



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

علوم اقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية الميدان:

تخصص إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

أثر رأس المال الفكري على بناء المنظمة المتعلمة

دراسة حالة مؤسسة الكهريف - تقرت

من إعداد الطالبين:

ميهاني عبد المنعم

مقداد عبد الواحد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ خامرة بوعمامة(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ/ بوخلخال عبد الرحيم.....(أستاذ مساعد "أ"، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

علوم اقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية الميدان:

تخصص إدارة الموارد البشرية

بغنوان:

أثر رأس المال الفكري على بناء المنظمة المتعلمة

دراسة حالة مؤسسة الكهريف - تقرت

من إعداد الطالبين:

ميهاني عبد المنعم

مقداد عبد الواحد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/05/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د / (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ/ بوخلخال عبد الرحيم..... (أستاذ مساعد "أ"، جامعة ورقلة) مشرفا وقررا

د / (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع؛ والذي يسعدني أن أهديه إلى:

من قال فيهما المولى عز وجل:

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيراً"

سورة الإسراء_ الآية 24

الوالدين الكريمين

أبي الغالي طال الله في عمره وإلى التي وهبت فلذة كبدها

كل العطاء والحنان إلى التي صبرت على كل شيء حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد وكانت دعواتها لي بالتوفيق

إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أُمي أعز ملاك على القلب والعين أطال الله في عمرها

إليهما أهدي هذا العمل المتواضع أخواتي وإخوتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة وإلى جميع أصدقائي وأحبائي

وإلى كل من ساعدني ولو بكلمة طيبة وإلى كل طالب علم. جعله الله علماً نافعا

عبد المنعم

الإهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة، إلى نبي الله ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحنان والتفاني إلى بسملة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي

"أمي"

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقه، إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائله، إلى من به أكبر وعليه

أعتمد إلى من بوجوده أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها: والدي الغالي.

إلى جدتي العزيزة التي هي بمثابة أمي وكل شيء في حياتي

عبد الواحد

شكر وتقدير

نحمد الله ونشكره عز وجل أن وفقني على إتمام هذا العمل

نتقدم بشكر إلى الأستاذ المشرف بوخلخال عبد الرحيم على وقوفه معنا حتى إنهاء

العمل

نشكر كل من الأساتذة وإدارة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

ونقدر مجهوداتهم المبذولة اتجاه الطالب

عبد المنعم / عبد الواحد

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة حالة مؤسسة الكهريف تقرت، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين المتغيرين، واعتمدنا على المنهج الوصفي كما استخدمنا كل من الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع المعلومات، إذ تم إجراء مقابلات مع عينة من العاملين، كما تم توزيع 102 استبانة، وقد كان تحليل النتائج بالاعتماد على برنامج spss وباستخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية. خلصت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من مفهوم راس المال الفكري من وجهة نظر العينة المدروسة، إضافة إلى وجود مستوى متوسط من مفهوم المنظمة المتعلمة لديهم، وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة بمؤسسة الكهريف تقرت، حيث كان معامل الارتباط الكلي 0.691 عند مستوى دلالة 0.05 والذي يعني وجود علاقة طردية قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية.

الكلمات المفتاحية: راس مال فكري، منظمة متعلمة، مؤسسة الكهريف

Résumé

Cette étude visait à connaître l'impact du capital intellectuel sur l'organisation apprenante, le cas de la Fondation Al-Kahrif Touggourt, en plus d'étudier la relation entre les deux variables, et nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive. Les résultats ont été analysés en s'appuyant sur le programme spss et en utilisant un ensemble d'outils et de méthodes statistiques.

Les résultats de l'étude ont conclu qu'il existe un niveau moyen du concept de capital intellectuel du point de vue de l'échantillon étudié, en plus de la présence d'un niveau moyen du concept de l'organisation apprenante qu'ils ont, et il y a une relation statistiquement significative entre le capital intellectuel et l'organisation apprenante dans l'institution Kahrif Touggourt, où le coefficient de corrélation global était de 0,691 Au seuil de signification de 0,05, ce qui signifie qu'il existe une forte relation directe entre la variable indépendante et la variable dépendante, et il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans les réponses des membres de l'échantillon en raison de leurs variables personnelles.

Mots clés : capital intellectuel, organisation apprenante, Fondation Al-Kahrif.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	إهداء
IV	إهداء
V	شكر
VI	ملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ - هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري
13	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري
21	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة الميدانية للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري في مؤسسة الكهريف	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة
27	المبحث الثاني: تقديم النتائج ومناقشتها
43	خلاصة الفصل
45	خاتمة
48	قائمة المراجع
53	الملاحق
58	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
19	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	1-1
24	متغيرات الدراسة	1-2
27	إحصائيات الاستبيانات الموزعة	2-2
29	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	3-2
30	نتائج صدق المقاييس المستخدمة لراس المال الفكري والمنظمة المتعلمة	4-2
31	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	5-2
32	توزيع أفراد العينة حسب العمر	6-2
33	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	7-2
34	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	8-2
35	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات حول بعد اراس المال البشري	9-2
36	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات حول بعد راس المال الهيكلي	10-2
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات حول بعد راس المال العلاقي	11-2
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات حول متغير المنظمة المتعلمة	12-2
40	العلاقة الارتباطية بين المتغيرين المستقل والتابع	13-2
41	الارتباط الخطي	14-2
41	تباين خط الانحدار	15-2
42	قيم معاملات خط الانحدار المنظمة المتعلمة	16-2
46	تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات تبعا لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة	17-2

47	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات تبعا للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة أبعاد راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة	18-2
----	--	------

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
هـ	نموذج الدراسة	أ
10	ابعاد راس المال الفكري	1-1
31	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1-1
32	توزيع أفراد العينة حسب العمر	2-1
33	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	3-2
34	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	4-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
52	الاستبيان	1
55	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	2

المقدمة

أ. توطئة

لقد عرف العالم في السنوات الأخيرة ازدهارا كبيرا في شتى المجالات مما أدى الى حدة المنافسة بين مختلف المنظمات الكبرى حيث اتجهت معظم المنظمات لتطوير نفسها والاعتماد على جميع الموارد اللازمة التي تعتبر كفرصة متاحة من أهمها الراس المال الفكري الذي من خلاله يكسب المؤسسة ميزة المنظمة المتعلمة التي تجعلها قادرة على الاستمرار في المنافسة بفضل الاستثمار في المعرفة وخبرات الافراد والعلاقات المرتبطة بالبيئة الداخلية والخارجية المتعلقة بها. الامر الذي استوجب إعادة بناء هيكله الجديدة تتسم بسمات ومزايا المنظمات المتعلمة، هذه المنظمات التي تركز على عمليات التعلم الدائم المستمر، وعلى إنتاج المعرفة وتبادلها في عصر أصبحت فيه الميزة الأساسية للتنافس بين المنظمات هي السرعة في التعلم، والاستفادة القصوى من المعرفة ان المورد البشري هو وحده الذي يمتلك المعارف التي تحقق التميز في الأداء والقدرة على الابداع لهذا لبد من اهتمام به وبالعوامل المؤثرة في أدائه، على اعتبار أنه محور المنظمات المتعلمة والعامل المحدد لتنافسيته.

ب. طرح الإشكالية

وفي ضل ما سبق نطرح الإشكالية التالية

ما مستوى تأثير راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة بمؤسسة الكهريف تقرت؟

للإجابة عن هذه الإشكالية نطرح الأسئلة فرعية التالية:

1. ما هو مستوى مفهوم راس المال الفكري العمال في مؤسسة الكهريف؟
2. ما هو مستوى مفهوم المنظمة المتعلمة العمال في مؤسسة الكهريف؟
3. ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد عينة الدراسة حول

المنظمة المتعلمة تعزى لمتغيراتهم الشخصية؟

ت. الفرضيات:

للإجابة عن الأسئلة الفرعية نضع الفرضيات التالية

1. يوجد مستوى إدراك مرتفع لدى العمال في مؤسسة الكهريف لمفهوم راس المال.
2. يوجد مستوى إدراك مرتفع لدى العمال في مؤسسة الكهريف لمفهوم المنظمة المتعلمة.
3. توجد علاقة طردية قوية ب بين الراس المال الفكري والمنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المنظمة المتعلمة تعزى لمتغيراتهم الشخصية.

ث. أهداف البحث:

يسعى هذا البحث في بيان بعض الأهداف نذكر

1. الوقوف على مستوى رأس المال الفكري والمنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت.
2. محاولة إبراز أثر راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة لعمال الكهريف تقرت.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية .

ج. أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث من خلال أهمية كل من متغيري الدراسة والمتمثلين في راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة ومحاولته الإلمام بهما، والربط فيما بينهما و لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية .

ح. دوافع ومبررات اختيار الموضوع:

تتجلى هذه الدوافع والمبررات اختيار هذا الموضوع فيما يلي:

1. اندراج الموضوع ضمن مواضيع تخصص الموارد البشرية.
2. محاولة الربط بين راس المال فكري والمنظمة المتعلمة.
3. الزيادة في إثراء مكتبة الجامعة بالمراجع الخاصة بالراس المال الفكري والمنظمة المتعلمة.

4. الأهمية المنوطة بالراس المال الفكري والمنظمة المتعلمة في الوقت الراهن.

الحدود المكانية: تمت الدراسة بمؤسسة الكهريف تقرت بولاية تقرت

الحدود البشرية: تم الاعتماد على اختيار عينة من العمال بمؤسسة الكهريف تقرت قدرت بـ 70 عاملا.

الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية من 25 أبريل الى 14 ماي سنة 2023.

خ. منهج البحث والأدوات المستخدمة

على ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة لراس المال الفكري والمنظمة المتعلمة والعلاقة بينهما، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال استخدام الاستبيان، ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 19 من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على أثر راس المال فكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت

د. مرجعية الدراسة

من اجل جمع المعلومات المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة المراجع التي لها علاقة بموضوع الدراسة وكانت كما يلي:

- الكتب والمقالات العلمية

- مذكرات الماجستير والدكتوراة

- مواقع الإنترنت

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

ذ. صعوبات البحث

- بعد المؤسسة محل الدراسة.

- صعوبة التواصل مع بعض العمال.

ر. هيكل البحث

المقدمة

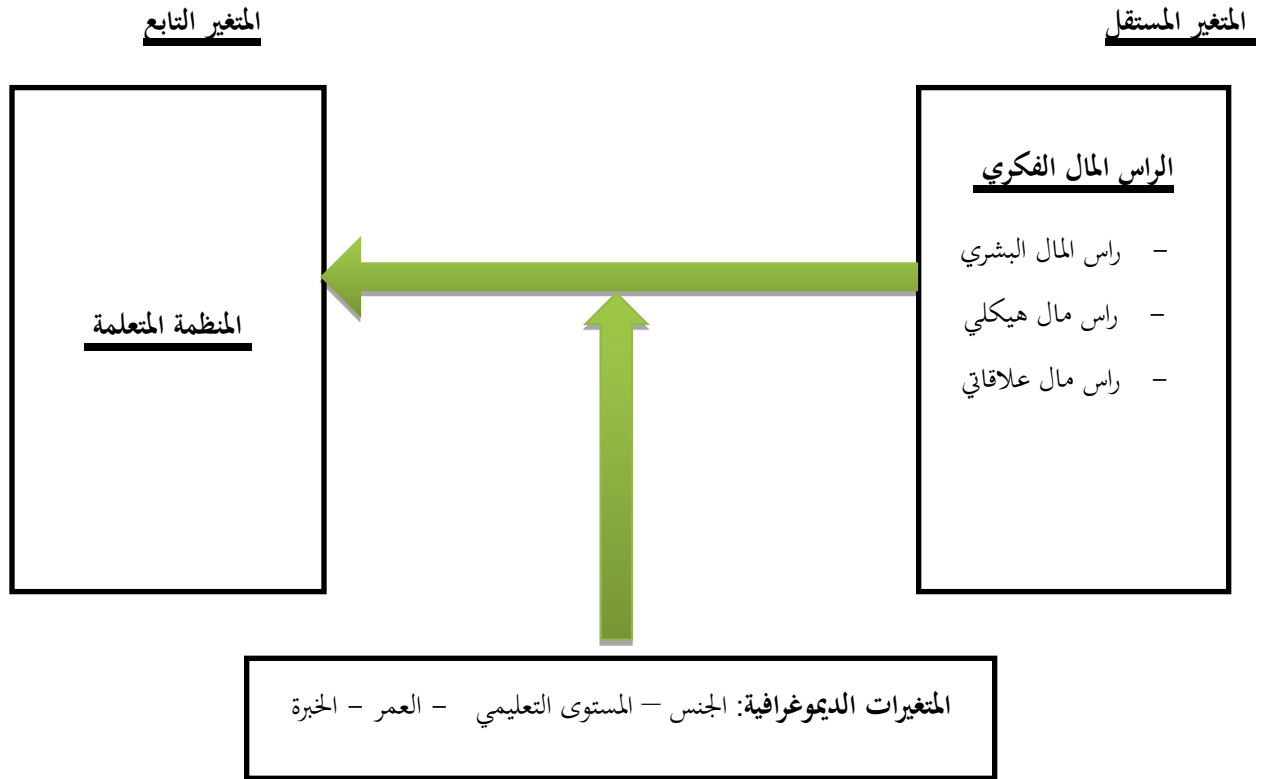
من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين:

الفصل الأول حول الأدبيات النظرية والتطبيقية: بحيث يتضمن المبحث الأول الأدبيات النظرية المنظمة المتعلمة وراس المال الفكري والمبحث الثاني الأدبيات التطبيقية للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري.

أما الفصل الثاني الدراسة الميدانية: فمن خلال المبحث الأول يتعلق بالطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة والمبحث الثاني لعرض ومناقشة نتائج الدراسة.

ز. نموذج الدراسة

الشكل (أ) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من الدراسات السابقة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية

والتطبيقية لراس المال

الفكري والمنظمة المتعلمة.

تمهيد:

تسعى جلاً المؤسسات والمنظمات والكيانات الى التطوير من نفسها حتى تضحي بالنمو والبقاء وتحافظ على التنافسية، حيث توجهت المنظمات من المفهوم القديم والتقليدي إلى ما يعرف بالمنظمات المتعلمة وذلك من اجل الحصول على المعرفة والتعلم المستمر الذي يساعدها على ذلك.

وما يجب تواجهه أيضا لنجاح هذا النوع من المنظمات توفر ما يعرف بالرأس المال الفكري الذي يعتبر من دعائم هذه المنظمات.

من أجل ذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين للتعرف أكثر على الموضوع كالتالي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري

سوف نتطرق في هذا المبحث الى مفاهيم أساسية دول المنظمة المتعلمة وراس المال الفكري.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول المنظمة المتعلمة

نتناول في هذا المطلب أهم المفاهيم الأساسية للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري من خلال معرفة مفهوم المنظمة المتعلمة، أهميتها، وخصائصها.

الفرع الأول: نشأة ومفهوم التعلم التنظيمي

1- نشأة التعليم التنظيمي

الاهتمام بالتعلم قديم قدم الانسان نفسه، ويعد حمورابي أول حاكم في التاريخ اهتدى الى أهمية التعلم حيث أنشأ أول مدرسة في بلاد ما بين النهرين وذلك قبل ألفي عام قبل الميلاد تقريبا، وحدد بعده الفيلسوف الصيني كونفوشيوس (551-479 قبل الميلاد الدعوة لنشر المعرفة حيث قال أن المعرفة هي الطريق الوحيد للتقدم والنجاح الدنيوي والأرضي، كذلك عبر أفلاطون عن أهمية المعرفة من خلال دعوته لإقامة المدينة الفاضلة التي يحكمها الفلاسفة وعشاق المعرفة وقال أنه بدون المعرفة لن يكون الانسان قادرا على معرفة ذاته، وأن حامل المعرفة وحده القادر على فهم عالمه المحيط به والمتمثل بالوجود، ومع مجيء الاسلام، أصبح طلب العلم فريضة على كل المسلمين، وصار العلماء والفقهاء مكلفين بإيصال معرفتهم ونشر علمهم في حلقات المساجد ودور العلم، ويوما بعد يوم تزداد تغيرات العالم وتتنامي معها أهمية التعلم.¹

2- مفهوم التعلم التنظيمي

فمن الناحية اللغوية يشير معجم اللغة العربية المعاصرة على أن العلم هو مجموعة مسائل في موضوع معين اكتسبها الانسان من اكتشاف وترجمة النواميس الموضوعية التي تحكم الأحداث والظواهر"، أما التعلم فهو "اكتساب الشيء، معرفته واتقانه"، وقال رسول الله (صلى الله عليه وسلم) "خيركم من تعلم القرآن وعلمه"²، فمن خلال ما سبق نفهم أن التعلم هو سعي الانسان الذاتي لمعرفة وفهم ظاهرة معينة ومن ثم اتقانها والتحكم بها والعمل على مشاركتها مع الآخرين، أما المدلول اللغوي في الأدبيات الانجلوفونية فيشير قاموس merriam webster إلى التعلم وفق وجهات نظر مختلفة حيث يرى:³

- أن التعلم هو المعرفة أو المهارة المكتسبة عن طريق التعليم أو الدراسة.

¹ شريفي مسعودة، إدارة التغيير التنظيمي ودورها في ترسيخ مبادئ وأسس المنظمة المتعلمة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة الشلف، 2016، ص82

² أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، دار عامل الكتب، ط5، القاهرة، 2008، ص ص 5195-5193

³ Definition of learning, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/learning>, online: 15-05-2018

● التعلم هو تعديل الاتجاهات السلوكية عن طريق التجارب أو الخبرات.

وقبل أن نعرض على مفهوم التعلم التنظيمي وجب الإشارة للمفهوم الاصطلاحي للتعلم، حيث عرف (Lachman) التعلم على أنه "التغيير الدائم نسبيا في السلوك الناجم عن الممارسة والتجربة"¹، حيث يتركز هذا المفهوم على ركيزتين هما الممارسة ويقصد بها التكرار، والتجربة التي يقصد بها التفاعلات السابقة الواعية للفرد ببيئته كما عرف التعلم أيضا بأنه وسيلة مهمة لاكتساب المعرفة من خلال عمليات التمحيص، والتفكير والتحليل للأفكار ونقلها لتصبح معرفة تساعد في اتخاذ القرارات الأكثر عقلانية"².

أما بالنسبة للتعلم التنظيمي، فقد تعددت التعاريف الاصطلاحية المتعلقة به واختلفت باختلاف آراء الباحثين وميادين الدراسة التي استخدم بها، ويعتبر (H.A.Simon) في بداية الخمسينات من القرن الماضي أول من أشار الى مفهوم التعلم وامكانية تأثيره على المنظمات، حيث تطرق بعده العديد من الباحثين لهذه الطريقة الجديدة في العمل مع تركيزهم على الفرد كأساس عملية التعلم، ونجد من بين أهم من ساهموا في تطوير نظرية التعلم التنظيمي الباحثان & Argyris (Schon) وذلك سنة 1978 في كتابهما (Organizational learning) إذ قدما سؤالاً مفاده "هل يجب على المنظمات أن تتعلم؟"، ومنذ ذلك السؤال الاستكشافي بذلت الكثير من الجهود لتعريف وتحديد التعلم في المنظمات واستكشاف أبعاده المختلفة³، ويمكن أن نشير المجموعة من أهم التعاريف المتعلقة بالتعلم التنظيمي وأكثرها شيوعاً وشمولاً من خلال ما يلي:

حيث يعرف Schon & Argyris 1974 التعلم التنظيمي على أنه "العملية التي يمكن من خلالها لأعضاء المنظمة كشف الأخطاء والنقائص وتصحيحها عن طريق تغيير نظرية ونماذج العمل والتصرف لديهم، فالمنظمة تتعلم عندما تكتسب المعلومات بجميع أشكالها، ومهما كانت الوسيلة المستعملة (المعارف، الفهم، المعرفة العملية، التقنيات والممارسات)"⁴

¹ Sheldon Lachman, **Learning is a process: Toward an improved definition of learning**, The journal of Psychology, 131(5), 1997, p477.

² جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة والمعلومات، كنوز المعرفة، عمان، 2010، ص8

³ سوزان صالح دروزة وآخرون، تقييم أثر التعلم التنظيمي على عناصر ثقافة الجودة في منظمات العمال، المجلة الأردنية في ادارة الاعمال، الأردن، المجلد 10، العدد 4، 2014، ص647

⁴ Chris Argyris, Donald Schon, **Apprentissage organisationnel** : Théorie, Méthode, Pratique, De Boeck, Paris, 2002, p24.

كما يعرف (March & Levitt, 1988) عملية التعلم التنظيمي على أنها "العملية التي تقوم من خلالها المنظمة بترميز تجاربها وتدخلاتها التي قامت بها في الماضي وتحويلها إلى عمل يومي روتيني".¹

ويعرف (Dixon, 1992) التعلم التنظيمي بأنه "العملية التي بموجبها يحدث التعلم في المنظمات من خلال إنشاء وتبادل ونشر، وتخزين واسترجاع المعلومات لزيادة وتعزيز الكفاءات التنظيمية".²

أما (Nevis et al, 1995) فقد عرف التعلم التنظيمي بأنه "مجموعة القدرات أو العمليات التي تتم داخل المنظمة للحفاظ على الأداء أو تحسينه استناداً إلى التجربة".³

ويرى (Koenig, 2006, Gerard) بأن التعلم التنظيمي هو "ظاهرة جماعية لاكتساب وتطوير الكفاءات بشكل أكثر عمقا وباستمرارية، من أجل تعديل تسيير أوضاع المنظمة والعاملين بها".⁴

ويعرف (Shermerhorn et al, 2006) عملية التعلم التنظيمي بأنها "عملية اكتساب المعارف واستخدام المعلومات التي تمكن المنظمة وأعضائها من التكيف مع البيئة المتغيرة باستمرار".⁵

كما يرى (Zeinali & Shahin, 2010) أن التعلم التنظيمي يشير إلى تطوير معارف ورؤى جديدة مستمدة من التجارب المشتركة من الأفراد العاملين داخل المنظمة ولديه القدرة على التأثير على السلوكيات وتحسين قدرات الشركة".⁶

في حين يشير (Wageeh Nafi, 2018) إلى أن التعلم التنظيمي هو "عملية التفاعل بين المنظمة وأعضائها، مما يؤدي إلى تطوير قدرات الأفراد العاملين وتعزيز الموقف التنافسي للمنظمة والتكيف مع بيئتها".⁷

وبالتالي ووفق ما ورد من تعاريف ذات اتجاهات وخصائص مختلفة يمكن تعريف التعلم التنظيمي بأنه "العملية النظامية المستمرة التي تساعد الأفراد على التحكم الأمثل في نظم العمل وقدرتهم على التعامل مع المشكلات

¹ Charlotte Fillol, **Apprentissage organisationnel et le contexte organisationnel**, 15ème Conférence Internationale de management stratégique, Genève, 13-16 Juin 2006, p05

² Patricia Lau et al, **Learning organization, organizational culture, and affective commitment in Malaysia**, Human Resource Development International, 2016, p04

³ Vincent cho, **A study of the Impact of organizational learning on information system effectiveness**, International Journal of Business and Information, Vol2, No.1, 2007, p128.

⁴ 4 Gérard Koenig, **L'apprentissage organisationnel: repérage des lieux**, Revue Française de Gestion, No.160, 2006, p297.

⁵ John Shermerhorn et al, **Comportement humain et organization**, ERPI, 3eme éd, Québec, 2006, p80.

⁶ Arash Shahin, Zahra Zeinali, **Developing a relationship matrix for organizational learning and innovativeness**, International Journal of business and management, Vol.5, No.7, 2010, p189.

⁷ 7 Wageeh Nafei, **Organizational success as a mediating variable of the relationship between organizational learning and organizational excellence**, International Journal of Business and management, Vol.13, No.1, 2018, p245

الفرع الثاني: مفهوم المنظمة المتعلمة

1-تعريف المنظمة المتعلمة

يعتبر مفهوم المنظمة المتعلمة من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر، حيث يشير الى نوع معين من المنظمات التي تشجع التعلم وتوسع إليه، وقد ظهر هذا المصطلح في نهاية التسعينات من القرن الماضي مسميات متعددة مثل المنظمات المفكرة (Thinking organization) والمنظمات العارفة (Knowing organization)، وكلها تعبر عن مفهوم إداري يهتم بالتعلم كمقوم أساسي للمنظمة التي تريد التسلح بروح المبادرة والقدرة على التكيف والمرونة في أداء المهام¹، ويعتبر (Peter Senge) من بين أهم الباحثين في مجال التعلم التنظيمي، فقد أعطى واحد من أهم وأكثر التعاريف شمولاً للمنظمة المتعلمة من خلال كتابه الصادر سنة 1990 تحت عنوان (The fifth discipline) حيث يرى بأن المنظمة المتعلمة. "المنظمة التي يسعى الأفراد فيها وباستمرار الى تطوير قدراتهم لتحقيق النتائج التي يرغبون في الوصول إليها وهي المنظمة التي تنشئ نماذج تفكير حديثة وشاملة ويطلق فيها العنان للطموحات الجماعية"²، هذا ووجد الباحثون صعوبة في الوصول الى مفهوم محدد وموحد حول المنظمة المتعلمة واختلفت آراءهم وتعريفهم باختلاف توجهاتهم البحثية، حيث عرفها (Peller et al، 1991) بأنها "منظمة تسهل تعلم جميع أعضائها وتحول نفسها باستمرار من أجل تحقيق أهدافها الاستراتيجية"³

ويتصور (Mills Friesen 1992) نمط المنظمة المتعلمة بأنها "المنظمة التعليمية القادرة على تحمل الابتكار الداخلي المستمر أو "التعلم"، لتحقيق الأهداف الفورية لتحسين الجودة، وتعزيز العلاقات. مع العملاء أو الموردين، أو تنفيذ استراتيجية العمل بفعالية أكبر، والهدف النهائي المتمثل في الحفاظ على الربحية واستدامتها"⁴.

كما ظهرت اتجاهات أخرى ترى أن المنظمة المتعلمة تركز أساساً على عمليات المعرفة، حيث يرى (Garvin، 1993) المنظمة المتعلمة بأنها "المنظمة الماهرة في خلق، واكتساب ونقل المعرفة، وتعديل سلوكها الجديدة". لتعكس معارف ورؤى جديدة.⁵

كما يشاطره (Marquart 1996) نفس الاتجاه على أن المنظمة المتعلمة "المنظمة هي التي تتعلم بشكل جدي وجماعي،

¹ احمد قهوجي، دور أبعاد المنظمة المتعلمة في تحسين أداء العاملين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات، المجلد 6 العدد 6، 2014 ص 1913

² Peter Senge, the fifth discipline, the art and practice of the learning organization, Doubleday, New York, 1990, p2

³ Jyotsna Bhatnagar, Predictors of organizational commitment in India, International journal of human resource management, No.18, 2007, p17-90

⁴ Mills d, Friesen b, The learning organization, European Management Journal, Vol10, No.2, 1992, p146

⁵ David Garvin, Building a learning organization, Harvard Business Review, 1993, p80

وتحول نفسها باستمرار وبشكل أفضل لاستقطاب وإدارة واستخدام المعرفة للنجاح التنظيمي"¹

2- أهمية بناء المنظمة المتعلمة:

تبرز أهمية بناء وتبني مفهوم المنظمة المتعلمة من خلال النقاط من التي أبرزها (Marquardt) كما يلي:²

. التنبؤ والتكيف الجيد وبشكل أسرع مع التغيرات البيئية المختلفة؛

جعل المنظمة أكثر كفاءة في التعلم من المنافسين والحلفاء ما يمنحها أسبقية تنافسية عليهم، ويسمح لها بتسريع وتيرة تطوير المنتجات العمليات، والخدمات الجديدة؛

- تسريع وتيرة نقل المعرفة من طرف الى طرف آخر (أفراد، أقسام... داخل المنظمة؛

- جعل المنظمة تتعلم وتستفيد بشكل أكثر كفاءة من أخطاءها وتجاربها السابقة، وتعظيم الاستفادة من القدرات الافراد العاملين في جميع المستويات التنظيمية؛

- اختصار الوقت اللازمة لتنفيذ التغييرات الاستراتيجية، وتحفيز التحسين المستمر في جميع مجالات (اجزاء) المنظمة

- المنظمات التي تتعلم بشكل أسرع سوف تكون قادرة على التكيف بشكل أسرع وهو ما يسمح لها بتحقيق مزايا استراتيجية هامة.

3- خصائص المنظمة المتعلمة:

تتميز المنظمة المتعلمة عن غيرها من المنظمات التقليدية بمجموعة من الخصائص يمكن ابرازها كالتالي:³

- لها قدرة كبيرة على التغيير من خلال الحصول على المعرفة، واستخدام التكنولوجيا الحديثة، ومشاركة المعرفة لأن الافكار يكون لها تأثير أكبر عندما يتم مشاركتها وكلما حصل الافراد على معارف أكثر كلما زادت مرونتهم في التعامل مع البيئة المتغيرة، فتتم ترجمة المعرفة الى طرق جديدة في السلوك؛

- التعلم من الخبرات السابقة ومراجعة الماضي بنجاحاته وفشله والتعلم من الآخرين والاستفادة من الممارسات أينما كانت والبحث المستمر عن المعرفة الجديدة؛

- المنظمة الساعية للتعلم تبني حول الافراد معرفتهم ومهاراتهم وقدراتهم على الابداع والابتكار واعتبارهم القلب النابض للمنظمة؛

¹ Anik Yuesti, Ketut Sumantra, **Empowerment on the Knowledge and learning organization for community development**, Scientific Research journal, Vol5, No.11, 2017, p97

² Michael Marquardt, **Building the learning organization**, McGraw-Hill, USA, 1996, p03.

³ طه مداني طويهر، دور التمكين العاملين في بناء مقومات المنظمة المتعلمة، أطروحة دكتوراة، غير منشورة، جامعة ورقلة، 2019، ص 54

- تنظر للخطأ كمصدر للبيانات يمكن من خلاله الوصول الى تحديد أفضل لاحتياجات الزبائن والبيئة.
- في منظمة التعلم تتدفق المعلومات بسلسلة على جميع مستويات المنظمة وتتم عملية التعلم بشكل متزامن وفي الوقت ذاته بين مختلف - مستويات التعلم المتمثلة في التعلم الفردي الفرقي بين الفرقي، والتنظيمي؛
- بفضل عملية التدريب المستمر والتفويض التي يخضع لها الافراد العاملين تتكون لديهم الرغبة لخلق فرق عمل والدافع للتفاعل والنقاش الجماعي الامر الذي يحسن من معلوماتهم وقدراتهم؛
- منظمة التعلم لديها رؤى واضحة وتوافقية حول مستقبل، ونمو المنظمة والموظفين فيها".

المطلب الثاني: راس المال الفكري

الفرع الأول: مفهوم راس المال الفكري

يعد رأس المال الفكري من وجهة نظر الباحثين دالة لخلق القيمة واحد الاركان الرئيسية في تطور أعمال المنظمات فضلا عن كونه أداة لتقييم أعمالها وخدماتها، ولأهمية هذا منذ ظهوره حتى الآن تناوله الكتاب هذا المفهوم. والباحثين بشيء من التفصيل ونتيجة لذلك ظهرت عدة تعريفات له يمكن سرد أهمها فيما يلي:

عرفه كل من سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس على أنه: "الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات وكذلك الماكينات التي تجسدها والممكن استخدامها لخلق الثروة". ويشير هذا التعريف إلى أن رأس المال الفكري هو المعرفة (المهارات الخبرات والتعليم المتراكم في العنصر البشري) التي يمكن تحويلها إلى قيمة.¹

يعرف ستewart رأس المال الفكري عل أنه: "يتمثل في المعرفة والمعلومات وحقوق الملكية الفكرية والخبرات التي يمكن توظيفها لا نتاج الثروة وتدعيم القدرات التنافسية للمنظمة".²

وحسب العنزي فإن رأس المال الفكري هو: المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة ويعد الفكر الذي يكمن في ذهن الأفراد، لا يمكن لمسه ولا رؤيته أو قياسه او تقدير ثمنه".³

وقد عرفته شركة التامين السويدية سكانديا (skandia) على أنه: امتلاك المعرفة والتجارب التطبيقية التكنولوجية التنظيمية،

¹ اسعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس ، راس المال الفكري، دار غيداء للنشر عمان الأردن، الطبعة الأولى 2015، ص 59

² Thomas A Stewart intellectual capital: the new wealth of organisatio london nicholasbreatly publishing. 1997. p6

³ سعد العنزي، الرأسمال الفكري، الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرون، مقال منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد الثامن، العدد

الخامس والعشرون، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة العراق، 2001، ص 10

علاقات العملاء والمهارات المهنية¹.

الفرع الثاني: أهمية راس المال الفكري

يعتقد الباحثين ان من أهم نتائج ثورة العلم والتقنية هي ارتفاع الأهمية النسبية للأصول غير المادية

إذ أصبحت تمثل النسب الأكبر في أصول المنظمات ويمكن سرد أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية:

- يعد رأس المال الفكري مصدرا لتوليد الثروة في المنظمة والأفراد، إذ يشير (quinn) من مدرسة (tic) للأعمال ان ثلاثة ارباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة ويضاف إلى ذلك ان الأفراد من حملة الشهادات العليا لهم دخل يزيد بنسبة 130 بالمائة عن اقرانهم الذين لم يكملوا دراستهم العليا².

- يمثل ميزة تنافسية للمنظمة لأن منظمات اليوم تتنافس على اساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديها.

- يعد أهم مصادر الثروة للمنظمات والاهتمام به يعد قضية حتمية تفرضها طبيعة التحدي العلمي والتكنولوجي المعاصر³.

- أهميته لأي منظمة بأنه يمثل الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية لتلك المنظمة.

- يمثل المعرفة للقوى العاملة والتعاون والتعلم بين الشركة وعملائها والخبرة داخل المنظمة بالإضافة إلى حقوق الملكية الفكرية - براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق التأليف والنشر⁴.

- كما تأتي أهمية رأس المال الفكري من كونه أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين في ظل اقتصاد يطلق عليه الاقتصاد المعرفي يمثل قوى علمية (forces scientific) قادرة على ادخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم فضلا عن ابتكاراتهم المتلاحقة⁵

¹ Mohammad Rahmani Karchegani Saudah Sofian Salmiah Mohd Amin. **THE RELATIONSHIP BETWEEN INTELLECTUAL CAPITAL AND INNOVATION: A REVIEW**. Universiti Teknologi Malaysia. International Journal of Business and Management Studies 2013 P 563

² سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، مرجع سابق، ص63

³ حمود علي الروسان، محمود علي العجلوني، اثر راس المال الفكري في الابداع في المصارف الاردنية، مقال من مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني 2010، ص44

⁴ عاطف العدوان، سحر سليمان، راس المال الفكري ودوره في تحقيق الابداع المنظمي، دراسة ميدانية في شركات التأمين الاردنية مقال من مجلة العلوم الادارية الجامعة الاردنية المجلد 39، العدد الثاني 2012، ص 142.

⁵ عادل حرحوش المرعجي، احمد علي صالح، راس المال الفكري طرق قياسه واساليب المحافظة عليه المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات، الاردن 2013، ص 20.

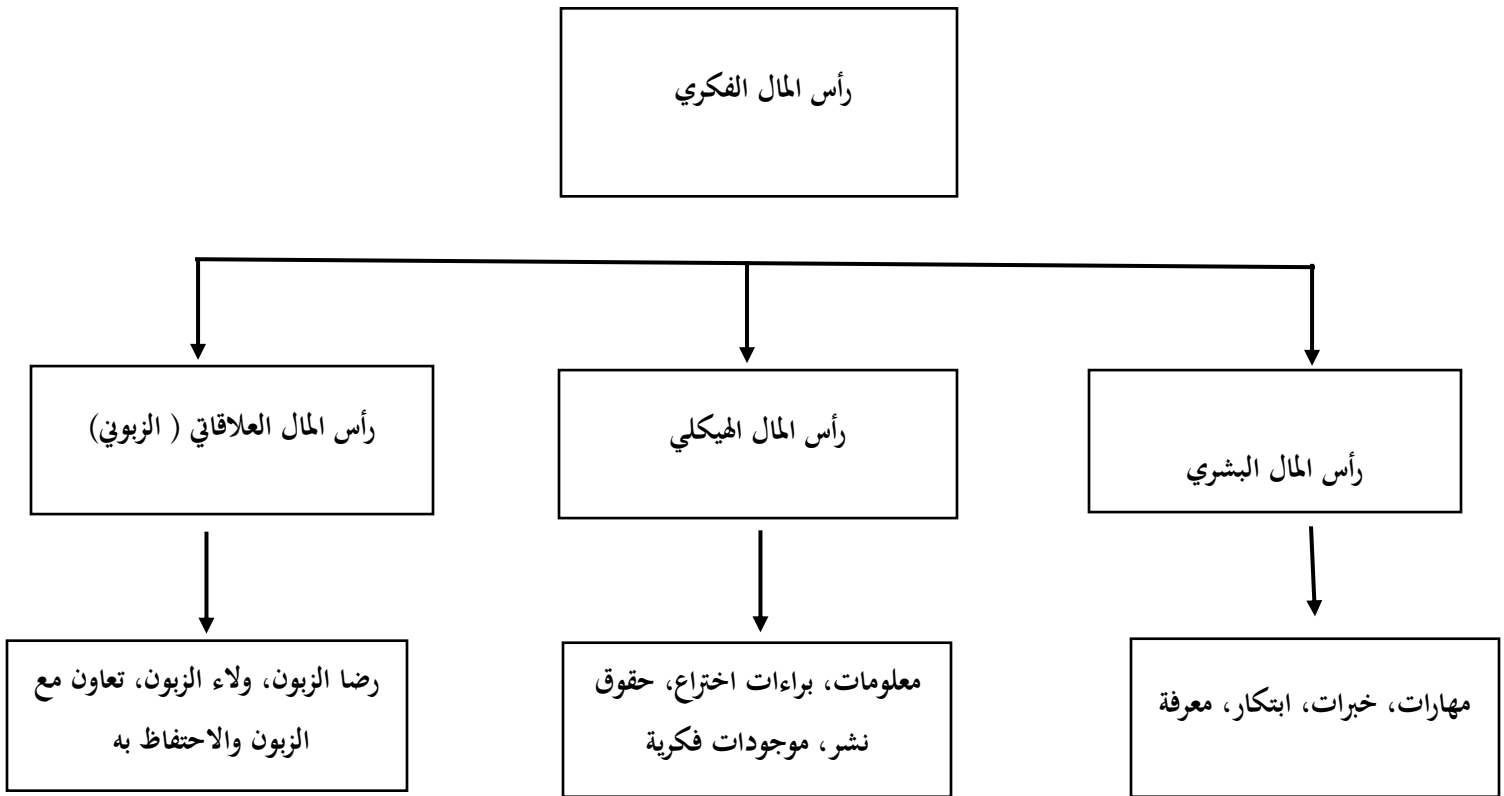
الفرع الثالث: أبعاد رأس المال الفكري:

وهناك من يطلق عليها مكونات رأس المال الفكري ومنهم من يسميها عناصر أو تصنيفات، ولقد تعددت واختلفت هذه الأبعاد أو التصنيفات نتيجة كثرة تداول مصطلح رأس المال الفكري من قبل الباحثين والأكاديميين ويعتبر تصنيف ستوارت (stewart) من أكثر التصنيفات انتشارا وتداولاً حيث انه يقسم رأس المال الفكري الى ثلاث ابعاد هي:

رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العقلائي أو ما يطلق عليه رأس المال الزبائني.¹

الشكل الموالي يوضح هذا التصنيف:

الشكل رقم (1-1): أبعاد الرأس المال الفكري



المصدر: حسين عجلان، استراتيجيات المعرفة في المنظمات الأعمال اثرها لنشر والتوزيع الأردن، 2008، 133

¹ قوبع خيرة، اثر راس المال الفكري في الابداع التنظيمي، أطروحة الدكتوراه تسيير موارد بشرية، غير منشورة، جامعة ابي بكر بالقايد تلمسان، 2017، ص67

أولاً - رأس المال البشري

ظهرت نظرية رأس المال البشري مع نهاية الستينيات وبداية السبعينيات وأول من استخدم هذه العبارة هو الاقتصادي مينسر جاكوب mincer jaob في مقال نشره سنة 1958 لكن الظهور الحقيقي كان من خلال مقال " الاستثمار في رأس المال البشري الذي نشره الاقتصادي تيودور شولتر schultz theodore سنة 1961 بحسب هذه النظرية تعد الموارد البشرية بمثابة رأس مال لها نفس أهمية الموارد المادية الأخرى وتسير بنفس المبادئ، والاستثمار في العنصر البشري هو كل إنفاق استثماري على التربية والتعليم يؤدي إلى زيادة إنتاجية الفرد.¹

يعتبر رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري والعنصر المؤثر بالدرجة الأولى على الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة، لصعوبة تقليده من قبل المنافسين بالإضافة إلى اعتباره أهم عناصر الإبداع والابتكار والتنمية، لهذا تعتبر (brooking) رأس المال البشري بمثابة الاصول التي تضم الخبرة الجماعية، الإبداع، القدرة على حل المشكلات القيادة والمهارات التنظيمية والإدارية التي يجسدها الموظفون في المؤسسة.²

يمكننا القول من خلال التعاريف السابقة ان رأس المال البشري هو الركيزة الأساسية لرأس المال الفكري هو المتمثل في الكفاءات البشرية لدى المنظمة والتي تعتمد عليها لتحقيق الميزة التنافسية.

ثانياً- رأس المال الهيكلي:

يتمثل بالمعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة (قدرات المنظمة التنظيمية) وهو ما يبقى في الشركة بعد اطفاء اصولها في نهاية العمل.³

يتم أيضا تعريف رأس المال الهيكلي بأنه المعرفة التي تبقى داخل الشركة، وتشمل الأنظمة والاجراءات التنظيمية الروتينية الثقافات وقواعد البيانات المرونة التنظيمية خدمة الوثائق وجود مركز المعرفة والاستخدام لتكنولوجيا المعلومات وقدرة التعلم التنظيمي، بعض ما سبق ذكره قد يكون محمي قانونيا وبالتالي يصبح حقوق ملكية فكرية مملوكة قانونا للمنظمة.⁴

¹ سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، مرجع سبق ذكره ص 59

² إيمان هرموش، صبري مقبح، اثر راس المال الفكري على تنمية الابداع في المؤسسة الاقتصادية، دراسة من مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية 2019 مجلد 05 العدد الاول ص 49

³ بن ثامر كلثوم، فراحتية العيد، الاستثمار في راس المال البشري واثره على ادارة الابداع في المنظمات المتعلمة، ملتقى دولي حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011

⁴ understanding corporate value: managing and reporting intellectual capital coranfield university school of management *p6 https://www.cimaglobal.com/Documents/ImportedDocuments/tech_techrep_understanding_corporate_value_2003.pdf

(13:39/2020/01/24)

يمكن القول إذن أن رأس المال الهيكلي هو عبارة عن الأصول والاساليب والإجراءات الادارية التي تقوم عليها المنظمة لإجراء انشطتها.

ثالثا- رأس المال العلاقتي (الزبوني)

ويسمى أيضا رأس المال الارتباطي ورأس مال العملاء، وهو يشير إلى علاقات المنظمة أو شبكة المتعاملين معها، ورضاهم عن المنظمة وولائهم لها ويشمل معرفة قنوات السوق وعلاقات العملاء والموردين والمجمعات وشركاء الصناعة والفهم السليم لأثار السياسة العامة للحكومة.¹

كما يعرف رأس المال العلاقتي بأنه يشمل القيمة الواردة في علاقات المنظمة مع العملاء والموردين والمستثمرين وقنوات التوزيع.²

يشير إلى علاقات المنظمة وارتباطاتها وكذلك رضا الزبائن وولائهم للمنظمة وهو يشمل المعرفة بقنوات السوق والعلاقات مع الزبائن والموردين والاتحادات الصناعية.³

يمكننا إذن تلخيص مفهوم رأس المال العلاقتي في انه تلك القيمة التي كونتها المنظمة من خلال علاقاتها مع متعمليها الاقتصاديين والتي تعمل على المحافظة عليها وتطويرها

¹ ali talip akpinerali akdemir intellectual capital. kocaeli university turkey ، p336

² sandra rodrigus bailoa-intellectual capital:the strategic resours of organizations the matopolska scool of economics in tarnow research papers collection vol.36-iss.4 december2017

³ سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، مرجع سبق ذكره، ص 173.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري

نتطرق في هذا المبحث إلى الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع المنظمة المتعلمة وراس المال الفكري وذلك في المطلب الأول أما في المطلب الثاني فسيتم المقارنة بين الدراسة الحالية والسابقة ومجال الاستفادة منها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

1-دراسة فراس عبد القادر ال عبد الله، (2022)، دور المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق ابعاد المنظمة المتعلمة ومستوى التميز المؤسسي في كلية السلام الجامعة الاهلية التي تقع في العاصمة بغداد والكشف عن طبيعة العلاقة بين تطبيق ابعاد المنظمة المتعلمة والتميز المؤسسي، اضافة الى تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول ابعاد المنظمة المتعلمة المؤثرة في التميز المؤسسي، ومحاولة الخروج بتوصيات من أجل تحسين مستوى اداء هذه الجامعة بما يساهم في تحقيق الاهداف المرجوة من هذه المؤسسة التي تهدف الى خدمة الوطن والمواطن.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ان مستوى تطبيق ابعاد المنظمة المتعلمة ومستوى التميز المؤسسي كان بدرجة(متوسطة)، مع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد المنظمة المتعلمة والتميز المؤسسي، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول ابعاد المنظمة المتعلمة المؤثرة في التميز المؤسسي تعزى لكل من المتغيرات (سنوات الخدمة، العمر، والمؤهل العلمي)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرين الجنس، والحالة الاجتماعية)، وقد أوصت الدراسة بدعم ممارسة التطوير الذاتي للموظفين بما ينعكس على مستوى التعليم وزيادة الدورات التدريبية في مجال التعلم الجماعي، والاهتمام بالأبداع والابتكار في انجاز الأعمال، وإعادة النظر في الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية، إضافة الى الاهتمام بالخدمات العامة والبنى التحتية للكلية.

2-دراسة طه مداني طويهير، (2019)، دور تمكين العاملين في تبني مقومات المنظمة المتعلمة تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور تمكين العاملين في تبني مقومات المنظمة المتعلمة لدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية عموما ومؤسسة اتصالات الجزائر على وجه الخصوص، حيث تم الاعتماد في سبيل تحقيق أهداف هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وذلك من خلال إعداد وتطوير استبانة تم توزيعها على عينة من العاملين بلغ قوامها 167 مفردة ينتمون الى مختلف المستويات التنظيمية وينشطون على مستوى فروع المؤسسة بكل من ولاية ورقلة، الأغواط، وغرداية، وتم الاعتماد في تحليل البيانات المحصل عليها على البرنامج الاحصائي (SPSS)، هذا وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التمكين النفسي والهيكلية مجتمعة في تبني مقومات المنظمة المتعلمة لدى المؤسسة محل الدراسة، إضافة لعدم وجود فروقات معنوية في إدراك أفراد العينة لواقع التمكين الإداري، ومستوى مقومات المنظمة المتعلمة، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية باستثناء متغير سنوات الخدمة (الخبرة)، وخلصت الدراسة لتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات والتي من شأنها ترسيخ التمكين وتعزيز مفهوم المنظمة المتعلمة كضرورة تعزيز الجوانب النفسية والمعنوية للعاملين عبر إتاحة وتنظيم فرص الترقية والتدريب أمام الجميع.

3- دراسة دريالي سهام، (2018) بعنوان : تطوير رأس مال الفكري كمدخل أساسي لبناء منظمة متعلمة ،

دراسة ميدانية على المستشفيات العمومية الجزائرية

، هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى مساهمة رأس المال الفكري في بناء المنظمة المتعلمة لدى عينة من المستشفيات العمومية الجزائرية، حيث اعتمدت الباحثة على تصميم استبيان كأداة لجمع بيانات من عينة الدراسة، وقد استهدفت عينة قصديه مكونة من 770 عامل، ولاختيار الفرضيات المطروحة تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

بينت نتائج الإحصاء الوصفي توفر المستشفيات العمومية على إدراك لمفهوم رأس مال الفكري من خلال تصوراتهم حول عبارات هذا المفهوم ولكن مستوى الإدراك لم يرق إلى مكانة المستشفيات العمومية كمنظمات تلعب المعرفة فيها دورا مهما؛ تبين أن المستشفيات العمومية بحاجة إلى إصلاح يتماشى والتطور في معطيات الخدمة الصحية، فهي في خصائص إلى تطوير رأس مال بشري من خلال إيلائه بالاهتمام المادي والمعنوي والعلمي، وهي بحاجة لامتلاك رأس مال هيكلية يرتقي بجودة الخدمة الصحية إلى المستوى المعايير العالمية، وهي تفتقر إلى تطوير رأس مال العلاقات يتجاوز مجرد تقديم الخدمة للمريض إلى بناء علاقات معه ومع الأطراف الفاعلين في محيطها من جمعيات المرضى وجامعات ومعاهد وموردين وحتى مستشفيات أخرى محلية أو دولية.

4-دراسة ميسون علي عبد الهادي (2017)، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية

على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA في قطاع غزة، حاولت الباحثة الإجابة على الإشكالية التالية" ماهو دور رأس المال الفكري في جودة الأداء المؤسسي من وجهة نظر العاملين في برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين في قطاع غزة"، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توافر مكونات رأس المال الفكري في البرنامج بلغ درجة كبيرة؛

- توافر معايير جودة الأداء المؤسسي في البرنامج بلغ درجة كبيرة،

- وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم في الأونروا في قطاع غزة. جودة الأداء المؤسسي في البرنامج تتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (رأس المال الهيكلية، رأس المال البشري، رأس المال العلائقي).

5- دراسة بوفاس الشريف، (2017)، رأس المال الفكري في المنظمة المتعلمة وآليات بنائه وطرق قياسه، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء حول آليات بناء وقياس رأس المال الفكري لدى المنظمات المتعلمة حالة جامعة سوق أهراس، أين يعد رأس المال الفكري أهم وأثمن أصول المنظمات وخصوصا المنظمات المتعلمة باعتبارها مصدرا أساسيا لاستقطاب وصناعة رأس المال الفكري، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج مفادها أن الجامعة تسعى جاهدة إلى بناء رأس المال الفكري من خلال الجمع بين رأس المال البشري والهيكلية والعلائقي لكنها لم تصل بعد إلى تكوين قاعدة متميزة من الأصول الفكرية والمعرفية، كما تسعى أيضا إلى تطوير آليات ومؤشرات متنوعة لقياس وتشخيص رأس المال الفكري بما يساهم في دعم العملية التعليمية وخلق القيمة.

6- دراسة فرحاتي لويذة (2016) دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، دراسة حالة شركة الاسمنت عين التونة باتنة- حاولت الباحثة الإجابة على الإشكالية التالية كيف يمكن لرأس المال الفكري المساهمة في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاسمنت عين التونة باتنة " وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعادها الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة؛ - وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية للشركة محل الدراسة؛ - الفرق بين القيمة الاسمية للمنظمة والقيمة الدفترية لها يتمثل في رأس المال الفكري الذي تحوز عليه، وهو مصدر التفوق التنافسي والميزة التنافسية لها.

7- دراسة عفاف السيد بدوي عبد الحميد (2012)، رؤية إستراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر رأس المال الفكري ومدى الاهتمام به في شركات الاتصالات والتعرف على دوره في تنمية القدرات الإبداعية في هذه الشركات ومن ثم تحقيق قيمة مضافة وتحقيق الميزة التنافسية لها وتوصلت إلى أن أبعاد رأس المال الفكري التنشيط والمحافظة، والاهتمام) تميزت بأنها ذات تأثير إيجابي في تحقيق الميزة التنافسية لدى الشركة محل الدراسة.

8-دراسة علاء ياسر حمدي خضير (2015)، نموذج الخصائص الوظيفية وعلاقته بالمنظمة المتعلمة هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين نموذج الخصائص الوظيفية والمنظمة المتعلمة وذلك على مستوى شركة الاتصالات الفلسطينية الخلوية "جوال" من وجهة نظر الافراد العاملين فيها، ووفقا لنموذج يرى في المنظمة المتعلمة كمتغير تابع أما المتغير المستقل فتمثل في الخصائص الوظيفية الذي تناوله الباحث وفق نموذج (Oldham& Hackman، 1975) والذي شكل فيما مضى القاعدة الأساسية لنظرية التمكين النفسي، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة أساسية للدراسة، فبعد توزيعها على أفراد عينة الدراسة تم استرجاع ما مجموعه 215 استبانة صالحة للتحليل، وقد خلصت الدراسة لتقديم جملة من النتائج يمكن إبراز أهمها كما يلي:

وجود درجة مرتفعة من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على المجال المتعلق بالمنظمة المتعلمة، بوزن نسبي قدره (77.36%)، وهو نفس ما ينطبق على المجال المتعلق بالخصائص الوظيفية إذ كانت درجة الموافقة مرتفعة وقدر الوزن النسبي ب(9677.22) وهو ما يشير الى أن المؤسسة تعطي اهتماما كبيرا محتوى وظائفها وبكيفية الاستغلال الأمثل لمهارات الوظيفية لموظفيها، بحيث شكل بعد "أهمية الوظيفة" البعد الأكثر توافرا بالمؤسسة، ثم "تنوع مهارات الوظيفة"، ثم "التغذية الراجعة"، ثم "استقلالية العمل"، في حين جاء بعد "وضوح الوظيفة" في المرتبة الاخيرة، كما توصلت الدراسة الى التأكيد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نموذج الخصائص الوظيفية والمنظمة المتعلمة لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

المتثلة كما بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة للمنظمة المتعلمة تعزى للمتغيرات المتعلقة بالعمر، وسنوات الخبرة"، في حيث لم تسجل أي فروقات تخص باقي المتغيرات في "الجنس، المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي"، وهو نفس ما ينطبق بالنسبة لمتغير الخصائص الوظيفية، أي أن العاملين ذوي عامل السن وسنوات الخدمة الأكبر، هم من يمتلكون الوظائف ذات الأهمية الأكبر، وأكثر من استغلت مهاراتهم على اكمل وجه مما سمح لهم بالتحكم في العديد من المواقف والتعلم منها وافادة المؤسسة بها

9-دراسة محمد راتول (2011) ، الاستثمار في الرأس المال الفكري وأساليب قياس كفاءته، هدفت الدراسة إلى التعرف على أشكال رأس المال الفكري وأساليب تقييمه وقياس كفاءته، وتوصلت إلى أن تفوق العقول البشرية من خلال ما تنتجه من ابتكارات وإبداعات وتحسينات على الآلات والمعدات و إسهامها في نمو القيمة الصناعية والتنافسية للمنظمة، قد جعل تنظيم الكشوفات المالية الذي ينظر إلى نفقات رأس المال الفكري كمصروفات فقط أمرا غير مقبول، بل يجب بناؤه على أسس معاصرة تتناسب والتطور الحاصل للنظرة إلى العاملين كرأس مال بشري استراتيجي.

الفرع الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

1- دراسة ليونال اسكافر، نجلاء بوعبد الله سلمى دماك عبادي (2018) **limpact du capital**

Angulaire intellectuel sur la perfomance des entreprises Le cad des pays brics

تأثير رأس المال الفكري على الأداء المنظمي دراسة حالة شركات من بلدان البريكس البرازيل، روسيا، الهند، الصين، جنوب إفريقيا).

مقالة أرشيف متعدد الاختصاصات في فرنسا للبحوث الجامعية والعلمية الهدف من الدراسة هو دراسة أثر رأس المال الفكري على الأداء الاقتصادي، المالي وبورصة المؤسسات العمومية في البرازيل، الهند، روسيا، الصين، جنوب إفريقيا تم استخدام البحوث الوصفية والوثائقية والكمية لتصوير مجموعة من الشركات لمختلف قطاعات الأنشطة، تم تحليل البيانات باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لتفسير العائد على الأصول العائد على رأس المال المستثمر، رسملة السوق لتقييم فرضيات البحث، كان التحليل الخطي المتعدد للمتغيرات تستخدم لـ 1090 ملاحظات خلال الفترة من 2010 إلى 2014 خلال الفترة التي تم تحليلها، تشير النتائج إلى وجود العديد من العلاقات ذات الدلالة الإحصائية بين المتغير التابع والمستقل، مما يدل على تأثير رأس المال الفكري على الأداء المالي والاقتصادي لمؤسسات من بلدان بريكس.

2-دراسة **Suntaya Dararat, Teera Taechamaneesti (2014):**

Organization development towar learning organization in a private University'

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى توفر خصائص منظمات التعلم، ومن ثم تحديد العوامل التي تسمح للمؤسسة محل الدراسة المتمثلة في جامعة (Rangsit) الخاصة التايلندية من الوصول لتبني أسس ومكونات المنظمات المتعلمة، حيث ارتكزت هذه الدراسة على الخمسة جوانب من الأنظمة الفرعية للمنظمة المتعلمة ومستوحاة من نظرية (Michael Marquardt)، والمتمثلة في التعلم التنظيم الأفراد، المعرفة، والتكنولوجيا حيث شملت الدراسة مختلف الكليات وركزت على جمع وجهات نظر كل من هيئات التدريس والموظفين الإداريين حيث بلغت عينة الدراسة 200 مفردة، شكل الطاقم الاكاديمي منها ما نسبته 61% وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، تمت صياغة أسئلة المقابلات التي تم اجراءها مع أربعة من كبار المسؤولين التنفيذيين بالجامعة وذلك لتدعيم النتائج النهائية المتوصل إليها بالدراسة، وقد خلصت الدراسة بناءً على ذلك لتقديم جملة من النتائج، يبرز أهمها كما يلي:

تتمتع المؤسسة محل الدراسة بدرجة عالية من خصائص المنظمة المتعلمة، حيث سجل مستوى عال لكافة الأنظمة الفرعية حسب النموذج المعتمد، حيث جاء بعد "التعلم" كأهم الأبعاد أهمية وتوفرا حسب آراء العينة المدروسة وذلك بواقع 3.85 ليليه بعد التكنولوجيا" بـ 3.81، ثم "الافراد، 3.77، ثم "التنظيم" بـ 3.75 وأخيرا بعد "المعرفة" بـ 3.73، كما

توصلت الدراسة لتحديد ثلاثة عشر عاملاً من العوامل المؤثرة والمساعدة على تبني المنظمة المتعلمة حيث تمثل أكثر العوامل أهمية في "دور الخصائص القيادية في الدعم وتوزيع السلطة"، كما توصلت لتحديد ستة نقاط تضعف وتعيق تطور المنظمة نحو تبني مفهوم المنظمة المتعلمة كان أهمها "افتقاد الموظفين لمهارات التواصل والحوار".

3- دراسة Badrabadi و Akbarpour (2013):

The influence of the organization's intellectual capital on its performance through organizational learning

هدفت الدراسة إلى قياس أثر رأس المال الفكري للمنظمة على أدائها من خلال التعلم التنظيمي كوسيط بين المتغيرين، واستهدفت عملية البحث الأفراد والمديرين العاملين في بنك Melli Banks في مدينة قم الإيرانية، واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة. وبغرض اختبار فرضيات الدراسة استخدم الباحثان أساليب إحصائية مثل التحليل العاملي التوكيدي واختبار الملاءمة والمطابقة وأظهرت الدراسة أن هناك تأثيراً مباشراً لرأس المال الفكري على أداء البنوك لكنه ليس قوياً، لكنه حقق تأثيراً قوياً غير مباشر على الأداء من خلال المتغير الوسيط "عملية التعلم التنظيمي". كما أكدت النتائج أن ثمة تأثيراً لرأس المال الفكري على عملية التعلم التنظيمي، وأظهرت أن لهذا الأخير تأثير إيجابي ومباشر على أداء البنك.

4- دراسة Sabine Bischof & Gergana Vladova (2013):

Measuring Intellectual Capital

هدفت الدراسة إلى التعرف على أدوات قياس رأس المال الفكري وتأثيره على العملية الإبداعية، وتوصلت إلى النتائج التالية: رأس المال الفكري هو من أهم الأصول غير الملموسة التي تعمل على إنتاج المعرفة، ومن أهم طرق تحويل المعارف ونشرها في المنظمة وتحويل الأفكار إلى حقائق هو وجود إدارة المعرفة في منظمات الأعمال.

5- دراسة Amiri وآخرون (2010)

A relationship between organizational learning and the components of intellectual capital

إنّ الغاية من هذه الدراسة هي التحقق تجريبياً من وجود علاقة بين التعلم التنظيمي ومكونات رأس المال الفكري، وبلوغ هذه الغاية قام الباحثون ببناء استبيان الدراسة وتم توزيعه على عينة مكونة من 49 شركة إيرانية تعمل في مجال التكنولوجيا. وبناءً على تحليل الارتباط وتحليل الانحدار توصل الباحثون إلى نتائج تدعم فرضية البحث وهي أن التعلم التنظيمي له

الأدبيات النظرية والتطبيقية لراس المال الفكري والمنظمة المتعلمة

تأثير إيجابي على رأس المال الفكري للشركات. بالإضافة إلى ذلك، وجد أن لتعلم الفردي تأثير إيجابي على رأس المال البشري؛ وأنّ لتعلم الجماعي تأثير إيجابي على رأس المال العلائقي والتعلم التنظيمي له تأثير إيجابي على رأس المال الهيكلي

المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والسابقة

الفرع الأول: جدول المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يمكن أن نقارن بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وذلك من خلال الجدول اعلى النحو لتالي:

جدول (1-1): يوضح مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت من السنوات 2022 إلى 2010، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: الجزائر، العراق، فلسطين، تايلاند، ايران	أجرت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023/2022 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت لدى مؤسسة الكهريف تقرت	من حيث الزمان والمكان
ركزت معظم الدراسات على عينات عشوائية وزعت عليها استمارات.	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية وهي مؤسسة الكهريف تقرت	من حيث العينة
تمت معالجة معظم الدراسات بالاعتماد على المنهج الوصفي، كل منها استخدمت الاستبيان كوسيلة للحصول على المعلومات.	اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره يقدم وصف كمي وكمي للموضوع، وحاولنا إسقاط النظري على الواقع فاعتمدنا على الاستلانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات، واستعنا بالمقابلة لدعم نتائج الاستبانة مع بعض العمال	من حيث منهج الدراسة
اختلفت الدراسات السابقة بين القطاع خدماتي، صناعي، صحي، علمي).	استهدف البحث القطاع الصحي، خلال الدراسة الميدانية وذلك بتسليط الضوء على القطاع الصناعي	من حيث نوع القطاع

الأدبيات النظرية والتطبيقية لراس المال الفكري والمنظمة المتعلمة

<p>تناولت الدراسات السابقة مختلف متغيرات مختلفة منها:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التميز المؤسسي - قياس الكفاءة - نموذج خصائص الوظيفة - الميزة التنافسية - جودة الأداء المؤسسي - تمكين العاملين 	<p>تناولنا في البحث متغيري راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة ، حيث نسعى الى معرفة اثر راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة</p>	<p>من حيث المتغيرات</p>
<p>هدفت معظم الدراسات على الوقوف على راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة بمختلف المؤسسات السابقة الذكر.</p>	<p>تهدف دراستنا إلى الوقوف على مدى تأثير راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة.</p>	<p>من حيث الهدف</p>

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة سوف نعرض على بعض النقاط المستفادة منها:

- ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل راس المال الفكري والمتغير التابع المنظمة المتعلمة.
- تحديد مشكلة الدراسة.
- التعرف على المناهج العلمية والأدوات المستخدمة في المعالجة.
- ضبط أبعاد الدراسة بشكل دقيق.
- مساهمة الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الاستبانة للدراسة الحالية.
- الاستعانة بالدراسات السابقة كمراجع لإثراء الجانب النظري.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية المنظمات المتعلمة والرأس مال الفكري، حيث تطرقنا في المبحث الأول أدبيات المنظمات المتعلمة والرأس مال الفكري من خلال تناول مفهوم المنظمة المتعلمة وذلك في المطلب الأول، أما في المطلب الثاني فتم التعرّيج على مفهوم الرأس مال الفكري وأهميته وأهم أبعاده.

أما في المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية للمنظمات المتعلمة والرأس المال الفكري فتم استعراض الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية وذلك في المطلب الأول أما المطلب الثاني فتم تخصيصه للمقارنة بين الدراسات السابقة والحالية وتبين مجال الاستفادة منها.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لراس المال الفكري
والمنظمة المتعلمة مؤسسة الكهريف

تمهيد:

بغرض الإلمام بموضوع الدراسة واستكمالاً للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من عمال مؤسسة الكهريف تفتت، عن طريق توزيع استمارة استبيان على عينة وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

- في المبحث الأول يتم التطرق إلى: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛
- وفي المبحث الثاني يتم التطرق إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، وكذلك تقديم العينة وعرض منهج الدراسة والأدوات التي تم استخدامها لجمع البيانات ومعالجتها.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

أولاً: المنهج الوصفي التحليلي: والذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات عن الظاهرة محل الدراسة وتحليلها إحصائياً لاختبار صحة الفرضيات، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات، وكذلك المقابلة.

ثانياً: المنهج التجريبي: والذي من خلاله يمكن اختبار صحة الفرضيات بالاعتماد على الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات أثر رأس المال الفكري على المنظمة المتعلمة، وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة من عمال مؤسسة الكهريف.

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

الجدول (1-2) متغيرات الدراسة

المتغير	
المتغير المستقل	رأس المال الفكري
المتغير التابع	المنظمة المتعلمة

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على الدراسات السابقة

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: تعريف مؤسسة الكهريف وهيكلها التنظيمي

انبثقت المؤسسة الوطنية لأشغال الكهرباء باختصار <كهريف> عن مجمع الشركة الوطنية للكهرباء والغاز <SONALGAZ> أكتوبر سنة 1982 إذ تعتبر أكبر شركة وطنية لإنجاز مشاريع الكهرباء والغاز.

وفي سنة 1989 قد حدث تطور مهم بالنسبة لهذه الشركة وذلك بتغيير وضعيتها القانونية إلى شركة ذات أسهم (SPA) برأسمال يقدر بـ 500 مليون دينار جزائري. وفي الفترة الممتدة ما بين سنة 1996-2005 شهدت الشركة منافسين كثيرين في إطار السوق المفتوحة حيث فكرت خلالها المؤسسة مواكبة التطور انطلاقاً من تحسين ظروف و نوعية العمل، حيث توجت الجهود المبذولة في الحصول على شهادة معايير التسيير الجودة العالمية (ISO 9001/2000) في يوم 23 نوفمبر 2002 يتم تجديدها كل ثلاث سنوات لتتحصل عليه مرة أخرى في يوم 2005/12/08 والتي قد سلمت من طرف مكتب معتمد أجنبي فرنسي AFAQ، حيث تسمح هذه الشهادة للمؤسسة بأولوية الحياة على المشاريع سواء كانت داخل القطر الوطني أو خارجه، وحاليا المؤسسة حاصلة على شهادة الجودة العالمية في مجال التسيير والأمن من خلال معيار (ISO 9001 version 2008) والتي تدوم إلى غاية 2017.

❖ تقع المديرية العامة لمؤسسة كهريف بولاية المدية حيث قسمت التراب الوطني إلى خمس مقاطعات تتأهها مديريات جهوية بمختلف هياكلها (المديرية الجهوية الوسط، الغرب، الشرق، والجنوب الشرقي) وذلك من أجل ضمان تواجدها على جميع أقطار التراب الوطني مما يمكنها من حسن متابعة الدراسات والإنجاز وكذا اقتربها أكثر من الزبائن.

❖ المديرية للجنوب الشرقي DRSE:

مقرها: إن المقر الرسمي لمديرية الجنوب الشرقي لشركة كهريف هو المنطقة الصناعية ص.ب 135 تقرت.

مجال عملها: إن مجال عمل المديرية الجهوية للجنوب الشرقي هو في الولايات التالية:

الأغواط - غرداية - ورقلة - إليزي - تمنراست - الوادي - بسكرة.

وفي كل ولاية لها ورشة عمل، تعمل بصفة دائمة من أجل الاستجابة إلى متطلبات الزبائن في الآجال المطلوبة.

- هيكلية الوحدة

إن هيكلية المديرية الجهوية للجنوب الشرقي هي نفس هيكلية الوحدات الأخرى وهي تتمثل فيما يلي:

✓ المدير الجهوي:

هدفه السعي من أجل إنجاز كل المشاريع المسندة للوحدة في الآجال المرجوة وهذا باتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق

ذلك. مثلاً: توفير كل الوسائل الآلية والموارد البشرية.

✓ دائرة الدراسات:

هدفها:

✓ تحقيق الأهداف العلمية المسطرة من طرف الوحدة.

✓ تحضير كل الملفات التنفيذية للمشاريع المراد إنجازها.

✓ متابعة ومراقبة إنجاز المشاريع.

✓ دائرة التقنية التجارية:

مهامها:

✓ السعي من اجل جلب المشاريع.

✓ مناقشة ومتابعة كل العقود المبرمة مع الزبائن.

✓ السعي من اجل فورة المشاريع طبقا للبنود المذكورة في العقود.

وتتكون هذه الدائرة من: مصلحة الأعمال التجارية، ومصلحة تسيير العقود.

✓ دائرة المالية والمحاسبة:

مهامها:

✓ متابعة حسابات الوحدة.

✓ توفير السيولة اللازمة لإنجاز المشاريع.

ومن خلال دراستنا لهذه المؤسسة نستطيع أن نقول بأنها من أهم المؤسسات الوطنية التي تقوم بدور فعال في مجال

الكهرباء والغاز بحيث تدرج تحت هذه الأخيرة مجموعة من الهياكل تساعد في التسيير، كما تقدم هذه المؤسسة مجموعة

من الخدمات للموظفين مثل توفير الإنارة والغاز الطبيعي المنازل

ثانيا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال مؤسسة الكهريف تقرت بمختلف وظائفهم سواء كانوا: إداريا أو تقنيين، والبالغ

عددهم 140 عاملاً.

ثالثاً: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وتم تحديد حجم عينة الدراسة وفق معادلة ستيفن ثامبسون

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[(N-1) \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

N حجم المجتمع

Z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

D نسبة الخطأ وتساوي 0.05

P نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

من أجل مجتمع البحث يساوي 140 عامل، وبعد تطبيق المعادلة يكون حجم العينة المطلوبة هو 102، وبعد القيام بفرز وتصفية استمارات الاستبيانات الموزعة، حصلنا على الاستمارات التالية الموضحة في الجدول التالي الذي يبين عينة الدراسة.

الجدول (2-2) إحصائيات الاستبيانات الموزعة

النسبة المئوية	العدد	البيان
%100	102	عدد الاستمارات الموزعة
70.58%	72	عدد الاستمارات المسترجعة
%1.96	2	عدد الاستمارات الملغاة
%68.62	70	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

أولاً: الاستبيان:

يمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع أثر رأس المال

الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف أنظر الملحق ((1))، وتم تقسيمه إلى قسمين:

1. القسم الأول: يحتوي على مجموعة من الفقرات الاستقصائية حول متغيري رأس المال الفكري والمنظمة المتعلمة وتم تقسيمه إلى محورين كالتالي:

المحور الأول: تناول المتغير رأس المال البشري حيث تضمن ستة أبعاد كالتالي:

- البعد الأول حول رأس المال البشري يضم 6 فقرات؛
- البعد الثاني حول رأس المال الهيكلي يضم 06 فقرات؛
- البعد الثالث حول رأس المال العلاقتي يضم 05 فقرات.

المحور الثاني: تناول متغير المنظمة المتعلمة واحتوى على 14 عبارة

2. القسم الثاني: يحتوي على الخصائص الديمغرافية والبيانات الشخصية الخاصة بالعمال

- المقابلة: تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات، ولتأكيد ودعم النتائج والمحصل عليها من الاستبيان وكذلك توضيحها نظرا لاختلاف وجهات النظر استعنا بالمقابلة الشخصية مع مصلحة المستخدمين ذلك بغرض الاستفسار عن عدد العمال من أجل ضبط حجم العينة المدروسة .
- الملاحظة: بحيث تم الاعتماد على الملاحظة خلال دراستنا والتي لها دور كبير في التعرف على ميدان الدراسة، وملاحظة العمال وعلاقاتهم معا وكذلك ملاحظة سلوكياتهم تحت ضغوط العمل.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

أولا: البرامج

تمت الاستعانة ببرنامج excel في تفریع بيانات الأولية للاستبيان وفي تصميم الأشكال البيانية، وتم قياس وتحليل البيانات الأولية بالاعتماد على برنامج SPSS حيث اشتمل ذلك على:

ثانيا: الأساليب الإحصائية

- معامل ألفا كرونباخ؛
 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
 - معامل الارتباط بيرسون؛
 - تحليل التباين الأحادي والثنائي (T-test & ANOVA).
- كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات العاملين، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كالتالي:
- موافق بشدة تعطى لها 5 درجات؛
 - موافق تعطى لها 4 درجات؛

- أحيانا تعطى لها 3 درجات؛
- غير موافق تعطى لها درجتان؛
- غير موافق تماما تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الخماسي " كما هو موضح كما يلي:

- صف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة:

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال استخدام الترتيب لخيارات مقياس ليكارت الخماسي، حيث عندنا عدد المجالات 4، وعدد الخيارات 5، وعليه $0.80 = 5/4$ إذا

جدول رقم (2-3): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.80 إلى 2.60
محايد	من 2.60 إلى 3.40
موافق	من 3.40 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss، مكتبة خوارزم العلمية، جدة- السعودية، 2008، ص 538.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5-1) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.80=5/4$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.80 قليل جدا ومن 1.80 إلى 2.60 قليل ومن 2.60 إلى 3.40 متوسط ومن 3.40 إلى 4.20 مرتفع ومن 4.20 إلى 5.00 مرتفع جدا

ثالثا: ثبات وصدق أداة الدراسة

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدمين في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

1. صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية، ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات وقد تم أخذ النصائح

دراسة ميدانية لأثر رأس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت

والتصحیحات المقدمة بعین الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي كما هو موضح في الملحق 2.

2. ثبات أداة الدراسة

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وقد تم فحص عبارات الاستبيان في دراستنا من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لإجابات أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-4) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (راس المال الفكري) و (المنظمة المتعلمة).

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
32	0.768

المصدر: من أعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بلغ حوالي 76.8%، حيث يعتبر ذو مستوى جيد جداً من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير

المبحث الثاني: عرض النتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

بعد القيام بتفريغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج Spss، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة.

المطلب الأول: عرض النتائج الدراسة وتحليلها

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

سنعرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات: (الجنس، العمر، المستوى، الخبرة).

أولاً: توزيع الأفراد حسب متغير الجنس

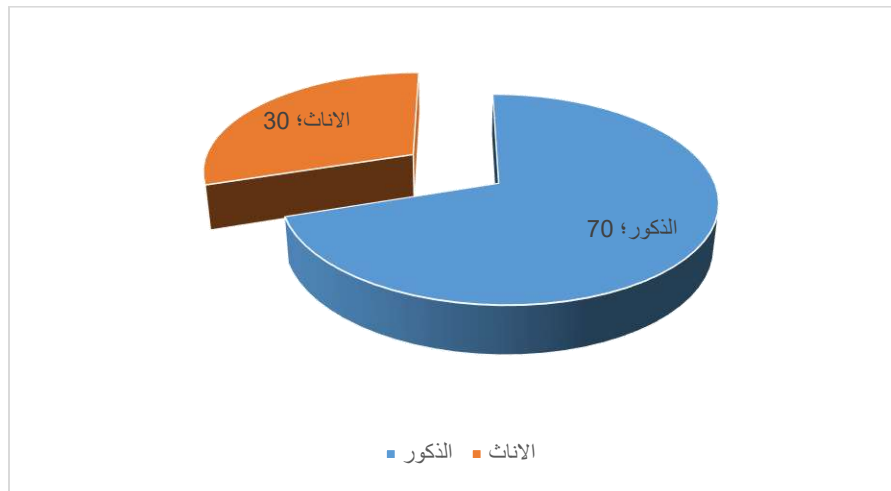
يبين الجدول رقم (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور قد بلغ 49 مستجوباً بنسبة قدرها 70%، أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ 21 مستجوباً بنسبة قدرها 30%

الجدول رقم (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
الذكور	49	70%
الإناث	21	30%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

شكل رقم (2-1): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام EXCEL

نلاحظ من الشكل أعلاه أن أغلب فئة المستجوبين كانوا من الذكور حيث بلغت نسبتهم 70%، أي 49 فرد من الذكور، أما نسبة الإناث فبلغت 30%، أي 21 فرد من الإناث.

ثانياً: توزيع الأفراد حسب العمر

يبين الجدول رقم (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 30 سنة قد بلغ 18 مستجوبين، بنسبة قدرها 25.7%، في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من 30 إلى

دراسة ميدانية لأثر رأس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت

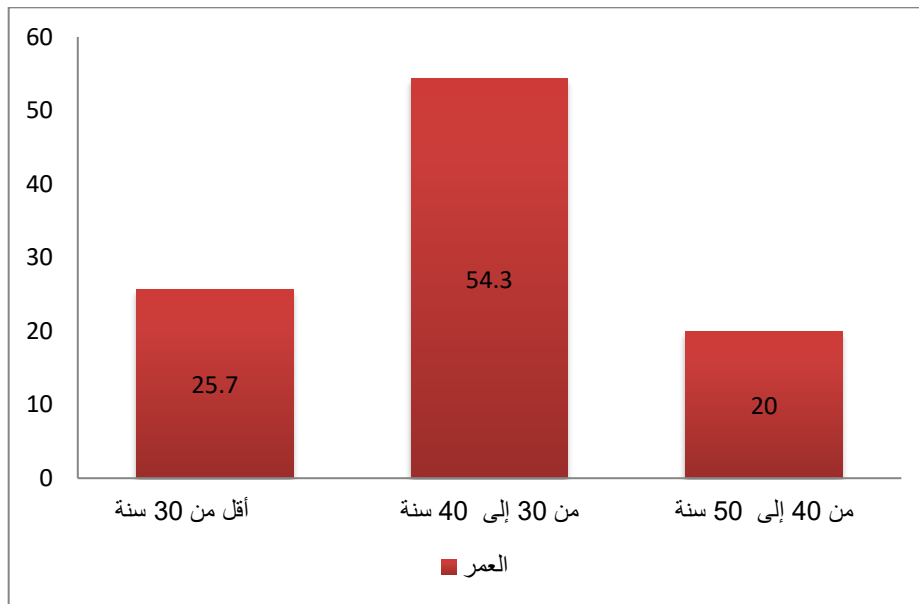
40 سنة بلغ 38 مستجوبا، أي بنسبة 54.3 %، أما المستجوبين البالغة أعمارهم من 40 إلى 50 سنة فبلغ عددهم 14 مستجوبا بنسبة 20 %، أما الفئة الأخيرة وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 سنة فقد بلغ 17 مستجوب أي بنسبة 24.3 %.

الجدول رقم (2-6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
25.7%	18	أقل من 30 سنة
54.3%	38	من 30 إلى 40 سنة
20%	14	من 40 إلى 50 سنة
100.0%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

شكل رقم (2-2) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من الشكل أعلاه أن نسبة 20% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 40 إلى أقل من 50 سنة، تليها الفئة التي يتراوح أعمارهم أقل من 30، و التي بلغت نسبتها 25.7%، أما الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة قد بلغت نسبتها 54.3%. هذا يعني ان أكثر فئة من المستجوبين أعمارهم بين 30 و 40 سنة

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

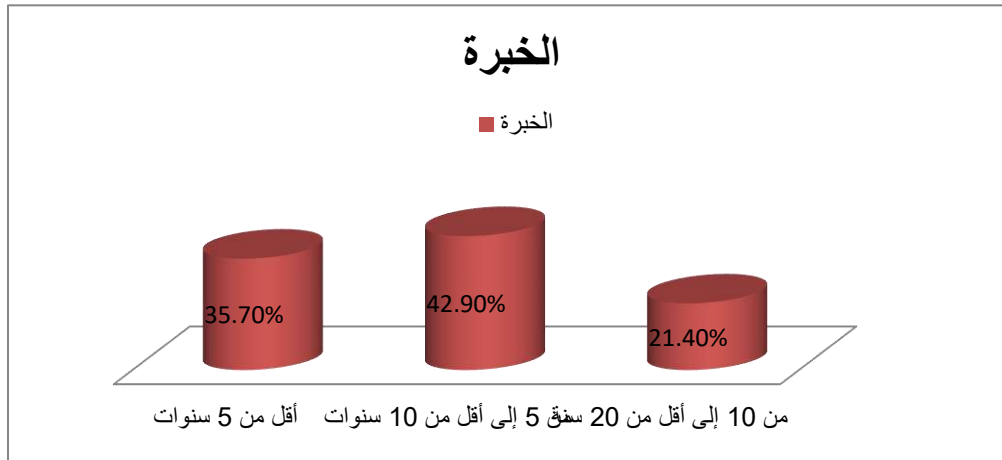
يبين الجدول رقم (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات يبلغ 25 مستجوب أي بنسبة 35.7%، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات يبلغ عددهم 30 مستجوبا، أي بنسبة 42.9%، في حين أن المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة فيبلغ عددهم 15 مستجوبا، أي بنسبة 21.4%.

الجدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	25	35.7%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	30	42.9%
من 10 إلى أقل من 20 سنة	15	21.4%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

شكل رقم (2-3) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات EXCEL

نلاحظ من الشكل أعلاه أن أغلب فئة المستجوبين لديهم خبرة ما بين 5 إلى أقل من 10 سنة في مجال العمل بنسبة

دراسة ميدانية لأثر رأس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت

قدرها 42.9%، تليها الفئة التي لديها خبرة اقل من 5 سنوات بنسبة قدرها 35.7%، ثم بعد ذلك الفئة التي لديها خبرة أقل من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة بنسبة قدرها 21.4%
رابعاً: توزيع الأفراد حسب المستوى الدراسي

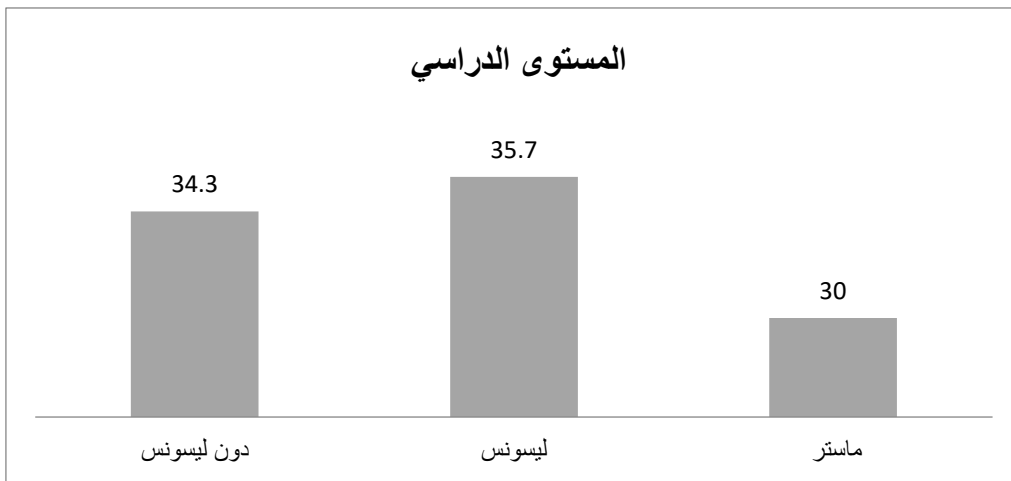
يبين الجدول رقم (2-8) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين دون ليسانس قد بلغ 24 مستجوبين، بنسبة قدرها 34.3%، في حين أن عدد المستجوبين ليسانس بلغ 25 مستجوباً، أي بنسبة 35.7%، أما المستجوبين الحائزين على الماستر فبلغ عددهم 21 مستجوباً بنسبة 30%.

الجدول رقم (2-8): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى الدراسي

النسبة	التكرار	المستوى الدراسي
34.3%	24	دون ليسانس
35.7%	25	ليسانس
30%	21	ماستر
100.0%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

شكل رقم (2-4) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات EXCEL

نلاحظ من الشكل أعلاه أن نسبة 30% من أفراد العينة هم ماستر تليها الفئة التي دون ليسانس، والتي بلغت نسبتها 34.3%، أما الفئة ليسانس هي الأعلى بنسبة 35.7%

الفرع الثاني: عرض نتائج محاور الدراسة

أولاً: المحور الأول: رأس المال الفكري

يهدف هذا المحور إلى تقييم مستوى وواقع رأس المال الفكري من خلال التطرق إلى نتائج الدراسة التي شملت أبعاد رأس المال الفكري

1-البعد الأول: بعد رأس المال البشرية

جدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات حول بعد رأس المال البشري

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	عند القيام بتوظيف جديد تولي المؤسسة اهتماماً بالغاً بالعاملين ذوي المعرفة العالية والتميزة	3,69	1,450	2	موافق
02	الوظيفة التي أشغلها تتناسب مع معارفي وخبراتي وتخصصي في العمل.	3,73	1,296	1	موافق
03	أسعى جاهداً لزيادة وتنمية معارفي في المجالات التي تتعلق بعملتي.	3,13	1,578	4	محايد
04	لدي خبرة كافية تمكنني من التعامل مع المواقف ومشاكل العمل المختلفة	3,20	1,400	3	محايد
05	لدي القدرة والكفاءة لأداء العمل المطلوب مني بفاعلية.	2,97	1,484	5	محايد
	البعد الأول: رأس المال البشري	3.34	1.441	-	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (رأس المال البشري) جاءت كلها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.34) وانحراف معياري بلغ (1.441)، مما يدل على وجود نسبة متوسطة وهذا من وجهة نظرهم، عموماً، وقد احتلت العبارة رقم 2 (الوظيفة التي أشغلها تتناسب مع معارفي وخبراتي وتخصصي في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وانحراف معياري بلغ (1,296) في حين جاءت العبارة

دراسة ميدانية لأثر رأس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت

رقم 5 (لدي القدرة والكفاءة لأداء العمل المطلوب مني بفاعلية.) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.97) وانحراف معياري بلغ (1,484).

-البعد الثاني: راس المال الهيكلي

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات حول بعد راس المال الهيكلي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
7	تستفيد المؤسسة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل عملية الاتصال داخلياً وخارجياً.	3,30	1,408	3	محايد
8	المؤسسة تواكب كل ما هو حديث في مجال التكنولوجيا المساعدة على العمل	3,59	1,257	1	موافق
9	تحرص إدارة المؤسسة على وضوح سياساتها وإجراءات العمل لكل العاملين.	3,39	1,506	2	محايد
10	تحاول إدارة مؤسسة أن تكون إجراءات العمل وأساليبه سهلة وغير معقدة.	3,14	1,354	5	محايد
11	تعمل إدارة المؤسسة على تطوير القوانين والأنظمة الداخلية لخدمة أهداف المؤسسة	3,21	1,423	4	محايد
12	تحرص إدارة المؤسسة على فاعلية العمليات الإدارية من خلال مراجعتها دورياً.	3,10	1,466	6	حايد
	البعد الثاني: راس المال الهيكلي	3.28	1.402	-	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (الراس المال الهيكلي) جاءت كلها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.28) وانحراف معياري بلغ (1.402)، مما يدل على وهذا من وجهة نظرهم كما يدل عموماً ، احتلت العبارة رقم 8 (المؤسسة تواكب كل ما هو حديث في مجال التكنولوجيا المساعدة على العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.59) وانحراف معياري بلغ (1.257) في حين جاءت العبارة

دراسة ميدانية لأثر رأس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت

رقم 12 (تحرص إدارة المؤسسة على فاعلية العمليات الإدارية من خلال مراجعتها دورياً) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.10) وانحراف معياري بلغ (1.466)

– البعد الثالث: راس مال العلاقتي

جدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات حول بعد راس المال العلاقات

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
13	أسعى جاهداً إلى إحداث تأثير إيجابي على زملائي	3,39	1,365	3	محايد
14	أحاول التعرف على المشكلات التي تواجه الزملاء في العمل وأتعلم منها	3,46	1,401	2	موافق
15	الحفاظ على العلاقة الجيدة مع الزملاء و مع الزبائن ضمن اولوياتي واولويات المؤسسة	3,26	1,520	4	محايد
16	تستفيد المؤسسة من دفتر الشكاوي والمقترحات	3,20	1,470	5	محايد
17	أحاول حل المشاكل التي تواجه الزبائن	3,50	1,412	1	موافق
	البعد الثالث: راس المال العلاقتي	3.36	1.433	–	محايد

المصدر: من اعداد الطالبين باعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (راس المال العلاقتي) جاءت كلها بتوجه محايد، وقد احتلت العبارة رقم 17 (أحاول حل المشاكل التي تواجه الزبائن) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.50) وانحراف معياري بلغ (1.412) في حين جاءت العبارة رقم 16 (تستفيد المؤسسة من دفتر الشكاوي والمقترحات) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.20) وانحراف معياري بلغ (1.470).

ثانياً: المحور الثاني: المنظمة المتعلمة

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات حول عبارات المنظمة المتعلمة

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	أقيم نفسي باستمرار لأعرف حاجتي للتعلم مستقبلاً.	3,21	1,454	6	محايد

دراسة ميدانية لأثر رأس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت

2	أتعامل مع الأخطاء والموضوعات غير المعتادة على أنها فرصة للتعلم.	3,19	1,448	10	محايد
3	لدي رؤية واضحة لأهداف وخطط المؤسسة	3,41	1,291	2	موافق
4	أرى أن العاملين في المؤسسة يُدركون جيداً أهمية التعلم وتطوير المعارف سواء بالنسبة لهم أو لمؤسستهم.	3,27	1,350	5	محايد
5	أؤدي عملي وفق ما يخدم مصلحة مؤسسة ككل وليس فقط ما يخدم مصلحتي الخاصة.	3,36	1,465	4	محايد
6	تؤمن إدارة المؤسسة أن غالبية العاملين خبراء في مجال تخصصهم.	3,20	1,451	9	محايد
7	الإدارة تمنح العاملين الاستقلالية والحرية في أداء أعمالهم	3,44	1,390	1	موافق
8	يتناقش العاملون فيما بينهم كيفية أداء العمل أو حل مشاكله.	3,21	1,512	7	موافق
9	تسمح إدارة المؤسسة بتواصل كافي بين العاملين في سياق أداء العمل.	3,17	1,393	11	محايد
10	أحصل على المعرفة اللازمة لعملي وقتما طلبتها بكل دقة وسهولة	3,21	1,403	8	محايد
11	يتم التشارك في الأفكار والمعارف بين الأفراد على نطاق واسع.	3,41	1,592	3	موافق
12	تعمل المؤسسة على توثيق خبرات العاملين ونجاحاتهم	3,04	1,439	12	محايد
	المتغير التابع المنظمة المتعلمة	3.2	1.71	-	محايد
		6	8		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن اغلب العبارات جاءت بتوجه محايد أي بمتوسط (3.26) وانحراف معياري (1.718) إلا العبارة 7 (الإدارة تمنح العاملين الاستقلالية والحرية في أداء أعمالهم) التي كانت بتوجه موافق بشدة والتي جاءت في المرتبة الأولى، وكانت بمتوسط (3.44) وانحراف معياري يقدر ب (1.390)، وجاءت العبارة 12 (تعمل المؤسسة على توثيق خبرات العاملين ونجاحاتهم) في مرتبة الأخيرة بمتوسط (3.04) وانحراف معياري (1.439).

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

تهدف من خلال هذا إيجاد العلاقة الارتباطية بين ابعاد متغيري الدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

دراسة ميدانية لأثر رأس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت

جدول رقم (2-13): العلاقات الارتباطية بين أبعاد راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة

Corrélations														
	typeA	أقيم نفسي	أتعامل مع	رؤية	أرى أن الع	أؤدي عمل	تؤمن إدارة	الإدارة تمن	يتناقش ال	تسمح إدار	أحصل عا	يتم التشارا	تعمل المؤ	
typeA	Corrélát	1	,332**	,332**	0,142	0,118	0,227	,539**	,303*	,496**	0,129	0,044	,285*	,256*
	Sig. (bilatérale)		0,005	0,005	0,241	0,33	0,059	0	0,011	0	0,287	0,717	0,017	0,033
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
أقيم نفسي	Corrélát	,332**	1	,284*	-0,048	0,103	,263*	0,076	0,175	,295*	0,146	0,006	0,212	0,155
	Sig. (bilatérale)	0,005		0,017	0,693	0,397	0,028	0,534	0,148	0,013	0,227	0,963	0,079	0,2
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
أتعامل مع	Corrélát	,332**	,284*	1	-,259*	-0,011	,276*	0,148	0,074	,392**	0,142	0,03	0,13	-0,066
	Sig. (bilatérale)	0,005	0,017		0,03	0,926	0,021	0,222	0,544	0,001	0,241	0,805	0,285	0,584
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
لدي رؤية	Corrélát	0,142	-0,048	-,259*	1	0,159	-,248*	0,033	,365**	-0,157	0,105	0,15	-0,064	,295*
	Sig. (bilatérale)	0,241	0,693	0,03		0,189	0,038	0,789	0,002	0,193	0,387	0,214	0,601	0,013
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
أرى أن الع	Corrélát	0,118	0,103	-0,011	0,159	1	0,082	-0,087	0,12	0,191	0,021	0,045	-0,006	0,188
	Sig. (bilatérale)	0,33	0,397	0,926	0,189		0,499	0,472	0,321	0,113	0,862	0,709	0,962	0,119
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
أؤدي عمل	Corrélát	0,227	,263*	,276*	-,248*	0,082	1	0,068	0,121	,240*	0,033	0,068	0,023	0,171
	Sig. (bilatérale)	0,059	0,028	0,021	0,038	0,499		0,575	0,32	0,046	0,783	0,576	0,852	0,156
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
تؤمن إدارة	Corrélát	,539**	0,076	0,148	0,033	-0,087	0,068	1	0,006	0,073	0,047	-0,021	-0,087	0,093
	Sig. (bilatérale)	0	0,534	0,222	0,789	0,472	0,575		0,962	0,55	0,697	0,861	0,476	0,444
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
الإدارة تمن	Corrélát	,303*	0,175	0,074	,365**	0,12	0,121	0,006	1	0,085	-0,07	0,099	-0,012	,237*
	Sig. (bilatérale)	0,011	0,148	0,544	0,002	0,321	0,32	0,962		0,483	0,566	0,413	0,921	0,048
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
يتناقش ال	Corrélát	,496**	,295*	,392**	-0,157	0,191	,240*	0,073	0,085	1	0,092	-0,097	0,161	0,042
	Sig. (bilatérale)	0	0,013	0,001	0,193	0,113	0,046	0,55	0,483		0,447	0,424	0,182	0,728
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
تسمح إدار	Corrélát	0,129	0,146	0,142	0,105	0,021	0,033	0,047	-0,07	0,092	1	-0,212	-0,013	0,213
	Sig. (bilatérale)	0,287	0,227	0,241	0,387	0,862	0,783	0,697	0,566	0,447		0,078	0,916	0,076
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
أحصل عا	Corrélát	0,044	0,006	0,03	0,15	0,045	0,068	-0,021	0,099	-0,097	-0,212	1	-0,008	-0,105
	Sig. (bilatérale)	0,717	0,963	0,805	0,214	0,709	0,576	0,861	0,413	0,424	0,078		0,948	0,386
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
يتم التشارا	Corrélát	,285*	0,212	0,13	-0,064	-0,006	0,023	-0,087	-0,012	0,161	-0,013	-0,008	1	-0,014
	Sig. (bilatérale)	0,017	0,079	0,285	0,601	0,962	0,852	0,476	0,921	0,182	0,916	0,948		0,907
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
تعمل المؤ	Corrélát	,256*	0,155	-0,066	,295*	0,188	0,171	0,093	,237*	0,042	0,213	-0,105	-0,014	1
	Sig. (bilatérale)	0,033	0,2	0,584	0,013	0,119	0,156	0,444	0,048	0,728	0,076	0,386	0,907	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

جدول رقم (2-14): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,691 ^a	,478	,368	,55723

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم (2-14)، يتبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير لراس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في محل الدراسة، حيث كان R معامل الارتباط الخطي $R=0.691$ ، أي يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 69.1%، بمعنى أنه توجد علاقة طردية قوية بين أبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة وبين المنظمة المتعلمة كمتغير تابع، وبلغت نسبة اختبار R -deux (47.8%)، والتي تبين مدى دقة راس المال الفكري في نجاح المنظمة المتعلمة، أي أن (69.1%) من اتوفر المنظمة المتعلمة يعود لراس المال الفكري، والنسبة المتبقية (21.3%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

ثانياً: تباين خط الانحدار

الجدول رقم (2-15) يوضح تباين خط الانحدار

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,186	12	1,349	4,344	,000 ^b
	de Student	17,699	57	,311		
	Total	33,885	69			
a. Variable dépendante : typeB						
b. Prédicteurs: (Constante),						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

دراسة ميدانية لأثر رأس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 16.186 ومجموع مربعات البواقي هو 17.699 ومجموع المربعات الكلي يساوي 33.885؛
- درجة حرية الانحدار هي 12 ودرجة حرية البواقي 57؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1.349 ومعدل مربعات البواقي 0.311؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 4.344؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 05,0، فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.
- دراسة معاملات خط الانحدار
- جدول رقم (2-16): يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمتغير المنظمة المتعلمة

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,861	,430		2,002	,050
	أقيم نفسي باستمرار لأعرف حاجتي للتعلم مستقبلاً.	,079	,052	,163	1,509	,137
	أتعامل مع الأخطاء والموضوعات غير المعتادة على أنها فرصة للتعلم.	,092	,055	,191	1,671	,100
	لدي رؤية واضحة لأهداف وخطط المؤسسة	,111	,066	,205	1,674	,100
	أرى أن العاملين في المؤسسة يُدركون جيداً أهمية التعلم وتطوير المعارف سواء بالنسبة لهم أو لمؤسستهم.	,025	,053	,048	,474	,637
	أؤدي عملي وفق ما يخدم مصلحة مؤسسة ككل وليس فقط ما يخدم مصلحتي الخاصة	,009	,053	,020	,179	,859

دراسة ميدانية لأثر رأس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تقرت

تؤمن إدارة المؤسسة أن غالبية العاملين خبراء في مجال تخصصهم.	,070	,048	,145	1,466	,148
الإدارة تمنح العاملين الاستقلالية والحرية في أداء أعمالهم	,071	,056	,140	1,263	,212
يتناقش العاملون فيما بينهم كيفية أداء العمل أو حل مشاكله.	,171	,051	,368	3,316	,002
تسمح إدارة المؤسسة بتواصل كافي بين العاملين في سياق أداء العمل.	,003	,053	,007	,066	,948
أحصل على المعرفة اللازمة لعملي وقتما طلبتها بكل دقة وسهولة	,079	,051	,158	1,540	,129
يتم التشارك في الأفكار والمعارف بين الأفراد على نطاق واسع.	,041	,044	,093	,933	,355
تعمل المؤسسة على توثيق خبرات العاملين ونجاحاتهم	-,012	,054	-,024	-,216	,830

a. Variable dépendante : typeB

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي 0.861) الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد المهارات المعنوية (الناعمة) وأداء الأستاذ الباحث، وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد المهارات المعنوية (الناعمة) كلما زاد الأداء الإبداعي

معادلة خط الانحدار هي: $Y=0.245X$

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة: كما سبق الذكر فإن متغيرات الدراسة هي راس مال الفكري بأبعاده كمتغيرات مستقلة والمنظمة المتعلمة كمتغير تابع.

-المتوسط العام لراس المال الفكري جاء متوسطا، مما يدل على النظرة الإيجابية لأبعاد هذا المتغير من وجهة نظر أفراد العينة، حيث يتبين ذلك من خلال الجدول رقم (2-9) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه محايد (متوسط)، وبمتوسط عام قدره (3.34)، حيث جاءت العبارة رقم (2) الوظيفة التي اشغلوها تتناسب مع معارفي وخبراتي وتخصصي في العمل وكذلك العبارة (1) عند القيام بتوظيف جديد تولي المؤسسة اهتماما بالغا بالعاملين ذوي المعرفة المتميزة. هذا ما يجعل المؤسسة ثرية بالموارد البشرية اللازمة داخل المؤسسة.

-فيما يخص بعد راس مال الهيكلية فيتبين من خلال الجدول رقم (2-10) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه محايد (متوسط) وبمتوسط عام قدره (3.28) وهذا ما يعطي أهمية هذا البعد في تكوين منظمة متعلمة تسهل في تنظيم الجوانب الداخلية.

-فيما يخص بعد راس المال العلاقتي ويتبين كذلك من خلال الجدول رقم (2-11) الذي جاءت نتائجه كلها بتوجه محايد وبمتوسط عام قدره (3.36)، إلا العبارة رقم (17) " أحل المشاكل التي تواجه الزبائن " والتي حظيت باتجاه موافق وذلك ما يعطي اهتمام بعد راس المال العلاقتي لدى افراد العينة

-فيما يخص راس المال الفكري لدى افراد العينة، كان مستواه متوسط لدى أفراد العينة وهذا راجع إلى طبيعة العمل دخل المؤسسة، فيجب توفر هذه الأبعاد السابقة بشكل أكبر وفق الترتيب التالي وهذا حسب رأي العينة المدروسة:
. راس مال هيكلية، راس مال بشري، راس مال علاقتي.

الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية

أولا: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

من خلال الجدول رقم (2-14) لاحظنا أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة (راس المال الفكري) وهي (راس المال البشري ، راس المال الهيكلية ، راس المال العلاقتي) و المنظمة المتعلمة كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة نسبة (69.1%) وهي تعد قيمة إيجابية تؤكد على التأثير الكبير لراس المال الفكري على المنظمة المتعلمة، وهذا ما أكدت عليه الدراسات السابقة .

المنظمة المتعلمة: المتوسط العام للمنظمة المتعلمة كان متوسطا مما يدل على النظرة الإيجابية للأفراد العينة لعبارات هذا المتغير، حيث كانت نظرهم اتجاه كل عبارة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (7) (الإدارة تمنح العاملين الاستقلالية والحرية في أداء أعمالهم) في المرتبة الأولى بمتوسط يقدر ب (3.44) ثم يليه في المرتبة الثاني لعبارة رقم (3) (لدي رؤية واضحة لأهداف وخطط المؤسسة) بمتوسط يقدر ب (3,41) وفي المرتبة الثالثة العبارة رقم (11) (يتم التشارك في الأفكار والمعارف بين الأفراد على نطاق واسع). بمتوسط يقدر ب (3.41)، تم العبارة رقم (5) (أؤدي عملي وفق ما يخدم مصلحة مؤسسة ككل وليس فقط ما خدم مصلحة الخاصة). في المرتبة الرابعة بمتوسط (3.36)، ثم جاءت العبارة رقم (4) (أرى أن العاملين في المؤسسة يُدركون جيداً أهمية التعلم وتطوير المعارف سواء بالنسبة لهم أو للمؤسستهم. منهجية) في المرتبة الخامسة بمتوسط يقدر ب (3.27)، ثم تليها العبارة رقم (1) (أقيم نفسي باستمرار لأعرف حاجتي للتعلم مستقبلاً) في المرتبة (6) بمتوسط يقدر ب (3.21)، ثم تليها العبارة رقم (8) (يتناقش العاملون فيما بينهم كيفية أداء العمل أو حل مشاكله). في المرتبة (7) بمتوسط يقدر ب (3.21)، ثم تليها العبارة رقم (10) (أحصل على المعرفة اللازمة لعملتي وقتما طلبتها بكل دقة وسهولة) في المرتبة (8) بمتوسط يقدر ب (3.21)، ثم العبارة رقم (6) (تؤمن إدارة المؤسسة أن غالبية العاملين خبراء في مجال تخصصهم). في المرتبة (9) بمتوسط يقدر ب (3.20)، وتأتي العبارة رقم (2) (أتعامل مع الأخطاء والموضوعات غير المعتادة على أنها فرصة للتعلم) في المرتبة العاشرة بمتوسط يقدر ب (3.19)، وتأتي العبارة رقم (11) (تسمح إدارة المؤسسة بتواصل كافي بين العاملين في سياق أداء العمل). في المرتبة 11 بمتوسط يقدر ب (3.17)، وتأتي العبارة رقم (12) (تعمل المؤسسة على توثيق خبرات العاملين ونجاحاتهم). في المرتبة 12 بمتوسط يقدر ب (3.04)

ثانياً: دراسة معاملات خط الانحدار

1 خط الانحدار بالمربعات الصغرى .

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 16.186 ومجموع مربعات البواقي هو 17.699 ومجموع المربعات الكلي يساوي 33.885؛
- درجة حرية الانحدار هي 12 ودرجة حرية البواقي 57؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1.349 ومعدل مربعات البواقي 0.311؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 4.344؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات .
- الفرع الرابع: اختبار T وتحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بخصوص مساهمة أبعاد راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة

من خلال هذا الفرع سوف نتطرق الى اختبار T وتحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات

- أولاً: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع
- جدول رقم (2-17): تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة

Independent Samples Test							
	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
بين المعارف الأفكار في الشراك بتم الأفراد على نطاق واسع	1.005	.320	1.955	68	.055	.796	.407
			1.870	34.445	.070	.796	.426

- المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه لاختبار **T** أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين (الذكور- إناث) قد بلغ 0.320 ما يدل على عدم وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار **T** بلغ $\alpha = 1.005$ وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد راس مال الفكري على المنظمة المتعلمة.

ثانياً: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع.

- جدول رقم (2-18): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات تبعا للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة أبعاد راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة

ANOVA

واسع نطاق على الأفراد بين والمعارف الأفكار في التشارك يتم

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.292	2	1.146	.445	.643
Within Groups	172.693	67	2.578		
Total	174.986	69			

من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين للمتغيرات الشخصية كانت قيم Sig أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعا للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة أبعاد راس مال فكري.

خلاصة الفصل

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من مؤسسة الكهريف ثقرت، وقد تناولنا في هذا الفصل مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما في المبحث الثاني فقد تم تحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة والتي هي ما مدى تأثير راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة؟، حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

يوجد مستوى إدراك مرتفع لدى العمال في مؤسسة الكهريف لمفهوم راس المال.

يوجد مستوى إدراك مرتفع لدى العمال في مؤسسة الكهريف لمفهوم المنظمة المتعلمة.

توجد علاقة طردية قوية ب بين الراس المال الفكري والمنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المنظمة المتعلمة تعزى

بلمتغيراتهم الشخصية.

الخاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف تفرقت وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الأدبيات النظرية للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري)، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة التطبيقية وقمنا بدراسة حالة على عينة من افراد المؤسسة .

ويمكن القول أن المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة ويعد الفكر الذي يكمن في ذهن الأفراد، لا يمكن لمسه ولا رؤيته أو قياسه أو تقدير ثمنه.

أولاً: اختبار الفرضيات

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة وبعد الدراسة والتحليل جاء اختبار الفرضيات كالتالي:

1. الفرضية الأولى يوجد مستوى إدراك متوسط لدى العمال في مؤسسة الكهريف لمفهوم راس المال. لان معظم الإجابات جاءت بمستوى محايد ومنه تحقق الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: يوجد مستوى إدراك متوسط لدى العمال في مؤسسة الكهريف لمفهوم المنظمة المتعلمة لان معظم الإجابات جاءت بمستوى محايد ومنه تحقق الفرضية الثانية.

2. الفرضية الثالثة توجد علاقة طردية قوية ب بين الراس المال الفكري والمنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف لان معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين $R=0.691$. ومنه تحقق الفرضية، أي كلما زاد راس المال الفكري كلما تحقق وجود المنظمة المتعلمة

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الأداء الإبداعي تعزى بالمتغيرات الشخصية لان مستوى المعنوية لاختبار T بلغ 1.005 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، ومنه تحقق الفرضية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية

ثانياً: نتائج الدراسة اعتبار مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة والذي أصبح يحظى باهتمام العديد من المنظمات باختلاف أنواعها، لاسيما في ظل تطور أهمية المعرفة ودور الاصول غير

الملموسة في المنظمة والمتضمنة الموارد الفكرية والذي يمكن أن يكون له دورا مهما في خلق الثروة للمنظمة والمتمثلة بالمنافسة والربحية وانتاجية .

- يعتبر رأس المال الفكري الثروة الحقيقية للمنظمة المتعلمة.
- يوجد مستوى إدراك متوسط لدى العمال في مؤسسة الكهريف لمفهوم راس المال.
- يوجد مستوى إدراك متوسط لدى العمال في مؤسسة الكهريف لمفهوم المنظمة المتعلمة.
- توجد علاقة طردية قوية ب بين الراس المال الفكري والمنظمة المتعلمة في مؤسسة الكهريف
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المنظمة المتعلمة. تعزى بالمتغيرات الشخصية.

ثالثا: الاقتراحات

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- يجب تفعيل مفهوم راس المال الفكري والمنظمة المتعلمة في المؤسسة.
- ضرورة اعداد برامج تدريبية للعمال لتنمية معرفهم وخبراتهم.
- ضرورة الاحتكاك العمال مع ذوي الخبرة.
- اطلاع العمال بالجوانب النظرية لبعض تخصصاتهم.

رابعا: آفاق البحث وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا أفقا جديدة

للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:

- ✓ دور راس المال الفكري في تطوير مفهوم المنظمة المتعلمة
- ✓ دور مفهوم المنظمة المتعلمة في تعزيز السلوك الابداعي
- ✓ دور راس المال الفكري في زيادة الاداء الابداعي

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

- ✓ أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، دار عامل الكتب، ط5، القاهرة، 2008
- ✓ اسعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، راس المال الفكري، دار غيداء للنشر عمان الأردن، الطبعة الأولى 2015.
- ✓ جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة والمعلومات، كنوز المعرفة، عمان، 2010.

2- المذكرات الاطروحات

- ✓ شريف مسعودة، إدارة التغيري التنظيمي ودورها في ترسيخ مبادئ وأسس المنظمة المتعلمة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة الشلف.
- ✓ طه مداني طويهر، دور التمكين العاملين في بناء مقومات المنظمة المتعلمة، أطروحة دكتوراه، تخصص موارد بشرية غير منشورة، جامعة ورقلة، 2019،
- ✓ قوبع خيرة، أثر راس المال الفكري في الابداع التنظيمي، أطروحة دكتوراه في تسيير موارد بشرية، غير منشورة، جامعة ابي بكر بالقايد تلمسان، 2017
- ✓ المجالات والجرائد
- ✓ ايمان هرموش، صبري مقيمح، أثر راس المال الفكري على تنمية الابداع في المؤسسة الاقتصادية، دراسة من مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية مجلد 05 العدد الاول، 2019
- ✓ احمد قهوجي، دور أبعاد المنظمة المتعلمة في تحسين أداء العاملين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات، المجلد 3 العدد 6، 2014
- ✓ حمود علي الروسان، محمود علي العجلوني، أثر راس المال الفكري في الابداع في المصارف الاردنية، مقال من مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني 2010
- ✓ بن ثامر كلثوم، فراحتية العيد، الاستثمار في راس المال البشري وأثره على ادارة الابداع في المنظمات المتعلمة، ملتقى دولي حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011 جامعة الشلف
- ✓ سعد العنزي، الرأسمال الفكري، الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرون، مقال منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرون، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة العراق، 2001،

- ✓ سوزان صالح دروزة وآخرون، تقييم أثر التعلم التنظيمي على عناصر ثقافة الجودة في منظمات العمال، المجلة الأردنية في ادارة الاعمال، المجلد 10، العدد 4، 2014.
- ✓ عادل حرحوش المفرجي، احمد علي صالح، راس المال الفكري طرق قياسه واساليب المحافظة عليه المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات، الاردن 2013،
- ✓ عاطف العدوان، سحر سليمان، راس المال الفكري ودوره في تحقيق الابداع المنظمي، دراسة ميدانية في شركات التامين الاردنية مقال من مجلة العلوم الادارية الجامعة الاردنية المجلد 39، العدد الثاني 2012.
- ✓ سعد العنزي، الرأسمال الفكري، الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرون، مقال منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرون، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة العراق، 2001.

المراجع باللغة الاجنبية

- Definition of learning, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/learning>, online: 15-05-2018 ✓
- Sheldon Lachman, Learning is a process: Toward an improved definition of learning, The journal of Psychology, 131(5), 1997. ✓
- ✓ Chris Argyris, Donald Schon, **Apprentissage organisationnel** : Théorie, Méthode, Pratique, De Boeck, Paris, 2002,.
- ✓ Charlotte Fillol, **Apprentissage organisationnel et le contexte organisationnel**, 15ème Conférence Internationale de management stratégique, Genève, 13-16Juin2006,
- ✓ Patricia Lau et al, Learning organization, organizational culture, and affective commitment in Malaysia, Human Resource Development International, 2016,
- ✓ Vincent cho, A study of the Impact of organizational learning on information system effectiveness, International Journal of Business and Information, Vol2, No.1, 2007,
- ✓ 4 Gérard Koenig, **L'apprentissage organisationnel: repérage des lieux**, Revue Française de Gestion, No.160, 2006,
- ✓ John Shermerhorn et al, **Comportement humain et organization**, ERPI, 3eme éd, Québec, 2006,.

- ✓ Arash Shahin, Zahra Zeinali, **Developing a relationship matrix for organizational learning and innovativeness**, *International Journal of business and management*, Vol.5, No.7, 2010,
- ✓ Wageeh Nafei, Organizational success as a mediating variable of the relationship between organizational learning and organizational excellence, *International Journal of Business and management*, Vol.13, No.1, 2018,
- ✓ Peter Senge, the fifth discipline: **the art and practice of the learning organization**, Doubleday, New York, 1990
- ✓ Jyotsna Bhatnagar, **Predictors of organizational commitment in India**, *International journal of human resource management*, No.18, 2007,
- ✓ Mills d, Friesen b, **The learning organization**, *European Management Journal*, Vol10, No.2, 1992,
- ✓ David Garvin, **Building a learning organization**, *Harvard Business Review*, 1993,
- ✓ Anik Yuesti, Ketut Sumantra, **Empowerment on the Knowledge and learning organization for community development**, *Scientific Research journal*, Vol5, No.11, 2017,
- ✓ Michael Marquardt, **Building the learning organization**, McGraw-Hill, USA, 1996.

- ✓ Thomas A Stewart intellectual capital: the new wealth of organisations london nicholasbreatly publishing. 1997.
- ✓ Mohammad Rahmani Karchegani Saudah Sofian Salmiah Mohd Amin. **THE RELATIONSHIP BETWEEN INTELLECTUAL CAPITAL AND INNOVATION: A REVIEW**. Universiti Teknologi Malaysia. *International Journal of Business and Management Studies* 2013 P 56
- ✓ understanding corporate value: managing and reporting intellectual capital coranfield university school of management *p6
[https://www.cimaglobal.com/Documents/ImportedDocuments/tech_techrep_understanding_corporate_value_2003.pdf\(13:39/2020/01/24\)](https://www.cimaglobal.com/Documents/ImportedDocuments/tech_techrep_understanding_corporate_value_2003.pdf(13:39/2020/01/24))

- ✓ ali talip akpineralli akdemir intellectual capital, kocaeli university turkey ,
- ✓ sandra rodrigus bailoa-intellectual capital:the strategic resours of organizations
the matopolska scool of economics in tarnow research papers collection
vol.36-iss.4 december2017

الملاحق

الملحق رقم (01):

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان

السيدات والسادة المحترمون : يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية تحت عنوان " أثر راس المال الفكري على المنظمة المتعلمة "، و نعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تخصني بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة بصراحة تامة.

مهني عبد المنعم ومقدد عبد الواحد

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

تعريف رأس المال الفكري: هو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الفرص التي تتيحها التكنولوجيا.

المحور الأول: العبارات المتعلقة برأس المال الفكري:

الرقم	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة
بعد رأس المال البشري						
01	عند القيام بتوظيف جديد تولى المؤسسة اهتماماً بالغاً بالعاملين ذوي المعرفة العالية والمتميزة					
02	الوظيفة التي أشغلها تتناسب مع معارفي وخبراتي وتخصصي في العمل.					
03	أسعى جاهداً لزيادة وتنمية معارفي في المجالات التي تتعلق بعملتي.					
04	لدي خبرة كافية تمكنني من التعامل مع المواقف ومشاكل العمل المختلفة					

					لدي القدرة والكفاءة لأداء العمل المطلوب مني بفاعلية.	05
موافق بشدة	موافق	أحيانا	غير موافق	غير موافق تماما	بعد رأس المال الهيكلي	
					تستفيد المؤسسة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل عملية الاتصال داخليا وخارجيا.	07
					المؤسسة تواكب كل ما هو حديث في مجال التكنولوجيا المساعدة على العمل	08
					تحرص إدارة المؤسسة على وضوح سياساتها وإجراءات العمل لكل العاملين.	09
					تحاول إدارة مؤسسة أن تكون إجراءات العمل وأساليبه سهلة وغير معقدة.	10
					تعمل إدارة المؤسسة على تطوير القوانين والأنظمة الداخلية لخدمة أهداف المؤسسة	11
					تحرص إدارة المستشفى على فاعلية العمليات الإدارية من خلال مراجعتها دورياً.	12
موافق بشدة	موافق	أحيانا	غير موافق	غير موافق تماما	بعد راس المال العلاقات	
					أسعى جاهداً إلى إحداث تأثير إيجابي على زملائي	13
					أحاول التعرف على المشكلات التي تواجه الزملاء في العمل وأتعلم منها	14
					الحفاظ على العلاقة الجيدة مع الزملاء و مع الزبائن ضمن اولوياتي واولويات المؤسسة	15
					تستفيد المؤسسة من دفتر الشكاوي والمقترحات	16
					أحاول حل المشاكل التي تواجه الزبائن	

المحور الثاني : العبارات المتعلقة بالمنظمة المتعلمة :

تعريف المنظمة المتعلمة: هي منظمة تتعلم من تجاربها وتجارب الآخرين تقارن نفسها بالأفضل وتعمل على تجاوزه.

الرقم	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة
01	أقيم نفسي باستمرار لأعرف حاجتي للتعلم مستقبلاً.					
02	أتعامل مع الأخطاء والموضوعات غير المعتادة على أنها فرصة للتعلم.					
03	لدي رؤية واضحة لأهداف وخطط المؤسسة					
04	أرى أن العاملين في المؤسسة يُدركون جيداً أهمية التعلم وتطوير المعارف سواء بالنسبة لهم أو لمؤسستهم.					
05	أؤدي عملي وفق ما يخدم مصلحة مؤسسة ككل وليس فقط ما يخدم مصلحتي الخاصة.					
06	تؤمن إدارة المؤسسة أن غالبية العاملين خبراء في مجال تخصصهم.					
07	الإدارة تمنح العاملين الاستقلالية والحرية في أداء أعمالهم					
08	يتناقش العاملون فيما بينهم كيفية أداء العمل أو حل مشاكله.					
09	تسمح إدارة المؤسسة بتواصل كافي بين العاملين في سياق أداء العمل.					
10	أحصل على المعرفة اللازمة لعملي وبقمتها بطلبها بكل دقة وسهولة					
11	يتم التشارك في الأفكار والمعارف بين الأفراد على نطاق واسع.					
12	تعمل المؤسسة على توثيق خبرات العاملين ونجاحاتهم					

المحور الثالث: معلومات شخصية

الجنس/
ذكر <input type="checkbox"/>
أنثى <input type="checkbox"/>

المستوى التعليمي/
دون ليسانس <input type="checkbox"/>
ليسانس <input type="checkbox"/>
ماستر <input type="checkbox"/>

العمر/
أقل من 30 سنة <input type="checkbox"/>
من 30 إلى أقل من 40 سنة <input type="checkbox"/>
من 40 إلى أقل من 50 سنة <input type="checkbox"/>
50 سنة فأكثر <input type="checkbox"/>

الخبرة/
أقل من 05 سنوات <input type="checkbox"/>
من 05 إلى أقل من 10 سنوات <input type="checkbox"/>
من 10 إلى أقل من 20 سنة <input type="checkbox"/>
20 سنة فأكثر <input type="checkbox"/>

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (02):

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان:

اسم الأستاذ	جهة العمل
د. عراية الحاج	قسم علوم التسيير/ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د. تيشات سلوى	قسم علوم التسيير/ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د. سميرة صالحى	قسم علوم التسيير/ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د. خامرة بوعمامة	قسم علوم التسيير/ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مناصرية رشيد	قسم علوم التسيير/ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
د. قداش سمية	قسم علوم التجارية/ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فهرس

الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	إهداء
III	شكر
IV	ملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ - د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية للدراسة للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: الإطار النظري للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري
11	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية للمنظمة المتعلمة و راس المال الفكري
18	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة الميدانية للمنظمة المتعلمة وراس المال الفكري في مؤسسة الكهريف	
20	تمهيد
21	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة
26	المبحث الثاني: تقديم النتائج و مناقشتها
42	خلاصة الفصل
44	خاتمة
47	قائمة المراجع
52	الملاحق
57	الفهرس