وزارة التعليـم العالـي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسـي - تبسة

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الرقم التسلسلي: ..... /2019

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعـــــة: 2019

الميدان: علوم اقتصادية ، علوم تجارية وعلوم التسيير

شعبة علوم التسيير *تخصص* إدارة أعمال

عنوان المذكرة:

دور اقتصاد المعرفة في ترقية البعد الاجتماعي لمنظمات الأعمال

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (وكالة ولاية سوق أهراس)

من إعداد الطلبة:

- صالح شدادي
- سفيان هراقمي

تحت إشراف الأستاذ(ة):

أ. د. عمر جنينة

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلميـــــة	الصفـة
توفيق حناشي	أستاذ محاضر أ	رئيسا
عمر جنينة	أستاذ	مشرفا ومقـررا
عمر سعيدان	أستاذ محاضر ب	مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي – تبسة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تقرير المشرف حول سير عملية تأطير مذكرة ماستر

بعد أداء واجب التحية والاحترام؛

يُمكن التأكيد بشأن سير عملية الإشراف على مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ،

اسم ولقب الطلبة: 01-**صالح شدادي** 02 -**سفيان هراقمي**

القسم الذي يتبعه الطلبة: **قسم علوم التسيير**

التخصص: **إدارة أعمال** السنة الجامعية: 2019/2018

عنوان المذكرة

دور اقتصاد المعرفة في ترقية البعد الاجتماعي لمنظمات الأعمال

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (وكالة ولاية سوق أهراس)

مكان التربص: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية سوق اهراس

فترة التربص: من 2019/03/15 إلى غاية: 30/03/2019

اسم ولقب المشرف: **عمر جنينة** الرتبة: **أستاذ التعليم العالي**

القسم الذي يتبعه المشرف: **علوم التسيير** تخصص المشرف: **علوم التسيير**

تاريخ بدء الإشراف: 2019/01/15

ملاحظات حول سير عملية الإشراف:

سير العملية في ظروف عادية وحسنة.

(للضرورة يمكن إضافة ملاحظات أخرى على ورقة مرفقة)

الخلاصة:

المذكرة قابلة للمناقشة العلنية خلال الدورة الأولى [X]

المذكرة قابلة للمناقشة العلنية خلال الدورة الثانية

المذكرة غير قابلة تماما للمناقشة (ترفق بتقرير إضافي يبرر ذلك)

توقيع المشرف التاريخ: 2019/06/10

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي – تبسة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تصريـــح باحتـــرام القواعـــد الأمانـــة العلميـــة وشـــروط البحث العلـــمي

ميدان: علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية
قسم: علوم التسيير

عنوان المذكرة:

دور اقتصاد المعرفة في ترقية البعد الاجتماعي لمنظمات الأعمال

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (وكالة ولاية سوق أهراس)

من إعداد الطالبين:

- صالح شدادي
- سفيان هراقي

المشرف على المذكرة: الأستاذ جنينة عمر

التخصص: علوم التسيير

مقدّمة لنيل ماستر أكاديمي

السنة الجامعية: 2019/2018

نصرح بأن المذكرة المنجزة تحت المسؤولية الكاملة، وهي عمل يحترم قواعد الأمانة العلمية وتستجيب لشروط البحث العلمي، وهي عمل غير مقدم سواء جزء منه أو كله لمؤسسات علمية أخرى لنيل شهادة أكاديمية.

توقيع الطالب(ة) الاسم واللقب والإمضاء)　　توقيع الطالب(ة) الاسم واللقب والإمضاء)

ملخـــــص

غطّت هذه الدراسة دور إقتصاد المعرفة في ترقية البعد الإجتماعي في منظمات الأعمال. خلُصت الدراسة إلى مجموعة من الإستنتاجات أهمها:

- توسيع استخدام إقتصاد المعرفة في منظمات الأعمال بحكم تأثيره على زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة،
- حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية؛
- كما سمح نظام الدفع (في دراسة الحالة) من قبل الغير في كسب ثقة وولاء المتعاملين مع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.

في الأخير تم اقتراح جملة من التوصيات والإقتراحات تقرّ بأن التحول نحو إقتصاد المعرفة هو نموذج مؤسس لإقتصاد ما بعد البترول ومنه وجب على منظمات الأعمال بالجزائر توجيه كافة جهودها نحو هذا النموذج باعتباره النموذج الإقتصادي المعاصر كما أن الإنتقال إلى مجتمع المعلوماتية يتطلب إشراك كافة الأطراف المعنية باعتبارها عاملا أساسيا في نجاح إقتصاد المعرفة، وقد تم اعتماد الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية "SPSS» لتحليل بيانات الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إقتصاد المعرفة، المعلوماتية، البعد الإجتماعي، الأطراف المعنية، منظمات الأعمال.

Résumé

La présente étude couvre l'économie du savoir et son ***rôle promotionnel de la dimension sociologique*** dans les organisations d'affaires. Elle conduit à un ensemble de conclusions dont:

- L'élargissement de la pratique de l'économie du savoir dans de telles organisations compte tenu de son impact sur l'augmentation des revenus et sur la minimisation des coûts des services offerts.
- Son aptitude à résoudre de multiples problèmes dans la sphère managériale.
- La possibilité d'acquérir la confiance et l'acception de la clientèle de la Caisse par l'adoption du système automatisé de règlement des sinistres (étude de cas).

Et suggère de considérer l'économie du savoir comme le fondement de l'économie d'après-pétrole. Ce qui devrait inciter les organisations d'affaires d'y orienter tous les efforts et d'y faire participer tous les partenaires, qui restent les facteurs de succès essentiels pour l'économie du savoir.

L'étude pratique s'appuie sur l'application « SPSS » pour l'analyse statistique des données.

Mots clés : *Economie du savoir, TIC, dimension sociologique, partenaires, organisations d'affaires.*

فهـــــــــــرس المحتويـــــــــات

التقسيم	العنوان	الصفحة
فهرس المحتويات		-
قائمة الجداول		-
قائمة الأشكال		-
الإهداء		-
الشكر		-
المقدّمة		أ-د
الفصل الأول	الأدبيات النظرية المتعلقة باقتصاد المعرفة والبعد الاجتماعي لمنظمات الأعمال	30-01
المبحث الأول	مفهوم وأساسيات متغيرات الدراسة	01
المطلب الأول	اقتصاد المعرفة وعناصره	01
المطلب الثاني	أساسيات البعد الاجتماعي في المنظمة (المنظمة، الأبعاد، البعد الاجتماعي).	11
المطلب الثالث	تأثير إقتصاد المعرفة في ترقية البعد الاجتماعي لمنظمات الأعمال	19
المبحث الثاني	الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)	26
المطلب الأول	عرض الدراسات السابقة	26
المطلب الثاني	مميزات الدراسة الحالية	29
الفصل الثاني	دراسة تطبيقية للموضوع على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعي	51-31
المبحث الأول	الطريقة والأدوات	31
المطلب الأول	منهجية الدراسة	31
المطلب الثاني	الأدوات المستعملة في الدراسة	40
المبحث الثاني	النتـائج ومنـاقشتهـا	42
المطلب الأول	عرض نتـائج الدراسة	42
المطلب الثاني	منـاقشة نتـائج الدراسة	50
الخاتمة		52
المراجع		56
ملحق	الإستبانة	60

قائمـــــة الجـــــداول

الرقم	عنـــــوان الجدول	الصفحة
01	مختلف مراكز الدفع والبلديات المعنية	35
02	معامل ألفا كرو نباخ لعينة الدراسة	41
03	مقياس ليكيرت لتحديد مستوى الموافقة	42
04	مقياس لتحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	42
05	العينة من حيث الجنس	43
06	عمر العينة بالسنوات يوضح	43
07	يالمؤهل العلمي لمجتمع الدراسة	44
08	المستوى الوظيفي لمجتمع الدراسة	45
09	الأقدمية بالسنوات لعينة الدراسة	46
10	نتائج المحور الأول المتعلق باقتصاد المعرفة	48
11	نتائج محور المسؤولية الإجتماعية	49
12	القيم التي تعتمد في تحليل النتائج بالنسبة للمحور الأول	49
13	القيم التي تعتمد في تحليل النتائج بالنسبة للمحور الثاني	50

قائمـــــة الأشكـــــال

الرقـم	عـنـوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء -وكالة سوق أهراس -	37
02	عينة الدراسة من حيث الجنس	43
03	عمر العينة بالسنوات	44
04	المؤهل العلمي لمجتمع الدراسة	45
05	المستوى الوظيفي لمجتمع الدراسة	46
06	الأقدمية بالسنوات لعينة الدراسة	47

شكـــر و تقديـــر

كن علما ... فإن لم تستطيع فكن متعلما

فإن لم تكن تستطيع فأحب العلماء

بعد إنجاز هذه البحث الذي تكلله الجهد والبحث،

لا يسعني إلا أن نخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير الأستاذ الدكتور "عمر جنينة " على قبوله الإشراف

على هذه المذكرة، وعلى كل ما قدمه لنا من معرفة، نصح وجهد،

وخاصة تفهمه ودعمه المعنوي لنا رغم انشغالاته.

نعم العلم والخلق

وإلى أساتذة جامعة العربي التبسي كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،

مع إلتفاتة طيبة خاصة إلى الأستاذ الدكتور "منصف بن خديجة"

من جامعة سوق اهراس.

وإلى كل عمال وموظفي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء،

وكالة سوق أهراس، على دعمهم لنا

وإلى كل من ساعدنا وأعننا من قريب أو من بعيد.

إهـــداء

"قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

صدق الله العظيم

لا يسعني في هذا المقام، إلا أن أهدي ثمرة جهدي إلى نبي الرحمة،

من أنار الظلمات وهدى الأمة إلى محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم

إلى الذين قال فيهم الله عز وجل "وبالوالدين إحسانا "

إلى كل من دعمني في إتمام هذا العمل المتواضع، من قريب أو من بعيد

إلى كل دفعة ماستر 2 إدارة أعمال جامعة العربي التبسي 2019

وفي الأخير نسأل الله أن يجعلنا ممن يكثر ذكره، وينال فضله ويحفظ أمره

وأن يغمر قلوبنا بمحبته.

سفيـان وصـالح

مقدمـــة

صاحب تطور الفكر الإقتصادي اختلاف مستمر في عامل الإنتاج الأساسي، فقد كانت الأرض في الإقتصاد الزراعي هي عامل الإنتاج الرئيسي، لكن بمجرد ظهور الآلة البخارية ومع بداية الثورة الصناعية أصبح هناك توجه إلى القطاع الصناعي، مما أدى إلى ظهور الإقتصاد الصناعي الذي يعتمد على كل من رأس المال والعمل في تحقيق الثورة، وزيادة معدلات النمو والمنافسة المحلية والعالمية بين المؤسسات التي استنفذت الكثير من الموارد لتوفير حاجات المستهلكين، ولأن هذا الإقتصاد يعرف بأنه إقتصاد ندرة فإن التنافس بين المؤسسات أدى إلى حدوث تطور كبير في كافة القطاعات من أجل التخصص، والإستخدام الأمثل للموارد خاصة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال الذي شهدا تطورا كبيرا ومعدلات نمو مرتفعة، الأمر الذي فسر انتقال الكثير من الإستثمارات إلى هذا القطاع ومنه إلى ميلاد إقتصاد جديد يسمى إقتصـاد المعرفة، والذي تلعب فيه كل من المعرفة والمعلومة دورا هاما وفعالا، حيث تعتبر مفتاحا ومحركا أساسي للنمو الإقتصادي وأساس قاعدي متين لإيجاد الميزة التنافسية التي تسعى لتحقيقها المؤسسات، وهذا ما دفع إلى إقبال معظم الدول المتقدمة كانت أو نامية للإندماج في ظل هدا الإقتصاد الذي يمكن أن يحمل في طياته فرص كبيرة تساعدها في تحسين وإنعاش إقتصادياتها، كما يمكن إن يكون بمثابة تحد كبير أمام هده الدول لتحقيق أهدافها المسطرة.

فالدول التي ترغب ركوب قطار التقدم والإنتقال إلى الإقتصاد المعرفي فما عليها إلا امتلاك وسائل المعرفة بشكل موجه وصحيح، واستثمارها بكافة أبعادها العلمية الدقيقة من خلال الإستخدام الكثيف للمهارات، وأدوات المعرفة الفنية والإبتكارية والتقنية التكنولوجية المتطورة لأنهما يشكلان إضافة حقيقية للإقتصاد الوطني.

في ظل الإقتصاد المبني على المعرفة والتوجه عديم الخيارات نحو العولمة وتسارع وتيرة الإبداعات التكنولوجية، أصبحت منظمات الأعمال وأغلب المهن تواجه ضغوطا متزايدة نحو أحداث التغيير والتطور في وقت أصبحت فيه المعرفة المورد الإقتصادي الرئيسي.

إلى جانب هذه التطورات، ظهرت تحديات جديدة بالنسبة لهذه المنظمات تتمثل في الدور الإجتماعي التي يمكن أن تمارسه، ما حتم عليها وضع فلسفة وآليات عمل ضمن إطار أخلاقي وإجتماعي يمثل علاقة هذه المنظمات بالمجتمع وهو ما اصطلح عليه بالمسؤولية الإجتماعية للشركات، ويهدف هذا المفهوم باعتبار أن المنظمة من المفترض أن لا تكتفي باستغلال الموارد المتاحة لها بما يخدم أهدافها الإقتصادية، بل أن مسؤوليتها تمتد إلى مواجهة المتطلبات الإجتماعية أيضا وإرضاء جميع الأطراف ذات المصلحة، فاكتساب ثقة ورضا العملاء يساعد في خدمة أهداف المنظمة الإقتصادية، وعلى هذا الأساس فلا بد للمنظمة أن تساهم في تحقيق رفاهية المجتمع عن طريق تحسين الظروف البيئية والحد من الآثار السلبية لها عن طريق تقليص التلوث، ما يؤدي إلى التغيير في أنماط تسييرها عن طريق إدخال تكنولوجيات جديدة، هذا الأمر يمكن أن يتحقق بواسطة نشاط الإبداع التكنولوجي الذي يعمل على استغلال التطورات التكنولوجية الحديثة من أجل تقديم منتجات أو

عمليات جديدة أو التحسين فيهما تكون قادرة على إشباع حاجات ورغبات العملاء وتحقيق أهداف المنظمة الإستراتيجية من جهة، وفي نفس الوقت تكون متلائمة مع الأبعاد الاجتماعية والبيئية، ما يمثل تحدي كبير بالنسبة لإدارة المنظمة.

وعلى هذا الأساس دعت المنظمات إلى التسلح بكافة أنظمة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في استخدام المعرفة المتجددة، وفي استقطابا وصناعة رأس المال الفكري كضرورة تنافسية، حيث أصبح من الجائز القول بأن من يملك رأس مال الفكري، وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات أقوى ممن يملك المال، كما أن الدول التي تحقق أعلى معدلات النمو الإقتصادي والأكثر تقدما هي التي تمتلك إمكانيات المعرفة.

يعتبر قطاع التأمينات الإجتماعية من بين القطاعات التي اعتمدت على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارتها، حيث شهد تحولات كبرى في عصرنته، ويعرف هذا القطاع إقبال واسع للمتعاملين وكافة أطياف المجتمع، ونظرا لخصوصية المهام المسندة إليه وطبيعة النشاطات التي يقوم بها، فله مكانة ودور فعال على الصعيدين الإقتصادي والإجتماعي، وسعيا منه لتحسين خدماته في مجال التأمينات الإجتماعية استحدث بطاقة الكترونية جديدة أطلق عليها اسم بطـاقة الشفـاء.

إن هذا التغيير الذي عرفته منظمة التأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء من خلال التركيز على ممارسة إقتصاد المعرفة، كان هناك تأثير مباشر على أساليب العمل، ومن خلال استحداث قوانين جديدة تتماشى مع ما تمّ تعديله، ووجد العمال والموظفين أنفسهم بحاجة إلى تكوين وتدريب، من أجل مسايرة هذا التغيير وكسب تقنيات جديدة للتحكم في تطبيق الأنظمة و البرمجيات الجديدة، وهذا ما أدى إلى تغيير في القيم التنظيمية والعمالية السائدة، ووجد العمال أنفسهم في بيئة جديدة تحتاج إلى المزيد من الجهد، من أجل التأقلم والتكيف، سواء تعلق الأمر بالعلاقة مع الإدارة أو بمدى التزامهم بما هو جديد، ومن ثم الحفاظ على إنتمائهم وولائهم للمؤسسة.

1. الإشكـاليـة

من خلال ما تقدم يمكن طرح الإشكالية التالية: إلى أي مدى ساهم تبني إقتصاد المعرفة بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء -وكالة سوق أهراس -في ترقية البعد الإجتماعي؟

وتنبثق من هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- إلى أي مدى يتبني الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء لإقتصاد المعرفة؟
- ما هي درجة تحقيق البعد الإجتماعي في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء؟
- كيف ساهم نظام الدفع من قبل الغير في تحقيق الرضاء الوظيفي بالنسبة لعمال المنظمة محل الدراسة؟
- ما مدى مساهمة نظام الدفع من قبل الغير في تحقيق ولاء المتعاملين مع المنظمة محل الدراسة؟

2. الفـرضيـات

اعتمادا على التساؤلات المطروحة أعلاه سنتبنى الفرضيات التالية:

- يوجد تبني عالي لممارسة إقتصاد المعرفة من طرف المنظمة محل الدراسة؟
- يوجد مستوى عالي لتحقيق البعد الإجتماعي في المنظمة محل الدراسة؟
- ترتكز المنظمة محل الدراسة في تحقيق البعد الإجتماعي بدرجة عالية على إقتصاد المعرفة؟
- المنظمة محل الدراسة حققت مكاسب كبيرة جراء تبنيها لإقتصاد المعرفة؟

3. أهميـة الدراسـة

تنبع أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

- تزايد اهتمام منظمات الأعمال بالإقتصاد المعرفي الذي أصبح حتمية؛
- البعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال والدور الذي يلعبه في كسب ثقة المتعاملين ونيل رضاهم؛
- المكاسب الكبيرة التي حققها المنظمة محل الدراسة جراء تبنيها لإقتصاد المعرفة.

4. أهـداف الدراسـة

بالنسبة للأهداف التي نود تحقيقها من خلال هذه الدراسة تتمثل فيما يلي:

- تقديم المكاسب والإنجازات التي حققتها المنظمة محل الدراسة من خلال الإستخدام الأمثل لإقتصاد المعرفة؛
- محاولة إظهار الربط بين تبني منظمات الأعمال لإقتصاد المعرفة ودورها في ترقية البعد الإجتماعي؛
- توضيح المساهمة التي حققتها المنظمة محل الدراسة من وراء تطبيق نظام الدفع الالكتروني؛
- نسعى من خلال هذه الدراسة، إلى إبراز مختلف المكاسب التي حققتها المنظمة محل الدراسة، جراء تبنيها لإقتصاد المعرفة بالنسبة للمتعاملين.

5. أسبـاب اختيار المـوضـوع

يعود اختيار الموضوع لعدة أسباب منها ما هو موضوعي ومنها ما هو شخصي ولعل أهمها:

- الأسبـاب الموضوعية:
  - التعرف على أهمية إقتصاد المعرفة كاقتصاد بديل للإقتصاديات السابقة؛
  - التخصص في دراسة البعد الإجتماعي لمنظمات التأمينات الإجتماعية؛
  - إظهار العلاقة بين إقتصاد المعرفة والبعد الإجتماعي لمنظمات التأمينات الإجتماعية.

- الأسبـاب الشخصيـة:

- اختيارنا لدراسة موضوع يتعلق بالبعد الإجتماعي لقطاع التأمينات الإجتماعية، كان نتاج انتمائنا لهذه المنظومة؛
- إبراز المكاسب المحققة جراء اعتماد قطاع التأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء لنظام الدفع من قبل الغير.

6. حـدود الـدراسـة

- الحدود الموضوعيـة: من خلال هذه الدراسة سوف نتطرق إلى دور إقتصاد المعرفة في ترقية البعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة سوق أهراس؛
- الحدود الزمنيـة: يتحدد الزمن الدراسي للدراسة لشهري أفريل وماي لسنة 2019؛
- الحدود المكانيـة: الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء -وكالة سوق أهراس -.

7. المنهـج المستخـدم في الـدراسـة :

بالنظر لطبيعة الموضوع، وقصد معالجة الإشكالية المطروحة، قمنا باستخدام المنهج الوصفي لعرض مفاهيم كل من الإقتصاد المعرفي والبعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال، والإحاطة بكل الجوانب المرتبطة بالموضوع، أما الجانب التطبيقي فسيتم الإعتماد على المنهج التحليلي في التعقيب على ما تم وصفه ولتحليل الجداول والأشكال الواردة في الدراسة المتعلقة ببيانات الإستبانة.

8. صعوبـات الـدراسـة :

- قلة المراجع التي تناولت البعد الإجتماعي؛
- قلة الدراسات التي تطرقت لموضوع الدفع من قبل الغير بالنسبة لمنظمات التأمينات الإجتماعية؛
- انعدام الدراسات التي تطرقت إلى علاقة إقتصاد المعرفة بالبعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال؛
- صعوبة إقناع العاملين بالمنظمة محل الدراسة بكون الدراسة لا تتعدى أن تكون دراسة أكاديمية فقط.

9. تقسيمـات الـدراسـة :

تضمنت الدراسة فصلين، تم التطرق في الأول إلى الأدبيات النظرية، والذي تناول مبحثين، تواليا: مفهوم وأساسيات متغيرات الدراسة، الدراسات السابقة.

أما الثاني، جاءت فيه الدراسة التطبيقية، من خلال مبحثين، الأول حول الطريقة والأدوات، والثاني النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

تمهيـد:

لقد شهدت المنظمات المعاصرة بداية من منتصف القرن العشرين ثورة كبيرة في مجال المعلوماتية وذلك بسبب التطور السريع والهائل في صناعة الحواسيب وتطوير شبكة الأنترنيت، التي زاد حجم استخدامهما في شتى المجالات خاصة الإدارية منها، حيث لم تعد المعدات والآلات الثقيلة ورأس المال، الأدوات الرئيسية في عملية التسيير كما كانت سابقا حلت محلها المعرفة التي باتت المحرك الأساسي للنشاط الإقتصادي وهذا ما يطلق عليه باقتصاد المعرفة.

وفي ظل حتمية تحقيق المنظمة لبعدها الاجتماعي في الوسط الذي تنشط فيه، فإن تبني إقتصاد المعرفة يعتبر إحدى الركائز التي يقوم عليها البعد الإجتماعي، من أجل كسب المنظمة لولاء المتعاملين معها، وخلق مكانة مرموقة لها بالمجتمع.

حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية لكل من اقتصاد المعرفة والبعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال وتأثيره، مع التطرق إلى بعض الدراسات السابقة والمجسدة في مبحثين.

المبحـث الأول: مفهـوم وأسـاسيـات متغيـرات الـدراسـة

في ظل العولمة، والتحولات الإقتصادية، والسياسية، والثقافية، وفي ظل كل التغيرات المتسارعة التي يعرفها العالم اليوم، والذي يتسم بالإنفجار الرقمي والمعرفي، لم يعد الولوج في إقتصاد المعرفة أمرا اختياريا بل أصبح حتميا من أجل تحقيق المنظمة لبعدها الإجتماعي وكسب ثقة المتعاملين معها.

المطلب الأول: إقتصـاد المعرفـة وعنـاصره

أولا: مفهـوم إقتصـاد المعرفـة

1- نشأة إقتصـاد المعرفة

إن ظهور الإقتصاد الجديد حسب البعض ناتج عن قطيعة في سياق التطور العادي الإقتصاد، في حين يرى البعض الآخر من الإقتصاديين، بأن إقتصاد المعرفة ما هو إلا حصيلة منطقية لتطور الإقتصاد بصفة عامة، فالمجتمعات والمؤسسات الإقتصادية أولت دائما أهمية خاصة للمعرفة، لأنها تلعب دورا محوريا في خلق الثروة وتحسين جودة الحياة .ففي القرن الثامن عشر، بزغ النظام الرأسمالي في الإقتصاد الذي اعتمد على تطبيق المعرفة في الأدوات والعمليات والمنتجات كمرحلة أولى، ثم ممارستها في المصانع .ثم جاءت المرحلة الثانية لتطبيق المعرفة في عمل الإنسان في خطوط الإنتاج والميكنة في المنظمة، هذا

التطور في تطبيق المعرفة كان مدفوعا بدرجة كبيرة بالرغبة في زيادة القدرة الإنتاجية الإقتصادية وبالتالي، جاء متأثرا بالبيئة الإجتماعية والسياسية السائدة في ذلك الوقت.

ومنذ منتصف الثمانينات من القرن العشرين فإن السير في اتجاه العولمة متحرك بسرعة كبيرة في علم الإقتصاد، وفي إقتصاد العولمة يتحرك رأس المال ونتاح الموارد والطاقة، وهو الأمر الذي جعل من الكيفية الفنية ممثلة في جودة العمالة الماهرة ومستوى التكنولوجيا عوامل هامة في تحديد حالة الإقتصاد الوطني.

فمن المعروف أن المعرفة تعمل على زيادة إنتاجية رأس المال، من خلال تعليم وتدريب العمالة والتطور التكنولوجي من خلال البحث والتطوير[1].

من هذا لمنطلق فإن المعرفة تعتبر بمثابة الوقود الذي يدفع الإقتصاد الوطني للرخاء في المستقبل، ولعل أهم ما يميز التغيرات والتحولات الكبرى التي يشهدها القرن الحادي والعشرين، هو تشعب انتشار هذه التحولات لتشمل كافة مجالات المعرفة الإنسانية، وكذلك المعدل المتسارع الذي تحدث به هذه التغيرات، وتأتي في مقدمة هذه التحولات والإبتكارات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات حيث:

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إسراع وتيرة الابتكار وإبداع طرق جديدة للعمل، وتجديد وخلق منتوجات جديدة في قطاعات الإقتصاد المختلفة؛
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في دعم الإنتاج الفردي والجماعي للمعارف، وبالتالي سهولة عملية نقل وتبادل وتخزين المعارف والمعلومات، وجعلها في متناول الجميع وبتكاليف معقولة، مما انعكس إيجابا على جودة الأداء في المنظمات الإقتصادية.

وبصفة عامة يمكن القول أن اقتصاديات المعرفة قد تكونت تاريخيا انطلاقا من ظاهرة مزدوجة ، اتجاه طويل خاص بزيادة الموارد المكرسة لإنتاج المعرفة ونقلها (التعليم، التأهيل، البحث التطوير) من جهة أولى، وحدث تغيير كبير متمثل في التقنيات الجديدة للمعلومات والإتصالات من جهة أخرى ولقد أنتج هذا اللقاء بين هاتين الظاهرتين اقتصادا فريدا من نوعه يعني في جوهره تحول المعلومات إلى أهم سلعة في المجتمع، وأصبح تنظيم المعلومات وخدماتها من أهم العناصر الأساسية في الإقتصاد المعرفي، ومن المؤكد أنه سيكون لتسارع العلم والتكنولوجيا في الألفية الجديدة، تأثيرات واسعة حتما في ثروة الأمم ومستوى معيشتها. وبالتالي أصبح الإستثمار في مجال المعلومات والأنترنت أحد عوامل الإنتاج، فهو يزيد في إنتاجية العاملين ويزيد من فرص العمل.

وقد استند إقتصاد المعرفة بشكل رئيسي على المعرفة، العولمة والتقنية، وأثر تأثيرا إيجابيا على الإستراتيجيات الإقتصادية وأضاف القيمة للمنتجات وللناس وللعمليات.[2]

[1] سعد علي العنزى، أحمد على صالح، إدارة رأس المال الفكري في إدارة منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص440.

[2] بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2012-2013، ص16،17.

2- تعريف إقتصـاد المعرفة

لقد استخدمت عدة تسميات تدل على إقتصاد المعرفة مثل (إقتصاد المعلومات، اقتصاد الانترنت، الإقتصاد الرقمي، الإقتصاد الالكتروني، وكل هذه التسميات تشير إلى إقتصاد المعرفة وفي الغالب تستخدم بطريقة متبادلة. يعتبر مصطلح الذكاء الإقتصادي من المصطلحات التي ظهرت كنتيجة لظهور إقتصاد المعرفة.

أول تعريف عملي للذكاء الإقتصادي كان سنة 1944 من طرف Martre مجموعة العمل في المحافظة العامة للتخطيط بفرنسا، حيث تم تعريفه على أنه "مجموعة الأعمال المرتبطة بالبحث، ومعالجة وبث المعلومة المفيدة للأعوان والمتدخلين الاقتصاديين لصياغة استراتيجياتهم".

كما يعرف الذكاء الإقتصادي على أنه " مجموعة من الوسائل البشرية والتقنية التي يتم وضعها للوصول إلى تطور إقتصاد منظمة ما، ويتعداه حتى يشمل إقتصاد بلد ما.[1]

حسب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الإقتصاد المعرفي هو: "نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاية في جميع مجالات النشاط المجتمعي، الإقتصاد والمجتمع المدني، والسياسة الخاصة وصولا لترقية الحالة الإنسانية، أي إقامة التنمية، يتطلب ذلك بناء القدرات البشرية الممكنة، والتوزيع الناجح للقدرات البشرية".[2]

ويعرف كذلك " الإقتصاد الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات وخدمات المعرفة (الإنشاء والتحسين، التقاسم، التحكم، التطبيق والاستخدام) للمعرفة بأشكالها في القطاعات المختلفة، بالاعتماد على الأصول البشرية والملموسة وفق قواعد وخصائص جديدة".[3]

يعرف باركين (M. Parken) إقتصاد المعرفة بأنه "دراسة وفهم عملية تراكم المعرفة وحوافز الأفراد، لاكتشاف نعم المعرفة، والحصول على ما يعرف الآخرون".[4]

كما يعرف " إقتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، وعليه فإن المعرفة في هذا الاقتصاد تشكل مكونا أساسيا في العملية الإنتاجية، مثلما في التسويق، وإن النمو يزداد بتزايد هذا المكون، كما أن هذا النوع من الإقتصاد يقوم على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوصفها المنصة الأساسية".[5]

كما يعرف إقتصاد المعرفة على انه :نمط اقتصادي متطور قائم على الاستخدام واسع النطاق للمعلوماتية

[1] دهان عبد الرؤوف، الاقتصاد من الألف إلى الياء، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2015، ص 183.

[2] سعد علي العنزي، احمد علي صالح، مرجع سابق، ص441.

[3] نجم عبود نجم، ادارة المعرفة (المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص189.

[4] نفس المرجع، ص 186.

[5] عدنان داود محمد العذاري، هدى زوير مخلف الدعمي، الاقتصاد المعرفي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، 2010، ص64.

وشبكات الانترنت في مختلف أوجه النشاط الإقتصادي وخاصة في التجارة الالكترونية مرتكزا بقوة على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي.[1]

الإقتصاد المعرفي الذي تسعى المجتمعات نحوه، يدور حول كيفية حصول هذه الأخيرة على المعرفة وطريقة استخدامها وتوظيفها وابتكارها، بغية تحسين نوعية الحياة بمجالاتها، من خلال الاستفادة من خدمة معلوماتية ثرية وتطبيقات تكنولوجية متطورة واستخدام العقل البشري كرأس مال، وكذا توظيف البحث العلمي لإحداث مجموعة من التغيرات الإستراتيجية في طبيعة المحيط الإقتصادي وتنظيمه، ليصبح أكثر استجابة وانسجاما مع تحديات العولمة والاتصالات والتنمية المستدامة.[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن اقتصاد المعرفة هو: النتيجة التي تتحصل عليها الشركة عندما توظف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة إلى جانب توظيفها في آن واحد للعقول المتعلمة من أجل رفع أدائها وزيادة إنتاجها لتحقيق الربحية والاستمرارية.

3-خصـائص إقتصـاد المعرفة

تتسم المعرفة من الناحية الاقتصادية بخصائص أصبحت تمثل الإطار الفكري لاقتصاد المعرفة تتضمن ما يلي:

- الاهتمام بالبحث العلمي والإبداع والابتكار، بما يساعد في توليد المعارف المفيدة في شتى المجالات؛
- العمل على نشر المعارف من خلال التعليم والتدريب والإعلام، من أجل بناء الإنسان الذي يتمتع بالمعارف والمهارات والقدرات التي يمكنه من العمل بفاعلية واقتدار؛
- التركيز على ضرورة استخدام المعارف والمهارات والقدرات على أفضل وجه ممكن، بما يدعم عطاء مجتمع ويعزز تطوره؛
- توفير بيئة تفاعلية مناسبة تحث الإنسان على المساهمة، وتظهر إمكاناته، وتشجيعه على العطاء، وتبرز في المجال ميزة التنوع الإنساني في المواهب والقدرات، التي تشمل نواحي علمية تطويرية، وأخرى مهنية متطورة، إضافة إلى اقتصادية وإدارية؛
- تأمين بنية تقنية مناسبة، لا يقتصر اهتمامه على الخدمات الأساسية للمجتمع فقط، بل على الرعاية اللازمة لتحفيز العمل المعرفي، والانجاز المادي الذي ينشد إليه؛
- أن اقتصاد المعرفة اقتصاد منفتح على العالم، لأنه لا يوجد إقتصاد يمكنه خلق واحتكار المعرفة، دون أن يشارك أو يستورد المعارف الجديدة من الآخرين. [3]

[1] فليح حسن خلف، المعرفة، الطبعة الأولى، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 16.

[2] شيهب عادل، روريدان عبد القادر، استخدام تكنولوجيات الإتصال والمعلومات في دعم اقتصاد المعرفة بالمؤسسة الجزائرية، المجلة الجزائرية للدراسات السوسيولوجية، العدد السادس، جوان 2018، ص 136.

[3] ربحي مصطفى عليان، ادارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار الفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص358.

ثـانيـا: مـؤشـرات لـتـقـيـم إقتصـاد المـعرفـة

هناك العديد من المؤشرات الكمية والنوعية التي يمكن اعتمادها لتقييم اقتصاد المعرفة.

1-المؤشرات الكمية لتقييم إقتصـاد المعرفة

اعتبرت هيئات دولية هامة كالبنك العالمي، المنظمة الأوروبية وغيرها مجموعة من المؤشرات الكمية التي تمكن من تقييم مدى فعالية تطبيق إقتصاد المعرفة في دولة ما، وتتمثل أهم هذه المؤشرات في:

1-1 مؤشرات البحث والتطوير

مما لا شك فيه أن نمو اقتصاديات الدول والمنظمات، وتطور قدراتها المحلية أو الدولية مرتبطا ارتباطا وثيقا بقدراتها على الابتكار، وما يمكنها من ذلك هو نشاط البحث والتطوير فيها، وعليه فالمؤشرات التي تم تصميمها من أجل توفير المعلومات عن مدى دعم بلد معين لمجال البحث والتطوير وعن مستوى الأداء في هذا المجال تتمثل في النقاط التالية:

الإنفاق على البحث والتطوير بمختلف مصادره، ويشمل: إنفاق المنظمات الإقتصاديات على البحث والتطوير سواء كانت تابعة للقطاع العام أو الخاص الإنفاق الحكومي على البحث والتطوير ويضم النفقات على البحث التطوير من الوكالات والهيئات الحكومية غير الهادفة للربح إنفاق وزارة التعليم العالي على البحث والتطوير.

إنفاق المنظمات الخاصة غير الهادفة للربح على البحث والتطوير؛ وتشمل:

- عدد مخابر ووحدات البحث،
- أنواع البحث :أساسية، نظرية تطبيقية أو مجرد تطوير لبحث سابق؛
- ميادين البحث ومواضيعه :العلوم الطبيعية، الرياضية، الفيزياء، الطب، البرمجة الإعلام الآلي، العلوم الإنسانية إلخ.
- وتشمل مؤشرات البحث والتطوير كذلك المعلومات المرتبطة بالعاملين في هذا المجال حيث تضم:
- عدد العاملين في مجالا البحث والتطوير؛
- تصنيف الباحثين بحسب ميادين نشاطهم؛
- وتمثل مخرجات البحث والتطوير المعروفة في عدد المنشورات العلمية الصادرة عن عمليات البحث والتطوير.

2-1 مؤشرات الملكية الفكرية

سبق وأن أشرنا أن الاقتصاد المعرفي يرتكز على بنية معلوماتية أساسية وحتى يتمكن هذا الاقتصاد من توفير هذه المعلومات لابد له من مجوعة من المتطلبات، أهمها توفير بيئة قانونية وتشريعية وتنظيمية ومناخ عام يضمن حرية وشفافية كاملة في تداول المعلومات بلا عوائق أو مشاكل، ويتضمن الجانب القانوني معايير حماية حقوق الملكية الفكرية، درجة تنظيم الانترنت ومختلف القوانين والأنظمة الأمنية، أنظمة حماية مصلحة المستهلكين الخ.

وتعتبر براءات الاختراع الأداة لأولى لحماية حقوق المنظمات والأفراد الناجمة عن عمليات الاختراع والابتكار، بحيث تعد حصيلة أو عدد البراءات الممنوحة في بلد معين مؤشرا إجماليا على الحالة التكنولوجية في هذا الأخير، كما تدل على كثافة الابتكار والاختراعات في مجالات مختلفة وتدل على حجم مخرجات أنشطة عملية البحث التطوير .لكن اعتماد مؤشر الملكية الفكرية كأحد مؤشرات تقييم إقتصاد المعرفة في بلد معين تكتنفه عدة صعاب منها:

- تباين أنظمة البراءات بين البلدان مما يصعب عملية المقارنة؛
- بعض الاختراعات لا يمكن حمايتها قانونيا لارتباطها بالصالح العام مثل نتائج البحث على مورثات الإنسانية؛
- قد لا تعكس بعض براءات الاختراع الممنوحة اختراعات ذات قيمة اقتصادية، لكن ونظرا لسهولة الحصول على البيانات المتعلقة بعدد براءات الاختراع الممنوحة في بلد ما فإنه يتم اعتماد هذا المعيار كمؤشر للملكية الفكرية.[1]

3-1 مؤشرات التعليم:

يعتبر مؤشر التعليم من بين أهم مؤشرات قياس وتقييم إقتصاد المعرفة في بلد معين باعتبار إن التعليم هو سبب تقدم المجتمعات وظهور مختلف الاكتشافات التي عرفتها البشرية، وتتولى منظمات التعليم مهمة تعليم وتوفير الموارد البشرية ذات الكفاءات المطلوبة وتكوين رأس المال الفكري وتتمثل مدخلات ومخرجات منظمات التعليم في الآتي:

- عدد المتمدرسين حسب الأطوار الدراسية؛
- حجم الإنفاق على التعليم بصفة عامة؛
- نسبة عدد الطلاب إلى عدد الأساتذة؛
- عدد المؤسسات التعليمية؛
- عدد الطلبة المتخرجين واختصاصاهم؛
- متوسط سنوات الدراسة؛
- نسبة الأمية في مجتمع معين[2].

وتعطى المؤشرات المتعلقة بالتعليم العالي أهمية خاصة في الدراسة، باعتبارها توفر اليد العاملة المؤهلة لمختلف قطاعات ومجالات الاقتصاد الوطني.

4-1 مؤشرات تكنولوجيـا المعلومـات والإتصـالات:

إن التنمية الإقتصادية والإجتماعية المحققة في الإقتصاديات العالمية القائمة على المعرفة، ساهمت فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبشكل كبيرا جدا، مما يدفع بالدول إلى البحث عن طرق تسمح لها بتقييم الجهود المبذولة في إرساء الهياكل

[1] BUSINESS $ SHILLS,**SUCCESS AS A KNOULEDEY ECONOMY, teaching excellence, social mobility and student choice**, department, may 2016, p67.

[2] بلقيدوم صباح، مرجع سابق، ص 53.

الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باعتبار أن هذه الأخيرة تعتبر أهم الوسائل التي تمكن من الكشف عن مواطن القوة والضعف في سياسات الدول الرامية إلى الخوض في اقتصاد المعرفة.

ومن أكثر المقاييس استعمالا لتقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المؤشرات الخاصة بنمو شبكة الاتصالات التي تعتبر الركن الأساسي لبناء الشبكات الأخرى وأهمها:

- عدد الخطوط الهاتفية الثابتة؛
- نسبة الاشتراك في الهاتف النقال؛
- عدد الحواسيب الشخصية؛
- عدد المشتركين في شبكة الانترنت؛
- عدد مستخدمي شبكة الانترنت.[1]

5-1 مؤشرات دليل الإنجـاز التكنـولوجي

هذا الدليل هو مؤشر مركب يقارن قدرة البلدان على حيازة وتطبيق التكنولوجيا القديمة والجديدة، ويقارن كذلك مدى جاهزية واستعداد البلدان للمشاركة في الإقتصاد الجديد.

وهذا الدليل يقيس الانجازات التكنولوجية ولكنه لا يقيس احتمال التطوير والريادية على هذا الصعيد فهو يركز على معالم أحد البلدان معتمدا على مدى مساهمته في خلق التكنولوجيا واستخدامها.[2]

2-مؤشرات النـوعية لتقييـم اقتصـاد المعرفة: يتم تقييم اقتصاد المعرفة من الناحية النوعية باعتماد مجموعة من المؤشرات، تختلف في مضامينها ودواعي استخدامها سنبرزها في النقاط التالي:

1-2 مؤشرات ثورة تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـالات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم المؤشرات التي يمكن اعتمادها لتقييم إقتصاد المعرفة، وتشمل عملية التقييم ضمن هذا المؤشر العناصر التالية:

- تجميع وتصنيف المعرفة: لقد ساعدت ثورة تكنولوجيا المعلومات على كثافة الحركة في اتجاه تجميع وتصنيف المعرفة، ما أدى إلى زيادة قدرتها في تحقيق النمو الإقتصادي، كذلك فإن تجميع وتصنيف المعرفة قلل من الاستثمار المطلوب للحصول على وامتلاك المعرفة؛

[1] INNA POMARINA ,**Economics Graduates Skills and Employability,** final study, report, the Economics Network,2011, p17.

[2] BERNARD RAMANANTSOA, **l'économie du savoir, construction, enjeux et perspectives,** actes, supports, lieux et espaces, de Boeck, 2016,p 15.

- **العنقودية في إقتصاد المعرفة: تعتبر الشبكات العنقودية الجغرافية من أهم مؤشرات إقتصاد المعرفة، فالمنظمات تجد أنه من الضروري أن تعمل وتتعاون مع غيرها، وخاصة فيما يتعلق بتراخيص التكنولوجيا، وذلك بسبب ارتفاع التكاليف وزيادة التعقيد والمدى المتسع للتكنولوجيا، كما أن التعاون يعتبر الطريق الفعال لمشاركة المعرفة؛**
- **انخفاض تكلفة نقل البيانات: يعتبر أحد أهم المؤشرات الهامة لاقتصاد المعرفة، حيث أصبحت هناك قدرة وسهولة في إرسال واستقبال أي نوع من أنواع البيانات مع انخفاض تكلفة ذلك، كما انخفضت تكلفة نقل البيانات إلى الثلث في التسعينات عنه في السبعينات.[1]**

2-2 مؤشر التغير الصناعي والمهني: ويشمل النقاط التالية:

- **المعرفة، المهارات والتعليم: نظر لأن الوصول للمعرفة أصبح أسرع وأقل تكلفة فإن، المهارات والقدرات اللازمة لاختيار وحسن استخدام المعرفة، كما أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتطلب مزيدا من الاستثمارات في الموارد البشرية وستصبح المهارات المطلوب توفرها في الموارد البشرية، هي تلك المهارات التي تتوافق مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛**
- **زيادة أعداد العمالة المكتبية: في الوقت الذي نجد أن الإقتصاد التقليدي يهتم باقتصاديات الحجم الكبير والمعيارية في الأداء نجد أن اقتصاد المعرفة يهتم بالمرونة في الإنتاج (سلع وخدمات)، فاقتصاد المعرفة يعتبر إقتصاد التكنولوجيا المرتفعة والخدمات واقتصاد المكاتب لذلك ففي ظله تزداد أعداد العمالة المكتبية التي تقو بتقديم الخدمات للجهات المختلفة.[2]**

3-2 مؤشرات العولمة وتتمثل في:

- **إنتاج عالي ومنافسة عالمية: إن انخفاض حدة القيود وتقدم وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، ساعد على وجود وتقوية المنافسة العالمية، وفي ظل هذه البيئة تعتمد الميزة التنافسية بشكل أساسي على التنسيق والتعاون بين عدة عوامل، هي التخصص الصناعي، التمويل، التكنولوجيا، المهارات التجارية والإدارية والثقافية والتي يمكن وضعها في أي مكان بالعالم وتحقق النجاح؛**
- **الإستراتيجية والموقع: إن النماذج التقليدية للتجارة والتخصص لا تتوافق دائما مع قواعد الميزة النسبية، ففي ظل الإستراتيجية العالمية لا يتم التعامل مع الميزة النسبية على المستوى الدولي والقوي أو المحلي بشكل منفصل، فيمكن للمنظمات الاستفادة من المزايا النسبية حيث توجد في أي مكان بالعالم؛**

[1] **أشرف عبد الرحمان محمد، دور إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال في ظل إقتصاد المعرفة، منشورات كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 2005، ص30.**

[2] YVON PESQUENX, **l'économie du savoir : transfert de connaissance et de compétences,** HAL-ID, archive ouvertes fr, submitted on 14 aug 2010, p110

- زيادة مقدار الاستثمار الأجنبي المباشر حول العالم: نتيجة تقليص القيود الجمركية وغير الجمركية وزيادة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت السوق العالمية مفتوحة أمام المستثمر.

4-2 مؤشرات الحركية والتنافس: وتتمثل فيما يلي:

- المنظمة المرنة: هي التي تسعى إلى تقليل الفوارق وزيادة الإنتاجية لكل من العمالة ورأس المال، من خلال الربط بين التفكير والفعل في كل مستويات التشغيل، كذلك فهي تتجنب التخصص المكثف وتقوم بتحديد العديد من المسؤوليات للوظيفة؛
- المنظمات المتعلمة: ففي ظل إقتصاد المعرفة تبحث المنظمات عن التفاعل والتداخل مع منظمات أخرى، من أجل التعلم والبحث عن شركاء خارجيين وشبكات تمكنها استكمال أصولها" المعرفة "هذه العلاقات تمكن المنظمة من توزيع تكلفة ومخاطر الابتكار كما تساعدها في التوصل إلى نتائج جديدة للبحث وامتلاك المكونات التكنولوجية الأساسية.
- الابتكار وشبكات المعرفة: إقتصاد المعرفة هو إقتصاد شبكي، فالمنظمات في ظل هذا الإقتصاد يجب أن تكون متعلمة، ويحدث بها تعديل مستمر في الإدارة والتنظيم والمهارات، حتى تتوافق مع التكنولوجيا الجديدة من أجل الاستفادة واستغلالها من الفرص، كما أن المنظمات سوف تصبح أكثر ارتباطا بالشبكات لأن التعليم التبادلي يتضمن مبدعين ومنتجين ومستخدمين؛
- السرعة هي المعيار: يقصد بذلك سرعة الوصول للسوق قبل المؤسسات المنافسة وكذلك سرعة أخذ ورد فعل السوق في الاعتبار؛
- اقتصاديات المعرفة: نظر لاختلاف المعرفة عن الموارد، فإن اقتصاديات الحجم تختلف بالتبعية، فهذه الأخيرة تأتي نتيجة تعظيم كفاءة تخصيص الموارد النادرة، ولكن نظرا لاختلاف طبيعة المعرفة فإن مفهوم الندرة قد تغير تماما فبمجرد اكتشاف المعرفة تصبح متاحة للجميع وعليه فإن تكلفة إضافية جديد تساوي صفرا ونتيجة لذلك تصبح المعرفة مصدرا متميزا للقيمة والإنتاجية؛
- التفاوت في الدخول بين الدول: في ظل إقتصاد المعرفة يتم تقسيم الدول إلى نوعين، دول ذات دخل مرتفع (جاذبة للعمالة)، وأخرى ذات داخل منخفض وعليه التفاوت أو الفروقات في الدخول بين الدول ستبدو واضحة وجلية في هذا الاقتصاد. [1]

[1] خالد الحشاش، الاقتصاد المعرفي (الثروة المستدامة)، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2015، ص 307.

ثالثا: الفوائد التي يتيحها إقتصاد المعرفة

1-أهمية إقتصاد المعرفة

إن أهمية إقتصاد المعرفة تبرز من خلال الدور الذي تؤديه مضامينه ومعطياته، وما تفرزه من تقنيات متقدمة في مختلف المجالات وما ينجم عنه من إسهامات أساسية وهامة في عمل الإقتصاد وأداء نشاطاته، التي تتم بشكل متسارع ومتزايد في الدول المتقدمة، وتتمثل أهمية الاندماج هذا الإقتصاد في عدة نقاط نذكر منها:

- الإسهام في تحسين الأداء ورفع الإنتاجية وخفيض تكلفة الإنتاج وتحسين النوعية؛
- زيادة الناتج والدخل القومي وزيادة المشاريع "مع الدخول التي تحققها " والإسهام في توليد القيم المضافة في الإقتصاد؛
- الإسهام في توليد فرص عمل متنوعة ومتزايدة، وخاصة في المجالات التي تستخدم التقنيات المتقدمة التي يتضمنها إقتصاد المعرفة؛
- الإسهام في الإحداث والتجديد والتطوير في النشاطات الإقتصادية واتساعها بدرجة كبيرة؛
- تحول تمركز العمالة من الصناعات التحويلية إلى الصناعات الخدمية الأكثر معرفة، مما يدفع إلى زيادة الاهتمام بكل من التعليم والبحث والتطوير؛
- التحفيز على التوسع ونمو الاستثمارات وبالذات الاستثمار في الأصول غير المنظورة، مما يسهم في نمو الطلب على الموارد المعرفية والخبرات على المستوى العالمي والمحلي، ونمو عمالة جديدة في مجالات كثيفة المعرفة؛
- المساهمة في إيجاد نمط جديد للتخصص وتقسيم العمل الدولي، وذلك لارتباطه بتقنيات مختلفة ومتطورة منها التجارة الالكترونية، الأسواق الافتراضية، التسويق الالكتروني، الحكومة والإدارة الالكترونية والبنوك الالكترونية؛
- أصبحت المجالات التي تولد تقنيات ومعطيات إقتصاد المعرفة هي المجالات القائدة لعملية النمو[1].

2-المدرسة المؤيدة لفلسفة إقتصاد المعرفة:

يرى دعاة الإقتصاد الجديد أن إقتصاد المعرفة يملك كل مقومات البقاء (التكنولوجيا الجديدة والتعليم المستمر)، والتي تمثل انفجارا كبيرا لفرص العمل، وهذا بالإضافة إلى انه يستخدم تقنية الانترنت التي تعمل بدون وسيط، الشيء الذي سيؤدي إلى أن يكون الاقتصاد الجديد هو اقتصاد موت التضخم أو نموذج صدمة التضخم الذي يفسره نموذج كرو تشس Crosch's، وهذا الذي يجعل منه محفز عظيم للنمو الاقتصادي.[2]

وسنذكر بعض الفرص التي حققها إقتصاد المعرفة فيما يلي:

[1] فليح حسين خلف، مرجع سابق، ص22.

[2] عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، المنهج والإقتصاد المعرفي، الكبعة الأولى، المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص48.

- تكلفة إنتاج النسخة الأولى من المنتج المعرفي (التكلفة الثابتة) تكون عالية، لكن التكلفة الحدية لإعادة إنتاج النسخ الإضافية تكون أقرب للصفر مما يدفع بالمنظمات إلى إتباع سياسة تشجيع البحث والتطوير من أجل الاحتكار، مما يؤدي إلى وفرة وزيادة المعرفة التي تزداد بالممارسة؛
- قانون تزايد العوائد (خاصة الرقمية) لأن الأصول المعرفية لا تستهلك عند استخدامها وهي قابلة للاستنساخ بتكلفة حدية ضئيلة أقرب للصفر؛
- اقتصاد المعرفة هو اقتصاد اللاّملموسات، وهذا يعني أنه إقتصاد اللاّوزن (في الأصول) واللاّحجم (النسخ اللانهائية) واللاّلون (لأن حاملاته رقمية)؛
- أن تبيع المعرفة فأنت تظل تملكها، فالمعرفة تتسم بالملكية التعددية غير المحدودة (إقتصاد وفرة)؛
- إقتصاد المعرفة هو إقتصاد السرعة، لأنه مقترن بالتكنولوجيا الرقمية-فتستطيع أن تشتري كتاب رقمي من بريطانيا وتحصل عليه بعد ثوان-فهو لا يقر بالمسافات، ووسيلته البريد الالكتروني والأقمار الصناعية؛
- ينتقل من النمو الخطي إلى النمو الأسي، الذي هو النمط الجديد وغير الاعتيادي وهو الذي يسود في اقتصاد المعرفة لأن تطبيقات المعرفة الجديدة هي السمة السائدة فيه وهي القوة المحركة للنمو الأسي؛
- المعرفة هي أساس الغنى وأصحابها يعرفون بالرأسماليين المعرفين ومن هذه النماذج **Bill Gates**. [1]

المطلب الثاني: أساسيات البعد الاجتماعي في المنظمة (المنظمة، الأبعاد، البعد الاجتماعي)

تعتبر المؤسسة الحقل الذي تمارس فيه مختلف العمليات التسييرية، وبفعل التطورات الكثيرة التي عرفتها المنظمة وأصبحت تتميز بالتعقيد وكبر الحجم. كما أنه من الصعب التطرق لكل نظريات ومفاهيم المنظمة، وذلك للاختلاف في تصنيف نظريات التنظيم.

أولا: مفهوم المنظمة

1 تعريف المنظمة :

هناك عدة تعاريف للمنظمة نذكر منها:

- المنظمة هي مجموعة أشخاص مهيكلين على شكل هرمي، بهدف إنتاج السلع والخدمات القابلة للمتاجرة، بهدف تحقيق أقصى ربح؛[2]
- يعرف **M.Truchv** المنظمة على أنها الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي؛

[1] نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص205.

[2] غول فرحات، الوجيز في اقتصاد المؤسسة، الطبعة الأولى، دار الخلد ونية للنشر والنشر والتوزيع، القبة القديمة، الجزائر، 2008، ص8

- منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى من سعر تكلفتها؛ [1]
- تعرف المنظمة بصفة تقليدية على أنها ذلك النظام الاقتصادي، الاجتماعي الذي يعمل على جمع الموارد المختلفة (مالية، بشرية، مادية) ثم دمجها بطريقة معينة للحصول على منتج مادي (سلعة) أو معنوي (خدمة). ويظهر أن الدور الاجتماعي قد برز كثيرا في الآونة الأخيرة فإضافة لأهمية الدور الاقتصادي (تحقيق الأرباح) ثم الدور السياسي (كما بالنسبة للشركات متعددة الجنسيات وتأثيرها على حكومات الدول)، إضافة لكل هذا أصبح الدور الاجتماعي ذا أهمية خاصة مع التحولات الاجتماعية والرقمية على المستوى العالمي، فأصبحنا نتكلم عن المنظمة كجزء من المجتمع (لها واجبات تجاه المجتمع كغيرها) ونلخصها في مصطلح المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.[2]

يمكن أن تعرف المنظمة على أنها:" منظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة، تأخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، المادية، والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زماني ومكاني.

نستنتج أنه ليس هناك تعريف موحد متفق عليه، وبغية تبسيط وتوضيح مفهوم المنظمة، تصب مجملها في الجوانب التالية:

- المنظمة عون اقتصادي: هي عبارة عن مجموعة من عناصر الإنتاج البشرية المادية والمالية، التي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع وخدمات مرجعة للبيع، وهذا بكيفية فعالة بواسطة وسائل مختلفة؛
- المنظمة تنظيم اجتماعي: هي منظمة أو تركيب اجتماعي، ينشأ بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف جماعية مشتركة، من خلال طابع بنائي وممارسات إدارية، حيث يركز هذا التعريف على مجموعة من العناصر بالمنظمة، التي تمثل مجموعة من الأفراد تشارك وتساهم جماعيا وفق تنظيم مهيكل في الإنتاج، من خلال تنظيم السلطة، توزيع المهام، اتخاذ القرارات؛
- المنظمة كنظام: هي نظام يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية، التي يعتمد كل جزء منها على الآخر وتتداخل العلاقات بينها وبين البيئة الخارجية لتحقيق هذه الأهداف. [3]

2 خصائص المنظمة

للمنظمة الاقتصادية مجموعة من الخصائص أهمها:

- دمج عوامل الإنتاج في إنتاج سلع وخدمات المؤسسة؛
- وجود شخصية قانونية مستقلة من حيث الحقوق والواجبات، وكذا من حيث الصلاحيات والمسؤوليات؛
- القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها؛

[1] ناصر دادي عدون، المؤسسة الإقتصادية (موقعها في الإقتصاد، ووظائفها، وتسييرها، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2009، ص 9، 10.

[2] دهان عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص 176.

[3] غول فرحات، مدخل إلى التسيير، دار الخلد ونية للنشر والتوزيع، القبة القديمة، الجزائر،2012، ص10، 11.

- التحديد الواضح للأهداف والسياسات والبرامج وأساليب العمل واستراتيجيات هذه المؤسسة؛
- التكيف مع البيئة التي تعيش فيها المؤسسة والاستجابة لمتطلبات هذه البيئة؛
- أهمية المؤسسة في المجتمع من ناحية اجتماعية، لكونها مصدر رزق لكثير من الأفراد.[1]

ثانيا: المسؤولية الاجتماعية

تتسم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بالديناميكية والتغير المستمر لمسايرة المستجدات الاقتصادية والاجتماعية، لهذا فإن عملية تحديد مفهوم مضبوط وشامل للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة ليس بالأمر الهين، فهي في غاية التعقيد.

1. تعريف المسؤولية الاجتماعية:

لا يوجد تعريف محدد للمسؤولية الاجتماعية للشركات يكتسب وفقا له قوة إلزام قانونية وطنية أو دولية، حيث مازالت تستمد قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية، لذا توالت الأبحاث والاجتهادات لتقديم تعريف لها، أهمها:

- المسؤولية الاجتماعية هي: "التزام أصحاب النشطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل، لتحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد؛[2]
- هي جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المنظمات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، ما يجعل المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات من رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا، لذلك فالمسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم.[3]
- هي التزام منظمة الأعمال اتجاه المجتمع، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية، مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها؛[4]
- هي عبارة عن مجموع السياسات وبرامج العمل التي من شأنها تلبية المتطلبات والاحتياجات الاقتصادية، التقنية والقانونية للمنظمة.[5]

---

[1] سميرة عميش، محاضرات مقياس اقتصاد المؤسسة، موجه لطلاب: السنة الثانية (قسم علوم تجارية)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2014-2015، ص3 .

[2] بوسلامي عمر، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف 01، الجزائر، 2012-2013، ص57.

[3] بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص154.

[4] محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص15.

[5] بوسلامي عمر، مرجع سابق، ص59.

ومنه نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية هي عبارة عن مجموع الالتزامات القانونية التي تحدد إستراتيجية المؤسسة في بيئتها، مع الأخذ بعين الاعتبار أطراف مصلحتها، والتي تضمن استدامتها مع نموها الاقتصادي ما يتضمن التوافق في أدائها المستقبلي.

2. أهمية المسؤولية الاجتماعية

تتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمنظمة فيما يلي:

- تحسين صورة المنظمة في المجتمع وترسيخ المظهر الايجابي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصورة عامة، خاصة إذا اعتبرانا أن المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية للمنظمة اتجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة من وجودها؛
- تحسين مناخ العمل السائد في منظمة الأعمال، وتؤدي إلى نشر التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- تمثل تجاوبا فعالا مع المتغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، وانتقالها إلى الحاجات الاجتماعية وتحقيق جانب من ذاتية الفرد والمجموعة؛
- إضافة إلى فوائد أخرى تمثل في المردود المالي والأداء المتطور والقبول الاجتماعي والعلاقة الإيجابية مع المجتمع وغيرها.[1]

3. المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح

يجب أن تلتزم منظمة الأعمال أخلاقيا اتجاه أصحاب المصالح وفق مبدأ الإنصاف، هذا ما يطرح عدد من المسؤوليات هي:

- المسؤولية اتجاه المساهمون: يمثل المساهمون فئة مهمة جدا من أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط المنظمة الاقتصادية، إن هؤلاء المالكون يتحملون مخاطر الاستثمار، من خلال المغامرة بأموالهم الخاصة متوقعين عائدا مجزيا ومناسبا من هذه الاستثمارات ويمكن أن يكون المالك شخصا واحدا أو مجموعة أو شركة مساهمة أو شركة تضامن أو أي شكل قانوني آخر؛
- المسؤولية اتجاه الزبائن: إن هذه الشريحة من أصحاب المصالح ذات أهمية كبيرة لكل المنظمات الإقتصادية بدون استثناء، فوجود هذه الأخيرة مرتبط بإنتاج سلع أو خدمات التي يستهلكها الزبائن، وطبيعة التعامل معهم وإقناعهم باستهلاك هذه المنتجات، عمل مهم من أعمال إدارة التسويق في أي منظمة من المنظمات.

إن ما يرجوه الزبائن من المنظمة يمر عبر إجراءات تهدف إلى تحسين الخدمات للمستهلك، عن طريق تحسين نوعية المنتج وخدمات أخرى ذات أهمية مثل :الإعلام الصادق حول جودة ونوعية المنتجات بالإضافة إلى رصد آراء

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العماري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص52.

المستهلكين وقياس درجة رضاهم والاهتمام بالخصائص الإجتماعية والبيئية لها، على هذا النحو يصبح المستهلك عنصرا فاعلا وله القدرة على اختيار منتجات ذات علامة تجارية مميزة؛

- المسؤولية تجاه العمال: تشمل هذه الفئة جميع العاملين من إداريين وفنيين وفئات أخرى، ويعتبرون مصدر ثروة المنظمة، حيث أن لهم مصلحة مهمة لا تقتصر على الأجور فحسب، بل تتعداها إلى توفير ظروف عمل ملائمة كمحيط العمل، التكوين، التدريب وكذلك نظام للحوافز، فالعمال يساهمون بشكل إيجابي في تحسين نوعية الإنتاج والخدمات، وكذا ابتكار طرق جديدة للعمل؛
- المسؤولية اتجاه الموردين: يمكن أن ينظر للعلاقة بين الموردون والمنظمات الإقتصادية على أنها علاقة مبنية على الثقة المتبادلة والوثيقة جدا، لذلك يتوقع كل طرف من الطرف الآخر أن يصون هذه العلاقة ويحترمها ويبادر على تعزيزها، ويتعلق الأمر بخلق نوع جديد من العقود مع موردي المؤسسة تتمثل في عقود على المدى الطويل، وليس الهدف هو الحصول على أفضل الأسعار فقط بقدر ما هو الحصول على خدمات ومنتجات ذات نوعية جيدة وخلال فترات دائمة ومستمرة، وبذلك تعم الفائدة كلا الطرفين أي المؤسسة والموردين.
- المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي: يمثل المجتمع المحلي شريحة مهمة من المستفيدين، نقصد بهم كل من يقطن أو يعيش حول محيط وحدات الإنتاج، ويتأثرون سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة من هذا النشاط الذي تمارسه المنظمة، إن حياة وتطور المجتمع والتجمعات المحلية تعتمد وبشكل مباشر على التأثيرات الإقتصادية للمنظمات، خاصة فيما يخص توفير مناصب الشغل بالإضافة إلى مساهمة الضرائب والجمعيات في المحافظة على الخدمات العامة وكذا التجارة، والمنظمات الاقتصادية مجبرة على توطيد العلاقة مع المجتمع المحلي، باعتبارها تدعم النظرة الايجابية لتلك المنظمات التي تبادر بتعزيز العلاقة مع هذا المجتمع، والمنظمة الإقتصادية التي ترى نفسها متحلية بالمسؤولية الإجتماعية، عليها أن تجد أساليب وطرقا تسعى من خلالها إلى تلبية متطلبات المجتمع المحلي؛
- المسؤولية اتجاه البيئة الطبيعية: يقصد بها كل من التربة والماء والهواء، وقد أصبح المجتمع معنيا بشكل كبير وبتزايد مستمر للآثار البيئية التي تتركها الممارسات المختلفة المنظمات الإقتصادية على صحة الإنسان وعلى النباتات والحيوانات والمياه والتربة والهواء؛
- المسؤولية اتجاه جماعات الضغط: تمثل جماعات الضغط فئات كثيرة وعديدة ازدادت بسبب التقدم التكنولوجي والسياسي والثقافي والإجتماعي في أي بلد من البلدان، وتطالب هذه الجماعات من المنظمات الاقتصادية بالعديد من المطالب بعضها خاص بجماعة معينة والآخر أكثر شمولية للجماعات الأخرى، ومن أهم المطالب التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والتعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الإعلام الأخرى؛
- المسؤولية اتجاه الحكومة: تمثل الحكومة فئة من المستفيدين، تولى لها المنظمات الإقتصادية أهمية كبيرة باعتبارها الممثل القانوني للدولة؛

- المسؤولية اتجاه المنافسون: تنتظر المنظمات الإقتصادية المتنافسة من بعضها البعض عدالة المنافسة ووضوح آلياتها، والاتفاق على إجراءاتها وأن تكون منافسة عادلة وشريفة؛
- المسؤولية الإجتماعية اتجاه الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة: لا يخلو مجتمع من المجتمعات من وجود أقليات عرقية أو دينية أو مذهبية أو أي نوع آخر من الأقليات، كذلك توجد شرائح ذوي الاحتياجات الخاصة سواء كانت شريحة النساء أو الشباب أو الأطفال أو كبار السن؛ وتنظر هذه الشرائح من المنظمات أدوارا مختلفة تجاهها، تساهم في تلبية هذه الاحتياجات الخاصة[1].

ثالثا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

مع التطور الحاصل في بيئة عمل المنظمات ومع تصاعد وتأثير قوى الضغط المختلفة عليها، فإنها من جانبها قد طورت من التزاماتها أمام الطلب الاجتماعي المتزايد، وبالتالي فإنها قد بررت مشروعية تواجدها عبر المراحل الزمنية المختلفة، بمنهجيات متباينة للنظر إلى طبيعة العقد الضمني المبرم مع المجتمعات.

1. المنهج الأول

والذي يقوم على أساس تحديد ثلاثة أبعاد مختلفة لتبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات، وهي:

1.1 البعد الاقتصادي: أو ما يعرف ببعد المسؤولية الاقتصادية والذي يقوم أساسا على هدف تعظيم الأرباح، بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية، التي يمكن أن تتولد كعامل محصل للهدف الأساسي وتعتبر نتائج ثانوية، أن المديرين هم محترفون وليسوا مالكين للأعمال التي يديرونها، وبهذا فهم يمثلون مصالح المالكين التي يفترض أن تنجز بأحسن الطرق لتعظيم الأرباح؛

2.1 البعد الإجتماعي: مناقض تماما للبعد الأول، إذ يجعل من المؤسسات الاقتصادية وحدات اجتماعية بدرجة كبيرة، غايتها الأولى المجتمع ومتطلباته، وهذا أمر يتسم بدرجة عالية من الصعوبة، لموازنة الأداء الاقتصادي والتزامات الاتجاه الاجتماعي على الصعيدين الداخلي والخارجي، خاصة مع تزايد مطالب المجتمعات المعاصرة؛

3.1 البعد المتوازن (اقتصادي -اجتماعي):

تقارب وجهات النظر بشكل أكثر موضوعية وواقعية أدى لبروز النموذج المتوازن للمسؤولية الاجتماعية، إذ يرتكز على البعدين الإقتصادي و الإجتماعي على حد سواء، بحكم أن المنظمات تمثل جملة من المصالح لأطراف متعددة، و اتساع رقعة الخصخصة ساهمت في الترويج لهذا النمط إذ تطمح المجتمعات أن تتحمل المنظمات الخاصة مسؤولياتها، إلى جانب الحكومات التي أثقل كاهلها متطلبات المجتمع المتزايدة واللامتناهية، فباتت تبحث عن شريك فعلي، لذلك في حقيقة الأمر يبدو طبيعيا لشركات العالم المتقدم لكن يعد مشكلة من أكبر المشاكل في الدول النامية بحكم أن الهاجس الأول للمنظمات الخاصة هي تحقيق أقصى

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العماري، مرجع سابق، ص ص85-90.

الأرباح (أي الأداء الإقتصادي)، ومتطلبات وطموحات أفراد المجتمع تلقى على عاتق المنظمات العمومية التي قد يجرفها التيار الاجتماعي إلى أبعد الحدود مضعفا بذلك أداءها الإقتصادي[1].

2. المنهج الثاني

في إطار المسؤولية الإجتماعية نقلة مهمة، حيث قدم تعريفا شاملا للمسؤولية بين فيه أهم أبعادها، حيث أنها "هي مجموع من التزامات المنظمة اتجاه المجتمع، هذه الالتزامات هي التزامات اقتصادية، التزامات قانونية، التزامات أخلاقية والتزامات خيرية "، وقد وظف هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح الترابط بينها من جانب، ومن جانب آخر فإن استناد أي بعد على بعد آخر يمثل حالة واقعية، حيث لا يمكن أن نتوقع من منظمات الأعمال مبادرات خيرة إذا لم تكن هذه المنظمات قد قطعت شوطا في إطار تحملها لمسؤوليتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية اتجاه المجتمعات التي تعمل فيها،[2] وقد حددت أبعاد المسؤولية الاجتماعية كالتالي:

1.2 المسؤولية الاقتصادية: وتمثل مسؤوليات أساسية يجب أن تضطلع بها منظمات الأعمال، حيث إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بكلف معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلف مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم.

2.2 المسؤولية القانونية: وهذه المسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات، يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال وأن تحترمها، وفي حالة عكس ذلك، فإنها تقع في إشكالية قانونية؛ وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تغيير بسبب الجنس أو القومية وغيرها.

3.2 المسؤولية الأخلاقية: يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب الأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وفي حقيقة الأمر فإن هذه الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة، لكن احترامها يقيد أمرا ضروري ا لزيادة سمعة المنظمة وقبولها، فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه؛

4.2 المسؤولية الخيرة: وهذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة، تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي من قبيل برامج تدريب، لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر لعموم المجتمع أو الفئات خاصة به ككبار السن أو الشباب وغيرها؛ كما لا ترتبط هذه البرامج بزيادة الأرباح أو الحصة السوقية وغيرها[3].

[1] بوسلامي عمر، مرجع سابق، ص 79.

[2] عبد الوهاب سويسي، المنظمة (المتغيرات-الأبعاد-التصميم)، دار النجاح للكتاب، الجزائر، 2009، ص20.

[3] نفس المرجع ص21.

3. المنهج الثالث

تعد التنمية المستدامة الإطار العام للمسؤولية الإجتماعية، وبذلك تستمد هذه الأخيرة اتجاهاتها من الاتجاهات والأبعاد الأساسية للتنمية المستدامة، إذ تهتم بشكل أساسي بالجانب الاقتصادي، الجانب الاجتماعي وكذا البيئي.

1.3 البعد الإقتصادي: يمثل جميع العمليات والأنشطة ذات الطبيعة الإقتصادية، والذي تأخذ بعين الاعتبار التوجه الاجتماعي أو الالتزام الاجتماعي للمنظمة المترتب عليها، ويوجه البعد نحو تحقيق الأداء الاقتصادي للمنظمة الاقتصادية المتمثل في زيادة المبيعات وتحسين الإنتاجية، ومن أهم أصحاب المصالح الذين نستطيع إشباع رغباتهم تحت هذا البعد:

1.1.3 المساهمين: من بين أهم متطلبات هذه الفئة والتي يمكن أن تعتبر مقاييس للأداء الاجتماعي ما يلي:

- تحقيق أكبر ربح ممكن؛
- رسم صورة محترمة للمؤسسة؛
- زيادة حجم المبيعات؛
- تحقيق نسب نمو عالية؛
- تحقيق سبق في مجال النوعية.

2.1.3 العملاء: يجب أن تقوم المؤسسات بدراسات حول هذه الفئة لمعرفة متطلباتها وأسلوب تلبيتها، ومن أهم متطلباتها:

- منتجات بأسعار مناسبة؛
- منتجات بنوعية جيدة؛
- متاحية وميسورية للحصول على المنتجات؛
- إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج والتخلص منه بعد الاستعمال؛
- التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل في السوق مثل الاحتكار.

3.1.3 الموردون: نتوقع هذه الفئة أن تحترم المؤسسات تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة والتي يمكن أن تكون فيما يلي:

- الاستمرار في التجهيز والإمداد خاصة لبعض أنواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية؛
- أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة؛
- تطوير استخدام المواد المجهزة للمؤسسات؛
- تسديد الالتزامات والصدق في التعامل؛
- تدريب الموردين على مخالف أساليب وطرق تطوير العمل من اجل ضمان جودة المواد المسلمة.[1]

2.3 البعد الاجتماعي:

1.2.3 العمال: يجب أن تلتزم المؤسسة ببعض الالتزامات اتجاه هذه الفئة أهمها:

- أجور ومرتبات مجزية؛

[1] بوسلامي عمر، مرجع سابق، ص 83،84.

- فرص ترقية متاحة وجيدة؛
- تدريب وتطوير مستمر، إضافة إلى ظروف عمل صحية ومناسبة؛
- المشاركة في القرارات؛
- الشفافية في العمل وتقليل الاتصالات غير الرسمية السلبية.

2.2.3 المجتمع المحلي: من أهم الأساليب والطرق التي تعزز العلاقة مع المجتمع ما يلي:

- المساهمة في دعم البنى التحتية للمجتمع؛
- دعم مؤسسات المجتمع المدني المتمثلة في مجموعة كبيرة من الجمعيات والمؤسسات الأخرى؛
- احترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وعدم خرق الآداب العامة والسلوك الإيجابي.[1]

3.3 البعد البيئي:

يتعلق بمجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المنظمة من أجل الحفاظ على البيئة، وتعد البيئة الطبيعية صاحب المصلحة الأساسي الذي يتم إشباع رغباته، ومن بين أهم المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على المنظمات في هذا المجال:

- وجود نظام الإدارة البيئي؛
- المواد والطاقة واستخدام المياه؛
- الوقاية من التلوث وتقليل العادم وأنشطة إعادة التدوير؛
- وجود سياسة بيئية؛
- الانبعاثات البيئية[2].

إن المسؤولية الاجتماعية، أصبحت اليوم تتبوأ حيزا ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والاتجاهات، وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال، لكونها تعمل على التحسين من مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، فيمكن لأي منظمة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في المجتمع من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي وتبني نشاطات مطلوبة بإلحاح كبير من قبل أصحاب المصالح ذات التأثير وبشكل مستمر، كما يمكن عرض هذا الدور الاجتماعي للحوار والمناقشة وإبداء الرأي من قبل هذه الأطراف.

المطلب الثالث: تـأثيـر إقتصـاد المـعرفـة في ترقيـة البعـد الإجتمـاعي لمنظمـات الأعمـال.

إن منظمات الأعمال المعاصرة تهدف إلى تحقيق بعدها الإجتماعي باحتلالها مكانة رائدة في الوسط الذي تنشط فيه من خلال تحقيق الرفاهية في المجتمع، وكسب رضا جل المتعاملين معها وتحسين العلاقة معهم، مما يحتم عليها تسخير كل ما لديها

[1] حسان الجيلاني، الجماعات في التنظيم (دراسة نفسية إجتماعية للجماعات في المنظمة)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص69.
[2] بوسلامي عمر، مرجع سابق، ص85.

من إمكانيات وانتهاج سياسات ناجعة، ولعل من هذه الإمكانيات والأساليب هو تبني إقتصاد المعرفة، وهو ما سنسقطه على الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة سوق أهراس، كعينة من منظمات الأعمال التي تبنت إقتصاد المعرفة لتحقيق بعدها الإجتماعي.

أولا: تقديـم نظـام الدفـع من قبـل الغيـر

يعتبر نظام الدفع من قبل الغير المدعم ببطاقة الشفاء، من أهم الإصلاحات التي عرفتها منظومة التأمينات الإجتماعية، والذي جاء كآلية لعصرنة القطاع وتحسين الخدمات العمومية، تجسيدا للإدارة الإلكترونية في الجزائر سنة 2007، بما يسمح بتسهيل تحصيل المؤمن لمستحقاتهم في أحسن الظروف والآجال، والتخفيف من ضغط استقبال حشود المواطنين يوميا إضافة إلى المساهمة في تخفيض التكاليف وتحسين الأداء، إلى جانب القضاء عن الظواهر المنبوذة كالغش والإحتيال والفساد الإداري.

1. التركيبة العـامة للنظـام

إن نظام الدفع من قبل الغير يتكون من هياكل تقنية:

- نظام يوفر حماية كاملة لبطاقات المعلومات؛
- بطاقة إلكتروني؛

مفاتيح (TOKENS) لممارسي قطاع الصحة العمومية؛

- جهاز لقراءة البطاقة؛
- البطاقة الشفاء تعتبر صالحة لمدة خمسة سنوات على الأقل.

2. المعلومـات الموجودة في البطـاقة :إن المعلومات المسجلة في البطاقة متنوعة تمثل:

1.2 المعلومـات الإدارية:

-هوية المؤمن اجتماعيا وذوي حقوقه؛

-الوضعية المهنية (عامل نشط، متقاعد، طالب جامعي ....)

- . مركز تواجد المؤمن له اجتماعيا.

2.2 المعلومـات حول الحق في التعويض:

- طبيعة الاداءات التي يمكن للمؤمن الاجتماعي الاستفادة منها؛
- طبيعة الاداءات التي يمكن لذوي الحقوق الاستفادة منها؛
- تاريخ نهاية الحق في الاداءات بالنسبة للمؤن وكل فرد من ذوي الحقوق؛
- نسبة التعويض للاداءات لكل مستفيد.

3.2 معلومات الطبية :وهي متعلقة فقط بالمؤمن الإجتماعي:

- **تاريخ العقود الصحبة المعوضة؛**
- **المعلومات التقنية المرتبطة باستعمال البطاقة وحمايتها.**

4.2 مفاتيح ممتهني الصحة

هو مفتاح يصدره الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وتتضمن معلومات خاصة بالمؤمن له اجتماعيا ومكان نشاطه ووضعيته التعاقدية، يسمح هذا المفتاح بالتحصيل على البرامج والمعلومات المتوفرة ببطاقة الشفاء يسلم هذا المفتاح إلى مختلف ممتهني الصحة، تتضمن مفتاح أخصائي الصحة (مفتاح قابل للإزالة USB) المعلومة التالية:

- **هوية المتعامل الصحي (الاسم، اللقب، الرقم الاستدلالي)**
- **رمز مركز الدفع والملحق التابعة له؛**
- **مكان ممارسة النشاط المهني (مستشفى عيادة متعددة الخدمات مركز طبي اجتماعي)؛**
- **مفاتيح التوقيع والتوثيق.**

3. مجالات استعمال بطاقة الشفاء

يتجسد مجال استعمال النظام بالبطاقة الإلكترونية (بطاقة الشفاء) التي تعتبر نتاج هذا النظام والتي تختلف مجالات استعملاها:

1.3 عند الطبيب: يقدم المريض بطاقة الشفاء إلى ممتهني الصحة الذي يدخلها جهاز قارئ البطاقة حتى تمكن من الاطلاع على هوية المريض وحقوقه، فيمكن قراءة البطاقة بفضل التوصيل المتزامن من المفتاح وبطاقة شفاء بالحاسوب بعد معاينة المريض يقوم الممتهن بإعداد الفاتورة الإلكترونية والوصفة الطبية يعيد بعدها البطاقة إلى المؤمن ونسخة من الوصفة الطبية، يقوم الممتهن دوريا بإرسال الفواتير الالكترونية عن طريق الشبكة الداخلية للصندوق إلى مركز التخليص؛

2.3 عند الصيدلي :يقدم المؤمن بطاقة شفاء مرقمة بوصفته الطبية ويقوم الصيدلي بإدخال بطاقة المؤمن في القارئ وتلك الخاصة بمفتاح ممتهن الصحة بالحاسوب ومنه يسمح له ب:

- **معرفة المريض؛**
- **معرفة حقوقه في الأداءات؛**
- **تدوين قائمة الأدوية؛**
- **إعداد وإمضاء الفاتورة الإلكترونية.**

ومن ثمة تعاد البطاقة إلى المؤمن مع تسليم الأدوية بعد نزع الأتوات يقوم الصيدلي بإرسال الفواتير الإلكترونية وهي نفس الخطوات التي أنتجها الطبيب سالفا، زيادة على هذا يقوم الصيدلي بتسليم وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء المتعاقد معها ، الوصفات الطبيبة التي ترفق بأتوات الأدوية المسلمة عند المراكز الإستشفائية (عامة أو خاصة)، يقوم المريض عند دخوله إلى مؤسسة من مؤسسات الصحة(عامة أو خاصة) بتقديم بطاقة إلكترونية للسماح بالتعرف على هوية المؤمن أو أحد ذوي الحقوق و كذا معرفة حقوقه في التعويض، تقوم المؤسسة بإعداد الفواتير و من ثم يسترجع المؤمن بطاقته و تسلم له عند الضرورة وصفة طبية.

تقوم المؤسسة الاستشفائية بنفس الخطوات التي يقوم بها الطبيب والصيدلي بالنسبة لإرسال الفواتير الإلكترونية لصندوق الضمان الاجتماعي.

3.3 معالجة الملفات من قبل صندوق الضمان الاجتماعي ودفع المستحقات

تتطلب معالجة الملفات من طرف مركز الدفع:

- مطابقة المعطيات الموجودة على الفواتير الالكترونية مع المستندات المودعة الخاصة بالأدوية لمطابقة الوصف مع نوع العلاج؛
- وجود الإتاوة مدة صلاحيتها، الخ؛
- التحقق والتوثيق الخاص بالتوقيعات الإلكترونية (مهن الصحة المؤمن (عند صدور الفواتير الإلكترونية.

4. أهمية بطاقة الشفاء: إن الأهمية من تطبيق هذه البطاقة الالكترونية للضمان الاجتماعي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1.4 بالنسبة للمؤمن الإجتماعي:

- الاستغناء تدريجيا على المستندات الورقية المستعملة حاليا في التكفل بالعلاج؛
- تخفيف الإجراءات وإلغاء إجراءات التعويض على مستوى مراكز للضمان الاجتماعي؛
- سرعة الحصول على التعويضات المستحقة كمرحلة أولى؛
- التوسيع المتواصل لنظام الدفع من قبل الغير بهدف الوصول إلى تعميم هذا النظام ما بين سنة2012 -2013 إلى كل المؤمنين اجتماعيا كمرحلة ثانية.
- تسهيل الانطلاق في الحلقة الموالية للإصلاحات والمتمثلة في تطبيق النظام التعاقدية مع الأطباء.

2.4 بالنسبة لهيئات الضمان الإجتماعي:

- عصرنة التسيير بما يسمح متابعة أفضل ومراقبة أحسن للأداء المقدمة وبالتالي التحكم أكثر في النفقات مع تكفل أمثل لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم؛
- تيسير تطبيق نظام التعاقد معال هياكل الصحية ومع المؤسسات العمومية للصحة؛

- تحسين نوعية الأداء؛
- إنشاء بنك معلومات دقيقة للضمان الاجتماعي؛
- تسهيل الدراسات الاستشرافية على المدى البعيد لمنظومة الضمان الاجتماعي.

3.4 بالنسبة لشركاء الضمان الاجتماعي:

- عصرنه التعامل مع قطاع التأمينات الاجتماعية؛
- عصرنة العلاقة بين المؤمنين وهيئات الضمان الإجتماعي؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم؛
- تسيير عملية الانضمام لنظام التعاقد مع مختلف الهيئات ذات العلاقة بالضمان الإجتماعي.

5. أهداف نظام الدفع الإلكتروني

تتمثل مجملا أهداف الدفع من قبل الغير في:

- تسهيل عملية الرقابة على إنفاق المال العام؛
- الحفاظ على التوازنات المالية للصندوق؛
- عصرنة تسيير الدفع ومن شانه تقليص الجهد العضلي والمادي؛
- سيطرة كبيرة على سداد التأمينات الصحية عن طريق الضمان الإجتماعي من خلال تكوين معلومات دقيقة؛
- السرعة والسهولة في طريقة التعويضات للمؤمن اجتماعيا أو للشركاء المتعاقدين في إطار ذوي الحقوق؛
- السهولة في الأداء معالجة الملفات المعروضة؛
- توطيد العلاقة القائمة مع الشركاء الإجتماعيين؛
- وضع قاعدة بيانات وبناء خريطة طريق واضحة المعالم لأجل التكفل الأمثل بالشركاء؛
- تحسين وتيرة معالجة الملفات التعويض والسهولة والإسراع في عملية التعويض؛
- التحكم الجيد في المصاريف الصحية إلى جانب إبراز حقوق المؤمن وذوي الحقوق ولاسيما في إطار نظام الدفع من قبل الغير؛
- إنجاز التسيير الإقتصادي وتحسين الإنتاجية للتصدي بصرامة للتزايد العددي للملفات للمطالبة بالتعويض؛
- محاربة الغش والتجاوزات في التزوير والإختلاس[1].

[1] الموقع الرسمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء، www.cnas.dz

ثانيا: مساهمة نظام الدفع من قبل الغير في ترقية البعد الاجتماعي للمنظمة.

يعتبر نظام الدفع من قبل الغير واحدة من الآليات التي اعتمدها الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء لكسب ثقة المؤمن لهم اجتماعيا ونيل رضاهم.

1. العامل في مجال تكنولوجيا المعلومات

يعتبر العمال في منظمة التأمينات الإجتماعية الطاقات والخبرات البشرية المتوفرة التي يتوقع أن تؤدي دورا مهما في نشر وتعميم واستيعاب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على المستوى المحلي.

ويمكن العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاث شرائح وهي:

- شريحة المنفذين :وهي تكون مسؤولة عن بناء برامج تطبيقات تكنولوجية المعلومات تهيئة مستلزماته، وفي الغالب تضم هذه الشريحة نخبة من المتخصصين في مجالات الهندسة والحواسيب والمعلومات ... الخ؛
- شريحة المشغلين :وهي الشريحة التي ستوكل لها مهمة تشغيل برامج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التابعة لها، ولا يشترط بهم أن يكونوا بمستوى الشريحة الأولى من ناحية التخصص والتأهيل، وفي ذات الوقت يجب ألا تنقصهم المهارة والخبرة في مجال التعامل معها؛
- شريحة المستفيدين :تعد شريحة المستفيدين الأوسع بين الشرائح الأخرى فضلا عن كونها تؤدي دور الحكم النهائي على مدى نجاح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في خدمة المجتمع وتفاعل هذه الشريحة مع هذه التطبيقات يعد حافزا مهما لتطويرها بشكل مستمر[1].

2. فوائد نظام بطاقة الشفاء على العمال بمنظمة الضمان الإجتماعي:

يحقق استخدام نظام بطاقة الشفاء بعض الفوائد ومن أهمها:

- تقليل أو اختصار في الوقت؛
- الاستغلال للوقت الاستراتيجي؛
- تقليل الأخطاء التي تحدث من تكرار كتابة واستخدام المعلومات؛
- القضاء على الأحجام المتراكمة من المعلومات المحفوظة في سجلات طوال سنوات عمل المنظمة؛[2]
- الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل؛
- تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية؛

[1] ألا حمدي إدغيس، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراف الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين،2012، ص 32،33.

[2] صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتنظيمية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2011، ص32.

- تدعيم وتأييد الإدارة العلي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة ككل؛
- الانتقال من الوسائل التقليدية في أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة؛
- توفر البرامج التدريبية التي تسعى لتنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير والابتكار والإبداع والتحكم في أصول وتطبيقات التكنولوجية؛
- القدرة على التأقلم مع أدوات اكتساب المعرفة وطرق الوصول إلى المعلومة؛
- زيادة قدرات العاملين على التعلم والتعرف على كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات[1].

3. العدالة التنظيمية في ظل تطبيق نظام بطاقة الشفاء:

تعتبر التكنولوجيا تغيير ديناميكي وسريع جدا يؤثر على المنظمات مهما كان شكلها وطبيعة نشاطها أو حجمها، هذا التأثير يكون إما ايجابيا أو سلبيا وهذا حسب قدرة المنظمة على استيعاب هذا المتغير وطريقة التعامل معه.وبما أن التكنولوجيا تؤثر على المنظمة فهي حتما تؤثر على قيم العمال منها قيمة العدالة التنظيمية.

يعتبر تطبيق العدالة وقيم النزاهة والحيادية في المنظمة أحد المتطلبات الأساسية لتشكيل سلوكيات واتجاهات إيجابية لدى الموظفين فيها وعلى قدرة تلك المنظمة على التكيف مع المتغيرات والأحداث المحيطة بها .وبناء على ذلك فإن تحقيق العدالة بين الموظفين هو أحد التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة وذلك لتنوع مواردها البشرية واختلاف ثقافتهم وخلفياتهم المعرفية والاقتصادية، إن المجتمع المحيط بالمنظمة يقيم أداء تلك المنظمة استنادا إلى معايير ومبادئ العدالة .وهنا تبرز الحاجة الملحة لأن تنسجم قرارات المنظمة وتوجهاتها مع التشريعات والقوانين المعمول بها من قبل الدول حيث تتواجد وقيم المجتمع المحيط بها وبالتالي تتجنب تعريض نفسها للمساءلة القانونية والأخلاقية في حال مخالفة تلك القوانين من قبل المجتمع والدول نفسها.

وعليه يمكن القول أن المنظمة لابد أن توفر للعامل عدالة داخل المنظمة لأنها من المتطلبات الأساسية لإدخال تكنولوجيا في المؤسسة، حتى يتقبل العامل هذا التغيير، على سبيل المثال لا بد من وجود تدريب فعال وجيد على التكنولوجيا الحديثة أي استخدام نظام بطاقة الشفاء من أجل مسايرة المؤسسة للتطورات السريعة في العالم الخارجي.[2]

4-بطاقة الشفاء وزيادة الولاء للعمال:

تهدف تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة إلى زيادة ولاء العمال داخل مؤسستهم وذلك لا يحدث إلا إذا أحس العمال أنهم مرتبطون بأهداف وقيم المنظمة، وبالتالي فان هذا الإحساس يوضح مدى قوة اندماجهم وارتباطهم بمؤسستهم، فلابد أن يكون متبنيا لأهداف منظمته وان يساهم ويشارك في تحقيقها وذلك بكل جدارة وإخلاص ووفاء وحتى يظهر العمال على مستوى عالي من الولاء تجاه مؤسسة الضمان الإجتماعي لابد أن يكون لديه الصفات والسمات التالية:

[1] ألا حمدي إدغيس، مرجع سابق، ص 33،34

[2] بتقة حنان، تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية (بطاقة الشفاء)، مذكرة ماستر، قسم علوم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013-2014، ص77.

- **الإعتقاد القوي بقيم مؤسسة الضمان الإجتماعي وأهدافها، كالعمل ببطاقة الشفاء والسعي وراء إنجاح هذا البرنامج الجديد مع قبولهم له؛**
- **الإستعداد لتقديم وبذل الجهد لنجاح برنامج نظام بطاقة الشفاء وهذا ما تسعى إليه مؤسسة الضمان الإجتماعي؛**
- **الرغبة القوية والأكيدة لإستمرارية العمل بنظام بطاقة الشفاء.[1]**

5-الإلتزام لدى العمـال في ظل تطبيق نظـام بطـاقة الشفـاء:

من خلال نوع التكنولوجيا المستخدمة تتحدد درجة التزام العمال أثناء العمل ومدى الحريات والصلاحيات المتاحة للأفراد للقيام بمسؤوليات الوظائف، ومن خلال درجة الإستقرار التكنولوجي يتحدد عدد ونوع الأنشطة التي يمكن أو التي يجب أن يقوم بها العمال.

فالتزام العامل يظهر من خلال شعوره بالارتياح في العمل بعدما طبق برنامج بطاقة الشفاء، واستعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وإنجازه للمهام بسرعة وبدقة أكثر، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة.[2]

يعتبر مشروع نظام بطاقة الشفاء طموح حيث اعتمد على استعمال التكنولوجيات" الدقيقة " يأتي هذا النظام في إطار العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الإجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل بها قارياً وعربيا، فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق وبيئته.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

حسب اطلاعنا وفي حدود ما توفر لدينا من معلومات ومراجع حول موضوع البحث، لم يتم التطرق إلى علاقة إقتصاد المعرفة بالبعد الإجتماعي، رغم وجود عدد من الدراسات والبحوث العلمية التي أنجزت في مختلف جامعات الوطن، والتي تناولت موضوع علاقة إقتصاد المعرفة بمتغيرات أخرى، ونذكر منها على سبيل الحصر.

المطلب الأول: عـرض الـدراسـات السـابقـة

أولا: دراسـة عـامـر بشيـر (2011 – 2012): دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق التنافسية للبنوك – دراسة حالة الجزائر-أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر.

[1] المعيوف صلاح، أثر المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية على ولاء التنظيمي، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، العدد 107، 2008، ص 11.
[2] مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص477.

تمثلت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: في ظل الانتقال إلى الاقتصاد المعرفي، وشدة التنافسية القائمة بين البنوك، كيف يمكن للاقتصاد المعرفي أن يساهم في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك الجزائرية؟ وما هي آليات تطوير خدماتها المصرفية لزيادة قدرتها التنافسية؟

وقد اعتمد الباحث على توزيع استمارة على عدة بنوك لقياس درجة مساهم إقتصاد المعرفة في تحقيق التنافسية بين البنوك التجارية.

حيث توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- تعد المعرفة مورد استراتيجي يجب العمل على تسيرها وإتباعها واستخدامها وتخزينها؛
- يعد رأس المال الفكري موردا استراتيجيا وسلاح تنافسي للمنظمات التي تمتلكها فقد أصبح في الوقت الراهن مصدرا من مصادر تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة؛
- في ظل التطور التكنولوجي السريع أخذت المنظمة إستراتيجية تتمثل في استقطاب وصناعة رأس المال الفكري والمحافظة عليه وذلك ليستوجب هذه التكنولوجيات ومستجداتها.

ثانيـا: دراسـة بلقـوم فـريـد (**2012 – 2013**): إنتاج ومشاركة المعرفة في المنظمة: الرهان الجديد لإدارة الموارد البشرية – دراسة حالة المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو **9001** لولاية وهران، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان الجزائر.

تمثلت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: على ضوء التطور الملحوظ للدور البشري في إدارة المعرفة، برزت أهمية الاعتماد على إدارة الموارد البشرية في ترقية مستوى المعارف الموجودة في المنظمة، والعمل على رفع نوعية المشاركة فيها، وبالتالي كان محور الإشكالية: ما مدى مساهمة نشاطات إدارة الموارد البشرية في المنظمة في إنتاج ومشاركة المعرفة بين الأفراد بصورة فعالة؟

وقد اعتمد الباحث على توزيع استمارة على العاملين لدراسة مدى مساهمة إدارة المعرفة في ترقية مستوى المعارف في المنظمة

حيث توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- إن المحيط الداخلي الذي يعمل على تدعيم الرصيد المعرفي للأفراد ويحفز الطلب على المصادر الجديدة للمعرفة، لم يكن في المستوى من الصعب استغلال القدرات الكامنة في المؤسسة ما لم تحدد الظروف الداخلية المناسبة والمحفزة على مشاركة المعرفة واقتراح الأساليب الجديدة للعمل؛

- أن درجة الرضا بمستوى المعرفة التنظيمية كان متوسطا، وهذا يعني أن الأفراد لا يجدون دائما المعرفة التي يطلبونها ولا يتمكنون بالتالي من الإجابة على تساؤلاتهم بصفة دائمة ومرضية، وما يؤكد هذه النتيجة هو أن أغلب المعارف المكتسبة كانت خارج المؤسسة، بسبب وجود خلل في نظام تحويل المعارف بين الأفراد متعلق بضعف نظام الإعلام والاتصال، جعل الفرد معزولا عن محيطه من دون وجود سياسة تدعم تحيين معارفه، وكذلك سياسة المؤسسة وتوجهاتها الصارمة التي لا تدع مجال لتطبيق الأفكار الجديدة.

ثالثا: دراسة سمير مسعي (2014 – 2015): اقتصاد المعرفة في الجزائر الواقع ومتطلبات التحول – دراسة تحليلية مقارنة لواقع اقتصاد المعرفة في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.

تمثلت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: أن للمعرفة دورا فاعلا في التنمية الاجتماعية للإنسان، حيث أصبحت هذه الأخيرة العنصر الأهم في عملية الإنتاج، وبالتالي كان محور الإشكالية: ما هو واقع اقتصاد المعرفة في الجزائر، وما هي متطلبات الاندماج في هذا النمط الاقتصادي الجديد؟

وقد اعتمد الباحث على دراسة كمية إحصائية مبنية بالدرجة الأولى على الإحصائيات.

حيث توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- لقد أصبحت المعرفة هي المعيار قياس الرقي الإنساني في الطور الحالي من تطور البشرية، فأصبح شح المعرفة وركودها يحكمان على ضعف القدرة الإنتاجية وتضاؤل التنمية، وأصبح قياس التنمية البشرية بفجوة المعرفة لا بفجوة الدخل؛
- لقد أصبح الإبداع المستمر والمرونة الشديدة هي المحددات الأساسية للحفاظ على تنافسية المنظمات في اقتصاد المعرفة، الذي يتميز بالثورة غير الخطية للإبداع، وسيادة المفهوم الإبداعي للعمل.
- رابعا: دراسة جليط أمباركة (**2016 –2017**): دور اقتصاد المعرفة في تنافسية الاقتصاد الجزائر، مذكرة ماستر، كلية علوم الاقتصادية تخصص إدارة الأعمال التجارة الدولية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

تمثلت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: يعد اقتصاد المعرفة من المواضيع الهامة التي لازالت تلقى اهتماما متزايد من قبل الباحثين والمسيرين، حيث أن الحاجة إليه أصبحت أكثر من ضرورة لمواكبة التطورات والتغيرات المتسارعة التي يفرضها محيط المؤسسات عليها باعتبار المعرفة أحد المصادر الأساسية لخلق القيمة للمؤسسة وتعزيزها تنافسيتها لهذا جاءت الدراسة لتحاول التعرف على دور اقتصاد المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية في الجزائر، وبالتالي كان محور الإشكالية: ما هو دور اقتصاد المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في الجزائر؟

وقد اعتمد الباحث على دراسة كمية إحصائية مبنية بالدرجة الأولى على الإحصائيات.

حيث توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- يمثل اقتصاد المعرفة تكامل المعرفة ورأس المال الفكري بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد فتحت هذه التقنيات أبواب جديدة لانتشار المعرفة وفوائد مكنت الكثير من الدول الطامحة إلى التقدم وبالتالي العمل على تقليص الفجوة التي تفصلها عن الدول المتقدمة الأخرى؛
- تتمثل أهم مؤشرات بناء اقتصاد المعرفة في: مؤشر التنمية البشرية الذي يتضمن مؤشرات التعليم والكفاءات، ومؤشر تكنولوجيات الإعلام والاتصال الذي يتضمن البنية التحتية لأنظمة المعلومات والاتصالات، وأنظمة الإبداع الوظيفي، وأيضا مؤشر النظام الاقتصادي والحافز للمنظمات.

المطلب الثاني: مميزات الدراسة الحالية

أولا: ما يميز الدراسة الحالية على الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بجملة من النقاط منها:

- من حيث الهدف: تهدف الدراسات السابقة إلى إظهار العلاقة بين إقتصاد المعرفة والميزة التنافسية، بالإضافة إلى ربط إقتصاد المعرفة بتطوير المورد البشري للمنظمة، وكذا دور إقتصاد المعرفة في تحقيق التنافسية، بينما تهدف الدراسة الحالية إلى إبراز دور إقتصاد المعرفة في ترقية البعد الإجتماعي للمنظمة؛
- من حيث الأسلوب: لا يوجد اختلاف كبير من حيث الأسلوب خاصة في دراسة الحالة حيث أن معظم الدراسات اعتمدت على البرنامج الآلي SPSS؛
- من حيث المضمون: تختلف هذه الدراسة عن سابقاتها في نقطتين أساسيتين هما:
  - التطرق للبعد الإجتماعي للمنظمة الذي لم يتم التطرق إليه في الدراسات السابقة؛
  - توضيح وشرح التقنيات الحديثة المستخدمة من طرف المنظمة محل الدراسة.
- من حيث أداة الدراسة: تعتبر هذه الدراسة الأولى في حدود اطلاعنا التي درست العلاقة بين إقتصاد المعرفة والبعد الإجتماعي للمنظمة؛
- من حيث المجـال الزمني: تعتبر هذه الدراسة من أطول الدراسات فيما يتعلق بالمجال الزمني، بحكم العمل في المنظمة؛
- من حيث مجـال الدراسة: استغرقت هذه الدراسة خمسة أشهر منها شهرين كفترة تربصية على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء – وكالة سوق أهراس.

ثـانيـا: الإضـافة التي قـدمتهـا الدراسـة الحـاليـة:

على العموم هذه الدراسة تضيف للدراسات السابقة ما يلي:

- الربط بين إقتصاد المعرفة والبعد الإجتماعي للمنظمة؛
- التطرق إلى القيمة المضافة التي قدمها إقتصاد المعرفة في عصرنة المنظمة محل الدراسة؛
- التطرق للإمتيازات التي قدمها نظام الدفع من قبل الغير للمتعاملين مع المنظمة محل الدراسة؛
- مساهمة نظام الدفع من قبل الغير في توطيد العلاقة بين المنظمة محل الدراسة ومختلف المتعاملين؛
- مساهمة إقتصاد المعرفة في كسب ثقة المتعاملين مع المنظمة محل الدراسة.

خـلاصـة الفصـل الأول:

إن تبني منظمات الأعمال لإقتصاد المعرفة، من خلال دمج المهارات وأدوات المعرفة الفنية والإبتكارية والتكنولوجيا المتطورة، لا بد وإن حقق لها إبعادها المختلفة وبالأخص بعدها الإجتماعي الذي يتجسد في رضا المتعاملين معها والقضاء على السلبيات الناتجة عن الطرق التقليدية في العمل. كما أن المواكبة المستمرة لهذا الإقتصاد تعتبر حتمية في ضل التسارع التكنولوجي والإنفجار الرقمي، للميز للبيئة الاقتصادية بصفة عامة.

الفصل الثاني

تمهيـد :

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية للموضوع من الإطار المفاهيمي لإقتصاد المعرفة، وكذلك التطرق للمنظمة والمسؤولية الإجتماعية، ثم التطرق إلى نظام الدفع الإلكتروني ودوره في ترقية العد الإجتماعي لمنظمات الأعمال تحديد في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية، سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة ميدانية على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية، لمعرفة دور إقتصاد المعرفة في ترقية البعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال.

وقد وقع اختيارنا عل الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية وكالة سوق أهراس، أولا بحكم العمل في الصندوق، وثانيا لأن الصندوق الوطني التأمينات الإجتماعية يعتبر المنظمة الوحيدة التي لها بعد اجتماعي تسعى إلى تحقيقه، بالإضافة تبني نظام الدفع من قبل الغير الذي يعتبر مظهر من مظاهر إقتصاد المعرفة.

لذا سيتم في هذا الفصل التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات؛

المبحث الثـاني: النتـائج ومنـاقشتهـا.

المـبحث الأول: الطـريقـة والأدوات

يعد الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية من المنظمات الرائدة في مجال إقتصاد المعرفة والمسؤولية الإجتماعية في الجزائر، ونظرا للقيمة الإجتماعية التي يحتلها الصندوق، فما عليه إلا تبني إقتصاد المعرفة من أجل توفير أفضل الخدمات.

المـطلب الأول: مـنهجيـة الـدراسة

أولا: نظـرة عـامـة عن الصنـدوق الوطـني للتأمينـات الإجتمـاعية للعمـال الأجـراء.

1- نظـام التأمينـات الإجتمـاعية بالجزائر ومراحل تطوره :

يعتبر نظام التأمينات الإجتماعية بالجزائر امتداد للنصوص التشريعية الفرنسية الخاصة بالتأمينات الإجتماعية التي تأسست بصفة رسمية بمقتضى الأمر المؤرخ في 04 أكتوبر 1945، وقد انتظرت الجمعية الجزائرية أربع (4) سنوات لإصدار القرار رقم 49-045 المؤرخ في 10 جوان 1949 م. ومع مرور الزمن تم تطوير عدة مفاهيم للنصوص التشريعية إلى غاية إنشاء الضمان الإجتماعي بالجزائر رسميا وذلك إبتداءا من 01 أفريل 1950، علما أن 80 % من السكان آنذاك كانوا يعيشون بالأرياف، ولم يستفيدوا من مزايا هذا النظام.

إلا أنه يجب التذكير في هذا السياق بأنه في مجالي حوادث العمل والمنح العائلية، كانت هناك تشريعات سارية المفعول في فرنسا قبل سنة 1949، نذكر منها ما يلي:

- القانون المؤرخ في 09 أفريل 1898 م الخاص بحوادث العمل وجداول الأمراض المهنية؛
- القانون المؤرخ في 25 سبتمبر 1919 م فيما يخص المسؤولية المدنية لحوادث العمل التي كان العمال يتعرضون لها في الجزائر؛
- القانون المؤرخ في 25 أكتوبر 1919 م الخاص بالأمراض المهنية وهو امتداد لقانون 09 أفريل 1898 م؛
- سنة 1920: وضعت النصوص التشريعية الخاصة بحوادث العمل؛
- القرار الإداري الصادر بتاريخ 06 ماي 1941 م الخاص باستحداث نظام المنح العائلية في الجزائر؛
- سنة 1949 م تغطية التأمينات الاجتماعية لمخاطر الأمراض، الأمومة، العجز والوفاة؛
- سنة 1953 م إضافة تأمين الشيخوخة للعامل الأجير؛
- أما بعد الاستقلال فقد كان نظام الضمان الاجتماعي الجزائري يتكون من أكثر من 70 جهاز للضمان الاجتماعي و11 جهازا للتقاعد التكميلي مع وضع أكثر من 09 أنظمة والتي تختلف عن بعضها من حيث التمويل والتسيير؛
- 01 أوت 1970: صدور عدة نصوص تشريعية وتنظيمية تهدف إلى تحسين وضعية المؤمنين؛
- 17 سبتمبر 1974: إضافة التأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء، حيث كانوا لا يستفيدون إلا من نظام التقاعد حسب المرسوم رقم 74-128 المؤرخ في 28 أكتوبر1974 م؛
- 01 أكتوبر 1980: تاريخ إمضاء الاتفاقية بين الجزائر وفرنسا للضمان الاجتماعي؛
- 01 فيفري 1982: تم تطبيقها؛
- سنة 1983: تغيير جذري لنظام الضمان الاجتماعي على إثر قوانين جويلية 1983 م التي ترتكز أغلبها على قانون الحماية الاجتماعية للفئات الأخرى خاصة المعوزة منها والمحروم؛
- 1985 م التوحيد التنظيمي للأنظمة المتواجدة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل (CNASAT) والصندوق الوطني للتقاعد (CNR) الوطنيين بموجب المرسوم 85-223 فقد تم تحويلهما إلى مؤسسات عمومية ذات طابع إداري؛
- سنة 1988 م: تغيير الطابع القانوني للصندوق ليصبح مؤسسة عمومية ذات طابع خاص وذلك بموجب القانون رقم 88-01 الذي تتضح فيه استقلالية هذه المؤسسات العمومية؛
- سنة 1992 م: إعادة تأسيس صندوق التأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء؛
- سنة 1994 م: خلق تعويضات جديدة:

- منحة التقاعد المسبق حسب المرسوم 94-10 المؤرخ في 26 ماي 1994 م؛
- منحة البطالة حسب المرسوم 94-11 المؤرخ في 26-05-1994 م؛

- سنة 1995 م: إنشاء صندوق التأمين على البطالة؛
- سنة 1998 م: إعادة تأسيس صندوق العطل المدفوعة الأجر لعمال البناء؛
- سنة 2008: استحداث نظام الدفع من قبل الغير والمتضمن استحداث بطاقة الشفاء.[1]

2. الوضعية القانونية لصناديق الضمان الاجتماعي: [2]

- حسب المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 4 يناير 1992، المتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي أن هيئات الضمان الاجتماعي والمقررة في المادة 49 من القانون 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988م هي:

- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية؛

- الصندوق الوطني للتقاعد؛

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء؛

- ووفقا للمادة 2 من المرسوم السابق أن هذه الصناديق هي التي تتولى تسيير الأخطار المنصوص عليها في قوانين الضمان الاجتماعي، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، وتخضع في علاقاتها مع الآخرين للتشريع التجاري وكذا للقوانين والتنظيمات السارية المفعول وطبقا لأحكام المادة 78 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2 جويلية سنة 1983 توضع الصناديق تحت وصاية الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي؛
- كما تكون مقرات الصناديق بالجزائر العاصمة حسب المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 92-07. وعلى الرغم من تمتع صناديق الضمان الاجتماعي بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية وفقا للمادة الأولى من المرسوم التنفيذي السابق إلا أن المادة 6 منه تنص على أنه: " لا تتمتع وكالات الصناديق بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية وتوضع تحت سلطة أعوان الإدارة ...؛
- يحدد التنظيم الداخلي لكل صندوق بموجب قرار من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي بناءا على اقتراح من مجلس إدارة الصندوق حسب المادة 07 من نفس المرسوم.
- تعرف الحماية الإجتماعية بأنها مجموعة الآليات والمؤسسات التي ترتكز على مبدأ التضامن والتكفل والتي تضمن للأفراد الحماية من الأخطار الإجتماعية كما تهدف كذلك إلى:

[1] www.cnas.dz

- حمايتهم من (المرض، الموت، البطالة، العجز، الشيخوخة .....)؛
- إعادة توزيع المداخيل من دخل القادرين على العمل إلى غير القادرين مثل فئة المتقاعدين والعاجزين؛
- مساعدة وتحفيز التنمية الإقتصادية وذلك من خلال المحافظة على القدرة الشرائية للأفراد لدعم الطلب.

وتتفرع الحماية الإجتماعية إلى عدة صناديق للضمان الإجتماعي موزعة حسب طبقات المجتمع كما يلي:

- الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء (CNAS): ويخص العمال الأجراء وفئات أخرى كالمعوقين والمجاهدين؛
- الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال غير الأجراء (CASNOS): ويخص أصحاب الحرف وأرباب العمل والذين يزاولون مهن حرة وهم ملزمون بدفع اشتراكات الضمان الإجتماعي قصد الاستفادة من التعويضات على المرض وحوادث العمل والأمراض المهنية.....إلخ؛
- الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC): وتضمن هذه الهيئة دفع أجرة شهرية لفترة زمنية معينة للعمال الذين تم تسريحهم بموجب قانون أو قرار وزاري، وكذلك في حالة الإغلاق للمؤسسات العمومية لأسباب اقتصادية أو لأسباب أخرى؛
- الصندوق الوطني للمعاشات (CNR): وتهتم بتسديد مستحقات فئة المؤمنين الذين أحيلوا إلى التقاعد؛
- الصندوق (CACOBATH): ويعمل هذا الصندوق كوسيط بين العامل وربُّ العمل في قطاع البناء والأشغال العمومية، وذلك من خلال الإشتراكات التي تدفع سنويا لهذا الصندوق لتغطية أجور العمال الخاصة بالعطل؛
- وبما أن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية -CNAS-من أحد الصناديق المذكورة سابقا فإنه يعتبر مؤسسة ذات طابع خاص، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.[1]

3 – الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة سوق أهراس -

يقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لوكالة سوق أهراس في الطريق الوطني رقم 16 وبالتحديد في شارع محمد الشريف مساعدية، يتربع على مساحة تقدر بـ 2500م^2 ويبلغ عدد عمال الوكالة 292 عامل. (الوكالة بمختلف فروعها).

يرجع تاريخ التأمينات الإجتماعية لوكالة ولاية سوق أهراس إلى سنوات السبعينات، عندما كانت مركز دفع تابع لوكالة عنابة. ومع نهاية سنة 1976 أصبحت سوق أهراس دائرة تابعة إداريا لولاية قالمة، وبذلك أصبح مركز الدفع

[1] الملتقي الدولي

كذلك تابعا لها إلى غاية 16 أكتوبر 1986 م حيث تم فتح وكالة بولاية سوق أهراس بعد أن أصبحت هذه الأخيرة ولاية بموجب التقسيم الإداري لسنة 1984م.

كانت في البداية ولاية سوق أهراس تضم كل من مركز الدفع المركزي، مركز دفع سدراتة ومركز دفع مداوروش، اللذان كانا تابعين لوكالة قالمة.

وبعد ذلك تم فتح مراكز وفروع وملاحق دفع أخرى على امتداد الولاية حتى أصبحت هذه المراكز والملاحق تضم أزيد من 595 127 مؤمن اجتماعي وأكثر من 195 189 من ذوي حقوقهم، وبذلك يكون مجموع المستفيدين من صندوق الضمان الاجتماعي لوكالة سوق أهراس يفوق 790 316 مستفيد.[1]

والجدول التالي يبين مختلف تصنيفات مراكز الدفع والبلديات المعنية.

الجدول رقم (01): مراكز الدفع والبلديات المعنية

رمز المركز	مركز الدفع	تاريخ التدشين	الترتيب	التصنيف	البلديات المعنية
14 102	مركز دفع سوق أهراس	02/10/1977	مركز دفع +مراقبة طبية	درجة أولى	سوق أهراس، عين الزانة، الحنانشة
14 1021	مركز دفع سدراتة	16/09/1978	مركز دفع +مراقبة طبية	درجة اولى	سدراتة، أم العظائم، تارقالت، الزوابي، عين سلطان، سافل الويدان، خميسة
14 103	مركز دفع مداوروش	01/01/1980	مركز دفع +مراقبة طبية	درجة ثانية	مداوروش، تيفاش، الدريعة، الراقوبة
14 104	ملحقة دفع تاورة	01/01/1987	فرع +مراقبة طبية	درجة ثالثة	تاورة، الزعرورة
14 105	ملحقة دفع المشروحة	30/03/1989	فرع	درجة ثانية	المشروحة، عين سينور
14 106	ملحقة دفع المراهنة	01/01/1989	فرع + مراقبة طبية	درجة ثالثة	المراهنة، ويلان، سيدي فرج
14 107	ملحقة دفع المجموعات	01/01/1990	فرع + مراقبة طبية	درجة ثانية	سوق أهراس
14 108	ملحقة دفع الحدادة	15/12/2002	فرع + مراقبة طبية	درجة ثالثة	الحدادة، الخضارة، اولاد مومن

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على معطيات مصلحة الإحصائيات.

مهام الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية:

- تسيير الأداءات العينية والأداءات النقدية للتأمينات الإجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تسيير تعويضات المنح العائلية، وهي أموال الدولة، ويقوم الصندوق بتسييرها؛
- المساهمة في ترقية سياسة الوقاية من الأمراض المهنية وحوادث العمل؛

[1] معلومات مقدمة من طرف مصلحة الإحصائيات

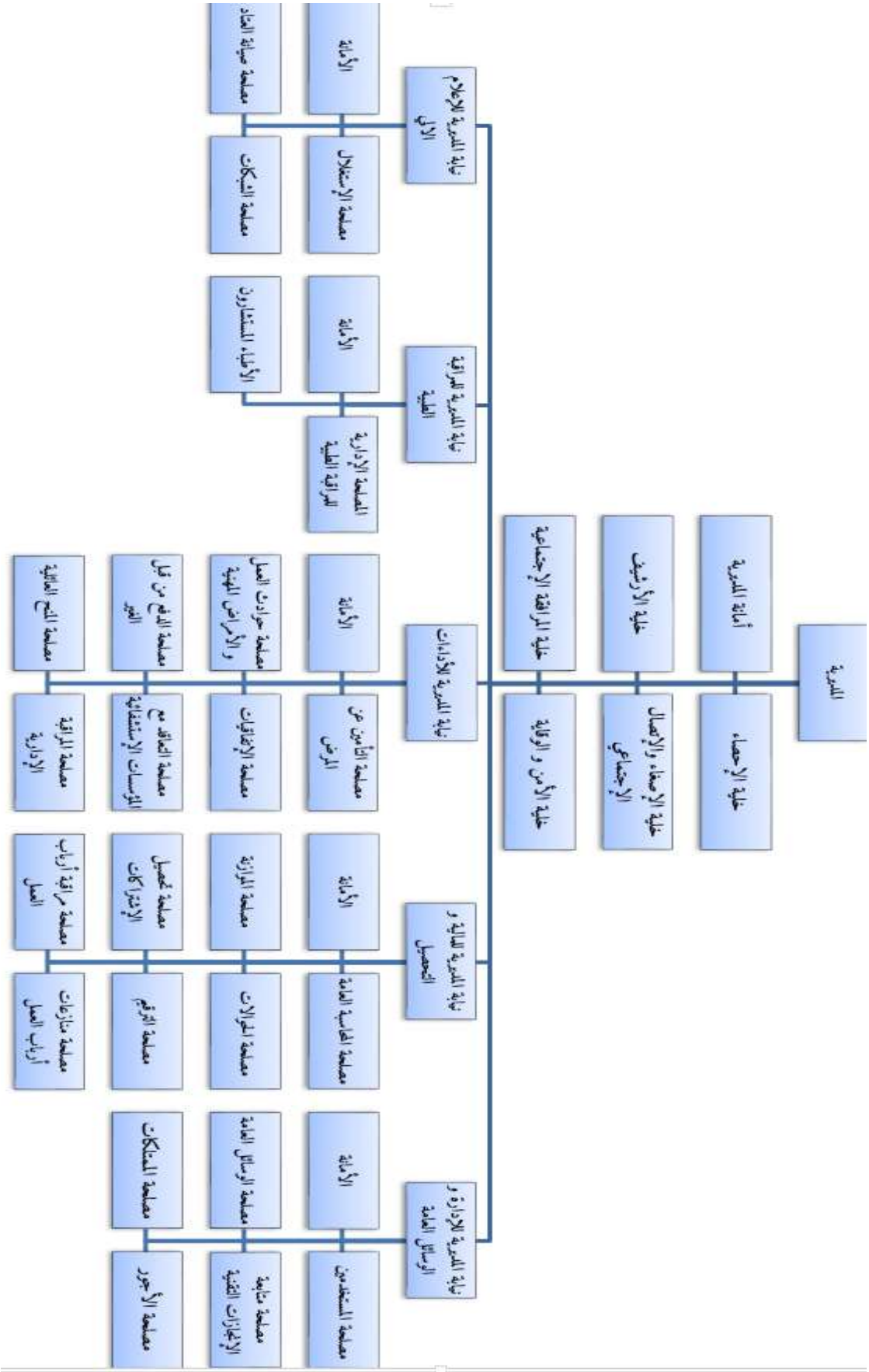
- تنظيم وتنسيق الرقابة الطبية؛
- ضمان التحصيل ومراقبة نزاعات تحصيل الإشتراكات المخصصة لتمويل الأداءات؛
- تسيير تعويضات الأشخاص المستفيدين من الإتفاقيات الدولية؛
- تسيير الأداءات المستحقة للأشخاص المستفيدين من نظام الدفع من قبل الغير؛
- تغطية بعض الفئات غير المؤمنة اجتماعيا وذلك بإعطائهم الأدوية دون مقابل نتيجة إصابتهم بأمراض مزمنة معترف بها ضمن قائمة الأمراض المصرح بها من طرف الوزارة الوصية؛
- تحصيل أقساط الصناديق الأخرى(... ,CNR,CNAC, FNPOS) مقابل حصوله على عمولة؛
- تسيير تعويضات المنح العائلية على حساب السيولة من الخزينة العمومية؛
- يتكفل بتغطية مصاريف العلاج لذوي الدخول الضعيفة دون اقتطاع مصاريف التأمين إن وجدت فتقطع بنسبة ضئيلة لا تتجاوز 2% وإلاَّ يدفعها المستخدم التابع له ومثال على ذلك تأمين التحصيل والمراقبة ومنازعات التحصيل؛
- أفضل الخدمات للمؤمنين اجتماعيا وذلك عن طريق تحسين وتسهيل تعويض مستحقات العلاج وذلك بخلق نظام جديد ذو فعالية عالية ما يسمى" ببطاقة الشفاء" إبتداءا من المتقاعدين إلى الفئات الأخرى التي تعاني من الأمراض المزمنة ثم إلى أن تضم جميع المؤمنين الإجتماعيين؛ [1]
- خلق فروع لها في الدوائر والبلديات التابعة له بغية اختصار المسافات بالنسبة للمؤمنين المتواجدين في تلك المناطق.

4. الهيكل التنظيمي للوكالة

الشكل رقم: (01): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة سوق أهراس.

[1] معلومات مقدمة من طرف مسؤول نيابة المديرية للاداءات.

الشكل رقم: (01): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة سوق أهراس.



عرض بعض الشروحات عن مهام مديرية الوكالة وكل نيابات مديرية المنظمة محل الدراسة:

مديرية الوكالة: تعتبر مديرية الوكالة المؤطر الرئيسي لجميع النشاطات وهذا بالتوصيات الصادرة عن الوصاية ويجسد هذا الدور مدير الوكالة كما الحقت مباشرة به الخلايا التالية:

- **خلية الإحصاء**
- **خلية الإصغاء والإتصال الإجتماعي**
- **خلية الأرشيف**
- **خلية الأمن والوقاية**
- **خلية المرافقة الإجتماعية**

نيابة المديرية للإدارة والوسائل العامة: تقوم هذه النيابة بتسيير مجموع الوسائل المادية والبشرية للوكالة بالإضافة إلى مراقبتها للمشاريع والتكوين المقدم من طرف الوكالة وهي تتكون من المصالح التالية:

- **مصلحة المستخدمين**
- **مصلحة الوسائل العامة**
- **مصلحة متابعة الإنجازات التقنية**
- **مصلحة الممتلكات**
- **مصلحة الأجور**

نيابة المديرية للتحصيل والمالية: تقوم هذه المديرية بتحصيل أموال اشتراكات الضمان الاجتماعي، مراقبة المستخدمين للقوانين السارية المفعول، وتنقسم إلى:

- **مصلحة الترقيم**
- **مصلحة مراقبة المستخدمين**
- **مصلحة تحصيل الإشتراكات**
- **مصلحة المحاسبة العامة**
- **مصلحة منازعات أرباب العمل**

نيابة المديرية للاداءات: تعتبر أكثر وأهم المصالح ارتباطا بالمؤمنين الاجتماعين على اختلاف أنواعهم وتتولى القيام بتعويض المخاطر المختلفة وتهدف إلى تسهيل عملية المؤمنين على حقوقهم المستحقة لدى صندوق الضمان الاجتماعي وتنقسم إلى عدة مصالح وهي :

- **مصلحة التأمين على المرض**
- **مصلحة حوادث العمل والأمراض المهنية**

- مصلحة الإتفاقيات
- مصلحة الدفع من قبل الغير
- مصلحة التعاقد مع المؤسسات الإستشفائية
- مصلحة المنح العائلية
- مصلحة المراقبة الإدارية

نيابة المديرية للمراقبة الطبية: تسير هذه المديرية من طرف الطبيب الرئيس والأطباء المستشارين الآخرين حيث يمارس هؤلاء مهامهم المخولة لهم قانونيا والمتمثلة في الرقابة الطبية حيث يبدون أراءهم حول مصاريف الأدوية، المصاريف الطبية، التنقل للعلاج خارج الولاية أو خارج الوطن، التجهيزات المدعمة للمعاقين، الوصفات الطبية، التوقف على العمل، تحديد صنف العجز عن المرض، ضحايا حوادث العمل.

نيابة المديرية للإعلام الآلي: وتسمى أيضا مركز الحسابات وتعتبر بمثابة القلب النابض لكل العمليات التي تسير الوكالة حيث تقوم بكل أعمال الإعلام الآلي. مهمتها الأساسية هي تخزين المعلومات الخاصة بالوكالة واستغلالها في حساب الميزانية لأنها تحتوي على جميع قواعد البيانات الخاصة وكذلك معالجة تحصيل الاشتراكات وحساب عدد المؤمنين الناشطين (العاملين) وغير الناشطين (الفئات الخاص.

ثانيا: منهجية وإجراءات الدراسة

نظرا لطبيعة الدراسة التي قمنا بها، وقصد الإلمام بجوانب الموضوع والوصول إلى الأهداف واستخلاص النتائج وسعيا للإجابة المطروحة قمنا باستخدام منهج دراسة الحالة لجمع المعلومات وتحديد النتائج المتوصل إليها.

1. مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة هو كل ما يمكن أن تعمم عليه نتائج البحث، وحصر مجتمع الدراسة يعد ضروريا لتبرير الاقتصار على العينة بدلا من تطبيق البحث على مجتمعه، وكذلك معرفة مدى قابلية نتائج الدراسة للتعميم وتأكيد تمثيل العينة للمجتمع، لما كان توجه الدراسة الحالية هو معرفة دور اقتصاد المعرفة في ترقية البعد الاجتماعي لمنظمات الأعمال، فمن الطبيعي أن يكون مجتمع الدراسة متمثلا في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بسوق أهراس

2. عينة الدراسة:

يتم اللجوء لاختيار عينة من المجتمع ما إذا تعذر علينا إجراء الدراسة على جميع أفراد مجتمع البحث، لكثرة عددهم، لهذا تم أخذ عينة من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بسوق أهراس، حيث تم توزيع الاستبيان

على الأفراد العاملين في الصندوق الذي أجرينا فيه الدراسة، وعلى هذا الأساس تم توزيع (30) استبيان على عينة الدراسة، وتم الحصول على (20) استبيانا بنسبة استرجاع تقدر ب66.66%.

3.متغيرات الدراسة:

يتضمن هذا الموضوع والمتمثل في دور اقتصاد المعرفة في ترقية البعد الاجتماعي لمنظمات الأعمال، على متغيرين، الأول هو اقتصاد المعرفة حيث تم التطرق للاتصال كبعد لاقتصاد المعرفة، أما المتغير الثاني فتمثل في البعد الاجتماعي للمنظمة (التحفيز كعنصر أساسي).

المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة

أولا: المقابلة الشخصية:

المقابلة أسلوب لتجميع البيانات والمعلومات اللازمة في الميدان، وهي تبادل لفظي وجها لوجه بين القائم بالمقابلة والمستجوب بهدف الحصول على المعلومات، قمنا بإجراء هذا البحث مقابلات شخصية، والمتمثلة في:

- أساتذة في مجال إدارة الأعمال؛
- السيد مدير الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة ولاية سوق أهراس-؛
- نائب المدير للاداءات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة ولاية سوق أهراس؛
- نائب المدير للإعلام الآلي بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة ولاية سوق أهراس؛
- رئيس مصلحة الدفع من قبل الغير؛
-ممثلي العمال بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة ولاية سوق أهراس.

ثانيا: الإستبانة:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية لما لها من أهمية في توفير الوقت والجهد، وتم تصميمه بالاعتماد على الأستاذ الدكتور المشرف، ومن العبارات المنهجية التي اعتمدت في اختيار هذه الأداة كوسيلة أساسية في جمع البيانات الميدانية هو أن الاستبانة تعد أداة منتظمة ومضبوطة لجمع بيانات الدراسة من خلال صياغة نموذج الأسئلة التي توجه لأفراد المنظمة للحصول على بيانات معينة، بالإضافة إلى الاتساق والتكامل بين استخدام هذه الأداة والإطار العام لموضوع البحث وكذا حجم العينة.

وفي إعداد وتصميم الإستبانة تم مراعاة التدرج في الأسئلة والتسلسل المنطقي، وأن تكون الأسئلة محددة ودقيقة ومتجانسة ومضمونها واضح، وتضمنت هذه الأسئلة: أسئلة ذات اختيارات متعددة، وأسئلة محددة الإجابة أو مغلقة، وقد تم إنجاز الإستبانة في عدة مراحل: مرحلة الإعداد، مرحلة التجريب، ومرحلة الصياغة النهائية.

ثالثا: محاور وأبعاد الإستبانة:

تتكون الإستبانة من محورين بالإضافة إلى صفحة التقديم، وهي كما يلي:

- المحور الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفة: الجنس، السن، التحصيل العلمي، الخبرة...؛
- المحور الثاني: يتعلق بمتغير اقتصاد المعرفة؛
- المحور الثالث: البعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال.

رابعا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات تم الإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية بما يتلاءم مع طبيعة الدراسة وتوجهاتها، وتمثلت هذه الأساليب فيما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية؛
- معامل الارتباط: لقياس نوع ودرجة العلاقة بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وللتعرف على قوة ومعنوية العلاقة بين المتغيرات؛
- معامل التحديد؛
- قمنا باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل الإستبانة، بالإضافة إلى WORD et EXCEL؛
- صدق وثبات أداة الدراسة؛

استخدمنا طريقة ألفا كرو نباخ لقياس وثبات صدق أداة الدراسة حيث بلغت النسبة (0.823) وهي نسبة عالية جدا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (02): معامل ألفا كرو نباخ لعينة الدراسة:

عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
25	0.823

المصدر: من إعداد الطلبة

مقياس الإستبيان:

المكون من خمس درجات لتحديد دور إقتصاد المعرفة في ترقية البعد الإجتماعي (Likert scale) لقد تم اعتماد مقياس ليكيرت الاجتماعي لمنظمات الأعمال، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): مقيـاس ليكيرت لتحديد مستوى الموافقة

الدرجة	مستوى الأثر
1	غير موافق بشدة
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطلبة

كما تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولا باستخدام المقياس الترتيبي للأهمية، للإستفادة منها فيما بعد عند التحليل، وذلك كما هو في الجدول رقم (04):

جدول رقم (04): مقيـاس لتحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسـابي.

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1 – 1.80	متدنية جدا
1.81 – 2.61	متدنية
2.62 – 3.42	متوسطة
3.43 – 4.24	عالية
4.24 – 5	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطلبة

المتوسط الحسابي عالي جدا لما يكون محصور بين القيمتين 4.24 – 5 بينما يكون متدني جدا بين القيمة 1 – 1.80

المبحث الثـاني: النتـائج ومنـاقشتهـا

تم توزيع الإستبيان على عينة من عمال الصندوق الوظني للتأمينات الإجتماعية، البالغ عددها 30 حيث تم إستراجاع منها 20 إسمارة مملؤة أي بنسبة 66.66 %

المطلب الأول: عـرض نتـائج الـدراسـة

أولا: وصف مجتمع الدراسة

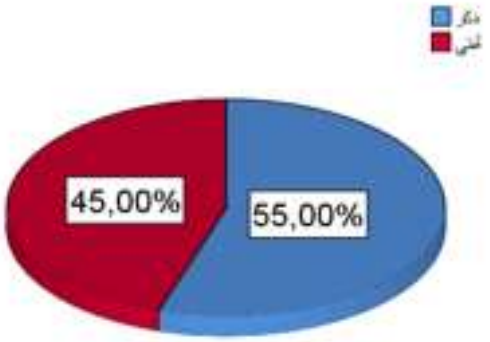
1. من حيث الجنس:

الجدول رقم (05):وصف العينة من حيث الجنس

	التكرار	النسبة المؤوية
الذكور	11	55
الإناث	9	45
المجموع	20	100

المصدر من نتائج الدراسة

الشكل رقم (02): عينة الدراسة من حيث الجنس



المصدر: نتـائج الدراسة

كانت القيمة متقاربة بين الذكور والإناث حيث تكونت العينة من 11 ذكرا أي نسبة 55 %بينما الإناث فكان 9 إناث أي نسبة 45 %.

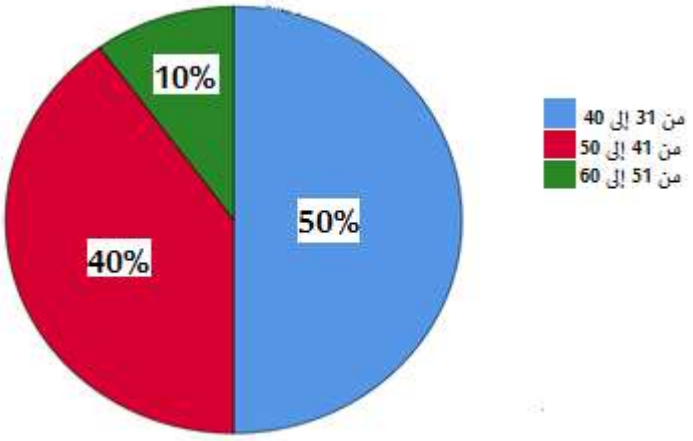
2. مجتمع الدراسة من حيث السن

الجدول رقم (06): يمثل عمر العينة بالسنوات

القيم	التكرار	النسبة المؤوية
40-31	10	50
50-41	8	40
60-51	2	10
المجموع	20	100

المصدر: نتـائج الدراسة

الشكل رقم (03): عمر العينة بالسنوات



المصدر: نتـائج الدراسة

كان نصف أفراد العينة يتراوح عمرهم بين 31 سنة و40 سنة ممثل نسبة 50% وتليها الفئة الثانية التي يتراوح عمرها بين 41 سنة و50 سنة والتي تمثل نسبة 40 % أما الفئة الثالثة والتي تمثل العمر المحصور بين 51 سنة و60 سنة فكانت الأقل بنسبة 10% .

3. المؤهل العلمي لمجتمع الدراسة

الجدول رقم (07): المؤهل العلمي لمجتمع الدراسة

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المؤوية
متوسط	1	5
ثانوي	5	25
جامعي	13	65
مؤهل أخر	1	5
المجموع	20	100

المصدر: نتائج الدراسة

الشكل رقم (04): المؤهل العلمي لمجتمع الدراسة

المصدر: نتـائج الدراسة

أغلب أفراد العينة ذو مستوى جامعي بنسبة 65 % أي بمقدار 13 عامل بينما المستوى الثانوي ممثلا بنسبة 25% يمثله 5 عمال فقط بينما مستوى المتوسط ومؤهل أخر (تقني سامي) كانت النسبة الأضعف حيث مثلت 5% لكل عينة، أي عامل واحد فقط لكل منهما.

إضافة إلى ذلك فأن أغلب أفراد العينة قد استفادوا من تكوين في مجال نظام الدفع من قبل الغير، مما قد يساهم في مصداقية الإجابات، باعتبارهم يملكون مستوى معرفي عالي يسمح لهم بالإلمام بكل جوانب الموضوع بالدقة والشمولية.

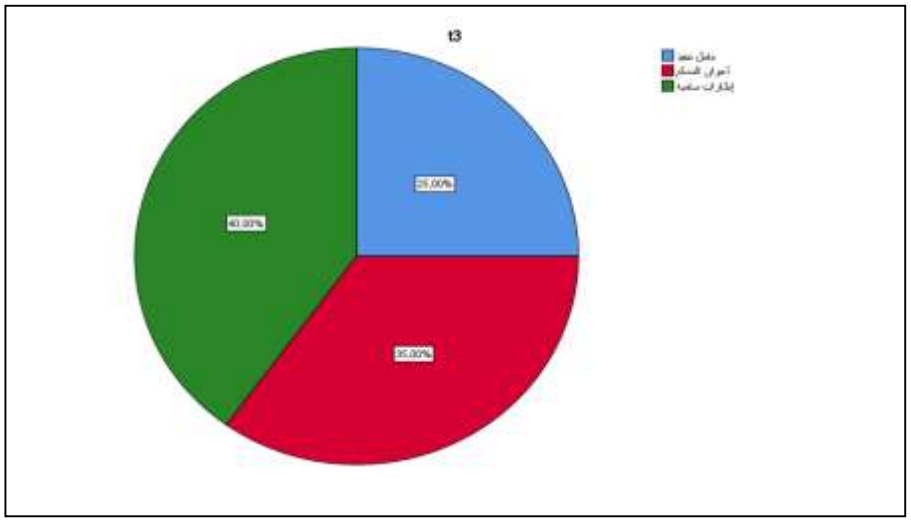
4. مجتمع الدراسة من حيث المستوى الوظيفي:

الجدول رقم (08): المستوى الوظيفي لمجتمع الدراسة

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المؤوية
عامل تنفيذ	5	25
أعوان تحكم	7	35
إطار سامي	8	40
المجموع	20	100

المصدر: نتـائج الدراسة

الشكل رقم (05): المستوى الوظيفي لمجتمع الدراسة



المصدر: نتـائج الدراسة

النسبة الأعلى للفئة مكونة للإطارات السامية، حيث مثلت 40% أي 8 عمال من مجتمع الدراسة بينما أعوان التحكم تمثل 35% أي 7 عمال أما بالنسبة لأعوان التنفيذ فكانت 25 % ومتكونة من 5 عمال.

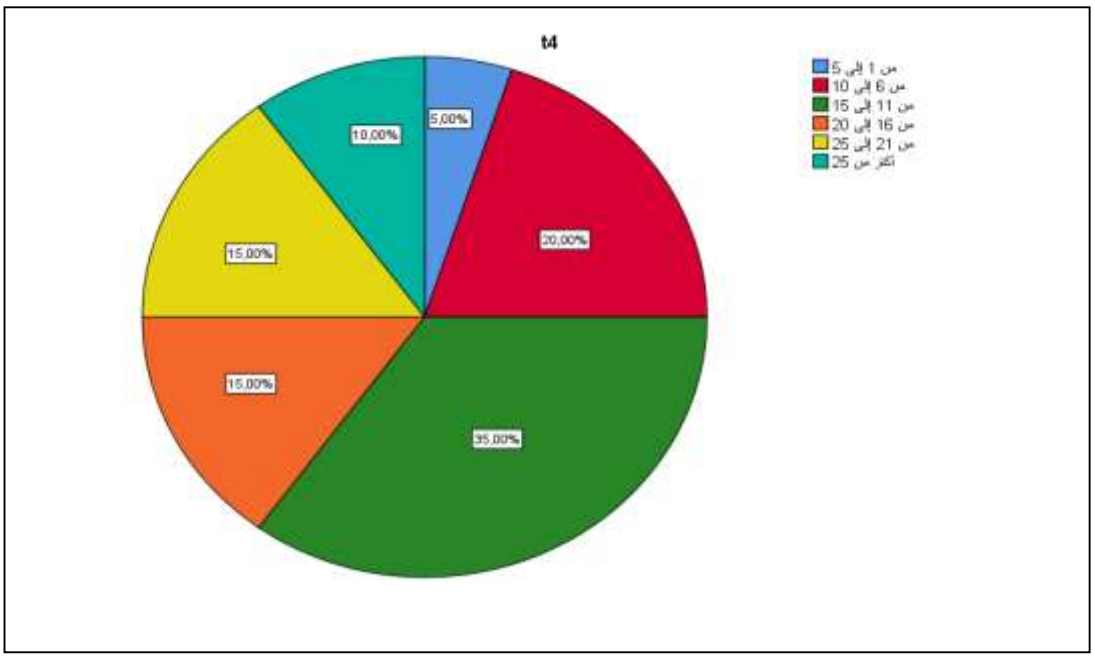
5. مجتمع الدراسة من حيث الأقدمية

الجدول رقم (09): الأقدمية بالسنوات لعينة الدراسة

القيمة	التكرار	النسبة المؤوية
5-1	1	5
10-6	4	20
15-11	7	35
20-16	3	15
25-21	3	15
25 +	2	10
المجموع	20	100

المصدر: نتـائج الدراسة

الشكل رقم (06): شكل توضيحي للأقدمية بالسنوات لعينة الدراسة



المصدر: نتـائج الدراسة

معظم أفراد العينة يملكون أقدمية في مجال العمل بين 11-15 سنة حيث يمثلون ما نسبته 35% من مجتمع العينة، أي 07 عمال، بينما الفئة التي تليها المتمثلة في الأقدمية المتراوحة بين 6-10 سنوات النسبة أي بنسبة 20% أي 4 عمال، أما الفئة الموالية في الأقدمية فكانت بين 16-20 سنة و21-25 سنة أي بنسبة 15 % لكل واحدة منهما أي 3 عمال. أما الفئة +25 سنة فكانت بنسبة 10 % أي عاملين. وفي الاخير فئة 1-5 سنوات فكانت بنسبة 5 % أي عامل واحد فقط.

ثانيا: عرض النتائج المتعلقة بأسئلة الإستبيان

1. عرض نتائج أسئلة المحور الأول المتعلق باقتصاد المعرفة

الشكل رقم (10): يوضح نتائج المحور الأول المتعلق باقتصاد المعرفة

العبارة	المتوسط الحسابي	الترتيب
ترتكز المنظمة في عملياتها ونشاطاتها على المعرفة.	3.65	3
تستخدم المنظمة أسلوب البحث والتطوير لإنشاء واكتساب المعرفة.	3.10	9
يتوفر لدى العاملين المهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم على أفضل وجه.	2.90	10
المنظمة على دراية بكل احتياجات المتعاملين وتلبية احتياجاتهم من خدمات والعمل على تقديمها بالوقت والجودة المطلوبة.	2.90	11
تمتلك المنظمة مواقع إلكترونية للتواصل مع مختلف متعامليها.	3.60	5
تخصص المنظمة ميزانية معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا المعلومات.	3.55	7
تساهم التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة في السرعة والفعالية في الأداء.	3.70	1
تمتلك المنظمة شبكة إلكترونية تمكنها من تبادل وتوزيع المعارف والمعلومات فيما بين العاملين والمتعاملين على حدا سواء.	3.58	6
تسعي المنظمة للحصول على أفضل المعلومات من شتى المصادر.	3.15	8
تقوم المنظمة وبصفة دائمة بتحيين تكنولوجياتها للمعلومات (برامج، عتاد).	3.70	2
سخرت المنظمة كافة الإمكانيات لمواكبة العصرنة.	3.63	4
المجموع	3.389	

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج SPSS

بلغ المتوسط الحسابي العام 3.389، حيث احتلت العبارة المتعلقة بساهمة التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة في السرعة والفعالية في الأداء المرتبة الاولى بمتوسط حسابي يقدر ب 3.70، أما المرتبة الأخيرة فقد احتلتها العبارة المتعلقة بدراية المنظمة بكل احتياجات المتعاملين وتلبيتها، والعمل على تقديمها بالوقت والجودة المطلوبة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.90.

2. عرض نتـائج أسئلة المحور الثـاني المتعلق بالبعد الإجتمـاعي

الشكل رقم (11): يوضح نتـائج المحور الثـاني المتعلق بالبعد الإجتمـاعي

العبـارة	المتوسط الحسـابي	الترتيب
تلقي المنظمة تقديرا من قبل المجتمع.	3.35	7
تراعي المنظمة مصالح المجتمع عند القيام بنشاطها.	3.40	6
تقوم المؤسسة بتقديم أفضل الخدمات التي تلبي رغبات وحاجات المتعاملين معها	3.21	8
تعتبر المنظمة طرفا فعالا في المجتمع بصفتها جزء منه.	3.95	2
تحظى المنظمة برضاء مختلف المتعاملين معها.	2.95	11
تسعي المنظمة إلى تحقيق العدالة الإجتماعية.	2.95	12
تتكفل المنظمة بالفئات الهشة من المجتمع.	3.65	4
تؤدي المنظمة دورها على أكمل وجه في المرافقة الإجتماعية.	2.90	14
تحظى الخدمات الإجتماعية بالمنظمة بقبول العاملين.	3.10	10
توفر المنظمة فرص للترقية والتقدم في مختلف المجالات الوظيفية	3.16	9
ساهم العمل بنظام الدفع من قبل الغير في كسب ولاء المتعاملين.	3.58	5
تنتهج المنظمة أساليب وقائية من الآثار السلبية للتكنولوجيا.	2.95	13
ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير أساليب العمل مع المتعاملين.	3.90	3
ساهم العمل بنظام الدفع من قبل الغير في تسهيل الإجراءات وكسب ثقة المتعاملين.	4.60	1
المجموع	3.381	

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتمـاد على برنـامج SPSS

بلغ المتوسط الحسابي العام 3.381، حيث احتلت العبارة المتعلقة بساهمة العمل بنظام الدفع من قبل الغير في تسهيل الإجراءات وكسب ثقة المتعاملين المرتبة الاولى بمتوسط حسابي يقدر ب 4.60، أما المرتبة الأخيرة فقد احتلتها العبارة المتعلقة بتأدية المنظمة دورها على أكمل وجه في المرافقة الإجتماعية بمتوسط حسابي يقدر ب 2.90.

3. النتـائج الإجمـالية

1.3 المحور الأول المتعلق باقتصاد المعرفة

الشكل رقم (12): يلخص القيم التي تعتمد في تحليل النتـائج بالنسبة للمحور الأول

التعيين	القيمة	التعليق
معامل ألفا كرو نباخ	0.823	نسبة جيدة أي هناك تقارب كبير في إيجابات العينة
المتوسط الحسابي	3.389	نسبة عالية
الانحراف المعياري	0.092	نسبة الخطأ قليلة

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتمـاد على الإستبيـان وبرنـامج SPSS

2.3 أسئلة المحور الثـاني المتعلقـة بالبعد الإجتمـاعي للمنظمـة

الشكـل رقـم (13): يلخص القيـم التي تعتمـد في تحليـل النتـائج بالنسبـة للمحور الثـاني

التعيين	القيمة	التعليق
معامل ألفا كرو نباخ	0.880	نسبة جيدة أي هناك تقارب كبير في إيجابات العينة
المتوسط الحسابي	3.381	نسبة عالية
الانحراف المعياري	0.257	نسبة الخطأ قليلة

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتمـاد على الإستبيـان وبرنـامج SPSS

المـطلب الثـاني: منـاقشـة نتـائج الدراسـة

تتم مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات التي صيغت من أجل هذه الدراسة حيث كان اختبار الفرضيات بالإعتماد على مؤشر المتوسط الحسابي وكانت النتائج كما يلي:

1. نتـائج الفـرضيـة الأولى: وتم اختبارها من خلال متغير: إقتصاد المعرفة وكانت النتيجة كالآتي:
- جاءت نتيجة الدراسة بنسبة 67.78% هي نسبة عالية التي تؤكد أن الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية يتوفر كل المتطلبات التي من شأنها أن تحقق التطور في مجال إقتصاد المعرفة، حيث اعتمدت بالدرجة الأولى على تقنية الدفع من قبل الغير التي تدل على الإهتمام بمجال إقتصاد المعرفة لكن دون التنوع في مجال المعرفة؛
- وعليه يمكن القول أن الفرضية التي تقول بأنه "يوجد تبني عالي لممارسة إقتصاد المعرفة من طرف المنظمة محل الدراسة" هذه الفرضية تحققت.

2. نتـائج الفـرضيـة الثـانيـة: وتم اختبارها من خلال متغير البعد الإجتماعي بمنظمة الأعمال، وكانت النتيجة كالآتي:
- جاءت نتيجة الدراسة بنسبة 67.62% وهي أيضا عالية حيث تعبر عن أن الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية يهتم بالجانب الإجتماعي الذي يعبر مبدأ العمل الاجتماعي؛
- وعليه يمكن القول بأن الفرضية التي تقول بأنه "يوجد مستوى عالي لتحقيق البعد الإجتماعي في المنظمة محل الدراسة" هي أيضا تحققت.

3. نتـائج الفـرضيـة الثـالثـة: وتم اختبارها من خلال عبارة: ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أساليب العمل مع المتعاملين، حيث كانت النتيجة كالتي:

- تحصلت هذه العبارة على نسبة تقدر ب 78% نسبة عالية التي تدل على أن العمال لهم معرفة كاملة في مجال التكنولوجيا، بالإضافة إلى التكوينات التي تلقوها في مجال الدفع الالكتروني، وكذلك رغبة الإدارة في أن تكون لها الميزة التي تجعلها رائدة في المجال الإجتماعي؛
- وعليه يمكن القول التي تقر بأنه: "ترتكز المنظمة محل الدراسة في تحقيق البعد الإجتماعي بدرجة عالية على إقتصاد المعرفة" قد تحققت.

4. نتـائج الفرضيـة الرابعة: وتم اختبارها من خلال العبارة الآتية: ساهم نظام الدفع من قبل الغير في تسهيل الإجراءات وكسب ثقة المتعاملين، حيث كانت نتيجة الدراسة كما يلي:

- تحصلت هذه العبارة على نسبة تقدر ب 92%، هي نسبة عالية جدا بالنسبة لمساهمة نظام الدفع الالكتروني الذي ساهم بشكل كبير في ارتياح المتعاملين مع الصندوق.
- وعليه الفرضية التي تعتمد على أن " المنظمة محل الدراسة حققت مكاسب كبيرة جراء تبنيها لإقتصاد المعرفة" لقد تحققت بنسبة عالية جدا مقارنة مع الفرضيات الأخرى بحكم أن نظام الدفع من قبل الغير يعتبر قيمة مضافة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الجراء بحكم أن المتعاملين في ارتياح كبير وعلى ثقة تامة بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية.

خلاصـة الفصـل الثـاني:

بعد تحليل نتائج الاستبيان توصلت الدراسة إلى استخلاص بعض النتائج التي تعبر عن تأثير إقتصاد المعرفة في ترقية البعد الإجتماعي للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية والتي جاءت كما يلي:

- الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية يعتبر من بين القطاعات المتطورة في مجال إقتصاد المعرفة؛
- تعتبر المسؤولية الإجتماعية من أهم الأوليات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية؛
- أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تطوير كبير في مجال العمل مما ساهم في تطور في أساليب العمل وربح الوقت؛
- يعتبر نظام الدفع من قبل الغير من بين الميزات التي تميز الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية، حيث من خلالها تم كسب زيادة عدد المتعاملين بالإضافة للولاء، وثقة المتعاملين.

الخاتمـــة

الخاتمـــــــة

لقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور إقتصاد المعرفة في ترقية البعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال، اعتبارا من أن المفهومين لهما أهمية كبيرة في بقاء منظمات الأعمال في ظل التطورات التي يشهدها الإقتصاد العالمي، كما تم القيام بدراسة المفهومين في منظمة ذات طابع إجتماعي بالدرجة الأولى لها مكانة هامة في سوق التأمينات الجزائرية وحتى على المستوى الدولي.

منذ ظهور الثورة الصناعية، و الإقتصاد التقليدي يركز على عاملين أساسين و هما : رأس المال و العمالة، وكان ينظر إلى المعرفة، الإنتاجية، التعليم، و رأس المال الفكري كعوامل ثانوية، و مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد و العشرين، وحدوث الثورة المعلوماتية و التكنولوجية التي شهدها العالم في هذه الفترة، اختلفت المعايير ، حيث أدى ذلك إلى تغيرات عميقة في الهيكل الاقتصادي انعكست على أداء الاقتصاد ونموه، إذ أصبحت المعرفة و التكنولوجيا مفاتيح التشغيل الحديثة للإنتاج ، و باتت المعرفة موردا أساسيا من الموارد الاقتصادية ، في حين تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العامل الأساسي في النمو الاقتصادي ، ومع إدخال هذان العاملان المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الحياة الاقتصادية ظهر نظام جديد عرف باقتصاد المعرفة ، الذي يقوم على فهم جديد أكثر عمقا لدور المعرفة و رأس المال الفكري وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطور الاقتصاد و تقدم المجتمع.

وعلى هذا الأساس دعت المنظمات الحديثة إلى التسلح بكافة أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي استخدام المعرفة المتجددة وفي استقطاب وصناعة رأس المال الفكري كضرورة، حتى أصبح من الجائز القول بأن من يملك رأس المال الفكري المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أقوى من الذي يملك الأموال، كما أن الدول التي تحقق أعلى معدلات النمو الاقتصادي والأكثر تقدماً .هي التي تمتلك إمكانيات المعرفة.

ولهذا وجب على المخططين الاقتصاديين إعادة النظر في الاقتصاد الوطني الذي ظل لعدة سنوات ضحية الصندوق النقد الدولي من جهة، وللأسف الشديد لا نمتلك حتى الآن أو بالأحرى لم ننتقل إلى امتلاك التكنولوجيا الحديثة بل مستهلكين لها، ولا زلنا نعاني من تبعات الاقتصاد الريعي الذي يعتمد على البترول من جهة أخرى، وهي عوامل ستعيقنا من اجل التحول إلى اقتصاد المعرفة، رغم زيادة الاهتمام والوعي الذي تبديه بلادنا في محاولة لتطوير وتحسين البنية التحتية للمعلوماتية وبناء القدرات التكنولوجية.

إن البعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال ليس مفهوما وليد الصدفة، بل هو وليد بيئة منظمات الأعمال المعاصرة، إن تطور هذا المفهوم في ظل تغافل منظمات الأعمال عن واجباتها تجاه المجتمع والبيئة وباقي أصحاب المصلحة، وانشغالها بكيفية جمع الأرباح، فظهرت مجموعة من الأفكار التي تنبه إلى دور المنظمات في التنمية الإقتصادية وفي حل مشكلات المجتمع، وفي حماية البيئة، وتبنت الكثير من منظمات الأعمال ممارسات تتعلق بالبعد الإجتماعي.

كما ان البعد الإجتماعي هو الوسيلة التي تستخدمها المؤسسات لإدارة وتنظيم علاقاتها بكامل الأطراف ذات المصلحة معها، لهذا ارتبط مفهوم البعد الإجتماعي بنظرية أصحاب المصلحة، حيث توضح لنا هذه النظرية الأطراف الذين يجب التوجه إليهم ببرامج البعد الإجتماعي وهم أصحاب المصلحة.

إن للمسؤولية الإجتماعية عدة أبعاد تسعي المؤسسة لتوفرها بغية تحقيق عدة مزايا، ولعل أهم هذه الأبعاد هو البعد الإقتصادي والبعد الإجتماعي، هذا الأخير هو محور الدارية حيث له أهمية كبير في المجتمع، وذلك من خلال القيمة التي يملكها، حيث أن للبعد الإجتماعي أهمية بالغة الأهمية في المجتمع، لذا على منظمات الأعمال العمل على تحقيقها من أجل كسب ثقة المتعاملين، ورضاهم.

ومما لا شك فيه أن التغيرات الملحوظة في المجال التكنولوجي أدى إلى تغيرات في المحيط القيمي، ومن أجل تثبيت واستمرارية هذه القيم العمالية السليمة التي تحتاج إليها المؤسسات، والتخلي على بعض اليم التي لم تعد مناسبة، و لذلك فبإدخال نظام بطاقة الشفاء الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء زاد من الاهتمام بتطبيق العدالة وقيم النزاهة والحيادية في المنظمة لأنها تعتبر أحد المتطلبات الأساسية لتشكيل سلوكيات واتجاهات ايجابية لدى العمال وبناء على ذلك فإن تحقيق العدالة بين العمال هو أحد التحديات التي واجهتها منظمات التأمينات الاجتماعية .

كما يبدوا أن خدمات بطاقة الشفاء المعتمدة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء زادت من التزام العمال لأنها قدمت له مجموعة من الميكانيزمات كالمعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدى المؤسسة بدلا من استغراق وقت طويل في البحث عن ملفات المؤمن لهم اجتماعيا ومراقبة جميع الوثائق والملفات الإدارية أي أنها وفرت الجهد والوقت على العمال.

وعلى العموم فان نظام الدفع من قبل الغير يعتبر ضرورة عصرية وهامة، ويبقى خطوة هامة لمواكبة التطور الذي يدور حولنا، وبالتالي يجب الاهتمام بإنجاح هذا النظام الجديد لأنه يخدم مصلحة المؤمن والعامل على حد سواء.

نتائـــج الدراســـــة :

من خلال الدراسة المتأنية للموضوع توصلنا إلى مجموعة من الإستنتاجات، نجوزها فيما يلي:

- ممارسة منظمات الأعمال سواء كانت خاصة أو حكومية أو احتكارية لإقتصاد المعرفة أصبح ضرورة ملحة وحتمية إن أرادت زيادة أرباحها أو حتى تحقيق الاستمرارية؛
- على منظمات الأعمال بدراسة مختلف الأبعاد الإقتصادية والإجتماعية والبيئية لاستغلال كل الفرص التي تحقق البقاء والإستمرارية وزيادة الحصة السوقية؛

- أحدثت التطورات التكنولوجية تغير إقتصادي، تمثلت في الانتقال من الإقتصاد التقليدي إلى الإقتصاد المعرفي الذي يعتمد بالدرجة الأولى على المعرفة، بدلا من رأس المال ووسائل الإنتاج؛
- توسيع استخدام إقتصاد المعرفة في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية؛
- يسمح إقتصاد المعرفة بالقضاء على البيروقراطية السلبية؛
- وعي وإدراك منظمات الأعمال بأن أداء الأعمال بكفاءة وفعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة واستثمار في طاقتها البشرية؛
- سمح نظام الدفع من قبل الغير في زيادة عدد المتعاملين مع الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الجراء؛
- سمح نظام الدفع من قبل الغير في توفير الجهد وسرعة الأداء، مما جعل كل من العامل والمتعامل في ارتياح؛
- سمح نظام الدفع من قبل الغير في كسب ثقة وولاء المتعاملين مع الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية؛
- بالنسبة لكسب حصة سوقية أو زيادة الأرباح، هنا يمكن القول أن المنظمة لا تسعى إليهما لأنها منظمة احتكارية لا يوجد لها منافسين، أيضا أن المتعاملين مجبرين بالتعامل مع الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الاجراء بحكم قوة القانون.

الإقتراحـــات:

- إن التحول نحو إقتصاد المعرفة هو نموذج مؤسس لإقتصاد ما بعد بترول، ومنه وجب على الجزائر توجيه كافة جهودها نحو هذا النموذج باعتباره النموذج الإقتصادي المعاصر؛
- هيكلة بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتسهيل عملية تبادل المعلومات؛
- إن الإنتقال إلى مجتمع المعلوماتية يتطلب الإشراك لكل الأطراف المعنية باعتبارها عاملا أساسيا لنجاح إقتصاد المعرفة؛
- اعتماد برنامج وطني للعلم والتكنولوجيا والاتصالات، لتسهيل عملية تبادل المعلومات؛
- اعتبار المعرفة رأس مال فكري ومورد استراتيجي في منظمات الأعمال، والعمل عليها وتسييرها واستخدامها بكفاءة؛
- تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتشجيع الإستثمار في هذا القطاع؛
- ضرورة الإهتمام بالبعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال الذي يحقق الرضا وكذلك زيادة الثقة؛
- إن للمسؤولية الإجتماعية أهمية كبيرة لمنظمات الأعمال، في ترقية أبعاد المنظمة من خلال إقتصاد المعرفة.

أفـــاق الدراســـة:

يعتبر إقتصاد المعرفة والبعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال من المواضيع الحديثة، التي ينبغي التعمق فيها، وكذلك القيام بعدة دراسات حولها، وإعطائها مزيد من الأهمية بالنسبة للأبحاث العربية، والجزائرية على وجه الخصوص.

خلال فترة الدراسة تبين أن هناك عدة مواضيع تحتاج إلى الدراسة منها:

- **دراسة إلزامية الجزائر للتوجه نحو تطبيق إقتصاد المعرفة؛**
- **دراسة دور إقتصاد المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية (دراسة مقارنة)؛**
- **دور الإقتصاد المعرفي في تطوير السوق المالي؛**
- **البنوك الإلكترونية في الجزائر: الفروض والتحديات؛**
- **دراسة مساهمة إقتصاد المعرفة في تطور قطاع الاتصالات في الجزائر (دراسة مقارنة بين مختلف شركات الاتصالات)؛**
- **دراسة مقارنة بين تبني إقتصاد المعرفة لمنظمات حكومية احتكارية ومنظمات خاصة؛**
- **دراسة تأثير إقتصاد المعرفة في ترقية البعد الإقتصادي لمنظمات الأعمال.**

المراجـــع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أشرف عبد الرحمان محمد، دور إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال في ظل إقتصاد المعرفة، منشورات كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 2005.
2. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
3. دهان عبد الرؤوف، الاقتصاد من الألف إلى الياء، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر،2015.
4. حسان الجيلاني، الجماعات في التنظيم (دراسة نفسية إجتماعية للجماعات في المنظمة)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
5. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العماري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
6. محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007.
7. مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
8. ناصر دادي عدون، المؤسسة الإقتصادية (موقعها في الإقتصاد، ووظائفها، وتسييرها، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2009.
9. نجم عبود نجم، ادارة المعرفة (المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
10. سعد علي العترى، أحمد على صالح، إدارة رأس المال الفكري في إدارة منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، .2009.
11. عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، المنهج والإقتصاد المعرفي، الكبعة الأولى، المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
12. عبد الوهاب سويسي، المنظمة (المتغيرات-الأبعاد-التصميم)، دار النجاح للكتاب، الجزائر، 2009.
13. عدنان داود محمد العذاري، هدى زوير مخلف الدعمي، الاقتصاد المعرفي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، 2010.
14. فليح حسن خلف، المعرفة، الطبعة الأولى، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
15. صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتنظيمية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2011.
16. ربحي مصطفى عليان، ادارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار الفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
17. خالد الحشاش، الاقتصاد المعرفي (الثروة المستدامة)، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2015.
18. غول فرحات، الوجيز في اقتصاد المؤسسة، الطبعة الأولى، دار الخلدونية للنشر والنشر والتوزيع، القبة القديمة، الجزائر، 2008.
19. غول فرحات، مدخل إلى التسيير، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، القبة القديمة، الجزائر، 2012.

المذكرات:

1. ألا حمدي إدغيس، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراف الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين، 2012.
2. بوسلامي عمر، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، تخثث إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف 01، الجزائر، 2012-2013.
3. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2012-2013.
4. بتقة حنان، تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية (بطاقة الشفاء)، مذكرة ماستر، قسم علوم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013-2014.
5. سميرة عميش، محاضرات مقياس اقتصاد المؤسسة، موجه لطلاب: السنة الثانية (قسم العلوم التجارية)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2014-2015.

المجلات:

1. المعيوف صلاح، أثر المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية على ولاء التنظيمي، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، العدد 107، 2008.
2. شيهب عادل، روريدان عبد القادر، استخدام تكنولوجيات الإتصال والمعلومات في دعم اقتصاد المعرفة بالمؤسسة الجزائرية، المجلة الجزائرية للدراسات السوسيولوجية، العدد السادس، جوان 2018.

المراجع باللغة الأجنبية

1. BERNARD RAMANANTSOA, **l'économie du savoir, construction, enjeux et perspectives,** actes, supports, lieux et espaces, de Boeck, 2016
2. BUSINESS $ SHILLS,**SUCCESS AS A KNOULEDEY ECONOMY, teaching excellence, social mobility and student choice**, department, may 2016
3. INNA POMARINA ,**Economics Graduates Skills and Employability,** final study, report, the Economics Network,2011
4. YVON PESQUENX, **l'économie du savoir : transfert de connaissance et de compétences,** HAL-ID, archive ouvertes fr, submitted on 14 aug 2010

المواقع:

www.cnas.dz

الملاحق

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الباحثان: سفيان هراقي، صالح شدادي

الموضوع: استبيان يتمحور حول دراسة ميدانية موسومة بـــــــ:

دور إقتصاد المعرفة في ترقية البعد الإجتماعي لمنظمات الأعمال

دراسة حالة: الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء
وكالة ولاية سوق أهراس

السيد (ة) الفاضل (ة)
تحية طيبة وبعد،

يسعدنا اختياركم ضمن عيّنة الدراسة الميدانية التي تندرج ضمن إطار إعداد مذكرة ماستر أكاديمي في تخصص علوم التسيير، الموسومة بالعنوان المدرج أعلاه، وهذا للمساهمة في إثراء موضوع البحث وخدمةً للبحث العلمي.

بملء هذا الاستبيان تكونوا قد ساهمتم في تصويب الباحثين حول المتغيرات محل انشغال الدراسة ومن أهمها: التعريف بخصائص مؤسستكم ومدى تأقلمها مع اقتصاد المعرفة على مستوى البعد الإجتماعي، بالإضافة إلى تقديم مدى التزامكم بهذه الثقافة التنظيمية الجديدة، ومدى درجة رضاكم حولها. بالطبع مساهمتكم في التعبير عن رأيكم لا تكون إلا لغرض خدمة الموضوع البحثي بكل موضوعية.

تقبّلوا منّا أسمى عبارات التقدير والاحترام، ودمتم في خدمة البحث والمعرفة.

بيـانـات عـامة (ضع علامة x أمام اختيارك)

الجنس	ذكر						أنثى					
السن (سنة)	أقل من 20		30-21		40-31		50-41		60-51		أكبر من 60	
المستوى التعليمي(سنة)	متوسط		ثانوي				جامعي		مؤهل علمي آخر			
المستوى الوظيفي	عامل تنفيذ				عون تحكم				إطار			
الأقدمية (سنة)	05-01		10-06		15-11		20-16		25-21		أكبر من 25	

المحور الأول: اقتصاد المعرفة (ضع علامة x أمام الجملة حسب درجة المقياس)

الرقم	العبارة	المقياس				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	المحور الأول: إقتصاد المعرفة					
01	ترتكز المنظمة في عملياتها ونشاطاتها على المعرفة					
02	تستخدم المنظمة أسلوب البحث والتطوير لإنشاء واكتساب المعرفة					
03	يتوفر لدى العاملين المهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم على أفضل وجه					
04	المنظمة على دراية بكل احتياجات المتعاملين وتلبية احتياجاتهم من خدمات والعمل على تقديمها بالوقت والجودة المطلوبة					
05	تمتلك المنظمة مواقع إلكترونية للتواصل مع مختلف متعامليها					
06	تخصص المنظمة ميزانية معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا المعلومات					
07	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة في السرعة والفعالية في الأداء					
08	تمتلك المنظمة شبكة إلكترونية تمكنها من تبادل وتوزيع المعارف والمعلومات فيما بين العاملين والمتعاملين على حد سواء					
09	تسعى المنظمة للحصول على أفضل المعلومات من شتى المصادر					
10	تقوم المنظمة وبصفة دائمة بتحيين تكنولوجياتها للمعلومات (برامج، عتاد)					
11	سخرت المنظمة كافة الإمكانيات لمواكبة العصرنة					

المحور الثاني: البعد الإجتماعي على مستوى المنظمة (ضع علامة x أمام الجملة حسب درجة المقياس)

الرقم	العبارة	المقياس				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
12	تلقي المنظمة تقديرا من قبل المجتمع					
13	تراعي المنظمة مصالح المجتمع عند القيام بنشاطها					
14	تقوم المؤسسة بتقديم أفضل الخدمات التي تلبي رغبات وحاجات المتعاملين معها					
15	تعتبر المنظمة طرفا فعالا في المجتمع بصفتها جزء منه					
16	تحظى المنظمة برضاء مختلف المتعاملين معها					
17	تسعي المنظمة إلى تحقيق العدالة الإجتماعية					
18	تتكفل المنظمة بالفئات الهشة من المجتمع					
19	تؤدي المنظمة دورها على أكمل وجه في المرافقة الإجتماعية					
20	تحظى الخدمات الإجتماعية بالمنظمة بقبول العاملين.					
21	توفر المنظمة فرص للترقية والتقدم في مختلف المجالات الوظيفية					
22	ساهم العمل بنظام الدفع من قبل الغير في كسب ولاء المتعاملين					
23	تنتهج المنظمة أساليب وقائية من الآثار السلبية للتكنولوجيا					
24	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير أساليب العمل مع المتعاملين					
25	ساهم العمل بنظام الدفع من قبل الغير في تسهيل الإجراءات وكسب ثقة المتعاملين					