

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

"دور رأس المال الفكري في استدامة الشركات العائلية في محافظة جنين"

سلطان توفيق قاسم أبو صلاح

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440 هـ / 2019 م

"دور رأس المال الفكري في استدامة الشركات العائلية في محافظة جنين"

إعداد:

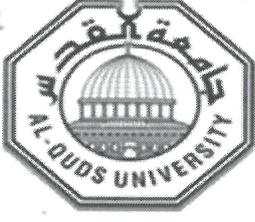
سلطان توفيق قاسم أبو صلاح

بكالوريوس إدارة أعمال من جامعة القدس المفتوحة (فلسطين - جنين)

المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية المستدامة
مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية المستدامة
جامعة القدس

1440 هـ / 2019 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

"دور رأس المال الفكري في استدامة الشركات العائلية في محافظة جنين"

اسم الطالب: سلطان توفيق قاسم أبو صلاح
الرقم الجامعي: 21612716

المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2019/02/04م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد محمد حرز الله
التوقيع:
2. ممتحنا داخليا: د. عزمي الأطرش
التوقيع:
3. ممتحنا خارجيا: د. سعدي الكرنز
التوقيع:

القدس - فلسطين

1440 هـ / 2019 م

الإهداء

إلى من أنار لنا الطريق وحمل عنا متاعب الحياة.

إلى من سهر علينا الليالي وأرشدني إلى الصواب.

إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من فارقنا من هذه الحياة ولم أجد أكثر منها شوقاً لرؤيته هذا العمل، لا يوجد من هو أحق منكم اهديه إليه (أبي أمي أخي)، وأدعو الله مخلصاً إن يرحمهما كما ربياني صغيراً، وإن يرحم أخي العزيز عصام.

إلى زوجتي الغالية (دانا) حفظك الله لي ومتعك بالصحة والعافية.

والى بنتاي وفلذة كبدي (كندة...لين).

إلى من اشدد بهم أزرِي، واستعين بهم على أمري، إخوتي، وأخواتي الأعزاء (ناريمان، كاريمان، محمد، موفق، سامح، سامي).

إلى من سرنا سويًا نشق طريق النجاح أصدقائي الأعزاء.

ها نحن اليوم والحمد لله نطوي الليالي وتعب الأيام وخالصة مشوارنا هذا أهديكم أطروحتي المتواضعة.

الباحث

إقرار

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير في التنمية المستدامة/بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة بإستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم تقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع:.....

سلطان توفيق قاسم أبو صلاح

التاريخ: 4/2/2019 م

شكر وعرّفان

"كن عالما... فأن لم تستطع فكن متعلما، فإن لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم."

بعد رحلة طويلة من البحث، والجهد، والاجتهاد تكلفت بإنجاز هذه الدراسة المتواضعة، نحمد الله عز وجل حيث يبلغ الحمد منتهاه على نعمته التي من بها علينا فهو العلي القدي، واصلي واسلم وأبارك على رسول الهدى محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم، كما ولا يسعني إلا إن اخص باسمى عبارات الشكر والتقدير والامتنان والعرّفان بالجميل إلى الدكتور الفاضل أحمد حرز الله على تكرمه بالإشراف على هذه الرسالة لما قدمه لي من جهد، ونصح، ومعرفة طيلة انجاز هذه الدراسة، كما وأتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في تقديم يد العون لإنجاز هذا العمل وأخص بالذكر الدكتور إياد خليفة الذي كان بمثابة الجندي المجهول، كما لا انسى إن أتقدم بأرقى واسمى عبارات الشكر والعرّفان إلى القائمين على جامعة القدس أبو ديس وعلى رأسها أ.د. عماد أبو كشك وكل العاملين فيها، وإلى الذين كانوا عوننا لنا في هذا العمل نورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقنا فيهم وصلنا إلى هذا العمل فلهم منا كل الشكر.

الباحث

تعريفات

- رأس المال الفكري :** هو الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات وكذلك الماكينات التي تجسدها، والممكن استخدامها لخلق الثروة. (الريعاوي، عباس، 2015)
- الشركات العائلية :** هي الشركات التي تمتلكها وتديرها عائلة اكتسبت شهرتها من الشركة نفسها والعكس وتتنسب في التأهيل التاريخي الى شخص واحد مؤسسها. (ورد، 2004)
- الاستدامة :** هي عبارة عن نسيج يجب أن يلف جميع اوجه الحياة ويرتب علينا تحديات لتطبيق المصفوفات الجديدة والحلول المناسبة في قراراتنا اليومية وتترجم الاستدامة إلى خيارات وكل خيار له تكلفة حقيقية وهي عبارة عن مجموع التكاليف البيئية والاجتماعية والاقتصادية مقابل المنافع العائدة في كل خيار. (عبد الرحمن، 2011)

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الى التعرف على دور رأس المال الفكري في استدامة الشركات العائلية في محافظة جنين، وتم اتباع المنهج الوصفي، من خلال تصميم استبانة ضمت (56) فقرة فعيلة موزعة على خمسة مجالات مقسمة الى جزئين، الأول مكونات رأس المال الفكري وهي: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات، رأس المال الابداعي)، والجزء الثاني يشمل استدامة الشركات العائلية، وتمتعت بدرجة صدق وبدرجة ثبات بلغت للأداة الكلية لمجال رأس المال الفكري (0.94)، والدرجة الكلية لمجال الاستدامة (0.87)، وتكون مجمع الدراسة جميع الشركات العائلية في محافظة جنين، واستخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث بلغت عينة الدراسة (150) مفردة، وتم استرداد (120) استبانة اعتبرت عينه ممثلة للمجتمع.

وتوصلت الدراسة الى ان الدرجة الكلية لرأس المال الفكري كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي كلي (3.94) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.51) وبوزن نسبي (87.8)، كما أن الدرجة الكلية لمجال الاستدامة في الشركات العائلية في محافظة جنين كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي كلي (3.85) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.43)، وبوزن نسبي (77.1)، مما يؤكد على الدور المباشر لرأس المال الفكري في استدامة الشركات العائلية في محافظة جنين.

كما تبين وجود علاقة طردية موجبه ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات، رأس المال الابداعي)، وإستدامه الشركات العائلية في محافظة جنين، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في اتجاهات المبحوثين نحو دور رأس المال الفكري في استدامه الشركات العائلية في محافظة جنين في جميع مجالات الدراسة تعزى لمتغير (العمر، عدد العاملين، سنوات الخبرة)، كما تبين وجود فروق معنوية في مجال رأس المال الفكري تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي، سنة التأسيس "عمر الشركة").

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة التعامل مع راس المال الفكري على أنه مورد رئيس واستراتيجي من بين الموارد التي تمتلكها الشركات العائلية، ومراقبته من خلال قياسه بشكل دوري والحفاظ عليه واستثماره بغرض التطوير المستمر، وبناء ثقافة تنظيمية إيجابية داعمة لراس

المال الفكري، العمل على تعزيز الهياكل التنظيمية للشركات العائلية والتخلي عن الهياكل التقليدية بشكل يتناسب والكفاءة الإدارية في بيئة العمل، ويحقق الانسجام بينها وبين العمليات الداخلية وتطويرها باستمرار وبشكل مرن، وتعزيز العلاقة مع المستخدمين، من خلال تطوير آليات ووسائل فاعلة على مستوى التواصل للتعرف على الحاجات المتغيرة للزبائن والعمل على تلبيتها وأشباعها.

The role of Intellectual capital on family business companies sustainability in Jenin Governorate

Prepared by: Sultan Tawfiq Qasem Abu Salah

Supervisor: Dr. Ahmad Herzallah

Abstract

The study aimed to identify the role of intellectual capital in the sustainability of family in Jenin Governorate. The researcher followed the descriptive approach. He designed a questionnaire which included 56 active sections divided into five areas divided into two parts. (0.94), the total degree of sustainability (0.87), and the total value of the total area of investment (0.87) , And the study complex is all family businesses in Mah The word Jenin, and the researcher used the simple random sampling method, where the total study sample (150) single, was recovery (120) questionnaire was considered a representative sample of the community.

The study found that the total degree of intellectual capital was high, with a total mathematical mean (3.94) and a high degree of estimation. The standard deviation was (0.51) and relative weight (87.8). The overall degree of sustainability in family businesses in Jenin governorate was high, (3.85). The standard deviation is about 0.43 and a relative weight (77.1). This confirms the direct role of intellectual capital in the sustainability of family businesses in Jenin Governorate.

The results showed that there was no significant difference at the level of α (α), which was a significant positive correlation between the components of intellectual capital (human capital, structural capital, capital relations, creative capital) 00.05) in the attitudes of the respondents towards the role of intellectual capital in the sustainability of family businesses in Jenin governorate in all fields of study due to the variable (age, number of employees, years of experience), and significant differences in the field of intellectual capital, Year of Establishment "Age of Company").

The study concluded with a set of recommendations, including the need to deal with intellectual capital as a major and strategic resource among the resources owned by family companies, and monitor it through periodic measurement and preservation and investment for the purpose of continuous development, and building a positive organizational culture supportive of intellectual capital, Strengthening the organizational structures of family businesses and abandoning the traditional structures in a manner commensurate with the administrative efficiency in the work environment, and harmonizing them with internal processes and developing them continuously and flexibly, enhancing the relationship with the beneficiaries through developing mechanisms and means At the level of communication to identify the changing needs of customers and to meet and satisfy them.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1. مقدمة

إن مصطلح رأس المال الفكري هو مصطلح حديث الاهتمام، ولكنه موجود منذ خلق الله سيدنا آدم عليه السلام حيث أمر الله تعالى آدم بالعلم والتفكير كما في قوله تعالى: "إن في خلق السماوات والأرض واختلاف الليل والنهار آيات لأولي الألباب" (سورة آل عمران، آية 190).

يعد موضوع رأس المال الفكري في الموضوعات الادارية التي طرحتها الأدبيات الادارية المعاصرة والتي برز الاهتمام بها من قبل الباحثين في بداية عقد التسعينات في القرن الماضي، إذ أظهرت الأدبيات مواضيع متعددة غيرت النظرة التقليدية لمفهوم رأس المال والريحية (الريعاوي وعباس، 2015)، فقد شهد القرن الحالي تطورات كبيرة جدا في كافة مناحي الحياة ومجالاتها عامة، والإدارية والاقتصادية خاصة، وهذه التطورات أصبحت تعمل على بروز تحديات كبيرة على منظمات الأعمال، فلم تعد الأرض، والموارد البشرية، والموارد المالية والموارد الاساسية هي الممثل الوحيد للاقتصاد، وإنما طرأت تغيرات وتطورات جذرية في وجود اقتصاد المعرفة، وهذه المعرفة والخبرة بدت معالمها واضحة وجليّة في مفهوم جديد وهو رأس المال الفكري الذي يتطور بإستمرار وبشكل مستدام (Khavandkar & Jalil, 2013).

لقد أدركت الشركات العالمية في ظل تحولات البيئة التنافسية أن العامل الانتاجي الأكثر تأثيرا في تحقيق الميزة التنافسية المتواصلة هو رأس مالها الفكري ذو المعرفة والمهارات العالمية القادرة على الابداع، ومنه زادت أهمية الاستراتيجية التي تدفع للتحويل من اقتصاد المعلومات الى اقتصاد المعرفة والعقول الذكية، ونظراً لتوفر الموارد المالية لتمويل المشاريع ونظراً لصعوبة احتكار المعلومات والتكنولوجيا المتقدمة فإن المنظمات المعاصرة في التغيرات في العوامل المؤثرة على البيئة الداخلية

والخارجية تسعى إلى كسب ميزة تنافسية على غيرها من المنظمات العاملة في نفس النشاط، وذلك من خلال اضافة قيمة للزبون وتحقيق التميز عن طريق استغلال الطاقة الفكرية والعقلية للأفراد، وتؤدي ادارة رأس المال الفكري دوراً هاماً في جعل الأصول غير المادية ميزة تنافسية من خلال تدعيم الامكانيات والطاقات التي تمتلكها الكفاءات البشرية بما فيها من معرفة ومهارات وقدرات تؤهلها للإبداع والتجديد وخلق وايصال القيمة للزبائن والتي تمثل المصدر الجديد للميزة التنافسية (يوسف، 2005).

ان الشركات العائلية ودورها المؤثر قد بدأ الاهتمام بدراستها والنظر اليها باعتبارها نظاماً متكاملًا، وذلك من خلال عدد محدود من المقالات خلال عقدي الستينات والسبعينات من القرن الماضي، وقد ركزت هذه المقالات على مشكلات بعينها يعتقد أنها تؤدي إلى إعاقة نمو واستمرار الشركات العائلية مثل محاباة الأقارب والمنافسة بين الأبناء والصراع بين الأجيال والادارة المحترفة للشركات العائلية (الريس، 2011).

نظراً لأهمية رأس المال الفكري ودوره في تحقيق القيمة الاقتصادية التي تعود بالنفع على الشركات العائلية والتقدم الاقتصادي في فلسطين فلا بد من التعرف على مفهومه ومكوناته وكيفية الاستثمار فيه، وأنه من الضروري الاهتمام برأس المال الفكري وتطويره وذلك لعدم وجود موارد متاحة في فلسطين يمكن أن يعول عليها، لذا يجب التعرف على مدى إسهام رأس المال الفكري في الشركات العائلية وكيف يساعد على استدامتها وجلب التقدم والازدهار لدولة فلسطين، خاصة ما نشهده من احتلال اسرائيلي وقيود على جميع مناحي التقدم والازدهار والسيطرة الكاملة على الموارد والتي أدت إلى تقليص الابداع والخبرات في فلسطين.

2.1. مشكلة الدراسة

تسعى هذه الشركات إلى كسب ميزات تنافسية من خلال تطوير الإمكانيات وتدعيم الطاقات البشرية لديها، وبالتالي أصبح الاهتمام برأس المال الفكري السبيل الوحيد للاستمرار والحصول على مركز تنافسي، وهو في نفس الوقت من أخطر التحديات التي تواجهها الشركات، لأنه يجب على هذه الشركة ان تركز على زيادة المهارات والمعارف لديهم وذلك لمصلحة العناصر البشرية والمؤسسية معا وبالتالي تضمن تحقيق الاستمرارية، وفي إطار تحديد أهمية رأس المال الفكري ودوره في تحقيق النهوض للشركات بصفة عامة وفي الشركات العائلية بصفة خاصة جاءت هذه الدراسة التي تحاول الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

ما دور رأس المال الفكري في تحسين استدامة الشركات العائلية في محافظة جنين ؟

3.1. مبررات الدراسة

تتبع مبررات هذه الدراسة من الآتي:

كان من الضروري الوقوف على هذه الدراسة لقلّة الدراسات السابقة، ولمعرفة الدور المهم الذي يلعبه العنصر البشري في النهوض بالشركات والمضي قدماً فيها إلى بر الأمان، بالإضافة إلى أسباب تتعلق بأهمية الموضوع للمجتمع وللشركات العائلية نفسها، وأيضاً إضافة شيء جديد للمعرفة العلمية.

4.1. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من خلال الاهتمام بأهم الأصول التي تمتلكها الشركة، وهو رأس المال الفكري بكل أدواره وأبرزها في تحسين استدامة الشركات العائلية، فالتعامل مع موضوع رأس المال الفكري للشركات أصبح له ضرورة ملحة كونه يعكس استمرارها وديمومتها، كما يساعد على خلق نوع من المنافسة بين الشركات المختلفة، وهذا من شأنه أن يدفع بالعنصر الفكري للعمل على تحسين استدامة داخل الشركة، والاستغناء عن العناصر التي لا تمتلك تلك الميزة من الكفاءة.

وهناك أهمية نظرية وأهمية تطبيقية، فالأهمية النظرية تساعد هذه الدراسة الباحثين على التعرف على الشركات العائلية في فلسطين ودور رأس المال الفكري فيها حيث هناك قلة في المراجع، كما تضيف للمكتبة العربية مرجعاً إضافياً، أما الأهمية التطبيقية فيمكن ان تساعد نتائج الدراسة أصحاب القرار في الشركات العائلية على التعرف على العوائق ومعالجة الأخطاء وتحسين العمل وزيادة الاهتمام برأس المال الفكري والاستفادة منه على الشكل الأمثل.

5.1 أهداف الدراسة

الهدف العام:

التعرف على دور رأس المال الفكري في تحسين استدامة الشركات العائلية في محافظة جنين وعلاقتها بإستدامه تلك الشركات.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على دور رأس المال البشري في الشركات العائلية في محافظة جنين.
2. التعرف على دور رأس المال الهيكلي في الشركات العائلية في محافظة جنين.
3. التعرف على دور رأس المال العلاقات في الشركات العائلية في محافظة جنين.
4. التعرف على دور رأس المال الابداعي في الشركات العائلية في محافظة جنين.
5. التعرف على واقع استدامه الشركات العائلية في محافظة جنين.

6.1. أسئلة الدراسة

تم من خلال هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة الفرعية والتي انبثقت من سؤال الدراسة الرئيس:

1. ما دور رأس المال البشري في الشركات العائلية في محافظة جنين؟.
2. ما دور رأس المال الهيكلي في الشركات العائلية في محافظة جنين؟.
3. ما دور رأس المال العلاقات في الشركات العائلية في محافظة جنين؟.
4. ما دور رأس المال الابداعي في الشركات العائلية في محافظة جنين؟.
5. ما واقع استدامه الشركات العائلية في محافظة جنين؟.

7.1 فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين دور رأس المال الفكري في استدامه في الشركات العائلية في محافظة جنين.

وانبثقت عنها اربعة فرضيات فرعية كما يلي:

1. الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين رأس المال البشري واستدامه الشركات العائلية في محافظة جنين.
2. الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين رأس المال الهيكلي واستدامه الشركات العائلية في محافظة جنين.
3. الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين رأس المال العلاقات واستدامه الشركات العائلية في محافظة جنين.
4. الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين رأس المال الابداعي واستدامه الشركات العائلية في محافظة جنين.

- الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في اتجاهات المبحوثين نحو دور رأس المال الفكري في استدامه الشركات العائلية في محافظة جنين تعزى لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، عدد العاملين، سنوات الخبرة، سنة التأسيس "عمر الشركة").
وأتخذت من كل متغير فرضية فرعية.

8.1. حدود الدراسة

1. الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من مدراء وأصحاب الشركات العائلية في محافظة جنين.
2. الحدود المكانية: اقتصر إجراء وتطبيق هذه الدراسة على الشركات العائلية في محافظة جنين.

3. الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على تناول موضوع دور رأس المال الفكري في تحسين استدامة الشركات العائلية في محافظة جنين.
4. الحدود الزمنية: تم اجراء هذه الدراسة خلال العام 2018.

9.1. مصادر جمع المعلومات والبيانات

إعتمد الباحث على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات وهما المصادر الأولية المتعلقة بالإستبانة الميدانية، والمصدر الثانوي المتعلق بمراجعة الأدب النظري من المراجع والمصادر.

10.1. هيكلية الدراسة

تتكون هذه الدراسة من خمسة فصول وهي:

الفصل الأول: فيه تم تقديم عرض عام وتمهيد لهذه الدراسة، ومشكلتها، ومبرراتها، وأهدافها، وأسئلتها وفرضياتها، وحدودها، ومصادرها.

الفصل الثاني: تضمن الإطار النظري للدراسة حيث يوضح مفهوم رأس المال الفكري، وإطاره المفاهيمي، وكذلك التطرق لمفهوم الاستدامة وكذلك الدراسات السابقة ذات العلاقة.

الفصل الثالث: تناول هذا الفصل عرضاً شاملاً لمنهجية الدراسة، كمنهجية الإعداد، والأدوات، والمجتمع، ومدى اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

الفصل الرابع: يحتوي على عرض للنتائج وتحليل بيانات أداة الدراسة ومناقشتها.

الفصل الخامس: يتضمن ملخص النتائج، والاستنتاجات، والتوصيات التي انبثقت عن النتائج التي تم التوصل إليها، وأخيراً تم اضافة قائمة بأهم المراجع والملاحق ذات الصلة.

الفصل الثاني

الادب النظري والدراسات السابقة

1.2 مقدمة

استعرضت الدراسة في هذا الفصل الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة، أما الجزء الثاني فتناول الباحث عرضاً للدراسات السابقة ذات العلاقة والصلة بالموضوع.

2.2 الادب النظري

1.2.2 تمهيد

مرت المجتمعات بمراحل هرمية عبر التاريخ شملت على مجتمع بدائي ومجتمع زراعي ثم تطور إلى مجتمع صناعي ومن ثم إلى مجتمع معلوماتي، ومع التغيرات السريعة وظهور التكنولوجيا والإبداعات والابتكارات والعولمة تحول الاقتصاد إلى ما يسمى اقتصاد معرفي، وبسبب التطورات الكبيرة وثورة المعلومات وتنامي دور المعرفة وزيادة التركيز على مهارات ومعارف الأفراد، واعتبار الأفراد هم صانعي المعرفة، حيث أصبح ينظر إليهم على أنهم شركاء في المنظمة وليس عاملين، أدى ذلك إلى زيادة بالاهتمام برأس المال الفكري خصوصاً في الشركات الكبيرة والتي تعتبر العاملين هم مورد حقيقي ومهم وأساس في تقدمها وتميزها (المعاني وآخرون، 2011).

يعد رأس المال الفكري من الأصول غير الملموسة في الاقتصاد المعرفي، والذي يمثل الخبرات والمعرفة والمعلومات المتراكمة في عقول الأفراد العاملين داخل المنظمة، والذي من شأنه أن يعمل على مواجهة الظروف غير المستقرة ويساعد في زيادة قدرة المنظمة التنافسية وزيادة الأرباح والقيمة السوقية، وذلك عن طريق تطبيق طرق حديثة ومبتكرة أساسها المعرفة والإبداع، مما يعود بالفائدة على المنظمات والمجتمع على التوازي (البشتاوي وبني طه، 2014).