

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي: / 2022

قسم: علوم التسيير

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

دفعة: 2022

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات

البشرية بالمؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة: مؤسسة الاسمنت - تبسة

تحت إشراف الأستاذ الدكتور

جدي شوقي

من إعداد الطالبين:

- عزايزة عبد النور

- بوزنانة عبد الرحيم

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بن قيراط وداد	أستاذ محاضر - أ	رئيسا
جدي شوقي	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
ساري نصر الدين	أستاذ محاضر - أ	مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ
وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ
عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾

سورة الإسراء -70-

شكر و عرفان

تقدم بالشكر الجزيل إلى أبائنا و أمهاتنا ، إلى من وكلهم الله بالهيبة

و الوقار و كانوا حافظ لنا على مواصلة دراستنا لذا أطرز

من خيوط الشمس الالامعة حروف شكر و ماء الذهب عرفان

لحرصكم الدائم على تشجيعنا و الدعاء لنا

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ

الكريم " جدي شوقي " الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته و نصائحه

القيمة طيلة إشرافه على هذا العمل ،

كما تتسع دائرة شكرنا إلى جميع موظفي شركة اسمنت تبسة

لمساعدتنا في جمع المعلومات و تزويدنا بأرائهم

و إلى كل أساتذتنا الذين زودونا بالمعلومات

و النصائح و إلى جميع زملائنا و طلبة ثانية ماستر دفعة 2022

و إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في هذا العمل .

الفهرس العام

الفهرس العام

الصفحة	المحتوى
-	شكر و عرفان
I	الفهرس العام
IV	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
VIII	فهرس الملاحق
أ-د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة	
02	تمهيد:
03	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري
03	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول رأس المال الفكري (تعريف، خصائص، أهداف)
07	المطلب الثاني: مكونات وتصنيفات رأس المال الفكري
08	المطلب الثالث: آليات تطوير رأس المال الفكري
12	المبحث الثاني: رأس المال الفكري وعلاقته بتطوير الكفاءات البشرية
12	المطلب الأول: مفهوم الكفاءات البشرية
15	المطلب الثاني: مدخل لتطوير الكفاءات البشرية
21	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
21	المطلب الأول: الدراسات المحلية والعربية
29	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
32	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
37	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة	
39	تمهيد:
40	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة الإسمنت تبسة
40	المطلب الأول: مفهوم لمؤسسة الإسمنت - تبسة -

الفهرس العام

42	المطلب الثاني: المنتجات المقدمة من مؤسسة الإسمنت - تيسة -
43	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإسمنت - تيسة -
46	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
46	المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة
50	المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات
50	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات
53	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
53	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية
58	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة
63	المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
69	خلاصة الفصل
71	خاتمة
74	قائمة المراجع
78	الملاحق

فہرست الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
16	مراحل تطوير الكفاءات	01
17	العناصر المساهمة في تطوير الكفاءات	02
32	المقارنة بين الدراسات السابقة المحلية والدراسة الحالية	03
33	المقارنة بين الدراسات السابقة العربية والدراسة الحالية	04
35	المقارنة بين الدراسات السابقة الأجنبية والدراسة الحالية	05
46	تداول الاستبيان	06
48	توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة	07
49	معايير تحديد الاتجاه	08
49	قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة	09
53	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	10
54	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر	11
55	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل التعليمي	12
56	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	13
57	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية	14
59	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد رأس المال البشري	15
60	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد رأس المال الهيكلي	16
61	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد رأس المال الزبوني	17
62	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تطوير الكفاءات البشرية	18
64	نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	19
65	نتائج إختبار الفرضيات الفرعية	20
67	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولى	21

فهرس الاسكال

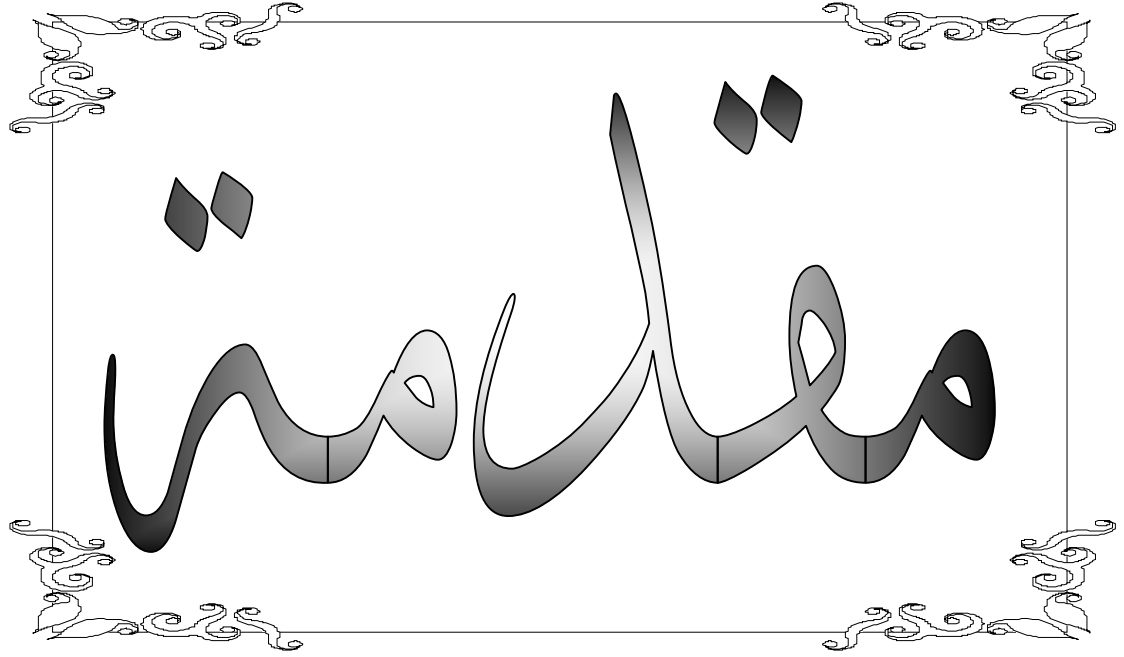
فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
45	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإسمنت - تبسة -	01
47	نموذج الدراسة	02
54	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	03
55	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر	04
56	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	05
57	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	06
58	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	07

فهرس الاحق

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
78	اتفاقية التربص	01
80	استمارة الاستبيان	02
85	نتائج spss	03



إن تنامي ظاهرة العولمة وما نتج عنه من اشتداد حدة المنافسة الذي تعيشه الشركات أظهر جملة من التحديات تتعلق بضرورة التكيف مع الضغوطات والتحولات السريعة التي يتسم بها محيطها، ذلك بالعمل على امتلاك الأدوات اللازمة لمواكبة الأحداث والسير وفقها، ما سيضمن لها النجاح والاستمرارية ذلك من خلال العمل بشكل جاد على تنمية وتطوير الكفاءات البشرية باعتبارها الدعامة الأساسية لنجاح الشركات وتطورها، ورغم الاهتمام الي حظي به هذا الموضوع إلا أنه يواجه جملة من التحديات التي تتعلق أساسا بالتجسيد على أرض الواقع والصعوبات المتعلقة بذلك سواء المالية، التدريبية أو التقويمية.

هذا وتظهر أهمية رأس المال الفكري من خلال قدرته على تجميع متراكم للمعارف والخبرات نتيجة التفاعلات المختلفة مع الآخرين وتوجيهها لدعم نشاطات الشركة، الأمر الذي يؤدي إلى اكتساب هذه الأخيرة للميزة التنافسية عن طريق تحسين أدائها وإنتاجيتها، حيث يعد الاستثمار في رأس المال الفكري والاهتمام به من أهم المداخل لصناعة الفارق في بيئة الأعمال المعاصرة الذي تستطيع من خلاله التنافس واستغلال مواطن القوة ومواجهة التحديات والظروف المحيطة.

أولاً: إشكالية الدراسة

يمكن صياغة الإشكالية والأسئلة الفرعية كالتالي:

هل توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس

المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة؟

ثانياً: التساؤلات الفرعية

وعليه يتفرع من ذلك السؤال مجموعة من التساؤلات التالية:

➤ التساؤل الفرعي الأول: هل توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -؟

➤ التساؤل الفرعي الثاني: هل توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -؟

➤ التساؤل الفرعي الثالث: هل توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الزبوني في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة:

بناء على ما سبق ومن أجل تأكيد أو نفي التساؤلات المطروحة قبلاً يمكن طرح بعض الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية α ($0.05 \leq$) لرأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -.
- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية α ($0.05 \leq$) لرأس المال البشري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -.
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية α ($0.05 \leq$) لرأس المال الهيكلي في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -.
- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية α ($0.05 \leq$) لرأس المال الزبوني في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -.

رابعاً: مبررات اختيار الموضوع

➤ الأسباب الذاتية:

- محاولة انجاز هذا البحث كطرح أولي والذي يكون عبارة عن مادة علمية ذات قيمة تساعد كل طالب أو باحث في هذا المجال وهذا الموضوع بشكل خاص.
- الميل الشخصي للدراسة وكل طرح جديد يفيد.
- حداثة الموضوع محل الدراسة.

➤ الأسباب الموضوعية:

- محاولة رصد النتائج التي يتم التحصل عليها عند الاستثمار في رأس المال الفكري.
- التعرف وتوضيح مساهمة رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية في الشركة محل الدراسة.

خامساً: أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية توجيه اهتمام مدراء الإدارة العليا في الشركات الجزائرية نحو الاستثمار في رأس المال الفكري والذي هو حصيصة رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي وكذا الزبوني كمحل أساسي لتطوير الكفاءات البشرية والتي تعتبر المحرك الرئيس لنشاط الشركة وضمان استمراريتها.

سادساً: أهداف الدراسة

تستهدف الدراسة تسليط الضوء على دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية في شركة اسمنت تبسة، ذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز علاقة رأس المال البشري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة.
- توضيح علاقة لرأس المال الهيكلي في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة.
- إبراز علاقة دور رأس المال الزبوني في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة.

سابعاً: حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة البحث في علاقة رأس المال الفكري وتطوير الكفاءات البشرية.
- **الحدود المكانية:** تناولت هاته الدراسة واحدة من أهم الشركات الصناعية الجزائرية وهي شركة اسمنت تبسة
- **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة الميدانية خلال السنة الجامعية 2021-2022.

ثامناً: منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي بالنسبة للجانب النظري وذلك لأجل التعريف بمتغيرات الدراسة، أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقط تم إتباع المنهج التحليلي وذلك من خلال تصميم استبيان سيتم تحليل نتائجه.

مرجعية الدراسة: بالنسبة للجانب النظري تم الاستعانة بمجموعة من الكتب والمذكرات والمقالات باللغة العربية والأجنبية وكذلك الاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة، أما في الجانب التطبيقي تم الاستعانة ببرامج إحصائية لمعالجة المعطيات من خلال تطوير استبيان يغطي محاور الدراسة المختلفة سيتم توزيعه على عينة من موظفي الشركة وإطاراتها ومن ثم المعالجة الإحصائية.

تاسعاً: صعوبات الدراسة

- صعوبة التنقل والتواصل للحصول على المعلومات اللازمة جراء جائحة كورونا.
- انشغال موظفي المؤسسة بضغط العمل مما شكل عائقاً في جمع المعلومات وتحصيل استمارات الاستبيان.

عاشراً: هيكل الدراسة

كأي بحث أو دراسة سواء نظري أو تطبيقي لا بد من وجود خطة واضحة من أجل ضبط العمل ويتمثل هيكل الدراسة فيما يلي:

✓ مقدمة

✓ **الفصل الأول:** سوف يتم التطرق بإيجاز إلى الأدبيات النظرية للدراسة وهذا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث، الأول حول الاطار المفاهيمي لرأس المال الفكري أما المبحث الثاني حول رأس المال

مقدمة

الفكري وعلاقته بتطوير الكفاءات البشرية أما المبحث الثالث فقد كان حول أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع والتعليق عليها.

✓ **الفصل الثاني:** والذي سوف يكون تطبيقيا حيث سوف يتم إسقاط ما تم ذكره في الجانب النظري من خلال تحليل نتائج الاستبيان الذي يمكننا التوصل الى معرفة آراء عينة الدراسة حول موضوع الدراسة والتفصيل في كيفية التعرض لطريقة الدراسة وأدواتها ثم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

✓ **وتم إنهاء الدراسة بالخاتمة:** حيث طرح فيها أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة التطبيقية مع تقديم جملة من التوصيات من شأنها أن تسلط الضوء على أهمية رأس المال الفكري على تطوير الكفاءات البشرية في شركة الإسمنت تبسة-.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية للدراسة

تمهيد:

أدى ظهور العولمة خلال السنوات الاخيرة إلى تغيرات سريعة وتحديات، ومن ثم تحول الاقتصاد من النظرة الكلاسيكية القائمة على المادة إلى النظرة الحديثة القائمة على المعرفة، حيث أصبحت الموجودات غير الملموسة تشكل الدعامة الأساسية والمورد الاستراتيجي لثروة المؤسسة، لما لهذه الأخيرة من دور فعال في توظيف خبرات ومهارات العاملين في خلق القيمة وضمان بقاء المؤسسة وكذا الرفع من كفاءة أدائها، وتعرف هذه الموجودات غير الملموسة في عصرنا الحالي برأس المال الفكري، كما تعتبر الموارد البشرية العمود الفقري لإحداث التغيير نحو التنمية وهو أهم عامل لها، كما يعتبر الاستثمار في الموارد البشرية من أهم الاستثمارات لمواجهة التحديات، لأن العملية التنموية تركز على الموارد البشرية، فلا بد من التعرف على أهم التحديات التي تواجه التغيير نحو التنمية المستدامة، وآليات وأدوات ومعايير التغيير. رغم الاهتمام الذي حظيت به تنمية الموارد البشرية ورفع الكفاءة لكن التجسيد على أرض الواقع لا يزال ضعيفا خاصة في القطاع العام، ويؤكد العديد من الخبراء الإداريين أن برامج الجودة تركز على ترقية الأداء وتحسين بيئته والاهتمام بالموارد البشرية، وأشاروا إلى ضرورة أفراد مساحة للموارد البشرية في استراتيجيات الدولة، ومعالجة ضعف الثقافة التدريبية لدى الإدارات، ومعالجة ضعف الموارد المالية المخصصة لتنمية الموارد البشرية. وسيتم تقسم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

✓ المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري

✓ المبحث الثاني: رأس المال الفكري وعلاقته بتطوير الكفاءات البشرية

✓ المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري

إن التطورات والتغيرات السريعة التي يشهدها العالم اليوم وفي ظل العولمة، والتحولات الاقتصادية، والسياسية، والثقافية، والذي أصبح يعيش فيما يسمى بالانفجار الرقمي والمعرفي، لم يعد الولوج في اقتصاد المعرفة أمرا اختياريا بل أصبح حتميا من أجل تطوير الكفاءات البشرية في المؤسسة الاقتصادية، والمحافظة على بقائها واستمرارها، وتحقيقها لأداء مميز. ومن خلال ما سبق سيتم تقسيم هذا المبحث إلى النقاط التالية:

✓ **المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول رأس المال الفكري (تعريف، خصائص، أهداف)**

✓ **المطلب الثاني: مكونات وتصنيفات رأس المال الفكري**

✓ **المطلب الثالث: آليات تطوير رأس المال الفكري**

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول رأس المال الفكري (تعريف، خصائص، أهداف)

أولا: تعريف رأس المال الفكري

وردت تعريف عدة لرأس المال الفكري منها:

يعرف رأس المال الفكري على أنه: "المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة، ويعد الفكر الذي يكمن في ذهن الأفراد، لا يمكن لمسه، ولا رؤيته أو قياسه أو تقديره بثمن".¹

ويعرف أيضا على أنه: "الثروات الخفية للمؤسسة، سواء كانت تساهم في خلق القيمة ولا تظهر في الحسابات المالية وبالتالي هي الفرق بين القيمة السوقية للمؤسسة والقيمة الدفترية".²

كما يعرف رأس المال الفكري على أنه: " بأنه المعرفة التي يمكن توظيفها، فالمعرفة لا يمكن أن تصبح رأس مال إلا إذا تم العثور عليها و استثمارها بحيث يمكن استخدامها لصالح المؤسسة".³

¹ - فرحاتي لويذة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة- باتنة-، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة-، 2016/2015، ص: 65.

² -Olivier Avril, **comment évaluer le capital immatériel de l'entreprise**, dossier gestion d'entreprise21, 2006, p 11.

³ - هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري: انطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر و التوزيع، ط2، القاهرة، 2012، ص 18.

ويعرف أيضا على انه: "يمثل الإجراءات والأداء التنظيمي والخبرة والمعرفة التنظيمية والمؤسسية المترجمة لدى التنظيم المؤسسي، والتي تمتلكها المؤسسة وتعمل من خلالها على تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف التي تسعى إليه".¹

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن:

- رأس المال الفكري هو المعرفة المستثمرة بشكل صحيح وفعال في المؤسسة؛
- رأس المال الفكري هو مجمل الثروات التي تشكل خلق قيمة للمؤسسة؛
- رأس المال الفكري هو استثمار المعارف وتوظيفها في المؤسسة؛
- رأس المال الفكري هو المعرفة التنظيمية التي تستخدمها المؤسسة لتحسين أدائها.

ثانيا: أهمية وخصائص رأس المال الفكري

1- أهمية رأس المال الفكري

تكمن أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية:²

- يعتبر رأس المال الفكري أساسا مهما في بناء المنظمات الذكية وذلك من خلال توافر العقول المتميزة بذكائها وقدرتها على استثمار باقي الموارد وتسخيرها لصالح توسيع مساحة التميز للمنظمة، لأن تلك العقول لها قابلية التكيف مع الظروف المتغيرة، وهذا هو رأس المال الفكري؛
- وتتنضح أهمية رأس المال الفكري أيضا في أهمية تنظيم قياسه، والتي أصبحت من أهم المؤشرات التي تعكس تطور الفكر الإداري، والذي يبين أن نظم قياس رأس المال الفكري تعد من اهتمامات المحاسبة الإدارية والمالية في ظل عصر العولمة؛
- يمثل رأس المال الفكري كنزا مدفونا يحتاج إلى من يبحث عنه، واستخراجه للوجود والممارسة، وتعد عملية نشر المعرفة إحدى أساليب استخراجه لتعزيز القدرات العملية التي تبني وتحافظ على العمل؛
- رأس المال الفكري عبارة عن قدرات علمية لها دور جوهري في إدخال تعديلات على أعمال مختلف المنظمات؛

¹ سعيد بن سالم بن خميس الصولي، دراسة تحليلية لمدخل وأبعاد رأس المال الفكري من المنظور الاقتصادي دراسة نظرية وصفية، مجلة الدراسات المتكاملة في الاقتصاد والقانون والعلوم التقنية والاتصالات، العدد 1، جامعة ابن زهر، أغادير، المغرب، 2021، ص 6.

² حسناوي بلبال، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة، دراسة حالة بعض المؤسسات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014/2013، ص ص 21-22.

- يعتبر رأس المال الفكري مورداً استراتيجياً، وسلاحاً تنافسياً في ظل اقتصاد المعرفة؛
 - يعتبر رأس المال الفكري مجموعة من الموارد المعلوماتية للأشخاص والمكونة من نوعين من المعارف، معارف ظاهرة يسهل التعبير عنها، ومعارف ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية، والتي تستخدم في تطوير المؤسسة.

2- خصائص رأس المال الفكري

تتمثل خصائص رأس المال الفكري فيما يلي:¹

2-1- الخصائص التنظيمية: حيث يتواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسات، وذلك بنسب متفاوتة؛ فهو لا يتركز في مستوى إداري دون غيره، أو فئة وظيفية دون غيرها، وتتمثل أهم الخصائص التنظيمية في:

- ينشأ رأس المال الفكري في ظل الهياكل الإدارية المرنة؛ حيث تعد المرونة مناخاً مناسباً للتجديد الذي يتم بشكل مستمر من خلال الأفراد؛

- لا يميل رأس المال الفكري للعمل في ظل التنظيمات المغلقة على العلاقات الرسمية؛ لذا: لابد من احتواء التنظيم للعلاقات غير الرسمية؛

- يبتعد رأس المال الفكري عن المركزية الإدارية، ويفضل مناخ تسوده اللامركزية في الأداء؛

- لا يمكن الحصول على رأس المال الفكري بالمال وحده؛ فهو مزيج من (الأفكار، والخبرات والممارسات)، وفهم الجوانب المهنية، فضلاً عن ضرورة وجود مناخ تنظيمي داعم.

2-2- الخصائص المهنية: لا يشترط رأس المال الفكري حداً معيناً من الشهادات الأكاديمية، ولكنه يهتم أكثر بالتعليم، والتدريب، والتنمية المهنية؛ حيث يمتاز بالمهارات العالية، والخبرات المتنوعة، والقدرات المختلفة، وترتبط هذه الخصائص بممارسات الأفراد داخل المؤسسات، وتتمثل أهم هذه الخصائص فيما يلي:

- التمتع بدرجة تعلم تنظيمي مرتفعة؛

- ينشط في ظل التدريب الإثرائي؛ حيث يرتبط بالتنمية أكثر من ارتباطه بالتدريب؛

- لا يشترط الحصول على درجة علمية محددة؛

- امتلاك العديد من المهارات المهنية النادرة، والمتنوعة، والخبرات المترجمة؛

¹ - أفكار سعيد خميس عطية، نموذج مقترح لإدارة رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي، ومتطلبات تطبيقه، مجلة الإدارة التربوية، العدد 18، جامعة الإسكندرية، 2018، ص ص 284-286.

- صعوبة إيجاد بديل لهؤلاء الأفراد.

2-3- الخصائص الشخصية والسلوكية : إن رأس المال الفكري يميل إلى المخاطرة بدرجة كبيرة، فهو يميل إلى التعامل مع الموضوعات التي تتسم بعدم التأكد، كما يميل إلى المبادرة، وتقديم الأفكار، والمقترحات البناءة، فضلاً عن القدرة على حسم القرارات دون تردد، ومستويات الذكاء العالية، والمثابرة الحادة في العمل، والثقة الكبيرة بالنفس، وتتمثل الخصائص السلوكية والشخصية في:

- الميل إلى تحمل المخاطرة، والإقدام على الأعمال، والأنشطة المجهولة؛

- حب العمل في ظل حالات عدم التأكد؛

- المبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات البناءة؛

- الحسم وعدم التردد في اتخاذ القرارات؛

- الذكاء المتميز والقدرة على التخمين، وحسن البصيرة؛

- الانفتاح على الخبرة والاستفادة من خبرات الآخرين؛

- المثابرة في العمل والثقة العالية بالنفس؛

- الاستقلالية في الفكر والعمل.

ثالثاً: أهداف رأس المال الفكري

يؤدي رأس المال الفكري هدفاً مهماً في حياة المؤسسة، وينشأ هذا الهدف كنتيجة للمركز الذي

يشغله الفرد، وكذا تفاعله مع غيره من الأفراد، وتتمثل أهداف رأس المال الفكري فيما يلي:¹

1- الأدوار الدفاعية:

وتشمل الأهداف الدفاعية ما يلي:

- حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس المال الفكري للمؤسسة؛

- حماية حرية التصميم والإبداع؛

- تخفيف حدة الصراع ورفع دعاوى.

2- الأهداف الهجومية:

تشمل الأهداف الهجومية الممارسات الآتية:

¹ - حسناوي بلبال، مرجع سابق، ص ص 23-24.

- توليد العائد: ويتم ذلك عن طريق الإبداعات التي يولدها رأس المال الفكري من خلال تقديم منتجات وخدمات غير معروفة في السوق، الملكية الفكرية للمؤسسة بالإضافة إلى مختلف براءات الاختراعات التي تملكها المؤسسة؛

- ابتكار مقاييس للأسواق الجديدة وللخدمات والمنتجات الجديدة؛

- تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين؛

- تحديد آليات النفاذ للأسواق الجديدة؛

- صياغة إستراتيجية تعويق دخول المنافسين الجدد.

المطلب الثاني: مكونات وتصنيفات رأس المال الفكري

تتمثل مكونات وتصنيفات رأس المال الفكري في:

أولاً: رأس المال البشري

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

وتكمن أهمية رأس المال البشري في فيما يلي:¹

- تراكم رأس المال البشري يساعد في التقدم التقني؛

- يساهم التعليم في تحسين الموارد البشرية، وتطويرها؛

- زيادة الطاقات الإنتاجية والاستثمار في الأصول الملموسة وغير الملموسة مثل: (الابتكار، والتعليم، والتدريب.. الخ) يعمل على رفع معدلات النمو المستديم؛

- في عصر صناعات العقل البشري يتطلب أن يكون العمال من ذوي المهارات العالية والمتجددة.

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

¹ - حامد هاشم الراشدي، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، السعودية، 2017، ص

ثانياً: رأس المال الهيكلي

هي عبارة عن المعلومات والموجودات الفكرية وبراءات الاختراع وحقوق النشر التي تحصل عليها المؤسسات وتجعلها جزء لا يتجزأ من هيكلها التنظيمي وعملياتها وثقافتها. حيث أن قوة وضعف رأس المال الهيكلي بالمؤسسات تسمح بقياس رأس المال الفكري على مستوى المؤسسة وذلك لأن المؤسسات التي تملك رأس مال هيكلي قوي فإنها تمتلك ثقافة تنظيمية عالية الجودة تسمح للأفراد بتجربة الأشياء الجديدة والتعلم منها، والعكس صحيح فإذا كانت المؤسسات تملك أنظمة وإجراءات تؤثر في أعمالها فإن رأس المال الفكري لن يحقق نتائج وأهدافه. ويتمثل رأس المال الهيكلي بالمؤسسات التعليمية في المعلومات والموجودات الفكرية وبراءات الاختراع وحقوق النشر التي تحصل عليها المؤسسات التعليمية وتجعلها جزء لا يتجزأ من هيكلها التنظيمي وعملياتها وثقافتها.

ثالثاً: رأس المال العلاقات

يسمى في العديد من المراجع برأس المال الزبوني وبرأس المال الخارجي، وهو يمثل قوة العلاقات للمؤسسة التعليمية من خلال دراسة رضا المستفيد وتحديد أوجه التعاون المناسبة معه للاحتفاظ به وكسب ولائه للمؤسسة التعليمية.¹

وتمكن أهمية رأس مال العلاقات في جمع المعلومات عن حاجات المستفيدين ورغباتهم ودراساتها وإيجاد المعرفة من خلالها، والتي تساعد في بقاء المستفيدين موالين للمؤسسة. يعمل بأن رأس المال العلاقات في المؤسسات التعليمية على ثبات العلاقات بين الإدارة في تلك المؤسسة والعاملين من ناحية وبين المستفيدين من خدمات المؤسسة بكافة أشكالها، وذلك من خلال ما تظهره نتائج دراسة رضا المستفيد وتحديد أوجه التعاون المناسبة معه للاحتفاظ به وكسب ولائه للمؤسسات التعليمية.

المطلب الثالث: آليات تطوير رأس المال الفكري

تتطلب عملية تطوير رأس المال الفكري آليتين وهما آلية الاستقطاب وآلية البناء.

أولاً: استقطاب رأس المال الفكري

لقد فرضت العولمة حرية انتقال رأس المال المادي والبشري فضلاً عن المعلومات والتقنية، دون أن تكون هناك أية حواجز أو قيود تحد من هذه الحرية، حيث أصبح العالم قرية صغيرة مترامية

¹ - حامد هاشم الراشدي، مرجع سابق، ص ص 43-44.

الأطراف، هذا ما ساهم في تحويل الإنتاج الفكري إلى سلع وخدمات تدر أرباحا تفوق أرباح القطاعات الإنتاجية الأخرى وأصبحت الأفكار والمعرفة أساس القوة الاقتصادية والبديل الذي يتفوق على المصادر الطبيعية.

ولما كان إنتاج المعرفة مرتكزا أساسا على العنصر البشري، فقد احتل هذا الأخير قمة الأولويات في الحث والاهتمام من خلال الطرح والإمام ضمن مفهوم الترابط والانسجام كونه عاملا لإنتاج المعرفة، في ظل الاتجاهات السائدة في منظمات اليوم مثل العالمية، التوجه نحو خدمة الزبون التنافسية الشديدة أخذت معظم المنظمات تولي اهتماما واسعا بموضوع استقطاب الموارد ذات الكفاءة لاسيما بعد تنامي إدراكهم بحقيقة تغيير مهمة إدارة الموارد البشرية، من كونها عامل الكلفة إلى توجيهها نحو عامل النجاح، وفيما يلي تم حصر عدد من هذه الاستراتيجيات:¹

1- شراء العقول من السوق: يمثل رأس المال الفكري ميزة تنافسية حرجة لمنظمات الأعمال الحديثة ودعامة أساسية لازدهارها وتطورها فإن الأمر يتطلب من إدارة الموارد البشرية أو من لجان متخصصة في هذه الإدارة متابعة العقول البراقة والنادرة لغرض جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة تستفيد منها المنظمة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الابتكار والإبداع باستمرار فقد فتح اقتصاد المعرفة الطريق أمام الأعمال للانتقال خارج الحدود الوطنية بحركية أكبر تجلب فرص جديدة للمنظمات لزيادة قدرتها التنافسية بالبحث عن الكفاءة في كل ركن من العالم.

2- شجرة الكفايات: إن الكفاية أو الأهلية تتضمن مكونين رئيسيين هما: المكون المعرفي والمكون السلوكي، فالمكون المعرفي يتضمن المفاهيم النظرية والمعلومات والمهارات والخبرات المتصلة بجدارة الشخص أما المكون السلوكي فيتضمن مجموع ما يقوم به الشخص في أثناء تأدية العمل والذي يمكن ملاحظته وتقويمه وأما شجرة الكفايات فتعد أحد تقنيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتمثل مخطط يوضح المهارات والخبرات والمعارف المطلوبة للمنظمة فضلا عن سيرهم الذاتية من أجل تحديد المزيج الصحيح من الأفراد المطلوبين.

3- مراجعة منظمات المعرفة والتعلم: تركز رؤية هذه الاستراتيجية على أن المنظمات التعليمية (مدارس، معاهد، كليات، جامعات) تعد مصدر مهم لاكتشاف المواهب واستقطابهم وعلى هذا الأساس

¹ - رياض بن صوشة ونادية خريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-13 ديسمبر 2011، ص ص 7-8.

يرى البعض أن زيارة هذه المنظمات تعد من أولويات الإدارة العليا ويطلب التركيز على الاستقطاب من الجامعات سنة بعد أخرى بدلا من الاكتفاء بالتعيين من منظمات أخرى.

ثانيا: آلية صناعة رأس المال الفكري

تمثل مسألة صناعة رأس المال الفكري أمرا في غاية الأهمية، وتأتي هذه الحقيقة من نتائج بعض الدراسات الميدانية والتي أكدت على ضرورة صناعة رأس المال الفكري، باعتباره مصدرا للميزة التنظيمية التي تتمثل في تراكم إمكانيات أي مؤسسة لابتكار المعرفة والمشاركة فيها، ما يجعلها تتفوق على المنظمات المنافسة في السوق، وفيما يلي بعض الاستراتيجيات الخاصة بصناعة رأس المال الفكري:¹

1- خريطة المعرفة: تعرف خريطة المعرفة على أنها: "تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية إلى تحقيق أهداف الأعمال الاستراتيجية، وهي خارطة فعلية تحدد مكامن المعرفة التي توجد في المنظمة، ومن ثم التركيز على نوع المعرفة التي تأمل بمشاركتها، ومن؟ وأين يمكن أن نجدهم؟ وعلى هذا الأساس فإن المنظمة ترسم خريطة المعرفة للتعرف على محفظة المعرفة فيها، ومستوى الفجوة بداخلها، وتؤكد رؤية هذه الاستراتيجية على أن المعرفة ليست غير ملموسة فقط وإنما غير قابلة للتعبير عنها أيضا في الغالب، إذ أننا نعرف عادة أكثر مما يمكن أن نتحدث به، وأن المعرفة الضمنية هي رؤوس الأفراد. لهذا فإن منظمات المعرفة ستحصل على عائد أكثر بكثير في عملية استثمار وقتها في أوعية المعرفة، وبناء خرائط المعرفة التي تصف المسارات المؤدية إلى المعرفة في المنظمة وسهولة الوصول إليها.

2- بناء الأنسجة الفكرية: تمثل الأنسجة الفكرية تشكيل فرقي يشبه نسيج العنكبوت، يشارك فيه مجموعة إبتكارية تتفاعل وتتعلم من بعض ثم تحل عند انتهاء المشروع المحدد، ليشكل مشروع آخر بمجموعة إبتكارية ونسخة أخرى وتعلم جديد آخر.

3- القيادة الذكية: يتطلب صنع المعرفة والتعامل مع الناس الأذكى قيادة ذكية، لأن المدير الذكي يركز اهتمامه على التعلم المنظمي، وهو يكون مساعدا للتعليم أكثر مما يكون مشرفا ومعلما وأكثر مما يكون معطيا للأوامر، فضلا عما تقدم فإن المدير الذكي هو القادر على ممارسة أسس التقدير الفعال، والتي أبرزها ما يلي:

3-1- الاستمرار: لا ينتظر أداء متفوق حتى يشيد بموظفيه، بل يقوم بالتقدير لأنه يعرف أن التقدير يدفع إلى التفوق، والتفوق يؤدي إلى مزيد من التقدير.

¹ - رياض بن صوشة ونادية خريف، مرجع سابق، ص 09.

3-2- الفورية: تقديره فوري لأنه يعلم أن التقدير المتأخر يؤثر سلباً.

3-3- الإمتاع: يجعل التقدير ممتعا وصعب النسيان.

3-4- الشمول: يشجع مديري الأقسام على تقدير عاملهم، ويقدر الصغير قبل الكبير.

3-5- الدستور: التقدير لديه دستور وجزء من الثقافة التنظيمية.

المبحث الثاني: رأس المال الفكري وعلاقته بتطوير الكفاءات البشرية

إن الكفاءات البشرية بمختلف أنواعها تعتبر عوامل نجاح المؤسسة، لذا يجب عليها العمل على جذب الأشخاص المتميزين أو المبدعين، وذلك بتطوير الخبرات وتسهيل انتشار الكفاءات الجديدة بطريقة ملائمة داخل المؤسسة بهدف مسايرة التحولات والتطورات الحاصلة في البيئة الخارجية للمؤسسة كالتطورات التكنولوجية، شدة المنافسة.... إلخ، ومن خلال هذا سيتم تقسيم هذا المبحث إلى النقاط التالية:

✓ المطلب الأول: مفهوم الكفاءات البشرية

✓ المطلب الثاني: مدخل لتطوير الكفاءات البشرية

المطلب الأول: مفهوم الكفاءات البشرية

أولاً: تعريف الكفاءات البشرية

تعرف الكفاءات البشرية على أنها: "مجمّل السلوكيات التي يتحكم فيها بعض الأشخاص أكثر من غيرهم، مما يسمح لهم بالتواجد في وضعية مهنية أفضل، هذه السلوكيات قابلة للملاحظة في الواقع اليومي للعمل، من خلال المعارف المجمعّة وملاح الشخصية والاستعدادات المكتسبة، والتي يجب أن تتعلق مباشرة بالعمل في حد ذاته".¹

وتعرف أيضا على أنها: "الكفاءة هي القدرة على أداء مهمة على أحسن وجه، التحكم في المعارف والمؤهلات والمهارات المطلوبة في ميدان معين".²

وتعرف الكفاءة أيضا على أنها: "تركيبية من المعارف والمهارات والخبرة والسلوكيات التي تمارس في إطار محدد ويتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني، والذي يعطي لها ومن ثم فانه يرجع للمؤسسة مهمة تحديدها وتقويمها وقبولها وتطويرها".³

¹ - عبد الجليل طواهرير، الإمام خولة، بالشرابير فاطمة، أثر التكوين على تنمية الكفاءات البشرية دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري - ورقة، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد3، العدد 1، جامعة ورقلة، 2021، ص 130.

² - كمال منصور، سمح صولح، تسيير الكفاءات: الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى، مجالات أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد7، جوان 2016، ص 50.

³ - Alain Meignant, **Ressources humaines déployer la stratégie**, France : édition liaison, 2000, p. 45.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن "الكفاءات البشرية هي مجموعة المعارف النظرية والتطبيقية والمهارات والخبرات المترابطة للأشخاص المحصلين عليها والكفاءات الأربعة للقيام بالعمليات الإنتاجية والتحويلية المختلفة في إطار وظائفهم المختلفة، كما توجه تصرفاتهم إيجاباً عبر البرامج، التكوينية المختلفة".

ثانياً: خصائص الكفاءات البشرية

تتمثل خصائص الكفاءات البشرية في الآتي:¹

- 1- **تتعلق الكفاءات بالأداء:** من المهم جداً تحديد بأن استخدام عبارة الكفاءة مبني على نية التأكيد على قدرة الفرد على أداء نشاط وليس قدرته على إظهار معارفه فالقضية قضية أداء وليست قضية معارف.
- 2- **ترتبط الكفاءة بمعايير الأداء:** إذ لا يمكن الحكم بصدق عن قدرة فرد لإنجاز نشاط ما إذا لم نراعي معايير الأداء أو أن تكون هذه المعايير واضحة ومحددة.
- 3- **الكفاءة نتاج سياق متكامل:** الكفاءة نتاج سياق التعلم وليست التعلم في حد ذاته، ويتضمن سياق الإدماج أيضاً استخدام المعارف والقدرات والمهارات لإظهار الكفاءة. وفي هذا السياق يمكن أن نضيف بأن الأفراد ذوي الاحتياجات العالية (العقول البشرية عالية التميز) يمتلكون مميزات وخصائص تميزهم عن باقي الأفراد من أهمها:
 - سرعة الفهم والإدراك خاصة في وظائف وإنتاج وإدارة المعلومات؛
 - يتميزون بالقدرة العالية في وظائف إنتاج وإدارة المعلومات؛
 - لديهم القدرة على الفهم الاستنباطي والقدرة على التصرف وحل المشكلات؛
 - يمتلكون القدرة العالية على الإقدام والمخاطرة في البحث والتطوير والابتكار والاختراع؛
 - تتوفر لديهم إمكانيات عالية لتحمل مسؤوليات التطوير والتغيير الجوهري.

ثالثاً: أنواع الكفاءات البشرية

تتجلى أنواع الكفاءات البشرية في:²

- 1- **الكفاءات الفردية:** يقصد بالكفاءة الفردية أخذ المبادرة وتأكيد مسؤولية الفرد اتجاه المشاكل والأحداث التي تواجهه ضمن الوضعيات المهنية، فهي القدرة على تعبئة المعرفة اللازمة لمواجهة

¹ - بوحنية قوي، تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات، مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، عمان، 2012، ص 242.

² - بن جدو محمد الأمين، دور إدارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز، دراسة حالة مؤسسة عنتر تراد *Condor* ببيرج بوعريبيج، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الإدارة الإستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2012/2013، ص 10-07.

الحالات المختلفة. وهناك من يرى على أنها مجموعة أبعاد الأداء الملاحظة، تتضمن المعرفة الفردية، المهارات، السلوكيات، والقدرات التنظيمية المرتبطة ببعضها البعض من أجل الحصول على أداء عالي وتزويد المنظمة بميزة تنافسية مدعومة، كما تسمى الكفاءة الفردية أيضا الكفاءة المهنية.

2- الكفاءات الجماعية: تعتبر الكفاءات الجماعية انشغالا وأحد مجالات الاهتمام المتزايد للمنظمات فهي تنشأ من خلال تعاون وتآزر الكفاءات الفردية، ويمكن تحديد وجود هذه الكفاءات من خلال مؤشرات الاتصال الفعال الذي يسمح بوجود لغة مشتركة بين جماعات العمل، وتوفير المعلومات الملائمة بينهم، وكذا التعاون بين أعضاء الجماعة بهدف انتقال الكفاءات ومعالجة الصراعات. وأخيرا مؤشر التعلم الجماعي، والتجارب من خلال توفير وسائل ضرورية مثل تثمين التطبيقات المهنية، والعودة إلى التجارب وتوظيف النتائج. فالكفاءات الجماعية هي من طبيعة تنسيقية ولا تتكون فقط من مجموع الكفاءات الفردية بل تركز على الديناميكية والتفاعل بين المجموعة.

3- الكفاءات الإستراتيجية: إن مفهوم الكفاءات يعتبر من الإشكاليات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية، إذ يجب تحديد الكفاءات والقدرات التي يتمتع بها العاملون ومقارنتها مع تلك التي يتطلبها تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، فالكفاءات لا تعد ذات طابع استراتيجي ما لم تساهم في تكيف المنظمة مع بيئتها التنافسية، حيث توجد مقارنة تنظر إلى المنظمة من خلال درجة الاعتمادية، فيما بينها ومحيطها، فالمنظمة تحاول التأثير على محيطها، ونجاحها في ذلك يكون مشروطا بقدرتها على استغلال وتنمية الموارد الداخلية الأصيلة.

رابعا: أبعاد الكفاءات البشرية

تتمثل أبعاد الكفاءات البشرية في النقاط التالية:¹

1- المعرفة: تتمثل في المجموع الهيكل للمعلومات المندمجة في إطار مرجعي يسمح للمؤسسة بقيادة نشاطاتها وانجاز عملياتها في سياق خصوصي، عبر تجنيد تفسيرات مختلفة، جزئية ومتناقضة في بعضها، فهي إذن تتضمن الوصول إلى المعطيات الخارجية والقدرة على تحويلها إلى عناصر معلومات مقبولة، وإدماجها في نماذج جاهزة، ولو تطلب الأمر تطوير المحتوى والهيكل معا.

2- المهارة: يتعلق بالقدرة على الانجاز بصفة ملموسة ووفق مسار أو أهداف محددة سلفا، بحيث أن المعارف العلمية لا تقصى المعرفة، غير أنه يمكن أن لا تتطلب فهما أساسيا لأسباب سيران المهارات

¹ - الهيبي خالد عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، ط1، عمان، 2003، ص 66.

اليديوية أو التقنيات التجريبية، بالرغم من استعمالها يمتاز بسيران العمل كبلوغ الأهداف المنشودة، ومن هنا فإن المعرفة العلمية ترتبط بالتجربي وجزئيا بالضماني.

3- الاستعداد: تمثل مظهرا أساسيا لقدرة الفرد أو المنظمة على انجاز أي شيء أم مظهرا أساسيا لكفاءتهما، كذلك نعتبر أن المنظمة الأكثر تحفيزا تكون أكثر نجاعة من غيرها مع وجود عنصر التساوي في المعارف النظرية والعلمية.

المطلب الثاني: مدخل لتطوير الكفاءات البشرية

أولا: تعريف تطوير الكفاءات

تعرف تطوير الكفاءات على أنها: "مجموعة النشاطات التعليمية التي تؤدي إلى زيادة المردودية الحالية والمستقبلية للأفراد، برفع قدراتهم الخاصة لإنجاز المهام الموكلة إليهم، وذلك عن طريق تحسين معارفهم، مهاراتهم واستعداداتهم".¹

وتعرف أيضا على أنها: "عبارة عن مجموعة من النشاطات من أجل زيادة كفاءات أفرادها وضمان حسن تكيفهم مع تغيرات المحيط وذلك باستغلال الموارد التي يمتلكها الأفراد وتنميتها لانجاز المهام على أكمل وجه".²

كما تعرف أيضا على أنها: "مجموعة الأنشطة المخصصة لاستخدام وتطوير الأفراد والجماعات بطريقة مثلى بهدف تحقيق مهمة المنظمة وتحسين أداء الأفراد، حيث تمثل أنشطة تطوير المسار، التكوين، التوظيف، التحفيز وغيرها من الوسائل لتحسين أداء المنظمة وليست أهداف في حد ذاتها".³

من خلال التعاريف نستخلص أن تطوير الكفاءات هي: "نشاط شامل لكل الكفاءات بالمنظمة بداية من التحاقهم بالعمل ويضمن زيادة مقدرتهم على الأداء المتميز".

¹- Shimon L.Dolon et autres, **La Gestions des Ressources Humaines - Rendance en Jeux et Pratiques Actuelles**-, 3^{ème} édition, village mondial, Canada, 2002, p.307.

²- أبو القاسم حمدي، تنمية كفاءات الأفراد ودورها في دعم الميزة التنافسية للمؤسسات، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالأغواط، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2004/2003، ص 56.

³- حسن بوزناق، التسيير الحديث للكفاءات في المؤسسة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة المجمع الصناعي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير تخصص الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2020/2019، ص 235.

ثانياً: مراحل تطوير الكفاءات

إن عملية تطوير الكفاءات لا بد أن تكون هدفا مهما لبقاء واستمرار المنظمة في ظل التغيير المتسارع وفي المهام والنشاطات، تنظيم رأس المال من الكفاءات اللازمة وتساهم في الاستخدام الأمثل لهذه الكفاءات، ويمكن تلخيص أهم مراحل عملية تطوير الكفاءات من خلال الجدول الموالي:¹

الجدول رقم (01): مراحل تطوير الكفاءات

الأهداف المحققة	المراحل الأساسية
جرد الحاجات الفردية والجماعية من الكفاءات، وهذا ما يرتكز على التوقع المرتبط بتطور المنظمة وتقييم الكفاءات الحديثة	1- تقدير الحاجة من الكفاءات
مجموعة من طرق تطوير الكفاءات تتلائم مع الحاجات المحددة وخصائص المنظمة	2- اختيار الاستراتيجيات والطرق المناسبة لعملية التطوير
تنفيذ فعال وكفاء لعملية ومهام التطوير على أساس المشاركة الفعالة لمختلف الجهات المعنية (رؤساء، مساهمين، القائمين على عملية التطوير... إلخ).	3- تنفيذ الطرق المطروحة
كفاءات جديدة مكتسبة وفعالة في مواجهة التحديات الجديدة وفي تنفيذ المهام، تسمح برفع وتميز أداء الأفراد والمنظمة.	4- تقييم التغيير (التحول) ونتائج الأداء

المصدر: عبد الصمد سميرة، دور الاستثمار في رأس المال البشري وتطوير الكفاءات في تحقيق الأداء المتميز بالمنظمات، دراسة حالة شركة الإسمنت بعين التوتة باتنة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/2015، ص 87.

ثالثاً: العناصر المساهمة في تطوير الكفاءات

ترتبط عملية تطوير الكفاءات، بالقدرة على بناء الكفاءات الفردية من خلال جلب وإدماج الكفاءات ذات الجودة والأداء المتميز، وتطوير الخبرات (عن طريق التعلم، التكوين الفردي والجماعي، تسيير المعرفة، تسيير الجودة ... الخ) ، بالإضافة إلى تسهيل ظهور القدرات والمهارات الجديدة، ويمكن توضيح أهم العناصر المساهمة في تطوير الكفاءات في الجدول التالي :

¹ - عبد الصمد سميرة، مرجع سابق، ص 87.

الجدول رقم (02): العناصر المساهمة في تطوير الكفاءات

الكفاءات الفردية	المؤسسة	
الرغبة في بذل الجهود	تخطيط الموارد البشرية والكفاءات	المهام
الرضا عن ظروف العمل	التوصيف	
الإحساس بالمسؤولية والاندماج في المجموعة	الاستقطاب والتوظيف	
مؤهلات مصادق عليها	تطوير المسار الوظيفي	
المناخ الملائم لعلاقات العمل	التدريب والتأهيل	
تعدد الشهادات	أساليب الحيازة أو التملك	
التعليم والتكوين والخبرة المهنية	الاشتراك في النتائج	
تنوع القدرات والمهارات	المكافأة والترقية	

المصدر: سملاي بحضية، اثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة (مدخلا لجودة والمعرفة)، أطروحة دكتورة دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 14.

من خلال ما سبق يمكن القول أن تفعيل تطوير الكفاءات يتطلب ما يلي:¹

1- المساهمة التنظيمية : تتمثل في فعالية أساليب تسيير وتطوير الكفاءات من طرف المؤسسة، عن طريق نظام الانتفاع المشترك بالنتائج، أساليب المكافأة، أساليب الحيازة، وأساليب تطوير المسار الوظيفي، وهي من بين أساليب التسيير التي تختص بتعبئة الكفاءات، إذا المساهمة التنظيمية تتمثل في الاستغلال الفعال للكفاءات.

2- المساهمة الفردية : ترتبط بإرادة وقدرة الأفراد في تطوير قدراتهم ومهاراتهم ذاتيا، وهذا نتيجة للشعور بالمسؤولية لتحقيق الأمان الوظيفي، ببذل الجهود لتحسين الأداء، فالفرد بمبادرته الخاصة

¹ سملاي بحضية، اثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة (مدخلا لجودة والمعرفة)، أطروحة دكتورة دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 15.

يمكنه إثراء كفاءات المؤسسة من خلال ما يملكه من تعليم، تكوين، وخبرة مهنية عالية القيمة، فمستوى الكفاءات في المؤسسة لا يتحدد فقط بالمساهمة التنظيمية للمؤسسة، بل يحدد أيضا بالمساهمة الفردية للموارد البشرية.

ويرى البعض أن تطوير الكفاءات ليس تقنية جديدة كالتكوين الذي تقوم به المؤسسة من أجل الحصول على مؤهلات مفيدة، وإنما هو موقف أو سلوك يجب تبنيه من طرف المؤسسة من أجل زيادة كفاءتها واكتشاف إمكانيات التطور. وعلى هذا الأساس يمكن النظر إلى هذه العملية من خلال ثلاثة محاور أساسية تتمثل في:

- وضع نظام للأجور والحوافز على أساس الكفاءة؛
- دور التكوين في تطوير الكفاءات؛
- الكفاءة التنظيمية.

رابعاً: طرق ووسائل تطوير الكفاءات

تتمثل طرق ووسائل تطوير الكفاءات من خلال التكوين والتدريب والتعلم وكذلك رهانات

تطوير الكفاءات على مستوى الإدارة المحلية، وسيتم ذكرها كما يلي:¹

1- التكوين كأهم طرق تطوير الكفاءات:

يلعب التكوين دوراً مهماً لأنه مبني على احتمال أن الموظفين القادرين على تأدية مهام معينة في الوقت الحاضر يصبحون غير قادرين على ذلك في المستقبل إذا تغيرت الشروط، خاصة إذا لم يتطور الموظف حسب خصائصه وإمكانياته، وعلى هذا السياق فإنه لا يكفي تعداد الاحتياجات المستقبلية من الموظفين بالتوظيف المباشر أو بالترقية الداخلية وإنما يجب إعداد برامج التكوين حتى يتمكن هذا الموظف من ممارسة أعماله طوال مدة تواجده في المؤسسة، وقد أصبح مصطلح التكوين ملازماً لمصطلح التنمية أو مرادفاً له في بعض الأحيان، فهو الوسيلة الفعالة التي تلجأ إليه معظم المنظمات الهادفة لتنمية كفاءاتها وتطوير أدائها وتحقيق التنمية المستدامة في كل مستوياتها، وتنتهج المنظمة التكوين كعملية متسلسلة، مستمرة ومنهجية وتقوم بإدارة هذه العملية للوصول إلى أهدافها.

¹- يونس قرواط، أهمية الكفاءات البشرية وتطويرها في الإدارة المحلية عرض لاستراتيجية تطوير الكفاءات في الجماعات المحلية في الجزائر، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 4، جامعة المسيلة، 2020، ص ص 33-34.

يعرف lakhdar sekiou التكوين بأنه "مجموعة من الأفعال، الوسائل، الطرق والدعائم التي تحت العمّال على تحسين معارفهم، سلوكياتهم، اتجاهاتهم وقدراتهم الذهنية اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة؛ الشخصية والاجتماعية، مع عدم إهمال الانجاز الملائم لوظائفهم الحالية والمستقبلية.

1-1- أهمية التكوين: كل التطورات والتغيرات التي تشهدها بيئة المنظمة تجعل من التكوين وسيلة جد هامة في يد المنظمة، وتتمثل أهميته فيما يلي:

- **التكوين كوسيلة للتنمية:** نظرا للتطور السريع للتكنولوجيا يرى المختصون أن مستقبل المنظمة يكمن في التكوين لعمالها، فالمنظمة تخصص مجالا كبيرا لتحسين حجم ونوعية العمل، تقليل تكاليف الإنتاج، رفع معنويات وتحفيز عمالها.

- **التكوين كنشاط مربح:** تستثمر المنظمة في التكوين من أجل أن تحقق منه عائد، فالمنظمة تخصص ميزانية للتكوين تشمل مختلف التكاليف، بغض النظر عن إمكانية قياس هذا الربح. فللتكوين آثار قد تتمكن المنظمة من قياسها (زيادة رقم الأعمال، ...)، وهناك آثار أخرى يصعب قياسها نظرا لتداخلها مع أنشطة ومتغيرات أخرى (الرضا الوظيفي ...).

1-2- أهداف التكوين: قد أشار Lakhdar Sekiou إلى أهداف التكوين في عناصر عدّة وهي:¹

- ضمان الملاءمة بين قدرات ومعارف العمّال؛
- تكييف العمال لمهام محددة وللتغييرات في الوظائف؛
- المحافظة على درجة كفاءة ضرورية في تطوير المنظمة؛
- تحقيق أفضل تعامل في العمل وتشجيع التصرفات الايجابية التي تسمح بتقليص التكاليف وخسائر الإنتاج، وكذا تحسين نوعية وكمية المنتجات؛
- تنمية روح تقدير الذات لدى كل عامل؛
- المساعدة في تنمية مبدأ الحيطة وحماية العمال؛
- مساعدة العاطلين عن العمل في الاندماج بسهولة في منظمات جديدة.

2- التدريب والتعلم:

من المتفق عليه أن للتدريب والتعلم أهمية كبيرة في مجال إعداد الكفاءات البشرية العاملة وتأهيلها فالمنظمة التي تريد أن تتميز عن مثيلاتها عليها أن توفر الكفاءات البشرية الماهرة، وهنا لا يمكن تحقيقه

¹-يونس قرواط، مرجع سابق، ص 36.

إلا من خلال عمليات التدريب، ذلك أن التدريب هو وسيلة لتحقيق الأداء الجيد وكفاءة الفرد ولأنه ينمي المقدرة الذهنية، والجانب المعرفي ويمكن من تشجيع الإبداع وتنشيطه.

2-1- التدريب: توجد العديد من الاتجاهات لتعريف التدريب؛ فالتدريب هو ذلك النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات والاتجاهات التي تجعله قادرا على مزاولة عمل ما بهدف الزيادة الإنتاجية له وللجهة التي يعمل بها، أو نقل معارف ومهارات وسلوكيات جديدة لتطوير كفاءة الفرد لأداء مهام محددة في الجهة التي يعمل بها. فالتدريب هو تلك الجهود التي تهدف إلى تزويد الفرد بالمعلومات والمعارف التي تكسبه المهارة في أداء العمل، أو تنميته وتطوير ما لديه من مهارات ومعارف وخبرات بما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو يعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل القريب، كما عرف التدريب بأنه عملية تعديل إيجابي ذو اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية، وذلك لاكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج لها الإنسان وتحصيل المعلومات التي تنقصه والاتجاهات الصالحة للعمل وللإدارة والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفاءته في الشروط المطلوبة لإتقان العمل وظهور فاعليته مع السرعة والاقتصاد في التكلفة، كذلك في الجهود المبذولة والوقت المستغرق.

2-2- التعلم كدعامة للتدريب: التعلم جوهري للوجود الإنساني وأساس للتربية وهو منطلق أساس ي لدراسة علم النفس ضروري لفهم حقيقة العقل البشري، والواقع أنه لم يحظ أي موضوع آخر من موضوعات علم النفس بما حظي به موضوع التعلم من عمق في البحث والدراسة. والحقيقة أن التعلم أمر مألوف في حياتنا الاعتيادية ولكن تعريفه تعريفا علميا بغية الوصول إلى فهم حقيقي لماهيته يظل مسألة مثيرة للجدل، وقلما نجد من الخبراء من يتفق مع غيره وذلك بسبب التعريفات واختلاف النظريات.

3- رهانات تطوير الكفاءات على مستوى الإدارة المحلية:

في ظل الاقتصاد الحالي المتسم بالتغيير المستمر، أصبحت عملية تطوير الكفاءات تكتسب أهمية بالغة، وهذا من أجل السماح للكفاءات البشرية من التأقلم مع عوامل تطور المحيط الداخلي والخارجي للمنظمة، حيث أصبح تطوير الكفاءات البشرية وصيانتها يمثل أهمية استراتيجية، نظرا لما تقدمه الكفاءات من إمكانيات لاحتلال وضعيات جديدة في محيط تواجدتها وتحقيق التميز والتفوق. كما أنها أصبحت تمثل الخزينة الحقيقية لكل منظمة تعمل في محيط ذي قوى كثيفة المعرفة وبما أن حاملو المعرفة في المنظمة هم عمالها، فهذا يستدعي ضرورة صيانتها وتطوير هذا المورد الاستراتيجي المتمثل في الكفاءات بأساليب حديثة.¹

¹- يونس قرواط، مرجع سابق، ص 37.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

سيتم من خلال هذا المبحث تناول الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا والمقارنة بينها من خلال تحديد أوجه التشابه والاختلاف، وذلك من خلال النقاط التالية:

✓ **المطلب الأول: الدراسات المحلية والعربية**

✓ **المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية**

✓ **المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية**

المطلب الأول: الدراسات المحلية والعربية

أولاً: الدراسات المحلية

1- الدراسة الأولى

حسناوي بلبال، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة، دراسة حالة بعض المؤسسات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014/2013.

أ- الإشكالية:

هل لرأس المال الفكري دور في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة؟

ب- أهمية الدراسة

يكتسي هذا البحث أهمية بالغة خاصة في ظل بيئة غير مستقرة تنشط فيها مختلف المؤسسات، وكذا ظهور مفاهيم جديدة تعتمد على القدرات الفكرية للمورد البشري، تسعى من خلالها المؤسسات إلى تحسين أدائها واستمرارية نشاطها في السوق، ويمكن استنباط أهمية هذا البحث من خلال:

- العمل على تبسيط مفهوم رأس المال الفكري وإخضاعه للبحث.

- الاهتمام المتزايد للمؤسسات الاقتصادية في الوقت الحاضر بالموجودات الفكرية لتحقيق أداء متميز.

- معرفة تصور مجموعة من أفراد الإدارة العليا والوسطى لرأس المال الفكري، ودوره في تحقيق أهداف المؤسسة.

- إثراء المكتبة الجامعية بالمراجع التي تساعد على عملية البحث في مثل هذا الموضوع مستقبلاً.

ج- أهداف الدراسة

تمثلت أهداف الدراسة في:

- رفع الغموض عن مفهوم رأس المال الفكري، من خلال تقديم إطار نظري يترجم ما جاء في الكتب العربية والأجنبية؛
- التعرف على واقع ومدى اهتمام عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية برأس المال الفكري ومختلف مكوناته، بالإضافة إلى معرفة مستوى الأداء المستدام في هذه المؤسسات؛
- إبراز الدور الاستراتيجي لرأس المال الفكري في التحسين المستمر لأداء المستدام في المؤسسات الاقتصادية؛
- تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي تساعد المؤسسات في تحسين أدائها من خلال الاهتمام المتزايد برأس مالها الفكري.

د- نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تم المؤسسات محل الدراسة برأس المال الفكري بجميع مكوناته، وبدرجة أكبر رأس المال الزبائني ليليه رأس المال البشري وفي المرتبة الأخيرة رأس المال الهيكلي؛
- الأداء البيئي في المؤسسات محل الدراسة متوسط، وهذا راجع لكون جل المؤسسات لا تمتلك وحدة للبحث والتطوير في مجال البيئة؛
- كان لرأس المال الفكري النصيب الأوفر في تحسين الأداء المستدام في المؤسسات محل الدراسة، وخاصة البعد المتعلق بالأداء الاقتصادي؛
- إن المؤسسات محل الدراسة تم بالدرجة الأولى بأدائها الاقتصادي ثم الاجتماعي وبدرجة أقل بأدائها البيئي؛
- تعتمد المؤسسات محل الدراسة في تحسين أدائها بالأساس على رأس مالها البشري والزبائني، وبدرجة أقل برأس مالها الهيكلي؛
- تلتزم المؤسسات محل الدراسة بتطبيق القوانين والتشريعات الخاصة بحماية البيئة؛
- إن عملية ترشيد استهلاك الموارد (الماء، الكهرباء...) ضعيفة، وهذا راجع لعدم وجود سياسة واضحة للتخفيض من استهلاك هذه الموارد؛
- لا تتوفر أغلب المؤسسات محل الدراسة على هياكل وأنظمة معلومات تمكنها من التميز في أدائها.

- أغلب المؤسسات محل الدراسة لا تمتلك وحدة للبحث والتطوير؛
- علاقة رأس المال الهيكلي بالأداء البيئي في المؤسسات محل الدراسة ضعيف؛
- وجود علاقة إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) في المؤسسات محل الدراسة، وإذا ما تم إدارة هذه المكونات بشكل جيد سيعطي نتائج أفضل على مستوى الأداء المستدام لهذه المؤسسات؛
- إن رأس المال الفكري له دور كبير في تحسين الأداء الاقتصادي في المؤسسات محل الدراسة؛
- يؤدي رأس المال الفكري إلى تحسين الأداء المستدام في المؤسسات محل الدراسة، وذلك في وجود عوامل ومتغيرات خارجية أخرى، مما يدل على وجود عوامل أخرى غير رأس المال الفكري تساهم في تحسين الأداء البيئي.

2- الدراسة الثانية:

بوديسة محمد، أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تعزيز الأداء التنافسي في المؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية، أطروحة مقدمة من أجل نيل شهادة الدكتوراه، كلية: العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، شعبة: علوم التسيير، تخصص: إستراتيجية المؤسسة و إدارة الموارد البشرية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، 2020/2019.

أ- الإشكالية

كيف يساهم الاستثمار في أنشطة الأصول البشرية في تعزيز الأداء التنافسي للمؤسسة الاقتصادية؟

ب- أهمية الدراسة

- التحديات و الرهانات التي تواجه المؤسسات الجزائرية نظرا للتحويلات الاقتصادية السريعة و العميقة ، و المسؤولية الملقاة في ذلك على رأس مالها البشري في مواكبة هذه التغيرات و سد الفجوات الناتجة عنها؛
- أصبح اليوم الأداء التنافسي هدف المؤسسات الطامحة لتحقيق درجات عالية من الأداء في محيط يتسم بالتنافسية الشديدة ، و لذا نرى بأن الدراسة تساهم في تسليط الضوء على تحديد العلاقة السببية بين الاستثمار في رأس المال البشري و تعزيز الأداء التنافسي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

ج- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة وبشكل أساسي إلى:

- الوقوف على حال المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، بعد التحولات الاقتصادية، و مدى سعيها إلى تحقيق الأداء التنافسي في ظل التحديات الراهنة؛
- دراسة واقع الاستثمار في رأس المال البشري كتوجه استراتيجي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- محاولة معرفة أثر الاستثمار في رأس المال البشري في تعزيز الأداء تنافسي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

د- نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إثبات توجه المؤسسات الاقتصادية الجزائرية نحو الاستثمار في الأصول البشرية بقيمة أعلى من المتوسط؛
- إثبات وجود علاقة تأثير مباشرة للاستثمار في رأس المال البشري على تعزيز الأداء التنافسي، حيث بلغت هذه القيمة 69%؛
- إثبات وجود علاقة تأثير مباشرة للاستثمار في رأس المال البشري على إدارة المعرفة بنسبة 53%؛
- إثبات وجود علاقة تأثير مباشرة لإدارة المعرفة على عملية خلق القيمة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بقيمة كبيرة تقارب 80%؛
- إثبات وجود علاقة تأثير مباشرة لعملية خلق القيمة على الأداء التنافسي في المؤسسات محل الدراسة بنسبة 15%؛
- إثبات وجود علاقة تأثير غير مباشرة في رأس المال البشري على تعزيز الأداء التنافسي عبر وساطة إدارة المعرفة وعملية خلق القيمة بشكل جزئي؛
- التحقق من وجود فروق دالة لأثر الاستثمار في رأس المال البشري في تعزيز التنافس تعزي إلى اختلاف قطاعات نشاط المؤسسة؛
- التحقق من عدم وجود فروق دالة لأثر الاستثمار في رأس المال البشري على تعزيز التنافس تعزي إلى اختلاف ملكية المؤسسة.

ثانيا: الدراسات العربية

1- الدراسة الأولى:

سعيد بن سالم بن خميس الصولي، دراسة تحليلية لمدخل وأبعاد رأس المال الفكري من المنظور الاقتصادي دراسة نظرية وصفية، مجلة الدراسات المتكاملة في الاقتصاد والقانون والعلوم التقنية والاتصالات، العدد 1، جامعة ابن زهر، أغادير، المغرب، 2021.

أ- الإشكالية

ما طبيعة دور مدخل وأبعاد رأس المال الفكري من المنظور الاقتصادي؟

ب- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في:

- الاهتمامات البحثية الحديثة التي تناولت موضوع رأس المال الفكري خاصة في ظل تصاعد التحديات التي تواجه الاقتصاديات والمنافسة القائمة على عوامل الإنتاج البشرية وإنتاجية الأفراد ودورهم في تحقيق القيمة المضافة؛
- ترتبط أهمية الدراسة الحالية كذلك بأهمية رأس المال الفكري البشري القائم على تقديم الابتكارات والإسهامات التي من شأنها أن تعزز من عناصر الميزة التنافسية لدى القطاعات الاقتصادية؛
- كما تنطلق أهمية الدراسة الحالية من أهمية رأس المال الفكري التنظيمي، خاصة انه يسهم في ترسيخ أسس المنظمات القوية التي تعتمد على الأصول غير الملموسة والتي تزيد من جودة الإجراءات وخفض التكاليف التشغيلية؛
- كذلك تتبع أهمية الدراسة الحالية في إمكانية كمساهمتها في تقديم مقترحات تطبيقية من شأنها أن تحدد اطر تطبيقية لزيادة إسهامات رأس المال الفكري البشري والتنظيمي في التنمية الاقتصادية والقيمة المضافة الناتجة عنه.

ج- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة وبشكل أساسي إلى:

- دراسة علاقة النظريات الاقتصادية بدور رأس المال الفكري بالتنمية الاقتصادية؛
- التعرف على أبعاد ومكونات رأس المال الفكري ودوره في التنمية الاقتصادية؛
- التحقق من علاقة ودور رأس المال الفكري البشري على التنمية الاقتصادية؛
- دراسة علاقة ودور رأس المال الفكري التنظيمي على التنمية الاقتصادية؛

د - نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين من نتائج الدراسة الحالية أن رأس المال الفكري يشمل بعدين هما البعد البشرى والبعد التنظيمي حيث يسهم من خلال هذين البعدين في إنتاج الأصول الفكرية غير الملموسة، علاوة على مساهمته في توفير أحد عوامل الإنتاج الحديثة وهي المعرفة والفكر البشرى والتنظيمي؛
- أكدت نتائج الدراسة الحالية أن رأس المال الفكري البشرى يسهم في تحسين الإنتاجية البشرية ويرسخ من - زيادة الإنتاج الفكري المعرفي والابتكارات ومن ثم المساهمة في تحسين الأداء، وبالتالي تسهم في تحقيق التأثير والتنمية الاقتصادية؛
- كما أوضحت النتائج أن رأس المال الفكري التنظيمي يعتمد على إجراءات وأداء تنظيمي فعال يسهم في تعزيز الخبرة والمعرفة التنظيمية والمؤسسية، علاوة على منح المؤسسة قدرات تساعد على زيادة القيمة المضافة والموقف التنافسي ومستويات الربحية وهي جوانب تحقق التأثير والتنمية الاقتصادية؛
- نتائج الدراسة الحالية وجدت أن هناك دور مؤثر وعلاقة لمكون رأس المال الفكري البشرى بالتنمية الاقتصادية، خاصة في تعزيز القيمة المضافة والابتكارات الملموسة، إيجاد مستويات عالية من فرص التوظيف، زيادة القيمة المضافة المالية، زيادة فرص الاستثمار القائمة على الابتكارات والمعرفة البشرية؛
- الدراسة الحالية توصلت إلى أن هناك دور مؤثر وعلاقة لمكون رأس المال الفكري التنظيمي بالتنمية الاقتصادية، وجاء ذلك من خلال دور رأس المال الفكري التنظيمي في زيادة مستويات الربحية، وحسن توظيف الموارد، وتوسيع فرص الاستثمار في أصول المنظمة، وزيادة مستوى فعالية العمليات التشغيلية ودخول الأسواق الدولية؛
- كذلك أبرزت نتائج الدراسة أن هناك تعزيز من المداخل والنظريات الاقتصادية لدور وعلاقة لمكونات رأس المال الفكري في التنمية الاقتصادية، حيث اتضح أن هذه العلاقة تكون في مساهمة الأفراد في تحقيق خفض حقيقي في تكاليف وعوامل الإنتاج، أن عنصر الابتكار أحد العناصر المهمة في النظريات الاقتصادية ل رأس المال الفكري، علاوة على زيادة من التنمية الاقتصادية على المستوى الكلى والجزئي.

2- الدراسة الثانية:

لمى فارس سعود القاضي، نوفان حامد العليمات، أثر رأس المال الفكري على الإفصاح المحاسبي بالقوائم المالية للشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية -دراسة تطبيقية-، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 6، الأردن، جوان 2018.

أ- الإشكالية

هل يوجد أثر لكفاءة مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) على الإفصاح المحاسبي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة؟
ب- أهمية الدراسة

تتمثل الأهمية العلمية للبحث في مساعدة شركات المساهمة العامة في قياس تكلفة رأس المال الفكري والإفصاح عنه بالقوائم المالية . حيث أن معظم الدراسات السابقة اهتمت برأس المال الفكري من جوانب عديدة غير أنها لم تتوصل إلى معيار لقياس وتقييم رأس المال الفكري بالمنشآت الاقتصادية وإظهار ذلك بالقوائم المالية لمعرفة المركز المالي الحقيقي. وستحاول هذه الدراسة بمحاولة المساهمة في الإفصاح عن تكلفة رأس المال الفكري بالقوائم المالية لشركات المساهمة لمعرفة الثروة الحقيقية بأكثر من دقة واقعية لفائدة المستخدمين . كما تتبع أهمية هذه الدراسة بالإفصاح عن الإنفاق الحقيقي لرأس المال الفكري بالقوائم المالية لشركات المساهمة بسوق الأردن للأوراق المالية. حيث سابقا يعتبر الإنفاق إنفاقاً إيرادياً غير أنه إنفاق رأسمالي على عناصر رأس المال الفكري لبيان المركز المالي الحقيقي لشركات المساهمة بما تمتلك من رأس مال فكري فعال له المقدرة على الابتكار والتطوير .

ج- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة وبشكل أساسي إلى:

- صياغة تعريف متكامل لرأس المال الفكري لعناصره الأساسية؛
- دراسة وتحليل النماذج المحاسبية التي تناولت الإفصاح عن رأس المال الفكري؛
- بيان مساهمة الفكر المحاسبي في المحاسبة عن عناصر رأس المال الفكري من حيث الإفصاح بالقوائم المالية؛
- الوقوف على الإفصاح عن تكلفة رأس المال الفكري بالقوائم المالية لشركات المساهمة العامة بسوق الأردن للأوراق المالية على جودة المحتوى الإعلامي؛

- التعرف على أثر الإفصاح عن تكلفة رأس المال الفكري بالقوائم المالية لشركات المساهمة على فائدة المستخدمين.

د- نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تقوم الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة بالإفصاح المحاسبي، وبنسبة مرتفعة، كما أن الشركات الصناعية تتباين فيما بينها من حيث مستوى الإفصاح المحاسبي؛
- أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع معدل كفاءة رأس المال البشري لدى الشركات الصناعية الأردنية، ما يدل على أن مردود الاستثمار في رأس المال البشري لدى الشركات يفوق مقدار ما تم استثماره في هذا المورد، وهذا يشير إلى سعي الشركات الصناعية إلى استثمار القدرات والمعارف والمهارات لدى الأفراد العاملين لديه وتوجيهها نحو تحقيق أهداف الشركة من خلال توفير الحوافز والمكافآت لهم ومنحهم الرواتب المناسبة لما يقدمونه من خدمات وما يقومون به من أعمال؛
- أظهرت نتائج الدراسة انخفاض معدل كفاءة رأس المال الهيكلي لدى الشركات الصناعية الأردنية، ما يدل على أن مردود الاستثمار في رأس المال الهيكلي لم يصل إلى مستوى أن يسترد مقدار ما تم استثماره في هذا المورد، ولعل هذا عائد إلى وجود ضعف لدى الشركات الصناعية الأردنية في تحسين طرق وأساليب عملياتها في تقديم المنتجات، من خلال الاستثمار في عمليات البحث والتطوير والسعي للتجديد ومواكبة التقدم والتطور مما يحقق له ميزة تنافسية تسهم في دفعه نحو تحسين أدائه؛
- أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع معدل كفاءة رأس المال الزبوني لدى الشركات الصناعية الأردنية، ما يدل على أن مردود الاستثمار في رأس المال الزبوني لدى الشركات يفوق مقدار ما تم استثماره في هذا المورد، ولعل هذا عائد إلى كفاءة الشركات الصناعية الأردنية في المحافظة على عملائها واستقطاب شرائح متعددة منهم من خلال إجراء التحسين والتطوير على عملياته ومنتجاتها، وتقديم كل ما يتناسب مع رغباتهم ويتوافق مع احتياجاتهم وإيصال المنتج لهم من خلال الترويج المناسب، والإعلان عنه لدى وسائل الإعلام المختلفة؛
- أظهرت نتائج اختبار الفرضيات المتفرعة عن فرضية الدراسة الرئيسية، وجود الأثر المعنوي مكونات رأس المال الفكري (كفاءة رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على مستوى الإفصاح لدى الشركات الصناعية الأردنية، وذلك عند دراسة أثر كل منها منفرداً؛

- أظهرت نتائج اختبار فرضية الدراسة الرئيسية، وجود الأثر المعنوي لكفاءة مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) على مستوى الإفصاح لدى الشركات الصناعية الأردنية، وذلك عند دراسة أثرها مجتمعة، في حين غاب الأثر المعنوي عند كفاءة رأس المال العلائقي، وهذا لا ينفي وجود أثر لهذا المكون على الإفصاح المحاسبي، كما تبين في النتيجة السابقة، وإنما يظهر أهمية أثر كل من كفاءة رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، عند دراسة أثر المكونات الثلاثة مجتمعة.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1- الدراسة الأولى:

Lounissa Mohamed Amin, Fortas fatiha, Capital intellectuel, Innovation et performance des entreprises - Etude de contexte Algérien-, Revue d'économie commerciale et financière, volume 06 , Numéro 01 , internationaux centre universitaire de Tipaza, Algérie, Juin 2021.

أ- الإشكالية

كيف يمكن لرأس المال الفكري تشجيع الابتكار داخل الشركات لجعلها فعالة؟.

ب- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في:

- اعتماد النجاح الاقتصادي بشكل أساسي على السلع الملموسة (موارد المواد الخام ، المعدات ، رأس المال ، العمالة ، الإنتاج ، إلخ)؛
- اعتبار أن الثروة الحقيقية ليست ملموسة ، إنها مجردة و ليست مادية ؛
- يعتبر رأس المال غير المادي أهم مصدر من حيث القدرة على الابتكار ، وخلق المفاهيم ، وإنتاج الأفكار ، وإتقان التقنيات ، وجودة المنتج ، والسمعة ، وصورة العلامة التجارية ، ... باختصار؛
- تعتبر الميزة التنافسية هي مصدر الابتكار والأداء، ويعتبر الابتكار هو حجر زاوية آخر للأداء على مستوى الشركات ولطالما تم الاعتراف به كمحرك رئيسي للنمو الاقتصادي؛
- الابتكارات يتم إنشاؤها بشكل رئيسي من خلال الاستثمارات في الأصول غير الملموسة ". لذلك يبدو أن رأس المال الفكري والابتكار مرتبطان ارتباطاً وثيقاً ، بقدر ما يشكل رأس المال الفكري عنصراً أساسياً يساهم في تحسين عملية الابتكار وأداء الشركات في بيئة اقتصادية معولمة شديدة التنافسية.

ج- أهداف الدراسة

الهدف من هذه الدراسة هو إظهار تأثير رأس المال الفكري على أداء الابتكار من خلال بناء علاقة قائمة على المكونات الثلاثة له أدى إلى معرفة رأس المال البشري والتنظيمي والعلائقي ، في إطار تأثيرها على الابتكار ، ومن ثم على أداء المنظمات ، ولا سيما الجزائرية.

د- نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- في سوق معولم وتنافسي، أصبح الابتكار مطلبا وضرورة لمواجهة الأعداد المتزايدة من المنافسين المحليين والأجانب وكذلك التقدم المستمر في عالم المعرفة والتكنولوجيا ، سواء في المعلومات أو في الإنتاج؛

- في الوقت الذي يكون فيه الابتكار رافعة تنافسية أساسية ، ركز على رأس المال الفكري هو أحد أهم الروافع لخلق القيمة المضافة و تحسين أداء الأعمال. نظرا للتأخير الذي سجلته الجزائر في جميع مؤشرات الابتكار تقريبا ؛

- لا يزال توحيد الجهود العامة ضروريا لدعم سياسة منهجية لـ الترويج والتطوير التكنولوجي في إطار نظام ابتكار وطني. من جانبهم ، يجب على الشركات الجزائرية أن تخلق بيئة مواتية للإدارة رأس المال الفكري ، بما يتماشى مع الاستراتيجية، ولا سيما فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية التي تهدف إلى تحسين قدراتها الابتكارية.

2- الدراسة الثانية

BRAHMI Samira, Mesure du capital intellectuel d'un système de production, Mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme de Magister en Génie Industriel Option : Génie des systèmes Industriels, Département Génie Industriel, Université BATNA 2, 2015-2016.

أ- الإشكالية

كيف يتم قياس رأس المال الفكري لنظام الإنتاج؟

ب- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تطبيق مجموعة أدوات قياس الثروة في WWTK (مجموعة أدوات الثروة عديمة الوزن لقياس رأس المال الفكري ، وهي طريقة للتقييم المالي للموارد غير الملموسة)

على ثلاث شركات جزائرية هي: الشركة الوطنية لخدمات الآبار "ENSP" حاسي مسعود إحدى الشركات التابعة لمجموعة سوناطراك ، وشركة أسطوانات الغاز BAG-Batna التابعة لشركة Naftal1 ، وشركة Aurès للألبان التابعة لمجموعة GIPLAIT2 ، لقياس رأس المال الفكري لكل منهما ومقارنة النتائج. تم الحصول عليها.

ج- أهداف الدراسة

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو لفت انتباه رؤساء الشركات الجزائرية إلى أهمية رأس المال الفكري للشركة المنتجة أو مقدم الخدمة وكيفية تقييم رأس مالها وأنواعه المختلفة ، وهي بالتحديد ؛ بشرية أو هيكلية أو علائقية لمواجهة المنافسة الوطنية و/أو الدولية، بالإضافة إلى ذلك ، تؤكد الدراسة على قياس رأس المال الفكري في الشركة الذي يضمن الميزة التنافسية لسوق في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة.

د- نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بروز رأس المال الفكري كمفهوم رئيسي لتحليل وتقييم أبعاد المعرفة للمنظمات .هناك حاجة لتحسين جودة المعلومات حول قياس رأس المال الفكري للمساهمة في عملية صنع القرار لقادة الأعمال والمستثمرين وصانعي السياسات؛
- ظهور أنواع مختلفة من تصنيف رأس المال الفكري مثل: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي؛
- كيفية بتطبيق مجموعة أدوات قياس الثروة "WWTK" على ثلاث شركات (أنظمة إنتاج) لقياس رأس المال الفكري لكل شركة؛
- إجراء القياس على مستوى ثلاث شركات: الشركة الوطنية لخدمات الآبار ENSP في حاسي مسعود ، وشركة Gas Bottles BAG-Batna ، وشركة الألبان Aurès-Batna تمكنا من حساب رأس المال الفكري (جميع الموارد غير الملموسة أو غير الملموسة) لكل شركة من الشركات الثلاث؛
- تحديد نقاط الضعف الرئيسية لكل شركة ، المستمدة من المقابلات التي أجريت سابقا وذلك من خلال تفسير النتائج الثلاث التي تم الحصول عليها؛
- تعقد خطوات صندوق أدوات قياس الثروة "WWTK" وعبء الحسابات ، واللجوء إلى تطبيق برنامج قياس رأس المال الفكري "WWTK" - والمختصر باسم MCI-WWTK لقياس رأس المال

هذا من خلال السماح بعرض " لوحة معلومات القيمة ، وتقرير CI والرسوم البيانية المتعلقة بتطور الشركة.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أولاً: المقارنة بين الدراسات السابقة المحلية والدراسة الحالية

الجدول رقم (03): المقارنة بين الدراسات السابقة المحلية والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات الجزائرية		
	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	
دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة الاسمنت تبسة	أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تعزيز الأداء التنافسي في المؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية	دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة، دراسة حالة بعض المؤسسات،	موضوع الدراسة
إبراز علاقة رأس المال البشري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة.	محاولة معرفة أثر الاستثمار في رأس المال البشري في تعزيز الأداء تنافسي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.	التعرف على واقع ومدى اهتمام عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية برأس المال الفكري ومختلف مكوناته، بالإضافة إلى معرفة مستوى الأداء المستدام في هذه المؤسسات.	هدف الدراسة
تبسة	عين تموشنت	سطيف	عينة الدراسة

2022	2020/2019	2014/2013	فترة الدراسة
وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	طريقة معالجة الموضوع

المصدر: من إعداد الطالبين.

من خلال الجدول يتضح أن الدراسات السابقة تشابه مع دراسة الحالية في جوانب وتختلف معها في جوانب أخرى.

1- نقاط التشابه :

على الرغم من اختلاف في إشكالية الدراسة إلا إنها تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي و أدوات الدراسة التي اغلبها اتبعت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات من عينة الدراسة.

2- نقاط اختلاف :

تختلف الدراسة الحالية عند الدراسة السابقة من حيث حدود الجغرافية التي أجريت فيها الدراسة في شركة الإسمنت -تبسة-، كما تختلف أيضا من حيث حجم الدراسة و الفترة الزمنية التي أجريت بينها ، كما لا تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع حيث تم ربط الدراسات السابقة مع متغيرات مختلفة.

ثانيا: المقارنة بين الدراسات السابقة العربية والدراسة الحالية

الجدول رقم (04): المقارنة بين الدراسات السابقة العربية والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات العربية		موضوع الدراسة
	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	
دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة الاسمنت تبسة	أثر رأس المال الفكري على الإفصاح المحاسبي بالقوائم المالية للشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية -	دراسة تحليلية لمدخل وأبعاد رأس المال الفكري من المنظور الاقتصادي دراسة نظرية وصفية	

	دراسة تطبيقية-		
إيراز علاقة رأس المال البشري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة.	التعرف على أثر الإفصاح عن تكلفة رأس المال الفكري بالقوائم المالية لشركات المساهمة على فائدة المستخدمين.	- التحقق من علاقة ودور رأس المال الفكري البشري على التنمية الاقتصادية.	هدف الدراسة
تبسة	الأردن	المغرب	عينة الدراسة
2022	2018	2021	فترة الدراسة
وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	طريقة معالجة الموضوع

المصدر: من إعداد الطالبين

من خلال الجدول يتضح أن الدراسات السابقة تشابه مع دراسة الحالية في جوانب وتختلف معها في جوانب أخرى.

1- نقاط التشابه :

على الرغم من اختلاف في إشكالية الدراسة إلا إنها تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي و أدوات الدراسة التي اغلبها اتبعت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات من عينة الدراسة.

2- نقاط اختلاف :

تختلف الدراسة الحالية عند الدراسة السابقة من حيث حدود الجغرافية التي أجريت فيها الدراسة في شركة الإسمنت -تبسة-، كما تختلف أيضا من حيث حجم الدراسة و الفترة الزمنية التي أجريت بينها ، كما لا تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع حيث تم ربط الدراسات السابقة مع متغيرات مختلفة.

ثانيا: المقارن بين الدراسات السابقة الأجنبية والدراسة الحالية

الجدول رقم (05): المقارنة بين الدراسات السابقة الأجنبية والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات الأجنبية		
	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	
<p>دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية في المؤسسة الاقتصادية</p> <p>دراسة حالة شركة الاسمنت تبسة</p>	<p><i>Mesure du capital intellectuel d'un système de production.</i></p>	<p><i>Capital intellectuel, Innovation et performance des entreprises - Etude de contexte Algérien</i></p>	<p>موضوع الدراسة</p>
<p>إبراز علاقة رأس المال البشري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة.</p>	<p>الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو لفت انتباه رؤساء الشركات الجزائرية إلى أهمية رأس المال الفكري للشركة المنتجة أو مقدم الخدمة وكيفية تقييم رأس مالها وأنواعه المختلفة.</p>	<p>إظهار تأثير رأس المال الفكري على أداء الابتكار من خلال بناء علاقة قائمة على المكونات الثلاثة له أدى إلى معرفة رأس المال البشري والتنظيمي والعلائقي ، في إطار تأثيرها على الابتكار ، ومن ثم على أداء المنظمات ، ولا سيما الجزائرية.</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>تبسة</p>	<p>باتنة</p>	<p>تبيازة</p>	<p>عينة الدراسة</p>

2022	2016/2015	2021	فترة الدراسة
وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	طريقة معالجة الموضوع

المصدر: من إعداد الطالبين

من خلال الجدول يتضح أن الدراسات السابقة تشابه مع دراسة الحالية في جوانب وتختلف معها في جوانب أخرى.

1- نقاط التشابه :

على الرغم من اختلاف في إشكالية الدراسة إلا إنها تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي و أدوات الدراسة التي اغلبها اتبعت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات من عينة الدراسة.

2- نقاط اختلاف :

تختلف الدراسة الحالية عند الدراسة السابقة من حيث حدود الجغرافية التي أجريت فيها الدراسة في شركة الإسمنت -تبسة-، كما تختلف أيضا من حيث حجم الدراسة و الفترة الزمنية التي أجريت بينها ، كما لا تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع حيث تم ربط الدراسات السابقة مع متغيرات مختلفة.

خلاصة الفصل:

يعتبر رأس المال الفكري من أعلى وأثمن الموارد في المؤسسة، حيث أنه كلما ارتفعت قيمة هذا المورد كلما كانت قيمة المؤسسة مرتفعة، ويعرف رأس المال الفكري بالموجودات غير الملموسة التي يمتلكها العنصر البشري من مهارات وخبرات، بالإضافة إلى مختلف البرامج والهياكل الموجودة في المؤسسة، والتي تساعد في تلبية حاجيات زبائنها، حيث أن المصدر الحقيقي لثروة أية أمة لم يعد في امتلاك الخامات أو قوة العمل أو الآلات، وإنما في بناء القوى البشرية المؤهلة ومعرفيا وتقنيا علميا . لذا أصبحت تنمية الموارد البشرية، وبخاصة القوى العاملة الوطنية هي العنصر الفاعل في تمكين الدول من المنافسة العالمية، وتغيرت النظرة إلى تنمية الموارد البشرية من مجرد إجراءات لتنفيذ سياسات ونظم العاملين إلى كونها إستراتيجية ترتبط بالتنمية الشاملة والمستدامة، وهكذا تسعى الدول إلى المضي في تنمية الموارد البشرية وتطوير الكفاءات.

الفصل الثاني:

الأدبيات التطبيقية للدراسة

تمهيد:

تجسيدا لما تم تناوله في الجانب النظري على أرض الواقع، تم تحليل كل المعلومات المرتبطة بموضوع البحث لتطبيقها ميدانيا وكانت شركة الإسمنت -تبسة- هي محل الدراسة الميدانية حيث تم دراسة دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية، وذلك من خلال تقديم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وكانت كالاتي:

✓ المبحث الأول: تقديم عام لشركة الإسمنت تبسة

✓ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

✓ المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: تقديم عام لشركة الإسمنت تبسة

تعد مؤسسة الإسمنت - تبسة - من أهم المؤسسات الصناعية في مجال إنتاج وتصنيع مادة الاسمنت على المستوى الوطني بصفة عامة وعلى المستوى الجهوي بصفة خاصة، فهي تعد من أهم المؤسسات الوطنية المنتجة لمادة الإسمنت ذات الجودة العالية، والمطابقة للمواصفات القياسية 9001 ISO، فمؤسسة إسمنت - تبسة تعتبر من بين أهم المؤسسات الجزائرية التي فرضت وجودها على المستوى الوطني باعتبارها تساهم في قيام هياكل المشاريع التنموية، انطلاقا من طبيعة نشاطها المتمثل في منتجها المتميز على مستوى السوق المحلي.

وتعد المؤسسة محل الدراسة من المؤسسات الرائدة في القطاع الصناعي الإقتصادي التي تنشط في مجال البناء، لذلك تسعى وتهدف المؤسسة أساسا في إطار شعار "قافلة الإصغاء للزبون".

ومن هذا المنطلق سيتم تقسيم هذا المبحث إلى المطالب الموالية:

❖ **المطلب الأول: مفهوم لمؤسسة الإسمنت - تبسة -؛**

❖ **المطلب الثاني: مجتمع الدراسة واختيار العينة؛**

❖ **المطلب الثالث: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات؛**

❖ **المطلب الرابع: الأساليب الإحصائية المستعملة لتحليل البيانات.**

المطلب الأول: مفهوم لمؤسسة الإسمنت - تبسة -

تلعب مؤسسة إسمنت - تبسة - دورا مهما في تنمية الإقتصاد الوطني من خلال مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها والتي تتعلق بإنتاج مادة الإسمنت، مما يستدعي التعريف بهذه المؤسسة وإبراز أهدافها ونشاطاتها.

أولا: التعريف بمؤسسة الإسمنت - تبسة -

مؤسسة الإسمنت - تبسة - هي مؤسسة اقتصادية عمومية ذات طابع صناعي تجاري تأسست بتاريخ 29 نوفمبر 1993م، وتضم الإدارة العامة المتمركزة في وسط ولاية تبسة والمصنع بدائرة الماء الأبيض بالإضافة إلى وحدة البيع التي تساهم في زيادة حجم طاقة التخزين وتسيير عمليات التوزيع من خلال موقعها وقربها للزبون.

وفي نوفمبر 2009 تم تأسيس المجمع الصناعي المتخصص في إنتاج الإسمنت ومواد البناء (Groupe GICA) ضمن إطار تطبيق الإستراتيجية الصناعية في الجزائر للرفع من الإنتاج الوطني

للإسمنت ووضع شبكة مراقبة وتوزيع وضبط، وهذه الوحدة التجارية تابعة للمديرية العامة للإسمنت، وتقع في المنطقة الصناعية الوئام تبسة، وتقدم خدمات لزبون طبيعي أو معنوي مقابل ربح للبقاء في صدارة المنافسة.

و قد أصبحت شركة الاسمنت "GICA" تمتلك كل أسهم مصانع الإسمنت ما عدا:

- مؤسسة إسمنت بني صاف أين يمتلك مجمع فرعون السعودي 10% من أسهم المؤسسة؛
- مؤسسة اسمنت زهانة أين تمتلك الشركة المصرية 35% ASEC من أسهم المؤسسة؛
- مؤسسة الاسمنت الصور الغزلان أين تمتلك شركة Buzzi cem الايطالية 35% من أسهم المؤسسة.

وأصبح يتكون المجمع العمومي لصناعة الاسمنت في الجزائر من ثلاثة مجمعات صناعية جهوية ومؤسسة اقتصادية عمومية، ينتمي لكل مجمع عدد معين من المصانع في حين يتبع المؤسسة الاقتصادية العمومية للإسمنت بالشلف مؤسسة واحدة. وقد بلغ رأس المال الاجتماعي للمؤسسة ما قيمته 2.700.000.000 مقسمة على 2700 سهم كلها مملوكة من طرف مؤسسة GICA.⁽¹⁾

ثانيا: أهداف مؤسسة الإسمنت - تبسة -

تتمثل أهداف المؤسسة كما جاء في وثائقها: "تهدف إلى إنتاج نقل وتسويق وممارسة جميع النشاطات الخاصة بمادة الإسمنت ومواد البناء في الوطن وخارجه، وسائر العمليات المالية والعقارية وغير العقارية، الخاصة والمرتبطة ارتباطا مباشرة وغير مباشر بمادة الإسمنت". وعليه يمكن تقسيم أهداف المؤسسة إلى:

1- أهداف إقتصادية: من بينها ما يلي:

- ضمان النوعية والكمية اللازمة من مادة الإسمنت لمقابلة الطلب المحلي عليها؛
- الزيادة في رأس المال وتسديد الديون وشراء إستثمارات جديدة لتوفير مناصب شغل جديدة؛
- إنتاج منتج يتصف بالمواصفات الدولية مما يسمح للمؤسسة بالمنافسة؛
- تنمية الاقتصاد والسعي لإنشاء مصانع أخرى جديدة؛
- تغطية العجز الجهوي خاصة في مجال الاسمنت والنقل من استيرادها من الخارج؛
- تحقيق الأرباح والمساهمة في تطور خطوط الانتاج بتكنولوجيا حديثة.

2- أهداف بيئية واجتماعية: من بينها ما يلي:

(1)- تم إعداده بناء على معطيات مقدمة من طرف مؤسسة الإسمنت- تبسة -.

- تدعيم الجهود الوطني في مجال التشغيل وتخفيض معدل البطالة؛
 - توفير مادة الاسمنت بأسعار مقبولة مقارنة بالمستوردة مما يساهم في خفض أسعار المنازل إلى حد معين؛
 - توزيع جزء من الأرباح على العمال مما يدعم مستواهم المعيشي؛
 - المحافظة على البيئة من خلال تجهيز المصنع بمجموعة من المصفاة لمنع وصول المواد والغازات المتطايرة من المداخل إلى المحيط الخارجي للمصنع.
- وبصفة عامة فالهدف الرئيسي الذي تركز عليه مؤسسة إسمنت - تبسة - من الناحية الاقتصادية فيتمثل في ضمان النوعية والكمية وكذا الحفاظ على استقرار أسعار المواد المنتجة بصفة عامة، أما من الناحية الاجتماعية فتسعى المؤسسة إلى توفير مناصب عمل وكذلك الاستفادة من توظيف الاطارات عالية المستوى والكفاءة.
- وهناك أهداف أخرى للشركة، وتتمثل في ما يلي:
- العمل على كسب زبائن جدد عن طريق التعريف بالمؤسسة والمشاركة في الملتقيات وتكثيف الحملات الإعلانية؛
 - العمل على تحقيق أكبر معدل ربح؛
 - العمل على زيادة حصتها في السوق وحيازة مكانة مميزة فيه؛
 - تلبية حاجات ورغبات السوق المحلي؛
 - الوصول إلى مستوى عالي من التطور التكنولوجي والاقتصادي والاجتماعي لإثبات وجودها وضمان بقائها في الوسط التنافسي. (1)
- المطلب الثاني: المنتجات المقدمة من مؤسسة الإسمنت - تبسة -**
- تقوم المؤسسة محل الدراسة بتقديم منتجات عديدة، حيث هناك نوعان من مادة الإسمنت حسب درجة المقاومة والضغط وهي كالآتي : (2)
- Ciment résistant aux sulfates) CRS CEM 1 - الإسمنت المقاوم للكبريتات أو المضاد للأملح) --> بدرجة مقاومة وضغط 42.5 (الخاصة لبناء بنية تحتية صلبة).

(1)- تم إعداده بناءا على معطيات مقدمة من طرف مؤسسة الإسمنت- تبسة -.

(2)- تم إعداده بناءا على معطيات مقدمة من طرف مؤسسة الإسمنت- تبسة -.

- Ciment Portland avec ajout) CPJ CEM 2 - مركب إسمنت بورتلاند مع الإضافة) --<
بدرجة مقاومة وضغط 32.5 (الخاصة للبناء العادي) أو بدرجة 42.5 (الخاصة لبناء بنية تحتية
صلبة).

و هناك طريقتين لإستلام الطليبة، إما عن طريق :

- SAC : أي الخرسانة الجاهزة للإستعمال (أكياس الإسمنت)، وعادة ما تستلزم للبناء في محيط
صغير.

- VRAC : وهي الشاحنة بالمقطورة الخاصة بخلط مادة الإسمنت، وعادة ما تستلزم للبناء في محيط
كبير من طرف مقاول.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإسمنت - تبسة -

يعتبر الهيكل التنظيمي لمؤسسة إسمنت - تبسة - ذو أهمية كبيرة باعتباره العنصر الأساسي
في تحديد التخصصات ومختلف الأقسام والادارات في المؤسسة، بالإضافة إلى توزيع السلطات وتحديد
الصلاحيات والمسؤوليات في مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة بالشكل الذي يمكنها من تحقيق
أهدافها بكفاءة وفعالية.

أولا - المديرية العامة

تقوم بالإشراف على إدارة المؤسسة ومراجعة سير الأعمال وتنقسم إلى:

1- مديرية الوحدة : وتقوم بدورها بالإشراف على:

- تنقلات المشرفين التجاريين؛

- العمال الموجهين للتكوين؛

- عملية الشراء (التنازل) الخاصة بالتجهيزات.

2- مديرية المحاسبة والمالية: تهتم بمراقبة الأعمال المحاسبية والتخطيط.

3- مديرية الموارد البشرية: تتمثل أهم مهامها في جمع البيانات والاحصائيات الخاصة بالموظفين
وتنظيمها وتوثيقها، وإعداد عقود الموظفين ابتداء من إجراءات التعيين إلى إجراءات التعيين إلى
إجراءات نهاية الخدمة، وكذلك الإشراف على الإجراءات الادارية المتعلقة بالخدمات المقدمة
للموظفين.

4- مديرية التجارة والتموين: الإشراف على عمليات شراء مستلزمات الانتاج من مواد أولية
ومعدات، وكذا توزيع عقود الاسمنت.

ثانيا - مديرية المصنع

وتقوم بالاشراف عليه ومراقبة الأعمال وتضم الفروع التالية:

- 1- الإدارة التقنية: تهتم بالاشراف على جميع الأعمال التقنية.
- 2- مصلحة التموين: تقوم بعمليات الشراء من النوع الصغير، ك شراء المواد واللوازم والتجهيزات الإنتاجية الصغيرة.
- 3- مصلحة الإنتاج: تقوم أساسا بتحويل المواد المكسرة إلى إسمنت وإرساله إلى قسم التوزيع.
- 4- مصلحة الصيانة: تقوم بصيانة العتاد الثابت والتجهيزات.
- 5- مصلحة المواد الأولية: تقوم بالاشراف على عمليات تموين قسم الانتاج بالمواد الأولية.
- 6- مصلحة المخابرة: توجد في النظام الداخلي الهيكلي للمصنع، وهي ثلاثة دوائر:
 - أ- دائرة الجودة: تهتم بمراقبة نوعية وجودة الاسمنت.
 - ب- دائرة المراقبة: مهمتها الحماية من الأخطار الطبيعية.
 - ج- دائرة البيئة: مهمتها الحفاظ على البيئة وحماية الأفراد من آثار التلوث.
- 7- مصلحة المالية والمحاسبة: تقوم بمسايرة النشاط المالي والمحاسبي للمؤسسة.
- 8- مصلحة الادارة والمستخدمين: تعمل على إعداد كشوفات بأجور العمال.
- 9- مصلحة التسويق: تهتم بالاشراف على التسويق للمنتجات والترويج للمؤسسة.
- 10- أمانة المدير: مكتب السكرتارية المختص بتسيير جدول أعمال المدير والمؤسسة.
- 11- مصلحة الأمن والنظافة: وتهتم بأمن ونظافة المراكز.

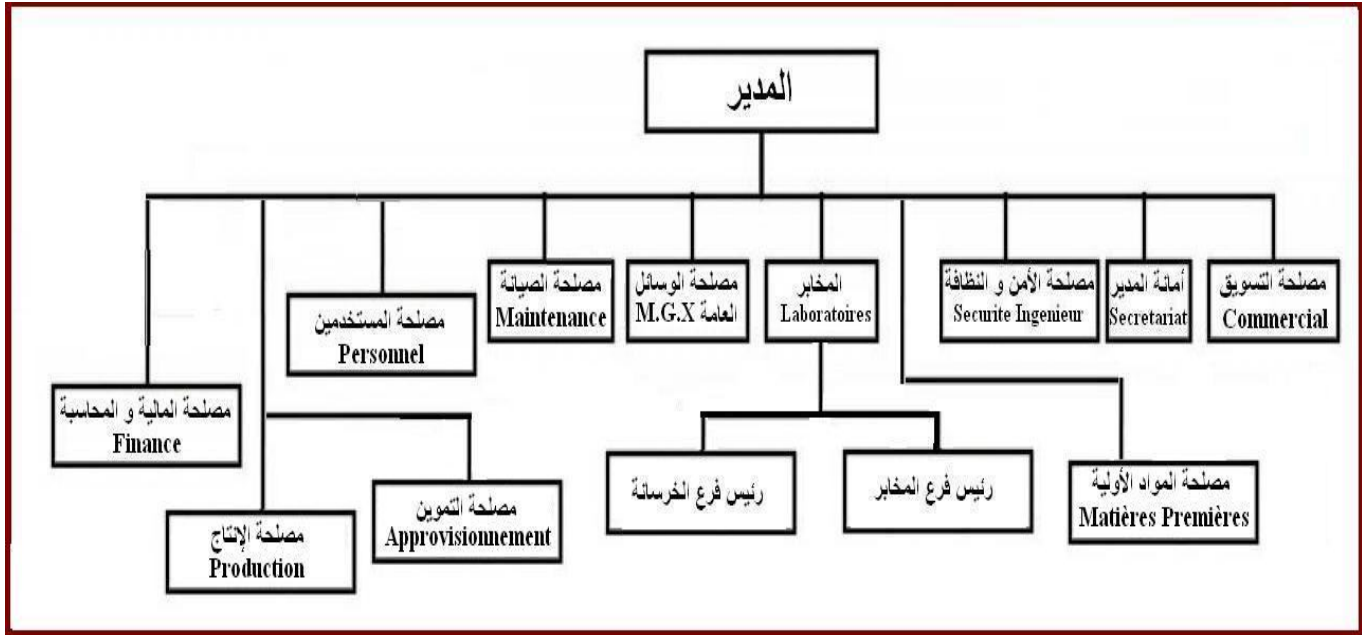
ثالثا - مديرية البحث والتطوير

تقوم بتوليد أفكار جديدة تساعد على تطوير العمل، تضم سكرتارية وقسم المتابعة والانجاز.

مما سبق يتضح أن مؤسسة إسمنت - تبسة - عبارة عن القلب النابض لولايات الشرق من حيث إنتاجها لمادة الإسمنت وتزويد أسواقهم بها، وذلك نظرا لموقعها الاستراتيجي الواقع في الماء الأبيض والذي جعلها تكتسب الريادة في السوق، على الرغم من ذلك نظرا لموقعها الاستراتيجي الواقع في الماء الأبيض والذي جعلها تكتسب الريادة في السوق، وكان لا بد لها من تطوير إمكانياتها لتحصل على حصة سوقية كبيرة خاصة مع تزايد المنافسة.⁽¹⁾

(1)- تم إعداده بناء على معطيات مقدمة من طرف مؤسسة الإسمنت- تبسة -.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإسمنت - تبسة -



المصدر: مصلحة المستخدمين (الإدارة) لمؤسسة الإسمنت - تبسة -

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

تخضع الدراسات العلمية لمنهجية تكون بمثابة المسار الذي سوف يقود أي باحث لمعرفة ما يريد البحث عنه، وأيضاً لإجابته على الأسئلة أو فك الغموض عن متغيرات الدراسة من خلال التعرض لعلاقة المتغير المستقل بالمتغير التابع وقياس درجة التأثير أو الدور بين كل منهما، وهذه الإجراءات تختلف من دراسة لأخرى، إلا أن هذه الأساليب والإجراءات تساعد على جمع ومعرفة المعلومات التي يرجى من خلالها إيجاد حلول للتساؤلات الخاصة بالدراسة والتي تشتمل مايلي:

المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة التطبيقية من جميع القائمين على تسيير شركة الإسمنت - تبسة- من عمال بمختلف المصالح، حيث بلغ عدد المبحوثين (38) مبحوث¹ أي بنسبة 100% من مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع 32 استبيان بما يوافق أغلبية عينة الدراسة، تم استرجاع 34 منها، ويمكن توضيح عدد الاستبيانات الموزعة وتلك التي لم يتم استرجاعها أو المستبعدة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (06): تداول الاستبيان

النسبة (%)	العدد	الاستبيانات
100	38	الموزعة
10.53	04	التي لم يتم استرجاعها
89.47	34	الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطلبة.

يلاحظ من الجدول رقم (06) أنه تم توزيع 38 استبيان بما يوافق أغلبية مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاع 34 منها أي بنسبة 89.47% وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

1- نموذج الدراسة

تتناول الدراسة البحث في دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية في شركة الإسمنت -تبسة-، وبالتالي فهي تشتمل على المتغيرات التالية:

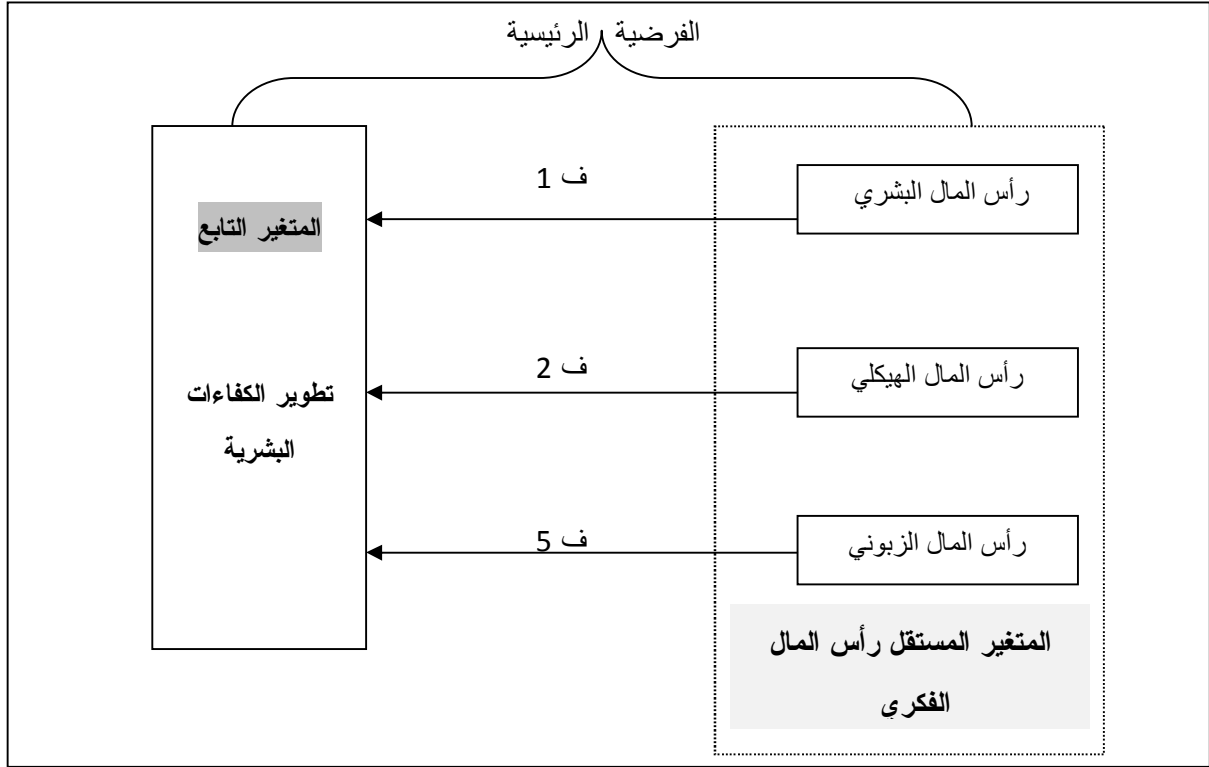
¹ - معلومات مأخوذة من شركة الإسمنت بتبسة.

- المتغيرات المستقلة: رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني).

- المتغيرات التابعة: تطوير الكفاءات البشرية

ويمكن عرض مختلف تلك المتغيرات بيانياً من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة.

وبالتالي تم اعتماد جملة من الإجراءات الموضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة.

2- أدوات الدراسة

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في كل من المقابلة وذلك من خلال المقابلات المباشرة التي تم إجرائها مع مدير الشركة باتبسبة، إضافة إلى السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل الشركة والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للشركة وعلاقتها بالمحيط الاقتصادي.

3- الأدوات المستخدمة في الدراسة

3-1- الوثائق والسجلات:

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بالشركة من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها وأهدافها ومهامها، بالإضافة للهيكل التنظيمي للشركة وكذلك من خلال إجراء بعض المقابلات.

3-2- استمارة الاستبيان

تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات تكون ضرورية لتحقيق أغراض دراسته¹، وقد اشتملت على جزأين أساسيين، و فيما يلي وصف لهما:²

- الجزء الأول: ويشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية والمتمثلة في كل من (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية)

- الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 32 عبارة تم تقسيمها على محورين أساسيين يعكسان القضايا الأساسية التي تناولتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (07) متغيرات الدراسة والعبارات التي تقيس كل متغير.

الجدول رقم (07): توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة

عدد الأسئلة (الفقرات)		محاور الدراسة
08	رأس المال البشري	رأس المال الفكري
06	رأس المال الهيكلي	
08	رأس المال الزبوني	
22		مجموع المحور الأول
10		المحور الثاني: تطوير الكفاءات البشرية
32		المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان.

¹ - مصطفى صلاح فوال، مناهج البحث العلمي الاجتماعية، دار غريب، مصر، 1998، ص: 305.

² - الملحق رقم (02).

3-3- صدق أداة الدراسة

ويقصد بذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه أو شمولها لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على الأستاذ المشرف للتحكيم وفقا لسلم ليكارت الخماسي.¹ وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (08): معايير تحديد الاتجاه

المتوسط المرجح	[1,79-1]	[2,59-1,80]	[3,39-2,60]	[4,19-3,40]	[5-4,20]
اتجاه الإيجابية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: بوقفلول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013، ص: 24.

3-4- ثبات أداة الدراسة

تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان وعددها 34 على مجتمع الدراسة لتأكد من ثباتها طبقا لمعامل الثبات لكرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

رقم الفقرة في استمارة الاستبيان	اسم المتغير	معامل الثبات ألفا كرومباخ (%)
من الفقرة 01 إلى 22	رأس المال الفكري	97.6
من الفقرة 23 إلى 32	تطوير الكفاءات البشرية	94.7
من الفقرة 01 إلى 32	معامل الثبات الكلي	98.3

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

¹ - الملحق رقم (03).

يلاحظ من الجدول رقم (09) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 98.3% وهي نسبة ثبات عالية جدا ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة، ويمكن اعتماد استمارة الاستبيان.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات

1- أدوات الدراسة

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في كل من المقابلة وذلك من خلال المقابلات المباشرة التي تم إجرائها مع مسيري شركة الاسمنت تبسة-، إضافة إلى السجلات والوثائق التي تم تسلمها الشركة والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للشركة وعلاقتها بالمحيط الاقتصادي.

1- الوثائق والسجلات

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بالشركة من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها وأهدافها ومهامها، بالإضافة للهيكل التنظيمي للشركة وكذلك من خلال إجراء بعض المقابلات.

2- استمارة الاستبيان

تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراسته.¹

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات

استخدمت للحصول على مؤشرات عامة عن خصائص مجتمع الدراسة، وتتمثل فيما يلي:

- التوزيع التكراري والنسب المئوية والتمثيل البياني: لمعالجة البيانات الديمغرافية والتعرف على خصائص العينة.

¹ - مصطفى صلاح فوال، مرجع سابق، ص: 305.

- الوسط الحسابي (Mean): مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة.¹

- الانحراف المعياري (Déviation Standard): لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.²

3-2- الأساليب الإحصائية الوصفية

تتمثل فيما يلي:

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha): لاختبار ثبات أداة الدراسة، تكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائيا إذا كانت قيمة ألفا أكبر من (0,6)، وكلما اقتربت من (1) دل ذلك على درجة ثبات أعلى.

- معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson): لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.

- الانحدار البسيط: لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.³

- اختبار (One Sample t-test): يستخدم لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم اعتماد مستوى معنوية (0,05) لقبول الفرضيات أو رفضها، وهو من المستويات المعنوية المتفق عليها في اختبار الفرضيات.⁴

- اختبار فيشر (F): لاختبار مدى معنوية نماذج الانحدار الخطي البسيط المصاغة (المعنوية الكلية).

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiplied Linear Regression): لاختبار الفرضيات وبالتالي التأكد من تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، وكذلك التأكد من صلاحية نموذج الدراسة.

ويتم حساب هاته الأساليب وفقا لما يلي:

¹ - عبد اللاه إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص: 95-142.

² - إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص: 121.

³ - وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، ص: 15 (تم تحميل الملف من الموقع: www.guidespss.com)

⁴ - ثائر فيصل شاهر، اختبار الفرضيات الإحصائية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013، ص: 71.

ولا: التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

- معامل ألفا كرونباخ

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

حيث:

A: يمثل ألفا كرونباخ.

N: يمثل عدد الأسئلة.

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

- الوسط الحسابي (Mean): مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة.¹

- الانحراف المعياري (Déviation Standard): لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.²

تم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum (xi - \bar{X})^2}}{N}$$

¹ عبد اللاه إبراهيم الفقي، مرجع سابق، ص ص : 95-142.

² إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، مرجع سابق، ص: 121.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا المبحث عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة، إذ هدفت إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية في شركة الإسمنت بتبسة .

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية

تم توزيع استمارات الاستبيان على مجتمع الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك.

أولاً: متغير الجنس

يمثل الجدول الموالي توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس:

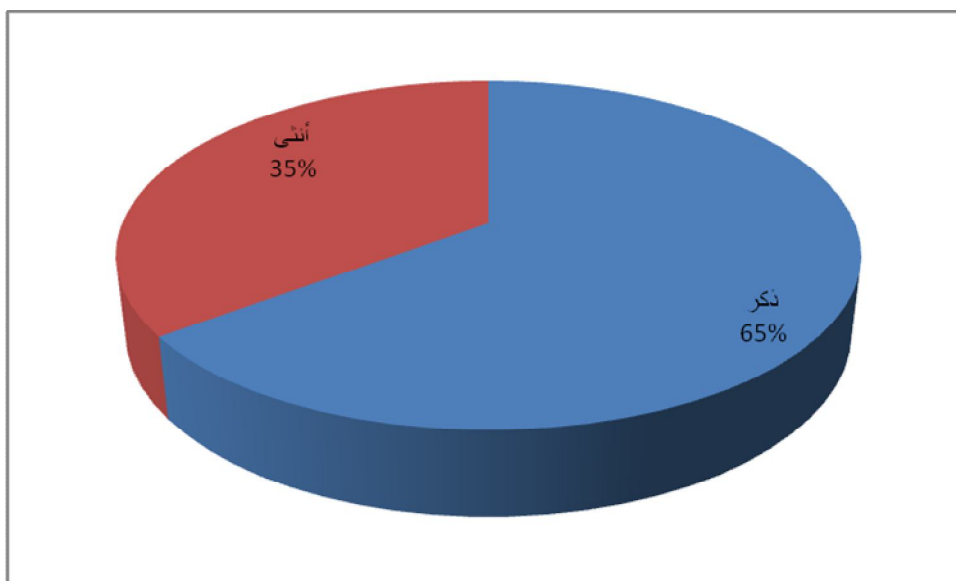
الجدول رقم (10): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة (%)	التكرار	الجنس
64.7	22	ذكر
35.3	12	أنثى
100	34	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

من خلال الجدول السابق يلاحظ انخفاض نسبة الإناث مقارنة بنسبة الذكور إذ لم تتعدى نسبة الإناث من المجتمع 35.3% مقابل 64.7% للذكور، وعليه فإن الوظائف الإدارية بالشركة يشغلها نسبة كبيرة من الذكور، وهو ما قد يفسر، على أن مختلف الوظائف المشغولة في الشركة تتلائم أكثر مع نوع الذكور خاصة الميدانية منها، وهو ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (03): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (10).

ثانياً: متغير العمر

يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب متغير العمر من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (11): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر

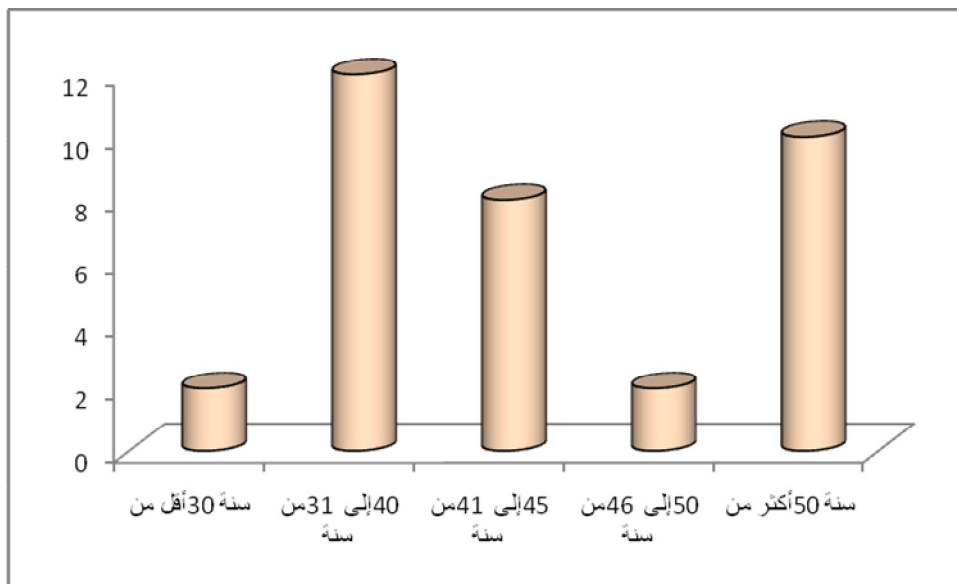
العمر	التكرار	النسبة (%)
أقل من 30 سنة	2	5.9
من 31 إلى 40 سنة	12	35.3
من 41 إلى 45 سنة	8	23.5
من 46 إلى 50 سنة	2	5.9
أكثر من 50 سنة	10	29.4
المجموع	34	100

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول السابق أن الفئة العمرية الأكثر تكراراً هي الفئة (من 31 إلى 40 سنة) حيث سجلت نسبة مئوية قدرت بـ: 35.3% من أفراد المجتمع ، واحتلت الفئة (أكثر من 50

سنة) المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ: 29.4%، لتحل الفئة (من 41 إلى 45 سنة) في المرتبة الثالثة بنسبة قدرت بـ: 23.5%، واحتلت الفئتين (أقل من 30 سنة ومن 46 إلى 50 سنة)، المرتبة الأخير بما نسبته 5.9% لكل منهما. وهنا يمكن القول أن كل الفئات العمرية محققة ومتنوعة وهو عمال قد يعزز متغير الخبرة الذي يمكن أن يتناسب وتطلعات الشركة، وقد تفسر هذه النسب كون فتح المسابقات في الشركة يكون عبر فترات زمنية طويلة ومتباعدة." وهو ما يلخصه الشكل الموالي:

الشكل رقم (04): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (11).

ثالثاً: المؤهل العلمي

يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من حيث متغير المؤهل التعليمي:

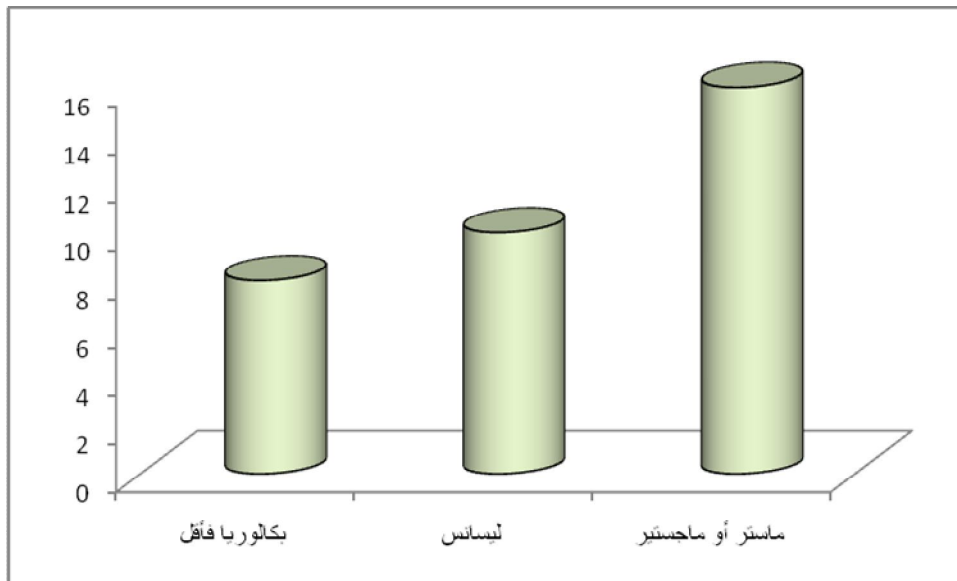
الجدول رقم (12): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل التعليمي

النسبة (%)	التكرار	المستوى التعليمي
23.5	8	بكالوريا فأقل
29.4	10	ليسانس
47.1	16	ماستر أو ماجستير
100	34	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

من خلال ما سبق يلاحظ أن أعلى نسبة محققة بالنسبة للمؤهل العلمي كانت من فئة (ماستر أو ماجستير) بنسبة قدرت بـ 47.1%، واحتلت فئة أصحاب مستوى (ليسانس) المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ: 29.4%، واحتلت فئة بكالوريا فأقل المرتبة الأخيرة بنسبة قدر بـ: 23.4% أخيرا يمكن القول أن الشركة تمتلك كفاءة عملية عالية، وهو ما يمكن أن ينعكس بالإيجاب على مستوى أداء الشركة، وهو ما يلخصه الشكل الموالي:

الشكل رقم (05): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (12).

رابعا: المستوى الوظيفي

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من خلال متغير المركز الوظيفي:

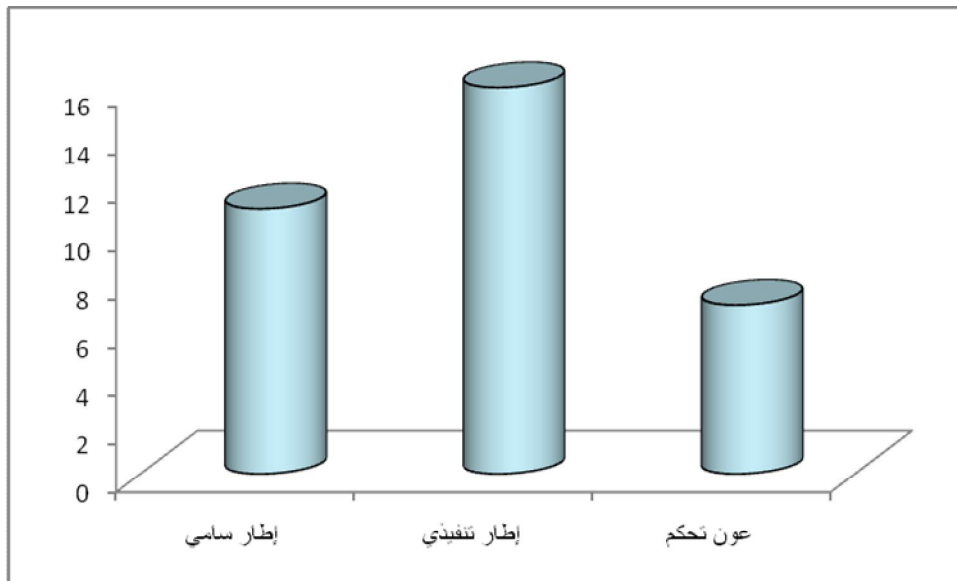
الجدول رقم (13): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة (%)	التكرار	المركز الوظيفي
32.4	11	إطار سامي
47.1	16	إطار تنفيذي
20.6	7	عون تحكم
100	34	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يلاحظ من خلال الجدول أن غالبية عينة الدراسة كانوا من فئة (إطار تنفيذي) بنسبة قدرت بـ 47.1% ، واحتلت الفئة (إطار سامي) المترتبة الثانية بنسبة قدرت بـ: 32.4%، لتحل في الأخير الفئة (عون تحكم)، بنسبة قدرت بـ: 20.6%، ومنه يمكن القول أن هناك تنوع وظيفي في الشركة يرجع لسلم الهيكل التنظيمي وتوزيع الوظائف في الشركة. وهو ما يلخصه الشكل الموالي:

الشكل رقم (06): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (13).

خامسا: متغير الخبرة المهنية

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من خلال متغير سنوات الخبرة المهنية:

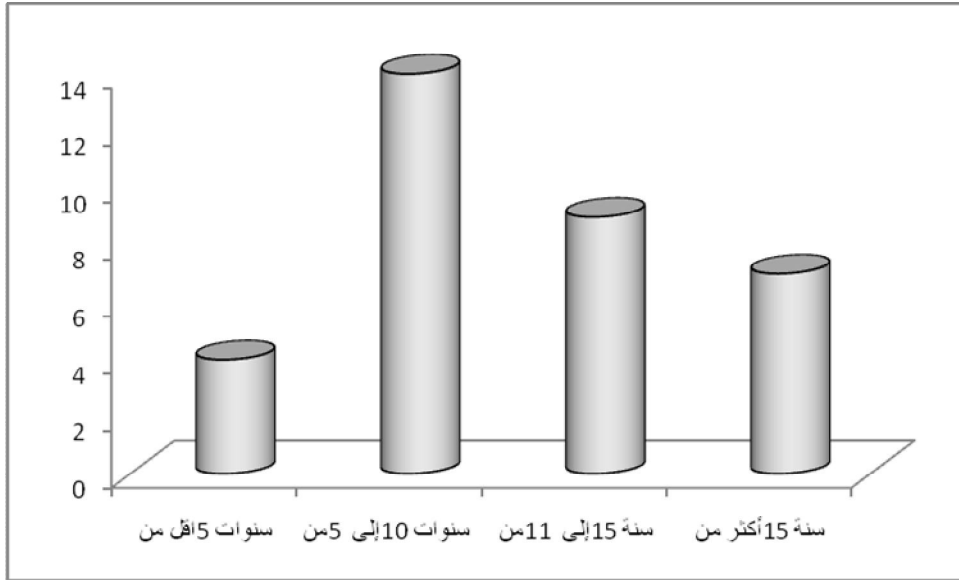
الجدول رقم (14): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية

النسبة (%)	التكرار	سنوات الخبرة المهنية
11.8	4	أقل من 5 سنوات
41.2	14	من 5 إلى 10 سنوات
26.5	9	من 11 إلى 15 سنة
20.6	7	أكثر من 15 سنة
100	34	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

الملاحظ من خلال الجدول أن الفئة الثانية من عناصر المجتمع تمثل النسبة الأعلى مقارنة مع مقارنة بباقي الفئات ، حيث سجلت ما نسبته: 41.2% ، واحتلت الفئة الثالثة المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ: 26.5%، وجاءت الفئة الرابعة في المرتبة الثالثة بنسبة قدرت بـ: 20.6%، واحتلت الفئة الأولى المرتبة الرابعة بنسبة هي الأضعف والتي قدرت بـ: 11.8%، هنا يمكن القول أن الشركة تمتلك نسبة عالية من أصحاب الخبرة المهنية، وهو ما أشرنا إليه كذلك في التطابق الحاصل في عامل السن مع عامل الخبرة، وهذا يدل على أن الشركة تهتم بالطاقات أصحاب الخبرة كما لا تغفل الفئات الشابة، ويمكن تفسير ذلك بحسب نتائج الفئة العمرية لعينة الدراسة وفقا للشكل الموالي:

الشكل رقم (07): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (14).

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استنتاجات أفراد المجتمع نحو متغيرات الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (SPSS v20).

أولاً: تحليل إجابات أفراد المجتمع نحو أبعاد متغير رأس المال الفكري

يتضمن هذا الجزء نتائج دراسة المتغير المستقل وذلك من خلال تحليل عبارات المحور بأبعاده.

1- نتائج إجابات المبحوثين فيما يخص البعد الأول رأس المال البشري

يوضح الجدول الموالي تفاعل المبحوثين حول فقرات بعد (رأس المال البشري) من خلال

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ل فقرات بعد رأس المال البشري

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
01	تتناسب مؤهلات الموظفين في الشركة مع الوظائف المناطة بهم.	3.21	1.175	متوسط	8
02	تحصل الشركة على أفضل المخرجات عندما يعمل الموظفون كفريق واحد	3.53	1.107	مرتفع	4
03	تقوم الشركة بعمل وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة لجميع الموظفين	3.41	1.048	مرتفع جدا	5
04	يتعلم الموظفون من بعضهم البعض في مجالات ووظائفهم المختلفة	3.26	1.238	متوسطة	7
05	يملك الموظفون خبرات كبيرة في مجال وظائفهم	3.32	1.199	متوسطة	6
06	تحافظ الشركة على الخبرات المتراكمة من اجل تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر	3.74	.6660	مرتفع	1
07	يطرح موظفو الشركة أفكار وآراء جديدة باستمرار ويتنافسوا في الاجتماعات	3.59	.7830	مرتفع	3
08	يوجد مستوى عال من رضى الموظفين على برامج الإبداع وتوليد الأفكار في الشركة	3.71	.7600	مرتفع	2
	إجمالي درجة المحور	3.47	0.745	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا المبحوثين في شركة الاسمنت -تبسة- عن عبارات بعد رأس المال الزبوني وأنه محقق كبعد من أبعاد رأس المال الفكري، حيث تم تحقيق متوسط حسابي إيجابي مرتفع والذي قدر بـ 3.47 وانحراف معياري (0.745)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن هناك موافقة مرتفعة على هذا البعد الذي اتجهت فيه جميع العبارات نحو درجة (موافق)، ونسب مرتفعة، وكان هناك اتجاه للحياد فيما يتعلق بالعبارات (1، 4، 5)، وهو ما يدل على

أنه لا يوجد تناسب كبير ل مؤهلات الموظفين في الشركة مع الوظائف المناطة بهم. فلم تتفق عينة الدراسة على أن الموظفون يتعلمون من بعضهم البعض في مجالات وظائفهم المختلفة، ولم تتفاعل عينة الدراسة مع أن الموظفون يمتلكون خبرات كبيرة في مجال وظائفهم.

2- نتائج إجابات المبحوثين فيما يخص البعد الثاني رأس المال الهيكلي

يوضح الجدول رقم (16): إجابات المبحوثين على فقرات بعد (رأس المال الهيكلي) من خلال

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد رأس المال الهيكلي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
09	لدى الشركة برامج تدريب لتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي	3.56	1.133	مرتفع	3
10	لدى الشركة نظام حوافز ومكافآت متطور جداً، ويركز على الأداء الوظيفي	3.47	0.992	مرتفع	6
11	ثقافة الشركة مساعدة ومريحة للموظفين في مجالات أعمالهم	3.56	1.078	مرتفع	1
12	تتابع الشركة وتبني آخر المستجدات في مجال التكنولوجيا الحديثة	3.56	1.078	مرتفع	2
13	الشركة تدعم وتخصص ميزانية كافية ومناسبة للبحث والتطوير في مجال الإبداع التنظيمي	3.50	1.108	مرتفع	4
14	تعم الشركة وتخصص الأفكار الجديدة التي يمكن تسجيلها كبراءة اختراع	3.50	1.108	مرتفع	5
	إجمالي درجة المحور	3.52	1.029	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا المبحوثين في شركة الاسمنت -تبسة- عن عبارات بعد رأس المال الهيكلي وأنه محقق كبعد من أبعاد رأس المال الفكري، حيث تم تحقيق متوسط حسابي إيجابي مرتفع والذي قدر بـ 3.52 وانحراف معياري (1.029)، والملاحظ أن

قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد اتجهت نحو درجة (موافق)، ونسب مرتفعة، إجمالاً وبشكل عام نستنتج أن كل عبارات هذا البعد كانت محقق وهو ما يدل على أن هناك اتجاه قوي نحو رأس المال الهيكلي بشركة الاسمنت تبسة.

3- نتائج إجابات المبحوثين فيما يخص البعد الثالث رأس المال الزبوني

يوضح الجدول رقم (17): إجابات المبحوثين على فقرات بعد (رأس المال الزبوني) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد رأس المال الزبوني

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
13	لدى الشركة قنوات اتصال متنوعة مع ذوي المصالح	3.56	1.133	مرتفع	3
14	تقوم الشركة بانجاز الكثير من أعماله من خلال التحالفات والتعاون مع الشركة الأخرى	3.68	0.912	مرتفع	1
15	يتم استشارة خبراء ومستشارين من خارج الشركة عند اتخاذ القرارات	3.59	0.925	مرتفع	2
16	معظم عملاء الشركة راضون عن الخدمات التي تقدمها الشركة	3.50	0.992	مرتفع	4
17	تقوم الشركة بتوثيق متطلبات الزبائن	3.44	1.106	مرتفع	8
18	تقوم الشركة بتفعيل نظام معلومات لتقديم خدمة الزبون ومنح مزايا إضافية له	3.50	0.929	مرتفع	5
19	تخصص الشركة وقتاً كافياً لحل مشاكل الزبائن	3.50	0.929	مرتفع	6
20	لدى الشركة بيانات كاملة نسبياً حول الزبائن ويعمل على تحديثها باستمرار	3.50	0.992	مرتفع	7
	إجمالي درجة المحور	3.53	0.941	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا المبحوثين في شركة الاسمنت -تبسة- عن عبارات بعد رأس المال الزبوني، وأنه محقق كبعد من أبعاد رأس المال الفكري، حيث تم تحقيق متوسط حسابي إيجابي مرتفع والذي قدر بـ 3.53 وانحراف معياري (0.941)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [4.19-3.40] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد اتجهت نحو درجة (موافق)، وبنسب مرتفعة، وهو ما يدل على أنه يوجد تناسب كبير بين أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق ببعد رأس المال الزبوني.

ثانيا: تحليل إجابات أفراد المجتمع نحو المتغير التابع تطوير الكفاءات البشرية

يتضمن هذا الجزء نتائج دراسة المتغير التابع (تطوير الكفاءات البشرية وذلك من خلال تحليل عباراته حيث يوضح الجدول رقم (18): إجابات المبحوثين على فقرات محور (تطوير الكفاءات البشرية) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تطوير الكفاءات البشرية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
20	تعتمد الشركة في استقطاب الموارد البشرية على عنصر الكفاءة والمؤهل المناسب	3.41	1.048	مرتفع	10
21	تتمن الشركة خبرة وكفاءة الموظفين القدامى من خلال محاولة الاحتفاظ بهم	3.44	.991	مرتفع	9
22	تملك الشركة المعلومات الكافية للتمييز بين المؤهلات والخبرات التي يتمتع بها كل موظف	3.65	.597	مرتفع	2
23	تساير الشركة التطورات الحاصلة في المحيط الخارجي من خلال الكفاءات المتوفرة لديها	3.65	.597	مرتفع	3
24	تمتلك الشركة كفاءات قادرة على التحكم في التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المتطورة	3.76	.554	مرتفع	1
25	تعمل الشركة على تطوير الكفاءات البشرية والاستثمار فيها بصفة مستمرة	3.59	1.104	مرتفع	6
26	تعتبر الشركة عمليتي التكوين والتدريب من أهم الأساليب التي تعتمد عليها في تطوير كفاءاتها البشرية	3.59	.988	مرتفع	5

27	تساهم الكفاءات البشرية في تطوير وتحسين أداء وتقديم قيمة مضافة للشركة	3.56	.960	مرتفع	7
28	تمتلك الكفاءات البشرية للشركة القدرة على معرفة المشكلات و تحديد أسبابها	3.59	.988	مرتفع	4
29	تقوم الشركة بتوزيع مكافآتها على عامليها وفقا لكفاءة الأداء الفردي	3.53	.961	مرتفع	8
30	تعتمد الشركة في استقطاب الموارد البشرية على عنصر الكفاءة والمؤهل المناسب	3.41	1.048	مرتفع	11
إجمالي درجة المحور		3.53	0.941	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا المبحوثين في شركة الاسمنت - تبسة-، عن محور تطوير الكفاءات البشرية وأنه محقق بدرجة مرتفعة، حيث تم تحقيق متوسط حسابي مرتفع بلغ 3.53 وانحراف معياري (0.941) حيث يشير إلى عدم وجود فروق كبيرة بين إجابات المبحوثين وهناك اتفاق كامل في الإجابة على عبارات هذا المحور، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا المحور كانت تتجه نحو (موافق)، وقد تم قياس هذا المحور من خلال (10) عبارات تميزت كلها بالموافقة وبنسب مرتفعة، وهو ما يؤكد أن المبحوثين راضين عن أن عامل تطوير الكفاءات محقق وبشكل جيد بشركة الاسمنت -تبسة-.

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

ينضمن هذا المطلب عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة العلاقة بين رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) في تطوير الكفاءات بشركة الاسمنت تبسة تم الإستناد إلى مستوى الدلالة $\alpha=5\%$ عند تحليل فرضيات الدراسة أي بمستوى ثقة 95%.

أولاً: تحليل التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار كلمجروف- سمرنوف (Kolmogorov-Simirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة

أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (19): نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

محتوى المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة (sig)	محاور الاستبيان
رأس المال الفكري	0.970	0.303	المحور الأول
تطوير الكفاءات البشرية	1.062	0.209	المحور الثاني
	1.107	0.173	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور وكذا الإجمالي أكبر من (0.05)، أي أن $(sig > 0.05)$ وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

ثانياً: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للانحدار المتعدد بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع

1- اختبار الفرضيات الفرعية

لإجراء اختبار الفرضيات يتم وضع الفرضية قيد الاختبار ومنه تحتل الرفض أو القبول وفقاً لما يلي:

تقبل الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إذا كان مستوى الدلالة α أكبر 0,05.

تقبل الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية إذا كان مستوى الدلالة α أصغر أو يساوي 0,05.

سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشة الفرضيات الفرعية أجل معرفة العلاقة رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) وتطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت - تبسة، واختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد الذي يسمح

بدراسة إمكانية وجود علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ وقد تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة تفسير المتغير التابع نتيجة المتغير المستقل. ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:¹

الجدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير المستقل: رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.241	.062	.243	3.910	.000
رأس المال الهيكلي	0.191	.073	.266	2.628	.013
رأس المال الزبوني	0.414	.077	.526	5.348	.000
قيمة R	0.977				
قيمة R ²	0.955				
قيمة F	213.275				

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد الذي استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير لأبعاد المتغير المستقل في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -، حيث تبين أنه:

من خلال الجدول رقم (20) لتحليل معامل الانحدار المتعدد حيث بلغت قيمة معامل التحديد $(R^2)=0.955$ بمعنى أن نسبة مرتفعة لدور أبعاد رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية تقدر بـ: 95.5% وسجلت قيمة معامل الارتباط ما نسبته $(R)=0.977$ ، أي أن تطوير الكفاءات البشرية وأبعاد رأس المال الفكري مرتبطين ارتباطاً مرتفعاً جداً بنسبة قدرت بـ: 97.7% ومنه يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد الذي استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك دور لأبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع، حيث تبين أنه:

¹ - الملحق رقم (03).

1- الفرضية الفرعية الأولى

من خلال نتائج الجدول تم التوصل إلى ما يلي:

- الفرضية التالية: توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -،

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أنه توجد علاقة دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ثقة (95%)، وأظهرت قيمة (t) المقدرة بـ: (3.910) بأن تطوير الكفاءات البشرية يتأثر بشكل كبير بدور رأس المال البشري على مستوى الشركة، كما قدر مستوى الدلالة بـ (0.000)، وهو أقل من مستوى الثقة ($\alpha \geq 0.05$)

وبالتالي تقبل الفرضية التالية:

توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت -تبسة-

2- الفرضية الفرعية الثانية

من خلال نتائج الجدول تم التوصل إلى ما يلي:

- الفرضية التالية: توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -،

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أنه توجد علاقة دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ثقة (95%)، وأظهرت قيمة (t) المقدرة بـ: (2.628) بأن تطوير الكفاءات البشرية يتأثر بشكل كبير بدور رأس المال الهيكلي على مستوى الشركة، كما قدر مستوى الدلالة بـ (0.013)، وهو أقل من مستوى الثقة ($\alpha \geq 0.05$)

وبالتالي تقبل الفرضية التالية:

توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -،

3- الفرضية الفرعية الثالثة

من خلال نتائج الجدول تم التوصل إلى ما يلي:

- الفرضية التالية: توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الزبوني في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -،

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أنه توجد علاقة دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ثقة (95%)، وأظهرت قيمة (t) المقدرة بـ: (5.348) بأن تطوير الكفاءات البشرية يتأثر بشكل كبير بدور رأس المال الزبوني على مستوى الشركة، كما قدر مستوى الدلالة بـ (0.000)، وهو أقل من مستوى الثقة ($\alpha \geq 0.05$)

وبالتالي تقبل الفرضية التالية:

توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الزبوني في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -.

ثالثاً: اختبار الفرضية الرئيسية

ويمكن تمثيل أهم نتائجها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى¹

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الإنحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
رأس المال الفكري	تطوير الكفاءات البشرية	0.861	0.975	0.951	25.025	626.255	0.000

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

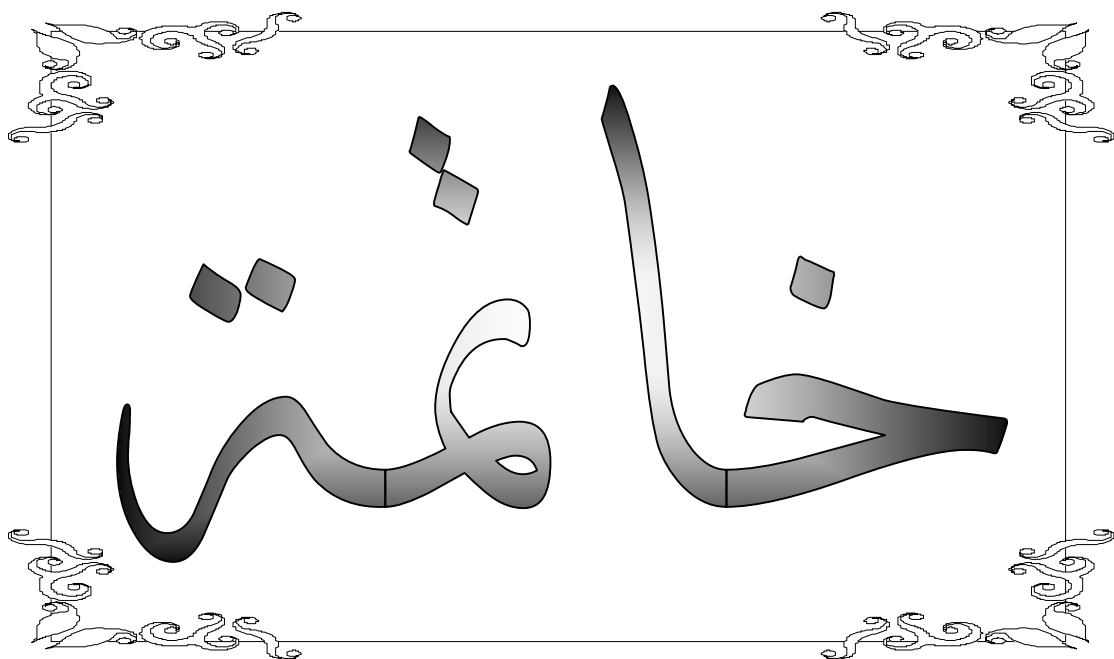
¹الملحق رقم (03)

أشارت نتائج التحليل الواردة في الجدول السابق أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (0.975) من التباين الحاصل في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت -تبسة-، ولاختبار طبيعة العلاقة بين المتغيرين تم الاعتماد على قيمة (F) والتي تساوي (626.255) والذي أظهر نموذج الإنحدار بشكل عام أنه ذو دلالة إحصائية عند درجة الحرية (32) وهي دالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ: 0.00، وهو أقل من (0.05)، وبالتالي يتم قبول الفرضية الرئيسية .

توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة -.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل الذي حاولنا فيه الربط بين الفصل النظري والفصل التطبيقي ومن خلال الاستبيان الموجه (استمارة الاستبيان) الموجه لموظفي شركة الإسمنت والتي كان الهدف منها ضرورة التعرف على دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية ولقد تم تصميم استبيان مكون من متغيرات لمحاور الدراسة قدر العدد بـ 34 استبيان وتم تحليله عن طريق برنامج SPSS ومن اجل القيام بالتحليل الإحصائي تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية متمثلة في التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص عينة الدراسة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، ومن النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة أنه توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لرأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الإسمنت تبسة -.



خاتمة

تتضمن خاتمة هذه الدراسة جملة من النتائج والتوصيات تتعلق بمدى مساهمة رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة اسمنت تبسة حيث تمحورت إشكالية الدراسة في الاجابة عن التساؤل الموالي: هل توجد علاقة دور إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت تبسة؟

حيث تم تغطية الدراسة من خلال فصلين تناول الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة وتناول الفصل الثاني الدراسة التطبيقية والتي تمت على مستوى شركة اسمنت تبسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود دور لرأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية في شركة إسمنت تبسة.

أولاً: نتائج الدراسة

– نتائج نظرية:

– تتمثل خصائص رأس المال الفكري في خصائص تنظيمية أخرى مهنية، وخصائص شخصية وسلوكية؛

– يتكون رأس المال الفكري من رأس مال بشري، هيكلية وزبوني؛

– تتمثل أبعاد الكفاءات البشرية في المعرفة، المهارة، الاستعداد.

– يمثل تطوير الكفاءات البشرية في مختلف الأنشطة الخاصة بزيادة كفاءة الأفراد وقدرتهم على الأداء المتميز،

– تتمثل العناصر المساهمة في تطوير الكفاءات كل من المساهمة التنظيمية، الفردية.

– نتائج تطبيقية:

– توجد علاقة لرأس المال البشري في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت -تبسة-

– توجد علاقة لرأس المال الهيكلي في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت -تبسة-

– توجد علاقة لرأس المال الزبائني في تطوير الكفاءات البشرية بشركة الاسمنت -تبسة-

ثانياً: توصيات الدراسة

– العمل على تطوير الكفاءات البشرية في الشركات الجزائرية في مجال تبادل المعارف والخبرات العلمية والعملية؛

– اجراء المزيد من الابحاث حول موضوع رأس المال الفكري؛

– زيادة الاهتمام برأس المال الفكري في الشركات الجزائرية وكيفية إدارته؛

– ضرورة فهم وإدراك أهمية رأس المال البشري لم له من أهمية في رفع كفاءة أداء الشركات.

خاتمة

– تعزيز دور رأس المال العلاقتي في تحسين الكفاءات البشرية من خلال تشجيع العلاقات التعاونية بين الشركة ومحيطها الخارجي.

ثالثاً: آفاق الدراسة

- البحث في إشكالية تمويل رأس المال الفكري في الشركات الجزائرية؛
- معوقات تطوير الكفاءات البشرية في الشركات الجزائرية؛
- البحث في أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية؛
- دراسة أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

- 1- إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013.
 - 2- الهيتي خالد عبد الرحمان ، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، ط1، عمان، 2003.
 - 3- بوحنية قوي، تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات، مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، عمان، 2012.
 - 4- ثائر فيصل شاهر، اختبار الفرضيات الإحصائية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013.
 - 5- حامد هاشم الراشدي، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، السعودية، 2017.
 - 6- عبد اللاه إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.
 - 7- مصطفى صلاح فوال، مناهج البحث العلمي الاجتماعية، دار غريب، مصر، 1998.
 - 8- هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري: انطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر و التوزيع، ط2، القاهرة، 2012.
- 2- المذكرات والرسائل
- 1- أبو القاسم حمدي، تنمية كفاءات الأفراد ودورها في دعم الميزة التنافسية للمؤسسات، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالأغواط، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2004/2003.
 - 2- بن جدو محمد الأمين، دور إدارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز، دراسة حالة مؤسسة عنتر تراد *Condor* بـبرج بوـعـريـريـج، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الإدارة الإستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2013/2012.
 - 3- حسن بوزناق، التسيير الحديث للكفاءات في المؤسسة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، دراسة حالة المجمع الصناعي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير تخصص الاقتصاد

التطبيقي وإدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2020/2019.

4- حسناوي بلبال، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة، دراسة حالة بعض المؤسسات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014/2013.

5- سملاي يحضية، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة (مدخل الجودة والمعرفة)، أطروحة دكتوراة دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.

6- فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة- باتنة-، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة-، 2016/2015.

3- المجالات والمقالات

- سعيد بن سالم بن خميس الصولي، دراسة تحليلية لمدخل وأبعاد رأس المال الفكري من المنظور الاقتصادي دراسة نظرية وصفية، مجلة الدراسات المتكاملة في الاقتصاد والقانون والعلوم التقنية والاتصالات، العدد 1، جامعة ابن زهر، أغادير، المغرب، 2021، ص 6.

1- أفكار سعيد خميس عطية، أنموذج مقترح لإدارة رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي، ومتطلبات تطبيقه، مجلة الإدارة التربوية، العدد 18، جامعة الإسكندرية، 2018، ص ص 284-286.

2- رياض بن صوشة ونادية خريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 13-14 ديسمبر 2011.

3- عبد الجليل طواهرير، الإمام خولة، بالشرابير فاطمة، أثر التكوين على تنمية الكفاءات البشرية دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري - ورقلة، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 3، العدد 1، جامعة ورقلة، 2021.

4- كمال منصور، سمح صولح، تسيير الكفاءات : الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى، مجالات أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 7، جوان 2016.

5- يونس قرواط، أهمية الكفاءات البشرية وتطويرها في الإدارة المحلية عرض لاستراتيجية تطوير الكفاءات في الجماعات المحلية في الجزائر، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 4، جامعة المسيلة، 2020.

4- المواقع الإلكترونية

1- وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، ص: 15 (تم تحميل الملف من الموقع:

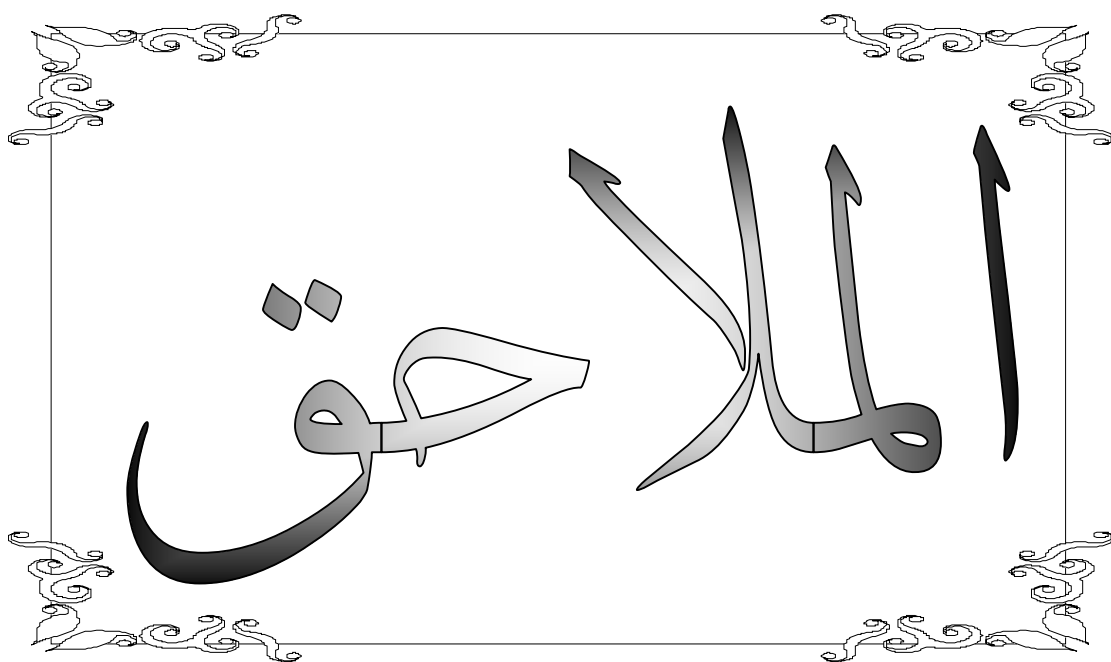
(www.guidespss.com)

ثانيا المراجع باللغة العربية

1- Alain Meignant, **Ressources humaines déployer la stratégie** , France : édition liaison, 2000.

2- Shimon L.Dolon et autres, **La Gestions des Ressources Humaines - Rendance en Jeux et Pratiques Actuelles-**, 3^{ème} édition, village mondial, Canada, 2002.

-Olivier Avril, **comment évaluer le capital immatériel de l'entreprise**, dossier gestion d'entreprise21



الملاحق

الملحق رقم (01): اتفاقية التربص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم تجارية

الرقم:/ق.ع.ت.ك.ع.إق.ت.ع.ت.ج.ت/2021

اتفاقية التربص

المادة الأولى:

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة تبسة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية ، والعلوم التجارية ، وعلوم التسيير

مع المؤسسة :/مؤسسة التسيير - تبسة -

مقرها في :/تبسة

ممثلة من طرف :

الرتبة :

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم :

1-/مؤسسة التسيير - تبسة -

2-/مؤسسة التسيير - تبسة -

3-

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية:

يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص:/إدارة أعمال

المادة الثالثة :

التربص التطبيقي يجري في مصلحة

الفترة من : إلى :

الملاحق

المادة الرابعة :

برنامج التربص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذها من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التربص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الأمثل للبرنامج وكل غياب للمتربص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية .

المادة السادسة:

خلال التربص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لم الأخطاء الممكنة.

المادة السابعة :

في حالة الإخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص.

المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

21 نوفمبر 2021

حرر بتبسة في :

رئيس القسم

قسم
علوم التسيير
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم
التجارية وعلوم التسيير
د. صالح محرز

Président Directeur Général
BOULEKHEK

الملحق رقم (02): الاستمارة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

السنة الثانية ماستر



استمارة استبيان حول موضوع

**دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات
البشرية بالمؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة مؤسسة الاسمنت تبسة**

إشراف الدكتور

جدي شوقي

- من إعداد الطالبان

- عزايزية عبد النور

- يوزنرانة عبد الرحيم

تحية طيبة وبعد

في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لمساعدتنا في إتمام هذه الدراسة حول موضوع دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت تبسة وهذا عن طريق الإجابة عن الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة المرفقة، علما أن أجابتكم تستعمل لغايات البحث العلمي، كما أنها ستحاط بالسرية التامة. لذا نرجو من سيادتكم تقديم المساعدة في إتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة بوضع علامة (X) أمام العبارة التي ترونها مناسبة.

تقبلوا منا فائق الشكر، الاحترام والتقدير على تعاونكم.

الملاحق

أولاً: المعلومات الشخصية والوظيفية

يرجى وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة

1- الجنس

أنثى

ذكر

2- الفئة العمرية

من 31 إلى 40 سنة

أقل من 30 سنة

من 46 إلى 50 سنة

من 41 إلى 45 سنة

أكثر من 50 سنة

3- المؤهل العلمي

لسانس

بكالوريا فأقل

دكتوراه

ماستر أو ماجستير

4- المستوى الوظيفي

عون تحكم

إطار تنفيذي

إطار سامي

5- الخبرة المهنية

من 05 إلى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

أكثر من 15 سنة

من 11 إلى 15 سنة

ثانياً: محاور الدراسة

المحور الأول: رأس المال الفكري

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: رأس المال البشري						
01	تتناسب مؤهلات الموظفين في المؤسسة مع الوظائف المناطة بهم.					
02	تحصل المؤسسة على أفضل المخرجات عندما يعمل الموظفون كفريق واحد					
03	تقوم المؤسسة بعمل وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة لجميع الموظفين					
04	يتعلم الموظفون من بعضهم البعض في مجالات ووظائفهم المختلفة					
05	يمتلك الموظفون خبرات كبيرة في مجال ووظائفهم					
06	تحافظ المؤسسة على الخبرات المتراكمة من اجل تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر					
07	يطرح موظفو المؤسسة أفكار وآراء جديدة باستمرار ويتنافسوا في الاجتماعات					
08	يوجد مستوى عال من رضى الموظفين على برامج الإبداع وتوليد الأفكار في المؤسسة					
البعد الثاني: رأس المال الهيكلي						
09	لدى المؤسسة برامج تدريب لتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي					
10	لدى المؤسسة نظام حوافز ومكافآت متطور جداً، ويركز على الأداء الوظيفي					
11	ثقافة المؤسسة مساعدة ومريحة للموظفين في مجالات أعمالهم					

الملاحق

					تتابع المؤسسة وتبني آخر المستجدات في مجال التكنولوجيا الحديثة	12
					المؤسسة تدعم وتخصص ميزانية كافية ومناسبة للبحث والتطوير في مجال الإبداع التنظيمي	13
					تعم المؤسسة وتخصص الأفكار الجديدة التي يمكن تسجيلها كبراءة اختراع	14
البعد الثالث: رأس المال الزبوني						
					لدى المؤسسة قنوات اتصال متنوعة مع ذوي المصالح	15
					تقوم المؤسسة بإنجاز الكثير من أعماله من خلال التحالفات والتعاون مع المؤسسة الأخرى	16
					يتم استشارة خبراء ومستشارين من خارج المؤسسة عند اتخاذ القرارات	17
					معظم عملاء المؤسسة راضون عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة	18
					تقوم المؤسسة بتوثيق متطلبات الزبائن	19
					تقوم المؤسسة بتفعيل نظام معلومات لتقديم خدمة الزبون ومنح مزايا إضافية له	20
					تخصص المؤسسة وقتا كافيا لحل مشاكل الزبائن	21
					لدى المؤسسة بيانات كاملة نسبيا حول الزبائن ويعمل على تحديثها باستمرار	22

المحور الثاني: تطوير الكفاءات البشرية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تعتمد المؤسسة في استقطاب الموارد البشرية على عنصر الكفاءة والمؤهل المناسب					
02	تتمن المؤسسة خبرة وكفاءة الموظفين القدامى من خلال محاولة الاحتفاظ بهم					
03	تملك المؤسسة المعلومات الكافية للتمييز بين المؤهلات والخبرات التي يتمتع بها كل موظف					
04	تساير المؤسسة التطورات الحاصلة في المحيط الخارجي من خلال الكفاءات المتوفرة لديها					
05	تمتلك المؤسسة كفاءات قادرة على التحكم في التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المتطورة					
06	تعمل المؤسسة على تطوير الكفاءات البشرية والاستثمار فيها بصفة مستمرة					
07	تعتبر المؤسسة عمليتي التكوين والتدريب من أهم الأساليب التي تعتمد عليها في تطوير كفاءاتها البشرية					
08	تساهم الكفاءات البشرية في تطوير وتحسين أداء وتقديم قيمة مضافة للمؤسسة					
09	تمتلك الكفاءات البشرية للمؤسسة القدرة على معرفة المشكلات وتحديد أسبابها					
10	تقوم المؤسسة بتوزيع مكافآتها على عامليها وفقا لكفاءة الأداء الفردي					

الملاحق

الملحق رقم (03): نتائج SPSS

البيانات الشخصية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	22	64.7	64.7	64.7
Valide انثى	12	35.3	35.3	100.0
Total	34	100.0	100.0	

الفئة العمرية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	2	5.9	5.9	5.9
من 31 إلى 40 سنة	12	35.3	35.3	41.2
Valide من 41 إلى 45 سنة	8	23.5	23.5	64.7
من 46 إلى 50 سنة	2	5.9	5.9	70.6
أكثر من 50 سنة	10	29.4	29.4	100.0
Total	34	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
بكالوريا فأقل	8	23.5	23.5	23.5
Valide ليسانس	10	29.4	29.4	52.9
ماستر أو ماجستير	16	47.1	47.1	100.0
Total	34	100.0	100.0	

المستوى الوظيفي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
إطار سامي	11	32.4	32.4	32.4
Valide إطار تنفيذي	16	47.1	47.1	79.4
عون تحكم	7	20.6	20.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	4	11.8	11.8	11.8

الملاحق

من 5 إلى 10 سنوات	14	41.2	41.2	52.9
من 11 إلى 15 سنة	9	26.5	26.5	79.4
أكثر من 15 سنة	7	20.6	20.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

معامل ألفا كرونباخ الاجمالي

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	34	100.0
Observations Exclus ^a	0	.0
Total	34	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.983	32

معامل الفا كرونباخ لمحور رأس المال الفكري

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	34	100.0
Observations Exclus ^a	0	.0
Total	34	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.976	22

معامل الفا كرونباخ محور تطوير الكفاءات البشرية

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	34	100.0
Observations Exclus ^a	0	.0
Total	34	100.0

الملاحق

- a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.947	10

المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاستبيان

المحور الأول: رأس المال الفكري
البعد الأول: رأس المال البشري

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
تتناسب مؤهلات الموظفين في المؤسسة مع الوظائف المناطة بهم.	34	3.21	1.175
تحصل المؤسسة على أفضل المخرجات عندما يعمل الموظفون كفريق واحد	34	3.53	1.107
تقوم المؤسسة بعمل وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة لجميع الموظفين	34	3.41	1.048
يتعلم الموظفون من بعضهم البعض في مجالات وظائفهم المختلفة	34	3.26	1.238
يمتلك الموظفون خبرات كبيرة في مجال وظائفهم	34	3.32	1.199
تحافظ المؤسسة على الخبرات المتراكمة من أجل تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر	34	3.74	.666
يطرح موظفو المؤسسة أفكار وآراء جديدة باستمرار ويتناقشوا في الاجتماعات	34	3.59	.783
يوجد مستوى عال من رضى الموظفين على برامج الإبداع وتوليد الأفكار في المؤسسة	34	3.71	.760
N valide (listwise)	34		

البعد الثاني: رأس المال الهيكلي

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
لدى المؤسسة برامج تدريب لتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي	34	3.56	1.133
لدى المؤسسة نظام حوافز ومكافآت متطور جدا، ويركز على الأداء الوظيفي	34	3.47	.992
ثقافة المؤسسة مساعدة ومريحة للموظفين في مجالات أعمالهم	34	3.56	1.078
تتابع المؤسسة وتبني آخر المستجدات في مجال التكنولوجيا الحديثة	34	3.56	1.078

الملاحق

المؤسسة تدعم وتخصص ميزانية كافية ومناسبة للبحث والتطوير في مجال الإبداع التنظيمي	34	3.50	1.108
تعم المؤسسة وتخصص الأفكار الجديدة التي يمكن تسجيلها كبراءة اختراع	34	3.50	1.108
N valide (listwise)	34		

البعد الثالث: رأس المال الزبوني

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
لدى المؤسسة قنوات اتصال متنوعة مع ذوي المصالح	34	3.56	1.133
تقوم المؤسسة بانجاز الكثير من أعماله من خلال التحالفات والتعاون مع المؤسسة الأخرى	34	3.68	.912
يتم استشارة خبراء ومستشارين من خارج المؤسسة عند اتخاذ القرارات	34	3.59	.925
معظم عملاء المؤسسة راضون عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة	34	3.50	.992
تقوم المؤسسة بتوثيق متطلبات الزبائن	34	3.44	1.106
تقوم المؤسسة بتفعيل نظام معلومات لتقديم خدمة الزبون ومنح مزايا إضافية له	34	3.50	.929
تخصص المؤسسة وقتا كافيا لحل مشاكل الزبائن	34	3.50	.929
لدى المؤسسة بيانات كاملة نسبيا حول الزبائن ويعمل على تحديثها باستمرار	34	3.50	.992
N valide (listwise)	34		

الملاحق

المحور الثاني: تطوير الكفاءات البشرية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
تعتمد المؤسسة في استقطاب الموارد البشرية على عنصر الكفاءة والمؤهل المناسب	34	3.41	1.048
تتمن المؤسسة خبرة وكفاءة الموظفين القدامى من خلال محاولة الاحتفاظ بهم	34	3.44	.991
تملك المؤسسة المعلومات الكافية للتمييز بين المؤهلات والخبرات التي يتمتع بها كل موظف	34	3.65	.597
تساير المؤسسة التطورات الحاصلة في المحيط الخارجي من خلال الكفاءات المتوفرة لديها	34	3.65	.597
تمتلك المؤسسة كفاءات قادرة على التحكم في التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المتطورة	34	3.76	.554
تعمل المؤسسة على تطوير الكفاءات البشرية والاستثمار فيها بصفة مستمرة	34	3.59	1.104
تعتبر المؤسسة عمليتي التكوين والتدريب من أهم الأساليب التي تعتمد عليها في تطوير كفاءاتها البشرية	34	3.59	.988
تساهم الكفاءات البشرية في تطوير وتحسين أداء وتقديم قيمة مضافة للمؤسسة	34	3.56	.960
تمتلك الكفاءات البشرية للمؤسسة القدرة على معرفة المشكلات و تحديد أسبابها	34	3.59	.988
تقوم المؤسسة بتوزيع مكافآتها على عامليها وفقا لكفاءة الأداء الفردي	34	3.53	.961
N valide (listwise)	34		

اجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاسبانيان

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الإجمالي	34	3.5294	.80408
N valide (listwise)	34		

إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
المحور_الأول	34	3.5080	.83885
المحور_الثاني	34	3.5765	.74062
البعد_الأول	34	3.4706	.74561
البعد_الثاني	34	3.5245	1.02915
البعد_الثالث	34	3.5331	.94112
N valide (listwise)	34		

اختبار التوزيع الطبيعي

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

	المحور_الثاني	المحور_الأول	الإجمالي
N	34	34	34
Paramètres normaux ^{a,b}			
3,3726	2,8364	3,4048	3,0771
1,00783	,49139	,38458	,38312
,194	,285	,177	,202
Différences les plus			
,139	,154	,177	,135
extrêmes			
-,194	-,285	-,091	-,202
Z de Kolmogorov-Smirnov	1,062	,970	1,107
Signification asymptotique (bilatérale)	,209	,303	,173

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

نتائج اختبار الفرضيات

– الفرضية الرئيسية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المحور_الأول ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المحور_الثاني

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.975 ^a	.951	.950	.16583	.951	626.255	1	32	.000

a. Valeurs prédites : (constantes), المحور_الأول

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	17.221	1	17.221	626.255	.000 ^b
	Résidu	.880	32	.027		
	Total	18.101	33			

a. Variable dépendante : المحور_الثاني

b. Valeurs prédites : (constantes), المحور_الأول

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.555	.124	4.479	.000
	المحور_الأول	.861	.034	.975	.000

a. Variable dépendante : المحور_الثاني

الملاحق

الفرضيات الفرعية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد_الثالث , البعد_الأول , البعد_الثاني ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المحور_الثاني

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.977 ^a	.955	.951	.16439	.955	213.275	3	30	.000

a. Valeurs prédites : (constantes),
البعد_الثالث , البعد_الأول , البعد_الثاني

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1					
Régression	17.290	3	5.763	213.275	.000 ^b
Résidu	.811	30	.027		
Total	18.101	33			

a. Variable dépendante : المحور_الثاني

b. Valeurs prédites : (constantes),
البعد_الثالث , البعد_الأول , البعد_الثاني

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1					
(Constante)	.604	.139		4.344	.000
البعد_الأول	.241	.062	.243	3.910	.000
البعد_الثاني	.191	.073	.266	2.628	.013
البعد_الثالث	.414	.077	.526	5.348	.000

a. Variable dépendante : المحور_الثاني

الملاحق

معامل Anova لمتغيرات البيانات الشخصية

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
	Inter-groupes	3.035	7	.434	2.384	.050
الجنس	Intra-groupes	4.729	26	.182		
	Total	7.765	33			
	Inter-groupes	24.024	7	3.432	2.417	.048
الفئة_العمرية	Intra-groupes	36.918	26	1.420		
	Total	60.941	33			
	Inter-groupes	9.859	7	1.408	2.987	.019
المؤهل_العلمي	Intra-groupes	12.259	26	.471		
	Total	22.118	33			
	Inter-groupes	10.447	7	1.492	5.479	.001
المستوى_الوظيفي	Intra-groupes	7.082	26	.272		
	Total	17.529	33			
	Inter-groupes	15.582	7	2.226	3.911	.005
الخبرة_المهنية	Intra-groupes	14.800	26	.569		
	Total	30.382	33			

المخلص

هدفت الدراسة لمعرفة دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية، ذلك من خلال إبراز مكونات وتصنيفات رأس المال الفكري وآليات تطويره وكذا عرض مدخل لتطوير الكفاءات البشرية، وقد تم إتباع المنهج الوصفي في الجزء النظري للدراسة، وإتباع المنهج التحليلي في الجزء التطبيقي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتم تصميم استبيان لهذا الغرض ووزع على أفراد عينة الدراسة المتمثلة في الإطارات العاملين بشركة إسمنت تبسة.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن هناك دور لكل من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي وكذا رأس المال الزبوني في تطوير الكفاءات البشرية في شركة الاسمنت تبسة، وبالتالي يظهر دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءات البشرية في شركة إسمنت تبسة، وتوصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات كانت أهمها ضرورة زيادة الوعي بأهمية الاستثمار في رأس المال الفكري في شركة إسمنت تبسة سواء البشري، الهيكلي والزبوني لضمان تطوير الكفاءات البشرية.

الكلمات الافتتاحية: رأس المال الفكري، كفاءات بشرية، تطوير الكفاءات.

Abstract

The case study aimed to finding out tge role of the intellectual capital in developing human capacities Through exposing the components and classifications of the intellectual capital and tge mechanisms of developing it and also showcasing, An Introduction to Human Competency Development.,The descriptive approach has been followed in the theoretical part And followed the analytical curriculum in the applied part using Statistical Packages Programme for Community Sciences SPSS, A questionnaire was designed for this purpose and distributed to members of the study sample of working tyres employed by the cement company TEBESSA.

The study found a number of findings, the most important of which was that There is a role for the human capital and structural capital and customer capital In the development of human competencies in cement company Tebessa, Thus, the role of the intellectual capital in the development of human competencies appears In the cement company tebessa, The study came up with a series of recommendations, the most important of which Need to raise awareness of the importance of investing in intellectual capital In the cement company TEBESSA weather it be human or structural or costumer capital To ensure the development of human competencies.

Key words: intellectual capital, human competencies, competency development.