



مركز دراسات الدكتوراه: الجماليات وعلوم الإنسان
تكوين الدكتوراه: آليات التفكير والديناميات النفسية والاجتماعية والثقافية
تخصص: علم الاجتماع

أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه

الرأسمال اللامادي في المقاولات المغربية

تحت إشراف الأستاذ :
الدكتور : لحبيب معمرى

إعداد الطالبة :
خديجة الهواري
ر.و.ط: 01/99778377

"ليس كل ما يحصى يحتسب، وليس كل ما يهم يمكن إحصاؤه"

ألبرت أينشتاين.

**"Not everything that can be counted counts,
and not everything that counts can be counted".**

Albert Einstein.

الإهداء

إلي من تلقيت على أيديهما أول دروسي في الحياة أبي
رحمة الله عليه وأمي نبع الحنان والتضحية والمحبة
ونكران الذات أطال الله في عمرها أهدي إليهما بعض
ثمار غرسهما اعترافا مني بمعروفهما وفضلهما الأبدي

إلي زوجي رفيق دربي ومعيني في الحياة

إلي ندى وياسر شمعتين في القلب.

كلمة شكر

أقدم أسمى عبارات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى
الذين حملوا أقدس رسالتاً في الحياة، إلى الذين مهدوا لنا
طريق العلم والمعرفة

"كن عالماً، فإن لم تستطع فكن متعلماً، فإن لم تستطع فأحب

العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

وأخص عبارات التقدير والشكر:

الدكتور الكريم **لحبيب معمرى**

الأب الروحي لطلبة علم الاجتماع على ما يقدمه لنا من عون

ونصح، وكذا نشكر أفراد لجنة المناقشة الكرام وأتقدم

بخالص الشكر والتقدير والامتنان للدكتور **عبدالكريم**

قنبي على نصحه ودعمه النفسي وتواضعه مع الطلبة.

فبارك الله فيهم وفقهم لكل خير وأجرهم على صنيعهم خير

الجزاء

كما أشكر أساتذة شعبة علم الاجتماع و كل الأساتذة

الذين سهروا على تدريسنا وتنويرنا.

وأشكر كل من ساهم من بعيد أو قريب وساعدنا في إنهاء

البحث وإنجاحه.

الملخص

لقد أصبح الرأسمال اللامادي أرضية خصبة للبحث والتنقيب عن حقيقة الممارسات داخل المقاولات والكشف عن الجوانب اللامرئية داخلها ، من جهة، ومن جهة أخرى مكونا معقدا يستلزم التفكيك والتحليل، ومن المفاهيم الأكثر بروزا في اقتصاد اللاماديات من شأنه إذكاء الميزة التنافسية للمقاوله وتحقيق القيمة المضافة، بعد تحول الاقتصاد شيئا فشيئا نحو اقتصاد قائم على المعرفة، وعلى الأصول اللامادية، وهي من عوامل الإنتاج الأكثر فعالية في خلق الثروة ، قد يكون أكثر أهمية من عوامل الإنتاج المادية الأخرى (كالمعمل والآلات والمال...). وتتمظهر تجلياته من خلال الدراسة كجملة من الممارسات والأنشطة والسيرورات التنظيمية والعلائقية والبشرية والسوسولوجية والبيئية ... الخ، فهي من المشترك بين المقاولات في نقاط السيرورات الإدارية والقانونية والتدبيرية لكن اختلافها على الصعيد البشري والإنساني (الفعل /والفاعل) والثقافة الخصوصية للمقاوله مما يستلزم التعامل مع الرأسمال اللامادي بحذر خلال تحليل وتقييم مؤسسة أو دولة ما ، وعدم الاكتفاء بما هو "كمي"، لأن قيمة الموارد البشرية والكفاءات التي توظفها هذه الموارد في مجتمع من المجتمعات ، أو في مقاوله من المقاولات، أهم بكثير من معطيات كمية محدودة قد تنسينا أو توحد أنظارنا عن الغايات النهائية في الفعل التنموي"¹.

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف عند تجليات الرأسمال اللامادي للمقاوله ، فالمقاوله من أجل التفوق، عليها استقطاب الرأسمال اللامادي و تنميته و صيانتته و التمكن من إعادة استخدامه و المحافظة عليه وتنمينه بالشكل الذي يضمن القيمة المضافة باعتباره محركا للإنتاج و النمو الاقتصادي ومدعما للميزة التنافسية .

لقد شاءت الظرفية التي تعيشها المقاوله سواء محليا أو على الصعيد العالمي، المتمثلة في إكراهات اقتصادية جراء أزمة كوفيد - 19 أن تؤكد وتثبت أهمية الرأسمال اللامادي، ليس فقط في السراء ولكن حتى في عز الأزمات. فقد تبين دوره في تجنيب المقاوله

¹ لحبيب امعمرى ، التنمية والتغير الاجتماعي ، منشورات مختبر الأبحاث والدراسات النفسية والاجتماعية والثقافية، 2015، ص 11 .

المخاطر والصعوبات أو بالأحرى اكسابها نفسا جديدا تستطيع أن تقاوم به الوعكات الاقتصادية الفجائية .

فالعديد من المقاولات المغربية استفادت إيجابيا من الوضعية رغم كل الصعوبات، بفضل استغلالها لرأسمالها اللامادي . حيث أن التعرف على تجليات الرأس مال اللامادي كمدخل استراتيجي لتعظيم الإستثمار في الأصول اللامادية، يعني التحقق من مدى تعرف القائمين على المقاولات بكل تجلياته ، لأن عملية الاستثمار فيه لا ترتبط فقط بتوظيف تقنيات تسييره ، بل ترتبط أيضا بمدى التفاعلات بين عناصره ، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قمنا بتصميم استمارة تم توزيعها على فاعلين بالمقاولات، حيث توصلت نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج التحليل الإحصائي إلى جملة من النتائج، أهمها ما يتعلق باختبار الفرضيات، والتي تؤكد على وجود عناصر رأس مال اللامادي في المقولة لكن يتأرجح ذلك بين المعرفة واللامبالاة، بين العشوائية والتدبير غير المشكلن، فهو يحتاج إلى التخطيط وجودة التكوين وآليات التسيير ومصادر المعلومات التعليمية حول المفهوم، وآليات التقييم ، والمناهج التفاعلية ، و القيادة الإدارية ذات الرؤية الإستراتيجية التي تعكس جودة الأصول اللامادية ، وجودة التقنيات المستعملة لتحقيق القيمة المضافة .. الخ .

المقاولة والرأسمال اللامادي الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

أمام المحدودية التي أبانت عليها مؤشرات التنمية في تصنيف الدول ، وتصدع الباراديجمات المؤسسة للاقتصاد الرأسمالي المبني على الأرباح المادية المالية ، من جهة

ومن جهة أخرى أمام التحول الحاصل من الاقتصاد الصرف إلى اقتصاد مبني على اللامادي L'immatériel ، أصبح هناك اهتمام كبير بالأسس النظرية والتحليلية لهذا الجيل الجديد من الاقتصادات، والذي أصبح من ميزات العصر، والتي تتهافت الدول المتقدمة على النهل من تجاربه وفلسفته . كما اعتبرها البعض برالأمان الذي يعطي قيمة مضافة للبلد ويحقق تنميته الشاملة وبها يمكن استغلال الثروة و توفير فرص الشغل.

في السنوات الأخيرة عرف الاقتصاد تحولا، وظهر مكون جديد اعتبره الباحثون محركا ومؤشرا من الواجب اعتباره لقياس ثروة البلد هو **الرأسمال اللامادي**.

ففي السابق كان النمو الاقتصادي يبني أساسا على وفرة المواد الأولية (صناعة ، الشركات أموال...) وكذا حجم الرأسمال المادي الذي يتوفر عليه البلد، فبالرغم من أهمية الجوانب المادية إلا أن الثروة أصبحت لا مادية وغير ملموسة: إنها القدرة على الابتكار وعلى خلق المفاهيم وإنتاج أفكار جديدة. يمكن القول على أن الدينامية الاقتصادية أصبحت لا تقتصر على الرأسمال المادي كمحدد لها ، بل أعطت أولوية لرساميل أخرى كالمعارف والهوايات، بحيث أن الثروة الحقيقية هي ما يتوافر عليه الأفراد من طاقات.

إلا أن الضرورة الإستراتيجية تقتضي أخذ هذا التحول (الاقتصاد البديل أو المغاير) بقدر مهم من المسافة والحذر، عندما نتحدث عن الاقتصاد اللامادي ، والذي يتعلق أساسا بالجوانب الاجتماعية والبشرية والثقافية والبيئية والعلائقية والتنظيمية والمعرفية. إذ يجب توظيف الإرث النظري لسوسيولوجيا المقولة كونها أقرب إلى تحليل اللاماديات بشكل كفي دقيق، وتحول المعطيات الكمية لتفسيرات يمكنها أن تحط الأصبع على مكامن القوة ومكامن الضعف في التنظيم ، وتجس نبض **الجسد المقاولاتي** لتعطي في الأخير تصورا واقعيا وعمليا للرأسمال اللامادي في كل تجلياته، يسمح للمقولة مراجعة استراتيجياتها والسير نحو تعديلها بما يتوافق مع النموذج الذي يحقق لها قيمة مضافة.

ونحن أمام هذا التحول الحاصل في الاقتصاد اللامادي، والذي أصبح رهانا من رهانات التنمية نجد أن التفكير قائم عند علماء الاجتماع بشأن " التجديد النظري الذي

سيسمح بتأطير الفعل الاقتصادي في الواقع الشمولي للظواهر الاجتماعية المتداخلة والمتشابكة²

ولعل البراديغم الجديد حلقة الوصل ويربط بين الاقتصادي والاجتماعي هو الرأسمال اللامادي، فسواء علماء الاقتصاد أو علماء الاجتماع ، أصبحوا يحللون الظواهر الاقتصادية والاجتماعية بناء على هذا البراديغم و الذي يشمل العديد من الأبعاد. وعلى الرغم من أن الأبحاث تعد جنينية في علم الاجتماع حول الرأسمال اللامادي بالمقاولات ، إذا ما قارنا ذلك بعلوم التدبير والاقتصاد ، إلا أن هناك أدبيات قد تعد مؤسسة لمفهوم الرأسمال اللامادي ، كأعمال الرأسمال الرمزي (بيير بورديو، جيمس كوليمان James Coleman و روبرت بتنام Robert Putnam).

يتميز موضوع الدراسة حول تجليات الرأسمال اللامادي بالمقولة بالراهنية ، وسنعمد في مقاربتنا الارتكاز على المبادئ السوسيولوجية لتحليل الممارسات المقاولاتية مع الانفتاح على ميادين أخرى كعلوم التدبير والتسيير ، ويقتضي ذلك دراسة ميدانية لتحليل السيرورات المركبة ودراستها على عدة مستويات . وسنعرض في الفصل الأول السيناريو المنهجي الذي ستسلكه هذه الدراسة لتحليل مسألة الرأسمال اللامادي داخل المقاولات. وبناء على ماسبق ، ارتأينا الاعتماد في مقاربتنا للموضوع على التصميم التالي :

قمنا بتقسيم الأطروحة إلى جزئيين ، جزء نظري و آخر ميداني، حيث يتضمن الجزء النظري فصولا هي على الشكل التالي :

- الفصل الأول، نعرض فيه البناء المنهجي للدراسة.
- الفصل الثاني، نتطرق فيه لمفاهيم الدراسة.
- الفصل الثالث ، ويتعلق بنماذج إرساء الرأسمال اللامادي داخل المقولة.
- الفصل الرابع، يتضمن خصائص وأهمية الرأسمال اللامادي داخل المقولة.
- الفصل الخامس ، تم الحديث فيه عن الرأسمال اللامادي وسوسيولوجيا المقولة.

وقسمناه إلى :

² لحبيب معمرى المجتمع، في خدمة الاقتصاد ام الاقتصاد في خدمة المجتمع السوسيولوجيا على ابواب براديغم ، جديد مقاربات مجلة العلوم الانسانية العدد العاشر المجلد الخامس، 2012 ص82، 90

- الباب الأول: التفاعل بين مكونات الرأسمال اللامادي .
- الباب الثاني: الرأسمال اللامادي وسوسيولوجيا المقولة.
- **الفصل السادس**: تطرقنا فيه لنموذج التجربة الفرنسية في تحليل الرأسمال اللامادي.
 - الباب الأول: تقييم الرأسمال اللامادي .
 - الباب الثاني: تجربة المقاولات المغربية في مجال تحليل الرأسمال اللامادي بطريقة طيزوريس برسي.
- **الفصل السابع** يشمل الجزء الميداني قسمناه إلى بابين وهما:
 - الباب الأول، درسنا فيه وضعية المقولة المغربية حسب البحث الوطني حول المقولة.
 - الفصل الثاني، عرضنا فيه الرأسمال اللامادي في المقاولات المدروسة و تحليل المعطيات الميدانية ثم قمنا فيه بتحليل النتائج وتقديم استنتاجات وتوصيات تتعلق بالرأسمال اللامادي في المقاولات المغربية.

1- أسباب اختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع ومنها :

1-1- الأسباب الذاتية :

إضافة إلى حداثة الموضوع وارتباطه بتخصص علمي جديد نسبيا ، سنقوم بتسليط الضوء عن الرأسمال اللامادي للمقولة، حتى نتمكن من بناء تصور حول الموضوع الذي يمكن أن يكون قاعدة للتفكير مستقبلا في المقاولات ، وفي باقي التنظيمات الأخرى كالمؤسسات التعليمية والصحية وغيرها. ونسعى أيضا إلى ربط البحث العلمي الجامعي بواقع المقولة وهو مشروع لا تخفى فائدته بالنسبة للباحثين في سوسيولوجيا المقولة من جهة ، ودعم المقاولات التي لا تستطيع تحليل رأسمالها اللامادي نظرا لكلفة التحليل التي تفرضها من طرف مكاتب الدراسات والأبحاث، من جهة أخرى .

2-1- الأسباب الموضوعية :

تكمن الأسباب الموضوعية وراء اختيارنا لهذا الموضوع في :

- الاهتمام الذي توليه الدولة للمقاولات والخطة الإستراتيجية التي تنهجها الوزارة الخاصة بهذا القطاع والعروض المقبولة والمغرية في بعض الأحيان التي تهدف الى تنمية القطاع المقاولاتي بالمغرب .
- ثم تسليط الضوء على الرأسمال اللامادي كمعطى جديد، باعتباره وسيلة لخلق القيمة المضافة داخل المقولة، والذي تتخرط الدولة في الاهتمام به والعمل على المحافظة عليه وتثمينه.

■ منذ انطلاق ورش الرأسمال اللامادي سنة 2014 ، لاحظنا فراغا على مستوى الأبحاث بهذا الخصوص ، وتم الاكتفاء فقط بخطاب إعلامي أو تقني في حين يجب أن يأخذ الموضوع منحى آخر ينخرط فيه كل أطراف المجتمع من اختصاصين وأكاديميين وغيرهم من فعاليات يمكنها أن تضع إطارا منهجيا يستفيد منه المقاولات .

2-أهمية الدراسة:

إن دراسة إشكالية تتعلق بالرأسمال اللامادي هي دراسة متعددة الأبعاد، بحيث تستوجب استحضار كل المكونات وأدوات التحليل التي تتيحها سيولوجيا المقولة، خاصة وأن استخدامها يلامس العديد من القضايا. ثم أن أهمية الدراسة تكمن كذلك في ربط هذا التحليل بالعوامل الاقتصادية والاجتماعية، ومدى تأثير المقولة في المجتمع، مادام المجتمع ذلك المجال الذي يتوافر على كل أشكال وأنماط السلوك الرمزي بطرق واعية أو غير واعية، وعلى اعتبار أن المقولة هي مجال لاستقراء الواقع التنظيمي³ ، ومرآة تعكس تطور المجتمع بحيث أن الفوائد والمزايا التي تحققها المقولة هي من الإيجابيات التي تنعكس على المجتمع برمته.

3-أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى الإطلاع على كيفية الاهتمام بالرأسمال اللامادي في عالم المقولة، والنظر إليه كنتيجة حتمية لواقع النظام المقاولاتي المغربي ، الذي قطع أشواطاً في إصلاح قطاع المقاولات وتحديث المؤسسات بشكل متفاوت ، وإدماج مخططات التنمية في مشاريعه والتي تعنى بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والحقوقية، وكاستجابة للنظرة الحديثة للاقتصاد المحلي الذي يجب أن يتطور وفق المنظور العالمي ووفقا لوسولوجيا المقولة والتنظيمات بصفة عامة ، من خلال الإجابة على الإشكالية وتأكيد أو تفنيد فرضياتها ومعرفة تجليات الرأسمال اللامادي في المقولة ومدى معرفة الفاعلين بكل ومكوناته ومزاياه .

³ لحبيب امعمري، المقولة والثقافة دراسة في عملية التحديث بالمغرب منشورات مختبر الأبحاث والدراسات النفسية والاجتماعية والثقافية، طبعة 2017 ص 10.

وتتجلى أهداف الدراسة فيما يلي:

1. وضع تحليل ومقاربة شمولية للرأسمال اللامادي وتجلياته في المقاولات .
2. الإطلاع على مدى وعي المقاول المغربي والفاعلين في قطاع المقاولات بأهمية المنظور الاقتصادي الجديد، و حاجتهم في التكوين بهذا الخصوص لمواكبة تطورات العصر.
3. أن تكون الدراسة أرضية للاشتغال في المستقبل على كل العمليات التنظيمية و الآليات التي تساعد في تقييم الرأسمال اللامادي للتنظيمات بشكل عام.
4. اعتماد مؤشرات سوسيواقتصادية في تحليل ورصد الرأسمال اللامادي داخل المقاولات.
5. استغلال الجانب النظري ميدانيا ، ومحاولة تحديد جوانب الرأسمال اللامادي داخل المقولة المغربية والخروج بتصورات وآفاق مستقبلية للدراسة .
6. المشاركة في منتديات تهتم بالتنظيمات وتنشيط ورشات حول التنظيمات و الرأسمال اللامادي بالمغرب .
7. التعامل مع الرأسمال اللامادي كأرضية خصبة لمواضيع جديدة يمكن مقاربتها كسوسيولوجيا المخاطر وسوسيولوجيا الابداع وغيرها ، سواء في ما يتعلق بالتنظيمات أو معالجة المشكلات والظواهر الاجتماعية .

4-حدود الدراسة :

الحدود النظرية: تتجلى في أهم الدراسات الأكاديمية و الميدانية ومكاتب الأبحاث التي تطرقت إلى الرأسمال اللامادي في المقولة ، تجلياته وأركانه .

الحدود الميدانية: تتمثل في دراسة عينة من المقاولات بجهة فاس - مكناس بغرض الإجابة عن تساؤلات الدراسة ومعالجة فرضياتها .

5-صعوبات البحث:

يعتبر موضوع الرأسمال اللامادي في المقاولات موضوعا جديدا ويتسم بالتعقيد، وبالموازاة مع ذلك، نجد غياب الدراسات والأدبيات في سوسيولوجيا المقولة التي تتناول

هذا المفهوم . فالمغرب انخرط حديثا في تقييم ثروته اللامادية عامة ، ولازالت المقاولات لم تتبنى فلسفة الرأسمال اللامادي وطرق اشتغاله ، ثم إن الآليات والأدوات السوسيوولوجية لدراسة المفهوم وتوظيفها لازالت في مرحلة جنينية وتستدعي إنجاز أبحاث ودراسات في هذا النطاق.

كما أن الولوج للمعلومة لا يزال صعب المنال خاصة إذا تعلق الأمر بدراسات وتحليل سياسات ، إذ لايمكن الحصول على نتائجها. وعلاقة بموضوع دراستنا ، وجدنا صعوبة في الحصول على نتائج دراسة الرأسمال اللامادي المنجزة في بعض المؤسسات والمقاولات كاتصالات المغرب وغيرها .

كما أن إجراء تحليل الرأسمال اللامادي ، يتطلب جهدا ماديا ولوجيستيكيًا وزمنيا للحصول على معلومات أكثر، مما يرهق كاهل الباحث ويستوجب مساعدة مؤسسات تدعم الجهود في مجال البحث والدراسة . وهناك عوائق أخرى تتجلى في :

• يتموضع موضوع هذه الدراسة بين مبحثين ، العلوم الاقتصادية بكل تشعباتها وعلم الاجتماع بفروعه ونظرياته ومناهجه، مما يجعل البحث في هذا الموضوع يتصف بصعوبة على مستوى المصطلحات الاقتصادية في علاقتها بالرأسمال اللامادي، لكن الحاجة إلى فهم السياق الاقتصادي والأدوات التقنية التي توظف في علوم التسيير، جعلنا نرجع إلى بعض الكتابات في علم الاقتصاد وأصحاب الاختصاص ، وسوسيوولوجيا المقولة التي تركز بالأساس على أن الفعل الاقتصادي هو فعل اجتماعي.

• يشمل الرأسمال اللامادي عدة مفاهيم ومكونات وتصنيفات ، ويتطلب قياسه وتتبع مؤشرات متداخلة ومتنوعة، فهو مفهوم يستدعي ضبط المؤشرات وأدوات البحث لقياسه، ومن الملاحظ أن في علم الاقتصاد تتطور الطرق والتقنيات المعلوماتية والمالية التي تستخدم لتكميم وتتبع الرأسمال اللامادي ، وما يمكن لعلم الاجتماع إضافته في هذا المجال هو تقديم تحليل نقدي لمجرياته وربطه بالممارسات التنظيمية ، والوقوف عند كيفية خلقه للقيمة ، ودراسة الجوانب الكيفية المتعلقة بالاجتماعي في علاقته بالرأسمال اللامادي.

● إن المشكل الذي يتعرض له كل الباحثين، هو الاصطدام بواقع الميدان خاصة عند طلب المعلومة، هذا العائق في الولوج للمعلومات داخل الإدارات والتنظيمات يحد من تكميم المعطيات المتعلقة بالمقولة، ويكون السبب في ذلك راجعا إما لتخوف المسؤولين من تسريب المعطيات الحقيقية، أو إلى تعاملهم السلبي مع الباحثين ، مما يزيد من مدة البحث وينقص من محاوره، حيث أننا قمنا بتعديل مسار البحث ، وإلغاء بعض المقابلات المتوقعة في المرحلة الاستكشافية.

● النقص الحاصل في المراجع التي تدرس موضوع الدراسة بشكل مباشر؛ وطبيعة الموضوع المتشعبة والكثيرة مفاهيمه، كان لزاما علينا مضاعفة مجهود البحث عن المراجع المختلفة والتي تتوفر خارج المغرب.

● الضرورات الحيوية والوضعيات النهائية التي لادخل للباحث فيها، تساهم في تأخر البحث. لكن في بحثنا كانت تلك الظروف لها تأثير إيجابي ، كون أن اللحظات الأخيرة من أنفاس البحث جاءت في زمن كوفيد - 19، وقد استفدنا من الفترة ما بعد الحجر في معرفة دور الرأسمال اللامادي وانعكاسات تدبيه على المقاولات.

● أما على مستوى الميدان ، هنالك محدودية ملاحظة في تجاوب المقاولات والجهات المختصة ؛ والتكتم على المعلومات والبيانات التي قد تساعدنا في البحث؛ وتردد المبحوثين في الإجابة عن الاستمارة أو تخوف البعض منهم من ملئها ومناقشة الممارسات التفسيرية ، والحديث عن علاقاتهم الخارجية وسمعة مقاولاتهم.

● كما أن توقيت اختيار الموضوع ، صادف بداية انخراط المغرب في اقتصاد اللاماديات وبالتالي ، فالمفهوم كان في مراحل الأولى ، وقد واجهنا في بدايات البحث عراقيل من قبيل عدم توفر المعلومات حول معطيات الرأسمال اللامادي، وعدم توفر الجهات الفاعلة على تصور لهذا المفهوم يتوافق مع الخصوصيات المغربية ، والارتجال الملاحظ عند التعبير عن هذا المعطى الجديد ، ثم غياب المعلومات في المقاولات حوله. كما لاحظنا أيضا في مقابلات أجريناها لجس نبض الميدان، أن المقاولات ليست لها دراية كافية حول تجليات الرأسمال اللامادي، لهذا

كان لزاما علينا أخذ الوقت وترك الفرصة للتراكم المعلوماتي والمعرفي وتتبع مسار إرساء النموذج الاقتصادي اللامادي على المستوى الوطني.

6-المنهج المستخدم:

لقد تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكالية البحث وإثبات أو نفي صحة الفرضيات ، فاعتمدنا على المنهج الوصفي في بعض أجزاء الدراسة خاصة في عرض مفاهيم موضوع الدراسة ، وأما بالنسبة للمنهج التحليلي ، فاستعملناه في تفسير النتائج وتأويلها ، ولتحليل الأشكال والجداول الواردة في البحث خاصة المتعلقة منها بتحليل بيانات الاستثمار . ومراجعة بيانات رسمية ونتائج دراسات وتحليلها سوسيولوجيا . فالدمج بين المنهج الكمي والكيفي هو تقنية حيوية من شأنها إغناء مصادر البحث وتقوية نتائجه.

7-الدراسات السابقة:

اعتمدنا بعض الدراسات المباشرة و غير المباشرة لموضوع بحثنا ، خاصة تلك التي تتفرع عنها مفاهيم ثانوية حول الرأسمال اللامادي (كالتنظيم والزبون والتنافسية والبيئة والشركاء والمسؤولية المجتمعية...) ، وغيرها من المفاهيم التي يزخر بها موضوعنا، لكن الدراسات التي تتعلق مباشرة بموضوعنا فهي قليلة خاصة في مجال سوسيولوجيا المقولة وهذا ما يجعل من بحثنا يختلف عن غيره من الدراسات . ثم هناك بعض الدراسات التي عالجت موضوع الرأسمال اللامادي ولكن في تخصصات كالاقتصاد وعلوم التسيير والمحاسباتية ، إذ تبقى تلك الدراسات مليئة بالمعطيات التقنية والرقمية والتحليلات المالية .

1-7- الدراسات العربية السابقة

-الدراسة الاولى :

دراسة لحبيب امعري

المقولة والثقافة دراسة في عملية التحديث في المغرب

تعتبر هذه الدراسة رائدة في سوسيولوجيا المقاولات ، والتي تحلل كل أوجه التحديث في المقولة المغربية، وأشكال التنظيم وأهمية التأهيل ، كما تعرض تراثا نظريا خصبا

وقيما حول أشكال المقالوة وعلاقتها بالثقافة، و تزواج هذه الدراسة بين الجانب النظري والجانب الميداني، الذي أغنى البحث وصرح بخبايا الفعل المقاولات ، فخصوصيات الدراسة تتجلى في وضعها ملامح اجتماعية لمعطى ينظر إليه اقتصاديا في غالب الأمر على اعتبار أن المقالوة هي المكان الذي يخلق فيه الاجتماعي كمنتوج.

إن النظرة التحليلية الثاقبة للسوسيولوجي **لحبيب امعمري** تخول فهما متكاملتا للدراسات والأبحاث والبراديجمات المؤلفة للفعل المقاولاتي ، وتقدم لكل الآليات التي من شأنها تسهيل عملية الملاحظة وتحليل الظواهر داخل المقالوة .

فالدراسة تسلط الضوء على تفاعلات داخلية في المقالوة، على اعتبار أن هذه الأخيرة تنظيما مثله مثل باقي التنظيمات الحيوية كالأسرة والمدرسة ،والمجتمع، وتقدم مفتاحا يمكن الباحث من اكتشاف كل العمليات التي تنشأ داخله، فهذا الجسد الاجتماعي هو أرضية لطرح كل التساؤلات التي تتعلق بالظواهر التنظيمية.

فقد طرح الباحث مسألة الرأسمال اللامادي في دراسته، رغم عدم نعتة له بشكل مباشر لكن قام بتحرير ملامحه ، ليس فقط من خلال حصره في المكونات اللامادية المتعددة، ولكن من خلال رصد العلاقات المتداخلة وما تلعبه المقالوة كتنظيم اجتماعي . فدراسته بمثابة استشراف لما بعد الحداثة ، لمستقبل يعد بتنويع المصادر والطاقات. من انتقال سلس -رغم بعض المعوقات- من مجتمع مستهلك إلى منتج ومصدر .

هذه الدراسة يمكن اعتبارها أرضية للاتشغال وفق استراتيجية جديدة تأخذ بعين الاعتبار خصوصيات المجتمع المغربي والأوضاع العالمية التي أصبحت تتسم باللايقين والفجائية.

لقد وضع محددات مهمة لمكون (اللامادي) قد يتجاهلها الباحثون في ميادين أخرى ألا وهو **الرأسمال الاجتماعي** للمقالوة، فعلى حد تعبير صاحب الدراسة ،المقالوة تقوم بأكثر من دور بالنسبة للحياة الاجتماعية ، فهي فضلا عن دورها في التشغيل ، فضاء **للتنشئة الاجتماعية** والابتكار وإنتاج القيم والتأثير في نمط الحياة ، وتحقيق الذات بالنسبة

للعاملين فيها . إنها عنصر أساسي في عملية التحديث .⁴ وبالتالي الدراسة يمكن اعتبارها لبنة أساسية في النظر إلى المقولة من ناحية اجتماعية لامادية تسمو فيها القيم الرمزية وأشكال الفعل الإنساني عوض تلك النظرة الاقتصادية المادية الصرفة التي تتجاهل كل معطى معنوي .

كما أن الباحث ينتصر إلى قيم ثقافة المقولة ، ويربط بين مفهوم الثقافة وكل ما هو لامادي رمزي، بحيث فهم ثقافة المقولة تطرح عملية البحث عن الرموز ومعانيها والمفاتيح الرئيسية، وهذه المفاتيح ليست سوى المكونات اللامادية والرمزية ، وما على الباحث سوى سبر أغوار الجسد المقاولاتي والبحث عن تلك التفاعلات، فهي جزء لا يتجزأ من ثقافة المقولة. وبالتالي فالمقولة لا تنتج فقط ما هو مادي كالسلع والخدمات لكنها تنتج اللامادي أيضا في صورته الاجتماعية والثقافية . فالمنتوج الاجتماعي والثقافة لا يقل أهمية عن المنتوجات الملموسة الأخرى. وهذا الرأسمال اللامادي يجسد قدرة المقولة في إنجاح التحديث وتحقيق قفزة نحو اقتصاد المعرفة ويؤسس لتنمية مستدامة . فإذا كان عنصر الثقافة محددًا للتغيير داخل المقولة ، فإن عنصر الرأسمال اللامادي محددًا لمرحلة ما بعد التحديث post-mondialisation وهي مرحلة ظهرت فيها بؤادر اقتصاد رمزي أو ما يسمى الاقتصاد الجديد.

كما أثار معمري قضية مهمة تتمثل في أهمية العنصر البشري داخل المقولة ، وهو من العناصر اللامادية المهمة والرئيسية والتي تتطلب الاهتمام من خلال التطوير والبحث .

- دراسة الدكتور عبد الكريم قنبي :

سوسيولوجيا المقولة مدخل إلى الأسس والأنساق

منشورات قطب البحث التراب المجتمع والتنمية المستدامة الطبعة الأولى 2016.

من النظري إلى الإجرائي والعملي وحلبة الصراع ، وإلى تدقيق المفاهيم والبراديجمات ، هي السمة التي تطبع أعمال الدكتور عبد الكريم قنبي. فهذا يشير إلى قدرة الباحث المرن خاصة في مجال سوسيولوجيا المقولة. هذه الملكة في تنزيل النظري إلى أرض الفعل هو نوع

⁴ لحبيب معمري المقولة والثقافة دراسة في عملية التحديث بالمغرب مرجع سابق ص 35

من خلق الألفة بين البراديجمات، و اختبار طرق الفعل وترويضها مع الواقع العملي كطريقة عقلانية في التدبير، انطلاقاً من السهل إلى الصعب ومن الجزء إلى الكل .

المتمعن في دراسة الدكتور يلامس مايمكن أن تقدمه الدراسة سواء فيم يتعلق بسوسيولوجيا المقولة مدخل إلى الأسس والأنساق أو المقالات التي تدرس نسق المقولة في بنية سوسيولوجيا التنظيمات والشغل وهي دراسات تتطرق للعديد من المفاهيم العملية التي تتعلق بالرأسمال اللامادي وتصلح لأجراته وتدبيره. فالمهم في تلك الدراسة هو اعتبار المقولة كنسق⁵ يسهل على الدارس لموضوع الرأسمال اللامادي وضع cartographie لمكونات الرأسمال اللامادي. فقد قسم الدكتور قنبي الأنساق إلى:

❖ نسق المعايير

❖ نسق اتخاذ القرار

❖ نسق التواصل

❖ نسق الانتاج

❖ النسق المالي

كل نسق يتكون من عناصر، والتكامل فيما بينها هو ما يضمن للمقولة إمكانية التطور المنسجم. هذه التقسيمات المهمة من قلب سوسيولوجيا المقولة تأخذ بعين الاعتبار المحيط الخارجي للمقولة والذي يمكن الإشارة إليه بالرأسمال العلائقي والبيئي والمجتمعي :

○ المحيط السوسيوثقافي

○ المحيط التقني والعلمي

○ محيط المساهمين

○ محيط المقاولات المنافسة

○ محيط المستهلكين

كما يعرض للعديد من المفاهيم التي تنشأ في حضان المقولة ، كصنع واتخاذ القرار والسلطة ومستويات تحليلها ، والتواصل و التدبير و الإدارة والمزيد من المكونات اللامادية التي

⁵ النسق مجموعة من المكونات المتمفصلة فيما بينها بشكل منظم بهدف انجاز هدف ما تعرف في مقالة للدكتور عبد الكريم قنبي نسق المقولة في بنية سوسيولوجيا التنظيمات والشغل مقارنة سوسيوتنظيمية مجلة مقاربات العدد العاشر المجلد الخامس 2012 ص 104

تسهل على الباحث في مجال الرأسمال اللامادي الاستعانة بها ، لاسيما وأن موضوع الرأسمال اللامادي يتطلب تنزيل المفهوم والعمل بمنهجيته لضمان نمو وتقديم المقالة .

إن علاقة التدبير بالمقولة علاقة قيادية، فكل مقولة تقدم على رسم خطة العمل ومن خلال التدبير يمكنها تحقيق أهدافها ، فالمقولة وبشكل مستمر تعمل بعنصر الاختيار، لأنه يحدد القرارات التي تأخذها على جميع المستويات في التنظيم و داخل مختلف الوظائف التي تشكل "توليفية" التدبير أي تدبير المقولة وقيادتها . من هنا يمكن القول أن هذا يشكل مدخلا أساسا لإرساء آليات تدبير الرأسمال اللامادي في المقولة ، فأول معطى يمكن العمل به هو الاختيار . كما يجب الوعي بأهمية الرأسمال اللامادي في المقولة و تدبيره سواء من الناحية الاستراتيجية أو الإجرائية.

كما قام الباحث بتحليل معطى مهم وهو التواصل كعنصر فعال في الإدارة ، حيث يكون الدافع إليه إما إعطاء المعلومة أو إعطاء تعليمات أو طلب معلومات أو إثارة الدافعية ، وكلها عناصر لامادية تساعد المقولة على تقوية رأسمالها المعلوماتي والتنظيمي والعلائقي.

تفيد الدراسة أيضا في الإمداد بالمعلومات التي تتعلق بالآليات التنظيمية التي من شأنها المساعدة على تقييم الرأسمال اللامادي داخل المقولة بناء على سوسيولوجيا التنظيمات وفي علاقتها بالاقتصاد اللامادي.

إن التنظيم نسق مخطط للأنشطة ، التي يقوم بها عدد من الأفراد لإنجاز الأهداف العامة الواضحة والمحددة، وذلك عبر تقسيم العمل بينهم. ومن خلال التسلسل الهرمي للسلطة والمسؤولية ، فهم يرون أن التنظيم في فلسفته يؤدي إلى تقبل الصراع بين الأفراد ، ويقلل خطورة سلوك الفرد الذي ينحرف عن قيم التنظيم من جهة ، ويزيد من الاقتران في العلاقات الإنسانية ويعزز إمكانية التنبؤ بالفعل الانساني من جهة ثانية ، وذلك عبر تحديده لعدد من البدائل أو الخيارات المتاحة أمام الفرد في التنظيم .

ولكي يتسنى للتنظيم أن يحقق أهدافه ، يجب اعتماد نوع من الشفافية والرقابة على كل الوحدات المكونة له، في إطار مايسمى بالتغذية الراجعة ، والتي تعتبر آلية فعالة لتصحيح ومراجعة الإخفاقات التي تحول دون تحقيق تلك الأهداف . فالحكمة التنظيمية تقتضي مساءلة النتائج ومراجعة القرارات ومراقبة جودة المحاسبة وغيرها.

إن دور سوسيولوجيا التدبير المقاولاتي في دراسة الرأسمال اللامادي يتجلى في " المفهمة"، ويعني توفير الأدوات اللازمة لتحليل وفهم السلوك التنظيمي في تدبير الأصول الغير ملموسة بعين سوسيولوجية ترصد وتلتقط كل الحثيات التي تفسر واقع المجتمع.

2-7-دراسة باللغة الفرنسية:

Le concept du capital immatériel : l'ambigüité d'une terminologie

Rachid Daanoue et Elarfaoui Marouane

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion -Tanger (MAROC)

تطرق الباحثان إلى الرأسمال اللامادي، على اعتباره يشمل العديد من التسميات التي قد لا تعني نفس الشيء ، وتصنيفات هذا المفهوم تختلف من باحث إلى آخر، وتسعى هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع الرأسمال اللامادي باعتباره تخصصا علميا من خلال المنظورات النظرية والمفاهيمية والتعريفية والتصنيفية.

كما أثارت الدراسة بعض النقاط التي تتعلق بالرأسمال اللامادي في من حيث تطوره التاريخي ومن حيث صفاته المنهجية .

كرونولوجيا مفهوم الراسمال اللامادي:

-الرأسمال اللامادي في النظريات المعاصرة للنمو:

النظرية الكلاسيكية الجديدة للنمو:

يبين الباحثان أن أصل الرأسمال اللامادي يعود إلى بداية القرن العشرين مع جوزيف شمبتر Schumpeter الذين على أهمية الابتكار بالنسبة للنمو ، وهو ما يتجلى في خفض التكاليف وإنشاء أسواق جديدة وتحقيق مكاسب في الإنتاجية .ويجب على صاحب المقالة أن يبتكر لكي يبتعد عن مخاطر المنافسة وتحظى ابتكاراته بحماية مؤقتة عبر براءات الاختراع التي يقوم هو نفسه بتنفيذها أو بيعها في شكل ترخيص. في عام 1928 كانت أعمال Cobb-Douglas هي

نقطة البداية في التحليل الاقتصادي لعوامل النمو حيث استطاع التحقق من العلاقة بين الإنتاج الإجمالي للدولة وعوامل الإنتاج المستخدمة ، ومخزون الرأسمال والقوة العاملة المستخدمة.

-التقدم التقني المدرج في عامل الشغل سولو (1956):

إن النظرية الكلاسيكية الجديدة ، التي ترى أن النمو يتجلى من خلال تراكم الرأسمال، وأن الرأسمال يتم التعويض عنه حتى في إنتاجه الهامشية ، ولا يمكن أن يفسر النمو المستدام ، مع تقلص عائد الرأسمال ومساهمته في إلغاء تراكم الرأسمال ، وتأثر الحافز على الاستثمار تأثراً بالغاً. وبالتالي فإن النموذج الأساسي لسولو (1956) لا يمكن اعتباره ممثلاً لنظرية النمو إلا في وجود عوامل خارجية. وهذا النموذج ، الذي يُعد خطوة مهمة في نشأة مفهوم غير المادي والذي يأخذ في الاعتبار عاملاً ثالثاً ؛ وهو التقدم التقني المستقل (إنتاجية اليد العاملة والمعدات). وبالتالي فإن تراكم الرأسمال هو نتيجة مباشرة للتقدم التقني الخارجي ، الذي هو المصدر الوحيد للنمو.

من جهة أخرى، أثارت الدراسة بعض النقاط الأساسية في تعريف الرأسمال اللامادي، التي تفصح عن مدى الجدل القائم حول تعريف موحد، هذا الجدل ناتج عن كون المفهوم مفهوماً يفتح على العديد من التخصصات ، المحاسبية وعلوم التسيير والتدبير الاقتصاد والعلاقات العامة والموارد البشرية، ومن جهة أخرى ، تعدد تصنيفاته ومكوناته تجعل من المفهوم مفهوماً متشعباً يتكون من مجموعة معقدة من التجليات والتصنيفات والشبكات المترابطة ببعضها البعض. يطرح ماسماه الباحثان بالمتاهة الابستمولوجية *un dédale epistimologique*.

تخلص الدراسة الى أن الرأسمال اللامادي كعلم ، ولا سيما فيما يتعلق بالمحاور المفاهيمية والتعريفية والتصنيفية ، يتسم ببعض التباين في مجال البحث ، الذي لا يزال فتياً . وحتى الآن ، لم يتم التوصل إلى توافق في الآراء بشأن نموذج من المفاهيم أو التعاريف أو التصنيف . بيد أن الأهداف العملية المرجوة مصوبة نحو : مسيري المقاولات ، ومحلي السوق، والمحاسبين، وحملة الأسهم ، والمستثمرين ، هؤلاء يحتاجون إلى معرفة كيفية إدارة هذه الأصول غير الملموسة ، وكيفية تأهيلهم لكي يتمكنوا من تقييمها.

-كتاب "رأسمالية بلا رأسمال لصاحبيهما جوناثان هاسكل وستيان وستليك.

Jonathan Haskell et Stian Westlake, capital sans capitalisme.

يعرض هذا الكتاب تقريرا شاملا عن هيمنة الاقتصاد اللامادي حيث يشير المؤلفان، إلى أن ثمة ثورة اقتصادية هادئة حدثت في أوائل القرن الحادي والعشرين، تتجلى في توجه الاقتصاد في الدول الكبرى نحو الاقتصاد اللامادي، وذلك عبر الاستثمار، خاصة في مجالات مثل الابداع ، والبرمجيات، والعلامات التجارية، وبنحو أقل الأصول الملموسة مثل الآلات والمباني وأجهزة الكمبيوتر. كما اعتبرا أن التنظيمات اليوم وجدت بديلا مغايرا يحقق الربح ويضمن تنافسية أكبر ألا وهو الرأسمال اللامادي .

لقد شهدت الرأسمالية بالفعل مراحل من التغيير، ففي القرن التاسع عشر حلت الرأسمالية الصناعية محل الرأسمالية التجارية ؛ وفي الجزء الثاني من القرن العشرين ، أفسحت الرأسمالية الصناعية المجال أمام الرأسمالية المالية (أو الليبرالية الجديدة). ولكن السؤال الذي يطرح نفسه اليوم هو ما هي طبيعة الرأسمالية التي سنتبناها ؟

Stian Westlake و Jonathan Haskell يتطلعان إلى رأسمالية جديدة ، ويجيبان بأن تحول الرأسمالية في السنوات الأخيرة ، يتميز بارتفاع قوي جدا في قوة الأصول غير الملموسة في الاقتصاد حيث يؤكدان أن الرأسمالية ستصبح لامادية⁶. وأصبحت الاستثمارات الكبرى في الأصول غير الملموسة كـ مجال البحث والتطوير، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والإبداعات الفنية، والتصاميم، والعلامات التجارية، وعمليات الشركات.

يقدم الباحثان في المحور المعنون:

Compétitivité, management et investissement dans l'économie immatériel

بعض خصائص الموجودات غير الملموسة للمقولة سميها **les 4 s** :

فالخصوصية الأولى: تأخذ بمقولة الأصول اللامادية قابلة للتوسيع "**Scable**" ، وهي قدرة المقولة المبتدئة أو ما يصطلح عليها **start up** على البدء في تطوير حجم أعمالها على نطاق واسع من أجل تحقيق وفورات الحجم أو ما يطلق عليه **اقتصاديات الحجم Économie d'échelle** ، وهذا في أسرع وقت ممكن". ويوضحان ان تلك الميزة في "الاقتصاد الجديد"، من خلال مثال لمقولة سيارات الأجرة **Uber**: فالشركة الراغبة في دخول سوق جديدة مضطرة إلى القيام باستثمارات كبرى (السيارات والمكاتب وما إلى ذلك) ؛ بل على العكس من ذلك ، فإن

⁶ Jonathan Haskel, Stian Westlake , Le capitalisme sans capital , Presses Universitaires de France.(2019), pp 215, 217

Uber Taxi، عند الشروع في العمل بمدينة جديدة ، لا تحتاج إلى استثمارات ثقيلة ، إذ "يكفي" تكييف البرمجيات مع بنية هذه المدينة. وتتيح وفورات الحجم هذه للشركة أن تنمو بسرعة كبيرة، وأن تكون لديها مواصفات عالمية ، ولكن أيضا أن تخفض حصة المنافسة المحتملة ⁷.

الخصوصية الثانية: فالأصول غير الملموسة تمتاز بخاصية الانتشار « *spillovers* » ، وهي ذات آثار غير مباشرة وإيجابية وذات نفع على الاقتصاد كالقوة القانونية لبراءات الاختراع التي تعتبر ذات أهمية حاسمة في المقابلة .

الخصوصية الثالثة : تتميز الأصول اللامادية بخاصية التكلفة الغارقة « *Sunk Cost* » ، وهي تكلفة تم صرفها في مشروع أو قرار معين ولا يمكن استعادتها. فالاستثمارات في الأصول غير الملموسة باهظة التكلفة لأنها تولد عائدات باهظة. فالاستثمار في الرأسمال المادي يمكن إعادة بيعه بسهولة، في حين أن البرمجيات التي لم تقم ببرامجها لم تعد لها أي قيمة. وستفقد جميع نفقات البحث والتطوير إلى الأبد. لذا فمن المنطقي أن يكون من الأصعب تمويل الاستثمارات في الأصول غير الملموسة، وتشكل هذه الصعوبة "حاجزا" أمام دخول الشركات التي لا تزال خارج السوق وتود دخولها.

الخصوصية الرابعة: من الآثار الجانبية للاستثمار اللامادي وحتى مع حماية الملكية الفكرية التي تعتبر مكلفة، فإن الفوائد العائدة من الاستثمار قد تكون لغير أصحابها ، مما يؤدي إلى إضعاف الحافز على الاستثمار، إلا أن الخاصية الرابعة التي تتجلى في التآزر **Synergies** بين الأصول غير الملموسة يثبط من الآثار الجانبية. ⁸ ففي التنظيم يعبر عن التآزر والتعاون من خلال تفاعل مجموعة من العناصر المختلفة و التي تعمل معا لإنتاج نتائج لا يمكن الحصول عليها من قبل أي من العناصر وحدها.

يقدم الكاتبان مثلا بالأنشطة التجارية المختلفة، مثل شركات التكنولوجيا والأدوية والرياضة، في القطاعات غير الملموسة كفرصة لتحقيق النجاحات على مدى طويل.

يكشف الباحثان عن الدور الرئيسي الذي لعبته الأصول اللامادية في التحولات الاقتصادية الكبرى التي شهدتها العالم خلال العقد الماضي. ويرى المؤلفان أن الطفرة المتمثلة في ارتفاع

⁷Idem ,p :141

⁸Jonathan Haskel , Stian Westlake, En quoi les investissements immatériels sont-ils différents ? Les quatre –ables, Le capitalisme sans capital ,Chapitre 4, pp 120. 121

الاستثمارات اللامادية قد تكون السبب الذي يُفسر به عددا من الظواهر؛ مثل انعدام المساواة الاقتصادية والركود الحاصل في الإنتاج .

يُقدّم هاسكل ووستليك، في كتابهما، خلاصة أبحاث استمرّت قرابة عشر سنوات عن كيفية قياس الاستثمار غير الملموس، وتأثير ذلك في عملية قياس مجمل النشاط الاقتصادي لدولة ما. وما أفرزه ذلك من خصائص اقتصادية غير عادية للاستثمار اللامادي ، ومناقشة كيف أن هذه الميزات تجعل الاقتصاد غير المادي والغني جداً مختلفا بشكل جوهري عن اقتصاد قائم على الأصول المادية.

فهناك أربع خصائص لفهم الاستثمار غير المادي تتجلى في :

- ثبات تكلفته.
 - خلق آثار غير مباشرة يُمكن الاستفادة منها من قِبَل الشركات المنافسة.
 - أكثر قابلية للتوسّع مقارنةً مع الاستثمار الملموس.
 - تعاون وتضامن مع الاستثمارات غير الملموسة الأخرى.
- يدعو الكاتبان الى أن المقاولات يجب أن تساير هذا التحول ، فسواء كان زبونا عادياً أو مستثمراً أو موظفاً أو أحد واضعي السياسات، سيحصل من الكتاب على رؤى جديدة حول أهمية الرأسمال غير الملموس.

كتاب "رأسمالية بلا رأسمال" ، يشبهه الكاتبان بالعدسة المكبرة التي تمكن من رؤية الاقتصاديات الحديثة والديناميكية والابتكارية، وفهم طريقة عملها في ظل ما يعيشه العالم من تطورات متسارعة وإكراهات مفاجئة. إلا أنه من الضروري النظر إلى التغيرات الحالية بشكل أعمق، لأن نهاية دورة الرأسمالية الليبرالية الجديدة تستحق بلا شك تحليلاً مستفيضا. ثم إن الرأسمالية القادمة من الممكن أن تتسم **بالتحول البيئي** وتحقيق شرط التنمية المستدامة وعودة **العدالة الاجتماعية** خاصة وأن الفوارق الاقتصادية والاجتماعية أصبحت قوية في أغلب بلدان اقتصاد السوق.

- الدراسة الثالثة:-

-Hanane Âmouma: Communication sur le capital immatériel: Cas des grandes entreprises marocaines

وأظهرت الدراسة أن التداول الطوعي للمعلومات *échange volontaire d'informations* المتعلقة بالرأسمال اللامادي يخص بالأساس المقاولات الكبيرة. والواقع أن هذا التواصل يستند إلى حجم وربحية الأسهم. كما بينت الدراسة أن التواصل الطوعي بشأن الرأسمال اللامادي يكون بدافع الشرعية ، حيث تمارس المقاولات الكبرى ضغوطا عالية من أصحاب المصلحة المتعاقدين، وبالتالي تقدم طواعية معلومات عن الرأسمال غير المادي أكثر من غيرها.

ويستجيب الانتشار الحالي للأصول غير المادية بشكل أكثر تحديدا إلى إضفاء الشرعية بدلا من دوافع الفائدة المالية. ومن الممكن القول أنه لاحظ لوفر (1996) ، أن انتشار المعلومة حول الرأسمال اللامادي جزء من واجبات المقاولات إزاء زبائنها ومورديها وشركائها.

وتتمثل قدرة نشر هذه المعلومات على المساعدة في اتخاذ القرارات الاقتصادية في ما يلي⁹:
فبسبب طبيعتها و ضعف المعلومات الكمية ، يترتب على الإرادة الممنوحة لوظيفة إضفاء الشرعية ما يلي:

- توفير التقارير السنوية حول الرأسمال غير المادي يمثل تجسيدا لمبدأ حقوق الإنسان.

- توفير المعلومات المجتمعية وطرح تساؤلات عن الحالة الراهنة، فمن خلال هذه المعلومات يعرض الرأسمال غير المادي بصورة منهجية، كأحد أسس القدرة التنافسية للأعمال التجارية. أتكينسون ، ووترهاوس وتشيد نيلز (1997) يؤكدون على ضرورة أن تعي المقولة رأسمالها اللامادي وتقيمه.

- إدارة علاقاتها مع (الموردون ، الزبائن ، الموظفين ، الشركة) من أجل تحقيق أهداف أداؤها العام، ثم تحقيق الأهداف التالية:

— مؤشرات الرأسمال غير الملموس.

— إجراء تقييم موضوعي لعناصر الرأسمال اللامادي.

— المساهمة في الأداء وتحسين جودته.

الدراسة الخامسة:

⁹ Hananae Aamoum & Rizlane Guati *Les Déterminants De La Communication Sur Le Capital Immatériel : Cas Des Grandes Entreprises Marocaines, Revue de Gestion et d'Économie* Vol. 4, No 2 (2016) p190

Capital immatériel et compétitivité internationale: Etude exploratoire qualitative, cas du secteur artisanal marocain Salima Abdelhai Bouchra Lebzar, Département de gestion, Université Cadi Ayyad Marrakech.

تستنتج الباحثتان أنه مهما كان قطاع نشاط المقاول ، فالرأسمال غير المادي يمثل مصدر القدرة التنافسية الدولية لتلك مقاول . فالأثر المعتدل الذي أحدثه مؤتمر الأطراف في بروتوكول كيوتو بلد المنشأ الذي أثبت أن الرأسمال اللامادي بالغ الأهمية، ولاسيما في قطاع الصناعات الحرفية . بيد أن تجربة المقاولات العاملة في هذا القطاع لا تتوفر على ناطق رسمي مكلف بالحديث عن هذا المعطى الجديد.

فيما يتعلق بالرأسمال غير الملموس والقدرة التنافسية الدولية، فإن الرؤية الحديثة للمقاولات الناشئة الدولية، تنطبق أيضا على المقاول الحرفية.

قدمت الباحثتان دراسة حول الرأسمال اللامادي بالمقاول الحرفية حسب الخطوات التالية
ـ تحديد حجم العينة والتقدير بمنهج كفي وإجراء البحث للتحقق من الفرضيات .

ـ توصلت الباحثتان إلى أن هذه الدراسة يمكن أن يتم توسيع حجم العينة فيها.

ـ استخدام المقترحات والتوصيات التي تم الوصول إليها من أجل إجراء بحث آخر يمكن من

فهم أعمق للرأسمال اللامادي وتأثيره على القدرة التنافسية الدولية .

ـ وظفت الباحثتان المنهج الكفي في دراستهما حيث تمت مقابلات مع مسيري المقاولات

الحرفية هدفها يتمحور حول أهمية الرأسمال اللامادي في المقاولات موضوع الدراسة . ثم وظفا مدخلين رئيسيين لتلك الدراسة الرأسمال التنظيمي والعلائقي والبشري وبيننا العلاقة بينهما وبين التنافسية العالمية، ومدى تأثير صورة المنتج المغربي لدى الزبون العالمي.

ـ وخلصنا إلى أهمية التفاعل بين كل مكونات الرأسمال اللامادي، وأهمية عنصر التنافسية

العالمية التي تتأتى من خلال الاهتمام باللاماديات والعنصر البشري (الصانع الحرفي)،

واستثمار سمعة المقولة المغربية وتتمين تسمية **صنع بالمغرب Made in Morocco** . إلى جانب تحديث آليات الصنع والتسويق ومسايرة الطلب العالمي.¹⁰

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

تعد الدراسة الحالية من الدراسات النادرة التي تناولت موضوع الرأسمال اللامادي في المقولة المغربية من خلال جرد مكوناته ، و تطبيق آليات البحث في العلوم الاجتماعية ، والاعتماد على مؤشرات منهجية فرنسية جديدة في التقييم ، كما حاولت الدراسة اقتراح نموذج لتقييم الرأسمال اللامادي داخل المقولة تم تطبيقها في مقاولات أجنبية والتجربة تبناها المغرب في تقييم المقاولات . حيث لم تستفد منها سوى القلة كالخطوط الملكية المغربية والتجاري وفا بنك، سعت بدورها إلى تحليل رأسمالها اللامادي . ولقد تناولت دراستنا تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات، وملامسة واقعه داخلها كتجربة أولى تسمح بالتعرف على مكوناته من أجل خطوة أخرى تتجلى في تقييم الرأسمال اللامادي مستقبلا لمقولة ، بالإضافة إلى اكتساب آليات البحث العلمي في المقولة :الملاحظة والتحليل والاستبيان في قطاع لا زال يقبع في برجه العالي لا يمكن اقتحامه في بعض الأحيان . كما تساهم هذه الدراسة بتجميعه من المؤشرات كنماذج تم تطبيقها على المقاولات المدروسة تتفرع عنها تسع مكونات للرأسمال اللامادي.

اقترحنا هذه الدراسة الرأسمال وتجلياته في المقولة كحاجة ضرورية في سوسيولوجيا المقاولات، نظرا لندرة الدراسات والمقاربات السوسيولوجية حول الرأسمال اللامادي داخل المقولة. فلا يوجد لحد علمنا دراسة مماثلة أو قريبة من هذه الدراسة، و بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والتي لها صلة بموضوع بحثنا، وجدنا أنها تقتصر فقط على بعض مكونات الرأسمال اللامادي : الرأسمال البشري والرأسمال التنظيمي والمعرفي، وهناك دراسات في العلوم الاقتصادية حول التدبير المقاولاتي تفتقر إلى دمج الجوانب السوسيولوجية التي تميز الرأسمال اللامادي ، وما يميز موضوع بحثنا هو :

1 -التركيز على دور الرأسمال اللامادي في خلق القيمة داخل المقولة بأبعاده ومكوناته المتعددة والمتشعبة، وهو ما لم تتطرق له الدراسات السابقة إلا بشكل جزئي وليس شموليا .

¹⁰Abdelhai Salima, Lebzar Bouchra, Capital immatériel et compétitivité internationale : Étude exploratoire qualitative, cas du secteur artisanal marocain, 2018, Laboratoire L-qualimat ; Département sciences de gestion, Université Cadi Ayyad Marrakech-Maroc.

2- هناك أهمية وطلب كبير لتحليل الأسهم اللامادي للمقولة في العالم وفي المغرب على وجه الخصوص، ولكن لم تحض باهتمام وافر من البحوث والدراسات الأكاديمية سواء في علم الاجتماع وحتى في علم الاقتصاد.

3- توفر دراسات أجنبية تناولت موضوع الأسهم اللامادي بمنهج علم التسيير والاقتصاد، وغياب تحليل سوسيولوجي لتجليات الأسهم اللامادي في المقاولات. واقتصرها على برامج التحليل المالي، بينما تقوم الدراسة الحالية بتحليل هذا الأسهم اللامادي من أبعاده التسعة مع احترام الخصوصية المغربية.

4- الوقوف عند مشكل التعريف والقلق الناتج عن تحديد معنى مؤلف لتيمة الأسهم اللامادي، وإمكانية إدراج سوسيولوجيا الأسهم اللامادي كبراديجم محلل، وتشكيل تراكم نظري جديد لإكسابه الطابع العلمي والاستمولوجي بعيدا عن المعرفة العامة.

5- الإسهام في توجيه أنظار الباحثين مستقبلا لإجراء المزيد من الدراسات الميدانية في هذا المجال الصاعد بما يشكل إضافة لرصيد سوسيولوجيا المقاولات.

6- وضع تراكم accumulation للمؤشرات حول الأسهم اللامادي، يمكن الاشتغال عليها في مواضيع مستقبلية.

7- الحاجة الماسة للمقاولات المغربية لتقييم أسماها اللامادي، وعدم اكتفاءها بالمحاسبة التقليدية التي لا تضع في اعتبارها الأبعاد اللامادية للمقاولات، بل تكتفي بالتقييم المالي لا غير والذي يتجاهل نقاط قوة خفية.

8- إشكالية الدراسة :

يعتبر الاهتمام بالأسهم اللامادي في المغرب موضوعا ما يزال في مراحله الأولى، فبعدما انخرط البلد في مرحلة الاقتصاديات اللامادية على غرار الدول المتقدمة، والتي أولت أهمية بالغة لقياس أسماها اللامادي، حيث أعطى صاحب الجلالة الملك محمد السادس انطلاقة تقييم الثروة الشاملة واللامادية مؤكدا على اعتماد آليات جديدة لتدبير السياسات العمومية في خطاب العرش بتاريخ 30 يوليوز 2014¹¹.

¹¹ نص الخطاب الذي وجهه صاحب الجلالة الملك محمد السادس، يوم الأربعاء 30 يوليوز 2014 "إننا نعتقد أن النموذج التنموي المغربي، قد بلغ درجة من النضج، تؤهلنا لاعتماد معايير متقدمة وأكثر دقة، لتحديد جدوى السياسات العمومية، والوقوف على درجة تأثيرها الملموس على حياة المواطنين. وهو ما أكدته البنك الدولي، الذي أبرز أن القيمة الإجمالية للمغرب، شهدت خلال السنوات الأخيرة، ارتفاعا ملموسا، وخاصة بفضل النمو الكبير لرأسماله غير المادي. ويعتبر الأسهم البشري غير المادي

وموازاة مع الانتقال الاقتصادي الجديد ، من اقتصاد تقليدي إذا صح التعبير، إلى اقتصاد لامادي ، أصبحت هناك ضرورة لتغيير الرؤى الاستراتيجية و الأدوات الكفيلة لتقييم السياسات العمومية القائمة على مبدأ اللامادية، متجاوزة بذلك كل النظم المحاسبائية التقليدية، فكما هو معلوم فإن الرأسمال اللامادي يعد مفهوما متقدما ومعقدا ويستدعي التفكيك والتفحص.¹²

وقد تم إدماجه في المجال المقاولاتي، ثم على مستوى البلدان في التقارير التي أنجزتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والبنك الدولي.¹³

و من زاوية ، لقد حقق المغرب تقدما ملموسا في الميادين الاقتصادية والاجتماعية والحقوقية. وبالرغم من أهمية المنجزات المحققة فإن النموذج التنموي ، يعاني من عجز على مستوى الحكامة الجهوية والنقص الحاصل في تثمين القيم اللامادية .

إن بلورة مشروع تنموي للمغرب في عالم متقلب وغامض ومعقد ، يجب أن يأخذ بعين الاعتبار القطاعات الأساسية التي توشك على تغير الكثير من المعطيات على الصعيد العالمي، كالانتقال من القيمة المادية إلى القيم اللامادية وخلق دينامية جهوية تعتمد على تثمين العناصر اللامادية النوعية التي تتميز بها المنطقة .

وعلى المستوى الماكرواقتصادي ، لقد تسبب المأزق الذي يجد فيه النظام الاجتماعي والاقتصادي الدولي الحالي نفسه، و الذي يستند إلى مفاهيم خاصة لقيم ساهمت في سلعة "Commodification" مجموع الأنشطة الإنسانية في تفكيك الرابط الاجتماعي ، و عدم المساواة بين الفئات الاجتماعية . فأخذت تظهر تطلعات جديدة لمزيد من العدالة و الحقوق و المزيد من ترسيخ قيم التضامن الإنساني ، وإعادة تثمين الإنسان من أجل تعزيز التماسك الاجتماعي وتقليص الفوارق، و مواجهة الخطر المحتمل لفقدان وظائف الشغل في المستقبل

من أحدث المعايير المعتمدة دوليا، لقياس القيمة الإجمالية للدول. وكما هو معروف، فقد شهدت المعايير التي يعتمد عليها المختصون في المجالين الاقتصادي والمالي لقياس الثروة، عدة تطورات. فقد كانت القيمة الإجمالية للدول تقاس سابقا، حسب مواردها الطبيعية، ثم على أساس المعطيات المتعلقة بالنتائج الداخلي الخام، الذي يعكس بدوره مستوى عيش المواطن. وبعد ذلك، تم اعتماد مؤشرات التنمية البشرية، لمعرفة مستوى الرخاء لدى الشعوب، ومدى استفادتها من ثروات بلدانها. وخلال تسعينات القرن الماضي، بدأ العمل باحتساب الرأسمال غير المادي كمكون أساسي، منذ سنة 2005، من طرف البنك الدولي. ويرتكز هذا المعيار على احتساب المؤهلات، التي لا يتم أخذها بعين الاعتبار من طرف المقاربات المالية التقليدية. "

¹² انظر صفحة معهد البحث والدراسات الاستراتيجية <http://www.ires.ma/ar>

¹³ Banque Mondial, ou est la richesse des Nations : Mesurer le capital pour le 21 ème siècle, 2006.

نتيجة تزايد الاعتماد على الأتمتة " Automation " دون التوفر على استراتيجيات تحدد معالمها وآثارها، واستغلال المهارات على نطاق واسع في الذكاء الاصطناعي والروبوتات المادية والافتراضية مع تسييد الانسان على التقنية وليس العكس على أساس " ليس هناك ثروة إلا الإنسان " جون بودان .

لهذا فإن وضع الإنسان في قلب النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية، أصبح ضرورة كبرى، ويفرض تبني مراجعة متعددة الأوجه للسياسات العمومية، من حيث الحكامة والتعليم والتكوين والصحة والحريات الأساسية ، وسن تدابير محددة لتشجيع الفاعلين الاقتصاديين والاجتماعيين على التحول نحو الاقتصاد اللامادي .

ثم التراجع عن الاقتصاد " المتوحش " الذي يقوم عليه النموذج الاقتصادي السائد، ووضع الإنسان في صلب العملية التنموية والتوجه نحو اقتصاد يعتمد مبادرة التجديد الاستباقي¹⁴.

ووعيا منه بتلك القضايا، قام المغرب بعدة محاولات لتعزيز اقتصاده ، واختيار الدخول في اقتصاد جديد ، واعتماد رافعات هيكلية للتنافسية ، كالاهتمام بالرأس المال البشري والبحث العلمي والابتكار، والاهتمام بالقيمة المضافة للرأس المال اللامادي، وكذا الاهتمام الذي يوليه لقضايا التنافسية الشاملة منذ سنة 2009 والرأس المال اللامادي منذ 2014.

فعلى المستوى الوطني ، قام المعهد الملكي للدراسات الاستراتيجية بإعطاء الانطلاقة لتقييم الثروة الشاملة للمغرب ورأسماله اللامادي للفترة ما بين 1998 و 2013 و ذلك وفق منهجيتين :

- منهجية البنك الدولي التي تم تكييفها مع خصوصيات المملكة.
- المنهجية الفرنسية، المعروفة ب "تيزوروس بيرسي-Thésaurus) " (Bercy) ، و التي يتم استعمالها لتقييم الرأس مال اللامادي للمقاولات ، وقد تم إدراجها حديثا على المستوى التراي¹⁵.

¹⁴التقرير الاستراتيجي "نحو نموذج تنموي جديد"، المعهد الملكي للدراسات الاستراتيجية 2019/2020 ص: 3 .

ومنذ انطلاقة هذا الورش ، تكونت لدينا تساؤلات حول مفهوم الرأسمال اللامادي لاسيما وأنه أصبح منذ ذلك الحين ، يتردد على نطاق واسع في وسائل الإعلام وملصقات الندوات وغيرها .ومن خلال معاينة ما تقدمه الجهات المسؤولة حول الموضوع لاحظنا أن هناك تقصير أولا على مستوى توضيح الخطة الاستراتيجية لإرساء هذا المفهوم الغربي وإعداد ترسانة قانونية توطد الطريق أمام العمل بهذا المفهوم ،وبلورة منهجية العمل تراعي الخصوصيات المحلية، خاصة وأن المفهوم يعنى بالجوانب الإنسانية، ونظرا لكون الموضوع حول الرأسمال اللامادي يشمل بعدين ، بعد ماكرو(يهدف تقييم رأسمال الدولة) وبعد آخر يشمل المؤسسات (ميكرو) ، ونظرا لكون اهتمامنا ينصب على المقاولات كانت دراستنا تهتم بالشطر الثاني: أي فيما يخص الرأسمال اللامادي داخل المقاولات.

فمفهوم الرأسمال اللامادي يشكل أولا ، مفهوما غامضا وي طرح تساؤلات كثيرة حول كيفية إرساءه داخل المقاولات ،وكيفية تصوره من طرف الفاعلين فيها، ومدى التلاؤم بين تنزيلات الرؤية الجديدة وواقع المقولة، وهل البنى التحتية لواقع المقولة المغربية تحتتمل آليات التدبير اللامادي وغيرها من الأسئلة.

ثم كان لزاما علينا التقيد بتحديد موضوع بحثنا ،فارتأينا وضع نموذج نظري للمفهوم الذي سنستعمله.ومن خلال قراءتنا حول الرأسمال اللامادي وجدنا أن المقاولات المغربية ستدخل في مغامرة يجب تحديد وجهتها ، فالمفهوم ليس بالأمر السهل على مستوى المكونات المركبة والتصنيفات التي يمكن القول بتعقيدها.

وموازاة مع ذلك ، فواقع المقولة بكل مشاكلها وتحدياتها وبيئتها المتقلبة ومنافسة السوق ، وسيرورة تحديثها ... يجعل التساؤل عن مدى تحملها لعنصر جديد، قد تجهل مجرياته ووسائله ومدى تحقق مزاياه . فالمفهوم كما نجده في الأدبيات ، يحمل الكثير من الوعود والآثار الإيجابية، كخلق القيمة وتحقيق ميزة تنافسية ، وغيرها من المفاهيم الاقتصادية. كما أن الزخم الكبير من الحماس حول تلك المزاي يجعلنا نطرح تساؤلات

¹⁵ <https://ires.ma/index.php/ar/think-tankar/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF/capital-immat%C3%A9riel-ar>

كثيرة تخص هذين المتغيرين عالم المقولة بكل احتمالاته وبراديعم الرأسمال اللامادي بكل تشعباته.

من هنا جاء الاهتمام بهذا الموضوع الحديث، والأكثر تداولاً في الملتقيات العلمية والاقتصادية وخاصة في مجال المقاولات . سعياً منا إلى مقاربة الرأسمال اللامادي كمفهوم فتي في قطاع المقاولات بالوسائل المنهجية المتوفرة لذلك.

تنطلق الأسئلة التي تثيرها هذه الدراسة من الوضعية الحساسة التي تشهدها المقاولات أمام التحولات السريعة لبيئتها المحيطة وغير المخطط لها وليست ناتجة عن إرادة داخلية ونابعة من حاجة ذاتية . ففي الواقع، هذه المقاولات دخلت في مرحلة ما بعد مادية -post-matériel مما يحتم عليها استغلال رأسمالها اللامادي.

ما يجعلنا نطرح تساؤلاً حول تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات وما هي الآليات التي تستخدمها هذه المقاولات لتدبير ذلك ؟

وهل هنالك وعي بالرأسمال اللامادي لدى مسيري هذه المقاولات والفاعلين فيها وكذا أصحاب القرار؟

إن الطابع الأساسي للمقاولات يتجلى في التنوع *diversité*، مما يساهم في توسيع مجال الملاحظة والتحليل واستنباط مختلف أشكال التعامل مع الرأسمال اللامادي من مقولة إلى أخرى.

ويوصلنا هذا إلى طرح تساؤلات الدراسة:

- أين يتجلى الرأسمال اللامادي في هذا النوع من المقاولات؟
- كيف يعرف مسيرو المقاولات الرأسمال اللامادي لمقاولاتهم؟
- هل هنالك وعي من طرفهم حول أهمية الرأسمال اللامادي داخلها؟
- ما هي الآليات والوسائل الكفيلة التي يستندون عليها لتدبير مكونات الرأسمال اللامادي بمقاولاتهم؟
- هل هنالك علاقة بين الرأسمال اللامادي وإشعاع المقولة ؟

- وكيف يؤثر الرأسمال اللامادي في ذلك؟
ورغبة منا في إيجاد إجابات عن هذه الاسئلة قمنا بوضع قائمة فرضيات هي كالآتي:

9-الفرضية العامة :

الفاعلون بالمقولة يعرفون الرأسمال اللامادي وتجلياته.

فرضيات فرعية الدراسة:

- يسعى مسيروا المقاولات إلى وضع مفاهيم الاقتصاد اللامادي واستراتيجياته ضمن الفلسفة التنظيمية لمؤسساتهم.
- يعطي المقولون والفاعلون داخل المقولة أهمية للرأسمال اللامادي في اتخاذ القرارات.
- تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات هي :

- 1)الرأسمال التنظيمي
- 2)الرأسمال البشري
- 3)رأسمال العلامة
- 4)الرأسمال المعرفي
- 5)رأسمال الشركاء
- 6)الرأسمال المعلوماتي
- 7)الرأسمال المجتمعي والبيئي.
- 8)رأسمال العلائقي(الزبون والمنافسين)
- 9)رأسمال المساهمين

10-متغيرات الدراسة :

تتجلى متغيرات الدراسة في :

المتغير المستقل : الرأسمال اللامادي

المتغير التابع :المقولة

حيث سيتم دراسة دور المتغير المستقل والمتمثل في تجليات الرأسمال اللامادي في المتغير التابع والمتمثل في المقالة .

11-التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

الرأسمال اللامادي : هو كل المكونات اللامادية والأصول غير الملموسة الي تمتلكها المقالة ، وهي كما سنتناولها تسع مكونات: بشرية (رأسمال بشري)، وتنظيمية (رأسمال تنظيمي)، وعلائقية (رأسمال علائقي)، معلوماتي (رأسمال معلوماتي)، علامة (رأسمال علامة)، المعرفة (رأسمال معرفي) ، البيئي والمجتمعي (رأسمال البيئي والمجتمعي) ، ثم رأسمال المساهمين ورأسمال الشركاء. والتي يجب أن تتفاعل فيما بينها لتحسين أداء المقالة ولخلق القيمة وزيادة القدرة التنافسية "مبدأ التآزر *synérgie*" بين الوحدات المكونة للرأسمال اللامادي.¹⁶

التجليات : مفردتها التجلي ، مشتقة فعل تجلى ، بمعنى ظهر فتجلى يعني انكشف واتضح، بدا للعيان، ويقال إستجلاء الأمور ، يعني تَوْضِيحُهَا، وَتَبْيَانُهَا. والجَلِي: نقيض الخَفِي، بمعنى الظاهر والتجليات هي التظاهرات، ومن خلال دراسة الرأسمال اللامادي وبما أنه يتميز بكونه خفي وغير ملموس سنحاول البحث عن تجلياته في المقالة ومحاولة الاجابة عن سؤال أين يتجلى .¹⁷

المقاولة : هي الكيان الذي يتماهى فيه الاقتصادي والاجتماعي والثقافي . ويتداخل فيه المادي واللامادي وتتفاعل فيه المعناصر الملموسة والغير ملموسة بغرض خلق القيمة، وبالتالي تحتل ثنائية القوة (العنوية/الخفية). هو ذلك "المشترك اليومي في الأخلاق والقيم والأهداف بين مختلف الفاعلين داخل المقاولة، وتلك الرافعة التي لا بد منها لتقوية الاندماج الاجتماعي"¹⁸ وهي محرك للتنمية.

¹⁶ تعريف سنعتمده خلال الدراسة وهو مبتكر من المنهجية الفرنسية لتحليل الراسمال اللامادي والتي سنتناولها لاحقا
¹⁷ أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب القاهرة، 2008 ، ص1294
¹⁸ لحسن خليل، ثقافة المقاولة بين خطاب التدبير المقاولاتي الحديث والنقد السوسيولوجي، مجلة العلوم الاجتماعية – المركز الديمقراطي العربي ألمانيا- برلين، العدد08، مارس2019ص 297

• المقولة هي كذلك وحدة للانتاج المادي واللامادي والخدماتي تعتمد على مجموعة من الرساميل الأخرى التقنية والمالية والبشرية والعلائقية واللوجيستىكية بغرض الانتاج وتلبية الحاجات وتحقيق الربح.

فالمقاول المحنك هو الذي تتوافر لديه كل الصفات والمميزات الشخصية،والنفسية والفنية، والتكوينية، والإدارية التي تجعله يفتن لماهية الرأسمال اللامادي ويتجلى له بوضوح، ويخرجه من جحره وخفاهه، ليوظفه بكل مكوناته، ويدير تفاعلاتها ، ويقيمه للرفع من أداء مقاولته وتجنبيها المخاطر.ويساهم بفضل حنكته في التعامل مع القضايا الجديدة والمعقدة بنوع من الحرص وإمكانية تدبير المركب.

12-العينة موضوع الدراسة:

اختيار العينة:

يهدف هذا البحث إلى دراسة الرأسمال اللامادي داخل المقاولات وذلك من جوانب متعددة تتعلق بالاستراتيجيات التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية... الخ ، التي تتبناها هاته المقاولات في عمليتي الإدارة والتسيير واتخاذ القرار والعلاقة المتبادلة مع المحيط الخارجي لهما .

ولتحديد هذه المقاولات والتي تنتمي إلى الجهة الترابية فاس-مكناس، اتبعنا هذا المسار:

■ الاعتماد على أشخاص مصادر من أهل الاختصاص في المجال المقاولاتي و إنشاء المقاولات.

- المركز الجهوي للاستثمار فاس-بولمان
- غرفة التجارة الصناعة والخدمات جهة فاس- مكناس.
- مكتب الخدمات الاجتماعية بولاية فاس بولمان.
- مكتب تنمية التعاون فرع فاس.

ومن خلال هذه المقابلات الاستكشافية والتي كان بعضها بواسطة الهاتف أو الايميل، اتضح لنا مسألة تنوع المقاولات التي اخترنا دراستها ليس فقط من حيث الحجم لكن من حيث القطاع الذي تنتمي إليه (فلاحية، صناعية، تجارية، خدماتية، صناعية تقليدية).

وأمام هذا المعطى، ومن خلال المعاينة الأولى ، تبين أن مجتمع الدراسة غير متجانس و متباين، كما أن البحث يميل إلى المنهج الكمي وبالتالي استعمال عينة عشوائية ، هذه الطبقية تستخدم عندما تكون المساحة الجغرافية لمجتمع البحث كبيرة يصعب تغطيتها بالكامل، كما يصعب الحصول على إطار للمعاينة يضم جميع معطيات هذا المجتمع.

لقد تم اختيار عينة البحث من جهة فاس - مكناس وهي تشمل مقاولات من قطاعات حيوية ، وجهنا لها استمارات تم اغناؤها ببعض المقابلات، على رغم الصعوبات التي واجهتنا .

وبالتالي أحالنا هذا الى اختيار عينة عشوائية تتناسب مع موضوع الدراسة من خلال تجميع أنواع من المقاولات مع الحفاظ على تمثيلية كل القطاعات¹⁹، وذلك لتنويع النتائج والخلاصات التي يمكن الوصول اليها فكلما كانت ميادين الاشتغال متنوعة ، أمكننا ذلك من رصد جوانب مختلفة من المكونات والسيرورات المتعلقة بموضوع بحثنا.

- تعريف العينة المدروسة:

يعطي البحث الميداني في العلوم الاجتماعية أولوية كبرى للفئة المستهدفة، قصد نقل الدراسة من المستوى النظري المبهم أحيانا والمجرد، إلى مستوى المعاينة والملازمة على أرض الواقع ، ثم من أجل التحقق من الفرضيات التي أفرزها موضوع الدراسة والخروج بأجوبة مقنعة.

ومن أجل تجريب الفرضيات الرئيسية والفرعية المتعلقة بدراستنا اخترنا مجموعة من المقاولات التي اعتمدها من اجل الوصول الى نتائج والاجابة عن تساؤلاتنا السابقة فكانت كما يلي :

¹⁹ انظر وصف قطاعات نشاط العينة في الجانب الميداني

-استعمال الاستمارة وتوجيهها للمقاولين ، فتارة توجه لصاحب المقاوله وتارة أخرى توجه للعاملين بها .

كما اعتمدنا مقابلات تكميلية لجوانب البحث وجهناها لجهات معنية تنتمي للبيئة المحيطة للمقاولات كالشركاء والمسؤولين في القطاعات الحيوية التي تنتمي اليها تلك المقاولات . اخترنا ست قطاعات عامة هي كالتالي:

الفلاحة -الصناعة- المعادن- الصناعة التقليدية- السياحة- الخدمات.

13-تقنية ومناهج البحث :

اعتمدنا في إعداد هذا البحث لتحقيق تلك الأهداف على منهجين بحسب طبيعة البحث وهما:

المنهج الوصفي التحليلي:

اعتمدنا على هذا المنهج من أجل دراسة الرأسمال اللامادي في المقاولات ، هذا المنهج يسمح بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها تعبيرا كيميا أو كيفيا. ²⁰ وقد اعتمدنا على اختيار المقاولات أولا وتتبع المنهج الوصفي وعبر استخدام أدوات جمع المعلومات المتمثلة أساسا في الاستمارة وتحليل النتائج ومن ثم الرجوع إلى الفرضيات لإثباتها أو تفنيدها . فهذا المنهج يخول لنا أن نصف الظواهر والمشكلات الاجتماعية التي يحتملها موضوع البحث ، ونتمكن من تحليل المعلومات والبيانات التي تم جمعها ومعالجتها، حتى يتيسر لنا تفسير وتحليل النتائج المحصل عليها بناء على أدبيات ونظريات.ومن هنا تأتي أهمية البيانات في توفير قاعدة مهمة لفهم التصورات والاتجاهات والأفعال والتفاعلات بينها والعلاقة بين المتغيريت إذا ما تم استغلالها بشكل صحيح.

ب- أدوات البحث وتقنياته:

²⁰ المختار الهراس ، جدلية الكم والكيف في الدراسات السوسولوجية المعاصرة ،المناهج الكمية في العلوم الاجتماعية ، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، الرباط ، الطبعة الأولى ،2002،ص76

المقابلات الإستكشافية (انظر الملحق)

1- وصف دليل المقابلة الإستكشافية

الهدف من المقابلة الإستكشافية:

✓ التعرف على الوجهة الصحيحة لاختيار العينة المدروسة.

✓ الملامسة الأولية لخصوصيات قطاع المقاولات في المغرب ، وجمع معطيات أولية حول البراديعم اللامادي الذي تطرقت له مختلف الأدبيات ، والتي اطلعنا عليها في هذا السياق والتي قاربت معظمها تجارب تنتمي لسياقات دول أخرى.

✓ التوفيق في اختيار العينة المستهدفة بشكل دقيق وموضوعي.

✓ التوجه للمؤسسات الفاعلة في مجال المقابلة بالمغرب:

- المعهد الملكي للدراسات الاستراتيجية IRES الرباط.

-الوكالة الوطنية لانعاش الشغل جهة فاس مكناس.

- الاتحاد العام لمقاولات المغرب فرع فاس.

2 - تقنية الاستمارة:

اعتمدنا خلال هذا البحث على تقنية الاستمارة ، بغية تكميم المعطيات الميدانية و معالجتها ثم تفحص فرضيات البحث ، يرى François de singly أن على عكس المقابلة الاستمارة هي طريقة في بادئ الأمر تعطي الباحث إمكانية للتفحص diagnostiquer وللتشخيص من خلال أسئلة المبحوثين والتحقق معهم ، وهذا التحقيق لا يتموقع على المستوى الإمبريقي فحسب، إنما ينطلق من زاوية نظرية.²¹

وفيما يلي وصف لمضامين الاستمارة:

إن صياغة الاسئلة هي بمثابة مرحلة مهمة ينبغي إعطاؤها الوقت الكافي بحيث نقوم بإعداد صيغ أولية ،نجرب فعاليتها وإمكانيتها قبل أن نصل إلى صيغة نهائية منقحة .

²¹ François De Singly, le Questionnaire, Armand Colin , 2eme édition, 2008, p20

وعند صياغة هذه الأسئلة يجب الالتزام بمبادئ تساعد الباحث على تجنب الوقوع في بعض الأخطاء وهي ما يسمى الميثودولوجيا السلبية.²²

و تحتوي الإستمارة معلومات حول المقولة :

1-قطاع النشاط الذي تنتمي إليه المقولة

2-عدد العمال:

3-طبيعة المقولة :

4-ما هو تاريخ تأسيسها ؟

5-من هو القائم بإدارة المقولة ؟.

6-ما هو متوسط الزيادة في رقم الأعمال ؟

7-ما هو وضع المنافسة على السوق؟

8-ما هو مستوى اشعاع المقولة؟

9 - وضعية المؤسسة في السوق؟

10- التعرف على الرأسمال اللامادي للمقولة ؟

11-تداول المصطلح مع مقولين بعضهم البعض؟

12-رؤية استراتيجية مستقبلية نحو تحليل وتقييم رأسمال اللامادي للمقولة²³

كما تشمل الاستمارة على تسعة محاور تتعلق بتجليات ومكونات الرأسمال اللامادي داخل المقولة ، ومدى تعامل العاملين فيها مع تلك الجوانب اللامادية ، لما لها من تأثير في الرفع من قيمة المقولة ، وتعزيز مكانتها في السوق ومواجهة التقلبات الاقتصادية من جهة، وكذا تسهيل نقل المعرفة بين العاملين بها وتحديث طرق الاشتغال بها من جهة أخرى.

هذه المحاور هي على التوالي:

■ أولاً: الرأسمال التنظيمي

²² Benjamin Matalan, Rodolphe Ghiglione, Les enquêtes sociologiques. Théories et pratiques, Paris, Armand Colin. 1978 p :58

²³ انظر الملحق استمارة الدراسة

- ثانيا : الرأس مال البشري
- ثالثا: رأس مال العلائقى الزبناء/ المنافسين
- رابعا :الرأس مال المتعلق بالمساهمين
- خامسا :رأس مال الشركاء
- سادسا :الرأس مال المعرفى
- سابعا: رأس مال العلامة
- ثامنا: الرأس مال المعلوماتى
- تاسعا :الرأس مال البيئى والمجتمعى

ونظهر للوهلة الأولى أن هذه الجوانب كثيرة، لكن ارتأينا أن نعتمد على تسع مكونات تبعا للمنهجية التي تبناها المغرب في تقييم الرأس مال اللامادي داخل المقاولات والتي بدورها تفرض تسع مكونات ، كل هذه المحاور اعتبرناها أسئلة الفرعية بغية الوقوف على مدى توفر كل كل مكون من مكونات الرأس مال اللامادي ، و توضيح الأسئلة للمبحوثين حيث أنه من الممكن أن تكون سيرورة العمل داخل المقولة تصب في فلسفة الرأس مال اللامادي ولكن هنالك جهل بالتسميات والمصطلحات التقنية لكل ركن على حدة.

فمثال على ذلك ، الرأس مال التنظيمي كأحد مكونات الرأس مال اللامادي ، حيث أن المقولة تعتمد نهج خطة تنظيمية وممارسة التخطيط الاستراتيجي من خلال أنشطة ، يجب على الباحث معرفة طبيعتها واستبيانها طرف المبحوث والتعرف على تفاعلاتها مع مكونات أخرى ، وقمنا بوضع مؤشرات عن الرأس مال التنظيمي كالتالي :

1. تقوم المقولة بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على الفرص والتهديدات.
2. تقوم الإدارة بتحليل عوامل البيئة الداخلية في المؤسسة للتعرف على مصادر القوة وجوانب الضعف.
3. تملك المقولة رسالة واضحة ومفهومة ومكتوبة.
4. تمتلك المقولة رسالة واضحة في ذهن المسير.
5. تعمل المقولة على نقل رسالتها الى العاملين المستهدفة في ممارسة نشاطها.
6. هناك معرفة من قبل العاملين برسالة المؤسسة للالتزام بها.

7. تضع المقالة أهدافا مرحلية واضحة ومكتوبة تسعى لتحقيقها ضمن الإمكانيات والظروف المتاحة لها.

8. يشارك كل قسم في المقالة في إعداد أهداف المؤسسة القصيرة الأجل (أقل من سنة).

9. تختار المقالة الاستراتيجية المناسبة لتحقيق أهدافها ورسالتها بما يتلاءم مع تحليلها لبيئة المؤسسة .

كما يجب الوقوف أيضا على طريقة تعامل المقالة مع كل ما يعيق تخطيطها الاستراتيجي ، كي نخلص إلى كيفية تدبير المؤسسة للرأس المال التنظيمي ثم ننتقل إلى الركن الموالي وهكذا دواليك.²⁴

إلى أن نجمع كل المعطيات حول تجليات الرأس المال اللامادي لنتمكن من الفهم والتعرف على خصوصيته في المقاولات بالجهة مقارنة مع أدبيات المفهوم وتوضيح مكان القوة والضعف لسيرورة عمله، وذلك بالاعتماد على دراسة وتحليل المعطيات عن طريق نظام SPSS .

إن تحليل النتائج سيعتمد على دراسات سوسيوولوجيا المقالة ، وهذا ما سيعطي هذه الدراسة صبغة سوسيوولوجية، من خلال وضع تصور للمفهوم المعقد وماهي المقاربات والنظريات التي يمكن من خلالها تحليله و فهمه ؛ والاستعانة كذلك بالعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير لنستقي المصطلحات التقنية للمزيد من الفهم. كما يمكن اقتراح مداخل نظرية لدراسة تدبير الرأس المال اللامادي للمقاولات تساعدنا فيما بعد على تحليله وتقييمه من خلال دراسات مستقبلية .

14-هندسة البحث :

تنقسم الدراسة إلى سبع فصول مفصلة أشرنا لكل واحد منه بعنوان وهي كمايلي:

الفصل الاول :

²⁴ انظر الملحق المحور الاول من الاستمارة

الاطار المنهجي للبحث

الفصل الثاني:

الباب الاول

سنعرض فيه الاطار النظري للرأسمال اللامادي ، محاولين ربطه بسوسيولوجيا المقالة . وهذا الفصل سيشمل أدبيات الرأسمال اللامادي ؛ وكرولوجيا تطور البراديجم ونقطة التلاقي مع بسوسيولوجيا المقالة.

الباب الثاني:

نرصد فيه تجليات الرأسمال اللامادي في المقالة، وسنذكر في هذا الفصل التجربة الفرنسية الرائدة في دراسة الرأسمال اللامادي ؛ مع ذكر بعض التجارب لتحليل الرأسمال اللامادي في المغرب.

الفصل الثالث :

معنون بـ: "الدراسة الميدانية لتجليات الرأسمال اللامادي في المقالة "

الباب الأول :

وقمنا فيه بدراسة المؤشرات الكمية وتحليلها ، والتي تتعلق بالوضعية العامة التي تعرفها المقاولات المغربية من خلال البحث الوطني حول المقاولات والذي يراعي للمرة الأولى تقييم الجوانب اللامادية داخل المقالة.

الباب الثاني :

عرض وتحليل نتائج الدراسة الخاصة بالإستبيان ، باستخدام طرق الإحصاء الوصفي واعتمادا على مخرجات (SPSS) وتحليل الفرضيات والنموذج الافتراضي للدراسة باستخدام طرق الإحصاء الاستدلالي الذي يشمل اختبارين اختبار تحليل التباين الأحادي F . ثم اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لتوضيح اتجاهات الفروق.

سنربط نتائج الدراسة التي حصلنا عليها بما رأيناه في الجانب النظري ، ثم تحليل تلك النتائج بالاعتماد على أدبيات جديدة تسهل الاجابة على فرضيات البحث وتفنيدها ووضع تخريج عام مع إدراج توصيات من الممكن توظيفها مستقبلا.

التعريف بمنطقة البحث:

يعود اختيار مجال بحثنا إلى أهمية القطاع المقاولاتي المتنامي بجهة فاس مكناس . لقد اخترنا مقاولات تنتمي إلى تراب هذه الجهة التي تتميز بانخراطها في عملية التحديث. وتسعى إلى تحسين قدرتها التنافسية في السوق المحلية والدولية على أساس الانفتاح على كل أنواع الاستثمار المختلفة والتي تسيير نحو الاستفاضة من عناصرها اللامادية²⁵.

ووعيا منا من أهمية المحيط السوسيواقتصادي للمقاولات، ودوره في دعمها خاصة في الاستفاضة من رأسمالها اللامادي والذي يشكل بر أمان كما قد يشكل بيئة مدمرة لكل تطلعات المقاولات سنحاول عرض بعض من المحددات البيئية التي لها تأثير على تنظيم المشاريع .

تتطلع منطقة فاس - مكناس أن تضخ دينامية أكبر في قطاعات حيوية كالصناعة والخدمات وهي ملتزمة التزاما راسخا بتنشيط نسيجها الصناعي ، الموجه نحو قطاعات جديدة وقطاعات عالية النمو . وتدعم هذا الاستراتيجية الوطنية الجديدة للإنعاش الصناعي التي تنطوي على عدد كبير من فرص الاستثمار على الصعيد الإقليمي.

والسؤال الذي يطرح نفسه هل يمكن لجهة فاس مكناس أن تحقق قفزة نوعية في مجال الاقتصاد اللامادي ، وتؤسس لقطب تنافسي حول القطاعات المهمة بالاستناد على الرأسمال اللامادي الذي يوفره حوضها للشغل؟ ألم يحن الوقت لإخراج الجهوية من عتمتها ومن تبعيتها؟ وتحقيق استقلال الجهة في تدبير شؤونها المحلية ، وخلق نموذجها الخاص مع تكييف كل الأدوات والوسائل الكفيلة التي تؤسس لـ " سلطة الجهة " ؟ ألا يمكن اعتبار الرأسمال اللامادي كفلسفة التدبير أن يحفز الجهة

على اكتشاف رساميلها الخفية وتثمينها والاستثمار فيها من خلال استقلاليتها في أخذ القرارات وتشجيع الاقتصاد المحلي وجعل الثقافة المحلية رافعة للتنمية على نحو آخر؟.

لذا ارتأينا تقديم لمحة عامة حول ماتمتاز به المنطقة ، انطلاقا من معطيات كمية توفرها المصالح المختصة بالجهة، والتي يمكنها أن تكون أرضية للتأمل والنقد وإعادة

²⁵ حسب تقرير البنك الدولي المغرب في أفق 2040 - الاستثمار في الرأسمال اللامادي لتسريع الإقلاع الاقتصادي» (2018)

الفهم. فأهمية المعطيات لا تمكن فقط في فهم توجهات القائمين على الشأن المحلي وربطها براهنية موضوع البحث، وإنما تجعلنا نفتح النقاش حول ما إذا كانت بالفعل صياغة المعلومات ونظام الترتيبات تمثل وجهة نظر الفعل العمومي لوضعية الأفراد؟. لهذا على العلوم الاجتماعية أن تهتم بالظروف التي يشارك فيها المواطنون أو لا يشاركون في الشأن المحلي وبعبارة أخرى، يجب عليها أن تعالج مشكلة ديمقراطية الخيارات الجماعية.²⁶

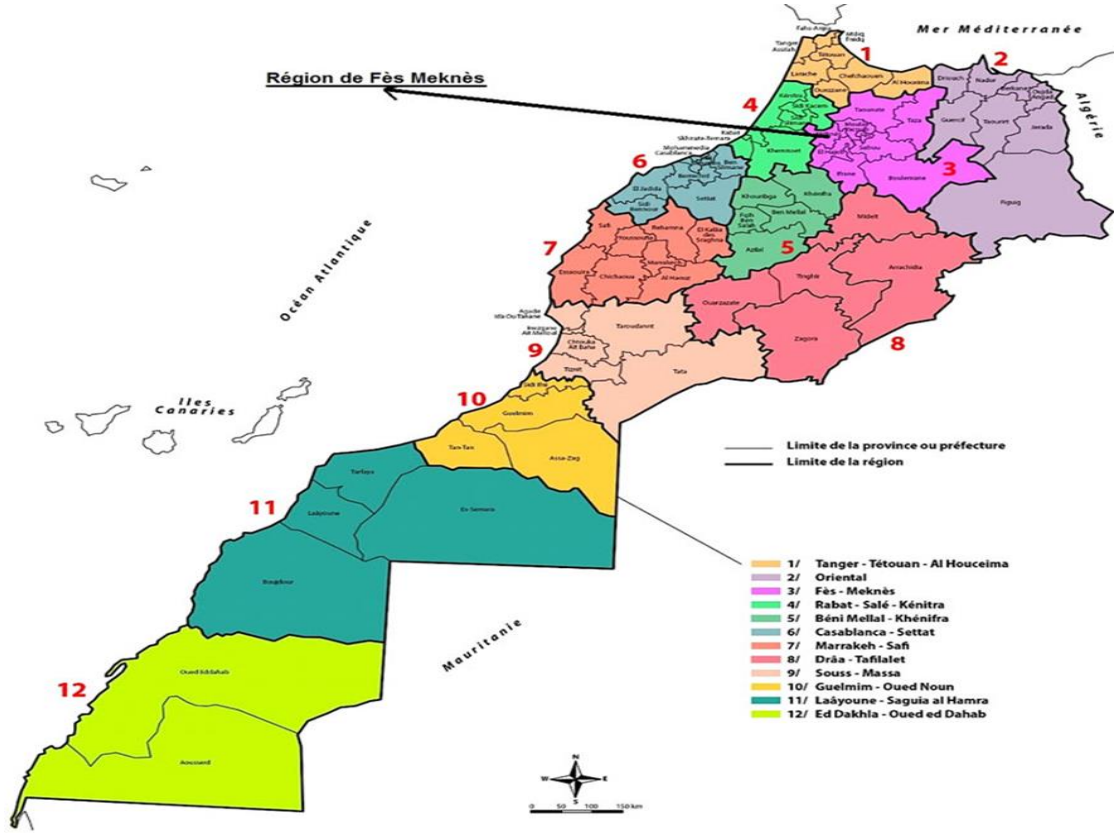
نبذة عن جهة فاس- مكناس :

تعتبر جهة فاس مكناس إحدى 12 جهة إدارية حسب التقسيم الجهوي الجديد للمملكة المغربية لعام 2015. وتضم اثنين من الولايات (فاس ومكناس) وسبع عمالات (صفرو، بولمان مولاي يعقوب، إفران، الحاجب، تازة تاوانات)²⁷. وتزخر هذه الجهة بكل المقومات التاريخية والثقافية والاجتماعية و البشرية والمجالية التي يمكن من خلالها تحقيق إقلاع اقتصادي واجتماعي وفق نموذج خاص من التدبير الجهوي .

²⁶ Robert Salais, La donnée n'est pas un donné , Pour une analyse critique de l'évaluation chiffrée de la performance, RFAP, 2010, p 48,in:

<https://journals.openedition.org/cdst/314#tocto2n7>

²⁷ Monographie général de la région Fés Méknes ,Ministre de l'intérieur , Direction Général Des Collectivités Locales, p6 .



موقع جهة فاس مكناس على الخريطة 28

أقاليم جهة فاس مكناس:

حسب الإحصاء العام للسكان والسكنى لعام 2014، تقدر ساكنة جهة فاس مكناس ب 4.236.892 نسمة. توزيع السكان حسب الولايات والعمالات يبين هيمنة قطب فاس مكناس والذي يضم 47% من سكان الجهة²⁹

عرف سكان المناطق الحضرية زيادة قدرها 1.52% مقابل تراجع في عدد السكان في المناطق الريفية بنسبة 0.56%. بلغت نسبة التحضر في المنطقة 60.52% في عام 2014. ويتركز أكثر من ثلثي سكان المنطقة الحضرية في ولايتي فاس ومكناس. بالإضافة إلى ذلك، مختلف الأقاليم لديها معدلات التحضر متفاوتة تتراوح ما بين 0.14% بإقليم مولاي يعقوب إلى 0.4% في عمالة تازة. الحضارة في المنطقة تتميز بتركيز عال

²⁸ مونوغرافيا جهة فاس مكناس المركز الجهوي للإستثمار بالجهة 2016 ص:4.

²⁹Ibid p14

على الأنشطة الاقتصادية للمدينتين: فاس ومكناس اللتان تشكلان قطب حضاري في شبكة المدن الصغيرة والمتوسطة³⁰.

فالديموغرافيا تعتبر من أحد العوامل التي لعبت دورا رئيسيا في لحظة إقلاع إقتصادات الدول المتقدمة. ولهذا، فالخصوصية التي تتميز بها الجهة من توفر اليد العاملة ورأسمال بشري مهم يجب أن يتم استغلاله لخلق الثروة للجهة واعتبار المواطن مساهما في الشأن المحلي .

القطاع الفلاحي لجهة فاس – مكناس

يعتبر القطاع الفلاحي بجهة فاس – مكناس قطاعا حيويا حيث يشكل أحد ركائز التنمية الإقتصادية والإجتماعية. كما أن ساكنة العالم القروي بالجهة تعتمد على الفلاحة كنشاط رئيسي حيث يوفر هذا القطاع الشغل لفئة كبيرة من ساكنة العالم القروي.

تعتبر جهة فاس – مكناس إحدى أهم الأقطاب الفلاحية على الصعيد الوطني حيث تزخر هذه الجهة بمؤهلات فلاحية واعدة. من ناحية المساحة فإن المساحة الصالحة للزراعة بالجهة تقدر ب 1.340.826 هكتار منها 13,7 ٪ مسقية، حيث تمثل المساحة الصالحة للزراعة بالجهة 15 ٪ من المساحة الصالحة للزراعة على الصعيد الوطني. هذا وبالنظر إلى ظروف التربة والمناخ التي تعتبر ملائمة لأغلب الزراعات فإن جهة فاس – مكناس تزخر بتنوع مهم في سلاسل الإنتاج النباتي والحيواني بالإضافة إلى وجود نسيج مهم للصناعات الغذائية والتصنيع الفلاحي³¹

تعرف جهة فاس – مكناس دينامية فلاحية مهمة حيث تحتضن هذه الجهة سنويا المعرض الدولي للفلاحة بالمغرب الذي يعتبر موعدا سنويا للفلاحين ومهنيي القطاع من أجل الاطلاع على آخر مستجدات القطاع الفلاحي، كما أن الجهة تشهد كذلك إطلاق مجموعة من المشاريع في إطار مخطط المغرب الأخضر . وتعرف الجهة أيضا في السنوات الاخيرة دينامية في خلق المشاريع التنموية ودعم النشاط التعاوني بالجهة .

³⁰Ibid, p17.

³¹ إعداد برنامج التنمية الجهوية لجهة فاس – مكناس تقرير عن المرحلة الأولى التشخيص الترابي للجهة، ص 17.

النسيج الصناعي الإقليمي:

- يتميز النسيج الصناعي في الجهة بنمو متذبذب ومشاكل متعددة ، و يتكون أساسا من الصناعات الغذائية وصناعة النسيج في 2015 بلغ عدد الوحدات الصناعات الغذائية 352 أما الصناعات النسيجية عددها 164 وحدة وبلغ عدد الوحدات الصناعات التحويلية القائمة على المعادن 156 و 136 وحدة الصناعات الجلدية ، 101 وحدة الصناعات من المنتجات غير المعدنية. 51 شركات النشر والطباعة والاستنساخ، 28 لصناعات المطاط والصناعات التحويلية 27 من الآت والمعدات، 21 وحدة من الأثاث والصناعات المختلفة، 12 وحدة العمل والخشب، وأخيرا 5 وحدات لصناعة الورق المقوى والبلاستيك.³² وتبقى الحصة الاسد للمقاولات التي تعمل في مجال الزراعة بعدد 601، وتشكل الصناعات الغذائية والجلود وصناعة الأحذية، و صناعة المنتجات غير المعدنية 55% من مجمل الصناعات.³³

تقدم الجهات المسؤولة عن قطاع المقاولات مجموعة من التحفيزات والعروض للمقاولين وتشجع المقاولات الصناعية بمختلف أنواعها لأنها دعامة أساسية للتشغيل ومحاربة البطالة بالجهة على الرغم من ما يعنيه القطاع الصناعي في المنطقة من معوقات اذ ان نتائجه على المستوى الوطني لا يعكس الإمكانيات والثروات التي تزخر بها المنطقة من مواد خام، كما أن وضع الجهاز الإنتاجي الإقليمي لا يسمح للمنطقة بمجابهة المنافسة الوطنية والدولية، بشكل فعال، وإعداد لمستقبل الاستثمارات اللازمة لمنتجات الغد. ومن بين القيود التي تواجه المستثمر لتحقيق مشروعه نجد:

- صعوبة الحصول على الأراضي وتحويل مسار المناطق الصناعية لما أعدت له.
- الإكراهات المرتبطة بتنظيم السوق.

³² اعداد برنامج التنمية الجهوية لجهة فاس – مكناس تقرير عن المرحلة الأولى التشخيص الترابي للجهة.النسخة النهائية ص:36.

³³ مرجع سابق ص:37

- تراجع دور النقابات ارتباطا بالعدد المرتفع للإضرابات، وهو أحد أسباب لتدهور الاستثمار بإقليم فاس التي كانت تحتل مرتبة المدينة الصناعية الثانية بالبلاد في الى حدود التسعينيات.
- تدبب النظام الضريبي: الضرائب المباشرة مرتفعة بالرغم من تشجيعات مدونة الاستثمار.
- بطء النظام القانوني: شؤون العدالة معلقة لعدة سنوات قبل أن تتخذ العدالة قرارها.³⁴

آليات الإقلاع والحلول المرتقبة:

ولتفادي مشكل البطالة بالجهة وتسريع وتيرة النمو بها، وضعت الجهات المختصة آلية تسرع مخطط الإقلاع "برنامج تسريع 2014-2020". وضم هذا البرنامج خمسة أهداف رئيسية:

- زيادة القدرة الاستيعابية لليد العاملة النشيطة المستقبلية من خلال إنشاء 500 000 وظيفة.
- زيادة حصة الصناعة في الناتج الداخلي الخام من أجل الوصول إلى 23%.
- تعزيز طاقة التصدير من الناحية الكمية والنوعية، تحسين قدرات المستثمرين من خلال الدعم الموجه إلى النسيج الصناعي. تمكن هذه الاستراتيجية الصناعية الجديدة القطاع من تحقيق الأهداف العامة التالية، ابتداء من 2020. من خلال إنشاء نصف مليون وظيفة، ونصفها من الاستثمار الأجنبي المباشر والنصف الآخر من النسيج الصناعي الوطني الجديد. وأيضا الزيادة في مساهمة الصناعة في الناتج الداخلي الخام بنسبة 9 نقاط مئوية مرورا من 14% إلى 23% في عام 2020.³⁵ وكل هذا يستوجب مواكبة فعالة للمقاولات والعمل بشكل مستمر من تطوير الأداء للمقاولين وتقديم يد العون لكل مقاوله فتيه لتجنب المخاطر التي قد تواجه وتحقيق بيئة تنافسية متوازنة وهذا ما نسعى اليه من خلال تثمين الرأسمال اللامادي للمقاوله والوقوف عند

³⁴ نفس المرجع ص 29

³⁵ نفس المرجع ص 33

مكامن القوة والضعف داخلها وتوعية المقاولين وأصحاب المشاريع بأهمية هذا المعطى الذي لا يقل شأنًا من الرأسمال المادي للمقولة .

فالنمو الصناعي في المغرب أفقيا أكثر منه رأسيا . وتفتقر الصناعة إلى القدرة التنافسية جراء الإنغلاق على نفسها وزيادة تركيز نموها على الذات ونقص اندماجها ، فإنها لا تستطيع إزالة القيود المرتبطة بضيق السوق المحلية والصدمات الخارجية . من خلال تنمية القدرات التصديرية في هذا القطاع ، والاستثمار في قطاعات حيوية وتكميلية والتي لها أولوية وتتوفر الجهة على مواردها الأولية. كما أن هنالك فجوة حادة بين الصناعات المصدرة والصناعات المحلية فالأولى تعتمد عادة على المواد الخام المستوردة ، بينما الثانية تعيش بفضل ما تتمتع به من إفراط في الإنتاج.³⁶

إن المعطيات الاقتصادية التحليلية لوضعية القطاع الصناعي بالمغرب عامة، وبالجهة على وجه الخصوص، في ارتباطها بثقافة الرأسمال اللامادي تشير إلى إمكانية الاستثمار في الرأسمال اللامادي لخلق الثروة واستثمار كل الطاقات البشرية والبنى التحتية والموارد واستغلال الثروات المحلية والخصوصيات الثقافية والمجالية لإحداث أقطاب صناعية ذات استراتيجية لامادية . و في هذا السياق هناك ضرورة لإعطاء أهمية البعد اللامادي في المشروع الاقتصادي النموذجي للجهة ، من خلال خلق دينامية حقيقية بقطاع الصناعة وارشاد المقاولات العاملة في هذا المجال إلى كيفية إرساء نمط جديد من الإنتاج يتميز بالانفتاح والمرونة وتدبير المخاطر.

- قطاع المعادن لجهة فاس-مكناس:

يحظى القطاع المعدني بأهمية بالغة نظرا لوفرة المعدن بالمنطقة وتنوعه (الرصاص، الزنك، الفضة، المنغنيز، الباريت، والتلك والكلس والمنغنيز)

إن قطاع التعدين مهم وتتوفر الجهة على إمكانات طبيعية وجيولوجية واقتصادية واعدة ، إذ يمكنه المساهمة في الحفاظ على التوازنات الماكرو الاقتصادية للمغرب . كما

³⁶ Larabi Jaidi, l'industrialisation de l'économie marocaine : acquis réels et modalités d'une remise en cause,

Institut de recherches et d'études sur les mondes arabes et musulmans, Éditions du CNRS ,Marseille ,1992

يمكن أن يكون له تأثير مضاعف مفيد على جميع الصناعات والخدمات لضمان التنمية الاقتصادية والإقليمية.

إن النتائج الضعيفة تعكس واقع البيئة التنظيمية، التي لا تأخذ بعين الاعتبار الدور الحيوي الذي يجب أن يلعبه هذا القطاع في التنمية الاقتصادية الشاملة للمغرب، علاوة على أن مسألة تحفيز الاستثمارات: القانونية والضريبية والمحاسبية والمالية. غير كافية وغالبا غير مناسبة للخصائص الاقتصادية لهذا القطاع³⁷.

يعتبر تطوير التعدين في جهة فاس مكناس تنزيلا للاستراتيجية الوطنية لتنمية قطاع التعدين، حددت أهدافها لعام 2025 ومضاعفة رقم حجم معاملات القطاع ثلاث مرات، تحديث القوانين المنظمة لقطاع التعدين وعلى الرغم من أن عددا ملحوظا من المعادن تستخرج من جهة فاس مكناس، إلا أنها لا يمكن أن تعتبر حاليا بأنها جهة تعدينية، وعلى الرغم من إمكانية ذلك. غير أن هذا القطاع لا يمكن عده من بين قطاعات النمو في الاقتصاد الإقليمي³⁸.

إن أهمية المعادن في الصناعات الدوائية الأساسية والتكميلية تزداد في فترات الحاجة، لهذا يجب العمل على تطوير قطاع المعادن من خلال خلق دينامية لصناعة الأدوية على المستوى الوطني، وتشجيع المقاولات التي تتوفر على خبرات فنية على الإنتاج المحلي للأدوية، وإحداث شعب وتخصصات لمهن صناعة الأدوية وتعزيز التنقيب على المعادن المتوفرة بالجهة.

-قطاع الصناعة التقليدية بجهة فاس مكناس :

إن الصناعة التقليدية قطاع أساسي من الأسس المحورية للبنية الاقتصادية والاجتماعية للجهة ومجال ناتج للشغل ولكن بقيمة مضافة ضعيفة. ويتوزع على 205 حرفة، خاصة بمدينة فاس. أهم الأنشطة التقليدية هي: الخزف والزليج، الملابس الجلدية، النحت وصباغة الخشب، الحدادة. إنتاج الصناعة التقليدية: الإنتاجية متقلبة. نلاحظ كذلك ارتفاعا لرقم المعاملات خلال الثلاث سنوات 2012، 2013 و 2014، بالمقارنة مع

³⁷ إعداد برنامج التنمية الجهوية لجهة فاس – مكناس تقرير عن المرحلة الأولى التشخيص الترابي للجهة-النسخة النهائية ص27

³⁸ نفس المرجع ص 28

نظيره بفاس ب 235% كمعدل نمو سنوي استثنائي في سنة واحدة. في حين بلغ وطنيا 21% وبمكناس 1% فقط.

ويعاني القطاع من مشاكل التسويق وضعف الاستثمار والاقتصار على إنشاء مقاولات صغيرة ومتوسطة، ولتخطي تلك المشاكل تتعهد أهداف برنامج التنمية الجهوي للصناعة التقليدية لفاس إلى دعم إنتاج الحرفيين الذين يشتغلون لحسابهم ، دعم إعادة هيكلة نسيج المقاولات الصغرى والمتوسطة، اعتماد التكوين بالتدرج لفائدة حاملي المشاريع.³⁹

فعلى غرار باقي القطاعات يحتاج قطاع الصناعة التقليدية بالجهة إلى رأسمال بشري يتوفر على المهارات والدراية الفنية ، ولاء الزبناء ، والشركاء الخارجيين ومن جهة أخرى تغيير نمط التفكير الذي يتجلى في القول بأن مقولة حرفية أقل أهمية من مؤسسة صناعية، فهذا يحد إمكانية تطويرها، في حين أن جل العمليات التي تسري على المؤسسات الصناعية أو شبه الصناعية هي ذاتها في المؤسسة الحرفية، بل أكثر من ذلك قطاع الصناعة التقليدية يمتاز بخاصية مهمة تتمثل في التدبير التقليدي للعمل والذي ينظمه الحرفيون عن طريق قانون **الحسبة** كنظام تدبير تقليدي للحرف ، يهدف مراقبة وتنظيم النشاط الحرفي وحماية المستهلك ومراقبة الأسواق، وهذا يعني وجود نمط تنظيمي للرأسمال اللامادي داخل هذا النوع من المقاولات يجب أخذه بعين الاعتبار.

- قطاع السياحة بالجهة :

إن الطابع العام للمجال السياحي بجهة فاس مكناس يتميز بالمحدودية رغم المؤهلات الكبيرة التي تتوفر عليها المنطقة من سياحة ثقافية وطبيعية والرياضية ، إلا أن هذا القطاع على غرار القطاعات الأخرى يعاني من الإكراهات السوسيو اقتصادية كضعف التواصل ، وضعف بنية الاستقبال والنقص الحاصل في ليالي المبيت بالمؤسسات السياحية لجهة فاس مكناس...

ولتفادي الوضعية التي يعيشها القطاع تعمل مندوبية وزارة السياحة على جلب استثمارات للجهة على سبيل المثال، لمشاريع المحددة من قبل الشركة المغربية للهندسة

³⁹ المندوبيات الجهوية للصناعة التقليدية فاس برنامج التنمية الجهوي للصناعة التقليدية مرجع سابق ص 36

السياحية la SMIT ثم المشروع المندمج لتنمية المنتج الثقافي والتقليدي (مدينتي 1) و(مدينتي 2) في إطار رؤية 2020 لعمالة مكناس.⁴⁰

وبخصوص الحركات السياحية فهي تعتمد على المعلومة الدولية بشكل مستمر ، وتعتمد السياحة أيضاً على الرأسمال اللامادي (رأسمال بشري ، ورأسمال التنظيمي ، ورأسمال العلائقي) .وتدبير وإدارة المعارف في قطاع السياحة أصبح من خلال الشبكات الاجتماعية. فالقطاع السياحي ، بحكم طبيعته، يخضع للمعلومات والمنافسة العالميتين ، الأمر الذي يخلق المزيد والمزيد من اللائقين.

- قطاع الخدمات:

إن قطاع الخدمات يزداد تقدماً و بإمكانات قوية، فالاقتصاد الرقمي على رأس تلك الخدمات بحيث يتم تنفيذ استراتيجية المغرب الرقمي 2020 من طرف وزارة الصناعة، التجارة والاقتصاد الرقمي التي تم إطلاقها من قبل الوزارة في 4 يوليوز 2016 من خلال من خلال جذب المستثمرين في القطاع وتحسين الخدمات الإدارية، و تقديم أحسن الخدمات غير المادية للمواطنين المغاربة، بتحسين الولوج إلى الخدمات الاجتماعية " الصحة، التعليم.." وإنتاج النظم الإدارية، واعتبار الرقمية رافعة للتنمية الشاملة، عبر تشجيع الشفافية بالنسبة لتدبير الشأن العام وولوج على قدم المساواة للفرص السوسيو اقتصادية.

علاوة على ذلك دخلت الجهة في تجربة جديدة من نوعها الأفشورينغ (Offshoring) رغم الإكراهات السوسيو اقتصادية لهذا القطاع من حدة التنافسية للمدن الأخرى كالدار البيضاء وطنجة تلزم الجهة بتنويع العرض بصفة مستمرة، لضمان استجابة التكوينات المتخصصة لتطور الطلب والتي يجب إنجازها، مثل محفزات الاستثمار.

كما لجأت المندوبية الى عرض مجموعة من عوامل التنافسية ، وعرض لتكوين الموارد البشرية المناسبة، مساعدة جذابة للاستثمار، محفز من أجل تشجيع النمو، تسهيلات

⁴⁰إعداد برنامج التنمية الجهوية لجهة فاس – مكناس تقرير عن المرحلة الأولى التشخيص الترابي للجهة-النسخة النهائية ، ص 54.

إدارية تجاه المستثمرين وعرض كرائي متوفر على البنيات التحتية والخدمات المطابقة للمعايير الدولية⁴¹.

هذا وقد تتوفر الجهة أيضا على قطاع اللوجستيك بدوره يعرف إكراها رئيسيا يتجلى في الوعاء العقاري بما أن الطلب بالنسبة للمنطقة اللوجستكية كبير، ما يدفع إلى البحث عن أراضي خارج المدارات الحضرية. وهذا يفرض الجاهزية الأمر الذي ليس متاحا بصفة دائمة. لقد تم حجز عدة أراض بجهة فاس مكناس لفائدة مناطق لوجستية الشيء الذي يظهر على أن العقار لا يطرح مشكل توفره.

وقد وضعت الوكالة الوطنية لتنمية اللوجستيك، في إطار استراتيجية تنمية التنافسية اللوجستية، مخططا جهويا لتنمية المناطق اللوجستية استفادت منه الجهة عمل على وضع مشاريع مهيكلة لمناطق اللوجستيك بالجهة ثم إعادة تنظيم اللوجستيك الحضري بمدينة فاس لمرحلة 2017-2020.

كما تقترح الوكالة المغربية للوجستيك برنامجا قدره 5,61 مليون درهم، %52 منه سيتم تمويلها من قبل مجلس مدينة فاس و المجلس الجهوي يرمي إلى إعادة هيكلة اللوجستيك الحضري من أجل إحداث مناطق لوجستية محددة، التي تستجيب للحاجات الحقيقية. والتي ستمكن من خفض كلفة النقل والمسار، والتي تمكن من تحسين إنتاجية المقاولات المغربية خاصة تلك التي تعرف بثقل حصة النقل فيما يتعلق بتكاليفها.⁴²

مما لا شك فيه أن الاستثمار في قطاع الخدمات هو أحد دعائم الاقتصاد الوطني، إلا أن في اقتصاد الخدمات تستند عوامل نجاحه الرئيسية على قدرته على الاحتفاظ بالزبائن واجتذاب مواهب جديدة والابتكار، فقيمة المقاولات الخدمائية، لا يمكن اختزالها في قيمتها الدفترية البحتة.

وقد أصبح لزاما قياس القدرة التنافسية للمؤسسة، أكثر من أي وقت مضى من خلال رأسمالها اللامادي .

⁴¹ مرجع سابق ص:57

⁴² الوكالة المغربية لتنمية اللوجستيك AMDL من مرجع سابق ص 60-61

جهة فاس مكناس خزان مقاولاتي بامتياز:

على الرغم من التدببات التي تشهدها القطاعات الحيوية بالمنطقة إلا أن القطاع المقاولاتي بجهة فاس مكناس يعرف نموا ملحوظا من خلال ما صرح به مسؤولون بالمركز الجهوي للاستثمار والفيدرالية المغربية لمقاولات المغرب .

كما يعطي الاتحاد العام لمقاولات المغرب أولوية لسلسلة من التكوينات الإشهادية لفائدة المقاولات الأعضاء في الاتحاد على مستوى الجهات، وذلك بشراكة مع الغرفة الفرنسية للتجارة والصناعة بالمغرب. من خلال برامج للتكوين قائمة على تصورات ثلاث احتياجات المقاولات، بهدف مواكبتها بشكل ملموس خلال مختلف مراحل تطورها على مستوى الجهات التي تنشط بها، وحتى خارجها."

فجهة فاس مكناس استفادت من التعاون القائم بين فدرالية التجارة والخدمات والغرفة الفرنسية للتجارة والصناعة هو ثمرة شراكة وقعت في مارس 2019 ، وتخص تقوية الرأسمال البشري، وتقديم خدمات ومنح شارات الجودة بشكل مشترك، وتنظيم بعثات عمل⁴³.

تتوفر جهة فاس مكناس على نسيج مقاولاتي مهم فبحسب احصائيات المركز الجهوي للاستثمار لسنة 2018 تم انشاء 2379 مقولة بنسبة 14% مقارنة بسنة ، واحتل شبك انشاء المقاولات لمدينة فاس المرتبة الاولى بتسجيله 1014 مقولة⁴⁴.

القطاع /الصفة القانونية	SA	SARL	SNC	اخرى	الاشخاص الذاتيون	المجموع	فرص الشغل المرتقبة
الصناعة	51	8	0	0	43	0	156
صناعة النسيج والجلد	19	1	0	0	18	0	75
الصناعات الغذائية	11	1	0	0	10	0	29
صناعة الخشب ,الورق	2	1	0	0	1	0	2
الصناعة المعدنية والكهربائية	16	5	0	0	11	0	44
الصناعة الكيمائية والدوائية	3	0	0	0	3	0	6
قطاعات اخرى (ب)	2328	790	1	3	1532	2	3909

⁴³ الاتحاد العام لمقاولات المغرب

97	0	39	1	0	2	42	الفلحة والصيد
728	0	348	0	0	34	382	البناء والاشغال العمومية
2	0	2	0	0	0	2	الطاقة والمعادن
46	1	27	0	0	0	28	السياحة
44	35	39	0	0	0	4	الصناعة التقليدية
1158	465	794	0	1	1	327	التجارة
1834	254	1041	1	1	0	785	الخدمات
4065	798	2379	1	3	2	1575	المجموع = (ب) + (ا)

جدول (1) : توزيع المقاولات بجهة فاس مكناس في الدورة الاولى من سنة 2018 حسب القطاعات والسند

القانونية⁴⁵

كما تم تعزيز الجهة بأقطاب اقتصادية جديدة وجلب استثمارات خارجية وتسريع وتيرة إنشاء المقاولات نذكر لا للحصر مشروع الأفسور بمدينة فاس (Offshoring) وتوسيع مجال الخدمات به من خلال إحداث مقاولات جديدة :

- شركة Alten ب 500 فرصة شغل منذ 2018
- شركة CGI بعدد 150 فرصة شغل منذ 2018
- كما تم إحداث مشروع سياحي واد فاس من طرف شركة La و MedZ
- stratégie وتنمية المناطق اللوجيستكية من خلال انشاء 06 وحدات لوجيستكية⁴⁶ بالجهة .

تتوفر الجهة أيضا على مناطق صناعية :

- المنطقة الصناعية مفتاح الخير جماعة عين الشقف عمالة مولاي يعقوب .
- المنطقة الصناعية مجاط بمكناس .
- المنطقة الصناعية سيدي سليمان مول الكيفان بمكناس
- منطقة زراعية Agropolis بمكناس

كما انفتحت الجهة على الاستثمارات الخارجية من خلال خلق مقاولات متعددة

الجنسيات

(Aptiv ex Delphi, USA), Yazaki (Japon), Décathlon (France),

⁴⁵Ibid p7

⁴⁶Rapport d'activité du CRI Fès Meknès – année 2017 p7

Erciyas Celik , Centrale Danone (France), Yura Corporation (Corée du Sud), Web Help (France)

ومركز الاتصال Intelcia بمكناس و مشروع Alston بفاس .

الحوافز والتكاليف التنافسية: توفر الجهة عروضاً للمقاولات تتجلى في:

■ **الحوافز الضريبية** ضريبة على الدخل تقدر ب 20% من الدخل الإجمالي الخام الفردي، الضريبة على الشركة منعدمة خلال السنوات 5 الأولى من حياة المقولة ومحددة في 17.5%.

■ **المنح والإعفاءات:** منحة من طرف الدولة لتغطية نفقات التكوين تصل إلى 65.000 درهم، الإعفاء من التكاليف الاجتماعية(مساهمات الباترونا والموظفين في صندوق الضمان الاجتماعي، ضريبة التكوين المهني وضريبة الدخل) وذلك في إطار العقود المبرمة لمدة 24 شهر والقابلة للتمديد لمدة 12 شهر إضافي.

■ **تكاليف تنافسية على المستوى العالمي** التكلفة المتعلقة باليد العاملة أقل من 50 % من جنوب أوروبا، التكاليف المتعلقة بوسائل الاتصال أقل ب 30 % عن الثمن المحدد في السوق.بالإضافة لأسعار إيجار تنافسية.⁴⁷

إلا أن مايمكن ملاحظته في علاقة بموضوع بحثنا هو افتقار الجهة إلى المؤسسات والمقاولات المختصة في الرأسمال اللامادي ، وعدم وجود رؤية وأهداف من أجل الاستغلال الكامل والفعال لكل مكوناته على الرغم من انخراط المغرب في هذا النوع من الاقتصادات. كما أن السياق التاريخي والسوسيواقتصادي للجهة ولمحيط المقولة مهم في تدبير رأسمالها اللامادي .

⁴⁷ مونتوغرافية جهة فاس مكناس مرجع سابق ص: 14

الفصل الثاني:

الرأسمال اللامادي من المحتوى النظري إلى مستويات التحليل

تمهيد :

إن موضوع الرأسمال اللامادي من المواضيع الحديثة نسبيا في الفكر المقاولاتي، وقد بدأ الاهتمام به خاصة في فترة التسعينات، وتعددت الرؤى حوله في ميادين علوم الاقتصاد والتدبير، وفي هذا الفصل سنحاول عرض مراحل تطوره واستكشاف معانيه ونحاول تحديد نقاط التمييز بينه وبين الرأسمال المادي للمقولة ، هذين المفهومين المتلازمين في بحثنا

يشكلان أحد عناصر الإشكالية ، من خلال دلالة الرأسمال اللامادي في السوسيولوجيا ، ثم في علم الاقتصاد وبعض الأدبيات الأخرى، كالاتفاقيات الدولية و الثقافة... الخ، ثم نخرج على تعريف بعض الأدوات المفاهيمية المؤتثة لأركان وتجليات الرأسمال اللامادي التي هي في ارتباط بالمفهومين الأساسيين.

الباب الأول :

1-أجراء مفاهيم الدراسة:

الرأسمال اللامادي يقابله بالفرنسية le capital immatériel ، وبالإنجليزية نجد intangible capital وهو مفهوم غربي ظهر في أواسط القرن الماضي، في محاولة لتجاوز الطابع اللإنساني الذي كان يعتمد في حساب الثروة. 48

وفي اللغة نجد أن لفظ الرأسمال اللامادي ينقسم إلى كلمتين :

رأس المال : يعني الثروة التي تكون نوعا من أنواع أصول الشركات، ويشكل القوة المالية أو الاجتماعية أو الرمزية للتنظيمات والأفراد.

- **لامادي:** وهو ضد المادي والملموس والذي ليس لديه اتساق مادي ، الذي لم يتكون من المادة والذي تدرك ذاته بالذهن فقط دون قياس أو تجسيد اعتباري. ونجد معاني وألفاظ لها تقريبا لها نفس الدلالة للفظ اللامادي وتستعمل من طرف الباحثين : الأثيري ، المعنوي، الروحي، المعرفي ، الفكري.

وكان مفهوم اللامادي حاضرا في قلب الميتافيزيقا الأرسطية ، كمعيار للروح في علاقتها بالجسد درس من خلاله قضايا كالنفس واللاإله والذكاء... الخ ، على اعتبار أن الأسس الأولى للأشياء تكون لامادية 49 . وقد ميز ثلاث خصائص لمفهوم اللامادي هي كالتالي :

⁴⁸ميبارك لمرايط ، الرأسمال غير المادي ، صحيفة مغرس الإلكترونية ، 2014

<http://www.maghress.com/alvaoum24/16767>

⁴⁹ Gérard Verbeke ,Comment Aristote conçoit-il l'immatériel ?, Revue Philosophique de Louvain Année 1946 , pp. 205-206 ,in:

https://www.persee.fr/doc/phlou_0035-3841_1946_num_44_2_4051

- يتميز اللامادي بكونه لا يتجزأ indivisible .

- غياب السلبية المدمرة ، فالنشاط لا يتوقف على ما هو مادي فقط .

- واللامادي يتميز أيضا بوعيه بذاته.⁵⁰

و يعتبر مصطلح الرأسمال كمفهوم اقتصادي كلمة مكونة من شقين :

- الأول "الرأس" بمعنى المخطط للمشروع.

- الثاني "المال" وهو كل المواد والأدوات اللازمة لإنشاء أي نشاط اقتصادي.

ويعتبر الرأسمال هو المحرك الأساسي لأي نشاط اقتصادي ، و يهدف زيادة القدرة الإنتاجية للشركة ، ويتكون من مجموعات أساسية غير متجانسة ينفرع من كل منها أشكال فرعية من المستخدمات القادرة على الإنتاج مثل الأدوات والمواد الخام، وربما القدرات البشرية النادرة، والمواد المساعدة في الإنتاج. كما يمثل كل طاقة اجتماعية يمتلكها الفرد ويعتمد عليها في التميز والمنافسة⁵¹ وقسم حسن محمد القاضي الرأسمال إلى ثلاث أنواع:

أ . **الرأسمال الثابت** وهي الموارد التي لا تتغير ولا تدخل في التبادل التجاري أو الاستهلاك ضمن دورات الإنتاج، ومن أهم أمثلة الرأسمال الثابت في معظم النشاطات الاقتصادية هو الأرض، والبناء، ولمنشآت، والآلات والتجهيزات الضرورية والطاقة المتحركة وغيرها.

ب . **الرأسمال المتحرك** وهو كل المواد والسلع التي تدخل في الإنتاج ولها قيمة مباشرة في قيمة السلعة المنتجة ، وبشكل مختصر هو كل المواد التي تدخل في دورة اقتصادية متجددة و،أهم أمثلة الرأسمال في مجال الصناعة مثلا هو المواد الخام التي يتم تصنيعها والأيدي العاملة.

⁵⁰ Ibid , p 235 ,236

⁵¹ كارل ماركس : الرأسمال . ترجمة راشد البراوي، الجزء الاول ، مكتبة النهضة المصرية، 1947، ص 166-167

ج. **الرأسمال الكلي** هو قيمة المواد والوسائل والأدوات والأيدي العاملة الثابتة والمتحركة واللازمة لإنتاج دورة اقتصادية كاملة ، والدورة الاقتصادية هي الفترة الزمنية اللازمة لإعادة تجديد الرأسمال المتحرك.⁵²

وقد ذكر كارل ماركس في كتابه الرأسمال أن هنالك شكلين متميزين من أشكال الرأسمال، وهما الرأسمال الربوي والرأسمال التجاري⁵³. وبين أن له ثلاث وظائف :

- فهو يمثل سلطة الشركة .
- و يراكم الثروة داخلها.
- و يضمن جزءا كبيرا من العائدات عبر تقاسم القيمة المضافة ، وما يجعله يحظى بشرعية داخل الشركة هي وظيفته التي تساهم في التمويل وخلق القيمة.⁵⁴

أما **الرأسمال اللامادي** ، فتعرفه منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE بأنه رأسمال يشتمل على كل النفقات في المدى الطويل من دون الأصول الثابتة التي تشتريها المؤسسة بهدف تحسين نتائجها.⁵⁵

كما يعتبر الرأسمال اللامادي عنصرا أساسيا من عناصر ديناميات النمو وخلق القيمة، فهو مفهوم جديد يتميز بالشمولية والتوسع، ويرتكز في جزء كبير منه على مكونات ترتبط بالمعرفة والثقة والأفكار والتواصل والأساليب التنظيمية... والرأسمال اللامادي مفهوم متعدد التخصصات يتم تناوله من عدة نُهج (اقتصادية وسوسيولوجية...)، إن فكرة الرأسمال اللامادي نشأت عن الحاجة إلى وضع تصور للقيمة الخفية *valeur cachée* التي لا تظهر في البيانات المالية للمقولة.⁵⁶

⁵² محمد حسن القاضي ، الإدارة المالية العامة ، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، 2014 ، ص140
⁵³ كارل ماركس، رأس المال، المجلد الثاني، ت: فالح عبد الجبار، دار الفارابي، بيروت، الطبعة الأولى، يناير 2013، ص 1034

⁵⁴ نفس المرجع، ص 1036

⁵⁵ تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في :

OCDE « Actif immatériel et création de la valeur », Rapport du conseil de l'OCDE au niveau ministériel , (2006), p :10

⁵⁶ Béatrice Vincent , Marie-Annick Montalan, Évaluation du capital immatériel dans des formes innovantes d'organisations hospitalières: le cas des Équipes Mobiles de Gériatrie (EMG) Projectique 2010/3 (n°6), in <https://www.cairn.info/revue-projectique-2010-3-page-17.htm>

فإلى عهد قريب ، كان مفهوم الرأسمال اللامادي ينعت بالشهرة والسمعة التجارية " goodwill" كما نجد بعض استعمالات لمفهوم الأصول غير ملموسة actifs incorporels ، أو الأصول المعنوية أو الأصول غير المادية actifs intangibles ، وكلها لها دلالة على الرأسمال اللامادي.

وقد قطع هذا المفهوم أشواطاً من المعاينة والدراسة كونه يشمل مكونات متشعبة ومعقدة من الصعب تجميعها . فمن الباحثين من قال بغموضه على المستوى المفاهيمي والتعاريف والتصنيف على اعتباره مجالاً علمياً يقتضي الحذر في التعاطي معه مفهوماً دينامياً حركياً يتميز باللاثبات وتعدد الرؤى حوله.

واتجهت بعض الأبحاث في علم الاقتصاد والتدبير إلى وضع تصنيفات لمفهوم الرأسمال اللامادي ومحاولة حصر مكوناته، وتدارس طرق تدبيره تقيمه ، والعمل على ربطه بخلق القيمة وبالميزة التنافسية للمؤسسة وازدهار سنحاول تحديدها في المحاور اللاحقة .

1-1- المقاربات السوسيولوجية للرأسمال اللامادي:

تناول علماء الاجتماع مفهوم الرأسمال اللامادي من منظور سوسيولوجي وأنثروبولوجي، أمثال بيير بورديو وفيرر وكارل ماركس وغيرهم ، فقد درسوا هذا المفهوم من زاوية متعددة الأبعاد اقتصادية واجتماعية وسياسية . وكان هذا المفهوم يعبر عنه بمصطلح الرمزي امتداداً لعلم الاقتصاد الكلاسيكي، ويرمز إلى تراكمية الثروة وتوجد جذوره الأولى في النظرية الماركسية وخاصة في إبراز العلاقة بين مالكي وسائل الإنتاج وقوة العمل.

فالرأسمال الرمزي capital symbolique من وجهة النظر السوسيولوجية هو أكثر شمولية لكونه يرمز لكل أشكال الفعل الإنساني على مستويات عدة دينية سياسية ثقافية اجتماعية فنية علائقية... الخ. كما يتضمن الرأسمال الرمزي كل شكل من أشكال الرأسمال، ويحظى باعتراف خاص داخل المجتمع ونلقى له حضوراً داخل كل الحقول الاجتماعية التي تحدث عنها بيير بورديو.

فهو يعطي صاحبها قيمة انطلاقاً من تصورات متفق عليها داخل فضاء اجتماعي، ومتعاقد عليها من طرف الفاعلين وتشمل كل الموارد المتاحة للفرد، نتيجة امتلاكه سمات محددة، كالسمعة، الهيبة، والسيرة الحسنة والتي يتم إدراكها وتقييمها من جانب أفراد الجماعة. وعلى غرار ذلك، فالرأسمال اللامادي للمقاولة يتجلى في ما تحمله من سمعة وصورة طيبة في أذهان الناس .

كما يمثل مفهوم الرأسمال مفهوماً مركزياً آخر في المشروع النظري لبورديو، ويعني الثروة المتراكمة ، ويستخدم في النظرية الماركسية للإشارة إلى العلاقة بين مالكي وسائل الانتاج وبائعي قوة العمل . أما بورديو فقد وسع فكرة الرأسمال المطروحة في علم الاقتصاد وفي النظرية الماركسية ، بحيث أصبح يتضمن الرأسمال النقدي وغير النقدي ، كما يشتمل على الصور المادية الملموسة أو الصور اللامادية (غير الملموسة) .

إن استخدام بورديو لمفهوم الرأسمال لا يقتصر فقط على البعد الاقتصادي "الكلاسيكي"، وإنما يتجاوز ذلك الى أبعاد أخرى ، وتعكس تلك الرؤية للرأسمال تفسيراً متعدد الأبعاد للظواهر الاجتماعية فهو يرى أن العالم الاجتماعي يمكن إدراكه كفضاء متعدد الأبعاد ، يتشكل واقعياً من خلال الهيمنة على الأشكال المتنوعة للرأسمال. إن الرأسمال الاقتصادي يرتبط مباشرة بالثروة ، أما الأشكال الأخرى للرأسمال فتمثل صورة من صور القوة في المجتمع.

وعلى الرغم من أن هذه الأشكال من الرأسمال تبقى بالنسبة للبعض في مراتب بعد الرأسمال الاقتصادي، سواء على مستوى صعوبة القياس والتحليل، إلا أنها تبقى ذات قيمة لحاملها، وتتصف بالتراكمية والواقعية، وتلفت الانتباه الى أشكال أخرى خفية من إعادة انتاج التفاوت الاجتماعي في مقابل تحقيقها للتماسك الاجتماعي داخل المقاول⁵⁷.

تأسيساً على ماسبق، يمكن استخدام الرأسمال اللامادي بالمعنى السوسيولوجي الذي تحدث عنه بيير بورديو والاعتماد على كل الرساميل الأخرى التي لها صلة به ، واستعمال كل الأدوات التحليلية كالموارد الاجتماعية ، ونظرية السلطة الرمزية والتحليل البنوي

⁵⁷Anne Marie-cretienneau idem P :53

للشبكات والبنى العلاقتية ، وبنية التفاعلات داخل الجماعات ، والبنى الاجتماعية للمنافسة ، والرأسمال الاجتماعي في علاقته مع العمل (كولمان)، و الرأسمال الاجتماعي في علاقته بحالة المجتمع (بتنام) ، والرأسمال الاجتماعي التنظيمي، والرأسمال الاجتماعي الثقافي⁵⁸.

2-1- مكونات الرأسمال اللامادي :

1-2-1- الرأسمال الرمزي:

يقصد بالرأسمال الرمزي الموارد المتاحة للفرد نتيجة امتلاكه سمات محددة يتم إدراكها وتقييمها من جانب أفراد المجتمع. ولقد طور بورديو مفهوم الرأسمال الرمزي باعتباره يمثل شكلاً خاصاً من الرأسمال ، يتجاوز من خلاله المفهوم الماركسي للرأسمال ، ففي حين ركزت الماركسية على أهمية العوامل الاقتصادية باعتبارها محددات للممارسات الاجتماعية ، حاول بورديو إبراز البعد الرمزي في فهم وإدراك السلوك الإنساني .

إن أهم ما يميز تصور بورديو عن الأشكال "الأصولية" للماركسية ، هو أنه لم يختزل كل صور الحياة الاجتماعية في البعد الاقتصادي ، إنه يرى أن هناك تسانداً وتفاعلاً بين الأبعاد السياسية والرمزية والثقافية والاقتصادية، ويعتقد أننا إذا سلمنا بوجود استقلال كامل بين هذه المجالات، فسوف ننتج نظرة ثنائية حادة وخاطئة لكل أنظمة المجتمع، وبالتالي يقترح بورديو أنه ينبغي التخلي نهائياً عن تلك الثنائية الكلاسيكية: اقتصادي - غير اقتصادي ، سياسي - غير سياسي . إن الرأسمال الإقتصادي يرتبط مباشرة بالثروة، في حين أن الأشكال الأخرى للرأسمال تمثل صورة من صور القوة في المجتمع.⁵⁹

وعلى هذا الأساس يعتبر الاقتصاد اللامادي- كحل منصف – يجمع بين ثلاثية الاجتماعي والثقافي والرمزي .

فالرأسمال الرمزي إذن هو قيمة يحققها الفرد ، ويقول كارل ماركس: «وهكذا ليس الرأسمال كما يدعوه آدم سميث السيطرة على العمل فحسب، ولكنه في أساسه سيطرة على

⁵⁸ Emmanuel Lazega, Revue française de sociologie, 1995, 36-4. Analyses de réseaux et structures relationnelles, sur https://www.persee.fr/issue/rfsoc_0035-2969_1995_num_36_4

⁵⁹ حسني إبراهيم عبد العظيم: الجسد والطبقة و رأسمال الثقافي، إضافات المجلة العربية لعلم الاجتماع، العدد الخامس عشر، 2011، ص

العمل الذي لا أجر له . وكل قيمة فائضة مهما كان الشكل الذي تتبلور فيه بعدئذ على هيئة ربح أو أرض أو فائدة الخ... إن هي في أساسها إلا الصورة المادية التي يبدو بها وقت العمل غير ذي الأجر . ونجد سر التوسع الذاتي للرأسمال في هذه الحقيقة ، وهي أن الرأسمال يجد تحت تصرفه كمية محدودة من عمل الآخرين وهو عمل لا يدفع عنه أجرا.»⁶⁰

لقد انتقد بورديو فكرة الرأسمال المطروحة في النظرية الماركسية، مضيفا لمفهوم الرأسمال غير النقدي الذي يعتبر طاقة تستخدم كأداة في عملية التنافس الاجتماعي والتميز ، ولذلك فمفهومه حول الرأسمال يتسع ليشمل كل أنواع الممتلكات التي يستخدمها الفاعلون في ممارستهم ، وهنا نجد بورديو يربط بين رأسمال وبين المحددات السوسولوجية فإذا كان الرأسمال، بمعنى الرأسمال الاقتصادي كامتلاك ثروات مادية أو مالية، عنصرا مهما إذا في التكوين الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية إلى حد أنه يصنع بالقوة الأغنياء مقابل الفقراء، فإن غيره من أنواع وأشكال الرأسمال تلعب دورا مهما في الديناميكية الاجتماعية، وبمجموعها تشكل ميادين الحياة بتألف هذه الأشكال أو الأنواع .⁶¹

ويعرض بذلك تصنيفا مميزة للرأسمال تتجلى في الرأسمال الثقافي والرأسمال الاجتماعي والرأسمال الرمزي.

1-2-2- الرأسمال الثقافي :

يعني مجموعة من الرموز والمهارات والقدرات الثقافية واللغوية والمعاني التي تمثل الثقافة السائدة، والتي اختيرت لكونها جديرة بإعادة انتاجها، واستمرارها ونقلها خلال العملية التربوية، ويركز هذا المفهوم على أشكال المعرفة الثقافية والاستعدادات التي تعبر عن رموز داخلية مستدمجة، تعمل على إعداد الفرد للتفاعل بإيجابية مع مواقف التنافس وتفسير العلاقات والاحداث الثقافية⁶² .

⁶⁰ كارل ماركس: رأس المال، تر: راشد البراوي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ج 2، 1984، ص26.
⁶¹ ستيفان شوفالبييه وكريستيان شوفيري، معجم بورديو، ترجمة الزهرة إبراهيم، الطبعة 1، الشركة الجزائرية السورية ودار الجزائر 2013، ص162
⁶² حسني إبراهيم عبد العظيم الجسد و الطبقة ورأس المال الثقافي: قراءة في سوسولوجيا بيير بورديو، إضافات : المجلة العربية لعلم الاجتماع، 2011، ص 63.

وينقسم الرأسمال الثقافي إلى نوعين، الأول الرأسمال الثقافي المكتسب ويكون عن طريق التعليم ، والثاني رأسمال مورث من وضع العائلة، وعلاقتها بالمجالات الثقافية المختلفة والذي من شأنه أن يحقق أرباحا في أماكن أخرى مثل سوق العمل ، بالإضافة إلى أنه يحقق مكاسب التميز للفرد في كافة المجالات. فهو يختلف عن الرأسمال الاقتصادي الذي يمثل مجموع الثروات الاقتصادية، فالرأسمال الثقافي هو مكون من مكونات الرأسمال الرمزي والتي درسها بورديو وعرضها في مختلف الحقول، مصاحبة لمفاهيم كالسلطة والقوة. من جهة فالرأسمال الثقافي يتكون من مجموعة من الثروات الرمزية التي تحيل على المعارف المكتسبة التي تمثل في الحالة المدمجة على شكل استعدادات دائمة للبنية. 63

1-2-3- الرأسمال الاجتماعي:

يشير مفهوم الرأسمال الاجتماعي إلى مجموع الموارد التي يمتلكها الأفراد ، والتي يمكن أن توفرها الجماعة لأفرادها فهو قوة وامتياز يساعد على خلق وترسيخ مزايا اجتماعية للفاعلين.

ولقد أسهمت رؤية بورديو للرأسمال الاجتماعي في إثارة العديد من الأفكار والأطروحات حوله، وأصبح أداة منهجية يستخدمها الباحثون في مختلف العلوم الاجتماعية، حيث يرى William Walters وليام والترز أن علماء الاجتماع يستخدمون هذا المصطلح بصورة نمطية للإشارة إلى قدرة الفاعلين على الحصول على منافع بموجب عضويتهم في الشبكات الاجتماعية. 64

كما أن الرأسمال الاجتماعي يشير إلى القيم الموجودة في التنظيم الاجتماعي كالثقة والفعالية والاندماج، والتي تيسر الفعل الاجتماعي وتنظمه ، مما يسهم في رفع كفاءة البناء الاجتماعي. وهو عبارة عن قيم أخلاقية وسياسية وثقافية ومعايير الثقة التي يمكن لجماعة

63 شوفالبيه ستيفان وكريستيان شوفيري: معجم بورديو، مرجع سابق ، ص 162

64 حسني إبراهيم عبد العظيم ، الجسد و الطبقة ورأس المال الثقافي: قراءة في سوسيولوجيا بيير بورديو، مرجع سابق، ص 64

أن توفرها لأفرادها ، إنه يحيل إلى علاقات أفقيه بين الناس، فالرأسمال الاجتماعي يتألف من شبكات اجتماعيه ، وعادات مشتركة لها تأثير علي إنتاجيه المجتمع⁶⁵.

وقد عرف كولمان الرأسمال الاجتماعي أنه، يتجسد على شكل امتيازات غير مادية وعلاقات اجتماعية بين الأفراد ، تمكنهم من الحصول على المعلومات والخبرات من أجل جودة عيشهم وتحقيق رفاهيتهم وتسهيل العمل الجماعي، وكذا تحقيق المردودية الاقتصادية. كما يرى أنه يتشكل من وحدات مختلفة وذات خصائص مشتركة ، من شأنها تسهيل مجموعة من أفعال الافراد داخل البنية ، فالرأسمال الاجتماعي منتج ، ويجعل من الممكن تحقيق أهداف معينة ، لا يمكن تحقيقها في غيابه . فالفرد قادر على استعمال الرأسمال الاجتماعي كمورد فردي من شأنه إعطاء القيمة للرأسمال البشري⁶⁶.

وهو عامل مسهل وميسر لعمل الأفراد داخل الجماعة ، عن طريق التحلي بقيم التضامن والتعاون في ظل قيم الجماعة .

ويعرّفه روبرت بوتنام بأنه مفهوم يتعلق بخصوصيات التنظيم الاجتماعي التي تظهر في الشبكات ومعايير القيم ، التي بنيني عليها التنظيم ، من أجل تحقيق المصالح الجماعية إن أهم تمييز قام به بوتنام بين مختلف أشكال الروابط الاجتماعية ، الرسمية ، وغير الرسمية والمهنية والعائلية ، والجموعية... الخ ، والتي تخلق الرأسمال الاجتماعي ؛ هي تلك التي تفرق بين الروابط "المفتوحة" والروابط "المغلقة" و توحدها المتساوية منها . فالروابط بين الناس التي تتطور في دوائر مختلفة أكثر فائدة من الروابط القوية التي تربطنا بالأقارب. الروابط القوية جيدة لتدعم ؛ الروابط الضعيفة جيدة للتقدم ، للتطور. الرأسمال الاجتماعي الذي يوحد (qui unie) هو بمثابة لصاق " colle " "

65 روبرت بوتنام, كيف تتجج الديمقراطية, تقاليد المجتمع المدني في إيطاليا الحديثة, ترجمة إيناس عفت, الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية, القاهرة, 2006م, ص 210

66Christophe Fourel ;le goût des autres et le capital social ;les enjeux de la nouvelle economie sociale ;in la nouvelle economie sociale efficacité,solidarité ;démocratie;Syros Paris , 2001, p :23

سوسيولوجي؛ و يعمل الرأسمال الذي يربط (qui relie) وهو بمثابة ملين "lubrifiant" سوسيولوجي. 67

من هذا المنطلق نجد هنالك ثلاث أنواع الرأسمال الاجتماعي:

الرأسمال الاجتماعي المترابط يكون في حالة العلاقات القوية التي تقوم بين أفراد العائلة والأصدقاء، إذ يقوم على التضامن بينهم .

الرأسمال الاجتماعي العابر يعبر عن العلاقات أقل حميمية كما في علاقات العمل، وفي علاقات المعارف، وأصدقاء الأصدقاء.

الرأسمال الاجتماعي الرابط فإنه في الروابط التي تقوم على العلاقات التراتبية ومستويات مختلفة من السلطة، كما في المؤسسات الحكومية والأحزاب والشركات، ويتولد عن هذه الروابط .

وفي علاقته بمفهوم التنمية، يعتبر الرأسمال الاجتماعي مجموعة الموارد التي تلزم في العلاقات الاجتماعية وفي التنظيم الاجتماعي والتي تتجسد على شكل معايير التعاون واحترام قواعد اجتماعية كالثقة والتعاون . فعلى الرغم من كونه مورد فردي إلا أنه سبيل لتحقيق تنمية جماعية وذلك على اعتبار أن فلسفة التنمية تكمن في إعطاء الأولوية للعلاقات الإنسانية على حساب المصلحة الشخصية.

أما على مستوى التنظيمات فيعني مفهوم الرأسمال الاجتماعي مجموع الموارد الأخلاقية والسياسية والثقافية و المعايير والثقة التي يمكن للتنظيم أن يوفرها لأعضائه، وهو يحيلنا إلى النفقات والأرباح الغير مادية، والامتيازات المرتبطة بالعلاقات بين الأشخاص والتي تتجسد على مستوى تنمية الإقتصادات المحلية على شكل معايير للسلوك وعلى شكل احترام الضوابط الاجتماعية .

67 Dominique Méda Le capital social : un point de vue critique L'Économie politique L'Économie politique 2002 pp :36,38

وبالتالي هذه الموارد غي مادية تسمح للأفراد بإنعاش الحياة المشتركة تحقيق رفاهيتهم تسهيل "الفعل الجماعي" بما في ذلك خلق الأنشطة الاقتصادية. وبه فرغم صعوبات قياس الرأسمال الاجتماعي ومعاينته بالتفصيل إلا أنه أمر واقع.⁶⁸

1-2-4- الرأسمال البشري:

يحول الرأسمال البشري إلى المعارف والمهارات التي يستطيع الفرد التحكم فيها، والتي يكون قد اكتسبها خلال وسائل التنشئة ، ويكون الرأسمال البشري غير المادي في فكر الأفراد من خلال المعارف والمهارات والكفاءات التي يكون قد اكتسبها.

إلا إن هذا المصطلح ليس بالجديد، في المجال السياسي والاقتصادي، لقد ظهر في بداية الستينات من القرن الماضي مع الاقتصادي الأمريكي ثيدور و شولتس في سنة 1961، حيث اعتبر أنه:

" مجموع الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها لاستغلال مجمل الموارد الاقتصادية ".

و يرى بيكر Becker في كتابه "رأس المال البشري" الذي تم نشره سنة 1964 أن الرأسمال البشري مماثل للوسائل المادية لإنتاج مثل المصانع والآلات ، ويستطيع الفرد الاستثمار فيه .

وتعتمد المخرجات على نسبة العائد من الرأسمال البشري المتوفر. وعلى هذا الأساس، فإن الرأسمال البشري هو بمثابة وسيلة للإنتاج ، تتمخض عنها مخرجات إضافية عند زيادة الاستثمار فيها. ويتميز الرأسمال البشري بالإستقرار وليس بالتحول مثل الأرض والعمل و الرأسمال المادي.⁶⁹

⁶⁸ Louis Favreu ,Lucie Frechette , mondialisation ,économie sociale, développement local, Presse de l'université du Quebec, 2002 p13

⁶⁹ Theodore SHULTZ, investissement in humain capital ;Economica éducation 1971/P26 =18BECKER G. (1993), Human capital a theoretical and empiric analysis, with special reference to education Chicago, university of Chicago press

إن من الملاحظ أن مفهوم الرأسمال اللامادي يشكل أحد المفاهيم التي تتردد على نطاق واسع وداخل مجالات مختلفة سواء تعلق الأمر بالإقتصاد ، علم الإجتماع وسوسيولوجيا المقاولات بشكل خاص ..

إن الصعوبة في إعطاء الرأسمال اللامادي تعريفا دقيقا و مفصلا هو ما يجعل من هذا المفهوم مفهوما ذو طابع كفي، يستدعي التحليل وخلق روابط بين مكوناته، يرى لحبيب معمرى في مقارنة دقيقة لمفهوم الرأسمال اللامادي بعيدا عن ما يعنيه في مؤشرات التنمية البشرية، " إنه أقرب لما نقصده بالتنمية التي لها غايات محددة لأن قيمة الموارد البشرية والكفاءات التي توظفها هذه الموارد في مجتمع من المجتمعات أو في مقولة من المقاولات أهم بكثير من معطيات كمية محددة " 70.

3-1 التصور الاقتصادي للرأسمال اللامادي :

تعود الجذور الميكرو- اقتصادية لمفهوم الرأسمال غير المادي إلى الحاجة إلى تقييم الأصول غير الملموسة للمقولة كقيمة براءات الاختراع، وقيمة الترخيص، والبرمجيات أو الأصل التجاري وتمكن هذه الأصول غير الملموسة، التي هي موضوع العديد من المعايير المحاسبية من تقييم الأصول غير المادية. (العلامات التجارية، الزبناء...)، المكتسبة بعد شراء مقولة وكذلك بعض الأصول غير المادية التي تم تطويرها داخليا ، والتي بالإمكان التعرف على كلفة إنتاجها، إذا كانت هذه الأصول تشكل موردا تتحكم فيه المقولة ، وكانت قادرة على توليد العائدات في المستقبل. وهذه الأصول غير الملموسة لا تدرج بشكل كامل في الحصيلة المحاسبية للمقاولات، مما يؤدي إلى الفوارق الملحوظة بين تقييم المقولة من طرف السوق ووضعيتها الصافية على الصعيد المحاسباتي (نسبة السعر إلى الأصل الصافي) ومع ذلك، لا بد من التذكير بأن تقييم ثروة بلد ما يختلف، بصفة طبيعية، عن تقييم المقولة. 71

70 لحبيب معمرى، التنمية والتغير الاجتماعي ، منشورات مختبر الابحاث والدراسات النفسية، الطبعة الاولى ، 2011 ، ص: 2015
71 الرأسمال غير المادي: عامل لخلق الثروة الوطنية وتوزيعها المنصف ، المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وبنك المغرب، دجنبر 2016، ص: 31،

يحتلنا مفهوم الرأسمال اللامادي من خلال أدبيات علوم الاقتصاد والتسيير إلى مجموعة من المفاهيم التقنية ، التي تعتبر المفتاح لفهم الفرق بين اللامادي والمادي داخل شركة أو مقولة أو تنظيم معين. والانفتاح على الميادين المجاورة لسوسيولوجيا المقولة من شأنه أن يغني واقع الأبحاث في هذا المجال.

1-3-1- الأصول اللادائية

تتعد التسميات التي تشير إلى الرأسمال اللامادي في الأدبيات الاقتصادية، فقد نجد الرأسمال الثقافي والأصول اللادائية les actifs incorporels، يتحدث Beker عن الأصول les actifs على أنه مصدر قابل لتجميع مميزات اقتصادية مستقلة.

- من منظور اقتصاد المعرفة:

واققتصاد المعرفة بدوره اهتم كثيرا بالرأسمال اللامادي ، ويعطي الأولوية للاستثمار فيه بحجة أن المجتمع يخترق عالما لاماديا عن طريق الابتكار والمعرفة اللذين هما بمثابة قلب النمو والتنمية الاقتصادية المستدامة. من خلال مجموعة المعلومات والمعارف والخبرات والعلاقات داخل مؤسسة ما والتي تساهم في تحقيق مهاراتها وقدراتها الداخلية (مدخلات) والخارجية (المخرجات)، والتي يمكنها أن تتحول إلى رأسمال.

- ومن منظور استراتيجي:

وفي ظل التحول اليوم إلى اقتصاد المعرفة فإن استمرار المؤسسات يتوقف على كفاءاتها في إدارة وتقييم وقياس رأسمالها الفكري (اللامادي) باعتباره مصدرا للتمييز.⁷²

1-3-2- الأصول غير الملموسة:

ويعني مجموع الأصول غير الملموسة التي تشكل، إلى جانب التراث المادي للسلع والخدمات، وإذا ما عكسنا هذا المفهوم على عالم المقولة، يمكننا الحديث على أنه الجزء اللامادي، الذي يتكون على سبيل المثال من لائحة الزبناء، العلامة التجارية، الجدية

⁷² نجم عبود نجم، إدارة المعرفة والمفاهيم والاستراتيجيات والعمليات ، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ،ص 289.

والسمعة والعلاقات. ويبين الجدول التالي الفروقات بين الرأسمال اللامادي والرأسمال اللامادي داخل المقولة.

رأس المال اللامادي	رأس المال المادي
غير مادي - أثيري - غير ملموس	مادي ملموس
في عقول الأفراد العاملين في الشركة	ضمن البيئة الداخلية للشركة
الأفراد ذوي المعارف والخبرات	الآلة ، المعدة ، المباني
متزايدة بالإبتكار	متناقصة بالإنذار
بالتركيز والانتباه والخيال الواسع	بالإستخدام المادي
العمل المعرفي	العمل العضلي
يتوقد عند حدوث المشاكل	يتوقف عند حدوث المشاكل
ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية	له عمر إنتاجي وتناقص بالطاقة

جدول 2: مقارنة بين الرأسمال اللامادي والرأسمال المادي⁷³

فالرأسمال اللامادي يشكل المعرفة الفكرية، المعلومات، الملكية الفكرية ، الخبرة التي يمكن استعمالها لتحقيق الثروة. فهناك من سماه بالرأسمال الفكري والذي عرفه Stewart (1997) بأنه «إجمالي قيمة الموارد الرمزية للمقولة التي يمكن وضعها موضع الإستخدام من أجل خلق الثروة»⁷⁴.

إن التعاريف أعلاه مبنية أساسا على المعرفة الإنسانية والإبداع البشري والمهارات التي توضع موضع الاستخدام لخلق قيمة مضافة . بذلك فإن الرأسمال اللامادي يرتبط بالقدرات الإبداعية التي يمتلكها العاملون في المقولة والتي يمكن وضعها موضع التطبيق .

⁷³ نجم عبود نجم، إدارة اللاموسسات، إدارة مالا يقاس، دار اليازوري، عمان، 2010، ص 911.

⁷⁴ Stewart, T. (1997) «Intellectual Capital: The New Wealth Of Organizations». Nicholas Brealey Publishing, Business Digest, New York P44. 45.

الرأسمال اللامادي في المقايضة			
براءات الاختراع	الموارد البشرية	التكوين والتطوير	الرأسمال البشري البشري

الشكل 1: العناصر التي يشملها الرأسمال اللامادي من منظور اقتصادي 75

كما أن أعمال Schultz و Becker حول الرأسمال البشري تؤكد على أهمية كونه يحقق إنتاجية للمقايضة ويشهد على تميزها وأعطت الأولوية للإبداع والابتكار فهي تعنى بضرورة الاستثمار في الموارد البشرية والأصول غير مادية. كما أكد على أهمية الاستثمار في الإنسان.

كل تلك الدراسات تتفق حول الدور الفعال الذي تلعبه الأصول غير المادية من طاقات وكفاءات فردية، وتنظيمية في خلق القيمة داخل المقايضة كالجودة و إقناع الزبائن الإبداع والتكوين.

فالرأسمال اللامادي يعتبر طاقة وقوة خفية ، ذو تأثير كبير ومتعدد الأبعاد، فهو محرك للطاقات داخل المقايضة، له تأثير كبير في خلق الميزة التنافسية ، شريطة تفعيل أركانه وحسن تدبيرها. فمقياس نجاح مقايضة ما رهين بمدى ضبطها لرأسمالها اللامادي بكل أركانه وخلق تفاعلات بينها. فتلثي قيمة المقايضة عادة ما تكون موجودات غير ملموسة. ومع ذلك فإن أغلب لوحات القيادة التي تم تطويرها لإدارة أداء المقاولات لا تزال تتجاهل مراقبة قيمها غير الملموسة.

1-4- الرأسمال اللامادي الارهاصات الأولى للمفهوم في مجال المقاولات:

75 -Ibid, p 45

تعود أصول الرأسمال غير المادي إلى بداية القرن العشرين فمن خلال أعمال **جوزيف شومبيتر** نجد أنه يربط العناصر اللامادية بالإبداع بالنسبة للنمو، و خفيض التكاليف، وخلق أسواق ومكاسب إنتاجية جديدة، ويأتي دور المقاول في عملية الابتكار التي تجنب المقولة من المنافسة الشرسة والاستفادة من مردودية . فأهمية الأصول المادية تظهر وقت المنافسة ، فهي تحمي ابتكاراته عن طريق براءات الاختراع، التي ينفذها بنفسه أو يبيعها على شكل ترخيص يضمن له فائدة عن مجهوداته . فالإبداع بمعنى " ماينتج عن خلق طريقة أو أسلوب جديد في الإنتاج، وكذا التغيير في جميع مكونات المنتج أو كيفية تصميمه".⁷⁶

كما أكد **آدم سميث** على تحسين مهارات العمال بشكل مصدرًا أساسياً للتقدم الاقتصادي. كما أكد على أن الاستثمار في الرأسمال البشري والمهارات يؤثر على الدخل الفردي وهيكّل الأجور و طالب بأن تحدد الأجور وفق ما يبده من وقت و جهد حيث دعا الى الاستثمار في الرأسمال البشري والقدرات *les habiletés* تعود بالنفع المادي على العامل.⁷⁷

وبعد عمل تايلور على التأكيد على أهمية دراسة العوامل الإنسانية في التنظيم، و دعا الى الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للشغيلة داخل التنظيم .

في عام 1945، تأثر **هربرت سيمون** بتطوير أجهزة الكمبيوتر والعلم المعرفي، واعتمد دراسة اتخاذ القرار داخل الإدارة من خلال السلوك الإداري، ثم مسألة حدود العقلانية وخلق فكرة العقلانية المحدودة.

ففي النظرية الكلاسيكية الجديدة، التي تعتبر أن النمو يتجلى من خلال تراكم رأس المال، وأن الرأسمال يعوض عنه بالإنتاجية، و يفسر النمو المستدام بتراكم الرأسمال، الذي يؤدي الى الحافزية للاستثمار . ولذلك، فإن النموذج الأساسي لسولو لا يمكن اعتباره ممثلاً لنظرية النمو إلا في وجود عوامل خارجية.

⁷⁶ JEAN Lachman. «Le financement des stratégies de l'innovation », Economica, Paris,1993. p : 22.

⁷⁷ -فتح الله لعلو، الاقتصاد السياسي " مدخل للدراسات الاقتصادية" ، دار الحداثة للطباعة والنشر والتوزيع، لبنان، 1981، ص: 108.

هذا النموذج يعتبر مرحلة مهمة في نشأة اللامادي *l'immatériel* والتي تأخذ بعين الاعتبار عامل ثالث؛ هو التقدم التقني المستقل (إنتاجية العمل والمعدات) والتي تزيد من الإنتاج المحلي. إن تراكم رأس المال نتيجة مباشرة للتقدم التقني ، فالتقدم التكنولوجي هو المحرك الأساسي لعملية النمو الاقتصادي على المدى الطويل وليس تراكم الرأسمال.⁷⁸ في فترة لاحقة ومع **عملية التعلم** أكدا شولتز (1961)، وبيكر (1962)، على أهمية "الاستثمار في الانسان". وأن التعليم والتكوين يشكل الاستثمار الرئيسي في رأس المال البشري.

كما هنالك أعمال Mincer و Schuldz اللذين تدارسا براديجم الرأسمال البشري ، بحيث وجد أن المعارف والمهارات و طاقة العمل هي المحددات الأساس في التطور الاقتصادي إلى جانب محددات أخرى كعلاقات العمل والتي تصعب معاينتها.⁷⁹ يرى بيكر Becker في اطار أعماله التي تعتمد على براديجم الرأسمال البشري خاصة في كتابه رأس المال البشري" الذي تم نشره عام 1964 حيث اعتبر أن أهم استثمار هو الاستثمار في الرأسمال البشري عبر مدخل التعليم والتكوين وإعطاء الأولوية للمعارف والطاقات والكفاءات .

إن أهمية الرأسمال البشري لا تقل عن أهمية " الوسائل المادية للإنتاج " كالمصنع والشركة فهما معا يشكلان وسيلة للإنتاج والربح.

أما بالنسبة ل Edith Penrose فعنصر **الميزة التنافسية** للمؤسسة ماهي إلا نتيجة لتنوع الموارد التي تستعملها المقاوله، وبالتالي المعارف بدورها تحقق قيمة اقتصادية مثلها مثل باقي الموارد المادية . وهذا المنظور مستمد من أعمال David Ricardo التي تعتمد على الربح وشبه الربح **rente** و **Quasi-rente** وهو الفرق الذي يظهر بين ما يعتبر عاملاً للإنتاج (مثل رأس المال والأرض) وما يمكن كسبه فعلياً من العمل. وتعني تملك واستعمال أصل استراتيجي من الصعب تقليده ويتميز بالندرة والمحدودية. كما يؤكد

⁷⁸ DAVID BEGG STANLEY FISCHER, RUDIGER DORNBUSCH, Macroéconomie, Adaptation française BERNERD BERNIER, HENRI-LOUIS VEDIE, 2eme édition DUNOD Paris France 2002 p .297

⁷⁹Levi Mario ,La croissance des nations. In: Politique étrangère N°6 - 33e année(1968) p 623.

أن العمل هو أساس القيمة. فالعمل في نظره سابق يتجسد في رأس المال الثابت آلات ومعدات ويطلق عليه العمل الميت *le travail mort* والرأسمال الحي *le travail vivant* الذي يقدمه العمال.⁸⁰

إن المقاربة بالموارد تسمح بتحديد الموارد النوعية للمقابلة في التحليل الاستراتيجي، وتبدأ هذه المقاربة من ملاحظة امبريقية ، من خلالها المقاولات في نفس القطاع تختلف الواحدة عن الأخرى ،بمعنى هناك اختلاف على مستوى الموارد التي تستعملها هذه الموارد بمثابة أصول استراتيجية ونوعية داخل المقابلة قد تكون ملموسة أو غير ملموسة. تعتبر المقاربة المبنية على الموارد أن المقابلة ، تشكل مستوى مناسب من التحليل لشرح الأداء على اعتبارها فاعلا *acteur*، قادرة على تجميع الموارد والمهارات التي تتحول إلى ميزة تنافسية خاصة إذا كانت نادرة ومصدر إبداع، ويصعب تقليدها.⁸¹

1-5-الرأسمال اللامادي في نظرية النمو الداخلي:

في مرحلة الثمانينات، ومع ظهور نظريات حول البحث والتطوير R&D ، والانتشار التدريجي للابتكارات التكنولوجية، أعطي خلالها الاهتمام بالقابلية الذهنية . حيث أكد العديد من العلماء سواء في علوم التنظيم أو الاقتصاد ،أن المحدد الاساس لتطور أي مؤسسة يكمن في ما تتوفر عليه من أصول ذاتية.

وقد تأثر روبرت لوكاس (1988) بنموذج سولو معتبرا أن تراكم الرأسمال البشري كمصدر حاسم للنمو الداخلي . وأن المصدر الرئيسي للنمو الاقتصادي يتمثل في الدينامية التي يتراكم من خلالها مخزون الرأسمال الناتج عن معارف الأفراد ، لذا فالاستثمار في الرأسمال البشري، يسمح للأفراد باستعمال التكنولوجيا المتاحة، والتعليم يحفز تراكم الرأسمال البشري في قوة العمل ، فكلما زاد تكوين الرأسمال البشري والاستثمار فيه كلما زادت الإنتاجية والدخل. ويستغل الأفراد كذلك وقت الراحة من أجل الإنتاج أو متابعة

80 نبيل جعفر عبد الرضا ، تاريخ الفكر الاقتصادي من أفلاطون إلى فريدمان، دار إحياء التراث العربي، 2013 ص 135 .

81 Cool Karel, "La Durabilité des Ressources Uniques", in Quelin, B. et Arregle, J.L., Le Management Stratégique des Compétences, Ellipses 2000, pp. 127-128

التكوين، وعلاوة على ذلك وبالإضافة إلى المردودية الداخلية، فالتعليم هو مردود خارجي مرتبط بفعل الاستثمار في التكوين والذي يكون ربحه غير مباشر.⁸²

أكد Paul Romer (1986) أن الإنتاج لا يتطلب عوامل تقليدية فقط ولكن المهارات أيضاً (المعرفة والبحث والإبداع والتكنولوجيا ، والاستثمار التنظيمي، التقدم التقني ورأس المال التنظيمي) ، وأنه لكي تنمو الاقتصادات عليها أن تخفف تدريجياً من اعتمادها على الموارد المادية والتوجه نحو توسيع قاعدة المعارف لدى الافراد. وهنا يبرز مفهوم رأس المال البشري human capital، أي دور العمال الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من المعرفة والتعليم والتدريب في زيادة معدلات التقدم التكنولوجي.⁸³

فاصبح النمو يفسر بتراكم أربعة عوامل رئيسية: رأس المال المادي، والتكنولوجيا، ورأس المال البشري والعمومي ...

ومن تم توالى الدراسات التي تنتصر الى الدور الفعال للتكنولوجيا والمعرفة كأهم محرك للنمو

خاصة مع انتشار مفهوم القدرات الديناميكية في النظرية التنظيمية ، التي تؤكد على الجانب غير الملموس من الأصول، وخاصة الأصول التنظيمية، وتأثير تراكمها على اكتساب المهارات والتعلم .

وفي التسعينيات عرف David Teece, Gary Pisano et Amy Shuen مفهوم القدرة الدينامية على أنها قدرة المقالة على إنشاء و إدماج وتنمية وإعادة تشكيل المهارات والقدرات الداخلية والخارجية للتكيف مع بيئة في تغير مستمر وسريع.⁸⁴ وجمع David Teece تلك القدرات في ثلاث أشكال :القدرة على التحديد والقدرة على الفهم والاستيعاب والقدرة على الادارة والتسيير.

⁸²Catherine GUIO- Anne, Marcus DEJARDIN, article Croissance endogène spatialisée et développement régional, OCDE,2004, P: 86

⁸³Paul Michael Romer, The Origins of Endogenous Growth, JOURNAL OF ECONOMIC PERSPECTIVES VOL. 8, NO. 1, 1994,p. 22

⁸⁴ تعريف القدرات الدينامية في مقال مشترك ل :

Teece, D., Pisano, G. Pisano, et A. Shuen (1997). Dynamic capabilities and strategic management, Strategic Management Journal, 18:7, 509–533.

أما ستيفوارت Thomas Stewart فيشير إلى أن الرأسمال الفكري " هو كل ما لا يمكن لمسه، ولكن قادر على جمع المال لصالح المقولة ويقسمه الى ثلاثة أجزاء: رأس المال البشري، رأس المال البنيوي، و رأس المال العلائقي. إنه يشمل كل المعرفة، المعلومات والملكية الفكرية والخبرة التي يمكن استخدامها لإنشاء الثروة. وكتب مقالا بعنوان القوة الفكرية يحلل فيه الرأسمال الفكري (اللامادي) ، و تحديد اتجاهاته وفق مسارين هما مسار المعرفة و القوى الفكرية والذي يركز على خلق القيمة و توسيع المعرفة في مؤسسة، و مسار الاعتماد على الموارد من خلال الاهتمام بكيفية خلق الأرباح من المزيج بين الموارد المادية و اللامادية للمؤسسة⁸⁵

ففي السابق كان الرأسمال المادي المتمثل في الأصول المادية للمقولة هو الصانع للثروة، لكن في الوقت الحالي فقد حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة رأس المال الفكري (اللامادي) ، الذي يعد أهم مكونات الثروة القومية وأعلى موجودات المقولة⁸⁶.

يقدم Edvinsson و Malone تعريفا للرأسمال اللامادي على أنه "العلاقات العملاء والشركاء، وجهود الابتكار، والبنية التحتية للمقولة ومعرفة ومهارات أفرادها..". ويعرف Edvinsson الرأسمال اللامادي هو مضامين المعرفة، الخبرات العملية، التكنولوجيا التنظيمية، وعلاقات الزبائن والمهارات المهنية المقدمة والضرورية للمنافسة في السوق⁸⁷

وعلى غرار العوامل التنظيمية، وباقي العوامل المساهمة في تقدم وتنمية المقولة نجد أيضا عوامل اخرى كالمحددات السوسولوجية والمعرفية من خلال أعمال Drucker و Fritsch و Ishise ، أشادا بدور المعرفة باعتبارها الأساس الجديد للقدرة التنافسية، و بناءا على نظرية المعرفة التي تجدها كامتداد للتيار "القائم على الموارد" (نظرية الموارد). ويؤكد هذا التيار أن المعرفة هي الأكثر أهمية وهي مورد استراتيجي. فهي تقدم المقولة كنظام ديناميكي وتطوري وشبه مستقل من حيث الإنتاج. كما تركز على الخدمات التي

⁸⁵ Thomas A. Stewart, intellectual capital, Currency & Doubleday, 1997, p261

⁸⁶ نجم عبود نجم، ادارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر، 2115، ص33

⁸⁷ سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، دار المناهج الفكرية و التوزيع الأردن، 2007، ص:225.

تقدمها موارد المقولة، ولا تركز على الموارد نفسها. فالمعرفة كمصدر لثروة المقولة، والتركيز على عمالها وكيفية معاملتهم من خلال وضعهم في الأماكن يكونوا فيها منتجين، كما يؤكد على التفاعل بين الأفراد والمجموعة لمشاركة المعرفة، وإنشاءها وتأثير هذا التفاعل على الميزة التنافسية للمقولة.⁸⁸

وتعتبر الموارد اللامادية حسب ليف (2001) Lev « هي التي تمكن من تعميم القيمة في المستقبل دون أن تكون في هيئة مادية أو مالية » ، فالمقاولات في ظل مؤسسات اقتصاد المعرفة ، تحتاج إلى معايير جديدة لقياس مقدار الانتفاع بالموجودات غير الملموسة واستغلالها.⁸⁹

وموازاة مع نظريات التنمية، سجل إقبال الباحثين والمنظمات الدولية على إجراء مفهوم الرأسمال اللامادي والتوسع في مكوناته. فحتى على مستوى الاصطلاح تم الانتقال من مفهوم الرأسمال الفكري إلى اللامادي .

1-6- الرأسمال اللامادي نحو إجراء المفهوم :

امتدت هذه المرحلة من منتصف التسعينات، حيث تم التأسيس النظري والتقني لبراديجم الرأسمال اللامادي ، كما اهتمت منظمات وهيئات دولية ومكاتب الأبحاث بخلق أداة لتحليل الرأسمال اللامادي داخل المقولة ، والانتقال من التقنيات المتفردة في تحليل الأصول اللامادية للمقاولات، إلى تقنية شاملة وأكثر دقة وتفصيلا، جمعت كل الأصول غير الملموسة في براديجم واحد الرأسمال اللامادي. كأداة تحليل استراتيجي تسمح من تحليل كل الأصول اللامادية للمقولة، وتتيح للمقولة من معرفة قيمتها المضافة ومستوى أداء وإشعاع المؤسسة وجوانب النقص والتعثر فيها لاستدراكها ومعالجتها .

دعت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والاتحاد الأوروبي بين 1992 و1996 أن الاستثمار في الموارد البشرية يفسر بشكل جزئي ابتكارات المقولة واعتماد متغيرات

⁸⁸ Peter Durcker, Managing Knowledge workers in a chang world; Rudy Ruggles, Dan Holtshouse, 14 Visinaire define marketplace success in the new economy)?Ernst & young LLP, USA, 1999,p5

⁸⁹Baruch LEV. (2005), «Intangible Assets: Concepts and Measurements », Encyclopedia of Social Measurement, Els, evier Inc., Vol. 2, p.299.

أخرى، كإكتساب التكنولوجيات والاستراتيجية و التي تسمح بتقييم عمل المقاولات وبمعنى آخر توظيف عناصر لا مادية والتأكيد على محتواها المعلوماتي .

فقد اتفق الاتحاد الدولي للمحاسبين IFAC على أن الرأسمال غير المادي يتألف من ثلاثة عناصر: رأس المال البشري الذي يشير إلى مؤهلات الافراد : الذكاء، والمعارف ، والإبداع . ورأس المال التنظيمي يشير إلى العناصر التي تحتفظ بها الشركة: الملكية الفكرية والأنظمة والعمليات وقواعد البيانات والثقافة .

رأسمال العلائقي ، المرتبط بالعلاقات الخارجية، مع أصحاب المصلحة: العملاء، والموردون، والشركاء، والشبكات، والجهات التنظيمية⁹⁰.

من جهتها تعرف منظمة التجارة والتعاون الرأسمال اللامادي بأنه القيمة المضافة للمؤسسة نتيجة لوجود عنصرين من عناصر المؤسسة غير الملموسة هما: رأس المال الهيكلي " التنظيمي"، ورأس المال البشري⁹¹

وترى منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، أن مفهوم الأصول اللامادية تطور إلى مفهوم أوسع يتضمن "الموارد البشرية والقدرات،البنية التحتية (قواعد البيانات، والتكنولوجيا، والعادات والثقافة) ورأس المال "العلائقي" (المفاهيم والعمليات التنظيمية وشبكات العملاء والموردين والمساهمين).

وفي السنوات الأخيرة الماضية تمت دراسة الرأسمال اللامادي في قالبه الجديد تسمية وتركيبا خاصة، وأنه أصبح يعتبر من الموارد الأساسية للمقاولات الحديثة في ظل إقتصاد لامادي، وهو شكل آخر من أشكال الرأسمال المعترف به في الإقتصاد الجديد .

وفي سنة 2007 تأسس المرصد الفرنسي للامادي L'observatoire de l'Immatériel وهو عبارة عن منصة للتفكير التقدمي تهدف إلى اقتراح حلول مبتكرة

⁹⁰IFAC,(1998),” The Measurement and Management of Intellectual Capital : An Introduction

“, **International Federation of Accountants (IFAC)** ,pp.1-22

⁹¹ انظر OECD. (1999), Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospects: Programme Notes and Background to Technical Meeting and Policy and Strategy Forum. Paris: OECD, 1999

على موقع <http://www.oecd.org/sti/ind/1932672.pdf>

ونشرها وتجربتها لتعزيز الأصول غير الملموسة كمصدر لخلق القيمة، ومساعدة المقاولات على التغيير عن طريق رأسمالها غير المادي⁹².

تعتمد دراسات نقدية تحليلية لرأس المال اللامادي ، مكوناته ، تقسيماته ، طرق قياسه والأسس المعتمدة في عملية القياس وتحديد الأسلوب أو الطريقة الأكثر موضوعية وعملية لقياس رأس المال اللامادي في المقاولات ومعالجة حالة التغيير فيه بمرور الزمن . هذا اعتمادا على مكونات جديدة في تحليل الرأس المال اللامادي كالمسؤولية الاجتماعية والبيئية والجانب المعلوماتي الى غيرها من الأصول اللامادية محاولة تفكيك تلك الرساميل الى مؤشرات فعالة تمكن المقاول من تحليل رأسمالها اللامادي.اذ تم الاتفاق على آلية ومنهجية للتحليل كما سنرى لاحقا.

وقد تم تأسيس المرصد كحاجة الى آلية تقييم استراتيجية تواكب انخراط المقاولات العالمية في اقتصاد لامادي وتنسجم مع تصورات الفاعلين الاقتصاديين في هذا المجال لاسيم والعجز الذي عبرت عنه نظم المحاسبانية التقليدية في التعاطي مع تقييم الرأس مال اللامادي .ولقد كانت هنالك تجارب أخرى رائدة في باقي الدول الأوروبية والاسكندنافية وأمريكا وكندا في مجال الرأس مال اللامادي لم نتمكن من إدراجها ضمن محاور البحث .

⁹² انظر أهداف المرصد على الموقع :

<https://observatoire-immat.wixsite.com/site/quisommesnous>

ويمكن من خلال الجدول (3) توضيح كرونولوجيا التطور المعرفي لرأس المال اللامادي:

ت	اسم الباحث أو الجهة	السنة	الإنتاج العلمي أو الفكري	التسمية العلمية
1	Hiroyuki Itami	1980	تحريك الأصول غير الملموسة في اليابان	أصول غير ملموسة
2	Brian Hall	1981	تأسيس شركة تسويق أبحاث القيمة البشرية	
3	Karl-Eric Sveiby	1986	معرفة الشركة لكل شيء	
4	David Teece	1986	استخلاص القيمة من الإبداع	
5	Karl-Eric Seveiby	1989	نشر صفحة ميزان الأصول غير الملموسة	
6	Patrick Sullivan	1989	تسويق الإبداع	
7	Karl-Eric Sveiby	1990	إدارة المعرفة	
8	Ralph Stayer	1990	ظهور مصطلح رأس المال اللامادي	رأس مال لامادي
9	Skandia	1991	أول وظيفة تعني برأس مال لامادي	
10	Hubert St. Onge	1992	تحديد مفهوم رأس مال الزبائني (العلاقاتي)	
11	Thomas Stewart	1994	رأس المال اللامادي	
12	Patrick Sullivan	1994	أول اجتماع لمدراء رأس المال الفكري	
13	Skandia	1995	نشر أول تقرير عام عن رأس مال لامادي	
14	OCED	1996	تعريف الراسمال اللامادي	
15	مجلس معايير المحاسبة المالية FASB	2003	الأصول غير الملموسة	
16	Baruch Lev	1996	تأسيس فرع لدراسة الأصول غير الملموسة في جامعة نيويورك	
17	Edvinsson & Malone	1997	نشر كتاب الراسمال الفكري	
18	Thomas Stewart	1997	نشر كتاب رأس مال فكري وربطه بالراسمال البشري	
19	Deng	(1999)	ربط الراسمال اللامادي بالمحتوى المعلوماتي	
20	Chahine et Mathieu	(2003)	الخصائص التكنولوجية والموارد البشرية	
21	Béjar	(2007) 2008	جودة الراسمال المعلوماتي	
22	THESAURUS BERCY	2011 octobre	تجميعية الرساميل وإضافة الراسمال البيئي والمجتمعي	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على ماسبق

وما يمكن ملاحظته من الجدول هو اختلاف وجهات النظر، بشأن إعطاء تصور واضح حول تحديد مكوناته وتطور التسمية من الرأسمال الفكري intellectuel إلى immaterial.

1-7- الرأسمال اللامادي وصعوبة التصنيف :

تختلف وجهات النظر حول مفهوم الرأسمال اللامادي يمكن إرجاعها إلى ما يلي:

- أ- صعوبه وضع تعريف محدد للرأسمال اللامادي يحقق التوافق في ظل التباين الواضح بين آراء الباحثين حول مكوناته وتجلياته داخل المقالة وأبعاده المختلفة.
- ب- اللجوء إلى التصنيفات الأكثر إجرائية ومرونة والتي تضم كل الجوانب اللامادية داخل المقالة لتكون أكثر دقة في وصف وتحليل وتقييم الرأسمال اللامادي مع اعتماد وسائل كيفية في تحليل كل تجلياته .

أخيرًا، يجب أن يأخذ أي تعريف للرأسمال اللامادي في الاعتبار بُعدًا لتطبيقه والتي قد تشمل: الاقتصاد ، والإدارة الإستراتيجية ، والتمويل ، والمحاسبة ، وإعداد التقارير ، والإفصاح، والموارد البشرية ، والتسويق والاتصال. والعلاقات.

1-8- مفهوم الرأسمال اللامادي موضوع الدراسة:

باعتبار أن الدراسة تركز على تجليات الرأسمال اللامادي في المقالة سيشمل العناصر التالية: الموارد البشرية (رأس المال البشري) ومورد العلاقات (رأسمال العلاقات) والموارد التنظيمية (رأس المال التنظيمي) مورد المعلومات (الراسمال المعلوماتي) مورد العلامة (راسمال المعلوماتي) - (راسمال المعرفة) مورد الشركاء (راسمال الشركاء) (راسمال البيئي والمجتمعي) وتحديد مسببات القيمة للمقالة.

9-1-المقولة

بالنسبة لفايول يرى أن "المقولة تشكل عملية إنشاء مقولة جديدة، بمعنى آخر تلك الظاهرة التي تشمل مجموع النشاطات التي تسمح للفرد بإنشاء مقولة جديدة من خلال تجنيد وتنسيق الموارد المختلفة من معلومات، و موارد مالية وموارد بشرية .. الخ وتجسيدها في مشروع جديد"⁹³.

⁹³ Alain Fayolle, ENTREPRENARIAT, DUNOD, PARIS, 2004, P29

الفصل الثالث :

نماذج إرساء الرأسمال اللامادي داخل
المقاولة

تقديم :

من المعلوم أن مفهوم الرأسمال اللامادي كمصطلح حديث الولادة من حيث التداول، رغم أن الدراسات والبحوث السابقة كانت تصب في مجراه، وأنتجت إطارا تحليليا وإجرائيا متخصصا يحاول تفكيك العناصر المعقدة واللاملموسة لهذا المفهوم، وذلك لكشف الغموض عنه وتقديم طرق متفاوتة لتقييمه وتتبعه داخل المنظمات والمقاولات وداخل المجتمع أيضا، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أهميته في خلق الثروة ومنح القيمة المضافة.

لهذا سنحاول في هذا الفصل الوقوف عند مكونات و مختلف تصنيفاته ومؤشرات تحليله الرأسمال اللامادي والطرق المعتمدة في قياسه .

الباب الأول :مكونات الرأسمال اللامادي داخل المقولة.

يعتبر الرأسمال اللامادي مفهوما مركبا، ويتألف من مكونات عامة وجزئية فهو يضم العديد من الأصول التي تتفاعل فيما بينها لتخلق القيمة ، وهذه المكونات هي بدورها رساميل نعرضها كالتالي :

1-1-الرأسمال البشري:

يعد مفهوم الرأسمال البشري أصيلا وعريقا من حيث التداول والاستعمال وهو من المفاهيم التي نجدتها في مختلف الميادين سواء تعلق الامر بالاقتصاد أو السوسولوجيا أو الإدارة أو التربية أو المخططات التنموية-ومن الملاحظ أن هذا الرأسمال يشكل قاسما مشتركا حائرا في جميع تصنيفات الرأسمال اللامادي(العام) ، نظرا لأهميته وفعاليته في تثمين الرأسمال اللامادي وخلق القيمة ،من خلال مهارات وخبرات وإبداعات الأفراد، فالمقاولات والمؤسسات الحديثة واعية كل الوعي بأهمية هذا المكون الذي يضم آليات للرفع من قيمة الأفراد داخلها وتثمين أعمالهم.

1-2-مفهوم وأهمية الرأسمال البشري:

عرف Edvinson و Malone الرأسمال البشري كمجموع المهارات والخبرات، والمعرفة التي يمتلكها العاملون بالمقولة. ويعتبر من الأصول الدائمة والحيوية داخل المؤسسة، وأول ما يشار إليه في تحسين جودة المقولة .

من خلال أدبيات الثرات الاقتصادي، يتبين أن أول من استخدم مصطلح الرأسمال البشري هو Adam Smith في نهاية القرن 17، حيث يسلط الضوء على دور العاملين، وتأثير مهاراتهم في عملية الإنتاج وجودة المخرجات ، وطالب بأن تحدد الأجور على وفق ما يبذله العاملون من وقت وجهد وكلفة لكسب المهارات المطلوبة في أدائهم لمهامهم مشيرا أن العمل البشري هو مصدر القيمة⁹⁴ ، فقوة المقولة من قوة عاملها الذين يتوفرون على الخبرة والكفاءة و يدفعونها للمضي قدماً للأمام.

⁹⁴ André Gorz L' immatériel, Connaissance: capital et Valeur, Galilée Edition, Paris 2003, p11

وبالتالي يستوجب الإستثمار فيهم شأنهم شأن باقي الموارد المادية، من خلال التعليم والتدريب والدورات التكوينية . وهناك 1958 Schultz و 1964 Becker Gary اللذان قدما مفهوم الرأسمال البشري كميزة للمؤسسة، يقتضي الاهتمام والتطوير حيث اعتبر شولتز أن "كفاءات ومعرفة الفرد شكل من أشكال الرأسمال الذي يمكن الإستثمار فيه"، ويعرف الرأسمال البشري على "أنه مجموعة الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها في استغلال مجمل الموارد الاقتصادية"⁹⁵.

يعرفه Becker على أنه "مجموع القدرات الإبداعية التي تسمح بزيادة إنتاجية العامل، والقدرات تؤخذ بمفهومها الواسع المكون من المعارف العملية و التقنية للعامل وخبرته ومعارفه...، وبالتالي الرأسمال البشري يعتبر كمخزون قابل للتكوين، والنمو والتطوير وتقديم الثمار"⁹⁶ "

فمن خلال التعريفات أعلاه فإن الرأسمال البشري يخص العاملين الذي يمتلكون القدرة العقلية والمهارات والخبرات، فهو مصدر الابتكار والتجديد في المقولة، حيث يمتلك الأفراد مخزون من تلك المهارات والمعرفة والخبرات التي يمكن الاستفادة منها لتحقيق المنفعة التنظيمية، فالرأسمال البشري يهتم كل الأفراد والعاملين بالمؤسسة، كما يهتم الأصول اللامادية التي تخلق الابتكارات الممكن تحويلها إلى أرباح، فلا بد من تمييزها لأن هذه الأصول هي التي تشكل أساس منتجات وخدمات المقولة و إبداعاتها ، مما يحقق لها ميزة تنافسية وخلق المزيد من القيمة من وراء ابتكاراتها. ويشمل الرأسمال البشري مفاهيم مثل:

المهارة: تجسيد المعرفة المكتسبة في أفعال، وتوصف هذه الأفعال بالكفاءة وتضم مهارات التفاوض، مهارات بناء العلاقات مع الآخرين، مهارات التعامل مع الزبائن، مهارة حل المشكلات.

⁹⁵ Leif Edvinson and T.Malone: Intellectual Capital, Harper Business, New York, (1997)pp34-35

⁹⁶ Jean Yves le louarn ,thierry wils, l'évaluation de la gestion des ressources humaines, Editions liaisons, Paris, 2001P35.

القدرة: على تمييز الفرص، مهارات استخدام الحاسوب وقدرات شخصية كالتواصل والقدرة على التواصل والإقناع والاستماع والانصات ومخاطبة الآخرين. 97

الخبرة: مهارة الفرد ومعرفته المتخصصة في مجال معين، والتي تراكمت وتطورت على زمن طويل، وتترافق الخبرة مع فهم عميق للمجال الخاص 98

سلوك المعاملات: سلوك القائد الذي يركز في جزء كبير منه على انجاز المهام المطلوبة، والحفاظ على علاقات جيدة مع المرؤوسين من خلال تبادل الالتزام المتعلق بالأداء المجزي. 99

-التكوين :

إن التكوين يشكل ضرورة استراتيجية بالنسبة للمقاولة ، وأصبح العنصر البشري شريكا فيه، من خلال الاقتراح والتعبير عن الحاجة ومن خلال اكسابه الكفايات اللازمة التي يحتاجها لأداء وظيفته والانفتاح على كل ما هو جديد في وواعد في مجال تخصصه،ومن أجل تحقيق وضمان الميزة التنافسية، وذلك من خلال تزويد الافراد والجماعات بالمعلومات والخبرات والمعارف وطرق الاداء والسلوك بحيث يكون هؤلاء الافراد والجماعات قادرين على القيام بوظائفهم بفعالية وكفاءة.

لقد تطرق Claude Levy Leboyer من خلال كتابه La Gestion des Compétences إلى إمكانية إنشاء تجميعات للكفاءات التي تمثل مرجعا عالميا ، يمكن استخدامها من قبل جميع التنظيمات وإضافة كفاءات استثنائية وخصوصية لكل تنظيم ثلاثه نجدها في حالة الصفات الشخصية والقدرات و الكفاءات التقنية التي تستوجب استحضرها خلال التكوين... 100

97 سوسولوجيا التدبير المقاولاتي مدخل الى الانساق والاسس مرجع سابق ص 31

98 ربحي مصطفى عليان، إقتصاد المعلومات، ط 2 ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 145.

99 عبد الكريم قنبي قاموس مصطلحات لفهم التنظيمات والشغل مختبر الابحاث الدراسات النفسية والاجتماعية جامعة سيدي محمد بن عبد

الله كلية الاداب العلوم الانسانية ظهر المهرز فاس 2020 ص18

100 Claude levy-leboyer, la gestion des compétences, Une démarche essentielle pour la compétitivité des entreprises, eyrolles édition d'organisation, paris, 2009, 2^{eme} édition p : 134 .

بالنسبة ل Pierre Casse فالتكوين هو وسيلة لتنمية الموارد البشرية وترقيتها ، و ضرورة للتكيف مع التقنيات الجديدة والقيود الاقتصادية. ووسيلة فعالة لتسيير الموارد البشرية، الشيء الذي يسمح بنمو وتطور التنظيم .ولذلك يعتبر استثمارا للعامل، ويجب أن يشمل التكوين كل أعضاء المؤسسة بما فيهم صناع القرار(المديرين والمسيرين) داخل التنظيم على اعتباره عملية مستمرة من أجل تجديد المعلومات وطرق الاشتغال .مما يسمح بنمو وتطور المؤسسة وهو بذلك يعتبر استثمارا للعامل، ¹⁰¹كما يعتبر التكوين المستمر مؤشرا عن فعالية المقولة أو أي تنظيم .

الإبداع: هو بالنسبة لجوزيف شومبيرت "الحصيلة الناتجة عن إبتكار طريقة أو نظام جديد في الإنتاج يؤدي إلى تغيير مكونات المنتج ، و كيفية تصميمه.¹⁰²"

التحفيز: يقول عنه Jean Lachmann في مرجع سابق: " هو مجموعة من الآليات والمعاملات التي تؤثر إيجابيا على العاملين لتحقيق هدف تسطره المقولة فتزيد من إنتاجيتهم ونشاطهم وهممهم، كالمحفزات والعلاوات المادية والترقيات وثقافة الإعتراف بمنجزاتهم ؛ وتقليدهم مهام رمزية تجعلهم يستشعرون المسؤولية وخلق جو من الثقة داخل مقرات العمل كزيارة الفاعلين والإشادة بعطاءاتهم والرفع من معنوياتهم.¹⁰³"

الاستقطاب: " مجموعة من الأنشطة المنظمة الخاصة بالبحث عن الأفراد ذات الكفاءة وجذب المرشحين منهم لملء الشواغر الوظيفية وفقا للعدد والكمية المطلوبة منها والمرغوبة في الوقت المناسب".

ونظرا للأهمية المتزايدة للموارد البشرية تقوم المقاولات بالاستثمار في الطاقات البشرية من خلال تنمية مهارات ومعارف وقدرات العمال ؛الذي يساهمون في تطورها تحسين وزيادة إنتاجية العاملين من الأفراد عن طريق توفير التعلم والتدريب والتحفيز والمكافأة . إن ما يحقق تقدم المقولة وميزتها التنافسية لا يكمن في عدد العاملين فيها، ولا

¹⁰¹Pierre casse, La formation performante, office de la publication universitaire, université Pari,1994, p48-49

¹⁰² Jean Lachman , Le financement des stratégies de l'innovation ,Economica,p 110

¹⁰³ عبد الكريم القنبي، سوسيولوجيا التدبير المقاولاتي مدخل إلى الأنساق والأسس منشورات قطب البحث التراب المجتمع والتنمية المستدامة كلية الآداب ظهر المهرز 2016

في أقدميتهم وإنما في ما يحضون به من مهارات وابتكار . فلهذا السبب تعمل المقاوله على استقطاب الطاقات والكفاءات التي تتسم بالفعالية والرغبة في العطاء .

1-3-الأسماال التنظيمي :

ويخص كل ما يتعلق بثقافة المقاوله من تنظيم وتواصل ، ومنهجية العمل ومسألة الحكامة واتخاذ القرار، ويرى بعض الباحثين أن الأسماال التنظيمي أو الهيكلي يمثل القدرات التنظيمية التي تبقى في المقاوله، وقواعد نظم المعلومات، والانفاق على البحث والتطوير، واستراتيجيات المنظمة ورسالتها، واهدافها المستقبلية . وكل أشكال الملكية الفكرية التي تمتلكها . ووجود هيكل تنظيمي مرن يتميز بالشفافية في توزيع المسؤوليات ويضمن فعالية العمليات التنظيمية، فهذا الأسماال يتضمن الثقافة و العمليات، و الإجراءات و سيرورات العمل، التي تبقى ملكا للمقاوله . والتي ساهم الإنسان فيها ولم يحملها معه عند مغادرته محل عمله. لكن ألا يمكن الحديث عن التداخل بين ماهو تنظيمي وماهو إنساني وماهو اجتماعي لفهم تلك السيرورات؟

فالثقافة التنظيمية حسب Philippe Bernoux سيرورة و عملية متواصلة تعبر عن الكيفية التي تنتج بها هذه المجموعة نفسها، أي اندماج أعضائها فيها، وعن قدراتها على الفعل والعمل على تحقيق أهدافها ومشروعاتها من خلال التواصل، واعتبر أن هذا السلوك ناتج عن الوضعية التي يتواجد فيها هؤلاء الأفراد والتي تتسم بعلاقات تفاعلية تتأثر بدورها ببنية ومحيط المقاوله، فقد تتغير العلاقات تحت تأثير ضغوط المحيط الداخلي والخارجي للمقاوله.¹⁰⁴

فداخل كل تنظيم يجب الحديث عن مفهوم أساسي ومركزي في العملية التنظيمية ويتعلق الأمر بمفهوم التدبير فهو يعني " تسيير وتنظيم كل الموارد المتاحة للتنظيم من فاعلين وموارد (مادية وغير مادية) لتحقيق منافع وخدمات بطريقة عقلانية ورشيده وبروية بمعنى خلق مناخ مناسب للحصول على أكبر قدر من الانتاج والانتاجية"¹⁰⁵. فهو يقتضي

¹⁰⁴ Phillipe.Bernoux. « A quoi sert la sociologie des organisations ? », Sciences Humaines, n°20,Mars-Avril 1998,p:p :13-15.

¹⁰⁵ عبد الكريم القنبيعي سوسيولوجيا التدبير المقاولاتي مدخل الى الانساق والاسس، الجزء الاول، منشورات قطب البحث التراب المجتمع والتنمية المستدامة، 2016، ص 19 .

توفر طاقات بشرية متمكنة ومرنة لتطبيق العمليات التنظيمية والتوفر على خصائص كاريزمية ومعرفية ونفسية وإبداعية تخول له قيادة المقاول.

تعريف الثقافة التنظيمية أو ثقافة المقاول: "مجموعة من الاتجاهات النفسية السائدة في المنظمة والقيم والعادات والتقاليد ومعايير السلوك المتعارف عليها داخل التنظيم. وبالرغم أن هذه الأمور غير ملموسة والتي يمكن مشاهدتها بوضوح إلا أنه حين استقرارها في التنظيم يكون لها تأثير كبير على سلوك العاملين والمنظمة ككل".

مكونات الثقافة التنظيمية: تنقسم الى نوعين :

المكونات المادية: الطقوس والعادات التنظيمية وتتمثل في الأحداث والأنشطة التي يقوم بها العمال في التنظيم والتي تعكس نظام القيم.

المكونات غير المادية: وتشمل القيم التنظيمية واتجاهات السلوك، وقيم التنظيم التي هي في الأساس من قيم المجتمع.

أما **الإبداع التنظيمي** يرى Druker أنه تغيير في إنتاج الموارد، وتغيير في القيمة و الرضا الناتج عن الموارد .

ولتحليل الجانب التنظيمي، يلزم التسلح بنظريات التنظيم المبنية على العقلانية والحكمة، فمن أجل ذلك يجب مراعاة الجانب التنظيمي وترتيب منسق للأعمال، وتحديد السلطة والمسؤولية لتحقيق الأهداف، وتنظيم العلاقات البيتنظيمية.

فالعقلانية التنظيمية تحول دون التداخل بين الأعمال والاختصاصات وذلك عن طريق تحديد الأدوار في التنظيم.

فمن خلال مفهوم البيروقراطية (فيبر) يمكن فهم الظاهرة التنظيمية " كتطور اجتماعي تعمل على تكريس السلوك العقلاني في التنظيم. وتعتبر عن الخصائص الجوهرية للمجتمع الرأسمالي . فالمقصود من خلال تتبع هذه الظاهرة التي أشار إليها فيبر بمفهومي

101 جلال الدين بو عطيظ ، عبد الوهاب ميروح دور الثقافة التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين مجلة العلوم الاجتماعية – المركز الديمقراطي العربي ألمانيا- برلين، مرجع سابق، ص 310

البيروقراطية والبرقرطة Bureaucratisation ليس هو واقع المقولة الاقتصادية في حد ذاته، بل كل أشكال التنظيم والإدارة داخل المجتمع"106.

كما أن هذا المنظور يساعد على التواصل بين مختلف الإدارات وفروع المقولة إلى جانب تحديد السمات الأساسية لمفهوم السلطة داخلها، فهي مرتبطة بالتشريعات التي تحدث. فالمقولة تمثل نظاما مفتوحا، تتداخل فيه عدة عوامل فسلوك الإنسان والبيئة كلاهما محددان لسلوك التنظيم.

ومن خلال الربط بين مفهومي البيروقراطية والسلطة يتجلى الفهم الفيبري للعملية التنظيمية، حيث يميز بين ثلاث مستويات من السيطرة:

✓ **السيطرة المشروعة** : تقوم على صلاحية ذات طابع عقلاني، مبني على الاعتقاد في الطابع الشرعي للقواعد المعمول بها وإعطاء تعليمات بالنسبة للذين يمارسون السيطرة بتلك الوسيلة.

✓ **السيطرة ذات الطابع التقليدي** تنبني على الاعتقاد في الطابع المقدس لتقاليد صالحة بالنسبة لكل العصور، و في مشروعية الذين يمارسون السلطة بتلك الوسيلة.

✓ **سيطرة ذات طابع كاريزمي** وتتجلى في الخضوع الاستثنائي للطابع المقدس، أو للصفة البطولية أو للقيمة المثالية لشخص معين ...

✓ فبالنسبة لكل أشكال السيطرة هناك شيء "حيوي، يقول فيبر، يتمثل في وجود تسيير إداري وفعل متواصل لهذا التسيير من أجل الحفاظ على الطاعة التي من خلالها يتم تنفيذ الأوامر تحت الإكراه – وهذا ما يسمى بالتنظيم"107.

2-التنظيم من حيث كونه تفاعل : التكوين الإداري

هناك مجموعة من المبادئ التنظيمية والإدارية تتسم بالمرونة وتختلف من مؤسسة إلى أخرى وتشمل :

¹⁰⁶ - لحبيب امعمري، المقولة والثقافة، دراسة في عملية التحديث، مرجع سابق، ص 88.

¹⁰⁷ لحبيب امعمري، مرجع سابق، ص 88 نفس الصفحة.

- تقسيم العمل - المسؤولية والسلطة - النظام - العمل بالمكافأة - المساواة - الابتكار وروح التعاون.

كما قدم Fayol مجموعة عقلانية من الوظائف الإدارية التخطيط - التنظيم - إصدار الأوامر - التسيير - الرقابة والتوقع. وأعطى أهمية لوجود علاقات اجتماعية بين الافراد داخل التنظيم، فقد ركز العلماء على هذه النظرية أمثال Monney و Brawn وغيرهم وقدموا عددا من المبادئ يمكن استخدامها من طرف القائمين على التنظيم عن طريق اتباع القواعد العقلانية التي حددها Max weber.

3- اتجاه العلاقات الإنسانية :

يعتبر هذا الإتجاه، الفرد داخل التنظيم عضوا ينتمي إلى جماعات اجتماعية، لها خصائصها وارتباطاتها خارج العمل، يؤثر ويتأثر، من روادها إلتون مايو الذي يرى أن : المصنع / المقولة يؤلف نسقا اجتماعيا تمارس فيه الجماعات غير الرسمية دورا حيويا. يعتبر الإنسان ذو مشاعر، تصورات وأفكار ورغبات وإيديولوجيا، وقد تطور هذا المنظور الإنساني للتنظيم إلى اتجاه تفاعلي (إلبوت شابل) و(كونارد أرنيسبرج) اللذان يريان أن التنظيم يستلزم الأخذ بعين الاعتبار اهتمامات الأفراد وأحاسيسهم، والتفاعل بين العواطف وأنواع النشاط الذين يمارسونه، ولقد عرض لحبيب لمعمري لأنماط التنظيم ويعتبر ذلك إسهاما مهما وجامعا مانعا لكل المعلومات التي تمكن الباحث من الوقوف عند أهم النقاط التي يمكن تحليلها في الرأسمال التنظيمي.

فكل الأشكال التنظيمية التي يصادفها تجد لها تفسيرات في النماذج التي قدمها في كتابه.

- **التنظيم كتعاون** : متحدثا عن النسق التعاوني، القرار، التنظيم المشكلن، وغير المشكلن

- **التنظيم كقرار** : من خلال مدرسة اتخاذ القرار مع Herbert Simon فالقرار هو شريان النشاط الإداري والتنظيمي للمقولة ، من خلال مراحلها الاربعة جمع المعلومات والتحري والتخطيط والاختيار والتنفيذ ومرحلة اخرى مهمة كالاستشارة والتقييم ، فالقرار

هو مسألة حل وسط لأنه توجد عدة بدائل وسيتمتعين على صانع القرار اختيار بديل واحد أو قليل منها¹⁰⁸.

- يقول الدكتور عبد الكريم قنبي "تعتبر القرارات الإدارية محور العملية الإدارية، وذلك بما تتميز به من تداخل وتشابك بين جميع الوظائف المؤسسة للأنشطة الإدارية التي تتجلى في التخطيط عبر المراحل ووضع الأهداف ورسم السياسات، أو إعداد البرامج، أو تحديد الموارد الملائمة أو اختيار الطرق والأساليب المؤدية إلى تحقيق الإنجاز المرغوب فيه (كل هذه الأفعال التي تعتمد عليها الإدارة من خلال هيكلها التنظيمي، ونوعه وحجمه، ومراعاة تقييم المصالح، والأقسام لتسهيل عملية البحث عن الفاعلين ذوي الكفاءات المؤهلة لتفعيل المهام وتطبيقها، ونطاق الإشراف وتوزيع خطوط السلطة (Autorité) ، والمسؤوليات والاتصال والتواصل، تظهر كل هذه الأفعال في شكل قرارات يتخذها المدير/القائد في تفاعله مع مرؤوسيه، وتوجيههم والتنسيق بين جهودهم، وتحفيزهم على الأداء الجيد والإبداع والخلق وحل المشاكل التي تعترض السيرورة العملية، كما تظهر كذلك تلك الأفعال في شكل عنصر الرقابة التي تنهجها، وتتخذها المؤسسة، أو التنظيم بشأن خلق وابتكار المعايير لقياس النتائج المحصل عليها، ولتفادي - من جهة أخرى- الأخطاء التي يمكن أن تظهر بين الفينة والأخرى (غير المتوقعة) ، وبالتالي يمكن أن نقول بأن اتخاذ القرار هو دورة مستمرة لاستمرار العملية الإدارية نفسها¹⁰⁹.

4-الرأسمال العلائقي داخل المقولة :

"إن المقولة تدخل في علاقات مع محيطها كالزبناء ومورديها ومنافسيها وكل الأطراف ذات الصلة معها ،وتعتبر من الاصول اللامادية مقارنة وتشمل استراتيجية لخلق القيمة من خلال تحسين العلاقات مع الزبون المفتاح خاصة، وباقي الزبائن عامة"¹¹⁰. وتعمل المقولة على تعزيز علاقاتها عن طريق عملية الابداع التنظيمي الذي يساهم في

¹⁰⁸Herbert Alexander Simon, Administrative Behavior, A Study of Decision Making Process in Administrative Organisation, The Mac-Millan Co, N.Y, 1959, P 220

¹⁰⁹ عبد الكريم قنبي دور طبيعة القرار في استقرار المقولة الاجتماعية مقال في المجلة الرقمية:

La Revue Marocaine de la Pensée Contemporaine p 28-29

sur: www.revues.imist.ma

¹¹⁰ René Lefébure, Gilles Venturi , Gestion de la Relation Client, édition Eyrolles, Paris, 2005, P33.

تجديد السيورورات والمنتوجات. فهي الموارد المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمقولة مع الزبناء والشركاء، العمال، المساهمين والمومنين ومنافسيها. فطبيعة العلاقات تتحدد بنظام ثقافي يسود في المجتمع يؤثر في نظرة المقولة للغير وكيفية بناء العلاقة معه وتتحدد أيضا بتمثل الغير للمنتج أو الخدمة في علاقتها مع ضرورات ونمط الحياة.

- **العلاقة بالزبناء:** تقاس بدرجة الولاء والرضا التي يعبر عنها الزبون، من خلال إقباله على خدمات المقولة وسبب اختياره لعلامة دون أخرى.

- **ميزة تنافسية:** هي ما يميز المقولة عن غيرها ويرى Michel Porter أنها تنشأ من القيمة التي تستطيع المقولة أن تخلقها لزبائنها، والتي قد تكون أسعارا أقل بالنسبة للمنافسين بمنافع متساوية، أو تقديم منافع خاصة وفردانية في المنتج تعرض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة¹¹¹. فالمقاول يحاول أن يتدارس حاجيات الزبناء من خلال تطلعاتهم وملاحظاتهم من خلال علاقة تبادلية بينهما.

5-الأسمال الزبوني:

يتكون من العلاقات المتبادلة مع الزبون وثقة وولاء ورضا الزبائن بالمقولة، و التي تخلق القيمة، فرضا الزبون من الأصول الغير ملموسة والتي تحقق موارد مالية حيث أن الزبون يقيم المنتج ماليا، وبالتالي تحقق القيمة النقدية لرأسمال بشكل مباشر وواضح، ولهذا فالمقاولات تعمل على الإصغاء للزبائن ولتصوراتهم وملاحظاتهم تجاه المنتج وتأخذها بعين الاعتبار في سلسلة الانتاج، فمشاركة الزبائن كفيلة بتحقيق القيمة المضافة للمقولة. لذا من اللازم توفر ميكانزمات تحليلية (نفسية، اجتماعية وتفاعلية..) لقياس درجة ولاء الزبناء.

¹¹¹Michel Porter, L'avantage Concurrentiel : Comment Devancer Ses Concurrents Et Mentenir Son Avance, Dunod,Paris, 1999, P :08

6-العلاقة مع المنافسين :

في ظل اقتصاد المعرفة تعمل المقاوله على الأخذ بعين الاعتبار كل الأصول اللامادية بما فيها العلاقة مع المنافسين .

7-الرأسمال المعرفي:

إن الحاجة إلى أجرأة مفهوم **القيمة الغير معلنة** la valeur cachée والتي لا تظهر في التقرير السنوي، هي التي تساهم في بروز مفهوم الرأسمال اللامادي في اقتصاد المعرفة. وبه فالرأسمال اللامادي يؤثر على القيمة المضافة و الميزة التنافسية للمقاوله، كما أن المقاوله الحديثه تستمد سلطتها الإقتصادية وقوتها من قدراتها الثقافية وأصولها الذاتية. يتعلق ذلك بالخصوصية التنافسية للمنتج أو ما يسمى **الذكاء المجمع داخل المنتوجات** أو الخدمات التي تقوم المقاوله ببيعها ،ونميز بين قيمة المعارف للمنتوجات التي تباع حالياً وقيمة المعارف للمنتجات التي هي في طور الانجاز ، في إطار أنشطة الموارد البشرية وتتضمن الإبداع والابتكار ومستوى التناغم الحاصل بين الموارد البشرية والاستراتيجيات .

فالمعرفة تتجلى في تلك الأفكار أو المفاهيم التي تصل إليها المقاوله و التي تستخدم لإتخاذ سلوك فعال نحو تحقيق أهدافها¹¹². وهي رأسمال اقتصادي، وعامل استراتيجي وعنصر استقرار للمؤسسة، وتلعب دوراً أساسياً في تحقيق ميزة تنافسية حاسمة. وعلى أية حال فإن الابتكارات الحديثه المتصلة بثورة الاتصالات القائمة على الحاسب الآلي والبرمجيات الخاصة كان لها الأثر الأكبر في توفير وسرعة انتشار المعلومات والمعارف، في أي زمان و مكان، إذ أسهمت بدرجة كبيرة في إبراز أهمية النشاطات المتعلقة بإدارة المعرفة لاختيار المعلومة التي تريد توظيفها لتحقيق الأهداف المنشودة .

وبالإضافة إلى ذلك فإن هناك عوامل كثيرة أدت إلى تعزيز أهمية دور إدارة المعرفة وفي تحقيق الكفاءة والفاعلية الإنتاجية في المقاوله أو باقي التنظيمات منها :

أ- **العولمة:** وما لعبته من دور في زيادة حجم وتدفق التجارة العالمية بفضل انتشار التجارة الإلكترونية و التي هي كانت نتاج شبكة الاتصالات العالمية .

¹¹²ياسر الصاوي ، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات ، دار السحاب للنشر و التوزيع ، الكويت ، 2007 ، ص1

ب- شبكة الانترنت :من خلال زيادة حدة المنافسة و تشابك قنوات التوزيع و سرعة انتقال رؤوس الأموال وانفتاح السوق و تدفق العملات الافتراضية والشركات الافتراضية وغيرها¹¹³

يعد الرأسمال المعرفي رأسمالا يخدم الموارد البشرية من خلال المعارف المكتسبة من طرف المقولة، من تحسين عمليات الإنتاج وتقديم خدمات، يشمل خلق ونشر المعارف، والمعلومات وهو في تفاعل مع الرأسمال التنظيمي والمعلوماتي.

فالمعرفة : تعني قوة المؤسسة وطريقها الأمثل نحو التطور، من خلال توفير المعلومات داخل وحدات تنظيمية، داخلية وخارجية (بنية المقولة) ،التي من شأنها تسهيل التواصل بين كل أقطاب التنظيم فهناك تجميع المعارف الذي يشمل :

- تقاسم المعارف الضمنية .
- إعطاء تصور للتفاعل بين المعارف .
- تحليل التصورات .
- خلق المعارف .
- نشر المعرفة .

8-رأسمال النظام المعلوماتي :

يجمع كلا من التنظيم وتقنيات المعلومات والإستراتيجيات داخل المقولة. ويتضمن كل ما يتعلق بالمعلومات والتطبيقات التي تعتمد على المقولة من اجل تدبير عملياتها تسويق خدمات اشهار وتسهيل التواصل مع الزبناء والممولين).

المعلومات:تشكل المادة الخام للرأسمال المعلوماتي والمعرفي فهي بيانات و تصنيفات منظمة وبشكل يسمح باستخدامها و المعلومات وهي " عبارة عن بيانات وضعت في محتوى للاستفادة منها وهي ذات معنى و دلالة لمتلقيها بحيث يخصص لها قيمة لأنه يتأثر

¹¹³ نجم عبود نجم إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات،مرجع سابق، ص 95

بها أو لأنها تحقق له منفعة" .¹¹⁴ ويتلقى فيها المسировون تكوينا يسمح لهم بتطوير مهاراتهم بشكل مستمر عند تجديد لبرامجها.

البيانات": عبارة عن أرقام، معطيات و حقائق غير معالجة، و حروف ليس لها معنى إلا بعد إجراء عملية المعالجة عليها، و الاستفادة منها¹¹⁵."

يتحدث نجم عبود في كتابه عن **الرأسمال المعرفي** وأهميته في التنظيم من خلال أنموذج لإدارة المعرفة لخصه في ثلاثية (الرصيد – التدفق - الميزة) يتميز بشموليته لمصادر المعرفة، ولأنواع المعرفة، ولعمليات المعرفة، و**منطقيته** و**عقلانيته** بحيث أنه هناك تعلمًا و ابتكارًا، ما يجعل المؤسسة تعمل بما تعرفه في كل مكوناتها. وما المعارف المبتكرة سوى قوة كامنة مجددة ومنتجة، ومحفزة **Catalyseur** بحيث يبدأ يتصاعد في الرصيد المعرفي إلى التدفق المعرفي وصولًا إلى المعرفة كميزة أي أنه ينعكس إيجابيا على الميزة التنافسية للشركة¹¹⁶ .

9- رأسمال العلامة:

يقصد بالعلامة كل عبارة أو رمز أو اسم مركب تستخدمه الصانع في تعريف منتجه وهذه العلامة تميزه عن باقي المنتجين وتشخصن منتوجه¹¹⁷. وهي كما يعرفها المكتب المغربي للملكية الصناعية والتجارية ثروة المقولة. فهي لا تقتصر فقط على أسماء أو رموز، و انما تترجم رؤى و مشاعر المستهلكين تجاه المنتج أو الخدمة وأدائهما. كما تمثل لهم كل ما يعبر عنه المنتج أو الخدمة¹¹⁸. لكل ذلك، يصبح من الضروري على صاحب علامة تجارية حمايتها داخل البلد الذي يمارس نشاطه به، و ربما القيام تدريجيا بحمايتها خارج الحدود بهدف توسيع نشاطه.

ومن تم يمكننا الحديث عن شخصية العلامة التجارية . *la personnalités des marques* وهي مجموعة الخصائص البشرية يسقطها المستهلك على العلامة التجارية في ذهنه ويخول

¹¹⁴ ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الدارية في المنظمات المعاصرة ،الدار الجامعية،الاسكندرية،2005،ص68-69.

¹¹⁵ Laudon. J, Laudon. K, management information Systems, Seventh Edition, India, 2002, P 09.

¹¹⁶ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات، مرجع سبق ذكره، ص 125-126

¹¹⁷ Philip Kotler et Autres, Marketing Management, 14ème Edition, Pearson Éducation, France, 2012, p 314

¹¹⁸-المكتب المغربي للملكية الصناعية والتجارية على الرابط :

ذلك للمقولة ضمان اسمها في السوق، من خلال خلق اهتمام لدى المستهلك و الترسخ في مخيلته، وبالتالي يقبل عليها بشكل سهل وسلس ثم أن شخصية العلامة التجارية تحتوي على الخصائص الديمغرافية كالعمر و الجنس و الطبقة الاجتماعية *classe sociale*..

وهناك من يرى أن مميزات شخصية العلامة التجارية مستمدة من مميزات الشخصية البشرية، و يمكن أن ترتبط بالعلامة التجارية من خلال عنصر التفاعل معها، وأن ادراك خصائص الشخصية البشرية ناتج عن سلوك الفرد و المظاهر المادية و الاتجاهات و الاعتقادات و التمثلات.

-تصور العلامة :

تختلف الدراسات التي قدمت إطارا نظريا لكيفية تحليل شخصية العلامة كمنهج البحث الكيفي الذي يعتمد على الحكاية وتحليل الخطاب .

قامت Susan Fournier 1995 سنة بدراسة شخصية العلامة التجارية بالاعتماد على مدخل العلاقات Approach Relationship ، حيث تعاملت مع العلامة التجارية كطرف حيوي في علاقة ثنائية تجمع المستهلك بالعلامة التجارية لصياغة إطارها العملي . حيث تعتبر علاقة المستهلك بالعلامة التجارية الامتداد الطبيعي لفكرة شخصية العلامة. افترضت Fournier بأن المستهلك يستنتج خصائص العلامة التجارية كأنها شخص من خلال السلوكيات و التصرفات التي تسلكها هذه الأخيرة كشريك في علاقة، و استناداً على هذه الاستنتاجات يقوم المستهلك ببناء إدراكاته التقييمية للعلامة التجارية . و لتوضيح أنواع الخصائص الشخصية الممكن أن يستنتجها المستهلك بخصوص العلامة التجارية و أنواع العلاقات الممكنة بينهما ، قامت Fournier بسلسلة من المقابلات المعمقة مع المستهلكين لتمكن من وضع مجالات أوسع لاستنتاجات المستهلك بجعل كل أنشطة التسويق و قرارات إدارة العلامة التجارية ضمن التصرفات ، أو السلوكيات التي يستنتج منها المستهلك الخصائص الشخصية للعلامة التجارية. مستعينة في ذلك بنظرية تكرار الفعل لفهم مضامين شخصية العلامة التجارية المستمدة من الفعل ومدى تكرار سلوك معين . فتوصلت إلى أنه

-على سبيل المثال - تعتبر العلامة التجارية التي تقوم كل مرة بإعادة تغيير صورها الذهنية و برامجها التسويقية علامة تجارية غير مستقرة وتلخص في كلمة "طائشة" Flighty¹¹⁹.
و أما Aaker Jennifer في دراستها التي اعتمدت على 26 مدخل الخصائص أو السمات Approach Trait لمعرفة الأبعاد المهمة في شخصية العلامة التجارية، بالإضافة لتطوير أداة منهجية لاختبار شخصية أية علامة تجارية من خلال استخدام قائمة للصفات الشخصية الممكنة . فعرفت شخصية العلامة التجارية على أنها تلك الخصائص البشرية التي ينسبها المستهلك لعلامة تجارية .

العناصر التي اعتمدت في تطوير مقياس شخصية العلامة التجارية:120

■ السمعة-Réputation: متداولة بين الناس

■ الصدق sincerité :عائلية - صادقة- مفيدة- مفرحة- نشيطة -تخيلية -صديقة عاطفية...

■ الإثارة Excitation:جريئة-هادئة- شبابية -تخيلية-متفردة-عصرية -مستقلة

■ الكفاءة: ملائمة- عملية- يقينية- ذكية -تقنية -منظمة -مربحة- رائدة leader – واثقة من نفسها.

■ التعقيد sophistication: مختلفة- مثيرة- انثوية- جذابة- ناعمة -مستوحاة من الطبيعة.

■ الصلابة la rudesse:ذكورية - خشنة – متمردة.121

¹¹⁹ فاتح مجاهدي دراسة إدراك شخصية العلامة التجارية ENIE للمؤسسة الوطنية للصناعات الالكترونية من منظوري المؤسسة والمستهلك مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا - العدد السابع ص. 237 238

¹²⁰Jennifer Aaker "Dimensions of brand personality", Journal of :Marketing Research, Vol. 34, Issue 3, 1997. p.351.

¹²¹ شخصنة العلامة التجارية تظهر جليا في الماركات العالمية ذات الصيت الكبير كشركات اللباس التي تبنت قضايا اجتماعية في دعاياتها وتمثالاتها

• (Kookaï appuie des mouvements féministes, Levi's véhicule l'authenticité d'une jeunesse américaine rebelle)

للمزيد من المعلومات حول هذا انظر المقال:

Joël Gouteron , la personnalité de la marque, outil stratégique sur le marché du prêt-à-porter féminin , La Revue des Sciences de Gestion 2006/6 (n°222), pages 4

ومن أجل تحقيق رضا الزبون وتثمين رأسمال العلامة ، تعمل المقاوله على تطبيق بعض الممارسات التي من شأنها بناء صور ذهنية قوية للعلامة عند الزبون وذلك عن طريق:

- ◀ الاعتراف بأهمية رأسمال العلامة كأصل لامادي محقق للثروة وتسعى إلى الحفاظ على سمعة المقاوله فالعلامة المعروفة تشكل رأسمالا مهما.
- ◀ الانصات لحاجات الزبون وملاحظاته وانتظاراته.
- ◀ الوعي بكون العلامة تؤثر في مستويات ثقة الزبون و بالخصائص النفسية للزبون.
- ◀ بتخصيص العلامة استثمارات ضخمة لتطوير العلامة التجارية.
- ◀ السعي باستمرار إلى تطوير علامتها وفق متطلبات السوق وحاجات الزبون.
- ◀ توفير صفحة الكترونية للمقاوله تقدم فيها علامتها التجارية وتستقبل ملاحظات الزبائن بشأنها.
- ◀ بناء صورة جيدة للمنتوج وتحقيق الولاء للعلامة التجارية.
- ◀ تمكين الزبون من التعرف على مكونات المنتوج وتركيبته.

10- رأسمال الشركاء :

ويخص كل شركاء المقاوله كونها منفتحة على عدة شركاء (زبناء، ممولون، ممولون ثم ترتبط من جهة أخرى بنوع آخر من الشركاء كالمحامون والضمان والأبنك ثم شركاء التجاريون وهم كالتالي :

- الشريك الصناعي.
- الشريك التجاري من شأنه تسويق المنتوج.
- الشريك المالي يدعم ماليا المقاوله ويوفر الميزانية .
- الشريك التنموي ينسق بين الموارد البشرية والسوق .

11. رأسمال المساهمين capital actionnaire:

المساهم هو الشخص الذي يتاجر في أسهم شركة مدرجة في البورصة وهو ما يعني أن أسهم الشركة يتم تداولها بشكل عام. يقوم المساهم بشراء وبيع أسهم في إستراتيجية

مخطط لها لتعظيم عوائده. المساهم هو نوع من المستثمرين الذين من الواضح أن أصحاب المصلحة في واحد أو أكثر من الشركات. المساهم شخص عيني أو معنوي يستثمر رأسمالا في مقولة، بحيث يمتلك جزءا وله الصلاحية والحق في النظر وفي بعض الأحيان في القرار. ويمكنه أيضا أن يتلقى أرباحا وهذا المصطلح يعني كل شخص عيني أو معنوي له أسهم في شركة.¹²²

فالسهم يعرف بكونه حصة الشريك في شركات الأموال و مصطلح الحصص الاجتماعية حصة الشريك في شركات الأشخاص، وجاء نتيجة عملية تحويل إلى أوراق مالية لأنه في الأصل يعني الحصة النقدية أو العينية المقدمة للشركة.

فإذا كانت عائدات النمو *la croissance rentable* هو الهدف الرئيسي للمساهمين فهي ليست قط الهدف الوحيد لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار ولكن السيرورات التي توضح نمط العلاقات مع المسيريين ومدى حضورهم في التنظيم ، مما يجعلنا نتساءل عن مدى فعالية رأسمال مساهمين كأحد مكونات الرأسمال اللامادي ودورهم في التنمية الاجتماعية ومن المعلوم أن المقاولات منها تتميز بالاستقلالية، وهنا نتساءل عن السبب هل في هذه الحالة المساهم هو نفسه المسير ؟

يحلينا ذلك للتساؤل عن البيئة الثقافية لعلاقة ثنائية المساهمة- المقولة *actionnariat-entreprise* ؟ وما هي العوامل المؤثرة في جودة هذه العلاقة ؟

11-1- العلاقة بين المساهمين والمسيرين :

إن علاقة (المساهم/ المسير) أمر أساسي داخل المقولة من أجل استمراريتها ومواجهة تقلبات السوق فالتمويل عادة ما يكون من *des dettes* القروض بنكية أو *avances remboursables* سلف قابل للتسديد ، إلا أنها تحتاج أيضا إلى تمويلات خارجية كي تضمن نموها واستقلاليتها.

¹²² انظر مقال الاسهم في شركة المساهمة في مجلة القانون والاعمال الدولية على الرابط:

<https://www.droitentreprise.com>

هنا تأتي أهمية المساهمة داخل المقولة وتتوج بعقد وكالة بين (المساهم/ المسير) من خلالها يعطي المساهم المسير حق استعمال ملكيته ، وهنا تطرح مسألة السلطة والثقة، والتكافؤ والحق في المعلومة لذا يجب تحليل طبيعة العلاقة بين الطرفين .

فالمساهم يحتاج لرأس المال البشري، و المسير يحتاج لرأس المال المساهم وكلاهما يحتاجان إلى رأس مال لامادي متين. إن ما يواجهه المساهمون هو عدم قدرتهم على اعطاء آراءهم على المسيرين.

ومن الملحوظ أن هنالك نزاعات حول المصالح وإخفاء المعلومات وانتهازيتهما opportinutisme مايطرح مسألة الحكامة المقاولاتية (corporate governance) التي تخول لكل الطرفين الولوج الى المعلومة و مراعاة مصالح وحقوقهما في جو من الشفافية عن طريق آليات ومعايير توجه عمل المسيرين و تدبير النزاعات بين الأطراف المشاركة وتحدها 123 أما مسألة السلطة فهي ترجع بالأساس الى حجم ومكانة المساهمين داخل المقولة بحيث كلما كان أكبر كانت صلاحيتهم واسعة .أما بالنسبة للمساهمين الصغار فيقتصر دورهم على الملاحظة دون التدخل وهناك من يرى أن ديون المقولة هي في بعض الاحيان نقطة إيجابية بحيث تخضع المسيرين وتنقص من سلطتهم وتجعلهم أمام الامر الواقع أي تسديد ديونهم ، لهذا يجب على المقاولين أن يكونوا على قدر من الوعي بهذه بضرورة وأهمية المساهمة l'actionnariat وخيار أمثل لتجنب إفلاس مقاولته وكل ذلك يندرج ضمن روح المقولة التي يجب على المقاول التحلي بها ، وامتلاكه للسلطة وآليات التواصل لإنجاح المفاوضات وتدبير النزاعات والتأثير في المساهمين بشكل إيجابي. 124

ففي معظم الأحيان يسكت المساهمون على فرض أهدافهم على المسيرين. في المقابل (المسيرين)، يقومون بوضع استراتيجيات وأهداف تتخذ على عاتقها كل عمليات التنفيذ

¹²³Alain Alcouffe et Christian Kalweit ;Droits à l'information des actionnaires et actions sociales des associés en france et allemagne. considérations de droit comparé en relation avec les directives américaines ; page159- in

<https://www.cairn.info/revue-internationale-de-droit-economique-2003-2-.htm>

¹²⁴ محمد أمين السيد رمضان، حماية المساهم في الشركة المساهمة، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، مصر، 2008، ص27.

الإشراف والتتبع كما يمتلكون غالبا كل المعلومات حول مردوديات *des rentabilités* مختلف المشاريع المشتركة¹²⁵. لهذا تتأتى أهمية الحكامة التي تسمح لها بالقيام بالمهام المنوط بها موازاة مع احترام مصلحة المساهم، من خلال البحث عن المحفزات التي تقود المسيرين إلى عدم استغلال نفوذهم¹²⁶

ويتجلى دور المسير المحفز في خلق سمعة جيدة على المدى القصير، لأن هدفه في حالة انطلاقة قوية هو امتلاكه القدرة على تسيير مقاوله أخرى والحصول على مقابل أكبر¹²⁷. كما أن المساهم يؤثر بشدة على حياة المقاوله من حيث حجم مردودية الرساميل المستثمرة بيد أنه هناك من المساهمين من هم أكثر تطلبا *plus exigeant*¹²⁸.

2-11- تسيير حكامة المقاوله: LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

النظام التي يتم بواسطته توجيه وتسيير المقاوله اعتمادا على هيكل توزيع الواجبات والمسؤوليات بين المشاركين المختلفين في شركة المساهمة، مثل مجلس الإدارة و غيرهم من ذوي المصالح، و استنادا إلى القواعد و الأحكام اللازمة لترشيد القرارات الإدارية وعلى ذلك فحوكمة الشركات تعطي اهتماما للهيكل التي تستطيع من خلالها الشركة تحديد أهدافها و الوسائل اللازمة لتحقيق هذه الأهداف و العمل على مراقبة الأداء¹²⁹ من خلال:

- مراعاة مصالح وحقوق المساهمين و حمايتهم
- تحقيق الشفافية في جميع أعمال الشركات؛
- تحقيق وتأمين العدالة لكافة أصحاب المصالح والمتعاملين مع الشركات؛
- تأمين حق المساءلة أمام أصحاب الحقوق لإدارة الشركات؛
- الحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة؛
- محاسبة الإدارة التنفيذية أمام المساهمين.

¹²⁵ Frédéric Parrat, **LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE. Ce qui a déjà changé, ce qui va encore évoluer** Edition Maxima ; 1999 ; p: 89

¹²⁶ محمد أمين السيد رمضان، حماية المساهم في الشركة المساهمة، مصدر سابق ص27.

¹²⁷ Frédéric Parrat IDEM p :89

¹²⁸ Pierre François, Claire Lemerrier et Thomas Reverdy, **L'entreprise et ses actionnaires Dans Revue française de sociologie** 2015/3 p:34

¹²⁹ تعريف منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (OECD)

- الإفصاح عن كل تلك المعلومات بطريقة عادلة بين جميع المساهمين وأصحاب المصالح.

11-3- أنواع المساهمين في المقولة:

1. المساهم الكبير أو المرجعي l'actionnaire majoritaire
2. المساهم الصغير l'actionnaire minoritaire
3. المساهم المسير l'actionnaire dirigeant
4. المساهم الأجير l'actionnaire salarié
5. مساهم عمومي كالدولة والجماعات المحلية l'actionnaire public¹³⁰

12- الرأسمال البيئي الايكولوجي والمجتمعي:

أ- الرأسمال المجتمعي :

يمثل الرأسمال المجتمعي أحد مكونات الرأسمال اللامادي الأكثر أهمية كونه يراعي ضرورات مجتمعية تجعل المقولة تعمل على تليبيتها مستشعرة في ذلك بنوع من المسؤولية يصطلح عليها بالمسؤولية الاجتماعية (RSE) ، يعرفها Carroll أنها حاصل مجموع أربعة أنواع من المسؤولية تجاه المجتمع و الموظفين والعمال والشركاء والبيئة والمساهمين والزبائن وضعها في هرم كارول (1991) وهي كالآتي¹³¹ :

- ❖ المسؤولية الاقتصادية : أن تكون المقولة فعالة وذات أثر اقتصادي ايجابي.
- ❖ المسؤولية القانونية : أن تلتزم بالنصوص القانونية المعمول بها من طرف البلد.
- ❖ المسؤولية الأخلاقية : أن تضع صوب أعينها حقوق الاخرين وتراعي مصالحهم.
- ❖ المسؤولية الانسانية: أن تراعي حاجات الناس وأن تساهم في التنمية المحلية، وأن تشارك في الأعمال التطوعية والخيرية.

¹³⁰Michel Albouy ; L'actionnaire comme apporteur de ressources financières ;in

; <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2002-5-page-17.htm> p 4

¹³¹Carroll, A. B. The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. Business horizons, 34(4) . (1991),pp 39-48

كما يجب التنصيص على إدماج المطلب الحقوقي ضمن المسؤوليات السابقة:

❖ **المسؤولية الحقوقية:** إدماج الحقوق الاجتماعية والقضايا الحقوقية الكونية كالنوع

الاجتماعي وحقوق الانسان في مشاريعها التنموية.

إضافة إلى تلك المسؤوليات نجد إنخراط المقاول في بعد آخر يتجلى في المسؤولية

البيئية أو ما يسمى بالعقد البيئي .وهي تتأطر ضمن الرأسمال البيئي للمقاول.

ب- الرأسمال البيئي :

يتجلى في كل التدابير والاحتياطات التي تتبناها المقاول من أجل الحفاظ على البيئة

من الأضرار الناتجة عن نشاطها , والمساهمة في تجنب التلوث والحفاظ على الموارد

الطبيعية والانخراط في استراتيجيات الاستدامة .

ويمكن قياس الرأسمال الاجتماعي والبيئي للمقاول من خلال مؤشرات :

❖ التوفر على ثقافة تنظيمية في مسؤولية الاجتماعية والبيئية .

❖ مستوى التضامن داخل المقاول.

❖ نوعية الخدمات المقدمة للعمال .

❖ التعهدات التي تصادق عليها المقاول وفلسفتها تجاه المجتمع وحماية البيئة .

❖ مساهمة المقاول في الحفاظ على البيئة المحيطة.

❖ الشواهد والتقديرات المحصل عليها في مجال احترام البيئة .

❖ الأعمال التطوعية التي تقوم بها المؤسسة لصالح المجتمع والبيئة

❖ البنية التحتية الملائمة للعمل وتوفير المرافق الحيوية .

❖ درجة احترام خصوصيات العمال والمجتمع.

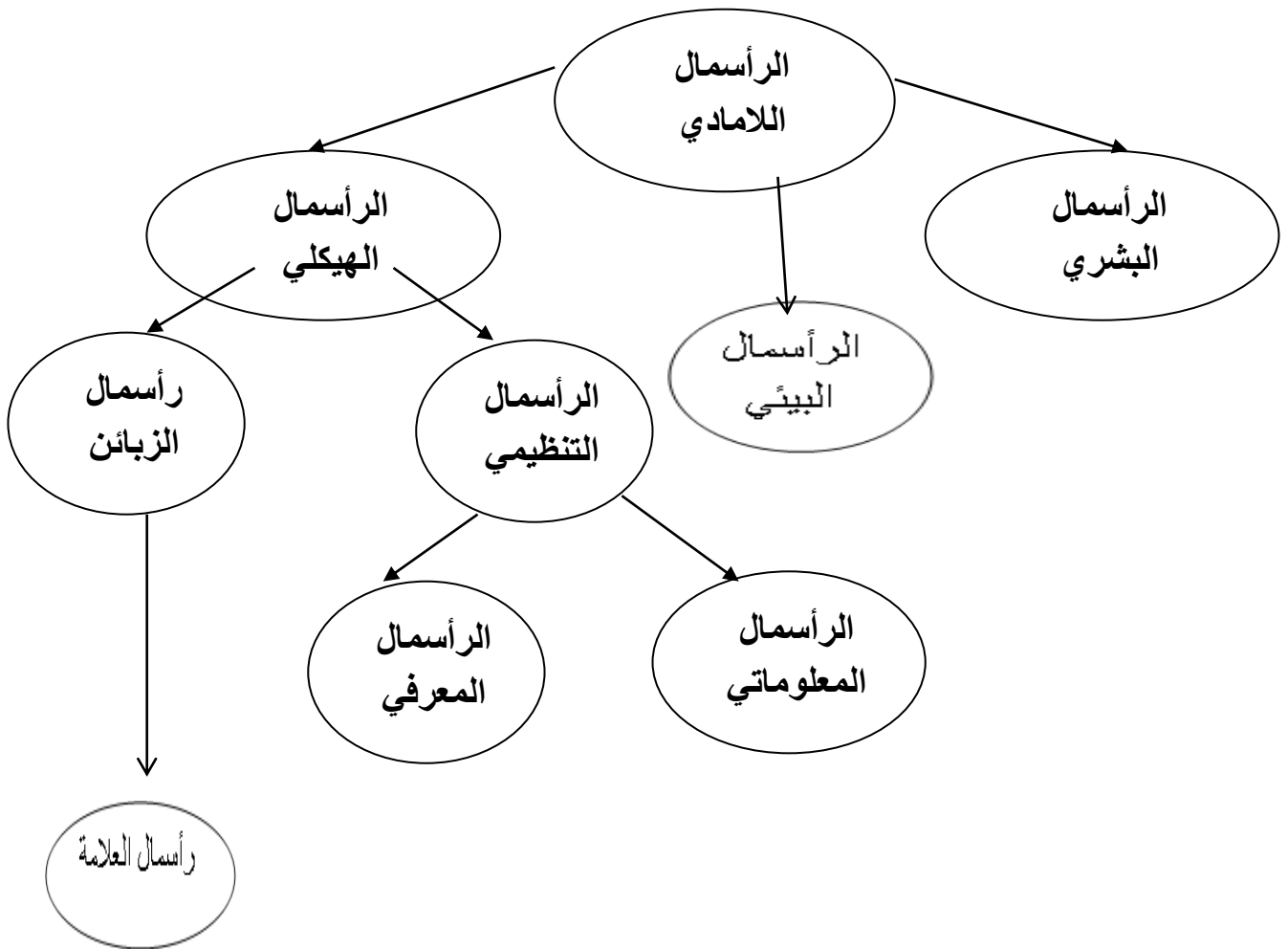
وبالتالي يمكن تجميع الرساميل ذات الطابع اللامادي في الشكل التالي بحسب العلاقة التي

تربط كل رأسمال بآخر وتجدر الاشارة أن فعالية الرأسمال اللامادي ودرجة تحققه رهين بمدى

التفاعلات بين الرساميل المكونة له والطريقة التي تدير بها سيرورات الفعل لكل رأسمال على حدة :

الشكل (2): تجليات الرأسمال اللامادي داخل المقولة

المصدر: من إنجاز الباحثة



الباب الثاني: تصنيفات الرأسمال اللامادي داخل المقولة

بعدما قمنا بعرض بعضا من تجليات الرأسمال اللامادي بشكل شمولي ، لاحظنا ذلك التباين الحاصل حول مكونات المفهوم. فبحثنا في تصنيفات وضعها الباحثون في هذا المجال ، حيث أن التصنيف يقصد به عملية ترتيب العناصر في بعض السلسلات المختلفة تجمعها قواسم مشتركة يسهل فهمها والتعامل معها.

إن تصنيف الرأسمال اللامادي هو إذن ضرورة من أجل تحديد المكونات في علاقاتها ببعضها،

ولقد قام بعض العلماء بتصنيف الرأسمال اللامادي وكل واحد منهم قدم تصنيفا ومع ذلك ، فإننا نلاحظ أن كل تصنيف يخفي توجهات وأسباب قد تكون خفية. من بينها التصنيفات التالية:

1- تصنيف Xera :

قسم الرأسمال اللامادي إلى ثلاث مكونات :

- **الرأسمال البشري :** يشمل المعرفة - التعليم - المؤهلات - إشراك الموظفين في لجان اجتماعية - التطوير الوظيفي - روح المبادرة والابتكار والقدرة على مواجهة التغييرات - برامج تدريبية - الإنصاف في العرف والخبرة والدين - قضايا الملكية والإعانة - النشاط الثقافي - نشاط الوحدة - عدد العاملين - شكر العاملين - عروض للموظفين - خطة تقود العاملين - خطة استحقاقات العاملين - منفعة العاملين - حصة العاملين - حصة الموظفين في الخيارات والخطط - متوسط خبرة العاملين - المستوى التعليمي - القيمة المضافة من كلّ عنصر - القيمة المضافة لكلّ عامل.
- **الرأسمال الداخلي :** يضم براءة الاختراع - حقوق النشر - العلامات التجارية - الأصول المحولة - فلسفة الإدارة - ثقافة المنظمة - إدارة العمليات - نظم المعلومات - نظام الإنترنت - العلاقات المالية - العمليات التكنولوجية.
- **الرأسمال الخارجي:** يتكون من حصة السوق - التعويضات ;رضا الزبناء- أسماء الشركات - قنوات التوزيع - اتفاقيات التراخيص - عقود المفضلة - اتفاقيات الامتياز - معايير الجودة¹³².

2- تصنيف معهد Brooking :

- **رأسمال السوق :** وتتمثل في الجوانب غير الملموسة والمرتبطة بالسوق تشمل الموزعين، العملاء ، والعلامة التجارية

¹³² Xera, I, ,A., A Framework to Audit Intellectual capital Journal of Knowledge; Management Practice, 2001, pp1-8. In <https://ro.uow.edu.au/commpapers/544/>

- رأسمال الملكية الفكرية: وتتمثل في براءات الاختراع، العلاقات والأسرار التجارية، حقوق الطبع والتصميم .
- الرأسمال البشري: وتتمثل في القدرات الفردية والمهارات والكفاءة والابتكار، والخبرات المتراكمة التي تعكس قدرة الأفراد على الأداء .
- رأسمال هيكلية: وتشمل ثقافة التنظيم، البنية التحتية، تقييم المخاطر ، إدارة المبيعات، الهيكلية المالية¹³³

3-تقسيم مجلس معايير المحاسبة المالية(FASB) :

يعتمد المجلس في قياسه للرأسمال اللامادي على مكونات محدودة هي كما يلي :

على أصول لامادية تعتمد على الرأسمال القانوني و الأصول المبنية على الأسس القانونية والزبوني والرأسمال السوق الأصول السيرورات التنظيمية والأصول التقنية والأصول المبنية على قوة العمل والأصول المبنية على العقود.¹³⁴

4-تصنيف Lev Barauch :

قسم ليف في كتابه "الأصول اللامادية: مفاهيم ومقاييس" (2001) الأصول اللامادية إلى أربعة مجموعات:

- ما يتعلق بالاكشاف وتعلم والخبرات والمهارات
- مايتعلق بالزبون ومدى جاذبية العلامة
- مايتعلق بالموارد البشرية تبادل الأفكار والمعلومات
- ما يتعلق بالتنظيم وثقافة المقولة والقدرات التنظيمية¹³⁵.

¹³³ - Annie. Brooking , A. Intellectual Capital: Core Assets for the Third Millennium Enterprise. Thomson Business Press, London, United Kingdom,.1996, p 13 .

¹³⁴ انظر مقال مجلس معايير المحاسبة المالية (FASB) : https://www.fasb.org/jsp/FASB/Document_C/DocumentPage?cid=1176171746896&acceptedDisclaimer=true

¹³⁵-Lev Barauch, « Intangible Assets: Concepts and Measurements », New York University, USA,2005, p: 300

5- نموذج Naviagtor Skandia:

الخاص بشركة التأمين السويدية (Skandia) الذي اعتمده Malone

و Edvinsson في دراستهما لنفس الشركة ويتألف من المكونات اللامادية التالية :

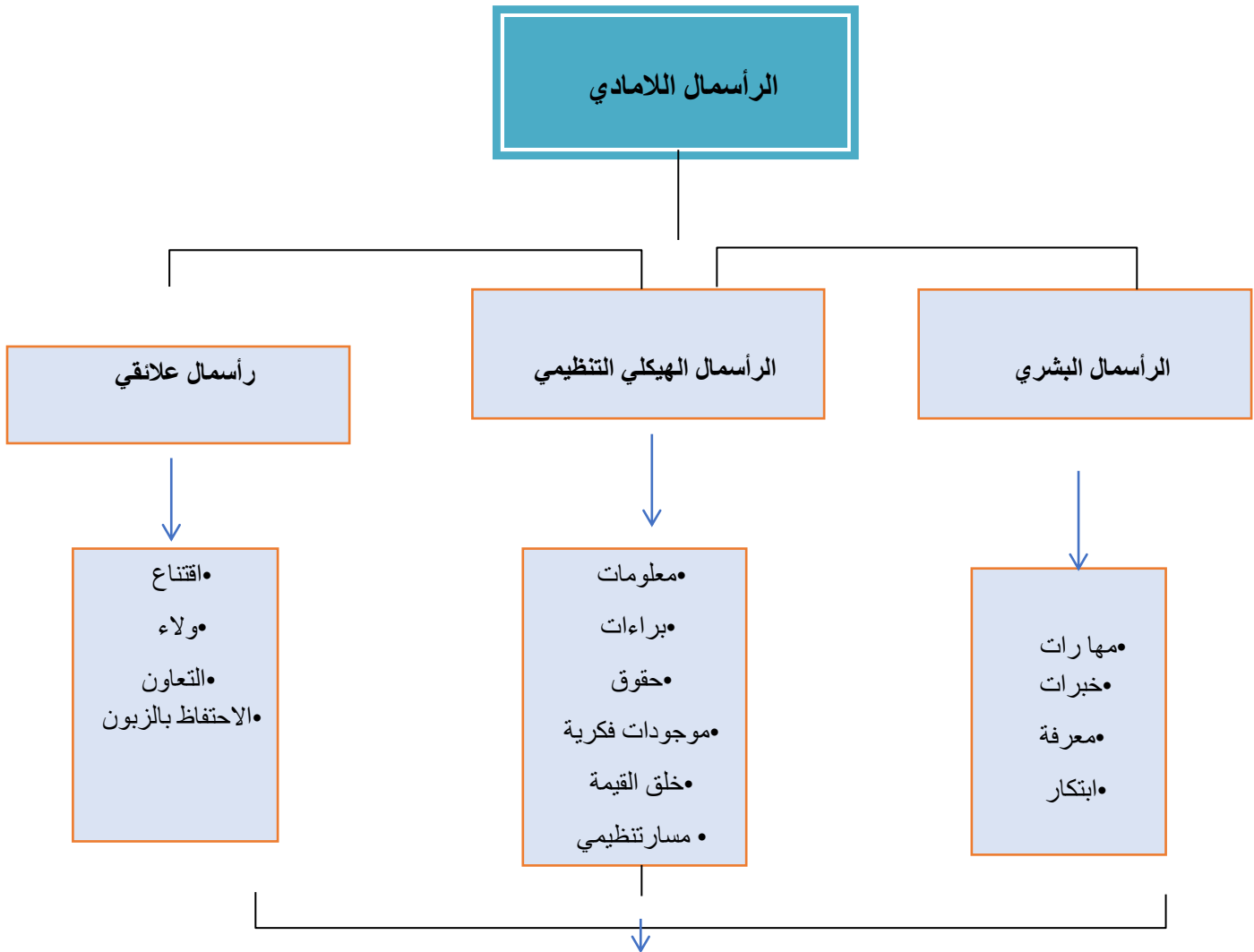
الرأسمال البشري، الرأسمال الهيكلية، الرأسمال الابتكاري، و الرأسمال

العملياتي ضمن رأسمال التنظيمي¹³⁶ تتفاعل بينها لتخلق ميزة تنافسية. حيث يعتبران

أن المقولة بمثابة شجرة ، وتماسكها يعتمد على ثرواتها الدفينة الكامنة في الأصول

اللامادية.

وفيما يلي توزيع الأصول بحسب كل رأسمال :



¹³⁶Edvinsson , Malone, Intellectual capital, Harper business, New York, 1997, p10

7- نموذج Karl-Erik Sveiby مراقب الأصول اللامادية intangible assets

Monitor

يقترح Sveiby مراقبا للمكونات اللامادية داخل المقولة ، على إثر ظهور "جماعة الممارسة " خلال منتصف الثمانينات في السويد. جزؤه الأول يعمل على حساب تكاليف الموارد البشرية وهو نظام قياس غير مادي يستند إلى نظرية طرحها في الأصل فريق عمل يتألف من أعضاء من عدة مقاولات معرفية سويدية ، تسمى "مجموعة Konrad". أما التقنية الثانية فهي تعمل على إنشاء هياكل خارجية وداخلية للمقولة. ويمكن إنشاء المؤشرات التي تراقب البنية الخارجية (الزبناء والموردين)، والتنظيم الداخلي، مؤشرات تتجلى في كفاءة العاملين ونظام للمعلومات والتجديد والكفاءة والاستقرار. ويُقترح وضع إطار يسمى "رصد الأصول غير الملموسة" لعرض تلك المؤشرات. ويحدد عددا من المؤشرات العامة، وترد اقتراحات بشأن التفسير وأمثلة عن كيفية استخدام الشركات السويدية للمؤشرات.

يقارن Sveiby بين الأصول الملموسة والأصول غير الملموسة لإستخراج القيمة السوقية ، و تتكون الأصول غير الملموسة وفقا لهذا النموذج من:

- الهيكل الداخلي يشمل مؤشرات حول العمليات وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ، والقواعد البيانات ، الوثائق ، حقوق النشر ، والمعرفة. براءات الاختراع.

-الرأسمال البشري يشمل القدرات ، المعارف ، المهارات ، الخبرات الفردية والجماعية ، قدرات حل المشكلات لدى الأفراد في التنظيم.

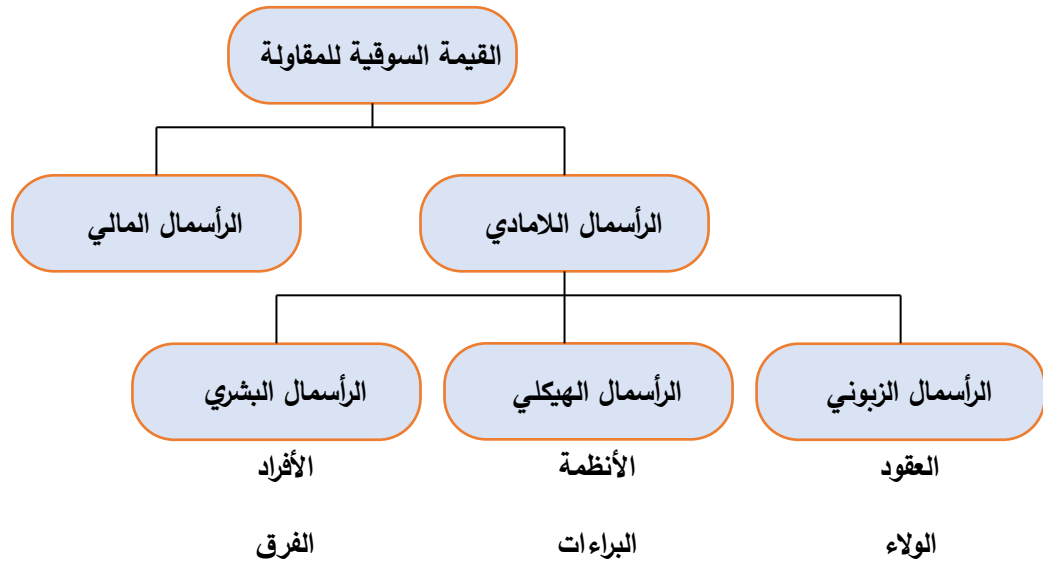
و كذا الهيكل الخارجي يشمل التحالفات والعلاقات مع الزبائن ، الشركاء ، الموردون والمستثمرون الإستراتيجيون ، الجماعة المحلية ، وما يتعلق بالتميز والسمعة.

¹³⁷Lief Edvinson and M.Malone Intellectual Capital, Harper Colins, New York(1997), p:158-160.

يتم قياس كل مكون على حدة تبعا لأربعة مؤشرات أساسية هي النمو ، التجديد والكفاءة ، و مؤشر المخاطر / الإستقرار .¹³⁸

8-نموذج ستيورات (1997) Thomas Stewart :

يرى ستيورات أن مكونات الرأسمال الفكري (اللامادي) تشمل عدد من العناصر هي: رأسمال خارجي، ورأسمال داخلي. ويعبر رأس المال الخارجي عن رأسمال العلاقات خاصة المرتبطة بالزبناء. أما فيم يخص الرأسمال الداخلي فيعبر عن رأسمال الهيكلية أو النموذج المنطقي للعمل في المقولة، وما تشتمل عليه من كفاءات بشرية يسميه بالرأسمال البشري والشكل التالي يبين مكونات الرأسمال اللامادي لستيورات.¹³⁹



الشكل (4) : هيكل رأسمال في المقاولات حسب STEWART¹⁴⁰

¹³⁸K arl-Erik Sveiby, "Method for Measuring Intangibles Assets", JOURNAL OF HUMAN RBSOURCE COSTING AND ACCOUNTING- VOLUME 2- NUMBER 1. SPRING 1997 . P 75-76

¹³⁹ نجم عبود نجم ، إدارة اللاملموسات – إدارة مالا يقاس - مرجع سابق ، ص 132.

¹⁴⁰ نفس المصدر ص 133

- أساليب قياس الرأسمال اللامادي:

من الملاحظ أن المقاولات تعتمد على الطريقة التقليدية لتقييم رأسمالها اللامادي أو يتم تجاهله والاعتماد فقط على تقييم الأصول المادية. لهذا يرى بعض الباحثون أنه من الضروري اعتماد طريقة فعالة لتقييم الرأسمال اللامادي لما لذلك من أهمية بالغة في الرفع من مردودية المقولة. ولتقييم الأصول اللامادية يجب تحديد طبيعة أسلوب ما بين القياس والتقييم بتحديد موضوع القياس والتقييم، معايير تصنيف الأساليب المختلفة بين القياس والتقييم، وإطار القياس والتقييم وفقاً لمعايير التصنيف.

وهناك طرق لتقييم الأصول غير المادية داخل المقاولات عن طريق:

• المعالجة الحساباتية

• قياس انتشار المعلومة من طرف المقولة.

• العلامات التجارية .

• تحليل السلطة

• العلاقة مع الزبون

• التحليل الاستراتيجي

1- أهداف التقييم:

-ينطلق من تحليل إمكانيات وموارد المؤسسة من أجل رصد نقاط القوة والضعف

وتحليل المحيط الخارجي ومن أجل رصد الفرص والتهديدات عبر مراحل :

-يهدف تحديد وضعية الأصول غير المادية بالنظر للمتطلبات الإستراتيجية من خلال

مراحل تقييم الرأسمال غير المادي على المستوى الداخلي¹⁴¹ :

إن منطق القياس يشمل قياس الفارق بين المستوى المطلوب والمستوى المتحقق من استعمال

المكونات اللامادية ويتم عبر الخطوات التالية:

- تطوير رؤوس الأموال غير المادية.

¹⁴¹ مداح عرابي الحاج، أهمية التحليل الاستراتيجي في تقييم الرأسمال غير المادي للمؤسسات الاقتصادية، مرجع سابق، ص 214

- تحديد رؤوس الأموال غير المادية لتنفيذ الإستراتيجية.
- تقييم رؤوس الأموال غير المادية بالنظر لمتطلبات الإستراتيجية.

2-تطور الكفاءات:

- لتحديد وتنفيذ مخطط التطور
- قياس الفارق بين المستوى المطلوب والمستوى المتحقق
- تحديد وتنفيذ أعمال تطوير رؤوس الأموال غير المادية
- احتساب المهارات والخبرات والقدرات الابداعية¹⁴²

5- قياس التطور.

بغية وضع وتوفير المعلومات الخاصة بلوحة قيادة الرأسمال غير المادي عبر تحديد لوحة القيادة للرأس المال غير المادي والتحديث المنتظم لمؤشرات لوحة القيادة لأن تدبير الأصول اللامادية يستلزم التجديد والتحيين.¹⁴³

الباب الثالث : طرق ونماذج قياس الرأسمال اللامادي :

رغم الأهمية المتزايدة الرأسمال اللامادي داخل المقاولات إلا أن الأنظمة المالية والمحاسبية لازالت لا تأخذ بعين الإعتبار الأصول غير الملموسة بإستثناء حالات محدودة مثل سمعة المقولة واسمها، وحقوق الطبع. وعلى الرغم من ذلك فإن هناك الكثير من المحاولات الموضوعية لقياس وتقييم الراسمال اللامادي قدمت نماذج وأساليب متعددة . إلا أنه لا يزال هناك عدم إتفاق بين المختصين حول طرق تقييم الأصول المعرفية ورأس المال الفكري . وتسعى مكاتب الدراسات المختصة إلى تطوير مؤشرات ناجعة من اجل تقييم الرأسمال اللامادي للمقولة .

1-تجارب تقييم الرأسمال اللامادي داخل المقاولات :

- وصف التجارب :

¹⁴²Jean Simonet, Bernard Bruhes .«De la formation au Management des compétences », éditions la lettre du cadre,
2003 .p.5.

¹⁴³ نفس المرجع ص 98

- تعبر عن حاجة حقيقية لقياس وتقييم الراسمال اللامادي في العديد من المقاولات التي تزيد من استثماراتها في مشروعات إدارة المعرفة وتطويرها .
- خطوة عملية وموضوعية في سبيل تطوير منهجية عملية خاصة لقياس وتقييم رأس المال اللامادي.
- أن الكثير من النماذج التي قدمت من أجل قياس وتقييم رأسمال اللامادي تطرح المؤشرات التي اقترحها العديد من المعنيين مما يعقد التطبيق وخاصة في مجال استخدامها كنماذج رياضية .
- تسهيل تلك المؤشرات من طرف مكاتب الأبحاث والدراسة.
- الإقبال الكثيف على الدراسات التي تقدم نمودجا للتقييم.
- إمكانية التقييم الذاتي من طرف المقاولات والشركات لرساميلهم اللامادية بشكل دوري.

واعتمادا على ما جاء أعلاه يمكننا تصنيف النماذج والأساليب المستخدمة لقياس للراسمال اللامادي في خمس مجموعات ، كما يلي¹⁴⁴:

- **النماذج الوصفية** : هذه النماذج تصف خصائص الراسمال اللامادي، ويرى عبود أنها "تركز على إستطلاع الآراء والإتجاهات التي تعتبر مهمة في تأثيرها غير المباشر على أداء عمليات المقولة ، وتحقيق نتائجها المرغوبة بالإعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير الشخص للقائمين بالدراسة أو مقترحي النموذج" . ويدخل ضمن هذه النماذج ما يلي :

- أداة تقييم عمل الإدارة
- التقييم الذاتي للانشطة التنظيمية
- بطاقة الدرجات لقياس وإدارة أصول المعرفة
- المقاييس والنماذج المرتبطة براسمال اللامادي: وهذه المقاييس تركز على قياس قيمة راسمال اللامادي ومكوناته الأساسية وهي :

¹⁴⁴ نجم عبود نجم، قياس وتقييم إنتاجية العمل المعرفي في الشركات كثيفة المعرفة ، من بحوث المؤتمر الخامس لجامعة الزيتونة (2004) ، عمان ، ص 10

- رأس المال الهيكلي- رأس المال البشري- رأس المال الزبوني

وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول غير الملموسة في المقولة إلى أشكال الملكية الفكرية لتكون أكثر تحديدا وأسهل إستخداما وأكثر أمنا .
لكن هذه الطريقة في التقييم تتجاهل الأبعاد اللامادية الأخرى كالثقافة والعلامة والمسؤولية الاجتماعية، والبيئية، اذ تبقى ناقصة في اعطاء حقيقة قيمة الرأسمال اللامادي في كليته.

2- مقاييس ونماذج القيمة السوقية :

هذه المقاييس تركز على الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المعرفة وقيمتها السوقية أو الفرق بين (قيمة المقولة في السوق) وحقوق ملكية حملة الأسهم . إن هذه المقاييس تعتمد غالبا على الأسس والمبادئ المالية والمحاسبية ومن أهم أمثلتها¹⁴⁵ :

• القيمة السوقية والقيمة الدفترية والقيمة غير الملموسة المحسوبة

تهتم هذه الطريقة في التقييم بالقيمة الغير الملموسة خاصة في السوق ، للحكم على الرأسمال اللامادي بشكل أعم، وهو أمر يتطلب تحليلا أوفر لأن القيمة لا تنحصر في رأسمال السوق بمعزل عن العلاقة بالزبون والوضعية التنافسية للمقولة إلى جانب الرساميل الأخرى.

3- التحليل المالي للأصول اللامادية:

مقاييس العائد على الاصول analyse du retour sur actifs : هذه النماذج تقوم على أساس احتساب الربحية على الأصول المحسوبة وحسب الصيغة التالية :

صيغة العائد مقسوم على الأصول

وتساعد الربحية الناتجة على تقييم قدرة المقولة على إيجاد قيمة لحامل الأسهم. بعد ذلك يتم مقارنتها مع متوسط العائد للمقاولات التي يقع نشاط المقولة ضمنها .¹⁴⁶

¹⁴⁵ نجم عبود مرجع سابق ص 120

¹⁴⁶Alain Marion, Analyse financière, Chapitre7-. L'analyse de la rentabilité (2015), pages 197

هذه الوسيلة تمكن من استثمار المقاوله لأصولها الغير ملموسة وهي فعالة في معرفة القيمة المالية لتلك الأصول . يمكن اعتمادها بشكل ثانوي في تقييم الرأسمال اللامادي .

4- نموذج القيمة الاقتصادية المضافة :

- مفهوم القيمة الاقتصادية : "يشمل كل الاصول داخل المقاوله ولا تقتصر فقط على الجانب النظري بل في استخدامه من خلال الحرص على تحديد الأموال الخاصة بكل نشاط، سواء كانت هذه الأموال عبارة عن أصول ثابتة (استثمارات) أو أصول متداولة، ويتمثل المغزى من ذلك في الوقوف عند مدى مساهمة كل عنصر في المؤسسة بما فيها الأصول الغير الملموسة" فهي تعد مؤشرا لقياس الأداء وفي نفس الوقت طريقة للتسيير، كما أنها طريقة للتحفيز Incitation ، تحسب كالآتي :
- القيمة الاقتصادية المضافة = (معدل العائد على رأسمال المستثمر - معدل تكلفة رأسمال × رأسمال المستثمر).¹⁴⁷

حساب القيمة المضافة يعطي المسيرين فكرة عن الأداء الداخلي للمقاوله، بحيث نجدها تقوم بقياس أداء مسيري المؤسسات أمام المساهمين، فبذلك تصبح وسيلة تدفع المسيرين لبذل جهود مضافة من أجل تحسين أداء مؤسساتهم و ترشيد القرارات المتخذة ، فالنتيجة تعتبر وسيلة للتحفيز، حيث يمكن استخدام هذه الطريقة في تقييم الاستراتيجيات وتقييم لتسيير المشاريع الاستثمارية ووضع أهداف الأداء التسييري. وعلى الربط بين الجانب الاستراتيجي والمالي واتخاذ القرارات، لكن هذه الطريقة تقتصر على العلاقة برأسمال المساهمين والمسيرين ، مما يستوجب استخدام طرق أخرى لتكتمل الرؤيا حول الوضعية العامة للرأسمال اللامادي.

5- تحليل السلطة في المقاوله:

من بين المؤشرات التي تعتمد في التحليل الاستراتيجي ، فحسب ميشال كروزيه لا يوجد عمل ممكن بدون سلطة للتأثير والإكراه. لهذا تعتبر السلطة كعلاقة تأثير متبادل بين

¹⁴⁷ هواري سويبي دراسة تحليلية لمؤشرات قياس أداء المؤسسات من منظور خلق القيمة - مجلة الباحث - عدد 2009/07 2010 ص

الأفراد والمجموعات. "وتقبل أغلب التنظيمات / المؤسسات في الواقع نوعا خاصا من السلطة Pouvoir فأى مؤسسة نفعية محسوبة يمكن أن يكون لها بعد قسري أو أخلاقي حسب شخصية مسيرها، لكن أشكال التنظيمات غير القارة تطمح في التحول إلى أشكال قارة وأن تختفي من المحيط".¹⁴⁸

والسلطة تعمل على إرساء القواعد التي تجعل الأهداف المتبعة من طرف المقابلة متطابقة مع كل ما يمكن أن يعارض أو يختلف عنها. وتتأرجح بين الصراع، والتفاوض والتعاون كأسمى أشكال السلطة، وللسلطة دور أساسي في تشكيل قيمة التنظيم والتسيير وإعادة الاعتبار للبعد الإنساني في المؤسسة .

7-تحليل الثقافة :

ظهر التيار الثقافي في أواخر الثمانينات، فأصبح من الضروري تحليل البعد الثقافي في التنظيمات باعتباره محورا أساسيا، وله انعكاسات جادة على فعالية التنظيم . فهي تتعلق بتاريخ المؤسسة، نشاطات المؤسسة وكيفية تصورها عند العمال، نظام القيم سواء كانت مكتوبة أو شفوية (الامتياز، الجودة، الإنصات للزبائن، التحفيز، المكافآت، الصرامة، النظام،..الخ)، وكل ما هو مرئي أو غير مرئي مثل الشعارات، التقاليد، العادات .فكل هذه العوامل تسمح للأفراد من تحديد هويتهم، واستقرار النظام، توحيد ونمذجة السلوك والقرارات الكبرى. وهذه في مجموعه تشكل الأبعاد الأساسية للميزات التنافسية للمؤسسة، وأحد المحاور الأساسية في تقييم رأسمالها غير المادي.¹⁴⁹

8-تقييم الأصول غير الملموسة :

يتجلى الفرق بين الأصول غير ملموسة وبين الأصول المادية في مايلي :

الأصول الملموسة: وتشمل جميع الأصول المالية المادية (البنيات،الأرض، الآلات ، الأدوات المواد الأولية..) .

¹⁴⁸ عبد الكريم قنبي سوسيولوجيا التدبير المقاولاتي مدخل إلى الأسس والأنساق، مرجع سابق، ص 102

¹⁴⁹ مداح عرابي الحاج، مرجع سابق، ص 213

- الأصول غير الملموسة (الأصول اللامادية) : وتضم الأصول المتمثلة بالعلامة التجارية ، البراءات ، التراخيص ، حقوق النشر ، التصميمات ،المعلومات)¹⁵⁰.

اقترح Karl Erik سنة 1989 كتاباً بعنوان "الميزانية غير المرئية"، يعتمد على قياس الأصول غير الملموسة في المؤسسات والمقاولات، حيث يعتبر أول من تحدث عن الرأسمال المعرفي وأول من حدد الاحتياجات لقياس الرأسمال البشري، والتطبيقات المحاسبية الضرورية لقياس الأصول غير الملموسة.

كنظرية جديدة لقياس الرأسمال اللامادي من خلال تقسيمه إلى ثلاثة فئات ووضع لوحة قيادة لتحليل الرأسمال المعرفي تتشكل من:

- رأسمال العملاء

- رأسمال البشري

- رأس المال الهيكلي¹⁵¹

إذ يمكن للمقاولة تحويل القيم الغير الملموسة والناجمة عن التقييم إلى مبالغ نقدية وإدراجها ضمن الميزانية النهائية ،واقترح بعض العمليات، تعتبر الأصول الغير ملموسة كعناصر ضمن الميزانية وقياسها بمبالغ نقدية بحيث تقيس العمر الإنتاجي لها. (من خلال الطرق التقييمية التي ذكرنا بعضها منها)

8-الأصول اللامادية وخلق القيمة:

وتستخدم القيمة المضافة التي تربط بين الأرباح المالية للأصول الملموسة ورأسمال المستثمر أو حقوق الملكية، من خلال التركيز على التدفقات الملموسة التي تحقق قيمة المساهم والهدف منها تذكير الإدارة التنفيذية، بالاهتمام بمصالح المساهمين، ولكن يمكن خلق قيمة المساهم من خلال التركيز على الأصول غير الملموسة وليس الأصول

¹⁵⁰Britton Manasc., knowledge strategies, generate lasting value, www.yahoofile://a:1knowlz.htm.

¹⁵¹-Karl Erik Sveiby, (1997) « The New OrganizationalWealth_ Managing and MeasuringKnowledge-BasedAssets»,Berrett-Koehler Publishers .

الملموسة. كما أن قيمة المقاوله تنشأ من تفاعلات بين كل المكونات والتعاقد والتآزر بينها فمثلا عندما تسعى تكنولوجيا أن تحسن من الأداء التنظيمي لتحسين المردودية.¹⁵²

9- الاستثمار في البحث والتطوير:

يمكن للمقاوله الاستثمار في الأصول غير الملموسة، لأن الاستثمار في البحث والتطوير يرتبط بالابتكار. وأن الاستثمار في الأصول غير الملموسة وخاصة البحث والتطوير تعتبر واحدة من العوامل التي تتسبب في نجاح المنتجات الجديدة، وتزيد من الميزة التنافسية للمقاوله. حيث توجد علاقة وطيدة إيجابية هامة بين الاستثمار في الأصول غير الملموسة والرفع من قيمة الموارد المالية، يرى Lantz 2005 أن هناك أثر إيجابي لنفقات البحث والتطوير على قيمة المقاوله السوقية¹⁵³. لكن هذا المعطى يشكل عائقا أمام المقاولات بحيث يطرح مسألة ميزانية البحث والاستثمار في الموارد البشرية والذي يشكل كلفة صعبة ومشكلة في التمويل، هناك من يرى أن مسألة البحث والتطوير هي من شأن المسؤولين عن قطاع المقاولات كي يخفف من العبء المالي للمقاوله .

10- منهجية Thésaurus-Bercy

اعتماد طرق جديدة لتقييم وتممين الرأسمال اللامادي للمقاوله من طرف بعض الدول الأوروبية كفرنسا وبلجيكا تتجلى في منهجية Thésaurus-Bercy سنتطرق لها لاحقا . وإجمالاً يمكن تلخيص وسائل التقييم كمايلي:

¹⁵² OCED; actifs immatériel et creation de valeur ,rapport de synthèse ,2008,pp:3,4

<https://www.oecd.org/fr/sti/inno/40825836.pdf>

¹⁵³-Jean-Sébastien , Lantza and Jean-Michel Sahutb , R&D Investment and the Financial Performance of Technological Firms INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS, 10(4), 2005 ,p4

الاسم	مكونات الرأسمال اللامادي	الوسائل المساعدة على التقييم
T.Stewart (1997)	- الرأسمال البشري	-الأفراد،الفرق، القيادة
	- رأس المال التنظيمي	- الأنظمة، البراءات، قواعد البيانات
	- رأس المال الزبوني	-العقود،الولاء، العلامات
Edvinson&	- رأس المال البشري	-مهارات،خبرات، معارف العاملين.
	- رأس المال الزبوني	-العلاقات مع الزبائن،الشركاء .
	- رأسمال الإبداع و الابتكار	-مشروعات البحث و التطوير، والمنتجات المبتكرة
Malone (1997)	- رأسمال التنظيمي	والفعالية التنظيمية
	- الهيكل الداخلي	-الأنظمة والعمليات، نماذج الأعمال، البيانات، الوثائق.
	- الهيكل الخارجي	-التحالفات، العلاقات مع الزبائن،
K.E.Svieby (1997)	-الرأسمال البشري	-القدرات،المعارف،الخبرات الفردية والمهارات
	-الموارد البشرية	-القدرات المعرفية القيمة، الوظيفية، السلوكية، قدرات انشاء
	-الموارد التنظيمية	-الروتينات التنظيمية، العمليات والمعلومات،
CoranRoos (2003)	-الموارد المرتبطة بالعلاقات	-العلاقات مع الزبائن،الموردون، المجتمع المحلي
	-أصول الرأسمال البشري	مستوى التعليم، الخبرات، القدرات
	-أصول الرأسمال التنظيمي	مشروعات و التشبيك،
الاتحاد الأوروبي	-أصول رأسمال العلائقي	مشروعاتالاتحاد الأوروبي المعرفية

جدول رقم (4): نماذج من تصنيف مكونات الرأسمال اللامادي¹⁵⁴

من خلال التصنيفات التي وردت في الجدول أعلاه، ورغم تباين وجهات النظر بشأن مكونات رأسمال اللامادي، إلا أن هناك اتفاق حول ثلاث مكونات هي:

الرأسمال البشري والرأسمال الهيكلي التنظيمي ورأسمال العلاقات.¹⁵⁵

انطلاقاً مما سبق، فبالنسبة لتقييم الرأسمال اللامادي تتعدد الطرق والأساليب، لكن يجب الحذر في اختيار الطريقة المواتية والملائمة للمقولة، واتخاذ تدابير من قبيل ضرورة فهم معنى الرأسمال اللامادي وتحديد مكوناته وفهم سياقاتها وتفاعلاتها، فالمعرفة الجيدة به تسهل التعامل معه وتحليله، ومعرفة الطريقة التي يدار بها، واختيار أسلوب القياس الذي يناسب المقولة، إضافة إلى تجنب الطرق التقييمية التقليدية للأصول الغير ملموسة، لأنها تقيس فقط الأصول المادية الملموسة بشكل كمي، ولا تقيس الحقائق غير الملموسة التي يتكون منها رأسمال اللامادي؛ كما أن تلك الطرق تعمل على التقييم المالي والنقدي للمعاملات الماضية،

¹⁵⁴ نجم عبود، إدارة الملموسات إدارة مالا يقاس مرجع سابق، ص ص 29]بتصرف-

¹⁵⁵ نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات، إدارة مالا يقاس، مرجع سابق، ص 131

بينما ينبغي دراسة قيمة الرأسمال اللامادي حاضرا ومستقبلا، كما أن إدارة الرأسمال اللامادي تقتضي تدبيرا كفييا وإداريا ، فعلى المستوى التحليلي الأولوية تعطى لمعرفته ومعرفة كيفية قياسه لإعطاءه قيمة وتوصيفا. أما المستوى الإداري يستوجب تسييره بشكل فعال، فإدماج الاستثمارات اللامادية ضمن القوائم المالية التقليدية للمقاولة وفق المبادئ المحاسبية التقليدية المعمول بها، أمر مهم ولكن يجب عدم إهمال الجوانب اللامادية، وتحديد العمر الإنتاجي المتوقع لها ، فالطرق المحاسبية الخاصة بالاستثمارات اللامادية الذي تعمل به المقاولات، يجب أن ينبع من الحاجيات الحقيقية للمقاولة ويعبر عن تطلعاتها .

خاتمة الفصل :

يتضح من خلال ماسبق أن تحديد عناصر ومكونات الرأسمال اللامادي ومختلف تقسيمات الباحثين، من شأنه يغني تصوراتنا حول هذا المفهوم الذي يتميز بالغموض والدينامية، والوقوف على أساليب قياسه ومختلف الطرق المعتمدة في تقييمه فهذا يعتبر مهما في ملامسته واكتساب معرفة أولية حوله، و تحديد الكيفية التي يمكنه خلق القيمة بها للمقولة ، كما أن التحديد الدقيق لكل مكونات الرأسمال اللامادي تمثل أحد العناصر الرئيسية التي تسمح بمعرفة كل الاشكال التنظيمية والتدبيرية ، وخصائص الثقافة المقاولاتية السائدة، والتفاعلات بين كل تلك العناصر. ثم إن التصنيف يساهم في سهولة تقييم الرأسمال اللامادي ،وعن طريقه يتم تحديد كل المكونات اللامادية الفرعية لتسهيل عملية التدبير والتقييم .

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية كيفية تقييم الرأسمال اللامادي الذي يتطلب معرفة أكثر بكل جوانبه، فتم ذكر مجموعة من المفاهيم المتعلقة بأداء وخطوات تقييمه، ومختلف تصنيفاته وكيفية التعامل معه،ولكن ما يؤخذ على تلك الطرق كونها لا تشمل كل الجوانب اللامادية، فهي تغفل عن التفاعلات بينها التي تنتج بينها.

الفصل الرابع:
خصائص وأهمية الرأسمال اللامادي داخل المقاولَة

تمهيد:

يتميز الرأسمال اللامادي من خلال تعريفاته بالغنى المعرفي والغزارة المفاهيمية، وهذا المعطى يستوجب فهما مستفيضا لمكوناته وعناصره وتقسيماته والمؤشرات التي تساعد في رصده .

ففي الثقافة التدبيرية التقليدية، قد يتم الخلط بين الأصول المادية والأصول اللامادية لهذا في الاقتصاد اللامادي ، من الضروري الوقوف عند خصوصيات الرأسمال اللامادي وفهم أدواره ، سنتطرق في هذا الفصل إلى الفرق بين الرأسمال اللامادي والرأسمال المادي ثم ماهي الخصائص التي تميزه في المقابلة وأدواره، ونبين معيقاته .

وقد اعتبر مفهوم الرأسمال اللامادي وما يقابله من أصول لامادية من المفاهيم ،التي تحظى بالأهمية وتستأثر فضول الباحثين ، وقد أصبح هو الثروة الحقيقية للمقاولات، لذلك وجب عليها أن تدرك جيدا كيفية استغلال هذه الخصائص من أجل بناء قاعدة معرفية و تنظيمية تستطيع من خلالها مواجهة المنافسة الشديدة ، لذلك سنحاول معرفة كيفية تنميته لما له من أهمية.

الباب الأول :الفرق بين الرأسمال اللامادي و الرأسمال المادي:

تختلف آراء الباحثين حول تعريف الرأسمال اللامادي ، فالأصول المادية كالبنائيات والمكاتب والآلات تعني رأسمالا ماديا له خصائصه وهناك أصول غير ملموسة لكنها ذات تأثير في القيمة المالية للمقولة كالابداع والابتكار ونسق العلاقات والسمعة والقيم الثقافية والكونية التي تتبناها المقولة وتنخرط في قضاياها.وفيما يلي جدول لمقارنة للرأسمالين من حيث الخاصيات الأساسية :

الخاصية الأساسية	الرأسمال المادي الملموس	غير المادي - غير ملموس
مكانه	ضمن البيئة الداخلية للمقولة	في عقول الأفراد العاملين في المقولة
التمثيل النموذجي	الالات -البنيات = الوسائل اللوجيستكية المواد الأولية	الأفراد ذوي المعارف و الخبرات العلاقات الابداع
القيمة	متناقصة بالإندثار والاستعمال	متزايدة بالابداع وبالابتكار
نمط خلق الثروة	استثمار مادي ونقدي	الانفتاح والتطوير والتنمية
المستخدمون له	العمل العضلي الطاقة الجسمية والحركة والطاقة الفكرية	التواصل الابداع الابتكار
الواقع التشغيلي	يتوقف عند الازمات	يتوقد مع الازمات
الزمن	له عمر إنتاجي وبالطاقة	ليس له عمرتزايد مع تزايد الابداع يرمز للمستقبل

الجدول رقم (5) : الفرق بين الرأسمال الالامادي و الرأسمال المادي¹⁵⁶

يوضح الجدول التالي الاختلاف بين الأصول المادية المكونة للرأسمال المادي والأصول الالامادية المكونة للرأسمال الالامادي:

إن الأصول الالامادية *actifs intangibles* تقابلها الأصول المادية *actifs tangibles* ومن خلال معرفة خصوصية كل منهما يمكن التفريق بينهما والجدول يوضح ذلك التقابل ، الأصول غير الملموسة: تتميز بأنها أصول ليست مادية ولانقدية، يمكن إحصاؤها وتعدادها، وينتج عنها أرباحا مستقبلية، وتخضع للتأطير القانوني ويمكن أن تقيم ماليا ومحاسباتيا. وبدأت المقاولات تعمل على إدارة الاستثمارات الغير ملموسة. يعرفها Barauch Lev ب"أصول المعرفة" وهي أصول مستمدة من المعرفة أو المعلومات ويصنيفها إلى أربعة:

- الإبداع، والبحث والتطوير
- العلامة التجارية ومدى تأثيرها في الزبون
- الأصول الهيكلية:تمثل المهارات اللازمة للعمل بشكل أفضل.
- أصول التنافسية: حواجز التي تحول دون اقتحام المنافسين لخصوصية المقولة وقد تكون قانونية كترخيص تشغيل والملكية الفكرية¹⁵⁷.

¹⁵⁶ يوسف حسين عبد الستار ، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال ، جامعة الزيتونة الأردنية ، 2005، الأردن ، ص: 5 بتصرف من الباحثة

ويمكن تحديد الأصول الغير مادية بشكل منفصل، وهي تشارك في العمليات التي تولد الربحية الحالية و المستقبلية، ولكن قيمتها تبقى غير مدرجة في الميزانية العمومية. ويرى Edvinsson أن الرأسمال اللامادي هو "الأصول غير الملموسة التي تتميز بوجود كيان غير مادي، وكذا عدم التأكد من المنافع المستقبلية المتوقعة منها، نظرا لصعوبة التنبؤ بعمر إنتاجيتها مما يؤدي إلى صعوبة قياسها وتقييمها".¹⁵⁸

وتتكون تلك الاصول من والمهارات والمعرفة والابداع والعلاقات العلامات التجارية والشهرة والقيم وثقافة المقابلة والخصائص النفسية والاجتماعية للمسيرين ... مقابل الأصول المادية المباني الموظفون المكاتب الحواسب ...

1- خصائص الرأسمال اللامادي داخل المقابلة :

يتميز الرأسمال اللامادي انطلاقا من مختلف الأدبيات التي تناولت موضوعه بكونه رأسمالا غير ملموسا، يصعب تقييمه وتحليله، حيث تتداخل مكوناته فيما بينها، ويمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة والوقت نفسه. كما أنه خالق للثروة، وله تأثير كبير على الميزة التنافسية للمقابلة وقيمتها المضافة، ويتسم باللايقين بشأن العائدات المستقبلية وفترة حياة غير محددة.

يقتضي كفاءات الأفراد ومهاراتهم لحمله . ويستدعي هياكل تنظيمية مرنة وتتميز بالفعالية، حفاز ومبدع، مستقل في الفكر والعمل. يتطلب جوا مليئا بالشفافية، وتدبير إداريا يتميز بالحكمة وباللامركزية في اتخاذ القرار. يتطلب التجديد والمبادرة، والافكار الابداعية والتحفيزية، يقدم معارف تعود على المقابلة بالارباح .

¹⁵⁷ Baruch. Lev , Rethinking accounting. Financial Executive. Morristown . 18 (2) ,2002, p. 34- 38
Edvinsson.L. intellectual Capital-nations for futur wealth creation .journal of human resource costing and accoting v4 n1 1999 p 22.

تتداخل مكوناته وأصوله اللامادية، وتفاعلها سبيل لتحقيق القيمة المضافة، يجنب المقابلة الأخطار بطبيعته التنبؤية، ويتسم بالأصالة و الدينامية :حيث يحفظ للمقابلة ثقافتها وخصوصيتها فيصبح إشعاعها نابع من ذاتها وأصولها، و يختص بقابليته للتغيير والتحديث. هو بمثابة قاسم مشترك موجود في جميع القطاعات، رغم اختلاف مظهراته، يواجه التحديات ويخلق من الصعاب فرصة للنجاح وإبداء الجوانب المميزة للمقابلة والتعامل مع تقلبات السوق.

تلك هي الخصائص العامة والمميزات التي يتسم بها الرأسمال اللامادي ويمكن تلخيصها كما يلي :

2-1- الخصائص التنظيمية والهيكلية:

• يتواجد الرأسمال اللامادي في التنظيم بنسب متفاوتة نظرا لإحتواء التنظيم على علاقات غير رسمية.¹⁵⁹

• ويتميز بتشجيع اللامركزية الإدارية في التسيير. والمرونة والفعالية والنجاعة الملاحظة في الهيكل التنظيمي بغرض التجديد عن طريق الأفراد. فالرأسمال اللامادي يتطور داخل تنظيم مرن ومنفتح ويتوفر على عقول وأذهان قابلة لاستيعابه ويمكنها الإبداع في تديره

• يوفر نتائج معقولة ومطابقة بنسب متفاوتة لمتطلبات السوق من جهة والمسؤولية الاجتماعية والثقافية والبيئية.

• قيمته المضافة تتوقف عن مدى تفاعل كل مكوناته مع البيئة المحيطة للمقابلة.

2-2-الخصائص المهنية:

- تتمثل في المميزات البشرية والتنظيمية داخل المقاولات بغض النظر عن الشهادات التي يتوفر عليها الأفراد. فهناك من يتوفر بالفطرة على قدرات تدبير الشؤون اللامادية
- من خلال امتلاك مهارات القيادة والقدرة على اتخاذ القرارات و حل المشكلات،

¹⁵⁹ محمد على روسان ،محمود محمد العجلوني أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية ،مجلد 26، العدد 2، 2010، ص56

- والتواصل وتدبير السلطة. والاستفادة من تجار الآخرين وخاصة الذين تفوقوا في تدبير الرأسمال اللامادي. وامتلاك درجة عالية من التعلم التنظيمي و مهارات مهنية وخبرات وحس تنظيمي ومرونة وفعالية تنظيمية .

2-3- الخصائص الشخصية :

إن من أهم المميزات التي يتصف بها الرأسمال اللامادي ، هو كونه خلاق للفرص ويهتم بتفاصيل قد تبدو للوهلة الأولى على أنها بسيطة وعادية، لكن جوهرها هو مصدر طاقة وقوة فهو يتميز بالمرونة والبحث عن التجارب الرائدة والتعلم الذاتي والمجازفة العقلانية ، وإدراك المخاطر ، كما يعطي نتائج مباشرة إذا ما تم توظيفه على أحسن وجه. فحجره الأساس هي الخبرات السابقة عند الفاعلين. و قوة التأقلم مع المتغيرات حيث يعتمد مبدأ اللايقين

2-4- خصائص البنية:

تتجلى خصائص بنية الرأسمال اللامادي أولاً كونه غير ملموس وغير مرئي. يعبر عن القيمة الخفية. تعقيد على مستوى تفكيك عناصره. يقتضي مؤشرات تحليلية كثيرة ومتداخلة يمكن الحديص عن شجرة المؤشرات. كما تتراجع فعاليته إذا أهمل أو أسيء استعماله.

من خلال هذه الخصائص للرأسمال اللامادي يمكن القول على أنه يرتكز بالأساس على قدرة الأفراد أولاً وأخيراً. وما يتوفر عليه من مميزات داخل التنظيم من كفاءة وجرأة و كما أنه يرتوي من ثقافة المقولة.

الباب الثاني : أهمية الرأسمال اللامادي داخل المقولة

أصبحت المقاولات أمام معطى جديد بفعل العولمة والدخول في اقتصاد المعرفة ، فالعالم يتحول بسرعة نحو سيادة المعلومة والتقنية، لذا من الضروري عليها أن تعي دور الرأسمال اللامادي وتثمين الأصول الغير ملموسة، وتنخرط في التحول الحاصل وعصر المعلومات، فبعدما كانت المقاولات الكبرى تعطي الأولوية للرأسمال المادي و الإنتاج الصناعي بشكل قوي، هي اليوم تبحث عن كيفية تنمية رأسمالها الغير ملموس (براءات الاختراع، العلامة التجارية والملكية الفكرية، العلاقات، الكفاءات الابتكار المسؤولية

الاجتماعية) وذلك لما له من أهمية وأثر إيجابي على قدرتها التنافسية واستمراريتها وتتجلى أهمية الرأسمال اللامادي كما يلي:

- تقديم رؤية واضحة لواقع المقولة .
 - المساعدة في خلق دينامية في استعمال الأصول .
 - تحقيق إنتاجية أكبر وخدمة أفضل.
 - خلق ميزة تنافسية دائمة .
 - تحفيز الطاقات والكفاءات .
 - إمكانية الانخراط في الاقتصاد الذكي.
 - أسلوب استراتيجي مهم لضمان استمرارية المقولة.
 - تحسين المقولة لمواجهة التحديات والمنافسة.
 - استشرف مستقبل المقولة في ظل التحولات وعنصر اللاحقين.
 - تدبير المخاطر المسبقة من خلال تهمين المكونات اللامادية للمقولة واعتبارها مصدرا للقيمة في المستقبل.
 - التركيز على تعبئة الموارد البشرية وتحقيق اللامركزية في السلطة، لإعطاء تدبير الرأسمال اللامادي صفة المرونة والتأقلم.
 - المشاركة في عملية التنبؤ وردود الفعل والمواءمة بين الهياكل.
 - تكيف الممارسات الإدارية وتطوير طابع ديناميكي يتماشى و الطبيعة المتغيرة والمشاكل الحالية ما بعد Covid19.
 - إضفاء الطابع الرسمي على نظام القيمة الخاص بالمقولة عن طريق الربط بين التفاوض والحافز، حتى يشعر الموظف بالثقة وبالتالي ضمان أدائه.
- يمثل الرأسمال اللامادي أكثر الموجودات قيمة و يمثل القوة الحقيقية لاستمرارية المقاولات، فالموارد غير الملموسة هي الوجه الخفي للمقولة، كما تشكل عامل التفوق الرئيسي للمؤسسات، وقد لا يتم ادراجها في البيانات المالية .ومع ذلك، فهي تمثل مصدرا هاما في قدرتها التنافسية.

لهذا تأتي أهميته في الوقت الحالي وتتعالى الأصوات المؤيدة له والباحثة في قضاياها والمؤيدة لفلسفته. ولن تستفيد المقاوله من خصائص الرأسمال وفوائده ، إلا اذا تمت إدارته وتسييره وتطويره بشكل جيد من خلال أولا الوعي بأهميته، وتحقيق التفاعلات بين مكوناته.

4- أدوار الرأسمال اللامادي داخل المقاوله :

يعتبر الرأسمال اللامادي بمثابة محرك للتنافسية و مصدرا للنمو، و يلعب أدوارا مهمة داخل المقاوله . فهو في بادئ الأمر يعطي صورة حقيقية عن واقع المقاوله من جهة، ومن جهة أخرى يحميها من المخاطر، كحماية العلامة وحماية المنتجات والإبداعات، وجميع منتجات المقاوله من القرصنة ، وحفظ خصوصيتها وإبداعاتها. وهو ما يسمى بحماية التراث التجاري للمقاوله. وهذا الدور يسمى الحماية والدفاع *défence et protection* . فالأصول غير الملموسة هي ذات معرفة مقننة *codifiée*: جزء من هذه الأصول محمي على سبيل المثال: العلامة التجارية، حقوق النشر والملكية فكرية ¹⁶⁰.

كما يؤدي دورا هجوميا ، كاحتكار السوق، والبحث عن آليات لإدراج أسواق جديدة وخلق خطة واستراتيجية تبعد المنافسين الجدد ، كما يساعد في تدبير المواجهة والتصادم كما مع المنافسين *affrontement* ¹⁶¹ .

وهما مفهومان ذاتا بعد عسكري ، يخص العلاقة التنافسية بين مقاولتين والرأسمال اللامادي. يتدخل في التأسيس لمقاوله ذكية وهي عبارة عن مقاوله (تنظيم) يقودها

¹⁶⁰ Patrick Sullivan et Suzanne Harrison , Profiting From Intellectual Capital Learning From Leading Companies, Journal Of Intellectual Capital, 2000, Vol :1, No :1, p 38

¹⁶¹ معنى التصادم كما جاء في العلوم الاجتماعية ، من خلال التمييز بينه وبين العنف، فهو يعني المواجهة وجها لوجه مع العدو، وهو مرتبط بمفاهيم المعارضة والصراع، فالتصادم ينتج عن تعارض أو تصارع فردان أو مجموعتان اجتماعيتان، من أجل تحسين أوضاعهم ، وهي استعارة في علم الاقتصاد، حيث يتصادم متنافسان في علاقة غير مباشرة عن طريق المستهلك ، ومن خلال المقاولات المشتركة بينهم في العمل، من أجل تحسين وضعيتهم في السوق انظر المقال على الرابط:

Frédéric le Roy , L'affrontement dans la relation de concurrence Revue française de gestion 2004/1 (no 158), page12 in

<https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2004-1-page-179.htm>

أشخاص قرروا استخدام ذكاءهم بشكل منهجي ومنتظم مع كل الفاعلين (الموظفين، والعملاء، والموردين، والحلفاء) لجعل المقابلة أكثر فعالية ونجاعة. 162

5- مؤشرات الرأسمال اللامادي:

-معنى المؤشرات : مجموعة من المعايير يمكن قياسها ويعتقد أن لها علاقة سببية بمظاهر الرأسمال اللامادي ومكوناته. وهي أداة للتقييم وصنع القرار يمكن من خلالها قياس موقف أو اتجاه، بطريقة موضوعية ، وقد تكون المؤشرات كمية أو كيفية عموماً المؤشرات هي متغيرات تصف الأجزاء أوالعناصر المؤلفة لمتغير محدد من وجهة نظر كمية.وهي أداة لدعم اتخاذ القرار .

ونظراً لتعدد الطرق والوسائل التي تحدد المؤشرات سنقتصر على ذكر نموذج وشجرة المؤشرات الخاص بطريقة Bercy – thesaurus .

5-1- أسلوب المؤشرات المتعددة :

يقدم Edvinsson و Malone عرضاً للمؤشرات المتعددة والتي تشمل :

—مؤشرات البشرية: المهارات ، مؤشر التحفيز ، مؤشر رضا العاملين التكويني، استقطاب العاملين والاطر ذات كفاءة ، ترقية ، القيادة والتمكين .

—المؤشرات المالية قيمة السوق ، الأرباح ، عائدات السوق الوقت المخصص لكل زبون.

—المؤشرات المتعلقة بالعملاء: الحصة السوقية ، مؤشر رضا العملاء .

—مؤشرات خاصة بالعمليات process : مكانة الإدارة، رأسمال الجودة ، والحكامة وعقود العمل 163.

6-1 شجرة المؤشرات :arborescence

¹⁶² Adrien. Payette, Le codéveloppement : une approche graduée, Interactions Vol. 4, no 2, automne 2000, p 53 .

¹⁶³ مؤشرات وضعها Edvinsson et Malone سنة 1997 بشركة Skandia السويدية LEIF EDVINSSON. MICHAEL Malone, Intellectual Capital, Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower, HarperBusiness, p156

من بين التقنيات المستخدمة والحديثة في تقييم الرأسمال اللامادي والتي طورها فريق عمل فرنسي سنة 2010 ، وتعمل على تفكيك عناصر مكونات الرأسمال اللامادي إلى تسع مكونات كل مكون يتفرع منه مؤشرات ثانوية ، وعملت على تطويرها منهجية thesaurus- Bercy .

7- معيقات تقييم الرأسمال اللامادي

يعتبر الرأسمال اللامادي معرفة يمكن تحويلها إلى الربح، لكن هناك بعض الأشياء تعيق عمله ، فبخصوص كونه غير نقدي ولا مادي، فهذا يشكل عقبة أمام طريقة تحليله وتقييمه ، حيث أن طرق القياس التقليدية تعجز عن إعطاء تصور عن قيمته الحالية، و أداءه في المستقبل ، لهذا يجب وضع ومؤشرات حديثة تراعي الجانب اللامادي في التقييم. ثم هناك مسألة وعي كل أطراف المقولة بأهميته تحول دون تعذر دمجها في مخططات المقولة واستراتيجياتها.

8- تطوير الرأسمال اللامادي :

يمثل الرأسمال اللامادي ثروة حقيقية للمقولة ، إذا تم بناؤها واستثمارها بشكل عقلاني ومدروس ، عن طريق آليات واستراتيجيات تضعها المقولة ، والتي يمكن إجمالها في آليات هي آلية الاستقطاب، آلية الصناعة و آلية التحفيز¹⁶⁴ .

يتجلى الاستقطاب من خلال جذب الطاقات والمواهب المؤهلة للعمل بالمقولة وتحفيز الموظفين الكفو الذين يقدمون معارف تستفيد منها ثم الانفتاح على الجامعات والمعاهد للتثقيب على الطاقات والكفاءات واستقطابها.

أما صناعة الرأسمال اللامادي داخل المقولة فيتم انطلاقا من تكوينات العاملين في مجال اللاماديات وتعزيز قدراتهم وإطلاعهم عن أهداف المقولة وإشراكهم في صنع وأخذ القرار.

ولتحفيز الرأسمال اللامادي ينبغي اتباع طرق حديثة كالعصف الذهني ، لتوليد الافكار وإثارة المهارات الفكرية والإبداعية وخلق جو من المنافسة بين العاملين وتشجيع المبادرات الفردية .

¹⁶⁴ لحبيب امعمري مرجع سابق

9-أهمية الرأسمال اللامادي:

تبرز أهمية الرأسمال اللامادي انطلاقاً من كونه من أكثر الموجودات قيمة في ظل البيئة التنافسية للمقولة، هذا باعتبار أنه يمثل قوة علمية قادرة على تجاوز المطبات التي تعترضها، فضلاً عن تطويرها المستمر، من خلال خلق قيمة مضافة، فالرأسمال اللامادي لا يمكن الإمساك به أو رؤيته ومن ثم تبرز صعوبة إدارته أو تقييمه. لذا يشكل ذلك تحدي ومغامرة أمام المسيرين و أصحاب المقولة ، من شأنه إكساب المقولة السمعة الطيبة ، و ارتياحاً من طرف الزبون، كونه يضمن الحصول على الأقل ، على الحد الأدنى من المنتجات والخدمات التي يبحث عنها و يطلبها.

إن الرأسمال اللامادي أصبح متغيراً ذو تأثير كبير على نجاح أو فشل المقولة، إذ ينعكس ذلك على القيمة السوقية للمقولة ، فبدأ جلياً الاهتمام تدريجياً بإدارة الرأسمال اللامادي في المقاولات والشركات، بداية من فترة الثمانينات، ومع بداية التسعينات بدأت بعض التنظيمات في التفكير في كيفية تجديد الأفكار والابتكارات التي تم تجاهلها من قبل، واختيار تنمية البعض منها،

ولكي تتم إدارة الأصول اللامادية بفعالية، لابد من إدراك قيمة هذه الأصول ومختلف أنواعها ، والتميز بين المكونات التي تحتاج تنميتها والاستثمار فيها وتطويرها باستمرار والأخرى التي تحتاج الحسم في أمرها وتوقيف الاستثمار فيها ، أما الثالثة فلا قيمة لها على الإطلاق.

و تتجلى أهمية الرأسمال اللامادي من خلال البحوث والدراسات سواء النظرية منها أو التطبيقية. التي تؤكد على كون الموجودات الغير ملموسة قادرة على المحافظة على مستوى متفوق من المعرفة داخل المقولة .

ويقول Drucker في هذا الإطار ، أن « أكثر الموجودات في القرن الواحد والعشرين لامادية إذ تمثل القوة الحقيقية لبقاء المقاولات في ضوء التحديات العالمية»¹⁶⁵.

- وأهمية الرأسمال اللامادي بالنقاط التالية:

¹⁶⁵Drucker Peter. Knowledge Worker Productivity The Biggest Challenge. California Management Review, 1999. P: 75 4

1/ الرأسمال اللامادي له دور ريادي في المقابلة وذلك بسبب أن الموجودات اللامادية تمثل القوة الحصينة التي تضمن بقاء المقابلة في ظل تقلبات السوق.

2/ يخلق القيمة مضافة، نتيجة ما يقدمه من معرفة مفيدة وقدرة المقابلة على استثمار تلك المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية.

3/ إن المعرفة المعتمدة على الرأسمال اللامادي فريدة وغير متاحة، وتقدم إسهامات فكرية تجعل المقابلة تزيد من إنتاجها وابتكار سبل جديدة .

هناك جهود كبيرة تبذل من أجل تطوير مقاييس ومؤشرات لتقييم الرأسمال اللامادي على مستوى المقاولات ، ورغم التقدم الملموس الذي حصل في هذا المجال إلا أنه لازال هناك عدم إتفاق بين المختصين فيما يتعلق بهذه المقاييس . وهذا يدعو الى الإستمرار في البحث لتطوير وتحسين هذه المقاييس.

ويمكن أن يعتمد على بعض المؤشرات لتحليل الرأسمال اللامادي:

- عدد المنتجات الجديدة .
- عدد الزبائن الجدد .
- نسبة النجاح مقاسة بالقيمة النقدية.
- نسبة الزيادة في الزبائن.
- دليل الإنتاجية .
- مؤشرات التنافسية في السوق.
- الأيزو ومستوى رضا الزبون .
- تحقيق اهداف المسؤولية الاجتماعية.
- وضع إستراتيجية للمقابلة التي تعد حجر الأساس لزيادة الخبرات والمهارات والقدرات.

● إنجاز العمليات بفاعلية.

10- مؤشرات قياس الرأسمال اللامادي :

يتم اعتماد مؤشرات لقياس الرأسمال اللامادي داخل المقابلة على المؤشرات الرئيسية

التالية :

- ثقافة المقابلة :

قد عرفها Edgar Henry Schein «على أنها البنية التي تتشكل من المسلمات الأساسية التي تبتكرها تكتشفها ، أو تصوغها مجموعة معينة عندما تتعلم كيف تواجه مشاكل التكيف الخارجي والاندماج الداخلي وهي مسلمات ادت دورها بشكل جيد لدرجة اعتبرت معها كل شئ صالح او كشيء يلحق للاعضاء بوضعه طريقة صحيحة في الادراك والتفكير والاحساس في التعامل مع تلك المشاكل»¹⁶⁶.

-الهيكل التنظيمي: انطلاقا من نظام " فعل السلط" داخل المقابلة ، وعلاقتها بانتشار المعلومة وصنع القرار .¹⁶⁷

-التنظيم الإداري : يتم بناء على شبكة معلومات داخلية (مدخلات) ، واستخدام تلك المعلومات وتحويلها الى أهداف من خلال شراكات وعلاقات واخضاعها الى تقييم وتتبع **-العمليات:** تقاس بالفعالية وعدد ال عمليات والأنشطة والأعمال، وجودة المنتج .

نظام المعلومات: تقاسم المعلومات بين العاملين بالمقابلة ، توفر المقابلة على نظام معلوماتي يسهل الولوج اليه.

¹⁶⁶ لحبيب امعمرى ،المقابلة والثقافة دراسة في عملية التحديث بالمغرب اطروحة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علم الاجتماع ،جامعة سيدي محمد بن عبد الله 2006- 2007 القسم الثالث ، العلاقة بين التنظيم والتغيير على ضوء المعطى الثقافي ،الفصل التاسع التنظيم والثقافة براديعم الثقافة التنظيمية ، ص 221
¹⁶⁷ عبد الكريم القنبيعي ،سوسيولوجيا التدبير المقاولاتي ،مدخل إلى الانساق والأسس، مرجع سابق ،ص 93:

خلاصة الفصل :

في ظل التحديات التي تعرفها المقاولات الرأسمالية ، لقد أصبحت الحاجة الى الرأسمال اللامادي أمر حتمي، فلكي تستطيع هذه الأخيرة الاستمرار في عالم تسوده التحديات التي جعلت التنافسية الجديدة تركز على الموارد الغير ملموسة ، قد تكون مسؤولة عن نجاح أو فشل المقاوله .

هذا الأمر، أصبح يتطلب من المقاولات استقطاب الرأسمال البشري والمحافظة عليه ، وتنميته بالشكل الذي يحفظ لها قدرا من التنافسية.

وبالتالي من أجل البقاء والتفوق في السوق، ومواكبة التغيرات المتسارعة في المحيط الذي تنشط فيه هذه المؤسسات الاقتصادية، يتوجب عليها اكتساب ميزة تنافسية، وذلك من خلال البحث عن مصادر تساهم في تحقيق تفوقها، وتلبية حاجات العاملين والزبناء ، وذلك أضحى مطلبا أساسيا تسعى المقاولات الى تحقيقه من أجل فرض مكانها في السوق، وضمنان ميزة تنافسية مميزة تنافسية وحدها لا يكفي، إذ لابد من الحفاظ عليها و تنميتها.

الفصل الخامس:
الرأسمال اللامادي وسوسيولوجيا
المقاولة

الباب الأول : التفاعل بين المكونات اللامادية للمقاولة .

تؤكد منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على أن مكونات الرأسمال اللامادي لا تحقق قيمة إلا في حالة ارتباطها بمكونات أخرى، فالتلاحم بين تلك المكونات يمكن من الاستثمار بشكل جيد و يحسن من جودة الاستثمارات ،لذا يجب توفر مؤشرات تتعلق بالاستثمار في الرأسمال التنظيمي اللامادي وأخرى تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستثمارات تكميلية والابتكارات التي تنتج عنها .ومن بين هذه التفاعلات تذكر مايلي :

1-العنصر البشري وطريقة تدبيره :

لا تقتصر التنمية على الأخذ بكل العناصر المادية المكونة للتنظيم ولا أنماط الفعل التنظيمي، لكن يعتمد تحقيق التنمية على الرأسمال البشري والتنظيم معا، وكذلك على العوامل التي تؤثر في الإنتاجية.. وكي تكون القوى العاملة منتجة، فإنها تحتاج إلى دعم كفاءتها والاهتمام بكل عناصر الرأسمال اللامادي فضلا عن وجود تدبير استراتيجي للرأسمال الامادي يحقق ميزة تنافسية للمقاولة .

إن دمج العنصر البشري أمر مهم ، حيث يتعلق الأمر بقياس ما هو يصعب قياسه. هذه الصفات ذات صلة بالإنسان الذي بطبيعته متغيرة باستمرار وصعبة المنال .لكن من المهم أن نعرف مستوى مهارات الموارد البشرية ، ودرجة استخدامها كأساس لأي تقييم.ويقاس الرأسمال البشري بأدوات وأساليب تقييم الأداء وتقييم معرفتها وكفاءتها حتى تتمكن المقاولة من الحصول على موظفين أكفاء ، وتتيح هذه الأدوات لمقاولة إجراء استراتيجية قصيرة أو طويلة الأجل ، ووضع خطة عمل لتحسين أداء العنصر البشري داخلها من خلال تحفيزه .

فقد ارتبط التدبير الإستراتيجي للموارد البشرية بعملية اتخاذ القرارات، وذلك من أجل ضمان التكيف الفعال للموارد البشرية في بيئة تطبعها التنافسية من جهة، وتقلبات السوق من جهة أخرى، ومن تم تحقيق الأهداف التنظيمية والإستراتيجية، فهو يعتبر مدخلا هاما لصنع القرارات الخاصة بالعاملين على كافة المستويات التنظيمية، "كما يعبر كذلك عن الإتجاه العام للمؤسسة لبلوغ أهدافها الإستراتيجية من خلال كفاءة مواردها

البشرية¹⁶⁸، إلا أن التدبير الاستراتيجي للموارد البشرية بمعناه الكلاسيكي يمكن إعادة النظر فيه ، حيث يعتبر هذا المكون من أكثر المكونات أهمية كونه يرتبط بالإنسان ، ومن أصعب المكونات من حيث عملية القياس ، فبالنسبة للمختصين في المحاسبة فإنه لا يتلاءم هذا المكون مع نماذج الكلفة الجارية .

على هذا الأساس يمكن القول أن التدبير الإستراتيجي للموارد البشرية يجب أن يراعي مبدأ الشمولية ، والحق في المعلومة والاختيار و توفر الإدارة الإستراتيجية لرؤية بعيدة المدى، من خلال تركيز جل اهتماماتها على الأهداف الكلية التي تشكل حصيلة الأهداف الجزئية المرتبطة بكل مصلحة من المصالح داخل التنظيم ، إلى جانب الاهتمام بالتغيرات الطارئة على مستوى البيئة الداخلية والخارجية ، و البحث عن السبل الكفيلة للتكيف معها.

واعتماد مقاربة استراتيجية متنوعة تعتمد على مؤشرات دقيقة ، لا تختزل الموارد البشرية داخل المقولة في طاقة العمل والجهد وإنما هي قدرات ومعارف، وتجارب لذا من اللاجدر التعامل مع العنصر البشري في كليته النفسية والاجتماعية والاقتصادية والحقوقية.

ينقسم الرأس مال اللامادي البشري إلى فئتين هما رأس مال المسيرين ورأس مال المنسقين وكما سبقت الإشارة فمداخل معاينة هذا العنصر الحيوي تشمل :

-**قدرات العاملين:**وتشمل:الاستجابة للسيرورات التنظيمية ، مستوى جودة العاملين، قدرة التعلم لدى العاملين،كفاءة عمليات تدريب العاملين، قدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار.

- **إبداع العاملين:** ويشمل قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين، الدخل المتحقق من الأفكار الأصلية للعاملين .

إتجاهات العاملين: وتشمل تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المقولة ، درجة رضا العاملين، معدل دوران العمل،متوسط مدة خدمة العاملين بالمقولة.

¹⁶⁸أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية: منظور القرن الحادي والعشرون، دار الكتب، القاهرة،2000، ص46، بتصرف

-تصورات واختيارات العاملين :نظرة العاملين للتنمية احتياجاتهم، واختياراتهم وانتظاراتهم من التنظيم.

2-رأسمال الزبوني clientèle:

المتعلق أساسا بالزبناءو الشركاء الخارجيين للمقولة.

تعتبر العلاقة مع الزبون علاقة يستحضر فيها عناصر أخرى كالعلامة والمنافسين و، تقنيات التسويق الجديدة ، وتعمل على خلق أشكال جديدة من قيم العلامة التجارية . وتؤثر على المستهلك إما مباشرة ، أي عن طريق حاجات يعبر عنها المستهلك ، أو غير المباشرة والتي يتم التعبير عنها من خلال الاهتمام ، ودرجة المعرفة ، والولاء ، وروابط العلامات التجارية في نفسية المستهلك ، تحاول الباحثة Akaer إظهار اهتمام التدبير غير مباشر للرأسمال الزبوني من خلال بناء مقياس قياس رأس المال الزبون للعلامة التجارية في سياق فرنسي.مما يفرض علينا وضع تصور لتلك العلاقة في سياقها المغربي.

هناك ثلاث مؤشرات يتم قياس رأس المال العلاقتي في المؤسسة يمكن اعتمادها في سياقها المقاولاتي المحلي تتمثل هذه المؤشرات فيما يلي- :

القدرات التسويقية الأساسية: وتشمل بناء واستخدام قاعدة بيانات تتعلق بالزبون ، توفير القدرات اللازمة للخدمات ، والقدرة على تحديد حاجة الزبناء.

كثافة السوق: تضم الحصة السوقية، ومعلومات حول السوق المحتملة، ، سمعة العلامة التجارية و الاسم التجاري للمقولة.

—مؤشرات ولاء الزبون: مثل رضا العملاء، شكاوى العملاء، حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع العملاء،مستوى كسب عملاء جدد، مستوى خسارة عملاء حاليين¹⁶⁹.

3-رأسمال النظام المعلوماتي:

¹⁶⁹HaythemGuizani, PierreValette-Florence Proposition d'une mesure psychométrique du capital client de la marque Marché et organisations 2010/2 (N° 12), pages 24.25

الذي يجمع كلا من التنظيم وتقنيات المعلومات والإستراتيجيات داخل المقولة. يمثل ما ينضج من معارف و خبرات الأفراد لنتحول إلى قواعد بيانات ،وهي المعارف التي تبقى في المقولة، وتشمل القدرات التنظيمية، قواعد البيانات، الإنفاق على البحث و التطوير. وهناك مجموعة من المؤشرات التي يمكن بواسطتها معرفة وقياس الرأسمال التنظيمي تتجلى فيمايلي:

-الثقافة العامة: وتشمل طبيعة بناء ثقافة المؤسسة، تطابق العاملين مع

منظور المؤسسة ورؤيتها المستقبلية

-الهيكل التنظيمي: ويشمل صلاحية نظام الرقابة بالمؤسسة، وضوح

العلاقة بين السلطة والمسؤولية.

- التعلم التنظيمي: ويشمل بناء شبكة معلومات داخلية واستخدام هذه

الشبكة، بناء مخزون تعليمي للمؤسسة واستخدام هذا

المخزون.

- العمليات: وتشمل مدة عمليات الأنشطة والأعمال، مستوى جودة

المنتوج،كفاءة العمليات التشغيلية.

- نظام المعلومات: الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين، توفر البيانات

والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المؤسسة وأعمالها،

المشاركة في المعرفة.

4-رأسمال المعرفة Le capital de savoir :

يتعلق بالخصوصية التنافسية للمنتج أو ما يسمى الذكاء الكامن داخل المنتوجات

أوالخدمات التي تقوم المقولة ببيعها. ونميز بين قيمة المعارف للمنتوجات التي تباع

حاليا. وقيمة المعارف للمنتجات التي هي في طور الإنجاز في إطار أنشطة الموارد

البشرية ، وتتضمن الإبداع والإبتكار ومستوى التناغم الحاصل بين الموارد البشرية

والاستراتيجيات التي تضعها المقولة.

5-عناصر العلامة في علاقتها مع رأسمال الزبون:

تشمل العلامة المؤشرات التي جاءت في دراسة سيكولوجية الشغل ل Jennifer Aaker حول "شخصية العلامة" والتي تتميز بالصفات كالصدق والإثارة والدينامية والكفاءة والتعقد ودرجة من الوعورة والصلابة والقسوة rudesse¹⁷⁰. مع مراعاة مدى معرفة دور العلامة من طرف الفاعلين في المقابلة من خلال مؤشرات تدل على تدبير هذا الرأسمال :

-اعتبار المقاولين والعمال للعلامة كمعطى استراتيجي وأهميتها لاتقل عن الاصول الاخرى سواء الملموسة أوغير الملموسة وأن يتم مناقشتها في كل الانشطة التي تقوم بها المقابلة .

-تواصل المقاولين مع الزبناء بغرض معرفة حاجيات وملاحظات المستهلكين وتحيينها باستمرار(السعر المكونات ..).

-إدراك المسؤولين والمستهلكين لقيمة العلامة .

6 -رأسمال الشركاء :

يندرج ضمن الرأسمال العلائقي،وهو مكون مهم و يعكس طبيعة العلاقات التي تربط المؤسسة بعملائها ،ويعتبر من أهم العناصر ذات التأثير على العلاقات ما بين المؤسسة والعميل يتضمن المصادر التي تخص علاقات المؤسسة الخارجية (الشركاء، العمال، الموردون) ويهتم بمدى رضا العميل ، وولاءه و مدى الاهتمام بسمعة المؤسسة .يتم معاینته عبر تقسيمه إلى :

-معرفة العلاقة مع الموردين التجاريين.

-معرفة العلاقة مع الشركاء الغير تجاريين (محامون ، تأمين ، أبنائك)¹⁷¹

¹⁷⁰Jennifer Aaker dimensions of Brand personality Journal of marketing Research n 34 August ;1997 p :351

¹⁷¹ تم إدراج مؤشرات لمعرفة الرأسمال العلائقي خاصة العلاقة بالشركاء في محور بالاستثماره انظر ملحق الاستثماره

7- الرأسمال الايكولوجي والمجتمعي :

يشمل هذا الرأسمال كل مايتعلق بالبيئة والمجتمع ، بحيث يأخذ بعين الاعتبار البنية التحتية للمقولة ، كالتوفر على موقع استراتيجي قريب من المواد الأولية ، ويخول لها ولوجية سهلة وسمعة طيبة ، هو مؤشر على تمتك رأسمال بيئي مميز .

يستدعي تقيد المقاولات بالمسؤولية الاجتماعية والتي هي إلتزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف¹⁷²

إن التزم المقولة بتحقيق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية يعود عليها بمكاسب وينعكس أيضا على مواردها البشرية والمجتمع، ويساهم أيضا في ضمان استمراريته ونجاحها في ظل المنافسة الشديدة بين المقاولات المجاورة. وبالتالي يمكنها تحسين سمعتها. كما يمكن اعتبار المسؤولية الاجتماعية عنصرا هاما في تحقيق حكامه المقولة .

فنوعية الخدمات المتاحة بمحيط المقولة (الصحة التعليم الترفيه) والبنية التحتية (كالطرق والمطارات والموانئ) والشراكات مع الجمعيات والإدارات العمومية كلها مؤشرات تدل على تفاعل الرأسمال المجتمعي للمقولة مع مكونات أخرى وبالتالي يمكن الحديث عن مقولة مواطنة.

أما فيم مايتعلق بالرأسمال الطبيعي أو البيئي :

من المعلوم أن بين الرأسمالية والإيكولوجيا، لا توجد رابطة حقيقية ممكنة. فالأولى يحركها مشروع توسع وسيطرة لاعقلانية على كل من الطبيعة والبشر. وأما الرأسمال الثاني فهو على العكس من ذلك ، يعني الحاجة إلى الحد من تغليب حاجات الذات على حساب البيئة ، إن الرأسمالية ، تتسم على وجه الخصوص بمركزية الاقتصاد في الحياة الاجتماعية، وحتمية النمو (وخاصة نمو الاحتياجات الاقتصادية)، أما المسؤولية

¹⁷² تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCED

الايكولوجية كعنصر ديمقراطي تركز على البيئة بشكل خاص عبر مبدأ الاكتفاء، ورفض الدافع الاقتصادي (عقلية الكسب) ، والحيطة فيما يتعلق بالتقدم التقني.¹⁷³

والحقيقة أن الرأسمال اللامادي البيئي في المقاولات، لا يتطابق كثيرا مع التحول الحقيقي للمقولة الحديثة بقدر ما يتطابق مع استراتيجية استعراضية لاغير حيث أن المقولة تتحمل كل المسؤوليات وتظهر كجهة فاعلة مسؤولة عن أفعالها، قادرة على ضمان حماية الطبيعة . بيد أن الفاعلون فيها ليسوا سوى مأمورين بتطبيق القوانين دون الأخذ بتطلعاتهم وتصوراتهم.

فانخراط المقولة في الخطة البيئية الإيكولوجية رهين بمدى **الفعالية البيئية**¹⁷⁴ لأنشطتها والانخراط في التنمية المستدامة، وتراعى تلك الفعالية الموقع الجيوغرافي للمقولة والظروف المناخية والبيئية والمواد الأولية والانضمام إلى المقاييس العالمية للبيئة ISO واحترام بنود السياسات البيئية العالمية والمحلية¹⁷⁵

الباب الثاني : الرأسمال اللامادي وسوسيولوجيا المقولة

لقد ساهم العديد من الباحثين في وضع مفهوم شامل للرأسمال اللامادي، وذلك لأنه يعد من المواضيع الحديثة، كما سبقت الإشارة لذلك، والذي لا زال يكتنفه الكثير من الغموض، وبالتالي يصعب الوقوف على مفهوم شامل ومتكامل له، إلا أن هناك دراسات دقيقة ومهمة لم تتطرق لمفهوم الرأسمال اللامادي بمعزل عن المقولة، بل نجد أن تلك الدراسات لامست في الواقع السيرورات الدالة على تجليات الرأسمال اللامادي في المقولة، بشكل دقيق وشامل لكل العمليات التنظيمية وواقع المقاولات يمكن اعتمادها في رصد كل التجليات للرأسمال اللامادي بمفاهيم سوسيولوجية تجيب عن تساؤلات الباحثين في هذا المجال المقولة والثقافة و التأهيل والتغير التنظيمي الموارد البشرية والتسيير داخل المقولة ، فما نحتاجه في دراسة الرأسمال اللامادي للمقولة هو ليس إلا ذلك الانتقال من الاقتصادي الى الاجتماعي على اعتبار أن" المقولة هي المكان الذي يخلق فيه الاجتماعي كمنتوج ودراسة جوانبه وأركانه

¹⁷³Mathias Lefèvre , L' écologie d'entreprise » : inscrire la considération écologique au cœur de la firme ? Écologie & politique 2008/3 (N°37), pages 155

¹⁷⁴ECO-efficacité, 28/02/2007, <http://ecobase21.antidot.net/fichiers/Ecoeff.html>

¹⁷⁵ انظر مؤشرات الراسمال البيئي المدرجة في الاستمارة بالملاحق

في علاقته بالثقافة على اعتبار أن الفاعل الاجتماعي سواء أكان فردا أو جماعة أو تنظيمًا هو كيان مبدع ومنتج للاجتماعي " 176

فأثناء البحث عن تجليات الرأسمال اللامادي بأركانه الشمولية سواء التنظيمية أو البشرية أو الاستراتيجية أو العلائقية، نصادف أفعالًا وسيرورات ومفاهيم يمكن أن نستعين بسوسيولوجيا التدبير في فهمها وتحليلها كالحديث عن سيرورات التواصل و اتخاذ القرار والحافزية ونمط العلاقات داخل التنظيم ... 177 ..

ثم إن التراكم السوسيولوجي فيما يتعلق بدراسة التنظيمات الاجتماعية وتطور النظرية السوسيولوجية بشكل عام يفسح المجال ، اليوم، تقييم شامل للمساهمات التي انكبت طوال العقود الأخيرة على دراسة التنظيم دراسة علمية. وهذا التقييم يقود- فيما يقود إليه- إلى دراسة الظاهرة التنظيمية من خلال قراءة جديدة تركز على إبراز بعد هام في الحياة الاجتماعية، وهذا البعد ليس شيئًا آخر سوى البعد العملياتي في الظواهر الاجتماعية. 178

إن التراث التنظيمي ، إلى جانب ثقافة المقولة من شأنه أن يخول فهم التنظيم وملامسة دقيقة لمكونات الرأسمال اللامادي بمنهج كفي تحليلي وصفي يتماشى مع الطبيعة اللاملموسة للأصول والعمليات والعلاقات داخل المقولة.

فتحليل الرأسمال اللامادي بكل نمادجه لا يخرج عن نطاق التحليل السوسيولوجي للظاهرة التنظيمية. وفي هذا السياق يمكن فهم كل العمليات اللامادية والسيرورات الغير ملموسة أكثر وأكثر، إذا ما عرضنا الجسم المقاولتي *corps de l'entreprise* في كل أبعاده التنظيمية والبشرية والعلائقية على سوسيولوجيا التنظيمات. سنكون وفي نفس الوقت قمنا بتشخيص وضعية المقولة وعمل صورة إشعاعية *une radiologie* لمكوناتها اللامادية. فالنماذج الدارسة للتنظيمات التنظيم كعقلنة، التنظيم كفاعل، التنظيم كتعاون، التنظيم كقرار، التنظيم كاختلال وظيفي، التنظيم كتكيف، التنظيم كتعلم، التنظيم كاختلال وظيفي ، التنظيم نظريات التنظيم، التنظيم كنسق اجتماعي، التنظيم كصورة

176 لحبيب امعمري المقولة والثقافة دراسة في عملية التحديث بالمغرب الجزء الاول التغيير الاجتماعي ورهان العولمة منشورات دار مابعد الحداثة الطبعة الاولى 2013 ص.

177 عبد الكريم القنبي، سوسيولوجيا التدبير المقاولاتي، مدخل الى الانساق والاسس، الجزء الاول، مرجع سابق

178 لحبيب امعمري، التنظيم في النظرية السوسيولوجية، منشورات مابعد الحداثة، 2009، ص: 5

مجازية ،التنظيم كعملية تفاوض التنظيم، كعملية تعلم ثقافي،التنظيم كعملية تنشئة، التنظيم كعملية تحديث....كفيلة بتفكيك كل مكونات الرأسمال اللامادي .

8-1-نحوسيوولوجيا الرأسمال اللامادي :

إن الدارس للرأسمال اللامادي سواء على المستوى الماكرو(الدولة المجتمع) ،أو على المستوى الميكرو (المؤسسة /التنظيم)، يقف عند صعوبة المفهوم وتشعب معانيه فهو الظاهر /الخفي .الدقيق عند الملاحظة /الصعب عند التحصيل والتتبع . ويقبل كل الإمكانيات التحليلية الكمية والكيفية لكن بمبدأ التفكيك وإعادة التركيب .

- **فالصعوبة الأولى:** تتجلى في تحديد مفهوم للرأسمال اللامادي بشكل شمولي وكامل الأركان.

- **الصعوبة الثانية:** تخص وضع تحديدات للتصنيفات المخصصة له حيث العناصر المكونة لتلك التصنيفات تتميز بالوفرة والتنوع والاختلاف من حيث سياقاتها.

- **الصعوبة الثالثة:** موضوع الرأسمال اللامادي يتردد على نطاق واسع وفي محافل أكاديمية ومنظماتية متعددة فهو من الناحية المفاهيمية والبراديغمية متعدد التخصصات نجده في الاقتصاد في علوم التدبير والسياسات التنموية وفي الثقافة وغيرها فهو يقتضي المسافة الاستمولوجية في التعامل معه .

- **الصعوبة الرابعة :** مفهوم الرأسمال اللامادي يثير عدة صعوبات ، على مستوى قياسه من خلال مؤشرات محدودة وبمنظور اقتصادي محض. أو على مستوى إدارته ، فهو يميل إلى الاجتماعي والإنساني والعلائقي أكثر مما هو اقتصادي ، فلا يمكن الاقتصار في تفسيره ومتابعته، او بالأحرى ملامسة تجلياته فقط على مبادئ علم الاقتصاد.لذا يجب مقارنة هذا المفهوم من زاوية سوسيوولوجية.

- **الصعوبة الخامسة:** فصعوبة المفهوم وتعقيده سبب كاف لإثارة فضول la curiosité الباحث، خاصة في العلوم الاجتماعية .وكل بحث هو ناتج عن قلق فكري حول ظاهرة أو واقع أو فعل . والقلق هنا ناتج من غموض المفهوم وتنوع أبعاده وتجلياته و مستويات تحليله. إن بروز براديغم اللامادي خاصة داخل

التنظيم، بشكل يجعل منه العصا السحرية نحو الخلاص من المشاكل التي يواجهها. لأمر مهم وصحي، لكن هل الحماس الذي يصاحب استعمال مفهوم الرأسمال اللامادي من شأنه أن يخفي جوانبه السلبية كسوء استعماله أو توظيفه بطريقة سطحية وسوء تدبيره. أو استغلاله لغير الأهداف المرجوة منه كخدمة أجنادات دولية وغيرها.

- **الصعوبة السادسة:** فالرأسمال اللامادي هو "كالثروات الطبيعية يشمل أشياء كثيرة، ويصعب قياسه بالطرق والتقنيات التي نستعملها عادة، كتقنيات تقييم مقولة قبل عرضها للبيع على سبيل المثال. عندما يتعلق الأمر بتحديد قيمة مقولة من المقاولات، يتم تقييم الوعاء العقاري، والبنائيات والآلات والمعدات ومخزون السلع إذا كانت تنتج سلعا إلى غير ذلك من ممتلكات المقولة وخصائصها القانونية والضريبية ومعاملاتها مع محيطها. لكن بالنسبة للرأسمال اللامادي لهذه المقولة، نحن لازلنا نجهل، مثلا، كيف تقييم الكفاءات والمؤهلات والخبرات والتجارب التي كان المستخدمون يوظفونها في عملهم، وهي من الأشياء الثمينة والتي قد لا تقدر بثمن في حياة المقولة.

فهو في تحليله يستدعي تعديد المؤشرات، وتعميق الدراسة والتحليل وتنويع أدوات البحث الكمية والكيفية وهذا ما يجعله موضوع سوسيولوجي بامتياز.

ثم إن هذا الزخم الكبير من الأحاديث والندوات والمقالات حول الرأسمال اللامادي، مقابل الفجوة في الدراسات السوسيولوجية حول هذا المفهوم، على الرغم من توفر العدة النظرية والمنهجية، التي تمكن نوعا ما من دراسته تجعل من المفهوم موضوعا صاعدا يستدعي الدراسة والتأمل.

2-8- الرأسمال اللامادي: قلق فكري

يتجلى الغموض و التعقيد المُتِيه les dédales الذي يخيم على تيمة الرأسمال اللامادي la thématique du capital immatériel في "التجربة الأولى" 179، أي التجربة غير المصحوبة بالتفكير النقدي والسؤال. بل الانطباعات التي تولدها حواسنا وخبراتنا في الحياة اليومية، كلها عقبات أمام فهم حقيقي لموضوع البحث، وتتمثل عقبة التجربة الأولى في التركيز على الجوانب الحماسية للظاهرة، والتي تحجب عنا استيعاب الجوانب المهمة من وجهة نظر المعرفة، كما تحجب الاشكاليات المتعلقة بتنفيذ الأسس العلمية.

وعلى المستوى المعرفي، فالعائق الابستمولوجي يرجع "للمعرفة العامية" التي تعرقل تبلور مفهوم واحد متفق عليه. فالمعرفة العامة تنبني على إعطاء صورة عامة، وبالتالي تفقد الخصوصيات الأساسية للظاهرة. فيبقى المصطلح هجينا générique.¹⁸⁰

3-8- المقالة أرضية للامادي بامتياز:

إلى عهد قريب كانت الغايات الرئيسية والقطعية داخل المقالة هي اقتصادية بالدرجة الأولى، وكان التركيز داخل أنشطة المقالة والمؤسسات الربحية منكبا على نمو الرأسمال وتحقيق المرودية المادية على حساب الأصول اللامادية التي كانت الحاضرة المغيبة في سجلات المقالة المالية والمحاسبائية أو تعامل بنوع من التبخيس والهشاشة.

فقد أصبحت الضرورة والسياق العالمي الحالي والذي يعطي الأولوية لاقتصاد المعرفة والتيار الاقتصادي اللامادي.

وبالتالي أضحى هذا الاقتصاد داخل المقاولات محركا للعناصر اللامادية لخلق القيمة وبلوغ الاهداف وفق اشكال تنظيمية تتجاوز الأنماط التقليدية للرأسمالية الكلاسيكية.

¹⁷⁹Rachid DAANOUNE, Marouane ELARFAOUI, Le concept du capital immatériel : l'ambigüité d'une terminologie ISSN 1923-2993 Journal of Academic Finance Vol.9 N° 1 Spring 2018 P136

¹⁸⁰Ibidp, 136

خلاصة الفصل

انطلاقا مما سبق نرى أن المقاولات اليوم في حاجة ماسة لاستعمال رأسمالها اللامادي في ظل الاكراهات الكونية. فالمادي أصبح مهددا اقليميا ودوليا بسبب الظروف الاقتصادية التي تتقلب بسبب الأوبئة وحالات الطوارئ التي تحد من عمل المقاوله وتهددها بالافلاس ، بل قد تحكم عليها بالاعدام. لذا يتعين على المقاولات أن تغوص في هذا العالم الغامض، وتحاول أن تفهم رأسمالها غير المادي ومكوناته، مع تصميم أدوات ومؤشرات القياس للتحكم فيه في أفق تحقيق نتائج أفضل .

والمقاولات المغربية على الخصوص، في الطريق لاكتشاف هذا المعطى على الأقل من خلال الأبحاث الخاصة والعمومية التي تقوم بها الجهات المختصة، كمكاتب الأبحاث والمندوبية السامية للتخطيط والاتحاد العام لمقاولات ،المغرب وحتى الأبحاث على مستوى القطاعات الوزارية... فضرورة تخطي الصور النمطية في التنمية خاصة تلك التي تعتبر التنمية صادرة من المركز . فاليوم الدول القادرة على التعايش مع الأوضاع المفاجئة ، هي الدول التي استطاعت بالفعل أولا الاستفادة من استراتيجياتها العقلانية نتيجة التحديث ، وتلك التي تثمن عناصرها اللاملموسة على الدوام وبشكل استباقي.

الفصل السادس:

نموذج التجربة الفرنسية في تحليل الأسهم
اللامادي

تمهيد:

شهدت الدول المتقدمة في السنوات الأخيرة تطورا ملموسا بخصوص توظيفات الرأسمال اللامادي، حيث أصبح يعتبر ميزة جيوسياسية ومؤشرا أساسيا للتنمية وعلى رأسها التجربة الفرنسية. ومنذ أن أصبح الحديث عن الرأسمال اللامادي من طرف البنك الدولي حيث تم وضع العالم الاقتصادي في محك جديد، معلنا عن مؤشر جديد لتقييم ثروة البلدان تتجلى في تيمة الرأسمال اللامادي، والذي يشكل تجميعا تتكون من الرأسمال البشري والرأسمال الاجتماعي والرأسمال المؤسسي الهيكلي... الخ، إلا أن هذا المفهوم عرف زخما كبيرا من التأويلات والتصنيفات تختلف من بلد لآخر.

لكن التجربة الفرنسية في مجال اللاماديات رسمت منحاهما من خلال تقارير وزارة المالية سنة 2013 حيث تم التركيز على براديجم الاقتصاد الذكي والمالية المسؤولة la finance responsable.

حيث التأسيس للرأسمال اللامادي جاء نتيجة إرادة سياسية أعطت من خلالها وزيرة الاقتصاد السيدة Christine Lagarde الانطلاقة الفعلية لورش الرأسمال اللامادي، والذي انخرط فيه أكاديميون وباحثون و مسيرو المقاولات ومؤسسات الدولة وفاعلون في المجتمع المدني وصناع القرار، من أجل وضع تصور وآليات تدبير الرأسمال اللامادي داخل المقاولات، وتوحيد الخطاب حول المفهوم وأجرائه. وتوجت مجهودات البحث بوضع إطار مرجعي لقياس الرأسمال اللامادي سنة من 2010.

موازاة مع ذلك عملت مراكز الدراسات الأكاديمية ومكاتب الأبحاث على وضع تصور عام لمفهوم الرأسمال اللامادي، وحددت له مؤشرات، كما اتفقت على صياغة مكوناته من أجل تقييم الأصول اللاموسة في المقاولات والمؤسسات الخاصة والعمومية. حيث أولت هذا العمل لمرصد اللامادي l'observatoire de l'immatériel، الذي بدوره وضع منهجية لرصد الرأسمال اللامادي داخل المقاولات تسمى (Thésaurus- Bercy).

المغرب بدوره قرر تقييم ثروته سنة 2014، والعمل بحزم على التنمية الداخلية التي تراعي خصوصية البلد، و الانخراط في عصر الرأسمالية المعرفية الذي يطلق عليه رأسمالية بعد الصناعة، التي تقوم على تحسين مستوى المعارف، واستكشاف مجالات معرفية جديدة،

مثل الذكاء الاصطناعي، وتبني فلسفة تقاسم المعارف بين المقاولات الصغرى والكبرى، من أجل تشكيل "قوة تنافسية" وإحداث البنى التحتية غير المادية .

قام المعهد الملكي للدراسات الاستراتيجية بشراكة مع مكتب "Goodwill-management" ، بتقييم الثروة الشاملة للمغرب ورأسماله اللامادي للفترة ما بين 1998 و 2013 وذلك وفق منهجية البنك الدولي التي تم تكييفها مع خصوصيات المملكة والمنهجية الفرنسية، المعروفة ب (Thésaurus-Bercy) والتي يتم استعمالها لتقييم الرأسمال اللامادي للمقاولات. وقد تم إدراجها حديثاً على المستوى الترابي¹⁸¹.

يعتبر الخبير الدولي Alain Fustec من مؤسسي النسخة الأولى من المنهجية في مركز الدراسات والأبحاث goodwill management منذ سنة 2003 .
تم نشره لأول مرة في عام 2006 تحت عنوان "تقييم الرأسمال غير المادي للمقولة"، ثم تم نقله إلى المرصد غير المادي.

يستند التقييم وفقاً لطريقة طيزوريس بيرسي إلى موازنة المعايير المالية وغير المالية المختلفة. للقيام بذلك، يتم تعريف أربع تصنيفات أساسية:

1. التصنيف غير المادي (IR)

2. التصنيف المالي (FR)

3. التصنيف الاستراتيجي (SR)

4. تصنيف ظروف الاقتصاد الكلي (ER)

التي تستند إلى أربعة عوامل لأداء المقولة ، هي على التوالي:

1. الصحة المالية للمقولة .

2. رأسمالها اللامادي.

3. استراتيجيتها التنظيمية.

4. سياقها الماكرواقتصادي.¹⁸²

¹⁸¹الرأسمال اللامادي موقع المعهد الملكي للدراسات الاستراتيجية على :

<https://ires.ma/index.php/ar/think-tank->

¹⁸² منهجية تيزوريس بيرسي النسخة الأولى :

[file:///C:/Users/user/Desktop/doc/Nouveau%20dossier%20\(2\)/Thesaurus-Volet-1.pdf](file:///C:/Users/user/Desktop/doc/Nouveau%20dossier%20(2)/Thesaurus-Volet-1.pdf)

تعتبر التجربة الفرنسية رائدة في مجال اللاماديات، وخاصة في مجال المقاولات ، حيث تم التوصل لنموذج المحاسبة الفرنسي و الذي يعتبر مرجعا لقياس القيمة خارج المحاسبة Extra Financier للمقاولات .

إن هدف المرجع Thésaurus-Bercy¹⁸³ هو عملي وإجرائي بالدرجة الأولى . ويقترح منهجية إجرائية تسمح بقياس الأصول اللامادية ، بغرض تدبيرها على أحسن وجه لتساهم في ازدهار المقولة ، ثم في مرحلة أخرى تقييم تلك الأصول من أجل تثمينها والاستثمار فيها .

حيث تم إعداد الجزء الأول سنة 2010 من طرف مختصين في الرأسمال اللامادي ، وتحت إشراف Alan Fustec المدير العلمي لهيئة لمرصد اللامادي الذي يؤكد على « أن المقاربات التي قدمها Thésaurus-Bercy حول الرأسمال اللامادي، اعتمدت على إنتاجات أكاديمية وفيرة ومهمة لهذا أبانت ميدانيا عن فعاليتها حيث تم تطبيقها على العديد من المقاولات الفرنسية والدولية »

1-تقييم الرأسمال اللامادي للمقولة :

إن ما يهمننا في هذا المرجع ، هو المكونات التي يعتمدها مرجع تيزوريس بيرسي، والمؤشرات التي يمكنها أن تساعد الباحث في سوسيوولوجيا المقولة لمعرفة وتتبع الرأسمال اللامادي داخل المقولة بما يتوافق و مرجعيات هذا العلم وطرقه وإمكاناته المنهجية مع مراعاة السياق الوطني.

تأسست تلك الدراسة على نتائج أعمال أكاديمية ، شملت باحثين في علوم التدبير والاقتصاد والاجتماع وعلم النفس والقائمين على السياسات العمومية حول الرأسمال اللامادي ، وأنجزت تحت إشراف Alan Fustec ، ومن بين إصداراته الأولى سنة 2006 كتاب **تقييم الرأسمال اللامادي للمقولة** (Fustec et Marois, 2006) .

تم إثراء المنهجية وتعميق محتوياتها عن طريق أبحاث أكاديمية لتعطي ثمرة ذلك المجهود Thésaurus-Bercy النسخة الأولى والثانية .

¹⁸³ تم اصدار نسختين من المرجع Thésaurus-Bercy V1 المعتمد في تحليل الراسمال اللامادي للمقاولات و-Thésaurus-Bercy V2.

إن تحليل الرأسمال اللامادي بهذا المرجع ، يسمح بإجراء تصوير radiographie جسم المقولة ، وهي تقنية مستوحاة من عالم الطب ، على اعتبار أن المقولة جسد فيزيقي متعدد الأعضاء .

تستعمله مكاتب الأبحاث والخبرات والمحاماة والإدارة العمومية لتقييم رأسمالها اللامادي .
وتحليل الرأسمال اللامادي يوجد منهجيتين :

-التقييم غير المالي extra-financière للرأسمال اللامادي:(النسخة الاولى من منهجية Thésaurus)

تمنح نقطة على 20 لكل أصل من الأصول المكونة للرأسمال اللامادي للمقولة وتحسب النقطة النهائية للرأسمال اللامادي ، بمجموع نقط الأصول الغير ملموسة.وبعدها يتم تحليل النتائج كيفيا.

-2-التقييم المالي للرأسمال اللامادي. (النسخة الثانية من منهجية Thésaurus) مميزات وخصائص:

- تسمح بإعطاء تقييم مالي للرأسمال اللامادي المقولة.
- تتميز المنهجية بالشفافية ، وتعتبر وسيلة مفيدة وفعالة لتقييم حالة الأصول الغير مادية للمقولة كونها توفر قاعدة مؤشرات معيارية .
- التقييم اللامالي للرأسمال اللامادي للمقولة يمر عبر تمحيص وفحص جميع الرساميل اللامادية.كما يأخذ بعين الاعتبار كل الخصوصيات التي تتعلق بالمقولة وبأنشطتها وبيئتها وسياقها السوسيواقتصادي.
- عن طريق جمع المعطيات والمقابلات ، وتدوين مكامن الضعف والقوة يتم التنقيط على 20 مجموع كل الأصول اللامادية.¹⁸⁴
- إعتقاد تقنية شجرة المؤشرات arborescence لجرد مجموعة فعالة من المؤشرات اللامادية.على اعتبار المقولة شجرة وهي مستوحاة من أعمال مالون وإدفنسون .

¹⁸⁴ THÉSAURUS CAPITAL IMMATÉRIEL - VOLET (1)

التقييم المالي للرأسمال اللامادي للمقاولة :

يستعمل الجزء الأول من منهجية Thésaurus ، في بعض الفترات من حياة المقاولة كما هو الحال عند عملية الحيازة¹⁸⁵ fusion-acquisition ، وتعمل على قياس القيمة الاقتصادية للأصول اللامادية.

وبموازاة مع القيمة المحوسبة فإن التقييم المالي للرأسمال اللامادي للمقاولة، يسمح بقياس القيمة اللامادية goodwill de croissance للمقاولة كالسمعة ، والعلامة والقيمة المضافة للمقاولة والتي تتطلب ثلاث عناصر :

✓ الموارد المادية و المالية و الموارد اللامادية.

✓ الاستراتيجيات والقرارات والعمل.

✓ السياق الماكرواقتصادي والتاريخي للبلد.

وإذا ما كان هناك خلل ونقص في إحدى العناصر، يؤثر ذلك على العناصر الأخرى ، حيث أن الرأسمال اللامادي الجيد لا يكفي، بل يلزم توفر العناصر الأخرى فيه . فالمشاكل تنتج عن عدم التفاعل بين مكوناته قبل أن تتحول إلى موارد مالية . فبمعرفة تسيير الرأسمال اللامادي من الممكن توقع وتصحيح مكامن ضعفه قبل وقوع مشاكل مالية.

فقيمة المقاولة لا تنتج انطلاقاً من أحد مكونات الرأسمال اللامادي وإنما انطلاقاً من التفاعلات مع رساميل أخرى . فداخل التنظيم إذا ما كانت رساميله قوية ويتوفر فقط على رأسمال ضعيف أو لم يتم تدبيره على أحسن وجه فإنه من الصعب تحويل رأسماله اللامادي إلى قيمة .

1- آليات إرساء وتحليل الرأسمال اللامادي داخل المقاولة بحسب منهجية

:Thésaurus- bercy

كما سبقت الإشارة في محور مكونات الرأسمال اللامادي ، فهذا الأخير يتكون من تسع رساميل وعناصر مختلفة .في هذا الجزء سنتطرق إلى مؤشرات الرأسمال اللامادي ومكوناته كما جاء في الجزء الأول من المنهجية. والتي من شأنها تسهيل رصد وتحليل الرأسمال اللامادي داخل المقاولة بشكل واضح وشمولي. كما تعتمد على شجرة " arborescence "

¹⁸⁵ هذا المصطلح يقصد به حيازة وضم مقاولة لمقاولة أخرى وإدماج أنشطتها تحت ب « Fusac »

أي كل رأسمال يقسم إلى عناصر، ثم توضع متغيرات لقياسه Variante de mesure¹⁸⁶.
هذه التقنية تساعد على رصد تجليات الرأسمال اللامادي من خلال نماذج ومؤشرات تحليلية
يمكن تكييفها مع سياق المقابلة المغربية.

1-1- رأسمال الزبون:

رأسمال الزبون هو الأصل اللامادي المفتاح للمقابلة، كونه يضيف رقم مبيعات تحقق
مردودية مهمة للمقابلة، فإذا كان الزبائن راضين ووفيين للمقابلة، فهي إذن تمتلك بذلك
ميزة للنجاح والتفوق. فالرأسمال الزبوني يخلق قيمة إضافية.

و لدراسة الرأسمال الزبوني بمنهجية Thésaurus- Bercy، يشرع في النظر
خارج حدود المقابلة كثقة الزبناء وميولاتهم، فسلوك الزبون الخاص ليس كسلوك الزبون
المهني، و ذلك تأكيدا على أن قواعد العلاقة التقليدية ذات الإتجاه الواحد من "المقابلة إلى
الزبون"، قد حلت محلها العلاقات ذات الاتجاهين من المقابلة إلى الزبون، و من الزبون
إلى المقابلة. مع المحافظة على علاقات متبادلة مستمرة في ظل الاتصالات المتمثلة
بالمعلومات التقنية و المعرفية.¹⁸⁷

فالمقاولات أصبحت تضع لوحة قيادة، تضم معايير كالإخلاص الولاء، الثقة والمردودية
والاقتناع عند زبائنها. هذه المؤشرات تعتمد على الإصغاء للزبائن، و السماح لهم بالمشاركة
في أدوات التصميم، من أجل تطوير منتجات المقابلة، بعد تقييم مزاياهم الخاصة. موازاة مع
ذلك ولإنجاح المنهجية، يتم قياس دينامية السوق والقدرة الشرائية للزبون¹⁸⁸، وجعل الزبائن
ذوي السلوك المتميز هم المساهمون في تحقيق القيمة المضافة الأكثر ربحية للمقابلة. (شكل
شجرة رأسمال الزبون بالملحق)

2-1- مؤشرات الرأسمال البشري بمنهجية thésaurus- bercy :

يقسم الرأسمال اللامادي حسب المنهجية إلى جزئين:

¹⁸⁶ <http://observatoire-immateriel.com/wp-content/uploads/2015/11/Thésaurus-Volet-1.pdf>

¹⁸⁷ Amélie THOUZARD Comment justifier l'écart entre « la valeur » de l'entreprise et sa valeur comptable
Mémoire MASTER 2 Comptabilité, Contrôle, Audit Université du Maine Faculté de Droit, des Sciences
Economiques et de Gestion Année 2013-2014 p69

¹⁸⁸ Amélie Thouzard, Comment justifier l'écart entre « la valeur » de l'entreprise et sa valeur comptable ,
ibid p:47

-تقييم الأطر المسيرة للمقاولة les cadres dirigeants

-تقييم المساهمين.

من خلال المؤشرات التالية :

مؤشرات الرأسمال البشري حسب المنهجية

المسيرون انطلاقا من سيرتهم المهنية	-الأقدمية -التجربة -المسار المهني -قدراتهم في مختلف الميادين -درجة التعلم التنظيمي. -التسيير واتخاذ القرار -كيفية التدبير -الشخصية والكاريزمة - أخذ المخاطر -اتخاذ القرار - التغيّبات
المساهمون	- مقارنة التدبير والتواصل - تدبير النزاعات -الفعالية -المشاركة في صنع القرار

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مرجع Thésaurus-Bercy

3-1-الرأسمال التنظيمي ودرجة الفعالية :

ينطلق تحليل الرأسمال التنظيمي للمقاولة من تحليل الفعالية التنظيمية . حسب مرصد اللامادي فالبعد التنظيمي للمقاولة يشمل العمل من أجل بلوغ أهداف التنظيم، من خلال تحويل المدخلات (الموارد،المعلومات،المعارف، العلاقات) إلى مخرجات. وهنا يأتي دور الإدارة في اتخاذ القرارات بشأن استراتيجيات التنظيم، وعمليات التدبير داخله، من خلال شكل التنظيم ويضم المهام التالية التي :

- مسيرو التنظيم أو الإدارة .
- مجموعة تقنية تقوم بعمليات التسويق و الإنتاج .

• الموارد البشرية.

• هيئة التسويق Marketing .

فمصطلح "نظم organiser يعني القدرة على العمل بسيرورات تعبىء وتوجه الطاقات البشرية والتقنية والمهارات و المعرفية استجابة لإستراتيجية ما" ¹⁸⁹

فتنظيم المقولة يرتكز على أربعة أركان: ¹⁹⁰

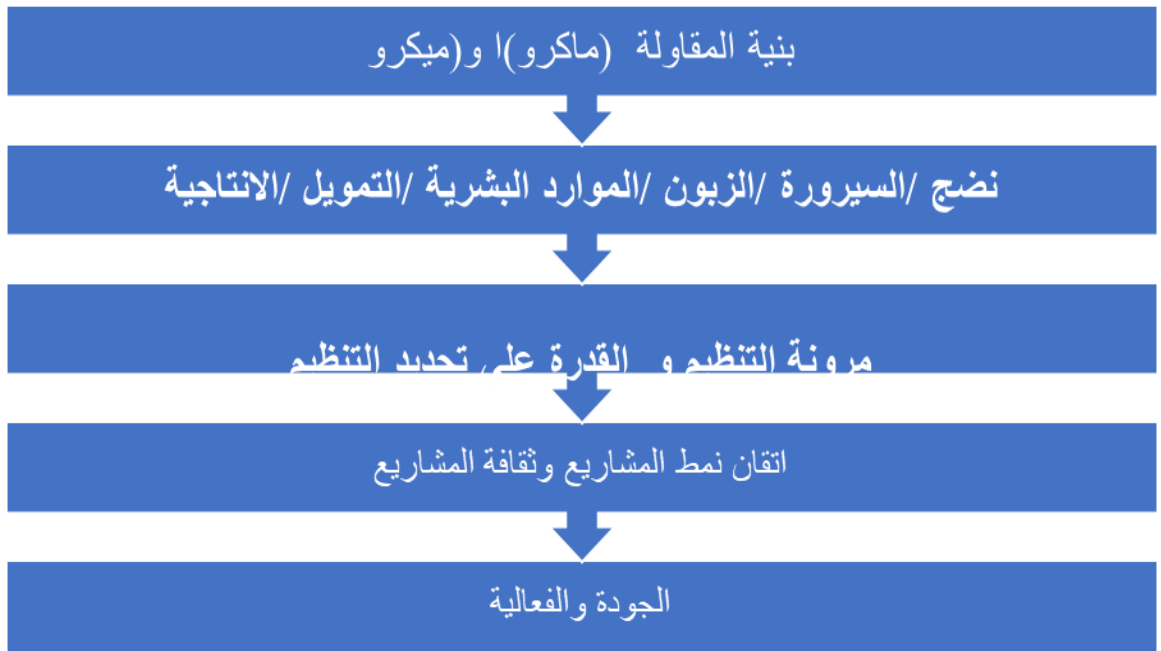
-بنية المقولة : structuration de l'entreprise

-نضج سيرورات الاعمال : la maturité des processus

- مرونة التنظيم: la flexibilité de l'organisation

ومن بين مؤشرات الرأسمال التنظيمي والتي تسمح برصده وتقييمه نجد :

شكل رقم (5) : شجرة مؤشرات الرأسمال التنظيمي: ¹⁹¹



¹⁸⁹Amélie Thouzard, *Comment justifier l'écart entre « la valeur » de l'entreprise et sa valeur P 74 comptable* , ibid p:10

¹⁹⁰ <http://observatoire-immateriel.com/wp-content/uploads/2015/11/Thesaurus-Volet-1.pdf>

¹⁹¹ شجرة "arborescence" عبارة عن تقسيم الرأسمال التنظيمي إلى مؤشرات يمكن اعتمادها في التحليل. وهو مفهوم يعود للباحثان Michael Malone وLEIF EDVINSSON (انظر الملحق)

المعرفة التنظيمية في قواعد البيانات، الممارسات، والخبرة، والثقافة، توفر كل المعلومات التنظيمية التي تجعلها تواجه المخاطر وتطور من أداءها.

1-4- رأسمال النظام المعلوماتي capital de système d'information :

بحسب تيزوريس برسبي، يتكون الرأسمال المعلوماتي للمقولة من مجموعة منظمة من الموارد تسمح باكتساب ومعالجة وتخزين وتبليغ المعلومات ، بأشكال مختلفة في التنظيم. فهو في الآن ذاته وسيلة تخزين ونقل للمعرفة . يستلزم أن يستخدم بفعالية لتحقيق قيمة مضافة، وإذا ما حدث سوء في استعماله وتدبيره يؤثر ذلك سلبا على المقولة .

يمكن القول أن رأسمال النظام المعلوماتي متعدد الأبعاد، إذ يحتمل طرقا مختلفة في الدراسة والتحليل حيث نميز بين :

- **التصور الاقتصادي والمالي:** يبحث في تكميم الأرباح المحصل عليها نقديا بفضل استعمال التقنيات والتكنولوجيا.

- **التصور الاستراتيجي:** يركز على تخصيص قيمة ترتبط مع تحقيق الأهداف الإستراتيجية للتنظيم.

◀ **التصور التنظيمي البشري :** يعتمد بالأساس على التأثيرات البشرية في علاقتها بتنظيم العمل.

◀ **التصور التقني** يركز من جهته على أداء و جودة الأدوات المعلوماتية والرقمية المستخدمة.

أما بالنسبة Thésaurus-Bercy يركز أساسا على أداء وجودة الأدوات والوسائل المستخدمة في التنظيم. كما يوظف مؤشرات نوضحها كما يلي:

شكل رقم (6): مؤشرات تنظيمية للرأس مال المعلوماتي



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على شجرة الرأس مال المعلوماتي (انظر الملحق)

1-5- رأس مال المعرفة capital du savoir :

لدرء الخط الحاصل بين الرأس مال المعرفي والرأس مال الفكري، فإن رأس مال الفكري يجمع بين الرأس مال البشري والرأس مال الهيكلي والزبون وقد كان يستعمل للدلالة على الرأس مال اللامادي ، ولكن في السنوات الأخيرة تم اعتماد هذا الأخير.

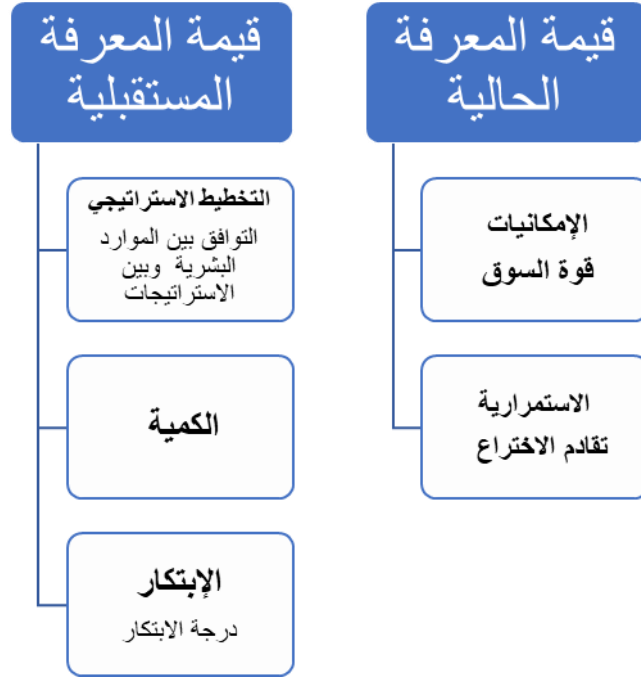
فالرأس مال البشري مكون من معرفة الموظفين ومهاراتهم وقدراتهم على تقديم المعلومات والحلول للعملاء، أما الرأس مال الهيكلي هو كل ما يتبقى عندما يعود الموظفون إلى منازلهم من (قاعدة بيانات، سجلات العملاء، البرامج، الأدلة، أبحاث السوق، الهياكل التنظيمية).

ترتكز عملية رسملة المعارف حول مفهوم المعرفة الاستراتيجية، حيث تكون المرحلة الأولى لاكتشاف المعارف أو تحديد هوية الموارد وتجميع أسرار الإنتاج، وبراءات الاختراع وبرامج البحث والتطوير R&D وسياسة الابتكار ...

هذا الرأس مال يختلف عن الرأس مال البشري لأنه يستهدف «المعرفة» التي تنتج عن طريق العمال وليست تلك التي يمتلكونها ، فالمعرفة المملوكة من طرف العامل هي عنصر من الرأس مال البشري .وبالتالي الرأس مال المعرفي يشكل كل المعارف التي تبقى مكتسبة من

طرف المقابلة ، بعد عودة أولئك العمال إلى منازلهم كمعرفة مفتاح key learnings ، لم يتم إعدادها ولا حفظها ولا يمكن اعتبارها رأسمالا تقنيا.¹⁹²
رأسمال المعرفة يقسم إلى قسمين:

شكل رقم (7) : مكون الرأسمال المعرفي حسب منهجية التحليل Thésaurus- bercy



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على شجرة رأسمال المعرفة

ثم يتم تجزئ كل مكونات الرأسمال المعرفي إلى مؤشرات أكثر دقة، وتشكيل شجرة الرأسمال المعرفي بحسب ما يلي :

-الإمكانيات: يتم تحليل الطلب (قوة السوق ومستوى الطلب) ثم درجة الإبداع .

-الإستمرارية: يتم تحليل مستوى تقادم الإختراع و اتقان المقابلة لمعرفتها و حمايتها .

وعلى مستوى التخطيط الاستراتيجي ، يتم معاينة مدى أهمية الموارد البشرية والتوافق الحاصل بينها وبين الإستراتيجيات ثم درجة الإبتكار.

¹⁹²Amélie Thouzad, *Comment justifier l'écart entre « la valeur » de l'entreprise et sa valeur comptable* ,
ibid p: 55

6-1- رأسمال العلامة التجارية capital de marque :

تعتبر العلامة الأصل اللامادي الأكثر تداولاً وتحليلاً في المقابلة . إذ تقترح منهجية Thésaurus-Bercy تحليلاً لنقاط قوة ونقاط ضعف العلامة التجارية بواسطة مؤشرات كسمعة العلامة وقيمتها وحمايتها القانونية ، وهي ذاتها معايير Jennifer Aaker التي تطرقنا لها سابقاً . ويعتبر نموذج التحليل مختصراً كونه يقتصر على معايير محددة ، ولا يخوض في معايير ثانوية كإمكانية نقل العلامة « transposabilité » (القدرة على استعمال العلامة في قطاع آخر مغاير لقطاعها الأصلي) . 193

ليس هناك تقسيم للعلامة حيث نجد علامة أو أكثر داخل نفس المقابلة ويركز فقط على تأثيرها :

شكل رقم (8) : جانب من المؤشرات الخاصة بالعلامة



المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على شجرة رأسمال العلامة

7-1- رأسمال الشركاء Le capital Partenaire :

إن التنظيمات الربحية تدخل في علاقات بينتنظيمية ، بحيث تخضع باستمرار لإضافة أو قطع علاقات ، من وإلى شبكاتها، أو تقوم بربط علاقات تحالف لضمان استمراريتها من أجل مواجهة المنافسة الخارجية . 194

¹⁹³Thésaurus-Bercy V1 : Référentiel Français de mesure de la valeur extra-financière et financière du capital immatériel des entreprise p:105

¹⁹⁴Emmanuel Lazega, analyse des réseaux et sociologie des organisation ;in Revue française de sociologie p: 299

فرأسمال الشركاء لا يتم تحليله في بداية التحليل في مجموعة واحدة بل يتم تقسيمه حسب خط

الإنتاج 195:

- ✓ تقييم الممولين بحسب خطوط الإنتاج أو الخدمات .
- ✓ وضع مختلف الشركاء اللاتجاريين (محامون ، شركات التأمين أبنائك...) في جزء آخر منفصل.

✓ ثم الشركاء التجاريون المعتادون في جزء ثالث..

ومن بين مؤشرات رأسمال الشركاء نجد:

شكل رقم (09) : مؤشرات رأسمال الشركاء

الخصائص الفردية	قوة الحافظة
<ul style="list-style-type: none">• مستوى الخدمات• خدمة مابعد البيع• علاقة الجودة / الثمن• الصحة المالية• الثقة	<ul style="list-style-type: none">• خطر انقطاع الإمدادات

المصدر: من إعداد الباحثة على ضوء شجرة رأسمال الشركاء

1-8- رأسمال المساهمين *capital Actionnaire* :

تتغير قيمة رأسمال المساهمين من مقابلة إلى أخرى ، فهو بلاشك حامل للرأسمال المالي ولكن في نفس الوقت يحمل جزءا من القيمة اللامادية . وفي الواقع، سمعة المساهمين تمكن من بث الثقة في العمال وفي الزبناء وفي باقي حاملي الأسهم. فالمساهم الذي له تأثير في المقابلة يمكن أن يجلب أسواقا جديدة . بالإضافة إلى ذلك ، يمكن لصبر المساهمين تجاه العائد من الاستثمار أن يؤثر بشكل كبير على سياسة المقابلة، وخاصة الاستثمارات طويلة الأجل.¹⁹⁶

ويتم دراسة رأسمال المساهمين دفعة واحدة دون تقسيمه من خلال مؤشرين أساسيين :

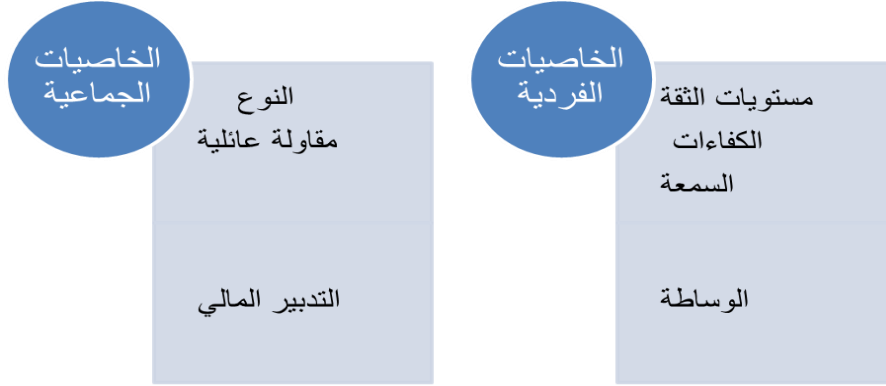
¹⁹⁵ جزء تحليل رأسمال الشركاء في تيزوريس برسي

¹⁹⁶Thésaurus-Bercy V1 : Référentiel Français de mesure de la valeur extra-financière et financière du capital immatériel des entreprises p: 115.

- الخاصيات الفردية للمساهم .

- الخاصيات الجماعية .

شكل رقم (10) : جزء من شجرة رأسمال المساهمين



من إعداد الباحثة بناء على (انظر الملحق)

3-1- الرأسمال البيئي والمجتمعي le capital environnemental et sociétal

تقترح منهجية Thésaurus-Bercy تحليل الرأسمال البيئي والمجتمعي، وتعتبر أول من أدرج هذا المكون في المؤشرات اللامادية ، هذا الرأسمال يهتم البيئة الطبيعية والايكولوجية، والعامل المجتمعي والجيوسياسي. فإذا كانت المقاولات تتموقع بقرب المواد الأولية التي تحتاجها ، وإذا كان تموقعها يمنحها سمعة طيبة وولوجية جيدة ، وتواجد المرافق والإدارات العمومية فهي إذن تحظى بامتياز. وبالتالي يمكن تحليل الرأسمال المجتمعي دفعة واحدة:

شكل رقم 11 : مؤشرات جزئية للرأسمال المجتمعي



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على شجرة مؤشرات الرأسمال المجتمعي (انظر الملحق)

الرأسمال البيئي الإيكولوجي:

بدوره يخضع لتحليل كلي من خلال المداخل التالية :

شكل رقم 12 : مؤشرات جزئية للرأسمال البيئي



المصدر من إنجاز الباحثة بالاعتماد على شجرة الرأسمال البيئي (انظر التتمة بالملحق)

2- أهمية المؤشرات المعتمدة:

تعتمد منهجية تيزوريس برسي على تسع رساميل أساسية تتفرع إلى مؤشرات متنوعة ، ومن الضروري أن يحدث تفاعل فيما بينها لتتحول إلى قيمة. إن هذه المؤشرات تهدف أساسا إلى رصد وتتبع وتحليل وتقييم الرأسمال اللامادي للمقاولات بعيدا عن التحليل المالي الصرف، فتحليل الأصول غير المادية ليس بالأمر السهل وتتداخل فيه عوامل عدة ، ذلك لكون الرأسمال اللامادي يشكل وحدة معقدة ، وإذا ما تم إدراك كيفية تدبير هذا المركب و تحديد المكونات الأساسية لكل أصل وتقسيمها إلى مؤشرات وهذه المؤشرات ، من شأنها أن تساعدنا في:

- تحديد المكونات بطريقة ذكية تحديدا حسب الأولويات.
- تكميم حجم المؤشرات الرئيسية لتساعد على عملية التحليل وضبط الفرضيات.
- ضبط المؤشرات وتقييمها يساعدنا على إعادة تركيب المعنى المعطى للرأسمال اللامادي .

-أهمية و مميزات منهجية تيزوريس بيرسي:

تتميز منهجية تيزوريس بيرسي بمجموعة من الخصائص من بينها:

• تيسير إنشاء لوحة قيادة، بهدف تقييم أولي كفي للأسمال اللامادي لمقولة أو مؤسسة خاصة أو عمومية.

• توفر أدوات و شبكة قراءة جديدة للموارد والطاقات والإمكانات التي تتوفر عنها المقولة لتنميتها وخلق القيمة.

• طريقة للتقييم المالي للأصول غير المادية أكثر دقة من تلك الأساليب السابقة.¹⁹⁷

• مؤشرات دقيقة وتسمح بالتحليل الكيفي والكمي معا.

• تحقق قيمة مضافة للمقولة على الأمد البعيد.

• تدمج كل المقاربات المقاولاتية الحديثة وتربطها بالسياق التاريخي للبلد.

• تكسب المقولة معرفة خاصة وذاتية عن واقعها الذي يختلف عن باقي المقاولات.

• تسمح بتشخيص دقيق لحالة المقولة ، والوقوف عند نقاط الضعف والعمل على تحليلها

لتجاوزها .

• سهلة في الإستعمال من طرف المحاسبين ومن طرف أصحاب المقاولات ، ويمكن

استخدام مؤشرات من طرف الباحثين في المجال المقاولاتي .

• تأخذ بعين الاعتبار الجهوية والخصوصيات المحلية وثقافة المقولة وانفتاح المقولة على

المجتمع.

2- تجربة المقاولات المغربية في مجال تحليل الرأسمال اللامادي بطريقة تيزوريس

بيروسي:

-تجربة الخطوط الملكية الجوية المغربية (RAM)

يعرف الرأسمال اللامادي في المغرب على أنه عامل مفتاح لخلق الثروة .وعملت بعض

الشركات الكبرى من تقييم رأسمالها اللامادي اعتماد منهجية Thésaurus-Bercy. فنظرا

لكلفته والنقص الحاصل في مكاتب الدراسات والأبحاث ، تم التقييم من طرف خبراء فرنسيين

¹⁹⁷ Yves Lapierre, Les actifs immatériels, levier de la compétitivité de la France , capital immatériel ,n: 20 ,2013 p1 in [capital immateriel -les actifs immateriels levier de competitivite de la france-.pdf \(kea-partners.co.uk\)](http://capital.immateriel-les.actifs.immateriels.levier.de.competitivite.de.la.france-.pdf(kea-partners.co.uk))

نجد الشركة المغربية للخطوط الجوية على انخراطها في تقييم رأسمالها اللامادي سنة 2017 بالإعتماد على المنهجية.

فبالرجوع إلى نتائج التقييم ، يعتبر المحيط الإقتصادي والديموغرافي يعتبر ملائماً للنقل الجوي، حيث أن الشركة رائدة في كل أنحاء العالم وتسجل نموا سنويا يتعدى % 5 افريقيا. وهذا يعني أن الشركات الجوية تعمل على إدارة أصولها على المدى البعيد.

و مر تقييم رأسمالها اللامادي عبر ثلاث مراحل:

- المرحلة الأولى : تكييف أداة تقييم تيزوريس- بيرسي مع قطاع النقل الجوي.

- المرحلة الثانية : تجميع البيانات الاقتصادية والاجتماعية وتنقيحها ، من خلال مقابلات

مع مدراء وعاملين في شركة "لارام" . (منهج كفي)

- المرحلة الثالثة : تقييم والبحث عن أدوات خلق القيمة غير الملموسة، والنتائج من حيث

استراتيجية وإدارة القطاع .¹⁹⁸

ولأنه من الصعب الحصول على نتائج الدراسة نظرا لاستعصاء الولوج إلى المعلومة بالشركة على المستوى الوطني ، حاولنا الاكتفاء ببعض النتائج والاستنتاجات بخصوص الرأسمال اللامادي بناء على مقالات المرصد l'observatoire de l'immatériel .

فقد توصل الخبراء الذين قاموا بتحليل الرأسمال في الشركة إلى أنه بعيداً عن أسطولها

الوفير والمتميز، فإن الأصول اللامادية للشركة هي التي تضمن الاستدامة للمقولة خاصة:

- جودة الأصل البشري **actif humain** : كفاءة وتنوع الطيارين والمضيفين والمضيفات.
- رأسمال تنظيم المؤسسة: إدارة محور الخطوط جوية "hub" و الربط بالشبكة .
- أصل الزبون: تنمية السوق الجوي الوحيد .

ومن بين خلاصات التقييم، تمكنت الدراسة من تسليط الضوء على نتيجة مفادها الخطوط

الجوية المغربية، تمتلك ثروة بشرية ذات جودة عالية بفضل فريق عملها ، سياسة التنوع الفعال، ومستوى جيد من رضا الزبناء.

¹⁹⁸ Evaluation du capital immatériel de la principale compagnie aérienne du Maroc

Sur la page Goodwill-management :

Capital Immatériel de la RAM | Goodwill Management (goodwill-management.com)

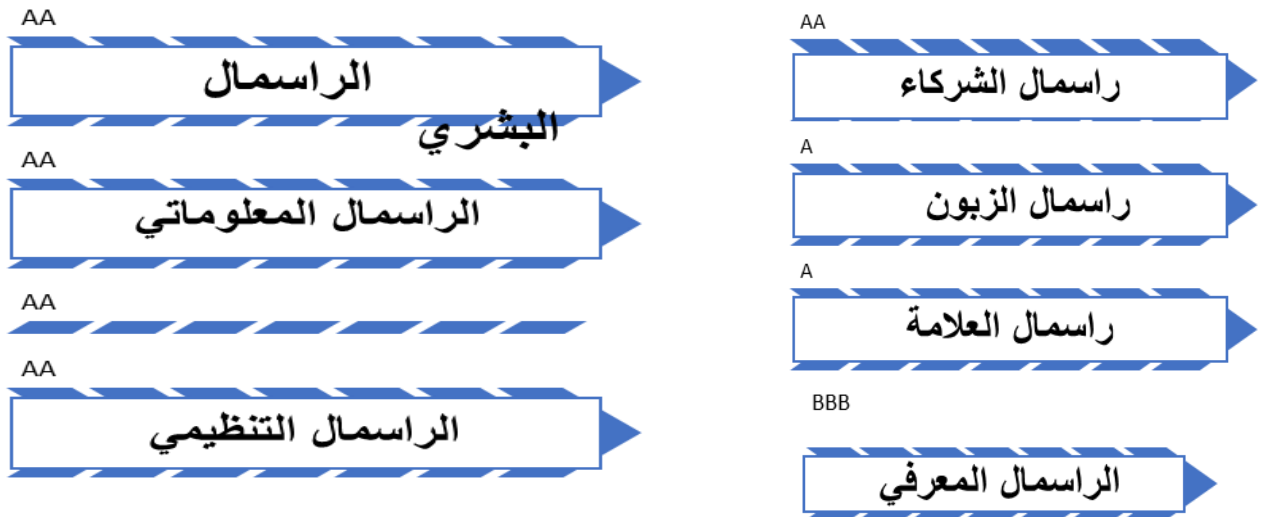
من جهة أخرى، فإن الشركة قادرة على الاعتماد على **شراكات ناجحة** وطويل الأمد، خاصة مع مورديها. إضافة إلى أدوات خلق القيمة وتتجلى في قدرة الشركة على معرفة **حاجات الزبناء** بشكل أفضل ، واستخدام محور الدار البيضاء للوصلات جوية بين أوروبا وإفريقيا.

وفي بيئة تنافسية شديدة مع شركات طيران أوروبية ، الخطوط الجوية المغربية تتوفر على مزايا تتجلى في أسطولها من الطائرات (المادية) ، ولكن أيضا في **ثرواتها اللامادية**.

كما أفرزت النتائج عن أهمية **التكوين** ودوره في الأداء الاقتصادي المتميز، كما يلعب دورا أساسيا في تأهيل الموارد البشرية للمقاولات ، و الزيادة في مردودية وأداء المقاولات على كافة المستويات ومن تحسين تنافسيتها.

تقديرات الرأسمال اللامادي لشركة "لارام" بحسب مكوناته حسب درجات:199

شكل 13: تقييم الأصول اللامادية للشركة المغربية للطيران وفق منهجية بيرسي (2015)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد عن نتائج تقييم شركة الطيران المغربية

¹⁹⁹Arnaud. Bergero , Royal Air Maroc mesure son capital immaterial,letter du capital immaterial,n23, 2017,P4, in :

[LETTRE CAPITAL IMMATERIEL_23-Goodwill-management.pdf \(goodwill- management.com\)](http://goodwill-management.com/LETTRE_CAPITAL_IMMATERIEL_23-Goodwill-management.pdf)

خلاصة الفصل :

من خلال عرضنا للتجربة الفرنسية بخصوص تقييم الأسهم اللامادي ومنهجية Thésaurus-Bercy، والتي توفر أداة تحليلية للأصول اللامادية، و تقوم على دراسة الفاعلات بين كل العناصر اللامادية التي تساهم في خلق الثروة للمقولة، كما توظف مؤشرات نوعية، يمكن للمقولة أن تعتمد في تحليل أسماها اللامادي. فمنهجية "تيزوريس بيرسي" أصبحت معتمدة في تقييم المقاولات الحديثة بالعديد من الدول الأوروبية، وتبناها المغرب بعدما انخرط في تقييم ثروته منذ 2014.

هذه المنهجية الشمولية، تأخذ كل العناصر التي من شأنها تحسين أداء المقولة، ويمكن العمل بمؤشراتها من طرف المقاولات والمحاسبين، ويمكن أيضا أن تساعد الباحثين في مجال المقولة خاصة في مجال الأسهم اللامادي.

وبالنسبة لتجربة الشركة المغربية للطيران، فقد تبين من خلا تحليلها للأسماها اللامادي، أن الأسهم البشري يتصدر الأصول اللامادية للشركة متبوعا بالأسما التنظيمي والشركاء والمعلوماتي، يليهم أسما الزبوني والعلامة، وفي مرتبة أخيرة الأسهم المعرفي.

السؤال المطروح هل المقاولات المغربية على اختلاف أنواعها وأحجامها لها دراية ومعرفة بالأسما اللامادي ومكوناته، وإذا ما كانت الإجابة بنعم، ماهي تجليات الأسهم اللامادي داخلها؟ وكيف يتمثل الفاعلون في المقولة هذا الأسهم وكيف يتعاملون معه؟ وماهي آليات تقييمه؟ خاصة وأن براديعم اللامادي لازال حديث العهد في البلد. وهل تستفيد المقاولات المغربية من مرجع تيزوريس بيرسي الذي تبناه المغرب لتقييم ثروة مقاولاته؟

فنحن بالفعل أمام معطى جديد ومعقد يقتضي التعامل معه بحسب السياق المحلي، وتكييف وسائل القياس والتطوير مع خصوصيات المقولة المغربية وسياقها الاقتصادي والاجتماعي والثقافي.

الفصل السابع

وضعية الرأس مال اللامادي في المقاولات المغربية

تمهيد:

بعد تحديد المفاهيم التي تتعلق بالرأسمال اللامادي في الجزء النظري، وأخذ لمحة حول الخصوصيات المحلية لقطاع المقاولات، أرينا تحديد وضعية المقاولات المغربية وطنيا من خلال التعليق على نتائج دراسة ميدانية قامت بها المندوبية السامية للتخطيط حول المقاولات من خلال بعض مكونات الرأسمال اللامادي سنة 2019، وهي أول تجربة تحاول فهم أنشطة المقاولات، في تنوعها، وتصورها للإطار الاقتصادي والاجتماعي والقانوني الذي تشتغل فيه²⁰⁰

ثم سنحاول بتحليل النتائج التي توصلنا إليها في الجزء الميداني . وذلك من خلال الدراسة التي قمنا بها في مجموعة من المقاولات بجهة فاس- مكناس ، محاولة منا لملامسة تجليات الرأسمال اللامادي داخل تلك المقاولات، وتحديد مدى معرفة الفاعلين في المقولة بهذا المعطى الجديد والمعقد، لهذا قمنا بتحليل فقرات الاستبيان واختبار صحة الفرضيات الفرعية ، وتوصلنا من خلالها إلى استنتاج الفرضية الرئيسية. وفيما يلي تحليل المعطيات والنتائج المحصل عليها في الميدان .

ومن أجل الوقوف على تجليات الرأسمال اللامادي بالمقولة ، وجس نبض الفاعلين داخلها حول معرفة مكوناته وتعاملهم معها، تم الاستعانة بالاستمارة من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على العاملين بالمؤسسة، والتي تتناسب مع أبعاد الموضوع، وعن طريق استخدام برمجية "SPSS" واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستمارة.

200 البحث الوطني حول المقاولات المغربية ، سنة 2019، ص: 2 على الرابط :
<https://www.hcp.ma/file/212752>

الباب الأول : المقولة المغربية ومفهوم الرأسمال اللامادي :

تشهد المقاولات المغربية اليوم دينامية ، كانت ثمرة مجهودات الفاعلين في هذا القطاع ، وعيا منهم بالدور الفعال الذي تلعبه المقولة في ازدهار الاقتصاد وتنمية المجتمع. والفضل أيضا راجع إلى أصحاب التخصصات الأكاديمية التي تعنى بالمقاولاتية، والذين أيقضوا حماس الأفراد في الانفتاح على عالم المقولة ، إما من خلال إنشاءها أو العمل فيها أوحى دراستها. فتلاشى شيئا ما ذلك الاغتراب **aliénation** تجاه عالم المقاولات . فكما هو معلوم المقولة تعني "سلسلة من المراحل، يتم فيها اكتشاف فرص لخلق سلع وخدمات مستقبلية، يتم تقييمها واستغالها فيم بعد وتعتمد على قدرات الأفراد". و تعني من ناحية الفعل التنظيمي ، كل السيرورات التي يهجمها المقاول في إنشاءها سواء أكانت معلوماتية، لوجيستكية ، إدارية ومالية، لاستغلال الفرصة وتجسيدها على شكل مشروع مهيكّل كامل الأركان²⁰¹.

والمقولة هي تلك الحصيلة التي تربط خصوصية المقاول تحدث عنها الكريم قنبي في كتابه **سوسيولوجيا التدبير المقاولاتي** من قيادة وكفاءة وريادة الشخصية والاتصال والأمانة والمهارات و السلطة... الخ بالقيمة المضافة عن طريق وضع أهداف واستراتيجيات واستغلال البنى والمعطيات المتوفرة. فالقيمة قد تكون مادية على شكل أرباح نقدية أو معنوية على شكل رضا الزبون وتحقيق الاستقلال الذاتي وكذا سمعة المقولة وسط بيئتها.

1-المقولة المغربية الوضعية الراهنة والسمات الأساسية :

تسعى المقاولات المغربية بشتى أنواعها إلى مواكبة التطورات ، خاصة بعد الإنفتاح على الإقتصاد العالمي، واستثمار المقاولات المتعددة الجنسيات في السوق المحلية، والانخراط في الإقتصاد اللامادي نحو تحقيق الجودة، والميزة التنافسية الدائمة. فإقتصاد المعرفة أحدث ثورة في التصورات والنظريات التقليدية المتعلقة بالتنمية، وأبرز منظومة

²⁰¹Eric Michael Laviolette et Christophe Loue, Les compétences entrepreneuriales. Définition et construction d'un référentiel, communication au séminaire l'internationalisation des PME et ses conséquences sur les stratégies entrepreneuriales, Haute école de gestion Fribourg, Suisse, 25,26,27 octobre 2006, p3. In http://www.airepme.org/images/File/2006/094_Lescompetencesentrepreneuales.pdf

جديدة للتفكير الاقتصادي، حيث أصبح لزاماً على المؤسسات الاقتصادية والعمومية الوعي بمكونات رأسمالها اللامادي وتقييمه . وفي السياق الوطني، يعتبر المغرب الرأسمال غير المادي عاملاً استراتيجياً في خلق القيمة ويشكل المقياس الجديد لثروات البلاد تقديم دعم أفضل للاقتصاد، الذي يعرف مجموعة من الديناميات .

تعرف المقاولات تحولات مهمة سواء من حيث تزايد عددها أو من ناحية الإصلاحات التي يعرفها قطاع المقاولات ، وذلك نلمسه من خلال صيتها الذائع وماتقدمه الإحصائيات الرسمية في هذا الشأن .ومن خلال جودة السياسات والإجراءات التي تنهجها الدولة لصالحها والتشجيعات لفائدة الشباب المقاول والعروض المغرية للمقاولات الناشئة، سواء عبر تعزيز الإطار القانوني والمؤسسي و تشجيع الفرص الاستثمارية ، تسهيل ممارسة الأعمال والتي ساهمت في تحقيق تقدم في تصنيف المغرب في التقارير الخاصة بجدول مناخ الأعمال العالمي Doing Business حيث انتقل ما بين سنتي 2009 و2019 من الرتبة 130 إلى الرتبة 53 عالمياً²⁰² ، وتدفع الاستثمارات الخارجية.

أما فيم يخص انخراط المقاولات المغربية في الاقتصاد اللامادي فقد جاء وفقاً لإنطلاقة الدينامية الجديدة التي أعطاها جلاله الملك سنة 2014 لتقييم الرأسمال اللامادي للبلاد. وتماشياً مع أهداف مشروع استراتيجية وطنية لخلق وترويج نموذج "صنع بالمغرب Label Maroc .

منذ ذلك الحين عقدت لقاءات وندوات حول مفهوم الرأسمال اللامادي كدينامية جديدة تمكن للمقولة من خلق لقيمة ووسيلة لتحقيق تنافسية أكبر. إلا أن هناك فجوة حاصلة بين التنظير والتطبيق أصبحت ملاحظة منذ انطلاق المشروع ، فالنقص الحاصل في آليات إرساء فلسفة اللامادي داخل المقولة وكيفية تدبيره ، وفي تقييم المقاولات المغربية قصد إبراز القطاعات والأنشطة التي تجعل من الرأسمال اللامادي أداة أساسية في تكوين القيمة .

²⁰²World Bank Group. Doing Business 2020: Comparing Business Regulation in 190 Economies. Washington DC. (2020)

و من جهة أخرى ، عدم وضوح الرؤية في إصلاح النظام المحاسبي الحالي نتيجة فشله في تقييم الأصول غير الملموسة، فالمحاسبة المغربية تتبنى ثقافة التكلفة، أكثر مما تتبنى في ثقافة القيمة. ولاتضع في اعتبارها الأصول اللامادية للمقولة. وهذا ماوضحه أحد المحاسبين في مدينة فاس :

« إن عدم الاعتراف بجزء كبير من الرأسمال اللامادي للمقولة، ليست نتيجة لإرادة متعمدة من قبل واضعي معايير المحاسبة ، هو ناتج عن ضوابط قانون المحاسبة ذاتها.»²⁰³

مما جعل بعض المقاولات المغربية تلجأ إلى مكاتب الأبحاث الدولية لتقييم رأسمالها اللامادي أو الاستفادة من دورات تكوينية في هذا المجال الغامض والجديد .
أما على مستوى تنزيل القوانين التي تتماشى مع الاقتصاد الراهن، عهدت الدولة إلى اتباع استراتيجية وطنية وخطة لدعم المقاولات .

1-1 الخطة الإصلاحية لدعم المقاولات :

اتبعت الدولة تدابير إصلاحية مهمة للرفع قطاع المقاولات فإلى حدود سنة 2019 تم إحداث مايلي :

-إجراءات وإعفاءات ضريبية.

-إحداث صندوق جديد لدعم المقاولات الصغيرة والمتوسطة،²⁰⁴

-إصلاح قانون شركات المساهمة والشركات ذات المسؤولية المحدودة،

واعتماد نظام الضريبة التصاعدية على أرباح الشركات، وتوسيع نطاق

الامتيازات الممنوحة للمصدرين لتشمل المنشآت التي تصنع منتجات موجهة

للتصدير²⁰⁵.

203 تبعاً لماصرح به محاسب من مدينة فاس

204 تقرير حول المؤسسات العمومية و المقاولات العمومية في ميزانية 2020 ص ص 112,114

205 بوابة رئيس الحكومة، سعد الدين العثماني سياسة الحكومة لتفعيل مساهمة القطاع البنكي والمالي في التنمية والتشغيل الذاتي ودعم المقاولات الصغرى أكتوبر 2019 والصغيرة جدا.

ورغم الإصلاحات التي تنهجها الدولة في قطاع المقاولات وفي علاقة مع موضوع بحثنا لازالت هناك صعوبات لازالت تستدعي المزيد من البحث عن الحلول :

كنظام التمويل ونقص المعلومة في مجال الرأسمال اللامادي وإصلاح نظام المحاسبة وإحداث آليات تقييم الرأسمال اللامادي تتوافق مع خصوصيات المقاولات المغربية ...

1-2 سمات المقاولات المغربية :

اعتمدت مندوبية التخطيط سنة 2019 على إدماج مؤشرات لامادية في الإحصاءات الرسمية الخاصة بالبحث الوطني حول المقاولات .ففي هذا الصدد ، تشير تلك الإحصاءات إلى الوضعية التي تعيشها المقاولات المغربية من خلال المعطيات الكمية، والتي تعكس النمو الطبيعي لعدد المقاولات والخصائص التي تتسم بها ،فإلى وقت قريب كانت تلك المعطيات نادرة والمعلومات حول الدراسات هزيلة بل تكاد تكون منعدمة ، فهذا التحسن الملموس على مستوى ذبوع المعلومة في المجال المقاولاتي يرجع بالأساس إلى ديمقراطية الحصول على المعلومة و الرقمنة واقتصاد المعرفة التي انخرطت فيها المؤسسات.

1-3- المقاولات الصغيرة والمتوسطة والصغيرة جدا:

المقاولات الصغيرة جدا والصغرى والمتوسطة، تلك التي لا يتجاوز رقم معاملاتها 75 مليون درهم وعدد المستخدمين بها يقل عن 200 شخص. وتعرف المقاولات الصغيرة جدا على أنها وحدات لا يتعدى رقم معاملاتها 3 ملايين درهم، وعدد المستخدمين بها أقل من 10 أشخاص. في حين، تعتبر المقاولات الكبرى تلك التي يتجاوز رقم معاملاتها 75 مليون درهم أو تشغل أكثر من 200 مستخدم.²⁰⁶

1-4- التوزيع الجغرافي للمقاولات :

من خلال اطلاعنا على نسب تمركز المقاولات بحسب المدن، فمن الملاحظ أن الدار البيضاء تتوفر على الحصة الأسد من عدد المقاولات .فتموقع بدرجة كبيرة في محور الدار البيضاء-طنجة % 63 ،حيث تتواجد 47 % من المقاولات بجهة الدار البيضاء-سطات، تليها

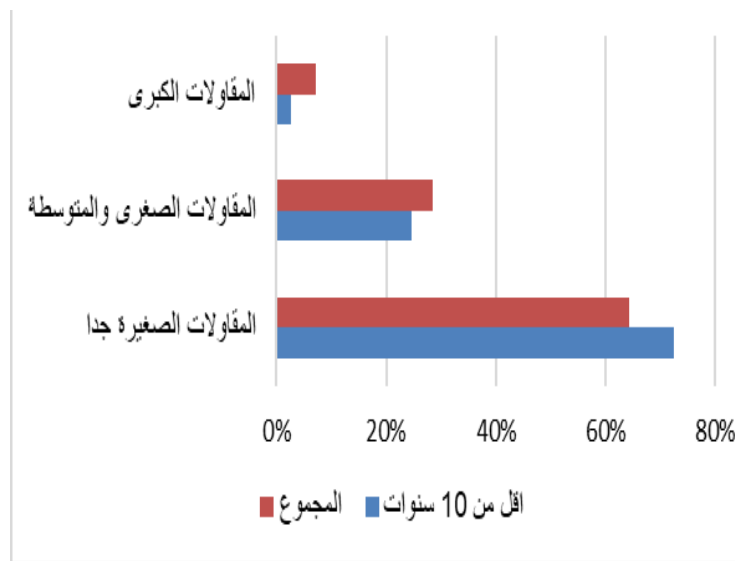
²⁰⁶ البحث الوطني حول المقاولات ص: 2

جهة الرباط-سلا-القنيطرة بنسبة % 15 ثم جهة طنجة تطوان الحسيمة % 9. وتشمل جهة الدار البيضاء-سطات وحدها حوالي % 65 من مجموع المقاولات الصناعية²⁰⁷.

وذلك راجع إلى أسباب منها ما هو تاريخي يرجع إلى عهد الحماية، واختيار الإدارة الفرنسية هذه المنطقة لتحدث فيها ميناء كأكبر تجمع اقتصادي وصناعي في المغرب. وكذا أسباب جغرافية ترتبط بنظرية الفضاءات المركزية عند كرسطالير ولوش المتمثلة في **اللاستقطاب الطبيعي** للاستثمارات الذي تمارسه المدن الكبرى، نظرا لما تتوفر عليه من امتيازات مقارنة مع المدن الصغرى²⁰⁸. كما أن هذا التركز بجهة الدار البيضاء - سطات يعكس حقيقة الاقتصاد الوطني، حيث أن هذه الجهة تعزز % 60 من الناتج الاجمالي المحلي

. PIB

مبيان رقم (1) : بنية المقاولات الحديثة حسب الفئة



المصدر: (HCP, 2019)

²⁰⁷ معطيات السجل الإحصائي للمندوبية السامية للتخطيط 2019

²⁰⁸ لحبيب امعمري المقاولات والثقافة دراسة في عملية التحديث في المغرب مرجع سابق ص 139

2-توزيع المقاولات حسب قطاع النشاط :

جدول رقم (6): توزيع المقاولات حسب الفئة والقطاع

المجموع	فئة المقاولات			القطاع
	المقاولات الكبرى	المقاولات الصغرى والمتوسطة	المقاولات الصغيرة جدا	
9,9%	25,8%	10,9%	7,7%	الصناعة
21,1%	22,9%	21,2%	20,9%	البناء
27,5%	27,5%	26,5%	27,9%	التجارة
41,5%	23,8%	41,5%	43,5%	الخدمات
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	المجموع

المصدر: (HCP, 2019)

تزايدت المقاولات الصغيرة جدا والصغرى والمتوسطة بنسبة 93 % من مجموع المقاولات في المغرب. تشكل المقاولات الصغيرة جدا 64 % والمقاولات الكبرى 7%²⁰⁹.

ومن الجدول ، أكثر من الثلثين تزاوّل في القطاع الثالث. و أقل من 10% من المقاولات تعمل في القطاع الصناعي توزيع شبه متعادل للمقاولات الكبرى بين القطاعات.

يرجع تنامي المقاولات الصغيرة جدا والصغرى والمتوسطة. بالأساس إلى سياسة الدولة في تشجيع وعم المقاولات الصغرى والمتوسطة، والعروض المقدمة للمقاولات منذ نشأتها ومصاحبتها. فالدولة تعي دور المقاولات الصغرى والمتوسطة في الاقتصاد الوطني من خلال التركيز على البدائل المتعلقة بتطوير وترقية هذه المقاولات و التخفيف من صعوباتها، المتعلقة بالضرائب و الضمان الإجتماعي و الفوائد المسبقة والضمانات، خاصة عند الوضعيات الاستثنائية التي يعيشها الاقتصاد المحلي والدولي .

إلى جانب ما تحضاه المقاولات الصغيرة والمتوسطة من مكانة في السوق، نظرا لما توفره من خدمات ليس فقط للأشخاص بل حتى للمؤسسات الكبرى، فتعمل على تلبية بعض الصناعات الثانوية والتكميلية، أو خدمات ، فتكون في كثير من الأحيان الوسيط بين المقاولات الكبرى والمستهلك، وكذلك توفر مواد تكميلية وجزئية للمقاولات الكبرى. وبالتالي فهي

²⁰⁹ انظر (HCP, 2019) ص3

تعتبر عنصرا فعالا ومحركا للنشاط الإقتصادي المحلي. أما المقاولات الكبرى المغربية فهي تعتمد على التصدير خاصة إلى البلدان الإفريقية كسوق محفزة وواعدة في إطار إتفاقية جنوب- جنوب.

يرتكز إنشاء المقاولات بشكل رئيسي في القطاع الثالث وبدرجة أقل في الصناعة، وهذا يفسر أن قطاع الصناعة نفسه يعيش صعوبات، والذي كثيراً ما يكون له مؤثرات خارجية سلبية *extériorités négatives* ، والمقاوله تخضع لضغوط مؤسسية تدفعها إلى الحد من هذه العوامل الخارجية التي تهدد السلامة الصحية للمقاوله. وهنا نطرح مسألة الاتقان الصناعي الذي تحدث عنه فريديريك تايلور والذي يعني الاهتمام بالعمال وتدريبهم بطرق علمية وإيجاد تعاون وثيق بين الإدارة والعمال وتحفيزهم، لتحقيق أهداف المقاوله ، ولايعني تنظيم العمليات الصناعية تحديد حركة العمال وسكناتهم".²¹⁰

3- الحضور النسوي في المقاوله:

الرأسمال الحقوقي المدعم بمقاربة النوع الاجتماعي:

يسير النساء % 8, 12 من مجموع المقاولات، وهذا الرقم الهزيل يعود لاعتبارات اقتصادية واجتماعية وثقافية، فعلى الرغم مماحققته النساء من امتيازات اقتصادية واجتماعية وحقوقية، إلا أنه لاتزال هناك ممارسات تمييزية في سوق الشغل ، تعيق تمكين النساء اقتصاديا . مشاركة المرأة في المجال الاقتصادي تتركز في الأنشطة والأعمال غير المشمولة بالحماية الاجتماعية و معدل الفجوات بين الجنسين في معدل النشاط الاقتصادي يمثل عرض النساء للشغل 1. 27 بالمئة فقط من الساكنة النشيطة 15 سنة فما فوق، وحسب الجنس يظهر معدل النشاط فرقا كبيرا بين الجنسن 71 بالمئة عند الرجال و 24 بالمئة عند النساء .²¹¹

ويعتبر حضور النساء أكبر في تسيير مقاولات القطاع الثالث مقارنة بالقطاع الصناعي، وخاصة في المقاولات الحديثة. وهذا نظرا للفجوات بين الجنسن في طبيعة العمل، حيث تشتغل النساء خصوصا في القطاعات ذات الإنتاجية الضعيفة. لكون

²¹⁰ حسن الساعاتي ، علم اجتماع الصناعي دار النهضة العربية للطباعة والنشر،بيروت ،الطبعة الثالثة، 1980 ،ص ، ص 316 - 317
²¹¹ انظر (HCP, 2019) ص7

قطاع الخدمات يستقطب النساء الحرفيات، خاصة كونه يحتاج للعمل داخل المدار الحضري قريب من مكان إقامة النساء ، بل أحيانا تقسم الأعمال على العاملات وتأخذها معها الى منازلهن وتقم بإنجاز أعمالهن.

كما تعتبر النساء أقل حضورا في تدبير المقاولات الكبرى بنسبة 8 % فقط مقابل 05 % لدى المقاولات الصغيرة جدا والصغرى والمتوسطة ، فالنساء اللواتي اخترن هذا القطاع كنشاط لعدم تطلبه لرأسمال كبير، أو لكونهن لايملكن تجربة كبيرة مما يجعلهن يتحكمن في اليد العاملة القليلة، ثم كون نمط تدبيرها أقرب الى النموذج التقليدي.

4- الجوانب المتعلقة بتسيير للمقاولات:

4-1 الولوج للتقنيات الحديثة:(الرأسمال المعلوماتي)

تتوفر 31 % من المقاولات على موقع إلكتروني 11 % لدى المقاولات الصغيرة جدا و21 % لدى المقاولات الكبرى. وبالنسبة لقطاع البناء فإن 21 % من المقاولات تتوفر على مواقع إلكترونية مقارنة بـ 38 % في قطاع الخدمات. ويتعلق الأمر خصوصا بالمقاولات الكبرى 43 % وتصل هذه النسبة إلى 28 % بالمقاولات الصغيرة جدا والصغرى والمتوسطة

و ما يقارب من 41 % من المقاولات لديها أسطول الهاتف المحمول. تبلغ هذه النسبة 11 % لدى المقاولات الكبرى و34 % لدى المقاولات الصغيرة جدا²¹².

فمن الملاحظ أن استعمال وسائل المعلومات ضعيف نسبيا مقارنة مع البلدان المتقدمة نظرا لعدم الاستثمار الكافي في مجال المعلومات واتباع الطرق التقليدية في معالجة المعلومات.

تعتمد المقاولات بشكل ضعيف على التكنولوجيات الحديثة في تسييرها. فإذا كانت 31 % من المقاولات تتوفر على موقع إلكتروني، فإن 35 % فقط من هذه المقاولات تستعمله في إطار مهني. ويتعلق الأمر خصوصا بالمقاولات الكبرى (43 %). وتصل هذه النسبة إلى 28 % بالمقاولات الصغيرة جداً والصغرى والمتوسطة. فالمقاولات لازالت أمام

²¹² انظر البحث الوطني حول المقاولات ، ص7

تحدي الرقمنة التي أصبحت تغزو جميع القطاعات ثم أن نظرة المقاولات للسر المهني والملكية الفكرية والتخوف من سلبيات وسائل التواصل تجعل أغلب تلك المقاولات تتحفظ فيم يخص باستعمال تلك التقنيات وتكتفي بالوسائل التي تستعملها داخليا كاليانات والمعلومات الخاصة بالعمال والزبناء... وذلك راجع أيضا إلى الكلفة التي تلزم المقاولات للاستثمار في الرأسمال المعلوماتي وتحيينه ، ثم يتعلق المر بتكوين الموظفين في البرمجيات المتقدمة تختلف داخل المقاولات من مصلحة إلى أخرى.

1-4 بنية التأطير حسب الفئات والقطاعات:

جدول رقم (7) : نسبة التأطير حسب فئة المقاولات والقطاعات

فئة المقاولات			القطاع
المجموع	المقاولات الكبرى	المقاولات الصغيرة جدا والصغرى والمتوسطة	
القطاع			
18%	17%	18%	الصناعة
26%	27%	25%	البناء
27%	18%	33%	التجارة
26%	25%	27%	الخدمات
الفئة العمرية			
25%	17%	26%	أقل من 00 سنوات
28%	26%	28%	10 الى أقل من 20 سنة
20%	21%	20%	20 سنة فأكثر
25%	22%	25%	المجموع

المصدر: (HCP, 2019) ص6

بلغت نسبة التأطير بصفة عامة في المقاولات 25% . وتبلغ هذه النسبة 22% لدى المقاولات الكبرى و18% في قطاع الصناعة. وتعاني المقاولات الصغيرة والمتوسطة من ضعف التأطير بسبب النقص الحاصل في استثماراتها في هذا المجال نظرا لما يتطلبه من رأسمال فقد تعجز عن القيام بالتكوينات ، كما أنها تعاني من مشكل

التمويل وتعتمد في غالب الأحيان على تمويلات شخصية ، وهنا تظهر أهمية رأس المال المخاطر ويعني تمويل المقاولات في وضعية صعبة ، من طرف شركات وهي تقنية لا تقوم على أساس تقديم الأموال والقروض ، ولكن تقوم على أساس المشاركة دون ضمان العائد . وبالتالي فالمقولة المستثمرة أو المخاطرة قد تتحمل تبعات فشل المشروع لأن فيه نسبة من المخاطرة ، ولدرء الخطر يقوم المستثمر بالمشاركة، ليس فقط في تمويل المقاولات المتضررة ، وإنما يشارك في تدبير وإدارة المقولة كي تستطيع الوقوف من جديد وبما يضمن لها التطور والازدهار.²¹³ فدعم المقاولات المتعثرة في مجال التكوين أو توفير العدة الالكترونية والمصاحبة خلال المشروع.

5-أنشطة المقاولات :

اعتمادا على ما قدمه البحث الوطني للمقاولات فيم يخص الجوانب الرئيسية لأنشطة المقاولات وتصورها للمحيط الذي تشتغل فيه. خالص البحث الى معطيات حول الاستثمار . فمن خلال الجدول تقوم 30% من المقاولات بالاستثمار ، حيث ترتفع هذه النسبة إلى 80% لدى المقاولات الكبرى. بلغت هذه النسبة لدى المقاولات المصدرة 60% .²¹⁴ وهذا راجع إلى متطلبات الجودة التي تفرضها السوق العالمية لذا تلجأ المقاولات المصدرة للاستثمار من أجل تحسين جودة منتوجها الموجه للسوق الدولية وتحقيق التفوق التكنولوجي الذي يساهم بشكل كبير في دخول السوق العالمية .

و لقد صرحت 74 % من المقاولات أن نقص التمويل هو العائق الرئيسي أمام الاستثمار²¹⁵.

فإلى جانب التسهيلات البنكية وماتحضاه المقاولات الصغرى والمتوسطة والصغيرة جدا من أشكال التضامن والمساعدة من أفراد الأسرة ، إلا أنها تعترض لمشاكل كصعوبة التمويل والعقار والتسيير التنظيمي والتسويق والجمارك مما يجعلها تحد من استثماراتها.

²¹³ حسن السوسي ، رأس المال المخاطر :دراسة مقارنة ، مطبوعات الشركة المغربية لتوزيع الكتاب بالدار البيضاء، الطبعة الأولى ،2018ص

ص130-140

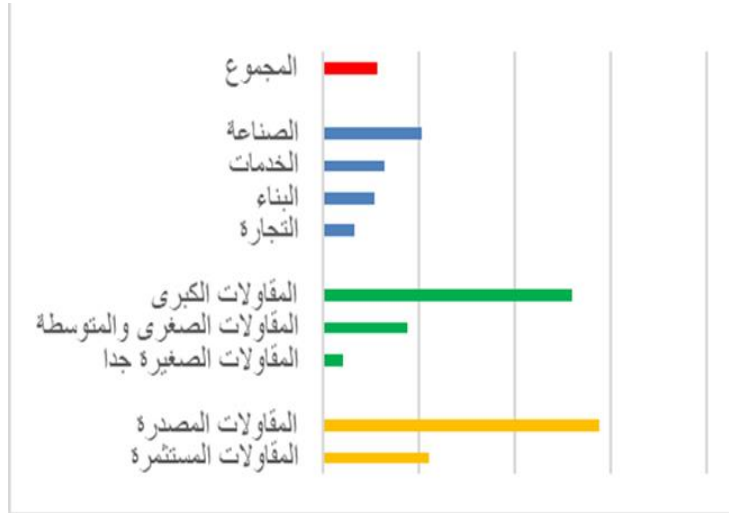
²¹⁴ البحث الوطني حول المقاولات، ص 8

²¹⁵ نفس المرجع ص 9

6- البحث والتطوير (الرأسمال البشري):

من خلال نتائج البحث الوطني قامت 6% من المقاولات بأنشطة في البحث والتطوير RD إلى حدود 2019. هذه النسبة تصل إلى 10% في قطاع الصناعة و3% في قطاع التجارة. كما ترتفع هذه النسبة إلى 26% لدى المقاولات الكبرى، في حين بلغت 5% لدى المقاولات الصغيرة جدا.²¹⁶

مبيان رقم (3): أنشطة البحث والتطوير



المصدر : المندوبية السامية للتخطيط البحث الوطني حول المقاولات 2019

قامت 27% من المقاولات المصدرة بأنشطة في مجال البحث والتطوير، وتصل هذه النسبة إلى 58% لدى المقاولات الكبرى المصدرة، ويعزى ذلك للضرورة التي تقتضيها المنافسة العالمية والتي تجبر المقاول على تجديد معارفها ومواكبة مستجدات السوق العالمية. وفي هذا السياق تم تأسيس استراتيجية دعم أنشطة البحث والتطوير "المغرب ابتكار" لتعزيز العرض المغربي في مجالات البحث و التطوير و الابتكار.²¹⁷ كما أن التكوين يتعلق بالأساس يرجع لطبيعة السياسة التكوينية التي تتبناها المقاول وتتكلم في الإرادة الفعلية للنهوض ببرامج التكوين التي تنطلق من وضع استراتيجية واضحة الأهداف تشرك المعنيين بالأمر في تحديد حاجاتهم.

²¹⁶ مرجع سابق ص: 9.

²¹⁷ انظر موقع وزارة التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي على:

التوجهات-و-الاستراتيجيات. <http://www.enssup.gov.ma/ar/Page/168>

قامت 6 % من المقاولات التي قامت باستثمارات في أنشطة مجال البحث والتطوير. وتستثمر أغلب المقاولات الكبرى بغض النظر عن القطاع أو العمر. بالنسبة للمقاولات التي لم تقم باستثمارات، فإن نقص التمويل يعتبر عائقا رئيسيا، و يتميز التأخير بضعف عرض التكوين ومغربي في غالبيته.

تعرف المقاولات بالمغرب نسبة تأطير تبلغ 25% مع تسجيل فوارق بسيطة حسب قطاعات النشاط. وتعد المقاولات الصناعية الصغيرة جدًا والصغرى والمتوسطة الأقل تأطيرا نسبيا ب 18%. في المقابل، سُجلت أعلى نسبة تأطير لدى المقاولات التجارية الصغيرة جدًا والصغرى والمتوسطة (33%) وذلك راجع الى التكوين الذاتي الذي لا يكلف المقاوله كثيرا وكذا معظم تلك المقاولات تبقى تقليدية وتعتمد على اليد العاملة. لذا يجب العمل مع القطاع الخاص من أجل توفير التكوين المستمر.

7- التشغيل والتكوين:

الجدول 8: وسائط التوظيف المستعملة من طرف المقاولات

المجموع	المقاولات الكبرى	المقاولات الصغرى والمتوسطة	المقاولات الصغيرة جدا	الوسيلة المستعملة للتوظيف
66,8%	66,8%	70,3%	63,9%	الترشيح المباشر
40,2%	25,3%	33,3%	49,9%	التوصية
15,6%	30,9%	22,4%	5,8%	الوكالة الوطنية إنعاش التشغيل والكفاءات
14,6%	29,7%	18,9%	7,0%	المواقع المتخصصة في التشغيل
10,1%	25,2%	14,4%	2,6%	المواقع الإلكترونية للمقاولات
6,6%	34,9%	5,4%	9,2%	المؤسسات المتخصصة في التوظيف
5,3%	7,4%	5,9%	4,1%	شبكات التواصل الإجتماعي
0,9%	2,9%	1,4%	2,3%	وسائل الإعلام

المصدر: (HCP, 2019) 218

- طرق التشغيل :

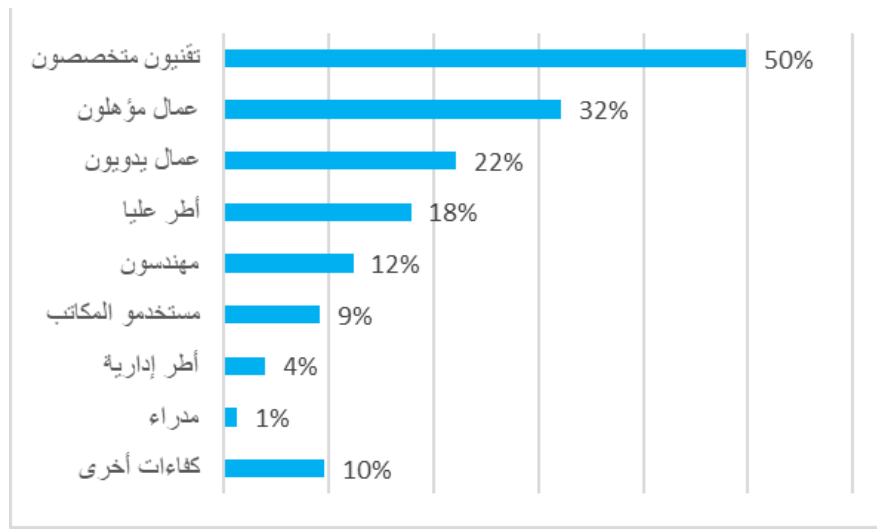
تقوم 67% من المقاولات بعملية التشغيل عبر الترشيح المباشر و 40% عبر التوصية و 16%، عبر الوكالة الوطنية إنعاش الشغل والكفاءات (ANAPEC) و تلجأ

218 مرجع سابق ص 10

35% من المقاولات الكبرى إلى المؤسسات المتخصصة كثاني وسيلة للتوظيف بعد الترشيح المباشر .

تستعمل مواقع الانترنت لعروض الشغل والمواقع الإلكترونية للمقاولات، وشبكات التواصل الإجتماعي على التوالي من طرف 15% و 20% من المقاولات .
ذلك راجع بالأساس إلى صعوبة الحصول على القروض البنكية ، بالإضافة إلى ضعف استخدام تكنولوجيات المعلومات و الإتصال و الابتكار في جميع مجالات نشاطها و ضعف الثقافة المقاولاتية لدى معظم المقاولات.

مبيان رقم (1): التخصصات التي تم توظيفها من طرف المقاولات



المصدر المصدر: (HCP, 2019)²¹⁹

تقوم 50% من المقاولات بتشغيل تقنيين متخصصين، و 21% منها شغلت مهندسين .
بينما تشغل المقاولات الكبرى أساسا كفاءات ذات مستوى عال "مهندسون وأطر عليا"، في حين توظف المقاولات الصغيرة جدا أساسا تقنيين متخصصين وعمال مؤهلين . كما يلاحظ أن 20% من المقاولات الكبرى قامت بتشغيل مهندسين مقابل 16% بالنسبة للمقاولات الصغرى والمتوسطة و 2% بالنسبة للمقاولات الصغيرة جدا . 43% من المقاولات الصغيرة جدا قامت بتشغيل تقنيين متخصصين.

²¹⁹ مرجع سابق ، ص 11

تعتبر 53% من المقاولات "نقص الخبرة" مشكلا رئيسيا أمام توظيف المهندسين ، وغياب التكوين الملائم لهذه الفئة، بالنسبة ل 56 % من المقاولات و38 % من المقاولات الكبرى . ما يقرب من 20% من المقاولات الكبرى تعتبر "الأجور المرتفعة" عائقا أمام تشغيل المهندسين²²⁰.

-دوافع التشغيل

من الملاحظ أن 50 % من المقاولات قامت بعملية التشغيل لتعويض مستخدميها الذين غادروا ، و62 % من أجل توسيع نشاط المقاولات، في حين يندرج إدماج تقنيات جديدة كدافع للتشغيل بنسبة 20 % لدى المقاولات الصغيرة جدا.

-معيقات التشغيل:

وهناك 65 % من المقاولات تستحضر ضعف النشاط و التكلفة المرتفعة لليد العاملة تم الإدلاء بها من طرف 26 % من المقاولات ، وبشكل خاص من طرف من المقاولات الكبرى . أما 22% من المقاولات صرحت أنها تجد صعوبات بخصوص تسريح المستخدمين . و 55 % من المقاولات تتذرع بقيود قانون الشغل ، فيم 50 % يعتقدون أن تسريح المستخدمين ذو أثر مالي سلبي.

8-الرأسمال الإجتماعي:

صرح أرباب المقاولات أن 18 % مقاولاتهم عرفت نزاعات اجتماعية، وتنتشر هذه المشاكل بشكل أكبر في المقاولات الكبرى بنسبة 44% . فيما تبلغ هذه النسبة في المقاولات الصغرى والمتوسطة والمقاولات الصغيرة جدا 24% و13% على التوالي. لتدبير هذه النزاعات، تلجأ 52% من المقاولات إلى الحوار المنظم بشكل أساسي. هذا الإجراء تلجأ إليه 32% من المقاولات الصغرى والمتوسطة و26% الصغيرة جدا وذلك راجع للمرونة التي تتسم بها المقاولات الصغيرة و المتوسطة مقارنة عن المزايا التي

²²⁰ مرجع سابق ، ص، 14

تملكها المؤسسات الكبيرة والمتعلقة باقتصاديات الحجم تحديداً، من خلال استعمالها الجيد للوسائل التقنية والمالية و قدرتها على إدراك و اغتنام الفرص²²¹.

قام نصف المقاولات بعملية التشغيل بين 2016 / 2019 مع نسبة مرتفعة لدى المقاولات الكبرى 90 % . و 71 % من مناصب الشغل تم احداثها لتعويض المغادرة .

تتجلى أهم معيقات سياسة التشغيل في ضعف النشاط وكلفة اليد العاملة المرتفعة إلى جانب ضعف مرونة القوانين وعدم ملاءمة التكوين مع سوق الشغل²²².

9-رأسمال البيئة:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية التزام تجاه البيئة والمجتمع، وتخرط المقاولات المغربية في القضايا البيئية كعقلنة استخدام الموارد الطبيعية ، والالتزام في الخطة الوطنية للاستدامة و التي أصبحت أهميتها تتزايد لتطوير المقاولات.

فبالنسبة ل 19,4% من أرباب المقاولات منخرطون في تدابير لحماية موارد المياه. هذه النسبة تقارب 40 % لدى للمقاولات الكبرى .و 49 % من المقاولات الكبرى منخرطة في أنشطة معالجة النفايات ، و 34 % منها في الأنشطة المتعلقة بالحد من انبعاثات الملوثات . أما 6.6 % من المقاولات تستخدم الطاقات المتجددة، 26 % من المقاولات الكبرى مقابل 3.5 % من المقاولات الصغيرة جدا.

من خلال الأرقام هناك تفاعل سلبي للمقاولات في الانخراط في بنود المحافظة على البيئة ، والحد من الثلوث ، وإدماج أهداف التنمية المستدامة وذلك راجع لنقص المعلومة حول تحفيزات الدولة للمقاولات المحافظة على البيئة. حيث صرح 44% من المقاولات بأنها لاتعلم بالحوافز الحكومية من أجل الحفاظ على البيئة. هذه النسبة تصل إلى 50% لدى المقاولات الصغيرة جدا. من جهة أخرى، تعتبر هذه الحوافز غير كافية بالنسبة ل 30% من المقاولات.

وبالتالي فنقص المعلومة القانونية والإجرائية يساهم في تأخير انخراط المقاولات في أنشطة الإستدامة والخطة الوطنية للحفاظ على البيئة. ويتضح ضعف البنية التحتية التي تسمح بإرساء

221 - البحث الوطني حول المقاولات لسنة 2019

222 نفس المرجع ص 14،

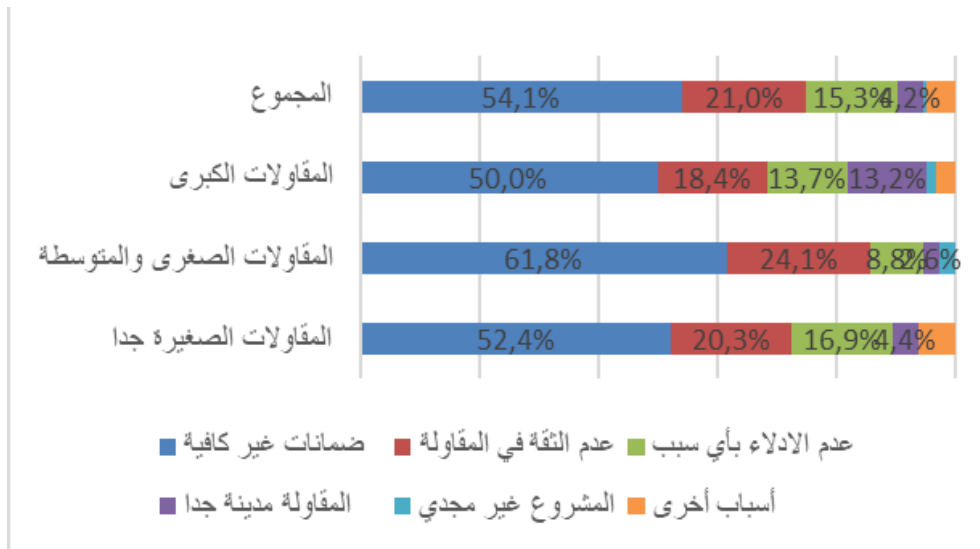
الرأسمال الايكولوجي كالطاقات المتجددة والموارد الصديقة للبيئة وغيرها. وهذا يرجع بالأساس إلى كون المغرب انخرط في مشاريع إيكولوجية فقط في السنوات الأخيرة بعد قمة كوب 22.

10- رأسمال العلاقات

10-1- العلاقة مع الأبنك والتمويل :

يعتبر التمويل من أهم العقبات أمام المقاولات ، فمواردها الذاتية لا تكفي لتلبية حاجياتها كالإنشاء والعقار و التكوين التشغيل و التطوير، تستخدم المقاولات القرض البنكي كمصدر للتمويل الخارجي في 93% من الحالات بغض النظر عن حجمها؛ نادراً ما يتم استخدام أصناف أخرى من التمويل الخارجي ويعتبر البنك الوجهة الرئيسية لطلب القروض. حيث تقدمت 35% من المقاولات بطلب للحصول على قرض من مؤسسة بنكية بمعدل 56% بالنسبة للمقاولات الكبرى، و 27% بالنسبة للمقاولات الصغيرة جداً.²²³

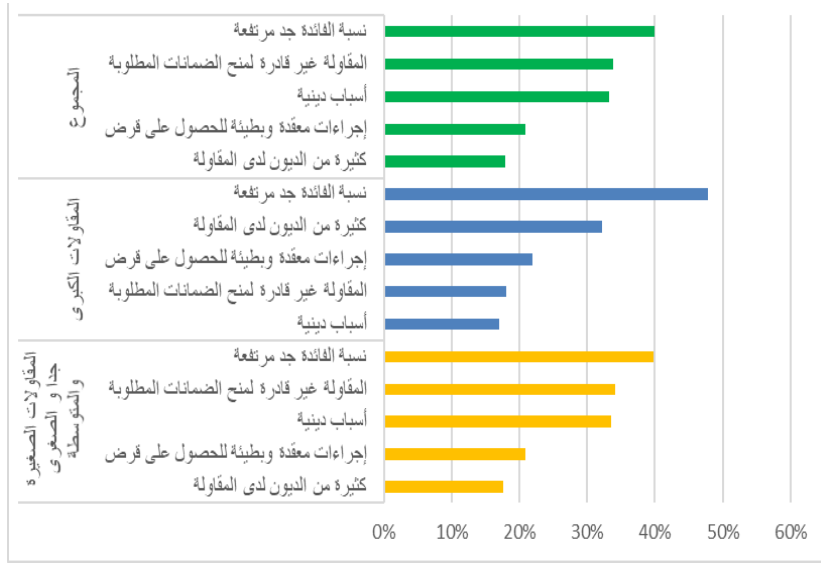
مبيان رقم (2) : أسباب رفض طلب القرض



المصدر (HCP, 2019)

²²³ البحث الوطني للمقاولات مرجع سابق ص15

مبيان رقم (3) : الأسباب التي تحول دون لجوء المقاولات للقروض



المصدر: (HCP, 2019)

يعتبر الحصول على التمويل أحد أهم التحديات التي تواجه تنمية المقاولات، وهو ما أكده البحث الوطني للمقاولات، حيث سجلت النتائج أن العوائق أمام طلبات القروض البنكية بالأساس، تتمثل في نسبة الفائدة المرتفعة بالنسبة لـ 40% من المقاولات، والضمانات المفرطة لـ 34%، وتشكل الإعتبارات الدينية 33% .²²⁴

كما تكون الضمانات المطلوبة عقبة للحصول على القروض بالنسبة لـ 34% من المقاولات الصغيرة جدا والصغرى والمتوسطة، مقابل 18% بالنسبة للمقاولات الكبرى . وبالنسبة للمقاولات الصغيرة جدا والصغرى والمتوسطة التي حصلت على قروض، فقد تم تقديم أصولها الشخصية كضمان بالنسبة 38% من المقاولات . و تبقى 28% من المقاولات الصغيرة جدا لم تحصل على رد إيجابي وذلك راجع لنقص ضماناتها²²⁵ . وضعف ثقة الأبنك في حاملي المشاريع.

²²⁴ البحث الوطني للمقاولات ص 21 <https://www.hcp.ma/file/212752>

²²⁵ نفس المرجع ص، 22

10-2- العلاقات مع المحيط المؤسسي:

تدخل المقولة في علاقة تفاعلية مع محيطها السوسيواقتصادي والمؤسسي، والإداري؛ ففي الإطار السياسي تنعكس القرارات السياسية على المستوى الضريبي على سير المقولة واستراتيجيتها، كما يعتبر النظام الضريبي المغربي معقدا حسب أكثر من نصف أرباب المقاولات. هذه النسبة تصل إلى 65% لدى أرباب المقاولات الكبرى. كما تعتبر المقاولات أن النظام الضريبي نظام تقييدي²²⁶.

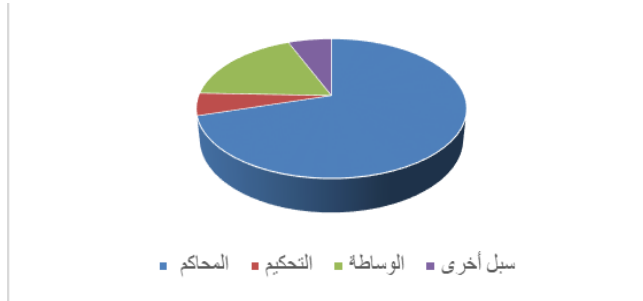
و تعتبر 95% من هذه المقاولات أن انعدام العدالة الضريبية لا يشجع على الاستثمار بصفة خاصة. (حسب البحث الوطني للمقاولات 2019).

كما يعتبر النظام الضريبي عائقا بالنسبة لحوالي 60% من أرباب المقاولات وليس محفزا على الاستثمار بالنسبة لـ 95% منهم، ويشوبه انعدام الثقة تجاه الإدارة الضريبية من طرف 88% من المقاولات، كما يشجع على اللجوء لممارسات غير قانونية بالنسبة لـ 69% منها كالجوء للرشوة والمحسوبية.

10-3- العلاقة مع العدالة:

يبلغ 55% من الحالات التي تلجأ المقاولات إلى القضاء لحل نزاعاتها، ولا يستخدم التحكيم إلا نادرا. ويعتبر البطء في التعامل مع النزاعات والصعوبات في تطبيق القرارات القضائية، هي أهم المؤاخذات حسب 77% من المقاولات.

مبيان رقم (4) : السبل التي تلجأ إليها المقاولات لحل نزاعاتها التجارية



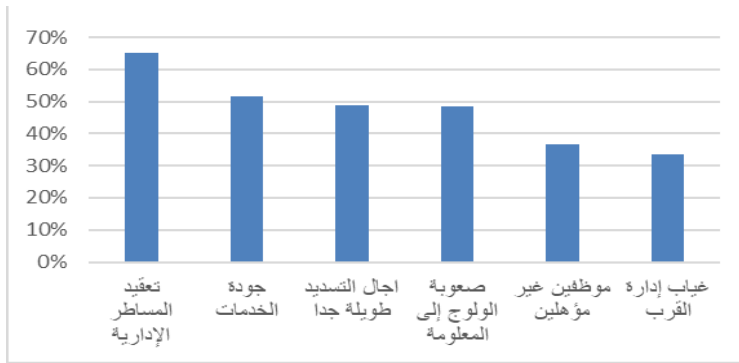
المصدر (HCP, 2019)

²²⁶ مرجع سابق، ص، 23

4-10 -العلاقة مع الإدارة العمومية:

إن تعقيد الإجراءات وضعف جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة يعتبر من المشاكل التي تواجهها للمقاولات، حيث تبلغ نسبة المقاولات التي تعتقد أن الإجراءات الإدارية معقدة 63% . وأكثر من 50 % من المقاولات ترى أن نقص جودة الخدمات المقدمة يعيق تطور نشاطها كالبيروقراطية والتماطل في أداء المهام وتعقيد المساطر؛ و ما يناهز من 49 % من المقاولات تشتكي من التأخير الكبير في آجال الأداء²²⁷.

مبيان رقم (5) : عراقيل مرتبطة بالإدارة العمومية



المصدر (HCP, 2019)

من الملاحظ حسب البحث الوطني للمقاولات ، أن المقاولات تتحفظ بخصوص محيطها المؤسساتي وأهم الملاحظات و المؤاخذات تتجلى في تعقيد المساطر الإدارية وضعف جودة الخدمات وتأخير آجال التسديد.

انطلاقا من التقييم الذي قامت به المندوبية السامية للتخطيط للمقاولات ،انطلاقا من وضعيتها الحالية ، نخلص إلى بعض الملاحظات حول ذلك:

يعتبر هذا البحث الأول على الصعيد الوطني ، الذي يعتمد على إدماج بعض المكونات اللامادية للمقولة ، دون الإشارة إلى مفهوم الرأسمال اللامادي، وقد شمل البحث نتائج الرأسمال الاجتماعي بشكل مقتضب ،والرأسمال البشري ،والرأسمال العلائقي ،والرأسمال البيئي . واعتمد دراسة كمية لعينة عشوائية طبقية مؤلفة من 2101 مقولة تنتمي إلى كافة التراب الوطني،

²²⁷ البحث الوطني للمقولة ص 25

وتتوفر على محاسبة رسمية. هذه النتائج على الرغم من أهميتها في معرفة وضعية المقاولات إلا أنها لا ترسم معالم الرأسمال اللامادي المغربي.

مما يجعلنا نتساءل عن سبب التأخير الحاصل في الأبحاث التي تهدف تحديد الرأسمال اللامادي وقياسه داخل المقولة على المستوى الوطني والجهوي ؟ ، والنقص الحاصل في تحديد مفهوم الرأسمال اللامادي المغربي ؟ ، وهل هناك صيغة تشتغل بها السياسات العمومية قصد إجراء المفهوم؟

إن تنزيل مفهوم الرأسمال اللامادي جهويا لا يزال غير واضح المعالم، ويلزم أجرأته على المستوى الترابي ويتطلب تفكيراً جماعياً، وتحيين معارف الرأسمال البشري المحلي للتعامل بآلياته. ورفع قدرات الفاعلين في مجال المقاولات، من أجل تطبيق المشروع التنموي الجديد الذي يأخذ بعين الاعتبار العناصر اللامادية ، وتتبع آثاره ، وامتلاك القدرات العقلانية. لذا من اللازم توفير منظومة تتألف من الفاعلين في مجال المقولة ، وباحثين أكاديميين والمجتمع المدني والقائمين بالشأن المحلي من أجل الوصول الى نتيجة فعالة بخصوص هذا المعطى الجديد.

فالنظرة المندمجة والشمولية تجاه العناصر اللامادية، تشمل أيضا العنصر الثقافي للجهة والخصوصيات السوسيواقتصادية ، وتخول للفاعلين تحديد المشاكل الرئيسية التي تواجه المقاولات. ووضع إطار مرجعي وقاعدة بيانات حول الرأسمال اللامادي ، تستفيد منها المقاولات والمؤسسات العمومية دونما الحاجة إلى مكاتب الأبحاث التي تسعى فقط للربح مقابل نتائج قد تكون نمطية وبدون جدوى وتتبع حقيقي للمشروعات.

يتضح أن تقييم الرأسمال اللامادي للمقاولات المغربية أصبح ضرورة ملحة، ويحتاج إلى اكساب الخبرة للمؤسسات للتعامل معه ، من خلال تكثيف الجهود ، وتبادل الخبرات التحليلية الرائدة ، واعتماد لوحة قيادة أكثر دقة وشمولية وتراعي السياق الماكرواقتصادي للمغرب ، وخصوصية الجهة. ولن يتأتى ذلك دون تفعيل الذكاء الترابي وخاصة مكون الذكاء الاقتصادي للحفاظ على المجال الاقتصادي في شقيه المادي واللامادي و تشجيع المقاولات على التنافسية .

الباب الثاني :

نتائج الدراسة:

تم توزيع 200 استمارة منها 12 إلكترونية على 150 مقابلة بمعدل تقريبا استمارتين للمقابلة الواحدة، مختلفة الحجم والنوع والنشاط بجهة فاس مكناس . كان هذا الاختيار عشوائيا نظرا لطبيعة الموضوع ، والذي يركز على رصد تجليات الرأسمال اللامادي وليس تقييمه. وكذا الوقوف عند مدى ذبوع مفهوم الرأسمال اللامادي وتصوره داخل المقاولات ، وأيضا مدى الإلتفاف والإتفاق حول مكوناته من طرف الفاعلين في المقابلة حسب مركزهم الوظيفي، ومعرفة الأصول التي تحضى بالأولوية ، وهل هنالك علاقة تفاعل بينها ، ومن التي لاتزال تتطلب قسطا أوفر من الإهتمام.

لقد تمت الإجابة عن 190 استمارة ، فيم 25 منها لم تعد صالحة لإدراجها في برنامج التحليل الإحصائي ، نظرا لعدم إجابة المبحوثين عنها بشكل لائق ، أو لأننا لم نتوصل بالأجوبة من طرف بعض المقاولات .

أولا: معلومات المقابلة:

1-قطاع النشاط الذي تنتمي إليه المقابلة:

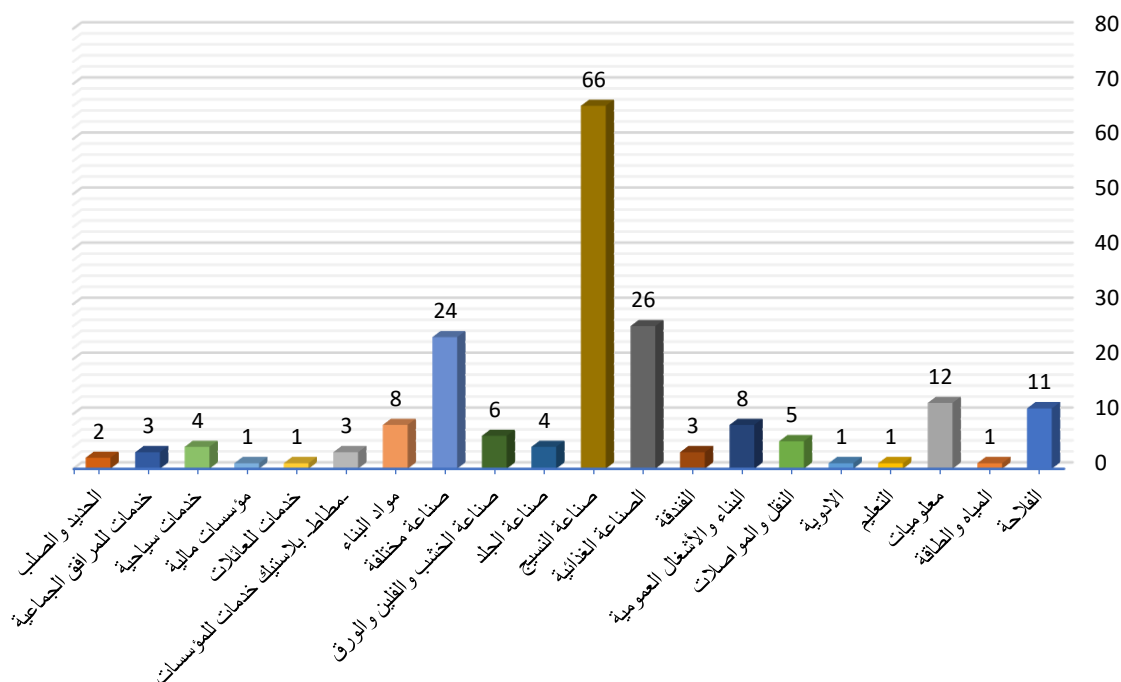
يوضح الجدول رقم (13) توزيع أفراد العينة حسب قطاع النشاط الذي تنتمي إليه المقابلة:

الجدول رقم (9): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب قطاع النشاط الذي تنتمي إليه المقابلة

النسبة المئوية	التكرار	ما هو قطاع النشاط الذي تنتمي إليه المقابلة؟
5.8	11	الفلاحة
0.5	1	المياه والطاقة
6.3	12	معلومات
0.5	1	التعليم
0.5	1	الأدوية
2.6	5	النقل والمواصلات
4.2	8	البناء والأشغال العمومية
1.6	3	الفندقة
13.7	26	الصناعة الغذائية
34.7	66	صناعة النسيج
2.1	4	صناعة الجلد
3.2	6	صناعة الخشب والفلين والورق
12.6	24	صناعة مختلفة
4.2	8	مواد البناء
1.6	3	-مطاط -بلاستيك خدمات للمؤسسات
0.5	1	خدمات للعائلات
0.5	1	مؤسسات مالية
2.1	4	خدمات سياحية
1.6	3	خدمات للمرافق الجماعية
1.1	2	الحديد والصلب
100	190	المجموع

يتضح من الجدول أن أفراد العينة توزعوا على (20) نشاط مقابلة، وكان أعلى نشاط ينتمي له أفراد العينة هو نشاط صناعة النسيج بواقع (66) فرد يمثلون نسبة (34.7%) من إجمالي أفراد العينة، ويليه نشاط الصناعة الغذائية بواقع (26) فرد يمثلون نسبة (13.7%) من إجمالي أفراد العينة، ثم نشاط صناعة مختلفة بواقع (24) فرد يمثلون نسبة (12.6%) من إجمالي أفراد العينة، أما أدنى أنشطة ينتمي لها أفراد العينة فقد كانت أنشطة التعليم، والأدوية، وخدمات العائلات، والمؤسسات المالية بواقع (1) فرد لكل نشاط على حدة ويمثل نسبة (0.5%) من إجمالي أفراد العينة لكل نشاط على حدة، والشكل أسفله يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النشاط الذي تنتمي إليه المقابلة:

ما هو قطاع النشاط الذي تنتمي إليه المقابلة؟



مبيان رقم (6): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب النشاط الذي تنتمي إليه المقابلة

2. عدد العمال:

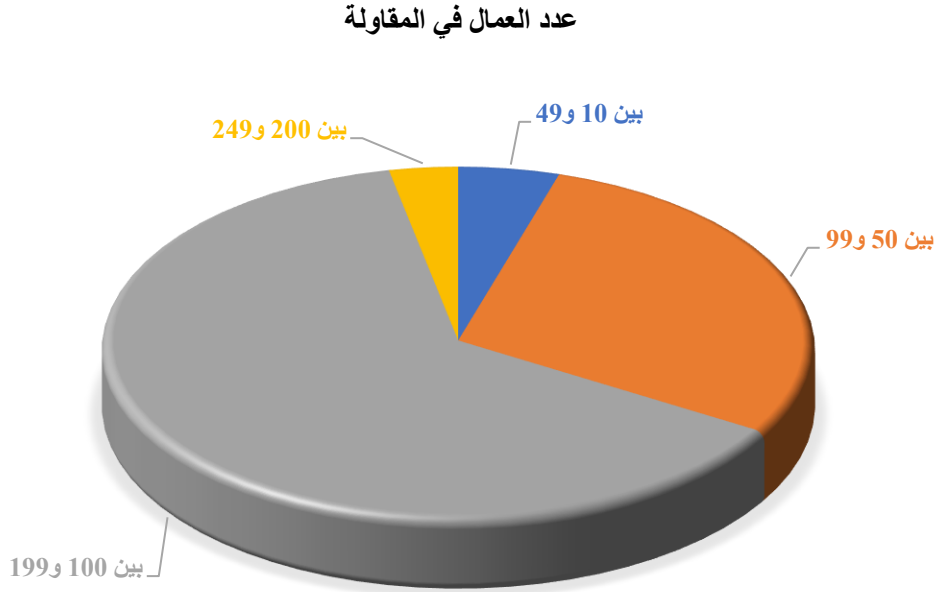
يوضح الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب عدد العمال في المقابلة:

الجدول رقم (10): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب عدد العمال في المقابلة

النسبة المئوية	التكرار	عدد العمال
4.7	9	بين 10 و 49
28.9	55	بين 50 و 99
63.2	120	بين 100 و 199
3.2	6	بين 200 و 249
100	190	المجموع

يتضح من الجدول أن عدد أفراد العينة الذين عدد عملهم بين 10 و 49 بلغ (9) أفراد ويمثلون نسبة (4.7%) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ عدد أفراد العينة الذين عدد عملهم بين 50 و 99 (55) فردا ويمثلون نسبة (28.9%) من إجمالي أفراد العينة، كما بلغ عدد

أفراد العينة الذين عدد عمالهم بين 100 و199 (120) فردا ويمثلون نسبة (63.2%) من إجمالي أفراد العينة، بينما بلغ عدد أفراد العينة الذين عدد عمالهم بين 200 و249 (6) أفراد ويمثلون نسبة (3.2%) من إجمالي أفراد العينة، والمبيان رقم (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد العمال في المقولة:



مبيان رقم (7): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب عدد العمال في المقولة

3. نوع المقولة:

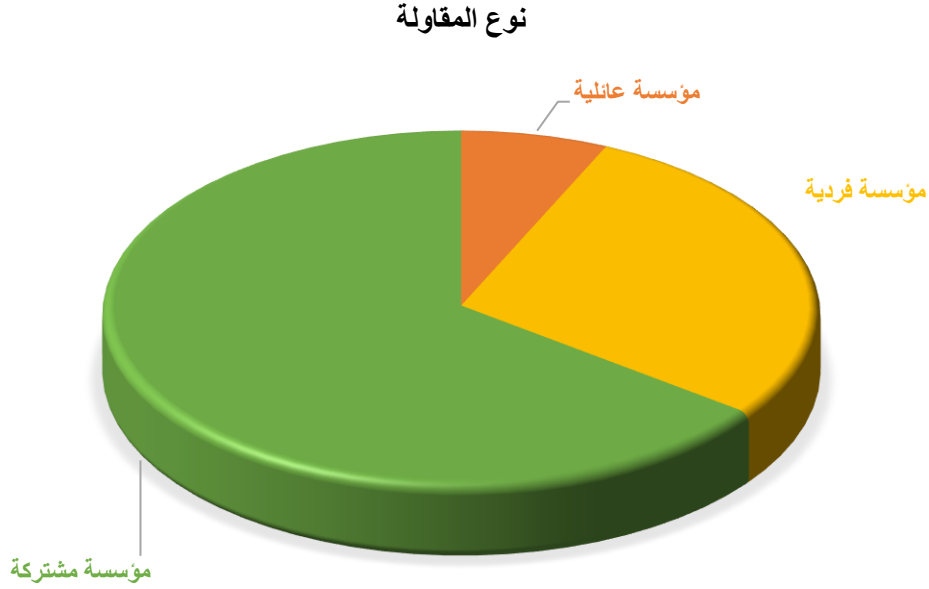
يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب نوع المقولة:

الجدول رقم (11): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب نوع المقولة

نوع المقولة	التكرار	النسبة المئوية
مؤسسة عائلية	13	6.8
مؤسسة فردية	54	28.4
مؤسسة مشتركة	123	64.7
المجموع	190	100

يتضح من الجدول أن عدد أفراد العينة الذين لديهم مؤسسة عائلية بلغ (13) فردا ويمثلون نسبة (6.8%) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ عدد أفراد العينة الذين لديهم مؤسسة

فردية (54) فردا ويمثلون نسبة (28.4%) من إجمالي أفراد العينة، كما بلغ عدد أفراد العينة الذين لديهم مؤسسة مشتركة (123) فردا ويمثلون نسبة (64.7%) من إجمالي أفراد العينة، والشكل رقم (12) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع المقالة:



المبيان رقم (8): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب نوع المقالة

4. بداية النشاط:

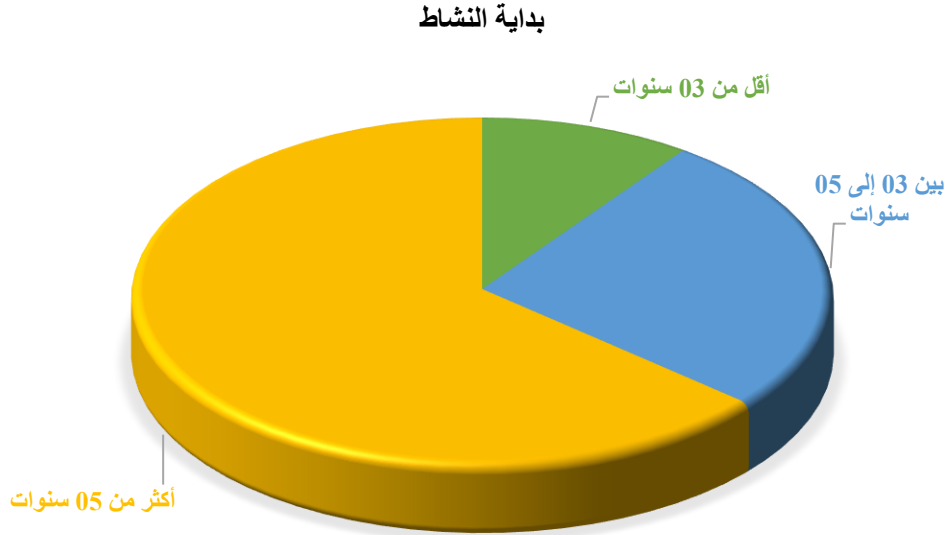
يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب بداية النشاط:

الجدول رقم (12): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب بداية النشاط

النسبة المئوية	التكرار	بداية النشاط
10	19	أقل من 03 سنوات
26.3	50	بين 03 إلى 05 سنوات
63.7	121	أكثر من 05 سنوات
100	190	المجموع

يتضح أن عدد أفراد العينة الذين بدأوا نشاطهم منذ أقل من 03 سنوات بلغ (19) فردا ويمثلون نسبة (10%) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ عدد أفراد العينة الذين بدأوا نشاطهم منذ 03 إلى 05 سنوات (50) فردا ويمثلون نسبة (26.3%) من إجمالي أفراد العينة، كما

بلغ عدد أفراد العينة الذين بدأوا نشاطهم منذ أكثر من 05 سنوات (121) فردا ويمثلون نسبة (63.7%) من إجمالي أفراد العينة، والمبيان رقم (13) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب بداية النشاط:



المبيان رقم (9): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب بداية النشاط

5.المركز الوظيفي للمبحوث:

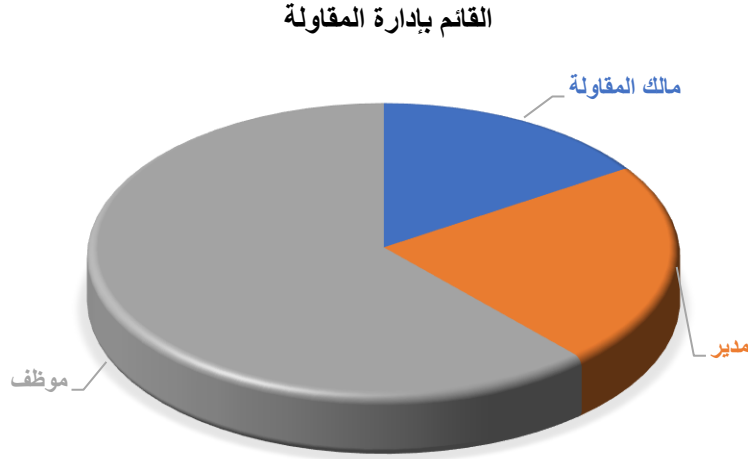
يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب القائم بإدارة المقولة:

الجدول رقم (13): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب القائم بإدارة المقولة

النسبة المئوية	التكرار	القائم بإدارة المقولة
15.8	30	مالك المقولة
22.6	43	مدير
61.6	117	أجير
100	190	المجموع

يتضح من الجدول أن عدد أفراد العينة الذين يديرون المقولة وهم مالكيها بلغ (30) فردا ويمثلون نسبة (15.8%) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ عدد أفراد العينة الذين يديرون المقولة كمدرء فقط (43) فردا ويمثلون نسبة (22.6%) من إجمالي أفراد العينة،

كما بلغ عدد أفراد العينة الذين يديرون المقاوله وهم أجراء فيها (117) فردا ويمثلون نسبة (61.6%) من إجمالي أفراد العينة، والشكل أدناه يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القائم بإدارة المقاوله:



المبيان رقم (10): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب القائم بإدارة المقاوله

6. متوسط الزيادة في رقم الأعمال:

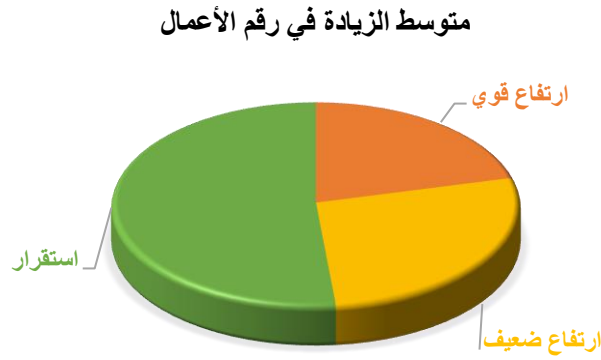
يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب متوسط الزيادة في رقم الأعمال:

الجدول رقم (14): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب متوسط الزيادة في رقم الأعمال

متوسط الزيادة في رقم الأعمال	التكرار	النسبة المئوية
ارتفاع قوي	40	21.1
ارتفاع ضعيف	52	27.4
استقرار	98	51.6
انخفاض ضعيف	-	-
انخفاض قوي	-	-
المجموع	190	100

يتضح من أن عدد أفراد العينة الذين لديهم ارتفاع قوي في متوسط الزيادة في رقم الأعمال بلغ (40) فردا ويمثلون نسبة (21.1%) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ عدد أفراد العينة الذين لديهم ارتفاع ضعيف في متوسط الزيادة في رقم الأعمال (52) فردا ويمثلون

نسبة (27.4%) من إجمالي أفراد العينة، كما بلغ عدد أفراد العينة الذين لديهم استقرار في متوسط الزيادة في رقم الأعمال (98) فردا ويمثلون نسبة (51.6%) من إجمالي أفراد العينة، بينما لم يوجد بين أفراد العينة من كان لديه انخفاض ضعيف أو انخفاض قوي في متوسط الزيادة في رقم الأعمال، والشكل يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متوسط الزيادة في رقم الأعمال:



المبيان رقم (11): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب متوسط الزيادة في رقم الأعمال

7. وضع المنافسة على السوق:

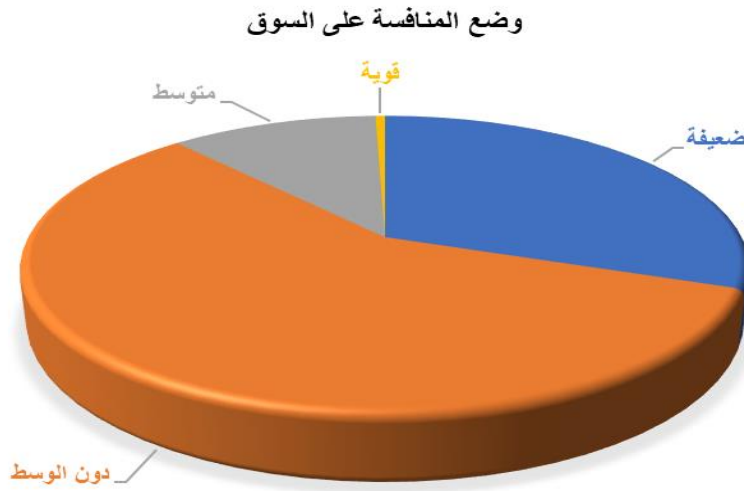
يوضح توزيع أفراد العينة حسب وضع المنافسة على السوق:

الجدول رقم (15): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب وضع المنافسة على السوق

النسبة المئوية	التكرار	وضع المنافسة على السوق
30.5	58	ضعيفة
57.9	110	دون المتوسط
11.1	21	متوسط
-	-	فوق المتوسط
0.5	1	قوية
100	190	المجموع

يتضح من الجدول أن عدد أفراد العينة الذين يرون أن وضع منافسة مقاولتهم في السوق ضعيفة بلغ (58) فردا ويمثلون نسبة (30.5%) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ عدد أفراد العينة الذين يرون أن وضع المنافسة في السوق دون الوسط (110) فردا ويمثلون

نسبة (57.9%) من إجمالي أفراد العينة، كما بلغ عدد أفراد العينة الذين يرون أن وضع المنافسة في السوق متوسط (21) فردا ويمثلون نسبة (11.1%) من إجمالي أفراد العينة، كما بلغ أيضا عدد أفراد العينة الذين يرون أن وضع المنافسة في السوق قوية (1) فرد ويمثل نسبة (0.5%) من إجمالي أفراد العينة، بينما لم يوجد بين أفراد العينة من يرى أن وضع المنافسة في السوق فوق الوسط، والمبيان يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب وضع المنافسة في السوق:



المبيان رقم (12): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وضع المنافسة على السوق

8. مستوى إشعاع المقالوة:

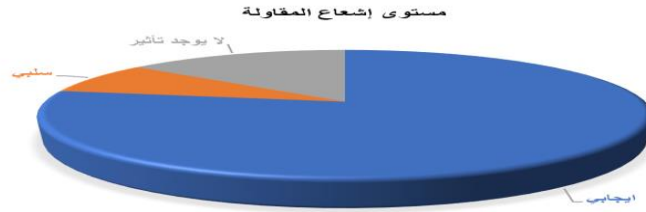
يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب مستوى اشعاع المقالوة:

الجدول رقم (16): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب مستوى اشعاع المقالوة

النسبة المئوية	التكرار	مستوى اشعاع المقالوة
77.9	148	ايجابي
7.9	15	سلبي
14.2	27	لا يوجد تأثير
100	190	المجموع

يتضح من الجدول أن عدد أفراد العينة الذين يرون أن مستوى اشعاع المقالوة ايجابي بلغ (148) فردا ويمثلون نسبة (77.9%) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ عدد أفراد العينة

الذين يرون أن مستوى إشعاع المقاومة سلبي (15) فردا ويمثلون نسبة (7.9%) من إجمالي أفراد العينة، كما بلغ عدد أفراد العينة الذين يرون أنه لا يوجد تأثير لمستوى إشعاع المقاومة (27) فردا ويمثلون نسبة (14.2%) من إجمالي أفراد العينة، والمبيان يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى إشعاع المقاومة:



المبيان رقم (13): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب مستوى إشعاع المقاومة

صرح أغلب المبحوثين بإشعاع مقاولتهم، ويعني الإشعاع التأثير الذي تمارسه المقاومة داخليا وخارجيا. فمن المعلوم أن لكل مقاومة تأثيرا إيجابيا داخليا من خلال الانشطة والممارسات التي تأخذ بعين الاعتبار نفسية العمال ، وتحفزهم على المزيد من العطاء. ثم خارجيا من خلال صيت المقاومة في محيطها وعلاقتها مع الزبائن وقد يكون ذلك راجع بالأساس لإنخراطها في المجال الاجتماعي، من خلال أنشطة خيرية وتضامنية هادفة، لهذا يرى نسبة كبيرة من الفاعلين في المقاومات، أن لها إشعاعا. وقد يكون تعبيرهم الإيجابي عن مقاولتهم نابعا من الإحساس بالانتماء وبالتملك، أي أن المقاومة ملك لهم وهم يعبرون عن أن لها شعاعا.

9.9. وضعية المؤسسة في السوق:

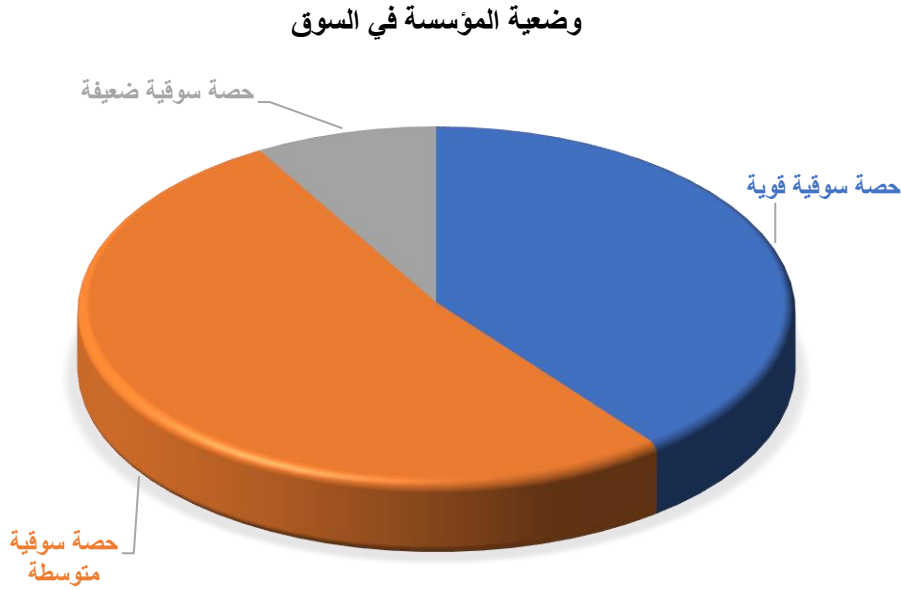
يوضح الجدول 17 : توزيع أفراد العينة حسب وضعية المؤسسة في السوق:

النسبة المئوية	التكرار	وضعية المؤسسة في السوق
39.5	75	حصة سوقية قوية
52.1	99	حصة سوقية متوسطة
8.4	16	حصة سوقية ضعيفة
100	190	المجموع

الجدول رقم (17): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب وضعية المؤسسة في السوق

يتضح من الجدول أن عدد أفراد العينة الذين لديهم حصة سوقية قوية بلغ (75) فردا ويمثلون نسبة (39.5%) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ عدد أفراد العينة الذين لديهم حصة

سوقية متوسطة (99) فردا ويمثلون نسبة (52.1%) من إجمالي أفراد العينة، كما بلغ عدد أفراد العينة الذين لديهم حصة سوقية ضعيفة (16) فردا ويمثلون نسبة (8.4%) من إجمالي أفراد العينة، المبيان يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب وضعية المؤسسة في السوق:



المبيان رقم (14): وضعية المقاول في السوق

يبين التوزيع النسبي لأفراد العينة في مقاولاتهم ، بحيث عبر معظم المبحوثين عن أنها قوية. فحصة السوق لها دلالة عن نوعية العمل داخل المقاوله ،ومن خلال الأجوبة يتبين أن العمل داخل المقاوله له علاقة بحصة السوق، فاذا كان العمل ناجحا ،حصة السوق ستكون مرتفعة والعكس صحيح . ومن هنا نرى العلاقة التفاعلية بين رأسمال السوق والرأسمال البشري والتنظيمي ورأسمال الزبون.

تقاس الحصة السوقية من خلال مؤشرات منها السمعة ، حيث تمثل درجة معرفة المستخدمين النهائية بالعلامة ، وفي هذا السياق يتم الاعتماد عليها في تحديد احتمالية حصولها على نصيب من المبيعات داخل السوق المستهدفة ،وبالتالي تعرف الحصة السوقية فالتداخل بين ماهو نفسي وماهوكمي يوضح أكثر دلالات الحصة السوقية دون اللجوء إلى

البيانات . وانطلاقاً من انفعالات أفراد العينة الواضحة في علاقتها بسمعة المقولة وبعض البيانات كرقم المبيعات وغيرها يمكن تأكيد ما عبروا عنه.

10. تداول مصطلح الرأسمال اللامادي مع الزملاء المقاولين:

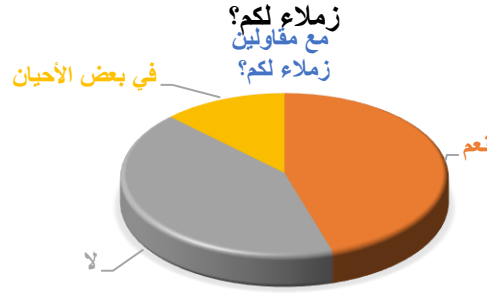
يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب تداول مصطلح الرأسمال اللامادي مع الزملاء المقاولين:

الجدول رقم (18): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب تداول مصطلح الرأسمال اللامادي مع الزملاء المقاولين

هل سبق لكم أن تداولتم مصطلح الرأسمال اللامادي مع مقاولين زملاء لكم؟	التكرار	النسبة المئوية
نعم	86	45.3
لا	80	42.1
في بعض الأحيان	24	12.6
المجموع	190	100

يتضح من الجدول أن عدد أفراد العينة الذين تداولوا مصطلح الرأسمال اللامادي مع زملاءهم المقاولين بلغ (86) فرداً ويمثلون نسبة (45.3%) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ عدد أفراد العينة الذين لم يتداولوا مصطلح الرأسمال اللامادي مع زملاءهم المقاولين (80) فرداً ويمثلون نسبة (42.1%) من إجمالي أفراد العينة، كما بلغ عدد أفراد العينة الذين تداولوا مصطلح الرأسمال اللامادي مع زملاءهم المقاولين في بعض الأحيان (24) فرداً ويمثلون نسبة (12.6%) من إجمالي أفراد العينة، والمبيان يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تداول مصطلح الرأسمال اللامادي مع الزملاء المقاولين:

هل سبق لكم أن تداولتم مصطلح الرأسمال اللامادي مع مقاولين



المبيان رقم (15): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب تداول مصطلح الرأسمال اللامادي مع الزملاء

يدخل الفاعلون في المقولة كل بحسب مركزه الوظيفي ، في نقاشات مختلفة مع زملائهم حول مستجدات القطاع، ففي بعض الأحيان، لا يتوصلون بالمعلومات من المصادر المسؤولة، لكن من خلال التحفيز وتشجيع العمال داخل المقاولات على تقاسم المعارف والخبرات وأحيانا مكافأة من يقوم بتشارك المعلومات بمكافأة مادية أو معنوية أيضا؛ فبالرغم من مشكل التواصل بين المقاولات والجهات المسؤولة إلا أن هناك منافذ لإنتشار المعلومات كشبكات التواصل ، ومنتديات تهتم بالمقاولات... وغيرها، فقد أصبح من السهل نشر المعلومات والمستجدات، إلا أن تلك المعلومات تحتل الصواب و الخطأ وتستوجب الحذر لأنها غالبا ماتكون عامية ونمطية وموحدة standards .

فبالنسبة للرأسمال اللامادي كمصطلح أصبح متداولاً بكثرة سواء بالنسبة للمقاولات ولكن أيضا نجد الرأسمال اللامادي للبلاد والتراث والمجال الثقافي والحضاري ، لكن هل المعنى الذي يوظف به هو نفسه داخل المقولة؟ وهل الفاعلون في المقولة على وعي بتجلياته على نحو يمكن من تدبيره بطريقة صحيحة؟.

إن تداول المفهوم هو شكل من أشكال المعرفة ويسهل عملية التعلم، وهي خطوة مسبقة نحو المعرفة الداخلية . فالمعرفة المكتسبة من الخارج، يمكن تسييرها وتوليد معرفة داخلية جديدة ، و خلق سلسلة مستمرة من أنشطة التعلم التي تكون فيها المعرفة الجديدة مطورة ، على أساس أن كل "حدث تعلم " يمثل مدخلا مهما للتعلم المستقبلي، وهذه السيرورة بين استغلال معارف ومعلومات خارجية واغناؤها واستثمارها هوخاصية من

خاصيات المقاوله المبدعه والمتعلمه *Entreprise apprenante*²²⁸، التي تعتمد على التفكير المنظم *La pensée systématique*، وهو تفكير يسعى إلى ابتكار الأشياء وإيجاد الحلول للمواقف المختلفة وخلق التصورات الجديدة .

يعتبر التفكير إدراكا ، ويعمل على معالجة المعلومات للإستفادة منها ،وبذلك يكون التفكير ، ومعظم التفكير العادي يحدث في مرحلة الإدراك ، ومسألة تعلم التفكير تصبح مرتبطة بمسألة توجيه الانتباه، فنمط التفكير داخل المقاوله نوعين :معرفة صريحة يمكن التعبير عنها وتداولها ومعرفة ضمنية من الصعب التعبير عنها عن طريق اللغة وهي أكثر من ذلك تكن في تجربة الافراد وتشمل كل الجوانب الرمزية ونظام القيم كالعادات والتقاليد والاعتقادات وغيرها ، وفي هذا المستوى تكمن أهمية معرفة الرأسمال اللامادي كمنطلق نحو أجرأته والعمل بمقتضاه .

وارتباطا مع موضوعنا فإن تمثل الرأسمال اللامادي وتداوله ، يقتضي الوعي بأهميته ويقتضي من أصحاب القرار تمكين العمال والموظفين من معلومات حول استراتيجية مقاولاتهم و مكونات الرأسمال اللامادي ،ونشر المعلومة بين أصحاب المقاولات والانتقال من مستوى المعرفة المضمرة إلى معرفة صريحة.

واستغلال إدراك العمال وأصحاب المقاوله لمفهوم الرأسمال اللامادي وأجرأته خلال الأنشطة اليومية، فالتفكير الشمولي في المقاوله المبدعه والمتعلمه ،يعتبر حجر الأساس الذي يجعل الرأسمال اللامادي يظهر في العمليات وطريقة التفكير التي تقوم بها المقاوله وليس فقط على مستوى التداول الشفهي .

كما أن التفكير المنظم يتطلب البحث عن مصادر المعلومة ، وهو مرتبط بمدى الدافعية الذهنية للمقاول نحو الحصول على المعلومات، وتشكل لديه قوة السيطرة المعرفية والتي ترتبط بما يمارسه من مهام وما يواجهه من صعوبات ووضعيات تحتاج الى الكفاءة والمعرفة .وقبل العمل بمبادئ الرأسمال اللامادي داخل المقاوله ،من الضروري تغيير نمط

²²⁸Ikujiro Nonaka ، TAKEUCHI H., avec la collab. de Ingham M. (1997). Trad. de : « The Knowledge Creating Company ». La connaissance créatrice. La dynamique de l'entreprise apprenante 2007.p11

التفكير وأدواته واكتساب معرفة حول المواقف التي يمر بها الفرد داخل المقابلة، ومن تم اكتساب المعرفة حول المفهوم والبحث عن المعلومات .

فنسبة التداول التي جاءت في النتائج حول تمثل ومعرفة الرأسمال اللامادي، نراها منطقية، مادام أولا المفهوم لم يأخذ حقه من الإعلام والتوعية، وظل منذ 2014 منحصر في اللقاءات المركزية والتداول الإعلامي السطحي والخافت، أو ربطه بالثروة الوطنية (المستوى الماكرواقتصادي) ونقص المعلومة حوله على مستوى جهة فاس - مكناس. لذا كانت أجوبة المبحوثين مناصفة بين معرفته وعدم معرفته وتداوله.

11. التفكير في تحليل وتقييم الرأسمال اللامادي للمقابلة من قبل:

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب التفكير في تحليل وتقييم الرأسمال اللامادي

للمقابلة من قبل:

هل فكرتم في تحليل وتقييم الرأسمال اللامادي لمقاولتكم من قبل؟	التكرار	النسبة المئوية
نعم	125	65.8
لا	65	34.2
المجموع	190	100

الجدول رقم (19): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب التفكير في تحليل وتقييم الرأسمال

اللامادي للمقابلة من قبل

يتضح من الجدول أن عدد أفراد العينة الذين فكروا في تحليل وتقييم الرأسمال اللامادي لمقاولتهم من قبل بلغ (125) فردا ويمثلون نسبة (65.8%) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ عدد أفراد العينة الذين لم يفكروا في تحليل وتقييم الرأسمال اللامادي لمقاولتهم من قبل (65) فردا ويمثلون نسبة (34.2%) من إجمالي أفراد العينة، و يوضح المبيان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التفكير في تحليل وتقييم الرأسمال اللامادي للمقابلة من قبل:

المبيان رقم (16): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب التفكير في تحليل وتقييم الأسهم اللامادي للمقاولة من قبل



بعدما عبر المبحوثون عن معرفتهم وتداولهم لمفهوم الأسهم اللامادي، كمفهوم جديد ومحفز للتعلم ، نظرا لسمعته وفوائده التي يعبر كل وسائل الإعلام والتواصل، تأتي الرغبة الجامعة للفاعلين في المقاولة لتقييم أسماهم اللامادي. فقد سجلت النتائج 65,5% كنسبة توضح مدى تفكيرهم في " تقييم الموجودات اللامادية لما تنتج من قيمة" حيث عرف بعض المبحوثين خاصة أصحاب المقاولات مفهوم الأسهم اللامادي على أنه "يخلق الثروة ، وأنه رافعة للتنمية ، ويحسن من جودة المقاولات " . هذه الإرتسامات الإيجابية حول المفهوم ، تبين أن المقاولين بجهة فاس - مكناس يرغبون في معرفة مستوى إدارة مقاولتهم للأسهم اللامادي ،على الرغم من المعرفة السطحية به ونقص الخبرة في المجال.

وعليه فإن هذه النتائج تعكس ميولا واضحا لدى المقاولين نحو ثقافة الأسهم اللامادي، بما يخول لهم الاستفادة من إيجابياته . بل في بعض الأحيان، نلمس أن بعضهم يعتبره تلك "العصا السحرية " التي قد تنقذ مقاولاتهم من الإكراهات التي تواجهها.

يتبين من خلال هذه الإحصائيات أن عدم التفكير في تحليل وتقييم الأسهم اللامادي بالنسبة ل (34.2%) ، مرتبط بالدرجة الأولى بالتكتم أو الرفض حول مسألة التقييم والتحليل، وذلك راجع للتمثلات التي يوليها المقاولون للتقييم ، حيث يربط التقييم بتمثلات سلبية وتخوف، وينظر إليه من زاوية النتائج ،وليس من منظور مراجعة الأداءات، بالنسبة

Charles Hadji لا ينبغي للتقييم الذي يشكل "مناقشة حول القيمة" أن يكون "مناقشة تخص قيمته" ، ومواجهة تجاوزات الممارسات المهيمنة في ثقافة النتائج والأداء، فإن اعتبار مبدأ "احترام وحماية كرامة الإنسان" هو الذي يمكن التقييم من إيجاد شرعية : "لماذا يتعين علينا أن نفعل هذا؟"، وهو السؤال الرئيسي الذي يجب أن يراود على الدوام كل فرد يقوم بالتقييم.²²⁹ فسواء في تقييم مؤسسة أو جامعة أو مقولة يجب التركيز على الإنسان وعلى كرامته للابتعاد عن كل وصم أو تنقيص من دوره.

ثم إن اعتبار التقييم نوعا من الرقابة وفضح خروقات وتجاوزات بعض المديرين والمرؤوسين ، وليس وسيلة للوقوف على مكامن ضعف المؤسسة والإرتقاء بمستوى أداء العاملين ، واعتماد الخطة البديلة إذا ما جاءت النتائج بما لا تشتهي إدارة المقاول، يجعل بعض أصحاب القرار يتجنبونه، ولهذا يجب إعادة النظر في مفهوم التقييم خاصة في علاقته بمكونات الرأسمال اللامادي لما له من أثر إيجابي على مستقبل المقولة.

ثانياً: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات :

بعد جمع نسخ الاستمارة التي تم توزيعها على أفراد العينة تم إدخال البيانات إلى الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية لكل سؤال من أسئلة الاستمارة، وذلك حتى نتمكن من تحقيق أهداف الدراسة، حيث كانت مستويات الإجابة على فقرات الاستمارة وفق مقياس (ليكرت Likert) الخماسي على خمسة مستويات كما هو موضح في الجدول:

229 Charles Hadji, Faut-il avoir peur de l'évaluation ?, Éditions de Boeck, 2012 p:56.

الجدول رقم (20): بدائل الإجابة ودرجاتها لأسئلة استمارة معرفة تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات

الاتجاه					البديل
موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا	
دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	
5	4	3	2	1	الدرجة

ولتحديد المحك المعتمد في الدراسة ، فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس (ليكرت) الخماسي ، من خلال حساب المدى بين درجات المقياس وذلك بطرح أقل قيمة في المقياس من أكبر قيمة كما يلي: (4 = 1-5)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.8 = 5/4)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول:

تصنيف الإجابة		طول الخلية حسب النسبة المئوية	طول الخلية حسب المتوسط الحسابي
أبدا	غير موافق جدا	من 20% - 36%	من 1 - 1.80
نادرا	غير موافق	من 36% - 52%	من 1.80 - 2.60
أحيانا	محايد	من 52% - 68%	من 2.60 - 3.40
غالبا	موافق	من 68% - 84%	من 3.40 - 4.20
دائما	موافق جدا	من 84% - 100%	من 4.20 - 5

الجدول رقم (21): المحك المعتمد في الدراسة

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الإجابة، اعتمدنا ترتيب المتوسطات الحسابية، بحيث تم تصنيف آراء أفراد العينة على مستوى أسئلة الاستمارة بحسب متوسطها الحسابي إلى (موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق جدا)، وكذلك إلى (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا) بالنسبة إلى مجال: الرأسمال المعرفي، والرأسمال البيئي والمجتمعي.

وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة:

أ-النتائج المتعلقة بمستوى معرفة تجليات الأسهم اللامادي في المقاولات الصغرى والمتوسطة لدى أفراد العينة:

السؤال: هل تعرفون الأسهم اللامادي و تجلياته ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لكل مجال من مجالات استمارة معرفة تجليات الأسهم اللامادي في المقاولات ، ثم تم ترتيبها تنازلياً كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجالات استمارة معرفة تجليات الأسهم اللامادي في المقاولات المدروسة مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية

رتبة المجال	رقم المجال	المجال	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	5	رأسمال الشركاء	4	4.81	0.46	96.2	موافق جدا
2	1	الرأسمال التنظيمي	9	4.46	0.43	89.2	موافق جدا
3	7	رأسمال العلامة	11	4.41	0.49	88.2	موافق جدا
4	3	الرأسمال العلائقي	11	4.37	0.46	87.4	موافق جدا
5	2	الرأسمال البشري	9	3.99	0.52	79.8	موافق
6	8	الرأسمال المعلوماتي	5	3.85	0.91	77	موافق
7	4	رأسمال المساهمين	7	3.56	0.63	71.2	موافق
8	6	الرأسمال المعرفي	6	2.14	0.72	42.8	نادرا
9	9	الرأسمال البيئي والمجتمعي	9	1.82	0.53	36.4	نادرا

يتضح من الجدول أن مجال رأسمال الشركاء قد احتل المرتبة الأولى في مجالات استمارة معرفة تجليات الأسهم اللامادي في المقولة بمتوسط حسابي بلغ (4.81)، وانحراف معياري مقداره (0.46)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (96.2%).

يليه في المرتبة الثانية مجال الرأسمال التنظيمي بمتوسط حسابي بلغ (4.46)، وانحراف معياري مقداره (0.43)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد

العينة "موافق جداً" بنسبة (89.2%). أما في المرتبة الثالثة فقد جاء مجال رأسمال العلامة بمتوسط حسابي بلغ (4.41)، وانحراف معياري مقداره (0.49)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (88.2%). كما جاء في المرتبة الرابعة مجال الرأسمال العلائقي بمتوسط حسابي بلغ (4.37)، وانحراف معياري مقداره (0.46)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (87.4%). وجاء في المرتبة الخامسة مجال الرأسمال البشري بمتوسط حسابي بلغ (3.99)، وانحراف معياري مقداره (0.52)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق" بنسبة (79.8%). كما جاء في المرتبة السادسة مجال الرأسمال المعلوماتي بمتوسط حسابي بلغ (3.85)، وانحراف معياري مقداره (0.91)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق" بنسبة (77%). وجاء في المرتبة السابعة مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين بمتوسط حسابي بلغ (3.56)، وانحراف معياري مقداره (0.63)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق" بنسبة (71.2%). كما جاء في المرتبة الثامنة مجال الرأسمال المعرفي بمتوسط حسابي بلغ (2.14)، وانحراف معياري مقداره (0.72)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "نادراً" بنسبة (42.8%). أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي بمتوسط حسابي بلغ (1.82) وانحراف معياري بلغ (0.53)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "نادراً" بنسبة (36.4%).

نلاحظ مما سبق، أن رأسمال الشركاء يحتل المرتبة الأولى، كعنصر فعال داخل المقولة، وكما رأينا في الجانب النظري، المقاولات تربطها شراكات مع جهات خارجية، و جهات الاتصال والتنسيق الخارجية التي قد تضطر الشركة إلى العمل معها، أو إلى التواصل معها. ويمكن أن تكون مقاولات أخرى أو مؤسسات عمومية أو خاصة أو أفراداً. وهذا الترتيب يعزى إلى النظرة البراغمية التي توليها المقاولات إلى الشركاء على اعتبار أنها جهاز منفتح على عدة شركاء زبناء، ممولون، مؤسسات عمومية وجماعات محلية....تحقق بذلك امتيازات وتستفيد من عروض مالية ومعنوية وخدمات.

المؤسسات المالية (البنوك): وهي توفر التمويل للشركة من خلال القروض .وفي المقابل، تدفع الشركة الفائدة. وهي ترافق المقاوله من خلال إدارة حساباتها المصرفية .وفي المقابل، تدفع المقاوله عمولات لهم.

السلطات العمومية والمحلية: وهم يدعمون المقاوله من خلال إتاحة البنية الأساسية للمجتمع.في المقابل، تدفع المقاوله الضرائب المعمول بها .

العملاء: قد يكونون (مقاولات أو افراد) يشترون من المقاوله السلع والخدمات المتاحة في السوق.وفي المقابل، تجمع المقاوله المدفوعات النقدية ، وبالتالي تحقق حجم أعمالها.

موردي السلع: يوفرون للمؤسسة اللوازم والمواد الخام والسلع ، وغيرها من الاصول المادية اللازمة، لأنشطتها وفي تكون السلع خدمات (التأمين، الإيجارات، النقل، الإعلانات، إلخ..). وفي المقابل، تدفع المقاوله ثمن هذه السلع.وهذه هي الهيئات التي تتفاعل معها المقاولات

تعتبر الشراكات من المجالات الأساسية التي تلعب دورا هاما في حياة المقاوله بجهة فاس- مكناس ،وتقاس جودة حياة المقاوله بمدى تدبيرها للعلاقات الداخلية والخارجية، وخلق توازنات تجاه كل الاطراف الفاعلة التي تؤثر وتتأثر .ومن الطبيعي اعتبار المقاولين رأسمال الشركاء مهما ،لأن المقاوله تعتمد على شبكة علاقاتها لتقوية رساميلها ،وبحسب المقاربة البرغماتية تعتبر التنظيمات "فضاءات للتواصل " من أجل المصلحة .وقد لاحظنا هذا المعطى في نتائج تحليل الرأسمال اللامادي للشركة المغربية للطيران ،حيث تولي أهمية لرأسمال الشركاء وجاء هذا الرأسمال في مرتبة متقدمة في التقييم.

وتوافقا مع المناخ المقاولاتي بالجهة الذي يتميز بدينامية نوعية حيث يساهم المسؤولون في هذا القطاع في تنظيم المشاريع ، وتنسيق الإجراءات للدعم والتمويل على مستوى الجهة.

ويقوم المركز الجهوي للإستثمار بوضع إجراءات المصاحبة والتنسيق بين الجهات الفاعلة الرئيسية على مستوى جهة فاس مكناس كالتكوين المهني OFPPT ، والأنابيك، والبنوك وغيرها عبر ثلاث مداخل تنفيذية، تتجلى في دعم المقاولات الناشئة و تمويل

نسبة من المقاولات و تنظيم تظاهرات مهنية بالجهة حول تعزيز العروض المقاولاتية على الصعيد المحلي.

وفيما يلي عرض لآراء أفراد العينة على أسئلة كل مجال من مجالات استمارة معرفة تجليات

الرأسمال اللامادي على حدة بالتفصيل:

1- مجال الرأسمال التنظيمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأسئلة مجال الرأسمال التنظيمي وعددها (9) أسئلة، كما تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال الرأسمال التنظيمي مرتبة تنازلياً

رتبة السؤال	رقم السؤال	موافق جداً		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق جداً		الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار			
1	1	84.2	160	13.2	25	3	3	1.6	2	1.1	2	4.8	96	موافق جداً
2	3	58.4	111	37.4	71	7	7	3.7	1	0.5	1	4.57	91.4	موافق جداً
3	4	58.9	112	35.3	67	11	11	5.8	-	-	-	4.53	90.6	موافق جداً
4	9	56.8	108	37.4	71	9	9	4.7	2	1.1	2	4.5	90	موافق جداً
5	7	55.3	105	38.9	74	9	9	4.7	2	1.1	2	4.48	89.6	موافق جداً
6	8	55.3	105	31.6	60	20	20	10.5	5	2.6	5	4.39	87.8	موافق جداً
7	5	48.9	93	36.3	69	23	23	12.1	5	2.6	5	4.31	86.2	موافق جداً
8	6	48.4	92	39.5	75	14	14	7.4	9	4.7	9	4.31	86.2	موافق جداً
9	2	33.2	63	64.7	123	2	2	1.1	2	1.1	2	4.3	86	موافق جداً
المتوسط الحسابي وانحرافه المعياري لمجال الرأسمال التنظيمي ككل														
												4.46	89.2	موافق جداً

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأسئلة مجال الرأسمال التنظيمي تراوحت ما بين (4.3 - 4.8) ، وكان الاتجاه العام لجميع أسئلة المجال "موافق جداً"، وقد جاء في المرتبة الأولى السؤال رقم (1) والذي ينص على " تقوم المقولة بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على الفرص والتهديدات " بمتوسط حسابي بلغ (4.8)، وانحراف معياري مقداره (0.5)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (96%). وجاء في المرتبة الثانية السؤال رقم (3) والذي ينص على " تملك المقولة رسالة واضحة ومفهومة

ومكتوبة " بمتوسط حسابي بلغ (4.57)، وانحراف معياري مقداره (0.59)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (91.4%). بينما جاء في المرتبة قبل الأخيرة السؤال رقم (6) والذي ينص على " هناك معرفة من قبل العاملين برسالة المؤسسة للالتزام بها " بمتوسط حسابي بلغ (4.31)، وانحراف معياري مقداره (0.81)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (86.2%). أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء السؤال رقم (2) والذي ينص على " تقوم الإدارة بتحليل عوامل البيئة الداخلية في المؤسسة للتعرف على مصادر القوة وجوانب الضعف " بمتوسط حسابي بلغ (4.3)، وانحراف معياري مقداره (0.54)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (86%). أما المتوسط الحسابي لمجال الرأسمال التنظيمي ككل فقد بلغ (4.46)، وانحراف معياري مقداره (0.43)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (89.2%).

فمن خلال اطلاعنا على النتائج المبينة في الجدول ، يتضح أن الجانب التنظيمي المكون للرأسمال اللامادي تعطى له أهمية في حياة المقاول، فكل المؤشرات التي حضرت في الاستمارة تم قبولها وتأييدها من طرف المبحوثين بنسب متفاوتة ، وهذا يدل على أن المقاولات تنخرط في العمليات التنظيمية وتسعى لإنجاحها. وتلك العناصر تشكل تجليات الرأسمال التنظيمي داخل المقاولات المدروسة. وقد جاء مؤشر " تحليل البيئة الخارجية للتعرف على الفرص والتهديدات " كمكون أول للرأسمال التنظيمي داخل هذه المقاولات.

ب- ممارسة التخطيط الاستراتيجي:

أ- البيئة الداخلية والخارجية: تدبير المخاطر والفرص

تقوم المقاولات بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على الفرص والتهديدات، وقد ظهر في النتائج كأول معطى لامادي تنظيمي يمكن اعتباره من تجليات الرأسمال اللامادي للمقاول.

فمن خلال استجوابنا لبعض المقاولين و المحاسبين الذي له دراية بالتدبير المقاولاتي بالجهة، اتضح أن غالبية المقاولات تنهج إحدى الطرق المتداولة لتحليل "نقاط القوة ونقاط الضعف

والفرص والتهديدات" المعروف باسم (SWOT) يعرفها Meredith Minkler ، أنها عملية يقوم بها فريق عمل لتجديد جوانب القوة والضعف في البيئة الداخلية للتنظيم والفرص والتهديدات في البيئة الخارجية التي تؤثر على الفاعلية المحتملة لها ، مما يساهم في تطوير الاستراتيجيات وتنمية جوانب القوة والفرص المتاحة والتغلب على جوانب الضعف والتهديدات²³⁰ ، وهي أداة للتحليل الاستراتيجي توظفها المقاولات عادة لرصد الحالات العادية وتلك غير الاعتيادية في الصحة المقاولاتية ، تخول لها اكتشاف العوامل الداخلية والخارجية التي يمكن أن تؤثر على الأعمال .تعني SWOT الأحرف الأولى من الكلمات الانجليزية :

• Strengths : قوة

• Weaknesses:ضعف

• Opportunities : فرص

• Threats: التهديدات والمخاطر

وهذا الجانب مهم ويزيد من الفعالية التنظيمية للمقولة ، الى جانب مساعدة المسيرين على اتخاذ القرارات ، كما يقدم تحليل "نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات" ، أسلوبا فعالا لتنظيم المعلومات .

إلا أن هذه الطريقة لها عيوبها تتجلى في :

أنه يعتمد بصورة كبيرة على دراية الشخص وإدراكه الكامل للمقولة، كما أن القائم بالتحليل، قد يكون لديه اتجاه غير موضوعي بالنسبة لبعض القضايا المرتبطة بالبيئة الداخلية و الخارجية للمنظمة²³¹، وهذا كله قد يؤدي إلى عدم الدقة في النتائج . إذن فهو يتطلب حيادا وشفافية ليعطي نتائج أفضل،ثم إن هذا النموذج يهتم فقط بجانب من جوانب التنظيم ، ويغفل عن جوانب أخرى، ولا يعتبر العلاقة التفاعلية بين الأصول اللامادية الأخرى،التي يمكن أن يكون لها تأثير مهم على النتائج.

²³⁰ زكريا محمد هيب، محمود علي ،التحليل البيئي باستخدام نموذج سوات SOWT في التعليم ،العلوم التربوية العدد الرابع، ج 1

2012 ،ص124

²³¹ مرجع سابق ص 123

ثم إن تحليل **SWOT** يحتاج إلى أن نتناوله بصورة أكثر عمقاً وأكثر قوة ، كي يتحول في النهاية إلى أداة تحليل فكرية رئيسية، يمكنها توفير الأفكار والسيناريوهات والمخاطر والخطط البديلة التي يجب مناقشتها قبل اتخاذ القرار.²³²

وعلى الرغم من سلبيات الطريقة، إلا أن المقاولات تعي تماماً دور البيئة الداخلية والخارجية في تحسين الأداء التنظيمي ، ما ينقصها فقط هو معرفة كيف الاستفادة من إدارة الأصول اللامادية المكونة للرأس المال التنظيمي في إطار خلق تفاعلات مع المكونات اللامادية الأخرى.

ج-رسالة المقابلة:

في سؤال حول مؤشر "رسالة المقابلة" ، وهل تملك المقابلة رسالة واضحة ومفهومة ومكتوبة وواضحة في ذهن المسير، أجاب معظم المبحوثين ب " موافق جدا " يعني ذلك أن هناك نوعاً من التواصل ، فالتواصل الداخلي في المقابلة أداة ذكية إذا تم تدبيره بشكل معقلن وشمولي، وضرورة أن يراعي الجوانب الفنية والإنسانية بالدرجة الأولى، ففي مخططات تنميتها تهتم المقاولات بتطورات السوق، وتطورات العملاء الحاليين، وأسعار التكاليف، وأساليب البحث، والمشاكل النقدية، والعديد من النقاط الأخرى التي تبدو مطمئنة، بحكم موضوعيتها، بالنسبة "للقائمين على المقابلة".

هذه المقاولات نفسها نسيت المادة الخام الرئيسية: الإنسان وحاجته إلى التواصل داخل المكان حيث يقضي معظم وقته النشط ، المقابلة، بالمعنى الواسع للكلمة، بما في ذلك أي تنظيم مهني حيث يكرس الإنسان الجزء الأكبر من طاقته البدنية و الفكرية له²³³. فالتواصل بشكل الفعال في المقابلة في العديد من القضايا يجب أن يشمل العنصر البشري ، المقابلة تنمو لأنها تتصل بعمالها وبعملائها وبموظفيها . والمعلومات المتبادلة هي بيانات توجه قراراتها وأنشطتها . وهي تحدد جودة عمل المقابلة وتنظيمها، أي الطريقة التي تتفاعل بها مع المشاكل مستعملة في ذلك رأسمالها المعرفي من خلال الاتصال الخارجي والترويج لمنتج المقابلة و/أو خدماتها ، من خلال علامتها التجارية وطبقاً للتقنيات التجارية، من جهة ، ومن جهة أخرى، تطوير الاتصالات

²³² مرجع سابق ص 123

²³³ Jean-Pierre Lehnisch Dans La communication dans l'entreprise ,2013 p1 7

المؤسسية الداخلية والخارجية، من أجل تحسين صورة المقابلة .و تكيف التواصل مع المشاكل الاجتماعية داخلياً وخارجياً والحد منها داخليا،وفي مواجهة الصعوبات التي قد تعاني منها المقابلة ولذلك، تضع استراتيجيات للاتصال عبر دوافعه الأربعة:234

- ✓ **إعطاء المعلومات:** حيث أن المدير أو الرئيس يمد و يزود الفاعلين بالحقائق والافكار الجديدة، والتي تساعد على الحفاظ على مستوى معين من الإنجاز .
- ✓ **طلب معلومات:** يكون المدير في حاجة ماسة إلى طلب معلومات وتوضيحات وتفسيرات وحقائق جديدة من المرؤوسين /الفاعلين لتعميق معارفه، وتعزيز قراراته، وتطوير خطط العمل الذي ينوي القيام بها.
- ✓ **إثارة الدافعية:** ان المدير ملزم بإحداث تغييرات في سلوك الفاعلين والمتعاونين معه ضمن رؤية من الرضى الوظيفي لخلق انسجام لدى هؤلاء العاملين.

فالمقاول حسب Joseph Schumpeter شخص مبدع، يملك رسالة واضحة في ذهنه ويعمل على نقلها للعاملين، من خلال وسائط ورقية أو رقمية أو شفوية، كما وقد تكون للمتواصل صفة أخرى. كما تشمل عملية التواصل *التغذية الراجعة* وهي إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل ، يبين فيها مدى قبوله أو رفضه لها، ويمكن لهذه الوسيلة الزيادة من فعالية التواصل التنظيمي .

شكل (14) دورة التواصل داخل المقابلة235

²³⁴ عبد الكريم قنبي، سوسيولوجيا التدبير المقاولاتي مدخل إلى الأنساق والأسس، مرجع سابق، ص: 60

²³⁵ من إنجاز الباحثة



فمن خلال ماسبق يتضح أن أغلبية المقاولات تملك رسالة معترف بها من طرف المقاولين والمدراء والعمال، وتتميز بأهدافها القصيرة الأجل حيث يتم تجديدها بعد مرور سنة على وضعها، كما يراعي وضعها البيئة المحيطة للمقولة.

وبالتالي ، وعلى المستوى التنظيمي للمقاولات التي شملتها الدراسة ، نستنتج أنه من خلال نتائج تحليل مستوى الرسالة والمعلومات أنه يتم تجاوز " **Asymétrie de l'information** ²³⁶ (توفر المعلومات بشكل متباين أو احتكارها من طرف المديرين والمسيرين)، على الأقل في الجانب التنظيمي الذي يتعلق بالإدارة والتدبير.

إذن يمكن القول أن الجوانب التنظيمية داخل المقاولات تبدو واضحة ومفهومة من طرف الفاعلين نظرا للتطور الملموس في طرق التدبير المقاولاتي في السنوات الأخيرة و بروز طاقات شابة تحاول تجاوز أنماط التنظيم التقليدية ومواكبة المستجدات في ظل اقتصاد المعرفة، فالرأسمال

"The Market for 'Lemons': Quality في مقاله المعنون George Akerlof (1970) مفهوم اقتصادي يعود للباحث . Uncertainty and the Market Mechanism."

التنظيمي يتميز بنوع من الفعالية والحكمة وتمائل المعلومة وبالتالي تعطي له أهمية كأحد تجليات الرأسمال اللامادي للمقولة.

إلا أن تحليله يتطلب قياس التفاعل بينه وبين مكونات أخرى كالرأسمال البشري والرأسمال الزبوني، ولا يكفي التعامل معه من زاوية التحليل الاستراتيجي للعمليات والممارسات اليومية بمنى عن باقي الأصول اللامادية.

لذا لاتزال المقاولات لأسلوب جديد لتدبير الجوانب التنظيمية ضمن فلسفة اللامادي واعتماد منهجية للتحليل والتقييم يأخذ بعين الاعتبار التفاعلات بين جميع الأصول اللامادية الأخرى.

-مجال الرأسمال البشري:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمؤشرات مجال الرأسمال البشري وعددها (9) ، كما تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

رتبة المؤشر	رقم السؤال	موافق جدا		موافق		محايد		غير موافق		الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار			
1	1	95.8	182	-	-	2.6	5	-	-	0.59	97.6	موافق جدا
2	3	93.2	177	-	-	4.7	9	-	-	0.7	96.4	موافق جدا
3	4	92.1	175	-	-	5.8	11	-	-	0.73	96	موافق جدا
4	9	85.3	162	-	-	6.3	12	-	-	1.18	90.8	موافق جدا
5	2	86.8	165	-	-	2.1	4	-	-	1.27	90.2	موافق جدا
6	8	83.2	158	-	-	8.4	16	-	-	1.19	89.8	موافق جدا
7	7	55.3	105	-	-	9.5	18	-	-	1.86	68	محايد
8	6	42.6	81	-	-	5.8	11	0.5	1	1.93	56.6	غير موافق
9	5	15.8	30	-	-	3.7	7	-	-	1.48	34	غير موافق جدا
		المتوسط الحسابي وانحرافه المعياري لمجال الرأسمال البشري ككل										
		79.8	0.52	3.99								موافق

الجدول رقم (24) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمؤشرات مجال

الرأسمال البشري مرتبة تنازلياً

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لمؤشرات مجال الرأسمال البشري تراوحت ما بين (1.7 – 4.88)، وقد جاء في المرتبة الأولى السؤال رقم (1) والذي ينص على " تتجلى قدرات العمال في: القيادة الاستراتيجية لإدارة المؤسسة، كفاءة عمليات تدريب العمال، قدرة العمال على المشاركة في اتخاذ القرار " بمتوسط حسابي بلغ (4.88)، وانحراف معياري مقداره (0.59)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (97.6%). وجاء في المرتبة الثانية السؤال رقم (3) والذي ينص على " تتجلى اتجاهات العمال في: تطابق اتجاهات العمال مع قيم

المقولة، درجة رضا العاملين" بمتوسط حسابي بلغ (4.82)، وانحراف معياري مقداره (0.7)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (96.4%). بينما جاء في المرتبة قبل الأخيرة السؤال رقم (6) والذي ينص على " تعتمد المقولة على عمالها الأكفاء في شغل الوظائف المهمة " بمتوسط حسابي بلغ (2.83)، وانحراف معياري مقداره (1.93)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة " غير موافق" بنسبة (56.6%). أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء السؤال رقم (5) والذي ينص على " تتعامل إدارة المقولة مع العمال على أنهم مجرد تكاليف أكثر من كونهم استثمارا " بمتوسط حسابي بلغ (1.7)، وانحراف معياري مقداره (1.48)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة " غير موافق جدا" بنسبة (34%).

أما المتوسط الحسابي لمجال الرأسمال البشري ككل فقد بلغ (3.99)، وانحراف معياري مقداره (0.52)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق" بنسبة (79.8%).

تأسيسا على نتائج الدراسة أعلاه، يمكن القول أن الرأسمال البشري أحد الركائز المهمة في المقولة بجهة فاس مكناس، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة المندوبية السامية للتخطيط، ويشمل مجموع الخبرات والمعارف والطاقات التي يمتلكها العاملون في المقولة ويستثمرونها في العمل .

وبشكل عام، يتبين أن مستوى أهمية الرأسمال البشري في مقاولات العينة من وجهة نظر المبحوثين كان جيدا. حيث تمثل أبعاد هذا المجال ، جانبا من استغلال رأسمال البشري المرتبط بمخرجات الابتكار، خاصة أن نقص المجهود في تطوير الكفاءات البشرية داخل المقولة يتم عن طريق الاستخدام وتوظيف هذه الكفاءات ، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وهو ما من شأنه أن يتيح للأفراد المتميزين من حيث الكفاءات والمواهب استغلال أفكارهم الإبداعية ، وتضمينها في حل المشكلات ، وتطوير أساليب أداء العمل وتطوير المنتجات وكلها عناصر ومكونات للرأسمال اللامادي .وبالتالي نخلص إلى مايلي :

- قدرات وابداعات وتوجهات العنصر البشري داخل المقاولات :

تحتاج مقاولات العينة إلى استقطاب الكفاءات ، وإدماجها في مجال العمل بتوفير بيئة تنظيمية مناسبة (تفاعل بين الرأسمال البشري والتنظيمي)، لضمان الاستعمال الفعال للرأسمال البشري وبالتالي رأسمال لامادي جيد ومحفز للقيمة. ويتضح من خلال النتائج أعلاه أن قيم علاقات الأثر بين بعد الرأسمال اللامادي والبعد البشري في المقاولات المبحوثة علاقات إيجابية على المستوى الكلي وعلى مستوى المتغيرات الفرعية جميعها، فالتنظيم يحتاج للمورد البشري من خلال ما يملكه من طاقات ومهارات ومعارف، وإدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن الرأسمال البشري ، حيث تقوم بمختلف المهام المتعلقة بتسيير الموارد البشرية والمتمثلة في التكوين والتطوير، والاستثمار والتوظيف، ومتابعة المسار الوظيفي للعمال ومكافاتهم، وتقييم الأداء، ومراقبة الحضور ، وتشجيع الابداع والابتكار، وعمليات التدريب، و الحوافز وغيرها من المهام.

هذه التجليات للرأسمال البشري أساسية في المقولة ، وتتفاوت درجتها من مقولة الى أخرى وهذا التفاوت لا يرجع الى حجم أو سن المقولة. ولكن ترجع إلى القدرات الاستراتيجية للإدارة والحكمة الإدارية . فهناك مقاولات صغرى أو المتوسطة والصغيرة جدا وقد شملها البحث يتألق فيها الجانب البشري ، نظرا للكيفية التي تتعامل بها الإدارة مع هذا المورد من خلال تدريب العمال، وإشراكهم في اتخاذ القرار، و تنمية قدراتهم وتطويرها وخلق جو ملائم للعمل وتكييف الظروف من أجل سير الأنشطة. كما تعمل على تكييف اتجاهات العمال مع قيم المقولة والاهتمام بدرجة رضاهم وذلك من خلال الإنصات والحدس المسبق بحاجياتهم ومشاكلهم وهنا نؤكد على دور المقاول/ والمسير/ والمدير

القائد الفعال Leader .

وبالتالي نجد أن الرأسمال البشري على مستوى صقل المهارات والمعارف والطاقات يحتاج رأسمالا إداريا متينا، يتميز بالحكمة والتدبير التشاركي للموارد البشرية ليتم استغلالها واستثمارها ، وكفاءة على مستوى عمليات التدريب والتطوير ، لتحفيز العمال على المشاركة في اتخاذ القرار . فالمقاولات اليوم أصبحت تعي دور الرأسمال البشري في خلق القيمة .

- نظام الحوافز والمكافآت والتوظيف والترقية:

إن تطور العلوم الانسانية والنفسية والاجتماعية ، وتوظيفها في عالم التنظيمات، فيما يتعلق بالجانب البشري خاصة، حيث أصبح التمرکز حول الإنسان العامل /الفاعل كفرد منتج ،وفي نفس الوقت، كثلة من الأحاسيس والعواطف والبنية الذهنية والنفسية والانتماء الاجتماعي، يأخذ منحى خاصا في التعامل، من خلال آليات كالتحفيز وإشباع الحاجيات، وتثمين مجهودات الأفراد ،مما ينعكس إيجابا على نشاطه وأدائه وإنتاجه. يتبين إذن أن مستوى أهمية بعد التحفيز والمكافآت كبعد من أبعاد الرأسمال البشري في مقاولات عينة البحث كان جيدا.

فالعمال ، كما ينظر إليهم تايلور، ككتل من العضلات المجردة من الأحاسيس، والتي تنفذ مهام دقيقة ومسطرة لتحقيق إنتاجية ممكنة ولأداء متميز ،يكونون في الواقع، مجموعة متفاعلة قد تحركها دوافع أخرى غير تلك التي اهتم بها تايلور... إنها العواطف والقيم والتطلعات والأفكارو الأحاسيس²³⁷ وهذا ما يؤكد عليه إلتون مايو من خلال المقاربة التفاعلية ، وهو مايجب اعتماده في التحفيز الذي يتخذ شكلا معنويا ، من خلال توفير الجو الملائم للعمل وخلق توافق بين الخصوصيات الفردية ونوع النشاط. وتجنب الروتين اليومي من خلال تجديد الأدوار لزيادة طاقة العاملين، وإشراكهم في اتخاذ القرار والتواصل معهم ومنحهم الثقة ومدحهم .وقد عبر المبحوثون عن ماتقوم به الإدارة على التحفيز، من خلال تثمينها لأدوارهم، وعبروا عن عدم موافقتهم القول " إدارة المقاوله تتعامل مع العمال على أنهم مجرد تكاليف أكثر من كونهم استثمارا " أي هناك مراعاة للجوانب الانسانية في المعاملة.

أما الحوافز المالية فتكون من خلال منح أجور محفزة، والمكافآت عن الأعمال الإضافية والإبداعات، وتوفير الخدمات كالنقل والصحة والتعليم، والترفيه.

²³⁷ لحبيب امعري ،التنظيم في النظرية السوسيوولوجية ،منشورات مابعد الحداثة، 2009، ص25

وبالتالي المكافآت بنوعيتها، مهمة لكل الفاعلين في المقولة دون استثناء، لما لها من دور في خلق جو من التعاون بين العاملين و الإدارة ،والزيادة في أداء الموظفين ونقص معدل غيابهم .ويجب أن تتوافق الحوافز النوعية والمادية وتسير في نفس الاتجاه.²³⁸ تركز سياسة المقولة المتعلقة بالموارد البشرية على الترقية الداخلية بفضل آلية تدبير الوظائف ، فالترقي حق من حقوق الموظفين سواء في الوظيفة العمومية أو في المقاولات وفق معايير الأقدمية والكفاءة أو الأقدمية /الكفاءة . فالترقية بالأقدمية قد يمثل حيفا في حق الموظفين الجدد ذوو كفاءات.

ثم إن الترقية بناء على الكفاءة (SRC) Rémunération fondés sur les compétences ، قد يتطلب شفافية أكثر ، فهي تعكس قدرة ومهارة الموظف في أدائه لمهامه ، وتتطلب تبريرات وعليه تقييم الأداء يتطلب قدرا من الشفافية. ويتطلب أيضا إرادة العامل في الترقى .²³⁹ لهذا تقتضي الترقية الأقدمية والكفاءة معا .

و عموما نلاحظ أن المتوسط الحسابي للرأسمال البشري كان مرتفعا، وهو ما يدل على أهمية الرأسمال البشري في المقاولات محل الدراسة. فهو الذي يتحكم بالإنتاجية ويتطلب استثمارا وتدريباً مهما من خلال تحديد ميزانية للتكوين، وإكساب العاملين مهارات جديدة وتمكينهم من تحسين أوضاعهم. إن آراء المبحوثين حول الرأسمال البشري كمكون مهم وفعال للرأسمال اللامادي كانت ايجابية، إلا أن هناك بعض التحفظات فيم يخص الترقى وكيفية استقطاب الموظفين وذلك راجع للمقاييس التي تضعها كل مقولة للتوظيف والترقى بما يتناسب وميزانيتها ، فمثلا استقطاب المهندسين يكلف المقولة كثيرا مقارنة بالتقنيين والموظفين حاملي الشهادات.²⁴⁰ وهو ما يتوافق مع دراسة ميدانية حول المقاولات للمندوبية السامية للتخطيط.

²³⁸Janusz G.Zielinski, Les systèmes de stimulation et d'alimentation de l'entreprise socialiste, Revue d'études comparatives Est-Ouest, 1971 , p. 53-59, in: https://www.persee.fr/doc/receo_0035-1415_1971_num_2_3_1046

²³⁹ Alexandre éléné , Rémunérer les compétences, l'entreprise peut-elle tenir ses promesses ? Revue française de gestion 2008/4 (n° 184), p 15 in <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2008-4-page-51.htm>

²⁴⁰ كما وضعنا ذلك في تحليل وضع المقاولات بالمغرب من خلال بحث 2019 للمندوبية السامية للتخطيط

هـ - مجال الرأسمال العلائقي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمؤشرات مجال الرأسمال العلائقي وعددها (11) سؤال، كما تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

رتبة السؤال	رقم السؤال	موافق جداً		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق جداً		الاتجاه العينة			
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار				
1	10	63.2	120	28.4	54	7.4	14	1.1	2	-	-	موافق جداً			
2	1	59.5	113	35.3	67	3.7	7	1.6	3	-	-	موافق جداً			
3	11	63.2	120	26.3	50	8.4	16	2.1	4	-	-	موافق جداً			
4	3	55.8	106	29.5	56	12.6	24	2.1	4	-	-	موافق جداً			
5	6	49.5	94	40.5	77	8.4	16	1.6	3	-	-	موافق جداً			
6	2	42.1	80	53.7	102	3.2	6	1.1	2	-	-	موافق جداً			
7	8	45.8	87	44.2	84	7.4	14	1.6	3	1.1	2	موافق جداً			
8	7	46.8	89	41.6	79	8.4	16	2.6	5	0.5	1	موافق جداً			
9	9	52.1	99	30	57	14.2	27	3.7	7	-	-	موافق جداً			
10	5	46.3	88	36.3	69	13.7	26	3.2	6	0.5	1	موافق جداً			
11	4	43.2	82	34.7	66	14.2	27	7.9	15	-	-	موافق جداً			
المتوسط الحسابي وانحرافه المعياري لمجال الرأسمال العلائقي ككل													4.37	0.46	87.4

الجدول رقم (25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمؤشرات مجال

الرأسمال العلائقي مرتبة تنازلياً

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأسئلة مجال الرأسمال العلائقي تراوحت ما بين (4.13 – 4.54)، وقد جاء في المرتبة الأولى السؤال رقم (10) والذي ينص على " تعمل المقالة على تحسين جودة المنتجات " بمتوسط حسابي بلغ (4.54)، وانحراف معياري مقداره (0.68)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (90.8%).

وجاء في المرتبة الثانية السؤال رقم (1) والذي ينص على " تعمل المقالة على إعاقة دخول منافسين جدد من خلال التركيز على الجودة " بمتوسط حسابي بلغ (4.53)، وانحراف معياري مقداره (0.65)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (90.6%).

بينما جاء في المرتبة قبل الأخيرة السؤال رقم (5) والذي ينص على " تسعى المقالة للوصول لأسواق جديدة يصعب الوصول إليها من قبل المنافسين " بمتوسط حسابي بلغ (4.25)، وانحراف معياري مقداره (0.85)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (85%). أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء السؤال رقم

(4) والذي ينص على "تعمل المقاوله على تحسين علامتها التجارية بعد كل مدة. أكثر من سنة " بمتوسط حسابي بلغ (4.13)، وانحراف معياري مقداره (0.94)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق" بنسبة (82.6%). أما المتوسط الحسابي لمجال الرأسمال العلائقي ككل فقد بلغ (4.37)، وانحراف معياري مقداره (0.46)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (87.4%).

من خلال التحليل الإحصائي للرأسمال العلائقي ، يتضح أن المقاولات تولي أهمية للعلاقات سواء مع المنافسين و مع الزبناء.

و- رأسمال المنافسين :

من خلال المؤشرات التي اعتمدها ، يتبين أن المقاولات تستخدم ميكانيزم الهجوم في تدبير علاقاتها مع المنافسين ، التي تتم من خلال إعاقه دخول الجدد منهم إلى السوق ، وكذا التركيز على الجودة والوصول إلى أسواق جديدة ، و تقديم منتجات بمزايا جديدة، إلى جانب خفض التكاليف و توفير مزايا سعرية مغرية.

فالميكانيزم الدفاعي، يتجلى في توطيد المقاوله علاقتها مع الزبناء الجدد، للحد من المنافسين الجدد ، وتحسين العلامة التجارية وجودة المنتجات. ويتضح من خلال إجابات الباحثين، أن هناك حضور قوي لتجليات رأسمال المنافسة وتدبيرها، مما يبين الأهمية التي تعطيها المقاولات بالجهة لهذا المكون. لاسيم ، وأن العروض التي سبق وأن تحدثنا عنها في المؤهلات السوسيواقتصادية للجهة ، مشجعة على المنافسة .

أما الرأسمال الزبوني فهو حاضر في الإستراتيجية العامة للمقاوله ، ويعتبر من الأصول اللامادية المشكلة للرأسمال اللامادي، وذلك من خلال الإنصات إلى انشغالاتهم والرد على شكاواهم وحل مشاكلهم ، وهو ما صرح به الباحثون ووافقوا عليه.²⁴¹

تتجلى قوة الرأسمال العلائقي في الخصائص المهنية والتواصلية للقائمين على المقاوله وهنا يتبين أهمية الرأسمال البشري، الذي يلعب دورا رياديا في البحث عن العلاقات الملائمة في الوقت المناسب ، والحفاظ على العلاقات الجيدة مع الشركاء

²⁴¹ هناك علاقة تفاعلية بين الرأسمال التنافسي والرأسمال الزبوني وايضا الرأسمال الزبوني مع رأسمال العلامة سنتطرق له فيما بعد

الخارجيين ، وحفظ مساحة من الإحترام مع المنافسين، والاهتمام برضا الزبون حول المنتج والخدمة المقدمة.

وبالتالي الرأسمال العلائقي كמكون للرأسمال اللامادي ، هو مورد استراتيجي ومصدر غني، يوفر للمقاولات بالجهة معلومات حول بيئتها الخارجية يمكن استغلالها لتنمية رأسمالها البشري. وعموما يجب الاهتمام بالعلاقات والانفتاح على المقاولات لتعزيز الميزة التنافسية.

ز- مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأسئلة مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وعددها (7) أسئلة، كما تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

رتبة السؤال	رقم السؤال	موافق جدا		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق جدا		النسبة المئوية	اتجاه العينة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار		
1	1	91.6	174	-	-	3.7	7	-	-	4.7	9	94.8	موافق جدا
2	6	80	152	-	-	7.4	14	1.1	2	11.6	22	87.2	موافق جدا
3	7	75.8	144	-	-	13.2	25	1.1	2	10	19	86	موافق جدا
4	5	72.6	138	-	-	13.7	26	2.1	4	11.6	22	84	موافق
5	4	55.3	105	-	-	12.6	24	2.1	4	30	57	69.6	موافق
6	2	20	38	-	-	6.3	12	-	-	73.7	140	38.6	غير موافق
7	3	17.9	34	-	-	10	19	0.5	1	71.6	136	38.4	غير موافق
		المتوسط الحسابي وانحرافه المعياري لمجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين ككل											
		71.2	0.63	3.56								71.2	موافق

الجدول رقم (26) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال

الرأسمال المتعلق بالمساهمين مرتبة تنازلياً

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأسئلة مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين تراوحت ما بين (1.92 – 4.74)، وقد جاء في المرتبة الأولى السؤال رقم (1) والذي ينص على " العلاقة مع المساهمين علاقة تفاهم واتفاق " بمتوسط حسابي بلغ (4.74)، وانحراف معياري مقداره (0.92)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (94.8%). وجاء في المرتبة الثانية السؤال رقم (6) والذي ينص على " يتصف اتخاذ القرار بالشفافية ويغطي المصلحة العامة الأساسية، يزيد ثقة المساهمين بجودة أداء المسيرين " بمتوسط حسابي بلغ (4.36)، وانحراف

معياري مقداره (1.36)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (87.2%). بينما جاء في المرتبة قبل الأخيرة السؤال رقم (2) والذي ينص على " يتم إشراك المساهمين في كل الأنشطة التنظيمية للمقولة " بمتوسط حسابي بلغ (1.93)، وانحراف معياري مقداره (1.61)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة " غير موافق " بنسبة (38.6%). أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء السؤال رقم (3) والذي ينص على " يسعى المساهمون إلى التوصل بمعلومات " بمتوسط حسابي بلغ (1.92)، وانحراف معياري مقداره (1.56)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة " غير موافق " بنسبة (38.4%). أما المتوسط الحسابي لمجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين ككل فقد بلغ (3.56)، وانحراف معياري مقداره (0.63)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة " موافق " بنسبة (71.2%). يتبين أن مستوى أهمية رأسمال المساهمين كان نسبياً متوسطاً ، نظراً لخصوصيات مكوناته وعلاقتها بمستوى الحكامة التنظيمية وهي كالاتي:

- رأسمال المساهمين والحكامة التنظيمية:

من الممكن أن يكون لرأسمال المساهم قيمة مختلفة تماماً من مقولة إلى أخرى، ويظهر ذلك في التقييم المالي، ولكنه أيضاً يحمل حصة من القيمة غير الملموسة . والواقع، أن سمعة حملة الأسهم من الممكن أن تقوي من ثقة العملاء والموظفين وغيرهم من المساهمين . ويمكن لحامل الأسهم أيضاً أن يجلب الأسواق إلى المقولة، فضلاً عن ذلك، فإن صبر حاملي الأسهم فيما يتصل بالعائدات على الاستثمار، من الممكن أن يؤثر بشكل كبير على سياسة المقولة ، في الاستثمارات الطويلة الأجل.

لهذا تحاول المقولة أن تدبر العلاقة مع المساهم بالشكل الذي يسمح لها بتحقيق أرباح وفوائد أكثر من تلك العلاقة، من خلال توفر إطار فعال للحكامة من شأنه أن :

- يسهل التواصل والتفاهم مع المساهمين (وهو ما أيده المبحوثون)
- يمكن من اتخاذ القرار بالشفافية ويغطي المصلحة العامة الأساسية، ويزيد ثقة المساهمين بجودة أداء المسيرين.

➤ وجود لجان ضمن مجلس الإدارة لمتابعة وقياس كفاءة تطبيق إدارة المقابلة لمبادئ الحكامة يزيد من ثقة المساهمين في فعالية المسيرين .

➤ التواصل والافصاح عن المعلومات بطريقة عادلة.

ومن خلال نتائج البحث ، نلاحظ أن هنالك تحفظ من طرف المبحوثين حول مسألة إشراك المساهمين في كل الأنشطة التنظيمية للمقابلة، وذلك راجع لمسألة السرية ، فعالم المقابلة كما يراه البعض يتميز بنوع من العتامة **opacité** ، وليس الشفافية ويصبح "الوجه النبيل للغموض " ميزة تحافظ على الأمن والدفاع والعدالة.²⁴²

لهذا ، ولكي لا يكون هناك تناقض مع مبادئها المبنية على الحكامة ، يجب تدبير هذا الجانب بنوع من العقلانية والتشاركية، حيث يجب تحديد نطاق المعلومة المسموح بالإطلاع عليها من قبل المساهمين، إعمالا لمبدأ الشفافية والديمقراطية.

-رأسمال المساهمين والتشريع القانوني :

من خلال إطلاعنا على نتائج البحث حول مكون رأسمال المساهم ، لاحظنا أنه على الرغم من كون المقاولات تتوفر على إطار الحكامة ، وتحاول فرض جو من التفاهم والتعاون مع المساهمين . إلا ان هنا تحفظ المسيرين **la réticence des managers** تجاه إشراك المساهمين في التسيير والاطلاع على المعلومات ، جعلنا نتوجه لنستحضر الفقه القانوني وما يقوله في هذا الصدد خاصة وأن علاقة رأسمال المساهم يتفاعل مع الرأسمال القانوني المنظم للمقابلة. وهذا التفاعل غالبا ما يتم تجاهله في المقاولات.

يعتبر الدور الرقابي الذي يقوم به المساهم مهما داخل المقابلة ، واعتبره النظام القانوني دعامة أساسية اعتمدها المشرع المغربي من خلال قانون 95-17 ، كما تم تركيزه بقانون 05-20 ، تسيير في اتجاه تشجيع ممارسة رقابة المساهمين غير المسيرين وجعله عنصرا فعالا في تسيير المقابلة. يضمن هذين القانونين للمساهم ممارسة حقه في المعلومة، كما هو منظم في مقتضيات قانون شركات المساهمة رقم 95/17²⁴³.

²⁴² Denis Kessler , L'entreprise entre transparence et secret, Pouvoirs ,2001/2 (n° 97), pages 33 à

46

²⁴³ عبد الحق العمرتي :محدودية آلية إعلام المساهمين غير المسيرين على ضوء قانون شركة المساهمة المغربي، بحث منشور في مجلة القانونية،العدد 50 ،2014،ص59

لكن في بعض الأحيان، عند ممارسة أي حق تكون هناك صعوبات ومعوقات تحد من فعالية هذه الممارسة. فمحدودية ممارسة هذه الحقوق ، ناتجة عن محدودية المعلومة التي يرغب المساهم في الإطلاع عليها، والتي حددها المشرع المغربي، كتقرير جهاز التسيير وتقرير مراقبي الحسابات، ووثائق أخرى ، لم يشر إليها القانون بذريعة إلحاق الضرر بمصلحة المقاول ، مادامت المعلومة التي قد ينتج عن كشفها إلحاق الضرر بمصالح العامة للمقاول، حيث من الأجر حجبها ،ومن بين المعوقات التي تحول دون تمكين المساهم من المعلومات هو ضعف الوسائل المتاحة للولوج إليها (انترنت ،فاكس..)، والاعتماد على الطرق القديمة .

انطلاقاً مما سبق يتبين أن الرأسمال المساهمين ، وعلى الرغم من محاولة المقاولات من إرساء نظام الحكامة ، وإقرار الشفافية في أعمالها، إلا أن هناك تجاوزات في طبيعة العلاقة ،راجع بالأساس إلى معتقدات المسيرين، وتمثلاتهم حول تملك المعلومات، وكذا إلى تجاوز وخلل على مستوى تطبيق القوانين ، وفي بعض الأحيان سمعة **la notorité** المساهم تحول دون الثقة فيه.

وبالتالي هناك تداخل بين رأسمال المساهمين مع: الرأسمال التنظيمي (الحكامة والتدبير التشاركي والاستراتيجي و الشفافية والديمقراطية) ،والرأسمال القانوني (القوانين المنظمة للمساهمة ونطاق المعلومات المسموح به وحق الاطلاع) والتفاعل الايجابي بينهم، من شأنه أن يزيل تلك الصورة النمطية حول المساهم، والتي تختزل في كونه "مجرد باحث لاهث عن العائد المادي للأسهم ، وإعادة إقحامه في مجال التدبير والتسيير في شركات المساهمة".²⁴⁴

ن- مجال رأسمال الشركاء:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأسئلة مجال رأسمال الشركاء وعددها (4) أسئلة، كما تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

رتبة	رقم السؤال	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا	المتوسط	الانحراف	النسبة	اتجاه
------	------------	-----------	-------	-------	-----------	---------------	---------	----------	--------	-------

²⁴⁴ كمال قبلي، أبحاث قانونية حول حق المساهم في الإعلام بين الجدوى والمحدودية ، مجلة محاماة الإلكترونية 2018، ص1

السؤال	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	العينة
1	3	96.3	-	-	2.1	4	-	-	4.89	1.6	3	-	-	موافق جدا
2	4	96.8	-	-	0.5	1	-	-	4.88	2.6	5	-	-	موافق جدا
3	2	94.7	-	-	1.1	2	-	-	4.81	4.2	8	-	-	موافق جدا
4	1	88.9	-	-	3.7	7	-	-	4.64	6.8	13	0.5	1	موافق جدا
									4.81					موافق جدا

المتوسط الحسابي وانحرافه المعياري لمجال رأسمال الشركاء ككل

الجدول رقم (26) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال رأسمال الشركاء مرتبة تنازلياً

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأسئلة مجال رأسمال الشركاء تراوحت ما بين (4.64 – 4.89) وكان الاتجاه العام لجميع أسئلة المجال "موافق جدا"، وقد جاء في المرتبة الأولى السؤال رقم (3) والذي ينص على "المقولة تهتم برضا الشريك، وولاءه ومدى الاهتمام بسمعة المؤسسة " بمتوسط حسابي بلغ (4.89)، وانحراف معياري مقداره (0.57)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (97.8%). وجاء في المرتبة الثانية السؤال رقم (4) والذي ينص على " المقولة في اتصال دائم بالشركاء التجاريون الرسميون للمقولة (المحامون، الأبنك، التأمين....)" بمتوسط حسابي بلغ (4.88)، وانحراف معياري مقداره (0.66)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (97.6%). بينما جاء في المرتبة قبل الأخيرة السؤال رقم (2) والذي ينص على " الثقة أمرا مهما في إدارة العلاقات مع الآخرين " بمتوسط حسابي بلغ (4.81)، وانحراف معياري مقداره (0.83)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (96.2%). أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء السؤال رقم (1) والذي ينص على " تخضع المقولة باستمرار لإضافة او قطع علاقات من والى شبكاتها وتقوم بربط علاقات تحالف لضمان استمراريتها من اجل مواجهة المنافسة الخارجية " بمتوسط حسابي بلغ (4.64)، وانحراف معياري مقداره (1.08)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (92.8%). أما المتوسط الحسابي لمجال رأسمال الشركاء ككل فقد بلغ (4.81)، وانحراف معياري مقداره (0.46)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جدا" بنسبة (96.2%).

يتبين من النتائج، أن مستوى حضور رأسمال الشركاء في مقاولات عينة البحث كان لابس به. ويرجح هذا الاستنتاج، إلى مايلي:

-انفتاح المقاوله على الشركاء:

تحتاج المقاوله إلى موردين يتميزون بخصائص الموظفين، مثل التحفيز والمهارات والدينامية.وينطبق الأمر نفسه على الشركاء مثل الابناك، والمحامي، والمحاسب ، وشركة التأمين...لما لهم من دور في الزيادة من قيمة المقاوله .

فبالنسبة للمبحوثين، من الملاحظ أنهم يوافقون أن للشركاء بمختلف أنواعهم دورا مهما ، لهذا تضع المقاولات بالجهة إطارا فعلا يضمن انفتاح المقاوله على الشركاء وتحسين أداء صناديق الاستثمار .

فبالنسبة للعلاقة مقاوله/ شركاء، فهي تمر بتغيرات نظرا للظروف المحيطة والتي تؤثر على المقاوله، فقد تضطر إلى إضافة علاقات إلى شبكتها، كما تلجأ إلى قطع علاقات أخرى . ثم تحتاج أيضا إلى ربط تحالفات لضمان استمراريتها، ومواجهة المنافسة الخارجية، كل ذلك عن طريق إطار استراتيجي ، يوطر العلاقات مع الشركاء ،ويؤسس لمبدأ الثقة ورضا وولاء الشركاء، ومدى الاهتمام بسمعة المؤسسة .

- إستراتيجيات التحالف والشراكة:

تقوم المقاوله بوضع استراتيجية التحالف والشراكة وهي أداة لتحقيق أهداف النمو للمقاوله، والبحث عن اتفاقات مع مقاولات من قطاعات أخرى ، وإقامة مشاريع مشتركة مع موردي المقاوله من أجل رفع من الأداء وتحسين صناديق الاستثمار.

أضحى التحالف من أهم مميزات البيئة التنافسية للمقاوله، حيث تتوجه المؤسسات إلى إقامة تحالفات لأجل تحسين مركزها التنافسي، ومواجهة ظروف الالايين، وتدبير مخاطر الدخول إلى أسواق جديدة، أو الحصول على موارد غير متوفرة لها، أو لتعلم قدرات جديدة وعلى هذا الأساس يتم اختيار الشريك المناسب²⁴⁵.

ويتطلب التحالف توفر عنصر الثقة ، التي تضعها المقاوله في مرحلة البحث عن الشريك والتي تجنبها عنصر الانتهازية واستغلال المعلومة، وكذا التقارب والتوافق

²⁴⁵Frank T. Rothaermel, STRATEGIC MANAGEMENT, 2nd ED, McGraw-Hill Education, New York, 2015, p. 291.

التنظيميين بين المقولة والشريك، فمن الضروري توفر الثقافة والقيم المقاولاتية المتقاربة لتحقيق الأهداف المسطرة من خلال التعاقد التشاركي.

وبالتالي الرأسمال الشركاء له مكانته الاستراتيجية داخل المقولة ، ويحتاج تفاعلا مع الرأسمال التنظيمي ، هذا الأخير، يمكن المقولة من جلب متحالفين وشركاء والانسجام معهم بما يحقق ميزة تنافسية للمقولة.

ج- مجال الرأسمال المعرفي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأسئلة مجال الرأسمال المعرفي وعددها (6) أسئلة، كما تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

تبية السؤال	رقم السؤال	دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		أبدا		الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة	
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار				
1	6	9.5	18	34.2	65	10.5	20	25.8	49	20.0	38	2.87	57.4	أحيانا	
2	5	8.4	16	34.2	65	10.5	20	23.2	44	23.7	45	2.80	56	أحيانا	
3	4	2.6	5	6.8	13	41.1	78	5.8	11	43.7	83	2.19	43.8	نادرا	
4	3	-	-	2.1	4	48.9	93	5.3	10	43.7	83	2.09	41.8	نادرا	
5	2	-	-	0.5	1	34.2	65	10.0	19	55.3	105	1.80	36	أبدا	
6	1	-	-	-	-	4.2	8	1.1	2	94.7	180	1.09	21.8	أبدا	
المتوسط الحسابي وانحرافه المعياري لمجال الرأسمال المعرفي ككل													2.14	42.8	نادرا

الجدول رقم (27) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة

مجال الرأسمال المعرفي مرتبة تنازلياً

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأسئلة مجال الرأسمال المعرفي تراوحت ما بين (1.09 – 2.87)، وقد جاء في المرتبة الأولى السؤال رقم (6) والذي ينص على "تستفيد المقولة من دورات تكوينية منظمة من طرف المسؤولين على قطاع اشتغالها " بمتوسط حسابي بلغ (2.87)، وانحراف معياري مقداره (1.33)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "أحيانا" بنسبة (57.4%). وجاء في المرتبة الثانية السؤال رقم (5) والذي ينص على " توفر المقولة تكوينات لفائدة عمالها " بمتوسط حسابي بلغ (2.80)، وانحراف معياري مقداره (1.35)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال

من وجهة نظر أفراد العينة "أحيانا" بنسبة (56%) . بينما جاء في المرتبة قبل الأخيرة السؤال رقم (2) والذي ينص على " يتم حفظ الملفات والوثائق والتعليمات والقوانين ووثائق جميع العمليات الخاصة " بمتوسط حسابي بلغ (1.80)، وانحراف معياري مقداره (0.94)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة " أبدا" بنسبة (36%) . أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء السؤال رقم (1) والذي ينص على " تقوم المقولة بإنشاء ذاكرة تسجل فيها جميع عملياتها التعليمية وكيفية الاستفادة منها في الوقت الحاضر والمستقبل " بمتوسط حسابي بلغ (1.09)، وانحراف معياري مقداره (0.41)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "أبدا" بنسبة (21.8%) . أما المتوسط الحسابي لمجال الرأسمال المعرفي ككل فقد بلغ (2.14)، وانحراف معياري مقداره (0.72)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "نادرا" بنسبة (42.8%) .

على خلاف الرساميل السابقة ذات الأهمية المرتفعة كان مجال الرأسمال المعرفي الأقل من حيث الأهمية ، وهذا يعني قلة الاهتمام بهذا الرأسمال من طرف مقاولات العينة وهو ما يرجح تركيز هذه المقاولات على الأفكار المألوفة والطرق التقليدية للعامل مع المعارف ، وهذا من دون الوعي بأهمية توفر مهارات وطرق استغلال المعارف. وعلى هذه المقاولات تحيين طرق تدبيرها للرأسمال اللامادي وتعي دوره في كل خطواتها وأنشطتها وتتخلى عن الطرق التقليدية، ، وتكون أكثر انفتاحا مع كل ما هو جديد في اقتصاد المعرفة ومعالجة معارف ومعلوماتها من خلال:

- شبكة المعلومات الداخلية:

وتشمل كل الموجودات المعرفية من معلومات فنية ،وتقنية ،وعلمية ،سواء منتجة أو مكتسبة من طرف المقولة لأغراض إنتاجية، تجمع وتنظم في خبراتها وتقنياتها، وتستعمل في عملية الإنتاج، أو من أجل خلق القيمة. وقد تبين أن نسبة مهمة من المبحوثين عبروا عن غياب حفظ الملفات والوثائق والتعليمات والقوانين ووثائق جميع العمليات الخاصة ،وذلك راجع لشكل التوثيق ونوعيته، حيث تستعمل بنية تحتية ،من الوسائل التقنية

والمعلوماتية والبرامج لحفظ المعارف ، إلى جانب البيانات والمعلومات الورقية ، فمسألة حفظ المعلومة تتعلق بنوع تلك المعارف ، فالمعرفة الواضحة **explicite** رسمية قابلة للتحويل ومشاركة و بلغة مفهومة يمكن معالجتها بواسطة الحاسوب، والمخزنة في قاعدة بيانات، والتي يمكن للموظفين الوصول إليها (مثل الإجراءات والخطط والقوالب الخاصة بإنشاء منتج أو تنفيذ مهمة) .

وهناك المعرفة الضمنية **tacite** المكتسبة من خلال الخبرة، الخاصة بسياق معين، والتي يصعب كتابتها بلغة معينة ، لا يرغب المسكرون دائماً في مشاركتها على سبيل المثال الأسرار التجارية، وما إلى ذلك.

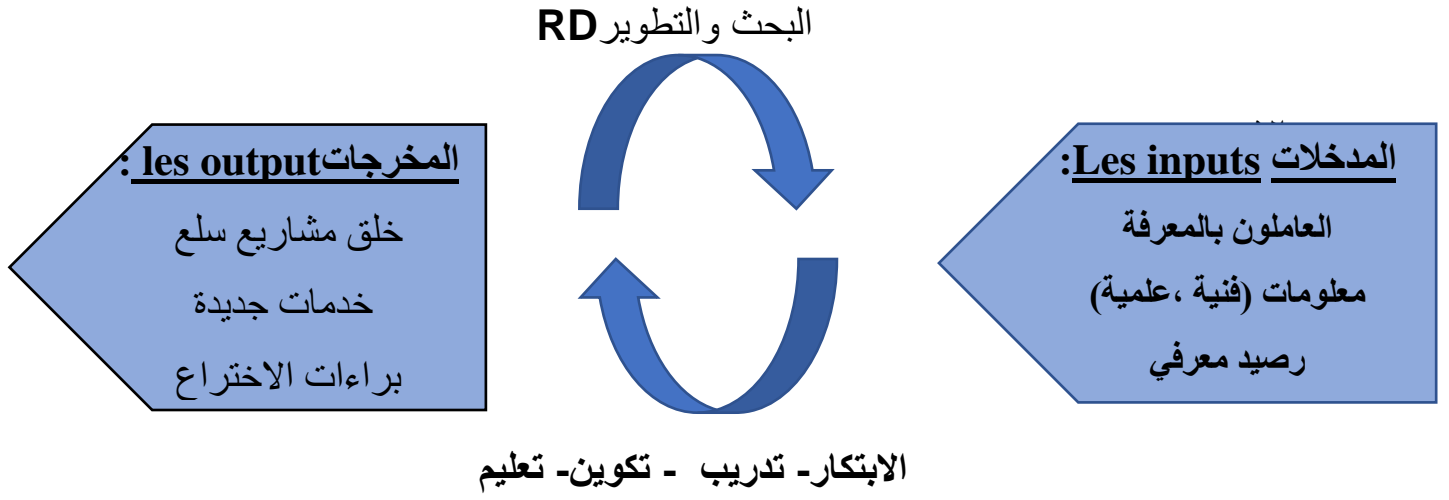
وبالتالي المقالة قد لا تشارك معلوماتها ، وتحتفظ بتلك المعارف لتوظيفها في العلاقات، وتدبير الشأن التنظيمي. ثم نظراً لصعوبة تقييم الموجودات المعرفية لكونها غير ملموسة إذ لا يمكن الاقتصار على التقييم المحاسباتي التقليدي، لأنه لا يأخذ بعين الاعتبار المكونات الغير الملموسة. وبالتالي، المقالة لا تعطيه أهمية كبرى، كما يجب أن تقوم المقالة بإنشاء ذاكرة تسجل فيها جميع عملياتها التعليمية وكيفية الاستفادة منها في الوقت الحاضر والمستقبل. وكل ذلك يستوجب دراية كبيرة في مجال التدبير التنظيمي و كفاءة الرأسمال البشري، والتطوير والاستثمار والتدريب من أجل إدارة الرأسمال المعرفي.

- مخزون تعليمي :

من الضروري التوفر على مخزون تعليمي، يضم بيانات ومعلومات ذات علاقة بأنشطة المقالة، كتقارير التدريب والتعليم والمشاركة في المعرفة، فمن خلال نتائج الرأسمال المعرفي، تستفيد المقالة أحياناً من دورات تكوينية منظمة من طرف المسؤولين على قطاع اشتغالها. و من خلال الاستثمار في البحث والتطوير **RD** ،

توفر المقالة تكوينات لفائدة عمالها، قصد تنمية القدرة الكامنة لديهم، لتحسين أدائهم من جهة، ومن جهة أخرى، صقل التطلعات المستقبلية لتتماشى وأهداف المقالة وتطوير الإبداع والإنتاجات الجديدة .

الشكل (15) : آلية تدبير الرأسمال المعرفي داخل المقولة



المصدر: من إعداد الباحثة

انطلاقا مما سبق، الرأسمال المعرفي داخل المقاولات، عنصر مهم ودينامي، وعلى اعتباره غير مرئي، فهو يتطلب إدارته على أحسن وجه والتعامل به بمزيد من الدقة والمرونة، وفهمه أكثر، فمعرفته لا تكون فقط في الجوانب المادية، والاعتبارات المحاسبية لأنها لاتعطي القيمة الحقيقية للمقولة، على عكس المعارف اللامادية، التي تحلل الأداءات القابلة للتطوير، وتدمج مكونات بشرية وتنظيمية، ومعارف فنية وعلمية، والعلاقات الخارجية... والتي من شأنها إضافة قيمة حقيقية للمقولة. ولكي تظل المقاولات المغربية في مسار التنافس، فعليها ألا تبقى حبيسة الصيغ التنظيمية القديمة، والتي تؤثر سلبا على المعارف، بل يجب عليها أن ترقى بمستوى معارفها، وأن تنتهج أساليب تنظيمية جديدة تتيح لها تطوير رصيدها المعرفي. بالإضافة إلى إحداث تغيير على مستوى مضامين التدريب والتكوين والتعليم تتماشى واقتصاد المعرفة، وتصميم الهياكل التي تتناغم مع متطلبات الإنتاج الإبتكاري. ويجب الإنفتاح على تجارب في مجال التدبير المعرفي والإبتكارات التي تنتج عن ذلك فمن الملاحظ أن أغلب المقاولات المغربية لازالت تعاني من الانغلاق والمحدودية في البحث عن التميز، وعدم الانخراط في المنافسة العالمية، خاصة في مجال المساهمات المعرفية وبالتالي تبقى المعرفة مخزنة في عقول الأفراد من دون الاستثمار فيها.

ط- مجال رأسمال العلامة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأسئلة مجال رأسمال العلامة وعددها (11) سؤال، كما تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

رتبة السؤال	رقم السؤال	موافق جداً		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق جداً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار						
1	1	98.9	188	-	-	2	1.1	-	-	-	-	4.98	0.2	99.6	موافق جداً
2	4	96.3	183	-	-	4	2.1	-	-	3	1.6	4.89	0.57	97.8	موافق جداً
3	11	94.2	179	-	-	5	2.6	-	-	6	3.2	4.82	0.76	96.4	موافق جداً
4	6	90	171	-	-	11	5.8	-	-	8	4.2	4.71	0.91	94.2	موافق جداً
5	9	88.4	168	-	-	9	4.7	-	1	12	6.3	4.64	1.06	92.8	موافق جداً
6	5	90.5	172	-	-	2	1.1	-	-	16	8.4	4.64	1.13	92.8	موافق جداً
7	7	81.6	155	-	-	25	13.2	-	-	10	5.3	4.53	1.07	90.6	موافق جداً
8	10	84.2	160	-	-	14	7.4	-	2	14	7.4	4.53	1.16	90.6	موافق جداً
9	8	69.5	132	-	-	12	6.3	-	1	45	23.7	3.91	1.71	78.2	موافق
10	2	34.2	65	-	-	103	54.2	-	-	22	11.6	3.45	1.28	69	موافق
11	3	28.4	54	-	-	118	62.1	-	-	18	9.5	3.38	1.17	67.6	موافق
												4.41	0.49	88.2	موافق جداً

المتوسط الحسابي وانحرافه المعياري لمجال رأسمال العلامة ككل

الجدول رقم (28) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة

مجال رأسمال العلامة مرتبة تنازلياً

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأسئلة مجال رأسمال العلامة تراوحت ما بين (3.38 – 4.98)، وقد جاء في المرتبة الأولى السؤال رقم (1) والذي ينص على " هل تتوفرون على علامة تجارية " بمتوسط حسابي بلغ (4.98)، وانحراف معياري مقداره (0.2)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (99.6%). وجاء في المرتبة الثانية السؤال رقم (4) والذي ينص على " العلامة تؤثر في مستويات ثقة الزبون" بمتوسط حسابي بلغ (4.89)، وانحراف معياري مقداره (0.57)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (97.8%). بينما جاء في المرتبة قبل الأخيرة السؤال رقم (2) والذي ينص على " هل تقومون بدراسة حاجيات الزبائن" بمتوسط حسابي بلغ (3.45)، وانحراف معياري مقداره (1.28)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق" بنسبة (69%). أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء السؤال رقم (3) والذي ينص على " هل تأخذون ملاحظاتهم حول العلامة بعين الاعتبار" بمتوسط حسابي بلغ (3.38)، وانحراف معياري

مقداره (1.17)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق" بنسبة (67.6%). أما المتوسط الحسابي لمجال رأسمال العلامة ككل فقد بلغ (4.41)، وانحراف معياري مقداره (0.49)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (88.2%).

يمكن الاستنتاج مما سبق ، الصعوبات التي تجدها المقاولات المبحوثة في التعامل واستيعاب مكونات رأسمال العلامة ، ففي بادئ الأمر هذا ناتج عن عدم الوعي بمدى تأثير العلامة والإهتمام بجوانبها واستغلال الخصوصيات المحلية (ما تتوفر عليه المنظمة وجعله محورا للعلامة). ثم الاهتمام بملاحظات الزبناء وتنويع طرق تسجيلها ، وهذا ما من شأنه أن يقود إلى استنتاج أن هناك خللاً في عمليات تدبير رأسمال العلامة لدى المقاولات المبحوثة ، الذي يجب أن يشمل مايلي:

- معرفة العلامة وتأثيرها:

إن العلامة التجارية المعروفة وذات السمعة الطيبة ذات قيمة عالية تعتبر الأصل اللامادي الأكثر معرفة وتداولاً ، ويعتبر سمة شخصية ووجهها للمقولة فكل المقاولات تقريبا تضع علامة تمييزية عن غيرها من المقاولات تسعى من خلالها لإعطاء بصمتها في السوق فكل المقاولات التي شملتها الدراسة صرحت بأنها تتوفر على علامة .

فالعلامة لها محددات تميزها عن غيرها ، و بما أنها موجهة للزبون فهي تراعي خصوصياته النفسية والصحية والذوق والميول والتطلعات . وقد صرحت كل الفئات من خلال الاستمارة أن مقاولاتم تقوم بدراسة ومعرفة حاجيات الزبائن ، وهذا يدل على الأهمية التي تعطيها المقاولات للرأسمال العلامة ويمكنها بناء استراتيجياتها على أساس:

- الوعي بالعلامة:

تتمثل في تعرف الزبائن على هوية علامة وتحديدتها بعد رؤيتها. والسعي إلى شرائها والحصول عليها.

- **تذكر العلامة:** قادر على تذكر العلامة عندما يواجه فجأة فئة معينة من منتجاتها أو خدماتها .

كما تعمل المقولة على أخذ ملاحظات الزبائن بعين الاعتبار لخلق جو من الثقة تجاهها و معرفة وجهات النظر حولها.

- **تأثير العلامة على الميزة التنافسية :**

تمنح العلامة ميزة تنافسية للمقولة انطلاقا من اعتبارها رأسمالا استراتيجيا يتطلب نهج عدة عمليات تجمع بين ماهو تنظيمي وعلائقي (الزبون/ المنافسون) .العلامة تؤثر في مستويات ثقة الزبون والعلامة، كذلك تسعى إلى المحافظة على سمعة المقولة من خلال شخصية العلامة التجارية. من خلال إضفاء الجانب الإنساني والثقافي عليها ،خاصة كتابتها لونها رائحتها شكلها(خصائص حسية) قصتها الاعلانية (وخصائص علائقية) دورها في الصحة التعليم الوقاية والجوانب الثقافية .

- **تأثير العلامة:**

وضع معايير العلاقة (علامة/ منافسين)كمعايير السمعة الحصة السوقية وفاء ورضا الزبائن للعلامة

- **تقييم العلامة التجارية:**

تضع المقولة مقاييس العلامة وتوسعى باستمرار إلى تطورها وفق متطلبات السوق وحاجبات الزبون ، من أجل الاستفادة من الأفكار في دعم العلامة وتنمية سمعتها واكتساب المزيد من الزبناء.

- **برمجة العلامة :**

غالبا ما تتوفر المقولة على صفحة إلكترونية تقدم فيها علامتها التجارية وفق متطلبات السوق وحاجبات الزبون ، وبناء صورة جيدة للمنتوج ،بغرض تحقيق ولاء الزبون.فهناك من المقاولات من يواكب مظاهر التحديث في العمليات التنظيمية والتدبيرية واشكال التواصل ، فبالنسبة للرأسمال العلامة التجارية ، تحاول المقاولات ان تتواصل عبر الإنترنت مع المستهلكين والعملاء ،حيث أصبح الحديث عن التحديات الجديدة للتواصل الإلكتروني لعدم رضا العملاء ،وهي المهمة المنوطة

ب "إدارة علاقات الزبناء (CRM) " ،التي تقوم بمراقبة وجمع المعطيات حول الزبائن، من خلال تطبيقات وبرامج متطورة ،وهذا يزيد من الاقبال على العلامة بشكل أكثر²⁴⁶.

بالنسبة للمقاولات التي لا تتوفر على صفحة الكترونية ،ولا تتواصل عبر الانترنت فهذا يفسر بمقاومتها للتغيير واعتمادها على القنوات التقليدية في تدبير العلامة كالإشهار والصحف وشبكات الموزعين... وإذا كان بوسع الإنترنت أن تتحول بسرعة إلى وسيلة قوية للتواصل والتفاعل، قادرة على تبسيط تدفق المعلومات بين المستهلكين، فيبدو من البديهي التشكيك في قدرتها على المشاركة في بناء سمعة العلامات التجارية وإضعافها. من خلال تقنيات مثل "من الفم إلى الأذن" "le bouche à oreille" طرق نشر عدم الرضا عن طريق هذه التقنية ، من شأنها أن تعرقل الجهود الرامية إلى بناء روابط ملائمة، وقوية وفريدة ، تشكل رأسمال العلامة التجارية.²⁴⁷

تخريجاً لما سبق، تعتبر المقاولات رأسمال العلامة أداة مهمة لتحقيق الميزة التنافسية ، لكن يتم تجاهلها من طرف المقاولات المبحوثة كقيمة لامادية ، ولكن ينظر إليها كأصل مادي فقط مدر للأرباح المالية. ومن أجل مضاعفة مزاياه والزيادة من السيولة النقدية cash-flow الناتجة عنه يجب إدارة الجوانب اللامادية للعلامة في شموليتها وتفاعلها مع باقي المكونات :

الشكل (16) : التجليات اللامادية لرأسمال العلامة



المصدر: من إنجاز الباحثة

²⁴⁶ يوسف حجيم الطائي، إدارة علاقة الزبون، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،2009، العراق ص14

²⁴⁷ Joël Le Bon, Capital de marque et Internet : les nouveaux enjeux de l'e-communication de l'insatisfaction des clients , Revue française de gestion , 2003/4 (no 145), p7

ي- مجال الرأسمال المعلوماتي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأسئلة مجال الرأسمال المعلوماتي وعددها (5) أسئلة، كما تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

رتبة السؤال	رقم السؤال	موافق جداً		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق جداً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة	
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار							
1	2	86.8	165	-	-	5.3	10	-	-	7.9	15	4.58	1.14	91.6	موافق جداً	
2	4	70.5	134	-	-	8.9	17	0.5	1	20.0	38	4.00	1.62	80	موافق	
3	5	66.8	127	-	-	12.6	24	0.5	1	20.0	38	3.93	1.62	78.6	موافق	
4	1	31.1	59	-	-	62.1	118	-	-	6.8	13	3.48	1.13	69.6	موافق	
5	3	52.1	99	-	-	7.9	15	1.1	2	38.9	74	3.25	1.89	65	محايد	
المتوسط الحسابي وانحرافه المعياري لمجال الرأسمال المعلوماتي ككل													3.85	0.91	77	موافق

الجدول رقم (29) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال الرأسمال المعلوماتي مرتبة تنازلياً

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأسئلة مجال الرأسمال المعلوماتي تراوحت ما بين (3.25 – 4.58)، وقد جاء في المرتبة الأولى السؤال رقم (2) والذي ينص على " تخصص المقالة حيزاً مادياً للاستثمار والتشغيل " بمتوسط حسابي بلغ (4.58)، وانحراف معياري مقداره (1.14)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق جداً" بنسبة (91.6%). وجاء في المرتبة الثانية السؤال رقم (4) والذي ينص على " تغطية الخدمات يتميز بالمرونة ويحين باستمرار " بمتوسط حسابي بلغ (4.00)، وانحراف معياري مقداره (1.62)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق" بنسبة (80%). بينما جاء في المرتبة قبل الأخيرة السؤال رقم (1) والذي ينص على " هل تستعملون وسائل المعلومات في أنشطة المقالة " بمتوسط حسابي بلغ (3.48)، وانحراف معياري مقداره (1.13)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة " موافق" بنسبة (69.6%). أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء السؤال رقم (3) والذي ينص على " تتوفر المقالة على نظام معلوماتي سهل الولوج وتؤمنه باستمرار " بمتوسط حسابي بلغ (3.25)، وانحراف معياري مقداره (1.89)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "محايد" بنسبة (65%). أما المتوسط الحسابي لمجال الرأسمال المعلوماتي ككل فقد بلغ (3.85)، وانحراف

معياري مقداره (0.91)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "موافق" بنسبة (77%).

تأسيساً على النتائج أعلاه يمكن القول أن مسيرو المقاولات يسعون إلى خلق القيمة من خلال تطبيق أنظمة معلومات تولد مكاسب ملموسة وغير ملموسة . وهناك من يرى أن تلك الأنظمة شر لا بد منه. وأصبحت المقاولات تخصص حيزاً من ميزانيتها للاستثمار في المجال المعلوماتي كل بحسب قدرته، حيث تستخدم المقاولات الحواسيب كضرورة من أجل تخزين المعلومات ومعالجتها. وكان نمو هذه الاستثمارات في السنوات الأخيرة مرتفعاً بسبب الضغوط التي يتعرض لها الطلب على معدات الحاسوب، وتطوير الشبكات الداخلية والخارجية، وشراء البرمجيات، والتطورات الجديدة في مجال المعلومات والتطبيقات. فضلاً عن ذلك، وإلى جانب الاستثمارات الكبرى، يتزايد عبء صيانة تكنولوجيا المعلومات، بينما يتساءل المسكرون عن أهمية وفعالية هذا الإستثمار الذي يثقل كاهل المقاوله وما تنتجه تلك الانظمة من خطر على المقاوله في حالة الإخفاق.

ومن خلال النتائج الميدانية، وما جاءت به دراسة المندوبية السامية للتخطيط للمقاولات، يتضح أن المقاولات المغربية تسجل ولوجية ضعيفة للتقنيات الحديثة، ولا تتوفر على عتاد معلوماتي قوي. إذ من الضروري تفعيل مايلي :

- الاستثمار المادي والتشغيل:

تطمح المقاولات إلى تحسين وضعيتها و الاستفادة من حاجيات تضعها في لائحة أولوياتها ،كالنظام المعلوماتي التشغيل والتوظيف ،تحديث البنيات، التكوين والتدريب البحث والتطوير ومواجهة المخاطر .ومن أجل ذلك عليها وضع ميزانية خاصة للاستثمار والبحث عن قنوات لذلك منها ما توفره الدولة الوكالة المغربية لتنمية الاستثمارات والصادرات /مغرب مقاولات / المغرب الأخضر وعروض الأبنك .وما يلاحظ أن هناك تزايد استثمار المقاولات بغض النظر عن القطاع أو العمر على الرغم من نقص التمويل .

إلا أن هناك مجموعة من الإكراهات التي تواجه المقاولات في الاستثمار (الإدارية القانونية والمالية...)، والتي يظل الحصول عليها يمثل المشكلة الأكثر أهمية في حياة المقاوله .وتتعلق هذه الحالة عموماً ، باللاتماثل في المعلومات بينها وبين مؤسسات التمويل ، فمن

الأجدر الإعلان وتقاسم المعلومات، من أجل تحديد احتياجات ومتطلبات كل الطرفين، وبالتالي فإن القرارات المالية يتم تحليلها باعتبارها رهان بين المسيرين والمستثمرين، وتتطلب نباهة وحكمة المسير من أجل اقناع الجهات الممولة. وقد حدد البحث الوطني للمقاولات العوامل التي حالت دون استثمار المقاولات على التوالي من الأكثر تأثير إلى الأقل تأثير: 248

نقص التمويل ، محدودية السوق ، المساطر الإدارية المعقدة ،السياسة الضريبية المعقدة ،صعوبة الولوج للوعاء العقاري ،غياب اليد العاملة المؤهلة البنية التحتية غير المؤهلة، عوامل أخرى .

أما على مستوى التشغيل تهتم المقاولات بعملية التشغيل عبر آليات :

الترشيح المباشر الوكالة الوطنية لإنعاش الشغل والكفاءات (ANAPEC) كما تستعمل بعضها مواقع الانترنت لعروض الشغل والمواقع الالكترونية للمقاولات، وشبكات التواصل الاجتماعي.

- معوقات التشغيل :

ضعف تراجع و ركود النشاط ، والتكلفة المرتفعة لليد العاملة، غياب الدعم من طرف الدولة، المناولة ، نقص التخصصات في سوق العمل، اللجوء للساعات الإضافية ، التدريب متعدد الوظائف وإعادة توزيع المستخدمين ،الاستثمار في المعدات واستخدام التقنيات الجديدة.

- نظام المعلومات:

يتألف نظام المعلومات في المقاولات من مجموعة منظمة من الموارد للحصول على المعلومات ، ومعالجتها وتخزينها ونقلها بأشكال مختلفة ،ولذلك فإن نظام المعلومات هو وسيط تخزين وفي نفس الوقت متجه للمعرفة . ولا بد من إدارة نظام المعلومات بشكل فعال حتى يتمكن من المساهمة في عمليات إنشاء القيمة المضافة، إن لم يكن الأمر كذلك، فقد يؤدي إلى تأثير معاكس.

ويشمل النظام المعلوماتي تطبيقات وبرامج تعتمد على المقولة من أجل تدبير عمليات السوق، الاشهار، تسهيل التواصل مع الزبناء والمومنين). إلا أن على مستوى مقاولات عينة البحث، لوحظ من خلال أجوبة المبحوثين أن هناك حياد تجاه سهولة ولوجية

248 البحث الوطني حول المقاولات البحث الاولي المنذوبية السامية للتخطيط 2019 ص9

النظام المعلوماتي الداخلي وتأمينه، وكذا تميز تغطية الخدمات بالمرونة والتحيين باستمرار، ويعزى ذلك إلى الاسباب الآتية :

• اقتصار استعمال نظام المعلومات على الإدارة العامة للمقولة ، من أجل وضع سياستها ورسم أهدافها دون إشراك أطراف أخرى .

• اقتصار بعض المقاولات على نظام المعلومات اليدوي ، عوض نظام المعلومات المحوسب نظرا للكلفة المادية والحاجات المحدودة من المعلومات.

• تكاليف الأجهزة تستلزم استثمارات مالية للشراء والصيانة والإصلاح.

• عدم معرفة المستخدمين طرق تشغيل الحواسيب والبرامج المعقدة يؤدي إلى عدم استعمالهم لها .

• النظر إلى النظام المعلوماتي بمبدأ السرية والخصوصية من الصعب الإفصاح عنه.

انطلاقا مما سبق يتجلى الرأسمال المعلوماتي للمقولة المغربية في تشكيلة من الأصول اللامادية والرساميل المرتبطة به.

✓ البنية التحتية المعلوماتية نظام المعلومات التقنية (حواسيب برامج...) خصائصها

وأدائها

✓ الاستثمار والتشغيل

✓ الرأسمال التنظيمي و البشري

والتفاعل بين هذه المكونات ضروري لخلق القيمة. وعلى العموم فمجال الرأسمال المعلوماتي في المقولة المغربية لا يرقى في مجمله إلى المنافسة الدولية، ويجب على الفاعلين في المجال المقاولاتي العمل على دعم المقاولات لتقوية رأسمالها المعلوماتي، فالتراجع الحاصل في الجانب المعلوماتي، يرجع بالأساس إلى عدم إعطاء الأهمية لرأسمال آخر يتجلى في رأسمال الاستثمار ، على اعتباره تمويلا يهدف إلى توفير استجابة دقيقة لبعض الاحتياجات المحددة للمقولة .

هذا الرأسمال له دور الوسيط في علاقة رأسمال المعلوماتي - بخلق القيمة.

وهذا ما يتوافق مع مقاله Leif Edvinsson و Michael Malone ، فحتى لو كانت المقولة قوية بما فيه الكفاية في واحد أو اثنين من هذه العناصر ، إذا كان ثالثهما ضعيفا أو إدارته سيئة ليس لديها القدرة على تحويل رأسمالها اللامادي لقيمة .

مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأسئلة مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وعددها (9) أسئلة، كما تم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

رتبة السؤال	رقم السؤال	دائما		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار				
1	2	-	-	-	2	1.1	47	24.7	105	55.3	36	2.08	0.69	41.6	نادراً
2	4	1	0.5	2	1.1	28	14.7	127	66.8	32	2.01	2.01	0.64	40.2	نادراً
3	3	-	-	2	1.1	9	4.7	167	87.9	12	2	2	0.39	40	نادراً
4	9	14	7.4	3	1.6	48	25.3	9	4.7	116	1.89	1.89	1.26	37.8	نادراً
5	5	2	1.1	1	0.5	66	34.7	18	9.5	103	1.85	1.85	0.99	37	نادراً
6	6	3	1.6	2	1.1	62	32.6	13	6.8	110	1.81	1.81	1.03	36.2	نادراً
7	8	11	5.8	6	3.2	40	21.1	10	5.3	123	1.8	1.8	1.21	36	أبداً
8	7	5	2.6	5	2.6	49	25.8	11	5.8	120	1.76	1.76	1.08	35.2	أبداً
9	1	-	-	-	-	16	8.4	8	4.2	166	1.21	1.21	0.58	24.2	أبداً
المتوسط الحسابي وانحرافه المعياري لمجال الرأسمال البيئي والمجتمعي ككل															
												1.82	0.53	36.4	نادراً

الجدول رقم (30) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي مرتبة تنازلياً

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأسئلة مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي تراوحت ما بين (1.21 – 2.08)، وقد جاء في المرتبة الأولى السؤال رقم (2) والذي ينص على " تتوفر على خطة استراتيجية ايكولوجية " بمتوسط حسابي بلغ (2.08)، وانحراف معياري مقداره (0.69)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "نادراً" بنسبة (41.6%). وجاء في المرتبة الثانية السؤال رقم (4) والذي ينص على " المساهمة التطوعية للمقولة في رهان التنمية المستدامة " بمتوسط حسابي بلغ (2.01)، وانحراف معياري مقداره (0.64)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "نادراً" بنسبة (40.2%). بينما جاء في المرتبة قبل الأخيرة السؤال رقم

(7) والذي ينص على " الالتزام لقانون والتشريعات البيئية " بمتوسط حسابي بلغ (1.76)، وانحراف معياري مقداره (1.08)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة " أبدا" بنسبة (35.2%). أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء السؤال رقم (1) والذي ينص على "موقع المقولة لا يؤثر على البيئة المقولة " بمتوسط حسابي بلغ (1.21)، وانحراف معياري مقداره (0.58)، وقد كان الاتجاه العام لهذا السؤال من وجهة نظر أفراد العينة "أبدا" بنسبة (24.2%). أما المتوسط الحسابي لمجال الرأسمال البيئي والمجتمعي ككل فقد بلغ (1.82)، وانحراف معياري مقداره (0.53)، وقد كان الاتجاه العام لهذا المجال من وجهة نظر أفراد العينة "نادرا" بنسبة (36.4%).

انطلاقا من النتائج أعلاه ، يتضح أن تجليات الرأسمال البيئي والمجتمعي جاءت في آخر رتبة ، فبالرجوع إلى الأدبيات التي تناولت رأسمال البيئي و الطبيعي والاجتماعي للمقولة خاصة المدرسة الإيكولوجية خاصة أعمال جوليان ستيوارد ذو النظرة القائمة على الاتجاه المتعدد الخطوط ،فهو يرى أن أشكالا مختلفة من البيئة والتكنولوجيا تتطلب أنماطا من التكيف ، وأن الثقافة توجد تبعا لذلك، في علاقة متغيرة مع محيط متغير.²⁴⁹ هذا الاتجاه الإيكولوجي التكيفي يمكن من تفسير طبيعة التفاعلات في الرأسمال الإيكولوجي للمقولة فالتنظيمات هي نتاج للتفاعل الديالكتيكي مع البيئة²⁵⁰ وتكيف معايير جديدة ومحددات تبين مدى التزام المقاولات بمسؤوليتها البيئية والمجتمعية .

- الرأسمال البيئي :

يشمل موقف المقاولات من القضايا البيئية ،التي أصبحت أهميتها تتزايد لتطوير المقاولات، وبدورها اضحت المقاولات منخرطة في الاستدامة البيئية ،عن طريق استخدام معايير معينة لمعرفة المعلومات البيئية، التي تمكنها من تحسين أدائها البيئي. ومن خلال إجابة المبحوثين، يتبين أن هنالك جوانب بيئية تحترمها المقاولات وأخرى تغفل عنها أو لا تستطيع التكيف معها.فسلوك المقولة يتجلى في الطريقة التي تتكيف بها مع البيئة الخارجية ،خاصة إذا ما نظرنا للمقولة كنسق له علاقات مع محيطه

²⁴⁹ لحبيب معمري، المقولة والثقافة دراسة في عملية التحديث بالمغرب الجزء الأول التغير ورهانات العولمة دارمابعد الحداثة الطبعة الأولى 2010 ص129
²⁵⁰ نفس المرجع ص 130

الخارجي ويحتفظ بخصوصياته في التدبير، وتجدر الإشارة هنا إلى دور الإستراتيجية في تحديد الخصائص البنوية للمقاولات (لاورانس ولاورش).²⁵¹

إن أغلب المقاولات تتوفر على خطة استراتيجية بيئية خاصة، تتماشى وأهدافها التنظيمية، وتساهم بالتطوع في رهانات التنمية، كما تعمل على الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة والموارد وترى أيضا أن منتوجاتها تتوافق مع البيئة (صديقة للبيئة).

وكل ذلك راجع للتوعية التي تطال الجانب البيئي، ففي السنوات الاخيرة، المغرب انخرط بثبات في مخطط التنمية المستدامة، من خلال التوقيع على مخرجات مؤتمر مراكش "كوب 22". والذي يجعل المواطن والمقولة والمجتمع المدني والفعاليات المجتمعية الأخرى فاعلا في التنمية المستدامة، ومتبنيا لفلسفتها والإلتزام بالتشريعات البيئية، إلا أن هذه المقاولات قد تجد صعوبات لوجيستكية وتنظيمية ومادية، تعرقل عملها في هذا المجال مثلا البنية التحتية التي لا تحترم المعايير البيئية، وعدم التوفر على معايير الموقع الذي لا يؤثر سلبا على المحيط الإيكولوجي والتوفر على شهادة الجودة ...

فبالنسبة للمقاولات في المغرب، فانخراطها الفعلي في مجال حماية البيئة وفي تدابير حماية موارد المياه ومعالجة النفايات الأنشطة المتعلقة بالحد من انبعاثات الملوثات الطاقات المتجددة نسبيا قليلة ف 44% من المقاولات فقط منخرطة في تدابير المحافظة على البيئة و ليس لها علم بالتحفيزات الحكومية في هذا المجال.²⁵²

كما أن مشكل التواصل وذيوع المعلومة و صعوبة التكيف، هي عبارة عن إكراهات خارجية داخل التنظيم، حيث أن القنوات التواصلية مع الجهات المسؤولة إما تبقى غير مفعلة أو ليس هنالك انفتاح للمقولة على السلطات العمومية والمؤسسات الداعمة للعمل المقاولاتي. وهي بعض الاثار الجانبية للفعل المنظم لهذا يجب فتح جسور التواصل و تطبيع العلاقات مع الفاعلين في المجال والحفاظ على علاقات الثقة معهم. من جهتها، من الضروري توفر المقاولات على خلية الاتصال بالمحيط الخارجي بحيث تسعى دائما إلى البحث (اقتناص) عن المعلومات والعروض في جميع القطاعات، جمعها وتحليلها والتأكد من صحتها، ثم تبويبها ونشرها حسب احتياجات المقولة وهي بذلك

²⁵¹ لحبيب معمري، التنظيم في النظرية السوسبيولوجية، مرجع سابق ص 69
²⁵² البحث حول المقاولات المندوبية السامية للتخطيط، 2019، ص.15

تسهل إيصال المعلومات في الوقت المحدد، وتمكن المقاوله من الاختيار بحسب ما تحتاجه و إثراء ودعم بنك المعلومات. وذلك والمشاركة في العروض بحسب تاريخها المحدد، لتجنب الهوة الحاصلة بين أهداف المقاوله وأهداف السياسة الخارجية للقطاع، لأن الغرض هو خلق الانسجام واستغلال المعلومة بما يخدم مصالح المقاوله .

إن أهمية التواصل الخارجي يتوقف على نجاح التواصل الداخلي في المقاوله، خاصة من ناحية الوسائل المستخدمة، وطريقة تدبير معطيات التواصل الداخلي، فالتواصل الداخلي عندما يكون مبني على أسس غير سليمة يؤدي إلى انعدام الثقة داخل المقاوله بين الإدارة والعاملين، وهذا يؤدي إلى تدهور العلاقات على المستوى الداخلي، ويصبح هناك احتكارا للمعلومات وصعوبة الولوج إليها، وفي بعض الأحيان عدم الاهتمام وتجاهل هذا الجانب وعدم إعطاء الأهمية للمستجدات، وهذا ما يشكل عائقا أمام التواصل الخارجي، ويصبح من الصعب الانفتاح على المعلومة وبث روح جديدة في المقاوله . وعدم الاستفادة من برامج تنموية، كما هو الشأن بالنسبة لما قدمته الدولة في الجانب البيئي . وبالتالي النموذج الذي يمكن من تكيف البنية التنظيمية للمقاوله مع بيئتها، والتعبئة والإشراك، يتجلى في النسق العقلاني واللاعقلاني المفتوح. 253

- الرأسمال المجتمعي :

يتعلق الرأسمال المجتمعي بالمسؤولية الاجتماعية، التي تنخرط فيها المقاوله، وقرارا استراتيجيا تتخذه في مخططاتها و تفعله بأنشطتها المختلفة، فلكل مقاوله أهدافها الخاصة في التعاون من خلال المشاركة في أفعال تسعى إلى تحقيق نفس الهدف²⁵⁴. فهناك ما يرتبط بفلسفة التطوع والمشاركة في الأنشطة الخيرية، وهناك ما هو مرتبط بالقانون، بغرض خدمة المجتمع، وعدم الانغماس في الأهداف الربحية فقط، بل العمل على إفادة الآخرين من جهة، ومن جهة أخرى، الرأسمال المجتمعي يتعلق بما توفره المقاوله للعاملين فيها من بنيات تحتية ومرافق عمومية، توفر حاجياتهم، وكذلك ما توفره من خدمات للموظفين، وكل عنصر فيها وما يسهل على الشركاء والمساهمين الولوجية إليها.

²⁵³ نفس المرجع السابق، ص. 94.

²⁵⁴ نفس المرجع ص. 31.

هذا الجانب يعرف نقصا كبيرا في مقاولات العينة ، وإن توفرت بعض الشروط كالتكنولوجية والموقع ، لكن هناك نقص على مستوى ليس فقط المصادقة على التشريعات وإنما العمل بمقتضياتها، فالرأسمال القانوني معطى أساسي، يجب على المقولة العمل به من خلال المساهمة في حل المشكلات والنزاعات الاجتماعية ، و حماية حقوق الإنسان، و احترام النوع الاجتماعي، ومناهضة كل أشكال التمييز ضد العمال، سواء من ناحية اللغة، الانتماء الديني، العرقي أو اللون.

يعتبر المكون البيئي والمجتمعي من مكونات الرأسمال اللامادي الذي يتم تجاهلها كمصدر لخلق القيمة ،على الرغم من تأثيره على باقي المكونات الأخرى. وقد تتجاوز إدارة الرأسمال البيئي والمجتمعي مجرد إدارة المعارف والمعلومات الخارجية، وإنما في الواقع فهي تهتم بالنمو والتنمية الموازيين للرأسمال البشري والتنظيمي والرأسمال القانوني، على افتراض وجود تفاعل ديناميكي بين الثلاثة الأخيرة.

2- النتائج المتعلقة بالفروق في استمارة معرفة تجليات الرأسمال اللامادي في

المقاولات الصغرى والمتوسطة لدى أفراد العينة وفق متغير نوع المؤسسة:

السؤال: ما نوع مؤسستكم ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ثم تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق في استمارة معرفة تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات لدى أفراد العينة وفق متغير نوع المؤسسة (مؤسسة عائلية، مؤسسة فردية، مؤسسة مشتركة) على النحو التالي:

أ- دلالة الفروق في مجال الرأسمال التنظيمي لدى أفراد العينة وفق متغير نوع

المؤسسة:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال

الرأسمال التنظيمي وفق متغير نوع المؤسسة:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نوع المؤسسة	المجال
0.70	4.46	13	مؤسسة عائلية	الرأسمال التنظيمي
0.33	4.52	54	مؤسسة فردية	
0.43	4.44	123	مؤسسة مشتركة	
0.43	4.46	190	المجموع	

الجدول رقم (31): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير نوع المؤسسة.

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير نوع المؤسسة، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول رقم (31) يوضح ذلك:

الجدول رقم (32): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات

درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير نوع المؤسسة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال التنظيمي	بين المجموعات	0.221	2	0.111	0.596	0.552	غير دال
	داخل المجموعات	34.724	187	0.186			
	المجموع الكلي	34.945	189				

يتضح من الجدول رقم (32) عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في

مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير نوع المؤسسة.

ب- دلالة الفروق في مجال الرأسمال البشري لدى أفراد العينة وفق متغير نوع المؤسسة:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال

الرأسمال البشري وفق متغير نوع المؤسسة:

المجال	نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرأسمال البشري	مؤسسة عائلية	13	3.99	0.61
	مؤسسة فردية	54	4.05	0.54
	مؤسسة مشتركة	123	3.97	0.50
	المجموع	190	3.99	0.52

الجدول رقم (33): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال

الرأسمال البشري وفق متغير نوع المؤسسة

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير نوع المؤسسة، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم (34): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات

درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير نوع المؤسسة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال البشري	بين المجموعات	0.234	2	0.117	0.432	0.650	غير دال
	داخل المجموعات	50.544	187	0.270			
	المجموع الكلي	50.777	189				

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الرأسمال البشري وفق متغير نوع المؤسسة.

وهذه النتيجة تقودنا إلى استنتاج أن المقاولات بمختلف أنواعها تتضمن تجليات الرأسمال اللامادي المتمثلة في كل العناصر المكونة للرأسمال اللامادي، وهذا يعكس توجهات هذه المقاولات نحو الإهتمام بمكوناتها البشرية، وعيا منها بدورها داخل التنظيم من خلال اجتذاب الكفاءات من سوق العمل، وتطوير مهارات الأفراد وتوفير بيئة تنظيمية مناسبة، لضمان الاستخدام الأمثل للرأسمال البشري.

ج- دلالة الفروق في مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين لدى أفراد العينة وفق متغير نوع المؤسسة:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير نوع المؤسسة:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نوع المؤسسة	المجال
0.65	4.44	13	مؤسسة عائلية	الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين
0.42	4.46	54	مؤسسة فردية	
0.45	4.32	123	مؤسسة مشتركة	
0.46	4.37	190	المجموع	

الجدول رقم (35): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير نوع المؤسسة.

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير نوع المؤسسة، وذلك راجع إلى كون نوع المؤسسة يلعب دوراً مهماً في نوع التدبير، فمثلاً المقاولات العائلية SARL في العينة، ولئن كان هناك فوائد كثيرة للأعمال التجارية، فإنها تخضع لبعض المعوقات والصعوبات، في جملة أمور، من بينها نمط العلاقات البيروقراطية، والعلاقات الخارجية سواء مع الزبناء أو المنافسين، ويعزى تراجع هذا النوع من المقاولات في تفعيل تجليات الرأسمال اللامادي، إلى سوء التدبير الذي قد ينتج عن كون مسيروا المقولة هم من نفس العائلة، مما يسمح للعاطفة والمشاعر الاستيلاء على زمام الأمور، وحدوث التباين في التصورات والاهتمامات. وذلك، يمكن أن يضاعف من الأخطاء الإدارية ويتأثر عامل الاختيارات، وصنع القرار، وتخلق نزاعات بخصوص استراتيجيات ضبط العلاقات خاصة مع المنافسين. في حين تنخفض هذه الإكراهات في المقاولات المشتركة والفردية.

ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين

الأحادي (F) والجدول التالي يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين	بين المجموعات	0.789	2	0.394	1.852	0.160	غير دال
	داخل المجموعات	39.813	187	0.213			
	المجموع الكلي	40.602	189				

الجدول رقم (36): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد

العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير نوع المؤسسة.

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.05) في مجال

الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير نوع المؤسسة.

د- دلالة الفروق في مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين لدى أفراد العينة وفق

متغير نوع المؤسسة:

يوضح الجدول رقم (37) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة

على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير نوع المؤسسة:

الجدول 37: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المتعلق

بالمساهمين وفق متغير نوع المؤسسة

المجال	نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرأسمال المتعلق بالمساهمين	مؤسسة عائلية	13	3.54	0.76
	مؤسسة فردية	54	3.61	0.54
	مؤسسة مشتركة	123	3.54	0.65
	المجموع	190	3.56	0.63

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد

العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير نوع المؤسسة، ولمعرفة ما إذا كانت

هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول الاتي يوضح

ذلك:

الجدول رقم (38): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة

على مجال الأسهم المتعلقة بالمساهمين وفق متغير نوع المؤسسة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الأسهم المتعلقة بالمساهمين	بين المجموعات	0.249	2	0.124	0.311	0.733	غير دال
	داخل المجموعات	74.611	187	0.399			
	المجموع الكلي	74.859	189				

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الأسهم المتعلقة بالمساهمين وفق متغير نوع المؤسسة.

هـ دلالة الفروق في مجال أسهم الشركاء لدى أفراد العينة وفق متغير نوع المؤسسة:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال أسهم الشركاء وفق متغير نوع المؤسسة:

المجال	نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
رأسهم الشركاء	مؤسسة عائلية	13	4.77	0.48
	مؤسسة فردية	54	4.73	0.61
	مؤسسة مشتركة	123	4.84	0.38
	المجموع	190	4.81	0.46

الجدول (39): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال أسهم الشركاء

وفق متغير نوع المؤسسة

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال أسهم الشركاء وفق متغير نوع المؤسسة، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول التالي يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
رأسمال الشركاء	بين المجموعات	0.548	2	0.274	1.284	0.279	غير دال
	داخل المجموعات	39.906	187	0.213			
	المجموع الكلي	40.454	189				

الجدول رقم (40): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير نوع المؤسسة

يتضح من الجدول اعلاه عدم وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.05) في مجال رأسمال الشركاء وفق متغير نوع المؤسسة.

هـ - دلالة الفروق في مجال الرأسمال المعرفي لدى أفراد العينة وفق متغير نوع

المؤسسة:

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال

الرأسمال المعرفي وفق متغير نوع المؤسسة:

الجدول رقم (41) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال

الرأسمال المعرفي وفق متغير نوع المؤسسة

المجال	نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرأسمال المعرفي	مؤسسة عائلية	13	1.89	0.91
	مؤسسة فردية	54	2.04	0.77
	مؤسسة مشتركة	123	2.21	0.67
	المجموع	190	2.14	0.72

يتضح من الجدول أعلاه أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات

أفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير نوع المؤسسة، ولمعرفة ما إذا كانت

هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول التالي

يوضح ذلك:

الجدول رقم (42): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات

درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير نوع المؤسسة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال المعرفي	بين المجموعات	1.977	2	0.989	1.911	0.151	غير دال
	داخل المجموعات	96.722	187	0.517			
	المجموع الكلي	98.699	189				

الجدول رقم (43): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد

العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير نوع المؤسسة

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير نوع المؤسسة.

و- دلالة الفروق في مجال رأسمال العلامة لدى أفراد العينة وفق متغير نوع المؤسسة:

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير نوع المؤسسة:

الجدول رقم (44) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير نوع المؤسسة

المجال	نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
رأسمال العلامة	مؤسسة عائلية	13	4.26	0.75
	مؤسسة فردية	54	4.51	0.43
	مؤسسة مشتركة	123	4.38	0.49
	المجموع	190	4.41	0.49

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير نوع المؤسسة، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول التالي يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
رأسمال العلامة	بين المجموعات	0.936	2	0.468	1.925	0.149	غير دال
	داخل المجموعات	45.472	187	0.243			
	المجموع الكلي	46.409	189				

الجدول رقم (45): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات

درجات أفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير نوع المؤسسة.

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال رأسمال العلامة وفق متغير نوع المؤسسة.

ز- دلالة الفروق في مجال الرأسمال المعلوماتي لدى أفراد العينة وفق متغير نوع المؤسسة:

يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير نوع المؤسسة:

المجال	نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرأسمال المعلوماتي	مؤسسة عائلية	13	4.26	0.92
	مؤسسة فردية	54	3.74	0.99
	مؤسسة مشتركة	123	3.85	0.86
	المجموع	190	3.85	0.91

الجدول رقم (46): رقم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال

المعلوماتي وفق متغير نوع المؤسسة

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير نوع المؤسسة، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نوع المؤسسة	المجال
0.60	1.75	13	مؤسسة عائلية	الرأسمال البيئي والمجتمعي
0.59	1.83	54	مؤسسة فردية	
0.50	1.83	123	مؤسسة مشتركة	
0.53	1.82	190	المجموع	

الجدول رقم (47): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد

العينة على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير نوع المؤسسة

القرار	مستوى الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
غير دال	0.178	1.741	1.425	2	2.850	بين المجموعات	الرأسمال المعلوماتي
			0.819	187	153.065	داخل المجموعات	
				189	155.915	المجموع الكلي	

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مجال

الرأسمال المعلوماتي وفق متغير نوع المؤسسة.

ح- دلالة الفروق في مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي لدى أفراد العينة وفق متغير نوع المؤسسة:

يوضح الجدول رقم (47) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة

على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير نوع المؤسسة:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير نوع المؤسسة

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير نوع المؤسسة

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد

العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير نوع المؤسسة، ولمعرفة ما إذا

كانت هذه الفروق دالة إحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول

الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (48): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة

على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير نوع المؤسسة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال البيئي والمجتمعي	بين المجموعات	0.075	2	0.038	0.130	0.878	غير دال
	داخل المجموعات	53.955	187	0.289			
	المجموع الكلي	54.030	189				

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.05) في مجال

الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير نوع المؤسسة.

3 - النتائج المتعلقة بالفروق في استمارة معرفة تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات

لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط أو عمر المقولة :-

السؤال: ما عمر مقاولتكم ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ثم تم

استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق في استمارة معرفة تجليات

الرأسمال اللامادي في المقاولات الصغرى والمتوسطة لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط

(أقل من 03 سنوات، بين 03 إلى 05 سنوات، أكثر من 05 سنوات) على النحو التالي:

أ - دلالة الفروق في مجال الرأسمال التنظيمي لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط:

يوضح الجدول رقم (49) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على

مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير بداية النشاط:

المجال	بداية النشاط	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرأسمال التنظيمي	أقل من 03 سنوات	19	4.54	0.44
	بين 03 إلى 05 سنوات	50	4.47	0.42
	أكثر من 05 سنوات	121	4.45	0.43
	المجموع	190	4.46	0.43

الجدول 49: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال

الرأسمال التنظيمي وفق متغير بداية النشاط

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد

العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير بداية النشاط، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (50): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير بداية النشاط

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال التنظيمي	بين المجموعات	0.152	2	0.076	0.410	0.664	غير دال
	داخل المجموعات	34.793	187	0.186			
	المجموع الكلي	34.945	189				

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير بداية النشاط.

ب- دلالة الفروق في مجال الرأسمال البشري لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط:

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير بداية النشاط:

الجدول رقم (51) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير بداية النشاط

المجال	بداية النشاط	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرأسمال البشري	أقل من 03 سنوات	19	3.84	0.58
	بين 03 إلى 05 سنوات	50	3.99	0.55
	أكثر من 05 سنوات	121	4.02	0.49
	المجموع	190	3.99	0.52

الجدول رقم (51) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير بداية النشاط

يتضح من أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة

على مجال الرأسمال البشري وفق متغير بداية النشاط، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال البشري	بين المجموعات	0.543	2	0.272	1.011	0.366	غير دال
	داخل المجموعات	50.234	187	0.269			
	المجموع الكلي	50.777	189				

الجدول رقم (52): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير بداية النشاط

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الرأسمال البشري وفق متغير بداية النشاط.

ج- دلالة الفروق في مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط:

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير بداية النشاط:

الجدول رقم (53) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير بداية النشاط

المجال	بداية النشاط	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين	أقل من 03 سنوات	19	4.32	0.6
	بين 03 إلى 05 سنوات	50	4.43	0.40
	أكثر من 05 سنوات	121	4.35	0.45
	المجموع	190	4.37	0.46

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الأسهم العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير بداية النشاط، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم (54): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد

العينة على مجال الأسهم العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير بداية النشاط

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الأسهم العلائقي الزبناء/ المنافسين	بين المجموعات	0.281	2	0.141	0.653	0.522	غير دال
	داخل المجموعات	40.321	187	0.216			
	المجموع الكلي	40.602	189				

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الأسهم العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير بداية النشاط.

-دلالة الفروق في مجال الأسهم المتعلق بالمساهمين لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط:

يوضح الجدول رقم (55) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الأسهم المتعلق بالمساهمين وفق متغير بداية النشاط:

المجال	بداية النشاط	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأسهم المتعلق بالمساهمين	أقل من 03 سنوات	19	3.65	0.75
	بين 03 إلى 05 سنوات	50	3.48	0.65
	أكثر من 05 سنوات	121	3.58	0.60
	المجموع	190	3.56	0.63

جدول 55 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الأسهم

المتعلق بالمساهمين وفق متغير بداية النشاط

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد

العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير بداية النشاط، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول التالي يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال المتعلق بالمساهمين	بين المجموعات	0.570	2	0.285	0.717	0.489	غير دال
	داخل المجموعات	74.289	187	0.397			
	المجموع الكلي	74.859	189				

الجدول رقم (56): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد

العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير بداية النشاط

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير بداية النشاط.

خ- دلالة الفروق في مجال رأسمال الشركاء لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط:

يوضح الجدول ان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير بداية النشاط:

المجال	بداية النشاط	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
رأسمال الشركاء	أقل من 03 سنوات	19	4.35	0.89
	بين 03 إلى 05 سنوات	50	4.81	0.36
	أكثر من 05 سنوات	121	4.88	0.35
	المجموع	190	4.81	0.46

الجدول رقم (57): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال

الشركاء وفق متغير بداية النشاط

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير بداية النشاط، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول التالي يوضح

ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
رأسمال الشركاء	بين المجموعات	4.454	2	2.227	11.569	0.000	دال
	داخل المجموعات	36.000	187	0.193			
	المجموع الكلي	40.454	189				

الجدول رقم (58): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد

العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير بداية النشاط

يتضح من الجدول أن وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.01) في مجال رأسمال الشركاء وفق متغير بداية النشاط.

ولمعرفة اتجاهات الفروق الدالة احصائياً في مجال رأسمال الشركاء تم استخدام اختبار

(Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول يوضح ذلك

المجال	(I) بداية النشاط	(J) بداية النشاط	الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة	القرار
رأسمال الشركاء	أقل من 03 سنوات	بين 03 إلى 05 سنوات	-0.45**	0.001	دال
		أكثر من 05 سنوات	-0.52**	0.000	دال
	بين 03 إلى 05 سنوات	أقل من 03 سنوات	0.45**	0.001	دال
		أكثر من 05 سنوات	-0.07	0.670	غير دال
	أكثر من 05 سنوات	أقل من 03 سنوات	0.52**	0.000	دال
		بين 03 إلى 05 سنوات	0.07	0.670	غير دال

الجدول رقم (59): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاهات الفروق في مجال

رأسمال الشركاء تعزى لمتغير بداية النشاط

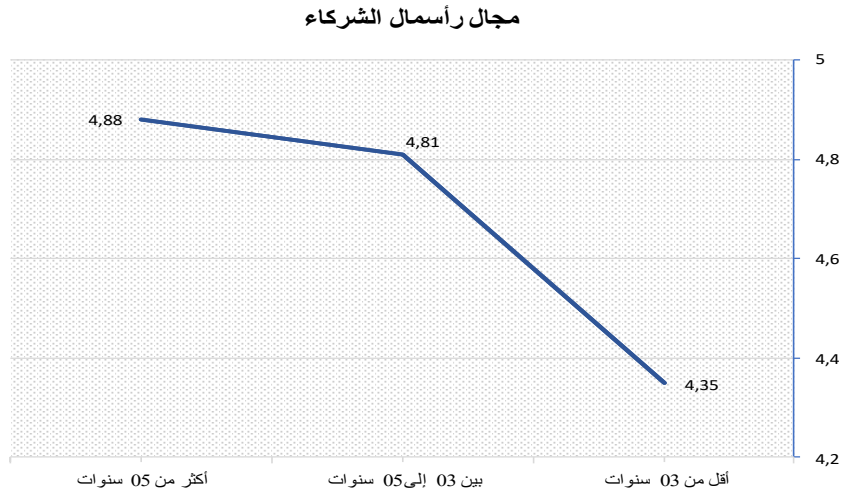
** دال عند مستوى (0.01)

يتضح من الجدول وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.01) لدى أفراد العينة في مجال رأسمال الشركاء تعزى لمتغير بداية النشاط، وقد جاءت الفروق الثنائية بين الأفراد الذين بدأوا نشاطهم منذ أقل من 03 سنوات والأفراد الذين بدأوا نشاطهم منذ 03

إلى 05 سنوات، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح الأفراد الذين بدأوا نشاطهم منذ 03 إلى 05 سنوات. كما جاءت الفروق الثنائية أيضاً بين الأفراد الذين بدأوا نشاطهم منذ أقل من 03 سنوات والأفراد الذين بدأوا نشاطهم منذ أكثر من 05 سنوات، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح الأفراد الذين بدأوا نشاطهم منذ أكثر من 05 سنوات. والشكل يوضح الفروق لدى أفراد العينة في مجال رأسمال الشركاء وفق متغير بداية النشاط:

الشكل رقم (17): الفروق لدى أفراد العينة في مجال رأسمال الشركاء وفق متغير بداية

النشاط



يعتبر مجال رأسمال الشركاء دالا ممايدل على أن متوسط درجة استجابة أفراد العينة مختلف عن درجة الموافقة المتوسطة حسب عمر المقولة ، ويعزى ذلك إلى أن هناك إجماع متوسط على فقرات هذا المجال لصالح المقاولات التي يفوق عمرها أكثر من خمس سنوات وهذا راجع إلى تاريخ علاقة المقولة بشركاءها ، وتجربتها في إدارة تلك العلاقة وبالتالي فرأسمال الشركاء من الرساميل المهمة وتتعلق بعمر المقولة وكلما كانت المقولة أقدم كان رأسمالها المتعلق بالشركاء قويا ويساهم في خلق القيمة.

هـ - دلالة الفروق في مجال الرأسمال المعرفي لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير بداية النشاط:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	بداية النشاط	المجال
0.82	1.98	19	أقل من 03 سنوات	الرأسمال المعرفي
0.75	2.15	50	بين 03 إلى 05 سنوات	
0.69	2.16	121	أكثر من 05 سنوات	
0.72	2.14	190	المجموع	

الجدول رقم (61) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير بداية النشاط

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير بداية النشاط، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم (62): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير بداية النشاط

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال المعرفي	بين المجموعات	0.552	2	0.276	0.526	0.592	غير دال
	داخل المجموعات	98.147	187	0.525			
	المجموع الكلي	98.699	189				

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير بداية النشاط.

و- دلالة الفروق في مجال رأسمال العلامة لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط:

الجدول رقم (63) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير بداية النشاط:

المجال	بداية النشاط	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
رأسمال العلامة	أقل من 03 سنوات	19	4.36	0.66
	بين 03 إلى 05 سنوات	50	4.50	0.36
	أكثر من 05 سنوات	121	4.38	0.51
	المجموع	190	4.41	0.49

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير بداية النشاط، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم (64): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير بداية النشاط

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
رأسمال العلامة	بين المجموعات	0.584	2	0.292	1.192	0.306	غير دال
	داخل المجموعات	45.825	187	0.245			
	المجموع الكلي	46.409	189				

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال رأسمال العلامة وفق متغير بداية النشاط. فالعلامة تحمل معرفتها في ذاتها، وتهتم المقاولات بترويج علاماتها عن طريق الأشهارات والاعلانات والملصقات على السيارات للتعريف بمنتجاتها، وتحاول من خلال علاقاتها (الرأسمال العلائقي) أن تروج لرأسمال العلامة.

د-دلالة الفروق في مجال الرأسمال المعلوماتي لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط:

يوضح الجدول رقم (65) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال

المعلوماتي وفق متغير بداية النشاط:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	بداية النشاط	المجال
0.99	3.90	19	أقل من 03 سنوات	الرأسمال المعلوماتي
0.96	3.88	50	بين 03 إلى 05 سنوات	
0.88	3.83	121	أكثر من 05 سنوات	
0.91	3.85	190	المجموع	

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير بداية النشاط، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال المعلوماتي	بين المجموعات	0.174	2	0.087	0.104	0.901	غير دال
	داخل المجموعات	155.741	187	0.833			
	المجموع الكلي	155.915	189				

الجدول رقم (66): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات

درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير بداية النشاط

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير بداية النشاط.

ز-دلالة الفروق في مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي لدى أفراد العينة وفق متغير بداية النشاط:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير بداية النشاط:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	بداية النشاط	المجال
0.99	3.90	19	أقل من 03 سنوات	الرأسمال البيئي والمجتمعي
0.96	3.88	50	بين 03 إلى 05 سنوات	
0.88	3.83	121	أكثر من 05 سنوات	
0.91	3.85	190	المجموع	

جدول رقم(67): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال

الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير بداية النشاط

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير بداية النشاط، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال البيئي والمجتمعي	بين المجموعات	0.418	2	0.209	0.728	0.484	غير دال
	داخل المجموعات	53.613	187	0.287			
	المجموع الكلي	54.030	189				

الجدول رقم (68): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات

درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير بداية النشاط

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير بداية النشاط.

3- النتائج المتعلقة بالفروق في استمارة معرفة تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات

لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة المقولة:

السؤال: من القائم بإدارة المقولة ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ثم

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق في استمارة معرفة تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات الصغرى والمتوسطة لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة المقولة (مالك المقولة، مدير، أجير) على النحو التالي:

أ- دلالة الفروق في مجال الرأسمال التنظيمي لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة المقولة:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير القائم بإدارة المقولة:

المجال	القائم بإدارة المقولة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرأسمال التنظيمي	مالك المقولة	30	4.47	0.48
	مدير	43	4.19	0.55
	أجير	117	4.57	0.31
	المجموع	190	4.46	0.43

الجدول رقم (69): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير القائم بإدارة المقولة

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير القائم بإدارة المقولة، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال التنظيمي	بين المجموعات	4.478	2	2.239	13.742	0.000	دال
	داخل المجموعات	30.467	187	0.163			
	المجموع الكلي	34.945	189				

الجدول رقم (70): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات

درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير القائم بإدارة المقولة

يتضح من الجدول وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) في مجال الرأسمال

التنظيمي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله.

ولمعرفة اتجاهات الفروق الدالة إحصائياً في مجال الرأسمال التنظيمي

تم استخدام اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول يوضح ذلك:

القرار	مستوى الدلالة	الفروق في المتوسطات	القائم بإدارة المقاوله (J)	القائم بإدارة المقاوله (I)	المجال
دال	0.017	0.28*	مدير	مالك المقاوله	الرأسمال التنظيمي
غير دال	0.487	-0.09	أجير		
دال	0.017	-0.28*	مالك المقاوله	مدير	
دال	0.000	-0.38**	أجير		
غير دال	0.487	0.09	مالك المقاوله	أجير	
دال	0.000	0.38**	مدير		

الجدول رقم (71): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاهات الفروق في

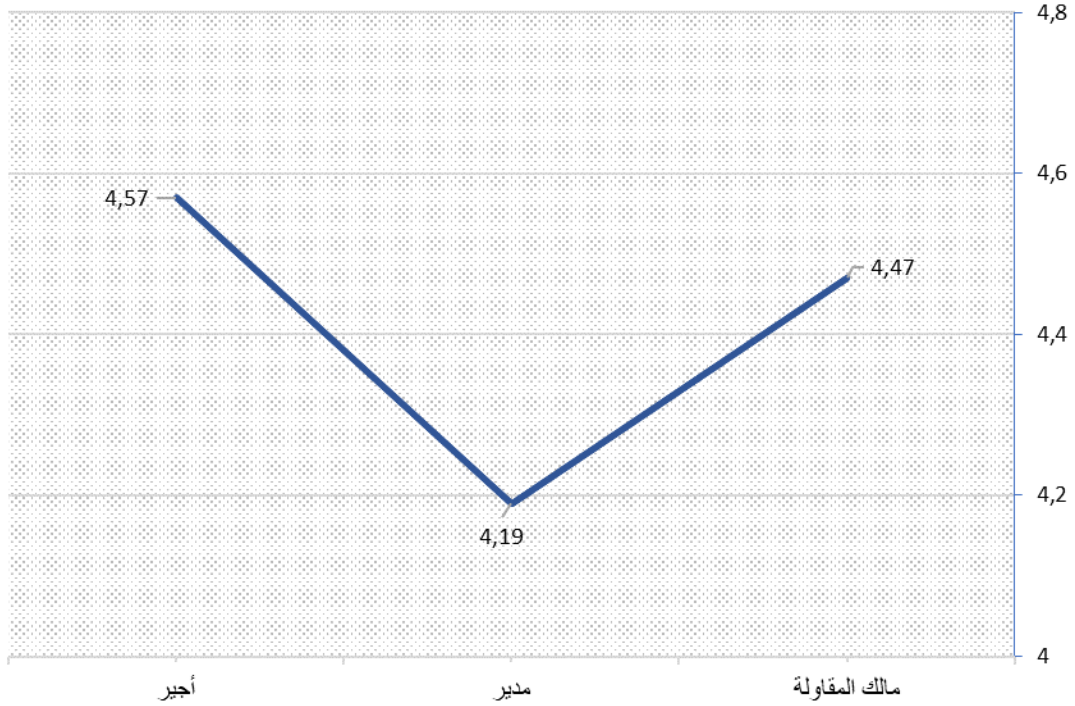
مجال الرأسمال التنظيمي تعزى لمتغير القائم بإدارة المقاوله

** دال عند مستوى (0.01)

* دال عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.01، 0.05) لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال التنظيمي تعزى لمتغير القائم بإدارة المقاوله، وقد جاءت الفروق الثنائية بين مالك المقاوله ومدير المقاوله عند مستوى (0.05)، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح مالك المقاوله. كما جاءت الفروق الثنائية أيضاً بين مدير المقاوله والأجير عند مستوى (0.01)، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح الأجير. والمبين يوضح الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

مجال الرأسمال التنظيمي



المبيان رقم (17): الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال التنظيمي

وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

ويعزى ذلك أثر إلى أسلوب الإدارة المنغلق في مجال الأداء التنظيمي. فسواء تدبير

المخاطر الاقتصادية الحاسمة والاجتماعية في العلاقة مع العملاء والعاملين والموردين. وضبط استراتيجيات المقاوله تبقى خصائص شخصية القائد هي المحدد الأساس المتحكم في طبيعة التنظيم حيث تبقى الرقابة هي الصفة الأساسية للمدير تجاه كل فعل تنظيمي ، فيما يبقى الفاعلون أصحاب القرار منفذين وملاحظين لسير العمليات كما لو أن الاستراتيجيات التنظيمية سر من أسرار المقاوله يجب فقط تملكها من طرف المديرين .

أ- دلالة الفروق في مجال الرأسمال البشري لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة

المقاوله:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال

الرأسمال البشري وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	القائم بإدارة المقاوله	المجال
0.49	4.11	30	مالك المقاوله	الرأسمال البشري
0.58	3.87	43	مدير	
0.49	4.01	117	أجير	
0.52	3.99	190	المجموع	

الجدول رقم (72) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير القائم بإدارة المقاوله، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

القرار	مستوى الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
غير دال	0.117	2.168	0.575	2	1.151	بين المجموعات	الرأسمال البشري
			0.265	187	49.626	داخل المجموعات	
				189	50.777	المجموع الكلي	

الجدول رقم (73): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح عدم وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الرأسمال

البشري وفق متغير القائم بإدارة المقاوله.

ب- دلالة الفروق في مجال الرأسمال العلانقي الزبناء/ المنافسين لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال العلانقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	القائم بإدارة المقاوله	المجال
0.52	4.39	30	مالك المقاوله	الرأسمال
0.55	4.06	43	مدير	العلائقي الزبناء/
0.35	4.47	117	أجير	المنافسين
0.46	4.37	190	المجموع	

الجدول رقم (74) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول رقم (74) يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين	بين المجموعات	5.331	2	2.666	14.133	0.000	دال
	داخل المجموعات	35.271	187	0.189			
	المجموع الكلي	40.602	189				

الجدول رقم (75): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد

العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) في مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله.

ولمعرفة اتجاهات الفروق الدالة إحصائياً في مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين تم استخدام اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول رقم () يوضح ذلك:

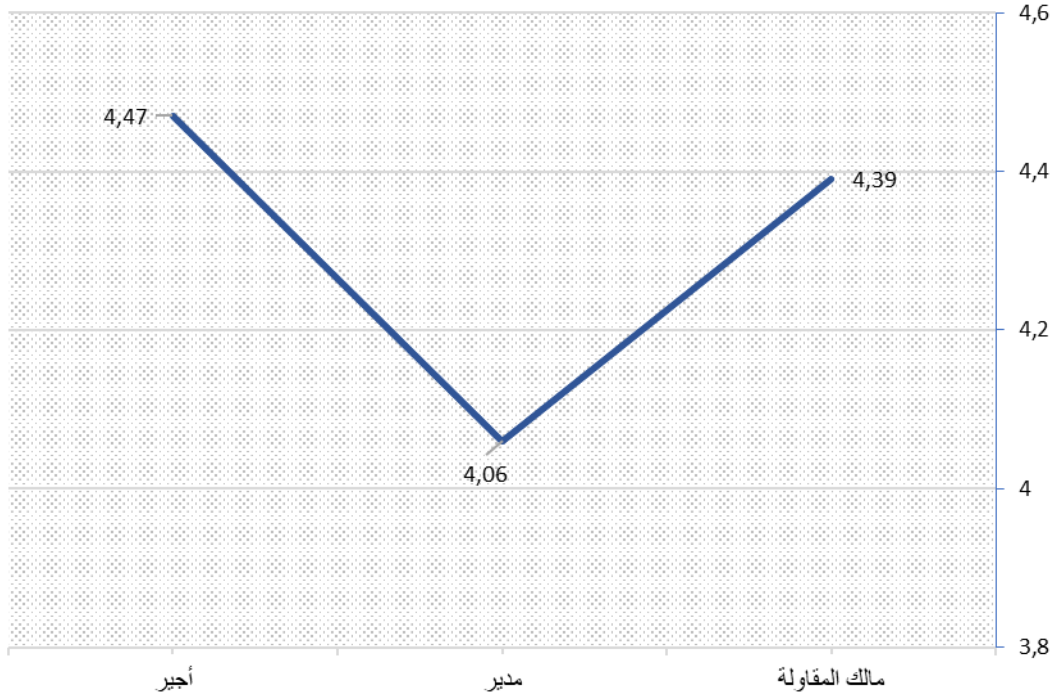
المجال	القائم بإدارة المقابلة (I)	القائم بإدارة المقابلة (J)	الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين	مالك المقابلة	مدير	0.33**	0.008	دال
		أجير	-0.08	0.637	غير دال
	مدير	مالك المقابلة	-0.33**	0.008	دال
		أجير	-0.41**	0.000	دال
	أجير	مالك المقابلة	0.08	0.637	غير دال
		مدير	0.41**	0.000	دال

** دال عند مستوى (0.01)

الجدول رقم (76): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاهات الفروق في مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين تعزى لمتغير القائم بإدارة المقابلة

يتضح من الجدول وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.01) لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين تعزى لمتغير القائم بإدارة المقابلة، وقد جاءت الفروق الثنائية بين مالك المقابلة ومدير المقابلة، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح مالك المقابلة. كما جاءت الفروق الثنائية أيضاً بين مدير المقابلة والأجير، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح الأجير. والشكل يوضح الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير القائم بإدارة المقابلة:

مجال الأسهم العلانقي الزبناء/ المنافسين



المبيان رقم (18): الفروق لدى أفراد العينة في مجال الأسهم العلانقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير القائم بإدارة المقولة

قد يتضح أن النتيجة جاءت عكس الواقع الأسهم العلانقي سواء مع الزبناء أو مع المنافسين تجلياته كانت لصالح مالك المقولة أو الأجير وفي السابق ، يرجح ذلك لطبيعة التواصل الأحادي الاتجاه والمتجه من أعلى إلى أسفل والذي يستند إلى مفهوم التبادل . ولم تعد المسألة تتعلق بمعالجة الأهداف وفقا لمجلس الإدارة ، بل أصبح من الضروري إشراك الفاعلين في المقولة . كما أصبح الإعتماد على مشاركة العلامات التجارية في التواصل مع الزبناء . وتتيح المقاولات عبر شبكة الإنترنت لكل شخص أو زبون الفرصة لإبداء رأيه في منتج ما وخصائصه وكذلك في المقولة التي تصممه أو قائده الذي يجسده . دون أن يكون لمجلس الإدارة دور في التواصل مع جمعيات المستهلكين بصفة مباشرة ، حيث يمكن لكل فاعل في المقولة الاستماع إليهم في أغلب الأحيان . وهكذا يمكن لكل صاحب مصلحة في المقولة أن يصبح طرفا فاعلا في المناقشة .

ج- دلالة الفروق في مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	القائم بإدارة المقاوله	المجال
0.67	3.55	30	مالك المقاوله	الرأسمال المتعلق بالمساهمين
0.53	3.88	43	مدير	
0.61	3.45	117	أجير	
0.63	3.56	190	المجموع	

الجدول رقم (77) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال المتعلق بالمساهمين	بين المجموعات	5.789	2	2.895	7.837	0.001	دال
	داخل المجموعات	69.070	187	0.369			
	المجموع الكلي	74.859	189				

الجدول رقم (78): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) في مجال الرأسمال

المتعلق بالمساهمين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله.

ولمعرفة اتجاهات الفروق الدالة احصائياً في مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين تم استخدام اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول يوضح ذلك:

القرار	مستوى الدلالة	الفروق في المتوسطات	القائم بإدارة المقاوله (J)	القائم بإدارة المقاوله (I)	المجال
غير دال	0.083	-0.32	مدير	مالك المقاوله	الرأسمال المتعلق بالمساهمين
غير دال	0.704	0.10	أجير		
غير دال	0.083	0.32	مالك المقاوله	مدير	
دال	0.001	0.43**	أجير		
غير دال	0.704	-0.10	مالك المقاوله	أجير	
دال	0.001	-0.43**	مدير		

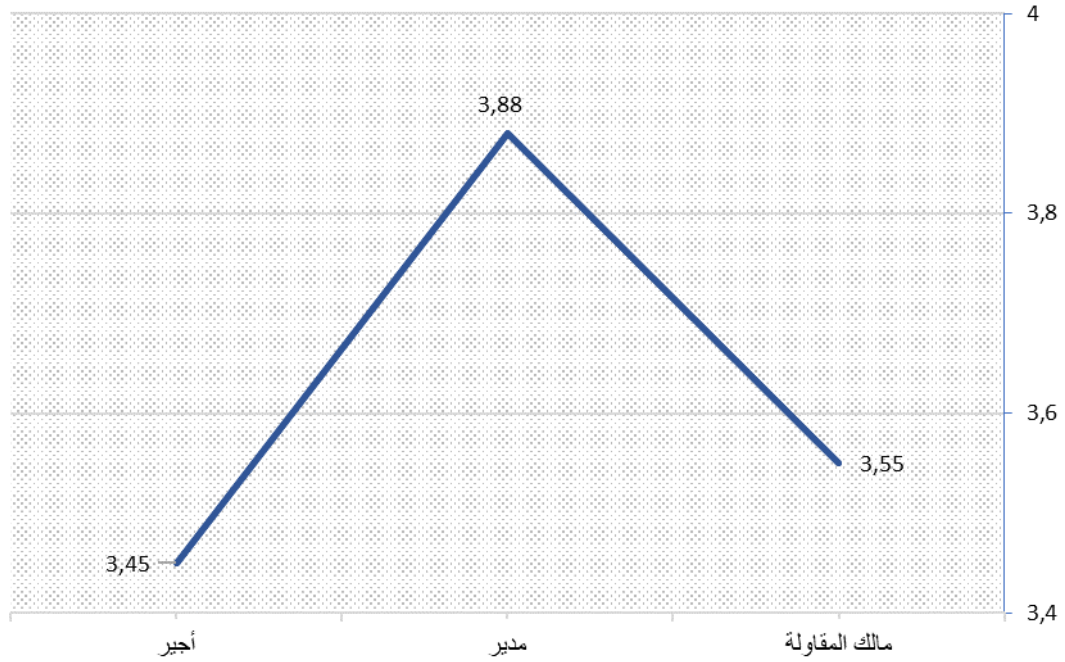
** دال عند مستوى (0.01)

الجدول رقم (79): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاهات الفروق في مجال

الرأسمال المتعلق بالمساهمين تعزى لمتغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.01) لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين تعزى لمتغير القائم بإدارة المقاوله، وقد جاءت الفروق الثنائية بين مدير المقاوله والأجير، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح مدير المقاوله. المبيان التالي يوضح الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين



المبيان رقم (19): الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال المتعلق

بالمساهمين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

ويعزى ذلك إلى كون العلاقة بين حملة الأسهم له أهمية حاسمة. ويشمل هذا الاتصالات المنتظمة (المحددة في اتفاقية الشراكة) التي تمكن الجانبين من التطور في مناخ من الثقة. وأخيرا ، من المهم توفير مستوى واحد ودقيق من المعلومات ، سواء على الصعيد الداخلي أو مع حملة أسهمها. ويشكل هذا النوع من الإدارة رصيماً قيماً للمقاولات التي تستجيب لهذه الممارسة لذا المدير هو من يحدد طبيعة العلاقات مع المساهمين ويعرف كل خباياها.

ففي حالة المساهم غير المسير الذي اختار استثمار رأسماله فيما يتصل بسوق الاستثمار المحتملة. وهناك فئة واسعة من حملة الأسهم تبعاً لاختيارهم للاستثمارات وقيمهم المقابلة. وهنا تأتي قوة حامل الأسهم وفقاً لحجم مساهمته في المقاوله ويتوقف توزيع الأسهم عملياً على التأثير داخل الإدارة ، أما بالنسبة لحملة الأسهم من الأقلية الصغيرة ، فهم متفرجون لا حول لهم ولا قوة ، ما لم يتمكنوا من جمع أصواتهم ليتم الاستماع إليهم. وفي ظل هذه الظروف ، تقوم الإدارة فقط بنهج أسلوب التدبير من التقليد الشفوي ، التي تسمح بالمبادرة والتعلم والخطأ. بغرض الحفاظ على خلق قيمة لحامل الأسهم ، ولكن أيضاً لجميع الشركاء.

د- دلالة الفروق في مجال رأسمال الشركاء لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	القائم بإدارة المقاوله	المجال
0.67	4.67	30	مالك المقاوله	رأسمال الشركاء
0.42	4.79	43	مدير	
0.40	4.85	117	أجير	
0.46	4.81	190	المجموع	

الجدول رقم (80) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير القائم بإدارة المقاوله، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

القرار	مستوى الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
غير دال	0.154	1.890	0.401	2	0.802	بين المجموعات	رأسمال الشركاء
			0.212	187	39.653	داخل المجموعات	
				189	40.454	المجموع الكلي	

الجدول رقم (81): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال رأسمال الشركاء وفق متغير القائم بإدارة المقاوله.

هـ - دلالة الفروق في مجال الرأسمال المعرفي لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	القائم بإدارة المقاوله	المجال
0.71	1.82	30	مالك المقاوله	الرأسمال المعرفي
0.59	1.89	43	مدير	
0.72	2.32	117	أجير	
0.72	2.14	190	المجموع	

الجدول رقم (82) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

القرار	مستوى الدلالة	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
دال	0.000	9.844	4.701	2	9.401	بين المجموعات	الرأسمال المعرفي
			0.478	187	89.298	داخل المجموعات	
				189	98.699	المجموع الكلي	

الجدول رقم (83): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) في مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله.

ولمعرفة اتجاهات الفروق الدالة إحصائياً في مجال الرأسمال المعرفي تم استخدام اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول يوضح ذلك:

القرار	مستوى الدلالة	الفروق في المتوسطات	القائم بإدارة المقاوله (J)	القائم بإدارة المقاوله (I)	المجال
غير دال	0.892	-0.08	مدير	مالك المقاوله	الرأسمال المعرفي
دال	0.002	-0.50**	أجير		
غير دال	0.892	0.08	مالك المقاوله	مدير	
دال	0.003	-0.42**	أجير		
دال	0.002	0.50**	مالك المقاوله	أجير	
دال	0.003	0.42**	مدير		

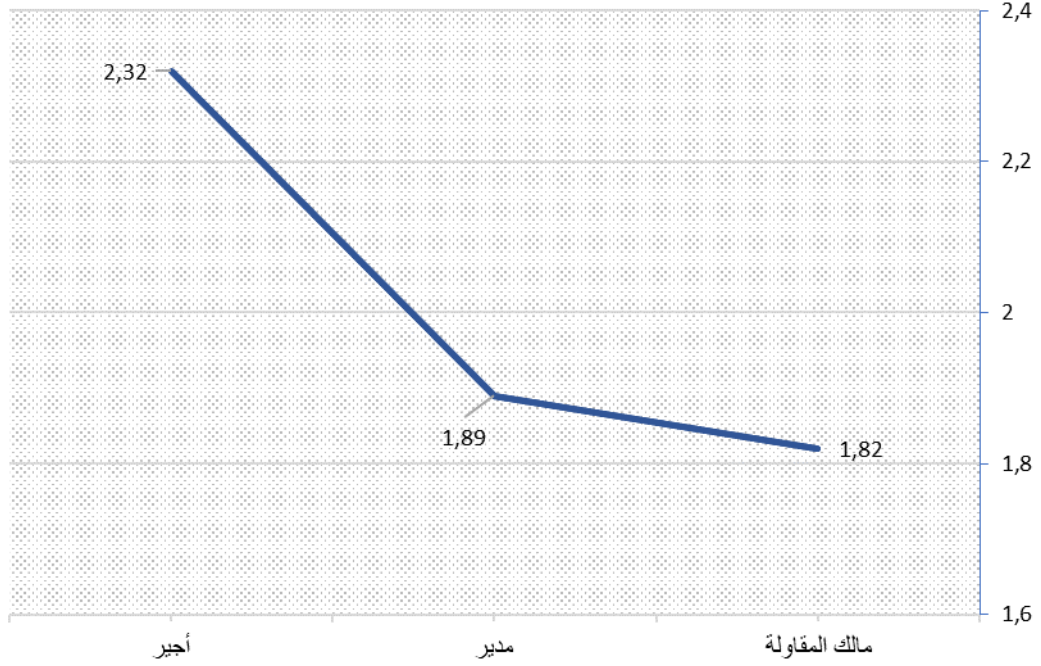
** دال عند مستوى (0.01)

الجدول رقم (84): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاهات الفروق في مجال

الرأسمال المعرفي تعزى لمتغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (0.01) لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال المعرفي تعزى لمتغير القائم بإدارة المقاوله، وقد جاءت الفروق الثنائية بين مالك المقاوله والأجير، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح الأجير. كما جاءت الفروق الثنائية أيضاً بين مدير المقاوله والأجير، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية نجد أن الفروق كانت لصالح الأجير. والمبيان يوضح الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

مجال الرأسمال المعرفي



المبيان رقم (20): الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال المعرفي
وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يعتبر مجال المعرفة دالا إحصائيا مستوى (0.01) فيما يخص موافقة أفراد العينة على مؤشرات الرأسمال المعرفي ويعزى ذلك إلى اهتمام المقاولات بالجانب المعرفي بشكل متوسط، مقارنة مع باقي المكونات الأخرى فالنقص الحاصل على مستوى التكوين والاستثمار في البحث والتطوير والنقص في الرأسمال المعلوماتي يتضح من خلال المعارف، ولكن ماعبر عنه أفراد العينة من تفاؤل حول الرأسمال المعرفي لا يحجب عنا مدى تحققه انطلاقا من تفاعلاته مع باقي الرساميل. فماعبر عنه مالك المقاوله أو المدير يميل لان يكون منطقيا فالرأسمال المعرفي يلزمه تعاضد مع الرأسمال المعلوماتي، لكي يكون فعالا.

ه- دلالة الفروق في مجال رأسمال العلامة لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	القائم بإدارة المقاوله	المجال
0.63	4.44	30	مالك المقاوله	رأسمال العلامة
0.48	4.27	43	مدير	
0.45	4.45	117	أجير	
0.49	4.41	190	المجموع	

الجدول رقم (85) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
رأسمال العلامة	بين المجموعات	1.016	2	0.508	2.093	0.126	غير دال
	داخل المجموعات	45.392	187	0.243			
	المجموع الكلي	46.409	189				

الجدول رقم (86): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال رأسمال العلامة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله.

ي-دلالة الفروق في مجال الرأسمال المعلوماتي لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة
المقاولة:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال
الرأسمال المعلوماتي وفق متغير القائم بإدارة المقاولة:

المجال	القائم بإدارة المقاولة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرأسمال المعلوماتي	مالك المقاولة	30	3.85	1.06
	مدير	43	3.90	0.76
	أجير	117	3.83	0.92
	المجموع	190	3.85	0.91

الجدول رقم (87) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال
المعلوماتي وفق متغير القائم بإدارة المقاولة

يتضح من أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة
على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير القائم بإدارة المقاولة، ولمعرفة ما إذا كانت هذه
الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال المعلوماتي	بين المجموعات	0.161	2	0.081	0.097	0.908	غير دال
	داخل المجموعات	155.754	187	0.833			
	المجموع الكلي	155.915	189				

الجدول رقم (88): نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد
العينة على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير القائم بإدارة المقاولة

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال
الرأسمال المعلوماتي وفق متغير القائم بإدارة المقاولة.

ح- دلالة الفروق في مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي لدى أفراد العينة وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

يوضح الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله:

المجال	القائم المقاوله	بإدارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرأسمال البيئي والمجتمعي	مالك المقاوله		30	1.67	0.49
	مدير		43	1.81	0.38
	أجير		117	1.87	0.57
	المجموع		190	1.82	0.53

الجدول رقم (89) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله

يتضح من الجدول أن هناك فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله، ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (F) والجدول يوضح ذلك:

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	القرار
الرأسمال البيئي والمجتمعي	بين المجموعات	0.917	2	0.459	1.615	0.202	غير دال
	داخل المجموعات	53.113	187	0.284			
	المجموع الكلي	54.030	189				

يتضح من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) في مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله.

4-اختبار فرضيات الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية، وفي ضوء تحليل المعطيات، تم التوصل إلى النتائج التالية:

الفرضية الرئيسة الأولى: جميع الفاعلين بالمقولة لهم معرفة بالرأسمال اللامادي وتجلياته. إلا أن نسبة معرفتهم تتفاوت من مكون إلى آخر. وما يمكن استنتاجه هو أن المقاولات بجهة فاس مكناس تعي أهمية دور الرأسمال اللامادي بتجلياته التسعة:

(رأسمال الشركاء الرأسمال التنظيمي، رأسمال العلامة، الرأسمال العلانقي، الرأسمال البشري، الرأسمال المعلوماتي، رأسمال المساهمين، الرأسمال المعرفي، الرأسمال البيئي والمجتمعي) ،في تحقيق القيمة المضافة، والرفع من الحصة السوقية وإشعاع المقولة . غير أن المعاينة الميدانية للرساميل والتدقيق فيها يستدعي الوقوف عند كل عنصر من العناصر التسعة وتحليله في إطار دراسة أخرى .

فما قمنا به ليس سوى ملامسة أولية ، ونقطة بداية حول تجليات الرأسمال اللامادي في المقولة .وما توصلنا له هو بمثابة حجر أساس يفتح المجال لدراسات لاحقة ترمي إلى تقييم الرأسمال اللامادي بأبعاده التسعة لمقولة واحدة .

فالمقولة المغربية أرضية خصبة للبحث ، وخاصة فيم يتعلق بالرأسمال اللامادي، ومن الملاحظ من خلال نتائج البحث، وفيم يخص طبيعة معرفة بالرأسمال اللامادي فهي معرفة عملية أكثر منها نظرية ، معرفة تنطبق في السيرورات ولكن غير معن عنها . تتم على مستوى الفعل. لأن من خلال الواقع الامبريقي هناك تداخل وتفاعل بين تجليات الرأسمال اللامادي، وأن هذا التداخل هو سبب رئيسي في خلق القيمة المضافة في المقاولات . لذا فهذا النوع من المعرفة الأولية يساعد المقاول أو القائم بالإدارة داخل المقولة من تدبير الرأسمال اللامادي، وتثمين الأصول اللامادية والعمل على توظيفها داخل العمليات التي تقوم بها المقولة . ثم إن غزارة المفاهيم المرتبطة بالرأسمال اللامادي على المستوى النظري لا يستقيم فهمها إلا عند اخضاعها للتطبيق من خلال التداخلات التي تحدث بين كل مكوناته.

فعلى الرغم من كون مفهوم الرأسمال اللامادي، لا يزال في مراحله الأولى في المغرب ، ومعرفة المقاولات بألية تدبيره تبقى سطحية، وبدون أساس تعليمي وفي بعض الأحيان غائبة رغم حضورها في الفعل، إلا أن تجلياته في المقولة المغربية واضحة وتتداخل ويمكنها أن تكون مصدر قيمة. لأنه من الصعب تدبير الرأسمال اللامادي، دون توفر معلومات كافية حول كيفية تدبيره ، والتي يجب توفرها على الأقل في ذهن المسير، الذي بدوره يجب أن يكون على وعي بمجرياته وديناميات اشتغاله ويكيفها مع واقع وثقافة المقولة ، ويضع نصب عينيه كل الإمكانيات العملية التي تسهل من التداخل بين مكوناته في سبيل خلق القيمة .

لذا لا يجب الإكتفاء بالخطابات العامة حول مفهوم معقد ومتشعب الأركان ، غير مرئي ، ومع ذلك يمكن أن يشكل ما يصل إلى 3/2 من قيمة المقولة. ونرى هنا أنه من اللازم تظافر كل جهود الدولة من أجل تجسيد هذا النوع من الاقتصادات اللامادي

ليس فقط على المستوى المركزي ولكن على مستوى المحلي والجهوي فالعمل على خلق أقطاب لامادية جهوية تتبنى فلسفة تدبيرية على أساس الرأسمال اللامادي سواء في خلق دينامية تنموية لامادية لجهة فاس مكناس تثن كل الجوانب اللامادية للمنطقة وتخلق مشاريع لامادية او من خلال خلق دينامية بالمؤسسات العمومية والخاصة والمقاولات وفتح شراكات مع الجامعات لتبني كل أسس اللامادية والاقتصاد الذكي تخول لكل الفاعلين الإداريين و مسيري المقاولات والشأن العمومي من تحيين معارفهم حول هذا المعطى الجديد والفعال أيضا.

فالتكوين في مجال اللامادي أصبح ضرورة ملحة سواء بالنسبة للمقاولين وحتى المحاسبين وكل الفاعلين في القطاعات الحيوية فلا يمكن أن ننخرط في اقتصاد جديد دون تحديث البنى التحتية والفوقية حيث أصبح مفهوم البنى التحتية يحتمل ما هو لامادي، يجمع بين ثلاث منظومات على الأقل من الشّروط المادية واللامادية و التي تتيح للمقولة إنتاج وإعادة إنتاج وسائل مادية وتحويل اللامادي إلى قيمة في نفس الوقت . وهذه المنظومات هي:

- الخصوصيات الجغرافية الإيكولوجية المحددة التي توجد المقالة ضمنها، والتي تستخلص منها وسائل وجوده المادية واللامادية.
- قوى الإنتاج: أي الوسائل المادية والفكرية التي تفعلها المقالة ، عبر سيرورات العمل المتعددة.
- علاقات الإنتاج. أي تلك العلاقات، والتفاعلات ، التي تنتج بين المكونات اللامادية والتي تخلق الثروة .

لهذا يجب تعريف مفهوم الرأسمال اللامادي تعريفا أكثر شمولية ووضوحا وعلمية. تعريفا من شأنه أن يجعل من الممكن معرفة ميزة كالأرأسمال اللامادي واعتباره كذلك.

الرأسمال اللامادي لمقالة هو ثروتها غير الملموسة ، الكامنة والحقيقية والمتاحة في الوقت الراهن وهو مجموعة من العناصر ثقافة ، الرصيد، معرفة ، إرادة .

هذه المجموعات الفرعية تشكل عناصر مترابطة مع بعضها البعض، في حلقة بواسطة ناقل موجه ، والذي هو مفتاح كل مكونات الرأسمال حيث يمكن أن يكون موجها للأداء الجيد وتكون الحلقة إيجابية لخلق القيمة ، أو ناقلا يعرقل ذلك ويجعل الحلقة المفرغة تؤثر على عملية خلق القيمة .

وهذه المداخل الأربعة هي التي ستنجح التعرف على مكونات الرأسمال اللامادي وتقييمها بشكل يتوافق مع خصوصيات المقالة المغربية .

فالثقافة تمثل طريقة الرؤية والتفكير والتعليل ، وبناء تصور حقيقي أو مجرد على اعتبارها مصدرا أساسيا، يستمد منه الأفكار، وله تأثير على الفعل. فكما يرى الدكتور لحبيب معمري ، الثقافة لا يمكن تجاهلها في دراسة التغيير سواء داخل المجتمع أو المقالة. والتحول الحاصل نحو اقتصاد لامادي يقتضي إقحام هذا العنصر (الثقافة) بما يحمله من معاني مستمدة سواء من تراث **الإتجاه الوظيفي**، الذي يرى أن الثقافة التنظيمية هي نسق **سوسيوثقافي** (تحفيز إشباع حاجات حل المشكلات...)، أو من خلال المدرسة **البنوية الوظيفية**، الذي ينظر للمقالة **كنسق اجتماعي** يستمد قيمه من المجتمع

الذي يحيط به والتكيف معه، والمدرسة التاريخية الإنتشارية، التي تعتبر الثقافة ظاهرة تتمخض وتنتج عبر تطور معين ، ومن سماتها التطور والانتشار والاحتكاك على اعتبار أن الأشكال التنظيمية تخرج إلى الوجود وتندثر حسب تطور الظروف التاريخية. والتصور الذي يتعامل مع الثقافة كمنسق من الأفكار، ويشمل اتجاه من يهتم ب عقول حاملي الثقافة من منظوريه:

- الأول يقول بالثقافة التنظيمية كإدراك حاد، وعام لخصوصيات التنظيم الذي يعمل على التأثير في السلوك الفردي ، وحمله على نهج أنماط الفعل منسجمة مع التنظيم(كمناخ الرأسمال اللامادي داخل المقالة).

- الثاني يقر أن التنظيمات كمنتجات اجتماعية قائمة على الخرائط الجماعية، في الجانب المعرفي لدى الأعضاء ، والتي توفر المبيان الضروري للفعل التنظيمي الذي يشمل التعلم التنظيمي .

- والاتجاه البنيوي الذي يربط الثقافة التنظيمية ومظاهرها ، ومن جهة أخرى يحاول الربط بين التنظيمات والعمليات الفكرية التي هي عمليات ذات طابع كوني ولا شعوري.

- واتجاه البنيات المتقابلة الذي تشكل التنظيمات بالنسبة لهم فضاءات للالتقاء والتنسيق بين الوظائف الفردية للمنفعة ، كنهج الخرائط السببية والبنيات المتقابلة وحساب المشاركة وغيرها . أما الاتجاه الثاني الثقافة في إنتاجات العقل ، فينطلق من كون البحث عن الثقافة ليس في عقول الناس، وإنما في الدلالات والرموز الجماعية، التي تنتجها تلك العقول ، فالثقافة التنظيمية تنقسم إلى نوعين :

-التنظيم كنتاج لتاريخه ولإيديولوجيات الفاعلين الأساسيين ، ولهذا فهو يضم نسقا رمزيا يسمح بتأويل الأفعال التي يقوم بها الأفراد ويحثهم على المشاركة.

-التنظيمات هي بناءات اجتماعية بين الذوات وهذه البناءات تصدر عن عملية فك الرموز المستمرة للأفعال والتفاعلات التنظيمية للأعضاء.

إن العرض السوسولوجي والأنثروبولوجي لكل نماذج الثقافة ، كمدخل للفهم في المقالة وبالتركيز على البعد العملياتي ، ومايكتسيه من أهمية في تفسير الواقع.²⁵⁵ والواقع في دراسة

²⁵⁵ انظر مفهوم الثقافة في كتاب لحبيب معمرى، المقالة والثقافة، مرجع سابق صفحات من 72 إلى 83.

الرأسمال اللامادي يحتاج نوعاً من السوسيوولوجيا، يعبر عنه الدكتور لحبيب معمرى سوسيوولوجيا العمليات لفهم العلاقة بين الرأسمال اللامادي وخلق القيمة مثلاً.

جميع هذه التصنيفات لمفهوم الثقافة التنظيمية تحتاج إلى معطى ثانٍ، للكشف عن مفهوم الرأسمال اللامادي، وهذا العنصر يتجلى في الرصيد أو الممتلك وما تتوفر عليه المقولة من الموارد الجغرافية والرأسمال البيئي والمجتمعي والسياق التاريخي على وجه الخصوص (القاعدة المادية التي تحتوي على ثروة لامادية) .

ولا يمكن تحويل جميع هذه الموارد اللامادية إلى ثروة قابلة للاستغلال ، فقط إذا كان يمكن توفير الإنتاج من قبل العنصر الثالث الذي هو المعرفة. إذ لا يمكن للقيمة أن تخلق في غياب الموارد البشرية والمعارف، والكفاءات ، والتفكير النقدي، والمهارات والطاقات المغربية المبدعة، وكذلك القدرة على مواجهة التحديات والمخاطر والتكوين والتدريب والتأهيل والتطوير والاستثمار .

وبإكتساب هذه المعرفة يمكن تحقيق العنصر الرابع الذي يلخص الهدف من العملية وهو عنصر السلطة كقدرة مكتسبة. السلطة التدييرية السلطة التنافسية السلطة المعلوماتية والسلطة القانونية وهي المكونات الأساسية لرأسمال اللامادي الفعال شريطة أن تكون مصحوبة بالقوة المالية والاستدامة ورأسمال تدبير المخاطر.

تلك التجليات قيمتها في محتوياتها ، قوتها في تفاعلها وتأزرها، إمكانياتها في شروطها ، إنتاجيتها في اتصالها وتواصلها.

اتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة **thesaurus- bercy** حيث أشارت النتائج إلى أن المقاولات المغربية تضم كل التجليات العالمية وكل التصنيفات ، المكونة للرأسمال اللامادي ويمكن استغلالها لخلق القيمة واعتبارها ميزة تنافسية، إلا أن معرفة وزيادة وعي العاملين بأهمية الرأسمال اللامادي بأقطابه التسعة خطوة مميزة خاصة وأن الحياة المقاولاتية المغربية تتجهياً للدخول في الاقتصاد اللامادي . كما أن المقاولات المغربية الساعية

لتقييم رأسمالها اللامادي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار سياقها السوسيواقتصادي ووضعيتها في السوق .

وانفتحت أيضا مع دراسة الدكتور لحبيب امعري في تجميعه من النقاط لأساسية والتي يمكن اعتبارها لبنة أساسية نحو تأصيل الرأسمال اللامادي للمقاولات سوسولوجيا . فالعلاقة بين الثقافة والرأسمال اللامادي هي علاقة ازلية متبادلة. **inter- relation** فالرأسمال اللامادي يلعب دوراً رئيسياً داخل المقالة . والإبداع أرضية للعمل ينتج عن التأمل الفكري . إنه ثمرة الخيال عندما يكون فنياً ، وهو نتيجة البحث عن المشاكل عندما يكون علمياً ، ووسيلة لاكتساب ميزة تنافسية عندما يكون اقتصادياً ، وفي كل الأحوال فإن الإبداع هو السيرورة التي عن طريقها تخلق الافكار . وعلاقة الارتباط بين الرأسمال اللامادي والثقافة القاسم المشترك فيها هو الابداع فبالنسبة لثقافة المقالة كما تناولها إدغار شاين هو " تلك البنية التي تتشكل من المسلمات الأساسية التي تبتكرها تكتشفها أو تصوغها مجموعة معينة ...- (في كل الأصول اللامادية تحضر تلك المسلمات)- عندما تتعلم كيف تواجه مشاكل التكيف الخارجي والاندماج الداخلي هي مسلمات أدت دورها بشكل جيد ، لدرجة اعتبرت معها كشيء صالح وكشيء يلحق للأعضاء بوصفه طريقة صحيحة في الإدراك والتفكير والإحساس في التعامل مع تلك المشاكل ... 256

وفي المستويات المتباينة للثقافة يظهر اللامادي /الغير المرئي بامتياز في "المسلمات الأساسية" كالعلاقة بالبيئة وطبيعة الانسان (الفاعل) طبيعة النشاط الانساني (الفعل) طبيعة العلاقات الانسانية. فالرأسمال اللامادي بهذا المعنى محرك ووسيلة لتغيير الثقافة المقاولاتية وفي نفس الوقت هونتاج لها .

وبالتالي وانطلاقاً من تحليل الرأسمال اللامادي نكون بصدد تفحص الثقافة الخاصة بالمقالة ، فهو مؤشر حقيقي عن هوية المقالة وتوجهاتها وخصوصياتها . لكن قد تبين أن استخدامه غالباً ما يكون عفويا ، بل وعشوائياً . لذا أصبح في هذا الصدد تعزيز المعارف والاستخدام والتدبير أمراً ضرورياً بالنسبة للفاعلين داخل المقالة.

256 انظر لحبيب امعري المقالة والثقافة مرجع سابق

اهم خلاصات الفرضية الرئيسية :

❖ الرأسمال اللامادي حاضر في المقولة المغربية غير معن عنه، لكن تجلياته معروفة وتدخل في عمليات مختلفة وتخلق تفاعلات مختلفة.

❖ الرأسمال اللامادي في المقولة المغربية له خصوصية فهو يتعلق بثقافة المقولة ويقتضي وعيا ومعرفة وحسن تدبير.

❖ قيمة المقولة وإشعاعها ، رهين بمدى تثمين القولة لرأسمالها اللامادي وانخراطها في الاقتصاد الجديد .

❖ الرأسمال اللامادي مفهوم يمكن أن نعتنه بالمركب "complexus" على حد تعبير Edgard Morin ، نظرا لتشعبه واحتواءه على العديد من المكونات فهو بذلك "نسق مركب من عناصر متميزة، ومنتظم بعلاقات محددة". وفهمه وإدراكه يكون بتجميع عناصره وليس بتفرده. ومن خلال معرفة أجزائه أو بنياته. من ناحية أخرى، فالتعقيد إنما هو التبسيط الذي يمكن تحقيقه تدريجيا. وأن التعقيد في أي تنظيم، "عبارة عن مجموعة من العناصر المرتبطة ببعضها البعض في تنظيم منتج"، ويشكل "كلا منظما" ، نظام منتج للجودة، فالمقولة كالكائن الحي ، بفضل تعقيد بنيتها ، قادرة على التنظيم الذاتي.

❖ معرفة الرأسمال اللامادي متاحة لكل المقاولات، على اختلاف حجمها وعمرها والقطاع الذي تنتمي إليه لكن الاختلاف في استخدامه وتدبيره.

و يشتق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- الأولى: يسعى مسيروا المقاولات إلى وضع مفاهيم الرأسمال اللامادي واستراتيجياته ضمن الفلسفة التنظيمية لمؤسساتهم.

من خلال تحليل نتائج البحث، ومن خلال مقابلاتنا التكميلية، نستخلص أنه يوجد علاقة ارتباط موجبة بين مكونات الرأسمال اللامادي والفلسفة التنظيمية للمؤسسة من جهة، كما نرى ذلك في الرأسمال التنظيمي، الذي يحدث فيه تفاعل بين مكونات الرأسمال اللامادي الأخرى . ثم

من خلال ما قاله مسيرو المقالة²⁵⁷ حول معرفتهم بأهمية الرأسمال اللامادي والذي يربطونه بالقيمة الغير معلنة، والتي لا تتمظهر في التقييم المالي، ولكنها تزيد من الحصة السوقية لمقاولاتهم وسعيهم وراء تفعيل استراتيجيات الرأسمال اللامادي أمر واقع، إلا أن هنالك نوع من الضبابية في الرؤى حول الكيفية التي يمكن من خلالها تدبير الرأسمال اللامادي في تجلياته التسعة، والأدوات الكفيلة بإنجاح هذه العملية، فالنظام المحاسبي داخل تلك المقاولات يجد صعوبة في تقييم "الغير ملموسات داخل المقالة" بل هنالك نوع من التملص من هذه المهمة بدعوى انعدام جدواها، وفي الحقيقة يرجع ذلك الى النقص الحاصل في تكوين المحاسبائين les expert comptables تكويننا يشمل أدوات تحليلية لتقييم الرأسمال اللامادي ليس فقط تقييما ماليا ، وإنما تقييما كيفيا يحلل الوضعية الخاصة للرأسمال اللامادي داخل المقالة بناء على سياقها السوسيواقتصادي. وإدراج جميع مكوناته ضمن التحليل حيث هناك من يقتصر فقط على مكون أو مكونين الى ثلاثة على أبعد تقدير.²⁵⁸

أهم خلاصات الفرضية الفرعية الأولى :

- ❖ وعي المقاولين بجهة فاس مكناس بأهمية الرأسمال اللامادي وسعيهم نحو إدراجه إلى خططهم التنظيمية ، وفق نظرة براغماتية للمفهوم تقوم على الاستفادة المادية مما هو لامادي خاصة في وقت الأزمات. فالاستثمار في مستقبل المقالة يعني الاستثمار في رأسمالها غير المادي لتنمية اقتصادية كاملة. وكذا المحافظة على الأداء في مجال اللامادي تصبح ضرورة لا جدال فيها باعتبار الثلاثية الإنسان/الأداء/المستقبل حاضرة في استراتيجية الاستثمار الذكي الذي يسيطره المديرون والقادة **leaders** في رأسمالهم اللامادي .
- ❖ غياب العدة والمنهجية والتعامل الواعي مع مكوناته ، فكيف بالأحرى تحليله وتقييمه وتقييم رأسمال اللامادي تقييما موثوقا به لمعالجة الفجوات الحاصلة في هذا الاطار.
- ❖ غياب تكوين في الرأسمال اللامادي سواء للقائمين على المقالة او المحاسبين .

²⁵⁷ انظر دليل المقابلة وتقريرها في الملاحق

²⁵⁸ انظر مقابلة مع احد المحاسبين بمدينة فاس في الملاحق

والحاجة الماسة لتأهيل المقاولات المغربية في المجال اللامادي ، حيث أن أهم الجهودات توجه نحو الاستثمار في المجالات المادية، فما أوجها إلى الاستثمار في المجالات اللامادية كنظم التسيير، ورأسمال المعلومات، والتكوين، والتطوير.

- **ثانياً:** يعطي المقاولون والفاعلون داخل المقولة بجهة فاس مكناس أهمية للرأسمال اللامادي في اتخاذ القرارات كما يستحضرون ذلك خلال اللقاءات بالمسؤولين ومع زملائهم.

من خلال أجوبة المبحوثين حول تداول مفهوم الرأسمال اللامادي مع زملائهم وأن الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في استجابة أفراد العينة حول التداول ويعزى ذلك للقدرات الشخصية للمقاولين التي تلعب لصالح المقولة

يعتبر الرأسمال اللامادي مجموع الموارد الاخلاقية والسياسية والثقافية والمعايير والثقة والعلاقات والسيرورات التي تجعل القائمين على المقاولات يستثمرونها في علاقاتهم، وهي عبارة على موارد غير مادية تنعش معارفهم وتسهل التواصل مع زملائهم من مقاولات أخرى. وبالتالي يعتبر الرأسمال اللامادي ثروة رمزية وعلائقية تجسده معايير اجتماعية للفعل وشبكة علاقات يبنها القائمون على المقولة من أجل كسب اليات جديدة للفعل يؤثرون ويتأثرون في اطار نسيج اجتماعي يساعد المقولة على تحسين أداءها، فأهمية تهيئة مناخ من التعاون والتعاون والتنسيق ، عناصر في رأينا المتواضع تمكن من تبادل ونقل المعلومات كذلك ينبغي الاعتناء بالجوانب التحفيزية والنفسية للعاملين ، لا سيما بعد فترة الحجر الصحي وتشجيعهم لتقدير عملهم اليومي سينعكس ذلك لامحالة على مستوى أدائهم المستمر ، لأنه ، حتى في بيئة مرهقة ، سيكون هناك اتحاد وتعاون، من خلال التعويض عن القيمة العادلة من الجهد الذي في وقت الازمات سيضمن خلق الثروة .

ومن جهة أخرى، وقد عبر أفراد العينة عن هذا الجانب المتعلق بتداول مفهوم الرأسمال اللامادي ، وكانت النتيجة أنه يتم تداول المفهوم ، ولا يقتصر ذلك فقط على الكلام فقط بل هناك تفكير جدي في **تشارك التجارب والاستراتيجيات** خاصة في المقاولات الصغرى والمتوسطة التي يمكن أن تتحكم برأسمالها اللامادي لأنها توظف شبكات العلائقية ، لهذا فمعدل نمو هذا

النوع من المقاولات قد يكون أكبر من المقاولات الكبرى وتتفوق فق ابداعها واستعمال معارفها وتحقق ميزة تنافسية ، ويعزى ذلك إلى العلاقة بين المقاولات الكبيرة والمقاولات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي هي أهم العناصر المهيكلية للنظام الإنتاجي الذي تعزز بصفة خاصة في السنوات الأخيرة. ومن المؤكد أن هذا النوع من العلاقات أكثر هيكلية اقتصاديا وأكثر ربحية لنمو المقاولات الصغيرة والمتوسطة الحجم ويلعب لصالحها ، وما النموذج الياباني الا مثالا قويا لهذا الترابط.

فالتصنيع لا ينبع من إنشاء وحدات جديدة فحسب، بل إنه يأتي في المقام الأول من خلق أوجه تكامل بقطاعي وبيمقاولاتي. بغض النظر عن الحجم والعمر. ويبدو أن المقاولات الصغيرة والمتوسطة الحجم قادرة على النمو برفقة المقاولات الكبرى ، ليس في منافسة مباشرة ومستمرة معها بل في شكل من أشكال التكامل. 259

أهم خلاصات الفرضية الفرعية الثانية:

- ❖ استحضار الرأسمال اللامادي في قرارات المقولة دليل على طموح القائمين على المقولة ورغبتهم الحديثة في تحقيق معدل نمو مرتفع.
- ❖ تداول الرأسمال اللامادي في محيط العمل خاصة مع الزملاء والمقاولين فيم بينهم راجع الى تفعيل الرأسمال الاجتماعي للمقولة وخاصة تبادل المعارف والتجارب في مجال تدبير اللاماديات يمتد في بعض الاحيان من التجربة المشتركة الى المصير المشترك.
- ❖ تهمين الرأسمال اللامادي وحسن تدبيره لا يتعلق بحجم ولا عمر المقولة
- فحضور المقاولات الصغرى والمتوسطة والصغيرة جدا الى جانب المقاولات الكبرى يجعلها تستفيد اكثر وتعمل على حسن تدبير رأسمالها اللامادي والاستثمار فيه.
- ثالثا: هناك المام بمكونات الرأسمال اللامادي التسعة وضبط مفاهيم العناصر المكونة له بشكل متفاوت :

²⁵⁹Ali Elamry Financement des PME au Maroc: Contraintes et perspectives
ESC Toulouse - Master spécialisé en audit comptable et financier en environnement
international 2007.p 56

الرأسمال التنظيمي الرأسمال العلائقي الرأسمال الزبون ، الرأسمال العلامة الرأسمال البيئي والرأسمال المعرفي والرأسمال الشركاء والرأسمال المعلوماتي الرأسمال المجتمعي.

بناء على النتائج نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه الرساميل بالترتيب على التوالي انطلاقا من تجليات الرأسمال اللامادي التي حصلت على المرتبة الأولى من حيث التقديرات الإيجابية كالتالي:

- 1) رأسمال الشركاء
- 2) الرأسمال التنظيمي
- 3) رأسمال العلامة
- 4) الرأسمال العلائقي
- 5) الرأسمال البشري
- 6) الرأسمال المعلوماتي
- 7) رأسمال المساهمين
- 8) الرأسمال المعرفي
- 9) الرأسمال البيئي والمجتمعي .

كما أفرزت نتائج الدراسة على رأسمالين لهما تأثير وسيط في التفاعل الديناميكي بين باقي المكونات الرأسمال القانوني ورأسمال تدبير المخاطر.

ويعزى ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة قد اتفقوا حول التجليات التسعة للرأسمال اللامادي، التي تم اعتمادها في البحث ، والتي اقتبسناها من المنهجية الفرنسية على اعتبار أن المغرب تبني تلك المنهجية في تقييم المقاولات الكبرى. كما لوحظ فرق طفيف بين تجليات كل رأسمال وآخر، وذلك راجع إلى التفاوت الحاصل في تدبير مكونات الرأسمال اللامادي ، فغالبا وبطريقة اعتباطية تعطى الأولوية لرأسمال بحسب معارف المقولة وطرق تنظيمها والثقافة الخاصة بها، ومرونتها وفي غالب الاحيان،

ماخلصنا به هو أن هنالك صعوبات المقولة بخصوص الرأسمال اللامادي ، مرجعها إلى عدم وجود جهات تتكفل بوضع تصور حول تدبير الرأسمال اللامادي في المقولة المغربية يراعي خصوصيتها ، وغياب سياسات الاقتصاد اللامادي وفراغ على مستوى التأهيل ، وعدم وجود استراتيجيات على المدى البعيد، إضافة إلى العرقلة وغياب في المعلومات الداخلية والخارجية، كل ذلك يحول دون تأسيس لإدارة الرأسمال اللامادي . فأغلب المقاولات المغربية تسير بطرق تقليدية وتعطي الأولوية للجوانب المادية دون الاكتراث باللاملموسات وما تحققه من إستدامة وجلب للقيمة المضافة، وهذا ما يجعل الاهتمام بالرأسمال اللامادي ما يزال في المراحل الجنينية ويشوبه الكثير من الغموض ، وغياب تكوينات وتفعيل برامج التأهيل في المجال اللامادي ، خاصة فيما يتعلق بتدفق المعلومات من الهيئات و الجهات الفاعلة في القطاع المقاولاتي ، وبالنسبة لنظام التقييم بالرغم من انخراط المغرب في تقييم ثروته ، ولجوء بعض المقاولات إلى تقييم رأسمالها اللامادي، إلا ان هناك ضبابية وتمييز قائم على حضوة المقولة مقاولات ذات نفوذ تتمكن من (تقييم رأسمالها من طرف مكاتب أبحاث دولية).

ف نظرا لغياب طرق فعالة في تقييم رأسمالها اللامادي، تكتفي المقاولات على اختلاف نوعيتها وحجمها وسنها بمعرفتها الخاصة في مجال اللاماديات وتقييمه إما بالاعتماد على المنهجية التقليدية للمحاسبات، او يتم تجاهل ذلك الجانب في التقييم وتكتفي باستحضاره في نشاطاتها . كما أن هناك من المقاولات من لا تتوفر على معرفة بهذا الشكل من الرأسمال فإما لها قابلية للتعلم، أو أنها تقاوم التغيير وترفض كل جديد . فالمشاكل التي تعاني منها المقاولات هي مشاكل تدبير الرأسمال اللامادي ، فإن أغلب المقاولات بجهة فاس مكناس تتميز بمايلي :

-تنظيم لا يتماشى وتطورات ثقافة المقولة داخليا وخارجيا في ظل تحديات المناخ الاقتصادي الجديد الذي يتميز بصعود عالم المعرفة وتآلق اللاماديات.

-تدابير التسيير غير منسجمة مع التوجه الاقتصادي العالمي والحتمية الراهنة التي تجعل من اللاملموسات وسيلة لخلق الثروة .

- فجوة حاصلة بين التنظير والتطبيق يكرسها الجسد المقاولاتي بالجهة ، فالإقتصار على الندوات المركزية السطحية وبعض التكوينات الفضفاضة، لن يؤسس لثقافة اللامادي بالجهة.

- نقص حاصل على مستوى الإطار التنظيمي الملائم لتعبئة جميع طاقات المقولة والمرونة في خلق تفاعل بين كل عناصر المكونات اللامادية وتكييفها مع ثقافة المقولة.

- عدم توفر ثقافة تنظيمية دينامية تجعل من الرأسمال اللامادي وعلى الرغم من تشعب تجلياته واقعا ،يمكن عيشه ومجاراته داخل المقولة عن طريق توفير ميكانيزمات هيكلية وطاقات بشرية ، تعمل على تعزيز المعرفة حول الرأسمال اللامادي وتبدع قنوات لتصرف غاياته ، وتزرع الألفة والثقة في نفوس القائمين على الشأن المقاولاتي، كسبيل للرفع من قيمة مؤسستهم ويشكل منفذا عندما تتناقص الماديات وتراجع ... وهذا ما يجعل من عقلنة وتأهيل أنظمة التسيير بما يتوافق و اقتصاد اللاماديات .

-**بالنسبة لنظام المعلومات :** إن نظام المعلومات في المقولة المغربية اليوم أصبح أكثر من أي وقت مضى "عصب حرب المقولة"، خاصة مع عالم تتزايد فيه مظاهر العولمة، حيث المنافسة شرسة، فبالرغم من الوعي بضرورة توفرها على نظام معلومات فعال، فإن هنالك نقص في استعمال أنظمة المعلومات للمقولة

وفي بيئة تنافسية حادة للغاية ، تظل المعلومات تشكل مورداً استراتيجياً للمقولة .. لا شك أن المعلومات تشكل عاملاً من عوامل التمييز والقدرة التنافسية لأنها تساعد على اكتشاف الخلل **dysfonctionnement** ، وتحديد الأهداف، والتواصل، وتحديد الاستراتيجية ، واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب والعمل الاستباقي.

ومما يلاحظ أن عدد قليل من المقاولات المغربية عامة تتوفر على الخدمات المحوسبة **services informatisés**. وإن توفرت فهي في أغلب الأحيان :

- مستقلة، وغير ملائمة، من دون ترابط فيما بينها .
- تدفق المعلومات معقد وبطيء ، رديء النوعية .

- **الولوج إلى المعلومات** يتوقف على إرادة مسؤولي الخدمات مما يؤثر في أهمية القرارات التي يتخذها المديرون بشدة.

وفي ظل الاقتصاد اللامادي تزداد الحاجة الى نظام معلوماتي (رأسمال معلوماتي) :

- حوسبة خدماتها وتسهيل تدفق المعلومات.

- اعداد حزم من البرامج **des progiciels** خاصة بها ومتكاملة، للتواصل وتبادل البيانات فيما بينها.

- وضع القواعد والإجراءات الإدارية لتحديد من يقوم بماذا **qui fait quoi**، ومن يقوم بالتحقق من صحة ما يقوم به، ومن يلج إلى ماذا بحسب ما يحدده القانون وحقوق كل فرد ومكانته في المقولة .

- التكوين المستمر و التعرف على فوائد أنظمة المعلومات في تسيير المقولة، واعتبار جمع المعلومات وتحليلها ومعالجتها ذات فعالية وتسهل من تدبير الرأسمال اللامادي بشكل عام

= تغيير نظرة المقاولين من مقاومة التغيير إلى الانخراط طواعية في التغيير واستغلال البنية التراتبية للمقولة بشكل ايجابي لتكيفها مع النمط الجديد بمرونة و دون عرقلة.

= خلق رابط بين مكونات الرأسمال اللامادي واستحضار البعد المعلوماتي في تدبيرها.

= اعتماد التعلم المستمر ووسائله الحديثة كالعمل في المجموعات ،وروح الزعامة والحوار، وبناء رؤية مشتركة، واحترام خوض المجازفات، وقبول الأخطاء، وتشجيع التفكير الشامل والحر .

من جهة اخرى من الضروري استغلال الطاقات البشرية المبدعة ، ودعم البنية التحتية للاقتصاد اللامادي **infrastructure du CI** ، وتفعيل الرأسمال اللامادي الذي هو أساس خلق التنمية المستدامة و للاندماج في اقتصاد المعرفة وإعطاءه أهمية أكبر لانه يعتبر ركيزة اساسية لتطوير المقولة و نموها و نجاحها، فكلما ازداد مستوى المعرفة لدى

الموظفين زادت قدراتهم العقلية والإبداعية و هو ما يشكل ميزة تنافسية ، و بالتالي فالعنصر غير الملموس لقيمة المعلومات يفوق القيم الحقيقية للأصول الملموسة .

اكتشفنا من خلال بحثنا أنه من خلال الذكاء والحدس المسبق *l'intuition préalable* للمقولة وإدراك التحديات المتعددة التي تطرحها البيئة الحالية، حيث تتجسد المعرفة في الأصول غير الملموسة، أصبح الرأسمال اللامادي ضرورة حاسمة للاستدامة والأداء المستدام للمقولة. وهكذا نستنتج أن الاستثمار في هذا الأصل غير الملموس سيكون مفيدا لكل من العامل نفسه الذي سيتم الوفاء به ، وللشركة التي ستحافظ عليه. وأدائها وإرادتها وستظل قادرة على المنافسة. هذه الأصول اللامادية استراتيجية لإنقاذ المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم ولا سيما في أوقات الأزمات وهذا تتطلب أدوات تدريب محددة ، وتقديم الدعم والتقييم الواجب مراقبته على نحو مستمر . لهذا كله اقترحنا تحليلا سوسيولوجيا متواضعا لهذا المفهوم.

تدبير الرأسمال اللامادي : النموذج المركب

ان ما يميز مفهوم الرأسمال اللامادي داخل المقولة هو تعدد تجلياته ومحدداته وخصوصياته فهو بقدر ما يكتنفه من غموض، ومن الصعب لمسها إلا انه في مستويات التطبيق يسهل تحديده وملاسته. فهو يشكل نسيجاً من الأحداث و الأفعال و التفاعلات و الاستراتيجيات و التحديدات و العمليات التي تشملها حياة المقولة، والتي تحقق لها أرباحاً. ثم إن إقرار علوم الاقتصاد والتدبير على صعوبته وتعقده على المستوى المعرفي *dédale épistimologique*²⁶⁰ ولتجاوزه او تحديد نوعية التعقيد و اعتبار الرأسمال اللامادي مفهوم مركبا وليس معقدا .

فالتعقيد يحول دون تنظيم المعرفة للظواهر ولا يعطينا فكرة كاملة عن العالم وبالتالي فالمركب ، يتطلع إلى معرفة متعددة الأبعاد ويعترف بالتكامل بين الكيانات من خلال التمييز بينها وليس الفصل بينها

²⁶⁰ E. Morin, *Science avec conscience*, nouvelle édition, Le Seuil-Points, p. 178,1990.

لهذا فمفهوم الرأس مال اللامادي يستحسن النظر اليه من منطق الفكر المركب لان التركيب يستدعي استراتيجيه . وهناك استراتيجيه للمضي قدماً في عدم اليقين والعشوائية.

Edgar Morin : « La complexité appelle la stratégie. Il n'y a que la stratégie pour s'avancer dans l'incertain et l'aléatoire ».

فالرأس مال اللامادي كمفهوم مركب هو ما يتم نسجه ككل ويشكل حلقة وصل بين كل العناصر المكونة للكل (التنظيمي الهيكلي المعلوماتي العلائقي البيئي المعرفي ...) مع مراعاة كل أشكال الترابط و التفاعل بين كل المكونات، بين الجزء والكل، وبين الكل و الأجزاء، والأجزاء فيما بينها²⁶¹ فمعرفة الاجزاء يسهل معرفة الكل .

لهذا فالابستمولوجيا المركبة هي السبيل لفهم رأس مال المقولة اللامادي على اعتبار عالم المقولة عالم دينامي ومتنوع ومنظم فهي تتيح فهم التركيب وتبين تنوعه وذلك يفترض تظافر بين مجموع العلوم و المباحث التي تتوحد في أفق ومشروع واحد هو أفق التعقيد، وفي هذا السياق فالفكر المركب يؤمن بإمكانية تجميع وتوحيد المتعدد، من خلال تفجير المباحث و لمها داخل أفق مركب جديد²⁶²

وبالتالي اعتماد الفكر المركب complexe بأسسه الثلاثة:

أساس الحوارية **Dialogique** : يجمع بين حالتين متعارضتين

ومتناقضتين داخل الوحدة. إنهما مكملتان لبعضهما مع تعارضهما.

أساس التنظيمي **systemique ou organisationnel** : و عبارة عن مبدأ

الذي بموجبه الكل أكثر من مجموع الأجزاء

أساس الهولوجرام **hologrammatique** : و يسلط الضوء على التناقض

الواضح بين الأنظمة المجمعة، حيث لا يكون فقط الجزء في الكل فحسب، بل يتم

إدراج الكل في الجزء. ²⁶³

²⁶¹ إدغار موران، تربية المستقبل: المعارف السبع الضرورية لتربية المستقبل، ترجمة 2002. 1، عزيز لزرقي ومنير الحجوجي، منشورات اليونسكو - باريس - دار توبقال، الدار البيضاء

²⁶² إدغار موران، الفكر و المستقبل، مصدر سابق، ص7

²⁶³ Marie José AVENIER : **Fonder délibérément le pilotage d'entreprise sur des principes pour penser la complexité : Retour d'une expérience.** 31 Mai 2005 ,p9

6-تدبير الرأسمال اللامادي في المقالة :رهان متعدد الجوانب

فاعتماد الفكر المركب في فهم الرأسمال اللامادي للمقالة على اعتبارها نظاماً مركباً يعني: تنظيم المقالة بواسطة الاجزاء (التنظيم بالوحدات) ، حيث كل وحدة تشكل حيزاً (territoire) وهي مركز للربح وتعتبر مكوناً لا مادياً ، حيث أن هناك ترابط بين كل مكون محدد مسبقاً. وفي نفس المكون يتم المسؤولية تحديدها مسبقاً، و يعرف كيف سيتم تقييمها، وكيف يتم ملاحظتها، ويتم حصر أهداف المكون وتجنب خروجها عن النطاق المحدد لها .

وتعمل تلك العناصر المكونة للرأسمال اللامادي وفقاً لمبدأ السببية الدائرية (Récurtivité) بحيث يأخذ بطبيعة التفاعلات بين مكونات المنظومة المعقدة، وهي حلقة مولدة تكون فيها المنتوجات و النتائج نفسها مبدعة لما ينتجها.²⁶⁴

إن مبدأ السببية الدائرية مبدأ أكثر فاعلية في تدبير الرأسمال اللامادي ،حيث يتم الاهتمام بالعلاقات المتبادلة بين الكل و الأجزاء انطلاقاً من الإلمام بالأجزاء إلى الإلمام بالكل. وليس التركيز على العلاقة السببية الخطية التي تقتضي وجود سبب ونتيجة فقط دونما النظر إلى التفاعلات، بل بوجود علاقة تفاعلية بين كل مكونات الرأسمال اللامادي.

ثم يعتبر مبدأ الحوارية وحدة معقدة بين منطقتين، و كيانين أو سلطتين تكمليتين، و متنافستين و متعارضتين يتغذى أحدهما على الآخر، و يكملان بعضهما، لكنهما يتعارضان و يتحاربان أيضاً. تكون المتناقضات دائمة و تشكل كياناً أو ظاهراً معقدة هذا المبدأ الجدلي، الذي يوحد مبدئين أو مفهومين والذي يجب أن يستبعد أحدهما عن الآخر، وفي نفس الوقت لا يمكن فصله في الواقع نفسه. وهو ما يعبر عنه في عالم المقالة ب "جعل المنطق المتناقض متماسكاً" ، وهذا المبدأ يمكن ان يجعل من عناصر الرأسمال اللامادي التي تختلف في المعنى والمضمون وتشكل تناقضاً في نفس الوقت متماسكة وتكمل الواحدة الأخرى.

« التفكير المتزامن في المتناقضات والتكاملات المكونة للرأسمال اللامادي داخل

المقالة .أو بصيغة أخرى أمام "التناقضات هنالك فكر حوارياً dialogique".

264 إدغار موران، نحو براديفم جديد، مصدر سابق، ص123

فالتفكير الحوارى يخول لكل طرف بفهم برادىغمات ومفردات الآخر .وبالتالى فهم أهداف كل من الطرفين، فى موقف تعاونى، يخول السعى الى حل مختلف ومقبول من طرف الجميع .ومن الضرورى إذن أن نبدأ بالتحقق من أن كل صاحب مصلحة كان قادراً على التعبير بثقة من أجل التعرف على حالات الحوار (التشخيص المشترك، وتمارين الإسقاط) .وعلى مستوى القرار يجب التأكد من أن آليات صنع القرار تقوم على معايير شاملة ولا تمليها ضرورة واحدة.

ان اعتماد أساليب التفكير النقدي والبنائى التى يتيحها الفكر المركب على أساس اعتبار المقولة عالما حيا ، يفتح المجال أمام التفكير فى كيفية تدبير رأسمال اللامادى للمقولة ، مع جعل كل الفاعلين فى المقولة ضمن مجموعة التعلم groupe . apprenante يسيرها قائد و تمتلك رؤية استراتيجية للتعامل مع تجليات الرأسمال اللامادى معتمدة المبادئ التى تحدث عنها Edgar Morin . فالعمل ضمن فريق التعلم فى جميع مستويات المقولة يساعد فى انتشار المعلومات والأفكار الجديدة داخل المجموعة نفسها ثم داخل المقولة عن طريق مسير الفريق managers learning .team

فبالنسبة لمبدأ الهولوجرامية، عندما يكون الجزء فى الوقت نفسه فى الكل والكل ينتمى الى الجزء .

يعزز العلاقة التبادلية بين الكل و الأجزاء، فالتعقيد التنظيمى للكل (الرأسمال اللامادى) يقتضى التعقيد التنظيمى للأجزاء (المكونات اللامادية الأخرى)، وهذا التعقيد يقتضى بشكل متواتر التعقيد التنظيمى للكل. لكل جزء من الأجزاء فرادته بيد أنها ليست مجرد عناصر أو شظايا للكل؛ إنها كليات صغرى.²⁶⁵ فجدلية «العامل/البنية» على غرار «الفرد/المجتمع» الذى يمكن تلخيصه من خلال هذا السؤال: هل العامل هو الذى يؤثر فى البنية ؟ وهل البنية هى التى تؤثر فى العامل كيف يمكن ربط العامل بالبنية ؟ وفى الرد على هذا، يقترح إدغار مورين هذا المبدأ.

²⁶⁵ إدغار موران، المنهج، معرفة المعرفة، مصدر سابق، ص 153

لذلك نجد كل نقطة من الهولوجرام تحمل مجموع المعرفة التي تقدمها، فإن كل خلية متفردة و كل فرد بعينه يحملان بشكل هولوغرامي مجموع الكل، إذ يعتبر الفرد جزء من الكل، كما يعتبر في نفس الوقت الكل جزءاً من الفرد وبالتالي فإن المقولة /المجتمع في كل فرد (حسب اللغة والثقافة...) تماماً كما هو الحال مع كل فرد في المقولة (عن طريق وجوده داخل التنظيم .وهكذا، فإن مبدأ «الهولوجراميا» يضم ايضاً رؤية حوارية : فالفرد والتنظيم ، على الرغم من تعارضهما، متكاملان الواحد ضمن الآخر.

فإرساء مبدأ الهولوجرامية في ارتباطها بالرأسمال اللامادي للمقولة تتم عبر اليتين في الاطار الاستراتيجي والعملياتي :

1-الاجتماعات الاستراتيجية، **les meetings stratégiques** وتصاغ

الاجتماعات الاستراتيجية فيما يتعلق بالمبدأ الهولوجرامي ومحددة للسماح لكل موظف في المقولة بفهم استراتيجية المقولة الشاملة حول رأسمالها اللامادي ، وفهمها بشكل أفضل بالإضافة إلى توجهاتها الخاصة به .والهدف هو أن كل واحد حامل لاستراتيجية الرأسمال اللامادي لمقاولته 266.

الاستراتيجيات والتوجهات المحددة للرأسمال اللامادي توفر لكل فاعل داخل المقولة دليلاً عملياً لقراره واجراءاته اليومية وذلك لاستحضار الكيفية التي يتم بها تدبير كل تجليات الرأسمال اللامادي ، أي يتيح الفهم القوي لكل رؤية واستراتيجية ، وإعادة ضبط التركيز كل منها وتعقد الاجتماعات الاستراتيجية كلما دعت الضرورة لذلك ، للسماح لجميع العاملين الذين يرغبون في المشاركة. و تقدم خلالها كل التصورات والتدابير التي يمكن اتخاذها بخصوص الراسمال اللامادي و التي يجب العمل بها لتحقيق القيمة المضافة مع تقسيم الادوار وتشجيع التطوير المتعمد لها، وطرح بعض السبل التي يمكن تملكها من طرف العاملين .

وكثيراً ما تكون هذه الأفكار متوافقة مع الأفكار التي ظهرت خلال التقييم السنوي للمجودات غير مرئية وبالتالي تبادل الخبرات والمعلومات.

²⁶⁶ في التنظيمات المتعددة الخلايا والحية ، حيث تأخذ كل خلية الأثر الرجعي للكائن حيث ان "إن كل عنصر يحمل في داخله الشفرة الوراثية ADN للكل"

ثم خلال هذه الاجتماعات يتم ملاحظة العمليات التنظيمية التفاعلية التي قامت بها المقولة بخصوص الرأسمال اللامادي كما يعرض النقاط المرجعية النظرية الرئيسية التي تمت تنميتها من خلال هذا الجهاز والذي تم تطبيقه في المقولة . وهكذا، فإن مبادئ العملية المعقدة للرأسمال اللامادي يتم تقديمها ومراجعتها من خلال اجتماعات استراتيجية تجعل العاملين يمتلكون الأدوات والطرق الكفيلة لإنجاح تدبير الرأسمال اللامادي والالتيقظ المستمر وذلك لتثمين كل اللاموسسات في مقاولاتهم.

2_ نظام المعلومات ادارية المتكامل Le logiciel integré

يشجع هذا النظام على تنفيذ المبدأ الذي يستند إلى مبدأ "هولوجراما" في مستواه العملياتي ، وهو يضم تخطيطا لموارد المؤسسات اللامادية ويتضمن فلسفة استراتيجية للمقولة (رأسمال الزبون العلامة المساهمين الشركاء...)، التي يتم انشاؤها على شبكة تكنولوجيا المعلومات و التي تربط بين كل المكونات بواسطة روابط خاصة. و تصميمه يعمل على تسهيل العمليات اليومية عبر المعالجة التفاعلية لملفات الرأسمال الزبوني ، والمعلومات الإدارية والتقارير الشهرية. كما يقوم بتمكين لكل عامل الحصول على المعلومات المهنية والمعرفية والحصول على الملف الدوري للتدفق المعلوماتي الخاص بمكونات الرأسمال اللامادي .

إن التحدي الكبير امام المقاولات اليوم من اجل تثمين رأسمالهم اللامادي في ظل اقتصاد المعرفة وسيادة وسائل التكنولوجيا والمعلومات هو التوفر على نظام معلوماتي فعال ومتمين فهي تساعد على ربح الوقت وتحسين إدارة الأعمال ومن جهة اخرى إدارة المعرفة والاستفادة منها ونقلها وتحديثها وخلق تفاعل فعال بين كل مكونات الرأسمال اللامادي والاستفادة القصوى منها عن طريق العمليات التالية

التموقع: تحديد الخبراء وتحديد المعرفة الضمنية والصريحة التي تحتاجها المقولة لاستثمار رأسمالها اللامادي.

الرسملة Capitaliser : يجب تسجيل المعرفة الأساسية الخاصة بمكونات الرأسمال اللامادي حتى لا يتم ضياعها.

النقل: يمكن نقل المعرفة الخاصة بالرأسمال اللامادي بشكل مباشر داخل فريق التعلم (ملاحظة المتعلم الخبير) أو بشكل غير مباشر (يعتمد المتعلم على المعرفة التي تتم كتابتها).

وهنا تجدر الإشارة الى أهمية **الاجتماعات الاستراتيجية** التي ترسم معالم الطريق نحو استعمال واستثمار الرأسمال اللامادي.

التحديث: يجب تجديد المعرفة باستمرار لأنها يمكن أن تصبح متجاوزة ولا تصلح في وقت لاحق وتعرفل تجديد الرأسمال اللامادي بما يتوافق مع البيئة المحيطة وطلبات السوق ، لذا يتعين على الشركة أن تحافظ على معارفها محدثة.

وبالتالي تتم عملية تنشئة **socialisation** الرأسمال اللامادي في جماعة المعرفة التي يجب أن تكفل نشرها وتقاسمها وصيانتها داخل المقولة. ومن هنا تأتي الحاجة إلى إدماج غير المادي، منذ نشأة إلى نهاية المشروع المقاولاتي **entreprenariel** عبر تعزيز النظام المعلوماتي والمعرفي.

مبدأ السببية الدائرية **Récurtivité** تسمى العملية التكرارية عندما لا تكون نواتج التغذية الراجعة لهذه العملية موجودة على مدخلات العملية (كما هو في حالة التغذية الراجعة)، علاقة سببية متكررة يمكن تلخيصها كما يلي: الفرد ينتج المجتمع الذي ينتج عنه وبالتالي إن مبدأ التكرارية هذا يتألف من اعتبار أي منتج **produit** منتجاً **producteur** أو، بعبارة أخرى، أي كل سبب هو بمثابة نتيجة

ويمكن تحليل الممارسات الاجتماعية، التي تشكل الانشطة في المقولة، من حيث كونها نتيجة لمهارات الفاعلين وفي نفس الوقت تعبيراً عن الخصائص البنوية لنظم التفاعل.

فعلى سبيل المثال رأسمال المعلوماتي يشكل أساساً مشتركاً لتيسير العمليات التفاعلية والاتصالات بين مختلف المكونات اللامادية والجهات الفاعلة الاخرى التي تشغل مختلف الوظائف والتي تختلف في الثقافة واللغة داخل المقولة .

فهو نظام يغذي، من خلال المعلومات التي ينتجها، أنشطة وتصورات الأفراد حول تطور مستوى المقاوله في تدبير الرأسمال اللامادي وأنشطة الأفراد، فضلاً عن أدائهم (الرأسمال البشري).

بيد أنه الرأسمال الاجتماعي داخل المقاوله متكرر ويتم إعادة إنتاجه باستمرار من قبل الفاعلين باستخدام الوسائل التي تسمح لها بالتعبير عن نفسها كجهات فاعلة تم إنتاجها أيضاً. 267

وفي علاقته بالرأسمال الزبوني من خلال تمكين الفرق العاملة وتفويضهم السلطة لضمان وبصفة ذاتية التشغيل اليومي للمقاوله مع احترام الإطار الذي تحدده العقود مع الزبناء، والإجراءات المتعلقة بنظام تخطيط موارد المقاوله وقواعد العمل العامة. وفي الواقع توفير إطار وجعل تمكين الفريق داخل الانشطة التنفيذية ضمن شبكة مرافقة للخدمات الوظيفية المركزية: تكنولوجيا المعلومات، والبحث والتطوير نظام العلاقات مع الزبون ...

هذا التمكين الذي يتم تخويله لجماعة العمل بخصوص الرأسمال الزبوني يتميز بكونه جماعي.

إن هذا المفهوم الجماعي للتمكين لا يهدف إلى منع المساعدات المتبادلة والتضامن بين العاملين ، والذين يشكلون الحجر الأساس في عمل المقاوله. لكن يسمح هذا التمكين من تعزيز و إنشاء حلقة سببية متكاملة *cercle vertueux* (تشكل مجموعة من الأسباب والتأثير تعمل على تحسين التنظيم بأكمله).

يتم استغلال مبدأ التكرار أثناء التوظيف. وفي جميع المواقع داخل المقاوله ، توظف الأفراد ذوا التجارب الحياتية والتي تتماشى وروح المقاوله ، لأن القيام بالمهام لا يكفي وإنما التوفر على خصوصيات شخصية تمكن من التعايش مع فلسفة المقاوله، تستطيع التجاوب مع الجماعة المهنية تبذع في الجوانب المادية واللامادية، وتساهم في خلق القيمة كعنصر بشري فعال ومنتج.

²⁶⁷Rojot J, « La théorie de la structuration chez Anthony Giddens », in *Structuration et management des organisations*, Sous la dir. Autissier D. et Wacheux F. L'Harmattan, Paris . (2000) pp. 47-57

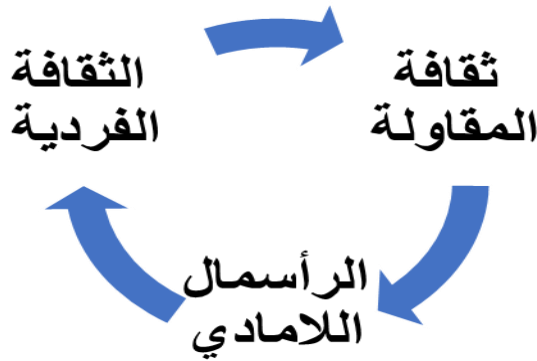
إن علاقة العنصر البشري كرأس مال لامادي دينامي نشيط يؤثر في العناصر اللامادية الأخرى فهو محرك لها. فمثلا تجاه الرأسمال الزبوني ، يتميز العنصر البشري بالثقة والخدمة وتفهم الآخر والتواصل والحدس.

في الرأسمال المعرفي والتنظيمي العنصر البشري هو شريان التنظيم يتميز بقدرات العمل في فريق، والرغبة في التعلم، وحب المشاركة، وحب الاستطلاع والاستكشاف ، اخذ المبادرة ، خوض المغامرة.

هذه الصفات تحسن من اداء العاملين واندماجهم، وتملكهم لروح المقاوله وقدرتهم على السير الى الامام والرفع من قيمتها المضافة ، و تفهم مبادئ التعامل مع العناصر اللامادية والابداع فيها وخاصة اليقين بكون اللاماديات ترفع من نمو مقاولاتهم ، تسمح المقاوله الاستفادة من العلاقة التكرارية التي تربط بين الثقافة الفردية للعاملين والموظفين.

← وثقافة تلك المقاوله ورأسمالها اللامادي مرتكزة على مبدأ التعلم .

تعمل المقاوله على تطوير الحلقات الإيجابية. كما تشجع موظفيها على تجنب الحلقات السلبية التي تعرقل استثمار الرأسمال اللامادي واستغلال البيئة المحيطة.



شكل رقم (17) تطوير الحلقات الإيجابية للرأسمال اللامادي

على اعتبار النظام الإداري الذي يتعامل مع تواترات الأقطاب المتناقضة حواريا dialogiquement من خلال ضبط الثنائيات المدى القصير/المدى الطويل، وعلى الصعيد المحلي/العالمي، واستقلالية/تضامن، والمتعمد/الناشئ مشكلن /غير مشكلن

، تراتبي/شبكي ، مسير تراتبي/مسير داعم ، تمكين/تنظيم والمركزية/اللامركزية .
ولتسهيل تدبير الرأسمال اللامادي عن طريق هذه المبادئ لابد من الاجتماعات
الاستراتيجية ونشر المعارف والتعلمات حول نموذج تدبير الرأسمال اللامادي.

7-تقييم الرأسمال اللامادي :رؤية راهنة

بالنسبة لأي تنظيم يريد أن يكون تعاونيا ، فإن المسألة ليست التوفر على مهارات
فحسب، بل الاستثمار في القدرة على تسخيرها وتفعيلها، أليست القيمة الحقيقية للرأسمال
اللامادي هي تلك القدرة على التفاعل؟

أوليس في تعقيد العلاقات الإنسانية يجب أن نبحث عن شبكاتنا الأولى للقراءة والتقييم؟
إن تخطيط الأصول غير الملموسة للمقولة هو بمثابة الحمض النووي للمقولة ADN
الخاص بها. يوفر إمكانات النمو وآفاق تطورها ، ويتطلب التقييم في كل مرحلة للوقوف
عند مكامن الضعف والقوة في استعمال تلك الاصول .فهو يأخذ بعدين منافسة السوق
وكيفية تحقيق قيمة مضافة وبعد آخر هو **حيثيات الاجتماعي وإكراهاته**، إذ لا يجب إبعاد
العوامل الثقافية والسلوك التنظيمي الغير المشكلن²⁶⁸ الذي يؤثر في عملية تدبير
الرأسمال اللامادي والذي يجعل منه نموذجا خاصا لكل مقولة .

فمن خلال معرفة تجليات الرأسمال اللامادي داخل المقاولات يمكن القول أن جل
المقاولات التي شملها البحث تتفق على نفس المكونات، لكن تدبيرها يتشابه ويختلف في
الآن ذاته. يتشابه في المواضيع الثابتة كعمليات التدبير الداخلي(التنظيم المشكلن) مع
بعض الفوارق فيما يخص الأصول غير الملموسة كالأهداف الاستراتيجية ونظام العمل
اليومي (فريق = عمل فردي). ثم يختلف باختلاف التمثلات حول تلك اللاملموسات
والسلوكات التنظيمية الغير مشكلنة التي تؤثر في تدبيره (ثقافة الشفوي = ثقافة التكتم..).

لكن تبقى الآلية الفعالة التي تكشف عن نوعية التدبير اللامادي management de

l'immatériel

هي عملية التقييم ، والتي تعطي في النهاية **تراتبية لمكونات الرأسمال**
اللامادي hiérarchie des comosants immatériel، التي تحافظ على صحة المقولة

²⁶⁸ لحبيب امعمري المقولة والتحديث دراسة في عملية التحديث بالمغرب مرجع سابق ص 216

وانتاعاشها. وهذا يختلف من مقابلة الى أخرى وتبقى الآلية التقييمية الفعالة هي، تلك التي تراعي عدد مهم من المؤشرات الكيفية في تحليلها للأصول الغير ملموسة، والتي تبحث في أدق السلوكيات التنظيمية، بوجهيها المشكلن والغير المشكلن، لمعرفة ليس فقط القيمة المضافة ولكن للوقوف عند ماهي التجليات اللامادية التي تساهم بشكل قوي في إعطاء نتائج جيدة للمقابلة والتي من شأنها رفع نموها وتألقها. دونما إغفال الجوانب السوسيولوجية وأشكال الفعل الإنساني الحاضرة في قلب كل التجليات اللامادية.

وبالنسبة للمقاولات المغربية يلاحظ أنها غير واعية بعملية التدبير اللامادي فهي تعتبر عشوائية وتميل إلى التدبير التقليدي، فالمقاولات سواء الكبرى أو المتوسطة أو الصغيرة تكتسب لاشعوريا ميكانزمات التعامل مع اللاموسات ولكن دون تقنينها ولا تأطيرها. مما يجعلها تقامر في الحصول على قيمة مضافة التي يمكن جنيها من الرأسمال اللامادي، والا ستبقى تلك المقاولات تتخبط في حلقات مفرغة وما يلزمها هو:

- الوعي بأهمية الرأسمال اللامادي.

- ومعرفة الطريقة الصحيحة لتدبيره ورسم خرائطي لكل تجلياته faire une cartographie .

- تحديد نقطة التلاقي بين أهداف المقابلة وأهم التجليات اللاملموسة التي يجب تفعيلها والاستثمار فيها.

- التقييم المرحلي للوقوف على نقاط القوى ونقاط الضعف في هذا التدبير، وتحليل النتائج وتعميمها مع استثمارها المعرفة المترتبة عنها .

- اعتماد مقارنة التجارب مع مقاولات أخرى للاستفادة المتبادلة.

إن المشكل الأساس الذي عايناه من خلال بحثنا حول تجليات الراسمال اللامادي في المقاولات المدروسة، يتعلق بعملية إرساء فلسفة الرأسمال اللامادي داخل تلك، وجعله محور العملية التنظيمية، وعيا بما له من حسنات في خلق القيمة والميزة التنافسية وليس فقط استجابة لاواعية لمقتضيات تقنوقراطية تتحكم في تدبير الفعل المقاولاتي . فهناك نقص في المعرفة الخاصة بهذا المفهوم، هناك جهل المسيرين والقائمين على المقابلة على مستوى التطبيق وآلية تدبير وتقييم اللاماديات، وهنا نفتح القوس لنساءل دور المسير

le manager في ظل اقتصاد لامادي ، فمسؤوليته تتجلى في تهيئة الظروف اللازمة لأداء رأسمال البشري داخل المنظمات . كأحد المكونات الأساسية للرأسمال اللامادي ، وهذا لن يتأتى إلا إذا تم وعي و اعتراف المقولة بهذا الأداء وتقديره ، وإشراك العاملين والمساهمين في ذلك .

لذا من الضروري تكوين المسيرين في هذا المجال وتوعية النسيج المقاولاتي بتلك الأليات التدبيرية للرأسمال اللامادي .

فمن خلال هذا البحث، تبين أن هنالك تدبير للمكونات التي قمنا باعتمادها، لكن فقط تدبيرا تقليديا ، وليس من باب أنها ترمز للرأسمال اللامادي ،ولها دور في خلق القيمة وتشكل أحد محركات النمو.

وبخصوص مسألة التقييم لاحظنا أنها هي أيضا تبقى حبيسة الروتين المحاسباتي التقليدي، والذي لايفرق بين اللاملموسات وسائر الحسابات والأرقام والمعادلات . (حسب المقابلات التي قمنا بها انظر دليل المقابلات في الملاحق)

والحقيقة أنه من خلال تقييم الرأسمال اللامادي للقاولات ، يمكن الخروج بتصورات جديدة حول المنتج الذي يعتبر معرفتها الفعلية savoir-faire ، ودليلا عن كفاءتها المميزة،ومن شأنه تدبير المنافسة والتركيز أكثر على تبعات أخرى كالعلامة التجارية أصول براءات اختراع، التراخيص والمعايير التقنية الأخرى .

كما يمكن من إرساء تنظيم يتماشى مع سيرورة التنمية ولا يعيقها، تنظيم ديمقراطي تشاركي مسهل للعمليات ، facilitateur محفز للإبداع ومبسط للتعقيد وخاصة يوفر مناخا اجتماعيا ملائما.

وأیضا يمكن من خلق علاقة ثقة مع الآخرين، الزبناء المساهمين، والشركاء و تفقد السلوكات الغير مشكلنة وتكييفها مع كل ما هو إيجابي ويخدم الصالح العام .

8-الرأسمال اللامادي وخلق وظائف جديدة:

خلق اقتصاد اللامادي جدلا واسعا حول دور المحاسبائية في تقييم وتعميم الرأسمال اللامادي، فعادة المحاسبة comptabilité هي من تسمح بإعطاء صورة موثوقة عن المقولة، من خلال التقييم المالي، لكنها أصبحت لا تستطيع إدراج الرأسمال اللامادي في

تقاريرها بالطريقة التي يراها المحللون الاقتصاديون تفي بالأهمية البالغة لهذا المعطى الجديد . ولم تقدر بوسائلها التقييمية على معرفة معاييره التقييمية والدقيقة. فحتى في المقاولات ذات النمط الجديد كالمقاولات الافتراضية والمقاولات المعلوماتية، والتي تعتمد بنسب كبير على رأسمالها اللامادي، فهناك العديد من الدراسات التي تهتم بهذا النوع من المقاولات نظرا لتزايدها ولكونها نتيجة حتمية لنموذج الاقتصاد الرقمي الافتراضي، الذي يعتمد أساسا على الأصول الغير الملموسة لخلق القيمة والتميز وزيادة الإنتاجية .

إن الدور المتنامي للرأس مال غير المادي يطرح مشكلة قياسه من خلال مؤشرات جديدة تجمع بين قيمته النقدية والنوعية، وتقديره من طرف المحاسبين، وتأثيره على القدرة التنافسية. ومن ثم، فإن من الضروري إعادة النظر في مسألة التقييم بوضع لوحة معلومات استراتيجية تخول للمحاسبين تقييما فعالا لتجليات الرأسمال اللامادي .

كما أنه يجب إعادة النظر في عمل المسيرين والموظفين داخل المقولة، كما سبق وأشرنا لذلك . فعوض إعطاء الأولوية للعناصر المالية والمادية، يجب الاهتمام بالعنصر البشري والكفاءات والتكوين وتقييم ما يتوفر عليه من عناصر غير ملموسة وإلى المحافظة عليها وإدارتها وتنميتها. لهذا يستحسن الأخذ بعين الاعتبار الإمكانية التي تجعل الرأسمال اللامادي قابلا للقياس :

◀ **القابلية للتحديد** : ما ينتج عنه من قوانين وتعاقبات اثر استعماله أو بيعه أو الاستثمار فيه.

◀ **إمكانية مراقبته** **contrôlable** : قدرته على الحصول على الفوائد الاقتصادية في المستقبل (إنتاج سلعة، والاقتصاد في التكاليف، وما إلى ذلك).

وقد أدى الانتقال إلى معايير المحاسبة الدولية إلى توسيع قائمة الأصول اللامادية، لكن على الرغم من هذا التطور، الاعتراف بكل تجليات الراسمال اللامادي يبقى جزئيا وغير مكتمل، وتظل المحاسبة المتعلقة بالأصول غير الملموسة سطحية، وحصاة الأصول التي لم يتم اعتبارها متعددة، أو لم تخضع للمعايير التي يضعها النظام المحاسباتي . فهذا النوع من الاستثمار في الرأسمال اللامادي فرض التساؤل حول أدوات التقييم في المحاسبة، فالمحاسبة هي أولا نظام معلوماتي يستند إلى أساس نظري لتوحيد ممارسات التقييم والمحاسبة، ومن ناحية

أخرى يتشكل من تقنية عملية مستوحاة من علم المحاسبات .هذان المحورين محدودين وغير قادرين على توفير تمثيل محاسبي ذي صلة بالأسمال غير المادي.²⁶⁹

فالنقص الحاصل في المعلومات المتعلقة بالأسمال اللامادي، أو توافرها لها قدرة على التأثير على قرارات المسيرين. فالحاجة الماسة الى معلومات كيفية تحليلية هي كثر نجاعة في تقييم الأسمال اللامادي الى جانب التقييم المحاسبي الكمي.

ويجب أن توفر المحاسبة إطارا على أوسع نطاقا ، لتغطية جميع الممتلكات غير الملموسة في المقابلة ، مدعومة بمجموعة من النسب و البيانات الكمية من خلال تقديم المزيد من التقارير دقيقة وخاصة بهذه النوعية من الموارد.مع استخدام طرق كيفية تحليلية للحصول على المزيد من المعطيات .

فمن المعوقات التي تواجه المحاسبين في تقييم الأسمال اللامادي :

◀ مشكل اللا تجانس **hétérogène** :

ولا يشكل الاستثمار اللامادي مجموعة موحدة، إنها عبارة عن مجموعة من العناصر غير المتجانسة. فإذا كان الهدف هو البحث عن تأثير الاستثمار اللامادي، فمن الضروري دراسة كل عنصر على حدة بدلاً من التعامل مع هذا النوع من الاستثمار كعنصر واحد.

◀ مشكلة التمييز بين الملموس وغير الملموس:

إن الخط الفاصل بين المادي واللامادي ليس دائما أمرا سهلا .هناك أنواع من العناصر اللامادية تعتبر عمليا مادية او استثمارا فيزيقيا.كما أن هناك بعض الاجزاء من البرامج تسند للأصول المادية أو اللامادية إضافة إلى أن العديد من الأصول المادية تتضمن عناصر غير ملموسة، وتتضمن الاستثمارات غير الملموسة في بعض الأحيان مكونات مادية مما يصعب تقييم ذلك بالشكل المحاسباتي التقليدي.

◀ صعوبة التمييز بين المخزون والتدفق:

²⁶⁹ نفس المرجع ص 15

غالبا ما يتداخل مفهومي المخزون والتدفق Flux et Stock . متغيرات التدفق مثل نفقات الإعلان غالباً ما يختلط مع متغيرات المخزون (الأسهم المتغيرة) ، والعلامة التجارية وبراءات الاختراع ، السمعة الحسنة goodwill ... الخ. لهذا من الضروري التمييز والتوضيح وخاصة في حالة المحاسبة comptabilisation²⁷⁰.

يعتبر الرأسمال اللامادي مصطلحاً مجهولاً وغير مرئي، وليس مهماً بالنسبة لمجال المحاسبة التقليدية ولكن بالمقابل وبعد تبني المعايير الدولية كخطوة أساسية نحو المحاسبة غير الملموسة.

وبفضل تلك المعايير الدولية، أصبح النظر إلى قيمة هذه الثروة باعتبارها أصلاً من الأصول داخل المقابلة، وتكمن صعوبة تحديد قيمة العناصر غير المادية أساساً إلى صعوبة تحديد تدفقاته النقدية cash-flows ومراقبته وتقييمه محاسباتياً .

وترجع أهمية اعتبار اللامادي في المحاسبة إلى مزايا التواصل النوعي والكمي في هذا المجال .

◀ **فالاتصال الداخلي** ضروري للقيادة والإدارة والتقييم وتنمية كل مقولة، كما أن

مهمة المسير أو مراقب و مراجع الحسابات ستصبح سهلة إذا كانت لديه معلومات كيفية عن هذه العناصر اللامادية.

◀ **والاتصال الخارجي** الذي يحترم سرية المقولة، يمكن أن يخلق عدد لا نهائياً

من الفوائد، و زيادة عدد المستثمرين والزبناء، ويسهل الحصول على القروض البنكية وتيسيره وخلق ميزة تنافسية.

فالبلدان المتقدمة تعي دور الرأسمال اللامادي، وتعطيه قيمة من خلال توفير المعلومات الكمية والكيفية التي تتعلق بهذه الثروة ،ولذلك أحدثت لجان متخصصة في تدارس تلك المعلومات (مكاتب الأبحاث التي ذكرناها سابقاً) وعيا منها بالتقصير الذي يطال التقييم بواسطة النظام المحاسباتي التقليدي .

²⁷⁰ نفس المرجع ص 18

وبالتالي فالطرق التقليدية المالية الصرفة ، لا تصلح لتقييم اللامادي في المقولة، وأصبح من الضروري توفير وظائف متخصصة في هذا المجال. وبالنسبة للمقاولات المغربية فهي في أمس الحاجة الى الانخراط في الاقتصاد اللامادي، وبالمقابل على الفاعلين في قطاع المقاولات توفير نظام محاسباتي لامادي أو اعطاء الفرصة أمام مكاتب الابحاث المحلية للقيام بتقييم المقاولات لاماديا . فما أحوج المقاولات المغربية أولا للاستفادة من رأسمالها اللامادي وتوظيفه في خلق القيمة، وضمان الاستمرارية وثانيا، تحويلها لإمكانية تقييم أصولها اللامادية بتكلفة مشجعة . نظرا للتكلفة الباهظة مقابل تقييم الرأسمال اللامادي من طرف مكاتب الأبحاث الاجنبية.

علاوة على ذلك هناك وظائف يمكن تفعيلها داخل المقاولات :

_ مراقب التسيير يتوفر على فهم شامل لرأسمال المقولة اللامادي ،والكيفية التي يمكن تسيير مكوناته لخلق القيمة .

_ لجنة التقييم الشامل والدوري للامادي تفعل كل ثلاثة أشهر على الأقل.

_ تمكين الفريق بدلاً من تمكين الفرد لخلق دينامية في شبكة اللامادي .

_ توفير استراتيجي لامادي يقوم بوضع الاستراتيجية العامة للمقولة ، والتنسيق مع كل

الفاعلين الداخليين والخارجيين ، ويجلب الاستثمارات ويرفع من قيمة الاصول اللامادية.

9-الرأسمال اللامادي وتدبير المخاطر gestion des risques:

تزامنت الفترة النهائية للبحث مع تطورات الوضعية الوبائية الناتجة عن انتشار

فيروس كوفيد _ 19.

ومن خلال الاطلاع على وضعية المقاولات خلال هذه الفترة تم تسليط الضوء على

دور الرأسمال اللامادي في ظل المخاطر التي تؤثر على المقاولات .

تؤثر الأزمة الصحية على الاقتصاد العالمي، والتي تحولت إلى أزمة اقتصادية كبرى

من شأنها أن تؤثر على الصحة المادية والمالية للعديد من المقاولات ، فقد أثبتت دراسات أنه

في أوقات الأزمات، استمرت المقاولات في الاستثمار في رأسمالها غير المادي، الأمر الذي أظهر دورها في التغلب على الأزمة وقدرتها على البقاء.

ففي الأزمة الاقتصادية العالمية لسنة 2008 وعلى الرغم من النقص الذي كان على مستوى تقييم اللاملموسات في ذلك الفترة فكانت النتيجة هي إدراك أهمية رأسمال اللامادي وضرورة تقييمه.

أما خلال أزمة كوفيد-19. ومن خلال دراسة فرنسية توصلت إلى أن الأزمة سوف تخلف تأثيرات اقتصادية كبرى، أعظم كثيراً من نظيراتها في عام 2008. حيث أدت أزمة 2008 إلى انكماش سنوي في الناتج المحلي الإجمالي بلغ 2.9% في عام 2009، فإن المعهد الوطني للإحصاء والدراسات الاقتصادية الفرنسي يتوقع في أبريل 2020 انخفاضاً في الناتج المحلي الإجمالي بنسبة % 2716.

أما بالنسبة للمقاولات المغربية تمت دراسات حول تأثير كورونا على المقاولات نذكر منها ما يلي :

المؤسسة والدراسة الاقتصادية	أهم النتائج
المنذوبية السامية للتخطيط بحث ظرفي حول تأثير كوفيد-19 على نشاط المقاولات	في بداية شهر أبريل، صرحت ما يقارب 142000 مقاولاً أي ما يعادل 57% من مجموع المقاولات أنها أوقفت نشاطها بشكل مؤقت أو دائم، حيث أن أزيد من 135000 مقاولاً اضطرت إلى تعليق أنشطتها مؤقتاً، بينما أوقفت 6300 مقاولاً بصفة نهائية. حسب الفئة، فإن نسبة المقاولات التي أوقفت نشاطها بصفة مؤقتة أو دائمة تشمل 72% من المقاولات الصغيرة جداً و 26% من المقاولات الصغرى والمتوسطة و 2% من المقاولات الكبرى.
الكونفدرالية العامة لمقاولات المغرب جانحات كوفيد-19 على المقاولات	خفض في نسبة النشاط ب-50%؛ 39,2% من المقاولات صرحت بالاستفادة من تعويض صندوق الضمان الاجتماعي كوفيد-19؛ 71,4% من الشركات قدمت طلبات إرجاء أجل التسديد (البنكي، الضريبي، الاجتماعي)

²⁷¹Emilie_Restout,Le capital immatériel en temps de crise ,Goodwill management , Avril, 2020 Sur : <https://goodwill-management.com/capital-immateriel-crise>

<p>90% من الشركات المتضررة تتكون من شركة صغيرة، 8% متوسطة، و2% من التعاونيات. القطاعات الأكثر ضرراً هي الخدمات، التجارة؛ والبناء</p>	<p>الكونفدرالية المغربية لشركة الصغرى والمتوسطة بحث لدى الشركات الصغرى جدا والصغيرة والمتوسطة والتعاونيات</p>
--	---

جدول أهم الدراسات حول تأثير الجائحة على المقاولات 272

فما هو إذن تأثير هذه الأزمة على رأسمال غير المادي؟ هل يظل حسن تسيير رأسمال اللامادي أداة مرونة أثناء الأزمة؟

في أوقات الأزمات، فإن الصحة المادية والمالية للمقولة تتأثر ، وتصبح استراتيجية الوصول إلى الوجهة المطلوبة موسومة باللايقين . كما أن مفتاح الخروج من هذه الوضعية المتمثل في الرأسمال اللامادي يتوقف على مهارات الفريق المسير، ونوعية تدبير الأصول اللامادية ، وقدرة المسير على خوض المغامرة وإعطاء مسار جديد للمقولة. وقد كشفت الأزمة منذ بدايتها عن جودة الأصول غير الملموسة. من خلال التركيز على سلوك الأصول غير الملموسة:

الرأسمال البشري.

لقد نجحت الأزمة في تحويل تنظيم العمل، وفرضت العمل من يوم إلى آخر عن بُعد والواقع أن الشركات التي أنشأت بالفعل الأعمال عن بُعد، أو القادرة على دعم موظفيها، تتمتع بميزة لا يمكن إنكارها . وتبينت جودة رأس المال البشري (الحوار الاجتماعي الجيد، ورضا الموظفين والتزامهم، والقيادة، والتأقلم والمرونة) . وسوف يكون لزاماً على المقاولات أن تحافظ على إدارة رأسمال البشري عن بُعد كمكسب ايجابي بعد الجائحة، وأن تعمل أيضاً على تطوير العمل عن بُعد باعتباره أصلاً من أصول العلامة التجارية للمشغل. وقد اصبح لزاماً أيضاً على المقاولات أن تعنى برأسمالها المعلوماتي وذلك راجع لأهمية الرقمنة خلال الجائحة حيث استطاعت المقاولات ذات العتاد الرقمي القوي والمفعل

⁷²نظر الروابط:

- المندوبية السامية للتخطيط

https://www.hcp.ma/Principaux-resultats-de-l-enquete-de-conjoncture-sur-les-effets-du-Covid-19-sur-l-activite-des-entreprises_a2499.html

- الكونفدرالية العامة لمقاولات المغرب

<http://www.lavieeco.com/coronavirus/enquete-de-la-cgem-sur-les-impacts-du-covid-19-sur-les-entreprises>

- الكونفدرالية المغربية لشركة الصغرى والمتوسطة

[/https://www.ecoactu.ma/covid-tpe-pme](https://www.ecoactu.ma/covid-tpe-pme)

إلى تجاوز بعض العراقيل ، وحث العاملين بها على الاشتغال عن بعد، وتوفير الأدوات والوسائل اللازمة لذلك لفائدتهم الى جانب التخفيض من حضور العاملين والعمل بالتناوب . هذا الرأسمال اللامادي سيحظى بأهمية مستقبلا وسيعمم العمل عن بعد **télétravail** عن طريق بيئة مواتية لاستفادة كل العمال من ذلك.²⁷³

إدراك أهمية **الرأسمال المعرفي** : كشفت الأزمة عن أهمية العناصر المعرفية داخل المقاولات، كالبحت والتطوير، والتقدم العلمي، وأهمية الابداع والابتكار التكنولوجي. حيث سارعت بعض المقاولات الى إيجاد البديل ، من خلال خلق منتوجات تزايد الطلب عليها جراء الظرفية . كما ظهر ذلك جليا في القدرة السريعة على تعبئة مرافق البحث والتطوير ، والخبراء والعقول البشرية وبراءات الاختراع التكنولوجية لتصنيع المعدات الطبية ووسائل التعقيم. فقد كانت الأزمة بمثابة كاشف **révélateur** عن الرأسمال المعرفي ،من خلال تحويل القيمة الاقتصادية التقليدية والمنتج الوحيد إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداعات الجدية والتي تضاهي منتجات البلدان المتقدمة ، واعتماد على قدرة العمال والتقنيين والمهندسين والمبتكرين على التفكير الابتكاري وتطوير البحث عن الأسواق من خلال الحلول الرقمية. كما تألق المقاولون الشباب ذوا الأفكار الابتكارية واستغلوا الفرصة حيث تم اختراع أدوات طبية ضرورية كآلات التنفس الاصطناعي ومعدات طبية وتعقيمية وجهت نحو السوق الداخلية والخارجية .

تمتين وتقوية **الرأسمال الزبوني رأسمال الشركاء رأسمال المساهمين ورأسمال العلائقي عامة** من خلال التقنيات الرقمية : أدت الوضعية الصحية الى بروز تقنيات مالية وخدمائية رقمية واعتماد المنصات الإلكترونية التجارية (سواء مع الزبون أو مع الفاعلين في مجال المقاولات) ²⁷⁴ التي لعبت دورا في تسهيل المعاملات المالية والتجارية وشراء السلع والمنتجات، وهو ما مكن المستهلكين والموردين والمساهمين من التواصل في زمن الحجر. من خلال تعزيز التحول الرقمي في المجال المالي من خلال المدفوعات الإلكترونية، وزيادة

²⁷³ يمكن الاطلاع على الرابط التالي

<https://goodwill-management.com/wp-content/uploads/2020/04/Webinaire-capital-immateriel-crise-goodwill-management.pdf>

²⁷⁴ اطلق الاتحاد العام لمقاولات المغرب منصة إلكترونية مخصصة لتطور جائحة فيروس كورونا في بلدنا.

www.coronavirus.cgem.ma/?lang=ar

استخدام بطاقات الائتمان، والمحافظ الإلكترونية على الهواتف المحمولة، والخدمات المصرفية المرقمنة وآليات التضامن solidaritech . كما ساعد ذلك في التسويق وخدمة الزبناء وتوصيل السلع. الى جانب منصات وتطبيقات الهواتف للتواصل مع الابناك.

رأسمال العلامة :

ومنذ بداية الأزمة، هناك العديد من المقاولات ومن خلال قراراتها أثارت الربح على حساب الصالح العام. وقد كان لهذه الإجراءات تأثير إعلامي كبير، إلى جانب الممارسات السيئة مع الموردين المعرضين للخطر، إلى الاتصالات الرديئة مع الموظفين، وكذا بعض المقاولات التي استفادت من تدابير التضامن والتي تم اطلاقها من طرف الدولة، على الرغم من أنها تملك صحة مالية جيدة. وعلى العكس من ذلك، فإن المقاولات التي تعتمد إجراءات مناسبة للاتصال والتضامن للتصدي للوباء، والتي عبرت عن نكران الذات وأبانت عن حس وطني وساهمت في توفير المنتوجات الضرورية والحيوية في ظل الخطر المنتشر، عكست آثارا إيجابية على أصولها التجارية: الصدى الطيب والسمعة والصورة الحسنة والتي ستصبح رأسمالا بعد تعبئتها.

الرأسمال البيئي و المجتمعي :

لقد أصبح من الضروري والملزم انخراط كل المقاولات في الأنشطة المستدامة ودمج مبادئها في العمليات الأساسية كإجراء لمواجهة التقلبات الغير متوقعة في السوق ، والكوارث الطبيعية، والأزمات الصحية غير المخطط لها مسبقا. ففلسفة الاستدامة تخول للمقاولات والقدرة على تدبير المخاطر وسرعة التكيف لمواجهة هذه التحديات المفاجئة من خلال المرونة، وتبني التشغيل المستدام الذي يخلق فرصا حتى في ظل الصعوبات .

فقد ساهم التحول الرقمي واعتماد التكنولوجيا الحديثة بالفعل في تحسين الظروف البيئية والمناخية ، وحفظ الطاقة ، ودعم الطاقات البديلة . فقد سرع مرض كوفيد 19 من وتيرة الاستدامة وقامت المقاولات بتوفير في التدابير الصحية لفائدة العمال امثالاً للمادة 24 من القانون رقم 99.65 المتعلق بمدونة الشغل وحفاظا على سلامة ،الزبناء و ، والموردون، والمقاولون من الباطن 275

أما على المستوى المجتمعي، فالجائحة وضعت مناعة المقاولات على المحك ووسعت من نطاق استراتيجية المسؤولية المجتمعية لها ، فقامت بعض المقاولات التي تتخرط فعليا في المسؤولية الاخلاقية والمجتمعية بتقوية علاقاتها بموظفيها، ومورديها، والمجتمعات المحلية، كما حولت تنظيم نشاطها على نحو ملائم واستعجالي .

وحسب مرصد المسؤولية المجتمعية للمقاولات بالمغرب، فقد أبرزت الأزمة الحالية أهمية قيم حسن النية والتضامن والأخلاق، ذلك أن المقاوله أدركت أنها قادرة على المساهمة في حماية الموظفين، علاوة على المواطنين، وكذا الحفاظ على مناصب الشغل والقدرة الشرائية، فضلا عن مساعدة المتعاقدين والموالين الرئيسيين من أجل مواجهة الأزمة، مدفوعة بالرغبة في مواصلة النشاط واستئنافه بعد الجائحة.

وقد شكلت هذه الأزمة فرصة للمقاولات من أجل إعادة الابتكار، وإعادة إنتاج وتعزيز مناعتها بمسؤولية تامة، ، وستكون المقاولات التي أعدت لمرحلة ما بعد الجائحة، من خلال بلورة نماذجها العملية وعلاقاتها الإنسانية، المستفيد الأكبر من التأثير الشامل والمسرع الذي أفرزه اقتران الجائحة بالمسؤولية المجتمعية للمقاولات²⁷⁶.

وبالتالي فالمقاولات التي وضعت سياسة للرأسمال المجتمعي، صمدت على نحو أكبر، وخلقت جوا من التضامن والمواطنة وحس التطوع مما يؤثر مستقبلا على صورة المقاوله المواطنة ، ويزيد من الإقبال على منتوجاتها وخدماتها، كما خلقت جوا من التعاون بيمقاولاتي .فعلى الرغم من التداعيات التي ألحقتها الجائحة على القطاع الاقتصادي والأنشطة والخدمات إلا أنه خلقت جوا من التحدي والإصرار في جانب المقاولات بكل أنواعها وأبانت عن استعدادها للصدوم ومواجهة الظرفية .

²⁷⁵ بروتوكول تدبير خطر العدوى بوباءكوفيد-19-في أماكن العمل(وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي ص 6 على الموقع :

Protocole pour la gestion du risque de contamination covid-19 AR.pdf (mcinet.gov.ma)

²⁷⁶ وكالة المغرب العربي للأنباء، فاس: المسؤولية المجتمعية للمقاوله محور ندوة عن بعد ، نونبر 2020 على الموقع :

<http://mapanticorona.ma/ar/node/20648>

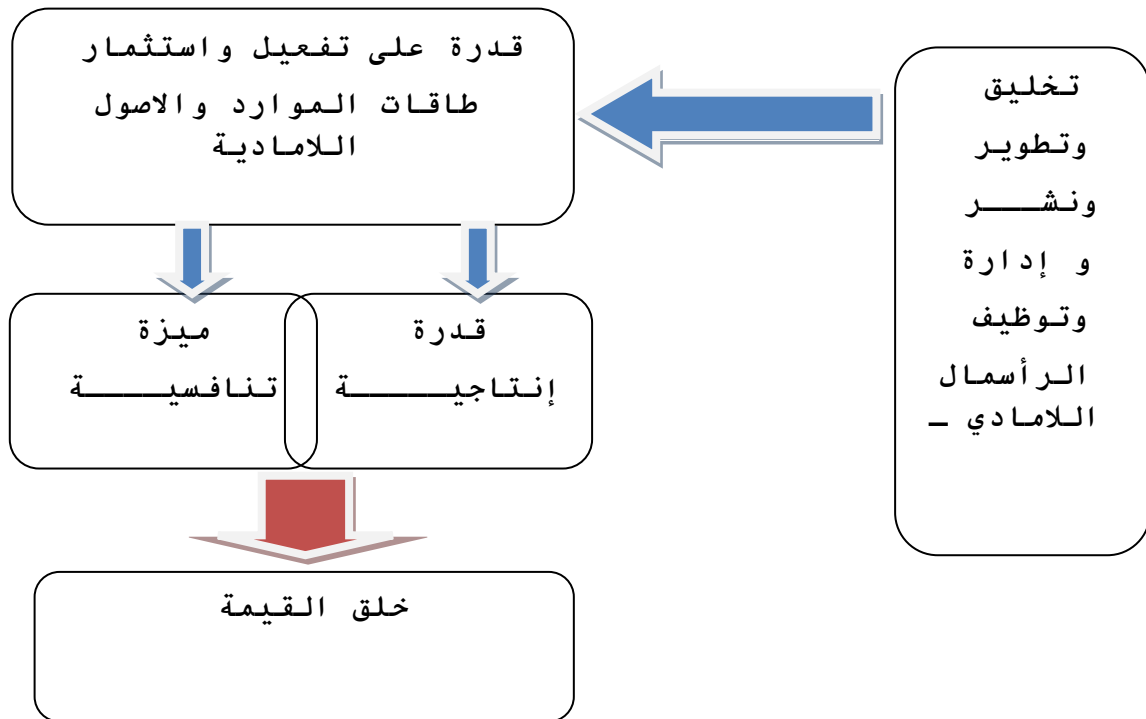
ففي الاقتصاد اللامادي تصبح وبصورة متزايدة ، المعرفة ، تعبئة الطاقات والموارد اللامادية والاستثمار فيها يشكل جوهر خلق القيمة:

شكل (18) خلق القيمة بالمقابلة

المصدر: من انجاز الباحثة

خلاصة الفصل :

إن موضوع الرأسمال اللامادي موضوع غني وفريد وأصبح يطرح نفسه كأرضية للتأمل و البحث ، فإلى جانب ما يحمله من تعقيد ودلالات متشعبة، وعناصر تتفاعل



وتتداخل، فهو في الآن ذاته موجه نحو هدف واحد ألا وهو خلق الثروة والقيمة. فكلما حسن تدبيره زادت فوائده وثماره كما أن قياسه يجعل من الممكن إدارة موارده النادرة في الأوقات الاقتصادية العصبية، وتخطي الازمة، والاستعداد لمزيد من الاستثمار اللامادي . فهو إذن أداة ثمينة يجب على المقاولات الإبداع في استعمالها وتغذيتها باستمرار .

وبهذا المعنى ، يمكن استحضار مايلي:

«من المفيد أن نقارن شركة بشجرة في بعض الأحيان ،الأجزاء المرئية للشجرة كالجذع الأغصان والأوراق تتطابق مع المقابلة كمايتصورها السوق . هذا ما يأخذه بعين الاعتبار المنطق المحاسباتي . فواكه الشجرة هي أرباح المقابلة المحصل عليها من طرف المستثمر والمستهلكة من طرف الزبون. القيمة الدفينة للمقابلة هي جذوع الشجرة . لكي تزهر وتثمر يجب أن تتغذى عن طريق جذوعها القوية والسليمة. على هذا المنوال، إذا كانت ثمار الشجرة تعتمد على جذوعها ، فتماسك أي تنظيم تجاري ورأس ماله يعتمد على ثرواته الدفينة.

بتغذية الجذوع تنمو المقابلة وبتركها تتلف وتتلاشى، مهما كانت قوية، ستضعف

وتموت.»

Leif Edvinsson et Michael Malone

خلاصات الجانب الميداني:

هذا العمل الميداني كان بمناسبة دراسة تجليات الرأسمال اللامادي في المقولة واتخذ نموذجا من مقاولات من جهة فاس مكناس .

فقد كان من الضروري أخذ الوقت الكافي في دراستنا لهذا المفهوم الجديد في المغرب داخل المقاولات إلى حدود 2015/2014، ففي بادئ الأمر كان الأمر مستعصيا نظرا للنقص الحاصل في المعلومات ومحدودية معرفة المقاولات في مجال اللاماديات فمن خلال مقابلات أولية أجريناها 2015، كان من الصعب بل من المستحيل الحصول على تفسيرات ومعلومات منطقية يمكن أن تساعدنا في تعقب المفهوم ورصده.

فكان من الضروري السعي وراء نفس الهدف، الذي هو بالأساس وعي و معرفة الفاعلين داخل المقولة من عمال وأصحاب المقاولات بمفهوم الرأسمال اللامادي وتجلياته . كما انصب اهتمامنا أيضا على تحديد تجليات الرأسمال اللامادي ومكوناته ونمط إدارته داخل تلك المقاولات. خاصة وأن المغرب انخرط في الاقتصاد اللامادي ولازال يبحث عن النموذج الذي يضعه لهذا التصور الجديد. وقد أفرز البحث نتائج حول ذلك:

أغلبية المبحوثين يدركون مكونات الرأسمال اللامادي كما قدمناها لهم في الاستمارة ولكن يعبرون أكثر عن استعمالهم لمكونين رئيسيين :رأسمال الشركاء الرأسمال البشري مقابل تراجع في ضبط الرأسمال المعلوماتي والبيئي والمجتمعي، فيبقى هناك اتفاق حول أهمية مكونات الرأسمال اللامادي ودوره ، والنقص الحاصل في نمط التدبير وخلق تفاعلات بين المكونات. ..

ففي عصر المعرفة ، قيمة المقاولات وميزتها التنافسية تحتاج للقدرات والموارد اللامادية، التي تكوّن أصولا لامادية فعالة ، هذه الأصول اللامادية تحفز الإبتكار والقدرة التنافسية ، شريطة تطبيق ممارسات جيدة والتي ارتأينا أن تكون كالتالي:

- تحديد مختلف تجليات تراثها اللامادي، وفقاً لسياقها ولهويتها وخصوصيتها.
- توثيق الأصول اللامادية لتأمينها ومنع فقدانها.
- التحقق من توافق الأصول غير الملموسة مع استراتيجيتها وأهدافها.
- وضع منهجية تقييم وقياس الأصول غير الملموسة يسهل استخدامها.
- رصد التجليات الصعبة بشكل مستمر ومحاولة فهم مكامن ضعفها وإيجاد السبل البديلة لتقويتها.

وعلى أصحاب القرار من الضروري التحسيس بهذا المفهوم لتنمية المقاولات لكون التكوين المستمر يمثل رافعة أساسية لتحسين تنافسية المقاولات الوطنية، سواء الكبرى أو الصغرى والمتوسطة، كما يعد الركيزة الأساسية للنهوض بالنسيج الاقتصادي الوطني. فيما يخص نمط تسيير الرأسمال لاحظنا تدبب وارتجالية في التسيير التنظيمي للرأسمال اللامادي مما يؤثر على أداء المقولة .

مسيرو المقاولات والفاعلون التنمويون واعون بأهمية الرأسمال اللامادي كعامل استراتيجي في خلق القيمة والتنافسية لكن هناك غياب الأنشطة التوعوية التي تساعد المقاولات في تقييم تراثها اللامادي .

ويمكن تبرير تلك العلاقات والتفاعلات استناداً إلى المسوغات الآتية:

1. إن رأسمال اللامادي يمثل قوة خفية لدى القيادات الإدارية، وهذه القوة تمارس تأثيرات في شتى أوجه العمل، ولما كانت إدارة الأداء أحد متطلبات هذه الأوجه فعليه تجلى التأثير، لأنه لا يمكن إدارة الأداء من دون وجود المعرفة الذهنية والتصور لهذه العملية وأبعادها .

2 . إن رأسمال اللامادي يرتبط بالنسيج الأدائي للأفراد، التخطيط ومن يقوم بماذا والكيفية التي يتم تدبير المفهوم المركب .

3. مكونات رأسمال اللامادي بمتجهاها البشرية والتنظيمية والزبائية لها اثر في الرفع من قيمة المقولة ، علما أن حلقة الوصل بين هذه المكونات مجتمعة تتمثل بالرأسمال البشري، فهو من يقوم بالتخطيط أو التقويم وحتى ردود الفعل، لذا يجب تقويته ودعمه والاستثمار فيه.

4. علاقة الارتباط الإحصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين الأسهم اللامادي و إشعاع المقولة .

وجود علاقة ارتباط إحصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين كل متغيرات أسهم اللامادي والقيمة السوقية.

5. هناك علاقة عكسية غير معنوية بين أسهم المجتمع والبيئي وإدارة المقولة، نظرا لكون القرارات التعاقدية والإلزامية والتطوعات لازالت في مراحلها الأولى ولازالت المقاولات تنفتح على هذا المجال .

6. أظهرت نتائج التحليل عن وجود تأثير معنوي لمتغيرات الأسهم اللامادي في العلاقات . ماعدا متغير أسهم الشركاء ، حيث لم تظهر له علاقة تأثيرية ، فضلا عن عدم ظهور علاقة تأثيرية بين متغير أسهم المعلوماتي وكل من الأسهم المعرفي والتكوين .

7 . بروز أسمايين مهمين ولهما تأثير وسيط هما الأسهم القانوني والأسهم تدير المخاطر.

خاتمة عامة:

تشهد المقاولات في الوقت الحالي، تحديات كبرى داخلية مايتعلق بسيرورات التنظيم وخارجية كتنافسية السوق والظروف العامة للبلد وللتحولات الماكرو اقتصادية (ظرفية فيروس كوفيد 9نمودجا) وجملة من التغيرات والتطورات في شتى المجالات ، الأمر الذي يفرض على المقاولات الاهتمام بالاستثمار في أصولها اللامادية، بصفة مستمرة ودائمة . فأصبح من الضروري رصد وتتبع رأسمالها اللامادي كي يكون بر أمان عند مواجهة أي طارئ، لذلك من المهم أن تبحث المقولة عن الطريقة التي تستطيع من خلالها تقييم ذلك الرأسمال . ولهذا كان لزاما على المقاولين البحث عن الكيفية الملائمة لتقييم الأصول الغير مادية بشكل شمولي ، والانخراط في الاقتصاد الذكي، لرصد المعلومات الحاملة للفرص والتأقلم مع التغيرات البيئية. وكذا القدرة على إنتاج أفكار جديدة . من خلال ما تم تناوله في الدراسة يمكن تقديم مجموعة من النتائج والاقتراحات على ضوء ما تم التوصل إليه ذلك على النحو التالي:

الاستنتاجات والتوصيات

1) الاستنتاجات:

استناداً لما تم عرضه ومناقشته من نتائج حول الرأسمال اللامادي ومكوناته وأساليب قياسه وملاسته يمكن استنتاج ما يلي:

❖ هناك غياب ملحوظ في المقاولات لصيغة تعتمد في تحديد رأسمالها اللامادي وتقتصر فقط على حساب القيمة المالية، دون التفكير في تقييم رأسمالها اللامادي وهذا راجع للتكلفة التي تستوجبها عملية التقييم ، وايضا لغياب مختصين في تقييم الرأسمال اللامادي بالشكل الصحيح .

❖ غياب اهتمام الفاعلين في ميدان المقولة بالرأسمال اللامادي، الذي لايزال يعتبر شكلا جديدا من أشكال حساب القيمة المضافة في المقاولات ، وغياب التشريعات الخاصة بذلك .

- ❖ على الرغم من أن هناك معالجة محاسبية لعناصر ومكونات الرأسمال اللامادي إلا أن تلك المعالجة تبقى تقليدية وغير موضوعية.
- ❖ لا تزال بعض المقاولات تعتمد القيمة السوقية كأساس لتحديد رأسمال اللامادي هذه القيمة تتذبذب صعوداً ونزولاً بتأثير متغيرات كثيرة.
- ❖ نظراً لتعدد مكونات لرأسمال اللامادي، لا يوجد تحديد دقيق للمساهمات النسبية لهذه المكونات أو العناصر في توليد القيمة المضافة.
- ❖ اعتماد القوانين المحاسبية والضريبية على تتبع القيم المادية وإهمال القيم والمكونات اللامادية .
- ❖ رغبة أصحاب المقاولات في تقييم الرأسمال اللامادي لمقاولاتهم ، ممزوجة بتخوف ، وإرادتهم في الانخراطهم في الاقتصاد اللامادي ناتج عن وعيهم بكون الموجودات اللامادية تفيد في خلق القيمة.
- ❖ الأهمية الكبرى للرأسمال اللامادي في ظل الاقتصاد الجديد القائم على اللاماديات كأهم مصدر للميزة التنافسية، والأكثر قيمة، وعامل الانتاج الأكثر أهمية ، يتطلب تكويننا لفائدة المقاولين والهيئات الفاعلة في مجال المقاولات .
- ❖ صياغة نموذج لقياس رأسمال اللامادي يجب أن ينطلق من ثقافة المقولة وخصوصياتها.
- ❖ اعتماد منهجية ملائمة تشمل كل المكونات والأصول اللامادية كمنهجية THE SAURUS –BERCY والتي اعتمدها مقاولات كبرى وعيا منها بأهمية تقييم الرأسمال اللامادي لمقاولاتهم .
- ❖ ومن أجل تدعيم المقاولات في هذا السياق يجب اعتماد "اليقظة الاستراتيجية" من أجل تتبع كل حثيات البيئة المحيطة للمقولة .

(2) التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة وما قدمته من معطيات حول الرأسمال اللامادي وتجلياته داخل المقولة المغربية يمكن صياغة التوصيات التالية :

❖ إن المقاولات أصبحت مجبرة على أن تستعمل رأسمالها اللامادي ومكوناته وتراقبه بشكل دوري لتحديد مستوى النمو السنوي .وإعادة النظر في استراتيجيتها.والرجوع للأصول غير الملموسة المسجلة في المحاسبة واعتبارها كأصول المادية، والتعامل مع نفقات تطويرها كاستثمارات وليس كتكاليف.

❖ من الضروري على المقاولات التنسيق مع كل الفاعلين والأطراف المكونة للنسق المقاولاتي اعتماد تكوينات في مجال قياس الرأسمال اللامادي لتشخيص وضعيتها الآتية وتجاوز نقاط ضعفها وتعزيز مكتسباتها .

❖ يتوجب على المقاولات أن تحدد رأسمالها اللامادي وتحديد الوسائل العملية لصيانته وتنميته وتثمينه وتحفيز الموظفين . عن طريق آليات جديدة كالتدبير باللامادي والحكامة باللامادي .

❖ يجل إشراك الجهات الرسمية والأكاديمية الفاعلة في مجال المقاولات ، والمجتمع المدني والقطاعات في تحديد مؤشرات ، تناسب السياق المحلي، لقياس النمو في الرأسمال اللامادي خاص بكل قطاع اقتصادي يمكن اعتماده من قبل المقاولات وتكوين الشباب المقاول والطلبة في الجامعات والمعاهد في مجال اللاماديات .

❖ يجب تطوير إطاراً من التفكير المنطقي حول قيمة رأسمال اللامادي الذي يكون الية فعالةً لنتبع وتقييمه مستقبلاً، لأن عملية قياس رأسمال اللامادي لا تزال غير ناضجة وحديثة العهد، وتتطلب رؤية شاملة ومتعددة الجوانب.

❖ تطوير إدراك ومعرفة المقاولين والفاعلين في مجال المقولة لدور وأهمية الرأسمال اللامادي في خلق الثروة.

❖ خلق لغة جديدة ونشرها داخل المقاولات تركز على استخدام المصطلحات الجديدة مثل رأسمال تنظيمي ورأسمال العلامة وغيرها. والقيام بدورات وأيام تكوينية للإزالة الغموض عن المفهوم.

❖ تطوير نموذج للقياس يجمع كل الأركان والمكونات واعتماد مؤشرات سوسيوولوجية واقتصادية ضمن إطار متماسك.

❖ الاستعانة بالخبرات والاستشارات الموضوعية وإجراء الاختبارات العديدة للإلمام الكامل بجميع أوجه عملية قياس الرأسمال اللامادي.

❖ استثمار مخرجات تقييم عناصر الرأسمال اللامادي وتقاسم التجارب للاستفادة المتبادلة. كما يجب على المؤسسات أن تكون قادرة على تحديد أسماؤها اللامادي ، واعتماد منهج المركب وهذا يتطلب الموضوعية، والصراحة، ووضوح الرؤية، ويتم تحديد تجلياته عبر تشكيل فريق عمل المقولة، ويمثل مختلف الفاعلين والوحدات العاملة فيها مع ضرورة تطعيم الفريق من مختصين أكاديميين من خارج المؤسسة لتعزيز الموضوعية في عملية التحليل والتصنيف والتقييم .

يجب توفير آلية للتطوير والاستثمار في ظل مفهوم الرأسمال اللامادي، وكذلك عقد تكوينات وندوات بحضور مختصين في الميدان يقوم فيها الموظفون والعاملون بطرح تصوراتهم وأفكارهم من قبيل معنى الرأسمال اللامادي و كيف يمكن تنمية الرأسمال اللامادي لمقاولتهم ، فمن خلال الانصات لآرائهم ،يمكن وضع استراتيجية للعمل وتبسيط كل التعقيدات والحيرة التي تصيب المتلقي عند تداول المفهوم في الوهلة الأولى وذلك من خلال :

- النهوض بالثقافة التنظيمية للمؤسسة، وتسهيل التواصل مع الإدارة والاطراف الفاعلة من ممولين ومساهمين وعملاء .
- دعم المبتكرين وذووا الكفاءة وترقيتهم وتحفيزهم فقد يساعدون في الارتقاء بالرأسمال اللامادي لمقاولاتهم.
- الوعي واليقين والارادة المطلقة بتنمية الرأسمال اللامادي ودوره الاساسي فيها.
- النهوض بالروابط والعلاقات الاجتماعية مع المساهمين والمنافسين والعمال .
- تسهيل توفير الموارد التي يحتاجها الرأسمال اللامادي ، وبناء شبكة تواصل داخلية، واغناءها بالمعارف اللازمة مع توفير المعلومة بشكل ديمقراطي.
- توفير نظام تكنولوجيا المعلومات يساعد على جمع المعلومات، وتطويرها وتصنيفها حسب النوع والأهمية، ووقت الحاجة إليه.والاستثمار في هذا الجانب المعلوماتي.
- الانفتاح على التجارب الخارجية التي نجحت في تقييم رأسمالها اللامادي.

- اعتماد رأسمال المخاطر لمواجهة الصعوبات الفجائية وحل لمشكلة التمويل للمقولة
وبديلا أمثل في ضوء احتياجاتها المالية.

- إدماج رأسمال القانوني ورأسمال المخاطر في المقولة.

فإرساء مفهوم الرأسمال اللامادي رهين بوضع تصور شمولي لهذا المكون ، ذلك
من خلال مغربة ²⁷⁷ **la marocanisation** الرأسمال اللامادي ونقصد بذلك فرض
البصمة المغربية على مفهوم غربي يمكنه أن يحقق التنمية للمجتمع . وذلك لن يتأتى دون
خطة الانتقال إلى اقتصاد اللامادي ، والتي تبدأ بتوفير سياسة عمومية من خلال تحديد
مفهوم الرأسمال اللامادي ومؤشراته ، ووضع مؤسسات تهتم بكل تجليات الرأسمال
اللامادي في المؤسسات ، ومن أجل تبلور فعلي للرأسمال اللامادي يجب فتح المجال أمام
العلوم الاجتماعية والهيئات الأكاديمية وتشجيع البحث العلمي لمقاربة قائمة على مفهوم
الرأسمال اللامادي ، على غرار التجارب الدولية ، ونذكر تجربة فرنسا على الخصوص،
حيث التأسيس للرأسمال اللامادي جاء نتيجة إرادة سياسية أعطت من خلالها وزيرة
الاقتصاد السيدة **Christine Lagarde** الانطلاقة الفعلية لورش الرأسمال اللامادي،
والذي انخرط فيه أكاديميون وباحثون و مسيرو المقاولات ومؤسسات الدولة وفاعلون في
المجتمع المدني وصناع القرار، من أجل وضع تصور وآليات تدبير الرأسمال اللامادي
داخل المقاولات، وتوحيد الخطاب حول المفهوم وأجرائه . وتوجت مجهودات البحث
بوضع إطار مرجعي لقياس الرأسمال اللامادي سنة من 2010 .

في واقع الأمر، في المغرب لازلنا بعيدين كل البعد عن التأسيس الفعلي والعملي
للرأسمال اللامادي، وربطه بخصوصيات كل جهة ، وتفعيل كل المساطر القانونية
والقطاعية التي تساعد في العمل بنموذج جهوي للرأسمال اللامادي ، وخلق دينامية
حقيقية لتوعية كل أطراف المجتمع بهذا المعطى الخلاق والواعد .

ولن يتأتى ذلك دون وعي وإرادة القائمين على الشأن العمومي بهذا المفهوم المتميز ،
والذي يجب أن يحظى بالتطبيق على أرض الواقع ، والاستثمار فيه من جهة ، ومن جهة

²⁷⁷ المغربية مصطلح استعملته الدكتورة لحبيب معمري في كتاب البيروقراطية اعتمدها بمعناه الايجابي الذي يتوقف عن وطنية الأفراد

أخرى يجب تخطي كل الصور النمطية لدى الفاعلين في مجال المقاولات ، والتي تقف عائقا أمام كل تحديث وتجديد ، هي كالتالي :

الصورة النمطية الأولى :

المقاولات الرأسمالية الكبرى فقط هي من تستطيع تقييم رأسمالها اللامادي والاستفادة من الاستثمار فيه.

الحقيقة، أنه لا يتعلق الرأسمال اللامادي بحجم أو عمر أو نشاط المقولة ، بقدر ما يتعلق بحنكة المسيرين وحس وذكائهم ودقتهم في رصد وتتبع الرأسمال اللامادي ، ورسم خطة مرنة لتدبيرها وعيا منهم بأهمية العنصر البشري في خلق الثروة . "لا ليس هناك ثروة إلا الإنسان" جون بودان

الصورة النمطية الثانية :

المقاولات التي تملك رقم معاملات كبير هي من تستطيع مواجهة المخاطر.

الحقيقة ، في زمن وباء كوفيد - 19 المقاولات التي استطاعت التأقلم وفرض خطة بديلة ، واستغلال رأسمالها اللامادي هي من استطاعت النجاة عن طريق خلق فرص وخدمات جديدة للحفاظ على حياتها.

الصورة النمطية الثالثة :

تفوق الغرب في الاختراع والتكنولوجيا الرقمية على الشرق المستهلك.

الحقيقة، من رحم المعاناة يتولد الإبداع ، فالمغرب يتوفر على طاقات وعقول شبابية يمكنها من تسريع عجلة الابتكار المحلي ، في أفق خلق اكتفاء ذاتي وخير دليل روبات "شامة" المغربي.

الصورة النمطية الرابعة:

الرقمنة تشكل خطرا على تنافسية المقاولات وتهدد معلوماتها وبياناتها .

الحقيقة ، الرقمنة ضرورة حتمية بالنسبة لكل العمليات التنظيمية ، والولوجية للاستثمارات، والبحث عن أسواق جديدة وإعادة ابتكار التفاعلات مع الزبناء.. الخ ، فهي وسيلة للتطلع إلى المستقبل الموسوم باللايقين. الخدمات والعمل عن بعد les télétravails ، و التجارة الالكترونية مثال على ذلك.

لائحة المراجع

* - باللغة العربية:

* - الكتب والمجلات

- ✓ أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية: منظور القرن الحادي والعشرون، دار الكتب، القاهرة، 2000.
- ✓ إدغار موران، المنهج، معرفة المعرفة، ترجمة، تحقيق: جمال شحيد الناشر: المنظمة العربية للترجمة 2013.
- ✓ إدغار موران، المعارف السبع الضرورية لتربية المستقبل، ترجمة عزيز لزرق ومنير الحجوجي، منشورات اليونسكو - باريس - دار توبقال الدار البيضاء 2002.
- ✓ ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005.
- ✓ ربحي مصطفى عليان، إقتصاد المعلومات، ط 2 ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- ✓ روبرت بوتنام، كيف تنجح الديمقراطية، تقاليد المجتمع المدني في إيطاليا الحديثة، ترجمة ايناس عفت، الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية، القاهرة، 2006.
- ✓ سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، دار المناهج الفكرية و التوزيع الأردن، 2007.
- ✓ شوفالييه ستيفان وكريستيان شوفيري: معجم بورديو، ترجمة: الزهرة إبراهيم، دمشق، علي مولا للدراسات والنشر، ط 9 ، 2109.
- ✓ عبد الحق العمرتي: محدودية الية إعلام المساهمين غير المسيرين على ضوء قانون شركة المساهمة المغربي، بحث منشور في مجلة القانونية، العدد 50، 2014.
- ✓ عبد الكريم قنبيعي سوسيولوجيا التدبير المقاولاتي مدخل الى الانساق والأسس منشورات قطب البحث التراب المجتمع والتنمية المستدامة كلية الآداب ظهر المهراز 2016.
- ✓ عبد الكريم قنبيعي قاموس مصطلحات لفهم التنظيمات والشغل مختبر الابحاث الدراسات النفسية والاجتماعية جامعة سيدي محمد بن عبد الله كلية الآداب العلوم الانسانية ظهر المهراز فاس 2020 .
- ✓ فتح الله لعلو، الاقتصاد السياسي " مدخل للدراسات الاقتصادية" ، دار الحدائث للطباعة والنشر والتوزيع، لبنان، 1981.
- ✓ كارل ماركس ،الرأسمال . ترجمة راشد البراوي، الجزء الاول ، مكتبة النهضة المصرية. 1947.
- ✓ كارل ماركس، رأس المال، المجلد الثاني، ت: فالح عبد الجبار، دار الفارابي، بيروت، الطبعة الأولى، يناير 2013.
- ✓ لحبيب امعمري المقالة والثقافة دراسة في عملية التحديث بالمغرب مقاربات مجلة العلوم الانسانية العدد العاشر المجلد الخامس، 2012 .

- ✓ لحبيب امعمري، التنمية والتغير الاجتماعي ، منشورات مختبر الابحاث والدراسات النفسية، الطبعة الاولى، 2011
- ✓ لحسن خليل، ثقافة المقابلة بين خطاب التدبير المقاولاتي الحديث والنقد السوسيولوجي،مجلة العلوم الاجتماعية – المركز الديمقراطي العربي ألمانيا- برلين، العدد08، مارس2019
- ✓ محمد أمين السيد رمضان، حماية المساهم في الشركة المساهمة، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، مصر، 2008.
- ✓ نبيل جعفر عبد الرضا ، تاريخ الفكر الاقتصادي من أفلاطون إلى فريدمان، دار إحياء التراث العربي،2013 .
- ✓ نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات، إدارة مالا يقاس، دار اليازوري ،عمان، 2010
- ✓ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة والمفاهيم والاستراتيجيات والعمليات ، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
- ✓ ياسر الصاوي ، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات ، دار السحاب للنشر و التوزيع ، الكويت ، 2007

*- الأطروحات والرسائل

- لحبيب امعمري ،المقابلة والثقافة دراسة في عملية التحديث بالمغرب اطروحة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علم الاجتماع ،جامعة سيدي محمد بن عبد الله 2006-2007 القسم الثالث
- يوسف حسين عبد الستار ، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال ، جامعة الزيتونة الأردنية، 2005

*- المقالات والتقارير

- ✓ اتفاقية صون التراث الثقافي غير المادي اللجنة الدولية الحكومية لصون التراث الثقافي غير المادي أكتوبر 2013
- ✓ البحث الوطني حول المقاولات البحث الاولي المنذوبية السامية للتخطيط 2019
- ✓ برنامج التنمية الجهوية لجهة فاس – مكناس تقرير عن المرحلة الأولى التشخيص الترابي للجهة المديرية الجهوية للفلاحة بفاس
- ✓ تقرير حول المؤسسات العمومية و المقاولات العمومية في ميزانية 2020
- ✓ جلال الدين بوعطيط ، عبد الوهاب ميروح دور الثقافة التنظيمية في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين مجلة العلوم الاجتماعية – المركز الديمقراطي العربي ألمانيا- برلين
- ✓ الرأسمال غير المادي عامل لخلق الثروة الوطنية وتوزيعها المنصف ، المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وبنك المغرب، دجنبر، 2016

- ✓ زكريا محمد هيبية/محمود علي ،التحليل البيئي باستخدام نموذج سوات SOWAT في التعليم ،العلوم التربوية /العدد الرابع /ج ١ /أكتوبر 2012
- ✓ فاتح مجاهدي دراسة إدراك شخصية العلامة التجارية ENIE للمؤسسة الوطنية للصناعات الالكترونية من منظوري المؤسسة و المستهلك مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا - العدد السابع
- ✓ محمد على روسان ،محمود محمد العجلوني أثر رأس المال الفكري في الابداع في المصارف الأردنية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية ،مجلد 26، العدد 2، 2010
- ✓ معطيات السجل الإحصائي للمندوبية السامية للتخطيط 2019
- ✓ هواري سويبي دراسة تحليلية لمؤشرات قياس أداء ا لمؤسسات من منظور خلق القيمة - مجلة الباحث - عدد 2009/07 - 2010

*- الندوات والمؤتمرات

- ✓ في المؤتمر الدولي الخامس الموسوم بـ: "الممارسات الإدارية الذكية في تعزيز منظومة النزاهة والشفافية لمحاربة الفساد الإداري والمالي جامعة مؤتة و جامعة قالمة بالجزائر الأردن. مارس 2009
- ✓ نجم عبود نجم قياس وتقييم إنتاجية العمل المعرفي في الشركات كثيفة المعرفة ، من بحوث المؤتمر الخامس لجامعة الزيتونة، عمان (2004)

*-المواقع الإلكترونية

- نص الخطاب الذي وجهه صاحب الجلالة الملك محمد السادس، يوم الأربعاء 30 يوليوز 2014
- <http://www.ires.ma/ar>
- التقرير الاستراتيجي "نحو نموذج تنموي جديد"، المعهد الملكي للدراسات الاستراتيجية 2019/2020
- <https://ires.ma/index.php/ar/think>
- مبارك لمرابط": الرأسمال غير المادي"، نشر في اليوم 24 يوم 01 - 08 - 2014
- <http://www.maghress.com/alyaoum24/16767>
- Marie-Annick Montalan, **Béatrice Vincent**, Évaluation du capital immatériel dans des formes innovantes d'organisations hospitalières : le cas des Équipes Mobiles de Gériatrie (EMG) Projectique 2010/3 (n°6), in <https://www.cairn.info/revue-projectique-2010-3-page-17.htm>

مرصد الرأسمال اللامادي

<https://observatoire-immat.wixsite.com/site/quisommesnous>

المكتب المغربي للملكية الصناعية والتجارية على الرابط :

<http://www.ompic.org.ma/ar/content/hwl-llm-ltjry>

Alain Alcouffe et Christian Kalweit ;Droits à l'information des actionnaires et actions sociales des associés en france et allemagne. considérations de droit comparé en relation avec les directives américaines ;in

<https://www.cairn.info/revue-internationale-de-droit-economique-2003-2-page-159.htm>

Michel Albouy ; L'actionnaire comme apporteur de ressources financières ;in <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2002-5-page-17.htm>

Karl-Erik Sveiby, 2001, "Method for Measuring Intangibles Assets", Available

www.sveiby.com/articls.

Britton Manasc., knowledge strategies, generate lasting value,

www.yahoofile://a:1knowlz.htm.

Frédéric le Roy , L'affrontement dans la relation de concurrence Revue française de gestion 2004/1 (no 158),

<https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2004-1-page-179.htm>

بوابة رئيس الحكومة، سعد الدين العثماني سياسة الحكومة لتفعيل مساهمة القطاع البنكي والمالي في التنمية والتشغيل الذاتي ودعم المقاولات الصغرى أكتوبر 2019 والصغيرة جدا.

<https://cutt.ly/ardCQKX>

الراسمال اللامادي موقع المعهد الملكي للدراسات الاستراتيجية على :

<https://ires.ma/index.php/ar/think-tank->

نسختين من المرجع Thésaurus-Bercy V1 المعتمد في تحليل الرأسمال اللامادي للمقاولات:

THÉSAURUS CAPITAL IMMATÉRIEL - VOLET (1)

<http://observatoire-immateriel.com/wp-content/uploads/2015/11/Thesaurus-Volet-1.pdf>

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCED

ECO-efficacité, 28/02/2007, <http://ecobase21.antidot.net/fichiers/Ecoeff.html>

Yves LAPIERRE Les actifs immatériels, levier de la compétitivité de la France , capital immatériel ,n 20 ,2013 p1 in

capital_immateriel_les_actifs_immateriels_levier_de_competitivite_de_la_france-.pdf (kea-partners.co.uk)

Evaluation du capital immatériel de la principale compagnie aérienne du Maroc Sur la page Goodwill-management :

Capital Immatériel de la RAM | Goodwill Management (goodwill-management.com)

Arnaud Bergero Royal Air Maroc mesure son capital immaterial,letter du capital immaterial,n23, 2017,P4 in

LETTRE_CAPITAL_IMMATERIEL_23-Goodwill-management.pdf (goodwill-management.com)

Janusz G.Zielinski, Les systèmes de stimulation et d'alimentation de l'entreprise socialiste, Revue d'études comparatives Est-Ouest, 1971 , in:

https://www.persee.fr/doc/receo_0035-1415_1971_num_2_3_1046

Alexandre éléné Rémunérer les compétences, l'entreprise peut-elle tenir ses promesses ? Revue française de gestion 2008/4 (n° 184), p 15 in

<https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2008-4-page-51.htm>

كمال قبلي، أبحاث قانونية حول حق المساهم في الإعلام بين الجدوى والمحدودية ، مجلة محاماة الالكترونية 2018،

<https://www.mohamah.net/law>

Emilie Restout, le capital immatériel en temps de crise ,Goodwill management , Avril, 2020 Sur

<https://goodwill-management.com/capital-immateriel-crise>

المنذوبية السامية للتخطيط

https://www.hcp.ma/Principaux-resultats-de-l-enquete-de-conjoncture-sur-les-effets-du-Covid-19-sur-l-activite-des-entreprises_a2499.html

- الكونفدرالية العامة لمقاولات المغرب

<http://www.lavieeco.com/coronavirus/enquete-de-la-cgem-sur-les-impacts-du-covid-19-sur-les-entreprises/>

- الكونفدرالية المغربية لشركة الصغرى والمتوسطة

<https://www.ecoactu.ma/covid-tpe-pme>

<https://goodwill-management.com/wp-content/uploads/2020/04/Webinaire-capital-immateriel-crise-goodwill-management.pdf>

اطلق الاتحاد العام لمقاولات المغرب منصة إلكترونية مخصصة لتطور جائحة فيروس كورونا في بلدنا.

www.coronavirus.cgem.ma/?lang=ar

بروتوكول تدبير خطر العدوى بوباء كوفيد-19- في أماكن العمل (وزارة الصناعة والتجارة والإستثمار والإقتصاد الرقمي ص 6 على الموقع :

Protocole pour la gestion du risque de contamination covid-19 AR.pdf

(mcinet.gov.ma)

وكالة المغرب العربي للأنباء، فاس: المسؤولية المجتمعية للمقاولة محور ندوة عن بعد ، نونبر

2020

على الموقع : <http://mapanticorona.ma/ar/node/20648>

***- باللغات الاجنبية**

- ✓ Alain Fayolle, ENTREPRENARIAT, DUNOD, PARIS, 2004
- ✓ Ali ELAMRY Financement des PME au Maroc: Contraintes et perspectives ESC Toulouse - Master spécialisé en audit comptable et financier en environnement international 2007.
- ✓ Amélie THOUZARD Comment justifier l'écart entre « la valeur » de l'entreprise et sa valeur comptable Mémoire MASTER 2 Comptabilité, Contrôle, Audit Université du Maine Faculté de Droit, des Sciences Economiques et de Gestion Année 2013

- ✓ André Gorz L' immatériel, Connaissance: capital et Valeur, Galilée Edition, Paris 2003
- Leif Edvinson and T. Malone Intellectual Capital, Harper Business, New York (1997)
- ✓ Baruch LEV., «Intangible Assets: Concepts and Measurements », Encyclopedia of Social Measurement, Elsevier Inc. (2005)
- ✓ BECKER G, Human capital a theoretical and empiric analysis, with special reference to education Chicago, university of Chicago press. 1993
- ✓ Benjamin MATALON, Rodolphe GHIGLIONE, Les enquêtes sociologiques. Théories et pratiques, Paris, Armand Colin. 1978
- ✓ Brookings . A, Intellectual Capital : core asset For The Third millennium enterprise, Thomas business press, Chicago , 1996
- ✓ Carroll, A. B. The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. Business horizons. (1991)
- ✓ Catherine GUIO- Anne, Marcus DEJARDIN, article Croissance endogène spatialisée et développement régional, OCDE, 2004
- ✓ Charles Hadji, Faut-il avoir peur de l'évaluation ? Éditions de Boeck, 2012
- ✓ Christophe Fourel ;le gout des autres et le capital social ;les enjeux de la nouvelle économie sociale ;in la nouvelle économie sociale efficacité, solidarité ;démocratie
- ✓ Claude levy-leboyer, la gestion des compétences, Une démarche essentielle pour la compétitivité des entreprises, Eyrolles édition d'organisation, Paris, 2009 ,2eme édition
- ✓ Cool Karel, "La Durabilité des Ressources Uniques", in Quelin, B. et Arregle, J.L., Le Management Stratégique des Compétences, Ellipses 2000
- ✓ Daniel Johnnie ,Sampling Essentials Practical Guidelines for making Sampling Choices,in Sage, London 2012
- ✓ DAVID. Begg Stanley Fischer, Rudiger Dornbusch, Macroéconomie, Adaptation française Bernard Bernier, Henri-Louis Védie, 2eme édition DUNOD Paris France 2002
- ✓ Denis Kessler, L'entreprise entre transparence et secret Dans Pouvoirs(n° 97) 2001
- ✓ Edvinsson.Lev. intellectual Capital-nations for futur wealth creation .journal of human resource costing and accoting v4 n1 1999
- ✓ François De Singly, le Questionnaire, Armand Colin , 2eme édition, 2008

- ✓ Frank T. Rothaermel, STRATEGIC MANAGEMENT, 2nd ED, McGraw-Hill Education, New York, 2015
- ✓ Frédéric Parrat LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE. Ce qui a déjà changé, ce qui va encore évoluer Edition Maxima ; 1999
- ✓ IFAC,(1998),” The Measurement and Management of Intellectual Capital : An Introduction “, International Federation of Accountants
- ✓ Ikujiro Nonaka , TAKEUCHI H., avec la collab. de INGHAM M. (1997). Trad. de : « The Knowledge Creating Company ». La connaissance créatrice. La dynamique de l’entreprise apprenante 2007
- ✓ Jean Lachman, Le financement des stratégies de l’innovation, Economica, Paris, 1993
- ✓ Jean Yves le louarn, thierry wils, l’évaluation de la gestion des ressources humaines, Editions liaisons, Paris, 2001
- ✓ Jean-Pierre Lehnisch Dans La communication dans l’entreprise (2013)
- ✓ Jean-Sébastien Lantza and Jean-Michel Sahutb R&D Investment and the Financial Performance of Technological Firms INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS, 2005
- ✓ Jennifer Aaker , dimensions of Brand personality, Journal of marketing Research ,n 34 August ;1997
- ✓ Joël Gouteron , la personnalité de la marque, outil stratégique sur le marché du prêt-à-porter féminin , La Revue des Sciences de Gestion 2006/6 (n°222)
- ✓ Joël Le Bon, Capital de marque et Internet : les nouveaux enjeux de l'e-communication de l'insatisfaction des clients , Revue française de gestion , 2003/4
- ✓ Jonathan Haskel, Stian Westlake , Le capitalisme sans capital , Presses Universitaires de France,2019
- ✓ Karl Erik Sveiby, « The New OrganizationalWealth_ Managing and MeasuringKnowledge-BasedAssets»,Berrett-Koehler Publishers , (1997).

- ✓ Larabi Jaidi, l'industrialisation de l'économie marocaine : acquis réels et modalités d'une remise en cause, Institut de recherches et d'études sur les mondes arabes et musulmans, Éditions du CNRS ,Marseille
- ✓ Laudon. J. , management information Systems, Seventh Edition, India, 2002
- ✓ Lev B. Rethinking accounting. Financial Executive. Morristown . Baruch,2002
- ✓ Lev B« Intangible Assets: Concepts and Measurements », New York University, USA, (2005)
- ✓ Levi Mario La croissance des nations. In: Politique étrangère N°6 - 33e année (1968)
- ✓ Levy-Leboyer .C, « La gestion des compétences », Editions d'Organisation, Paris1996.
- ✓ Louis Favreu ,Lucie Frechette , mondialisation ,économie sociale, développement local,Presse de l'université du Quebec, 2002
- ✓ Malone,Edvinsson , Intellectual capital, Harper business, New York, 1997
- ✓ Michel Porter, L'avantage Concurrentiel : Comment Devancer Ses Concurrents Et Mentenir Son Avance, Dunod,paris, 1999
- ✓ Monographie général de la région Fés Méknes ,Ministre de l'intérieur , Direction Général Des Collectivités Locales
- ✓ Manel Labidi, Mohamed Ali Omri, Utilité des informations sur les actifs immatériels pour les décisions d'investissement et d'évaluation des actions nouvellement émises : une enquête par questionnaires dans le contexte français,Management & Avenir 2016/6 (N° 88)
- ✓ Marie José AVENIER : Fonder délibérément le pilotage d'entreprise sur des principes pour penser la complexité : Retour d'une expérience. 31 Mai 2005
- ✓ OCDE (2006), « Actif immatériel et création de la valeur », Rapport du conseil de l'OCDE au niveau ministériel
- ✓ OECD, Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospects: Programme Notes and Background to Technical Meeting and Policy and Strategy Forum. Paris: OECD, 1999

- ✓ Patrick Sullivan et Suzanne Harrison , Profiting From Intellectual Capital Learning From Leading Companies, Journal Of Intellectual Capital, 2000
- ✓ Peter Durcker, Managing Knowledge workers in a chang world; Rudy Ruggles, Dan Holtshouse, 14 Visinaire define marketplace success in the new economy Ernst & young LLP, USA 1999
- ✓ Philip Kotler et Autres, Marketing Management, 14ème Edition,Pearson Éducation, France, 2012
- ✓ Phillipe.Bernoux. « A quoi sert la sociologie des organisations ? », Sciences Humaines, n°20,Mars-Avril 1998.
- Pierre casse, La formation performante, office de la publication universitaire, université Pari,1994
- ✓ Pierre François, Claire Lemercier et Thomas Reverdy, L’entreprise et ses actionnaires Dans Revue française de sociologie 2015
- ✓ Paul Michael Romer, The Origins of Endogenous Growth, JOURNAL OF Economic Perspectives VOL. 8, NO. 1, 1994
- ✓ R.Leffébure et G.venturi, « Gestion de la Relation Client », édition Eyrolls, Paris, 2005
- ✓ Rachid DAANOUNE,Marouane ELARFAOUI, Le concept du capital immatériel : l'ambigüité d'une terminologie ISSN 1923-2993 Journal of Academic Finance Vol.9 N° 1 Spring 2018
- ✓ Rapport d’activité du CRI Fès Meknès – 1er semestre 2018
- ✓ Riikka Makinen, “Training program in statistical skills, Human resources management and training”, United Nations, New York
- ✓ Sveiby and Lioyadt, managing know how, Bloomsburg, London, 1987
- ✓ Teece, D, Pisano, G. Pisano, et A. Shuen. Dynamic capabilities and strategic management, Strategic Management Journal, (1997)
- ✓ Theodore Shultz, investissement in humain capital ;Economica éducation 1971
- ✓ Thierry Versatrte et Alain Fayolle, "quatre paradigmes pour cerner le domaine de recherche en entrepreneuriat", 7 ème CIFEPME, Montpellier

- ✓ Thomas Stewart,. «Intellectual Capital: The New Wealth Of Organizations». Nicholas Brealey Publishing, Business Digest, New York(1997)
- ✓ World Bank Group. (2020): Doing Business 2020: Comparing Business Regulation in 190 Economies. Washington DC.
- ✓ Edgar. Morin, Science avec conscience, nouvelle édition, Le Seuil-Points,1990.
- ✓ HaythemGuizani, PierreValette-Florence Proposition d'une mesure psychométrique du capital client de la marque Marché et organisations 2010/2 (N° 12)

الأملاح

نموذج الاستثمار

استمارة الدراسة :

استمارة حول تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات المغربية

يسعدنا الأخ(ت) المحترم(ة)... ، أن تشاركوا معنا في ملء هذا الاستمارة التي تهدف لمعرفة تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات ، وهذا من خلال الإجابة على أسئلة الاستمارة المرفقة، مع العلم بأن إجاباتكم ستندرج في إطار إعداد شهادة الدكتوراه ، تخصص علم اجتماع، مع العلم والتأكيد بأن هذه المعلومات لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي وفي إطار هذه الدراسة. شاكرين لكم تعاونكم تقبلوا منا فائق أسمى عبارات الاحترام و التقدير.

ملاحظة : يتم اختيار الخانة المناسبة بوضع علامة √ .

تحت اشراف:
الدكتور لحبيب معمرى

من انجاز:
خديجة الهواري

السنة الجامعية :

2021-2020

أولاً: معلومات تخص مقاولتكم

1-

اسم المقاول (إذا أمكن)	
نشاط المقاول	

ما هو قطاع النشاط الذي تنتمي إليه المقاول؟

خدمات للعائلات	<input type="checkbox"/>	الصناعة الغذائية	<input type="checkbox"/>	الزراعة
مؤسسات مالية	<input type="checkbox"/>	صناعة النسيج	<input type="checkbox"/>	المياه والطاقة
خدمات سياحية	<input type="checkbox"/>	صناعة الجلد	<input type="checkbox"/>	معلومات
	<input type="checkbox"/>	صناعة الخشب والفلين والورق	<input type="checkbox"/>	التعليم
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	خدمات للمرافق الجماعية
الحديد والصلب	<input type="checkbox"/>	صناعة مختلفة	<input type="checkbox"/>	الأدوية
	<input type="checkbox"/>	مواد البناء	<input type="checkbox"/>	النقل والمواصلات
	<input type="checkbox"/>	التجارة	<input type="checkbox"/>	البناء والأشغال العمومية
	<input type="checkbox"/>	مطاط- بلاستيك خدمات للمؤسسات	<input type="checkbox"/>	الفندقة

2- عدد العمال

بين 10 و 49

بين 50 و 99

بين 100 و 199

بين 200 و 249

3- هل مقاولتكم؟

مؤسسة عائلية

مؤسسة فردية

مشتركة

4- ما هو تاريخ بداية نشاطكم؟

أقل من 03 سنوات

بين 03 إلى 05 سنوات

أكثر من 05 سنوات

5- من هو القائم بإدارة المقاول؟

مالك المقاول مدير اجير

6- ما هو متوسط الزيادة في رقم الأعمال؟

ارتفاع قوي ارتفاع ضعيف استقرار انخفاض ضعيف انخفاض قوي

7- ما هو وضع المنافسة على السوق؟

ضعيفة دون الوسط متوسط فوق الوسط قوية

8- ما هو مستوى إشعاع المقاول؟

إيجابي سلبي لا يوجد تأثير

9- وضعية المؤسسة في السوق

حصّة سوقية قوية حصّة سوقية متوسطة حصّة سوقية ضعيفة

10- ماذا تعرفون عن الرأسمال اللامادي للمقاول؟

11- هل تتداولون نفس المصطلح مع مقاولين زملاء لكم؟

نعم لا في بعض الأحيان

12- هل فكرتم في تحليل وتقييم رأسمال اللامادي لمقاولتكم من قبل؟

نعم لا

اولا الراسمال التنظيمي :

غير موافق جدا	غير موافق	محايد	لا	نعم	فقرات ممارسة التخطيط الاستراتيجي
					1- تقوم المقالة بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على الفرص والتهديدات
					2- تقوم الإدارة بتحليل عوامل البيئة الداخلية في المؤسسة للتعرف على مصادر القوة وجوانب الضعف
					3- تملك المقالة رسالة واضحة ومفهومة ومكتوبة
					4- تمتلك المقالة رسالة واضحة في ذهن المسير
					5- تعمل المقالة على نقل رسالتها إلى العاملين المستهدفة في ممارسة نشاطها
					6- هناك معرفة من قبل العاملين برسالة المؤسسة للالتزام بها
					7- تضع المقالة أهداف مرحلية واضحة ومكتوبة تسعى لتحقيقها ضمن الإمكانيات والظروف المتاحة لها
					8- يشارك كل قسم في المقالة في إعداد أهداف المؤسسة القصيرة الأجل (اقل من سنة) .
					9- تختار المقالة الإستراتيجية المناسبة لتحقيق أهدافها ورسالتها بما يتلاءم مع تحليلها لبيئة المؤسسة .

لا	نعم	التخطيط الاستراتيجي من وجهة نظرك
		1- عملية ذهنية تحليلية منطقية لاختيار موقع المؤسسة المستقبلي تبعاً لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة
		2- قدرة المقالة على إدارة الأزمات التي تواجهها بين فترة وأخرى
		3- قدرة المقالة على التنبؤ بمبيعاتها المستقبلية
		4- وضع خطة عمل توضح أهداف المؤسسة في المستقبل

ثانيا رأسمال بشري

المحور:مجموع الخبرات والمعارف والطاقات التي يمتلكها العاملون في المقالة ويستثمرونها في العمل					
الرقم	نعم	لا	محايد	معارض	معارض بشدة
1					
2					
3					

ثالثاً: رأسمال العائلي الزبناء/ المنافسين

يشمل المنافسين والزبناء	نعم	لا	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
1- تعمل المقاوله على إعاقة دخول منافسين جدد من خلال التركيز على الجودة .					
2- تقوم بدراسة نقاط القوة والضعف لدى المنافسين لتحقيق الفرص والتفوق					
3- تعمق المقاوله علاقتها مع الزبائن للحد من دخول منافسين جدد .					
4-تعمل المقاوله على تحسين علامتها التجارية بعد كل مدة .أكثر من سنة					
5-تسعى المقاوله للوصول لأسواق جديدة يصعب الوصول إليها من قبل المنافسين .					
6-تعمل المقاوله على تقديم منتجات بمزايا جديدة وتحسينات مختلفة عن المنافسين .					
7- تعمل المؤسسة على تخفيض التكاليف للمنتجات والعمليات .					
8- تسعى المقاوله للحصول على مزايا سعرية من الموردين لتخفيض التكاليف.					
9-تصغي المؤسسة إلى انشغالات الزبائن، وتهتم بالرد على شكاواهم وحل مشاكلهم.-.					
10- تعمل المقاوله على تحسين جودة المنتجات .					
11- تعمل المقاوله على زيادة الحصة السوقية من خلال فتح أسواق جديدة وتعزيز الأسواق المحلية.					

الرقم	نعم	لا	محايد	معارض	معارض بشدة
1					
2					
3					
4					
5					
6					

رابعاً: الرأسمال المتعلق بالمساهمين

الرقم	نعم	لا	محايد	معارض	معارض بشدة
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

خامسا: رأسمال الشركاء

يؤثر وجود إطار فعال، يضمن انفتاح المقاوله على شركاء، وعلى تحسين أداء صناديق الاستثمار.

معارض بشدة	معارض	محايد	لا	نعم	الرقم
					1
					2
					3
					4

سادسا: الرأسمال المعرفي

بناء شبكة معلومات داخلية واستخدام هذه الشبكة، بناء مخزون تعليمي للمؤسسة واستخدام هذا المخزون.

أبدا	نأذرا	أحيانا	غالبا	دائما	الرقم
					1
					2
					3
					4
					5
					6

سابعاً: رأسمال العلامة

-هل تتوفرون على علامة تجارية؟

نعم لا

-هل تقومون بدراسة حاجيات الزبائن؟

نعم لا في بعض الأحيان

وهل تأخذون ملاحظاتهم حول العلامة بعين الاعتبار؟

نعم لا في بعض الأحيان

العلامة تؤثر على التميز التنافسي للمقولة .					
الرقم	نعم	لا	محايد	معارض	معارض بشدة
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

ثامنا: الرأسمال المعلوماتي

هل تستعملون وسائل المعلومات في أنشطة المقولة ؟

نعم لا في بعض الأحيان

المعلومات والتطبيقات التي تعتمد عليها المقولة من اجل تدبير عملياتها تسويق خدمات إشهار وتسهيل التواصل مع الزبناء والممولين .					
الرقم	نعم	لا	محايد	معارض	معارض بشدة
1					
2					
3					
4					

تاسعا: الرأسمال البيئي والمجتمعي

المحور: استراتيجية المقولة تجاه البيئة و المجتمع.					
الرقم	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1					
2					
3					
4					
5					

					التخلص من النفايات.
					6 توافق المنتج الذي تقدمه الشركة للمجتمع مع البيئة
					7 الالتزام لقانون والتشريعات البيئية.
					8 المقابلة مبنية على أسس أخلاقية، وان تلتزم لأعمال الصحيحة، وان تمتنع عن إيذاء الآخرين. ويفترض فيها كذلك أن تستوعب الجوانب القيمة والأخلاقية والسلوكية
					9 الاحترام والمسؤولية، بمعنى احترام الشركة للبيئة الداخلية (العاملين)، والبيئة الخارجية (المجتمع)

شكرا على تجاوبكم.

نموذج المقابلة

جامعة سيدي محمد بن عبد الله

كلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهر المهرز- فاس

مركز دراسات الدكتوراه : الجماليات وعلوم الإنسان
تكوين الدكتوراه : آليات التفكير والديناميات النفسية والاجتماعية
بنية البحث : مختبر الدراسات النفسية والاجتماعية

المقابلة

مقابلة حول تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات المغربية بجهة فاس - مكناس

يسعدنا الأخ(ت) المحترم(ة) ... ، أن تشاركوا معنا في الإجابة عن أسئلة هذه المقابلة التي تهدف لمعرفة تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات بجهة فاس-مكناس ، مع العلم بأن إجاباتكم ستندرج في إطار إعداد شهادة الدكتوراه ، تخصص علم اجتماع، مع العلم والتأكيد بأن هذه المعلومات لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي وفي إطار هذه الدراسة. شاكرين لكم تعاونكم تقبلوا منا فائق أسمى عبارات الاحترام و التقدير.

وتقبلوا من الباحثة فائق التقدير والاحترام.

تحت إشراف الأستاذ :

الدكتور : لحبيب امعمري

إعداد الطالبة :

خديجة الهواري

السنة الجامعية : 2020-2021م

الدليل الخاص بالمقابلة الاستكشافية

الفاعلون في قطاع المقاولات

- ماذا تعرفون عن الرأسمال اللامادي؟

(المفهوم استراتيجياتكم التجليات المقاولات التي تدمج المفهوم في استراتيجيتها)

- ماهي في نظركم اليات ارساء الرأسمال اللامادي؟

ماهي اهم ملامح وخصوصيات المقاولات بجهة فاس مكناس؟

(للتعمق ما السر في زيادة النشاط في السنوات الاخيرة وانتعاش القطاع المقاولاتي والقطاعات الواعدة بالجهة؟)

- ماهي المقاولات التي تعتمد على تحليل رأسمالها اللامادي بالجهة وهل ينعكس ذلك على اشعاعها؟

- هل انجزت مؤسستكم تقارير او دراسة حول الرأسمال اللامادي داخل المقاولات؟

(القدرة على الاطلاع على تلك المقاولات)

الدليل الخاص بأحد الفاعلين في مقابلة بجهة فاس مكناس

- 1- هل تعرفون الرأسمال اللامادي؟
 - 2- هل تتداولون المفهوم مع زملائكم؟
 - 3- هل تضعون هذا المفهوم بعين الاعتبار في تخطيطكم الاستراتيجي؟
 - 4- الى ماذا ترجع قيمتكم المضافة؟
 - 5- ماذا عن المفاهيم التالية:
الرأسمال التنظيمي- الرأسمال المعلوماتي- الرأسمال المعرفي -رأسمال البيئي والاجتماعي.
 - 6- ماذا عن علاقتكم بالموردين والمساهمين والشركاء؟
 - 7- كيف هي علاقتكم بالزبناء؟
 - 8- هل تحتل علامتكم مكانة مهمة في السوق وكيف تعملون على تحسين صورتها؟
 - 9- هل تلقيتم تكوينات في مجال اللامادي؟
 - 10- هل ترون في تقييم رأسمال لامادي لمقاولتكم؟ (اذا كان نعم الاطلاع على الوثائق)
 - 11- وهل تنتشاركون المعلومات حول الرأسمال اللامادي مع باقي الفاعلين؟
 - 12- ماهي استراتيجيتكم التنظيمية لتحقيق اهدافكم الاقتصادية؟
 - 13- كيف تعاملتم مع تداعيات فيروس كورونا؟
- (يمكن الاطلاع على الاصول اللامادية التي ساهمت في تدعيم المقابلة في عز الوباء)

الرأسمال البشري:

- ما هو دور الموارد البشرية في خلق القيمة؟
 - كيف تديرون الموارد البشرية داخل المقابلة؟
 - كيفية التعامل مع المورد البشري من حيث كونه مكون لامادي؟
 - هل تشجعون طاقاتكم البشرية على ابداعاتهم
 - هل تمكنون العاملين من تكوينات وتدريبات
- الرأسمال التنظيمي:**

- ماهي الطريقة التي تنظمون بها عملكم؟

- كيف تحققون الفعالية التنظيمية؟ هل انتم راضون على الاداء التنظيمي والاداري؟
 - من يقوم بتحديد الاستراتيجية التنظيمية وهل تقومون باشراك كل الاطراف في ذلك؟
 - هل تضعون نصب اعينكم تدبير الرأسمال التنظيمي كتجل من تجليات الرأسمال اللامادي؟
- الرأسمال المعلوماتي :**

- هل تتوفرون على نظام معلوماتي؟
 - كيف يتم التواصل مع الشركاء والمساهمين وباقي الفاعلين؟
 - ماهي الصعوبات التي تواجهكم؟
 - ماهي الصعوبات التي تواجهكم في العمل بالوسائل والتقنيات الحديثة؟
 - هل تسعى مقاولتكم للتغير ومسايرة المستجدات على مستوى وسائل التواصل وحتى العمل عن بعد *télétravail*؟
- الرأسمال الزبوني:**

- هل تتواصلون مع زبناكم؟
 - هل تبحثون عن زبناء جدد وماهي اليات جذبهم؟
 - كيف تتواصلون معهم؟
- رأسمال العلامة :**

- هل تتوفرون على علامة وكيف يتم استغلالها؟
 - هل تتوفر علامتكم على خصائص؟
 - هل تأخذون بعين الاعتبار وجهة نظر الزبناء حول العلامة؟
- الرأسمال الشركاء :**

- هل تتواصلون بشكل مستمر مع شركائكم؟
 - هل يتم اشراكهم في قرارات تتعلق بمستقبل المقولة؟
 - هل تبحثون عن شركاء جدد؟
- رأسمال المساهمين :**

- كيف تدبرون العلاقة مع المساهمين؟
- هل يتم اشراكهم في قرارات المقولة
- هل يتم البحث عن مساهمين جدد؟

- الرأسمال المعرفي:

- هل تقومون بتدبير معارف المقابلة؟
- هل تقومون بتكوينات لفائدة العاملين؟
- هل تشاركون المعلومات والمعارف مع كل الفئات في المقابلة؟

- المجتمعي والبيئي :

- هل تتوفرون على رؤية استراتيجية حول العامل البيئي والمجتمعي؟
- هل تقوم مقاولتكم بأنشطة موازية إيكولوجية واجتماعية؟
- هل وقعتم على قوانين بشأن المسؤولية البيئية والمجتمعية
- هل تتواصلون مع الفاعلين في قطاع عملكم أو فاعلين في مجال المقاولات حول ادماج العنصر البيئي والمجتمعي في أجنديتكم؟ (ممكن الاطلاع على الوثائق اذا توفرت)
- هل تتوفرون على رأسمال المخاطر للوقاية في عز الازمات؟
- هل تريدون إضافة شئيا ما ؟

مقابلة مع محاسب

- ماذا تعرفون عن الرأسمال اللامادي؟
- هل تقومون بتحليل وتقييم الرأسمال اللامادي في المقاولات؟
- ماهي التقنية التي تستعملون في تقييم الاصول اللامادية ؟
- ماهي اهمية الرأسمال اللامادي داخل المقولة ؟
- ماهي تجليات الرأسمال اللامادي داخل المقولة ؟
- هل المقاولات يعون اهمية الرأسمال اللامادي؟
- ماهي الصعوبات التي تواجهكم لتقييم الرأسمال اللامادي ؟
- هل تلقىتم تكويناً في مجال اللاماديات؟
- هل تعرفون طريقة Thésaurus- Bercy؟
- هل تضيفون شيئاً اخر ؟

لائحة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
51	توزيع المقاولات بجهة فاس مكناس في الدورة الاولى من سنة 2018 حسب القطاعات والسند القانونية	1
67	المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال اللامادي	2
77	كروولوجيا تطور الرأسمال للامادي	3
118	نماذج من تصنيف مكونات الراسمال اللامادي	4
123	الفرق بين الرأسمال الالامادي و الرأسمال المادي	5
175	توزيع المقاولات حسب الفئة والقطاع	6
178	نسبة النساء المسيريات حسب الفئة والفئة العمرية	7
181	نسبة التأطير حسب فئة المقاولات والقطاعات	8
191	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب قطاع النشاط الذي تنتمي إليه المقولة	9
192	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب عدد العمال في المقولة	10
193	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب نوع المقولة	11
194	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب بداية النشاط	12
195	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب القائم بإدارة المقولة	13
196	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب متوسط الزيادة في رقم الأعمال	14
197	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب وضع المنافسة على السوق	15
198	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب مستوى اشعاع المقولة	16

199	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب وضعية المؤسسة في السوق	17
201	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب تداول مصطلح الرأسمال اللامادي مع الزملاء المقاولين	18
204	التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب التفكير في تحليل وتقييم الرأسمال اللامادي للمقولة من قبل	19
207	بدائل الإجابة ودرجاتها لأسئلة استمارة معرفة تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات	20
207	المحك المعتمد في الدراسة	21
208	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجالات استمارة معرفة تجليات الرأسمال اللامادي في المقاولات المدروسة مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية	22
211	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال الرأسمال التنظيمي مرتبة تنازلياً	23
217	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال الرأسمال البشري مرتبة تنازلياً	24
222	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال الرأسمال العلائقي مرتبة تنازلياً	30
235	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين مرتبة تنازلياً	25
224	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال رأسمال الشركاء مرتبة تنازلياً	26
228	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال الرأسمال المعرفي مرتبة تنازلياً	27

230	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال رأسمال العلامة مرتبة تنازلياً	28
234	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال الرأسمال المعلوماتي مرتبة تنازلياً	29
238	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأسئلة مجال الرأسمال البيئي والمجمعي مرتبة تنازلياً	30
247	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير نوع المؤسسة.	31
247	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير نوع المؤسسة	32
248	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير نوع المؤسسة	33
248	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير نوع المؤسسة	34
249	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير نوع المؤسسة	35
250	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير نوع المؤسسة	36
250	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير نوع المؤسسة	37

251	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير نوع المؤسسة	38
251	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير نوع المؤسسة	39
252	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير نوع المؤسسة	40
252	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير نوع المؤسسة	41
253	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير نوع المؤسسة	42
253	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير نوع المؤسسة	43
254	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير نوع المؤسسة	44
254	رقم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير نوع المؤسسة	45
255	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير نوع المؤسسة	46

256	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير نوع المؤسسة	47
256	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير بداية النشاط	48
257	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير بداية النشاط	49
257	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير بداية النشاط	50
258	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير بداية النشاط	51
258	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير بداية النشاط	52
259	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير بداية النشاط	53
259	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير بداية النشاط	54
260	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير بداية النشاط	55

260	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير بداية النشاط	56
261	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال رأسمال الشركاء وفق متغير بداية النشاط	57
261	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاهات الفروق في مجال رأسمال الشركاء تعزى لمتغير بداية النشاط	58
263	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير بداية النشاط	59
263	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير بداية النشاط	60
264	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير بداية النشاط	61
264	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال رأسمال العلامة وفق متغير بداية النشاط	62
265	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير بداية النشاط	63
265	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المعلوماتي وفق متغير بداية النشاط	64
266	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير بداية النشاط	65

266	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير بداية النشاط	66
267	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير القائم بإدارة المقولة	67
268	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاهات الفروق في مجال الرأسمال التنظيمي تعزى لمتغير القائم بإدارة المقولة	68
270	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير القائم بإدارة المقولة	69
270	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البشري وفق متغير القائم بإدارة المقولة	70
271	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير القائم بإدارة المقولة	71
271	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين وفق متغير القائم بإدارة المقولة	72
272	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاهات الفروق في مجال الرأسمال العلائقي الزبناء/ المنافسين تعزى لمتغير القائم بإدارة المقولة	73
274	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير القائم بإدارة المقولة	74

274	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الأسهم المتعلقة بالمساهمين وفق متغير القائم بإدارة المقولة	75
275	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاهات الفروق في مجال الأسهم المتعلقة بالمساهمين تعزى لمتغير القائم بإدارة المقولة	76
277	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال أسهم الشركاء وفق متغير القائم بإدارة المقولة	77
277	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال أسهم الشركاء وفق متغير القائم بإدارة المقولة	78
278	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الأسهم المعرفي وفق متغير القائم بإدارة المقولة	79
278	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الأسهم المعرفي وفق متغير القائم بإدارة المقولة	80
279	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاهات الفروق في مجال الأسهم المعرفي تعزى لمتغير القائم بإدارة المقولة	81
281	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال أسهم العلامة وفق متغير القائم بإدارة المقولة	82
281	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الأسهم المعلوماتي وفق متغير القائم بإدارة المقولة	83

282	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله	84
283	نتائج تحليل التباين الأحادي (F) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مجال الرأسمال البيئي والمجتمعي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله	85
315	جدول أهم الدراسات حول تأثير الجائحة على المقاولات	86

لائحة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
68	العناصر التي يشملها الرأسمال اللامادي من منظور اقتصادي	1
104	تجليات الرأسمال اللامادي داخل المقولة	2
107	مكونات الرأسمال اللامادي حسب Malone et Edvinsson	3
109	هيكل رأسمال في المقاولات حسب STEWART	4
156	شجرة الرأسمال التنظيمي	5
158	مؤشرات تنظيمية للرأسمال المعلوماتي	6
159	مكون الرأسمال المعرفي حسب منهجية التحليل	7
160	جانب من المؤشرات الخاصة بالعلامة	8
161	مؤشرات رأسمال الشركاء	9
162	جزء من شجرة رأسمال المساهمين	10
162	مؤشرات جزئية للرأسمال المجتمعي	11
163	مؤشرات جزئية للرأسمال البيئي	12
166	تقييم الاصول اللامادية للشركة المغربية للطيران (2015)	13
1	دورة التواصل داخل المقولة	14
190	آلية تدبير الرأسمال اللامادي داخل المقولة	15
226	التجليات اللامادية لرأسمال العلامة	16
244	تطوير الحلقات الايجابية للرأسمال اللامادي	17
249	خلق القيمة بالمقولة	

لائحة المبيانات

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التخصصات التي تم توظيفها من طرف المقاولات	182
2	أسباب رفض طلب القرض	185
3	الأسباب التي تحول دون لجوء المقاولات للقروض	186
4	السبل التي تلجأ إليها المقاولات لحل نزاعاتها التجارية	187
5	عراقيل مرتبطة بالإدارة العمومية	188
6	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب النشاط الذي تنتمي إليه المقولة	192
7	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب عدد العمال في المقولة	193
8	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب نوع المقولة	194
9	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب بداية النشاط	195
10	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب القائم بإدارة المقولة	196
11	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب وضع المنافسة على السوق	197
12	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب مستوى اشعاع المقولة	198
13	وضعية المقولة في السوق	199
14	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب تداول مصطلح الرأسمال اللامادي مع الزملاء المقاولين	200
15	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب التفكير في تحليل وتقييم الرأسمال اللامادي للمقولة	202
16	الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال التنظيمي وفق متغير القائم بإدارة المقولة	205
17	الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال العلائقي الزبنياء/ المنافسين وفق متغير القائم بإدارة المقولة	269

276	الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال المتعلق بالمساهمين وفق متغير القائم بإدارة المقاوله	18
280	الفروق لدى أفراد العينة في مجال الرأسمال المعرفي وفق متغير القائم بإدارة المقاوله	19

الفهرس:

1	ملخص
3	الفصل الأول : المقاوله والرأسمال اللامادي الإطار المنهجي للدراسة
4	تمهيد
7	(1) أسباب اختيار الموضوع:
8	(2) أهمية الدراسة:
8	(3) أهداف الدراسة :
9	(4) حدود الدراسة:
9	(5) صعوبات البحث
12	(6) المنهج المستخدم :
12	(7) الدراسات السابقة:
25	(8) إشكالية الدراسة :
29	(9) الفرضية العامة :
30	(10) متغيرات الدراسة:
30	(11) التعريفات الاجرائية لمصطلحات الدراسة
32	(12) العينة موضوع الدراسة:
33	(13) تقنية الدراسة:
38	(14) هندسة البحث :
53	الفصل الثاني:الرأسمال اللامادي من المحتوى النظري إلى مستويات التحليل
54	تمهيد
54	الباب الأول : 1- أجراًة مفاهيم الدراسة

57	1-1 - المقاربات السوسبيولوجية للرأسمال اللامادي
59	2-1- مكونات الرأسمال اللامادي
59	1-2-1 الرأسمال الرمزي
61	2-2-1 الرأسمال الثقافي
61	3-2-1 الرأسمال الاجتماعي
64	4-2-1 الرأسمال البشري:
65	3-1- التصور الاقتصادي للرأسمال اللامادي :
66	1-3-1 الأصول اللاذاتية
66	2-3-1 الأصول غير الملموسة:
69	4-1- الرأسمال اللامادي الارهاصات الاولى للمفهوم في مجال المقاولات
71	5-1- الرأسمال اللامادي في نظرية النمو الداخلي
74	6-1- الرأسمال اللامادي نحو اجراء المفهوم :
78	7-1- الرأسمال اللامادي وصعوبة التصنيف :
78	8-1- مفهوم رأسمال اللامادي موضوع الدراسة:
79	9-1- المقاوله
80	الفصل الثالث: نماذج إرساء الرأسمال اللامادي داخل المقاوله
81	تقديم :
82	1- مكونات الرأسمال اللامادي :تصنيف عام
82	1-1- الرأسمال البشري:
82	2-1- مفهوم وأهمية الرأسمال البشري :
86	3-1- الرأسمال التنظيمي
89	2-التنظيم من حيث كونه تفاعل : التكوين الإداري
89	3-اتجاه العلاقات الإنسانية :

91	4-الرأسمال العلائقي داخل المقولة
92	5-الرأسمال الزبوني
92	6-العلاقة مع المنافسين
92	7-الرأسمال المعرفي
94	8-رأسمال النظام المعلوماتي
94	9- رأسمال العلامة
97	10- رأسمال الشركاء
98	11- .رأسمال المساهمين
99	11-1-العلاقة بين المساهمين والمسيرين
100	11-2-تسيير حكمة المقولة
101	11-3-أنواع المساهمين في المقولة
101	12- الرأسمال البيئي الايكولوجي والمجمعي
104	الباب الثاني : تصنيفات الرأسمال اللامادي
105	1. تصنيف Xera
105	2. تصنيف معهد: Brooking
105	3. تقسيم : (FASB)
106	4. تصنيف Lev 2001
106	5. نموذج: Naviagtor Skandia
108	6. نموذج Karl-Erik Sveiby
111	الباب الثالث : طرق ونماذج قياس الرأسمال اللامادي:
111	1. تجارب تقييم الرأسمال اللامادي داخل المقاولات
113	2. مقاييس ونماذج القيمة السوقية
113	3. التحليل المالي للأصول اللامادية

114	4. نموذج القيمة الاقتصادية المضافة :
114	5. تحليل السلطة في المقولة
115	6. تحليل الثقافة
115	7. تقييم الأصول غير الملموسة
116	8. الأصول اللامادية وخلق القيمة
117	9. الاستثمار في البحث والتطوير
117	10. منهجية Thésaurus-Bercy
120	خاتمة الفصل
121	الفصل الرابع: خصائص وأهمية الرأسمال اللامادي داخل المقولة
122	تمهيد:
122	الباب الأول : -الفرق بين الرأسمال اللامادي و الرأسمال المادي
124	1-خصائص الراسمال اللامادي داخل المقولة
125	1-1 - الخصائص التنظيمية
125	1-2- الخصائص المهنية
126	1-3- الخصائص الشخصية
126	1-4- خصائص البنية
126	الباب الثاني :أهمية الراسمال اللامادي داخل المقولة
128	1-أدوار الرأسمال اللامادي داخل المقولة
130	2- شجرة مؤشرات الرأسمال اللامادي
130	3- معيقات تقييم الرأسمال اللامادي
130	4- تطوير الراسمال اللامادي
131	5- أهمية الرأسمال اللامادي
133	6- مؤشرات قياس الرأسمال اللامادي

134	خلاصة الفصل
135	الفصل الخامس: الرأسمال اللامادي وسوسيولوجيا المقولة
136	الباب الأول : التفاعل بين المكونات اللامادية للمقولة
136	1- الرأسمال البشري
138	2- الرأسمال الزبوني
139	3- رأسمال النظام المعلوماتي
140	4- عناصر العلامة في علاقتها مع رأسمال الزبون
140	5- رأسمال الشركاء
141	6- الرأسمال الايكولوجي والمجتمعي
142	الباب الثاني : الرأسمال اللامادي وسوسيولوجيا المقولة
144	1-الراسمال اللامادي: قلق فكري
146	2-المقولة ارضية للامادي بامتياز:
148	الفصل السادس: نموذج التجربة الفرنسية في تحليل الرأسمال اللامادي
149	تمهيد:
	الباب الأول : تقييم الرأسمال اللامادي
153	أولا : اليات إرساء وتحليل الرأسمال اللامادي داخل المقولة بحسب منهجية THÉSAURUS bercy
154	1-1- رأسمال الزبون
155	1-2- مؤشرات الرأسمال البشري بمنهجية thésaurus- bercy
157	1-3- رأسمال النظام المعلوماتي
158	1-4- رأسمال المعرفة
160	1-5- رأسمال العلامة التجارية
160	1-6- رأسمال الشركاء

161	7-1- رأسمال المساهمين
163	8-1- الرأسمال البيئي والمجتمعي
164	الباب الثاني : تجربة المقاولات المغربية في مجال تحليل الراسمال اللامادي بطريقة طيزوريس بيرسي:
167	خلاصة الفصل
168	الفصل السابع : وضعية الرأسمال اللامادي في المقاولات المغربية
169	تمهيد
192	الباب الأول: المقاول المغربية ومفهوم الرأسمال اللامادي
170	1-1-المقاول المغربية الوضعية الراهنة والسمات الأساسية
172	1-2-الخطة الإصلاحية لدعم المقاولات
173	1-3-سمات المقاول المغربية
173	1-4-المقاولات الصغيرة والمتوسطة والصغيرة جدا
173	1-5-التوزيع الجغرافي للمقاولات
175	2-توزيع المقاولات حسب نشاط القطاع
176	3-الحضور النسوي في المقاول
177	4-الجوانب المتعلقة بتسيير المقاولات
177	4-1-الولوج للتقنيات الحديثة (الرأسمال المعلوماتي)
178	4-2-بنية التأطير حسب الفئات والقطاعات
179	5-أنشطة المقاولات
180	6-البحث والتطوير (الرأسمال البشري)
181	7-التشغيل والتكوين
183	8-الرأسمال الاجتماعي
184	9-رأسمال البيئة
185	10-رأسمال العلاقات

190	الباب الثاني :
190	نتائج الدراسة
190	أولاً: معلومات المقاولات المدروسة
216	ثانياً: نتائج الدراسة
284	4-اختبار فرضيات الدراسة:
320	خلاصة الفصل :
321	خلاصات الجانب الميداني:
324	خاتمة عامة:
330	لائحة المراجع
371	لائحة الجداول
381	لائحة المبيانات
382	لائحة الاشكال
384	نموذج الاستمارة
394	نموذج المقابلات
402	الفهرس