

تأثير أستثمار رأس المال الفكري في ربحية منظمات الاعمال
بحث تطبيقي في شركة زين العراق للاتصالات

The impact of investing intellectual capital in the profitability of business organizations - applied research in Zain Iraq for Communications

		معلومات البحث:
الباحث : أسامة حميد مجيد	أ.د نغم حسين نعمة	• تاريخ الاستلام: 10-09-2021
جامعة النهريين / كلية أقتصاديات الاعمال	جامعة النهريين / كلية أقتصاديات الاعمال	• تاريخ ارسال : 19-09-2021
بغداد , العراق	بغداد , العراق	التعديلات
Osama Hameed Majeed	Dr. Nagham Hussein alnama	• تاريخ قبول: 30 – 09 -2021
College of Business Economics/ Al-Nahrain University	College of Business Economics/ Al-Nahrain University	النشر
Baghdad, Iraq	Baghdad, Iraq	
osamahameed785@yahoo.com	naghamalnama@gmail.com	

المستخلص :

يهدف البحث الى تحديد تأثير رأس المال الفكري في ربحية منظمات الاعمال, و ذلك من خلال التعرف على مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (البشري و الهيكلي و الزبائني) في تحقيق الربحية, إذ تمحورت مشكلة البحث في بيان هل هناك أستثمار و توظيف حقيقي لرأس المال الفكري في الشركة عينة البحث, و تم تطبيق البحث في شركة زين العراق للاتصالات , و أعتد الباحث المنهج الوصفي التحليلي, و تم جمع البيانات من خلال التقرير السنوي لشركة زين العراق المنشور في سوق العراق للاوراق المالية وللسنوات (2017-2019) و اعتماداً على التحليل المالي وبالأستعانة بالمقابلات الشخصية والمشاهدات الميدانية كانت أبرز النتائج التي توصل اليها الباحث أن أبعاد رأس المال الفكري تؤثر في ربحية منظمات الاعمال بنسب متفاوتة و بصورة أيجابية و كان هنالك مسوغ منطقي لقبول الفرضية الرئيسية, و في ذات الوقت تم ملاحظة الانخفاض في مستوى نفقات التدريب و التطوير للعاملين. كما عملت الشركة عينة البحث على الاهتمام بأستقطاب عاملين كفونين لديهم خبرة كبيرة, و اختتم البحث بعدد من التوصيات ومنها ضرورة ادراك قيمة رأس المال الفكري و العمل على تطويره و المحافظة عليه لتحقيق مستوى عالي من الارباح و ايضاً تبني سياسات استثمارية موسعة من اجل خلق عوائد على موجوداتها لتحقيق صافي ارباح بعد الضريبة مما يعطي قوة وقيمة اكبر للشركة.

الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري, رأس المال البشري, رأس المال الهيكلي, رأس المال الزبائني, الربحية.

Abstract:

The research aims to determine the impact of intellectual capital on the profitability of business organizations, by identifying the availability of intellectual capital requirements with its three components (human, structural and customer) in achieving profitability , the research problem centered on the statement whether there is investment And real employment of intellectual capital in the company, the sample of the research, and the research was applied in Zain Iraq company for communications, and the researcher adopted the descriptive analytical approach, and the data was collected through the annual report of Zain Iraq published in the Iraqi Stock Exchange and for the years (2017-2019). And based on financial analysis and using personal interviews and field observations, the most prominent findings of the researcher were that the dimensions of intellectual capital affect the profitability of business organizations in varying proportions and in a positive way, and there was a logical justification for accepting the main hypothesis, at the same time, there are decrease in the level of training and development expenses for employees, and increase in the level of turnover of assets, was noted. The company also worked on the research sample to pay attention to attracting competent employees who have great experience in the required jobs, the research concluded with a number of recommendations, the most important of them was realize the importance of intellectual capital and work to develop and maintain it to achieve a high level of profits and also adopt expanded investment policies in order to create returns on their assets to achieve net profits after Tax, which gives more strength to the company.

Keywords: intellectual capital, human capital, structural capital, customer capital, profitability.

المقدمة :

يعد رأس المال الفكري وتطبيقاته اساس نجاح المشروعات ، فهو يسهم في تأسيس مكانة راسخة تضمن للمشروعات البقاء والاستمرار في بيئة الاعمال الحالية ، لذا يلاحظ أن المجتمعات المتقدمة لم تحرز تقدمها الا بفضل اعتمادها على المفكرين والمبدعين واصحاب العقول المنتجة

وتعتبر الربحية التي هي عبارة عن علاقة بين الأرباح التي تحققها المشروعات والاستثمارات التي ساهمت في تحقيقها وهذا هدف تتطلع لتحقيقه إدارات المنظمات ، لكونه مقياس أساسي للحكم على كفاءتها ، وفعاليتها في استخدامها لمواردها ، فهي تمثل صافي نتائج عدد كبير من السياسات والقرارات ، وبالتالي تعتبر مؤشرا لأداء إدارة المنظمة وفي ضوء ذلك تحددت مشكلة البحث لتوضيح ما هو مستوى الاهتمام بأستثمار رأس المال الفكري في شركة زين العراق .

المبحث الاول : منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث

في ظل البيئة شديدة المنافسة، تسعى المنظمات إلى كسب مزايا تنافسية، من خلال إضافة قيمة للزبون، أو تحقيق الميزة في إدارة المهارات الفكرية لدى الموارد البشرية، وتدعيم الامكانيات والطاقات البشرية لديها، وقد تجلت مشكلة البحث الرئيسية (ما هو تأثير رأس المال الفكري في تحسين ربحية الشركة المبحوثة) حيث يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :

- 1- هل هناك أستثمار و دور حقيقي لرأس المال الفكري في الشركة مجتمع البحث ؟
- 2- هل هنالك تأثير لمكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري و الهيكلي و الزبائني) في ربحية الشركة عينة البحث ؟

ثانياً : أهمية البحث

تتبع أهمية البحث بانها تعالج موضوع من اهم الموضوعات المعاصرة سواء على مستوى الساحة المحلية أو العالمية ، وتكمن أهمية هذا البحث في الجوانب التالية:

- 1- تتبع أهمية البحث من أهمية موضوع رأس المال الفكري بوصفه أحد الموضوعات الحيوية لما له من دور في تحقيق القيمة الاقتصادية داخل الشركة.
- 2- مساعدة إدارة الشركة في تقييم رأس المال الفكري وإدراك أهميته كعنصر رئيس في تحسين الاداء المالي فيها وخلق القيمة للزبائن.

ثالثاً : أهداف البحث

يسعى هذه البحث الى تحقيق الاهداف الآتية :

- 1- التحقق من الشركة المبحوثة هل تعمل على توظيف حقيقي لرأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (البشري، الهيكلي، الزبائني) من خلال المقاييس المالية.
- 2- الكشف عن تأثير مكونات رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة في ربحية الشركة المبحوثة.

خامساً : فرضية البحث

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسية و مفادها ما يأتي :

يمكن قياس أستثمار رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة في ربحية الشركة مالياً من خلال توظيف المقاييس المالية لرأس المال الفكري و ربحية منظمات الاعمال.

سادساً : منهج البحث

يشار إلى منهج البحث بأنه تصميم يمكن من خلاله وضع الخطط التي تمكن البحث من بيان اغراضه بطريقة مبسطة ونظامية و مترابطة، وعلى وفق أهداف البحث وطبيعة متغيراته ، فقد اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي الذي لا

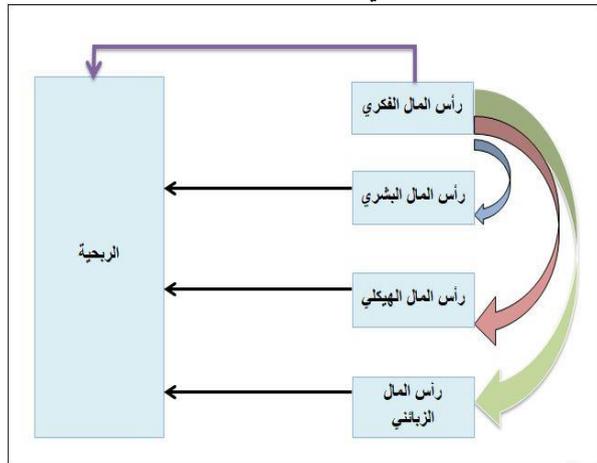
يقف عند حد جمع المعلومات لوصف الظاهرة ، وانما يعمد إلى تحليلها وكشف ا بين متغيراتها .

سابعاً : حدود البحث

يمكن تحديد حدود البحث من خلال ما يأتي :

- 1- الحدود المكانية: تم اختيار شركة زين العراق الكائنة في محافظة بغداد حصراً بوصفها الحدود المكانية
- 2- الحدود الزمانية: فيما يتعلق بالقياس الكمي ستكون لمدة ثلاثة سنوات (2018, 2017, 2019) التي توفرت فيها بيانات البحث الكمية أما بالنسبة لسنة (2020) فقد تعذر أدرج بياناتها لعدم أتمام التقرير السنوي لشركة زين لغاية الان.
- 3- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية في العاملين في الشركة مجتمع البحث في مختلف الاختصاصات و المناصب.

ثامناً : المخطط الفرضي للبحث



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

تاسعاً : أساليب جمع البيانات

يتمثل أسلوب جمع البيانات وفق طريقتين :

- 1- الجانب النظري: اعتمد البحث في تغطية الجانب النظري على ما توفر من مراجع مكتوبة و إلكترونية تمثلت بالمصادر العلمية العربية والأجنبية التي شملت الكتب والدوريات والرسائل والأطاريح الجامعية ذات الصلة المباشرة بمتغيرات البحث.

- 2- الجانب العملي: اعتمد الباحث في الحصول على البيانات المتعلقة بالجانب العملي من خلال ما يلي:

أ- التقرير السنوي لشركة زين العراق المنشور في سوق العراق للاوراق المالية.

للباحث معرفة بعض الجوانب التي لا يمكن معرفتها من خلال الوسائل الأخرى.

عاشراً : أساليب تحليل البيانات

حيث تم تحليل البيانات المتعلقة برأس المال الفكري و ربحية الشركة مالياً من خلال المؤشرات المتعلقة بمتغيرات البحث و كما موضحة في الجدول رقم (1)، و جدول رقم (2).

ب- المقابلات الشخصية: تم صياغة أسئلة المقابلة الشخصية لتغطي بعض من الجوانب الخاصة بالبحث، استطاع الباحث من خلالها الاتصال المباشر بالقائمين على الواقع الميداني من خلال الحوار والمناقشة مع المبحوثين حول متغيرات البحث وتمكن من تهيئة أذهانهم لاستقبال وفهم الواقع المالي للشركة، مما أتاح

جدول (1) المقاييس المالية لرأس المال الفكري

الغرض منه	المقياس/النسبة	المتغير
*يعكس مقدرة رأس المال الفكري على رفع سعر السهم بشكل يفوق قيمته الدفترية.	*العائد على القيمة المضافة = صافي الأرباح قبل الذرائب / إجمالي القيمة المضافة	رأس المال الفكري
*يعكس قابلية رأس المال الفكري على توليد العائد على الموجودات من خلال تشغيلها بأقصى ما يمكن.	*معدل العائد على إجمالي الموجودات = صافي الأرباح المتحققة / إجمالي الموجودات	
*يعكس مدى قابلية رأس المال على خلق القيم المضافة .	* نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية = سعر السهم في سوق / القيمة الدفترية للسهم	
*عكس نسبة رأس المال الفكري المنظمة.	*نسبة رأس المال الفكري إلى إجمالي العاملين = موجودات الفكرية / إجمالي عدد العاملين	رأس المال البشري
*يعكس مدى أهتمام بالعاملين ذوي الخبرة و المهارة.	*معدل تولي الموجودات الفكرية لمناصب قيادية = عدد سنوات الخبرة العملية للموارد البشرية / إجمالي عدد العاملين	
* تعكس خبرة رأس المال الفكري في المنظمة.	*متوسط عدد سنين الخبرة العملية للموجودات الفكرية = القياديين من الموجودات الفكرية / إجمالي الموجودات الفكرية	
*يعكس مدى الاحتفاظ بالعاملين من ذوي الخبرة و المهارة.	*معدل دوران توظيف الموجودات الفكرية = عدد المستقلين و تاركي العمل / إجمالي الموجودات الفكرية	
*تعكس مدى الاهتمام بتطوير مهارات العاملين.	*نسبة نفقات التدريب = نسبة نفقات التدريب / إجمالي المصروفات الخدمية المتنوعة	
*تعكس مدى الاهتمام في رفع معنويات العاملين.	*نسبة نفقات تحفيز و تشجيع العاملين = نفقات المكافآت التشجيعية للعاملين / إجمالي النفقات الادارية	
*مدى الاهتمام بأستثمار و توظيف المعرفة و تحويلها الى تنفيذ.	*نسبة أستثمار براءات الاختراع = عدد براءات الاختراع المستثمرة/إجمالي براءات الاختراع.	رأس المال الهيكلية
* تعكس مدى الاهتمام بالبحث و تطوير.	*نسبة نفقات البحث و تطوير = نفقات البحث و تطوير/إجمالي مصروفات خدمية متنوع.	
*تعكس مدى الاهتمام في العلاقة التجارية.	*نسبة نفقات حماية العلامة التجارية = نفقات الاعلان / إجمالي نفقات التسويقية	
*تعكس مدى الاهتمام في مواكبة التكنولوجيا	*نسبة نفقات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات = نفقات الاجهزة التكنولوجية / إجمالي نفقات الاثاث و الاجهزة	
*تعكس مدى الاهتمام و الدعم لربائز المنظمة القدامى.	*نسبة نفقات الاعانات = نفقات الاعانات / إجمالي المصروفات التحويلية	رأس المال الزبائنية
*تعكس مدى أهتمام الشركة بالاحتفاظ بالزبائن المعروفين بولائهم لها.	*نسبة نفقات السلع و الخدمات المجانية = نفقات السلع و الخدمات المجانية / إجمالي المصروفات التحويلية	

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على (Stewart, 2010: 32)

جدول (2) المقاييس المالية للربحية

المتغير	المقياس/النسبة	الغرض منه
ربحية منظمات الاعمال	*العائد على حق الملكية = صافي الدخل / حق الملكية	*يقيس العائد المتحقق على استثمارات المساهمين في حق الملكية.
	*العائد على الاستثمار = صافي الربح قبل الفوائد والضرائب / مجموع الموجودات	* يقيس الفاعلية الكلية للإدارة في توليد الأرباح من الموجودات المتوفرة لديها.
	*هامش صافي الدخل = صافي الربح الدخل / أجمالي المبيعات	* يهتم بتحديد صافي الربح الحقيقي للشركة.

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على (90 : Lashor & other, 2008)

المبحث الثاني : الاطار المفاهيمي للبحث

أولاً : مفهوم رأس المال الفكري ونشأته

يعود مفهوم رأس المال الفكري Intellectual Capital و الذي يرمز له اختصارا (IC) رأس المال الحقيقي للمنظمات، و قد أتسع نطاق هذا المفهوم ليشمل الامكانات المادية والمالية والمعنوية والثقافية والذهنية جميعها المتاحة للمنظمة. و لا يشكل كل العاملين في المنظمة رأس المال الفكري، و إنما يطلق هذا المصطلح على قيمة معرفة و مهارات العاملين بالنسبة لتكوين ثروات المنظمة، فالباحث الكيميائي الذي يخترع دواء مهم او مدير المصنع الذي يقلل من وقت الدورة الانتاجية بمصنعه هؤلاء امثلة عن رأس المال الفكري (عبيد، 2000 : 10).

اذ أن كل المنظمات تحتاج إلى رأس المال الفكري من أجل إدارة عملياتها، وتعددت التعاريف التي أعطيت لمفهوم رأس المال الفكري، كما تعددت مسمياته و مصطلحاته فمنها : الموجودات غير الملموسة، رأس المال غير الملموس، رأس مال المعرفة، رأس المال الفكري الاستراتيجي، و رأس المال الرقمي، ولكن أكثر المصطلحات استعمالا و شيوعا هو رأس المال الفكري. اذ يعيش العالم فترة غير مسبوقة من التغيير والتطوير المستمر، وقد أدى الانحسار التدريجي لعصر الثورة الصناعية والانطلاق نحو الاقتصاد القائم على المعرفة إلى ظهور منظمات الأعمال المبنية على المعرفة والمعلومات، والتي تعتمد في المقام الأول على الخبراء والمتخصصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة، و أصبح تركيز منظمات الأعمال في العصر الحالي على المعرفة المتراكمة في عقول الموارد البشرية والنتيجة عن الممارسة الفعلية للعمل والتوجيه والمساندة من القادة، وتبادل الأفكار والخبرات مع الزملاء في العمل والتعرض لمطالب العملاء، وكذلك نتيجة التدريب وجهود التنمية والتطوير التي تستثمر فيها المنظمات مبالغ هائلة، فهذه المعرفة المتراكمة والمتزايدة تشكل رأس المال الفكري في المنظمة (عبيد، 2006 : 64).

ووصف (Ross : 2001) رأس المال الفكري أنه المظلة التي تنظوي تحتها إدارة المعرفة بكونها المحرك والطاقة الدافعة لها، ويشير رأس المال الفكري إلى حيازة المعرفة وتطبيق الخبرات والمهارات والأدوات داخل المنظمة لتحقيق استراتيجياتها (Ross : 2001,23). و قد عرفت (Tumwine, Noxin,2017) رأس المال الفكري مجموعة الموجودات المعرفية التي تستخدمها المنظمة في اعمالها لخلق القيمة و تحسين وضعها التنافسي بين الشركات خلال ما يضاف من قيمة لأصحاب المصلحة المحددين.

ثانياً : مكونات رأس المال الفكري

تختلف وجهات النظر الإدارية والمحاسبية من حيث مكوناته وأنواعه. وهذا الاختلاف يعود إلى مؤهلاتهم العلمية سواء أكانت اقتصادية أم محاسبية أم إدارية، وكل فرد ينظر إلى جانب المعرفة الذي يدخل في دائرة اهتماماته، وفيما يلي أهم مكونات رأس المال الفكري المتفق عليه (Florinda et al.,2019).

أولاً- رأس المال الهيكلي: يصنع رأس المال الهيكلي المعرفة الحقيقية التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة، حيث يمثل جميع القيم التي تبقى في المنظمة عندما تغلق الأضواء فيها في آخر يوم عمل.

ثانياً- رأس المال البشري: يتمثل رأس المال البشري في المعرفة الضمنية والخبرات والمهارات التي يتمتع بها العاملين، وهو يمثل مورد دخل للمنظمة ولكنه ليس ملكا لها (Szelągowski, 2019 : 208).

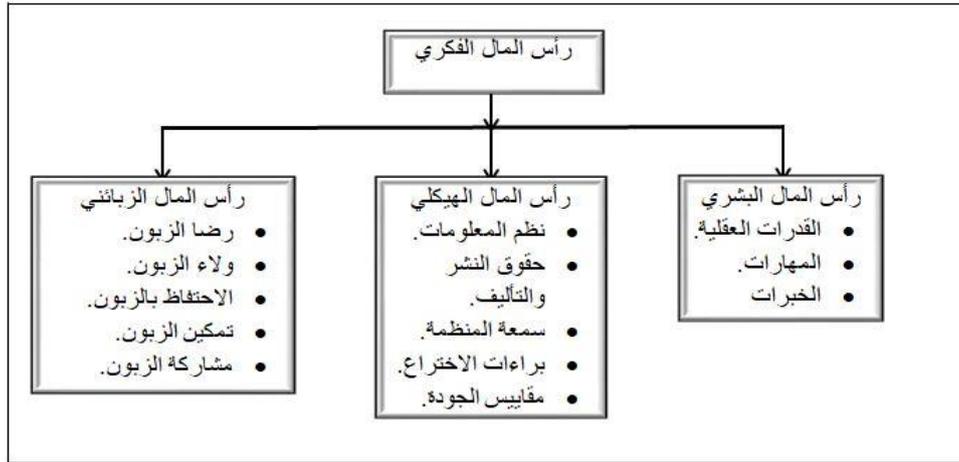
ثالثاً - رأس المال الزبائني: ويتمثل رأس المال الزبائني في قيمة علاقة المنظمة مع الزبون، إذ هو القيمة التي ينتجها مستوى رضا الزبائن ولواؤهم، والموردين والجهات الخارجية الأخرى، وما استطاعت المنظمة من بنائه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف (الملكاوي، : 27) 2007. إن هذه العلاقات التي تبني بين المنظمة وعناصر بيئتها الخارجية تكون ذو أهمية كبيرة وقيمة حيوية استنادا لما يلي (Jean, 2003 : 13).

كما و صنف Stewart رأس المال الفكري في ثلاثة مكونات (Stewart, 2010: 32).

أ- رأس المال البشري: وهو يحظى بأهمية كونه المصدر الأساسي للابتكار والتجديد في المنظمة، وذلك لما يتمتع به الأفراد من المقدرة العقلية والمهارات والخبرات والمعنويات اللازمة، لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات وحاجات المستفيدين وتمكين منظماتهم من البقاء والمنافسة.

ب- رأس المال الهيكلي : وهو يتضمن القدرات التنظيمية للمنظمة، التي تلبي طلبات المستفيدين من خلال نقل المعرفة وتعزيزها في الموجودات الفكرية الهيكلية كنظم المعلومات، وحقوق النشر والتأليف، وسمعة المنظمة، وبراءات الاختراع، ومقاييس الجودة المراعية لحاجات المستفيدين.

ت- رأس المال الزبائني : ويشمل رضا الزبون، ولاء الزبون، الاحتفاظ بالزبون تمكين الزبون ومشاركة الزبون.



شكل (2) تصنيف رأس المال الفكري لدى Stewart

Source: Stewart, 2010:33

4- الخصائص السلوكية والشخصية: وترتبط بالعنصر

- البشري وبنائه الذاتي ، و تتضمن:
- أ- يميل رأس المال الفكري الى تحمل المخاطرة في بدء العمل بدرجة كبيرة ، والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة التي تتسم بعدم التأكد.
- ب- الاستفادة من خبرات الآخرين ومبادراتهم بتقديم الأفكار البناءة (الانفتاح على الخبرة).

رابعا : أليات بناء رأس المال الفكري في المنظمات

لا يمكن أن تحقق المنظمات النتائج المرغوبة مالم تمتلك أساليب تنمية وبناء رأس مالها الفكري، وبالشكل الذي يسهم في إضافة قيمة للمنظمة وميزة تنافسية مستدامة، و قد قدم (Linda & Jennifer , 2009 : 2) نموذج فعال لبناء رأس المال الفكري و الذي يتطلب من المنظمة القيام بالخطوات التالية :

- 1-وضع معايير اداء عالية الجودة للجميع مع الاستمرار بتطويرها و اضافة التحديثات عليها من خلال القيام بعملية تحليل الموقف الحالي للمنظمة مقابل الموقف الذي تطمح بالوصول اليه إذ ان تحليل وضع المنظمة هو حجر الزاوية لجهودها التطويرية بعد الانتهاء من تحديد مدى جودة اداء العاملين في المنظمة سيكون بالامكان تحديد الطريقة المثلى لتوزيع العاملين.
- 2- القيام بتطوير العاملين من خلال تكليفهم بمهام جديدة و صعبة ذات تحدٍ، و باتباع اسلوب التعاقب او التدوير الوظيفي (Job Rotation) مع ضرورة الحرص على ان يبقى الجميع في حالة تعلم مستمر.
- 3- تعديل كل واجهة من واجهات المحيط بالعمل مثل ثقافة المنظمة و هيكلها التنظيمي و سياستها لتسهيل عملية البناء و التطوير.
- 4- تزويد كل مستوى من مستويات المنظمة بموهبة جديدة و توظيف أفراد مناسبين لحل المشاكل التنظيمية و ليكونوا احتياطا يعزز المناوبة الادارية و مثال يحتذى به.
- 5- جعل العاملين في المنظمة ككل يشاركون في عملية التغيير و توفير الفرصة لهم لكي يتفوقوا بجعلهم شركاء مهمين الى الحد الذي يسمح بتشكيل شراكة معهم.

ثالثا : خصائص رأس المال الفكري

ذكر (Mettanen & Lonnqvist, 2002: 2) مجموعة من الخصائص و هي:

- أ- إن رأس المال الفكري شئ غير مرئي.
 - ب- إن رأس المال الفكري يرتبط ارتباطا وثيقا بمعارف ومعلومات وخبرات المستخدمين فضلا عن تقاليد وتكنولوجيا أية منظمة.
 - ت- إن رأس المال الفكري يمنح أية منظمة فرص أفضل للنجاح في المستقبل.
 - ث- إن رأس المال الفكري لا يشتمل على الموجودات المالية والنقدية.
- كما حدد (الشربيني, 2011 : 23) مجموعة خصائص رأس المال الفكري على النحو التالي:

1-الخصائص التنظيمية:

- وترتبط بيئة المنظمة التي تتضمن (Florinda et al.,2019: 148):-
- أ- تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الاستراتيجية الإدارية.
 - ب- المرونة في نوعية الهياكل والتي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد.
 - ت- البعد عن المركزية الإدارية بشكل كبير.

2- الخصائص المهنية:

- وترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم وتتضمن (السعيد, 2008 : 22):-
- أ- امتلاك العديد من المهارات المهنية النادرة والخبرات المتركمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم.
 - ب- التمتع بدرجة تعلم تنظيمي عالية .

3-خاصية الابداع: إذ ان رأس المال الفكري يتبنى فكرة او سلوك جديد لصناعة المنظمة او لغرض الوصول لحصة سوقية معينة ضمن بيئتها إذ ان مصادر الابداع تتنوع داخل المنظمة و ان هناك الابداع التكنولوجي و خلاصات براءات الاختراع والمصادر، وان هناك ابداعا وفقا لاستعمالاته ووفقا لمستوى التغيير (Areiqat, 2019: 7).

خامساً : إدارة رأس المال الفكري

أن الغرض الأساسي في تقوية القدرات العقلية التي تولد قيمة مضافة للمنظمات هو وجود إدارة فاعلة للموجودات الفكرية واستثمارها، وإثارة المعرفة غير الظاهرة والسائنة والموجودة داخل العقول لتحفيزها، والاستفادة منها ونشرها وبعض الموجودات الفكرية قد لا تفضل الإدارة والسيطرة، بل كثيراً ما تقوم بمقاومة محاولات الاندماج والاحتواء ، وهناك عدة مبادئ أساسية لأدارة لرأس المال الفكري تتضمن الآتي : (Stewart, 2010 : 163).

1- توفير الموارد الضرورية التي تساهم في إنشاء شبكة المعلومات الداخلية، بالإضافة الى تعزيز فرق العمل، وجماعات الجذب، وأي شكل اخر من اشكال التعلم، وأن سر نجاح الإدارة يكمن في المحافظة على رأس المال الفكري واستثماره، ويتم ذلك من خلال الإتاحة بروح المبادرة الابتكارية لفرق العمل بالممارسة الادارية الناجحة، بأستخدام المعرفة، والمهارات، والمعلومات في اهتماماتهم بشرط عدم المبالغة.

2- توظيف الاعمال والأفكار الخاصة برأس المال الفكري لصالح المنظمة لأنشاء علاقات ودية مع زبائنها، ومجهزيها، ومستخدميها على المدى الطويل.

3- اتمام هيكله رأس المال الفكري عبر خزنها داخل نظام ذو كفاءة عالية لسهولة استخدامها عند الحاجة.

4- توجيه المعلومات الى الموقع الذي يكون بحاجة اليها، لكن عند الضرورة فقط، لان زيادتها قد تؤدي الى عدم التميز فيما بينها من حيث الاهمية.

لذا تعد إدارة رأس المال الفكري من النواحي المهمة لنجاح منظمات الاعمال، وتحقيق مستوى عالي من الاداء على المدى البعيد لذلك يقدم كل من (العززي ونعمة، 2001) عدة خطوات ترشد منظمات الاعمال الى معرفة وكيفية إدارة رأس المال الفكري : (العززي ونعمة، 2001:7-8).

1- تأتي المعرفة من خلال العمل وتعليم الآخرين حول كيفية القيام به : أي بمعنى "إذا قمت بعمل سوف تعرفه"، فمن وسائل المعرفة هو محاولة التعلم والقيام بعدة أشياء وتجربتها.

2- معرفة السبب قبل الاسلوب (الفلسفة المهمة): أن سبب فشل العديد من المنظمات التي سارت على خطى المنظمات الناجحة في التعلم من تجاربها الناجحة هو أنها ارادت أن تتعلم كيفية استخدام السلوكيات والتطبيقات والأساليب بدلاً من معرفتها سبب اتباع هذه الفلسفة، إذ أن المسألة تكمن في الفهم قبل الشروع بالتنفيذ.

3- الخوف يؤدي احياناً الى احداث فجوة بين العمل والمعرفة، ابعاد الخوف قدر الامكان: يتسبب الخوف في مشكلات عديدة للمنظمات، إذ يؤدي الخوف والضغط الى قيام رأس المال الفكري بعمل اشياء خاطئة وغير منسجمة، وإن الفرد لن يجرب أي شيء جديد ما يعلم أن عاقبة عمله هي كارثة لوظيفته.

6- لا وجود للعمل من دون أخطاء: ما هو رد فعل المنظمة؟ عند ترسيخ فلسفة العمل، من الضروري أن يكون أحد العناصر المهمة هو ما سيحدث اثناء وقوع

الخطأ وبعده، ومن الواضح أن التحركات وأن كانت على وفق خطط جيدة، لايد من تعرضها لمخاطر الفشل، فكيف ستكون استجابة المنظمة؟ وهل ستوفر حلولاً مرنة؟ أم أنها ستعامل الخطأ بشدة الامر الذي يدفع رأسمالها الفكري للاشتراك في تحليل واجتماعات ومناقشات ولكن من دون تنفيذ أي شيء خشية الوقوع بالفشل.

7- ما عمل القادة؟ وكيف يمضون وقتهم؟ وكيف يخصصون الموارد ويعالجون القضايا؟: أن الاختلاف بين المنظمات الناجحة وبعض المنظمات التي تلاقي صعوبة كبيرة في عملية تحويل المعرفة الى تنفيذ، وهذا ليس بسبب جذب هذه المنظمات لأفراد يمتلكون قدرات ومهارات خلاقه فحسب، بل أن الاختلاف يكمن في النظم والممارسات الادارية اليومية التي تجسد وتخلق ثقافة تساعد على ترسيخ المعرفة ونقلها والتصرف على وفقها وتعد هذه المسألة الأكثر أهمية.

سادساً : قياس رأس المال الفكري و أهميته

لقد اصبح رأس المال الفكري متغيراً ذا اهمية وتأثيراً كبيراً على المنظمات بالنجاح أو الفشل، لذلك اصبحت المنظمات الناجحة تركز على قياس رأس المال الفكري من خلال البحث عن افضل المقاييس التي من الممكن ان تكون قادرة على القياس الدقيق لرأس المال الفكري، وهذا ما أشار اليه (Roos et al., 2002: 38).

ويخلص (Karzell, 2011 : 21) ضرورة قياس رأس المال الفكري بالآتي:

1- يوفر اساساً لتقييم المنظمة من خلال التركيز على الموجودات الفكرية، إذ يرى أن رأس المال الفكري يعد الأساس في تحديد قيمة منظمات الاعمال و اداء الاقتصاد الوطني.

2- يحفز الادارة و يحثها على ما هو مهم عبر التركيز على النشاط او الفعل ، لأن التركيز الان هو ليس على وجود او عدم وجود ارصدة المعرفة ، ولكن على وجود طرائق لقياسها و تقييمها. 3- يستخدم كأساس لتبرير الاستثمار في أنشطة ادارة المعرفة بواسطة التركيز على المنفعة او العائد إذ يعتبر رأس المال الفكري بمثابة الامكانية الوطنية المخفية للتطور المستقبلي.

إن رأس المال الفكري يكون موجوداً بوجود العاملين والخبراء القائمين على أداء الأعمال التي تضيف قيمة للزبائن ، وهنا لا بد من تتبع نمو خبرة ومهارة ومعرفة العاملين وقياسه ، والذي يعد كأحد أساليب قياس رأس المال الفكري للمنظمة، فقد أشار (stewart) إلى مجموعة من المؤشرات التي بالإمكان استخدامها لقياس رأس المال الفكري التي قاست الابعاد الثلاثة لرأس المال الفكري (stewart,2010 : 245) :

1- نسبة رأس المال الفكري إلى أجمالي العاملين.

2- معدل تولي الموجودات الفكرية لمناصب قيادية.

3- متوسط عدد سنين الخبرة العملية للعاملين.

4- معدل دوران رأس المال الفكري.

5- نسبة نفقات التدريب.

6- نسبة نفقات تحفيز و تشجيع العاملين.

2- ---- معدل العائد على إجمالي الموجودات =

صافي الأرباح المتحققة
إجمالي الموجودات

3-العائد على القيمة المضافة Return on value added

وتعد من أدق الطرق القياس رأس المال الفكري ، فهي تستند إلى قياس قيمة (IC) بتشخيص المكونات المختلفة له. أن هذه الطريقة تركز في مكونات موجودات السوق مثل رضا الزبون وولائه ، والموجودات المعنوية مثل براءات الاختراع ، والموجودات التقنية مثل المعرفة ، والموجودات البشرية مثل التعلم والتدريب ، والموجودات الهيكلية مثل نظم المعلومات ، وعندما تقاس هذه المكونات من خلال توجيه الأسئلة إلى المنظمة المراد قياس رأس مالها الفكري، يكون بالإمكان التعرف على تقييم واضح لموجوداتها الفكرية (عبيد، 2000 : 47).

3- ---- العائد على القيمة المضافة = صافي الربح قبل الضريبة
إجمالي القيمة المضافة

سابعاً : مفهوم الربحية

لمعرفة مفهوم الربحية يجب التمييز بين مفهوم الربح (Profit) والربحية (Profitability) إذ يستخدم مصطلح الربح والربحية بشكل متبادل و في المعنى الحقيقي هناك فرق بين المفهومين، فالربح مفهوم مطلق، في حين الربحية مفهوم نسبي، مع انهما يرتبطان ارتباطاً وثيقاً ومنداخلأ فيما بينهما في مجال النشاطات التجارية (Trivedi 2010:237). وللربح عدة مفاهيم منها الربح الاقتصادي، و المحاسبي، المالي والربح التشغيلي.

كما ان كلمة الربحية Profitability تتألف من جزئين، الجزء الاول الربح Profit، إذ عرفها (Trivedi, 2010) على انها " الدخل الكلي المتحقق من خلال نشاطات الاعمال في مدة زمنية معينة (Trivedi, 2010:237). اما الجزء الثاني من الكلمة وهي القدرة Ability، و هي تشير الى قوة المنظمة للحصول على الأرباح، و تشير ايضا على قوة ادائها التشغيلي والمالي . وعلى هذا الاساس تعرف مجتمعة على انها " قدرة اداة معينة على تحقيق العائد من استخدامها (Barad, 2010 : 102).

ونجد أن الربحية تأتي في مرحلة لاحقة بعد تحقيق قدر كبير من السيولة والضمان، وتعد الربحية أمر ضروري لتدعيم مركز المنظمة التنافسي في السوق (قزعاط، 2009 : 30). كما و يمكن تحديد خصائصها بالاتي (الخفاجي، 2015: 31):

- 1- الربحية مفهوم مالي و إقتصادي يكشف عن النشاط الذي تقوم به منظمات الاعمال، فهل هي رابحة أم خاسرة وما مدى هذا الربح ؟
- 2- تعكس الربحية كفاءة الادارة، فإذا كانت الربحية مرتفعة فإن الإدارة ناجحة ، وحققت أهدافها، وإذا كانت الربحية متدنية يعني أن الإدارة غير كفوءة ومقصرة في تنظيم أنشطتها الاقتصادية.
- 3- الربحية تعكس أستثمار إدارة المنظمة للإمكانيات المتاحة، وهي توظيف لكل ما يتوفر لديها من سيولة.

7- نسبة الابتكار و التجديد للعاملين.

8- نسبة أستثمار براءات الاختراع.

9- نسبة نفقات البحث و التطوير.

10- نسبة نفقات حماية العلامة التجارية.

11- نسبة نفقات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

12- نسبة نفقات الاعلان.

13- نسبة نفقات السلع و الخدمات المجانية.

يمكن قياس القيمة الفكرية للمكونات الاساسية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، الهيكلي، الزبائني) من خلال ثلاثة طرق و التي تضم القياس المالي كالاتي (245 : Stewart, 2010):

1- نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية Market value to Book Value

تم اقتراح مدخل القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية من قبل (Stewart, 1997) والذي يستند في قياس رأس المال الفكري إلى الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية لاسهم الوحدة الاقتصادية، ويفترض هذا النموذج أن القيمة السوقية تعكس القيمة الحقيقية لها، أما القيمة الدفترية فهي قيمة تاريخية يمكن الحصول عليها من السجلات المحاسبية، والتي تعكس قيمة الموجودات الملموسة على عكس القيمة السوقية، التي تعكس الموجودات الملموسة وغير الملموسة، فالفرق بين القيمتين يمثل قيمة الموجودات الفكرية التي تمتلكها الوحدة الاقتصادية ويمكن الحصول على القيمة السوقية من خلال ضرب عدد الاسهم للوحدة في سعر السهم السائد في السوق، ومن خلال تطبيق المعادلة الاتية يتم استخراج قيمة رأس المال الفكري (عبد الدايم 2019 : 54).

1- ---- نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية =

سعر السهم في سوق
القيمة الدفترية للسهم

فلماذا إذن يدفع الناس أكثر بكثير من القيمة الحقيقية للموجودات الثابتة لأي منظمة ؟ السبب هو رأس المال الفكري ، فقيمة اسهم شركة (Microsoft) مثلا ، ليست مبنية على قيمة مصانعها أو مبانيها ، بل على قيمة قدرتها على تطوير واخراج منتجات جديدة ، والتحكم في معايير وتقنيات برامجيات الحاسبات الشخصية ، وتكوين أحلاف واتفاقيات مع شركات أخرى وعلى هذا الأساس فان رأس المال الفكري يمثل الفارق بين القيمة الاسمية والقيمة السوقية لأية منظمة.

2-معدل العائد على إجمالي الموجودات Rate of return on assets

بموجب هذه الطريقة يتم احتساب الأرباح الصافية المتحققة قبل الضرائب في المنظمة وقسمتها على إجمالي الموجودات. ولذلك فان هذه النسبة تقيس إنتاجية أو ربحية الاستثمارات المختلفة. وتشير النسبة المنخفضة إلى ضعف إنتاجية أستثمارات المنظمة الناجمة من عدم وجود مقدرة عقلية متمكنة من توجيه استثمارات المنظمة بالاتجاه الصحيح أما إذا كانت النسبة مرتفعة فأنها تدل على وجود رأس المال الفكري، و بالتالي كفاءة سياسات المنظمة الاستثمارية و التشغيلية (Jolanta, 2008 : 4).

الفرص البديلة، ويعبر عنه بزيادة الإيرادات الكلية على الكلف الكلية (نبيلة، 2016: 3).

3- الربحية الاجتماعية Social profitability:

لا بد من العمل أيضاً لتحقيق عدد كبير من الاهداف الاجتماعية المتمثلة بتوفير افضل نوعية للخدمات وفرص العمل وتلبية حاجات المجتمع والمحافظة على الموارد. كما ان الاهداف الاجتماعية يمكن ان تكون مربحة وبكلفة قليلة ، في حين ان البعض الآخر يساعد في تعزيز الربحية من خلال جذب الزبائن، كما في حالة توفير الخدمات بالجودة العالية (Barad, 2020 : 111).

عاشراً : العوامل المؤثرة على الربحية

إذ تواجه المنظمات في سبيل تحقيق الهدف المتعلق بتعظيم ربحيتها، العديد من العوامل التي تتفاوت في درجة تأثيرها في الربحية ، سواء أكانت هذه العوامل خارجية تتعلق بالبيئة المحيطة ، أم داخلية تتعلق بالمنظمة. لذا يصنفها Guru et al (2002) الى صنفين رئيسيين هما : التي تحت سيطرة الادارة (عوامل داخلية)، وتلك التي خارج السيطرة عليها (عوامل خارجية) ، ان التأثيرات التي تسببها الادارة على الربحية من الممكن تحليلها من خلال توضيح الميزانية العمومية وحسابات الارباح والخسائر في تلك المؤسسات ، اذ من خلال فقرات الميزانية يتوضح سياسة المنظمات و القرارات المرتبطة بمصادر واستخدام الاموال Guru et al (2002 : 3).

و من جانب اخر أن كفاءة الادارة في توليد الإيرادات والسيطرة على الكلف تنعكس في حسابات الارباح والخسائر. وبالمقابل فإن المحددات الخارجية يمكن تقسيمها الى العوامل المرتبطة بالبيئة والعوامل المحددة للمنظمة فالعوامل الاولى تتضمن وفق رأي (Molyneux & Thornton) هيكل السوق ، الانظمة و القوانين و التضخم و معدل الفائدة ونمو السوق. اما الاخيرة فتتضمن حجم المنظمة واصحاب الملكية.

ان تحليل هذه العوامل لفت نظر صناع القرار والباحثين، نظرا لأهميته الحيوية في تطوير الاقتصاد الوطني وارساء الاستقرار المالي.

أحد عشر : مؤشرات قياس الربحية

تقيس هذه المؤشرات والنسب الاداء الكلي للمنظمة، بينما تقيس باقي المؤشرات او النسب الاخرى (السيولة، النشاط، السوق ... الخ). وان مؤشرات الربحية توحد الاثر الاغلب في قرارات الادارة فهي تفحص قدرة المنظمة على توليد الارباح من المبيعات والموجودات وحق الملكية، وان الارباح هي مقياس لفاعلية سياسات المنظمة الاستثمارية والتمويلية والتشغيلية والقرارات المتخذة المتعلقة بهذه القرارات (العامري، 2013: 87).

و مقاييس الربحية مهمة لمديري ومالكي ومستثمري منظمات الاعمال، لانها تشير إلى كفاءة الاداء بشكل عام. ويمكن تقسيم هذه المؤشرات إلى : العائد على حق الملكية و معدل العائد على الاستثمار و هامش صافي الدخل و ندرج في ادناه مؤشرات قياس الربحية: (Ali, et al., 2018: 58)

أ- العائد على حق الملكية Return on Equity (ROE): يقيس العائد المتحقق على استثمارات المساهمين في حق الملكية (Geitman, 2006 : 69)،

ثامناً : أهمية مؤشر الربحية

يعد مؤشر قياس الربحية مهم جداً، ليس بسبب المعلومات التي يقدمها حول صحة وازدهار الوضع المالي و الاقتصادي لمنظمات الاعمال في أي سنة من السنوات فحسب ، وإنما كذلك لأن الأرباح تمثل المحدد الرئيس للنمو والتوظيف في المدى المتوسط ، ويمكن تلخيص أهمية مؤشر قياس الربحية على وفق الآتي :

- 1- مقدار الربح المتحقق هو مقياس لكفاية الاعمال، وكلما زادت الأرباح ارتفعت الكفاءة، لذلك فبالإمكان قياس وتحليل أرباح منظمات الاعمال بدراسة ربحية استثماراتها المتحققة (Barad, 2010: 108) .
- 2- كل منظمات أعمال لا بد أن تحقق ربحاً خلال مدة زمنية معينة، تعطي عائداً للمساهمين لتظل استثماراتهم قائمة، مما يتيح لها الاستمرار في أداء وظائفها التي أنشأت من أجلها، وأما المقاييس الاجتماعية التي على أساسها يجري قياس أداء المنظمة فأنها تتصل بالخدمات التي تقدمها للبيئة المحيطة بها (المتحدة ، 2008 : 69).
- 3- الربحية تعطي إجابات نهائية عن كفاءة، الأداء التشغيلي لإدارة المنظمة، لأن الربحية هي انعكاس وحصيلة للكثير من القرارات والسياسات التشغيلية للإدارة.
- 4- الربحية ضرورية للمنظمات كافة، لتحقيق نموها وبقائها واستمرارها، وهي من الأمور الأساسية التي يتطلع اليها المستثمرون ومؤشر هام للدائنين، وأداة مهمة لقياس كفاءة الإدارة في استخدام مواردها، (حداد، 2009 : 22).
- 5- تعد الربحية في منظمات الاعمال من الأهداف الأساسية التي تسعى الى تحقيقها، لأسباب متعددة منها زيادة قدرتها التنافسية، وجذب المستثمرين، وتحسين مستوى ملاءتها. فضلاً عن تعزيز ثقة الزبائن بالمنظمة (البياتي، 2018 : 73).

تاسعاً : أنواع الربحية

يمكن تصنيف الربحية الى عدة أنواع كل منها يختص بجانب كالربحية المحاسبية و الاقتصادية والاجتماعية كما يلي (حسن، 2014: 42) :

1- الربحية المحاسبية Accounting profitability:

هي ايراد يحصل عليه صاحب المشروع بعد سداد كافة نفقات الانتاج ، أي بعد الوفاء بأثمان عناصر الانتاج المشاركة في العملية الانتاجية، بالإضافة الى الالتزامات الأخرى من ضرائب وتأمينات وغيرها من النفقات الضمنية ، فمن وجهة النظر المحاسبية فإن الكلفة الكلية هي الكلف الظاهرة فقط ، والتي تشمل وجوه الإنفاق جميعها، على العناصر الانتاجية المدفوعة فعلياً، والمدونة في الدفاتر المحاسبية (حسن، 2014: 42).

2- الربحية الاقتصادية Economic profitability:

يعود سبب نشوء الربحية الاقتصادية الى استعمال المنظمة لعواملها الإنتاجية وهي تمثل الموجودات بمجموعها لذا من الضروري معرفة وقياس الربحية الاقتصادية الناشئة عن استثمارات المنظمة، ايضاً يمكن تعريف الربح من الناحية الاقتصادية بأنه عبارة عن الزيادة في الثروة والتي تتضمن زيادة الإيرادات المتحققة عن كلفها مضاف إليها كلف

الفعاليات والامكانيات التنظيمية, عندما يتسلم المستفيد السلعة أو الخدمة بالمواصفات التي يسعى في الحصول عليها وتحقيق الرضا .

هدف خاص : التركيز الكبير على العمليات التي تجعل العمل المنجز متكامل, ويتطلب من إدارة المنظمات عملية تحسين مستمرة, لا تنتهي أبدا والتي تشمل الأفراد والمعدات والربحية والجودة الخ . والفلسفة من التحسين أن كل جانب من جوانب العملية التنظيمية, تم تطويره للوصول للهدف النهائي و هو الكمال الذي تسعى إليه المنظمات في ظل المنافسة الشديدة في مجال تقديم السلعة و الخدمات كما نلاحظ وجود أهداف للتحسين يمكن ايضاحها كالاتي: (الفضل والطائي ، 2004 : 35).

- 1- التحسين عملية ضرورية لأن الجودة لا تتجزأ.
- 2- بذل الجهود لتوخي الحذر لتجنب الاخطاء.
- 3- عدم وجود الأخطاء لا يعني اطلاقا لا حاجة للتحسين.
- 4- التحسين مسؤولية الجميع من خلال العمل الجماعي و الفرقي والالتزام بالمشاركة.
- 5- ما يتلف لا يمكن إصلاحه بل نستبدله بشيء جديد متطور فالتحسين لا يعني التزميم.

كما إن الجودة العالية للمنظمة تشير إلى قدرة الإدارة على الوفاء بمتطلبات المستهلك والقدرة على تلبيةها بالشكل الذي يتفق مع توقعاته ويحقق رضاه ، ومن ثم سيؤدي حتما إلى تقبل العيوب والأخطاء في السلع والخدمات وهذا يؤدي إلى تحقيق ربحية ومستوى كفاءة العمليات وتقليل الكلف ومن ثم زيادة أرباح المنظمة ، وهذا ما يجسده الشكل رقم (3) .

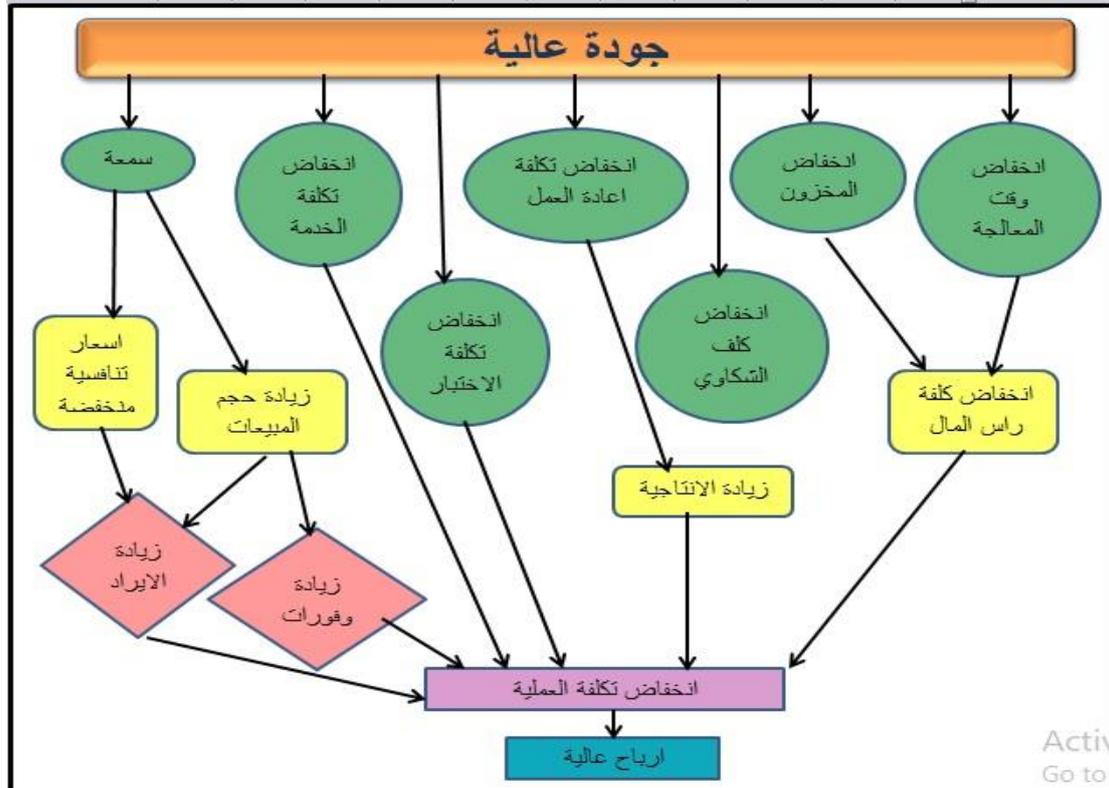
4- تهتم إدارة المنظمة بتحقيق أرباح تتسم باستمرارية عالية وبقدرة تنبؤية فعالة ، مما يشير إلى وجود علاقة بين جودة الأرباح وإدارة المنظمة.

و بذلك فإن عمليات زيادة الربحية تعكس سرعة الاستجابة للتغيرات المستمرة في حاجات ورغبات المستفيدين من ناحية وتبسيط الإجراءات والفعاليات التشغيلية من ناحية أخرى. وتعتبر عن علاقة تكاملية بين الجودة وسرعة الاستجابة للتطوير والإنتاجية (حمود, 2002 : 101).

كما اشارت (حسون, 2015 : 36) الى أن تحسين الربحية يعد حافز للعاملين على أنجاز أعمالهم بجودة عالية وفضلا عن تمكين المنظمة في تدريب العاملين لتطوير مهاراتهم وزيادة قابليتهم على وفق التطور التقني للعمليات, وتعزيز السياسة الإدارية بالشكل الذي يسعى لخلق جودة الموارد البشرية, و التي هي مظهر من مظاهر الأعمال بما يمكنها من تحقيق أهدافها المستقبلية .

و يهدف وجود نظام عمل لتحسين ربحية منظمات الاعمال الى تحقيق النتائج المرجوة في كل مرة دون حدوث اختلافات وتلكأت تؤثر على استراتيجية والأهداف والخطط التي تسعى اليها المنظمات الإنتاجية والخدمية. كما أن أساس فلسفة التحسين ينصب في جعل كل مظهر من مظاهر العمليات نطاق الواجبات التي تحتاج الى تحسين, فضلا عن تطوير جودة السلع والخدمات المقدمة للمستفيد على وفق رغباته, التي يسعى في الحصول عليها, والتحسين يتميز هنا بتحقيق هدفين أساسيين (حسون, 2015 : 36):

هدف عام : بذل جميع الجهود بصورة تجعل التحسين يبدو سهلا في كل قسم من أقسام المنظمة ويكون مرتبطا بجميع



الشكل (3) تحسين ربحية منظمات الاعمال

Source: slack champers and Johnston, operations management 3rd ed., prentice Hall, New York, 2001: 554

معين وتعطيه ميزة تنافسية على اقرانه في السوق، ويظهر من نتائج تحليل العائد على القيمة المضافة المبينة في الجدول (9) ان الحد الاعلى قد بلغ (130%) في سنة (2018) وبفارق كبير عن سنة الاساس التي بلغت فيها النسبة (77%) مما يدل على ان الشركة عينة الدراسة تحقق ربحا تشغيليا إذ ان النسبة استمرت بالارتفاع في عام (2019) مقارنة مع سنة الاساس. اذ بلغت فيها النسبة (128%) وقد بلغ المتوسط العام (111%) و هذا يشير الى امكانية جيدة لخلق القيمة المضافة المتأتية من قدرة الموجودات الفكرية على توليد الارباح، على ان لا يغيب عن البال من أن ارتفاع العوائد ناجم من ارتفاع أسعار المنتجات التي تقدمها الشركة عينة البحث نتيجة التقلبات الحاصلة في اسعار السوق والظروف غير المستقرة التي يعاني منها السوق المحلي .

2-العائد على الموجودات: إذ تقيس هذه النسبة انتاجية او ربحية استثمارات الشركة قصيرة وطويلة الامد ، ويمكن احتساب النسبة من خلال المعادلة (2):

صافي الربح المتحقق بعد الضريبة

= العائد على الموجودات

اجمالي الموجودات

و كما يتضح من شكل (3) بأن ربحية منظمات الاعمال تتحقق عند تحسين الجودة و عندما تحقق الربحية كلفة منخفضة و خدمة أكبر للمستفيدين، و منتجات أفضل إضافة الى أرباح أكبر.

المبحث الثالث : دراسة التحليل المالي لمؤشرات رأس المال الفكري في الربحية

أولاً : المقاييس المالية لرأس المال الفكري :

هنالك العديد من المقاييس المهمة والتي تمكننا من قياس قيمة الموجودات الفكرية بمكوناتها الثلاثة، والتي سيتم تناولها بصورة شاملة وعلى وفق النحو الاتي :

1-العائد على القيمة المضافة: اذ يعتبر العائد على القيمة المضافة معيار لقيمة الموجودات الفكرية للشركة في السوق وفي ذات الوقت ، يمكن احتساب النسبة من خلال المعادلة (1):

العائد على القيمة المضافة = صافي ربح قبل الضريبة

أجمالي القيمة المضافة

حيث ان القيمة المضافة تعني مساهمة عناصر الانتاج (العمالة ، الارض ، المعدات، الخ...) في زيادة قيمة منتج

كما ويبين الجدول رقم (3) تحليل نتائج المقاييس المالية لرأس المال الفكري:

المتوسط العام	2019	2018	2017	السنة
111.6%	128%	130%	77%	العائد على القيمة المضافة
2%	2%	2%	1%	العائد على الموجودات
2.3	1.8	2.4	2.8	القيمة السوقية الى القيمة الدفترية

المصدر : بالاعتماد على التقرير السنوي لشركة زين العراق في سوق العراق للاوراق المالية

ويعبر عن قيمة النسبة بالمره ، فأذا كانت قيمة النسبة اكبر من الواحد فإن هذا يعني ان الشركة تقوم باستثمار جيد للمقدرة العلمية التي لديها، وان ذلك قد انعكس بارتفاع سعر السهم في السوق فوق القيمة الدفترية للسهم ، وبالطبع كلما ازدادت قيمة هذه النسبة عن الواحد كلما كان موقع الشركة السوقي افضل كلما ارتفع سعر السهم. اما اذا كانت قيمة النسبة تساوي الى الواحد فإن هذا يعني تقييم الاسواق المالية للمقدرة العقلية على انه اعتيادي وبالتالي فإن سعر السهم في السوق لا يتجاوز القيمة الدفترية للسهم. وفي حال كانت قيمة النسبة اقل من الواحد فأنها تدل على تقييم سيء للمقدرة العقلية للشركة من قبل الاسواق المالية وبالتالي يكون سعر السهم في السوق ادني من قيمته الدفترية . ويظهر من نتائج تحليل جدول (3) ان الحد الادنى للنسبة قد بلغ (2.8%) في سنة (2017) اما في (2018 و 2019) قد بلغت النسبة (2.4%) و (1.8%) تواليا، وقد بلغ المتوسط العام (2.34%) وبالتالي يتضح لدينا ان النسبة قد تجاوزت الواحد الصحيح في السنين الثلاثة مما يبين ان الشركة لديها تقييم واهتمام جيد للمقدرة العقلية لموظفيها رغم الانخفاض البسيط الذي حدث في عام (2018 و 2019).

إذ ان النسبة في سنة (2017) قد بلغت (1%) اما في سنة (2018) فقد بلغت النسبة (2%) واخيرا في سنة (2019) قد اصبحت نسبة الموجودات (2%) وكما تم ايضاحها في الجدول رقم (3) وان المتوسط للعام للنسبة بلغ (0.017) ، ويتضح من هذه النتائج ان العائد على الموجودات في سنة (2019) قد تحسن مقارنة مع سنة (2017 , 2018) لكن يعتبر غير كافي لتحقيق صافي ربح بعد الضريبة وهذا يشير الى ضعف انتاجية استثمارات الشركة عينة البحث وعدم كفاءة سياسات ادارة الشركة الاستثمارية والتشغيلية الناجم عن ضعف الاستثمار في الموجودات الفكرية التي بمقدورها رفع مستوى كفاءة السياسات الاستثمارية والتشغيلية .

3-نسبة القيمة السوقية الى القيمة الدفترية: وتحسب هذه النسبة من خلال المعادلة (3):

نسبة القيمة السوقية الي = سعر السهم في السوق
القيمة الدفترية للسهم

موظف كفوء وبالتالي سيكون قادر على تدريب العاملين الجدد داخل القسم ومن خلال جدول (4) يتضح ان متوسط سنين الخبرة في جميع السنوات المبحوثة هو (5) سنة في الشركة عينة الدراسة وتعتبر هذه المدة كافية لتأهيل العاملين ذو ادوار قيادية مما يتيح لهم الفرصة في المستقبل الحصول على مناصب قيادية داخل الشركة ، وفي ذات الوقت يجب الاخذ بعين الاعتبار ان الخبرة العلمية لا تعبر عن وجود رأس المال الفكري بالرغم من أنها جزء منه مالم تقترن بمقدرة عقلية وقابلية متميزة على التجديد والابتكار، أي ان الخبرة المقصودة هنا هي الخبرة المتجددة والمتطورة باستمرار

4- معدل دوران رأس المال الفكري: وتحسب هذه النسبة من خلال المعادلة (6) :

$$\text{معدل دوران رأس المال الفكري} = \frac{\text{عدد المستقلين من رأس المال الفكري}}{\text{اجمالي رأس المال الفكري}}$$

إذ توضح هذه النسبة مدى قابلية الشركة على الاحتفاظ بالموجودات الفكرية لان الاحتفاظ بهم يعزز مكانة الشركة ويكسبها صورة ايجابية لان العاملين يميلون الى الاستقرار دوماً ، وان الشركات التي تحافظ على موظفيها ستكون ذات ميزة في استقطاب عاملين كفوئين وبالتالي سينعكس هذا الامر على الانتاجية وكسب رضا الزبون وهو الهدف الاسمي.

ونلاحظ من الجدول (4) ان سنة (2017) كانت فيها النسبة (10%) في شركة عينة الدراسة وتعد هذه النسبة غير مناسبة إذ ان الشركة تعمل على الحفاظ على الموجودات الفكرية لديها ونلاحظ ان النسبة قد انخفضت الي (9%) في سنة (2018) وانخفضت ايضا الي (6%) في سنة (2019) اما المتوسط العام هو (8%) مما يدل على ان الشركة عينة البحث لم تحقق قدرة ملموسة في المحافظة على رأسمالها الفكري، إذ نلاحظ ارتفاع معدل الدوران عند أغلبية الشركات المبحوثة ، مما يعني وجود قوة دفع للموجودات الفكرية ولأسباب مختلفة قد تعود إلى وجود ضعف في سياسات التحفيز والتشجيع في هذه الشركات ، والافتقار إلى المناخ الملائم لهذه النخبة

6- نسبة نفقات التدريب: تحسب هذه النسبة من خلال المعادلة (7):

$$\text{نسبة نفقات التدريب} = \frac{\text{نفقات التدريب}}{\text{اجمالي المصروفات الخدمية المتنوعة}}$$

للتعرف على مدى الاهتمام بتنمية وصقل مهارات العاملين وقد اسفر التحليل للمدة المبحوثة وكما موضح في الجدول (4) ان الحد الاعلى للنسبة كان في سنة (2018) والتي بلغت نسبتها (3%) مقارنة مع سنة الاساس (2017) والتي بلغت نسبتها (1%) حيث نلاحظ ان الشركة عينة البحث عملت على زيادة النسبة وتحسينها في سنة (2018) مقارنة مع سنة (2017) ولكن النسب عاودت الانخفاض في عام (2019) اذ بلغت (2%) وبلغ المتوسط العام (2%) مما يدل

ان المقاييس المالية التي تم توضيحها تعمل على قياس رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة، اما المقاييس المالية التي تقوم بقياس كل مكون من مكوناته (البشري والهيكلية والزبائنية) على حدة فهذا ماسيتم توضيحه في الفقرات القادمة.

ثانياً : المقاييس المالية لرأس المال البشري :

1- نسبة رأس المال الفكري الى اجمالي عدد العاملين: تحسب هذه النسبة من خلال المعادلة (4):

$$\text{نسبة رأس المال الفكري} = \frac{\text{الموجودات الفكرية}}{\text{اجمالي عدد العاملين}}$$

للتعرف على نسبة رأس المال الفكري في الشركة عينة البحث، قد تم تحديد مجموعة من العاملين و تم اعتبارهم رأسمالاً فكرياً بعد عقد مجموعة من اللقاءات والمقابلات الشخصية مع السادة المسؤولين في شركة زين العراق ومن مختلف اقسام الشركة لتوضيح اهم المقاييس والضوابط التي تنطبق على الموجودات الفكرية ، فضلاً عن التعرف على طبيعة الاعمال الموكلة اليهم ومايقدمون من افكار خلاقة لصالح الشركة.

ويظهر من جدول (4) نتائج تحليل النسبة في الاعوام (2017) ، (2018) ، (2019) ان النسب كانت (43%) ، (46%) ، (46%) تواليًا وكان متوسط العام (45%) ويتضح كذلك من النسب ان سنة (2018, 2019) كانت الافضل من ناحية استقطاب موارد بشرية كفوة مقارنة مع المتوسط العام ويعود السبب في ارتفاع النسبة الى اهتمام الشركة في البحث الكبير في الموجودات الفكرية.

2- معدل تولي الموجودات الفكرية لمناصب قيادية: وتحسب هذه النسبة من المعادلة (5):

$$\text{معدل تولي الموجودات الفكرية} = \frac{\text{معدل تولي الموجودات الفكرية}}{\text{اجمالي الموجودات الفكرية}}$$

ويستخدم هذا المؤشر للتعرف على مدى الدعم والتمكين للموارد البشرية من خلال اعطائهم مناصب قيادية بناءً على كفاءتهم في انجاز عملهم ، ويظهر من الجدول رقم (4) ان النسبة في سنة الاساس (2017) قد بلغت (40%) مما يعطي انطباع ان الشركة عينة الدراسة تهتم بالموارد البشرية ذات الكفاءة العالية ، وعند المقارنة مع الاعوام (2018 ، 2019) نلاحظ ان هذا الاهتمام قد انخفض بعض الشيء إذ بلغت النسبة في هذه الاعوام (34% ، 31%) تواليًا وقد بلغ المتوسط العام (35%) ولكن يجب القول ان الشركة عينة البحث تعتبر شركة ذات عدد كبير من العاملين لذلك تعتبر هذه النسب جيدة مقارنة مع شركات اخرى لديها عدد اقل من العاملين .

3- متوسط الخبرة العلمية للعاملين : يمكن الاستفادة من متوسط سنين الخبرة العلمية للموارد البشرية في العديد من الادوار داخل الشركة إذ أن بقاء الموظف داخل القسم لمدة تزيد عن سنتان يعطي كفاءة عالية في الانتاجية إذ ان الاستمرارية عامل مهم للموظف والشركة في تحقيق نتائج ايجابية اضافة لذلك ان الخبرة الطويلة للموظف ستجعل منه

و تستخدم هذه النسبة للتعرف على مدى الاهتمام بمعنويات العاملين ومدى تشجيعهم وتحفيزهم إذ ان تشجيع العاملين عامل مهم لدى الموظف نفسه لتمسكه بوظيفته وتحسين إنتاجيته ويظهر من نتائج تحليل النسبة المبينة في الجدول (4) ان السنة الاساس قد بلغت فيها النسبة (2%) وقد زادت النسبة في عام (2018) الى (4%) مما يدل على ان الشركة عملت على زيادة الاهتمام بالعاملين لديها مقارنة مع سنة (2017) كما وقد استمرت نفس النسبة البالغة (4%) في عام (2019) كما وبلغ المتوسط العام (3%) وتشير هذه النسب الى ضعف الاهتمام بتشجيع العاملين لكن يمكن للشركة ان تعبر عن نفقات التحفيز بطرق بديلة من خلال تخصيص مبالغ مالية تسلم الى الموظف في حال تحقيق انتاجية اعلى من المفروضة عليه او في حال قيام الموظف بالعمل لاقوات اطول حيث تعتبر هذه الاساليب ايضا تحفيزية وتشجيعية للعاملين على العمل بصورة فعالة .

على ان الشركة عينة البحث لا تعير الاهتمام الكبير للتدريب ، لكونها لا ترصد مبالغ مناسبة لتدريب العاملين لديها وبالتالي فان ذلك يؤدي الى تدني المهارات لعدم المواكبة المستمرة مع ما يستجد من مهارات وتقنيات حديثة ، ولكن في ذات الوقت ان مثل هكذا شركات قد تؤمن بالتعليم والتدريب من خلال العمل والممارسة الفعلية لاكتساب الخبرة .

6- نسبة نفقات تحفيز وتشجيع العاملين: تحسب هذه النسبة من خلال المعادلة (8):

$$\text{نسبة نفقات تحفيز العاملين وتشجيعهم} = \frac{\text{نفقات المكافآت التشجيعية للعاملين}}{\text{اجمالي النفقات الادارية}}$$

جدول (4) تحليل نتائج المقاييس المالية لرأس المال البشري

المتوسط العام	2019	2018	2017	السنة	التفاصيل
45 %	46 %	46 %	43 %	نسبة رأس المال الفكري الى اجمالي العاملين	
35 %	31 %	34 %	40 %	معدل تولي الموجودات الفكرية لمناصب قيادية	
5 سنة	5 سنة	5 سنة	5 سنة	متوسط الخبرة العلمية للعاملين	
8 %	6 %	9 %	10 %	معدل دوران رأس المال الفكري	
2 %	2 %	3 %	1 %	نسبة نفقات التدريب	
3 %	4 %	4 %	2 %	نسبة نفقات تحفيز العاملين وتشجيعهم	

المصدر : بالاعتماد على التقرير السنوي لشركة زين العراق في سوق العراق للاوراق المالية

2- نسبة نفقات البحث والتطوير: وتحسب هذه النسبة من خلال المعادلة (10):

نفقات البحث والتطوير

$$\text{نسبة نفقات البحث والتطوير} = \frac{\text{نفقات البحث والتطوير}}{\text{اجمالي المصروفات الخدمية المتنوعة}}$$

اجمالي المصروفات الخدمية

المتنوعة

للتعرف على مدى الاهتمام باجراء البحوث وتطوير الخدمات والمنتجات ويظهر من نتائج تحليل النسب للمدة المذكورة المبينة في الجدول (5) ان نسبة نفقات البحث والتطوير بلغت (36%) من اجمالي المصروفات في عام (2017) كما وقد بدأت النسبة في تزايد مستمر في الاعوام التالية إذ بلغت النسبة (40%) في عام (2018) وفي عام (2019) بلغت النسبة (43%) وهذا يعطي انطباع مهم ان الشركة مهتمة في مجال البحث والتطوير بكونه جوهر الابتكار والتجديد داخل كل شركة وعامل مهم في بقاء الشركات بوضع المنافسة في السوق.

3 - نسبة نفقات حماية العلاقة التجارية: تحسب هذه النسبة من خلال المعادلة (11):

نفقات الاعلان

$$\text{نسبة نفقات حماية العلاقة التجارية} = \frac{\text{نفقات الاعلان}}{\text{اجمالي النفقات التسويقية}}$$

اجمالي النفقات التسويقية

ثالثا : المقاييس المالية لرأس المال الهيكلي :

1- نسبة استثمار براءات الاختراع: وتحسب هذه النسبة من خلال معادلة (9):

عدد براءات الاختراع المستثمرة

$$\text{نسبة استثمار براءات الاختراع} = \frac{\text{عدد براءات الاختراع المستثمرة}}{\text{اجمالي عدد براءات الاختراع}}$$

وذلك للتعرف على مدى توظيف المعرفة داخل اذهان الموارد البشرية الى واقع عملي ملموس للاستفادة منها لصالح الشركة وبالرجوع الى جدول (5) يتضح لدينا ان النسبة بلغت (21%) في سنة الاساس (2017) وقد بدأت النسبة في تصاعد مستمر بالاعوام (2018 و 2019) إذ بلغت (23%) و (25%) تواليا ومن خلال تحليل النسب الظاهرة في الجدول (10) يتضح ان الشركة عملت على زيادة الاهتمام في الطاقات البشرية الخلاقة من خلال الاستجابة للابتكارات المقدمة من قبل العاملين وعند ملاحظة النسب في السنة الاساس والسنوات الاخرى ويتضح لنا ان استجابة الشركة عينة البحث تعتبره جيدة بكون الشركة متطورة ومهتمة بأحدث التقنيات على عكس الشركات الاخرى التي تكون بأمس الحاجة الى الاختراعات من قبل مواردها البشرية من اجل الارتقاء بالمستوى العام للشركة

نسبة نفقات الاستثمار = $\frac{\text{نفقات شراء الاجهزة التكنولوجية}}{\text{اجمالي نفقات الاثاث واجهزة المكاتب}}$ في تكنولوجيا المعلومات

تستخدم النسبة للتعرف على مدى الاهتمام بحوسبة المكاتب في الشركة عينة البحث والعمل على ادخال التقنية المتقدمة الى الشركة. ويظهر من نتائج تحليل النسبة المبينة في جدول (5) ان النسبة في السنة الاساس (2017) قد بلغت (30%) اي ان ثلث الانفاقات على اجمالي نفقات الاثاث والاجهزة ينصب في شراء اجهزة تكنولوجية متطورة من شأنها تحسين انتاجية الشركة، ونلاحظ ايضا ان النسبة تزايدت في الاعوام (2018 و 2019) الى (33% و 42%) تواليا وبمتوسط عام بلغ (35%) بمعنى ان الشركة عينة البحث عملت على تحسين النسبة، اي انها ترصد المبالغ الكافية للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وهذا يشير الى الاهتمام بتكنولوجيا المعلوما

ويظهر من نتائج تحليل النسبة المبينة في جدول (11) ان النسبة في السنة الاساس (2017) بلغت (7%) وقد زادت هذه النسبة في الاعوام (2018 و 2019) الى (8% و 12%) تواليا وقد بلغ المتوسط العام للنسبة (9%) مما يعطي انطباع ان الشركة عينة البحث قليلة الانفاق على هذا الجانب وفي ذات الوقت يجب الاشارة الى جانب مهم ان انخفاض النسبة لا يعود الى عدم الاهتمام بالعلامة التجارية وانما يعود الى ان منتجات الشركة تواجه طلبا عاليا جدا يكون ان الشركة عينة البحث تعتبر من الشركات التي ينطبق عليها مفهوم احتكار القلة والذي يعني ان عدد قليل من الشركات يتواجد في السوق ويتحكم بصورة كبيرة في الاسعار حيث في هكذا حالات يكون اسم الشركة وعلامتها التجارية مطبوعة وراسخة في اذهان الزبائن ولا يتوفر في السوق بدائل اخرى تتيح الفرصة للزبائن التنقل الي غيرها من الشركات.

3- نسبة نفقات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات: تحسب هذه النسبة من خلال المعادلة (12):

جدول (5) تحليل نتائج المقاييس المالية لرأس المال الهيكلي

التفاصيل	السنة	2017	2018	2019	المتوسط العام
نسبة الاستثمارات في براءات الاختراع		21%	23%	25%	23%
نسبة نفقات البحث والتطوير		36%	40%	43%	40%
نسبة نفقات حماية العلامة التجارية		7%	8%	12%	9%
نسبة نفقات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات		30%	33%	42%	35%

المصدر : بالاعتماد على التقرير السنوي لشركة زين العراق في سوق العراق للاوراق المالية

2-نسبة نفقات السلع والخدمات المجانية: تحسب هذه النسبة من خلال المعادلة (14):

نسبة نفقات السلع والخدمات المجانية = $\frac{\text{نفقات السلع والخدمات المجانية}}{\text{اجمالي المصروفات التحويلية}}$

اذ يتضح من الجدول (6) ان النسبة في سنة الاساس قد بلغت (3.4%) وفي سنة (2018) شهدت تحسن اذ زادت النسبة الى (5.6%) وفي عام (2019) بلغت النسبة ارتفاع شديد اذ بلغت (155%) ويعود السبب الى الانخفاض الحاصل في المصروفات التحويلية اذ ان الشركة خفضت من مصاريف الحماية في عام (2019) وبشكل عام يتضح ان الشركة لاتوفر الدعم الكافي في توفير خدمات مجانية للزبون ولكن قد يعود السبب الى عدد المشتركين الكبير والذي بلغ 12 مليون مشترك في اواخر عام (2019) مما يعني ان تكاليف هذه الخدمات ستكون عالية جدا فيما لو تم زيادة النسبة الى اي قدر.

رابعاً : المقاييس المالية لرأس المال الزبائني :

1- نسبة نفقات الاعلانات: وتحسب هذه النسبة من خلال المعادلة (13):

نسبة نفقات الاعلانات = $\frac{\text{نفقات الاعلانات}}{\text{اجمالي المصروفات التحويلية}}$

تقيس هذه النسبة مقدار الدعم الذي تقدمه الشركة الى زبائنها القدامى والدائمين بغية المحافظة على العلاقات الجيدة معهم ، ويتضح من نتائج تحليل النسبة للمدة المذكورة المبينة في جدول (6) ان هنالك تفاوت في النسب ما بين سنة (2017) و (2018) حيث بلغت النسبة في هذه السنتين (3% و 4%) تواليا فيما شهدت سنة (2019) صعود كبير في هذه النسبة اذ بلغت (8%) نتيجة الانخفاض الكبير الحاصل في المصروفات التحويلية. ومن خلال النسب المبينة يتضح ان الشركة عينة الدراسة قليل الاهتمام في دعم واعانة الزبائن والافراد من طبقات المجتمع المختلفة.

جدول (6) تحليل نتائج المقاييس المالية لرأس المال الزبائني

التفاصيل	السنة	2017	2018	2019	المتوسط العام
نسبة نفقات الاعلانات		3%	4%	68%	25%
نسبة نفقات السلع والخدمات المجانية		3.4%	5.6%	154.9%	54.6%

المصدر : بالاعتماد على التقرير السنوي لشركة زين العراق في سوق العراق للاوراق المالية

الارباح قبل الفوائد والضرائب

اجمالي الموجودات

= العائد على الاستثمار

يبين الجدول (7) ان النسبة في سنة الاساس قد بلغت (2%) اي ان هنالك انخفاض واضح في استثمار الموجودات مما يعكس سلبي على ربحية الشركة عينة الدراسة ورغم الارتفاع الحاصل في النسبة في الاعوام (2018 و 2019) والتي بلغت فيها النسب (4% و 5%) تواليا وبمتوسط عام قيمته (4%) الا ان ذلك لم يغير الكثير من الاهتمام في العوائد على استثمارات الشركة مما يشير الى ضعف انتاجية استثمارات الشركة عينة البحث لكن يجب الاشارة الى عدم استقرار السوق والتقلبات الحاصلة في الاسعار التي تسبب الانخفاض او الارتفاع المفاجئ في الاسعار للخدمات والمنتجات التي تقدمها الشركات وبالتالي تأثر على الارباح التشغيلية.

3- هامش صافي الدخل: يقوم هذا المؤشر بقياس صافي الدخل المتحقق لكل دينار من اجمالي الايرادات كما يقيس قدرة الشركة على الرقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض الضرائب وذلك لان صافي الدخل يساوي اجمالي الايرادات مطروحا منها النفقات، وكلما زاد الهامش دل ذلك على كفاءة الشركة في خفض النفقات والضرائب، وتقاس هذه النسبة من خلال المعادلة (17):

صافي الدخل

= هامش صافي الدخل

اجمالي المبيعات

وتظهر النسبة في السنة الاساس (2017) قد بلغت (3%) وان المتوسط العام (5%) اي ان هنالك ارتفاع في النسبة للاعوام (2018 و 2019) والتي بلغت (5% و 7%) على التوالي وتعد هذه النسبة منخفضة رغم ارتفاعها عن سنة الاساس اي ان هنالك ضعف في تحويل الدخل الى صافي ربح نتيجة الالتزامات المفروضة على الشركة محل الدراسة من التزامات مع الهيئة العامة للاتصالات وكذلك التزامات ايجار المباني وغيرها التي ادت الى انخفاض النسبة.

خامساً : المقاييس المالية لربحية منظمات الأعمال

تم اعتماد جملة من المقاييس المالية التي تعمل على قياس ربحية الشركة عينة البحث الا و هي : العائد على حق الملكية ، معدل العائد على الاستثمار ، هامش صافي الربح والتي سنتناولها كما يلي :

1- العائد على حق الملكية:

اذ ان هذه النسبة تقوم بقياس كفاءة الشركة في توليد الارباح حيث ان ارتفاع معدل العائد على حق الملكية يؤدي الى زيادة ثروة المساهمين وكذلك يظهر العائد على حقوق المساهمين جيذا عندما تستخدم المؤسسات صناديقها الاستثمارية في توليد الارباح ، ويمكن احتساب هذه النسبة من خلال المعادلة (15) :

صافي الدخل

= العائد على حق الملكية

حق الملكية

ونلاحظ من النسب المذكورة في جدول (7) ان سنة (2017) بلغت فيها النسبة (2%) اي ان نسبة توزيع الارباح منخفضة عن النسبة الطبيعية والتي تتراوح بين (15%-20%) اما سنة (2018, 2019) فقد زادت النسبة الى (3% و 4%) تواليا ولكن هذا لايعتبر زيادة بالقدر الكافي رغم وجود صافي دخل جيد بالنسبة للشركة ولكن هنا يجب الاشارة الى ان سياسات توزيع الارباح مختلفة بين الشركات إذ من الممكن ان الشركة عينة الدراسة تعمل على احتجاز الارباح بهدف الاستثمار والعمل على تطوير البنى التحتية والتوسع من اجل كسب عدد اكبر من الزبائن وكذلك تطوير قدرات الموارد البشرية من خلال تدريبهم وتحفيزهم .

2-العائد على الاستثمار:

تستخدم هذه النسبة لقياس ربحية الشركة ، وتقيس الارباح المكتسبة لكل دينار من الموجودات وفي ذات الوقت تعكس كيف يمكن لادارة الشركة ان تستخدم موارد استثماراتها الحقيقية بشكل جيد وكفوء في توليد الارباح. وتحسب من خلال المعادلة (16) :

المتوسط العام	2019	2018	2017	السنة	التفاصيل
3%	4%	3%	2%		العائد على حق الملكية
4%	5%	4%	2%		العائد من الاستثمار
5%	7%	5%	3%		هامش صافي الدخل

المصدر : بالاعتماد على التقرير السنوي لشركة زين العراق في سوق العراق للاوراق المالية

المبحث الرابع : الاستنتاجات و التوصيات

أولاً : الاستنتاجات

1- تساهم الشركة عينة البحث في خلق قيمة مضافة المتأنية من قدرة الموجودات الفكرية على توليد الارباح, إذ ان القيمة المضافة تعني مساهمة عناصر الانتاج (العمالة ، الارض ، المعدات, الخ...) و التي تعتبر المكونات الاساسية لرأس المال الفكري في زيادة قيمة منتج معين وتعطيه ميزة تنافسية على اقرانه في السوق، إذ بلغت نسبة المتوسط العام للعائد على القيمة المضافة في الشركة

بعد تحليل نتائج رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (رأس المال البشري و الهيكل و الزبائني) و الربحية يتضح لنا أن الشركة عينة البحث تهتم بأغلب موجوداتها من أجل تحقيق مستوى عالي من الربحية و عملت على تحسين النسب في السنوات المبحوثة و هو ما يأيد الفرضية (يمكن قياس استثمار رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة في ربحية الشركة ماليا من خلال توظيف المقاييس المالية لرأس المال الفكري و ربحية منظمات الاعمال).

الاهتمام المناسب ، لكونها لا ترصد المبالغ المناسبة لتدريب العاملين لديها ، ولكن في ذات الوقت ان مثل هكذا شركات قد تؤمن بالتعليم والتدريب من خلال العمل والممارسة الفعلية لاكتساب الخبرة .

8- فيما يخص نفقات حماية العلاقة التجارية فأن الشركة عينة البحث قليلة الانفاق على هذا الجانب و لكن في ذات الوقت يجب الاشارة الى جانب مهم ان انخفاض النسبة لايعود الى عدم الاهتمام بالعلامة التجارية وانما يعود الى ان منتجات الشركة تواجه طلبا عاليا جدا بكون ان الشركة عينة البحث تعتبر من الشركات التي ينطبق عليها مفهوم احتكار القلة والذي يعني ان عدد قليل من الشركات يتواجد في السوق ويتحكم بصورة كبيرة في الاسعار إذ في مثل هكذا حالات يكون اسم الشركة وعلامتها التجارية مطبوعة وراسخة في اذهان الزبائن ولا يتوفر في السوق بدائل اخرى تتيح الفرصة للزبائن التنقل الي غيرها من الشركات.

ثانياً : التوصيات

1- يوصي البحث بأهمية ادراك منظمات الاعمال بأهمية رأس المال الفكري و العمل على تطويره و المحافظة عليه لتحقيق مستوى عالي من الارباح من خلال اجراء وسائل تحفيزية و العمل على أعطاء الموظف أهمية كبيرة في تلبية أحتياجاته و النظر المستمر في مستوى الدخل لدى الموظف.

2- زيادة الاهتمام برأس المال البشري و الاستثمار فيه لانه الركيزة الاساسية لتحسين أدا المؤسسات و تحقيق التفوق, إذ أن الموظف الذي يشعر بالرضى في عمله سيرفع من كفاءته و أنتاجيته و بالتالي فأن العمل سيتم بأفضل صورة و من تذر من قبل الموظف.

3- يوصي البحث بأهمية أعطاء قيمة كبيرة لرأس المال البشري من خلال التدريب و التعليم المستمر.

4- حث الشركة عينة البحث على تبني سياسات استثمارية موسعة من اجل خلق عوائد على موجوداتها لتحقيق صافي ارباح بعد الضريبة مما يعطي قوة وقيمة اكبر للشركة إذ أن من أهم السياسات الاستثمارية هو الاستثمار في الموارد البشرية والاستماع للافكار الخلاقة لديهم.

5- تبني سياسات المحافظة على الموارد البشرية داخل الشركة والحد من ظاهرة انتقال العاملين لشركات اخرى منافسة ، إذ أن الاحتفاظ بالموجودات الفكرية يعزز مكانة الشركة و يكسبها صورة ايجابية وبالتالي ينعكس هذا الامر على الانتاجية وكسب رضا الزبون وهو الهدف الاسمي للشركة.

6- تبني مستوى عالي في تدريب وتأهيل العاملين في الشركة كانشاء دورات تدريبية على نطاق واسع لجميع المستويات الادارية المختلفة بهدف رفع الاداء وغرس مشاعر الثقة بالنفس والاعتمادية بين العاملين.

7- حث الشركة على زيادة مستوى الاجور و المرتبات للعاملين, إذ أن منح الموظف مرتباً جيداً له تأثير ايجابي على الصحة النفسية و العقلية بتأثير مشابه لتأثير الادوية المضادة للاكتئاب أو يفوقها و بالتالي سيتم الاستفادة من الحالية الايجابية للموظف في تعظيم

عينة البحث (111%) و هذا يشير الى امكانية جيدة لخلق القيمة المضافة, فيما حققت الشركة عينة البحث معدل جيد في تولي الموجودات الفكرية لمناصب قيادية و هذا يعني أن الشركة تولي رأس المال الفكري أهتماً مناسباً. إذ بلغ المتوسط العام (35%) إذ يجب القول ان الشركة عينة البحث تعتبر شركة ذات عدد كبير من العاملين لذلك تعتبر هذه النسب جيدة مقارنة مع شركات اخرى لديها عدد اقل من العاملين.

2- كان متوسط الخبرة العملية للموجودات الفكرية مرتفع في الشركة عينة البحث مما يدل على أنها تمتلك من العاملين ذوي الخبرة العملية المناسبة. إذ بلغ متوسط سنين الخبرة في جميع السنوات المبحوثة هو (5) سنة في الشركة عينة الدراسة وتعتبر هذه المدة كافية لتأهيل عاملين ذو ادوار قيادية مما يتيح لهم الفرصة في المستقبل الحصول على مناصب قيادية داخل الشركة.

3- كانت نسبة نفقات تشجيع العاملين و تحفيزهم منخفضة في الشركة موضوع البحث مما يشير الى ضعف سياسة التحفيز لديها ، وبلغ المتوسط العام (3%) وتشير هذه النسب الى ضعف الاهتمام بتشجيع العاملين لكن يمكن للشركة ان تعبر عن نفقات التحفيز بطرق بديلة من خلال تخصيص مبالغ مالية تسلم الى الموظف في حال تحقيق انتاجية اعلى من المطلوبة منه او في حال قيام الموظف بالعمل لاوقات اطول إذ تعتبر هذه الاساليب ايضا تحفيزية وتشجيعية للعاملين على العمل بصورة فعالة في مثل هكذا شركات ذات عدد كبير من العاملين.

4- وفق اجراء التحليل المالي يتضح ان العائد على الموجودات يعتبر غير كافي لتحقيق صافي ربح بعد الضريبة إذ بلغ المتوسط العام (4%) وهذا يشير الى ضعف انتاجية استثمارات الشركة عينة البحث وعدم كفاءة سياسات ادارة الشركة الاستثمارية والتشغيلية الناجم عن ضعف الاستثمار في الموجودات الفكرية التي بمقدورها رفع مستوى كفاءة السياسات الاستثمارية والتشغيلية.

5- بعد تحديد نسبة رأس المال الفكري الى اجمالي العاملين في الشركة المبحوثة أتضح أن الشركة تعمل على زيادة عدد الموظفين الكفوئين إذ بلغ المتوسط العام (45%) و قد عملت الشركة على تطويرهم خلال السنين التي تمت مناقشتها من أجل الخروج بنتيجة أن أغلب العاملين لديها هم من أصحاب الخبرة و الكفاءة لتكون على قدر عالي من المنافسة في السوق.

6- كانت نسبة نفقات البحث و التطوير منخفضة و هذا يعطي انطباع مهم ان الشركة قليلة الاهتمام في مجال البحث والتطوير بكونه جوهر الابتكار والتجديد داخل كل شركة وعامل مهم في بقاء الشركات بوضع المنافسة في السوق, كما و تهتم الشركة عينة البحث في الابتكار و براءات الاختراع مما يدل أنها تحقق مقدره حقي+قية و جوهرية في الابتكار و التجديد لمنتجاتها و يعود السبب الى الموجودات الفكرية الخلاقة و التي تكون قادرة على تقديم أفكار حيوية قادرة على الارتقاء بمستوى الشركة.

7- كانت نسبة نفقات التدريب و التأهيل منخفضة في الشركة عينة البحث ، مما يدل على أن الشركة لا تعير التدريب

16- هاني محمد السعيد ، الرأس المال الفكري، دار السحاب ، القاهرة، 2008 ،ص22.

أنتاجيته و أعطاء أفضل ما لديه من قدرات و خبرات لصالح الشركة.

ثانياً : المجالات و البحوث

17- العنزي، سعد علي محمود ونعمة، نغم حسين، "إثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد (8)، العدد (25)، 2001.

ثالثاً : الرسائل و الاطاريح

18- أبو شامة، فادية وليد. (2015)، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية في مستشفيات جنوب الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، قسم إدارة الامال.

19- البياتي، نجوم عبد الحسين حسن. (2018)، الإنتاجية المنخفضة وأثرها في ربحية شركات التأمين، "بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة"، دبلوم عالي، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق.

20- جمعه ، سهير محمد سليمان . (2016) " تكلفة التمويل وأثرهما على جودة الأرباح المحاسبية وقيمة المنشأة " (دراسة تطبيقية تحليلية على عينة من الشركات المدرجة بسوق الخرطوم للاوراق المالية) . اطروحة دكتوراه في المحاسبة والتمويل - كلية الدراسات التجارية- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا السودان .

21- حسن ، ابراهيم عامر (2014) "تسعير الخدمات المصرفية وأثره في الربحية بحث تطبيقي لعينة من المصارف التجارية الخاصة" ، رسالة دبلوم عالي ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد.

22- حسون، ريزان عبد الرحمن. (2015) " أثر جودة الخدمة في تحسين ربحية المنظمة , دراسة تحليلية في شركة الخطوط الجوية العراقية "، رسالة ماجستير، كلية الادارة و الاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

23- الخفاجي، مكارم فالح غني (2015) " الأستثمارات المالية وأثرها على الربحية بحث تطبيقي في شركة إعادة التأمين العراقية العامة" جامعة الدول العربية الإتحاد العام للمحاسبين والمراجعين العرب، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين.

24- الزبيدي، لمى قيس، (2017)، الانماط القيادية ودورها في رأس المال الفكري بحث ميداني في وزارة الخارجية – العراق. رسالة ماجستير، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة بغداد.

25- سلمان، أحمد، (2009) " نموذج مقترح للعلاقة بين إدارة المعرفة و رأس المال الفكري في قطاع المستشفيات " رسالة دكتوراه ،كلية الادارة و الاقتصاد ، جامعة عين شمس، مصر.

26- عبد الدايم ، ساجد خالد محمد ديب ، (2019) " واقع رأس المال الفكري وأثره على الأداء المالي في البنوك

المصادر :

أولاً : الكتب

1- أبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة، الممارسات و مفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الاردن، ط1: 2007.

2- أكرم أحمد الطويل، بشار عز الدين السماك، بلال توفيق يونس. (2016). رأس المال الفكري وثقافة الإيحاء، عمان، الأردن: دار جديد للنشر والتوزيع.

3- حداد، فايز سليم (2009) الإدارة المالية ، الطبعة الثانية ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان -الأردن.

4- حسن، حسين عجلان، (2008)، إستراتيجية الإدارة المعرفية في المنظمات، دار إثراء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن.

5- حمود ، خضير كاظم ، (2002) إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والطباعة ، عمان ، الأردن .

6- عادل حرشوف المفرجي، وصالح أحمد علي، رأس المال الفكري: طرق قياس وأساليب المحافظة عليه، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، ط1، 2007 .

7- العامري، محمد علي أبراهيم، (2013) الادارة المالية الحديثة، دار وائل للنشر، عمان الاردن.

8- العامري، محمد علي ابراهيم، الادارة المالية المتقدمة، دار اثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

9- العلي، اسعد حميد، (2013) ادارة المصارف التجارية مدخل ادارة المخاطر، الطبعة الاولى، الذكرة للنشر والتوزيع، بغداد.

10- عمر أحمد ، إدارة المعرفة الطريق الى التميز و الريادة ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2013.

11- الفضل ، مؤيد عبد الحسن ، والطائي ، يوسف مجيد ، (2004) ، إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك " منهج كمي ، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، العراق ، بغداد.

12- المتحدة، خبراء الشركة العربية (2008) الأساليب الحديثة للتحليل المالي وإعداد الموازنات لأغراض التخطيط والرقابة ، الطبعة الثانية ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوزيع ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .

13- محمود نانف محمود ، اقتصاد المعرفي،الاتحاديون للنشر و التوزيع، ط1، عمان.

14- موسى، شفيق نوري، واخرون محمود ابراهيم نوري، وسيم محمد حداد وسوزان سمير ذيب، ادارة المخاطر، دار المسيرة، عمان الاردن، 2012.

15- نعمة، نغم حسين & الشمري، صادق راشد، (2014) " أساسيات الادارة المالية مداخل و تطبيقات "، مطبعة الكتاب، العراق، بغداد.

- 37- Kaplan, R., & Saccuzzo, D., (1993). Psychological Testing: Principles Application and Lessons, 3rdED, Cote Book, California.
- 38- Lashor, William R, Financial Management Apractical Approach, 5th Ed, Thomson SouthWestern, 2008.
- 39- Marek Szelągowski, (2019) Dynamic Business Process Management in the Knowledge Economy: Creating Value from Intellectual Capital, Springer International Publishing, 1st Edition.
- 40- Marius Karzell, (2011). Measuring and Evaluating Intellectual Capital: Benefitting from the perception of hidden assets, Published by GRIN Verlag.
- 41- Slack champers and Johnston, operations management 3rd ed., prentice Hall, New York, 2001.
- 42- Thomas A. Stewart, (2010). Intellectual capital: the new wealth of organizations. New York, Doubleday / crown business.
- 43- Weaver, Samual C & Weston, J Fred, Strategic Financial Management, 13th Ed, Thomson South-Western, 2008.
- Periodicals & journals:**
- 44- Abdolmohammadi, M.J., & Green lay, "Accounting Methods for Measuring Intellectual Capital," **Education & learing Technologies Croups**", 1-2, 1999.
- 45- Ahmad Youssef Areiqat, (2019). "Intellectual Capital in light of Creativity and Competitiveness: Overview of Organizations Intangible Assets," The Journal of Social Sciences Research, Academic Research Publishing Group, vol. 5, pages 1135-1143, 07-2019.
- 46- AL- Shar , (O. Z.) , (2017) : " Evaluations on the Earning Quality of Listed Firms in Jordan " . International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences Vol. 7, No. 4, p. 21–32.
- 47- An, (Y.) (2017): "Measuring Earnings Quality over Time". International Journal of Economics and Financial Issues. Vol. 7, No. (3), pp. 82-87.
- 48- Andrade, P., & Sotomayor, A. M. (2011). Human capital accounting– measurement المدرجة في بورصة فلسطين " رسالة ماجستير , كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية, الجامعة الإسلامية بغزة .
- 27- عبيد، هاني محمد، (2006) " إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال- دراسة ميدانية " اطروحة دكتوراه، كلية إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر.
- 28- عبيد، نغم حسين نعمة ، (2000) " أثر أستثمار رأس المال الفكري في الاداء التنظيمي دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الخاص الصناعي المختلط " رسالة ماجستير , كلية الادارة و الاقتصاد , جامعة بغداد.
- 29- قزعاط، أسيل جميل (2009) تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين دراسة تطبيقية على شركات التأمين في سوق فلسطين للأوراق المالية، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة ، في غزة فلسطين.
- 30- الكروي، بلال نوري سعيد، (2015) " نمط إدارة المخاطرة والسيولة والربحية وانعكاسها على قيمة المصرف دراسة لعينة من المصارف الاجنبية وامكانية تطبيقها في المصارف العراقية " , أطروحة دكتوراه، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة بغداد.
- 31- المالكي ، ساهي عيوب عرمش، (2007) جودة الخدمة الصحية على وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ، دراسة تطبيقية في عينة من مستشفيات دائرة صحة بغداد / الرصافة ، دبلوم عالي ، كلية إدارة والاقتصاد / جامعة بغداد .
- 32- نبيلة، رفاقة (2016) " دراسة قياسية للعوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية" رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 33- النعيمي، زهراء أحمد محمد توفيق، (2005) ، تقييم الاداء المالي للمصارف الأهلية في العراق للفترة (1999-2000) ، رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- رابعا : المصادر الاجنبية
- Books:**
- 34- Florinda Matos, et al., (2019). Intellectual Capital Management as a Driver of Sustainability, Springer International Publishing 1st Edition.
- 35- Horne, James C. Van & Wachowicz, John M., Fundamentals of Financial Management, 13th ed, Edinburgh Gate: Pearson Education Limited, 2009.
- 36- Jolanta, J. (2008). Intellectual Capital Measurement Method. Institute of Organization and Management in industry, Boland: University of Warsaw.

- 56- Noxin Kamukama, et al (2017) Tumwine Sulait, Intellectual capital and competitive advantage in Uganda's microfinance industry, Uganda, African Journal of Economic and Management Studies.
- 57- Quinn, J, B, "Managing Professional Intellect: Making the most of the best", Harvard Business Review, 01 Mar 1996, 74(2):71-80.
- 58- Roos, G .Guthrie's, J.steane, p., fletcher, A, and pikes., (2002); Mapping a transparent enterprise; on Australian third sector organization and understanding diverse stake holders perce options of in tangibles the transparent enterprise, the value of in tangibles; in Madrid, spain in November 25-26-2002.
- 59- Roos, G., Bainbridge, A. & Jacobsen, K. (2001). Intellectual Capital analysis as a strategic tool. Strategy and Leadership, Vol. (29), No. (4).
- 60- Tulsian, Monica (2014) "Profitability Analysis (A comparative study of SAIL & TATA Steel)" , Journal of Economics and Finance ,Volume 3, Issue 2.
- Thesis:**
- 61- Barad, M.M. (2010). A Study of Liquidity Management of Indian Steel Industry. Unpublished M.A Dissertation, Saurashtra University, Rajkot, Indian.
- 62- Trivedi, SM (2010) An analysis of financial performance state Road Transport corporation in Gujarat Unpublished Dissertation , Sasurashtra University, Rajkot, Indian.
- Internet:**
- 63- Mettanen P., & Lonnqvist A., (2002), "Criteria of Sound Intellectual Capital Measures, Htt://Www.Tutfi /Units.Com.
- models. International Journal of Economics and Management Sciences, 1(3), 78-89.
- 49- Basuki ,Mutiar Sianipar,2012," Intellectual Capital and its Impact on Financial Profitability and Investors' Capital Gain on Shares", Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura , 15(1): 101 – 116.
- 50- Doustian , (S.) , & Mashayekh , (S.) , (2019) : " Determinants and Economic Outcomes of Earnings Quality With an Emphasis on Earnings's Times Series Properties " . Journal of Economic and Social Research Vol. 18.
- 51- Favmani, Samaneh & saeidi, Rarviz, (2015), Examine the Relationship between intellectual capital and Gvative stuff, dula orientcelis (Issn: 0 212-5730) vol.1.
- 52- Guru, Balachandher K.; Staunton, J. & Shanmugam, B.(2002). Determinants of Commercial Bank Profitability in Malaysia. Journal of Money, Credit and Banking, pp.1-22. <http://shdl.mmu.edu.my/355/>.
- 53- Hiras, P. and Indri, H. (2012). The Role of Corporate Intellectual Capital. American International Journal of Contemporary Research, 2 (9).
- 54- Linda, B., & Jennifer, G., (2009), Transforming Human Resources Around The World, Management Review, Vol.87, No.7: 1-8
- 55- Musa , (L. b .) , & bin Aziz , (A.) , (2018) : " Innate Factors : The Importance on Earnings Quality in Malaysia " . International Journal of Business and Management, Vol. 2 (4).