



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



التخصص: تحليل إقتصادي و إستشراف

الموضوع

أثر الإستثمار في رأس المال الفكري على أداء المؤسسة

دراسة حالة - مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت -

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

تحت إشراف:

د. بن عامر عبد الكريم

إعداد الطالبتين:

✓ عبد الوهاب وفاء

✓ بلال نور الهدى

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

لخضاري نجاة

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

مشرفا

بن عامر عبد الكريم

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

ممتحنا

صباح فاطمة

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية: 2022-2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



التخصص: تحليل اقتصادي واستشراف

الموضوع

أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء المؤسسة

دراسة حالة - مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت -

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

تحت اشراف:

د. بن عامر عبد الكريم

إعداد الطالبتين:

✓ عبد الوهاب وفاء

✓ بلال نور الهدى

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

لخضاري نجاة

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

مشرفا

بن عامر عبد الكريم

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

ممتحنا

صباح فاطمة

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية: 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ
عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا

وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

صدق الله العظيم.

(سورة البقرة الآية 286)

الشكر

الحمد لله الذي علّم بالقلم، ووهب للإنسان العقل وسائر النعم والصلاة والسلام على محمد أشرف الخلق سيّد الأمم، وآله وصحبه وسلّم.

أما بعد: إنّ العلم شيء لا يرى في المنام، ولا يورث عن الأعمام، ولا يستعار من الكرام، ولا يضبط باللّجام، ولا يصطاد بالسّهام، العلم شيء لا يصلح إلا للغرس، ولا يغرس إلا في النفس.

فشكرا لكل من غرس في نفسي علما، لكل أستاذ وأستاذة، ولكل معلّم ومعلّمة، أقول شكرا لكل من مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، من كانوا لنا كالبلسم الشافي، نرتوي علما وأخلاقا من نبعمهم الصافي.

وأخص بالذكر الأستاذ المؤطّر: "بن عامر عبد الكريم"،

كما أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذة المحترمة التي لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها السيّدة: "بن ميمون إيمان"،

كما أتفضل بالشكر إلى كل من علمنا معنى التفاؤل والأمل، وغرس في أنفسنا حب التفاني والعمل،

وإلى كل من وقف إلى جانبنا وساعدنا دون كللٍ أو ملل،

على إتمام هذا العمل.



الاهداء

الحمد لله رب العالمين، حمدا لشكره أداءا ولحقه قضاءا ولفضله نماء ولثوابه عطاءا، والصلاة والسلام على سيدنا محمد، صاحب الكتاب الأبقى والقلب الأتقى والثوب الأنقى، وعلى آله وصحبه ومن اهتدى بهداه، أما بعد:

أهدي ثمرة جهدي وعملي إلى من ملكت قلبي وأملتي، قمري الذي لا يغيب، وشمسي التي لا تعرف المغيب، أمي الحبيبة من كانت لي في كل علة خير طيبة، من منحتني القوة في الأوقات العصيبة، فزادني بأدعتها شرفا وطيبة، أطال الله في عمرها وأدامها تاجا فوق رؤوسنا.

إلى الذي تعلمت منه صدق التوكل على الله والإخلاص في القول والعمل وصفاء النية أبي الغالي حفظه الله ورعاه ورزقه ثوب الصحة والعافية.

إلى من سكنوا أجزاء روعي إخوتي نذير وريان أنار الله درهم.

إلى أوصل الحب من عائلتي الكريمة، من كان وجودهم في حياتي أعظم غنيمة.

إلى عزيزتي زميلتي في العمل، ومن شاركتني تعبي ومشواري الجامعي صديقتي الحبيبة نور الهدى أسعدها الله.

إلى فرحة الحياة وبهجتها، وسعادة الأيام وروعتها، صديقتي العزيزات: غزلان، سمية، إيناس، وفاء.

إلى كل من عرفت كيف أجدهم وعلموني ألا أضيعهم من ساعدوني في إتمام العمل وأخص بالذكر هشام.

إلى من منحوني الأمل وشجعوني على العمل أساتذتي من الطور الابتدائي حتى الحرم الجامعي

وفاء





الاهداء

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم على بنعمة العقل والدين، القائل في محكم التنزيل "وفوق كل ذي علم عليم" سورة يوسف الآية 76.

الى من ساندتني في صلاتها ودعائها الى من سهرت الليالي تنير دربي، الى أجمل ابتسامة في حياتي أمي الغالية.

أبي من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة.

من هم أقرب الي من روحي ومصدر عزتي واصراري أخواني حمزة وأمين وأخواتي غنية ونبيهة وبراعهم.

الى كل أفراد عائلتي الكريمة "بلال" و "المبارك".

من قاسمتني وتحملت معي مصاعب هذا العمل وفاء.

الى كل زميلاتي اللاتي شاركنني مقاعد الدراسة خاصة عزيزات قلبي: ايناس، فاطمة، سناء، وفاء.

الى الشموع التي تحترق وتضيء لنا طريق المستقبل المشرق اساتذتي الأفاضل وخاصة الأستاذ المؤطر

بن عامر عبد الكريم والأستاذة الفاضلة بن ميمون ايمان

الى كل الأشخاص الذين أحمل لهم المحبة والتقدير، الى من نسيه القلم وحفظه القلب

نور الهدى





فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

IX	الشكر
X	الاهداء
XII	فهرس الجداول
XV	فهرس الأشكال
XVII	فهرس الملاحق
أ ب ج	مقدمة
1	الفصل الأول: الاطار النظري لرأس المال الفكري على أداء المؤسسة
3	المبحث الاول: المفاهيم الاساسية لراس المال الفكري
3	المطلب الاول : ماهية راس المال الفكري
6	المطلب الثاني: اليات بناء راس المال الفكري وتطوير
9	المطلب الثالث : دور راس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة وخلق القيمة في المؤسسات الصناعية
13	المبحث الثاني: كفاءة الأداء في المؤسسة
13	المطلب الأول: مفهوم الأداء
15	المطلب الثاني: أنواع الاداء في المؤسسة
18	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء
19	المطلب الرابع: قياس كفاءة الأداء في المؤسسة
22	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة حول رأس المال الفكري
25	المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول الأداء

28	المطلب الثالث: الدراسات السابقة التي جمعت بين المتغيرين
31	المطلب الرابع: التعليق على الدراسات السابقة والحالية
33	الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت
35	المبحث الاول: نظرة عامة لمؤسسة TOP GLOVES
35	المطلب الاول: نشأة وتعريف مؤسسة TOP GLOVES
36	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة.
39	المطلب الثالث: نشاط المؤسسة ومهامها
40	المبحث الثاني: دراسة تطبيقية لمؤسسة TOP GLOVES
40	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
42	المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته
42	الفرع الأول: بيانات الاستبيان
42	الفرع الثاني: صدق الاستبيان.
47	الفرع الثالث: ثبات أداة الاستبيان
47	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
47	الفرع الأول: دراسة وتحليل الاستبيان
60	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الاحصائية
60	الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية
62	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى
64	الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية
66	الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
68	المطلب الرابع: استنتاجات الدراسة

68	الفرع الأول: الاستنتاجات المتعلقة بوصف وتحليل الفرضيات
68	الفرع الثاني: الاستنتاجات المتعلقة باختبار الفرضيات
68	الفرع الثالث: الاستنتاجات العامة لدراسة الحالة
74	الخاتمة
78	قائمة المراجع
84	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

32.....	جدول رقم (1-1): أوجه الاختلاف وأوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.
36.....	جدول رقم (1-2) نظرة شاملة حول مؤسسة TOP GLOVES
Erreur ! Signet non défini.....	جدول رقم (2-2) مقياس ليكارت (Likert) الخماسي
42.....	جدول رقم (2-3): نتائج معامل الارتباط بين فقرة من قفرات رأس المال البشري والدرجة الكلية للمجال
44.....	الجدول رقم (2-4): نتائج معامل الارتباط بين فقرة من قفرات رأس المال الهيكلية والدرجة الكلية للمجال
45.....	الجدول رقم (2-5): نتائج معامل الارتباط بين فقرة من قفرات رأس المال الزبوني والدرجة الكلية للمجال
46.....	الجدول رقم (2-6): نتائج معامل الارتباط بين فقرة من قفرات أداء المؤسسة والدرجة الكلية للمجال
47.....	الجدول (2-7): ثبات الاستبيان
48.....	الجدول (2-8): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.
48.....	الجدول (2-9): توزيع العينة حسب الفئة العمرية.
50.....	الجدول(2-10): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي
51.....	الجدول(2-11): توزيع العينة حسب التصنيف الوظيفي
52.....	الجدول(2-12): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة
53.....	الجدول (2-13): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكرت
54.....	الجدول (2-14): تحليل عبارات "رأس المال البشري"
55.....	الجدول(2-15): تحليل عبارات "رأس المال الهيكلية"
57.....	الجدول(2-16): تحليل عبارات "رأس المال الزبوني"
59.....	الجدول(2-17): تحليل عبارات "أداء المؤسسة"
61.....	الجدول رقم (2-18): معامل التحديد والارتباط لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة.
61.....	الجدول رقم (2-19): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر رأس المال الفكري على أداء المؤسسة

الجدول رقم (2-20): معامل التحديد والارتباط لرأس المال البشري وأداء المؤسسة	62
الجدول رقم (2-21): مدى معنوية نموذج خط الانحدار (رأس المال البشري وأداء المؤسسة).....	63
الجدول رقم (2-22): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر رأس المال البشري على أداء المؤسسة	63
الجدول رقم (2-23): معامل التحديد والارتباط لرأس المال الهيكلية وأداء المؤسسة	64
الجدول رقم (2-24): مدى معنوية نموذج خط الانحدار (رأس المال الهيكلية وأداء المؤسسة).....	65
الجدول رقم (2-25): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر رأس المال الهيكلية على أداء المؤسسة	65
الجدول رقم (2-26): معامل التحديد والارتباط لرأس المال البشري وأداء المؤسسة	66
الجدول رقم (2-27): مدى معنوية نموذج خط الانحدار (رأس المال الزبوني وأداء المؤسسة).....	66
الجدول رقم (2-28): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر رأس المال الزبوني على أداء المؤسسة	67



فهرس الأشكال

قائمة الأشكال

5	الشكل (1-1): مكونات راس المال الفكري.....
15	الشكل (2-1) العلاقة بين الكفاءة والفعالية.....
48	شكل رقم(2-2): توزيع افراد العينة.....
49	الشكل (2-3): توزيع العينة حسب الفئة العمرية.....
50	الشكل (2-4): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي.....
52	الشكل (2-5): توزيع العينة حسب التصنيف الوظيفي.....
53	الشكل(2-6): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.....



فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

85.....	الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لمؤسسة TOP GLOVES
85.....	الملحق رقم (02): تعريف مؤسسة TOP GLOVSE
87.....	الملحق رقم (03): استمارة الاستبيان
92.....	الملحق (04): قائمة الأستاذة المحكمين



الملخص

الملخص

تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري وأثر الاستثمار فيه على أداء المؤسسة، وهدفت الدراسة الحالية إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي)، والأداء في مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت محل الدراسة، ومن خلال تصميم استبيان من أجل التحقق من المقاربات في الأطر النظرية للمتغير المستقل وعلاقته بالمتغير التابع وهو أداء المؤسسة. وقد تم اختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وقد أظهرت التحليلات عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وأداء المؤسسة في المؤسسة محل الدراسة، حيث وضحت الدراسة توفر أبعاد كل من رأس المال البشري والهيكلية والزبوني بدرجة كبيرة، حيث يسهم كل منهم في تحسين أداء المؤسسة. كما قسمت الدراسة إلى الفصلين: تناول الفصل الأول رأس المال الفكري وأثره على أداء المؤسسة، والفصل الثاني دراسة حالة لمؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحسين الأداء في المؤسسة، وضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه الشركة، والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاحها خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال.

Abstract

This study dealt with intellectual capital and the impact of investing in it on the performance of the institution. The current study aimed to determine the role of intellectual capital in its dimensions represented in (human capital, customer capital, structural capital), and performance in the TOP GLOVES Ain Temouchent institution, which is the subject of the study. By designing a questionnaire in order to verify the approaches in the theoretical frameworks of the independent variable and its relationship to the dependent variable, which is the performance of the institution. The hypotheses were tested based on the spss statistical analysis program, and the analyzes showed several results, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship between intellectual capital in its three dimensions and the performance of the institution in the institution under study. Each of them contributes to improving the performance of the organization. The study was divided into two chapters: the first chapter dealt with intellectual capital and its impact on the institution's performance, and the second chapter dealt with a case study of TOP GLOVES Ain Temouchent.

One of the most important recommendations of the study is to increase attention to intellectual capital and its management as it should be managed because it is an important source for improving performance in the organization, and the need to deal with intellectual capital as the most important strategic resource that the company possesses, and to maintain it continuously because it is the effective element in its success, especially in light of The tremendous technological development in the business environment.



المقدمة العامة

تعيش منظمات الأعمال اليوم في بيئة تتسم بالتغيير والديناميكية الشديدة، حيث أدى تتابع الأحداث مع حلول العشرية الأولى من القرن الواحد والعشرين إلى ضرورة وضع آليات للتسيير العقلاني والرشيد لها، بل وحتى إن العصر الذي تعيش به المنظمات حاليا هو عصر اقتصاد المعرفة والعمولة، الذي فرض مجموعة من التحولات و التغيرات على المؤسسات عموما و المؤسسات الإنتاجية خصوصا بأهمية المورد الفكري من خلال استقطاب وصناعة الافراد الذين يتصفون بالفكر والإنتاجية المبتكرة والقدرة على مواكبة المخاطر وقيادة مؤسساتهم نحو الابداع، التميز والتفوق.

وزاد الاهتمام برأس المال الفكري وهذا مع مطلع التسعينات من القرن الماضي، وأصبح ينظر إليه باعتباره المؤشر الوحيد لنجاح المنظمات، والعامل المساعد على المنافسة وتحقيق التفوق، وللتدليل على زيادة أهمية رأس المال الفكري مقارنة برأس المال المادي في اقتصاد المعرفة، نذكر مثال شركة مايكروسوفت التي بلغت قيمتها السوقية في مطلع القرن العشرين 115 مليار دولار لم يمثل رأس المال المادي منها سوى 10 % فقط مقابل 90 % لرأس المال الفكري غير الملموسة. ويتمثل رأس المال الفكري في المهارات والخبرات التي يمتلكها كل فرد عن الاخر بالمؤسسة والتي تمكنهم من المساهمة في تطوير المؤسسة وإعطائها ميزة تنافسية في السوق.

كما يمثل الأداء مؤشرا هاما يعكس مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها وتحقيق أهدافها، سواء كان على المستوى الكلي بمعنى الأداء الكلي وعلى مستواها الجزئي أي الأداء الجزئي أو الوظيفي (الأداء المالي، الأداء التسويقي، الأداء الإنتاجي إلخ)، خصوصا تلك المتعلقة بتحقيق الأرباح والتحكم في التكاليف مما يعزز من مكانتها في السوق ويرفع من قدرتها على مجابهة المنافسة بكفاءة وفعالية، اين يلعب رأس المال الفكري فيها دورا فعالا في هذا الاطار، إذ أنه يرفع من قيمة الأداء ويؤدي الى تفوقه ونجاحه، وهذا الدور الهام يتطلب إدارة فاعلة لهذا العنصر النادر، لما له من أثر كبير في تحديد وإبراز هوية المؤسسة، وقدراتها، وأدائها، وبالتالي الاستفادة مما يتولد عنه من إبداع وتجسيد أهداف المؤسسة

وبناء على ما سبق فإن إشكالية الدراسة يمكن حصرها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء المؤسسة؟

وللإجابة عن التساؤل الرئيسي تطلب منا الاجابة على بعض الاسئلة الفرعية التالية خدمة للتساؤل الرئيسي والتي سندرجها على النحو التالي:

- ما هو مفهوم رأس المال الفكري وماهي أهدافه وآليات بناءه؟

- ما المقصود بالأداء، وماهي متطلباته والعوامل المساعدة على التفوق فيه؟

- كيف يمكن إبراز أثر رأس المال الفكري على أداء مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت؟

فرضيات الدراسة:

- تؤثر الخبرات والكفاءات التي يمتلكها مجموعة من الأفراد والعاملين في المؤسسات على تحقيق زيادة الإنتاجية والميزة التنافسية للبقاء والاستمرارية. وترفع من مستوى أدائهم.

- يؤدي الاهتمام بالأداء من خلال الشمولية لجميع فروع المعرفة الإدارية، الى تحقيق النجاح والاستمرارية في ظل المنافسة العالمية.

- هناك أثر إيجابي لرأس المال الفكري على أداء مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- ❖ إبراز أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء المؤسسة؛
- ❖ معرفة مدى التوافق العلمي مع الدراسة النظرية وذلك من خلال الدراسة التطبيقية؛
- ❖ أهمية متغيرات الدراسة والمتمثلة في رأس المال الفكري وأداء المؤسسة.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تحليل العلاقة الموجودة بين رأس المال الفكري والأداء، إلى جانب هذا

الهدف توجد مجموعة أهداف فرعية وتمثل في:

- ★ تقديم إطار مفاهيمي في رأس المال الفكري والأداء؛
- ★ إبراز كيفية تأثير الاستثمار في رأس المال الفكري من خلال أبعاده الأكثر تأثيرا في الأداء؛
- ★ تشخيص وتحليل واقع تطبيق المؤسسة محل الدراسة للاستثمار في رأس المال الفكري؛

مبررات اختيار الموضوع:

تتبع مبررات اختيار هذا الموضوع من عدة اعتبارات، بعضها ذاتي والآخر موضوعي ويمكن إيجازها فيما يلي :

أسباب ذاتية:

✓ الميول الشخصي للمواضيع في مجال الاستثمار في رأس المال الفكري؛

✓ موضوع قابل للإبداع واطهار بصمة الباحث.

أسباب موضوعية:

✓ قلة البحوث والدراسات التي تربط بين رأس المال الفكري وأداء المؤسسة على مستوى التخصص المدروس

وبالتالي دعم المكتبات بمرجع إضافي؛

✓ موضوع تهمله العديد من المؤسسات الجزائرية من ناحية التطبيق الميداني.

حدود الدراسة:

يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أبعاد :

- **البعد الموضوعي:** يتمثل في البحث عن الأثر بين رأس المال الفكري وأداء المؤسسة.

- **البعد المكاني:** من أجل الإجابة على إشكالية البحث، ثم اختيار مؤسسة TOP GLOVES لصناعة القفازات الطبية، بعين تموشنت.

- **البعد الزمني :** بغية الإحاطة بإشكالية البحث والوصول إلى النتائج التي تثبت أو تنفي صحة الفرضيات، قمنا بهذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2023/2022.

منهج الدراسة:

✚ لغرض الامام والإحاطة بمختلف جوانب وأهداف الموضوع وتحليل أبعاده من أجل الإجابة على التساؤلات

المطروحة في البداية واثبات أو نفي صحة فرضيات الموضوع؛

✚ فإننا اتبعنا المنهج الوصفي الموافق للدراسة النظرية للوصول الى معرفة دقيقة لعناصر الموضوع بجانبه رأس المال

الفكري وأداء المؤسسة؛

✚ كما سيتم اتباع منهج دراسة الحالة، حيث سنقوم بدراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES لصناعة

القفازات الطبية، بعين تموشنت.

أدوات الدراسة:

◆ المسح المكتبي بالاطلاع على مختلف الكتب، المقالات والوثائق الرسمية بالإضافة الى الاعتماد على رسائل

الماجستير والدكتوراه من أجل تعزيز فهم الموضوع والاستفادة من الدراسات السابقة؛

◆ الاستبيان يعتبر تقنية أساسية في البحث إذ أنه يعطي الحرية لكل فرد للإجابة دون محايدة وهو يسعى لجعل

الدراسة أكثر موضوعية؛

- ◆ الوثائق والمنشورات الداخلية التابعة لمؤسسة TOP GLOVES لصناعة القفازات الطبية، بعين تموشنت؛
- ◆ المقابلة والملاحظة لمعرفة بعض المعلومات التي لم تتمكن من الحصول عليها عن طريق الاستبيان؛
- ◆ كما اعتمدنا في دراستنا على الأداة الإحصائية من خلال استخدام برنامج SPSS النسخة 26 لتحليل نتائج الاستبيان.

صعوبات الدراسة:

بطبيعة الحال هذا الموضوع كباقي المواضيع لا يخلو من الصعوبات اثناء القيام بإنجاز الدراسة كانت هنالك

صعوبات وعوائد نذكر منها:

➤ قلة المراجع التي تناولت دراسة رأس المال الفكري وأداء المؤسسة معاً؛

➤ عدم وجود استجابة من بعض الموظفين لملء استمارة الاستبيان.

هيكل الدراسة:

لقد قسمنا بحثنا الى قسمين وفق منهجية IMRAD حيث تطرقنا في الفصل الاول الى الجانب النظري، وحاولنا التركيز على الأساس النظري المرتبط مباشرة بموضوعنا والمتعلق برأس المال الفكري وأداء المؤسسة من خلال ثلاثة مباحث، يتناول المبحث الأول مفاهيم أساسية حول رأس المال الفكري بمكوناته (راس المال البشري، راس المال الهيكلي، راس المال الزبوني). واليات بناء راس المال الفكري وتطويره. أما المبحث الثاني تم تخصيصه لماهية كفاءة أداء المؤسسة من خلال تحديد مفهوم كفاءة الأداء وأنواعه، معايير قياس كفاءة الأداء وفيما يخص المبحث الثالث تطرقنا الى أهم الدراسات والأبحاث العلمية السابقة لموضوع دراستنا، أما الفصل الثاني فعرضنا الدراسة التطبيقية لمؤسسة TOP GLOVES لصناعة القفازات الطبية، بعين تموشنت، بغرض اسقاط القسم النظري في المؤسسة موضوع الدراسة وابرار أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء المؤسسة، حيث سنتناول في المبحث الأول الاطار العام لمؤسسة TOP GLOVES لصناعة القفازات الطبية، التعريف بالمؤسسة وهيكلها التنظيمي في حين أن المبحث الثاني فقد تم تخصيصه لتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات من خلال التطرق الى الاطار المنهجي للدراسة، عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات ومن ثم استنتاجات الدراسة وأخيرا عرض الخاتمة العامة.

الفصل الأول: الإطار النظري

لرأس المال الفكري و

أداء المؤسسة

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

تمهيد:

شهدت السنوات الأخيرة تغيرات سريعة وتحديات كبيرة سببها الأساسي بروز ظاهرة العولمة، فالعالم يعيش اليوم عصر المعرفة **Knowledge Age**. سمات وملامح وآليات ومعايير هذا العصر تختلف جذرياً عن كل ما سبقه، وتفرض بالتالي على كل من يعاصره ضرورة الأخذ بالمفاهيم والآليات الجديدة والمتجددة، وتشكل الموارد التي تقوم على المعرفة في البيئة الحالية المصدر الأساسي والحقيقي للاستمرارية والتطور.

ومن هنا أصبحت المؤسسات الاقتصادية المعاصرة مبنية على العلم والمعرفة حيث فرض عليها إتباع إدارة الأداء وبطرق مختلفة عما كان سائداً في الماضي وذلك عن طريق انتهاج مجموعة من مداخل التطوير والتحسين، ويعتبر الاستثمار في المجالات المعرفية أو العناصر غير الملموسة ذو أهمية كبيرة لما يحققه من تخفيضات في التكلفة ورفع الكفاءة والإنتاجية خاصة مع تشجيع روح الابتكار والإبداع الموجودة في عملية تطوير الموارد البشرية التي تعتبر أصل متزايد، لذا تسعى المؤسسة للاستثمار في رأس المال الفكري بغية تحقيق تحسن في أدائها.

وللتطرق لهذا الموضوع قمنا بتقسيم الفصل إلى المباحث التالية :

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول رأس المال الفكري.

المبحث الثاني: كفاءة الأداء في المؤسسة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول رأس المال الفكري.

يعتبر رأس المال الفكري من أحدث المفاهيم التي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة، حيث أصبح أحد الموجودات الثمينة التي تضمن البقاء والاستمرارية.

المطلب الأول: ماهية رأس المال الفكري

سيتم في هذا المطلب تناول مفهوم رأس المال الفكري، خصائصه، أهميته ومكوناته

• أولاً: مفهوم رأس المال الفكري

في بداية التسعينيات ظهر مصطلح رأس المال الفكري، فقد تعددت التسميات للدلالة عليه، فمنها رأس المال المعرفي، رأس المال اللاملموس، أو الأصول غير المادية ويمكن إيجاز التعاريف المتعلقة به فيما يلي:

1. جاءت منظمه التعامل والتنمية الاقتصادية بتعريف لرأس المال الفكري وهو عباره عن القيمة الاقتصادية لفتتين من الاصول غير الملموسة وهي راس المال التنظيمي (الهيكلية) ورأس المال البشري¹.

2. بينما عرفه افنسون على انه يتضمن الموجودات والموارد غير الملموسة التي يمكن استخدامها من قبل المنظمة لإيجاد القيمة عن طريق تحويلها الى عمليات جديدة وسلع وخدمات، وبالتالي فراس المال الفكري هو الخبرة والمعرفة والقوة المتوفرة لدى العاملين، فضلا عن الموارد المعرفية المخزنة في قواعد معلومات المؤسسة والعمليات وثقافتها وفلسفتها.

3. في حين عرفه (مرسي) على انه "مجموعة الأصول المعرفية المتفردة والمعتمدة على العقول البشرية المبدعة ومتطلبات نظم العمل والعلاقة مع العملاء، والتي تؤدي الى الإنتاج المستمر للأفكار، والأساليب الجديدة التي تحقق قيمة مضافة للمنظمة وتدعم قدرتها التنافسية"².

4. يعرف رأس المال الفكري على أنه قدرة العقل على توليد أفكار جديدة وعملية اي تكون قابلة للتنفيذ وذات مستوى عالي من الجودة، كي تكتمل هذه القدرة يجب تحقيق التكامل بين مكونات مختلفة للوصول الى الاهداف المنشودة للمعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة.

5. يعرف أيضا على أنه عبارة عن مجموعة من الموارد المعلوماتية للأفراد والتي تتكون من نوعين من المعارف، منها ظاهرة يسهل التعبير عنها، وبالتالي نقلها إلى الآخرين في شكل وثائق وأخرى ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير المنظمة.³

¹ OECD. The organisation For Economic Co-operations and Development OECD, **Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospect Programme Note and Back to technical Meeting and policy and Strategy Forum**, Paris, 1999.

² رجب عبد المجيد حسين، المكتبات الأكاديمية و دورها في ادارة رأس المال الفكري ، العربي للنشر و التوزيع ، 2022/08/16 ، ص25.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

بناء على ما تقدم من تعريفات حول مفهوم رأس المال الفكري، يمكن القول انه هناك اختلافات في وجهات النظر بين الباحثين في المجال، ولكنها اجمالاً تتفق في ان رأس المال الفكري عبارة عن مجموعة من الخبرات والقدرات والمهارات والكفاءات التي يمتلكها مجموعة من الافراد والعاملين في مؤسسة ما، وهذه المجموعة هم افراد مبدعون ومبتكرون ويجب على المؤسسات توظيف هذه المهارات من اجل تحقيق زيادة الإنتاجية وتحقيق ميزة تنافسية للبقاء والاستمرارية.

● ثانياً: خصائص رأس المال الفكري

حسب تعاريف رأس المال الفكري فانه يمثل مجموعة من الأفراد الذين يتمتعون بقدرات معرفية وتنظيمية تميزهم عن غيرهم من الأفراد العاملين والذين يتوزعون عبر مختلف مستويات الهيكل التنظيمي ولا يشترط توافر شهادة أكاديمية بمن يتصف به، ولتأكيد ذلك بشكل أكثر وضوحاً نلخص الخصائص التالية:

- هو رأس مال غير ملموس.
- يصعب قياسه بدقة.
- يكون سريع الفقدان وسريع الزوال.
- يمكنه ان يتزايد بالاستعمال.
- يمكن الاستفادة منه في عمليات ومراحل عديدة وفي نفس الوقت.
- يؤثر على المنظمة تأثيراً كبيراً.
- يتجسد في اشخاص ذوي القدرة على حمله اي الافراد الذين تتوفر لديهم المهارات والخبرات العالية.
- رأس المال الفكري يفضل العمل ضمن الهياكل التنظيمية المرنة.
- يتسم بالاستقلالية في العمل وفي الفكر.
- يتفاعل بشكل ايجابي أكثر في الادارة التي تتمتع بمناخ تسوده اللامركزية في اتخاذ القرار.
- يميل الرأس المال الفكري الى المبادرة نحو تقديم الافكار والابتكار.
- هو عبارة عن المعرفة التي يمكن تحويلها الى ارباح.
- صعوبة وضع بعض الاصول الفكرية تحت السيطرة او فصلها عن بعضها البعض.
- الاستعداد نحو التنوع سواء كان في اعضاء الفريق او مجالات العمل.
- الاستثمار في الطاقات الذهنية لتقديم المقترحات اللازمة من اجل حل المشكلات وتطوير اداء العاملين.
- الاستعداد الدائم نحو التغييرات وذلك من خلال قبول المخاطر المتعلقة بالتعامل مع التكنولوجيا المستحدثة.
- القدرة على التعامل في الاسواق المفتوحة وهي عبارة عن الديناميكية والتقلبات المفاجئة او التغيير المستمر.

³د. شريف محمد محمد يوسف، قياس رأس المال الفكري باستخدام بطاقة الاداء، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة، كلية الاقتصاد و الادارة، جامعة 6 أكتوبر، القاهرة سنة 2019، ص53

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

➤ القدرة على مواجهة التحديات والتعامل معها فهي عبارة عن فرصة لإبراز القدرات المعرفية.

● ثالثا: أهمية رأس المال الفكري

دفع اقتصاد المعرفة في الخمسة والعشرون سنة الماضية إلى الاهتمام برأس المال الفكري حيث شرعت المنظمات في البدء بتغيير استراتيجيتها من إدارة الموجودات الملموسة الى ادارة الاستثمارات الغير ملموسة وذلك باعتبارها أن الموجودات الفكرية تعد أسلوبا استراتيجيا مهما لضمان بقائها واستمراريتها وتعزيز قيمتها في البيئة التنافسية. "أكثر الموجودات قيمة في القرن الواحد والعشرون هو الراس المال الفكري" هكذا قال Drucker فهو يمثل القوة الحقيقية لبقاء المنظمات مع وجود المنافسة والتحديات العالمية الموازية. ويشير Hansen الى ان الراس المال الفكري يمثل الاصول التنافسية القادرة على المحافظة على مستوى من المعرفة أكثر تفوقا.

جاء (فرحان والعبادي) لبيّنوا اهمية الراس المال الفكري في النقاط التالية:

- ❖ يعد الراس المال الفكري السلاح الاساسي للمنظمة في عالم اليوم وذلك لأنه يمثل القوة الأساسية للبقاء والاستمرارية.
- ❖ يعتبر الميزة التنافسية للمنظمة ونقصد به انه إذا احسنت المنظمة الاستمرارية فإنها تحقق الميزة التنافسية.
- ❖ يساهم في زيادة انتاجية المنظمة مقارنة مع مثيلاتها وذلك عن طريق المعرفة التي يقدمها.
- ❖ له امكانيه تحويل مورد ومعرفة متميزة الى مساهمه ذات قيمه اقتصاديه في السوق⁴.

● رابعا: مكونات رأس المال الفكري

اجتمع العديد من الباحثين على ان راس المال الفكري يتكون من العناصر التالية:

- رأس المال البشري: ويقصد به المعارف والمهارات والخبرات والابتكارات التي يمتلكها الافراد والعاملون.
- رأس المال الهيكلي: وهو تلك المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وانظمة واجراءات المنظمة، وهذا ما يبقى في المنظمة بعد اطفاء اصولها في نهاية العمل.
- رأس المال الزبوني: ويتمثل في المعرفة المشتقة من الزبائن الراضيين والدائمين، الموردین المعول عليهم، بالإضافة الى المصادر الخارجية الأخرى.⁵

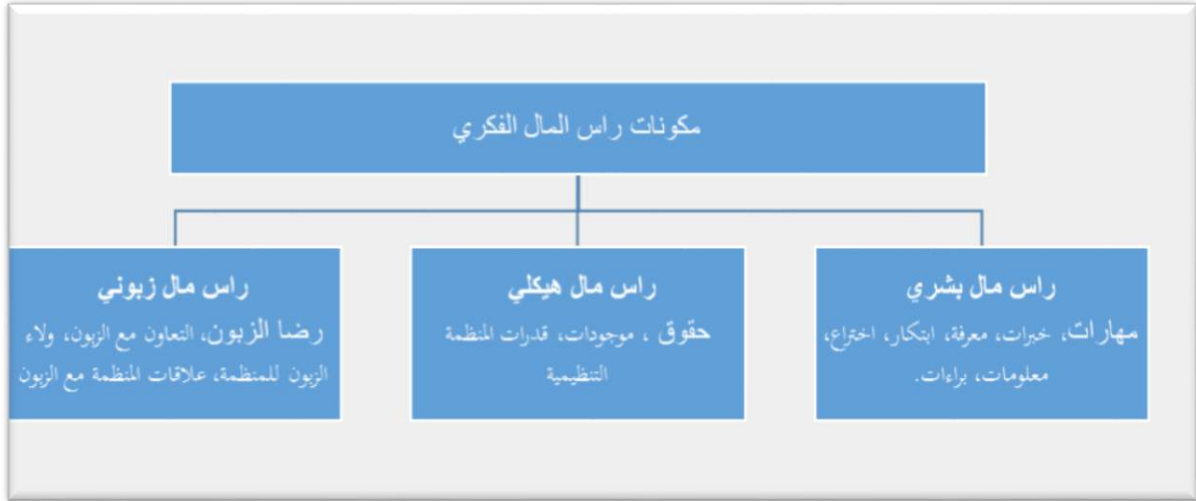
الشكل (1-1): مكونات رأس المال الفكري.

⁴ نفس المرجع السابق ص ص 31 32.

⁵مقران علجية، العيفة محمد، دور راس المال الفكري في تحقيق ولاء الزبون (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة)،مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة قسنطينة 2-

عبد الحميد مهري،المجلد 08، العدد 02، جوان 2022،ص104

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة



المصدر: حسين عجلان حسين، استراتيجيات الادارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص133.

المطلب الثاني: اليات بناء رأس المال الفكري وتطويره

ان رأس المال الفكري يعد مصدر الابداع والابتكار، فالموجودات الفكرية تحتاجها منظمات اليوم الساعية للاستمرارية والتطور والارتقاء، وعليه لا بد من بناء رأس مال فكري للفوز على المدى البعيد، فالقاعدة الفكرية هي مصدر التنافس المستقبلي للمنظمات المعاصرة وهناك عدة طرق تستطيع المنظمة من خلالها جذب العقول المقتدرة وتحفيزهم لخلق المعرفة بشكل أفضل.

أولاً: استقطاب رأس المال الفكري

تنحصر هذه العملية في عدد من الاستراتيجيات هي:

*شراء العقول من سوق العمل: يتم ذلك بقيام ادارة الموارد البشرية او لجان متخصصة بمتابعه العقول النادرة والبراقة وذلك قصده استقطابها كمهارات وخبرات قصد الاستفادة منها في المنظمة لزيادة الرصيد المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الابداع والابتكار.

*شجرة الكفايات: تتضمن الكفاية مكونين رئيسيين: المكون المعرفي والمكون السلوكي، يتضمن المكون المعرفي المفاهيم النظرية، اما المكون السلوكي فيتضمن سلوك الفرد من حيث تأدية العمل والذي يمكن ملاحظته وتقويمه. اما شجرة الكفايات فهي أحد تقنيات ادارة الموارد البشرية الإلكترونية، فضلا عن سيرتهم الذاتية تمثل مخطط يوضح الخبرات والمهارات والمعارف التي تحتاجها المنظمة ومنه فشجرة الكفايات تسهل استخدام اسواق الموارد البشرية عن طريق شبكة الحواسيب التي تقدم:

➤ تواجد الموارد البشرية في الشبكة.

➤ إظهار إمكانيات وقابليات الموارد البشرية في الشبكة.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

➤ عرض الأنشطة المتميزة للموارد البشرية في الشبكة.

➤ امكانية المحادثة والمراسلات بين مقدم الطلب والشركة.

➤ قدرة الشركة على التعرف بسرعة على الأشخاص المناسبين.⁶

*مراجعة منظمات المعرفة والتعلم: تركز هذه الاستراتيجية على المنظمات التعليمية (مدارس، معاهد، جامعات)، فهي مصدر لاستكشاف المواهب واستقطابها.

ثانيا: صناعه الراس المال الفكري

أكدت بعض النتائج والدراسات الميدانية ان صناعه راس المال الفكري امر في غاية الأهمية لأنه يمثل ميزه تنظيميه. كما اشار التقرير الخاص بالتنمية البشرية في الدول العربية ان تراكم الراس المال الفكري وتكوينه يشكلان عقبه كبيره في البلاد العربية، حيث اشارت الاحصاءات والتقارير الى ان هذه البلاد هي الاقل استفادة من المعرفة وبالتالي اقل انتاجا، ومنه يجب في عمليه صناعه الراس المال الفكري استخدام طرق فعالة للربط بين ادوات العمل الجديد، والأنظمة المبتكرة والتصاميم التنظيمية الملائمة لخصها فيما يلي:

1- خريطة المعرفة: يقصد بها تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية الى تحقيق الاهداف الاستراتيجية، ثم تختار نوع المعرفة التي تأمل بمشاركتها، مع من؟ واين يمكن ايجادها؟ على هذا الاساس ترسم المنظمة خريطة المعرفة قصد التعرف على المحفظة فيها، ومستوى الفجوة بداخلها. يتركز الهدف من استخدام خريطة المعرفة فيما يلي: تحديد المركز المعرفي للمنظمة مقارنة بالشركات المنافسة من خلال ثلاث انواع من المعرفة:

- المعرفة الجوهرية: وهي اقل حجما ومستوى من المعرفة المفروض توافرها لمواجهة المنافسة، تتمكن ايضا من معرفه قواعد اللعبة في اي مجال ولكن لا يعطيها ميزه تنافسيه على المدى الطويل.

- المعرفة المتقدمة: يقصد بها المعرفة التي تمكن المنظمة من اكتساب قدرات المنافسة.

- المعرفة الابتكارية: هي المعرفة التي تعطي المنظمة القدرة على قياده القطاع تكون متميزة بشكل واضح مقارنة مع المنافسين، مما يمكنها من تغيير قواعد اللعبة بالأسلوب والتوقيت الذي تحدده.

*تحديد فجوات المعرفة التي تمثل النقص والضعف في المعرفة من اجل العمل على غلق تلك الفجوات بصناعه المطلوب منها وتكون عن طريق ما يلي

- الاستفادة من المعرفة المدونة في انظمه البرمجيات في تعزيز قابليات الافراد في مجال حل المشكلات، لأنها تسمح بصناعه الراس المال الفكري بطريقه فعالة، جديده، ومرنه وذلك عن طريق تجميع البيانات وتحليلها وتقديمها للمتخصصين لمحاكاتها، كل هذا يساهم في زيادة منحنى الخبرة للمنظمة.

⁶زلمات مريم، دور راس المال الفكري في استمرارية المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص120.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

-السماح للأفراد بالعمل مع ذوي الياقات الذهبية (الأفراد الذين ترجع أهميتهم إلى مساهمتهم في الاقتصاد وأعمالهم أيضاً لقدراتهم الكبيرة في تحقيق مكاسب شخصية، وهم يجمعون بين القدرات العلمية المتخصصة الخبرة والمهارات الضرورية الإضافية).

يشير بعض المحللين الاقتصاديين أيضاً إلى الفئة المذكورة أعلاه على أنها محلل رمزي، والتي تشير إلى الأفراد الذين يشكل ذكاءهم ومعرفتهم مصدر قوة وتأثير. من خلال إشراك الأفراد معهم للتعلم والاستفادة منهم، حيث تساهم هذه الطريقة في نقل المعرفة الضمنية الموجودة في رأس المال الفكري للخبير للأفراد، على النحو التالي:

- يمكن لمالك المعرفة الضمنية التعامل مع مجموعة من المتعلمين في كل مرة.
- الأمثلة التي قدمها صاحب المعرفة الضمنية غامضة في البداية، لكن يتم تعلمها من خلال التكرار الكثيف والمستغرق للوقت

2-بناء **انسجة فكرية**: تمثل الانسجة الفكرية تشكيل فريق يشبه نسيج العنكبوت، تشارك فيه مجموعة مبتكرة وتتفاعل وتتعلم من بعضها البعض، ثم تتلاشى في نهاية المشروع المحدد، لتشكيل مشروع آخر مع مجموعة مبتكرة جديدة. ونسخة أخرى ومعرفة جديدة أخرى. تؤكد رؤية استراتيجية الأنسجة الفكرية أن توفير الاستقلالية والمرونة والتفاعلات المكثفة والمتنوعة بين المحترفين والمبتكرين تؤدي إلى التعلم السريع وزيادة المعرفة للأفراد والقفز السريع من فكرة إلى منتج. ومن خصائص الأنسجة الفكرية الناجحة هي:

✧ التجانس المنطقي للأعضاء الفريق في مجال الانفتاح والخبرة الواسعة والحساسية المعرفية.

✧ تفاعل حقيقي لإنتاج أفكار مصممة خصيصاً لاحتياجات المنظمة.

✧ التفاوض المنقح مع المديرين ومراكز اتخاذ القرار للأفكار المقترحة وأهميتها في تقليل الضغط التنافسي.

✧ قدرة كبيرة على جعل الأفكار المقترحة قابلة للتنفيذ.

3-**القيادة الذكية**: يتطلب تكوين المعرفة والتعامل مع الأشخاص الأذكياء قيادة ذكية، لأن المدير الذكي يركز انتباهه على التعلم التنظيمي وهو مساعد التعلم وليس مشرفاً ورئيساً، فالمدير الذكي هو القادر على ممارسة أسس التقدير الفعال، من أبرزها ما يلي:

***الاستمرارية**: لا ينظر صاحب الأداء المتفوق إلى موظفيه، بل يقوم بالتقييم لأن التقدير يؤدي إلى التميز، والتميز يؤدي إلى مزيد من التقدير.

***الفورية**: التقدير الفوري لأن تأجيل التقدير يؤثر سلباً.

***الامتاع**: تجعل التقدير ممتعاً ويصعب نسيانه.

***الشمول**: يشجع مديروا الأقسام على تقدير عاملهم ويقدر الصغير قبل الكبير.

***الدستور**: التقدير لديه دستور وجزء من الثقافة التنظيمية.

بعد هذا العرض، يتضح أن مسألة اختيار منظمة العمال هي آلية الاستقطاب أو آلية الصناعة أو كليهما تحكمها عدد من المؤشرات ونلخص أهمها فيما يلي:

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

- ✓ التوازن بين تكلفة التوظيف أو الصناعة والعائد منهما.
- ✓ الموازنة بين توافر القدرات العقلية داخليًا والحاجة إليها من خارج المنظمة.
- ✓ الموازنة بين الاستعداد لمقاومة التغيير للرأس المال الفكري الحالي.
- ✓ التوازن بين الحاجة الدائمة لرأس المال الفكري والحاجة المؤقتة.⁷

ثالثًا: تنشيط رأس المال الفكري

يمثل رأس المال الفكري المساهمات المبتكرة والإبداعية المتميزة في مجال إنتاج المنظمة، ومن أجل الحصول على هذه المساهمات وزيادة نسبتها بالشكل الذي يسمح للمنظمة من تطوير رأس مالها الفكري، ومن أجل الحصول على هذه المساهمات وزيادة نسبتها هناك عدد من الطرق وهي:

(1) عصف الافكار:

تهدف هذه الطريقة إلى تحفيز القدرة الإبداعية لدى الأفراد لتوليد أكبر عدد من الأفكار دون نقد أو سخرية، لأن المجموعة تلعب دورها كاملاً في مساعدة الفرد على إطلاق قدراته الإبداعية لأنه لديه معلومات ومعرفة أكثر مما يمتلكه أفرادها. بشكل مستقل. ويلائم هذا الأسلوب تنشيط رأس المال الفكري حسب براون BROWN: "ان استخدام الذكاء المعرفي الشخصي بمفرده لا يكفي لان هناك الكثير من الاسئلة التي لا بد منها، لذا فتكوين المجموعة سيجعل العقل المفكر ينظر إلى الامور من زوايا متعددة".

(2) حلقات السيطرة النوعية

اول من ادخلها إلى الصناعة البيانية هو (K.Ishikwa) سنة 1961. وتتكون من مجموعة من العاملين في تخصصات مماثلة يعملون على أساس تطوعي ويلتقون طوعاً لمدة ساعة واحدة في الأسبوع لمناقشة مشاكل العمل وإيجاد الحلول المناسبة.

(3) الادارة على المكشوف:

إنها طريقة حديثة في الادارة وطريقة جديدة في التفكير، تهدف إلى استخدام المعلومات في عقول الأفراد من خلال شحن قدراتهم العقلية لتوفير الجو المناسب لتوليد الأفكار من خلال الاجتماعات والاقترحات⁸.
المطلب الثالث: دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة وخلق القيمة في المؤسسات الصناعية.

في ضوء اقتصاد المعرفة، يمثل رأس المال الفكري ذو القدرة العالية على الابتكار والقدرة التنافسية المورد الاستراتيجي التي تنجح به المنظمات، والحصول على مزايا تنافسية مستدامة وخلق القيمة.

أولاً: أثر رأس المال الفكري في تطوير الميزة التنافسية

⁷ سعد علي العنزي، احمد علي صالح، ادارة الراس المال الفكري في منظمات الاعمال، دار اليازوني، عمان، 2009، ص 273.

⁸ زلماط مرعم، دور راس المال الفكري في استمرارية المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 125 126.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

بدأ الاعتماد على التكنولوجيا في الانخفاض بسبب شدة تغيرها، وأصبحت المنافسة والتفوق على أساسها أمرًا صعبًا. في عالم متغير تتطور فيه المعلومات والموارد والتكنولوجيا بسرعة فائقة، العنصر الوحيد الذي يمثل نقطة القوة لتضل المنظمة هو الراس المال الفكري والمهارات المؤهلة للإبداع والابتكار. أدى الانخفاض المستمر في تكلفة معلومات التشغيل في ضوء اقتصاد المعلومات إلى اعتبارها سلعة متاحة للبيع والشراء، وبالتالي أصبحت عاملاً غير أساسي محدد للميزة التنافسية. تعتمد المهارات العالية على الإبداع المستمر، وبالتالي على الحاجة إلى الانتقال إلى اقتصاد المعرفة حيث تصبح العقول الذكية المصدر الجديد للميزة التنافسية.⁹

ثانياً: سياق البيئة التنافسية وقيمة رأس المال الفكري

البيئة الخارجية هي مجموعة من العوامل والمتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية والتي تتجاوز إطار عمل المنظمة وتؤثر على استراتيجيتها وسلوكها دون أن تمتلك الأخيرة القدرة على السيطرة بل إنه يعمل على التكيف معها من خلال اغتنام الفرص المحتملة ومواجهة التهديدات المتوقعة من خلال الاستثمار في نقاط القوة الداخلية المتمثلة في الموارد التنظيمية والسياسات والقيم، وكذلك العمل على معالجة نقاط الضعف في مختلف النظم والموارد التنظيمية، مما يؤدي إلى نجاح الاستراتيجية واكتساب ميزة تنافسية.¹⁰ لا ترتبط قيمة رأس المال الفكري للمنظمة فقط بنوع القيمة المنشودة ولكن أيضاً بسياق البيئة التنافسية حول المنظمة، والتي تعتبر أداة لقياس وتحديد الأهمية النسبية للابتكارات، ويمكن التعبير عن سياق البيئة التنافسية من خلال رؤية المنظمة التي يمكن أن تحدد الرؤية ومعايير استراتيجيتها وتكون في موقع لتحديد طبيعة أدوار رأس المال الفكري لخلق القيمة، لمنظمات التصميم والإنتاج. يساهم رأس المال الفكري في خلق الابتكارات والتميز في المنتجات، على عكس المنظمات ذات القيمة المضافة المتمثلة في تكامل المكونات والتجميع حيث يركز رأس المال الفكري على دمج ابتكارات الآخرين.

تتطلب أهمية الاستثمار الفعال في رأس المال الفكري تحديد أنشطته القصيرة، المتوسطة طويلة المدى. بالنسبة للمؤسسات التي تعتبر ملكيتها الفكرية مصدراً للإيرادات الحالية، فإن محتوى محافظتها ذات قيمة حالية، بينما نرى أن الأصول الفكرية ليست مرتبطة بالمدى القصير، بل بالمدى الطويل استراتيجي، لأن اكتساب قيمته غالباً ما يكون في المستقبل، لأن ابتكارات المنظمة تركز على رأس المال الفكري غالباً ما تعمل بشكل كامل وعلى المدى الطويل، وحتى يصبح رأس المال الفكري مورداً استراتيجياً مسؤولاً عن خلق ميزة تنافسية مستدامة، يجب أن تتوفر مجموعة من الخصائص هي:

⁹ عبد المجيد قدي ، سملاي بحضيه ، نحو تنمية إستراتيجية للموارد والكفاءات البشرية في ظل العولمة ، ورقة بحثية مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي الأول حول النجاعة في الأداء والشفافية من أجل ضمان نجاح الإصلاحات والاندماج في الاقتصاد العالمي ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 30 ماي 2003 ، ص 02.
¹⁰ سملاي بحضيه ، اثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية و تنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة و المعرفة) ، اطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، ص ص 132 ، 133.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

- 1- خاصية القيمة: تخلق المنظمة قيمة عن طريق تقليل التكاليف أو التمييز بين المنتجات¹¹
- 2- خاصية الندرة: يجب على المنظمة ضمان الاستمرارية في ندرة الموارد والمهارات الموهوبة ذات القدرة العالية من الإبداع والابتكار في مجال عملها يحقق لها أساسًا للتمييز في عالم الأعمال¹².
- 3- خاصية عدم القابلية للتنفيذ¹³: يجب أن تطور إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية وتحافظ على خصائص مواردها التي لا يمكن للمنافسين تقليدها.
- 4- خاصية التنظيم: يجب على المنظمة تنظيم نفسها لاستثمار مواردها البشرية، لأن المنظمة تتطلب تواجد الأنظمة والممارسات المناسبة التي تمكن خصائص الموارد البشرية من جني ثمار فوائدها المحتملة، ورفع مستويات الأداء وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة¹⁴.
- 5- خاصية عدم قابلية الموارد البشرية للتبديل: يجب ألا يكون المورد البشري الذي يمثل مصدرًا للميزة التنافسية المستدامة قابلاً للتبادل مع مورد مكافئ على مستوى الاستراتيجية التي تتبعها المنظمة¹⁵.

ثالثاً: رأس المال الفكري وتحسين الأداء التنافسي للمنظمة

قرر ستيفورت "Stewart" في دراسته أن الموارد الفكرية هي أهم موارد المنظمة، والاستثمار فيها يؤدي إلى أداء فكري إلى يقود إلى التفوق التنافسي، وتحويل القيم المهملة المتوفرة في أذهان الموظفين وولاء العملاء. كما أوضح "Pferffer" أيضاً أن البيئة التنافسية الجديدة تتغير بسرعة، خاصة مع تغير الأذواق. نظر إلى العملاء وتعدد احتياجاتهم على أنها سبب قوي يدفع المنظمة إلى تحسين أدائها وجودة منتجاتها من خلال تشجيع وتطوير وظائفها وتوظيف رأس مالها الفكري، لأنه يلعب دوراً مركزياً في التحسين الميزة التنافسية واستدامتها وخلق القيمة كما بين "Gwan" أن القيمة الجوهرية للمنظمة تتمثل في رأس مالها الفكري وقدرتها على استخدام المعرفة التي تمتلكها والعمل على تحويلها إلى أداء جيد يحسن التنافسية. وضاف "Youndt" أن عملية الإدارة الفعالة لرأس المال الفكري هي المحدد الرئيسي لفعالية الأداء¹⁶ وبالتالي، فإن الاستثمار الفعال لرأس المال الفكري هو المحدد الرئيسي للميزة التنافسية خاصة إذا تمكنت المنظمة من جذب مواهب استثنائية.

المطلب الرابع: أساليب المحافظة على الراس المال الفكري.

ظهرت العديد من الدراسات في هذا السياق. وبلغ عدد الكتاب والباحثين في هذا المجال 30 كاتبًا، منهم 14 باحثًا عربيًا و18 أجنبيًا. بمعنى نسبة 47% و53% على التوالي¹⁷.

¹¹ الخزامي عبد الحكيم أحمد، إدارة الموارد البشرية إلى أين؟ التحديات، التجارب، والتطلعات، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص 126.

¹² سملاي محضية، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية و تنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004، ص 49.

¹³ مرجع سابق، ص 160.

¹⁴ الخزامي، مرجع سابق، ص 133.

¹⁵ نفس المرجع، ص 138.

¹⁶ سملاي محضية، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية و تنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة)، مرجع سابق، ص 133، 134.

¹⁷ عادل حرشوش المرغجي، رأس المال الفكري و أساليب المحافظة عليه، ديناميك للطباعة الاسكندرية، 2003، ص 143.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

أظهرت نتائج الدراسات أن هناك طرقًا معينة حصلت على أعلى النسب وتكررت في دراساتها المختلفة، نذكر منها ما يلي:

أولاً: تنشيط الحفز المادي والاعتباري:

هناك مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تحفز الفرد على أداء المهام الموكلة إليه على أكمل وجه من خلال إشباع رغباته المادية والمعنوية والاجتماعية، وتوجيهه نحو سلوك معين. يتجسد فيما يلي:

- ✓ الجوانب المادية مثل الرواتب والاجور، المكافآت وتقاسم الأرباح.
- ✓ الجوانب الأخلاقية بما في ذلك إعلام الموظفين بأهميتها. إشراكهم في الإدارة، اعطاء الألقاب الكلمة الطيبة، كلمات الشكر والتقدير امام زملاء، جائزة أفضل موظف.
- ✓ الجوانب الاجتماعية، بما في ذلك احترام العمال مهما كان موقعهم، تعزيز مكانتهم في المجتمع، مع توفير الخدمات الطيبة لهم، توفير السكن وفرص اكمال الدراسات العليا...

ثانياً: التصدي للتقادم التنظيمي

يشير التقادم إلى عدم قدرة الفرد على تطوير مهاراته، وتجربته باستمرار، وعدم قدرته على مواكبة التطور والتجديد الذي حدث في مجال تخصصه¹⁸، إذا كانت العناية بالتقادم تحدد جميع الخطوات والوسائل التي تنفذها المنظمة من أجل التطوير المستمر لقدرات وامكانيات موظفيها، وكذلك خبراتهم، مما يجعلهم قادرين على مواكبة آخر المستجدات، وبالتالي هذا التجاوب يجب ان يكون في جميع أنواع التقادم التنظيمي ألا وهي:

- تقادم المعرفة، بما في ذلك تقادم الخبرات الإدارية والتقنية.
- تقادم القدرات، ويتجلى ذلك من خلال الجوانب الشخصية للفرد.
- تبلور التقادم الثقافي تحت تأثير القيم والمعتقدات العادات الاجتماعية، ويتم ملاحظة ذلك من خلال إجراء مراجعة الأداء أو من خلال استمارة الاستقصاء، وتتم هذه المعالجة من خلال التدريب القبلي والبعدي.¹⁹

ثالثاً: مواجهة الاحباط التنظيمي

يرى Flippo ان الإحباط هو عدم القدرة على إرضاء بعض الحاجات بأي سلوك يقوم به الفرد. نتيجة لذلك، تتولد المشاعر التي لا يمكننا التحذير منها أو إخفاؤها، فيتعرض للإحباط. كما يعرفه الدباغ بأنه التعب النفسي الذي ينشأ من فشل الفرد في تحقيق أهداف معينة لوجود عقبات لا يمكنه مواجهتها أو السيطرة عليها.²⁰

رابعاً: تقليل فرص الاغتراب التنظيمي

¹⁸ Luthains, Organisational Behavior, 4, Ed.Me. Graw-Hill, New York, 1985.

¹⁹ عادل حرشوش المرعجي، مرجع سبق ذكره، ص 148.

²⁰ الصباغ عصام غبد الوهاب، ادارة الافراد، مطبعة الخلود بغداد، 2003، ص33.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

الاغتراب يعبر عن حالة نفسية واجتماعية تهيمن على الفرد، وتجعله غريباً ويتعد عن جوانب عمله ويعبر عنها الصائغ كما يلي: يعبر الاضطراب التنظيمي عن عدم التكيف مع البيئة والمحيط، وهو الحالة التي تعبر عن القدرة المنخفضة على التكيف مع الظروف البيئية الجديدة.

أيضاً، يمكن أن يكون تقليل فرص الاغتراب التنظيمي من خلال التحفيز، ومحاولة استعادة ثقة الموظفين في أنفسهم، وكذلك في مطالبهم، مما يسمح للمؤسسة باحتواء هذا الاغتراب.

ما يهمنا هنا هو أن المبتكرين والمبدعين، وكذلك أصحاب القدرات المتميزة، المعبر عنهم الراس المال الفكري، هم الاكثر احساسا بالاغتراب عن الآخرين، حيث أنهم يسعون إلى اكتشاف أو إنشاء مبادئ وآراء جديدة غالباً ما تتعارض مع المعايير المعمول بها. مما جعل Arlond يطالب بضرورة المحافظة عليهم بقوله: المبتكرون لا يزالون وسيظلون الثروة الحقيقية للأمة والوطن إذا تم دعمهم واستثمارهم في إبداعاتهم وليس اغترابهم²¹.

المبحث الثاني: كفاءة الأداء في المؤسسة

يعد الاهتمام بمفهوم الأداء من المفاهيم الإدارية التي حظيت بمستوى كبير من الاهتمام من قبل المؤسسات حيث يكاد يكون الظاهرة الشمولية لجميع الفروع وحقول المعرفة المحاسبية والإدارية ومن اهم عوامل نجاح المؤسسات واستمرار في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة مرهون بهذا العصر سنسعى في هذا المبحث الى تطرق لبعض تعريف بمفهوم الأداء ثم الى مفهوم الكفاءة الأداء ثم التعرض الى أنواع الأداء في مؤسسة والعوامل المؤثر فيه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء

تناولت العديد من البحوث والدراسات مصطلح الأداء على أنه لم يتم التوصل الى اجماع حول مفهوم محدد له بسبب الاختلاف في المعايير والمقاييس التي تعتمد في قياس الأداء، إضافة الى تركيز بعض الباحثين على مفهوم الأداء الضيق الذي يركز على الأهداف المالية ومنهم من ركز على مفهوم الأداء بشكله الواسع²².

وفي ظل هذا الأخير سوف نقوم بذكر بعض التعاريف لمفهوم الأداء وفق مختلف الكتاب والباحثين فلكل واحد وجهة نظر خاصة به.

- تعريف الأداء لغوياً: هو مصطلح مستمد من الكلمة الإنجليزية *to perform* والذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة *performer* والذي يعني تنفيذ مهمة او تأدية عمل.

²¹ Engineers, American Sociological Review Bureau, Alient Among, Industrial And Scientists, Arnoldg. Profesional Industrie Vol.323.N5.1975,P22.

²² مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الاداء، دار ابن النفيس للنشر و توزيع، الطبعة 1، 2018، صفحة 78

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

- تعريف ظاهرة محمود كلالدة حيث قال "الأداء هو درجة تحقيق الفرد العامل لمهام الوكالة اليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل على تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة".²³
- تعريف داكر P.druker الأداء بمفهوم داكر هو «قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال». ²⁴
- كما يعرف الأداء بأنه المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه والأداء هو ما يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين. ²⁵
- ومن خلال هذه التعاريف يظهر لنا بأن مصطلح الأداء يعد مصطلح متعدد الجوانب والأبعاد لاقتراعه وتداخله مع عدة مصطلحات ومفاهيم قريبة منه ومن بين أهم هذه المفاهيم:

الكفاءة والفعالية

- تعرف الكفاءة efficiency ببساطة على انها انجاز الاعمال بطريقة صحيحة. وهي تمثيل للعلاقة بين الجهد والموارد العامة المستخدمة في نشاط معين من جهة والمنفعة الحقيقية التي يحصل عليها أعوان المؤسسة في شكل قيمة استعمال من جهة أخرى، كما يعرفها Mintzberg على أنها القدرة على اختيار الطريقة التي تحقق أفضل نتيجة من خلال استخدام الإمكانيات المتوفرة.²⁶
 - الفعالية efficacy تعرف أنها أداة قياس قدرة الوحدة الاقتصادية على تحقيق أهدافها المخططة وعلى هذا الأساس يتم قياس فعالية الوحدة الاقتصادية بنسبة ما حققه من نتائج إلى ما كانت ترغب في تحقيقه طبقاً للخطة، و لفعالية هذا المفهوم ترتبط بكمية المخرجات النهائية دون النظر إلى كمية الموارد المستنفذة في سبيل الوصول الى الاهداف في الآجال المحددة.
- يمكننا من خلال ما سبق حصر الأداء في مفهومين رئيسيين يرتبطان بالأداء عموماً وهو الكفاءة والفعالية. الكفاءة وتعني العلاقة بين الموارد المخصصة والنتائج المحققة اما الفعالية فهي تعني بمستوى تحقيق الأهداف لذلك ثم اعتبار الأداء مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها.

إذا كانت الفعالية كما ورد في التعريف هي مدى تحقيق المؤسسة أو المنظمة لأهدافها، فإن الكفاءة لها علاقة باستخدام مختلف الموارد الإنتاجية (الرأسمالية، البشرية، التكنولوجية والأولية) المتاحة للمؤسسة. وعموماً فإن استقرار

²³ عبد الفاتح بوحهم، تحليل و تقييم الأداء الاجتماعي في المنشأة الصناعية دراسة ميدانية على إطرارات الوسطى و الدنيا في منشأة صناعة النسيج بالشرق الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة العدد 18، ديسمبر 2022، ص127

²⁴ طاهر محمود كلالدة، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار زهران للنشر وتوزيع، الأردن، 2010، ص212

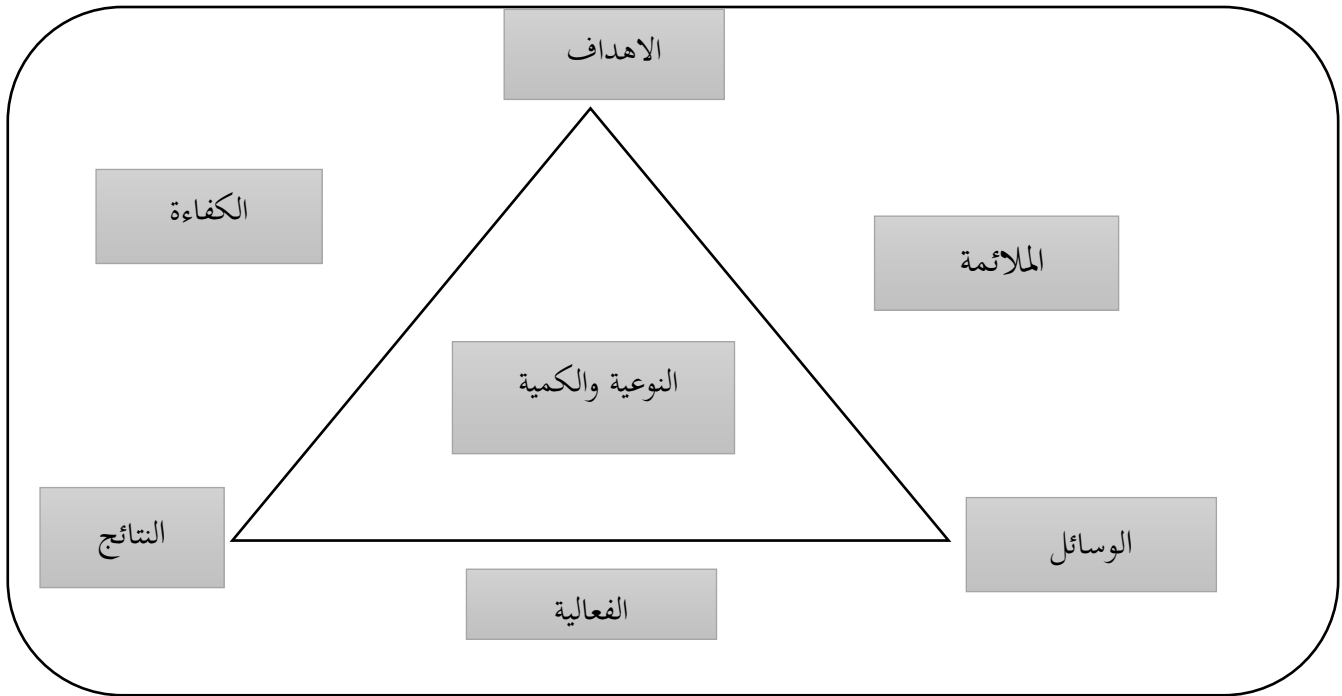
²⁵ طلحة عبد القادر، محاولة قياس كفاءة الجامعة الجزائرية- باستخدام أسلوب التحليل لتطويقي -دراسة حالة جامعة سعيدة، الماجستير في علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2011 ص 5

²⁶ طاهر محمود كلالدة، مرجع سبق ذكره، ص213

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

واستمرار بقاء المنظمة ونجاحها يكون مرتبط بمدى تحقيقها لدرجات مقبولة من الكفاءة والفعالية في وقت واحد، فتحقق الفعالية يعني تحقيق الأهداف المسطرة. كما يجب أن يتم الوصول إلى هذه الأهداف بتكاليف منخفضة حتى تكون كفاءة المنظمة مرتفعة. فالكفاءة والفعالية متلازمان داخل المنظمة، فالمؤسسة الكفء هي التي تحسن استخدام مواردها التكنولوجية والبشرية والرأسمالية وغيرها. وحسن الاستخدام وترشيده يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق الأهداف المسطرة، وهنا يتم الحكم على درجة فعالية المؤسسة.

الشكل (1-2) العلاقة بين الكفاءة والفعالية



المصدر: وائل محمد صبحي إدريس وظاهر محسن منصور الغالبي، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي، أساسيات الأداء

وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، دون بلد النشر، ص 4

المطلب الثاني: أنواع الاداء في المؤسسة

ان تحديد نوع الأداء يطرح الاشكال التالي: اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته الذي يمكن اعتماده

لتحديد ذلك ويمكن الاعتماد على أربعة معايير هي: معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية، المعيار الوظيفي والمعياري الطبيعي.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

أولاً: الأداء حسب الطبيعة: عادة ما يتضمن أداء أنشطة المؤسسة مجالات متعددة مثل الأداء الاقتصادي والأداء الاجتماعي والأداء الإداري، والتي يمكن وصفها بإيجاز على النحو التالي²⁷:

أ- الأداء الاجتماعي

ويركز على تحسين ست آليات تشكل ظروف الحياة العملية، وهي: ظروف العمل، وتنظيم العمل، والاتصال، وإدارة الوقت، والتدريب، وتنفيذ العمل الاستراتيجي.

ب - الأداء الاقتصادي

غالبًا ما يتم قياس الأداء الاقتصادي باستخدام مؤشرات مختلفة للربحية، ويعتمد قياس الأداء الاقتصادي على سجلات ودفاتر المؤسسة، فضلاً عن إعداد القوائم والتقارير. يعد التحليل المالي أحد أدوات تقييم الأداء الاقتصادي ويعتمد على النسب والمؤشرات المالية.

ج- الأداء الإداري

أما الجانب الثالث للأداء المؤسسي فهو الأداء الإداري والذي ينعكس في التخطيط والسياسات والتشغيل الفعال²⁸.

ثانياً: الأداء حسب المصدر

وفقاً لهذا المعيار، يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين: الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ- الأداء الخارجي: يشير هذا الأداء الخارجي بشكل عام إلى العوامل المتعلقة بالعلاقة التعاقدية للوكالة.

ب- الأداء الداخلي: يرتبط بشكل أساسي بالعوامل الداخلية للمنظمة مثل المعلومات المالية المتعلقة برؤية المنظمة والمتوازيات الرئيسية تجعل المعلومات مرغوبة أكثر من حيث الأداء، خاصة للمساهمين. ويهتم باتخاذ وتنظيم وتنفيذ جميع القرارات الخاصة بتقييم الموارد الداخلية والخارجية لتحقيق أهداف الوكالة²⁹.

ثالثاً: الأداء حسب معيار الشمولية

أ- الأداء العام: يشمل الأداء العام جميع التوصيلات التي تساعد في إصلاحها جميع المكونات والأنظمة الفرعية. الآلية التي تدركها، ويستحيل أن تنسب أصالتها إلى أي عنصر دون مساعدة العناصر الأخرى، لأنه من خلالها يُرى الأداء العام يقارن المنظمات ككل ويحكم عليها وفقاً لمدى وطريقة تحقيقها للأهداف الرئيسية المشتركة لجميع الأنظمة الفرعية في

²⁷ عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل جنرال كابل بسكرة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة 2015، ص 55 56

²⁸ بوديسة محمد، اثر الاستثمار في رأس المال البشري على تعزيز الأداء التنافسي في المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير جامعة بلحاج بو شعب، 2020 ص 171

²⁹ بسعيد أسامة، دور المورد البشري في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (مدخل الإبداع الإداري) (دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية)؛ أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب 2019 ص 166

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

تحقيقه. كمثل للأهداف الرئيسية: تحقيق الربحية والاستمرارية والنمو والبقاء... ، إن تحقيق الربحية هو مثال على هدف متكامل للمنظمة لا يمكن تحقيقه من خلال وظيفة أو مصلحة واحدة، ولكنه يتطلب تضافر جهود جميع الاهتمامات والوظائف على المستوى التنظيمي.³⁰

– الأداء الجزئي: على عكس الأداء العام، يشير الأداء الجزئي إلى الإنجاز على مستوى كل وظيفة أو وظيفة نظام فرعي داخل منظمة يصنف إلى عدة أنواع مختلفة وفقاً للمعايير المستخدمة لتصنيف عناصر الأداء التنظيمي. تتبنى المؤسسات هذا المفهوم، لكن من الصعب أو المستحيل عليها احتواء الاختلالات المحلية قبل الوصول إلى أزمة مسحوبة، لأن تمثيل الكل ليس في الحقيقة سوى تفاعل تفاعلات تمثيلات النظام الجزئي، لذا فإن صلاحيته تستند إلى أن يعتمد مستوى النظام العام على تحقيق أهدافه على مستوى النظام الفرعي داخل المنظمة، ويمكن تقسيم الأداء إلى عدة أنواع، تقسم عناصر المنظمة وفقاً للمعايير المعتمدة، مثل المعايير الوظيفية، الموضحة في العنصر التالي³¹.

رابعاً: الأداء حسب المعيار الوظيفي

- أداء الوظيفة المالية: ينعكس في قدرة المنظمة على تحقيق التوازن المالي وبناء هيكل مالي فعال.
- إنتاج أداء العمل: يتحقق أداء الإنتاج عندما تحقق الشركة إنتاجية عالية مقارنة بالمنشآت الأخرى من خلال إنتاج منتجات عالية الجودة وتكلفة منخفضة لجعلها قادرة على المنافسة وتقليل وقت تعطل الماكينة ونسبة التأخير في تلبية المتطلبات
- الاستفادة من دور الفرد: يلعب دور الشخص دوراً مهماً في تعبئة الموارد الأخرى وتوجيهها نحو الأهداف، وفي تعبئة الموارد الأخرى وتوجيهها نحو الأهداف العامة للمنظمة، يجب أن يعتمد هذا الأداء على الكفاءة واختيار المواهب ذات المهارات العالية وتوجيههم كأفعال.
- الوفاء بوظيفة التوريد: يتجلى في القدرة على الحصول على الموارد المناسبة في الوقت المناسب وبسعر معقول بغض النظر عن المورد.
- وظائف البحث والتطوير: تتمثل في القدرة البحثية في تعزيز مناخ ملائم للبحث والابتكار وتنويع المنتجات.
- أداء وظيفة التسويق: يتم تحديد هذا الأداء من خلال مجموعة من المقاييس المتعلقة بوظيفة التسويق، بما في ذلك حصة السوق ورضا العملاء والسمعة، والتي تقيس الوعي بالعلامة التجارية وشعبيتها.

³⁰ عادل بوجان، مرجع سبق ذكره، ص 58

³¹ شاهد عبد الحكيم، إثر دارة المعرفة على الأداء في المؤسسة دراسة تطبيقه في سوناطراك (قاعدة الامدادات)، الماجستير في العلوم التسير، جامعة الاغواط 2011، ص 95

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

- أداء وظيفة العلاقات العامة: يأخذ أداء وظيفة العلاقات العامة ضمن هذه الوظيفة في الاعتبار المساهمين والموظفين والعملاء والموردين وأخيراً البلد³².

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء

يطرح هذا الأخير عدة صعوبات في تحديد عوامل التأثير عليهم بسبب تنوعهم وترابطهم وصعوبة قياس مستوى هذا التأثير، في هذه الحالة وبناءً على أهداف الدراسة، حاول الباحثون تصنيفها وفقاً لمجموعة من المعايير، ويمكن تصنيف مختلف هذه العوامل في نوعين أساسيين هما:

العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة:

1-العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة نسبياً:

يكون هنا دور المسيرين هو تعظيم تأثيرها الإيجابي والتقليص من تأثيراتها السلبية ويمكن ذكر أهمها التحفيز، المهارات، التدريب والتكوين وهي بمثابة عناصر رئيسية في تمكين العاملين وزيادة دافعهم وأدائهم إضافة إلى العوامل التقنية والهيكل التنظيمي.³³

★ لتحفيزات والكفاءات: يجب في البداية توضيح مصطلح نظام المكافآت والحوافز قبل الحديث عن أفضل الاستراتيجيات والنتائج المرتبطة به، فهي الإطار الذي تضعه المؤسسة وتستخدمه لتقديم نوع من المكافأة للموظفين مقابل أدائهم، والهدف هو تعزيز دافعيتهم وتحفيزهم لكي يواصلوا العمل لصالح المؤسسة، تتكون أنظمة المكافآت في الأساس من البرامج والسياسات المرتبطة بالتعويضات، ولكن قد تشمل أيضاً الامتيازات التي سوف تمنح للموظفين وغيرها من المكافآت الإضافية التي تلبي احتياجاتهم.

العوامل البشرية: تتمثل في المواد البشرية في المؤسسة من حيث:

- التركيبة البشرية من حيث السن والجنس.
- المستوى التعليمي ومؤهلات الأفراد.
- مدى التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب والمهام التي يشغلونها.
- الجو السائد بين العمال والعلاقة السائدة بين المشرفين والمنفذين.
- نظام تقييم الأداء.

العوامل التقنية:

³² شاهد عبد الحكيم مرجع سبق ذكره، ص100

³³ مزهودة عبد الملك، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم و تقييم، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 1، جامعة بسكرة، 2001.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

- نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.

- مدى الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.

- تصميم المؤسسة من حيث المخازن الورشات التجهيزات والآلات.

- التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها.

- التناسب بين طاقة التخزين والإنتاج في المؤسسة.

- نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.³⁴

- الموقع الجغرافي

- الهيكل التنظيمي: هو الإطار الرسمي الذي يحدد درجة التخصص وتقييم العمل بين الوحدات والافراد وعدد

المجموعات الوظيفية.

- المستويات الإدارية.

- كيف يتم التنسيق بين الوحدات والاقسام.³⁵

2-العوامل الغير خاضعة لتحكم المؤسسة

ويقصد بها العوامل المتعلقة عموما بالمحيط الخارجي كالعوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية والعوامل

السياسة والقانونية.

العوامل الاقتصادية: تشمل محيط المؤسسة الخارجي (السوق، مصدر الموارد الاولية، المنافسة، مستوى الأجور السائد في

القطاع).

العوامل الاجتماعية: تشمل المواقف، الرغبات، مستوى الذكاء وعادات الأفراد.

العوامل الثقافية: نماذج الحياة، القيم والتيارات الفكرية السائدة في المجتمع الذي تقع فيه المؤسسة.

العوامل السياسية والقانونية: أهمها الاستقرار السياسي والامن الدولي إضافة الى السياسة الخارجية للدولة.

العوامل التكنولوجية نذكر منها: المعارف العلمية، البحث العلمي، الابداعات التكنولوجية، براءات الاختراع.³⁶

المطلب الرابع: قياس كفاءة الأداء في المؤسسة

تتمثل طريقة قياس أداء المؤسسة في مقارنة النتائج الفعلية التي حققتها هذه الإمكانية لكل برنامج ومجموعة

استراتيجية، بالإضافة إلى تحديد الانحرافات سواء كانت إيجابية أو سلبية، والعملية التي يتم من خلالها قياس أداء

³⁴سمير صلوحاي، الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على الأداء دراسة مقارنة مؤسسات الاتصالات في الجزائر(جيزي، نجمة، موبيليس)، دكتوراه في علوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2018، ص 117

³⁵كيلاي صونيه، استراتيجية الجودة الشاملة و دورها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية دراسة مقارنة بين الجزائر و الأردن، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة باتنة 1 2016، ص 70

³⁶ سمير صلوحاي مرجع سبق ذكره، ص 100

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

المؤسسة، ومقارنة النتائج الفعلية مع العلاقة بين القدرات يتطلب تحديد المعايير التي يتم قياس أداء مؤسسة على أساسها. يجب أن تعكس هذه المعايير أهداف المؤسسة، والتي تحدد الاتجاه الذي تتجه إليه المؤسسة، وهي مؤهلة الآن لاتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة عند حدوث الانحرافات. معيار الإنتاجية، حصة السوق، ومعايير الربحية، ومعايير القيمة المضافة، ومعايير سلوك الموظفين، ومعايير المسؤولية الاجتماعية، ومعايير التوازن بين الأهداف طويلة الأجل والقصيرة الأجل وعلاقتها بالاستثمار وعائد الأسهم والعائد على حقوق الملكية ونذكر منها:³⁷

أولاً: معيار الإنتاجية

تعد الإنتاجية مؤشراً مهماً على مدى جودة استخدام المشروع للموارد لتحقيق أفضل النتائج، لذلك يصبح من المفيد قياسها لتحديد أعراض تدهورها أو تطورها ومعالجتها أوجه القصور، إن وجدت. هي العلاقة بين مدخلات ومخرجات عملية الإنتاج، لأنها تعبر عن العلاقة بين الإنتاج وعناصر عملية الإنتاج، لذا فهي تتمتع بتقييم أكثر دقة من حيث نظام التقييم، وكفاءة العمل، والأداء... إلخ. طرق استخدام³⁸ الآلات أو المواد الخام... إلخ. ومع ذلك، نظراً لصعوبة قياس جميع المدخلات للتعبير عن الإنتاجية الإجمالية، فإن المسؤولين عن التحكم يميلون إلى قياسها كمؤشر للكفاءة كأحد عناصر عملية الإنتاج، لتحديد قيمة مساهمة كل مدخل في المخرجات، معبراً عنها بجزء من الإنتاجية صريح. هذا هو أهم عنصر متحرك يمكن تحسينه باستمرار لزيادة الإنتاجية، خاصة أنه يساعد في تحقيق الكفاءات في استخدام المدخلات الأخرى. يستخدم هذا النهج ما يلي لقياس إنتاجية العمل:

أ- القانون الطبيعي: يعتبر من أبسط الطرق وأدقها لحساب وتخطيط الإنتاجية، وهو تعبير عن تأثير القوى العاملة ودرجة تطورها، ويعبر عنها بالعلاقة التالية:

$$\text{عدد الوحدات المنتجة من سلعة معينة} \div \text{الزمن الفعلي اللازم للإنتاج}$$

ب - طريقة الأسعار الثابتة: تعتمد هذه الطريقة على تثبيت أسعار المنتجات خلال الفترة الزمنية المراد قياس تطور الإنتاجية خلالها، ويعبر عنها بالمعادلة:

$$\text{الإنتاجية} = \text{مجموع الإنتاج من كل نوع} \times \text{السعر الثابت} \div \text{عدد العاملين (أو ساعات العمل)}$$

ج - طريقة القيمة المضافة: تستخدم هذه الطريقة بغرض استبعاد تأثير الإنتاجية على قيمة مستلزمات الإنتاج التي تعكس التغير الظاهري في الإنتاجية، ويمكن بموجب ذلك قياس هذه الأخيرة كما يلي:

$$\text{مجموع الإنتاج من كل نوع} \times \text{القيمة المضافة لكل وحدة منتجة} \div \text{عدد العاملين}$$

³⁷ خالد محمد، معايير قياس كفاءة وفعالية استراتيجية إدارة موردا البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر الموظفين، مجلة الأردنية في الإدارة الاعمال مجلد، 2 العدد 4، 2006،

³⁸ ضيف الله محمد دور الإنتاجية في تنمية تنافسية المؤسسات الاقتصادية مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي. الجزائر، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2017

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

ثانياً: معيار القيمة المضافة

يُعرّف بأنه الفرق بين إجمالي الإيرادات المستلمة من بيع سلعة أو خدمة معينة والمبلغ الإجمالي المدفوع إلى الموردين الخارجيين مقابل المواد أو الخدمات الأخرى المطلوبة لعملية الإنتاج، فهو إجمالي العائد على كل الجهد المبذول لإنتاج سلع أو خدمات المنتج. إذا كانت القيمة المضافة هي مقياس الإنتاجية، فيمكنها إضافة قيمة بطريقتين: شراء المواد والخدمات المتنوعة من الموردين بأقل تكلفة وبأفضل الشروط. استخدام الموارد الداخلية بأقصى قدر من الكفاءة. يعتبر أيضاً أساساً لحساب إنتاجية العمل. في كثير من الحالات نجد أن سوق العمل، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا المتقدمة لتقليل تكاليف العمالة، يستخدم القيمة المضافة كمقياس للأهمية النسبية لمساهمة كل فرد في عملية الإنتاج، معبر عنها بالعلاقة التالية:

$$\text{القيمة المضافة لكل عامل} = \frac{\text{القيمة المضافة}}{\text{عدد العمال}}$$

ويعتبر هذا المعيار من أهم المعايير للحكم على مدى نجاح المؤسسة الصناعية، حيث تقاس به درجة أهمية هذه الأخيرة في الاقتصاد الوطني، ومعرفة مقدار مساهمته في الناتج الوطني الإجمالي.

ثالثاً: الربحية وعائد الاستثمار

عند حساب الربح، يعتمد النظام المحاسبي على الربح على أساس أن الربح هو الفرق بين إجمالي الإيرادات والتكاليف الإجمالية لفترة محاسبية. ومع ذلك، فإن المفهوم الأكثر دقة للربح، أو ما يسمى الربح الاقتصادي، هو الفرق بين القيمة النقدية والتكلفة الإجمالية. الأرباح في بداية ونهاية فترة المشروع. أما بالنسبة للربحية، فهو مقياس يحاول تقييم أداء المشروع من خلال تخصيص صافي الدخل لأنشطة المشروع معبراً عنه من حيث إجمالي الاستثمار أو الأصول، ويمكن أن يسمى الناتج عائد الاستثمار. يمكن أن يعني تحسين الربحية أن المؤسسات بحاجة إلى تحسين استثماراتها بطرق تساعد على زيادة أرقام الأرباح إلى الحد الأقصى، والتي يمكن تحقيقها من خلال شراء آلات ومعدات جديدة، أو استخدام مواد بديلة... لذلك يمكن استخدام هذا المؤشر كأداة لتحديد كفاءة أداء الدول المختلفة ذات الأنظمة الاقتصادية والسياسية المختلفة، معبراً عنه بالشكل التالي³⁹:

$$\text{عائد الاستثمار} = \frac{\text{الإيرادات}}{\text{إجمالي الاستثمار}}$$

يمكن أيضاً حساب هذه النسبة بطريقة أكثر تفصيلاً وتحليلاً على النحو التالي:

$$\text{معدل العائد على الاستثمار} = \frac{\text{الأرباح}}{\text{الإيرادات}} \times \frac{\text{الإيرادات}}{\text{الأصول}}$$

³⁹محمد هاني، إدارة الموارد البشرية، نشر و التوزيع المعترف، طبعة الأولى، اردن، 2014 ص 275

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

من خلال هذه المعادلة يمكن أن نستنتج أن هناك عاملان يؤثران على هذا العائد وهما:

هامش الربح = الأرباح ÷ الإيرادات، ويمثل نسبة الربح لكل وحدة نقدية كإيراد.

معدل دوران الأصول = الإيرادات ÷ الأصول، ويعبر عن قدرة الأصول على تحقيق

رابعا: معيار التسويق

معيار أداء التسويق عبارة عن معلومات كمية تقيس كفاءة أو فعالية جزء من عملية أو نظام التسويق بالنسبة إلى المعايير أو الخطط أو أهداف التسويق المحددة والمقبولة ضمن الإطار الاستراتيجي للمؤسسة.⁴⁰

خامسا: الأداء المتوازن (BSC)

بطاقة الأداء المتوازن ليست سوى إطار عمل مفاهيمي لترجمة الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة إلى مجموعة من مؤشرات الأداء. يمكن اعتبارها وسيلة للتواصل بين القيادة والإدارة يمكن من خلالها نقل وإيصال ما تريد تحقيقه من خلال قياسات مترابطة دقيقة وواقعية تساهم في أداء المنظمة ككل، وله تأثير إيجابي⁴¹.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

من اجل التعرف أكثر على متغيرات الدراسة التي المتمثل في رأس المال الفكري والأداء سنتطرق الى مجموعة من الدراسات السابقة لكل منهما، بالإضافة الى الدراسات التي تجمعهما معا.

المطلب الأول: الدراسات السابقة حول رأس المال الفكري.

يعتبر رأس المال الفكري بأبعاده ثلاث (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي) كأحد أهم المتغيرات في دراستنا وبغرض الامام أكثر بالعناصر المتعلقة بموضوع دراستنا سنقوم بعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي درست هذا المتغير.

دراسة د. سمية امين علي (2003):⁴²

هدفت الدراسة الى عرض ومناقشه مفهوم راس المال الفكري وعناصره ومؤشرات قياسه، مناقشه مفهوم راس المال البشري كأحد عناصره، عرض المداخل الحالية لقياس راس المال الفكري مع عرض الانتقادات الموجهة له، اضافة الى تقديم نموذج مقترح لقياسه يعمل على تغطيه بعض الانتقادات الموجهة للنماذج الحالية. توصلت الدراسة الى نتائج منها:

⁴⁰ بجاوي الهام، تحسين الأداء التسويقي دراسة ميدانية بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير، العدد 06 ، 2006، ص 101،

⁴¹ إبراهيم علي حميد، الأساليب المعاصرة للمحاسبة الإدارية و أثرها على زيادة كفاءة الأداء المالي للمؤسسات الخدمائية دراسة ميدانية على جامعة سرت ليبيا، أطروحة دكتوراه الفلسفة

المحاسبية، كلية التجارة، 2020، ص 183

⁴² علي، سمية أمين (2003)، المحاسبة عن عناصر رأس المال الفكري: دراسة تحليلية مع التطبيق على رأس المال البشري. المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، عدد 60

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

يعتبر رأس المال البشري أحد المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، صعوبة قياس عناصره واطهارها في القوائم المالية وذلك لاعتماد المحاسبة التقليدية على مؤشرات ومقاييس مالىة تاريخيه لا تعطي نظره مستقبليه:

دراسة فهيم ابو العزم محمد (2007):⁴³

هدفت الدراسة الى بيان العلاقة بين كفاءه رأس المال الفكري والقيم السوقية للشركات المصرية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كأسلوب دراسة الحالة باستخدام استمارة الاستبانة توصلت الدراسة الى نتائج منها، يعتمد رأس المال الفكري على المعرفة ويأخذ شكلا غير ملموس، يتكون رأس المال الفكري من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية ورأس مال العميل (الزبوني)، وجود علاقة ايجابية متوسطة بين كفاءه رأس المال الفكري والاداء المالي للشركات المصرية كثيفة المعرفة.

دراسة كرشاش رحمة (2014):⁴⁴

هدفت هذه الدراسة الى ابراز الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية بالمعرفة في تنمية رأس المال الفكري، الذي يعتبر الركيزة الأساسية للمنظمات المعاصرة في تعزيز الميزة التنافسية، تناولت هذه الدراسة واقع اداره الموارد البشرية بالمعرفة ودورها في تنمية رأس المال الفكري في مؤسسه "موبيليس" وقد استخدمت أسلوب الاستبيان والمنهج الوصفي التحليلي وبالتالي توصلت هذه الدراسة الى ان المنظمة عموما تتميز باهتمام متوسط بتنمية رأس المال الفكري كما انه يوجد ارتباط قوي بين كل من استراتيجيات التوظيف وتمكين العاملين من جهة وتنمية رأس المال الفكري من جهة اخرى، في حين عدم وجود مراقبه ومتابعه لبرامج التطوير والتدريب.

دراسة دحماني عزيز (2015):⁴⁵

تهدف هذه الدراسة الى البحث عن مدى مساهمه الانفاق على رأس المال الفكري في اداء المؤسسات الصناعية الجزائرية، وذلك من خلال دراسة حاله مؤسسه سوناطراك وقد تم استخدام اسلوب الاستبيان مع المنهج التحليلي الوصفي باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS . فتوصلت الدراسة الى وجود علاقة موجبه بين الانفاق على رأس المال البشري والاداء المالي وبدرجه اقوى بين رأس المال الهيكلية والاداء الاقتصادي.

⁴³ فهيم ابو العزم محمد، العلاقة بين رأس المال الفكري والاداء المالي للشركات المصرية: معامل القيمة المضافة للمعرفة -دراسة تطبيقية، مصر، جامعة بنها، كلية التجارة، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الاول، 2007.

⁴⁴ كرشاش رحمة (2014)، دور ادارة الموارد البشرية بالمعرفة في تنمية رأس المال الفكري دراسة حالة مديرية الموارد البشرية (موبيليس) بالجزائر العاصمة مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر-3، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير.

⁴⁵ دحماني عزيز (2015)، مساهمه الانفاق على رأس المال الفكري في اداء المؤسسة الصناعية حاله مؤسسه سوناطراك، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعه ابو بكر لقنايد، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

دراسة بشرى عبد إبراهيم، سنية كاظم تركي (2016):⁴⁶

يهدف هذا البحث للإجابة عن تساؤلات عديدة اثارها المشكلة البحثية حول رأس المال الفكري واهم مكوناته، وكذلك ابعاد الجودة لدى المستهلك في شركة الزوراء، ومستوى اهمية رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية ورأس المال البائني، بالاعتماد على اداه رئيسيه لجمع البيانات وهي استبانة صممت للبحث وتم تحليلها وفق نظام المعلومات الاحصائي توصل من خلالها البحث الى نتائج مهمه ذات علاقة بوجود مستوى اهمية متغيرات البحث مما يعكس وجود رأس مال فكري في الشركة.

دراسة زلماط مريم (2017):⁴⁷

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على رأس المال الفكري ودوره في استمراريه وخلق القيمة داخل المؤسسة الجزائرية، حيث اعتمدت في بحثها على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المفاهيم، وتم اختيار اربعة مؤسسات عموميه وخاصه متمثلة في CMA،SAMPO،ENIE، شركة عزوز ومجمع حسناوي مجتمعا للبحث عن طريق توزيع الاستبيانات، وتوصلت الى النتائج التالية: الموارد البشرية هي المسؤولة عن القيمة في المؤسسة لذلك يجب تنميه كفاءه تلك الموارد من اجل تحقيق القيمة التنافسية، كما ان الاصول الفكرية هي الموارد الثمينة التي تحمل معرفه متفردة ساهمت في اكتشاف تطبيقات واساليب جديده.

دراسة عبد القادر موزاوي، نشأت ادوارد ناشد جرجس (2018):⁴⁸

تهدف هذه الدراسة الى تحليل وتحديد وتقييم تأثير رأس المال الفكري على الإنتاجية، خاصة في رفع تحسن ادائها والامام أكثر بهذا الجانب ومحاوله اكتشاف بعض النظم الإنتاجية ذات صلة برأس المال الفكري، باستعمال المنهج التحليلي الوصفي عن طريق اسلوب الاستبيان، فتوصلت الى مجموعه من النتائج اهمها ان القرارات المتعلقة برأس المال الفكري هي قرارات استراتيجية باعتبارها وسيله لتحقيق اهداف المنظمة.

دراسة د. كنده علي ديب، ماهر محسن مرهج (2018):⁴⁹

⁴⁶ المدرس المساعد بشرى عبد إبراهيم، المدرس المساعد السنية كاظم تركي، أثر رأس المال الفكري في ابعاد جوده السلعة دراسة تحليلية في شركة الزوراء سنة 2016، مجله كليه بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الثامن والاربعون

⁴⁷ زلماط مريم (2017)، دور رأس المال الفكري في استمراريه المؤسسة دراسة حاله بعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس، مذكره لنيل شهادة الدكتوراه، جامعه ابو بكر بلقايد، كليه العلوم الاقتصادية والتسيير

⁴⁸ عبد القادر موزاوي، نشأت ادوارد ناشد جرجس، رأس المال الفكري ودوره في تحسین انتاجيه المؤسسات الصناعية (دراسة حاله مؤسسه صيدلة فرع انتيبوتيكول) "المدينة" سنة(2018)، مجله مجاميع المعرفة، عدد 6

⁴⁹ كنده علي ديب ماهر محسن مرهج (2018)، دور رأس المال الفكري في الاصلاح الاداري للجامعات الحكومية السورية دراسة ميدانية في جامعه تشرين، سنة 2022، مجله جامعه البعث، العدد 30

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

حدثت هذه الدراسة للتعرف على دور رأس المال الفكري في عملية الإصلاح الإداري ضمن الجامعات الحكومية لسورية جامعه تشرين، فإذا تمكنت جامعه تشرين من امتلاك رأس مال بشري لديه المهارة والمعرفة والخبرة فان ذلك سيعود بالفائدة عليها وعلى المجتمع. واعتمد الباحث على اسلوب المسح كمنهج للدراسة، وأجري دراسته ميدانية من خلال توزيع الاستبيان على افراد عينه البحث المتمثلة في اعضاء الهيئة التعليمية والعاملين الإداريين في الإدارة المركزية. وكانت اهم النتائج امتلاك جامعه تشرين رأس مال بشري قادر على عملية الإصلاح الا انه لا يتم الاستفادة منهم بالطريقة الصحيحة، بالإضافة الى ان الاجراءات الإدارية الحالية لا تساعد على اجراء الإصلاح بالشكل المطلوب.

دراسة مقران علجيه، العيفة محمد(2022):⁵⁰

هدفت الدراسة الى الكشف عن اثر رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال الزبوني) في تحقيق ولاء الزبون، عن طريق القيام بدراسة ميدانية لمؤسسه اتصالات الجزائر وكالة تبسة، وذلك باستعمال الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت نتائج الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على ولاء الزبون وذلك من وجهة نظر العاملين بمؤسسه اتصالات الجزائر تبسة.

دراسة جهاد محمد، محمد شرف (2023):⁵¹

تهدف الدراسة الى توضيح الاطار المفاهيم لرأس المال الفكري من خلال تحديد مفهومه واهميته واهميه تنميته لدى منشآت التدقيق، من خلال تنميه مكوناته الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال البائني) تمثل مجتمع الدراسة في منشآت التدقيق العاملة في المحافظات الجنوبية لفلسطين قطاع غزة عن طريق توزيع قائمه استقصاء، وتم استخدام معامل ارتباط بيرسون وطريقه الفا كرو نباخ لاختبار صدق وتبات الاستقصاء واستخدام معاملات الارتباط والانحدار البسيط والمتعدد لقياس متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات، وقد خلصت نتائج الدراسة لوجود تأثير ايجابي لتنميه رأس المال الفكري بمكوناته الثلاث وتوافر متطلبات تحليل البيانات الضخمة لدى المنشآت.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول الأداء

يعتبر أدا متغير أساسي في دراستنا الحالية، وبهدف معرفة مجموعة المتغيرات الفرعية التي عدد الأداء سنقوم بعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي درست هذا المتغير.

دراسة سوزان صالح دروزة(2008):⁵²

⁵⁰مقران علجيه، العيفة محمد(2022)، دور رأس المال الفكري في تحقيق ولاء الزبون، سنة 2022، مجله العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 2.

⁵¹جهاد محمد، محمد شرف، تأثير تنميه رأس المال الفكري لمنشآت التدقيق على توافر متطلبات تحليل البيانات الضخمة دراسة ميدانية على منشآت التدقيق في قطاع غزة، سنة

2023، مجله دراسات محاسبية ومالية، العدد 62.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعمليات إدارة المعرفة (التشخيص، التوليد، الحزن، التوزيع، التطبيق) وأثر هذه العلاقة على تميز أداء المؤسسة. وقد بينت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وكل من تشخيص المعرفة وتوليدها، تخزينها وتوزيعها وتطبيقها، كما بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة ورضا العاملين والتعلم والنمو وكفاءة العمليات من جهة أخرى.

دراسة منصف ملوك (2010)⁵³:

تهدف هذه الدراسة إلى الوصول إلى المتغيرات التي تساعد على التنبؤ بنتائج اشهاد الجودة على الأداء باستخدام منهج الإحصاء الوصفي على بعض الاختبارات غير المعلمة ثم تطبيقها باستخدام برنامج SPSS الاحصائي، توصلت الدراسة إلى أن وجود معامل ارتباط بين الارتباط بين ثقافة المؤسسة وطبيعة الاتصال السائد داخلها تقدر ب 0.52. وعليه يمكن القول لثقافة المؤسسة أثر إيجابي على مؤشرات الأداء الداخلي.

دراسة محمد زرقون، الحاج عرابة(2014):⁵⁴

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، باستخدام الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة هذا الموضوع، وقد أظهرت النتائج أهمية إدارة المعرفة في التأثير الإيجابي على كفاءة والفعالية الإدارة المعرفة داخل المؤسسة.

دراسة ريغة أحمد الصغير (2014):⁵⁵

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان ماهية بطاقة الأداء المتوازن كأداة حديثة في تقييم الأداء الاستراتيجي ودراسة الابعاد الأربعة وكيفية تأثير كل بعد على الأداء داخل المؤسسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في عرض وتفسير كافة المتغيرات كما اعتمدت أيضا على المنهج المقارن من خلال مقارنة نظام تقييم القائم في المؤسسة مع بطاقة الأداء المتوازن، وقد أظهرت النتائج أن بطاقة الأداء المتوازن تسمح بقياس درجة سلامة ومستوى رضا كفاءة الافراد داخل المؤسسة وهو ما يسمح بإعطاء تغير أكبر عن واقعة الأداء الفعلي للمؤسسة:

دراسة عادل بوجمان(2015):⁵⁶

⁵²دروزة، سوزان صالح رفيق، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها و أثرها على تميز الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية، أطروحة ماجستير جامعة الشرق الأوسط الأردن 2008 .

⁵³منصف ملوك، "أثر الشهادة الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية حالة المواصفة **ISO9001**"، الماجستير في العلوم التسيير جامعة فرحات عباس.2010

⁵⁴محمد زرقون، الحاج عرابة، دراسة "أثر إدارة المعرفة على أداء المؤسسة الاقتصادية" المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية - عدد / 01 ديسمبر 2014

⁵⁵دراسة ريغة أحمد الصغير "دراسة تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة أداء المتوازن دراسة حالة مؤسسة الوطنية للإنتاج الآلات ال صناعية **PMO**"، الماجستير في العلوم

التسيير جامعة قسنطينة 2014

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر هيل الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة، وهذا من مدخلين حديثين وهما التمكين الإداري وإدارة المعرفة، والتطرق إلى أداء المؤسسة من منظورات بطاقة الأداء المتوازن. تم الاعتماد على الاستبانة للتعرف على تصورات إطارات ومسيري مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بسكرة نحو ميل الموارد البشرية وأثرها في تحسين الأداء، حيث شملت الدراسة عينة بلغت 143 إطارا، ومن تم ترجمة وتحويل البيانات من أداة البحث الأساسية وتحليلها استخدام برامج الحزمة الإحصائية لتطبيقات العلوم الاجتماعية-SPSS- إلى جانب القيام ببعض التحاليل المتعلقة بتشخيص بعض جوانب الأداء كالوضع المالية، جوانب الإنتاج، الموارد البشرية والسياسية والتجارية للمؤسسة.

دراسة يوسف زدام، أسماء زينه (2017):⁵⁷

هدفت هذه الدراسة الى عرض واقع الأداء المتميز في المؤسسات الجزائرية من خلال أهم نقاط ضعف هذه المؤسسات، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بغية تقديم ركائز ومتطلبات الأداء المتميز. توصلت الدراسة الى ان تحقيق المؤسسة التميز في أدائها يتطلب اللجوء الى تحويل جميع المتطلبات التي تم التطرق اليها من الواقع النظري الى الواقع العلمي التطبيقي.

دراسة إبراهيم عبد السلام، احمد عبد المطلب (2017):⁵⁸

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر الهيكل التنظيمي على كفاءة الأداء باستخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتماد على برنامج SPSS الاحصائي. وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة إيجابية بين التخصص وكفاءة الأداء عند مستوى معنوية 0.01 .

دراسة خليل يوسف، محمد الياس (2018):⁵⁹

تهدف الدراسة الى معرفة مدى مساهمة نظام الحوافز المؤسسة في رفع كفاء وفعالية أدائها باستخدام المنهج الاستنباطي والاستقرائي. وقد توصلت الدراسة الى وجود ارتباط قوي بين الحوافز المادية والمعنوية التي أدت الى اشباع حاجات الأفراد في الرفع من كفاءة أداء المؤسسة.

دراسة أحمد تي، حمزة بالي (2021):⁶⁰

⁵⁶ عادل بوجان، "هيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل- بسكرة"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة -2015/2014 .

⁵⁷ يوسف زدام، أسماء زينه، "متطلبات الأداء المتميز في المؤسسات الجزائرية" المجلة الجزائرية للأمن والتنمية العدد العاشر، جانفي، 2017.

⁵⁸ إبراهيم عبد السلام، احمد عبد المطلب "اثر الهيكل التنظيمي على كفاءة الأداء" مجلة العلوم الاقتصادية، العدد1، المجلد 18 جوان 2017.

⁵⁹ خليل يوسف، محمد الياس "أثر الحوافز في كفاءة الأداء بالتطبيق على المؤسسة التعاونية الوطنية" الما جيستر في إدارة أعمال جامعة افريقيا العالمية 2018

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تسيير الكفاءات البشرية بأبعادها الأربعة في تحقيق الأداء المتميز لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، ولتحقيق هدف الدراسة تم اعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، كما تم جمع المعلومات بواسطة استمارة استبيان تم تقديمها إلى عينة عشوائية مكونة من 52 عامل من إطارات المؤسسة محل الدراسة. وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS (25)، توصلت الدراسة إلى أن لتسيير الكفاءات دور جد فعال وأساسي في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة، كما أنه يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين تسيير الكفاءات البشرية بأبعادها الأربعة والأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة⁶⁰.

دراسة محمد ضحية حامد (2022):⁶¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى دور الأساليب التدريبية في رفع كفاءة أداء العاملين وكذلك بيان مدى دور الاحتياجات التدريبية في رفع كفاءة أداء العاملين، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أساليب التدريب وأداء العاملين وكذلك هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين البرامج التدريبية ورفع كفاءة أداء العاملين.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة التي جمعت بين المتغيرين

هدف الرئيسي لدراستنا الحالية هو دراسة تأثير المتغير المستقل الذي هو رأس المال الفكري ومكوناته على المتغير التابع أداء، ولمعرفة أكثر حول هذه العلاقة سنقوم بعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي درست هذان المتغيران معا.

دراسة الجليلي بن عبود(2011):⁶²

هدفت هذه دراسة إلى معرفة تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات وذلك من خلال تحديد العلاقة بينهما بالتركيز على نموذج بطاقة الأداء المتوازن ومكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه باستخدام دراسة تجريبية لتحديد العلاقة المعنوية بين رأس المال الفكري و أداء أعمال المؤسسات من خلال دراسة الميدانية على 17 مؤسسة جزائرية، توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية بين رأس المال البشري و رأس مال العلاقات و أداء أعمال المؤسسات بينما لا توجد لرأس المال الهيكلي على الأداء أعمال و في الأخير توصلت الدراسة إلى ضرورة اهتمام المؤسسات الجزائرية برأس مالها البشري.

دراسة بلبال حسناوي (2014):⁶³

⁶⁰ حمد تي، حمزة بالي بعنوان " أثر تسيير الكفاءات على الأداء المتميز بالمؤسسة الاقتصادية " دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي مجلة التنمية الاقتصادية المجلد 06(العدد 01/01) جانفي 2021.

⁶¹ محمد ضحية حامد، "سياسة التدريب ودورها في رفع كفاءة الأداء العاملين دراسة الحالة بنك النبل"، المايجستر في إدارة أعمال جامعة افريقيا العالمية، 2022 .

⁶²الجيلالي بن عبود، دراسة تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات الطبعة الثانية: نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي و تحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و 23 نوفمبر 2011.

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة، وأجريت الدراسة على 20 مؤسسة اقتصادية متنوعة حيث أبرزت الدور الذي يلعبه كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي و رأس مال الزبوني في تحسين الأداء الاقتصادي و الاجتماعي والبيئي، وكان ذلك من خلال استبيان يحتوي على 45 عبارة وزع على مختلف أفراد الإدارة العليا والوسطى، كما اعتمدت على المقابلة الشخصية للوصول إلى نتائج أدق وإزالة أي غموض قد يواجه استرجاع الاستبيان وقامت بتحليل النتائج باستعمال مجموعة من الأدوات الإحصائية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: اهتمام المؤسسات بالدراسة حول رأس المال الفكري بجميع مكوناته، وبدرجة أكبر رأس المال الزبوني ليليه رأس المال البشري وفي المرتبة الأخيرة رأس المال الهيكلي؛ الأداء البيئي في المؤسسات حول الدراسة متوسط، وهذا راجع لكون جل المؤسسات المملوكة 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.

دراسة دهامني عبد العزيز (2015):⁶⁴

هدفت هذه الدراسة في مساهمة الإنفاق الرأسمالي الفكري في أداء الشركات الصناعية الجزائرية، من خلال دراسة حالة سوناطراك كأهم مؤسسة صناعية في الجزائر كونها القوة الدافعة للاقتصاد الجزائري، تم استخدام معامل القيمة المضافة (VAIC) لقياس مساهمة رأس المال الفكري، من خلال تحليل سوناطراك 2001 إلى 2012 واختبروا صحة فرضية البحث باستخدام نموذج الانحدار التدريجي الانحدار (عن طريق الإجراءات الإحصائية SPSS)، الدراسات التي توضح وجود علاقة إيجابية بين الإنفاق التأثيرات على رأس المال البشري والأداء المالي، وعلاقة أقوى بين رأس المال الهيكلي والأداء الاقتصادي.

دراسة ميسون علي عبد الهادي (2017):⁶⁵

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسية في برنامج التربية و التعليم بوكالة و تشغيل اللاجئين في قطاع غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الذي بلغ 208 مديرا، واستخدمت الاستبيان في مجتمع البيانات الأولية كأداة للدراسة، وقد تم توزيعها على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد 242 استبيان بنسبة 23% من الاستبيانات الموزعة، توصلت

⁶³ بلبال حسناوي، دور رأس مال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة دراسة حالة بعض المؤسسات، شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2014

⁶⁴ دهامني عبد العزيز، «دراسة مساهمة إنفاق رأس المال الفكري في الأداء المؤسسي الصناعية: دراسة حالة لشركة سوناطراك»، أطروحة مقدمة إلى الدكتوراه في علوم الإدارة في جامعة تلمسان 2015.

⁶⁵ ميسون علي عبد الهادي، رأس المال الفكري ودوره في جودة أداء المؤسسة، دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين في قطاع غزة، الماجستير في القيادة الإدارية، جامعة الأقصى، غزة، 2017

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

الدراسة الى أن هناك علاقة ارتباط قوية موجبة بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسية في برنامج التربية و التعليم في قطاع غزة؛ جودة الأداء المؤسسية في البرنامج تتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من متغيرات رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس مال العلاقات, توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة الدراسة حول توافر رأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسية .

دراسة عبد المطلب بيصار (2017):⁶⁶

هدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز أثر إدارة رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، حيث تناول البحث دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية المتواجدة بالمنطقة الصناعية بولاية المسيلة، ولتحقيق ذلك من الناحية العملية فقد تم جمع وتحليل آراء (83) عاملا من العاملين الإداريين المتواجدين في ستة مؤسسات اقتصادية بالمنطقة الصناعية المسيلة، وتم جمع البيانات عن طريق استمارة تم تصميمها كأداة لقياس نموذج الدراسة، واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لاختبار فرضياتها، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: أن هناك اهتمام بإدارة رأس المال الفكري للمؤسسات محل الدراسة، كما توجد علاقة تأثير وارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الفكري وبين تحسين أداء هاته المؤسسات محل الدراسة.

دراسة بلبل حسناوي، عبد الرزاق فوزي (2018):⁶⁷

هدفت هذه الدراسة الى ابراز أثر رأس المال الفكري بمكوناته على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية ولتحقيق أهداف هذه الدراسة من المجتمع وتحليل آراء 50 من إطارات مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، من خلال توزيع استبيان مع لذلك يضم متغيرات الدراسة، حيث تم تقسيمه حول رأس الفكري إلى ثلاثة أبعاد، متمثلة في كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني وتأثيرهم المباشر على أداء المؤسسات الاقتصادية. توصلت الدراسة الى وجود علاقة أثر إيجابي بين رأس المال الفكري والأداء في المؤسسات محل الدراسة؛ القيمة الحقيقية للمؤسسة تعتمد على ما يمتلكه من رأس المال الفكري والذي يتمثل في مخزون المعرفة لدى الأفراد العاملين، والذي يمكن تحويله إلى قيمته أساسية لنجاحها؛ اهتمام المؤسسات حول الدراسة برأس المال الفكري بجميع مكوناته وبدرجة أكبر رأس المال الزبوني ليليه رأس المال البشري وفي المرتبة الأخيرة رأس المال الهيكلي.

دراسة سمير صلحاي (2018):⁶⁸

⁶⁶ د عبد المطلب بيصار، أثر إدارة رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية -دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية المسيلة

، جامعة محمد بوضياف المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد: 50، 2017،

⁶⁷ بلبل حسناوي، عبد الرزاق فوزي، أثر رأس مال الفكري في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة عينة من إطارات المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف مجلة الاستراتيجية والتنمية،

المجلد 2، العدد، 2018

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور الاستثمار في رأس المال البشري من خلال أبعادها الأكثر تأثيراً في أداء المؤسسات، من خلال دراسة حالة مؤسسات الاتصالات الثلاث والناشطة عبر القطر الجزائري (جيزي، نجمة وموبيليس)، وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، توصلت الدراسة إلى وجود أثر للاستثمار في رأس المال البشري بأبعاده المختلفة على الأداء. مع الاتجاه نحو التركيز على بعدي الكفاءات والمهارات وكذلك بعد الصحة، فيما هنالك اهتمام أقل نسبياً لبعدي التدريب والمعرفة.

دراسة بوداود فاطيمة الزهرة، دلال شتو (2020): 69

هدفت الدراسة إلى أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تميز الأداء لمجموعة متنوعة من مؤسسات الجزائر وقد تم استخدام برنامج SPSS وتوصلت الدراسة إلى أن الأداء المتميز حظي بالقبول لدى المؤسسات محل الدراسة، وأن أغلب هذه المؤسسات تسعى إلى تحقيقه من خلال الاستثمار في رأس المال الفكري، وهذا ما تفسره قوة التأثير وعلاقة الارتباط الظاهرة بين المتغيرين.

المطلب الرابع: التعليق على الدراسات السابقة والحالية:

من خلال عرض الدراسات السابقة التي عنت بدراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء بالمقارنة بين الدراسات السابقة والحالية، اتضح لنا من خلال ما سبق من الدراسات الكثير من النقاط المجهولة وتم الاستفادة منها فيما يلي:

- ✓ المساهمة في تحديد بعض المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري وأداء المؤسسة.
- ✓ المساهمة في اختيار منهج الدراسة والاطلاع على التجارب الحديثة لتلك الدراسات مما مهد الطريق للدراسة الحالية الوصول إلى هدفه.
- ✓ الاطلاع على الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة وبالتالي اقتناء ما يتناسب منها مع موضوع الدراسة الحالية.
- ✓ الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسات السابقة في تقديم توصيات واقتراحات جديدة أكثر حداثة.

⁶⁸سمير صلحاي، الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على الأداء دراسة مقارنة مؤسسات الاتصالات فتبحث هذه الدراسة في الجزائر (جيزي، نجمة، موبيليس)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التنسيير تخصص: إدارة الموارد البشرية في جامعة باتنة 11 الحاج لخضر (2018)

⁶⁹بوداود فاطيمة الزهرة، دلال شتو أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تميز الأداء مجلة أبحاث اقتصاديه معاصر، العدد: (02) // 2020

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

جدول رقم (1-1): أوجه الاختلاف وأوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أوجه الاختلاف الموجودة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	أوجه التشابه بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
<p>1- ركزت الدراسة الحالية على ثلاث مكونات أساسية لرأس المال الفكري وهي رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني.</p> <p>2. من حيث مجال الدراسة تعتبر هذه الدراسة الوحيدة التي استهدفت دراسة مؤسسة صناعية في ولاية عين تموشنت.</p> <p>3. من حيث المجال الزمني اعتمدت الدراسة على بيانات حديثة لمؤسسة صناعية.</p> <p>4. من حيث المتغيرات تحاول الدراسة إيجاد نموذج قياسي يوضح العلاقة الموجودة بين المتغير المستقل رأس المال الفكري بمكوناته رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني والمتغير تابع الأداء.</p>	<p>1. تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تناولها لمتغيري الدراسة وهما رأس المال الفكري والأداء.</p> <p>2. تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة استخدمت في كونها استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أدوات تحليل الاحصائي والاستبيان كأداة قياس.</p> <p>3. اعتمدت الدراسة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في تحليل البيانات.</p>

الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة

خلاصة الفصل الأول:

حاولنا في إطار هذا الفصل الإحاطة بجملة من المفاهيم الأساسية حول رأس المال الفكري واليات بناءه وتطويره بجميع مكوناته المتمثلة في كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني، كما تطرقنا في المبحث الثاني الى مفهوم الأداء وأنواعه في المؤسسة والعوامل المؤثرة فيه.

كما تناولنا في المبحث الثالث مجموعة من الدراسات السابقة لكل من رأس المال الفكري والأداء، وأوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

الفصل الثاني: دراسة حالة

TOP GLOVES مؤسسة

عين تموشنت

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

تمهيد

بعد استعراض الجانب النظري لموضوع رأس المال الفكري وأثره على أداء المؤسسة الاقتصادية، وقصد إعطاء

مصدقية أكبر للدراسة، قمنا بالدراسة الميدانية للمؤسسة الخاصة لصناعة القفازات الطبية والجراحية **TOP GLOVES** والتي تعتبر مؤسسة إنتاجية تتطلع للاستجابة لزيائنها والحرص على تلبية رغباتهم ومتطلباتهم علما أنها تعتمد على الابداع والابتكار، وعليه يتضمن هذا الفصل المباحث التالية:

المبحث الاول: نظرة عامة لمؤسسة **TOP GLOVES**.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: التحليل الاحصائي لأداة الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

المبحث الاول: نظرة عامة لمؤسسة TOP GLOVES .

لقد قمنا باختيار مؤسسة TOP GLOVES لما لها من مميزات عن باقي المؤسسات، ورتبتها على مستوى الجزائر ككل، كونها حازت مؤخرا على جائزة الرتبة الثانية كأحسن مصدر للسلع والخدمات خارج نطاق المحروقات كما لها آلات ومعدات جد متطورة وذات مستوى علمي، اما بخصوص العنصر البشري فهي أكبر مؤسسة من حيث اليد العاملة، تشمل عمال اطارات ساميين بالإضافة الى انها تقوم بتكوين العمال حديثي التوظيف. سنتناول في هذا المبحث اعطاء صوره شامله لمؤسسه TOP GLOVES والتي هي محل دراستنا وهذا من خلال العناصر التالية:

المطلب الاول: نشأة وتعريف مؤسسة TOP GLOVES:

هي شركة ذات مسؤوليه محدوده لصناعه القفازات الطبية والجراحية المتواجدة بالمنطقة الصناعية لعين تموشنت، والتي انشأت في إطار دعم القطاع الصحي بمواد معقمة تحمي الطبيب والممرض أثناء أداءهم لمهامهم النبيلة، وهي تقوم بتصنيع نوعين من القفازات، النوع الأول يعتمد على مادة اللاتكس (Latex) التي تستخرج من شجره توجد بالبلدان الآسيوية وتضاف لها بعض المواد الكيماوية الغير مضره بالصحة والبيئة ، اما النوع الثاني فيعتمد على مادة النيتريل (Nitril) وهي عبارة عن مادة كيميائية معدلة موجهة لفئة معينة من الزبائن (أطباء ، ممرضون، صيادلة... و غيرهم) يعانون من حساسية اتجاه مادة اللاتكس.

حازت المؤسسة على شهادة الجودة من المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس ISO 9001 و ISO 2016-

13185 و شهادة الاتحاد الأوروبي.

بداية انطلاق المؤسسة في الانتاج:

انطلقت المؤسسة في الانتاج الفعلي في سنة 2016 بمجموع 64 عامل وبآلة واحده الى غاية أن تم تطوير وسيلة الانتاج الى (03) آلات وبتعداد عمال من 63 الى ما يقارب 700 عامل حاليا، وفي اطار التوسعة المستقبلية للمؤسسة سيصل عدد العمال من 700 الى 1000 عامل وبطاقه انتاج قد تصل الى 15 000 000 وحده سنويا الى ما يقارب 700 000 000 مليون وحده سنويا بعد استكمال المخطط التنموي المسطر.

فروع الشركة:

تتكون الشركة من فرعين:

1) الفرع الأول: مصنع انتاج القفازات الطبية والجراحية بالمنطقة الصناعية لعين تموشنت.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

(2) الفرع الثاني: شركة ايكوتام (Ecotem) المتواجدة بوهران مهامها توزيع المنتج عبر شبكاتنا الوطنية لفائدة الأطباء ، الصيادلة ، المخابر التحليلية، و كل المهنيين الذين تفرض عليهم قوانين السلامة و النظافة لارتداء القفازات.

و يمكن توضيح التعريف بشكل ادق من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2) نظرة شاملة حول مؤسسة TOP GLOVES

Date de création de la société des gants	Novembre 2011
Siège sociale	Zone industrielle Ain Témouchent
Tél/Faxe	043-78-09-48
Site web	www.topgloves-latexind.com
E-mail	topgloves@yahoo.com
Activité principale	Production et commercialisation des gants
Secteur	Dispositif Médical
Statut Juridique	Société par action
Capacité nominal	40 millions perres
Volume de l'emploi	690 Employés
Le responsable d'entreprise PDG	MR.NEHARI Larbi

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف الشركة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة
الشكل رقم (1-2). الهيكل التنظيمي للشركة

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

وسوف نبرز مهام كل مصصلحة للتعرف أكثر على التنظيم الداخلي للمؤسسة.

✓ **مصصلحة الموارد البشرية:** تهتم بتسيير الموارد البشرية بالمؤسسة وتتكون من اربعة مصالحي فرعيه:

* **مصصلحة تسيير المستخدمين:** تقوم هذه المصصلحة بتسيير ملفات العمال والمستخدمين، وتشرف على عمليات التوظيف ومعرفة الغيابات والتأخيرات.

* **مصصلحة الاجور:** تهتم بدفع اجور العاملين.

* **مصصلحة الشؤون الاجتماعية:** تهتم بالأوضاع الاجتماعية للعمال عن طريق الضمان الاجتماعي، دفع العلاوات الاجتماعية... الخ.

* **مصصلحة التكوين:** تنظم البرامج التكوينية للعمال والاداريين واجراء الدورات التدريبية والاشراف على المتربصين.

✓ **مصصلحة الإنتاج:** تقوم هذه المصصلحة بمتابعة العمليات الإنتاجية، وتتكون من اربعة مصالحي فرعيه وهي

* **مصصلحة التخطيط والبرمجة:** وظيفتها تقدير الاحتياجات من المواد الأولية والاعلفة، الكميات المستهلكة منها.

* **مصصلحة المادة الفعالة:** هي المصصلحة التي يتم فيها تصنيع المادة الفعالة انطلاقا من مزج كميات معينه من المواد الأولية.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

*مصلحة التغليف: تقوم بتغليف المنتجات.

*مصلحة الصيانة: تقوم بعمليات التصليح والصيانة لمختلف المعدات الإنتاجية.

✓ **مصلحة المالية والمحاسبة:** تقوم هذه المصلحة بتوفير الموارد المالية اللازمة لتمويل كافة الاعمال وتسيير التدفقات المالية داخل المؤسسة وتتكون من ثلاثة مصالح وهي:

مصلحة المحاسبة العامة: تهتم هذه المصلحة بالتسجيل والتقييم الدائم لكافة العمليات المالية، كما تهتم بتسيير حسابات الموردين والزبائن وتسجيل اقساط الاهتلاكات والمؤونات واعداد الميزانيات المحاسبية.

مصلحة محاسبه الموارد: تهتم هذه المصلحة فقط بحساب المخزون من خلال متابعات حركه المخزون سواء كان مخزون المواد المستهلكة او مخزون الأغلفة، كما تهتم بمتابعات حركه المنتجات النهائية وحساب تكلفة شراء الموارد.

مصلحة اداره المواد الأولية: تقوم هذه المصلحة على تموين المؤسسة بكل الاحتياجات والمستلزمات من المواد الأولية والاغلفة وقطع الغيار، وهي مقسمة الى مصلحتين فرعيتين هما:

*مصلحة التموين: تهتم هذه المصلحة بشراء المواد الأولية والأغلفة وقطع الغيار اللازمة للمؤسسة، سواء كانت تلك المشتريات محليه او مستورده كما تقوم بمراقبه المشتريات كما من ونوعا،

*مصلحة تسيير المخازن: تهتم هذه المصلحة بتسيير مخازن المشتريات من خلال الاشراف على عمليات دخولها وخروجها، وتجنب اي نقص او انقطاع في المخزون.

✓ **مصلحة HSE** وتضم المصالح التالية:

*مصلحة الامن: تهتم بتقليص عدد حوادث العمل من خلال تحسين ظروف العمل في ورشات الإنتاج.

*مصلحة النظافة تهتم بالتخفيف من الفضلات الصناعية.

* مصلحة المحيط: تهتم بمعالجه المياه الصناعية والحفاظ على المحيط.

* مصلحة: الجودة تهتم باحترام معايير الجودة

✓ **مصلحة اللوجستيك:** تقوم بمهمه التخطيط والتنسيق ما بين المهام الخاصة بالمصالح الاخرى في المؤسسة.

✓ **مصلحة مراقبه التسيير:** تهتم هذه المصلحة بمراقبه كافة الميزانيات العملية ومقارنه التقديرات مع التحقيقات.

✓ **مصلحة المبيعات:** تقوم هذه المصلحة باستقبال مختلف الطلبيات وتقديم المنتجات لمختلف الزبائن.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

✓ مصلحة الصيانة: تقوم هذه المصلحة بجمع الخدمات العامة داخل المؤسسة من انارة، صيانة، تنظيف، وترميم.

✓ مصلحة الامن الداخلي: تقوم هذه المصلحة بحمايه المؤسسة وتوفير وضبط الامن الداخلي لها.

✓ IMS.LOCAL

تقوم هذه المصلحة بتوفير اللوازم والمعدات المكتبية.

المطلب الثالث: نشاط المؤسسة ومهامها:

إن مؤسسة TOP GLOVES تسعى دوما الى ان تكون المؤسسة الاقرب لعملائها وزبائنها وهذا ما يجعلها

تحت ضغط تطبيق مجموعة من المهام والاهداف نذكر منها ما يلي:

1- مهام مؤسسة TOP GLOVES تتركز نشاطاتها حول:

✓ تنمية الجودة والحرص على تقديم منتجات ذات مستوى متطور.

✓ ضمان الواجهة بين الزبون والمتعامل وذلك من خلال تخصيص فرع من الشركة مكلف بالتوزيع.

✓ تحسين جميع المداخل.

✓ المساهمة في تقليص البطالة وذلك عن طريق التوظيف بدون شرط الاقدمية او التجربة في المهنة.

✓ تخصص المؤسسة سنة ميزانية خاصة للتكفل بالتكوين وتحسين مستوى العمال والاطارات طبقا لبرنامج مضبوط و

خصوصيات كل منصب عمل يؤهلهم بالتحكم في التقنيات الحديثة.

✓ السعي نحو تحسين الانتاج والمردودية.

✓ تساهم الشركة في إطار قانون التكوين عن طريق التمهين منذ نشأتها في ادماج ممتهين في عدة تخصصات وفي كل

المستويات تحت اشراف مدرين متخصصين يرافقونهم في اعطاء تكوينا تطبيقيا طبقا لتقنيات ومعايير كل تخصص.

✓ التكفل بالتربصات التطبيقية لفائدة الطلبة الجامعيين من جامعات الولايات المجاورة لعين تموشنت بصفة عامة

وبالخصوص جامعة عين تموشنت التي تربطهم بها اتفاقية شراكة، بحيث تندرج هذه العملية في إطار مساهمة الشركة

في تطوير التكوين الجامعي والبحث العلمي.

2- استراتيجيات وأهداف مؤسسة TOP GLOVES:

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

كانت سنة 2020 وكما نعلم جميعا سنة صعبة بسبب جائحة (Covid19)، حيث مست النمو الاقتصادي وكان بالمقابل ارتفاع في اسعار المواد الاولية، جمود الاشخاص والبضائع، انخفاض قيمة العملة الصعبة، انخفاض كبير في النشاطات الاستشفائية خارج مجال Covid19.

كما عرفت سنة 2020 ايضا مقاييس جديدة مأخوذة من طرف السلطات العامة من اجل تأطير الواردات من مختلف المواد، ووضع حد لانخفاض الموارد.

في هذا السياق قامت المؤسسة بالتنبؤ في المحيط الاقتصادي لها انما ستصبح أكثر تطلبا والزاما. وبالتالي قامت بعملية استراتيجية متمثلة في جعل الاولية في تطوير نشاطات الانتاج بحيث وضعت مخطط تطوير من اجل تكثيف قدرات الانتاج من 150 مليون وحدة في السنة الى 700 مليون وحدة في السنة.

بالنسبة لسنة 2020 كان تحدي المؤسسة الرئيسي هو المحافظة على جودة منتجاتها الاستمرارية في العطاء، ذلك في وسط محيط تسوده المنافسة، ويعتبر هذا التحدي هو الافضل من اجل النمو الاقتصادي.

اما على المدى الطويل، تمثلت الاهداف الاستراتيجية للمؤسسة في تقوية حصص السوق وذلك من خلال اختراق كل من الاسواق الاوروبية، الافريقية والشرق الاوسط.

استهداف فاعلية التشغيل تعد المصدر الرئيسي لتقليل التكاليف وتحفيز النمو.

وضع مخطط خلال سنة 2021 يستهدف مرافقة المنظمة من اجل تبني أفضل الخبرات.

بهدف تطوير الاداء قامت الموارد المالية للمؤسسة بحشد مجهوداتها.

تسعى المؤسسة دائما نحو وضع تحديات جديدة، للشركة وللمتعاملين.

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية لمؤسسة TOP GLOVES

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها: تحديد مجال الدراسة، أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، بيانات الاستمارة، تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS version 26 لتحليل البيانات وستنطرق إليها فيما يلي:

أولا: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

1. مجالات الدراسة:

بدأت الدراسة الميدانية بتاريخ 19 فبراير 2023 واستمرت إلى مدى 15 يوم حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبنى عليها الدراسة، وكذلك إعداد نموذج للاستبيان وضبطه وتحكيمة من طرف الأساتذة ثم توزيعه على أفراد عينة الدراسة، وبعدها تم استرجاع الاستبيان انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج.

أ. طريقة جمع البيانات: تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

- البيانات الأولية: من خلال توزيع الاستبيان لتجميع المعلومات اللازمة لموضوع البحث ومن تم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي SPSS واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

- البيانات الثانوية: تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة.

2 أدوات جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من أهم الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول إلى نتائج إضافة إلى ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام والاطارات على مستوى المؤسسة، بغية الاستفسار عن مدى أثر الاستثمار في راس المال الفكري على أداء المؤسسة الاقتصادية، وكذلك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

ثانياً: مجتمع، عينة الدراسة وحدود الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يشتمل مجتمع دراستنا على 37 عميل بمؤسسة TOP GLOVES لصناعة القفازات الطبية. بعين تموشنت لسنة 2023.

2 عينة: تم اختيار العينة المقصودة حيث وزعت الاستمارات على كافة اطارات شركة TOP GLOVES وبلغ عددها 40، وكان عدد الاستمارات المسترجعة والصالحة التي تم اخضاعها للدراسة 37، يعني ان عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي اي انها مناسبة للدراسة.

3 حدود الدراسة:

الحدود المكانية: شركة TOP GLOVES لصناعة القفازات الطبية عين تموشنت.

الحدود الزمنية: امتدت فترة التبرص من 19 فبراير 2023 إلى 02 مارس 2023. ومن جانب توزيع الاستبيان الذي صادف 20 مارس 2023.

4 متغيرات الدراسة:

. المتغير المستقل: رأس المال الفكري.

المتغير التابع: أداء المؤسسة.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان ثباته

الفرع الأول: بيانات الاستبيان

قمنا بجمع بيانات الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (انظر الملحق) مكون من المعلومات الشخصية و32 سؤال مغلق، وشمل الاستبيان على محورين هذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة والإجابة على الفرضيات المطروحة، كانت محاور الدراسة على النحو التالي:

● المحور الأول: رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني).

● المحور الثاني: أداء المؤسسة.

الفرع الثاني: صدق الاستبيان.

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الاساتذة المحكمين (انظر الملحق)، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى ومدى تناسق عبارات الاستبيان وترابط محاوره والتي اخدت بعين الاعتبار في إطار تصحيحي يتماشى وما تم الاشارة اليه، بالإضافة الى عرضه على عينة من اطارات الشركة من اجل التأكد من محتوى الاستبيان ووضوح عباراته.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05%.

1- نتائج الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول لفرعه الأول "رأس المال البشري":

جدول رقم (3-2): نتائج معامل الارتباط بين فقرة من فقرات رأس المال البشري والدرجة الكلية للمجال

القيمة الاحتمالية	معامل سبيرمان	العبارات
0.001	0.526**	1 استقطاب وتوظيف الافراد ذوي القدرات المتميزة والمعارف المناسبة لمجال العمل
0.000	0.722**	2 تحدد ادارة الموارد البشرية على مستوى المؤسسة احتياجاتها من الموارد البشرية بعد دراسة شاملة للبيئة الداخلية والخارجية.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

0.003	0.478**	تعتمد سياسة المؤسسة في التوظيف على الاتصال بالمعاهد والجامعات للحصول على أفضل المواهب واستقطابها.	3
0.000	0.724**	تخصص المؤسسة ميزانية لتدريب العاملين بما يتناسب مع احتياجاتهم الوظيفية.	4
0.000	0.733**	يحظى العاملون في المؤسسة بخدمات تدريبية ملائمة لمؤهلاتهم العلمية وطبيعة عملهم.	5
0.000	0.670**	يوجد تناسب بين مهارات العاملين والعمل المطلوب منه إنجازه.	6
0.000	0.715**	تتجه المؤسسة الى استخدام اساليب تحفيزية لاستقطاب الكفاءات والخبرات الجيدة من سوق العمل.	7
0.000	0.700**	تشجع المؤسسة على المنافسة بين العاملين المبدعين فيها.	8

*الارتباط دال عند 0.05

**الارتباط دال عند 0.01

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

يبين الجدول اعلاه معامل الارتباط سبيرمان لكل فقرة من فقرات راس المال البشري والدرجة الكلية للمجال، والذي يوضح ان معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبالتالي يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

2- نتائج الاتساق الداخلي لعبارات المحور الاول لفرعه الثاني "رأس المال الهيكلي":

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

الجدول رقم (4-2): نتائج معامل الارتباط بين فقرات رأس المال الهيكلي والدرجة الكلية للمجال

القيمة الاحتمالية	معامل سبيرمان	العبارات	
0.000	0.741**	تقدم المؤسسة لمواردها البشرية خدمات صحية ذات جودة.	9
0.005	0.453**	عدد دورات المراقبة الطبية بالمؤسسة كافية مقارنة بمجال العمل.	10
0.005	0.455**	تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها.	11
0.000	0.834**	تتوفر المؤسسة على الوسائل التكنولوجية في خطوط الإنتاج.	12
0.000	0.898**	تهتم المؤسسة بتوفير ظروف العمل المادية والمعنوية الملائمة لعمالها.	13
0.000	0.693**	معدات الامن والسلامة المهنية متوفرة بشكل ملائم.	14
0.000	0.582**	تحرص المؤسسة على توفير خدمات الاطعام.	15
0.001	0.504**	توفر المؤسسة خدمات النقل المناسبة لطبيعة ووقت العمل.	16

*الارتباط دال عند 0.05

**الارتباط دال عند 0.01

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss v.26

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

يبين الجدول اعلاه معامل الارتباط سبيرمان لكل فقرة من فقرات راس المال الهيكلي والدرجة الكلية للمجال، والذي يوضح ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبالتالي يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

3- نتائج الاتساق الداخلي لعبارات المحور الاول لفرعه الثالث "رأس المال الزبوني":

الجدول رقم (5-2): نتائج معامل الارتباط بين فقرة من فقرات رأس المال الزبوني والدرجة الكلية للمجال

القيمة الاحتمالية	معامل سبيرمان	العبارات	
0.000	0.596**	تهتم مؤسسة برضا الزبون وولائه	17
0.000	0.633**	فتح مجال أمام الزبائن للاتصال بالمؤسسة و المشاركة في تحديد المنتجات المناسبة لاحتياجاتهم	18
0.000	0.652**	تقوم المؤسسة بدراسات المستمرة لتعرف على رغبات الزبائن	19
0.000	0.707**	يقدم عاملوا الشركة الخدمات للزبائن بسرعة وفي الوقت المحدد.	20
0.000	0.441**	تملك المؤسسة مواقع الكترونية لعرض المعلومات الجديدة لزيائنها.	21
0.000	0.569**	تقدم الشركة لزيائنها خدمات ما بعد البيع.	22
0.000	0.587**	تنوي المؤسسة الاعتماد على برامج تسويقية خارج الوطن او افريقيا.	23
0.000	0.642**	تعتمد المؤسسة على برامج التسويق لتوسيع سمعة المنتج محليًا.	24

* الارتباط دال عند 0.05

** الارتباط دال عند 0.01

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss v.26

يبين الجدول اعلاه معامل الارتباط سبيرمان لكل فقرة من فقرات راس المال زبوني والدرجة الكلية للمجال، والذي يوضح ان معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبالتالي يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

4-نتائج الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " أداء المؤسسة ":

الجدول رقم (6-2): نتائج معامل الارتباط بين فقرة من فقرات أداء المؤسسة والدرجة الكلية للمجال

القيمة الاحتمالية	معامل سيرمان	العبارات	
0.000	0.730**	توجد معايير محددة لتقييم الاداء بشكل دقيق.	25
0.000	0.640**	تحرص المؤسسة على المحافظة على نظام ISO 9001 من اجل تحسين صورتها مستقبلا.	26
0.000	0.588**	لدى الإدارة قناعة بان الجودة تؤدي الى الرفع من الاداء.	27
0.064	0.307**	تحرص المؤسسة على لإنتاج بكميات كبيرة وبشكل متزايد ومستمر.	28
0.000	0.664**	تحدد العيوب اثناء انجاز المهام وتحديد أسبابها ومصادرها.	29
0.000	0.701**	تقيم الإدارة أداء مواردها البشرية لتتدارك النقاط الضعف وتعزيز القوة لديها	30
0.000	0.627**	تعمل المؤسسة على تحديث الوسائل التكنولوجية للتفوق في أدائها	31
0.001	0.505**	تتوفر المؤسسة على النظام لتقييم الأداء	32

*الارتباط دال عند 0.05

**الارتباط دال عند 0.01

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

يبين الجدول اعلاه معامل الارتباط سبيرمان لكل فقرة من فقرات راس المال زبوني والدرجة الكلية للمجال، والذي يوضح ان معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبالتالي يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

الفرع الثالث: ثبات أداة الاستبيان

ويعني استقرار النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام اداة القياس، حيث تم استخراج معامل الثبات بالاعتماد على معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا **Cronbach's Alpha**، وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول (7-2): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	معامل Alpha Cronbach's
جميع محاور الاستبيان	32	0.922

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

ويشير الجدول اعلاه أن معامل كرونباخ ألفا لجميع عبارات الاستبيان قد بلغ 0.922 وهي نسبة عالية وجيدة.

نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل وهو رأس المال الفكري والمتغير التابع هو أداء المؤسسة، ويمكن تمثيل

نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(Y) = f(x)$$

حيث أن:

أداء المؤسسة (Y): متغير تابع

رأس المال الفكري (X): متغير مستقل

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS واختبار

الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة والخروج في الاخير بمجموعة من التوصيات والاقتراحات.

الفرع الأول: دراسة وتحليل الاستبيان

1. المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول والأشكال التالية:

أولا: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس"

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

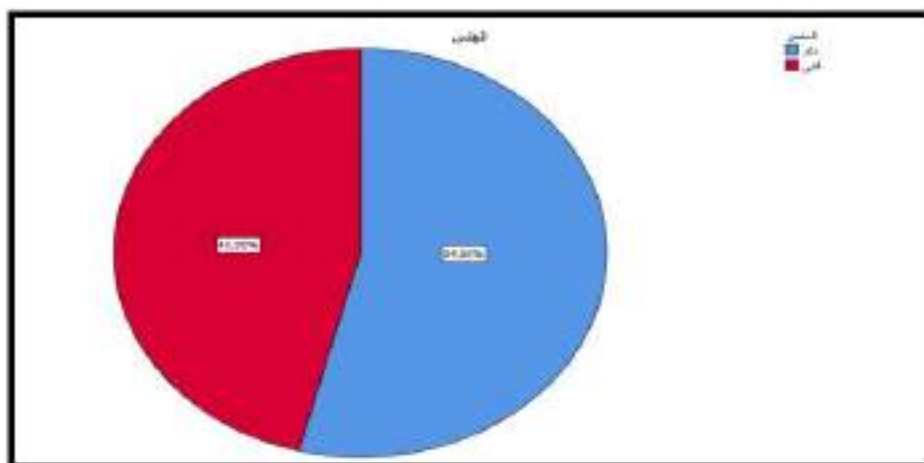
الجدول (8-2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية %	التكرار	نوع
54.1%	20	ذكر
45.9%	17	انثى
100%	37	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (2-2): توزيع افراد العينة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

بالنسبة لنوع الجنس: نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 54.05% في حين أن نسبة الاناث

تمثل 45.95% وبالتالي فان نسبة الذكور تفوق نسبة الاناث.

ثانيا: توزيع افراد العينة حسب "الفئة العمرية":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول التالي:

الجدول (9-2): توزيع العينة حسب الفئة العمرية

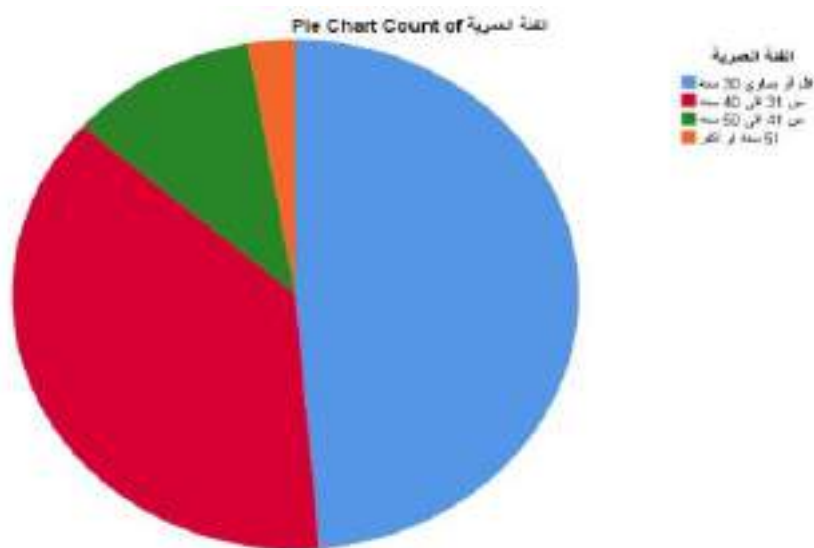
الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة العمرية
48.6%	19	اقل او يساوي 30
37.8%	14	من 31 الى 40
10.8%	4	من 41 الى 50
2.7%	1	51 سنة او أكثر
100%	37	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (3-2): توزيع العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

بالنسبة للعمر: نجد من خلال الجدول والشكل أعلاه بان الفئة العمرية أقل أو يساوي 30 سنة تمثل أعلى نسبة بمعدل

48.6% تليها الفئة العمرية من 31 الى 40 سنة والتي تمثل نسبة 37.8%، ثم الفئة العمرية من 41 الى 50 سنة

بنسبة 10.8%، واخيرا الفئة العمرية 51 سنة أو أكثر بنسبة 2.7%.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

نلاحظ من خلال المعطيات أن المؤسسة تعتمد بدرجة كبيرة على الفئات العمرية المتوسطة وهو ما يظهر أن فئة الشباب متواجدة بشكل مقبول على مستوى مصالح المؤسسة بغرض إتاحة الفرصة لهم للبرهنة على قدراتهم وكفاءاتهم، تليها فئة الكهول التي تمثل معظم اطارات المؤسسة ذوي الاقدمية والخبرة في مجال العمل.

ثالثا: المؤهل العلمي

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول التالي:

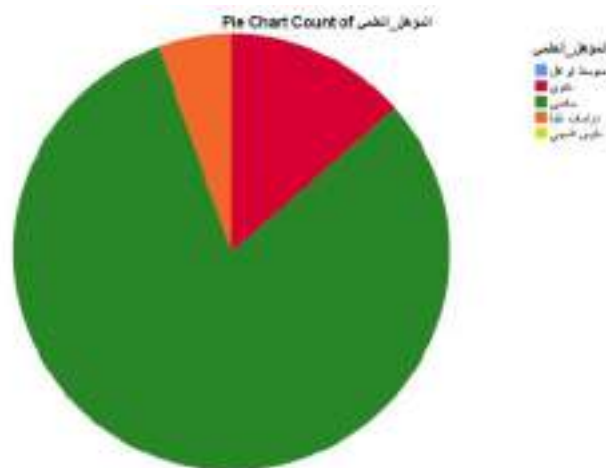
الجدول (10-2): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	المؤهل العلمي
13.5 %	5	ثانوي
81.1 %	30	جامعي
5.4 %	2	دراسات عليا
100%	37	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (4-2): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

بالنسبة للمستوى العلمي:

نلاحظ أن الجامعيين يحتلون النسبة العليا والتي تقدر ب 81.1% ويذل ذلك على أن المؤسسة تولى أهمية كبيرة الى المؤهلات العلمية عند شغل الوظائف وخصوصا إذا تعلق الأمر بتوظيف الاطارات، نظرا لحساسية هذا المنصب وحاجته الى أفراد ذوي كفاءة عالية، حيث أن أغلبهم يحملون شهادات أخرى في تخصصات مختلفة، أما أفراد العينة ذوي المستوى الثانوي فبلغت نسبتهم 13.5% وفترة الدراسات العليا بلغت نسبتها 5.4%.

رابعا: التصنيف الوظيفي

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول التالي:

الجدول (11-2): توزيع العينة حسب التصنيف الوظيفي

النسبة المئوية%	التكرار	التصنيف الوظيفي
37.8%	14	إطار سامي
56.8%	21	موظف اداري/مالي
2.7%	1	تقني سامي
2.7%	1	موظف تنفيذي
100%	37	المجموع

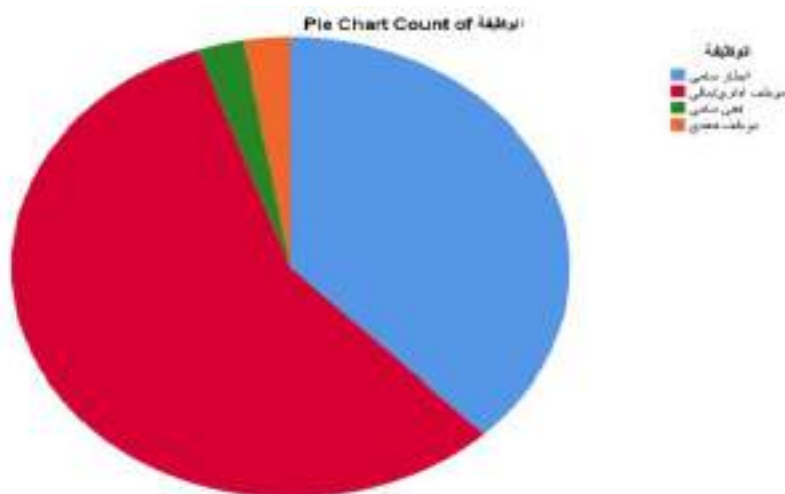
المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

نلاحظ أن التصنيف الوظيفي للعينة محل الدراسة يحتوي على أكبر نسبة من الموظفين الإداريين قدرت ب 56.8%، تليها الإطارات السامية بنسبة 37.8%، أما فيما يخص فئة التقني السامي والموظف التنفيذي فهي نسب قليلة جدا قدرت ب 2.7% وهذا راجع إلى توزيع الاستبيان إلى عينة مكونة من الموظفين الاداريين والاطارات السامية ذوي مستوى علمي محترم.

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

الشكل (5-2): توزيع العينة حسب التصنيف الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

خمسا: سنوات الخبرة

الذي يتم توضيحها من خلال الجدول التالي:

الجدول (12-2): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
40.5%	15	اقل من 5 سنوات
37.8%	14	من 5 الى 10 سنوات
18.9%	7	من 10 الى 20 سنة
2.7%	1	أكثر من 20 سنة
100%	37	المجموع

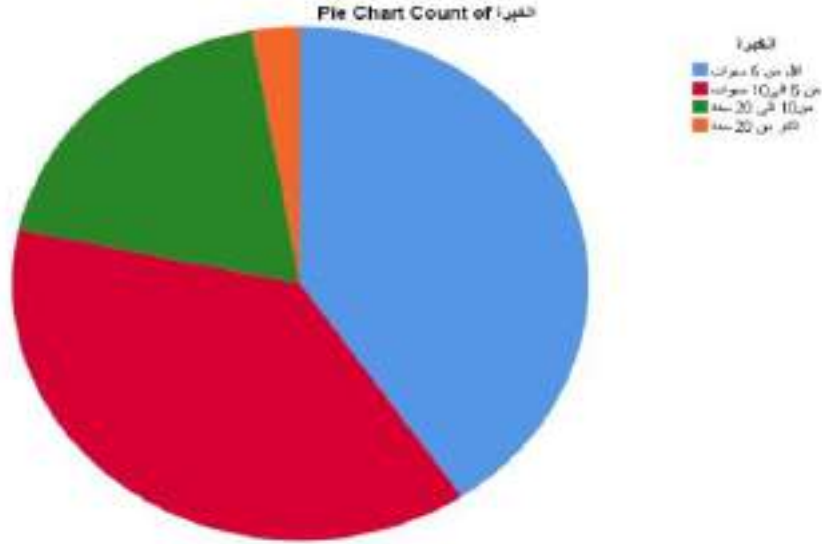
المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

فيما يخص عدد سنوات الخبرة نلاحظ أنه هنالك تقارب بين فئتين أقل من 5 سنوات ومن 5 الى 10 سنوات والمتمثلة في 40.5% و37.8% على التوالي، في حين أن الفئة من 10 الى 20 سنة بلغت نسبتها 18.9%، وأخيرا فئة أكثر من 20 سنة احتلت اخر مرتبة بنسبة قليلة جدا 2.7%.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (6-2): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss v.26

● عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجه الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل اليها من خلال المدى وهو عبارته عن الفرق بين القيمة الاكبر والاصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار اننا اعتمدنا على مقياس ليكرت الخماسي والذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمه المدى هي (5-1=4) والتي يتم قسمها على خلايا المقياس (4=5/4=0.8)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال [1.8-1] فهذا يدل على ان درجه الاستجابة منخفضة جدا، اما اذا كان محصور في المجال [2.6-1.8] فنقول ان درجه الاستجابة منخفضة، يليه المجال [3.4-2.6] درجه الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال [4.2-3.4] الذي تكون فيه درجه الاستجابة مرتفعة، اما بالنسبة للمجال [5-4.2] فان درجه الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جدا، وأن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكرت الخماسي.

الجدول (2-13): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكرت

1.80-1	2.59-1.81	3.39-2.60	4.19-3.40	5-4.20
منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

المصدر: سلم ليكرث الخماسي.

✓ إذا كانت متوسطات الاجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين الى رفض محتوى العبارة.

✓ إذا كانت متوسطات الاجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين الى قبول محتوى العبارة.

المحور الأول: "رأس المال الفكري بمكوناته":

الجدول (2-14): تحليل عبارات "رأس المال البشري"

رقم العبارة	غير موافق بشدة	التكرار	غير موافق	التكرار	محايد	التكرار	موافق	التكرار	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الاهمية	درجة الاستجابة						
														%	%	%	%	%	%
1	0		5		6		17		9	3,81	0,957	2	مرتفعة						
	0		13,5%		16,2%		45,9%		24,3%										
2	1		6		7		19		4	3,51	0,989	4	مرتفعة						
	2,7%		16,2%		18,9%		51,4%		10,4%										
3	2		6		9		19		1	3,30	0,968	5	متوسطة						
	5,4%		16,2%		24,3%		51,4%		2,7%										
4	1		3		5		18		10	3,89	0,994	1	مرتفعة						
	2,7%		8,1%		13,5%		48,6%		27%										
5	2		4		6		22		3	3,54	0,989	3	مرتفعة						
	5,4%		10,4%		16,2%		59,5%		8,1%										

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

متوسطة	6	0,976	3,14	1	14	14	5	3	6
				%2,7	%37,8	%37,8	%13,5	%8,1	
متوسطة	7	1,118	3,03	3	10	13	7	4	7
				%8,1	%27	%35,1	%18,9	%10,4	
متوسطة	8	0,986	2,97	0	13	14	6	4	8
				0	%35,1	%37,8	%16,2	%10,4	
مرتفعة	-	0.684	3.39	مجموع عبارات رأس المال البشري					

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي الاجمالي قد بلغ 3.39 بأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معيار قدر ب 0.684.

وقد كانت استجابات أفراد العينة في كل من العبارات (8/7/6/3) متوسطة أما باقي العبارات (5/4/2/1) مرتفعة فهي تمثل عبارات رأس المال البشري لعينة الدراسة.

وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة تبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات تراوحت قيمها ما بين 2.97 و 3.89 بأهمية نسبية، وبانحراف معياري ما بين 0.957 و 1.118 هذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المؤسسة تميل الى قبول محتوى العبارات الدالة لعنصر الرأس المال البشري فالمؤسسة تهتم بهذا العنصر نظرا لمكانته.

الجدول (15-2): تحليل عبارات "رأس المال الهيكلي"

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الالهية	درجة الاستجابة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار				
	%	%	%	%	%				

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

متوسطة	5	0,998	3,05	0	16	10	8	3	9
				0	%34,2	%27	%21,6	%8,11	
متوسطة	7	1,058	2,78	1	10	10	12	4	10
				%2,7	%27	%27	%32,4	%10,8	
مرتفعة	1	0,854	3,78	6	21	6	4	0	11
				%16,2	%56,8	%16,2	%10,8	0	
مرتفعة	3	1,070	3,49	6	15	8	7	10	12
				%16,2	%40,5	%21,6	%18,9	%27	
متوسطة	4	1,228	3,14	4	13	9	6	5	13
				%10,8	%35,1	%24,3	%16,2	%13,5	
متوسطة	6	1,079	3,05	3	10	13	8	3	14
				%8,11	%27	%35,1	%21,6	%8,11	
منخفضة	8	1,159	1,86	0	6	4	6	21	15
				%0	%16,2	%10,8	%16,2	%56,8	
مرتفعة	2	1,056	3,68	6	21	4	4	2	16
				%16,2	%56,8	%10,8	%10,8	%5,4	
متوسطة	-	0.697	3.10	مجموع عبارات رأس المال الهيكلية					

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss v.26

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي الاجمالي قد بلغ 3.10 بأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معياري قدر ب 0.697.

وقد كانت استجابات أفراد العينة في كل من العبارات (14/13/10/9) متوسطة، واستجابة منخفضة وحيدة بالنسبة للعبارة (15) أما باقي العبارات (16/12/11) مرتفعة فهي تمثل عبارات رأس المال الهيكلي لعينة الدراسة. وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة تبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات تراوحت قيمها ما بين 1.86 و 3.78 بأهمية نسبية، وبانحراف معياري ما بين 0.854 و 1.228 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المؤسسة تميل الى قبول محتوى العبارات الدالة لعنصر الرأس المال الهيكلي نظرا لأهميته في المؤسسة.

الجدول (16-2): تحليل عبارات "رأس المال الزبوني"

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	درجة الاستجابة					
										التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
										%	%	%	%	%
17	3	1	3	25	5	3,76	1,011	3	مرتفعة					
	%8,11	%2,7	%8,11	%67,6	%13,5									
18	1	1	10	22	3	3,68	0,784	5	مرتفعة					
	%2,7	%2,7	%27	%59,7	%8,11									
19	1	3	9	18	6	3,68	0,944	6	مرتفعة					
	%2,7	%8,11	%24,3	%48,6	%16,2									
20	1	2	7	23	4	3,73	0,838	4	مرتفعة					

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

				10,8%	62,2%	18,9%	5,4%	2,7%	
مرتفعة	2	1,149	3,89	13	14	5	3	2	21
				35,1%	37,8%	13,5%	8,11%	5,4%	
متوسطة	8	1,022	3,11	1	15	11	7	3	22
				2,7%	40,5%	29,7%	18,9%	8,11%	
مرتفعة	1	0,941	3,95	10	19	5	2	1	23
				27%	51,4%	13,5%	5,4%	2,7%	
مرتفعة	7	1,279	3,59	9	16	4	4	4	24
				24,3%	43,2%	10,8%	10,8%	10,8%	
مرتفعة	-	0.634	3.67	مجموع عبارات رأس المال الزبوني					

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي الاجمالي قد بلغ 3.67 بأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معياري قدر ب 0.634.

وقد كانت استجابات أفراد العينة في العبارة (22) متوسطة، أما باقي العبارات (24/23/21/20/19/18/17) مرتفعة فهي تمثل عبارات رأس المال الزبوني لعينة الدراسة.

وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة تبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات تراوحت قيمها ما بين 3.11 و 3.95 بأهمية نسبية، وبانحراف معياري ما بين 0.784 و 1.279 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المؤسسة تميل الى قبول محتوى العبارات الدالة لعنصر الرأس المال الزبوني فهو يحظى بمكانة مهمة في المؤسسة.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

الجدول (17-2): تحليل عبارات "أداء المؤسسة"

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	درجة الاستجابة					
										التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
										%	%	%	%	%
25	1	5	9	19	3	3,49	0,932	8	مرتفعة					
	%2,7	%13,5	%24,3	%51,4	%8,11									
26	1	1	3	22	10	4,05	0,848	1	مرتفعة					
	%2,7	%2,7	%8,11	%59,5	%27									
27	2	1	5	20	9	3,89	0,994	3	مرتفعة					
	%5,4	%2,7	%13,5	%54,1	%24,3									
28	1	0	3	26	7	4,03	0,726	2	مرتفعة					
	%2,7	%0	%8,11	%70,3	%18,9									
29	1	4	5	23	4	3,68	0,915	5	مرتفعة					
	%2,7	%10,8	%13,5	%62,2	%10,8									
30	2	3	7	19	6	3,65	1,033	6	مرتفعة					
	%5,4	%8,11	%18,9	%51,4	%16,2									
31	1	2	9	20	5	3,70	0,878	4	مرتفعة					

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

				13,5%	54,1%	24,3%	5,4%	2,7%	
مرتفعة	7	0,989	3,54	4	19	9	3	2	32
				10,8%	51,4%	24,3%	8,11%	5,4%	
مرتفعة	-	0.564	3.75	مجموع عبارات أداء المؤسسة					

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات **spss v.26**

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن المتوسط الحسابي الاجمالي قد بلغ 3.75 بأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معياري قدر ب 0.564.

وقد كانت استجابات أفراد العينة في كل عبارات أداء المؤسسة من 25 الى 32 مرتفعة فهي تمثل عبارات رأس المال الهيكلي لعينة الدراسة.

وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة تبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات تراوحت قيمها ما بين 3.49 و 4.05 بأهمية نسبية، وبانحراف معياري ما بين 0.726 و 1.033 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المؤسسة لمحور أداء المؤسسة تميل الى قبول محتوى العبارات.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الاحصائية

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

✓ الفرضية العدمية الرئيسية H0: لا يوجد أثر ايجابي لرأس المال الفكري على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5%.

✓ الفرضية البديلة الرئيسية H1: يوجد أثر ايجابي لرأس المال الفكري على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5%.

ولغرض اختبار الفرضية الرئيسية، قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط، باعتبار رأس المال الفكري كمتغير مستقل، وأداء المؤسسة كمتغير تابع. وكانت النتائج كالتالي:

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

الجدول رقم (18-2): معامل التحديد والارتباط لرأس المال الفكري وأداء المؤسسة.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,745 ^a	,555	,542	,38214

a. Predictors: (Constant), رأس_المال_الفكري

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss v.26

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.745 عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وهي قيمة جيدة تدل على وجود ارتباط قوي موجب بين رأس المال الفكري وأداء المؤسسة في مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.555، وهذا ما يفسر أن ما قيمته 55.5% من التغير الحاصل في رأس المال الفكري بمؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت ناتج عن التغير في الاهتمام بأداء المؤسسة.

الجدول رقم (19-2): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر رأس المال الفكري على أداء المؤسسة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,253	,384		3,264	,002
	رأس_المال_الفكري	,737	,112	,745	6,606	,000

a. Dependent Variable: أداء_المؤسسة

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss v.26

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة درجة التأثير B قدرت ب 0.737، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل والمتمثل في رأس المال الفكري بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.737 في المتغير التابع المتمثل في أداء المؤسسة، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة t المحسوبة والتي قدرت ب 6.606 وهي دالة عند مستوى معنوية $\text{Sig}=0.0$ وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=0.05$ ، وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية، وبالتالي

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر إيجابي لرأس المال الفكري على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5%.

ذلك يرجع الى وعي وإدراك المؤسسة محل الدراسة بأهمية الاستثمار في رأس المال الفكري ومساهمته الكبيرة في التأثير على أداء المؤسسة، من خلال الاهتمام بالعنصر البشري والهيكلية وحتى الزبوني، وهو ما يدفع المؤسسة الى بناء استراتيجية لتميز منتجاتها عن غيرها من منتجات المنافسين، حيث أنه كلما كان هناك اهتمام واستثمار بالرأس المال الفكري كلما تحسن أداء المؤسسة وبالتالي ترتفع حظوظها في اكتساب ميزة تنافسية. وللتحقق من أثر كل متغير من المتغيرات المستقلة لرأس المال الفكري، تم تقسيم الفرضية العدمية الى ثلاث فرضيات فرعية، وتم استخدام تحليل الانحدار البسيط لتحليل كل فرضية فرعية على حدة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

✓ الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر إيجابي لرأس المال البشري على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5%
✓ الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر إيجابي لرأس المال البشري على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5%
لغرض اختبار الفرضية الفرعية الأولى، قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط، باعتبار رأس المال البشري كمتغير مستقل، وأداء المؤسسة كمتغير تابع.

الجدول رقم (20-2): معامل التحديد والارتباط لرأس المال البشري وأداء المؤسسة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,655 ^a	,430	,413	,43265

a. Predictors: (Constant), رأس_المال_البشري

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss v.26

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.655 عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وهي قيمة جيدة تدل على وجود ارتباط موجب بين رأس المال البشري وأداة المؤسسة في مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت. أما معامل التحديد R² فقد بلغ 0.413، وهذا ما يفسر أن ما قيمته 41.3% من التغير الحاصل في أداء المؤسسة بمؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت ناتج عن التغير في الاهتمام بالرأس المال البشري، وبالرغم من أن هذه النسبة ضعيفة نوعاً ما إلا أن هذا لا يدل على عدم جودة النموذج دون اختبار معنوية النموذج، والتي تم التأكد منها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (21-2): مدى معنوية نموذج خط الانحدار (رأس المال البشري وأداء المؤسسة)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,933	1	4,933	26,351	,000 ^b
	Residual	6,551	35	,187		
	Total	11,484	36			

a. Dependent Variable: أداء المؤسسة

b. Predictors: (Constant), رأس المال البشري

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي spss v.26

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة الاحصاء Sig=0.000 وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على معنوية النموذج، وبالتالي لا يمكن الحكم على النموذج من خلال معامل التحديد فقط، بل يساهم اختبار المعنوية في ذلك بصورة أوضح.

الجدول رقم (22-2): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر رأس المال البشري على أداء المؤسسة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,916	,365		5,248	,000
	رأس المال البشري	,541	,105	,655	5,133	,000

a. Dependent Variable: أداء المؤسسة

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss v.26

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0.541، و هذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل أداء المؤسسة بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.541 في المتغير التابع (رأس المال البشري)، و يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة t المحسوبة و التي قدرت ب 5.133 و هي دالة عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت القيمة Sig=0.000 و هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، و هذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة و القائلة بأنه يوجد أثر ايجابي لرأس المال البشري على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5 % بمؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

✓ الفرضية العدمية H0: لا يوجد أثر ايجابي لرأس المال الهيكلي على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5%
✓ الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ايجابي لرأس المال الهيكلي على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5%.
لغرض اختبار الفرضية الفرعية الثانية، قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط، باعتبار رأس المال الهيكلي كمتغير مستقل، وأداء المؤسسة كمتغير تابع.

الجدول رقم (23-2): معامل التحديد والارتباط لرأس المال الهيكلي وأداء المؤسسة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,592 ^a	,350	,332	,46174

a. Predictors: (Constant), رأس_المال_الهيكلي

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss v.26

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.592 عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وهي قيمة جيدة تدل على وجود ارتباط موجب بين رأس المال الهيكلي وأداء المؤسسة في مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت، أما معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.350، وهذا ما يفسر أن ما قيمته 35% من التغير الحاصل في أداء المؤسسة بمؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت ناتج عن التغير في الاهتمام بالرأس المال الهيكلي، وبالرغم من أن هذه النسبة ضعيفة نوعا ما الا أن هذا لا يدل على عدم جودة النموذج دون اختبار معنوية النموذج، والتي تم التأكد منها من خلال الجدول التالي:

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

الجدول رقم (2-24): مدى معنوية نموذج خط الانحدار (رأس المال الهيكلي وأداء المؤسسة)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,022	1	4,022	18,863	,000 ^b
	Residual	7,462	35	,213		
	Total	11,484	36			

a. Dependent Variable: أداء المؤسسة

b. Predictors: (Constant), رأس المال الهيكلي

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي spss v.26

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة الاحصاء Sig=0.000 وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على معنوية النموذج، وبالتالي لا يمكن الحكم على النموذج من خلال معامل التحديد فقط، بل يساهم اختبار المعنوية في ذلك بصورة أوضح.

الجدول رقم (2-25): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر رأس المال الهيكلي على أداء المؤسسة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,266	,351		6,458	,000
	رأس المال الهيكلي	,479	,110	,592	4,343	,000

a. Dependent Variable: أداء المؤسسة

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي spss v.26

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0.479، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل أداء المؤسسة بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.479 في المتغير التابع (رأس المال الهيكلي)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة t المحسوبة والتي قدرت ب 4.343 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت القيمة Sig=0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية، وبالتالي نرفض الفرضية

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

العدمية ونقبل الفرضية البديلة والقائلة بأنه يوجد أثر ايجابي لرأس المال الهيكلي على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5 % بمؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

✓ الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ايجابي لرأس المال الزبوني على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5%

✓ الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ايجابي لرأس المال الزبوني على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5%

لغرض اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط، باعتبار رأس المال الزبوني كمتغير مستقل، وأداء المؤسسة كمتغير تابع.

الجدول رقم (2-26): معاميل التحديد والارتباط لرأس المال الزبوني وأداء المؤسسة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,653 ^a	,426	,410	,43400

a. Predictors: (Constant), رأس_المال_الزبوني

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss v.26

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معاميل الارتباط قد بلغت 0.653 عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وهي قيمة جيدة تدل على وجود ارتباط موجب بين رأس المال الزبوني وأداء المؤسسة في مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت، أما معاميل التحديد R^2 فقد بلغ 0.426، وهذا ما يفسر أن ما قيمته 42.6% من التغير الحاصل في أداء مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت ناتج عن التغير في الاهتمام بالرأس المال الهيكلي، وبالرغم من أن هذه النسبة ضعيفة نوعا ما الا أن هذا لا يدل على عدم جودة النموذج دون اختبار معنوية النموذج، والتي تم التأكد منها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-27): مدى معنوية نموذج خط الانحدار (رأس المال الزبوني وأداء المؤسسة)

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,892	1	4,892	25,970	,000 ^b
	Residual	6,592	35	,188		
	Total	11,484	36			

a. Dependent Variable: اداء_المؤسسة

b. Predictors: (Constant), رأس_المال_الزبوني

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss v.26

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة الاحصاء Sig=0.000 وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على معنوية النموذج، وبالتالي لا يمكن الحكم على النموذج من خلال معامل التحديد فقط، بل يساهم اختبار المعنوية في ذلك بصورة أوضح.

الجدول رقم (2-28): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر رأس المال الزبوني على أداء المؤسسة.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,619	,425		3,810	,001
	رأس_المال_الزبوني	,581	,114	,653	5,096	,000

a. Dependent Variable: اداء_المؤسسة

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي spss v.26

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0.581، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل أداء المؤسسة بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.581 في المتغير التابع (رأس المال الزبوني)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة t المحسوبة والتي قدرت ب 5.096 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغت القيمة Sig=0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والقائلة بأنه يوجد أثر ايجابي لرأس المال الزبوني على أداء المؤسسة عند مستوى معنوية 5%

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

بمؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت.

المطلب الرابع: استنتاجات الدراسة

الفرع الأول: الاستنتاجات المتعلقة بوصف وتحليل الفرضيات

- يعد نشاط الاستثمار في رأس المال الفكري في مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت، ذو مستوى أهمية مرتفعة حسب وجهة نظر اطارات المؤسسة المستجوبين.
- يعد نشاط الاستثمار في رأس المال البشري في مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت، ذو مستوى أهمية مرتفعة حسب وجهة نظر اطارات المؤسسة المستجوبين.
- يعد نشاط الاستثمار في رأس المال الهيكلي في مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت، ذو مستوى أهمية مرتفعة حسب وجهة نظر اطارات المؤسسة المستجوبين.
- يعد نشاط الاستثمار في رأس المال الزبوني في مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت، ذو مستوى أهمية مرتفعة حسب وجهة نظر اطارات المؤسسة المستجوبين.

الفرع الثاني: الاستنتاجات المتعلقة باختبار الفرضيات

- ✧ يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ لتأثير الاستثمار في رأس المال الفكري على مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت.
- ✧ يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ لتأثير الاستثمار في رأس المال البشري على مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت.
- ✧ يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ لتأثير الاستثمار في رأس المال الهيكلي على مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت.
- ✧ يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ لتأثير الاستثمار في رأس المال الزبوني على مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت.

الفرع الثالث: الاستنتاجات العامة لدراسة الحالة.

- ❖ تعتمد المؤسسة بصفة كبيرة في عمليات التوظيف على المصادر الخارجية كالمؤسسات التعليمية ومكاتب التشغيل مع اعطاء أهمية بالغة للشهادة كشرط أساسي في عمليات التوظيف.
- ❖ ينظر أفراد العينة المستجوبين الى أن المؤسسة تقوم بتحفيز جميع كفاءاتها دون استثناء ماديا ومعنويا وفقا لما تفرضه سياسة TOP GLOVES
- ❖ المؤسسة تولي أهمية كبيرة في تطبيق معايير الجودة الشاملة، واعتبارها أحد أهم الأسس التي تميزها عن باقي

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

المنافسين وما يعزز ذلك حصولها على شهادات للأيزو لأكثر من مرة.

❖ المؤسسة تعمل على تجديد منتجاتها سواء من ناحية التركيبة الداخلية للمنتج أو من ناحية المواصفات

الخارجية للمنتج وذلك بطريقة ابداعية يملها عليه مجمع TOP GLOVES.

❖ يحظى رأس المال الفكري بأهمية بالغة باعتباره مصدرا أساسيا يساعد أفراد العينة المستجوبين في القيام بجميع

أعمالهم فضلا عن اهتمام المؤسسة.

❖ رغم امتلاك المؤسسة تكنولوجيا تمكنها من متابعة السير الحسن للعملية الإنتاجية والسهر الدائم على توفير

كل ما يحتاجه نشاط الإنتاج من آلات ومعدات في الوقت المناسب.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل، أن نعطي نظرة عامة عن مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت من خلال معرفة مهمتها وأهدافها المراد تحقيقها وتطوراتها وجودة منتجاتها التي تسعى إلى تحقيقها والوصول إليها والمنافسة بها في الأسواق.

كما قمنا بتحليل نتائج الدراسة الميدانية؛ وتحليل المتغيرات الخاصة بالاستبيان ومن ثم اختبار الفرضيات بتأكيد صحتها ومصداقيتها بالاعتماد على المعالجة الإحصائية وفق برنامج **Spss v.26** لإجابات وآراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان؛ بغية الإجابة عن تساؤلات الدراسة من خلال تأكيد الفرضيات أو نفيها.

مم يمكن استنتاجه من هذه الدراسة هو امتلاك مؤسسة TOP GLOVES عين تموشنت لعلامة الجودة في المنتج ورائدة ومنافسة في السوق.



الخاتمة

من خلال دراستنا لموضوع أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء المؤسسة تبين لنا أن في إطار اقتصاد المعرفة وفي الوقت الذي أصبح فيه أداء المؤسسات يتركز على عوامل متعددة أغلبها غير مادية ومعقدة كالمعرفة، الابداع، التعلم، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، حالة عدم التأكد الاقتصادي والمنافسة العالمية، أصبحت تنافسية المؤسسات تعتمد بدلا عن العوامل التقليدية على عوامل متعلقة بقدرتها الداخلية على الابداع، وعلى هذا الأساس يعتبر رأس المال الفكري متمثلا في الموارد والكفاءات البشرية أحد أهم عوامل تفوق المؤسسة وتحقيق التميز، خصوصا مع المكانة التي أصبح يحتلها اليوم رأس المال الفكري، ضمن استراتيجيات المؤسسة.

ففي هذا الصدد توصلت العديد من الأبحاث التي سعت الى ابراز العلاقة الموجودة بين رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) وأداء المؤسسة الى نفس النتائج، وهي كون المؤسسة لا بد عليها أن تخرج عن اطارها التسيير التقليدي الساكن الذي يكتفي بالنظر الى رأس المال الفكري كونه مجموعة من الموارد التي يجب الحصول عليها وتخفيض تكلفتها في نفس الوقت، الى كونه تركيبة من الأصول يجب الاستثمار فيها. فينتج عن ذلك تطور هام في الفكر الإداري انتقلت فيه النظرة الأساسية لنجاح المؤسسة واستمرارها من العوامل الخارجية والتنافسية الى العوامل الداخلية. متمثلة في مواردها المتاحة، كل هذا في خضم الانفجار المعرفي، الشيء الذي انجر عنه حلول اقتصاد العالمي ما دفع بالمؤسسات الى تبني هذه الداخل مجبرة في ذلك بالتحول الاقتصادي بغية تحقيق الهدف الاسمي لها وهو البقاء والنمو، في الوقت الذي اشتدت فيه المنافسة، فأصبح الأداء فارق في كسب الرهان.

وقد توصلنا في هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي الى الاستخلاص جملة من النتائج والإجابة على اشكاليتنا الرئيسية وهي ما مدى أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء المؤسسة؟

نتائج الدراسة:

النتائج المتعلقة بالجانب النظري:

- يعتبر الأداء من المواضيع الهامة في المؤسسة، المعيار الذي يتم وفقه الحكم على مدى نجاحها.
- رأس المال الفكري من أهم الأصول بالنسبة للمؤسسة في ظل التطورات التي يعيشها الاقتصاد الراهن.

- تؤكد جميع الدراسات التي تطرقت لأثر رأس المال الفكري على الأداء المؤسسة بأن رأس المال الفكري يلعب دورا بارزا في تعزيز تميز للمؤسسة وكذلك تحسن نماذج أدائها لمهامها ووظائفها بكفاءة عالية وهذا ما يضمن لها خلق قيمة المستمرة.

النتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي:

- يؤثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء مؤسسة TOP GLOVES لصناعة القفازات الطبية، بعين تموشنت. وذلك للدور الفعال الذي يلعبه هذا الأخير من تخفيضات في التكلفة ورفع الكفاءة والإنتاجية خاصة مع تشجيع روح الابتكار والإبداع الموجودة في عملية تطوير الموارد البشرية التي تعتبر أصل متزايد، لذا تسعى المؤسسة للاستثمار في رأس المال الفكري بغية تحقيق تحسن في أدائها.

- وجود تأثير موجب كبير للاستثمار في رأس المال الفكري بأبعاده المكونة من (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) بشكل مباشر على أداء المؤسسة، بسبب تحول الاهتمام المؤسسات من الأصول المادية الى الأصول المعنوية في إطار موجة العالمية.

- أوضحت نتائج الدراسة أيضا أن إدارة المؤسسة تدرك أهمية رأس المال الفكري وتأثيره في تحقيق كفاءة الأداء.

- يؤثر رأس المال البشري على أداء المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال عملية التوظيف التي تسمح للمؤسسة باكتساب كفاءات جديدة ومهارات وقدرات مختلفة تساهم في رفع من كفاءة أدائها.

- يؤثر رأس المال الهيكلي على أداء المؤسسة محل الدراسة باعتبار أنه أساسيا في خلق المعرفة وادارتها بالمؤسسة ويحدد قدرة المؤسسة في نقل المعارف والخبرات المتوفرة عند العمال في المؤسسة الى الواقع الفعلي وهذا من خلال وجود هيكل تنظيمي ملائم وواضح للصلاحيات والمسؤوليات.

- يؤثر رأس المال الزبوني على أداء المؤسسة محل الدراسة، حيث يساهم بأبعاده الثلاثة: رضا، ولاء الزبون، الاحتفاظ بالزبون، تطوير العلاقة مع الزبون، بين الميزة التنافسية ببعديها (تخفيض تكاليف، التميز) في المؤسسة محل الدراسة.

التوصيات :

من خلال النتائج المتوصل إليها نقدم التوصيات الآتية للمؤسسة محل الدراسة بشكل خاص، وللمؤسسات الصناعية بشكل عام، والتي نأملها فيما يلي:

- ضرورة التركيز على عملية صناعة رأس المال الفكري؛
- إعطاء الفرصة أمام الأفراد من أجل افساح المجال لهم الابداء آرائهم واقتراحاتهم حول تطوير وتحسين إجراءات العمل وخلق بيئة إبداعية؛
- توسيع البحث ليشمل قطاعات أخرى، تشكل فيها المعارف حجر الزاوية مثل الصناعات الدقيقة ؛
- ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي وتجديد الآليات التي تدخل ضمن العملية الإنتاجية للمؤسسة؛
- اهتمام المؤسسة عينة البحث والمؤسسات الجزائرية عموماً بأهمية تنمية رأس مالها الفكري والمحافظة عليه باعتباره أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد التي تمتلكها المؤسسة؛
- مراقبة رأس المال الفكري من خلال قياسه بشكل دوري والمحافظة عليه واستثماره بغرض التطوير المستمر؛
- بناء ثقافة تنظيمية إيجابية حول رأس المال الفكري وأهميته؛
- ضرورة التركيز على رأس المال البشري باعتباره المكون الأكثر تأثير في تكوين رأس المال الفكري داخل مؤسسة TOP GLOVES لصناعة القفازات الطبية بما يضمن تحسين أدائها وتحقيق أهدافها.

آفاق الدراسة :

من خلال دراستنا لموضوع أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء المؤسسة ظهرت لنا بعض الإشكاليات الناتجة عن تشعب واتساع موضوع دراستنا، والتي من الممكن اعتبارها كآفاق لدراسات وبحوث مستقبلية، ومن ضمنها:

- ✓ واقع إدارة رأس المال الفكري وأثره في خلق القيمة المضافة، دراسة مقارنة بين مؤسسة عامة ومؤسسة خاصة؛
- ✓ علاقة الاستثمار في رأس المال الفكري وريادة الأعمال؛
- ✓ علاقة الاستثمار في رأس المال الفكري والذكاء الاصطناعي؛



قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. الخزامي عبد الحكيم أحمد، إدارة الموارد البشرية إلى أين؟ التحديات، التجارب، والتطلعات، دار الكتب العلمية للنشر .
2. سعد علي العنزي، احمد علي صالح، ادارة الراس المال الفكري في منظمات الاعمال، دار اليازوني، عمان، 2009، ص273.
3. الصباغ عصام عبد الوهاب، ادارة الافراد، مطبعة الخلود بغداد، 2003، ص33
4. طاهر محمود كلالدة، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار زهران للنشر وتوزيع، الأردن، 2010، ص212.
5. عادل حرشوش المفرجي، رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه، ديناميك للطباعة الاسكندرية، 2003، ص143.
6. محمد هاني، إدارة الموارد البشرية، نشر والتوزيع المعترف، طبعة الأولى، أردن، 2014 ص 275
7. مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الاداء، دار ابن النفيس للنشر وتوزيع، الطبعة 1، 2018، صفحة 78.

الأطروحات:

1. إبراهيم علي حميد، الأساليب المعاصرة للمحاسبة الإدارية وأثرها على زيادة كفاءة الأداء المالي للمؤسسات الخدمائية دراسة ميدانية على جامعة سرت ليبيا، أطروحة دكتوراه الفلسفة المحاسبية، كلية التجارة، 2020 ص، 183.
2. بسعيد أسامة دور المورد الشر في تحسن أداء المؤسسة الاقتصادي (مدخل الإبداع الإداري) دراسة ميدانه لعض المؤسسات الاقتصادية أطروحة دكتوراه في علوم التسيير جامعة بلحاج بوشعيب 2019 ص166.
3. بوديسة محمد، أثر الاستثمار في رأس المال البشري على تعزيز الأداء التنافسي في المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير جامعة بلحاج بو شعب، 2020 ص171.
4. بسعيد أسامة دور المورد الشر في تحسن أداء المؤسسة الاقتصادي (مدخل الإبداع الإداري) دراسة ميدانه لعض المؤسسات الاقتصادية أطروحة دكتوراه في علوم التسيير جامعة بلحاج بوشعيب 2019 ص166.

5. دحماني عزيز(2015)، مساهمه الانفاق على راس المال الفكري في اداء المؤسسة الصناعية حاله مؤسسه سوناطراك، مذكره لنيل شهادة الدكتوراه، جامعه ابو بكر لقايد، كليه العلوم الاقتصادية التسيير والعلوم التجارية.
6. سملاي محضية، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004، ص 49.
7. سمير صلوحاي، الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على الأداء دراسة مقارنة مؤسسات الاتصالات في الجزائر (جيزي، نجمة، موبيليس)، دكتوراه في علوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2018، ص 117.
8. عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل جنرال كابل بسكرة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2015، ص 55 56.
9. كيلاني صونية، استراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة باتنة 1 2016، ص 70.
10. زلماط مريم، راس المال الفكري في استمرارية المؤسسة (دراسة حالة ببعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز، مجمع حسناوي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة ابو بكر بلقايد، سنة 2017، ص 27.28.CMA/ENIE.

المذكرات:

1. شاهد عبد الحكيم، إثر دارة المعرفة على الأداء في المؤسسة دراسة تطبيقه في سوناطراك (قاعدة الامدادات)، الماجستير في العلوم التسيير، جامعة الاغواط 2011، ص 95.
2. طلحة عبد القادر، محاولة قياس كفاءة الجامعة الجزائرية- باستخدام أسلوب التحليل لتطوي -دراسة حالة جامعة سعيدة، الماجستير في علوم التسيير، جامعة تلمسان ، 2011 ص 5.
3. محمد ضحية حامد "سياسة التدريب ودورها في رفع كفاءة الأداء العاملين دراسة الحالة بنك النبل" الماجستير في إدارة أعمال جامعة افريقيا العالمية .2022
4. منصف ملوك "أثر الشهادة الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية حالة المواصفة ISO9001" الماجستير في العلوم التسيير جامعة فرحات عباس.2010
5. ميسون علي عبد الهادي، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسية، دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين في قطاع غزة، الماجستير في القيادة الإدارية، جامعة الاقصى، غزة، 2017.

1. إبراهيم عبد السلام، احمد عبد المطلب "إثر الهيكل التنظيمي على كفاءة الأداء" مجلة العلوم الاقتصادية العدد 1 المجلد 18 جوان 2017.
2. بلبال حسناوي، عبد الرزاق فوزي أثر رأس مال الفكري في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة عينة من إطارات المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 2 العدد2, 2018.
3. بوداود فأطيمة الزهرة، دلال شتوح أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تميزه الأداء مجلة أبحاث اقتصاديه معاصر، العدد: (02) / 2020.
4. حمد تي، حمزة بالي بعنوان " أثر تسيير الكفاءات على الأداء المتميز بالمؤسسة الاقتصادية " دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي مجلة التنمية الاقتصادية المجلد 06(العدد 01/) جانفي. 2021.
5. جهاد محمد، محمد شرف، تأثير تنميه راس المال الفكري لمنشآت التدقيق على توافر متطلبات تحليل البيانات الضخمة دراسة ميدانية على منشآت التدقيق في قطاع غزة، سنة 2023، مجله دراسات محاسبية وماليه، العدد 62.
6. خالد محمد، معايير قياس كفاءة وفعالية استراتيجية إدارة موردا البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر الموظفين، مجلة الأردنية في الإدارة الاعمال مجلد، 2 العدد 4، 2006،
7. شريف محمد، محمد يوسف، قياس راس المال الفكري باستخدام بطاقة الاداء، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية الاقتصاد والادارة، جامعة 6 أكتوبر، القاهرة سنة 2019، ص53.
8. ضيف الله محمد دور الإنتاجية في تنمية تنافسية المؤسسات الاقتصادية مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي. الجزائر، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر. 2017.
9. عبد الفاتح بوخمم، تحليل وتقييم الأداء الاجتماعي في المنشأة الصناعية دراسة ميدانية على إطارات الوسطى والدنيا في منشأة صناعة النسيج بالشرق الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة العدد 18، ديسمبر 2022، ص127.
10. عبد القادر موزاوي، نشات ادوارد ناشد جرجس، راس المال الفكري ودوره في تحسين انتاجيه المؤسسات الصناعية (دراسة حاله مؤسسه صيدلة فرع انتيبوتيكول) "المدية" سنه(2018)، مجله مجاميع المعرفة، عدد 6.

11. د عبد المطلب بيبصار، أثر إدارة رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية -دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية المسيلة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد: 50، 2017.
12. فهيم ابو العزم محمد، العلاقة بين رأس المال الفكري والاداء المالي للشركات المصرية: معامل القيمة المضافة للمعرفة -دراسة تطبيقية، مصر، جامعة بنها، كلية التجارة، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الاول، 2007.
13. كنده علي ديب ماهر محسن مرهج (2018)، دور رأس المال الفكري في الاصلاح الاداري للجامعات الحكومية السورية دراسة ميدانية في جامعه تشرين، سنة 2022، مجله جامعه البعث، العدد 30.
14. محمد زرقون، الحاج عرابة دراسة " أثر إدارة المعرفة على الأداء المؤسسة الاقتصادية" المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية - عدد / 01 ديسمبر 2014.
15. المدرس المساعد بشري عبد ابراهيم، المدرس المساعد السنية كاظم تركي، أثر رأس المال الفكري في ابعاد جوده السلعة دراسة تحليلية في شركة الزوراء سنة 2016، مجله كليه بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الثامن والاربعون.
16. مقران علجيه، العيفة محمد(2022)، دور رأس المال الفكري في تحقيق ولاء الزبون، سنة 2022، مجله العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 2.
17. مزهودة عبد المالك، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 1، جامعة بسكرة، 2001.
18. يحيوي الهام، تحسين الأداء التسويقي دراسة ميدانية بشركة الاسمنت عين التوتة باتنة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، العدد 06، 2006، ص 101.
19. يوسف زدام، أسماء زينه بعنوان " متطلبات الأداء المتميز في المؤسسات الجزائرية " المجلة الجزائرية للأمن والتنمية العدد العاشر جانفي 2017.

باللغة الأجنبية:

1. Engineers, American Sociological Review Bureauxcracv, Alient Among, Industrial And Scientists, Arnoldg. Profesional Industrie Vol.323.N5.1

الملتقيات والمدخلات:

1. لجيلالي بن عبود، دراسة تأثير راس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و23 نوفمبر 2011.

2. عبد المجيد قدي، سملاي يحضيه ، نحو تنمية استراتيجية للموارد والكفاءات البشرية في ظل العولمة ، ورقة بحثية مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي الأول حول النجاعة في الأداء والشفافية من أجل ضمان نجاح الإصلاحات والاندماج في الاقتصاد العالمي ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر ، 30 ماي 2003، ص 02.

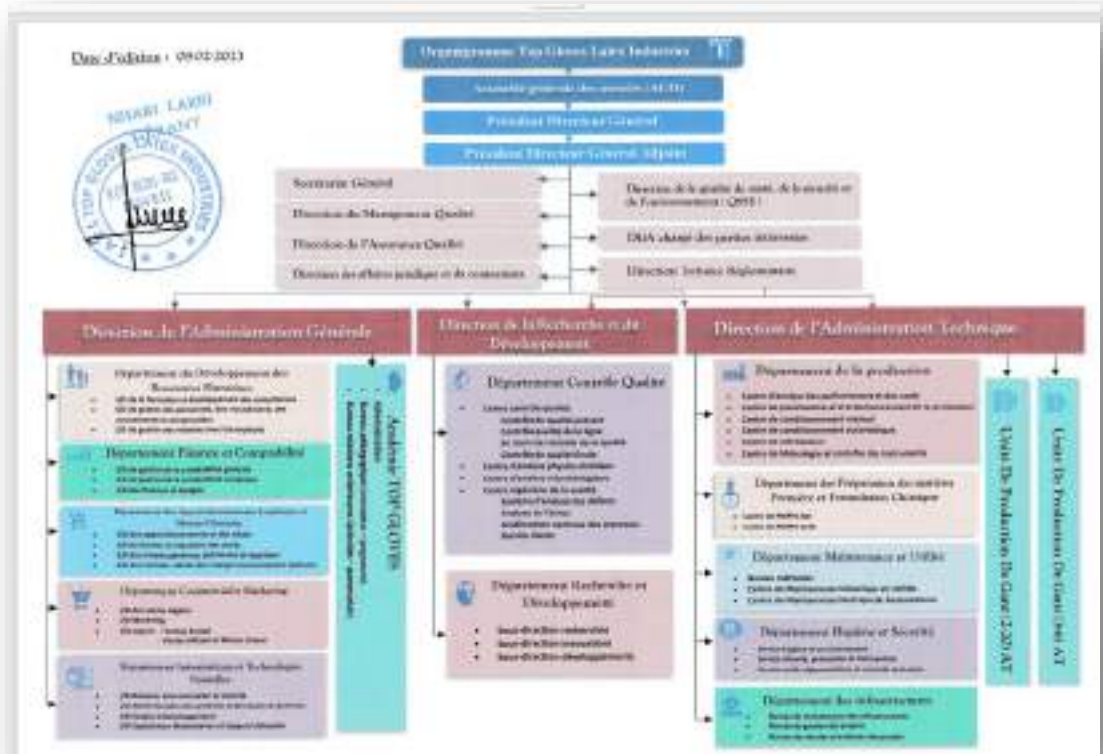
باللغة الأجنبية:

3. OECD.The organisation For Economic Co-operations and Developement OECD, Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospect Programme Note and Back to technical Meeting and policy and
4. **Aucune source spécifiée dans le document actif.**Strategy Forum, Paris,1999.
5. Luthains, Organisational Behavior, 4, Ed.Me. Graw-Hill, New York,1985.



الملاحق

الملحق رقم (1): هيكل التنظيمي لمؤسسة TOP GLOVES



الملحق رقم (2): تعريف مؤسسة TOP GLOVSE



الشركة ذات المسؤولية المحدودة لصناعة القفازات الطبية و الجراحية
SARL TOP GLOVES LATEX INDUSTRIES
USINE DE FABRICATION DES GANTS A USAGE MEDICAL ET CHIRURGICAL
W148, Zon Industrielle Au Tanjong Pagar, BP - 38899, Tel/Fax : 041 76 05 40
E-mail : topglove@topglove.com

تعريف مختصر عن "المؤسسة الخاصة لصناعة

القفازات الطبية و الجراحية « Top Gloves »

شركة ذات مسؤولية محدودة لصناعة القفازات الطبية و الجراحية المصنوعة بالمنطقة الصناعية لعين بونويت و التي أنشأت في إطار مشروع القطاع الصحي بمواد معقمة تصنع للـ طبيين و

الممرضين أثناء أداء مهامهم السهلة و هي تعدد تلك كمادة الألكس التي تنتج من شجرة توجت بالبلدان الآسيوية و تصاف لها بعض المزايا الكيميائية الغير مضررة بالصحة و البيئة و حادثة على مبيعات الموزة من المنطقة الموزية لتوحيد الطائفتين البرو 9001 - 2015 و البرو 13185 - 2016 و شهادة الامتداد الأوروبي .

بغاية إطلاق الشركة في الإنتاج :

تطلعت مؤسسة في الإنتاج الفعلي في سنة 2016 بمشروع 84 عمال و بألة واحدة إلى غاية أن تم تطوير وسيلة الإنتاج إلى (03) ثلاثة آلات و بتعداد عمال في 83 إلى ما يقارب 800 عمال حاليا و في إطار المؤسسة المستقبلية للمؤسسة حيث عدد العمال في 800 إلى 1000 عمال و بطاقة إنتاج قدره يصل إلى 150 000 000 وحدة سنويا أما ما يقارب 700 000 000 وحدة سنويا بعد استكمال المخطط المتصور الفعلي .

فروع الشركة :

شركة أيكوبم في فرنسا :

1) الفروع الأولى - مصنع إنتاج القفازات الطبية و الجراحية بالمنطقة الصناعية لعين بونويت .

2) الفروع الثانية: شركة أيكوبم (Ecobem) المتواجدة بفرنسا بهاها توريث المنتجين حين فتحهاها الوطنية لتجارة الأطباء ، الصيادلة ، المحاليل الغذائية ، و كل المهنيين الذين يدرسون عليهم قوانين السلامة و النظافة لازمة القفازات .
تتكونه الهيكل التنظيمي للمؤسسة من الأقسام (الإدارة) المالية .

الملحق رقم (03): استمارة استبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

استمارة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله، اما بعد...

في إطار الدراسة المكتملة لنيل شهادة الماستر، بعنوان: أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة صناعية (شركة **TOP GLOVES** لصناعة القفازات الطبية)، واستكمالا للجانب التطبيقي من الدراسة، ومن أجل معرفة أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على أداء المؤسسة، فإننا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة عن الأسئلة بكل دقة وموضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة حول الموضوع المذكور أعلاه. علما أن كل إجابة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسوف تحاط بسرية تامة.

وفيما يلي هيكل الاستمارة

الجزء الأول: يحتوي على المعلومات الشخصية والوظيفية حول عينة دراسة (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الوظيفي، سنوات الخبرة...)

الجزء الثاني: فقرات الاستبيان، ويحتوي على محورين:

المحور الأول: رأس المال الفكري وابعاده الثلاثة

-رأس المال زبوني

-رأس المال البشري

-رأس المال الهيكلي

المحور الثاني: يحتوي على أداء المؤسسة.

من اعداد الطلبة

تحت اشراف أستاذ بن عامر عبد الكريم

✓ بلال نور الهدى

✓ عبد الوهاب وفاء

الجزء الأول : المعلومات الشخصية و الوظيفية

ملاحظة:

- نأمل منكم قراءة جميع العبارات، ثم البدء بوضع علامة (x) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة.

الجنس: ذكر انثى

الفئة العمرية: أقل من 30 من 31 الى 40 من 41 الى 50 أكثر من 50

المؤهل العلمي: متوسط او اقل ثانوي جامعي دراسات عليا تكوين مهني

التصنيف الوظيفي: إطار سامي موظف اداري /مالي تقني سامي موظف تنفيذي

سنوات الخبرة: أقل من خمسة سنوات من 5 الى 10 سنوات من 10 الى 20 سنة أكثر من

20 سنة

العبارة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
استقطاب وتوظيف الافراد ذوي القدرات المتميزة والمعارف المناسبة لمجال العمل.					
تحدد ادارة الموارد البشرية على مستوى المؤسسة احتياجاتها من الموارد البشرية بعد دراسة شاملة للبيئة الداخلية والخارجية.					
تعتمد سياسة المؤسسة في التوظيف على الاتصال بالمعاهد والجامعات للحصول على أفضل المواهب واستقطابها.					
تخصص المؤسسة ميزانية لتدريب العاملين بما يتناسب مع احتياجاتهم الوظيفية.					

					يحظى العاملون في المؤسسة بخدمات تدريبية ملائمة لمؤهلاتهم العلمية وطبيعة عملهم.	
					يوجد تناسب بين مهارات العاملين والعمل المطلوب منه إنجازه.	
					تتجه المؤسسة الى استخدام اساليب تحفيزية لاستقطاب الكفاءات والخبرات الجيدة من سوق العمل.	
					تشجع المؤسسة على المنافسة بين العاملين المبدعين فيها.	

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
09	تقدم المؤسسة لمواردها البشرية خدمات صحية ذات جودة.					
10	عدد دورات المراقبة الطبية بالمؤسسة كافية مقارنة بمجال العمل.					
11	تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات تتضمن					

					معلومات عن كل أنشطتها.
					12 تتوفر المؤسسة على الوسائل التكنولوجية في خطوط الإنتاج.
					13 تهتم المؤسسة بتوفير ظروف العمل المادية والمعنوية الملائمة لعمالها.
					14 معدات الامن والسلامة المهنية متوفرة بشكل ملائم.
					15 تحرص المؤسسة على توفير خدمات الاطعام.
					16 توفر المؤسسة خدمات النقل المناسبة لطبيعة ووقت العمل.

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
17	تهتم مؤسسة برضا الزبون وولائه					
18	فتح مجال أمام الزبائن للاتصال بالمؤسسة و المشاركة في تحديد المنتجات المناسبة لاحتياجاتهم					
19	تقوم المؤسسة بدراسات المستمرة لتعرف على رغبات الزبائن					
20	يقدم عاملوا الشركة الخدمات للزبائن بسرعة					

					وفي الوقت المحدد
					21 تملك المؤسسة مواقع الكترونية لعرض المعلومات الجديدة لزيائنها
					22 تقدم الشركة لزيائنها خدمات ما بعد البيع.
					23 تنوي المؤسسة الاعتماد على برامج تسويقية خارج الوطن او الافريقيا.
					24 تعتمد المؤسسة على برامج التسويق لتوسيع سمعة المنتج محليًا.

الجزء الثاني : فقرات الاستبيان.

يرجى وضع علامة (x) في المكان المناسب.

المحور الاول: رأس المال الفكري:

أولاً: راس المال البشري :

-ثانيا : رأس المال الهيكلية :

-ثالثا : راس المال الزبوني

المحور الثاني: أداء المؤسسة

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
25	توجد معايير محددة لتقييم الاداء بشكل دقيق.					
26	تحرص المؤسسة على المحافظة على نظام ISO 9001 من اجل تحسين صورتها مستقبلا.					

					27	لدى الإدارة فناعة بان الجودة تؤدي الى الرفع من الاداء.
					28	تحرص المؤسسة على لإنتاج بكميات كبيرة وبشكل متزايد ومستمر.
					29	تحدد العيوب اثناء انجاز المهام وتحديد أسبابها ومصادرها.
					30	تقيم الإدارة أداء مواردها البشرية لتتدارك النقاط الضعف وتعزيز القوة لديها
					31	تعمل المؤسسة على تحديث الوسائل التكنولوجية للتفوق في أدائها
					32	تتوفر المؤسسة على النظام لتقييم الأداء

الملحق (04): قائمة الأستاذة المحكمين

الجامعة	الرتبة	اسم الأستاذة
جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	أستاذة محاضرة صنف ب	غرزي سليمة
جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	أستاذة محاضرة صنف أ	بن وسعد زينة
جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	أستاذة التعليم العالي	مهداوي هند
جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	أستاذة التعليم العالي	بن ميمون إيمان