



جامعة الجبلاي بونعامة بخميس مليانة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

العنوان:

## رأس المال الفكري ودوره في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية.

### إعداد الطلبة:

بدرية زهية

بن يغزر منير

| نوقشت بتاريخ: 2020/10 أمام اللجنة المكونة من: |   |                 |
|---|---|-----------------|
| رئيسا   | (أستاذ محاضر - أ-)، جامعة الجبلاي بونعامة)  | د. غيدة فلة     |
| مشرفا ومقررا                                  | (أستاذة محاضر - أ-)، جامعة الجبلاي بونعامة) | د. شيشة نوال    |
| ممتحنا  | (أستاذ محاضر - أ-)، جامعة الجبلاي بونعامة)  | د. مسعودي نادية |

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# إِهْدَاء

أهدي ثمرة عملي إلى المرأة التي كانت تعزيني  
في الحزن ورجائي في اليأس وقوتي في الضعف  
و تزال، إلى من علمتني معنى الحياة  
إلى من القلب بهواها والعمر فداها وأطلب  
من الله أن يرعاها إلى أمي العزيزة  
إلى من زرعني على رفاف العلم، وناضل من أجلي،  
وتعب لارتاح وهياً لي أسباب النجاح إلى من يسرف في حياته من أجل أن  
يراني ارتقى صهوات المجد إلى أبي العزيز رحمه الله و اسكنه فسيح جنان  
وإلى كل طلبة كلية العلوم الاقتصادية، وبالأخص طلبة تخصص ادارة موارد بشرية و  
اساتذتي كل بالاسمه والى مشرفتي الاستاذة :د.شيشة نوال  
إلى كل من وسعه قلبي ولم تسعه كلمات قلبي

زهية

# إِهْدَاء

أهدي هذا العمل إلى:

التي كانت ولا تزال دائما شلالا من الحنان

أكرم امرأة وأدفي حزن وأحق الناس بصحبتني إلى عيني ونبراس حياتي من رافقتني دعواتها في دربي ومشواري إلى من حملتني وهن على وهن

إلى من سهرت الليالي، حفظها الله وأطال في عمرها "أمي الغالية"

إلى الذي أفنى حياته جدا وكذا في تربيته وتعليمي إلى من كان سندي الروحي ورافقتني في مشواري إلى "أبي الحبيب" رحمه الله

إلى زوجتي وأولادي

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كل عائلة بن يغزر

إلي من جعلهم الله إخوتي بالله ... ومن أحببتهم بالله طلاب قسم علوم التسيير تخصص موارد بشرية دفعة 2020

إلي من اعرفهم .....

منير

## شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ ﴾

صدق الله العظيم. الآية 76 سورة يوسف.

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ:

﴿ مَنْ صُنِعَ إِلَيْهِ مَعْرُوفٌ فَقَالَ لِفَاعِلِهِ : جَزَاكَ اللَّهُ خَيْرًا . فَقَدْ أَبْلَغَ فِي الثَّنَاءِ ﴾

رواه الترمذي والنسائي في "السنن الكبرى" وصححه الألباني.

ثناء ووفاء وتقديراً وإعترافاً مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم يألوا جهداً في

مساعدتنا في مجال البحث العلمي،.

أتقدم بجزيل الشكر إلى كل الأساتذة المحكمين للاستبيان الذين لم ييخلوا علينا بالعلم والوقت

وأخص بالذكر الأستاذة شبيشة نوال وأستاذة واكلي كلثوم وأستاذ احمد يوسف، فجزاهم الله عني كل خير.

كما أتقدم بالشكر إلى كل أساتذة جامعة الشلف بالاحص اساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم

السيير

على مجهودهم معنا في توزيع وجمع الاستبيان. فجزاهما الله كل خير.

وأخيراً ، وليس آخراً أتقدم بجزيل شكري لكل أعضاء لجنة المناقشة ونشكرهم على تفضلهم لمناقشة هذه

المذكورة، فجزاهم الله خيراً



## الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة التعليمية دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسبية بن بوعلي - الشلف-وابراز العلاقة بينهما، وذلك من خلال التعرف على الأبعاد الثلاثة لرأس المال الفكري المتمثلة في البعد البشري، البعد الهيكلي والبعد العلائقي.

وكدراسة ميدانية تم استخدام الإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة، حيث طبقت على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، والتي شملت معلومات خاصة برأس المال الفكري والأداء الوظيفي، وتوزيعها واسترجاعها لمعرفة النتائج، ومن ثمة الخروج بجملة من الاقتراحات تساهم في معرفة واقع العلاقة رأس المال الفكري والأداء الوظيفي، وقد تم استخدام SPSS23 لتحليل تلك البيانات والمعلومات. الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري ، الأداء الوظيفي، المؤسسة التعليمية.

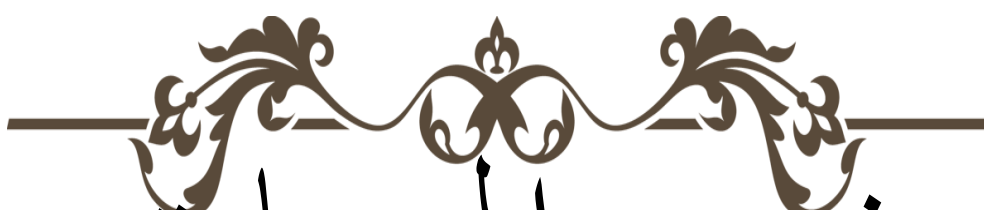
## Abstract:

### Abstract:

The study aims to identify the extent of the contribution of intellectual capital to improving job performance in the educational institution, a field study at the Faculty of Economic, Business and Management Sciences, Hassiba Bin Bouali University - Chlef - and highlight the relationship between them, by identifying the three dimensions of intellectual capital represented in the human dimension , The structural dimension and the relational dimension

As a field study, the questionnaire was used as a main tool in collecting data and information on the study, as it was applied to a random sample of the study population, which included information on intellectual capital and job performance, and its distribution and retrieval to know the results, and from there came out with a set of suggestions that contribute to knowing the reality of the relationship. Intellectual money and job performance, SPSS23 has been used to analyze that data and information.

**Key words: intellectual capital, job performance, educational institution.**



فهرس المحتويات





| الصفحة  | العنوان  |
|---|--|
|   | الإهداء<br>الشكر<br>الملخص                                   |
|   | قائمة الجداول والأشكال                                       |
|   | الفهرس   |
| أ-ث   | المقدمة  |
| الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال الفكري والأداء الوظيفي  |  |
| 07  | تمهيد  |
| 08  | المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري                         |
| 08  | المطلب الأول: مفهوم رأس المال الفكري وأهميته                 |
| 15  | المطلب الثاني: مكونات وخصائص رأس المال الفكري                |
| 20  | المطلب الثالث: أساليب نشأت على رأس المال الفكري ومحافظة عليه |
| 21  | المطلب الرابع: طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري              |
| 24  | المبحث الثاني: عموميات حول الأداء الوظيفي                    |
| 24  | المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته                   |
| 28  | المطلب الثاني: تقييم الأداء                                  |
| 30  | المطلب الثالث: رأس المال الفكري في خدمة الأداء المؤسسي       |
| 33  | المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة للبحث    |
| 33  | المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة                           |
| 35  | المطلب الثاني: القيمة المضافة للدراسة الحالية                |
| 37  | الخلاصة  |
| الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف- |  |
| 39  | تمهيد  |
| 40  | المبحث الأول: الاجراءات منهجية وأدوات الدراسة                |
| 40  | المطلب الأول: بطاقات تعريفية للكلية محل الدراسة              |
| 44  | المطلب الثاني: منهجية وأدوات الدراسة                         |

|    |   |
|----|---|
| 47 | المبحث الثاني: واختبار تفسير مجالات الدراسة الفرضيات.   |
| 47 | المطلب الأول: تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة |
| 54 | المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج الاستبيان             |
| 65 | خلاصة   |
| 67 | خاتمة   |
| 71 | قائمة المراجع   |
| 76 | الملاحق   |



# قائمة الجداول والأشكال



قائمة الجداول:

| رقم الجدول | عنوان الجدول  | الصفحة |
|------------|---|--------|
| (1-1)      | مكونات رأس المال الفكري   | 17     |
| (1-2)      | مقياس ليكرت الخماسي   | 44     |
| (2-2)      | الإحصائيات الخاصة باستمارات الإستبيان                               | 45     |
| (3-2)      | صدق وثبات الإستبانة.  | 45     |
| (4-2)      | توزيع ألفا كرونباخ على محاور الإستبانة                              | 46     |
| (5-2)      | توزيع أفراد العينة حسب الجنس  | 47     |
| (6-2)      | توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية                                | 48     |
| (7-2)      | توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي                             | 49     |
| (8-2)      | توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.                                | 50     |
| (9-2)      | توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية                            | 51     |
| (10-2)     | اختبار الإستقلالية بين المتغيرات الديموغرافية                       | 51     |
| (11-2)     | توزيع إجابات أفراد العينة حسب بعد رأس المال البشري                  | 54     |
| (12-2)     | توزيع إجابات أفراد العينة حسب رأس المال الهيكلي                     | 56     |
| (13-2)     | توزيع إجابات أفراد العينة حسب رأس المال العلائقي                    | 58     |
| (14-2)     | الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول رأس المال الفكري      | 60     |
| (15-2)     | عبارات عينة الدراسة حول محور علاقة رأس المال الفكري بالأداء الوظيفي | 61     |
| (16-2)     | يبين معامل الارتباط بين المتغيريين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي | 63     |
| (17-2)     | اختبار فرضيات الدراسة   | 64     |

قائمة الأشكال:

| الصفحة | عنوان الشكل                              | رقم الشكل |
|--------|--|-----------|
| 18     | مكونات رأس المال الفكري                  | (1-1)     |
| 44     | متغيرات الدراسة                          | (1-2)     |
| 47     | توزيع أفراد العينة حسب الجنس             | (2-2)     |
| 48     | توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية     | (3-2)     |
| 49     | توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي  | (4-2)     |
| 51     | توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة      | (5-2)     |
| 50     | توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية | (6-2)     |

| الصفحة | العنوان     | رقم الملحق |
|--------|-------------|------------|
| 76     | الإستبيان   | 01         |
| 79     | مخرجات spss | 02         |



# المقدمة



## توطئة:

يعد موضوع رأس المال الفكري من الموضوعات الإدارية التي طرحتها الأدبيات الإدارية المعاصرة التي برز الاهتمام بها من قبل الباحثين في بداية عقد التسعينات من القرن الماضي، إذ أظهرت الأدبيات مواضيع متعددة غيرت النظرة التقليدية لمفهوم رأس المال والربحية، فلم يعد رأس المال ذلك المفهوم التقليدي فالأفراد اليوم هم رأس المال الحقيقي للمنظمات إذا لم تعد العوائد تلك التي تجنيها المنظمات جراء الاستثمار في الموجودات الثابتة والمتداولة فقط وإنما تعد العوائد الفكرية أكثر أهمية إذا أدركت أن الموارد بحد ذاتها لم تعد كافية لإنجاز أنشطتها من دون استثمارها بشكل أمثل خصوصا في ظل بيئات الاعمال المعاصرة التي تتسم بازدياد حدة المنافسة فضلا عن التغيير المستمر في البيئة المنظمة .

ويعد المورد البشري من اهم موارد المنظمة اذ يترتب عليه نجاح المنظمة او فشلها في تحقيق اهدافها الا ان الموارد البشرية بشكلها العام ليست كلها موارد ذات قيمة اقتصادية اذ ان الموارد البشرية التي تملك القدرة على التفكير و الابداع و الاختراع و التطوير هي المسؤولة عن إضافة القيمة لمنتجات المنظمة التي يمكن أن تدعم مركزها التنافسي و هذا ما يطلق عليه برأس المال الفكري يكتسي أهمية متزايدة في الوقت الحاضر و هذا باعتباره من بين النشاطات و العمليات التي تساعد على إكتشاف و تدعيم و تدفق القدرات المعرفية المكونة لأفراد المؤسسة

## الإشكالية:

لا تختلف المؤسسات بصفة عامة ومؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة كثيرا عن بعضها البعض من حيث امتلاك الموارد البشرية والمادية ولكنها تختلف من حيث امتلاك الميزات التنافسية المستدامة المتمثلة في رأس المال الفكري ويتمثل رأس المال الفكري في المعارف والخبرات والمنجزات التي يمتلكها كل او بعض افراد المنظمة وتمكنهم من الإسهام في تطوير الاداء بها وفي ضوء ذلك اصبحت المنظمات المعاصرة تسعى تركيز على الاستثمار في رأس المال الفكري وتتنظر إليه على أنه المورد الاقتصادي مهم و يمثل أهم أشكال رأس المال ويفوق في أهميته كل من رأس المال النقدي ورأس المال المادي في تحقيق الكفاءة و توليد القيمة المضافة وعلى الرغم من أن الواقع العالمي المعاصر يشير الى أن المؤسسات التعليم العالي تمثل أهم أشكال الحاضنات الاساسية للفكر وقاطرات التنمية في المجتمعات الانسانية المتقدمة ,يشير الواقع العربي الحالي إلى إن معظم هذه المؤسسات تعاني من تواضع رأس المال الفكري بها حيث يمتاز عصر بالمنافسة المحتدمة وذلك من خلال ما تمتلكه من قدرات محورية لاستدامة هذه الميزة، وضرورة دعم وتعزيز الموارد البشرية والعمل على صيانتها وتطويرها من خلال تطوير ممارسات



إدارتها و تمكينها من توظيف هذه الموارد بإتجاه استراتيجية المنظمة من أجل ذلك تطلبت الحاجة اعتماد هذه المنظمات على مدخل بناء القيمة الذي يوفر عائدات و مزايا متعددة للمنظمة , وهنا يكمن الجدل الفكري في توظيف و إستثمار رأس المال الفكري الذي يولد هذه القيمة في دعم ممارسات إدارة الموارد البشرية .وتوظيف ممارسة إداء العاملين لتطوير العاملين بالمهارات والمعارف وتحسين أدائهم. وبناءا على ما سبق تبرز مشكلة الدراسة بسؤال جوهري مفاده:

كيف يساهم رأس المال الفكري في تحسين الاداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة "حسيبة بن بوعلي" بالشلف؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

-كيف يؤثر رأس المال الفكري في المؤسسة الجامعية؟

-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة "حسيبة بن بوعلي" بالشلف ؟

#### ❖ فرضيات الدراسة:

انطلاق من التساؤلات المطروحة يمكن اقتراح الفرضيات التالية:

-لرأس المال الفكري أهمية وتأثير كبير في المؤسسة الجامعية؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة "حسيبة بن بوعلي" بالشلف.

#### ❖ مبررات اختيار موضوع الدراسة:

اختياري للموضوع لم يكن عشوائيا، بل هناك عدة أسباب دفعتني إلى اختيار هذا الموضوع بالذات بحيث تتبع من عدة اعتبارات موضوعية وعلمية وذاتية نذكر منها:

-الاهتمام الشخصي بموضوع رأس المال الفكري والأداء الوظيفي والرغبة الشديدة في مواصلة البحث فيه؛

-أهمية الموضوع كونه يعالج إشكالية واقعة في الوقت الراهن؛

- النجاح الذي حققته المنظمات المختلفة باعتمادها على رأس المال الفكري للتحسين من أداءها الوظيفي.

## ❖ أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

تأتي أهمية البحث من أهمية المتغيرات المدروسة حيث أن رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للمؤسسات ما زالا موضوعين يمثلان الصدارة في الاهتمام من قبل الباحثين. وإن الحاجة لدراستهما تزداد مع الأيام مع تطور والتغيرات الجذرية الحاصلة في البيئة التنافسية، التي دفعت العديد من المؤسسات إلى إعادة التفكير في الدور الأساسي لرأس المال الفكري، فأصبح من الضروري على المؤسسات أن تسعى نحو الاهتمام برأس المال الفكري من أجل التحسين من أداءها الوظيفي من أجل تحقيق استراتيجياتها وأهدافها.

وتتجلى الأهمية لهذا البحث في أنه إحدى الدراسات التي تضاف للدراسات الجامعية الأخرى نظرا لنقص الدراسات المقدمة في هذا الموضوع خصوصا باللغة العربية لاسيما في شق رأس المال الفكري حسب حدود إطلاعي، إضافة إلى حداثة الموضوع في حد ذاته لأنه يجمع بين متغيرين ذوي أهمية بالغة في وقتنا الحاضر، بالإضافة إلى إلقاء الضوء حول مساهمة رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة.

## ❖ أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تقديم إطار نظري في الموضوع وفق أهم المراجع العلمية في هذا المجال؛
- تقديم خلفية وحالة عملية حول مفهوم رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للمؤسسات؛
- توضيح العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي ودراسة طبيعة هذه العلاقة وتفسيرها؛
- السعي لتوسيع استخدام هذه المفاهيم (رأس المال الفكري والأداء الوظيفي)، وترسيخها؛
- توضيح شامل لمزايا وفوائد تبني مفهوم رأس المال الفكري في المؤسسات؛
- التعريف بالمؤسسة وما إذا كانت تعتمد على رأس المال الفكري في نشاطها.

## ❖ حدود الدراسة:

-الحدود الموضوعية: اشتملت الدراسة على رأس المال الفكري ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الجامعية؛

-الحدود المكانية: تمثلت في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف؛

-الحدود الزمانية: إقتصرت على السداسي الثاني من السنة الجامعية 2020/2019؛

-الحدود البشرية: شملت الدراسة في جانبها الميداني على عينة مكونة (39) من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف؛

#### ❖ منهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي: استنادا الى طبيعة الموضوع وهذا لتحديد وتأسيس المفاهيم النظرية فيما يتعلق في رأس المال الفكري والأداء الوظيفي، والقيام بالدراسة الميدانية، اختبار فرضيات الدراسة والتوصل للنتائج.

#### ❖ صعوبات الدراسة:

تتمثل الصعوبات والمشاكل التي واجهتنا أثناء إعداد البحث، سواء كان في الجانب النظري أو التطبيقي فيما يلي:

-صعوبة الحصول على المعلومات الضرورية من إدارة المؤسسة وهذا راجع إلى كثرة الطلبة الذين يقومون بالدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة؛

-الجائحة (وباء كورونا) التي ضربت العالم وتسببت في غلق الجامعة مما سبب صعوبة الوصول إلى مكتبة الجامعة، نقص بعض المراجع في مكتبة الجامعة؛

- عدم تجاوب بعض موظفي المؤسسة معنا ونحن بصدد القيام بالدراسة الميدانية وهذا يظهر من خلال عدم الإجابة عن الاستمارات المقدمة لهم؛

-صعوبة في الحصول على وثائق من أجل استخدامها كملاحق.

#### ❖ هيكل الدراسة:


وفي محاولة منا الإجابة عن الإشكالية ركزنا على خطة تتضمن فصلين الفصل الأول يشمل الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال الفكري والأداء الوظيفي والفصل الثاني يشمل الدراسة الميدانية لواقع العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

حيث تم تقسيم الفصل الأول الى ثلاث مباحث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية كل رأس المال الفكري وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى أساسيات حول الأداء والوظيفي ودراسة العلاقة بين متغير الدراسة أما في المبحث الثالث تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة عن موضوع البحث والقيمة المضافة للدارسة الحالية أما في الفصل الثاني فتم تقسيمه الى مبحثين كذلك فتطرقنا في المبحث الأول الى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وفي المبحث الثاني تم اسقاط الدراسة النظرية على المؤسسة محل الدراسة.



الفصل الأول: الأدوات النظرية والتطبيقية

لرأس المال الفكري والأداء الوظيفي



**تمهيد:**

مما لا شك فيه اننا نتعمق الان في عصر المعلومات وعصر المعرفة، ونتعايش في مناخ الاقتصاديات المتقدمة المبنية على المعرفة، وكل الامور كانت مقدمات ونتائج للعولمة والمنافسة حيث اصبحت المؤسسات الاقتصادية تنباري بمواردها المعرفية والمتمثلة في رأس المال الفكري نتيجة للتطورات السريعة والمتغيرات البيئية التي تشهدها الساحة الاقتصادية وعلى هذا الاساس فالمؤسسات الاقتصادية الناجحة هي تلك المؤسسات التي تقوم باستقطاب واختيار وتطوير وتنمية رأس المال الفكري فالمؤسسات التي تمتلك اصحاب العقول المتفردة يصبح لديها قدرات تنافسية قوية مقارنة بباقي المؤسسات المنافسة اذ تمتاز بأنها وحيدة في إمتلاك هذه الخبرات فرأس المال الفكري هو ليس معدات أو تكنولوجيا يمكن تطبيقها على مستوى المؤسسات ككل، وإنما هو حالات متفردة في المؤسسة تميزها عن باقي المؤسسات الاقتصادية التي تفتقر الى رأس المال الفكري.

والهدف من هذا الفصل هو معرفة قيمة رأس المال الفكري بالنسبة للمؤسسة من حيث أثره على الأداء المؤسساتي بحيث أصبح ينظر إليه كمعيار لتحقيق أهداف المؤسسة، ولهذا نحاول فيه تبين العلاقة بين أنواع رأس المال الفكري والأداء، كما تم عرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع.

لذا قسمنا هذا الفصل الى ثلاث مباحث وهي كالتالي:

**المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري.**

**المبحث الثاني: عمومات حول الأداء الوظيفي وعلاقته برأس المال الفكري.**

**المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة للبحث الحالي.**

## المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري

أدى التحول الذي عرفه الاقتصاد العالمي إلى ظهور مفهوم ما يسمى برأس المال الفكري بعد أن كانت المصادر الطبيعية هي الثروة الحقيقية للمؤسسة حيث أصبح من الأصول المهمة في تحقيق الأرباح وتطوير الأداء وتحقيق مكانة اقتصادية جيدة من خلال تبني المؤسسات له كإستراتيجيه للنجاح في المستقبل.

## المطلب الأول : مفهوم رأس المال الفكري وأهميته

لقد تعددت وجهات النظر حول تحديد دلالة مفهوم رأس المال الفكري باعتباره احد المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة وإدارتها، لهذا سنسعى من خلال هذا المبحث إلى تحديد مفهوم رأس المال الفكري وأهميته في المنظمة.

## أولاً: التطور التاريخي لمفهوم رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري ( IC: Intellectuel Capital ) المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة Knowledge Economico و إدارتها ( الهالي 2011 ) حيث اصبح ينظر إليه بأنه أحد الموجودات الثمينة التي تحقق البقاء و الاستمرارية و التنافسية للمؤسسات و أنه من الاصول التي لا يمكن تقليدها بسهولة .

ويعود ظهور مصطلح رأس المال الفكري في التسعينات من القرن العشرين حيث تم إستخدام هذا المصطلح من قبل المؤلف إدفنسون Edvinsson في أحد كتبه في عام (1993) و في عام (1994) نشرت مجلة فوربس Forbes تحقيق عن قيام الدول الاسكندنافية معالجة أصولها الفكرية ومن أوائل الكتب التي حملت هذا المصطلح كتاب رأس المال الفكري الثروة الجديدة للمنظمات”

ثلاث مراحل مهدت لظهور رأس المال الفكري وتطوره وهي:

## المرحلة الأولى: مرحلة توجهات الاهتمام بالقدرات البشرية (من القرن 17-1964 )

تمثل كتابات الفيلسوف الاقتصادي آدم سميث (Adam Smith) في القرن السابع عشر بدايات الاهتمام بالقدرات البشرية، وذلك عندما نشر كتابه ثروة الأمم والذي أكد فيه على أهمية تنمية القدرات البشرية وزيادة مهارته وذلك عن طريق التعليم والتدريب وعلى نحو مماثل يؤكد الاقتصادي بيتي ويليم (Petty William) على فكرة اختلاف نوعية العمالة، وطرح موضوع قيمة العاملين (value of workers) في حساب الثروة بطريقة احصائية.<sup>1</sup>

صنف رأس المال البشري في عام (1976) إلى ست فئات وهي “التعليم الرسمي، والتدريب في أثناء العمل، البحث عن الوظيفة، استرجاع المعلومات، الهجرة، التحسن بالصحة”، وبالتالي تكون هذه المرحلة امتدت إلى نهاية سبعينيات القرن العشرين.

<sup>1</sup>سعد العنزي، نعم حسين نعمة، رأس المال الفكري مفاهيم ومدخل، مجلة دراسات اقتصادية، العدد الثاني، بيت الحكمة، بغداد

**المرحلة الثانية: مرحلة تلميحات المفهوم وتوجهات الاهتمام بالقدرات الذهنية (1980-1991)**

هذه المرحلة ابتدأت من الثمانينيات واستمرت حتى بدايات التسعينيات من القرن العشرين، وخاصة عندما أكد رالف ستير (Ralph Stayer) مدير شركة (John Sonville) للأطعمة بأن المصادر الطبيعية كانت في السابق من أهم الثروات الوطنية ومن أهم موجودات الشركات، أما الآن فقد حل محلها رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة الوطنية وأعلى موجودات الشركات.

**المرحلة الثالثة: مرحلة تكثيف الجهود البحثية وولادة النظرية (1995-2003)**

في منتصف التسعينيات من القرن العشرين بدأت الجهود البحثية تزداد حول موضوع رأس المال الفكري، وهذه الجهود ركزت على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري، حيث في عام (1995) عقد اجتماع ضم ممثلي ثماني شركات وسمي الاجتماع بإدارة رأس المال الفكري

- تأكيد مفهوم رأس المال الفكري وأهميته بحيث أن قيمته كموجود غير ملموس تتجاوز قيمته الملموسة بعدة مرات، وأنه المادة الأولى في توليد نتائج مالية، واعتباره أداة تحليل استراتيجي، ودالة تحديات المعرفة المعلومة، وأن المقياس المالي له يمثل الفرق بين بين القيمة الدفترية للشركة والقيمة السوقية لها، وأنه إذا تراكم يزيد من إنتاجية المنظمات.<sup>1</sup>

وهذه الجهود ركزت على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري وفيما يلي استعراض لأبرزها:

- اعتماد مصطلح نظرية رأس المال الفكري ضمن ابحاث عدد من الكتاب والباحثين.

- التركيز على تحديد المفهوم الاساس لرأس المال الفكري والذي مفاده بأن المعرفة يمكن أن تحول إلى ربح.

- حركية المفهوم والتي أشارت إلى أن مفهوم رأس المال الفكري غير ثابت ومتجدد باعتباره القادر على التكيف مع متغيرات البيئة، وأن نتائجه تكشف من خلال الأداء الميداني في الواقع، وكذلك في الالتزام الحقيقي والعالي في الأداء، مع قدرته على التكامل والتفاعل المستمر.

- الأتساع والنمو لمفهوم رأس المال الفكري وذلك باستخدامه مع العديد من المصطلحات مثل رأس المال الفكري الاستراتيجي، ورأس المال المعرفة، والإدارة الشاملة لرأس المال الفكري، وصناعة المعرفة، وذكاء الأعمال وغيرها.

**ثانياً: مفهوم رأس المال الفكري**

أصبح من التعارف عليه في الوقت الحالي أن لرأس المال الفكري دور بالغ الأهمية في المؤسسات الاقتصادية الحديثة لاسيما منذ بداية القرن العشرين بحيث لا يمكن لأي مؤسسة في أي قطاع كانت أن تحقق

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 33.



أهدافها من دون الاعتماد على رأس مالها الفكري على الأساس صار رأس المال الفكري النقطة الأساسية التي تركز عليها استراتيجيات الأعمال الحديثة.

تعددت المفاهيم الخاصة برأس المال الفكري من قبل الباحثين والمفكرين حيث يعرفه كل واحد من جهة نظر مختلفة اقتصادية كانت أو محاسبية أو إدارية وسوف نعرض مجموعة من المفاهيم التي نوضح فيها بالتفصيل ما المقصود برأس المال الفكري بالمنظمة وهذا بناء على أفكار وأراء مجموعة من الباحثين والمهتمين بالموارد البشرية وهي كالآتي:

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

-هو موجودات غير ملموسة التي قد حلت محل الآلات الصناعية والموارد الطبيعية ويعتبر اليوم أحد العوامل الأكثر قيمة لخلق الثروة ويجري في نفس الوقت المصدر والمنتج النهائي وهكذا أصبحت إدارة الموارد الفكرية المهمة الأكثر أهمية للأعمال التجارية والحكومات والناس في المجتمع المعاصر.<sup>2</sup>

ركز المفهوم على النتائج التي يقدمها رأس المال الفكري بحيث أجمع على أنه مصدر لخلق الثروة كما يمكنه إدخال تغييرات وتعديلات جديدة على المنتجات في ظل المنافسة التي تشهدها بيئة الاعمال.

الملاحظ لمعظم المفاهيم التي ذكرت كلها أجمعت على ان رأس المال الفكري يعبر عن القوة الفكرية التي تمتلكها المؤسسة والمتمثلة أساسا في المعرفة والخبرة وكفاءة المورد البشري كما يعبر رأس المال الفكري أيضا على المدى مهارة وفاعلية الكوادر البشرية الموجودة في محيط المؤسسة ومدى قدرتها على تحقيق اهداف المؤسسة. ومما سبق يمكننا أن نعرف رأس المال الفكري على أنه: "يتمثل أساسا في مجموع المعارف والأفكار التي يحملها والسعي دائما نحو توظيفها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة إضافة الى الخبرات والقدرات والموجودات الفكرية التي يتمتع بها والتي يكتسبها من خلال ممارسته لمجموعة من المهام".<sup>3</sup>

هناك عدة تعاريف تناولت مفهوم رأس المال الفكري نذكر من بينها:

- التعريف الأول: " هو الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات، وكذلك الماكينات التي تجسدها، والممكن استخدامها لخلق الثروة".<sup>4</sup>

<sup>1</sup>رياض بن صوشة، رأس المال الفكري كمورد إستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الجزائر، 2010-2011، ص04.

<sup>2</sup>عادل حرشوش المبرجي وأحمد علي صالح، رأس المال الفكري وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، حقوق الطبع والنشر للمنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر الجديدة القاهرة، 2003، ص16.

<sup>3</sup>ستيوارت توماس، رأس المال الفكري: ثروة المنظمات الجديدة، مجلة كتب المدير ورجل الأعمال، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي شعاع، السنة الخامسة، العدد19، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1997، ص 18.

<sup>4</sup>عبد الستار حسين يوسف، دراسة وتقييم رأسمال الفكري في شركات الأعمال، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 27-28 أبريل 2005، ص5.

يشير هذا التعريف إلى أن رأس المال الفكري هو المعرفة (المهارات، الخبرات، والتعليم المتراكم في العنصر البشري) التي يمكن تحويلها إلى قيمة.

- التعريف الثاني: " هو مجموع كل ما يعرفه كل الأفراد في المنظمة ويحقق ميزة تنافسية في السوق"<sup>1</sup>

يضيف هذا التعريف على أن رأس المال الفكري كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية التي تمكن المنظمة من مواجهة المنافسة الشديدة في الأسواق.

- التعريف الثالث: يرى Ulrich " أن رأس المال الفكري هو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التكنولوجيا"<sup>2</sup>

إذا أردنا أن نحدد بدقة مفهوم رأس المال الفكري، يجب تمييزه عن رأس المال المادي ورأس المال البشري، إذ يتمثل رأس المال المادي في الموارد التي تظهر في ميزانية المنظمة كالعقارات والتجهيزات والمخزونات، بينما يمثل رأس المال البشري المهارات والإبداعات والخبرات المتراكمة للعنصر البشري في المنظمة من هنا فإن رأس المال الفكري يشمل رأس المال البشري ويختلف عن رأس المال المادي.

وفي ضوء ما سبق ذكره، يتضح أن رأس المال الفكري يتمثل في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستدامة.

### ثالثاً: أهمية رأس المال الفكري

أصبح رأس المال الفكري المتوفرة بالمنظمة ميزة تنافسية لها تميزها عن غيرها من المنظمات، ويتمثل رأس المال الفكري في توافر الأفراد الذين لديهم معلومات، معرفة مخزنة، تقنيات مختلفة. وكان ولا يزال وسيظل موضوع الموارد البشرية من أكثر الموضوعات أهمية وإلحاحاً بالنسبة للمخططين الاستراتيجيين والممارسين الإداريين على مستوى المنظمات الإدارية أو المجتمعات، بل يمكن القول بأن هذا الموضوع يعد اليوم من أكثر الموضوعات تحدياً بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية، سواء من حيث الإعداد أو التأهيل أو الاستثمار.

هذه المشكلة نجدها ماثلة في قضية رأس المال الفكري وربطها بإستراتيجيات الموارد البشرية ومن ثم البحوث والاستشارات والتدريب، هذه القضية تشير في مضمونها إلى أنه بالرغم من أهمية تنمية الموارد البشرية بشكل عام إلا أنه ينبغي أن يوجه الاهتمام إلى فئة خاصة من الموارد البشرية يقوم عليها في الغالب نماء وازدهار المنظمات والمجتمعات، هذه الفئة تمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة الإبداعية بما يجعل تنميتها واستثمارها والمحافظة عليها أمراً مطلوباً في ظل التنافس الشديد على الكفاءات البشرية، بل يمكن القول إن النظرة إلى

<sup>1</sup>الهلاي الشربيني الهلاي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، عدد22، جامعة المنصورة، 2011، ص20.

<sup>2</sup>علي أسامة عبد المنعم السيد ، أثر رأس المال الفكري والتدقيق الداخلي على الحاكمية المؤسسية في الشركات الصناعية الأردنية "، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية: عمان، الأردن، 2008، ص 10.

إعداد وتأهيل الموارد البشرية في ظل ظهور مفهوم رأس المال الفكري يجب أن تتحول إستراتيجياً نحو النظرة إليهم باعتبارهم أحد مصادر الاستثمار التي يمكن استكشافها ورصد مقوماتها وتصديرها.

ونتيجة لذلك فإن المنظمات الناجحة هي تلك المنظمات التي تقوم باستقطاب واختيار وتطوير وتنمية الأفراد العاملين بها والذين يمكنهم قيادة هذه المنظمات، كما أن المنظمات الناجحة هي المنظمات التي تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم، وتستغل فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها، ولذلك فإن التحدي الرئيسي أمام المنظمات اليوم هو التأكد من توافر الأفراد المهرة المتميزين وتدريبهم وتطويرهم وتنمية مهاراتهم.<sup>1</sup>

يتمتع الفكر الإنساني بمكانة متميزة في وجدان البشرية، لأنه هو المسئول عن التقدم والتطور مهما تكن مصادره، وعلا الرغم من التباين والخلاف يثور أحيانا حول العلاقة ما بين التقدم والتطور في بعض الأحيان ينظر إلى التقدم نظرة إيجابية باعتباره أمراً مستحباً، في حين أن التطور يمكن أن يكون هو الأفضل، وهناك من يرى أن بين التقدم والتطور ارتباطاً وثيقاً ولا يرى فيهما أي فرق، وهناك من يرى في التعليم (Education) والمعلومات (Information) والحماس (Motivation) كل شيء في إطار العولمة (Globalization)

وبما أن مختلف المنظمات تتعامل في وقتنا الراهن مع ظروف بيئية تتسم بالديناميكية وسرعة التغيير وحدثه، وإزاء هذه البيئة المتغيرة وجب على القائمين عليها تبني إستراتيجيات تسمح لها بمواجهة التهديدات البيئية والمحافظة على موقعها التنافسي وتطويره، لا يزال العديد من المختصين في الموارد البشرية ينظرون إلى اختيار العاملين على أساس تحقيق الملائمة بين المرشح للوظيفة والوظيفة، وهذه النظرة تتضمن التحليل الشامل لكل من الشخص والوظيفة، ومدى ملائمة كل منهما للآخر، وتؤكد على المهارات الخاصة بالوظيفة (مثل مهارات الاتصال)، ولكنها تؤكد بصورة أقل على رأس المال والخبرة الواسعتين، والمهارات الاجتماعية، والقيم، والمعتقدات، واتجاهات العاملين.

واليوم تتفوق بعض الشركات في جذب صفوة الموهوبين والاحتفاظ بهم، مما يؤدي غالباً إلى علاقات إيجابية بين الأفراد ضمن المنظمة، ويعزز البنية التحتية الاجتماعية التي تُعد حاسمة للحصول على الإجماع على القرارات الرئيسية، والتشارك في المعلومات، وتعزيز التعاون. لأن المديرين يبحثون باستمرار للحصول على العاملين الممتازين الذين يمكنهم رفع المنظمة إلى مستوى متقدم، وتطويرهم والاحتفاظ بهم، ولكن ذلك ليس متاحاً دائماً، وليس شرطاً كافياً للنجاح، فقد واجهت العديد من الشركات مشاكل عديدة في الاستفادة من الموهوبين والتقنيات لإنتاج منتجات أو خدمات ناجحة.<sup>2</sup>

بل إلى أي مدى تبدو المنظمة قادرة على اجتذاب صفوة الموهوبين والاستفادة منهم في تدفق إنتاج ذي قيمة إلى السوق اهتم المديرين في القرن الماضي بالموارد الملموسة بشكل كبير مثل الأرض، والآلات، والأموال،

<sup>1</sup>Stewart,T,Intellectual Capital : The New Health of Organizatio,Double Day Currency,New York,p129.

<sup>2</sup>Edvinsson,L. &Malone,M., "Intellectual Capital : Realizing Your Company's True Value by Findings Hidden brainpower" Harper Collins Publishers Inc., New York,1997. P102.

بالإضافة إلى الموارد غير الملموسة مثل العلامات التجارية، والانطباع عند الناس، وولاء الزبون، وكانت الجهود توجّه أكثر نحو التوزيع الكفء للعمل ورأس المال العاملين التقليديين للإنتاج.

وفي الوقت الحاضر أصبح أكثر من 50% من الناتج المحلي الإجمالي في الاقتصاديات المتطورة يقوم على أساس رأس المال الفكري، أي أنها تقوم على الموجودات الفكرية والمهارات غير الملموسة للأفراد. وفي الولايات المتحدة الأميركية تكوّن العمليات الفكرية والمعلوماتية معظم القيمة للشركات في الصناعات الكبيرة للخدمة ( مثل البرمجيات، والرعاية الصحية، والاتصالات، والتعليم) والتي تمثّل 76% من الناتج المحلي الإجمالي لأميركا بأجمعها، وفي قطاع الصناعة فإن الأنشطة الفكرية مثل البحث والتطوير، وتصميم العملية، وتصميم المنتج، والابتكارات التقنية، تحقق الجزء الأكبر من القيمة المضافة<sup>1</sup>.

كما أن التطورات والتغيرات في البيئة أدت إلى التحول من التركيز على الأموال باعتبارها أهم الأصول في المنظمة إلى أن المعرفة هي أهم وأعظم المدخلات لنجاح المنظمة. فالمحاسبة التقليدية كانت تركز على الأصول المادية القابلة للتحويل إلى نقدية خلال دورة النشاط مع إهمال بعض الأصول غير الملموسة أو المعنوية المتمثلة في النظم الداخلية، العملاء، رأس المال الفكري، هذا التحول أدى إلى إدراك الباحثين لأهمية الاستثمار في العنصر البشري وزيادة معرفته كغيره من الأصول غير الملموسة الأخرى مثل سمعة المنظمة، المناخ التنظيمي، الرضا الوظيفي، خدمة العملاء، الابتكار والإبداع.

ويستحوذ رأس المال الفكري Intellectual Capital الذي يعبر عن الأصول غير الملموسة في المنظمة على اهتمام كبير في الوقت الحاضر من حيث مفهومه، عناصره، وتحديد قيمته، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: أن قياس الأصول غير الملموسة يساعد الإدارة على أن تركز اهتمامها على تنمية وحماية رأس المال الفكري كما أنها تدعم هدف المنظمة الخاص بزيادة قيمة الأسهم، بالإضافة إلى المساعدة على زيادة كفاءة أسواق رأس المال من خلال تزويد المستثمرين الحاليين والمرتقبين بمعلومات أفضل، ومن ثم تخفيض التقلبات إلى الحد الأدنى مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة رأس المال في الأجل الطويل<sup>2</sup>.

ويلعب رأس المال الفكري بعناصره المختلفة دوراً هاماً في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر. حيث أنه يميز المنظمات التي يمكنها تقديم منتجات جديدة، وبشكل أفضل مع تقديم ابتكارات لمنتجاتها وخدماتها بمعدلات سريعة، ويؤكد ذلك ما ظهر من نتائج استقصاء رؤساء مجال إدارة المنظمات كبيرة الحجم في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أكدوا أن رأس المال الفكري يعتبر أكثر الأصول أهمية، ويعد أساس النجاح في القرن الحادي والعشرين.

وفي استقصاء آخر أجرى على رؤساء 95 منظمة بريطانية، تبين أنه توجد درجة كبيرة من الاتفاق بين الرؤساء من حيث إدراكهم لأهمية الموارد غير الملموسة المختلفة في نجاح منظماتهم.

<sup>1</sup> Kok.A "Intellectual Capital Management as Part of Knowledge management , Initiatives atInstitutions of Higher Learning" The Electronic Journal of Knowledge Management Volume 5 Issue 2, p184 .

<sup>2</sup> Katou .A.A , Measuring The Impact of Human Ressonance Management on Organisational Performance ,Journal of Industrial Engineering and Managemant ,Vol 1,N°2,2008.

ويقول أحد الكتاب أن المديرين أصبحوا يدركون بشكل متزايد أن استمرارية ونجاح المنظمات يعتمدان على قدرتها التنافسية فيما يتعلق برأس المال الفكري والأصول المستندة إلى المعرفة، وكذلك مدى القدرة على الاستفادة من تلك الأصول في أنشطتها التشغيلية.<sup>1</sup>

وجدير بالذكر أن رأس المال البشري كأحد عناصر رأس المال الفكري يفوق في أهميته أيّاً من الأصول المادية الأخرى التي تمتلكها المنظمات ، مما يعنى ضرورة توفير معلومات ملائمة عن الموارد البشرية المتاحة تمكن إدارة تلك المنظمات من حسن استخدامها وموضوع رأس المال الفكري، باعتباره أحد الموضوعات الرئيسية للموارد البشرية الذي يركز على فئة معينة من الأشخاص العاملين الذين يمتلكون معارف ومهارات خاصة، يمثل اليوم موضوعاً حياً بالنسبة للباحثين والممارسين على حد سواء.

في ظل تعدد بيئة الاعمال وازدياد حدة المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية أصبح لرأس المال الفكري أهمية بالغة تتجلى أهميته في الآتي:<sup>2</sup>

-أدركت بعض المؤسسات أن القيمة الحقيقية التي تمتلكها هي رأس المال الفكري وهو أكثر أهمية من رأس المال المادي باعتباره المحرك الاساس والموجه الرئيسي في توظيف وتوجيه الموارد الاخرى للشركة وهو أقوى سلاح تنافسي وان أكثر الموجودات قيمة هي الموجودات المعرفية.

ويمكننا القول أن أهمية رأس المال الفكري ضمن هذا العنصر تكمن في كونه يتحكم في جميع الموارد الملموسة مثل التكنولوجيا وإدارتها بكفاءة عالية كما يعتبر أكبر قيمة داخل المؤسسة لانه الركيزة الاساسية التي تقوم عليها بقية الموارد.

-رأس المال الفكري السلاح الاساس للمنظمة في ظل الاقتصاد المعرفة لان الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن بقاء واستمرارية المنظمة.

-يؤدي رأس المال الفكري دورا مهما في بناء المنظمة المتعلمة المستجيبة لبيئة التغيير كما يساهم في تعزيز الموقع التنافسي للمنظمات.

بناء على العنصرين السابقين يمكننا القول أن رأس المال الفكري يساعد المؤسسة على التأقلم مع متغيرات الاقتصادية التي تفرضها البيئة الخارجية من خلال إنجاز المهام بطرق إبداعية وبالكيفية اللازمة مع تقديم منتجات مبتكرة ومتطورة .

-تظهر أهمية رأس المال الفكري في كونه مصدر توليد ثروة المنظمة والافراد معا إذ يقول احد الباحثين أن ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة و ان التعلم ينتج عنه قوة في الربح كما أن رأس المال الفكري قادر على توليد ثروة خيالية من خلال قدرته عل تسجيل براءات الاختراع.

<sup>1</sup> Sharabati.A , Jawad .S & Bontis .N , **Intellectual Capital and Business Performance in the Pharmaceutical Sector of Jordan**, Management Decision ,Emerald Group Publishing, Vol 48 , N° 1,2010.

<sup>2</sup>يوسف بسام عبد الرحمن ، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة الموصل: الموصل، العراق، 2005، ص 36.

ومنه تتجلى الأهمية في الدور الفعال الذي يؤديه رأس المال الفكري كونه منبع للمعرفة والعلم ويشكل الحلقة الأقوى في المؤسسة بناء على الإضافة التي يقدمها ومدى مساهمته في تحقيق القيمة المضافة وتحقيق الأهداف المسطرة.

- رأس المال الفكري هو استثمار حقيقياً للمعرفة التي لها القدرة على خدمة النظام المتكامل وأنه المسؤول عن إستثارة الطاقة الكامنة داخل المنظمات والمتمثلة في القدرات العقلية الخلاقة لكي تساهم في تحقيق النتائج والأهداف المنشودة.

- إن المنظمة التي تمتلك رأس المال الفكري يكون لها القدرة في المحافظة على مستوى متفوق داخل المنظمة التي تدعم الاستخدام العلمي للمعلومات مما يؤدي الي تعزيز الاداء.

**المطلب الثاني: مكونات وخصائص رأس المال الفكري.**

**أولاً: خصائص رأس المال الفكري:**

رأس المال الفكري بصفته مورد غير المادي بالمؤسسة الاقتصادية فإنه يتميز بعدة خصائص عن باقي الموارد المادية الموجودة في المؤسسة والتي سنوضحها على النحو التالي:<sup>1</sup>

- يتميز الافراد الذين يمثلون رأس مال الفكري بتوافر مهارات وخبرات عالية ومتنوعة؛

- يفضل رأس المال الفكري العمل ضمن الهياكل التنظيمية المرنة؛

- يتسم رأس المال الفكري بشكل أكثر إيجابية في المناخ الإداري الذي يتسم باللامركزية في اتخاذ القرارات؛

- لا يرغب رأس المال الفكري في العمل في التنظيمات التي يسودها المناخ الرسمي الكامل<sup>1</sup>.

كما يتميز رأس المال الفكري بخصائص أخرى نذكر منها:

➤ **الخصائص التنظيمية:** وترتبط بالبيئة المؤسسية التي تتضمن:

- تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الإدارية؛

- المرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد؛

- البعد عن المركزية التنظيمية.

نستنتج من هذه الخاصية أن التنظيم هو من سمات رأس المال الفكري بحيث يعتبر هو الموجه باستمرار لبقية الموارد داخل المنظمة وإذا كان التنظيم سليماً فالمؤسسة بإمكانها تحقيق أهدافها.

➤ **الخصائص المهنية:** وترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم والتي تتضمن:

- امتلاك العديد من المهارات النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم؛

<sup>1</sup> عادل حرشوش المبرجي وأحمد علي صالح، مرجع سابق، ص ص 18، 19.

- التمتع بدرجة عالية من التعلم التنظيمي؛

- التدريب الاثرائي.

➤ **الخصائص الشخصية والسلوكية:** وترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي وتتضمن:

-الميل الى تحمل المخاطرة والاقدام على الاعمال والانشطة المجهولة وحب العمل في ظل حالات عدم التأكد؛

-الاستفادة من خبرات الاخرين (الانفتاح على الخبرة)؛

- المبادرة بتقديم أفكار ومقترحات بناءة؛

- الحسم وعدم التردد في إصدار القرارات؛

- القدرة على التخمين وحسن البصيرة؛

- الاستقلالية في الفكر والعمل؛

- الثقة العالية بالنفس.

نستنتج من هذه الخاصية بأن المتطلبات التي يجب أن تتوفر في رأس المال الفكري هي القوة الشخصية وحب العمل الجماعي والاندماج مع الافراد ذو الخبرات والكفاءات الالمام بجميع متطلبات البيئة الداخلية والخارجية لمؤسسة بالاضافة الى حب المخاطرة وتقديم حلول لمشكلات معقدة وأفكار تساهم في تطوير المؤسسة ككل.<sup>1</sup>

**ثانيا: مكونات رأس المال الفكري:**

مكونات رأس المال الفكري IC:<sup>2</sup>

تعددت وجهات نظر الباحثين في مكونات رأس المال الفكري، فنجد أن: (Sveiby 1997) يحدد مكونات رأس المال الفكري في ثلاث مكونات وهي كفاءة العاملين، والهيكل الداخلي، والهيكل الخارجي،

أما (Brooking, 1997) فيصنفها إلى أصول السوق، والأصول البشرية، وأصول الملكية الفكرية، وأصول البنية التحتية،

في حين أن (Stewart, 1997) يقسمها إلى ثلاث مكونات وهي رأس المال الهيكلي، ورأس المال البشري، ورأس المال العلاقات،

<sup>1</sup> هاني محمد السعيد، "رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة 01، 2008، ص 25.

<sup>2</sup> أبو لبة، هاشم عيسى سعيد، الاستثمار في رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت: المفرق ، الأردن، 2014، ص 31.

وعلى نحو مماثل يرلى بعض الباحثين أن رأس المال الفكري تتكون من العاملين، ونظام العمل، والمستفيدين، أما البعض الآخر، فيقترحون تقسيم رأس المال الفكري إلى رأس المال بشري، ورأس المال تنظيمي، ورأس المال الاجتماعي،

ويؤكدان محمد والزائدي 2015 أن هناك شبه إجماع على أن رأس المال الفكري يتشكل من ثلاث مكونات رئيسية وهي رأس المال البشري، ورأس مال العلاقات، ورأس المال الهيكلي، وفي الجدول رقم (1) نتوصل إلى أن معظم الباحثين اتفقوا على أن مكونات رأس المال الفكري هي رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقات.

الجدول رقم (1-01): مكونات رأس المال الفكري

| مكونات رأس المال الفكري        |                              |                       |                      |                        | الرقم | الباحث               |
|--------------------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|-------|----------------------|
| رأس مال<br>التجديد<br>والتطوير | رأس مال<br>الأصول<br>الفكرية | رأس المال<br>العلاقات | رأس المال<br>الهيكلي | رأس<br>المال<br>البشري |       |                      |
|                                |                              | x                     | x                    | x                      | 1     | محمد(2013)           |
|                                |                              | x                     | x                    | x                      | 2     | ويج (2013)           |
|                                |                              | x                     | x                    | x                      | 3     | Suciu et, al, (2012) |
|                                |                              | x                     | x                    | x                      | 4     | Roodt(2011)          |
|                                |                              | x                     | x                    | x                      | 5     | عيد (2007)           |
|                                |                              | x                     | x                    | x                      | 6     | محمد والزائدي (2015) |
|                                |                              | x                     | x                    | x                      | 7     | الهاللي(2011)        |
|                                | x                            | x                     | x                    | x                      | 8     | قرني وعتيقي (2012)   |
|                                |                              | x                     | x                    | x                      | 9     | شنودة (2012)         |
| x                              | x                            | x                     | x                    | x                      | 10    | صبره (2015)          |
|                                |                              | x                     | x                    | x                      | 11    | بريبيش (2013)        |

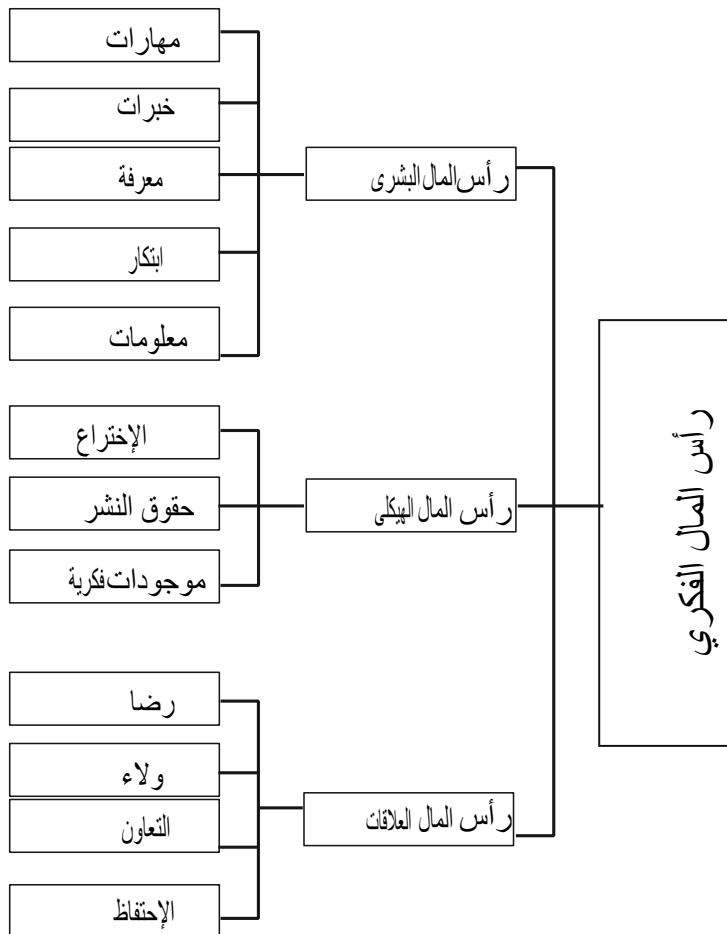


|      |      |       |       |       |             |    |
|------|------|-------|-------|-------|-------------|----|
|      |      | x     | x     | x     | مرسي (2013) | 12 |
| 1    | 2    | 12    | 12    | 12    | المجموع     |    |
| % 12 | % 25 | % 100 | % 100 | % 100 | النسبة      |    |

المصدر: علي عبد الهادي ميسون، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأقصى غزة، 2017، ص 45.

واستناداً على ما سبق يتفق الباحث مع ما اتفق عليه معظم الباحثين في تقسيم مكونات رأس المال الفكري إلى رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقات، وذلك لأنها تشمل جميع مكونات رأس المال الفكري التي يمكن إدارتها وتطويرها في المؤسسات التعليمية الجامعية .

### الشكل رقم (01-1): مكونات رأس المال الفكري



المصدر: علي عبد الهادي ميسون، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأقصى غزة، 2017، ص 48.

وهذه المكونات الثلاث لا يعمل كل مكون عن المعزل الآخر بل منا لضروري أن تعمل في علاقة تبادلية مرنة ومن هنا يأتي الدور الكبير في عملية إدارة مكونات رأس المال الفكري بالشكل المتميز الذي يضمن تميز المؤسسات التعليمية واستثمار رأس المال الفكري بالشكل الأمثل والمناسب.

### 1- رأس المال البشري: Human Capital

يمثل رأس المال البشري أهم الأصول التي تمتلكها المؤسسات، وهو عبارة عن مجموعة المهارات والخبرات والمعارف الضمنية والصريحة والصفات والخصائص المختلفة الكامنة في الاساتذة بالمؤسسات التعليمية الجامعية، مع القدرة على كل ما تعلموه وما يمتلكونه استخداماً مرتبطاً بتوليد معرفة جديدة ومبتكرات تساعد في وحل المشكلات وتطوير المؤسسات التعليمية الجامعية.

وتكمن: أهمية رأس المال البشري في فيما يلي:<sup>1</sup>

- تراكم رأس المال البشري يساعد في التقدم التقني؛
- يساهم التعليم في تحسين الموارد البشرية، وتطويرها؛
- زيادة الطاقات الإنتاجية والاستثمار في الاصول الملموسة وغير الملموسة مثل: الابتكار، والتعليم، والتدريب.. الخ ويعمل على رفع معدلات النمو المستديم؛
- في عصر صناعات العقل البشري يتطلب أن يكون المورد البشري من ذوي المهارات العالية والمتجددة.

والمؤسسات التعليمية الجامعية تعتبر رأس المال البشري الركيزة الأولى في نجاحها وتطوير أدائها حيث تسعى لاستقطاب أفضل الكوادر البشرية في عمل بها، وبالتالي فإن رأس المال البشري المتواجد في المؤسسات التعليمية الجامعية بما يتضمنه من خبرات ومعارف ومهارات تساعد في حل المشكلات واتخاذ القرارات، مما يزيد من فاعلية المؤسسات التعليمية الجامعية.

### 2- رأس المال الهيكلي: Structural Capital

هي عبارة عن المعلومات والموجودات الفكرية وبراءات الاختراع وحقوق النشر التي تحصل عليها المؤسسات وتجعلها جزء لا يتجزأ من هيكلها التنظيمي وعملياتها وثقافتها.

وهنا يشير بوننتس وآخرون ( Bontis et al 2000 ) أن قوة وضعف رأس المال الهيكلي بالمؤسسات تسمح بقياس رأس المال الفكري على مستوى المؤسسة وذلك لأن المؤسسات التي تملك رأس مال هيكلي قوي فإنها تمتلك ثقافة تنظيمية عالية الجودة تسمح للأفراد بتجربة الأشياء الجديدة والتعلم منها، والعكس صحيح فإذا كانت المؤسسات تملك أنظمة وإجراءات تؤثر في أعمالها فإن رأس المال الفكري لن يحقق نتائجه وأهدافه.

ويتمثل رأس المال الهيكلي بالمؤسسات التعليمية في المعلومات والموجودات الفكرية وبراءات الاختراع وحقوق النشر التي تحصل عليها المؤسسات التعليمية وتجعلها جزء لا يتجزأ من هيكلها التنظيمي وعملياتها وثقافتها.

<sup>1</sup>ببصار عبد المطلب، دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال، مذكرة دكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017، ص.44.

## 3- رأس المال العلاقات Relational Capital

يسمى في العديد من المراجع برأس المال الزبوني (Customer Capital) ورأس المال الخارجي (External Capital)، وهو يمثل قوة العلاقات للمؤسسة التعليمية الجامعية من خلال دراسة رضا المستفيد (الطالب) وتحديد أوجه التعاون المناسبة معه للاحتفاظ به وكسب ولائه للمؤسسة التعليمية الجامعية.

تمكن أهمية رأس مال العلاقات في جمع المعلومات عن حاجات المستفيدين ورغباتهم ودراساتها وإيجاد المعرفة من خلالها، والتي تساعد في بقاء المستفيدين موالين للمؤسسة.

يعمل بأن رأس المال العلاقات في المؤسسات التعليمية على ثبات العلاقات بين الإدارة في تلك المؤسسة والعاملين من ناحية وبين المستفيدين من خدمات المؤسسة بكافة أشكالها، وذلك من خلال ما تظهره نتائج دراسة رضا المستفيد وتحديد أوجه التعاون المناسبة معه للاحتفاظ به وكسب ولائه للمؤسسات التعليمية.<sup>1</sup>

## المطلب الثالث: أساليب نشأت على رأس المال الفكري ومحافظة عليه

عناصر رأس المال الفكري وطرق تكوينه بالمؤسسات التعليمية:

يتم تكوين رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية عن طريق استقطاب أفضل الكوادر البشرية وذلك من خلال مجموعة من الآليات والإجراءات المحددة والمعلنة، ولا يتوقف الأمر عند عملية الاستقطاب بل تضع لهم خطة للتطوير الأداء وتبادل الأفكار والنقاشات من خلال الدورات التدريبية وورش العمل والاجتماعات الدورية، ويتم تكوين رأس المال الفكري بالمؤسسات عن طريق الاستقطاب والصناعة، وتتم عملية استقطاب رأس المال الفكري عن طريق شراء العقول من سوق العمل. وشجرة الكفايات، ومراجعة منظمات المعرفة والتعلم.

يمكن تكوين رأس المال الفكري داخل المؤسسة من خلال العناصر التالية:

- **صناعة رأس المال الفكري:** ويظهر في قدرة المؤسسة على البحث عن الخبرات المتقدمة، والمهارات النادرة وجذبها للعمل فيها. وهناك مجموعة من استراتيجيات صناعة رأس المال الفكري وهي استراتيجية خريطة المعرفة، واستراتيجية بناء الأنسجة الفكرية، واستراتيجية القيادة الذكية.
- **تنشيط رأس المال الفكري:** ويعبر عن قدرة المؤسسة على زيادة رصيدها المعرفي باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية العلاقات بين الأفراد على التعاون في حل المشكلات، ويتم تنشيط رأس المال الفكري من خلال مجموعة من الأساليب التي تساعد على تنشيط عملية الإبداع والابتكار لدى العاملين باستمرار.
- **المحافظة على رأس المال الفكري:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على الاهتمام بالطاقات المعرفية، والنخبة المتميزة من العاملين القادرين على إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة تخدم المؤسسة.
- **الاهتمام بالمستفيدين:** ويعبر عن مدى اهتمام المؤسسة بأراء المستفيدين من خدماتها والأخذ بمقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار عند إنشاء برامج جديدة أو خدمات جديدة أو عند تطوير الموجود.

<sup>1</sup> علي عبد الهادي ميسون، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأقصى غزة، 2017، ص 53.

## المطلب الرابع: طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري

-قياس رأس المال الفكري IC:

يؤكد الهاللي (2011) أنه لا توجد هناك طريقة واحدة متفق عليها في قياس رأس المال الفكري في المؤسسات بصفة عامة ومؤسسات التعليم بصفة خاصة، وإنما توجد هناك طرق عديدة. ويشير إلى أنه لضمان أن تكون طريقة قياس رأس المال الفكري مفيدة، يجب أن يتوافر لها بيانات ومعلومات دقيقة تعالج المستقبل بدلاً من الماضي، من خلال توافر معايير ثابتة لرصد وتقييم الأداء على مر الزمن، وكذا نظام لإدارة هذه البيانات والمعلومات يحدد الأثر المحتمل على جميع أصحاب المصلحة بغية تجنب المفاجآت غير المرغوبة.<sup>1</sup>

وأن من أهم المشكلات التي تواجه عملية قياس رأس المال الفكري صعوبة تقدير العوائد المستقبلية من مكونات رأس المال الفكري يرجع لصعوبة الرقابة والتحكم في تلك المكونات مقارنة بالأصول المادية فالاستثمار في الموارد البشرية ذات المهارات المتخصصة من خلال التدريب والتأهيل على سبيل المثال سوف يترتب عليه منافع اقتصادية إلا أن هناك احتمال لتترك تلك الموارد البشرية المتخصصة للعمل بالمؤسسة ومن ثم تزداد ظروف عدم التأكد المرتبطة بتلك العوائد وتتنخفض درجة الثقة في تقديرات تلك العوائد، بالإضافة إلى الافتقار إلي وجود مقاييس كمية يمكن استخدامها لقياس رأس المال الفكري بدقة وموضوعية.<sup>2</sup>

وهناك بعض النماذج العالمية لقياس واقع رأس المال الفكري وهي:

نموذج جامبلي (Gumbley 1998) والذي يركز على إيجاد بيئة عمل تساعد على نقل المعارف والخبرات والتعرف على المصادر الرئيسية للمعارف والخبرات، والتدريب والتطوير، وإيجاد معارف بسيطة، وتكنولوجيا مناسبة، ونموذج التكامل لجرانوفيتير (Grenovetter 1995) الذي يدرس كيفية تأثر السلوك والمؤسسات بشبكة العلاقات الاجتماعية، ونموذج نوناكا وتاكوشى (Nonaka & Takseuchi 1995) الذي حلل هذا النموذج المعرفة إلى بعدين: البعد المعرفي والبعد الوجودي، فالبعد الأول يعنى بأنماط تعبيرات المعرفة أي التمييز بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية، أما البعد الآخر فيتعلق بمكان المعرفة التي تكمن في المستويات الفردية أو الجماعية، أما نموذج بوتس وبروجين (Bots & Brujin) فهو يختص بسلسلة القيم المعرفية، ذلك أن أفضل السبل لإدارة المعرفة وتقييمها يتم من خلال سلسلة القيم المعرفية، والتي يتم فيها تحقيق "تقييم الفعالية في كل خطوة للعملية المعرفية، حيث تعتبر فعالة وناجحة إذا تم أداء هذه الأنشطة المختلفة بصورة جيدة. وأخيراً نموذج نجينكس وأولفمان (Olfman) الذي يسمى بنموذج التأثيرات الناجحة ويشتمل على خمسة مراحل وهي جودة النظام، وجودة المعرفة، ورضا مستخدم المعرفة، والعوائد المتاحة، والاثر الرجعي.<sup>3</sup>

إن نماذج قياس رأس المال الفكري تختصر في ثلاثة اتجاهات فكرية وهي:

<sup>1</sup> الشربني الهاللي، مرجع سابق، ص 41.

<sup>2</sup> أحمد أبو فارة يوسف وعبد الرزاق النسور جاسر، مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه، الملتقى العلمي الدولي لجامعة حسبية بن بوعلی، 13 و14 ديسمبر 2011، الشلف، 43.

<sup>3</sup> نور عبد الناصر وآخرون، رأس المال الفكري الأهمية، القياس والإفصاح، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، بغداد، العدد الأول، 2010/04/19، ص 22.

-النماذج الكمية: وهي النماذج التي تستند إلى المبادئ الاقتصادية مثل حساب الجهد الذي يبذله العامل بطريقة التكلفة والعائد.

-النماذج النوعية: وهي النماذج التي تستند إلى المنهج النوعي والنظرة الشمولية.

النماذج السلوكية: وهي النماذج التي تعتمد على المنهج السلوكي مثل الإسهامات النوعية للعاملين في تجسيد واقع ملموس في سلوكهم<sup>1</sup>. وسعى الهلالي (2011) إلى تصنيف الطرق المستخدمة في قياس رأس المال الفكري في أربعة مجموعات، وذلك على النحو التالي:<sup>1</sup>

- المقاييس الوصفية Descriptive Measurements: وتركز هذه المقاييس على تحديد سمات وخصائص رأس المال الفكري، واستطلاع الآراء والاتجاهات ذات التأثير غير المباشر على أداء عمليات المعرفة وتحقيق نتائجها المرغوبة. وتتم عملية القياس في هذه النماذج استناداً على الخبرة الذاتية والتقدير الشخصي للقائمين بالدراسة. وتتضمن هذه المقاييس: أداء تقييم معرفة الإدارة. والتقييم الذاتي لإنتاجية ذوي المهن المعرفية. وبطاقة الأداء المتوازن لقياس وإدارة أصول المعرفة.
- مقاييس الملكية الفكرية Intellectual Property Measurements: وتركز هذه المقاييس على تحديد قيمة رأس المال الفكري بما يتضمنه من مكونات أساسية تشمل رأس مال هيكلية، ورأس مال بشري، ورأس زبوني، ثم تحويل الأصول المعرفية غير الملموسة في أقسام المنظمة المختلفة إلى أشكال الملكية الفكرية لتكون أكثر تحديداً وأسهل استخداماً.
- مقاييس القيمة السوقية Market Value Measurements: وتركز هذه المقاييس على الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية للمنظمة، وغالباً ما تعتمد على أسس ومبادئ مالية ومحاسبية مثل: القيمة السوقية، والقيمة الدفترية، والقيمة غير الملموسة المحسوبة.
- مقاييس العائد على الأصول Return on Assets Measurements: وتعتمد هذه المقاييس على احتساب العائد على الأصول ROA.

ومن رؤية محاسبية يمكن تصنيف الطرق المستخدمة في قياس رأس المال الفكري إلى مجموعتين وهما:

1 - طرق قياس تؤدي إلى بناء قيمة مالية لرأس المال الفكري مثل:

-القيمة الاقتصادية المضافة EVA والقيمة السوقية المضافة MVA.

-نموذج السوق إلى القيمة الدفترية Market to Book Value

-نموذج توبين Tobin.

-نموذج بيلك معامل القيمة الفكرية المضافة Public VAIC.

-نموذج القيم غير الملموسة المحسوبة Calculated Intangible Value.

<sup>1</sup> الشربني الهلالي، مرجع سابق، ص 45.

- 2 - طرق قياس لا تؤدي إلى بناء قيمة مالية لرأس المال الفكري مثل:
- بطاقة الأهداف المتوازنة Balance Scorecard.
  - نموذج سكانيديا Skandia . Intellectual Capital – Index .
  - نموذج مؤشر القيمة الفكرية ولصعوبة قياس مكونات رأس المال الفكري وتمثيلها كمياً عمد كثير من الباحثين إلى وضع مؤشرات لقياس رأس المال الفكري ومكوناته.<sup>1</sup>

1 عبد الستار حسين يوسف، دراسة تحليلية لرأس المال الفكري وطرق قياسه في منظمات الأعمال، مقال منشور في مجلة الإداري، السنة الحادية والثلاثون، العدد 117، سلطنة عمان، يونيو 2009، ص 23.

### المبحث الثاني: عموميات حول الأداء الوظيفي

أثار موضوع الأداء الوظيفي اهتمام الباحثين والمفكرين في محيط الإدارة، ذلك لأن العامل البشري هو المحور الحقيقي في المنظمات الإدارية، كما أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة ومن هنا يمكن أن نتعرف على مفهوم الأداء الوظيفي بالإضافة إلى أهميته، أنواعه وأبعاده تليها محددات الأداء ومعوقاته ثم التطرق إلى تقييم الأداء.

#### المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته

##### أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

**لغة:** من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل "أدى" ويقال أدى الشيء أوصله، والإسم الأداء: أداء الأمانة، وأدى الشيء أي قام به.

**اصطلاحاً:** الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به.

وهو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

ويرى توماس جلبرت الأداء أنه "التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه مجموع السلوك والإنجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا"

-يعرفه علي السلمي على أنه "الرغبة والقدرة ويتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى والأداء".

من خلال هذه التعاريف يمكن أن نقول أن الأداء هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث هذا السلوك تعبيرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.<sup>1</sup>

والأداء يتمثل في مجموعة من التصرفات يقوم بها العامل الذي يتميز بخصائص معينة (سمات شخصية وخصائص ذاتية) تحدد سلوكه، ويؤدي هذا السلوك الذي يقوم به إلى نتيجة.

كما يتبين أن للأداء وجهين أو جانبين يتمثلان فيما يلي:

**الجانب السلوكي:** ويتمثل في سلوك أو تصرفات العامل داخل المؤسسة، أي أن يكون سلوك يتماشى وما يتطلبه المركز من مهارات ودقة في إنجاز العمل.<sup>2</sup>

**الجانب المادي:** ويتمثل في مردود العامل أو إنتاجه الذي يقاس من الناحية الكمية وكذا من الناحية الكيفية

<sup>1</sup> بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة قسنطينة، 2008/2009، ص73.

<sup>2</sup> بلقايد براهيم، د.بوري شوقي، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، السداسي الثاني 2017، ص259.

### ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة نذكر منها:

-الأداء هو المكون الرئيسي لعمليات الإنتاج أو تقديم الخدمات وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول الموارد إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك وبذلك تحقق الربح، وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المنظمة بأفضل فعالية وأقل كلفة وأكثر ربحاً.

-كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

-للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أية منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها.

فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين مميزاً.<sup>1</sup>

### ثالثاً: أنواع الأداء

\* حسب معيار المصدر: وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الذاتي أو الداخلي

والأداء الخارجي

أ/الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي:

-الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

-الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

-الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.<sup>2</sup>

ب/الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج من المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي بالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها و تحديد أثرها.

\* حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما: الأداء الكلي والأداء

الجزئي

<sup>1</sup> إيمان خويلدات، أثر تسيير الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي، جامعة ورقلة، 2013/2014، ص6.

<sup>2</sup> عمر محمد تومي الشبيلي، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1988، ص56.



أ/الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر. في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كاستمرارية والشمولية، الريح والنمو.

كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

ب/الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.<sup>1</sup>

#### رابعاً: أبعاد الأداء الوظيفي

نعني بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي:

أ/كمية الجهد: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ب/الجهد المبذول: فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيراً بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات والتي تقيمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

ج/نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج.<sup>2</sup>

هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانياً بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضاً قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.

#### خامساً: محددات الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام. ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من: الجهد، القدرات، وإدراك الدور (المهام).

ويشير الجهد الناتج عن حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات

<sup>1</sup> أبو عطيبة جلال الدين، مرجع سبق ذكره، ص 77.

<sup>2</sup> محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص 220.

عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير إدراك الدور أو المهمة، إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور. ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهود فائقة، ويكون لديهم قدرات متفرقة، ولكنهم لا يفهمون أدوارهم، فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل، فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح. وبنفس الطريقة فإن الفرد الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله، ولكن تنقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض. وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة، والفهم اللازم للدور الذي يقوم به، ولكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل، فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا.<sup>1</sup>

وبطبيعة الحال قد يكون أداء الفرد جيد أو مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مجال من المجالات الأخرى.

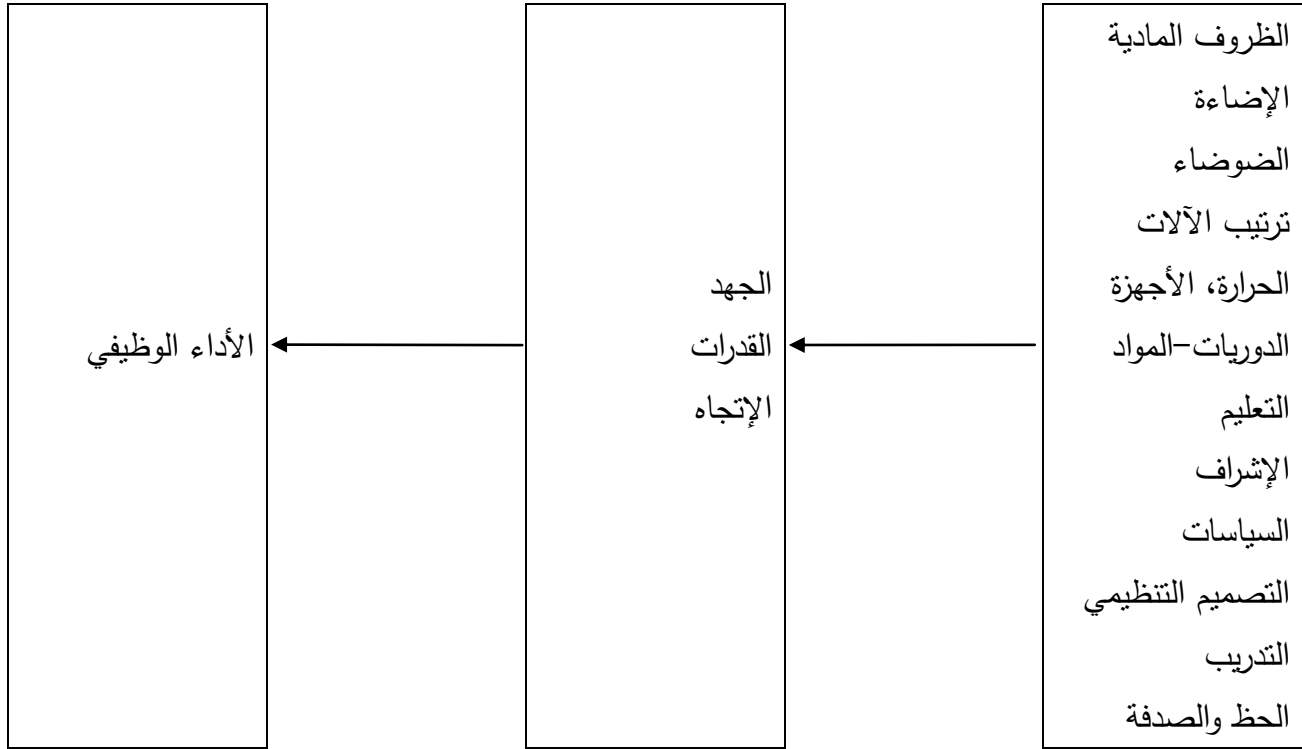
#### سادسا: معوقات الأداء الوظيفي

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالفعل. ومن أكثر عوائق الأداء شيوعا هي: النقص في أو تصارع المتطلبات على وقت الفرد عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات، والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة، نقص التعاون من الآخرين، ونمط الإشراف والحرارة، والإضاءة والضوضاء وترتيب الآلات، حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائق للأداء.

ويجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أنها مؤثرات على الجهد والقدرة، والاتجاه فعلى سبيل المثال، أي عطل في أي آلة أ جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل، أيضا فإن السياسات غير الواضحة أو نمط الإشراف السيء يمكن أن يتسبب في استغلال سيء للقدرات الموجودة لدى الأفراد لذا فإنه من أهم وأكبر مسؤوليات الإدارة هي:  
- توفير شروط عمل كافية ومناسبة للعاملين.  
- توفير بيئة مدعمة، تقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن.

<sup>1</sup>. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، ص210.

الشكل رقم: العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء



المصدر: روية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، كمية التجارة، جامعة الاسكندرية، 2008، ص212.

المطلب الثاني: تقييم الأداء

أولاً: مفهوم تقييم الأداء

هناك عدة تعاريف لعملية تقييم الأداء، منها أنها "تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة المنوطة به."<sup>1</sup> كما عرف تقييم الأداء بأنه: "ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، وعلى مقدار التحسن الذي طرا على أسلوبه في أداء العمل."<sup>2</sup> وهو عملية مصممة من طرف إدارة الموارد البشرية، تشتمل على مجموعة من القواعد والأسس العلمية والإجراءات من أجل تقدير ما أنجزه الفرد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، ماجستير إدارة عامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المملكة العربية السعودية، 2013، ص57.  
<sup>2</sup> زويلف مهدي، إدارة الأفراد، ط1، مكتبة المجتمع العربي، الأردن، 2003، ص188.  
<sup>3</sup> بلقايد براهيم، د.بوري شوقي، مرجع سبق ذكره، ص263.

### ثانياً: أهمية تقييم الأداء

يعبر تقييم الأداء عملية منظمة تهدف إلى تقييم قدرة الموظف وقابليته لتحقيق المهام المطلوب منه إنجازها، ونمو شخصيته وتطور أدائه، وتتنظر المنظمات المعاصرة إلى تلك العملية كأداة هامة تساعد في العديد من مهام التخطيط والتنظيم المتعلقة بشؤون الموظفين، وتكمن مجالات الأهمية هذه في النقاط التالية: -الترقية والنقل: حيث تكشف عمليات تقييم الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى، كما تساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته.

-تقييم المشرفين والمديرين: حيث تساعد العملية في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم؛

-تعديل المرتبات ولأجور: حيث تساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين واقتراح زيادة مرتبات وأجور العاملين أو إنقاصها، واقتراح نظام حوافز معينة؛

-تقديم المشورة: حيث تشكل وسيلة لتقييم جوانب الضعف في أداء العاملين واقتراح إجراءات لتحسين ذلك الأداء، عن طريق التدريب مثلاً.<sup>1</sup>

### ثالثاً: أهداف تقييم الأداء

تستهدف عملية تقييم الأداء ثلاثة غايات تقع على ثلاث مستويات وهي:

\* على مستوى المؤسسة:

-إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعاون الأخلاقي؛

-رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم وإمكاناتهم؛

-مساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية تمكنها من الاحتفاظ بالقوى العاملة ذات المهارات والقدرات المتميزة.

\* على مستوى المديرين:

-تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب إليهم للتعرف على مشكلاتهم والصعوبات التي تواجههم في العمل؛

-دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكاناتهم الفكرية حتى يمكنهم التوصل إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيتهم.

\* على مستوى الفرد العامل:

-دفع العاملين إلى العمل باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير رؤسائهم.

-شعور العاملين بالعدالة وبأن جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> البرادعي بسيوني، تنمية مهارات المديرين في تقييم أداء العاملين، ايتراك للنشر وتوزيع، مصر، 2008، ص63.

<sup>2</sup> بلقايد براهيم، د.بوري شوقي، مرجع سبق ذكره، ص263.

وقد يفشل نظام تقييم الأداء للعديد من الأسباب، منها عدم تحديد الفترة الزمنية التي يجب تقييم مستوى أداء الفرد عنها، وقد يفشل بسبب تعقد الإجراءات والنماذج المستخدمة في عملية التقييم، وقد يتسبب تساهل المشرف في عملية التقييم إلى إعطاء جميع الأفراد تقديرات مرتفعة وبالرغم من ذلك قد لا يرضي جميع العاملين وأخيرا قد يتسبب ضعف الاتصالات بين أطراف عملية التقييم في فشلها.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: رأس المال الفكري في خدمة الأداء المؤسسي

تعمل جميع المؤسسات على تحصيل قيمة مضافة من رأسمالها الفكري بجميع مكوناته الثلاث وتفكر دائما بأن دوره لا ينحصر في تجميع الإيرادات فقط بل يعتبر مخزون من المعارف والمهارات التي تعمل على تنمية وتطوير المؤسسة بالموجودات الفكرية والارتقاء بها إلى مستويات عالية من الأداء.

### أولا: دور رأس المال البشري في تطوير الأداء

يرى مهنا أن رأس المال البشري هو إجمالي المعرفة والمهارات والتدريب والتعليم والخبرات سواء كانت هذه المعرفة عامة أو متميزة ومتفردة مثل الابتكار والإبداع وروح المبادرة وقدرات الموظفين لحل مشكلاتهم، ورأس المال هذا متلائم مع الموظفين ولا يمكن للمؤسسة امتلاكه بل استغلاله.<sup>1</sup>

وحسب عبيدات، أن رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري، لأنه يتعلق بالعقل البشري، ويركز على التفكير والمعرفة والمهارات والإبداعات التي يتمتع بها الأفراد بالإضافة إلى سلوكياتهم ومنظومة القيم التي يتحلون بها. ويلعب رأس المال البشري دورا أساسيا في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات وبالتالي تطوير الأداء.<sup>2</sup>

يساهم رأس المال البشري في تطوير الأداء من خلال:

- (1) **قدرات العاملين:** القيادة الإستراتيجية لإدارة المؤسسة، مستوى جودة العاملين، قدرة التعلم لدى العاملين، قدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار.
- (2) **إبداع العاملين:** قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين، الدخل المتحقق من الأفكار الأصلية للعاملين.
- (3) **اتجاهات العاملين:** تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المؤسسة، درجة رضا العاملين، معدل دوران العمل، متوسط مدة خدمة العاملين بالمؤسسة.

وعلى هذا يمكن القول ان رأس المال البشري يمثل المعرفة التي يمتلكها العاملون، والتي تتمثل في المهارات والخبرات المتراكمة عند العاملين، والتي تخلق لديهم مهارات القيادة والقدرة على حل المشاكل واتخاذ القرارات السلمية لأداء الأعمال بشكل فعال.

<sup>1</sup> جاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد سيد احمد عبد المتعال، مراجعة عبد المحسن جودة، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص324.

## ثانياً: دور رأس المال الهيكلي في تطوير الأداء

يرى مهنا أن رأس المال الهيكلي هو المرونة التنظيمية وكل شيء في المؤسسة يدعم الموظفين لأداء عملهم: الملكية الفردية، فلسفة الإدارة، ثقافة المؤسسة، إدارة العمليات، نظم المعلومات البحوث، المباني، الأجهزة، براءات الاختراع، العلامات التجارية، بالإضافة إلى صورة المؤسسة ونظام المعلومات وملكية قواعد البيانات.

وأما Grantham فأشار إلى مفهوم رأس المال الهيكلي بأنه مجموعة الإستراتيجيات والهياكل والنظم والإجراءات التي بموجبها تتمكن المؤسسة من إنتاج وتسليم المنتجات إلى الزبائن فضلاً عن كونه يعزز من قدرة المؤسسة للاستجابة للمتغيرات الحاصلة في البيئة<sup>1</sup>.

يساهم رأس المال الهيكلي في تطوير الأداء من خلال:

- (1) الثقافة العامة: طبيعة بناء ثقافة المؤسسة، وتطابق العاملين مع منظور المؤسسة ورؤيتها المستقبلية.
- (2) الهيكل التنظيمي: صلاحية نظام الرقابة بالمؤسسة، وضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية.
- (3) التعلم التنظيمي: بناء شبكة معلومات داخلية واستخدام هذه الشبكة، بناء مخزون تعليمي للمؤسسة واستخدام هذا المخزون.
- (4) العمليات: مدة عمليات الأنشطة والأعمال، مستوى جودة المنتج، وكفاءة العمليات التشغيلية.
- (5) نظام المعلومات: الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين، توفر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المؤسسة وأعمالها، والمشاركة في المعرفة.

وعلى هذا يمكن القول إن رأس المال الهيكلي يضم البيانات ونظم المعلومات والنشرات وثقافة المؤسسة، والابتكارات الموثقة، والإستراتيجيات، والهياكل التنظيمية، والعمليات، والأجهزة، والمباني، والبرامج.. الخ، التي تمتلكها المؤسسة وتساهم في تميز وجودة الخدمة التي يتلقاها جمهور المستفيدين.

## ثالثاً: دور رأس المال العلائقي في تطوير الأداء

يعبر رأس المال العلائقي (الزبائني) عن المعرفة المتعلقة بأصحاب المصالح وخاصة الزبائن المؤثرين على حياة المؤسسة، وعليه يكمن جوهر هذا المكون في المعرفة الموجودة لدى الزبائن التي لا بد من اكتسابها لضمان ولائهم للمؤسسة، وكسب زبائن جدد، ولذلك تصوره الأدبيات بأنه انعكاس كامل قوة رأس المال البشري والهيكلية باتجاه العلاقة مع الزبائن لتحقيق رضاهم وولائهم، من خلال تحديد المعرفة المطلوبة لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم وتكوين شبكة من التحالفات الإستراتيجية مع البيئة بهدف ترغيبها بالمؤسسة، ونيل استحسانها ودفعها نحو بناء علاقات حميمة مع الزبائن<sup>2</sup>.

يساهم رأس المال العلائقي في تطوير الأداء من خلال:

<sup>1</sup> ميسون علي عبد الهادي، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى غزة، 2017.  
<sup>2</sup> مهنا أحمد، نموذج القياس النوعي والنموذج المقارن لقياس الرأس مال الفكري، المؤتمر العربي الأول، رأس المال الفكري العربي، 28\_30 أبريل 2013.

- 1- القدرات التسويقية الأساسية : بناء واستخدام قاعدة بيانات للعملاء، توفير القدرات اللازمة لخدمات العملاء، والقدرة على تحديد حاجة العملاء.
  - 2- كثافة السوق: الحصة السوقية المحتملة، الوحدات المباعة إلى عدد العملاء، سمعة العلامة التجارية، والإسم التجاري للمؤسسة، بناء قنوات البيع والتوزيع.
  - 3- مؤشرات ولاء الزبائن: رضا العملاء، شكاوى العملاء، حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع العملاء، مستوى كسب عملاء جدد، مستوى خسارة عملاء حاليين.
- وعلى هذا يمكن القول أن رأس مال العلاقات يعكس طبيعة العلاقات التي تربط المؤسسة بعملائها ومورديها وحلفائها، ويمثل القيمة التي يفرزها ولاء الجمهور ورضاه عن المنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة.

<sup>1</sup> ميسون علي عبد الهادي، المرجع السابق، ص 25.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 27.

### المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة للبحث

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض أهم الدراسات السابقة حول موضوع البحث إضافة إلى القيمة المضافة للدراسة الحالية وما يميزها عن الدراسات السابقة.

#### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

الدراسات السابقة لها أهمية كبيرة في إثراء الموضوع، لأنها تحدد الإطار النظري للبحث وتوجه الباحث السليم نحو الأهداف التي رسمها، كما تعتبر الأداة التي تسلط الضوء على أي غموض من خلال النتائج المتوصل إليها وقد تم اختيار أقرب الدراسات السابقة لموضوعنا للاستعانة بتحليلاتها ونتائجها، إلا أنه وجد نقصاً، حسب إطلاعاتنا في الدراسات السابقة حول موضوعنا، ورغم قلتها إلا أننا أحصينا مجموعة من الدراسات لها صلة بموضوع بحثنا وهي كالآتي:

#### ➤ الدراسة الأولى حول "رأس المال الفكري والميزة التنافسية" العلاقة والأثر".

هي عبارة عن دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للصناعات الميكانيكية، وهي دراسة قام بها\_ أثير عبد الأمير حسوني، جاءت في إطار مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية(دورية فصلية علمية محكمة تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد).

#### • أوجه الشبه

\_ من حيث الهدف: هدفت كل من دراستنا وهذه الدراسة إلى إيجاد علاقة متينة بين متطلبات أو مكونات رأس المال الفكري الثلاث (البشري، الهيكلي والعلائقي) والأداء الكلي للمؤسسات.

\_ من حيث طريقة المعالجة: تم الاعتماد في كل من الدراستين على طريقة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات وتمت الاستعانة بالبرمجيات الإحصائية المسماة ب Spss في تحليل البيانات.

\_ الاستنتاج: تم التوصل إلى نتائج في كل من الدراستين مفادها أن رأس المال الفكري أصل إداري من أصول المؤسسات، وجود علاقة مترابطة وأثر بين عناصر رأس المال الفكري.

#### • أوجه الاختلاف

\_ من حيث الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى موضوع الميزة التنافسية للمؤسسة وكيفية اكتسابها من خلال حسن إدارة المؤسسة لمواردها الغير الملموسة بينما هدفت دراستنا الى تحديد دور رأس المال الفكري في تطوير الأداء.

\_ من حيث طريقة المعالجة: هناك اختلاف في طريقة الاستبيان فقد عمدت هذه الدراسة إلى تقسيم الاستبيان إلى جزأين الجزء الأول ركز على رأس المال الفكري أما الثاني ركز على الميزة التنافسية بينما اعتمدنا في دراستنا كذلك على تقسيم الاستبيان إلى جزئيين ولكن اختلفنا في القسم الثاني من الاستبيان حيث ركزنا على تطوير الأداء.



**\_ الاستنتاج:** توصلت هذه الدراسة إلى الاهتمام بأبعاد رأس المال الفكري (الصناعة، التنشيط والمحافظة) حيث لها أثر إيجابي في تنمية القدرات الإبداعية لدى الأفراد العاملين، في حين نحن خالصنا أنه يجب على المؤسسة الاهتمام أكثر بالموارد غير الملموسة (رأس المال الفكري) لأنها لها أهمية كبيرة في تحسين ادائها.

➤ **الدراسة الثانية حول " رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي".**

هي عبارة عن دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA في قطاع غزة، وهي دراسة قامت بها الباحثة ميسون علي عبد الهادي جاءت في إطار رسالة ماجستير في القيادة والإدارة.

• **أوجه الشبه**

**\_ من حيث الهدف:** هدفت هذه الدراسة ودراستنا الحالية إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في جودة الأداء المؤسسي.

**\_ من حيث طريقة المعالجة:** الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي عن طريق استخدام أسلوب الاستبيان على مجتمع الدراسة كأداة للتحليل وجمع البيانات.

**\_ الاستنتاج:** وجود علاقة ارتباطية قوية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء المؤسسي المتطور.

• **أوجه الاختلاف**

**\_ من حيث الهدف:** لا يوجد اختلاف بين الدراستين فكلاهما هدفنا إلى إيجاد دور لرأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعلاقاتية) في خدمة وجوده الأداء المؤسسي.

**\_ من حيث طريقة المعالجة:** اعتمد الباحث في دراسته على أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الذي بلغ (268) مديراً، بينما اعتمدنا في دراستنا على أسلوب أخذ عينة من مجتمع الدراسة ثم استقراء وقياس ما توصلنا إليه على كل الأفراد لدى المؤسسة.

**\_ الاستنتاج:** توصلت دراسة الباحثة إلى أن جودة الأداء المؤسسي يتأثر بصورة جوهرية بكل من عناصر رأس المال الفكري والمتمثلة في (رأس المال الهيكلية، رأس المال البشري، رأس المال العلائقية) بينما توصلت دراسة الباحثين إلى استنتاج وجود علاقة قوية بين العناصر المذكورة سابقاً ودورها في تحسين الأداء في المؤسسة.

➤ **الدراسة الثالثة حول " دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ".**

هي عبارة عن دراسة تطبيقية ميدانية على مستوى مؤسسة سونلغاز تبسه، وهي دراسة قامت بها كل من الطالبتين مريم فرحي ونورة معمر في إطار نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د).

• **أوجه الشبه**

\_ من حيث الهدف: وجود علاقة وأثر قوي بين متطلبات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، والعلاقاتي) وتحسين الأداء في المؤسسة في كلا الدراستين.

\_ من حيث طريقة المعالجة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الوثائق والمعلومات وتحليل استمارة الاستبيان في كلا الدراستين.

\_ الاستنتاج: توصلت دراسة الباحثين ودراستنا إلى أن هناك علاقة بين عناصر رأس المال الفكري والأداء الكلي للمؤسسة.

#### • أوجه الاختلاف

\_ من حيث الهدف: سلطت هذه الدراسة الضوء على مفهوم اقتصاد المعرفة كمورد هام للمؤسسة لتعزيز مكانتها السوقية، بينما هدفت دراستنا إلى بحث دور رأس المال الفكري بمتطلباته الثلاث كمخزون من المعرفة لتطوير أداء المؤسسة.

\_ من حيث طريقة المعالجة: ركزت هذه الدراسة على أسلوب الحصر الشامل للأفراد العاملين بينما اعتمدنا على أخذ عينة من مجتمع الدراسة ثم إسقاط تلك العينة على مجتمع الدراسة ككل.

\_ الاستنتاج: تناولت الباحثين طريقة تحسين الأداء في المؤسسة بالاعتماد على إدارة المعرفة، بينما ركز الباحثين في دراستهما على عنصر رأس المال الفكري في تحسين الأداء في المؤسسة.

#### المطلب الثاني: القيمة المضافة للبحث

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، يمكن تحديد جوانب اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:

من حيث موضوع الدراسة: تتميز دراستي الحالية مقارنة مع الدراسات السابقة بحيث أن هناك بعض الدراسات التي تعنى بالعلاقة بين رأس المال الفكري وتفعيل جودة الأداء المؤسسي أو الميزة التنافسية وتأثير فيهم دون وجود والتطرق الى الأداء الوظيفي كعامل يكمل هذه العلاقة، وهذا ما يجعل هذا الموضوع يحتاج إلى مزيد من الدراسة والبحث.

وكذلك في الجانب النظري لم نتطرق الى مختلف النظريات بشكل مفصل مثلما تناولت بعض الدراسات بل تطرقنا الى العناصر الأساسية لمتغيرات الدراسة كالمفهوم والأهمية.

وتعنى الدراسة الحالية بمدى أهمية رأس المال الفكري وتأثيره على الأداء الوظيفي في المؤسسة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف-، حيث تم استخدام الاستبانة في هذه الدراسة والعمل بتحليل نظام spss لتوصل إلى نتائج أكثر مصداقية.

**من حيث عينة الدراسة:** تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من 39 مفردة من موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

## خلاصة:

تطرق هذا الفصل إلى المفاهيم المتعلقة بالرأس المال الفكري من خلال بحث تعريفه ومفهومه وخصائصه وأنواعه وكذا دوره بأشكاله الثلاث في خدمة الأداء المؤسسي وكذا المفاهيم المتعلقة بالأداء من حيث مفهومه وخصائصه وأنواعه، بالإضافة إلى العلاقة التي تربط الرأس مال الفكري والأداء من خلال بحث دوره الفعال في خدمة وتطوير الأداء المؤسسي.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على بعض الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع وتم عرض أهم ما يميز هذه الدراسات مع الدراسة الحالية من جانب أوجه التشابه وكذلك أوجه الاختلاف. حيث خلصت هذه الدراسات السابقة إلى نتائج كانت معظمها تلح بضرورة الاهتمام برأس المال الفكري باعتباره أصبح يعد موردا وممثلا حقيقيا للقدرة على المنافسة ومعيارا لتحقيق أهداف المؤسسة وإستراتيجية النجاح في المستقبل، وهذا ما سننترق إليه في الفصل الثاني من خلال دراستنا الميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلی -الشلف-.





## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور رأس المال

الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية  
والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف-



تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري لموضوع البحث رأس المال الفكري والأداء وصولاً إلى إيجاد العلاقة المترابطة من خلال هذا الفصل سنحاول تقديم لمحة عامة حول المؤسسة التي سوف نجري فيها الدراسة الميدانية ومعرفة أهمية وأثر رأس المال الفكري بهذه المؤسسة على أداء الوظيفي للأفراد العاملين بها عن طريق إتباع الخطوات الاجرائية المتبعة في الدراسة التطبيقية، حيث ينتهي الفصل بالمعالجة الاحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج وتفسيرها، حيث قسم الفصل إلى مبحثين المبحث الأول يخصص الإجراءات المنهجية للدراسة، أما المبحث الثاني عرض وتحليل وتفسير نتائج الاستبيان.

**المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.**

**المبحث الثاني: تفسير مجالات الدراسة واختبار الفرضيات.**

## لمبحث الأول:.

يتضمن هذا المبحث تقديم بطاقة تعريفية عن المؤسسة محل الدراسة والتي هي عبارة عن معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف- للإيضاح أكثر عنها والتعريف بها، كما سنتطرق كذلك إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية. **المطلب الأول: بطاقة تعريفية للمؤسسة محل الدراسة**

### الفرع الأول:لمحة تاريخية عن الجامعة وآفاقها<sup>1</sup>

سنقوم بعرض لمحة تاريخية عن جامعة حسيبة بن بوعلي ومن ثم التطرق إلى آفاقها المستقبلية .

#### أولاً: لمحة تاريخية عن الجامعة

يعود تاريخ انطلاق التعليم العالي بمدينة الشلف إلى السنة الدراسية 1983-1984 وذلك بإنشاء المعهد الوطني للهندسة المدنية الذي احتضن في أولى تسجيلاته 144 طالبا، وقد تمت هذه الانطلاقة في بداياتها بثانوية طريق وهران من خلال التكوين في الجذع المشترك تكنولوجيا و مهندسي الدولة في الهندسة المدنية. و مع الموسم الجامعي 1986-1987 تم فتح معهدين وطنيين للتعليم العالي(العلوم الفلاحية و علوم الري) كما عرفت نفس السنة انتقال معهد الهندسة المدنية إلى موقعه الحالي، إلى جانب ذلك تم خلال سنة 1988 فتح فروع أخرى للتعليم العالي و هي:

- الهندسة الكهروتقنية

-الهندسة الميكانيكية

-المحاسبة والضرائب

-الإعلام الألي للتسيير

ومع إنشاء المركز الجامعي بالشلف سنة 1992 بموجب المرسوم 92/293 الصادر في 07جويلية 1992 تم ضم جميع معاهد التعليم العالي الموجودة و التي كانت تتمتع بالاستقلالية البيداغوجية و الإدارية و المالية ووضعها تحت وصاية إدارة مركزية واحدة.

بعد التحول الجوهري الذي عرفه التعليم العالي بمدينة الشلف سنة 2001 بصدر المرسوم التنفيذي 01/209 المؤرخ في 23 جويلية 2001 المتضمن تحويل المركز الجامعي إلى جامعة، ثم تبني تنظيم جديد للجامعة وذلك بتقسيمها إلى ثلاث كليات ( كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم و العلوم الهندسية، كلية علوم الأرض والعلوم الزراعية) كما تم أيضا فتح فروع جديدة وهي: اللغة الفرنسية و

<sup>1</sup> لمحة تاريخية عن جامعة الشلف، <https://www.univ-chlef.dz/ar/?p=29> ، تاريخ آخر إطلاع 2019/04/30



الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسبية بن بو علي - الشلف.

اللغة الإنجليزية بالإضافة إلى تخصصي الجذع المشترك للعلوم التجارية والتربية البدنية والرياضية للسنة الجامعية 2003/2004.

وفي سنة 2006 صدر المرسوم التنفيذي 06/112 المؤرخ في 11 مارس 2006 الذي انبثق عنه خلق 5 كليات جديدة ومعهد:

-كلية العلوم وعلوم المهندس

-كلية العلوم الزراعية والعلوم البيولوجية

-كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

-كلية العلوم القانونية والإدارية

-كلية الآداب واللغات

-معهد التربية البدنية والرياضية.

ولمواصلة مسيرة الإصلاح شهد الموسم الجامعي 2007/2008 فتح ميدانين جديدين هما:

-حقوق وعلوم سياسية

-علوم إنسانية

بعدما أنهت بعض التخصصات المفتوحة مرحلتها الأولى بتتويج الطالب بشهادة الليسانس عرف الموسم الجامعي 2007/2008 فتح تخصصات جديدة في اطار المرحلة الثانية وهي الماستر:

-علوم وتكنولوجيا

- هندسة الطرائق

- علوم الطبيعة والحياة

-بيولوجيا التكاثر

- ماء وبيئة

- تغذية إنسانية

-علوم الأغذية

ومع الدخول الجامعي 2009/2010 استفادت كلية الآداب واللغات من ميدانين هما:

لغة وأدب عربي: لغة وظيفية

علوم اجتماعية: الخدمة الاجتماعية، علم الإجرام

و مع حلول الموسم الجامعي 2010/2011 تم تعميم نظام ل.م.د على مستوى جميع الكليات و المعهد كما تم إعادة هيكلة الجامعة إلى (07) كليات و معهدين (02) طبقا للمرسوم التنفيذي 40/11 المؤرخ في 06 فيفري 2011 المعدل و المتمم للمرسوم رقم 01-209 المؤرخ في 23 جويلية 2001 المتضمن إنشاء جامعة الشلف:

-كلية التكنولوجيا

-كلية الهندسة المدنية و المعمارية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسبية بن بو علي - الشلف-

-كلية الحقوق والعلوم السياسية - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

-كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية - كلية الآداب واللغات

-معهد العلوم الزراعية - معهد التربية البدنية والرياضية

وعليه فإن جامعة الشلف أصبحت في تصنيف (أ) بضمها أربع (04) نيابات مديرية مكلفة بالميايين التالية:

-التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج.

-التكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي في ما بعد التدرج.

-العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

-التممية والاستشراف والتوجيه.

ومع حلول الموسم الجامعي 2016/2017، فتحت الجامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 16-71 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 22 فبراير 2016 بهيكلية جديدة بحيث أصبحت تضم تسع كليات ومعهد كالاتي:

-كلية التكنولوجيا -كلية علوم الطبيعة والحياة

-كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي -كلية الهندسة المدنية والمعمارية

-كلية الحقوق والعلوم السياسية -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

-كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية -كلية الآداب والفنون

-كلية اللغات الأجنبية -معهد التربية البدنية والرياضية

ثانيا: آفاق الجامعة

تماشيا مع متطلبات المرحلة أصبحت جامعة الشلف اليوم أكثر ديناميكية وطموحا وتفتحا على العالم الخارجي وحتى يتسنى لها مسايرة التطورات الراهنة على الساحة الوطنية والدولية عملت جامعتنا على<sup>1</sup>:

- 1) مواكبة العصرية مع مسايرة النظام الجديد (ل،م،د) في السعي إلى فتح الماستر والدكتوراه.
- 2) إنشاء مركز جهوي للأرشيف والتوثيق.
- 3) السعي إلى إنشاء مطبعة جامعية بتجهيزات حديثة بالقطب الجامعي أولاد فارس.
- 4) فتح تخصصات جديدة على المدى القصير تتمثل في العلوم الطبية ( الطب، صيدلة، جراحة أسنان) حيث استفادت جامعتنا من 8000 مقعد بيداغوجي جديد و 4000 سرير مقسمة كما يلي:

- أ. 4000 مقعد بيداغوجي مكان البناءات الجاهزة بحي السلام بالشلف
- ب. 3000 مقعد بيداغوجي جديد بالقطب الجامعي أولاد فارس.
- ج. 3500 سرير بمدينة الشلف
- د. 1000 مقعد بيداغوجي بمدينة تنس و 500 سرير

إن الهدف من إنشاء 1000 مقعد بيداغوجي بمدينة تنس هو تدريس تخصصات ثلاث المنطقة الساحلية والمتمثلة في: الهندسة البحرية، تربية المائيات وعلوم البحر، القانون البحري، حفظ المنتوجات البحرية وتخصص بناء وصيانة سفن الصيد البحري، بالإضافة إلى إنجاز 500 سرير.

كما تسعى الجامعة إلى الحصول على أرضيات إضافية للبحث التكنولوجي.

#### الفرع الثاني : مهام ومبادئ الجامعة وأهدافها:

سنتناول في هذا المبحث أهم المبادئ والأهداف والمهام إلي تقوم بها الجامعة والتي أنشئت من أجلها<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> آفاق جامعة الشلف، <https://www.univ-chlef.dz/ar/?p=29> ، تاريخ آخر إطلاع 2020/09/01

<sup>2</sup> مهام ومبادئ جامعة الشلف، <https://www.univ-chlef.dz/ar/?p=26> ، تاريخ آخر إطلاع 2020/08/31

### - المهام

جامعة منفتحة على العالم و تتميز بثقافة التطلب ;تساهم في تطور المجتمع عن طريق: تكوين أشخاص أكفاء و تبادل المعارف في محيط يحث على البحث العلمي والابتكار .

### - المبادئ

• تولي الأسرة الجامعية أولوية بالغة لنجاح الطالب وتعكس القيم التعليمية الأساسية التالية:

- (1) إحترام كل الأشخاص على اختلاف بيئتهم وعلومهم وطريقة تفكيرهم.
- (2) التقارب الإنساني والأخلاقي.
- (3) تطوير نمط التفكير والروح النقدية.
- (4) التزام الفرد والجماعة واحتلال الصدارة.
- (5) ترقية الابتكار والتجديد والامتياز.

### -الأهداف

تسعى جامعة الشلف للحصول على المراتب الأولى بين الجامعات الوطنية و المغاربية و ذلك عبر:

1. جامعة حديثة تستثمر في التنمية المستدامة ومسؤولة عن تسيير مواردها.
2. جامعة متكاملة ذات سمعة عالمية بطلابها وبرامجها التكوينية العالية المستوى.
3. أن تكون سباقة في مجال البحث العلمي بتميز مشاريعها.
4. جامعة منفتحة تعزز التبادل والتعاون ومشاركة أعضائها.
5. جامعة ملتزمة في ميدانها باحترام مهمتها الأساسية وبناء شراكة مثمرة مع جميع شرائح المجتمع.
6. جامعة نموذجية تسمح لجميع أعضائها بالانفتاح وتطوير طاقاتهم بصفة ديناميكية في ظل احترام الآخر

### المطلب الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1- أسلوب الدراسة: بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها سيتم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تزيد بها رصيد المعرفة والإلمام عن الموضوع محل الدراسة.

### 2- محتوى الاستبيان:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية عن أفراد المجتمع متمثلة في الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، الدرجة العلمية وسنوات الخبرة.

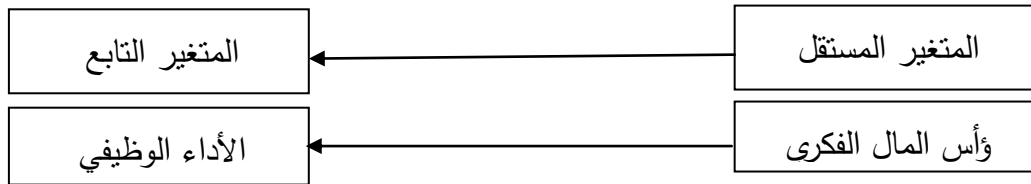
### الجزء الثاني: محاور الإستبانة

- المحور الأول: تضمن 20 عبارة مقسمة على 4 ابعاد متعلقة برأس المال الفكري.

- المحور الثاني: تضمن 21 عبارة متعلقة بتأثير رأس المال الفكري علي الأداء الوظيفي.

### 3- نموذج الدراسة ومتغيراته: تتمثل متغيرات الدراسة:

الشكل رقم (2-1): يمثل متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين.

4- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين في معهد التكوين الشبه طبي بحيث لم يتم تحديد حجم عينة الدراسة بشكل مسبق حيث قمنا بتوزيع 39 استمارة استبيان شملت جميع العاملين وبعد تسلمها وجدنا 35 استمارة استبيان مسترجعة وبعد الفحص تم استبعاد 05 استمارة بسبب عدم الإجابة عليها كلياً وقمنا بقبول 30 استمارة استبيان.

### 5- أدوات الدراسة: اعتمدنا على مقياس ليكرت الخماسي المبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-1): يمثل مقياس ليكرت الخماسي.<sup>1</sup>

| موافق بشدة | موافق   | محايد   | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|---------|---------|-----------|----------------|
| 05         | 04      | 03      | 02        | 01             |
| 4.2-5      | 3.4-4.2 | 2.6-3.4 | 1.8-2.6   | 1-1.8          |

<sup>1</sup> - حاج بورقة حورية، بن بريك حياة، المراجعة في ظل نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، علوم المالية والمحاسبة، تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة الجبالي بونعامة، 2016/2017، ص43.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي - الشلف-

✓ استخدمنا برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS 23 للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات؛

✓ استخدام معامل ألفا كرونباخ لإختبار صدق وثبات الإستبيان؛

✓ التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة؛

✓ اختبار الإستقلالية بين المتغيرات الديموغرافية KHI DEUX ؛

✓ المتوسط الحسابي لكل عبارة تضمنها الإستبيان لمعرفة أين تتمركز الإجابات واتجاهاتها؛

✓ الإنحراف المعياري لكل عبارة تضمنها الإستبيان لقياس مدى تباين الاجابات؛

✓ اختبار تجانس تباينات اجابات عينة الدراسة Test d'homogénéité des variances؛

✓ استخدام اختبار (T) لعينة واحدة ONE SIMEPL T TEST لاختبار فرضيات الدراسة؛

### 6- الإحصائيات الخاصة باستمارات الإستبيان:

الجدول رقم (02-2): يمثل الإحصائيات الخاصة باستمارات الإستبيان

| الإستبيان |          | البيان                         |
|-----------|----------|--------------------------------|
| العدد     | النسبة % |                                |
| 39        | 100%     | عدد الإستمارات الموزعة         |
| 35        | 89.7%    | عدد الإستمارات المسترجعة       |
| 05        | 12.8%    | عدد الإستمارات المستبعدة       |
| 30        | 76.9%    | عدد الإستمارات الصالحة للتحليل |

المصدر: من إعداد الطالبين.

7- صدق وثبات الإستبانة: معامل ألفا كرونباخ: بغية تقدير ثبات الدراسة حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد وكلما اقتربنا من الواحد الصحيح فهذا يعني ثبات أكبر للدراسة.

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s^2}{s_T^2}\right)$$

حيث: K عدد العناصر

$\sum s^2$  مجموع تباينات العناصر

$s_T^2$  تباين الدرجة الكلية<sup>1</sup>

الجدول رقم (02-3): يمثل صدق وثبات الإستبانة.

| عدد العبارات | الفا كرونباخ | النسبة |
|--------------|--------------|--------|
| 40           | 0.801        | 80%    |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

<sup>1</sup> - حاج بوررقفة حورية، بن بريك حياة، مرجع سابق، ص44.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف-

من الجدول نلاحظ أن ألفا كرونباخ يصل إلى أكثر من 0.801 حيث يعتبر ذو مستوى عال من الدقة والثبات وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة كبيرة في نتائج الإستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير حتى لو تم اعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

الجدول رقم (02-4): يمثل توزيع ألفا كرونباخ على محاور الإستبانة.

| الإستبيان     | عدد العبارات | ألفا كرونباخ | النسبة |
|---------------|--------------|--------------|--------|
| المحور الأول  | 20           | 0.790        | %79    |
| المحور الثاني | 21           | 0.82         | %82    |

المصدر: من إعداد الطالبين إعتامدا على مخرجات برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور الثقافة التنظيمية 0.790 وهي قيمة عالية وهذا ما يؤكد ثبات عالي لهذا المحور، كما تدل قيمة ألفا كرونباخ لمحور التغيير التنظيمي 0.82 وهي قيمة عالية وهذا ما يدل ثبات عالي لهذا المحور.

كما يتضح من قيمة ألفا كرونباخ للإستبانة ككل هي 0.801 وهذه القيمة مؤشر هام لصلاحية أداة الدراسة للتطبيق بغرض تحقيق الأهداف (أنظر الملحق رقم 02).

المبحث الثاني: تفسير مجالات الدراسة وإختبار الفرضيات.

سنحاول في هذا المبحث من الدراسة تحليل البيانات الديموغرافية للعينة والتطرق إلى عرض والنتائج وأختبار الفرضيات مع تفسير هذه النتائج.

المطلب الأول: تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

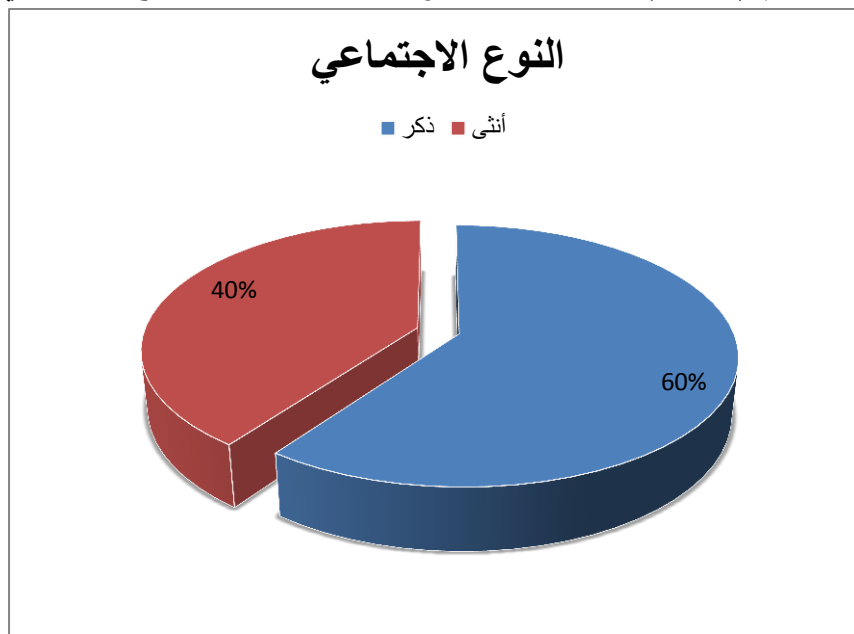
1- توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي:

الجدول رقم (02-5): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

| المتغير         | الفئة   | التكرار | النسبة |
|-----------------|---------|---------|--------|
| النوع الاجتماعي | ذكر     | 20      | %60    |
|                 | أنثى    | 10      | %40    |
|                 | المجموع | 30      | %100   |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 23.

الشكل رقم (02-2): يمثل نسب توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 23.

من الجدول أعلاه يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة من الذكور 24 بنسبة تمثيل بلغت 60% بينما بلغ عدد الإناث 10 بنسبة تمثيل بلغت 40%، ويمكن تفسير هذا التفاوت بين الجنسين لتوقيت توزيع إستمارات الاستبيان مع الجائحة التي مست العالم (وباء كورونا).



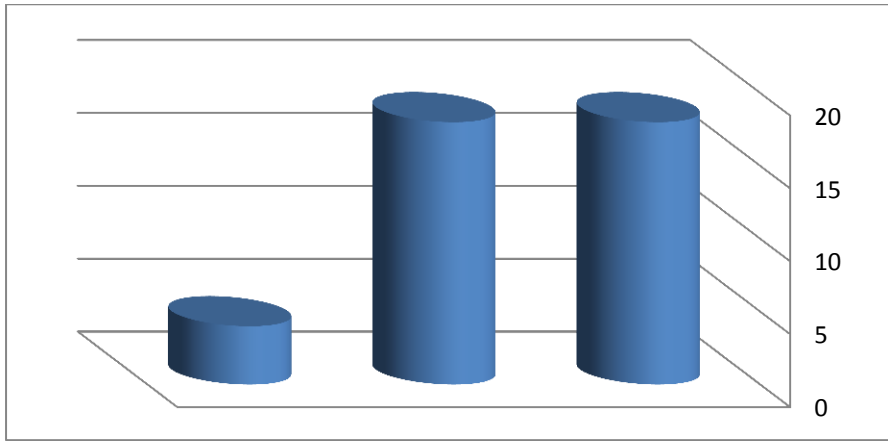
2- توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية:

الجدول رقم (02-6): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية.

| المتغير       | الفئة          | التكرار | النسبة |
|---------------|----------------|---------|--------|
| الفئة العمرية | أقل من 35 سنة  | 12      | 40%    |
|               | من 35 - 45 سنة | 12      | 40%    |
|               | أكثر من 45 سنة | 06      | 20%    |
|               | المجموع        | 30      | 100%   |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 23.

الشكل رقم (02-3): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول يتضح أن الفئة العمرية أقل 35 سنة بلغت نسبتها 40% بمجموع 12 فرداً بينما الفئة العمرية ما بين 35 و45 سنة بلغت نسبتها 40% بمجموع 12 فرداً، بينما الفئة العمرية لأكثر من 45 سنة بلغت نسبتها 20% بمجموع 02 أفراد، كما نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة تعتبر عينة شبابية.

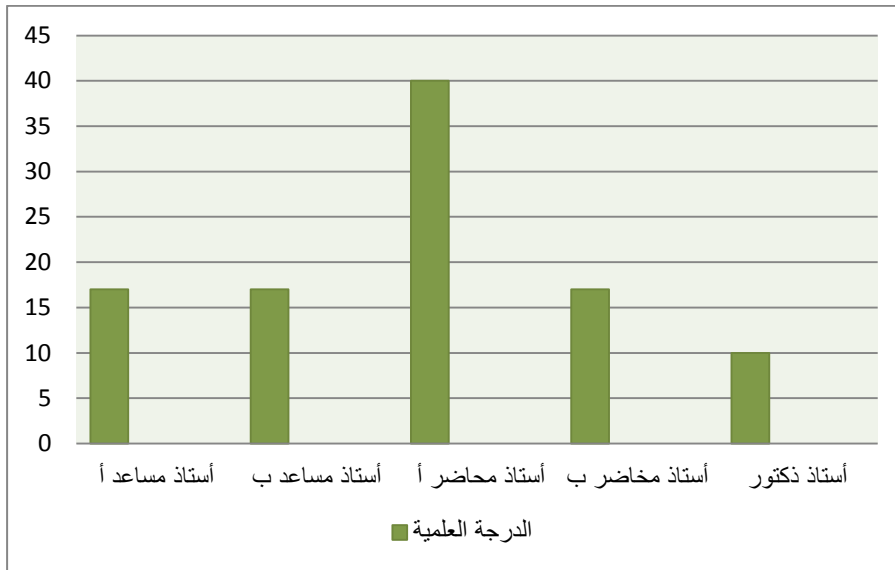
### 3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (02-7): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية.

| المتغير          | الفئة         | التكرار | النسبة |
|------------------|---------------|---------|--------|
| المستوى التعليمي | أستاذ مساعد أ | 05      | 17%    |
|                  | أستاذ مساعد ب | 05      | 17%    |
|                  | أستاذ محاضر أ | 12      | 40%    |
|                  | أستاذ محاضر ب | 05      | 17%    |
|                  | أستاذ دكتور   | 03      | 10%    |
| المجموع          |               | 30      | 100%   |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 23.

### 1. الشكل رقم (2-4): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 23.

من الجدول نلاحظ أن نسبة الأفراد الحاصلين على درجة أستاذ مساعد أ وأستاذ مساعد ب مجموعهم 05 أفراد لكل فئة بنسبة بلغت 17% أما أستاذ محاضر أ بلغ أفراد العينة 12 فرد بنسبة بلغت 40%، أما أستاذ محاضر ب فبلغ عدد أفراد العينة 05 أفراد بنسبة الجامعي فمجموع أفراد العينة 12 فرد بنسبة بلغت 40%، أما بالنسبة للمستوى التعليمي الآخر بلغ 05 فرد بنسبة بلغت 17% وأخيراً جاءت نسبة درجة أستاذ دكتور بمجموع 03 أفراد بنسبة 10%.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد عينة الدراسة غالبيتهم ذو مستوى أو درجة أستاذ محاضر أو هذا لطبيعة نشاط المؤسسة التي تعتمد على الذكاترة بدرجة أولى.

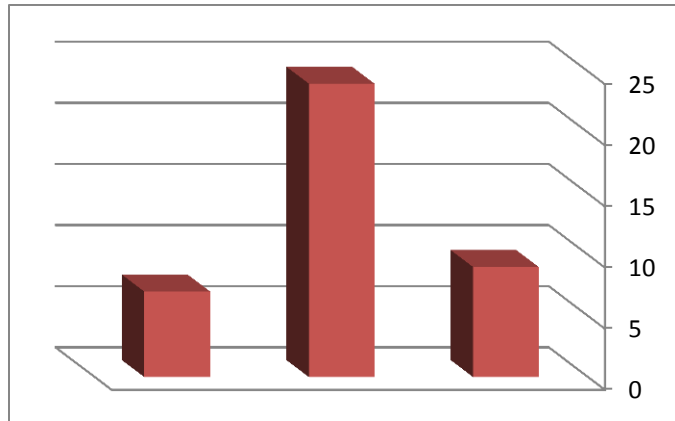
#### 4- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

الجدول رقم (02-8): يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

| المتغير         | الفئة           | التكرار | النسبة |
|-----------------|-----------------|---------|--------|
| سنوات<br>الخبرة | أقل من 05 سنوات | 05      | 17%    |
|                 | من 10-20 سنة    | 15      | 50%    |
|                 | أكثر من 20 سنة  | 10      | 33%    |
|                 | المجموع         | 30      | 100%   |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

الشكل رقم (02-5): يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد أفراد العينة الذين تقل خبرتهم عن 10 سنوات هو 05 أفراد بنسبة بلغت 17% من إجمالي العينة، بينما عدد أفراد العينة الذين 15 خبرتهم ما بين 10-20 سنة هو 15 فرد بنسبة بلغت 50%، بينما أفراد العينة الذين تفوق خبرتهم أكثر من 20 سنة هو 10 أفراد بنسبة بلغت 33%. كما نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الغالبة هي الفئة التي خبرتهم من 10-20 سنة.

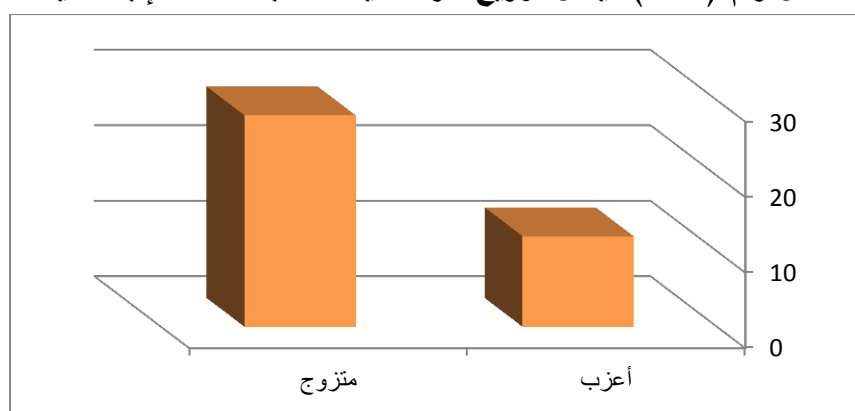
5- توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية:

الجدول رقم (2-9): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية.

| المتغير           | الفئة   | التكرار | النسبة |
|-------------------|---------|---------|--------|
| الحالة الإجتماعية | أعزب    | 09      | %30    |
|                   | متزوج   | 21      | %70    |
|                   | المجموع | 30      | %100   |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

الشكل رقم (2-6): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية.



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد أفراد العينة المتزوجين هو 21 فرد بنسبة بلغت 70% من إجمالي العينة، أما عدد أفراد العينة العزاب هو 09 فرد بنسبة بلغت 30%.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الغالبة هي الفئة المتزوجون مما يعني أنهم من ذوي المسؤوليات.

6- اختبار الاستقلالية KHI DEUX:

هو إختبار يقوم به الباحث لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيرين، يجرى هذا الإختبار عن طريق مقارنة قيمة يحددها الباحث مسبقا تعرف بمستوى المعنوية ( $\alpha$ ) بالقيمة المسماة P.VALUE تحسب من البيانات المتوفرة حيث سيتضح عن طريق المقارنة بين القيمتين إذا ما كانت هنالك علاقة بين الإثنين أو لا.

الجدول رقم (2-10): يمثل اختبار الإستقلالية بين المتغيرات الديموغرافية.

| سنوات الخبرة | الدرجة العلمية | الفئة العمرية | الحالة الإجتماعية | النوع الاجتماعي |
|--------------|----------------|---------------|-------------------|-----------------|
| 0.267        | 0.000          | 0.011         | 0.249             | /               |
| 0.055        | 0.500          | 0.006         | /                 | 0.249           |
| 0.000        | 0.126          | /             | 0.006             | 0.011           |
| 0.048        | /              | 0.126         | 0.500             | 0.000           |

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي - الشلف-

|              |       |       |       |       |   |
|--------------|-------|-------|-------|-------|---|
| سنوات الخبرة | 0.267 | 0.055 | 0.000 | 0.048 | / |
|--------------|-------|-------|-------|-------|---|

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

التحليل : لتحليل نتائج الجدول نقوم باتباع القاعدة التالية:

$H_0$  :  $Sig(\alpha)$  أكبر من 5% لا يوجد علاقة أو تأثير بين المتغيرين (يوجد استقلالية)

$H_1$  :  $Sig(\alpha)$  أقل من 5% توجد علاقة أو تأثير بين المتغيرين (لا توجد استقلالية)

\*بالنسبة للنوع الاجتماعي - الحالة الاجتماعية:

- الفرضية الصفرية: لا يتأثر النوع الاجتماعي بالحالة الاجتماعية.

- الفرضية البديلة: النوع الاجتماعي يتأثر بالحالة الاجتماعية.

من خلال الجدول نلاحظ أن  $Sig(\alpha)$  أكبر من 5% حيث قدرت قيمة 0.249 أي 24.9% وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بأن النوع الاجتماعي لا يتأثر بالحالة الاجتماعية وعليه توجد علاقة استقلالية بين النوع الاجتماعي والحالة الاجتماعية.

\*بالنسبة للنوع الاجتماعي - الفئة العمرية:

- الفرضية الصفرية: النوع الاجتماعي لا يتأثر بالفئة العمرية.

- الفرضية البديلة: النوع الاجتماعي يتأثر بالفئة العمرية.

من خلال الجدول نلاحظ أن  $Sig(\alpha) < 5\%$  حيث قدرت قيمة 0.011 (1.1%) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول أن النوع الاجتماعي يتأثر بالفئة العمرية وعليه نستنتج أن النوع الاجتماعي له علاقة ارتباطية مع الفئة العمرية.

\*بالنسبة للنوع الاجتماعي - الدرجة العلمية:

- الفرضية الصفرية: النوع الاجتماعي لا يعتمد على الدرجة العلمية.

- الفرضية البديلة: النوع الاجتماعي يعتمد ويتأثر بالدرجة العلمية.

من خلال الجدول نلاحظ أن  $Sig(\alpha) < 5\%$  حيث قدرت قيمته 0.000 أي 0.00%.

وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بأن النوع الاجتماعي يعتمد ويتأثر الدرجة العلمية أي توجد علاقة ارتباطية بين النوع الاجتماعي والمستوى التعليمي.

\*بالنسبة للنوع الاجتماعي - سنوات الخبرة:

- الفرضية الصفرية: النوع الاجتماعي لا يتأثر بسنوات الخبرة.

- الفرضية البديلة: النوع الاجتماعي يتأثر بسنوات الخبرة.

من خلال الجدول نلاحظ أن  $Sig(\alpha) > 5\%$  حيث قدرت 0.267 أي 26.7% وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية بأن النوع الاجتماعي لا يتأثر بسنوات الخبرة أي توجد علاقة استقلالية بين النوع الاجتماعي وسنوات الخبرة.

**\*بالنسبة للحالة الاجتماعية -الفئة العمرية:**

- الفرضية الصفرية: الحالة الاجتماعية لا تتأثر بالفئة العمرية.

- الفرضية البديلة: الحالة الاجتماعية تتأثر بالفئة العمرية.

من خلال الجدول نلاحظ إن قيمة  $Sig(\alpha)$  أقل من 5% حيث قدرت قيمة 0.006 أي 0.06 % وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بأن الحالة الاجتماعية لا تتأثر بالفئة العمرية ومنه وجود علاقة ارتباطية بين الحالة الاجتماعية والفئة العمرية.

**\*بالنسبة الحالة الاجتماعية - الدرجة العلمية:**

- الفرضية الصفرية: الحالة الاجتماعية لا تتأثر بالدرجة العلمية

- الفرضية البديلة: الحالة الاجتماعية تتأثر بالدرجة العلمية.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة  $Sig(\alpha)$  أكبر 5% حيث قدرت قيمة 0.500 أي 50% وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بان الحالة الاجتماعية لا تتأثر بالدرجة العلمية مما يعني وجود استقلالية بين الحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي.

**\*بالنسبة للحالة الاجتماعية - سنوات الخبرة:**

- الفرضية الصفرية: الحالة الاجتماعية لا تتأثر بسنوات الخبرة

- الفرضية البديلة: الحالة الاجتماعية تتأثر بسنوات الخبرة

من خلال الجدول نلاحظ ان قيمة  $Sig(\alpha) > 5\%$  حيث قدرت ب 0.055 أي 5.5%، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بان الحالة الاجتماعية لا تتأثر بسنوات الخبرة مما يعني وجود استقلالية بين سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية.

**\*بالنسبة للفئة العمرية - الدرجة العلمية:**

- الفرضية الصفرية: الفئة العمرية لا تتأثر بالدرجة العلمية

- الفرضية البديلة: الفئة العمرية تتأثر بالدرجة العلمية

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة  $Sig(\alpha)$  أكبر 5% حيث قدرت قيمة 0.126 أي 12.6 % وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية بأن الفئة العمرية لا تتأثر بالدرجة العلمية وعليه توجد علاقة استقلالية بينهما.

**\*بالنسبة للفئة العمرية - سنوات الخبرة:**

- الفرضية الصفرية: الفئة العمرية لا تتأثر بسنوات الخبرة.

- الفرضية البديلة: الفئة العمرية تتأثر بسنوات الخبرة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي - الشلف.

من خلال الجدول نلاحظ ان قيمة  $Sig(\alpha)$  أقل 5% حيث قدرت قيمة 0.000 أي 00% وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بان الفئة العمرية تتأثر بسنوات الخبرة مما يعني يوجد ارتباط بين سنوات الخبرة والفئة العمرية.

\*بالنسبة للدرجة العلمية - سنوات الخبرة:

-الفرضية الصفرية: الدرجة العلمية لا تتأثر بسنوات الخبرة.

- الفرضية البديلة: الدرجة العلمية تتأثر بسنوات الخبرة.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة  $Sig(\alpha)$  أقل 5% حيث قدرت قيمته 0.048 أي 4.8% وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بأن الدرجة العلمية تتأثر بسنوات الخبرة أي يوجد ارتباط بين سنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

\*من خلال هذا التحليل نلاحظ أن هناك متغيرات مستقلة عن بعضها وهناك متغيرات غير مستقلة أي هناك تأثير بين المتغيرات محل الدراسة وعليه من خلال اختبار الاستقلالية نلاحظ أن المتغيرات المستقلة أكثر من المتغيرات الغير المستقلة وعليه نستنتج ان هذا الاختبار يمهّد لنا الطريق لدراسة واخبار التباين ANOVA للمحاور وفق هذه المتغيرات).

المطلب الثاني: تحليل نتائج الإحصاء الوصفي

من خلال هذا العنصر نحاول وصف وتحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص كل محور من محاور الدراسة ثم استنتاج اتجاه العينة لكل عبارة من عبارات الدراسة وهذا بالإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي.

أولاً: المحور الأول رأس المال الفكري

1\* رأس المال الفكري: الجداول التالية تمثل رأي أفراد العينة حول كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري.

x البعد الأول: رأس المال البشري

الجدول رقم (2-11): توزيع إجابات أفراد العينة حسب بعد رأس المال البشري

| الترتيب | الاتجاه   | الإحراق المعياري | المتوسط الحسابي | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | التكرار والنسب | العبارة  |
|---------|-----------|------------------|-----------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|----------------|--|
| 06      | غير موافق | 0.57             | 2.56            | 00         | 03    | 15    | 12        | 00             | ت              | 1- توجد برامج للتنمية الفكرية للأساتذة لإبراز تمكنهم من كسب خبرات وتنمية مهاراتهم. |
|         |           |                  |                 | 00         | 10    | 50    | 40        | 00             | %              |  |
| 07      | غير موافق | 0.89             | 2.34            | 00         | 09    | 06    | 15        | 00             | ت              | 2- يتم تخصيص أوقات محددة للأساتذة بالجامعة للانخراط في عملية التعلم من             |
|         |           |                  |                 | 00         | 30    | 20    | 50        | 00             | %              |  |

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي - الشلف-

| خلال اللقاءات المتبادلة فيما بينهم. |       |      |      |                                      |    |    |    |    |   |  |
|-------------------------------------|-------|------|------|--------------------------------------|----|----|----|----|---|--|
| 03                                  | موافق | 0.55 | 3.75 | 09                                   | 15 | 06 | 00 | 00 | ت | 3- يتم إعلام الأساتذة بالكلية بالمستجدات بشكل مستمر عن طريق الاجتماعات الدورية.    |
|                                     |       |      |      | 30                                   | 50 | 20 | 00 | 00 | % |  |
| 05                                  | محايد | 0.82 | 2.71 | 00                                   | 03 | 18 | 09 | 00 | ت | 4- تهتم إدارة الكلية بالخبرات التراكمية لدى للأساتذة لتحسين الأداء.                |
|                                     |       |      |      | 00                                   | 10 | 60 | 30 | 00 | % |  |
| 02                                  | موافق | 0.74 | 3.80 | 06                                   | 15 | 09 | 00 | 00 | ت | 5- تمكين الأساتذة بالجامعة من القيام بالمهام الموكلة إليهم، وإعطائهم الثقة بالنفس. |
|                                     |       |      |      | 20                                   | 50 | 30 | 00 | 00 | % |  |
| 01                                  | موافق | 0.62 | 4.05 | 18                                   | 09 | 03 | 00 | 00 | ت | 6- إتاحة الفرصة للأساتذة بالجامعة للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية المختلفة. |
|                                     |       |      |      | 60                                   | 30 | 10 | 00 | 00 | % |  |
| 04                                  | محايد | 0.84 | 2.86 | 00                                   | 12 | 06 | 12 | 00 | ت | 7- تتوفر الكلية على ثقافة تنظيمية تحفز على الابداع والابتكار.                      |
|                                     |       |      |      | 00                                   | 40 | 20 | 40 | 00 | % |  |
| محايد                               |       | 0.71 | 3.28 | المؤشرات الإحصائية للبعد كوحدة واحدة |    |    |    |    |   |  |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

x تحليل العبارات:

نلاحظ من الجدول السابق وتحليل العبارات السابقة إجابات أغلبية العبارات كانت في اتجاه المحايد أو الموافق ونلاحظ أن العبارة رقم 06 (إتاحة الفرصة للأساتذة بالجامعة للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية المختلفة) جاءت في الترتيب الاول من عبارات البعد من حيث درجة التأثير بحيث أفراد العينة الذين أجابوا بموافق وموافق يشدة بلغت نسبتهم على التوالي 30% و 60% مما يعني أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بو علي الشلف تتيح الفرصة للأساتذة بالجامعة للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية المختلفة، أما بالنسبة للإجابات المحايد فكانت 10% وهي نسبة منخفضة كما نلاحظ عدم وجود إجابة بغير موافق وغير موافق بشدة.

من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة تتمحور إجاباتهم حول الموافق وهذا ما يعبر عن المتوسط الحسابي 4.05 الذي يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه الموافق وأما الانحراف المعياري 0.62 فهو يدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات وعليه جاءت هذه العبارة لذلك الترتيب الاول من عبارات البعد.



الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي - الشلف.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن العبارة رقم 02 (يتم تخصيص أوقات محددة للأساتذة بالجامعة للانخراط في عملية التعلم من خلال اللقاءات المتبادلة فيما بينهم) جاءت في الترتيب الأخير من حيث درجة التأثير في البعد وكانت الاجابات أفراد العينة كما يلي الذين أجابوا بغير موافق ومحايد كانت نسبتهم مرتفعة جدا وهي على التوالي 50% و20% مما يؤكد حقيقة أن الأساتذة يرون بأن الكلية لا تقوم تخصيص أوقات محددة للأساتذة بالجامعة للانخراط في عملية التعلم من خلال اللقاءات المتبادلة فيما بينهم، أما بالنسبة لإجابة الموافق كانت بنسبة 30%، مع عدم وجود إجابات بغير موافق بشدة وموافق بشدة من الملاحظات السابقة نلاحظ أن غالبية إجابات أفراد العينة تتمحور حول غير الموافق والمحايد وهذا ما يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.34 الذي يعبر عن الفئة الثانية من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه غير الموافق، أما الانحراف المعياري 0.89 فهو يدل على عدم تباين في الإجابات ولذلك جاءت هذه العبارة في الترتيب الأخير بتأثيرها من عبارات المحور نظرا لمتوسطها الحسابي المنخفض.

\*نلاحظ من الجدول أعلاه أن أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بو علي الشلف يؤكدون بأن لرأس المال البشري أهمية بالغة في تحسين الأداء الوظيفي لذا يجب على الكلية الاهتمام باعصر البشري وتوفير كل الوسائل التي تساعد الأساتذة في تأدية مهامهم في أحسن الظروف، وهذا يظهر من خلال المتوسط الحسابي حيث قدرت قيمته بـ 3.28 وهو يعبر عن الاتجاه العام للإجابات وهو الاتجاه المحايد كما نلاحظ أن قيمة انحرافه المعياري 0.71، فهي تعبر عن تجانس الإجابات وعدم وجود تشتت في الإجابة على عبارات رأس المال البشري.

البعد الثاني: رأس المال الهيكلي

الجدول رقم (2-12): توزيع إجابات أفراد العينة حسب رأس المال الهيكلي

| الترتيب | الاتجاه | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | التكرار والنسب | العبارة   |
|---------|---------|-------------------|-----------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|----------------|---|
| 05      | محايد   | 0.72              | 2.98            | 00         | 09    | 09    | 12        | 00             | ت              | 1- بوجود قاعدة معلومات للأساتذة بالجامعة لحفظ البيانات والرجوع إليها عند الحاجة وبكل سهولة. |
|         |         |                   |                 | 00         | 30    | 30    | 40        | 00             | %              |   |
| 03      | موافق   | 0.63              | 3.51            | 00         | 21    | 06    | 03        | 00             | ت              | 2- تخصيص ميزانية لتمويل ودعم مشاريع البحث العلمي والتطوير.                                  |
|         |         |                   |                 | 00         | 70    | 20    | 10        | 00             | %              |   |
| 01      | موافق   | 0.55              | 3.75            | 09         | 15    | 06    | 00        | 00             | ت              | 3- تهيئة البنية التحتية من تجهيزات تساعد الأساتذة المبدعين على إطلاق                        |
|         |         |                   |                 | 30         | 50    | 20    | 00        | 00             | %              |   |

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسبية بن بوعلي - الشلف.

| ابداعاتهم ونشر أفكارهم. |       |             |             |   |    |    |    |    |   |   |
|-------------------------|-------|-------------|-------------|---|----|----|----|----|---|---|
| 02                      | موافق | 0.52        | 3.71        | 00  | 18 | 09 | 03 | 00 | ت | 4- وجود أنظمة الكترونية لبناء قواعد بيانات متكاملة ومتاحة حول خبرات وتجارب الاساتذة بالجامعة. |
|                         |       |             |             | 00  | 60 | 30 | 10 | 00 | % |   |
| 06                      | محايد | 0.84        | 2.80        | 00  | 09 | 12 | 09 | 00 | ت | 5- توفر قاعات مجهزة لعقد البرامج التدريبية وورش العمل.  |
|                         |       |             |             | 00  | 30 | 40 | 30 | 00 | % |   |
| 04                      | موافق | 0.62        | 3.44        | 00  | 18 | 09 | 03 | 00 | ت | 6- استثمار الشبكات الاجتماعية لتبادل الخبرات والتجارب بين الاساتذة بالكلية.                   |
|                         |       |             |             | 00  | 60 | 30 | 10 | 00 | % |   |
|                         |       |             |             | <b>المؤشرات الإحصائية للبعد كوحدة واحدة</b> |    |    |    |    |   |   |
| <b>محايد</b>            |       | <b>0.63</b> | <b>3.37</b> |   |    |    |    |    |   |   |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

#### \* تحليل العبارات

نلاحظ من الجدول السابق وتحليل العبارات السابقة إجابات أغلبية العبارات كانت في اتجاه المحايد أو الموافق ونلاحظ أن العبارة رقم 03 (تهيئة البنية التحتية من تجهيزات تساعد الأساتذة المبدعين على إطلاق ابداعاتهم ونشر أفكارهم) جاءت في الترتيب الأول من عبارات البعد من حيث درجة التأثير بحيث أفراد العينة الذين أجابوا بموافق وموافق يشدة بلغت نسبتهم على التوالي 50% و 30% مما يعني حسب رأي أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسبية بن بوعلي الشلف أن تهيئة البنية التحتية من تجهيزات تساعد في إطلاق ابداعاتهم ونشر أفكارهم، أما بالنسبة للإجابات المحايد فكانت 30% وهي نسبة منخفضة كما نلاحظ عدم وجود إجابة بغير موافق وغير موافق بشدة.

من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة تتمحور إجاباتهم حول الموافق وهذا ما يعبر عن المتوسط الحسابي 3.75 الذي يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه الموافق وأما الانحراف المعياري 0.55 فهو يدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات وعليه جاءت هذه العبارة لذلك الترتيب الأول من عبارات البعد.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن العبارة رقم 05 (توفر قاعات مجهزة لعقد البرامج التدريبية وورش العمل) جاءت في الترتيب الأخير من حيث درجة التأثير في البعد وكانت الاجابات أفراد العينة كما يلي الذين أجابوا بغير موافق ومحايد كانت نسبتهم مرتفعة جدا وهي على التوالي 30% و 40% مما يؤكد حقيقة أن الكلية لا تقوم بتوفير قاعات مجهزة لعقد البرامج التدريبية وورش العمل، أما بالنسبة لإجابة الموافق كانت بنسبة 30%، مع عدم وجود إجابات بغير موافق بشدة وموافق بشدة من الملاحظات السابقة نلاحظ أن غالبية إجابات أفراد العينة تتمحور حول غير الموافق والمحايد وهذا ما يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.80 الذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي - الشلف-

الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه المحايد، أما الانحراف المعياري 0.842 فهو يدل على عدم تباين في الإجابات ولذلك جاءت هذه العبارة في الترتيب الأخير بتأثيرها من عبارات المحور نظرا لمتوسطها الحسابي المنخفض.

\* نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بو علي الشلف لديهم يرون بأن رأس المال الهيكلي يساعدهم في تنظيم وتحسين ظروف العمل، وهذا يظهر من خلال المتوسط الحسابي حيث قدرت قيمته بـ 3.37 وهو يعبر عن الاتجاه العام للإجابات وهو الاتجاه المحايد كما نلاحظ أنّ قيمة انحرافه المعياري 0.63، فهي تعبر عن تجانس الإجابات وعدم وجود تشتت في الإجابة على عبارات رأس المال الهيكلي.

البعد الثالث: رأس المال العلائقي

الجدول رقم (2-13): توزيع إجابات أفراد العينة حسب رأس المال العلائقي

| العبارة   | التكرار والنسب | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه | الترتيب |
|---|----------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|---------|---------|
| 1- بناء هيكل تنظيمي من خلال إشراك الاساتذة بها في اتخاذ القرارات.                       | ت              | 00             | 06        | 03    | 21    | 00         | 3.63            | 0.68              | موافق   | 04      |
|   | %              | 00             | 20        | 10    | 70    | 00         |                 |                   |         |         |
| 2- خلق ثقافة تعاونية تعزز عمليات التعلم وتبادل الخبرات.                                 | ت              | 00             | 00        | 12    | 18    | 00         | 3.44            | 0.45              | موافق   | 05      |
|   | %              | 00             | 00        | 40    | 60    | 00         |                 |                   |         |         |
| 3- تهيئة المناخ الإيجابي المحفز على الاتصال الإيجابي بين جميع الاساتذة بها.             | ت              | 00             | 00        | 06    | 15    | 09         | 3.75            | 0.55              | موافق   | 03      |
|   | %              | 00             | 00        | 20    | 50    | 30         |                 |                   |         |         |
| 4- توفير وسائل متعددة لسهولة انتقال المعلومات والمعرفة بين المستويات الإدارية المختلفة. | ت              | 00             | 09        | 03    | 18    | 09         | 4.04            | 0.52              | موافق   | 02      |
|   | %              | 00             | 30        | 10    | 60    | 30         |                 |                   |         |         |
| 5- وجود آلية واضحة لدعم وتطوير أبحاث وابتكارات الاساتذة بها وحفظها ونشرها.              | ت              | 00             | 12        | 09    | 09    | 00         | 2.92            | 0.82              | محايد   | 06      |
|   | %              | 00             | 40        | 30    | 30    | 00         |                 |                   |         |         |
| 6- تسعى إدارة الكلية الى تحقيق الميزة التنافسية من خلال تكوين                           | ت              | 00             | 00        | 03    | 09    | 18         | 4.05            | 0.62              | موافق   | 01      |
|   | %              | 00             | 00        | 10    | 30    | 60         |                 |                   |         |         |

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي - الشلف-

|       |       |      |      |                                      |    |    |    |    |                          |   |
|-------|-------|------|------|--------------------------------------|----|----|----|----|--------------------------|---|
|       |       |      |      |                                      |    |    |    |    | فريق عمل متكامل ومتجانس. |   |
|       |       |      |      | 00                                   | 12 | 06 | 12 | 00 | ت                        | 7- استحداث آلية لحفظ الخبرات                                    |
| 07    | محايد | 0.84 | 2.8  | 00                                   | 40 | 20 | 40 | 00 | %                        | التراكمية لدى الأساتذة المتوقع تركهم للعمل بسبب النقل أو التنقل |
|       |       |      |      | المؤشرات الإحصائية للبعد كوحدة واحدة |    |    |    |    |                          |   |
| موافق |       | 0.64 | 3.52 |                                      |    |    |    |    |                          |   |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

### x تحليل العبارات

نلاحظ من الجدول السابق وتحليل العبارات السابقة إجابات أغلبية العبارات كانت في اتجاه المحايد أو الموافق ونلاحظ أن العبارة رقم 06 (تسعى إدارة الكلية الى تحقيق الميزة التنافسية من خلال تكوين فريق عمل متكامل ومتجانس) جاءت في الترتيب الاول من البعد من حيث درجة التأثير بحيث أفراد العينة الذين أجابوا بموافق وموافق يشدة بلغت نسبتهم على التوالي 30% و 60% مما يعني أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بو علي الشلف تسعى من خلال تكوين فريق عمل متكامل ومتجانس إلى تحقيق ميزة تنافسية، أما بالنسبة للإجابات المحايد فكانت 10% وهي نسبة منخفضة كما نلاحظ عدم وجود إجابة بغير موافق وغير موافق بشدة.

من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة تتمحور إجاباتهم حول الموافق وهذا ما يعبر عن المتوسط الحسابي 4.05 الذي يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه الموافق وأما الانحراف المعياري 0.62 فهو يدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات وعليه جاءت هذه العبارة لذلك الترتيب الاول من عبارات البعد.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن العبارة رقم 07 (استحداث آلية لحفظ الخبرات التراكمية لدى الأساتذة المتوقع تركهم للعمل بسبب النقل أو التنقل) جاءت في الترتيب الأخير من حيث درجة التأثير في البعد وكانت الاجابات أفراد العينة كما يلي الذين أجابوا بغير موافق ومحايد كانت نسبتهم مرتفعة جدا وهي على التوالي 40% و 20% مما يؤكد حقيقة أن الأساتذة يرون بأن الكلية لا تقوم استحداث آلية لحفظ الخبرات التراكمية لديهم، أما بالنسبة لإجابة الموافق كانت بنسبة 40%، مع عدم وجود إجابات بغير موافق بشدة وموافق بشدة من الملاحظات السابقة نلاحظ أن غالبية إجابات أفراد العينة تتمحور حول غير الموافق والمحايد وهذا ما يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.80 الذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه المحايد، أما الانحراف المعياري 0.842 فهو يدل على عدم تباين في الإجابات ولذلك جاءت هذه العبارة في الترتيب الأخير بتأثيرها من عبارات المحور نظرا لمتوسطها الحسابي المنخفض.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي - الشلف-

\*نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بو علي الشلف لديهم روى مشتركة حول الأمور المتعلقة بالكلية والعمل، وهذا يظهر من خلال المتوسط الحسابي حيث قدرت قيمته بـ 3.52 وهو يعبر عن الاتجاه العام للإجابات وهو الاتجاه الموافق كما نلاحظ أنّ قيمة انحرافه المعياري 0.64، فهي تعبر عن تجانس الإجابات وعدم وجود تشتت في الإجابة على عبارات رأس المال العلائقي.

الجدول رقم(2-14): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول رأس المال الفكري

| أبعاد الثقافة التنظيمية | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-------------------------|---------------|-------------------|
| رأس المال البشري        | 3.28          | 0.71              |
| رأس المال الهيكلي       | 3.37          | 0.63              |
| رأس المال العلائقي      | 3.52          | 0.64              |
| الوسط العام             | 3.40          | 0.66              |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ أنّ الكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بو علي الشلف يسعى لتطبيق أبعاد رأس المال الفكري لترسيخها داخل الكلية وبين الأساتذة وهذا مايفسره المتوسط الحسابي العام لمحور رأس المال الفكري الذي بلغ (3.40) وهو يعبر عن الاتجاه العام للإجابات وهو الاتجاه الموافق كما نلاحظ أنّ قيمة انحرافه المعياري 0.66 فهي تعبر عن تجانس الإجابات وعدم وجود تشتت في الإجابة على عبارات المحور. كما نلاحظ بأن مستويات أبعاد رأس المال الفكري التي يدركها الموظفون لا تتفاوت كثيرا، حيث حقق البعد الثالث رأس المال العلائقي أعلى مستوى بالنظر إلى المتوسطه الحسابي الذي قدر بـ (3.52)، بينما كان مستوى رأس المال البشري هو الأدنى بمتوسط حسابي بلغ (3.28).

المحور الثاني: علاقة رأس المال الفكري بالأداء الوظيفي

الجدول رقم(2-15): يمثل عبارات عينة الدراسة حول محور علاقة رأس المال الفكري بالأداء الوظيفي

| الترتيب | الاتجاه | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | التكرار والنسب | العبرة   |
|---------|---------|-------------------|-----------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|----------------|--|
| 03      | موافق   | 0.81              | 3.95            | 13         | 12    | 05    | 00        | 00             | ت              | 1- توجد الرغبة والاستعداد للقيام بالمهام المكلف بها. |
|         |         |                   |                 | 43         | 40    | 17    | 00        | 00             | %              |  |
| 05      | موافق   | 0.83              | 3.89            | 6          | 18    | 06    | 00        | 0              | ت              | 2- يوظف الاساتذة معارفهم العلمية اثناء تادية مهامهم. |
|         |         |                   |                 | 20         | 60    | 20    | 00        | 0              | %              |  |
| 09      | موافق   | 0.80              | 3.66            | 09         | 12    | 06    | 03        | 0              | ت              | 3- أعتبر تقييم الادارة لأدائي عملية مهمة.            |
|         |         |                   |                 | 30         | 40    | 20    | 30        | 0              | %              |  |

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي -الشلف-

|    |       |      |      |    |    |      |      |    |   |  |
|----|-------|------|------|----|----|------|------|----|---|--|
| 19 | محايد | 0.60 | 2.64 | 00 | 06 | 15   | 09   | 00 | ت | 4- تقوم ادارة الكلية بالتقييم الدوري للأداء.   |
|    |       |      |      | 00 | 20 | 50   | 30   | 0  | % |  |
| 18 | محايد | 0.78 | 2.82 | 00 | 15 | 09   | 06   | 00 | ت | 5- يتم تقييم أداء الاساتذة بناءا على أسس عملية ومعايير واضحة.                              |
|    |       |      |      | 00 | 50 | 30   | 20   | 00 | % |  |
| 16 | محايد | 0.87 | 3.02 | 00 | 15 | 12   | 03   | 00 | ت | 6- يتمتع الاساتذة بمهارة التواصل الجيدة مع الاخرين (إدارة، الزملاء، طلبة).                 |
|    |       |      |      | 00 | 50 | 40   | 10   | 00 | % |  |
| 11 | موافق | 0.74 | 3.61 | 06 | 12 | 09   | 03   | 00 | ت | 7- قلة الامكانيات المادية في الجامعة أسهمت في انخفاض مستوى الاداء الوظيفي.                 |
|    |       |      |      | 20 | 40 | 40   | 10   | 00 | % |  |
| 06 | موافق | 0.71 | 3.86 | 06 | 15 | 06   | 03   | 00 | ت | 8- شعوري بالرضا عن وظيفتي دفعني الى بذل مزيد من الجهد في العمل.                            |
|    |       |      |      | 20 | 50 | 20   | 10   | 00 | % |  |
| 04 | موافق | 0.64 | 3.90 | 00 | 22 | 05   | 03   | 00 | ت | 9- ألتزم بإنهاء البرامج المقررة للمقياس المدرس في الوقت المناسب.                           |
|    |       |      |      | 00 | 73 | 17   | 10   | 00 | % |  |
| 15 | محايد | 0.65 | 3.04 | 00 | 08 | 21   | 11   | 00 | ت | 10-أسعى الى تقديم معلومات حديثة للطلبة في المقياس المدرس.                                  |
|    |       |      |      | 00 | 20 | 52.5 | 27.5 | 00 | % |  |
| 13 | محايد | 0.53 | 3.10 | 00 | 15 | 09   | 06   | 00 | ت | 11- استخدم وسائل حديثة في إلقاء المحاضرة (الحاسب الالي، جهاز عرض البيانات.....)            |
|    |       |      |      | 00 | 50 | 30   | 20   | 00 | % |  |
| 17 | محايد | 0.88 | 2.98 | 03 | 12 | 03   | 09   | 00 | ت | 12- يؤثر نظام العقوبات والجزاءات المعتمد في الجامعة في تحسين الاداء الوظيفي للأساتذة.      |
|    |       |      |      | 10 | 40 | 10   | 30   | 00 | % |  |
| 14 | محايد | 0.94 | 3.09 | 00 | 15 | 09   | 06   | 00 | ت | 13- يقوم نظام تقييم الاداء الوظيفي بتحديد طبيعة ونوعية أداء الاساتذة في الكلية بالجامعة.   |
|    |       |      |      | 00 | 50 | 30   | 20   | 00 | % |  |
| 21 | محايد | 0.65 | 2.61 | 00 | 09 | 06   | 15   | 00 | ت | 14- يتم تقييم أداء الاساتذة بناءا على اسس علمية ومعايير موضوعية واضحة يمكنها قياس كفاءتهم. |
|    |       |      |      | 00 | 30 | 20   | 50   | 00 | % |  |
| 02 | موافق | 0.45 | 4.02 | 15 | 12 | 03   | 00   | 00 | ت | 15- ألتزم بأوقات الدوام الرسمية دون تأخير.   |
|    |       |      |      | 50 | 40 | 10   | 00   | 00 | % |  |
| 07 | موافق | 0.56 | 3.79 | 06 | 18 | 06   | 00   | 00 | ت | 16- أستفيد من الخبرات التي أكتسبها لتحقيق نوع من الابداع في الاداء العملي                  |
|    |       |      |      | 20 | 60 | 20   | 00   | 00 | % |  |
| 10 | موافق | 0.43 | 3.65 | 00 | 18 | 09   | 00   | 00 | ت | 17- لدي القدرات اللازمة للتكيف مع المتغيرات والظروف المستجدة مثل                           |
|    |       |      |      | 00 | 60 | 40   | 00   | 00 | % |  |

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي - الشلف-

| التعليم الالكتروني اوتعليم عن بعد. |       |      |      |             |             |  |    |    |   |   |
|------------------------------------|-------|------|------|-------------|-------------|--|----|----|---|---|
| 20                                 | محايد | 0.72 | 2.62 | 00          | 09          | 09   | 12 | 00 | ت | 18- حصولي على الحوافز ساهم في أدائي لواجباتي بشكل أفضل. |
|                                    |       |      |      | 00          | 30          | 30   | 40 | 00 | % |   |
| 08                                 | موافق | 0.63 | 3.71 | 06          | 18          | 00   | 06 | 00 | ت | 19- لدي الامام بأنظمة وقوانين العمل في الجامعة.         |
|                                    |       |      |      | 20          | 60          | 00   | 20 | 00 | % |   |
| 12                                 | موافق | 0.42 | 3.41 | 00          | 18          | 11   | 01 | 00 | ت | 20- لدي دافعية للتأليف والبحث العلمي.                   |
|                                    |       |      |      | 00          | 60          | 37   | 03 | 00 | % |   |
| 01                                 | موافق | 0.51 | 4.04 | 12          | 15          | 03   | 00 | 00 | ت | 21- أحرص على التقيد والالتزام بأنظمة العمل.             |
|                                    |       |      |      | 40          | 50          | 10   | 00 | 00 | % |   |
| <b>موافق</b>                       |       |      |      | <b>0.67</b> | <b>3.40</b> | <b>المؤشرات الإحصائية للمحور كوحدة واحدة</b> |    |    |   |   |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة الشلف -

### تحليل عبارات المحور الثاني: علاقة رأس المال البشري بالأداء الوظيفي

نلاحظ من الجدول السابق وتحليل العبارات السابقة إجابات أغلبية العبارات كانت في اتجاه المحايد أو الموافق ونلاحظ أن العبارة رقم 21 (أحرص على التقيد والالتزام بأنظمة العمل) جاءت في الترتيب الأول من المحور الثاني من حيث درجة التأثير بحيث أفراد العينة الذين أجابوا بموافق وموافق يشدة بلغت نسبتهم على التوالي 50% و 40% مما يعني أن أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف يلتزمون بأنظمة وقوانين العمل بالكلية، أما بالنسبة للإجابات المحايد فكانت 10% وهي نسبة منخفضة وذلك يؤكد كما نلاحظ عدم وجود إجابة بغير موافق وغير موافق بشدة.

من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة تتمحور إجاباتهم حول الموافق وهذا ما يعبر عن المتوسط الحسابي 4.04 الذي يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه الموافق وأما الانحراف المعياري 0.51 فهو يدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات وعليه جاءت هذه العبارة لذلك الترتيب الأول من عبارات المحور.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن العبارة رقم 21 (يتم تقييم أداء الاساتذة بناء على اسس علمية ومعايير موضوعية واضحة يمكنها قياس كفاءتهم) جاءت في الترتيب الأخير من حيث درجة التأثير في المحور وكانت الاجابات أفراد العينة كما يلي الذين أجابوا بغير موافق ومحايد كانت نسبتهم مرتفعة جدا وهي على التوالي 50% و 20% مما يؤكد حقيقة أن الأساتذة يرون بأن الكلية لا تقيم أداءهم بناء على اسس علمية ومعايير موضوعية واضحة يمكنها قياس كفاءتهم، أما بالنسبة لإجابة الموافق كانت بنسبة 30%، مع عدم وجود إجابات بغير موافق بشدة وموافق بشدة من الملاحظات السابقة نلاحظ أن غالبية إجابات أفراد العينة تتمحور حول غير الموافق والمحايد وهذا ما يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.61 الذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه المحايد، أما الانحراف المعياري 0.652 فهو يدل على عدم تباين في الإجابات ولذلك جاءت هذه العبارة في الترتيب الأخير بتأثيرها من عبارات المحور نظرا لمتوسطها الحسابي المنخفض.

\* نلاحظ من الجدول السابق وتحليل العبارات السابقة أن أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف يؤكدون عللا أن رأس المال الفكري يؤثر على الأداء الوظيفي، وذلك من خلال أهميته الخاصة في تحسين الأداء الوظيفي، حيث يحرص الأساتذة على تقديم مهامهم بكفاءة ويلتزمون بأوقات العمل وقوانين وقواعد الكلية، حيث الكلية تسعى دوما وأبدا إلى تحسين أدائها من خلال استخدام رأس المال الفكري الذي يساهم في تحسين مخرجات الجامعة ككل بدليل أن المتوسط الحسابي للمحور بلغ 3.40 وهو ينتمي للفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي المعبرة عن الاتجاه العام للإجابات وهو الاتجاه المحايد كما نلاحظ أن قيمة انحرافه المعياري 0.674 وهي تعبر عن تجانس الإجابات في المحور وتجانسها.



الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة الشلف-

3- اختبار الفرضيات:

انطلاقاً من عرض وتحليل الاستبيان تم التوصل إلى عدة نتائج تسمح بنفي أو إثبات صحة فرضيات المطروحة للإجابة عن إشكالية البحث: وذلك كالتالي:

-معامل الارتباط:

الجدول رقم (2-16): يبين معامل الارتباط بين المتغيري الدراسة

| المجال                              | معامل الارتباط | معامل التحديد R2 | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|-------------------------------------|----------------|------------------|-------------------------|
| -رأس المال افكري<br>-الأداء الوظيفي | 0.65           | 0.42             | 0.00                    |

المصدر من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين إدارة المعرفة والإبداع في نظر عمال شركة باتيمتال للإنجازات والتركيب وأن قيمته الإجمالية 0.65 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01) وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي.

أما معامل التحديد بلغت قيمته 0.4 أي أن رأس المال الفكري يفسر الأداء الوظيفي بنسبة 42% بإعتبار أن رأس المال الفكري يحسن من الأداء.

4- اختبار الفرضية تم استخدام T للعينة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

بعد تحليل ومناقشة نتائج إجابات عينة الدراسة سوف نتطرق إلى اختبار قابلية النتائج للتعميم على مجتمع الدراسة على أنها نتائج معنوية تعكس فعلا الواقع محل الدراسة ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتحويل كل محور لبعده إحصائي بجمع عباراته عن طريق المتوسطات الحسابية وتحويلها لعبارة وحيدة تمثل المحور وبعد الحصول على الأبعاد الأربعة التي تمثل المحاور قمنا بتطبيق اختبار T للعينة الواحدة One Sample T Test لاختبار كل بعد والبحث عن إمكانية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية.

$$.t = \frac{\bar{x} - u}{s/\sqrt{n}}$$

حيث:  $\bar{x}$  المتوسط الحسابي

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة الشلف-

$u$  الوسط الحسابي للمجتمع

$s$  الانحراف المعياري للعينة

$n$  حجم العينة

\*اختبار الفرضيات باستخدام  $T$  عند مستوى دلالة  $Sig(\alpha)$  5% الذي يدل على أن احتمال الخطأ المسموح به يكون في حدود 5% مما يعكس مجال الثقة بين 95% وهذا على أساس قاعدة القرار التالية:

-قبول الفرضية الصفرية  $H_0$  إذا كانت فيه  $Sig(\alpha) > 5\%$ .

اختبار الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي

$H_0$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي

$H_1$ : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي

الجدول رقم: (2-17): اختبار فرضيات الدراسة

| الرقم | المحور الثاني                          | المتوسط الحسابي | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | T المحسوبة | مستوى المعنوية | الإتجاه |
|-------|--|-----------------|--------------|-------------------|------------|----------------|---------|
| 01    | علاقة رأس المال الفكري بالأداء الوظيفي | 20.61           | 36.2         | 5.904             | 55.569     | 0.000          | موافق   |

من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة  $T$  المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية وكذلك بلغت مستوى الدلالة  $(Sig)=0.00$  وهي أقل من مستوى المعنوية (0.01) مما يعني رفض الفرضية  $H_0$  وقبول الفرضية  $H_1$  أي هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة الشلف -

### خلاصة:

من خلال الدراسة الميدانية ولمعرفة أهمية ودور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي تبين لنا أن معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، يسعى إلى تطبيق أبعاد رأس المال الفكري لكن وتطبيقها نسبيا حيث تبين بان رأس المال الفكري له أهميته الخاصة في المؤسسة محل الدراسة، لاسيما رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي وذلك ما كشفت عنه النسب المحققة، كما أظهرت هذه الدراسة، بان المؤسسة تسعى دوما وأبدا إلى تحسين أدائها من خلال استخدام رأس المال الفكري الذي يساهم في تحسين مخرجات المؤسسة ككل.

وقد تناولت هذه الدراسة الإطار الوصفي من منهج الدراسة وكذا عينة الدراسة وأداة الدراسة المستخدمة وباستخدام الإطار التحليلي إلى اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة وقد تبين لنا أن لرأس المال الفكري أهمية بالغة في تحقيق وتحسين الأداء الوظيفي وهذا من خلال صدق وثبات فرضيات الدراسة.



خاتمة



بعد تطرقنا لموضوع رأس المال الفكري وعلاقته ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة، وإجراء الدراسة الميدانية المتعلقة بها اتضح أن الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري أصبح أمراً ضرورياً وخياراً استراتيجياً لنجاح المؤسسة وبقائها.

من خلال هذا البحث تبين الأهمية التي يكتسبها رأس المال الفكري على مستوى المؤسسة ، وبالرغم من الاختلافات التي لاحظناها من خلال الدراسة النظرية فيما يتعلق تعريفات و تصنيفات رأس المال الفكري إلا أن مجملها تصب في أهمية كل مكون داخل المؤسسات الاقتصادية و عليها الاهتمام بها كلياً و ليس تفضيل عنصر على عنصر آخر ، وقد تم تقسيم رأس المال الفكري إلى رأس مال بشري ، رأس مال هيكلية ورأس مال العلاقات ، معنى كل مكون وتطبيقاته والتقرير عنه في المؤسسات الأجنبية كما يمكن القول أن معظم الدراسات التي تم الإشارة إليها تعتبر أن الأساس في إدارة رأس المال الفكري يرجع إلى الإدارة والإستثمار في رأس مالها البشري بالدرجة الأولى لأن أفكار وابتكارات الافراد هي التي تشكل أساس لمنتجات والخدمات المؤسسة وإبداعاتها مما يسمح للمؤسسة بأن تميز نفسها عن المنافسين، وهؤلاء الأفراد هم الذين يحددون ويرسمون مستقبل المؤسسة فالركيزة الأساسية لرأس المال البشري هم الأفراد الذين يجب معاملتهم معاملة متميزة حتى تساعد على الخلق والإبتكار والإبداع لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة أو لتحصيل المزيد من القيمة من وراء إبتكاراتهم.

#### ❖ النتائج:

- الاستخدام الأمثل لآليات رأس المال الفكري يعطي المؤسسة فرصة للنجاح؛
- توفير ظروف ملائمة ومحفزة للعمل تدفع بالعاملين نحو بذل الجهد وتقديم الأفضل؛
- تحويل المعرفة إلى قيمة حقيقية في المؤسسة؛
- تطوير الأداء يكون بالاستثمار في رأس المال الفكري؛
- توزيع المهام والمسؤوليات حسب المؤهلات يشعر بالرضا وبيعث الدافعية فيهم نحو تقديم الأفضل؛
- رأس المال الفكري هو المصدر والمعين الدائم الذي يعمل على تعزيز الميزة التنافسية بين المؤسسات؛
- إن الإهتمام برأس المال الفكري أصبح ضرورة ملحة لمواكبة التطور السريع في العلوم المختلفة؛
- إن إدارة المعرفة لم تعد ذلك المصطلح الذي ليس له معنى، بل أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات التطور والتقدم لأي مؤسسة في العصر الحالي؛
- إن رأس المال الفكري حقق للمؤسسات قيمة كبيرة، وأدى إلى تحسين الأداء الوظيفي بها، كما أنه ضروري لبقاء المؤسسة والحفاظ على قوتها التنافسية، وهذا ما جعل المؤسسات تحتاج إلى طاقة لتنظيم واستخدام والحفاظ عليها وتطوير قدرات العاملين فيها؛
- هناك ارتباط طردي وتكاملي بين مستوى رأس المال الفكري والأداء الوظيفي؛

- أصبح الاهتمام برأس المال الفكري حتمية فرضتها البيئة الخارجية المملوءة بالمنافسة؛
- لا توري المؤسسات الجزائرية أهمية برأس المال الفكري؛
- جل مؤسسات لا زالت بعيدة عن تبني مفهوم رأس المال الفكري رغم أنه أصبح حتمي ليس إختياري.

#### ❖ اختبار الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:** يؤثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية.

من خلال تناولنا للفصل النظري من هذا البحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى رأس المال الفكري وعلاقته بالأداء الوظيفي وجدنا حقيقة أن هناك علاقة تأثيرية وتلازمية قوية وطردية في نفس الوقت بين رأس المال الفكري وتحسين الأداء الوظيفي حيث تؤثر المعارف والتنظيم الجيد بدرجة كبيرة أي أن الاستغلال الأمثل للبيانات والمعلومات والحفاظ عليها وتحقيق أكبر استفادة منها وتوفير الجو المناسب للعمل كل هذا حقيقة يؤدي إلى تحسين الأداء والعكس صحيح. كل هذا يؤكد لنا صحة **الفرضية الأولى** بأن رأس المال الفكري له تأثير ودور في تحسين الأداء الوظيفي لدى المؤسسة الجامعية.

- **الفرضية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(0.05) < (\alpha)$  بين رأس المال الفكري وتحسين الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

من خلال تطرقنا للفصل التطبيقي وهذه الدراسة الميدانية التي قمنا فيها باستخدام برنامج SPSS ومن خلاله قمنا بتحليل العبارة واختبار الفرضية باستخدام one Simple T-Test لا حظنا ان هناك دلالة احصائية حيث كان مستوى الدلالة أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد لنا صحة **الفرضية الثانية** بأنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وتحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر أساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

#### ❖ الإقتراحات:

- على المؤسسة الأخذ بالمفهوم الواسع لرأس المال الفكري والاستفادة من المعارف والخبرات الموجودة داخل وخارج المؤسسة والناشطة في القطاع العام والخاص؛
- اعداد برامج تكوينية وتدريبية لتأهيل كفاءات البشرية الإبداعية للمؤسسة؛
- توفير جو ملائم مبني على سهولة التواصل والعمل كفريق واحد؛
- دعم آراء وأفكار العاملين وتطويرها؛
- المشاركة في مختلف التظاهرات من اجل الاحتكاك بالمؤسسات الاخرى من أجل تبادل الخبرات والأفكار والمهارات؛

- ضرورة اهتمام المؤسسات الاقتصادية برأس مالها الفكري لدوره الفعال في تحسين أدائها؛
- البحث عن العمالة المبدعة والمتميزة؛
- إتاحة الفرصة للتعليم واكتساب المعارف؛
- العمل على تبادل المعارف داخل المؤسسة بين الأفراد والجماعات؛
- تحفيز العاملين معنويا وماديا للاستفادة منهم مستقبلا.

#### ❖ أفاق الدراسة:

برزت لنا أثناء القيام بهذه الدراسة عدة إشكاليات جديرة بالطرح لمواصلة درب البحث العلمي لاسيما البحوث المتعلقة بموضوع رأس المال الفكري، فإن طبيعته شديدة المرونة وسريعة التغيير، وكإثراء للموضوع يمكن أن نقترح بعض العناوين المتعلقة بموضوع دراستنا نذكر منها:

- الاستثمار في رأس المال الفكري؛
- رأس المال الفكري ودوره في خلق الميزة التنافسية للمؤسسة؛
- رأس المال الفكري والإبداع؛
- علاقة رأس المال الفكري بالمؤسسة؛
- رأس المال الفكري كمدخل استراتيجي لتحقيق التفوق التنافسي؛
- دور رأس المال الفكري في تعزيز إدارة المعرفة



# قائمة المراجع







1-المراجع بالعربية:

أولاً-الكتب

- 1-البرادعي بسيوني، تنمية مهارات المديرين في تقييم أداء العاملين، مصر، ايتراك للنشر ولتوزيع، 2008.
- 2-جاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد سيد احمد عبد المتعال، مراجعة عبد المحسن جودة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 3-عادل حرشوش المفرجي وأحمد علي صالح، رأس المال الفكري وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، حقوق الطبع والنشر للمنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر الجديدة القاهرة ، 2003.
- 4-عمر محمد تومي الشبيلي، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1988.
- 5-محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، 2003.
- 6-راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، 2008.
- 7-هاني محمد السعيد، "رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة 01، 2008.
- 8-زويلف مهدي، إدارة الأفراد، ط1، الأردن، مكتبة المجتمع العربي، 2003.

ثانياً-الاطروحات والمذكرات:

-الاطروحات:

- 9-بيصار عبد المطلب، دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال، مذكرة دكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017.
- 10-علي أسامة عبد المنعم السيد ، أثر رأس المال الفكري والتدقيق الداخلي على الحاكمة المؤسسية في الشركات الصناعية الأردنية "، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية: عمان، الأردن، 2008.
- 11-يوسف بسام عبد الرحمن، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الموصل: الموصل، العراق، 2005.

12-رياض بن صوشة، رأس المال الفكري كمورد إستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الجزائر، 2010-2011.

-المذكرات:

13-أبو لبدة، هاشم عيسى سعيد، الاستثمار في رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت: المفرق ، الأردن.

14-إيمان خويلدات، أثر تسيير الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي، جامعة ورقلة، 2013/2014.

15-بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة قسنطينة، 2008/2009.

16-علي عبد الهادي ميسون، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأقصى غزة، 2017.

17-ريم بنت عمرين منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، ماجستير إدارة عامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المملكة العربية السعودية، 2013.

18-ميسون علي عبد الهادي، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى غزة، 2017.

ثالثا: المجالات ودوريات:

19-الهاللي الشربيني الهاللي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، عدد22، جامعة المنصورة، 2011.

20-بلقايد براهيم، د.بوري شوقي، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد17، السداسي الثاني 2017.

21-عبد الستار حسين يوسف، دراسة تحليلية لرأس المال الفكري وطرق قياسه في منظمات الأعمال، مقال منشور في مجلة الإداري، السنة الحادية والثلاثون، العدد117، سلطنة عمان، يونيو 2009.

22-سعد العنزي، نغم حسين نعمة، رأس المال الفكري مفاهيم ومداخل، مجلة دراسات اقتصادية، العدد الثاني، بيت الحكمة، بغداد، 2001.

23-ستيوارت توماس، رأس المال الفكري: ثروة المنظمات الجديدة، مجلة كتب المدير ورجل الأعمال، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي شعاع، السنة الخامسة، العدد19، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1997.

24-نور عبد الناصر وآخرون، رأس المال الفكري الأهمية، القياس والإفصاح، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، بغداد، العدد الأول، 2010/04/19

رابعا : المؤتمرات والملتقيات

25-أحمد أبو فارة يوسف وعبد الرزاق النسور جاسر، مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه، الملتقى العلمي الدولي لجامعة حسية بن بوعلي، الشلف، 13 و14 ديسمبر 2011.

26-عبد الستار حسين يوسف، دراسة وتقييم رأسمال الفكري في شركات الأعمال، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 27-28 أبريل 2005.

27-مهنا أحمد، نموذج القياس النوعي والنموذج المقارن لقياس الرأس مال الفكري، المؤتمر العربي الأول، رأس المال الفكري العربي، 28\_30 أبريل 2013.

2- المراجع باللغة الأجنبية:

28-Edvinsson,L. &Malone,M., “Intellectual Capital : Realizing Your Company’s True Value by FindingIts Hidden brainpower” Harper Collins Publishers Inc., New York,1997. P102.

29-Katou .A.A , Measuring The Impact of Human Ressonance Management on Organisational Performance ,Journal of Industrial Engineering and Management ,Vol 1,N°2,2008.

30-Kok.A “Intellectual Capital Management as Part of Knowledge management , Initiatives atInstitutions of Higher Learning” The Electronic Journal of Knowledge Management Volume 5 Issue 2, p184 .

31-Sharabati.A , Jawad .S & Bontis .N , Intellectual Capital and Business Performance in the Pharmaceutical Sector of Jordan, Management Decision ,Emerald Group Publishing, Vol 48 , N° 1,2010

32–Stewart,T,Intellectual Capital : The New Health of Organizatio,Double Day  
Currency,New York,p129.



الطريق



الملحق رقم 01: يمثل استبيان الدراسة.



جامعة الجليلي بونعامه خميس مليانة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
تخصص: موارد بشرية  
الموضوع: استبيان



الى السادة الاساتذة:

تحية طيبة وبعد

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية. تحت عنوان " دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي" - دراسة ميدانية كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير والعلوم التجارية بجامعة حسبية بن بوعلي الشلف-، نطلب من سيادتكم المحترمة التعاون معنا بالإجابة على أسئلة الاستبيان التالية بكل دقة وموضوعية، كمساعدة منكم لإنجاح هذه المذكرة شاكرين لكم سلفا جهودكم وحسن تعاونكم، ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

الطالبين:

-بدي زهية

-بن يغزر منير

الجزء الأول: البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الجنس:  ذكر  أنثى

الحالة الاجتماعية: أعزب/عزباء  متزوج (ة)

الفئة العمرية: أقل من 35 سنة  من 35 إلى 45 سنة  أكثر من 45 سنة

الدرجة العلمية: أستاذ مساعد أ  أستاذ مساعد ب  أستاذ محاضر أ  أستاذ محاضر ب

سنوات الخبرة: أقل من 10 سنوات  من 10-20 سنة  أكثر من 20 سنة

الجزء الثاني: محاور الإستبانة  
المحور الأول: رأس المال الفكري

| العبارات  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| <b>رأس المال البشري</b>   |                |           |       |       |            |
| توجد برامج للتنمية الفكرية للأساتذة لإبراز تمكنهم من كسب خبرات وتنمية مهاراتهم.                         |                |           |       |       |            |
| يتم تخصيص أوقات محددة للأساتذة بالجامعة للانخراط في عملية التعلم من خلال اللقاءات المتبادلة فيما بينهم. |                |           |       |       |            |
| يتم إعلام الأساتذة بالكلية بالمستجدات بشكل مستمر عن طريق الاجتماعات الدورية.                            |                |           |       |       |            |
| تهتم إدارة الكلية بالخبرات التراكمية لدى الأساتذة لتحسين الأداء.  |                |           |       |       |            |
| تمكين للأساتذة بالجامعة من القيام بالمهام الموكلة إليهم، وإعطائهم الثقة بالنفس.                         |                |           |       |       |            |
| إتاحة الفرصة للأساتذة بالجامعة للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية المختلفة.                         |                |           |       |       |            |
| تتوفر الكلية على ثقافة تنظيمية تحفز على الابداع و الابتكار.   |                |           |       |       |            |
| <b>رأس المال الهيكلي</b>  |                |           |       |       |            |
| وجود قاعدة معلومات للأساتذة بالجامعة لحفظ البيانات والرجوع إليها عند الحاجة وبكل سهولة.                 |                |           |       |       |            |
| تخصيص ميزانية لتمويل ودعم مشاريع البحث العلمي والتطوير.   |                |           |       |       |            |
| تهيئة البنية التحتية من تجهيزات تساعد الأساتذة المبدعين على إطلاق ابداعاتهم ونشر أفكارهم.               |                |           |       |       |            |
| وجود أنظمة الكترونية لبناء قواعد بيانات متكاملة ومتاحة حول خبرات وتجارب الاساتذة بالجامعة               |                |           |       |       |            |
| توفر قاعات مجهزة لعقد البرامج التدريبية وورش العمل  |                |           |       |       |            |



|                          |  |  |  |  |  |
|--------------------------|--|--|--|--|--|
|                          |  |  |  |  | استثمار الشبكات الاجتماعية لتبادل الخبرات والتجارب بين الاساتذة بالكلية.   |
| <b>رأس المال الهلاني</b> |  |  |  |  |  |
|                          |  |  |  |  | بناء هيكل تنظيمي يقوم فريق العمل لتحويل القرارات من الفردية للجماعية من خلال إشراك الاساتذة بها في اتخاذ القرارات وحلال مشكلات التي تواجههم. |
|                          |  |  |  |  | خلق ثقافة تعاونية تعزز عمليات التعلم وتبادل الخبرات.   |
|                          |  |  |  |  | تهيئة المناخ الإيجابي المحفز على الاتصال الإيجابي بين جميع الاساتذة بها.   |
|                          |  |  |  |  | توفير وسائل متعددة لسهولة انتقال المعلومات والمعرفة بين المستويات الإدارية المختلفة.   |
|                          |  |  |  |  | وجود آلية واضحة لدعم وتطوير أبحاث وابتكارات الاساتذة بها وحفظها ونشرها.  |
|                          |  |  |  |  | تسعى إدارة الكلية الى تحقيق الميزة التنافسية من خلال تكوين فريق عمل متكامل ومتجانس.  |
|                          |  |  |  |  | استحداث آلية لحفظ الخبرات التراكمية لدى الأساتذة المتوقع تركهم للعمل بسبب النقل أو التنقل.   |

**المحور الثاني: تأخير رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي**

| العبارات                                      |  |  |  |  | غير موافق بشدة | موافق بشدة | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---|--|--|--|--|----------------|------------|-------|-------|------------|
| الأداء هو انجاز الأهداف التنظيمية.            |  |  |  |  |                |            |       |       |            |
| الأداء هو النتائج المترتبة عن أنشطة المؤسسة.  |  |  |  |  |                |            |       |       |            |
| يعني الأداء الكفاءة والفعالية في المؤسسة.     |  |  |  |  |                |            |       |       |            |
| الأداء هو عبارة عن مخرجات المؤسسة.            |  |  |  |  |                |            |       |       |            |
| الأداء يعني أن العاملين يؤدون أعمالهم بمهارة. |  |  |  |  |                |            |       |       |            |
| للأداء عدة أنواع في المؤسسة.                  |  |  |  |  |                |            |       |       |            |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | هناك أداء داخلي وأداء خارجي.                                 |
|  |  |  |  |  | هناك أداء كلي وأداء جزئي.                                    |
|  |  |  |  |  | هناك أداء وظيفي مرتبط بوظائف المؤسسة.                        |
|  |  |  |  |  | هناك أداء اقتصادي، اجتماعي وتكنولوجي.                        |
|  |  |  |  |  | الأداء المحسن هو استخدام رأس المال الفكري في تحسين المخرجات. |
|  |  |  |  |  | الأداء المحسن هو قياس المستوى الفعلي للأداء في المؤسسة.      |
|  |  |  |  |  | الأداء المحسن يكون عن طريق رأس المال البشري.                 |
|  |  |  |  |  | تحسين الأداء يكون عن طريق رأس المال الهيكلي                  |
|  |  |  |  |  | تحسين الأداء يكون عن طريق رأس المال العلائقي.                |

الملحق رقم 02: يمثل الفا كروباخ

Récapitulatif de traitement des observations

|              |                    | N  | %     |
|--------------|--------------------|----|-------|
| Observations | Valide             | 30 | 100,0 |
|              | Exclu <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|              | Total              | 30 | 100,0 |

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,801              | 46                |

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,790              | 20                |

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,829              | 21                |

## الملحق رقم 03: يمثل اختبار الاستقلالية

|                                   | Valeur             | Ddl | Signification asymptotique (bilatérale) |
|-----------------------------------|--------------------|-----|---|
| khi-deux de Pearson               | 9,096 <sup>a</sup> | 2   | ,011                                    |
| Rapport de vraisemblance          | 10,198             | 2   | ,006                                    |
| Association linéaire par linéaire | 7,691              | 1   | ,006                                    |
| N d'observations valides          | 30                 |     |   |

## Tests du khi-deux

|   | Valeur             | Ddl | Signification asymptotique (bilatérale) | Sig. exacte (bilatérale) | Sig. exacte (unilatérale) |
|---|--------------------|-----|---|--------------------------|---------------------------|
| khi-deux de Pearson                     | 1,154 <sup>a</sup> | 1   | ,283                                    |                          |                           |
| Correction pour continuité <sup>b</sup> | ,437               | 1   | ,509                                    |                          |                           |
| Rapport de vraisemblance                | 1,100              | 1   | ,294                                    |                          |                           |
| Test exact de Fisher                    |                    |     |   | ,411                     | ,249                      |
| Association linéaire par linéaire       | 1,125              | 1   | ,289                                    |                          |                           |
| N d'observations valides                | 30                 |     |   |                          |                           |

## Tests du khi-deux

|                                   | Valeur              | Ddl | Signification asymptotique (bilatérale) |
|-----------------------------------|---------------------|-----|---|
| khi-deux de Pearson               | 27,097 <sup>a</sup> | 3   | ,000                                    |
| Rapport de vraisemblance          | 29,157              | 3   | ,000                                    |
| Association linéaire par linéaire | 13,175              | 1   | ,000                                    |
| N d'observations valides          | 30                  |     |   |