



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة -
شركة سوناطراك حاسي مسعود

من إعداد الطالبتين: بورزان إيمان - قايد مريم
نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2023/06/17.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) رئيسا

(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مشرف ومقرر

(أستاذ محاضرة (أ)، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مناقشا

الأستاذ: دويس محمد الطيب

الأستاذ: حجاج عبد الرؤوف

الأستاذ: مكاوي محمد

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة -
شركة سوناطراك حاسي مسعود

من إعداد الطالبتين: بورزان إيمان - قايد مريم
نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2023/06/17.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) رئيسا

(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مشرف ومقرر

(أستاذ محاضرة (أ)، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مناقشا

الأستاذ: دويس محمد الطيب

الأستاذ: حجاج عبد الرؤوف

الأستاذ: مكاوي محمد

السنة الجامعية: 2023/2022

الإهداء

إلى من نذرت عمرها في أداء رسالة، وسعت صابرة للوصول إلى
أعلى درجات النجاح، وكلها أمل للوصول، الى من غمرتني بحبها ودعائها الدائم لي إلى ملاكي في الحياة
إلى أمي الحبيبة أطال الله عمرها
إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى سندي وقوتي إلى الذي لم ينخل علي بأي شيء إلى
من سعى لأجل راحتي وسعادتي، إلى من أحمل اسمه بكل فخر واعتزاز إلى أعظم رجل في الكون
إلى أبي حبيبي أطال الله في عمره
إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها إلى من عرفت معهم معنى الحياة إلى سندي ومصدر قوتي إخوتي
إلى كل من قاسمني أتعاب هذا العمل
إلى زملائي الذين كانوا عوناً لي في مشواري الدراسي وكل من علمني حرفاً وكل أساتذتي الكرام ومن وقف إلى
جانبي وساعدني وشجعني
"أهدي ثمرة جهدي"

إيمان بورزان

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى ...

من أحمل اسمه بكل فخر واعتزاز

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله، أبي العزيز أسأل الله أن يحفظه لنا

إلى ...

ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل

إلى التي جعلت الجنة تحت أقدامها ريحانة حياتي وبهجتها أمي العزيزة أسأل الله أن يحفظها لنا

إلى ...

من كانوا ملاذي وملجئي إلى من علموني علم الحياة

إلى إخوتي

إلى ...

كل الأقارب والأهل

إلى ...

قلعتي الحصينة التي الجأ إليها عند شدي صديقاتي

إلى ...

كل من ذكرهم قلبي ونسيهم قلمي، من دون أن أنسى زملاء الدفعة سنة الثانية ماستر ادارة اعمال

إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي.

مريم فايد

شكر

إن الشكر والعرفان أولاً وأخيراً الله الذي أنار لي درب العلم ومنحني القدرة على إنجاز هذا العمل وإتمامه، فالحمد لله ولأنه من شكر الله شكر العبد، فلا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور "عبد الرؤوف حجاج" الذي أفادني من خبرته وتفضل علي بالنصائح والتوجيهات التي ساهمت في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات أسأل الله تعالى أن يزيدني في علمه وفضله.

كذلك أتقدم بالشكر لجميع العاملين في المديرية الجهوية لقسم الانتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود لتعاونهم معي وتقديمهم جميع المعلومات التي احتجتها خلال دراستي الميدانية وبالأخص رئيس قسم الموارد البشرية السيد محمد سفيان مرصالي حفظه الله ورعاه.

كما لا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر للأستاذ صياغ أحمد رمزي على توجيهاته القيمة ودعمه الإستثنائي الذي واكب هذا العمل حتى نهايته

كل الشكر لأبي حبيبي الغالي ونور عيني أمي وملاكي الغالية وكل الاخوة والاخوات على دعمهما النفسي ووقوفهما إلى جانبي حفظهما الله من كل شر

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الأفضل أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة وإثراء هذا العمل.

إيمان بورزان / مريم قايد

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير رأس المال الفكري بالتركيز على الأبعاد (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) على الأداء الوظيفي من خلال دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة شركة سوناتراش حاسي مسعود، إتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، أجريت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين (مشرفون وموظفون) حول مستوى رأس المال الفكري، وبالنسبة للإستبيان وزع كذلك على عينة عشوائية تمثلت في 207 عامل بقاعدة إرارة، وقد تم تحليل النتائج بالإعتماد على برنامج SPSS باستخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها مستوى توافر أبعاد رأس المال الفكري في مؤسسة محل الدراسة بدرجات مقبولة، مستوى الأداء الوظيفي بدرجات جيدة، كما أن هناك علاقة ارتباط طردية موجبة قوية بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، أداء الوظيفي، المديرية الجهوية سوناتراش - قسم الإنتاج - حاسي مسعود.

Abstract

The aim of this study is to know the effect intellectual capital in its three dimensions (human, structural, and relational) job performance in the regional direction of production division at irara base-Sonatrach HMD, we built our study focusing on descriptive method and we used the questionnaire information gathering tools, where we distributed the questionnaires on a sample of 207 employee, we utilized the SPSS program to achieve the initial results through a set of statistical tools.

One of the most important results of the study indicated that intellectual capital is one of the success factors for the organization, which depends on intangible assets that guarantee the knowledge, capabilities, skills of workers and their experiences within the framework of intellectual assets to benefit from them in achieving competitive advantage and continuous successes.

The study also reached a number of results, the most important of which is the level of availability of intellectual capital dimensions in the studied institution with high degrees and the level of job performance with medium grades. There is a medium positive correlation between intellectual capital and job performance in the concerned institution. The most influential intellectual capital dimensions are: (human, structural, and relational).

Key words: intellectual capital, human capital, structural capital, job performance, regional direction of production division at irara base-Sonatrach HMD.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
IV-III	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
ب-ج	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال الفكري والأداء الوظيفي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي
16	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة
35	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
55	خلاصة الفصل
57	خاتمة
61	المراجع
65	الملاحق
70	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
06	يلخص أبعاد رأس المال الفكري	1-1
10	يلخص أبعاد الأداء الوظيفي	2-1
24-23	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	3-1
30	احصائيات الموزعة والصالحة	1-2
32	مقياس ليكارت الثلاثي	2-2
33	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	3-2
33	يوضح الإتساق الداخلي لأبعاد رأس المال الفكري	4-2
34	يوضح الإتساق الداخلي لمحور الدراسة	5-2
35	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	6-2
36	توزيع الدراسة حسب متغير العمر	7-2
36	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	8-2
37	توزيع عينة الدراسة سنوات الخبرة	9-2
37	توزيع عينة الدراسة الوظيفة	10-2
38	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات رأس المال البشري	11-2
39	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد رأس المال الهيكلي	12-2
40	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد رأس المال الزبوني	13-2
41	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الأداء الوظيفي	14-2
42	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	15-2
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد رأس المال الفكري	16-2
43	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي	17-2
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول الأداء الوظيفي	18-2
44	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي	19-2
45	نتائج اختبار الفرضية العلاقة	20-2
46	يوضح قيم معاملات خط الانحدار	21-2
47	نتائج تحليل الانحدار المتعدد	22-2
48	نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء الباحثين تجاه المحور الثاني تبعاً لمتغير الجنس	23-2
49	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات السن، الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي	24-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ج	نموذج الدراسة	أ
09	نموذج يبين العناصر التي تنتج الأداء الفعال	1-1
11	محددات الوظيفي	2-1
12	تأثير العوامل البيئية والتنظيمية على الأداء الوظيفي.	3-1
35	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	1-2
36	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر	2-2
36	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	3-2
37	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراس سنوات الخبرة	4-2
37	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراس الوظيفة	5-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
65	الهيكل التنظيمي	01
66	الإستبيان	02
68	قائمة الأساتذة المحكمين	03

مقدمة

توطئة:

يشهد الاقتصاد العالمي في الآونة الأخيرة بتغيرات وتحولات سريعة في ظل بيئة تنافسية شديدة، حيث تعيش المؤسسات في العصر الحديث في بيئة تتطور بسرعة، وتواجه تحديات متزايدة في سبيل النجاح والبقاء في سوق العمل المنافس، وفي هذا السياق يعد رأس المال الفكري أحد العوامل الحاسمة التي تؤثر على أداء المؤسسة وتميزها عن المنافسين، حيث يعد رأس المال الفكري اليوم المورد الاستراتيجي الأهم بالنسبة للمؤسسات المعاصرة والتي تسعى الى تحقيق النجاح المستقبلي إذ أن العديد من القادة أدركوا أن رأس المال الفكري يعد أهم أداة تمتلكها مؤسسات اليوم وتستطيع من خلال التعامل مع متغيرات المحيط، وعلى الرغم من أن العديد من الكتاب والباحثين يؤكدون أهميته إلا أنه مازال الكثير من قادة المؤسسات وخاصة في الدول النامية لا يملكون إجابات منطقية حول رأس المال الفكري.

يؤثر رأس المال الفكري بشكل كبير على الأداء الوظيفي، فأن تحسين رأس المال الفكري في المؤسسة يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي على عدة جوانب مثل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات والخدمات، وتعزيز الابتكار والتكنولوجيا، والقدرة على المنافسة والاستدامة.

وفي نفس السياق سنحاول تسليط الضوء على الدور أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في مؤسسة المديرية الجهوية لقسم الإنتاج - حاسي مسعود باعتبارها إحدى أكبر الشركات في مجال صناعة النفط والغاز.

ومما سبق يمكن صياغة إشكالية كما يلي:

أ- إشكالية الدراسة:

وفي هذه الدراسة سنحاول التطرق الى العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي بالاطلاع على الجانب الوظيفي للموضوع من خلال دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سونطراك حاسي مسعود والاجابة على الاشكالية التالية:

- ما مدى تأثير رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة - شركة

سونطراك - حاسي مسعود؟

وللإجابة على الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1- ماهو مستوى توافر أبعاد رأس المال الفكري بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة- شركة سونطراك حاسي مسعود؟

2- ما هو مستوى الأداء الوظيفي بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة- شركة سونطراك حاسي مسعود؟

3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي على

مستوى المديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة- شركة سونطراك حاسي مسعود؟

4- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي بالمديرية

الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة- شركة سونطراك حاسي مسعود؟

5- هل توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ بين للمستجوبين في الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، مستوى التعليم، الأقدمية، المستوى الوظيفي) بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة- شركة سونطارك حاسي مسعود؟

ب-الفرضيات:

بناء على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات على النحو التالي:

1-الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من أبعاد رأس المال الفكري ي المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سونطارك حاسي مسعود؛

2-الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع للأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سونطارك حاسي مسعود؛

3-الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سونطارك حاسي مسعود.

4-الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سونطارك حاسي مسعود؛

5-الفرضية الخامسة: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0.05 \leq \alpha$ في اتجاهات المستجوبين حول أبعاد الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي) بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة- شركة سونطارك حاسي مسعود؟

ت - مبررات اختيار موضوع البحث:

✚ الميول الشخصي للإطلاع على حيثيات رأس المال الفكري وواقعه؛

✚ إمكانية إسقاط الجانب النظري على الدراسة التطبيقية؛

✚ محاولة إثراء البحث العلمي وتطبيقاته بما يفيد المجتمع خاصة المكتبة الجامعية.

ث -أهداف البحث:

- التعرف على أبعاد رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة الميدانية؛
- تحليل أثر رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية؛
- التحقق بشكل علمي ومنهجي من وجود أو غياب أي أثر لقياس كل بعد من العناصر أبعاد رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعلاقاتية) على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- إبراز مستويات الأداء الوظيفي على المؤسسة محل الدراسة الميدانية؛
- التقرب من واقع رأس المال الفكري ومعرفة مدى تأثيره على الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة سونطارك حاسي مسعود.

ج-أهمية الدراسة:

تحدد الأهمية العلمية لأي بحث بمقدار الإضافة التي سيضيفها هذا البحث لجميع الأطراف التي تمهها نتائج في حالة عن تساؤلاته وتحقيق المرجو من أهدافه، وهذه الأهمية هي التي تعكس مدى ضرورة القيام بهذا البحث أساسا.

وعلى ذلك، تمثلت أهمية البحث كونه تبني موضوع مهم يدرس الارتباط بين أثر وجود رأس المال الفكري وانعكاسه على أداء الوظيفي من الجانبين النظري والتطبيقي، حيث تم تصميم عرض نظري لأثر رأس المال الفكري وللأداء الوظيفي، بينما تم تقديم صورة واقعية للموضوع بدراسة العلاقة الارتباطية بين متغيري البحث وإبرازها من خلال الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج إرارة سوناطراك - حاسي مسعود.

ح- حدود الدراسة:

لقد تمت الدراسة ضمن الحدود التالية:

✚ **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة موضوع أثر رأس المال الفكري من خلال الأبعاد التالية (رأس المال البشري، رأس

المال الميكلي، رأس المال الزبوني) على الأداء الوظيفي؛

✚ **الحدود المكانية:** المديرية الجهوية لقسم الإنتاج - إرارة سوناطراك حاسي مسعود؛

✚ **الحدود الزمنية:** امتداد الراسة خلال ثلث الأول من سنة 2023؛

✚ **الحدود البشرية:** تم إجراء الدراسة على عينة تمثلت في 207 عامل من المديرية الجهوية لقسم الإنتاج-إرارة سوناطراك

حاسي مسعود.

خ- منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يقدم ويصف جميع المعلومات المستخدمة في البحث ويحللها ويفسرها لإفادة القارئ وإثراء رصيده المعرفي، إضافة إلى ذلك تم إجراء دراسة ميدانية وزعت فيها مجموعة من الاستبيانات بهدف جمع المعلومات التي توصلنا إلى واقع موضوع الدراسة وتم تدعيم ذلك ببعض الملاحظات، واعتمدنا على منهجية IMRAD في تنسيق الدراسة ككل.

د- مرجعية الدراسة:

من أجل بناء الجانب النظري للبحث اعتمدنا على المصادر والمراجع التالية:

✚ الكتب؛

✚ الدراسات السابقة المتمثلة في مذكرات الماجستير والمقالات؛

✚ المواقع الإلكترونية.

أما في الجانب التطبيقي فاستخدمنا:

✚ الاستبان؛

✚ الملاحظة

✚ البرامج والأدوات الإحصائية التي ساعدت في الحصول على النتائج.

ذ- هيكل الدراسة:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث حسب منهجية IMRAD كما يلي:

الفصل الأول يضم الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي، ويحتوي على مبحثين،

المبحث الأول يتعلق بالإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري والأداء الوظيفي، وفي المبحث الثاني عرض بعض الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية حول الموضوع، والمقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني يتضمن إسقاط المفاهيم النظرية على المؤسسة محل الدراسة الميدانية لأثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي من خلال مبحثين أيضاً، بدءاً بعينة وأدوات الدراسة في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فيتعلق بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها من أجل الإلمام بواقع موضوع الدراسة وحيثياته، وفي آخر الدراسة يتم عرض أهم النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى جملة من التوصيات والاقتراحات.

ر- صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي عمل أو دراسة من وجود صعوبات ومن بين الصعوبات التي واجهتنا نجد:

+ صعوبة ضبط وتحديد أبعاد متغيرات الدراسة بناء على الدراسات السابقة؛

+ عدم قدرتنا على توسيع حجم العينة بسبب نظام المناوبة (4*4)؛

+ صعوبة إسترجاع الإستبيانات الموزعة على العاملين؛

+ صعوبة تجاوب العديد من أفراد العينة للإجابة على الاستبيان.

ز- نموذج الدراسة:

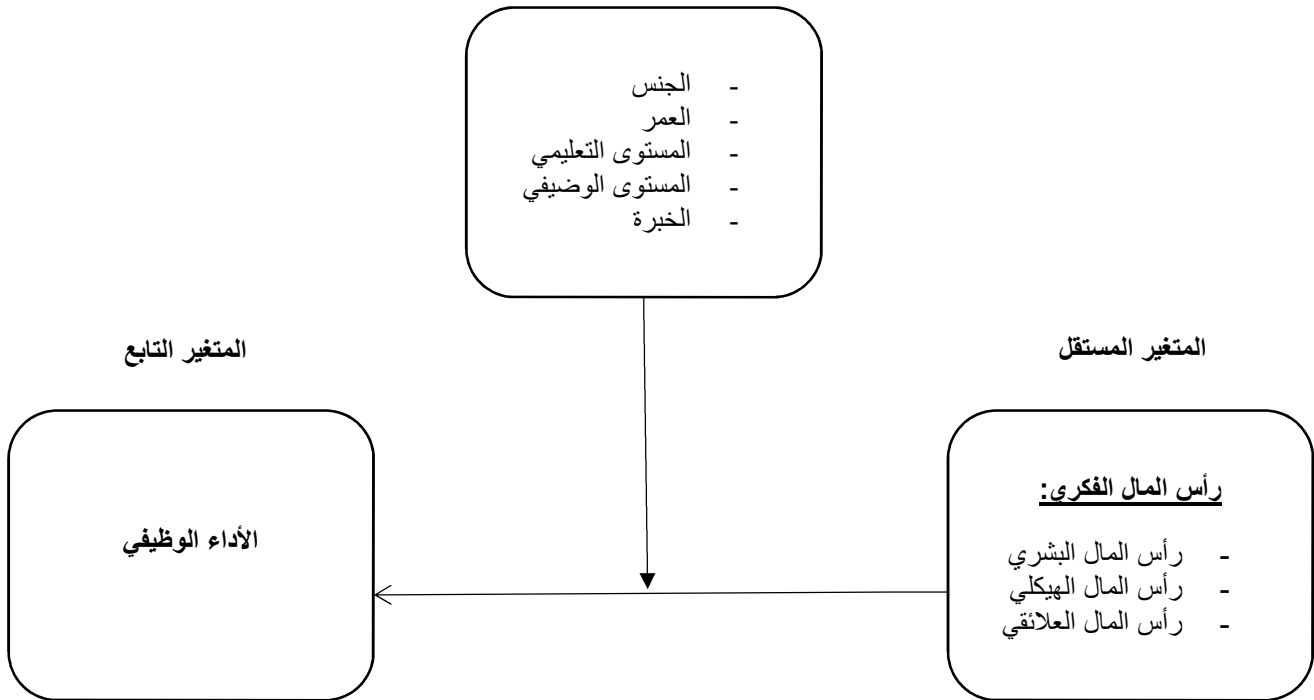
تناولت الدراسة موضوع أثر رأس مال الفكري على الأداء الوظيفي، وذلك من خلال دراسته من الناحية النظرية والتطبيقية التي تمت بالمديرية الجهوية المديرية الجهوية سونطراك - قسم الإنتاج- ارارة - حاسي مسعود.

المتغير المستقل: رأس المال الفكري؛

المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

الشكل رقم (أ): نموذج الدراسة.

المتغيرات الشخصية



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري

والأداء الوظيفي

تمهيد

تهدف كل مؤسسة إلى الوصول للزيادة في مجالها، فتسعى إلى استغلال جميع السبل التي تؤدي إلى تحقيق أهدافها وبما في ذلك المورد البشري الذي يعد أداءه حصيلة لاستثمار المؤسسة في قدراته ومعارفه ومهاراته فهو مقياس حقيقي لمدى نجاح المؤسسة. يعيش العالم فترة غير مسبوقة من التغيير والتطوير المستمر، أدى للتحويل والانطلاق نحو الاقتصاد القائم على المعرفة والمعلومات، التي تعتمد في المقام الأول على الخبراء والمتخصصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة. وانطلاقاً مما سبق سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على كل من رأس المال الفكري والأداء الوظيفي من مختلف جوانبهما حيث سيتناول هذا الفصل مبحثين:

- **المبحث الأول:** يتمحور حول عرض لمختلف جوانب متغيري الدراسة نظرياً والعلاقة التي تربطهما؛
- **المبحث الثاني:** يتناول الأدبيات التطبيقية المتمثلة في الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة الحالية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي

يتناول هذا المبحث الإطار النظري للمتغيرين الرئيسيين للدراسة وهما رأس المال الفكري والأداء الوظيفي، حيث يعتبر رأس المال الفكري من الموارد الحديثة والأساسية في المؤسسات وفي ظل إقتصاد المعرفة هو شكل اخر من أشكال رأس المال المعترف به في الإقتصاد الجديد، ويعتبر الأداء الوظيفي من أهم عوامل تقدم المؤسسة، لذلك فهي تركز اهتماماتها كونه المدخل الأساسي الذي من خلاله تحقق أهدافها.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري أحد أهم المصطلحات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، وسنحاول من خلال هذه الأسطر توضيح على المكانة المهمة التي يحتلها ثم تحديد مفهومه وفق ما يراه عدد من الكتاب وصولاً إلى وضع مفهومنا الخاص وفق ما يتلاءم متطلبات دراستنا.

الفرع الأول: مفهوم وأهمية رأس المال الفكري

سنركز في هذا الفرع على مفهوم أحلقيات العمل الإداري وأهميتها.

أولاً: تعريف رأس المال الفكري

يعرفه **Marshall** على أن رأس المال الفكري يتضمن جزء كبير من المعرفة والتنظيم، وأن المعرفة هي أقوى محرك للإنتاج¹. نلاحظ من هذا التعريف أن عندما يتم توظيف المعرفة والخبرة المتاحة في المؤسسة بشكل جيد، يمكن تحسين العمليات والإجراءات وتحقيق نتائج أفضل وتنافسية أكبر.

تعريف **Youndt** وآخرون بأنه: "قدرات متميزة يتمتع عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة، تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات أداء عالية مقترنة بالمنظمات المماثلة"².

من خلال هذا التعريف يعتبر وجود فريق عمل متميز يتمتع بقدرات فكرية استثنائية أمراً حاسماً في تعزيز أداء المؤسسة، إن الموظفين الذين يتمتعون بمعرفة متخصصة وخبرة غنية وقدرات إبداعية فريدة يمكنهم تقديم إسهامات قيمة تؤثر بشكل إيجابي على الإنتاجية والأداء العام للمؤسسة.

تعريف **Ulrich** بأنه³: "مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة، التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الإستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التكنولوجيا".

عندما تستثمر المؤسسة في تطوير رأس المال الفكري وتعزيز المعرفة والمهارات لدى الموظفين، فإنها تستطيع الإستجابة بشكل أفضل لمتطلبات الزبائن والتحديات التي تطرأ بسبب التطور التكنولوجي، يتيح رأس المال الفكري للمؤسسة أن تكون عالمية في نطاق عملها.

¹ أحمد علي صالح وسعد علي حمود العنزي، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2008، ص 146

² هاشمي عباس، أثر قياس رأس المال الفكري في عملية إتخاذ القرار بالمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز بسكرة،

أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019، ص 05

³ خالد رجم وجميلة بوزيان وثوية باعمر، أثر رأس المال الفكري على مستوى أداء الاستاذ الباحث "دراسة ميدانية لعينة من اساتذة جامعة ورقلة الجزائر، مجلة

دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، سنة 2021، ص 500.

تعريف **Stewart** سنة 1997 على أنه¹: "الموارد الفكرية، المعرفة، المعلومات، الملكية الفكرية، الخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام والاستفادة منها في خلق الثروة وإنتاج أعلى قيمة للأصول".

المعرفة والخبرة المتواجدة في المؤسسة تعتبر أصولاً غير مادية قيمة، حيث يمكن إستغلالها لتحقيق ميزة تنافسية وتحقيق أداء متفوق، بالإضافة إلى ذلك الملكية الفكرية تلعب دوراً هاماً في رأس المال الفكري حيث تحمي الابتكارات والإختراعات والأفكار الفريدة التي تنشأ داخل المؤسسة.

ومما سبق يمكن القول: إن رأس المال الفكري يستند على رأس المال البشري المتواجد في جميع المستويات التنظيمية مدعماً بالقدرات المعرفية والتنظيمية والمادية، والتي تمنح المنظمة ميزة تنافسية عن طريق الخبرات والابداع والمساهمات الفكرية من أجل تحسين الأداء.

ثانياً: أهمية رأس المال الفكري

تأتي أهمية رأس المال الفكري من كونه أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين في ظل اقتصاد يطلق عليه بالاقتصاد المعرفي، لذلك تكمن أهمية رأس المال الفكري بما يلي²:

✚ يعد من المصادر المهمة للميزة التنافسية للمؤسسات المعاصرة، إذا أن استراتيجية التميز لا تتحقق الا من خلال الابداعات الفكرية للعاملين فيها؛

✚ يعتبر المورد الرئيسي والسلاح التنافسي والاستراتيجي الهام في عصر التكنولوجيا والمعرفة، لأن رغبات العملاء أصبحت تتطلب كل ما هو جديد، ولتحقيق هذه الرغبات لابد من الاحتفاظ بالكفاءات من ذوي الأفكار المتميزة والإبداعية؛

✚ انه يوفر العقول المتميزة المبدعة والتي تمتاز بكفاءتها الفكرية من استثمار موارد الشركة وتسخيرها لخلق قيمة حقيقية لها؛

✚ إن البقاء واستمرارية الشركة في ممارسة أنشطتها وأعمالها مرتبط بشكل كبير بالقدرات والمهارات والأدوار المختلفة التي يؤديها العنصر البشري الذي يعد المكون الأساسي لرأس المال الفكري.

ويرى الباحث أن أهمية رأس المال الفكري تظهر عند تنمية المهارات والمعارف والقدرات الإبداعية، والقدرة على مواكبة التكنولوجيا المتطورة، مما يساهم في إظهار القيمة الحقيقية للشركة.

الفرع الثاني: خصائص رأس المال الفكري وطرق قياس رأس المال الفكري

سنركز في هذا الفرع على خصائص رأس المال الفكري وطرق قياس رأس المال الفكري

أولاً: خصائص رأس المال الفكري

بعد أن تم التعرف على رأس المال الفكري سنتناول فيما يلي خصائص الأفراد الذين يمثلون رأس مالا فكريا، والتي تتعدد من خصائص تنظيمية، الى مهينة واخرى سلوكية وشخصية، وذلك على النحو التالي³:

أ- الخصائص التنظيمية:

✚ ان رأس المال الفكري يتوزع وكما سبق وأن أشرنا على كل المستويات الادارية، فهو يتعلق بكافة؛

¹ إيمان هرموش وصبري مقيح، أثر رأس المال الفكري على تنمية الإبداع في المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة مؤسسة كوندور الكترونيك"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الحلقة الجزائر، المجلد 05، العدد 01، سنة 2019، ص 49

² غازي محمد علي القسامية، تنمية رأس المال الفكري لدى الدققين الداخليين وأثره في كفاءة تنفيذ استراتيجيات الشركات الصناعية الأردنية -دراسة ميدانية، مذكرة ماجستير، قسم المحاسبة، جامعة جرش الأهلية، الأردن، سنة 2017، ص 17-18؛

³ وسف مريم، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي "جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجاً"، أطروحة دكتوراه، تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2016، ص 09.

المستويات الاستراتيجية بدءاً من الشاملة، الأعمال، والوظيفية وصولاً إلى التشغيلية، وإن كان ذلك بنسب متفاوتة؛

إن رأس المال الفكري يميل للعمل ضمن الهياكل المرنة، كما أنه يركز على استخدام الرسمية بشكل منخفض؛

يبتعد رأس المال الفكري عن الميل صوب المركزية بشكل كبير.

ب- الخصائص المهنية:

ليس بالضرورة أن يمتلك رأس المال الفكري شهادة أكاديمية، بل إن الضرورة تكمن في مواصلة تعليمهم التنظيمي وكذا

تدريبهم الاثرائي؛

إن رأس المال الفكري يتميز بمهارات عالية ومتنوعة؛

يتصف رأس المال الفكري بخبرات متقدمة.

ت- الخصائص السلوكية والشخصية:

يميل رأس المال الفكري إلى تحمل المخاطرة في بدء العمل بدرجة كبيرة؛

يجذب رأس المال الفكري التعامل مع الموضوعات التي تتسم باللاتأكد؛

يتصف رأس المال الفكري بالمبادرة على تقديم الأفكار والمقترحات البناءة؛

لرأس المال الفكري بمستوي ذكاء متوسط فما فوق؛

رأس المال الفكري له القدرة على الاستفادة من خبرات الآخرين، فهو يعد منفتح على خبرات غيره، كما أنه يتميز بمثابرة

عالية في العمل؛

يتمتع بثقة عالية ويجب الاستقلالية في الفكر والعمل.

ثانياً: طرق قياس رأس المال الفكري

هناك ثلاثة طرق لقياس رأس المال الفكري هي¹:

1- العائد على الموجودات أي قسمة صافي الأرباح في المؤسسة على إجمالي موجوداتها، وإذا كانت النسبة منخفضة يعني أن

هناك خلل وضعف في إنتاجية المؤسسة سببه عدم قدرة القائمين في توجيه الاستثمارات بشكل سريع

2- إيجاد الفرق بين القيمة السوقية والتي تمثل موجودات المؤسسة مثل المكائن أو القيمة السوقية التي تمثل القيمة الاجمالية باسهمها.

3- الطريقة المباشرة في تشخيص ومعرفة مكونات رأس المال الفكري وهي من ادق الطرق، مثل رضا الزبائن ومقدار

اخلاصهم وولائهم للمؤسسة، ومعرفة حجم براءات الاختراع والموجودات مثل المعرفة والموجودات البشرية والهيكلية،

ونظم المعلومات، وتقاس هذه المكونات من خلال اسئلة الموجه لشركة التي يراد قياس رأس مالها الفكري. وتشير

الدراسات والانجازات بأن اوسط مقاييس رأس المال الفكري هو معرفة الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الاسمية. فالقيمة

الاسمية تمثل مجموع الاصول والاموال الموجودة في البنوك، أما القيمة السوقية لأي شركة فهي قيمة الكلية لأسهم الشركة،

فكلما كان الفرق كبير بين القيمة السوقية والقيمة الاسمية هو دليل على أن هذه المؤسسة أكثر ثراءً بفكرها ودكائها

ومعارفها وقل اعتماداً على الموجودات المادية الملموسة التي يمكن شراؤها بسهولة إذا توفر رأس المال الفكري.

¹ مناور فريح حداد، أثر رأس المال الفكري على تنمية وتحسين كفاءة الموارد البشرية، رماح للبحوث والدراسات، الأردن، العدد 26، 2018، ص 94

الفرع الثالث: أبعاد رأس المال الفكري

جدول (01-01) يلخص أبعاد رأس المال الفكري

أبعاد رأس المال الفكري							الأبعاد الدراسة
المحافظة على رأس المال الفكري	تنشيط رأس المال الفكري	صناعة رأس المال الفكري	استقطاب رأس المال الفكري	رأس المال العلائقي (الزبوني)	رأس المال الهيكلي	رأس المال البشري	
				X	X	X	دراسة خيرة بلعزیز وصارة بوقسري
				X	X	X	دراسة سعاد عبد الوهاب
				X	X	X	دراسة خالد رجم، جميلة بوزيان و ثوية باعمر
				X	X	X	دراسة عابي خليفة
				X	X	X	دراسة Sharabati, Jawad & Bontis
X	X	X	X	X			دراسة بوراد أمير ومراكشي محمد لمين
					X		دراسة بوشمال عبد الغاني، زرزار العياشي
X	X	X	X	X			دراسة بسايسة عبد الله
2	2	2	2	7	6	5	التكرار

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الدراسات السابقة.

من خلال الجدول يتضح بأن قيمة رأس المال الفكري للمؤسسة يتحدد بالأبعاد التالية¹:

البعد الأول: رأس المال البشري

- يعتبر المورد البشري من أكثر الأبعاد أهمية وينظر إليه على أنه القيمة للمعرفة والخبرات والمهارات والقابليات التي يمتلكها العاملين لخلق الثروة؛
- فإنه لم يعد مورد مهم تحافظ عليه المؤسسات وإنما هو استثمار باعتبار أن لهذا البعد أهمية كبيرة ومصدر من مصادر الابداع والتجديد الاستراتيجي بالإضافة إلى حلقة الابداع من خلال تقديم خدمات؛
- نتيجة رأس المال الفكري هي الابداع والابتكار من خلال الموجودات الفكرية والمتمثلة بالوثائق والبرامج والتصاميم الفكرية تتحدد بحقوق النشر، العلامة التجارية وبراءة الاختراع.

البعد الثاني: رأس المال الهيكلي:

يعتبر من أبعاد رأس المال الفكري ويتمثل بآلية عمل هيكلية المؤسسة لتحقيق مستوى أداء متميز للعاملين لأن المؤسسات التي يكون لها رأس المال الهيكلي قوي تدعم الابتكار والابداع بالاعتماد على آراء العاملين عند منحهم الحرية. ويتكون من الانظمة الادارية المعرفية ونظام المكافآت وتكنولوجيا المعلومات وقدرة المؤسسة في تقاسم المعرفة ونقلها عن طريق الموجودات الفكرية في نظام المعلومات وبراءة الاختراع وحقوق النشر والتأليف والعلامة التجارية. إن ما يتبقى للمؤسسة بعد مغادرة العاملين لعملهم وهو دالة رأس المال البشري الذي يتفاعل معه لتطوير وتشغيل وتشكيل رأس المال العلاقتي.

البعد الثالث: رأس المال العلاقتي:

يستند على تطوير علاقات المؤسسة الخارجية مع الزبائن والمجهزين إذا ان قيمة علاقة المؤسسة مع الزبائن المتعاملة معهم تتماثل برضا الزبون والاحتفاظ به بالاهتمام بمقترحاته ومعالجة المشاكل والشكاوى وتلبية ما يحتاج إليه بالسرعة الممكنة والتعاون معه. إن ارتباط قدرة المؤسسة على امتلاك المعرفة الناتجة على العلاقات الاجتماعية بما يعكس المقدرة على التفاعل الاجتماعي حيث يتضمن الموجودات المعرفية من خلال علاقة المؤسسات مع الزبائن، المنافسين، الحكومات، المؤسسات الأخرى التي تتعامل مع المؤسسة.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي من أهم عوامل تقدم المؤسسة، لذلك فهي تركز جميع اهتماماتها عليه كونه المدخل الأساسي الذي من خلاله تحقق أهدافها، ومن خلال هذا الطلب إلى مفهوم الأداء الوظيفي، العوامل المؤثرة فيه وطرق تحسينه.

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره

سنركز في هذا الفرع على مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو التفاعل بين السلوك والانجاز، أي أنه مجموعة السلوك والنتائج التي تحققت معاً، وهو الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمته حسب قدرته واستطاعته².

¹ رجاء رشيد عبد الستار، تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وإداء العاملين بالمؤسسات التعليمية، مجلة كلية مدينة العلم، المجلد 12، العدد 01، السنة 2020، ص 213 – 214.

² حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، سنة 2011 ص 91-90

نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يعكس مدى تمكن الموظف من تحقيق النتائج المطلوبة منه والسلوك الذي يتبعه خلال تنفيذ المهام، يعتبر تحقيق أداء وظيفي متميز هدفا مهما للموظفين في المؤسسات.

وفي تعريف آخر هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء¹.

تقييم أداء الفرد يستند على قياس كمية الجهد، نوعية الجهد ونمط الأداء هذه الأبعاد المتكاملة تساعد في فهم أداء الفرد بشكل شاكل وتحديد نقاط القوة والضعف، مما يمكن من تطوير خطط تحسين الأداء وتعزيز أداء الفرد في المستقبل.

ويعرفه نيكولاس بأنه نتاج سلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمحضت عن ذلك السلوك، مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك².

من خلال السلوك يتم إنتاج نتائج محددة يمكن أن تشمل هذه النتائج تحقيق الأهداف وتنفيذ المهام بنجاح، وتطوير العمليات والإجراءات الفعالية وتحسين العلاقات مع الزملاء والعملاء وتدعيم الابتكار والإبداع، وتحقيق نتائج مالية إيجابية وغيرها من الإسهامات القيمة.

ومما سبق يمكن القول: على الأداء الوظيفي بأنه عبارة عن النتائج المتوقعة الحصول عليها من نشاطات الأفراد للوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة والذي يتم على أساسه تقسم الأداء في المؤسسة.

ثانيا: عناصره الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر يمكن ذكرها فيما يلي³:

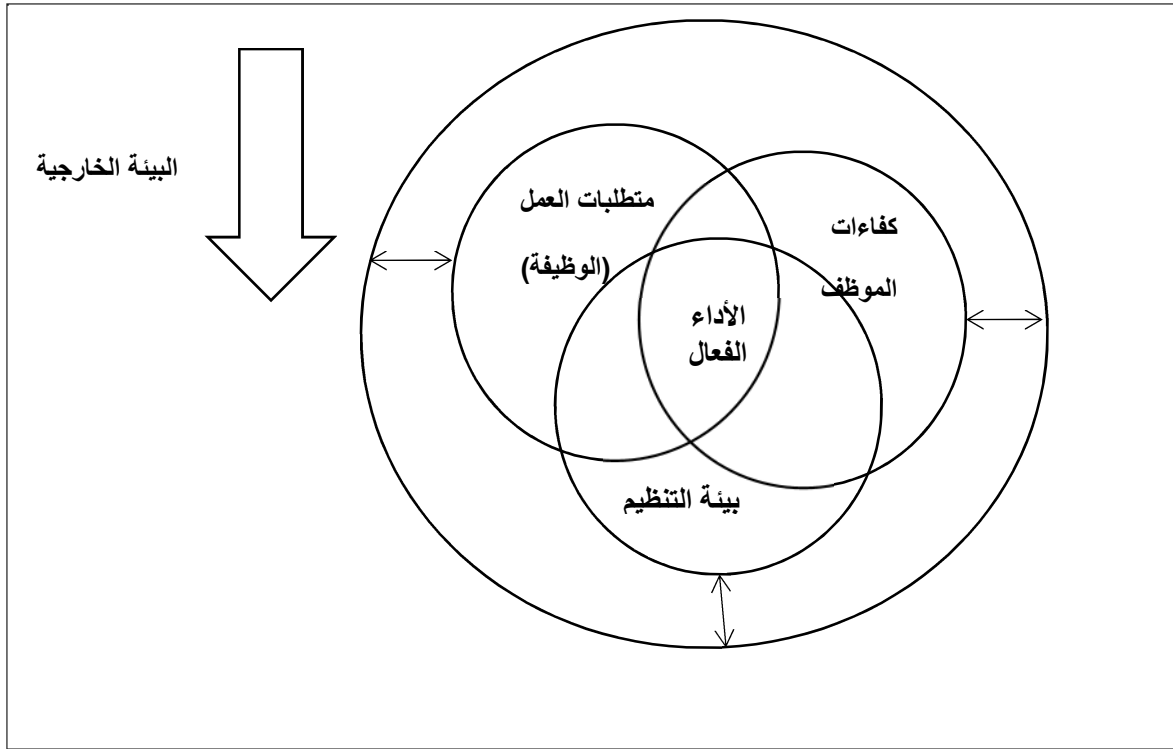
- **كفاءة الموظف:** ويقصد بها معلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمه، فكفاءات الموظف هي خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف؛
 - **متطلبات العمل (الوظيفة):** ويقصد بها المهام أو المسؤوليات أو الأدوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف؛
 - **بيئة التنظيم:** تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ومن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف أهداف التنظيم وهيكله والإجراءات المستخدمة فيه وموارده ومركزه الاستراتيجي، ومن العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.
- والشكل التالي يوضح التداخل بين خصائص السابقة الذي ينتج أداء فعالا:

¹ بوشمال عبد الغاني و زرار العياشي، أثر رأس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي دراسة "دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية الصناعية سوناطراك سكيكدة"، مجلة التنظيم و العمل، الجزائر، المجلد 6، العدد 4، سنة 2017، ص 10

² إيمان بن محمد، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة خنشلة، العدد 03، سنة 2018، ص 244

³ درة عبد الباري والصباغ زهير نعيم، إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، سنة 2009، ص 305

الشكل رقم (01-01): نموذج يبين العناصر التي تنتج الأداء الفعال.



المصدر: درة عبد الباري والصيغ زهير نعيم، إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين، ص 306

يوضح هذا الشكل عن نتيجة توفر العناصر الثلاثة داخل المؤسسة وانسجامها فيما بينها حيث أدى التفاعل بين بيئة التنظيم وكفاءة الموظف ومتطلبات العمل إلى نتائج الأداء الوظيفي وبالتالي يمكن اعتبارها من العناصر الأساسية لخلق الأداء الوظيفي الفعال.

واضافة إلى ما سبق من العناصر فإن هناك عناصر إضافية أخرى للأداء تتمثل فيما يلي 1:

- ✚ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز؛
- ✚ المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية في إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله؛
- ✚ نوعية العمل: تتمثل في مدة ما يدركه الموظف عندما يقوم به من عمل، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبارعة وقدرة على التنظيم، وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

الفرع الثاني: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

سنتطرق في هذا الفرع إلى محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

¹ ماجد إبراهيم شاهين، مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والثقة التنظيمية "دراسة مقارنة بين

الجامعة الإسلامية والأزهر"، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، سنة 2020، ص 43

أولاً: محددات الأداء الوظيفي

أوضحت الدراسات أن هناك جملة من الأبعاد نلخصها في الجدول التالي:

جدول (01-02) يلخص أبعاد الأداء الوظيفي

أبعاد الأداء الوظيفي						الأبعاد الدراسات
إدراك الدور	القدرات	الجهد	الجودة في الأداء	الفعالية في الأداء	الإلتزام الوظيفي	
			X	X	X	دراسة خيرة بلعزیز، صارة بوقسري
X	X	X				دراسة عبد العالي خبار وقودة عزيز
X	X	X				دراسة سعاد عبد الوهاب
			X	X	X	دراسة ادم عبد الله سليمان عبد الله وسعد عثمان أحمد المههلاوي
			X	X	X	دراسة إيمان بن محمد
			X	X	X	دراسة بوشمال عبد الغاني وزرزار العياشي
		X	X	X	X	دراسة Ambrose, Biwott & Christine
2	2	3	5	5	5	التكرار

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الدراسات السابقة.

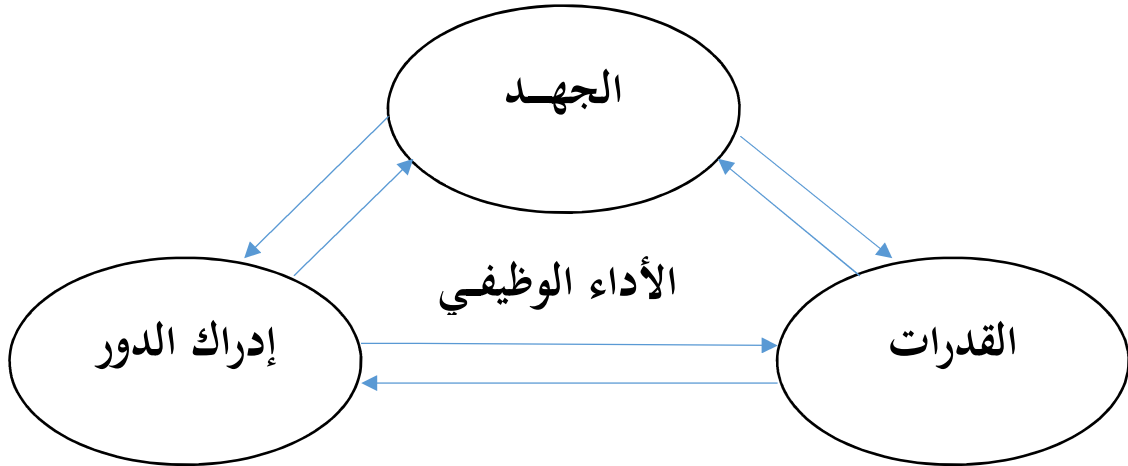
من خلال الجدول يمكن ذكر أهم الأبعاد كما يلي¹:

أ. **الجهد المبذول من طرف الفرد العامل:** في الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها من أجل أداء مهامه الوظيفية على أحسن وجه؛

ب. **القدرات:** وهي الامكانيات والمؤهلات والمهارات التي يتمتع بها الموظف ويستخدمها من أجل إنجاز عمله؛

ت. **إدراك الدور أو المهمة:** ويقصد بها إدراك الفرد وفهمه لما يجب عليه أن يقوم به، ويوجه كل جهوده لإنجاز عمله.

الشكل رقم (01-02): محددات الأداء الوظيفي.



المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

تتعدد العوامل المؤثرة التي تؤثر على الأداء الوظيفي وهي²:

أ- عوامل إدارية تنظيمية تتمثل في:

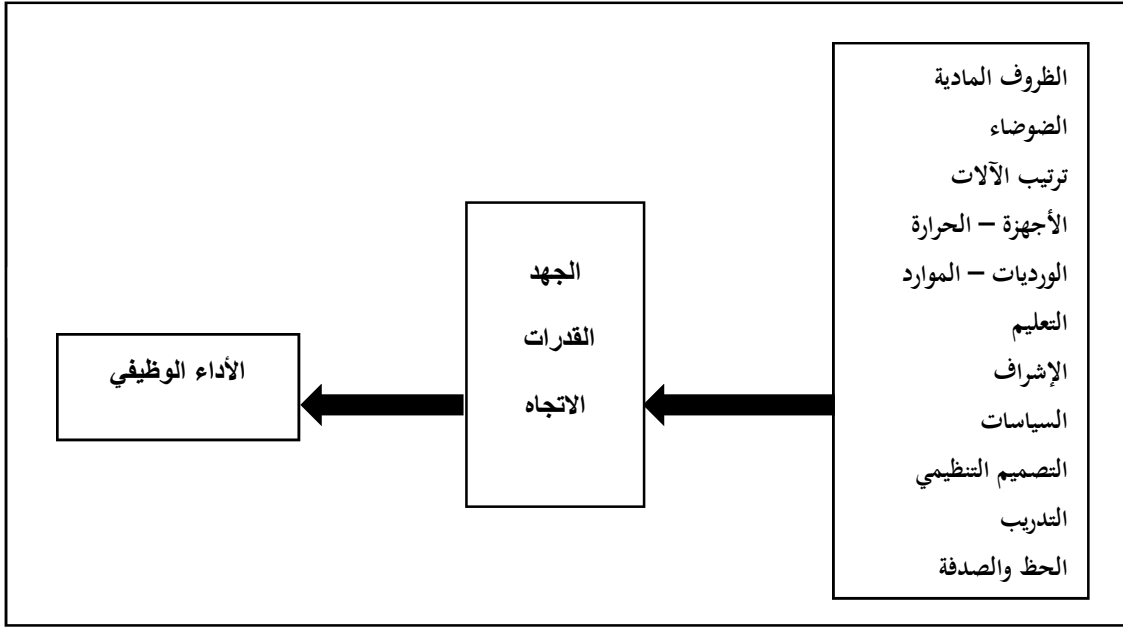
- عدم توفر مناخ يساعد على العمل والإنتاجية في التنظيم؛
- صراع في الشخصيات بين الموظف ورئيسه أو بين الموظف وزملائه؛
- عدم تحديد مهام الوظيفة تحديدا دقيقا؛
- الإشراف السيئ؛
- النقص في التدريب؛
- نقص في الموارد المادية أو تأخر وصولها.

¹ عبد العالي خبار و قودة عزيز، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية "دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية بغرد

النص"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 14، العدد 04، سنة 2022، ص 48

² دة عبد الباري و الصباغ زهير نعيم، مرجع سابق، ص 423 - 424

الشكل رقم (01-03): تأثير العوامل البيئية والتنظيمية على الأداء الوظيفي.



المصدر: أسعد أحمد عكاشة، أثر الثقة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، الجمعية الإسلامية بغزة، فلسطين، سنة 2008، ص

36

يوضح الشكل إلى كيفية تأثير مكونات بيئة العمل والعوامل التنظيمية المتمثلة في دعم الإدارة العليا على سلوكيات الأفراد العاملين بشكل مباشر وانعكاسها على أدائهم.

ب- عوامل خارجية:

- الاضراب السياسي؛
- صراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع؛
- التشريعات الحكومية؛
- الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل؛
- سياسات النقابات.

ت- عوامل شخصية (خاصة بالموظف):

- نقص في رغبته ودافعيته؛
- ضعف شخصيته أو قصور في قدراته العقلية؛
- تغيبه المستمر عن العمل؛
- مرض عقلي أو جسمي؛
- مشاكل عائلية.

الفرع الثالث: طرق تحسين الأداء الوظيفي وأهمية تحسينه

في هذا الفرع سنتطرق إلى كل من طرق تحسين الأداء الوظيفي وأهمية تحسينه

أولاً: طرق تحسين الأداء الوظيفي

تعتبر عملية تحسين الأداء من الأهداف الأساسية التي تسعى أي مؤسسة إلى الارتقاء بمستوى أدائها¹، وبشكل عام هناك ثلاثة مداخل أو طرق لتحسين الأداء وهي²:

أ. تحسين أداء الموظف:

وهي أكثر الطرق صعوبة بين الطرق الثلاثة ويتم تحسين أداء الموظف من خلال عدة وسائل يمكن شرحها عن النحو التالي:

✚ **الوسيلة الأولى:** تتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً بحيث يتم اتخاذ اتجاه إيجابي نحو الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها وإدراك أنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف بحيث يتم التركيز على تحسين أداء الموظف من مواهب جديدة أو ضعيفة وتنميتها؛

✚ **الوسيلة الثانية:** التركيز على المرغوب أي بين ما يرغب الفرد في أداءه وبين ما يؤديه الفرد أو الموظف على أرض الواقع بحيث أن ارتباط الرغبة بالأداء تؤدي إلى زيادة تحسين الأداء والوصول إلى الأداء الوظيفي الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال الذين يرغبون بالقيام بها وتوفير الانسجام بين الأفراد واهتمامهم؛

✚ **الوسيلة الثالثة:** الترابط بين الأهداف الشخصية للفرد وأداء عمله بحيث يكون مجهود تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظف من خلال إظهار وتأكيد أن التحسين المرغوب في الأداء يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من التحسينات المرغوبة للموظف.

ب. تحسين طبيعة العمل:

يرى بعض الباحثين أن عملية التغيير في طبيعة المهام الوظيفية توفر فرصة جيدة لتحسين الأداء، حيث تساهم في تحسين محتويات الوظيفية إذا كانت مملّة أو تحتاج إلى مهارات تفوق مهارات الفرد القائم بها أو حتى احتوائها على مهام غير ضرورية أو مناسبة فإنها تؤدي إلى تدني مستوى الأداء، وتعتبر معرفة ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة نقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء خصوصاً مع الاستمرار في أداء بعض المهام حتى بعد زوال منفعتها وتكرار أداء مهام خاصة بإدارة أخرى داخل المنظمة بسبب عدم الثقة بين الأقسام في أداء المهام الملقاة على عاتقهم بالشكل الصحيح.

وبعد تحديد المهام الضرورية كما يجب تحديد الجهة المناسبة التي تؤدي هذه المهام حيث أن بعض المهام يمكن نقلها إلى إدارات وأقسام مساندة سواء كانت إدارية أو فنية مع توفر المهارات والصلاحيات اللازمة للموظفين القائمين بهذه المهام، ويضيف أن تحسين الوظيفة يتم من خلال تجميع مزيد من المهام التي تتطلب نفس المستوى من المهارات بهدف زيادة الارتباط بين الموظف والمنتج النهائي إضافة إلى العمل على زيادة مستوى المسؤولية والحرية المعطاة للموظف من أجل إثراء الوظيفة، ومن وسائل تحسين الوظيفة أيضاً زيادة الدافعية من خلال التدوير الوظيفي للموظفين لفترة من الزمن وذلك لتخفيف درجة الملل الوظيفي وروتين العمل إضافة إلى زيادة وتحسين قدرات الموظف واكتسابه مهارات جديدة من خلال التدريب المتبادل بين الموظفين،

¹ خيرة بلعيز و صارة بوقسري، دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمعسكر، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، سنة 2022، ص 257

² عنان الجعبري، دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية "دراسة تطبيقية في شركة كهرباء الخليل" مذكرة ماجستير، جامعة الخليل فلسطين، سنة 2009، ص 42 - 45

ولضمان نجاح التدوير الوظيفي يجب مراعاة أن تكون الوظائف المتبادلة متساوية في الصعوبة والتعقيد قدر الإمكان، وأن تطون فترة التبادل كافية وأن تكون معدلات الأداء واقعية، ومن الوسائل المناسبة أيضا لتحسين الوظيفة إتاحة الفرصة للموظفين من وقت إلى آخر للمشاركة في فرق ومجموعات لأداء مهام معينة.

ت. **تحسين البيئة:** إن البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة عامل أساسي ومهم يمكن استغلاله في تحسين الأداء حيث يجب تهيئة الظروف المحيطة بمكان تنفيذ العمل بما يتوافق ومتطلبات التنفيذ السليم¹، بحيث يستوجب ذلك²:

➤ معرفة مدى ملائمة بين عدد المستويات التنظيمية والطريقة أو الأسلوب التي يتم بها تنظيم وتكوين الجماعات داخل المنظمة؛

➤ وضوح خطوط الاتصال وفعالية التفاعل المتبادل بين الموظفين أنفسهم بمختلف أقسامهم وإدارتهم والتابعين لها وبين جمهور المستفيدين؛

➤ تحضير جداول للعمل مع قابليتها للتغيير بما يتلاءم مع الظروف المحيطة بالوظيفة نفسها بحيث تخدم مصلحة العمل نفسه؛

➤ تحسين نوعية الاتصالات بين الموظفين ومشرفيهم أو مدراءهم وبين الموظفين أنفسهم.

ويرى الكثير من الباحثين أن القيادات الإدارية تلعب دورا حساسا وأساسيا وفي تبنى وتطوير أساليب رفع الإنتاجية من خلال تحسين الأداء الوظيفي، وينبع هذا الدور من المركز الهام الذي تحتله هذه القيادات سواء كانت ضمن فريق الإدارة العليا أو الوسطى حيث لها القدرة على تكوين نظرة شمولية لتوجيهات وأهداف المنظمات، إضافة إلى قدرتها على اتخاذ القرارات الإدارية الصائبة والتي تؤثر بشكل إيجابي على المنظمة ككل من خلال تحسينها لأداء الموظفين وزيادة درجة الإنتاجية لديهم وبالتالي تحسين الإنتاجية بكل عام للمنظمة، ومن هنا فإن هناك أساليب ووسائل لرفع الإنتاجية تناول الهيكل التنظيمي والآلات والتكنولوجيا المستخدمة ومن الوسائل التي تؤدي إلى تحسين مستوى رفع الإنتاجية: تنمية القوى البشرية (التدريب)، الدوافع والخوافز، الإدارة بالأهداف، المشاركة، تصميم العمل، التطوير التنظيمي.

ثانيا: أهمية تحسين الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي مكانة مهمة في المؤسسة، لذا أظهرت كثير من المحاولات من قبل إدارة الموارد البشرية للإهتمام بتحسين الأداء، وتتمثل أهمية في³:

- تساهم عملية تحسين الأداء الوظيفي في تعزيز وزيادة قيمة المخرجات مقارنة بكلفة المدخلات المستخدمة؛
- تقوم عملية تحسين الأداء الوظيفي بدور بارز في تحقيق الأرباح التي تستمر في خدمة الأفراد وذلك من خلال توفير بعض السلع والخدمات بأسعار مخفضة؛
- مواجهة التحديات التي تقابلها المنظمة والمتمثلة في الصراع من أجل البقاء من خلال زيادة قدرتها التنافسية مع المنظمات الأخرى، فضلا عن ضمان ديمومة النمو لها؛

¹ محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، سنة 2014/2015، ص 402

² عنان الجعبري، مرجع سابق، ص 44 - 45

³ ماهر صبري درويش، إبراهيم راشد الشمري، تفويض السلطة الأسلوب الأمثل لرفع كفاءة الأداء الوظيفي "دراسة لآراء عينة من المدراء في الشركة العامة

لصناعة الاسمدة المنطقة الوسطى الكوفة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، العدد 82، سنة 2010، ص 70

- كما أن رفع كفاءة الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة له مردود إيجابي ويتجلى ذلك من خلال إمكان المنظمة الكفؤة في تحقيق فائض يتم استثماره أو توزيعه على أعضائها وبموجب سياسة المؤسسة؛
- أن عملية رفع مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة من أهم الواجبات التي تعني بها الإدارة لزيادة الإنتاجية التي تؤدي إلى تحقيق فوائد عديدة.

الفرع الرابع: العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي

يعتبر رأس المال الفكري intellectual capital أو ما يسمى بالموجودات غير الملموسة في عصرنا الحالي أهم عامل من عوامل نجاح المؤسسة لأثره الإيجابي على الأداء الوظيفي ومن ثم الأداء المؤسسي¹، لذا سارعت المؤسسات لتهيئة الأراضية الكفيلة بتوفير هذا المورد لما له من مزايا في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسن القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن اسهامه الكبير في تحسين المردودية المالية للمؤسسة²، إذا يعتبر كل ما تمتلكه المؤسسة من معلومات ومهارات وخبرة وموارد مالية متاحة وإذا تم استغلالها أحسن استغلال فهو يؤدي إلى رفع المهارات الوظيفية وشعور الموظف بالارتياح والطمأنينة وبأنه جزء لا يتجزأ من مؤسسته وبالتالي قيامه بأداء واجباته الوظيفية على أحسن وجه والابتكار والابداع في العمل مما يؤثر إيجابيا على تحقيق أهداف المؤسسة وبقائها دوما في الريادة.

رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى رفع وتحسين الأداء المؤسسي، إذا نلاحظ أن المؤسسات الناجحة لا تحرز تقدمها إلا باعتمادها على المبدعين وأصحاب العقول المنتجة إذا أصبحت الان قوة ونجاح المؤسسات تعتمد على مدى امتلاكها لرأس مال فكري يقودها إلى النجاح والبقاء في الريادة دائما³.

وعليه فإن رأس المال الفكري بأبعاده الثلاث (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملاء) يعد دالة لخلق القيمة وأحد الأركان الرئيسية في نظم تقويم الاداء المعاصر⁴.

¹ سعاد عبد الوهاب، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء في الجامعة، دراسة حالة المديرية العامة لجامعة الجزائر 03، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر، المجلد 22، سنة 2022، ص 620

² بوشمال عبد الغاني وزرزاز العياشي، مرجع سابق، ص 11

³ سعاد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 621

⁴ ادم عبد الله سليمان عبد الله وسعد عثمان أحمد المهلاوي، أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين "دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة السودان العلوم والتكنولوجيا، المجلد 22، السنة 2021، ص 222

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تمثل الدراسات السابقة إطارا معرفيا للبحث العلمي، ويمثابة البوصلة التي توجه طريق الباحث، حيث يهدف هذا المبحث إلى الإطلاع على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع الدراسة الحالية أو التي تصب في موضوعنا باحتوائها على أحد متغيرات الدراسة الحالية، بحيث سنعرض دراسات عربية وأجنبية من الفترة الزمنية 2010 و2022، ثم نتطرق إلى مقارنة بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1- دراسة خيرة بلعيز، صارة بوقسري، 2022 بعنوان دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة

اتصالات الجزائر بمعسكر مقال من مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 07 العدد 02

هدفت هذه الدراسة الى التعرف الى دور رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) في تحسين أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بمعسكر، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى استبيان كأداة لجمع البيانات، تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 75 عامل وعاملة بالمؤسسة، حيث تم تحليل النتائج من خلال برنامج SPSS وعلى أسلوب الانحدار البسيط.

وتمثلت نتائج الدراسة في:

- ✚ وجود علاقة ذات تأثير إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري وأداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر؛
- ✚ وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة معنوية مع مختلف مكونات رأس المال الفكري، حيث كان اقوى علاقة بين رأس المال العلاقي وأداء العاملين ثم يليه راس المال الهيكلي وفي الأخير رأس المال البشري؛
- ✚ مؤسسة اتصالات الجزائر تهتم براس مالها العلاقي بدرجة كبيرة لان المؤسسة تهتم بكسب رضا زبائنها وولائهم ثم يليه رأس المال البشري، وتهتم بدرجة أقل برأس المال الهيكلي؛
- ✚ زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وتطويره والعمل على الاستثمار فيه باتجاه تحقيق أهدافها باعتباره الركيزة الأساسية في نشاطها.

نلاحظ من خلال هذه الدراسة تم الاعتماد على عينة من عمال المؤسسة في مختلف المستويات، حيث توضح هذه الدراسة وجود علاقة ذات تأثير إيجابي بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بمعسكر كما أوضحت مدى اهتمام المؤسسة بتطوير راس المال الفكري والاستثمار فيه.

2- دراسة عبد العالي خبار وقودة عزيز 2022 بعنوان دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري

دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية بغرد النص مقال من الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية

المجلد 14 العدد 04

هدفت هذه الورقة البحثية الى معرفة دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري، ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كما تم الاعتماد في جمع البيانات على استمارة مقابلة لاجتمع البحث وكذا الملاحظة وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- ✚ تسود على مستوى المؤسسة قيم تنظيمية تتمثل في الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وكذا قيم التعامل مع العاملين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين وكذا المشاركة في اتخاذ القرارات وهذا ما أعطى أثر إيجابي تجسد في زيادة إنتاجية العاملين؛

✚ اهتمام الإطار المسير للمؤسسة بالمعتقدات والأعراف المنظمة من انضباط وفتح مجال للاقتراحات في العمل زاد من مهارات العاملين بالمؤسسة.

في هذه الدراسة نلاحظ أن العينة كانت من رؤساء المصالح كونهم يعتبرون مرؤوسين وكذا عاملين في احتكاك دائم مع جميع الأصناف المهنية بالمؤسسة، وإنما وفرت تأكيدا على أهمية ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي ورفع الإنتاجية ورضا، حيث يعمل جميعهم داخل إطار ثقافي موحد يدفعهم الى الاتجاه نحو تحقيق الأهداف المرجوة والتفوق في تحقيق الأداء، إذا يمكننا الجزم بأن ثقافة المؤسسة لها دور وتأثير جد إيجابي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.

3- دراسة سعاد عبد الوهاب 2022 بعنوان دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء في الجامعة، دراسة حالة المديرية العامة لجامعة الجزائر - 03 - مقال من العلوم الإنسانية، المجلد 22 العدد 01

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء في الجامعة، لقد اعدمت هذه الدراسة على المنهج الوصفي كما تم اعتماد في جمع البيانات على مقابلة واستمارة وزعت على عينة تمثلت في 69، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

✚ تهتم المديرية العامة لجامعة الجزائر 03 برأس المال الفكري بجميع مكوناته، وبدرجة أكبر رأس المال البشري يليه رأس المال الزبائني وفي المرتبة الأخيرة رأس المال الهيكلي؛

✚ تعتمد المؤسسات محل الدراسة في تحسين أدائها بالأساس على رأس مالها البشري والزبائني، وبدرجة أقل برأس مالها الهيكلي؛
✚ توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل يحسن من الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

نلاحظ من خلال هذه الدراسة تم الاعتماد على مقابلة مع بعض المسؤولين وكذا بعض الموظفين الإداريين في المديرية العامة لجامعة الجزائر 03، إضافة الى استمارة كأداة لجمع المعلومات متعلقة بفترة الإطارات، ومنها تم التوصل الى أن المديرية العامة لجامعة الجزائر تهتم برأس المال الفكري بجميع مكوناته، وبدرجة أكبر رأس المال البشري الذي يعتبر أحد العوامل الرئيسية في تحقيق التفوق الأكاديمي والنجاح المؤسسي، ويمثل العاملون في الجامعة المورد البشري الحيوي الذي يؤثر في الأداء والابتكار وجوده الخدمات التعليمية فإليه رأس المال الزبائني وفي المرتبة الأخيرة رأس المال الهيكلي.

4- دراسة خالد رجم، جميلة بوزيان، ثوية باعمر 2021 بعنوان أثر رأس المال الفكري على مستوى أداء الأساتذ الباحث دراسة ميدانية لعينة من أساتذة جامعة ورقلة، الجزائر مقال من دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12 العدد 01

هدفت هذه الورقة البحثية الى تحديد أثر رأس المال الفكري على أداء الأساتذ الباحث بجامعة ورقلة، استخدم المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في الدراسة، حيث تم الاستعانة بالاستبيان وزع على عينة تمثلت في 200 أستاذ، وتم الاعتماد أيضا على المقابلة، حيث تم تحليل النتائج من خلال برنامج SPSS، وتمثلت نتائج الدراسة في:

- ✚ وجود علاقة إيجابية متوسطة بين رأس المال الفكري بأبعاده وأداء الأساتذ الباحث في جامعة بورقلة؛
- ✚ يؤثر رأس المال الفكري على أداء الأساتذ الباحث بنسبة متوسطة في جامعة قاصدي مرباح بورقلة؛
- ✚ سعي الجامعة الى تطوير رأس المال البشري من خلال ايلائه بالاهتمام المادي والمعنوي والعلمي؛
- ✚ رأس المال العلاقات هو المكون الأكثر تأثيرا على أداء الأساتذ الباحث في جامعة بورقلة.

في هذه الدراسة نلاحظ أن العينة كانت من جميع أساتذة جامعة قاصدي مرباح بورقلة بمختلف أصنافهم موزعين على 10 كليات ومعهدين، ووفقا لدراسة يعد رأس المال العلاقات هو المكون الأكثر تأثيرا على أداء الأستاذ الباحث في جامعة ورقلة، حيث يتعين على الجامعة أن تأخذ هذه النتائج في الاعتبار وتعمل على تطوير لتعزيز رأس المال الفكري في جميع أبعاده.

5- دراسة عابي خليدة 2021 بعنوان تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة المؤسسة

الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي الجزائري، مقال من البحوث الاقتصادية المتقدمة المجلد 06 العدد 02

هدفت هذه الدراسة التعرف على تفعيل الذاكرة في تنمية الرأس المال الفكري لدى المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي، ولقد اعتمدت الدراسة على منهج الوصفي وعلى المنهج التحليلي، حيث تم الاستعانة بالاستبيان للوصول الى النتائج، اجريت الدراسة على عينة عشوائية حيث تمثلت في 40 فرد من العاملين في المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز، ولتحقيق اهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها تم تحليل البيانات باستخدام برامج الحزمة الإحصائية (وأدوات إحصائية وصفية)، ومن النتائج المتوصل إليها: المؤسسة الكهرباء والغاز بوكالة الوادي تتمتع بمستوى متوسط للذاكرة التنظيمية ومستوى متوسط رأس المال الفكري؛

رأس المال الفكري يتجدد ويتفاعل ويتأثر من خلال الذاكرة التنظيمية وأنواعها؛

تعزيز رأس المال الفكري يزيد من القدرة التنافسية لمؤسسة الكهرباء والغاز بوكالة الوادي الجزائرية بين الوكالات الأخرى.

نلاحظ في هذه الدراسة أن العينة شملت جميع الموظفين والعاملين في مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي، بالتركيز على إجراءات تحسين إدارة المعرفة وتوفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين وتشجيع التعاون والابتكار داخل المؤسسة.

6- دراسة ادم عبد الله سليمان عبد الله وسعد عثمان أحمد المهلاوي 2021 بعنوان أثر رأس المال الفكري على

اداء العاملين دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي مقال من العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة أم درمان الأهلية

المجلد 22 العدد 01

تهدف هذه الدراسة الى ابراز دور متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العلاقتي)، ولقد اعتمدت الدراسة على منهج الوصفي وعلى المنهج التحليلي، حيث تم الاستعانة بالاستبيان للوصول الى النتائج، اجريت الدراسة على عينة عشوائية حيث تمثلت في 30 فرد من العاملين في بنك فيصل الاسلامي، ولتحقيق اهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS ومن النتائج المتواصل إليها:

يعد رأس المال الفكري من أكثر الاصول الغير ملموسة أهمية في الوقت الحالي لكافة البنوك؛

ادارة رأس المال الفكري قد تكون غير ناجحة إذا لم تلتزم الادارة بتطويره والحفاظة عليه وقياسه؛

أصبح رأس المال الفكري في ظل الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة يمثل أهم مصدر للميزة التنافسية والأصل

الأكثر قيمة وعامل الانتاج الأكثر أهمية.

نلاحظ في هذه الدراسة مجتمع العينة يتكون من الموظفين والمدراء ورؤساء الأقسام ببنك فيصل الإسلامي، حيث تشير هذه الدراسة إلى أهمية رأس المال الفكري في البنوك ودوره كمصدر للميزة التنافسية، ينبغي على البنوك الاستثمار في تطوير وإدارة رأس المال الفكري لديها من خلال تعزيز الموارد البشرية وتحسين هيكل التنظيمي وتعزيز العلاقات الداخلية والخارجية هذا سيساعد البنوك على التأقلم مع التغيرات في الاقتصاد والاستدامة في المستقبل

7- دراسة بوراد أمير ومراكشي محمد لمين 2020 بعنوان دور رأس المال الفكري في دعم الابداع التنظيمي

بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة كهركيب (فرع مجمع سونلغاز) مقال من التنظيم والعمل المجلد 8،

العدد 3

هدفت هذه الورقة البحثية الى معرفة دور رأس المال الفكري في دعم الابداع التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية من خلال دراسة حالة المؤسسة كهركيب (فرع مجمع سونلغاز)، ولقد اعتمدت الدراسة على منهج الوصفي وعلى المنهج التحليلي، حيث تمت الاستعانة بالاستبيان للوصول الى النتائج، اجريت الدراسة على عينة عشوائية تمثلت في 102 فرد من العاملين بالمؤسسة من مختلف الفئات الاجتماعية المهنية، وتم التوصل إلى النتائج من خلال برنامج SPSS تمثلت نتائج الدراسة في:

✚ ضعف اهتمام إدارة المؤسسة بجذب الأفراد المتميزين واستقطابهم للعمل فيها، مما يعني أن ادارة المؤسسة تمثيل كثيرا لصناعة رأس مالها الفكري من داخل المؤسسة، وفيما يتعلق بذلك نود أن نؤكد أن المؤسسات دائما بحاجة الى استقطاب مستمر للأفراد الموهوبين الذين يمتلكون المهارات العالية؛

✚ عدم اهتمام ادارة المؤسسة بعنصر تنشيط رأس المال الفكري، مما يعني أن ادارة المؤسسة لا تسعى جاهدة الى توفير التقنيات الحديثة وبرمجيات الحاسوب بما يضمن صناعة رأس المال الفكري لأن ديمومة الصناعة لا تأتي الا عن طريق التنشيط المستمر الذي يضمن التجديد والحدائة ويطور الأفراد بسرعة مذهلة من حيث تنمية أساليب التعامل من مشكلات واقعية ومعقدة.

نلاحظ من خلال هذه الدراسة تم الاعتماد على عينة من كافة عمال مؤسسة كهركيب، حيث تشير الدراسة إلى أن المؤسسة تعاني من قلة الاهتمام بعنصر تنشيط رأس المال الفكري، مما يعكس ضعفا في استراتيجية الإدارة في تطوير وتوفير الموارد اللازمة لتعزيز رأس المال الفكري فيمكن أن يؤثر هذا الضعف على قدرة المؤسسة.

8- دراسة رجاء رشيد عبد الستار 2020 بعنوان تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري واداء العاملين بالمؤسسات التعليمية مقال من كلية مدينة العلم المجلد 12، العدد 1 لسنة 2020

هدفت هذه الورقة البحثية الى التعرف على مكونات رأس المال الفكري وأثرها على أداء العاملين بالمؤسسة التعليمية من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري الثلاثة وهي (رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال الهيكلي) وبين أداء العاملين والدور الذي يلعبه للوصول للأداء المتميز، حيث اعتمدت الدراسة على الاسلوب الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان كأدات لجمع المعلومات، حيث تم اختيار عينة من 50 منتسبي كلية مدينة العلم الجامعة. تمثلت نتائج الدراسة في:

✚ هنالك علاقة ذات تأثير معنوي احصائي بين رأس المال الفكري بكافة محاوره الثلاث (البشري، العلائقي، الهيكلي) والعاملين في المؤسسة التعليمية مما يؤكد الحاجة إلى الاهتمام المستمر بهذه المكونات؛

✚ وجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري كمتغير مستقل وتعزيز اداء العاملين كمتغير معتمد وذلك يشير يشير الى أن رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة يمتلك تأثيرا كبيرا على أداء العاملين؛

✚ إن المعرفة التي لنا علاقة بالتكنولوجيا والاتصالات يساهم في تحسين الأداء من خلال وجود نظام لتكنولوجيا المعلومات يوفر البيئة التي تدعم البحث العلمي.

نلاحظ من هذه الدراسة أنها تؤكد على أهمية رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية وتدعو إلى الاهتمام المستمر به وتطويره من أجل تحقيق أداء متميز في هذه المؤسسات

9- دراسة ايمان بن محمد 2018 بعنوان العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي دراسة حالة ميدانية بملينة نوميديا بقسنطينة مقال من الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية العدد 03، من جامعة عباس لغرور خنشلة.

هدفت هذه الورقة البحثية الى معرفة العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي في ملبنة نوميديا وتحديد أكثرها تأثيرا في الأداء بالتركيز على العوامل (الانسانية والتنظيمية والفنية) .

وتم ذلك من خلال استبانة باستخدام المنهج التحليلي في التعليق والتعقيب على ما تم وصفه، وتحليل البيانات تمت الاستعانة بالخرزومة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

تتوفر المؤسسة على مجموعة معتبرة من العوامل (الانسانية والتنظيمية والفنية) والتي تؤثر إيجابا على الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا؛

العوامل التنظيمية هي الأكثر تأثيرا على الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا.

من خلال الدراسة نلاحظ أن مجتمع البحث تكون من كافة العاملين في جميع المستويات الإدارية بملبنة نوميديا، فالدراسة تساهم في فهم العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي في ملبنة نوميديا وتبرز أهمية رأس المال الفكري في تحسين الأداء. ويمكن لهذه النتائج أن توجه جهود إدارة المؤسسة لتحسين عوامل الأداء وتعزيز رأس المال الفكري لتحقيق نتائج أفضل.

10-دراسة بوشمال عبد الغاني، زرزار العياشي، 2017 بعنوان أثر رأس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي دراسة

ميدانية بالمديرية الجهوية الصناعية سوناطراك سكيكدة مقال من التنظيم والعمل، المجلد 06 العدد 04.

هدفت هذه الدراسة الى تحليل أثر رأس المال الهيكلي في مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمديرية الجهوية الصناعية سوناطراك سكيكدة،

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، اعتمدت الدراسة على استبيان كأداة لجمع البيانات، تم توزيعها على 120 إطار، حيث تم تحليل النتائج بواسطة برنامج الاحصائي SPSS v.24،

وتم التوصل الى مجموعة من النتائج منها:

وجود علاقة ارتباط قوية ودالة احصائيا لرأس المال الهيكلي بالأداء الوظيفي، وتحمل هذه العلاقات مدلولات منطقية تشير الى دور وأهمية رأس المال الهيكلي في دعم الأداء الوظيفي؛

وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في الأداء الوظيفي، أي عند زيادة اهتمام إدارة المؤسسة المدروسة برأس مالها الهيكلي وتنميته سيؤدي بالنتيجة الى تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بها.

نلاحظ في هذه الدراسة أن مجتمع البحث تكون من جميع الإطارات في المديرية الجهوية الصناعية سوناطراك سكيكدة (DRIK)، حيث تساهم الدراسة في توضيح دور رأس المال الهيكلي بإعتباره أحد أبعاد رأس المال الفكري، في تحسين الأداء الوظيفي وتدعيم أداء المؤسسة، وبناء على هذه النتائج يمكن لإدارة المديرية الجهوية الصناعية أن تركز على تطوير وتعزيز رأس المال الهيكلي لتحقيق تحسينات في الأداء الوظيفي للعاملين فيها.

11- دراسة بسايسة عبد الله 2016 بعنوان دور رأس المال الفكري في تفعيل نظام معلومات الموارد البشرية دراسة

حالة مديريةية الصيانة بالأغواط مؤسسة سوناطراك رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية،

جامعة الجزائر 03،

هدفت هذه الدراسة الى ابراز الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري كغاية تسعى المؤسسة الى اكتسابه في ظل التوجه نحو اقتصاد مبني على المعرفة،

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم الاستعانة بالأدوات التالية: الملاحظة، المقابلة والاستبيان حيث وزع الاستبيان على عينة مكونة من 20 فرد، وتحليل بيانات الاستبانة تم استخدام برنامج SPSS

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

✚ وجود علاقة قوية بين استقطاب رأس المال الفكري والتوظيف والرواتب ولا وجود لعلاقة بين الاستقطاب والتخطيط وذلك راجع الى أن عملية تخطيط الموارد البشرية تتم على مستوى المديرية المركزية للموارد البشرية التي تدرس احتياجات المؤسسة وقد تقبلها أو ترفضها؛
✚ صناعة رأس المال الفكري له علاقة إيجابية التوظيف والتدريب وتقوم الأداء وعدم وجود علاقة بينه وبين التعويضات والتخطيط.

نلاحظ من خلال هذه الدراسة أن عينة البحث شملت أفراد دائرة الإدارة والإتصال، حيث تلخص هذه النتائج أهمية رأس المال الفكري في العمليات المختلفة لإدارة الموارد البشرية، مثل استقطاب الموظفين المناسبين وتوظيفهم وتدريبهم وتقييم أدائهم، وتوفر الدراسة نظرة شاملة حول تأثير رأس المال الفكري في مجال إدارة الموارد البشرية وتساهم في توجيه الجهود نحو التطوير.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1- دراسة محفوظ جواده 2016، بعنوان تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي: دور وسيط مشاركة العاملين

The influence of organizational trust on job performance: mediating role of employee engagement

مقال من (international journal of business research)، الجامعة الخاصة للعلوم التطبيقية، اليمن،

كان الغرض من الدراسة هو معرفة تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي إضافة الى دور اشراك العاملين كمتغير وسيط في العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي.

تم جمع البيانات من خلال استبيان ذاتي من عينة من 268 موظف يعملون في مجال الصناعة الكهربية. تم استخدام النمذجة المعادلة الهيكلية في هذا البحث للتوصل الى النتائج.

تشير نتائج الدراسة الى:

✚ للأداء الوظيفي علاقة بالثقة التنظيمية واشراك الموظفين، حيث مشاركة الموظف تتم من خلال التفاعل بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي؛

✚ يتطلب تحسين الأداء الوظيفي بناء ثقافة صحيحة وجيدة من الثقة التنظيمية بين الموظفين.

الثقة التنظيمية واشراك الموظفين لهما دور هام في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة عندما يكون مستوى عالي من الثقة التنظيمية، يشعر الموظفون بالأمان والاعتراف بأهمية دورهم في المؤسسة.

2- دراسة 2014 Ambrose, Biwott et Christine بعنوان Intellectual Capital an Antecedent to Employee Performance in Commercial Banks Town, Kenya

مقال من *Developing Country Studies*، المجلد 04 العدد 04،

هدفت هذه الدراسة الى إنشاء رأس المال الفكري باعتباره سابقة لاداء الموظفين في بنوك التجارية في مدينة الدوريت بكينيا، كما هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال المعرفي ورأس المال الهيكلي على أداء العاملين،

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وعلى المنهج التحليل الوصفي لتحليل لبيانات، استخدمت الدراسة عينة عشوائية مكونة من 315 موظفا في البنوك التجارية في مدينة الدوريت بكينيا. تشير نتائج الدراسة الى:

✚ ان رأس المال البشري تأثير إيجابي كبير على أداء العاملين؛

✚ لرأس المال المعرفي أهمية كبيرة في التأثير على أداء العاملين وبالمثل لرأس المال العلاقتي والهيكلية تأثير إيجابي كبير على أداء العاملين؛

لذلك يجب تشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة والأفكار التعلم من بعضهم البعض لان هذا سيعزز أدائهم، وبالتالي يمكن القول بأن رأس المال البشري ورأس المال المعرفي ورأس المال العلاقتي والهيكلية يمتلكون تأثيرا إيجابيا كبيرا على أداء العاملين في المؤسسة، وبالتالي يساهمون في تحقيق النجاح المؤسسي

3- دراسة Ya-Hui Ling 2013 بعنوان : The influence of intellectual capital on organizational performance – Knowledge management as moderator

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو شرح أداء الشركات العالمية من منظور رأس المال الفكري، تم اختيار العينات من قائمة 1000 شركة تايبانية باستخدام الأسلوب الهادف، ويتم الاختيار على أساس معيارين حيث يتطلب أن تكون الشركات واقعة في تايوان وتنافس على المستوى العالمي. ولقد اعتمدت الدراسة على منهج الوصفي وعلى المنهج التحليل. جمعت هذه الدراسة 146 استمارة صحيحة من 146 شركة، حيث تؤكد النتائج أن رأس المال الفكري يرتبط ارتباطا إيجابيا بأداء الشركة العالمي، وتؤكد النتائج أيضا على وجود تأثير معتدل لاستراتيجية ادارة المعرفة على العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء العالمي. المؤسسات التي تستثمر في تطوير رأس المال الفكري، بما في ذلك المعرفة والمعلومات والخبرات، تحقق أداء أفضل وتصبح أكثر تنافسية على الصعيد العالمي

4- دراسة Intellectual capital and Business 2010, Sharabati, Jawad & Bontis بعنوان

Performance in the Pharmaceutical sector of Jordan

مقال من Management Decision، المجلد 48 العدد 01،

هدفت هذه الدراسة الى البحث في العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري متمثلة في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال الزبائني وأداء قطاع الصناعات الدوائية في الأردن، ولقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل تحليل الارتباط والانحدار المتعدد، لإيجاد العلاقة بين متغيري الدراسة ومن بين النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة:

✚ وجود علاقة قوية بين رأس المال الفكري بجميع مكوناته وأداء المؤسسات محل الدراسة؛

✚ يعتبر رأس المال الزبائني أهم مكون من مكونات رأس المال الفكري في تأثيره على الأداء يليه رأس المال البشري وبدرجة أقل رأس المال الهيكلية.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى عرض أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا السابقة من خلال تصنيفها في جدول مقارنة، إضافة إلى الوقوف على مجال الاستفادة التي حصل من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة.

الفرع الأول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

جدول رقم (01-03): مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
أُجريت الدراسات السابقة في بيئات عربية وأجنبية مختلفة خلال السنوات من (2010 إلى 2022) حيث اشتملت الأماكن التالية: الجزائر، اليمن، السودان، الأردن، كندا كينيا، فلسطين.	أُجريت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023/2022 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود.	من حيث المكان والزمان
ركزت مختلف الدراسات على عينة عشوائية موجهة للمديرين أو للعاملين أو للمعلمين والأساتذة، وكانت أقل أو أكبر حجما من الدراسة الحالية	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية تمثلت في 207 فرد من العاملين بقاعدة ارارة التابعين للمديرية الجهوية لقسم الإنتاج بشركة سوناطراك حاسي مسعود	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 وصفا للموضوع كميًا وكيفيًا، وحاولنا في إسقاط النظري على الواقع فاعتمدنا على استبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، إضافة إلى توجيه انتباهه إلى بعض تصرفات العاملين التي لها علاقة بنوع الموضوع البحث وتدوينها كملاحظات تضيف قيمة إلى ما توصلنا إليه من نتائج	من حيث منهج الدراسة
تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع العام والخاص (عمومية، إقتصادية، تجارية، صناعية، تعليمية)	استهدفت الدراسة الحالية القطاع الاقتصادي، حيث طبقت على مؤسسة ذات طابع إقتصادي إنتاجي وهي المديرية الجهوية	من حيث نوع القطاع

	سونطراك - قسم الإنتاج قلعة ارارة حاسي مسعود	
من حيث المتغيرات	تناولت دراستنا متغيري رأس المال الفكري والأداء الوظيفي، حيث تسعى إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها:  رأس المال الفكري؛  الأداء الوظيفي؛  تقييم الأداء،  رأس المال الهيكلي؛
من حيث الهدف	تهدف دراستنا إلى تقرب من واقع رأس المال الفكري ومعرفة مدى تأثيره على الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة شركة سونطراك حاسي مسعود	هدفت معظم الدراسات السابقة على ابراز أهمية وجود رأس المال الفكري في المؤسسة انعكاسها على الأداء الوظيفي وكذا مختلف العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة.

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة ودلالاتها.

1- مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.

مكتبتنا الدراسات السابقة من الاستفادة من عدة جوانب سواء نظرية أو تطبيقية ويمكن إدراج أهم نقاط الاستفادة فيما يلي:

- 1- ساهمت الدراسات السابقة في ضبط واختيار المتغيرات التي كان من اللازم ان تتبناها الدراسة الحالية، وبالتالي تعد المنطلق الأولي لدراستنا؛
- 2- الاستعانة بالدراسات السابقة كمراجع لإثراء الجانب النظري لدراستنا؛
- 3- ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضا تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للطالبتين في إعداد المنهجية المتبعة؛
- 4- الاعتماد على اسئلة الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة لإعداد استبيان الدراسة الحالية؛
- 5- التعرف على المعالجات الإحصائية المناسبة؛
- 6- للمقارنة بين نتائجها ونتائج الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا الإلمام بجوانب متغيرات موضوع الدراسة المتمثلة في رأس المال الفكري والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما، حيث يؤثر رأس المال الفكري بشكل كبير على الأداء الوظيفي للمؤسسة، فهو يمثل المعرفة والخبرات والمهارات والعلاقات التي تمتلكها المؤسسة، ويساهم في تحسين الكفاءة الإنتاجية وتعزيز التفوق التنافسي، ومن خلال التطرق إلى الدراسات السابقة من حيث المعالجة والمقارنة ومجال الاستفادة منها توصلنا إلى أن هناك علاقة طردية بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي نظريا وهذا ما سيتم اختباره خلال الدراسة الميدانية في الفصل الثاني.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر رأس المال الفكري على

الأداء الوظيفي

تمهيد:

بعد الإطلاع على الجانب النظري لتفاصيل رأس المال الفكري والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما إضافة إلى مختلف الأدبيات التطبيقية، سنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوعنا على الواقع من خلال دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة شركة سوناطراك حاسي مسعود بهدف الوصول إلى نتائج ملموسة، وفي هذا السياق ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

- **المبحث الأول:** يعرض عينة الدراسة بما في ذلك من تقديم للمؤسسة محل الدراسة والأدوات المستخدمة للوصول إلى النتائج؛
- **المبحث الثاني:** يقدم نتائج الدراسة بحيث سنقوم بتحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخلا إلى الدراسة الميدانية لأثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي، حيث سيتم عرض مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات، إضافة إلى مختلف البرامج والأدوات والأساليب الإحصائية التي تم من خلالها التوصل إلى نتائج الدراسة.

المطلب الأول: عينة الدراسة

يمثل هذا المطلب المنطلق في الدراسة الميدانية بحيث سنعرض تقديم المؤسسة محل الدراسة إضافة إلى مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة.

الفرع الأول: تعريف المؤسسة محل الدراسة

سنطرق في هذا الفصل بتقديم المؤسسة محل الدراسة

أولا: التعريف بمؤسسة سوناطراك

نشأت المؤسسة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات "سوناطراك" بقانون 461-63 المؤرخ في 31 ديسمبر 1963 والصادر في الجريدة الرسمية 10 جانفي 1964، برأس مال قدره 40 مليون دينار، من خلال هذه المؤسسة أرادت الجزائر أن تتزود بوسيلة إنتاج لوضع سياسة بترولية مستقلة بما قبل تأميم المحروقات. وقد تغير الشكل القانوني للمؤسسة بموجب المرسوم 66/292 المؤرخ في 22 سبتمبر 1966، حيث أصبحت سوناطراك الشركة الوطنية للبحث، إنتاج، نقل، تحويل وتسويق المحروقات SOCIETE SONATRACHE للشركة وفي 30 أوت 1967 صدر قرار إعطاء حق احتكار التوزيع الشامل للطاقة والمنتجات البترولية، وفي أكتوبر 1968 عقدت اتفاقية الجمع بإنشاء نوع جديد من العلاقات مع المؤسسات البترولية العامة بالجزائر الذي سيؤدي لتقوية موقفها بشكل حاسم وفي 1969 انضمت الجزائر عن طريق سوناطراك إلى منظمة الدول المصدرة للنفط opec آنذاك و opec حاليا.

وفي 24 فيفري 1971 أعلن الرئيس الراحل هواري بومدين قراراته التاريخية بتأميم المحروقات، وأصبحت سوناطراك بذلك الوسيط الوحيد للشروات البترولية والغازية بالجزائر، وتجسدت هذه القرارات على أرض الواقع بتوقيع مرسوم يوم 12 أبريل 1972 لإصدار القانون الأساسي للمحروقات، مجددا بذلك الإطار العام الذي تشغل فيه المؤسسة الأجنبية في ميدان التنقيب واستغلال المحروقات بالجزائر، فأصبحت الجزائر مستقلة في استغلالها لشرواتها البترولية، وهكذا عرفت سوناطراك تطور هائلا في كل ميادين النشاط ابتداء من التنقيب حتى عمليات التحويل والتسويق، تصنف شركة سوناطراك إلى المؤسسات كبيرة الحجم حيث تضم 137000 عامل وهي مؤسسة عمومية ربحية بعدما تجاوزت شركة سوناطراك مراحل حاسمة تحولت إثرها من شركة فنية إلى المجموعة المعروفة حاليا وأصبحت إحدى أهم الشركات البترولية الغازية الدولية، وقاعدة صناعية ناجحة قابلة للمنافسة ومواجهة التحديات، بعد تفتح الاقتصاد الوطني على السوق الخارجي والدخول إلى اقتصاد السوق وذلك بالإنجازات الحالية والتوسعات على الصعيد الوطني والدولي.

ثانيا: التعريف بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج ومهامه

تنشط المديرية الجهوية لقسم الإنتاج ناحية حاسي مسعود بأكبر وأقدم منطقة بترولية حيث أول بئر أكتشف بها في 1956/16/01، ونشر على مركبين صناعيين أحدهما الشمالي (CINA)، و الآخر الجنوبي (CIS) وهو الأكبر تقدر مساحة

حصاص المديرية بـ 2500 كلم² يبلغ احتياطها 7 ملايين متر، وتستغل حوالي 900 بئر عمقها ما بين 3100 إلى 3380 متر، بحيث تقع المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بحاسي مسعود على بعد 850 كلم جنوب شرق الجزائر العاصمة وعلى بعد 85 كلم من الجنوب الشرقي لولاية ورقلة وهي إحدى أهم مديريات إنتاج البترول الخام على المستوى الوطني حيث تشرف على الإنتاج في الحقل البترولي لحاسي مسعود بمساحة 280000 كلم² وبما يفوق 1000 بئر منتج للبترول الخام والزيوت وتضم المديرية الجهوية في تعدادها حاليا 4436 عاملا وعاملة بصفة الدوام، وهي تتركب من تسعة مواقع هي: قاعدة ولدي إرارة، CISP، المركب الصناعي الجنوبي، قاعدة 24 فيفري، المركب الصناعي الشمالي CIS، وحدة معالجة وإقرار الخام UTBS، وتقع على بعد 5 كلم شمال المركب الصناعي الشمالي، ZCINA، البرمة، حوض بركين. يتكون الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للإنتاج بحاسي مسعود من¹: (أنظر الملحق 01)

✚ **المديرية الجهوية:** تقوم بالتنسيق بين جميع أقسامها ومديرياتها الفرعية باستغلال جميع وحدات التكرير والتصفية ومعالجة البترول بطريقة جيدة، بحيث تكفل إستغلال العتاد من المحافظة على أمن الأشخاص وتحقيق برامج إنتاج البترول وفق ما هو مخطط له مسبقا من طرف المديرية العامة للمؤسسة، وللمديرية الجهوية أمانة عامة مكلفة بنقل الملفات ورفع التقارير، وتدفع المعلومات عبر التسلسل الهرمي بين المجلس القانوني وأمانة مجلس الإدارة والهيئة التنفيذية.

✚ **المساعد المكلف بالأمن الداخلي:** من مهامه تحديد الموازنة والموارد البشرية والمادية الضرورية لحماية ممتلكات الوحدة وتقييم الأخطار والتهديدات التي يمكن أن تتعرض لها ممتلكات المؤسسة، إضافة إلى إرسال التقارير الدورية الخاصة بالأمن الداخلي وتبنيه المسؤولين بدون أي تأخير بكافة المتغيرات والأحداث التي تخل بالأمن الداخلي للعتاد والأفراد مع.

✚ **المنسق التقني:** من مهامه التنسيق بين الأنشطة على مستوى كافة السلسلة الإنتاجية لكل وحدة من الوحدات، كما أنه يقوم بتوجيه ومراقبة تنفيذ البرامج الإنتاجية والإستغلالية المسطرة من طرف المديرية الجهوية.

✚ **قسم الموارد البشرية:** يقوم بتوفير الموارد البشرية اللازمة لتسيير الوحدات الموضوعية تحت تصرف المديرية الجهوية، بحيث ألا يكون هناك عجز أو فائض في مواردها البشرية كما ونوعا.

✚ **قسم المعلوماتية أو الإعلام الآلي:** يقوم بإنتاج وتطوير البرامج والتطبيقات ذات الطابع المعلوماتي بغرض تسهيل إستغلال تقنيات الإنتاج بطريقة علمية دقيقة تساعد على خفض التكاليف وبالتالي تضمن الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

✚ **قسم التموين:** يتكلف بتوفير قطع الغيار اللازمة والمطلوبة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.

✚ **قسم السلامة والأمن والبيئة:** المحافظة على سلامة وأمن الموارد البشرية والوسائل، عن طريق تطبيق مجموعة من القوانين والإجراءات الواجب إحترامها من طرف الجميع، كما يضمن المحافظة على البيئة والمحيط وفقا للمعايير المتفق عليها دوليا.

✚ **قسم المالية والمحاسبة:** القيام بجرد الحسابات المالية ووضع المؤشرات في متناول المدير الجهوي، والتي تسمح له بإتخاذ القرارات الصحيحة.

✚ **قسم الوسائل العامة:** من مهامه الأساسية التكفل بالعمال من ناحية الإيواء والإطعام وصيانة وتزيين المحيط العام، عن طريق التشجير والمساحات الخضراء وضمان نظافة المكاتب والأماكن العامة.

¹ وثائق المؤسسة.

- ✚ **القسم القانوني:** إنشاء البنود القانونية والمالية والضريبية الخاصة بدفاتر الشروط لكل المشاريع التي سوف يتم تنفيذها، ومن مهامه أيضا تحضير الملفات الخاصة بلجنة فتح الأطراف ولجنة الدراسات التقنية ولجان الأسواق.
- ✚ **مديرية الهندسة والإنتاج:** من مهامها 'مناج البترول وفق معطيات معينة، ويجب إنتاجها وفق مقاييس مضبوطة تضمن أمن وسلامة الآبار المنتجة للبترول.
- ✚ **مديرية الإستغلال حاسي مسعود:** من مهامها تكرير البترول وتصفيته عن طريق الوحدات المتوفرة لديها قبل ارسالها عن طريق الأنابيب إلى منطقة حوض الحمراء للتخزين والنقل إلى المناطق الشمالية.
- ✚ **مديرية الإستغلال بئر بركين:** من مهامها تنسيق ومتابعة برامج الإنتاج في إطار المخططات الموضوعية من طرف المديرية، ومن مهامها أيضا إنشاء موازنات المديرية الخاصة بالمعدات والإستثمارات.
- ✚ **مديرية الإستغلال قاسي العقرب:** تحقيق الأهداف المتعلقة بالإنتاج بطريقة عقلانية مع احترام معايير الإستغلال، الأمن والبيئة.
- ✚ **مديرية الصيانة:** تعمل على صيانة كل الوحدات الإنتاجية التي تمتلكها المديرية الجهوية، وتعمل على التدخل السريع في حالة تعطل إحدى الآلات.
- ✚ **المديرية التقنية:** من مهامها القيام بالدراسات الهندسية لمشاريع الجديدة التي أدمجت في جدول أعمال المؤسسة في برنامجها التطويري، كما تهتم بالدراسات قصد التغييرات والتحسينات على المنشآت الإنتاجية الجديدة وفق المعايير العالمية للجودة.
- ✚ **مديرية الإمداد:** من مهامها توفير كل الإمدادات اللازمة للسير الحسن للمنشآت الإنتاجية، وأيضا التكفل بالعمال من ناحية الاتصالات الداخلية والخارجية وتوفير وسائل المواصلات والنقل.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولا: مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة شركة سوناطراك حاسي مسعود، وهذا حتى يتسنى لنا إجراء دراسة أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي.

ثانيا: عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في 207 فردا من العاملين حيث كانت عينة عشوائية، الجدول التالي يوضح عينة الدراسة:

جدول رقم (2-1): احصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الملغاة	الاستمارات الصالحة	
250	220	13	207	العدد
%100	%88	%5.2	%82.8	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

ستتطرق في هذا المطلب إلى توضيح الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والأدوات الإحصائية لتحليلها.

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره يصف الدراسة بمعلومات وبيانات كمية وكيفية، كذلك لجمع البيانات تم الاعتماد على الأدوات التالية:

أولاً: الاستبيان

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي (أنظر الملحق (02))، وقد تم إعداد استبانة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) وتم تقسيمه إلى محورين كالتالي:

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

✚ المحور الأول: تناول متغير رأس المال الفكري حيث تضمن ثلاثة أبعاد كالتالي:

- البعد الأول حول رأس المال البشري ويضم 05 فقرات؛

- البعد الثاني رأس المال الهيكلي يضم 05 فقرات؛

- البعد الثالث رأس المال الزبوني أو العلائقي يضم 05 فقرات؛

✚ المحور الثاني: تناول متغير الأداء الوظيفي واحتوى على 15 فقرة؛

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

ثانياً: الملاحظة

تعتبر الملاحظة العلمية أداة مهمة من أدوات البحث العلمي التي تساعد على جمع البيانات والمعلومات من مصادرها وبشكل مباشر، حيث تم تدوين بعض الملاحظات التي تعتبر مثالا حيا يؤكد مدى صحة المعلومات وتصنيف العمال.

ثالثاً: الوثائق الرسمية

تم الاعتماد على وثائق المتعلقة بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة - سوناطراك حاسي مسعود، والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية لدراستنا، حيث تمثلت في بيانات حول عدد العمال بالمؤسسة حول الهيكل التنظيمي.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

أولاً: البرامج

تمت الاستعانة ببرنامج Excel 2013 في تفرغ بيانات الأولية للاستبيان وفي تصميم الأشكال البيانية، وتم قياس وتحليل البيانات الأولية بالاعتماد على برنامج SPSS حيث اشتمل ذلك على:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) (α) يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛
- معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation Coefficient): يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاو الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية: الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من أجل وصف خصائص عينة الدراسة.

- المتوسط الحسابي (Mean): تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الدراسة
 - الانحراف المعياري (Std. Deviation): يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس،
 - اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات الإحصائية؛
- كما تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لتقييم إجابات العاملين، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل معالجتها كالتالي:

- موافق (3)؛
- محايد (2)؛
- غير موافق (1).

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي يتم ذلك كالآتي:

1. حساب المدى: المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة أي $3-1=3$ ؛
2. يقسم المدى على عدد الفئات: $3/2=0.66$ ؛
3. يضاف (0.66) إلى الحد الأدنى للمقياس.

فتصبح كالتالي:

جدول رقم (2-2): مقياس ليكرت الثلاثي

الاتجاه العام للعينة	درجة الموافقة	المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة
منخفض	غير موافق	1] - 1.66
متوسط	محايد	2.33] - 1.67
مرتفع	موافق	3] - 2.34

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، درا الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 22.

الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة

سنحاول من خلال هذا الفرع التعرف على مدى الاعتماد على الاستبيان في التحليل الإحصائي وذلك من خلال

حساب كل من ثبات ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي للاستبيان كما يلي:

أولاً: ثبات ألفا كرونباخ للاستبيان

يعد الثبات من الاختبارات الضرورية بحيث يعطي نتائج متقاربة أو نفس النتائج إذا طبق أكثر من مرة في ظروف مماثلة يسمح

للباحث بتعميم نتائج بحثه، وفيما يأتي سيتم اختبار الصدق والثبات لأداة هذه الدراسة.

الجدول رقم (2-3): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

أبعاد ومحاور الدراسة	عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: رأس المال البشري؛	05	0.724
البعد الثاني: رأس المال الهيكلي	05	0.735
البعد الثالث: رأس المال الزبوني أو العلائقي	05	0.745
المحور الأول: رأس المال الفكري	15	0.836
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	15	0.757
الاستبيان ككل	30	0.868

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ في جميع محاور الاستبيان وأبعاد الاستبيان وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 وأن القيمة إجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.868 يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول ان الاستبيان يتمتع بالثبات

ثانيا: الاتساق الداخلي للاستبيان

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان قمنا باختبار الاتساق الداخلي له، من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة الارتباط كل بعد من أبعاد المحور والدرجة الكلية لجميع عبارات هذا المحور وذلك لكل متغيرات الدراسة والنتائج المحصل عليها مبينة في الجداول التالية

1. المحور الأول: رأس المال الفكري

الجدول رقم (2-4): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد رأس المال الفكري

أبعاد المحور الأول	Pearson Correlation	Sig
البعد الأول: رأس المال البشري؛	0.843**	0.000
البعد الثاني: رأس المال الهيكلي	0.859**	0.000
البعد الثالث: رأس المال الزبوني أو العلائقي	0.705**	0.000

دال :أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال معاملات لارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لأبعاد المحور الأول رأس المال الفكري من خلال البعد الأول رأس المال البشري بمعامل ارتباط قدر ب (0.843=r) والبعد الثاني رأس المال الهيكلي بمعامل ارتباط قدر ب (0.859=r) ، والبعد الثالث رأس المال الزبوني بمعامل ارتباط قدر ب (0.705=r) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الأول دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) (α) يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛

- معامل الارتباط لبيرسون (**Pearson Correlation Coefficient**): يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة؛
 - التكرارات والنسب المئوية: الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من أجل وصف خصائص عينة الدراسة؛
 - المتوسط الحسابي (**Mean**): تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الدراسية؛
 - الانحراف المعياري (**Std. Deviation**): يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس؛
 - اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات الإحصائية.
2. الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

الجدول رقم (2-5): يوضح الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

Sig	Pearson Correlation	محاور الدراسة
0.000	0.935**	المحور الأول: رأس المال الفكري
0.000	0.780**	المحور الثاني: الأداء الوظيفي
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن لمحاور الدراسة كل من المحور الأول رأس المال الفكري والمحور الثاني الأداء الوظيفي بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محاور الدراسة دالة إحصائياً، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل محور هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه محاور الدراسة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

بعد عملية تفرغ الإستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج Spss v25، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

ستتطرق من خلال هذا المطلب لأهم خصائص عينة الدراسة من الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة، بالإضافة لإتجاه العام لإجابات عينة الدراسة لنخلص في الأخير لأهم نتائج الدراسة من خلال اختبار الفرضيات.

الفرع الأول: عرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدراسة

أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	الجدول رقم(2-6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
ذكر	75,4	156	
أنثى	24,6	51	
المجموع	%100	207	

الشكل رقم(2-1): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تغلب نسبة الذكور في عينة الدراسة على نسبة الإناث، حيث كان عدد المستجوبين من 156 أي بنسبة 75.4%، بينما كان عدد المستجوبات من الإناث في عينة 51 أي بنسبة 24.6% وهذا التباين إلى أسباب زمنية تمثلت في صعوبة ظروف العمل مسبقا وعدم تلائم وتناسب وسط قواعد الحياة لإقامة الإناث فيها إضافة إلى عدم تقبل البعض فكرة عمل الإناث في بيئة مشابهة، فالنسبة الحالية تعود لإلتحاقهن بقاعدة إرارة في السنوات القليلة الماضية.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	الجدول رقم(2-7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر		
	النسبة %	التكرار	السن
أقل من 30 سنة	12,1	25	أقل من 30 سنة
من 31 إلى 40 سنة	53,1	110	من 31 إلى 40 سنة
من 41 إلى 50 سنة	17,9	37	من 41 إلى 50 سنة
50 سنة وأكثر	16,9	35	50 سنة وأكثر
	%100	207	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال الجدول أعلاه تتوزع عينة الدراسة حسب متغير السن بأغلبية الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بعدد 110 ونسبة 53.1%، تليها من 41 إلى 50 سنة بعدد 37 ونسبة 17.9%، ثم 50 سنة فأكثر بعدد 35 ونسبة 16.9% رغم أقدمية المؤسسة وذلك لتقاعد معظم العاملين القداماء، أما أقل من 30 سنة بعدد 25 ونسبة 12.1% من المجموع الإجمالي للنسب وهي نسبة مقبولة باعتبار أن المؤسسة تفتح أبواب التوظيف لخارجي الجامعات ومراكز التكوين.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	الجدول رقم(2-8): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي		
	النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
ثانوي فأقل	9,2	19	ثانوي فأقل
ليسانس	26,1	54	ليسانس
ماستر	50,2	104	ماستر
دراسات عليا	14,5	30	دراسات عليا
	%100	207	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عينة الدراسة توزعت حسب المستوى التعليمي بأغلبية مستوى ماستر بعدد 104 ونسبة 50.2% وذلك راجع لشروط ومتطلبات الوظائف التي يشغلونها بحكم ان نشاط المؤسسة يحتاج كما هائلا

من المهندسين، تليها ليسانس بعدد 54 ونسبة 26.1% في حين دراسات عليا بعدد 30 ونسبة 14.5% والذين يمثلون نوعا من استثمار المؤسسة في رأس المال الفكري، أما ثانوي فأقل بنسبة 9.2% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل ممثلين في ذوي شهادات التكوين المهني وكبار السن ذوي الخبرات.

رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

الشكل رقم (2-4): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسات سنوات الخبرة	الجدول رقم (2-9): توزيع عينة الدراسة سنوات الخبرة		
	النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
<p>أقل من 5 سنوات 17,4 من 6 إلى 10 سنوات 38,6 من 11 إلى 20 سنة 26,1 أكثر من 20 سنة 17,9</p>	17,4	36	أقل من 5 سنوات
	38,6	80	من 6 إلى 10 سنوات
	26,1	54	من 11 إلى 20 سنة
	17,9	37	أكثر من 20 سنة
	100%	207	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه تتوزع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة بأغلبية من 6 إلى 10 سنوات بعدد 80 ونسبة 38.6% تليها من 11 إلى 20 سنة بعدد 54 ونسبة 26.1% في حين أكثر من 20 سنة سنوات بعدد 37 ونسبة 17.9%، أما أقل من 5 سنوات بعدد 36 ونسبة 17.4% وهذا ما يفسر أن المؤسسة تفتح أبوابها لاستقطاب وتوظيف كفاءات جديدة.

خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الشكل رقم (2-5): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسات الوظيفة	الجدول رقم (2-10): توزيع عينة الدراسة الوظيفة		
	النسبة %	التكرار	الوظيفة
<p>اطار سامي 7,2 اطار 63,8 تقني 20,8 عامل 8,2</p>	7,2	15	اطار سامي
	63,8	132	اطار
	20,8	43	تقني
	8,2	17	عامل
	100%	207	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تنوزع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة بأغلبية من فئة إطار بعدد 132 ونسبة 63.8% تليها فئة تقني بعدد 43 ونسبة 20.8% في حين كل من فئة عامل وفئة إطار سامي بنسبة متقاربة على التوالي: 8.2%، 7.2% من المجموع الإجمالي للنسب وهي نتيجة طبيعية.

الفرع الثاني: تحليل أبعاد المحور الأول (رأس المال الفكري)

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الأول رأس المال الفكري من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

أولاً: نتائج تحليل البعد الأول رأس المال البشري

جدول رقم (2-11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات رأس المال البشري

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
1. تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة	2,42	,7830	3 مرتفع
2. يمتلك الأفراد روح الابداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال	2,58	,6750	1 مرتفع
3. تشجع المؤسسة الأفراد على الإبداع والتطوير بشكل مستمر	2,39	,7480	4 مرتفع
4. يمكن اعتبار مصاريف التكوين مؤشراً لقياس مدى تحسن مهارات العمال	2,21	,8040	5 متوسط
5. تركيز الادارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لإكتساب المهارات العلمية المتنوعة	2,50	,7160	2 مرتفع
البعد الأول: رأس المال البشري	2,40	,5290	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: رأس المال البشري حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.40) وبدرجة تطبيق أو موافقة مرتفعة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.21 - 2.58)، حيث "العبرة رقم 02 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (2.58) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يمتلك الأفراد روح الابداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال، أما "العبرة رقم 05 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.50) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة، ما يدل على تركيز الادارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لإكتساب المهارات العلمية المتنوعة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة" بمتوسط حسابي (2.42)، أما العبارة رقم 03 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.39) ما يؤكد على أن المؤسسة تشجع الأفراد على الإبداع والتطوير بشكل مستمر، وأخيراً نجد العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي (2.21) ما يدل أنه يمكن اعتبار مصاريف التكوين مؤشراً لقياس مدى تحسن مهارات العمال من وجهة نظر المستجوبين ذلك كون أغليبيتهم من إطارات وبتالي تركيز أكبر يكون على الحوافز المعنوية مقارنة بالحوافز المادية.

ثانيا: نتائج تحليل البعد الثاني رأس المال الهيكلي

الجدول رقم (2-12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد رأس المال الهيكلي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
6. تحرص المؤسسة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل	2,49	,7160	<u>2</u>	مرتفع
7. تقوم المؤسسة بتطوير العمليات الادارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل	2,50	,7090	<u>1</u>	مرتفع
8. تسعى المؤسسة الى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية	2,47	,6950	<u>3</u>	مرتفع
9. تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد	2,32	,7860	<u>4</u>	متوسط
10. يمتلك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات	1,92	,7840	<u>5</u>	متوسط
البعد الثاني: رأس المال الهيكلي	2,34	,5150		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: رأس المال الهيكلي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.34) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (1.92- 2.50) حيث العبارة رقم 07 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.50) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أنه تقوم المؤسسة بتطوير العمليات الادارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل، تليها العبارة رقم 06 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.49) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة على أنه تحرص المؤسسة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 08 بمتوسط حسابي (2.47) ما يؤكد على أن المؤسسة تسعى الى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية. العبارة " تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد " جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (2.32) أخيرا نجد العبارة رقم 10 بمتوسط حسابي (1.92) ما يدل أنه يمتلك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات.

ثالثا: نتائج تحليل البعد الثالث رأس المال الزبوني أو العلائقي

الجدول رقم (2-13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد رأس المال الزبوني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
1. تهتم المؤسسة بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم	2,70	,5370	مرتفع <u>1</u>
2. تهتم المؤسسة بمعرفة آراء واقتراحات زبائنها والاصغاء لهم وحل مشاكلهم	2,51	,6370	مرتفع <u>5</u>
3. تعمل المؤسسة على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع الشركات الأخرى	2,64	,5620	مرتفع <u>2</u>
4. تعتبر المؤسسة سرعة التدخل والاستجابة السريعة لحاجات الزبائن مؤشرا لقياس نوعية العلاقات مع زبائن شركتكم	2,53	,6290	مرتفع <u>4</u>
5. تساهم المؤسسة في حملات حماية البيئة بشكل دائم	2,58	,6470	مرتفع <u>3</u>
البعد الثالث: رأس المال الزبوني أو العلائقي	2,59	,4250	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: رأس المال الزبوني أو العلائقي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.59) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.51- 2.70) حيث العبارة رقم 11 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.70) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تهتم بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم، تليها العبارة رقم 13 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.64) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أن المؤسسة تعمل على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع الشركات الأخرى ، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 15 بمتوسط حسابي (2.58) ما يؤكد على أن المؤسسة تساهم في حملات حماية البيئة بشكل دائم. العبارة " تعتبر المؤسسة سرعة التدخل والاستجابة السريعة لحاجات الزبائن مؤشرا لقياس نوعية العلاقات مع زبائن شركتكم " جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (2.53). وأخيرا نجد العبارة رقم 12 بمتوسط حسابي قدر ب (2.51) ما يثبت أن المؤسسة تهتم بمعرفة آراء واقتراحات زبائنها والاصغاء لهم وحل مشاكلهم.

الفرع الثالث: نتائج تحليل عبارات المحور الثاني (الأداء الوظيفي)

الجدول رقم (2-14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الأداء الوظيفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام للعينة
1. أتقيد بأنظمة وقوانين العمل داخل المؤسسة	2,91	,2920	4	مرتفع
2. أتقبل التعليمات الصادرة من المشرفين فيما يخص العمل	2,93	,2800	2	مرتفع
3. يتلأم حجم العمل مع قدراتي الشخصية ومؤهلاتي العلمية	2,60	,6800	13	مرتفع
4. أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	2,27	,7790	15	متوسط
5. أسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة	2,89	,3330	5	مرتفع
6. أبذل الجهد الكافي لإنجاز المهام في الوقت المحدد	2,93	1,280	3	مرتفع
7. أتكيف وأتأقلم مع المشكلات الطارئة أثناء العمل	2,84	,4040	8	مرتفع
8. لدي القدرة على استخدام مهارات الاتصال والتعامل مع المشرفين بشكل مناسب	2,76	,4990	12	مرتفع
9. أتناقش مع زملائي بهدف تحسين الأداء	2,80	,4730	10	مرتفع
10. توجد لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامي بعملي	2,85	,3960	7	مرتفع
11. أستفيد من رصيد ما تعلمته وما كسبته من خبرات لتحقيق الإبداع في أدائي لعملي	2,88	,3710	6	مرتفع
12. يقدم لي مسؤولي النصح باستمرار لتحسين أدائي	2,49	,6950	14	مرتفع
13. أنجز عملي على أكمل وجه	2,83	,4350	9	مرتفع
14. تتوفر لدي القدرة على الإبداع وتطوير العمل	2,77	,4940	11	مرتفع
15. أحاول إنجاز العمل بأقل الأخطاء	2,97	,1680	1	مرتفع
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	2,78	,2230		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المحور الثاني: الأداء الوظيفي حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.78) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.27 - 2.97) حيث "العبارة رقم 30 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (2.97) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على محاولة إنجاز العمل بأقل الأخطاء، تليها العبارة رقم 17 بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (2.93) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي تقبلهم التعليمات الصادرة من المشرفين فيما يخص العمل، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 21 بمتوسط

حسابي (2.93) ما يؤكد على أنهم يبذلون الجهد الكافي لإنجاز المهام في الوقت المحدد. العبارة " أتقيد بأنظمة وقوانين العمل داخل المؤسسة " جاءت بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي قدر ب (2.91). بالمرتبة الخامسة نجد العبارة رقم 20 بمتوسط حسابي قدر ب (2.89) ويؤكدون بدرجة مرتفعة سعيهم إلى تحقيق أهداف المؤسسة. وأخيراً نجد العبارة رقم 19 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (2.27) أي شعورهم بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل وهذا راجع لنظام توقيت العمل اليومي (12 ساعة يوميا) والشهري 4*4.

اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الأعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج.

الجدول رقم (2-15): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnov ^a		محاوير الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.152	0.483	المحور الأول: رأس المال الفكري
0.163	0.470	المحور الثاني: الأداء الوظيفي
0.142	0.401	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Z المحسوبة قدرت ب 0.470 نجد مستوى المعنوية للمحور الأول 0.152 للمحور الثاني، أما 0.163 أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

الفرع الرابع: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية: يوجد مستوى توافر مرتفع من أبعاد رأس المال الفكري في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناپارك حاسي مسعود؛

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات أبعاد المحور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لأبعاد المحور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد رأس المال الفكري

أبعاد المحور الأول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
البعد الأول: رأس المال البشري؛	2,40	,5290	مرتفع
البعد الثاني: رأس المال الهيكلي	2,34	,5150	مرتفع
البعد الثالث: رأس المال الزبوني أو العلائقي	2,59	,4250	مرتفع
محور رأس المال الفكري	2.44	,4896	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول فإن المديرية الجهوية تقسم الإنتاج قاعدة ارارة - شركة سوناطراك يسود فيها كل أبعاد رأس المال الفكري، حيث جاء المتوسط الحسابي لإستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور رأس المال الفكري بجميع أبعاده وبشكل عام كان (2.44) والانحراف المعياري ب (0.489).

الجدول (2-17): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)

أبعاد المحور الأول	قيمة T المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة sig	الفرق بين المتوسطين	مستوى الثقة 95%	
					القيمة الدنيا	القيمة القصوى
البعد الأول: رأس المال البشري؛	-16,141	206	0,000	-,59420	-0,6668	-0,5216
البعد الثاني: رأس المال الهيكلي	-18,315	206	0,000	0,65604	-0,7267	-0,5854
البعد الثالث: رأس المال الزبوني أو العلائقي	-13,659	206	0,000	0,40386	-0,4622	-0,3456

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من خلال الجدول أن: قيمة الانحراف Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن يوجد مستوى توافر مرتفع من أبعاد رأس المال الفكري في المديرية الجهوية تقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و للأبعاد المقدر على التوالي: (-0.59420)؛ (0.65604)؛ (-0.40386) بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لأبعاد الدراسة كل من البعد رأس

المال البشري (2.40)؛ البعد رأس المال الهيكلي (2.34)، والبعد رأس المال العلائقي (2.59)، في حدود المجال [2.33-3]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات أبعاد رأس المال الفكري.

بناءا عليه نقبل الفرضية الاولى: يوجد مستوى توافر مرتفع من أبعاد رأس المال الفكري في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود؛

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية: يوجد مستوى توافر مرتفع للأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود؛

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول الأداء الوظيفي

المحور الثاني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الإتجاه العام
الأداء الوظيفي؛	2,78	,2230	مرتفع
محور الأداء الوظيفي	2,78	,2230	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

بناءا على النتائج التي يوضحها الجدول فإن المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك يسود فيها الأداء الوظيفي، حيث جاء المتوسط الحسابي لإستجابات أفراد عينة الدراسة بشكل عام كان (2.78) والانحراف المعياري ب (0.223).

الجدول (2-19): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)

قيمة T المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة sig	مستوى الثقة 95%	
			الفرق بين المتوسطين	الفرق بين القيمة الدنيا والقيمة القصوى
-13,746	206	0,000	-0,21385	-0,1832

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من خلال الجدول أن: قيمة الانحراف Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن وجد مستوى توافر مرتفع للأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود، حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر ب (-0.21385)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.1832-0.2445] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام محور الثاني والمقدر ب (2.78) في حدود المجال [3-2.33]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات الثاني الأداء الوظيفي

بناءا عليه نثبت صحة الفرضية الثانية: يوجد مستوى توافر مرتفع للأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة

– شركة سوناطراك حاسي مسعود

ثالثا: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نص الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي

على مستوى المديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة– شركة سوناطراك حاسي مسعود،

الجدول رقم (2-20): نتائج اختبار الفرضية العلاقة

Pearson (r)			
الأداء الوظيفي	رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال الزبوني أو العلائقي
معامل الارتباط r	0.755**	0.782**	0.771**
مستوى الدلالة (sig)	0.000	0.000	0.000
المجموع	207	207	207

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه توجد علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة – شركة سوناطراك حاسي مسعود، ذلك استنادًا لمستوى المعنوية (Sig=0.000) أقل من مستوى المفروض 0.05، كما بلغ معامل الارتباط للمتغيرات على التوالي: رأس المال البشري والأداء الوظيفي ($r=0.755$) ، رأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي ($r=0.782$) ، ، رأس المال الزبوني أو العلائقي والأداء الوظيفي ($r=0.771$)، ما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية متغيرات الدراسة.

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الثالثة: أنه توجد علاقة دالة إحصائية ذات معنوية بين المتغيرات المدروسة وعليه نقبل صحة الفرضية التي تنص على: توجد علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة – شركة سوناطراك حاسي مسعود؛

رابعا: نتائج اختبار الفرضية الرابعة

من أجل اختبار هذه الفرضية الدراسة سنستخدم على معامل خط الإنحدار والانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي

بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة– شركة سوناطراك حاسي مسعود

الجدول رقم(02-21): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,083	,084		24,727	,000
	المتغير المستقل: رأس المال الفكري	,287	,034	,508	8,454	,000

a. Dependent Variable: المتغير التابع: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال نتائج اختبار الفرضية على أنه يوجد أثر طردي بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت (B=0.287) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير (R²=0.259) ما يدل على أن رأس المال الفكري يؤثر على الأداء الوظيفي بنسبة 25.9% حسب إجابات عينة الدراسة كما بلغت قيمة (T=8.454) المحسوبة وهي دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.05

$$Y=2.083+0.287x$$

حسب معادلة الانحدار

الجدول رقم (2-22): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الرابعة

المتغير	التباين المسموح به	معامل التضخم	معاملات	S.E	(T قيمة المحسوبة)	معامل الانحدار Beta)	مستوى المعنوية الجزئية Sig)	قرار الاختبار
الثابت	//	//	2,153	0,090	//	23,914	0,000	//
رأس المال البشري والأداء الوظيفي	0,610	1,640	0,105	0,032	0,247	3,231	0,001	قبول
رأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي	0,577	1,733	0,134	0,034	0,310	3,936	0,000	قبول
رأس المال الزبوني أو العلائقي والأداء الوظيفي	0,801	1,248	0,025	0,035	0,048	0,724	0,470	قبول
معامل التفسير (R ²)	0.275	معادلة نموذج الانحدار المتعدد: Y=2.153 +0.105 x ₁ +0.134 x ₂ +0.025 x ₃ e _i						
معامل الارتباط (R)	0.524	*: ذات دلالة إحصائية (α ≤ 0.05)						
مستوى الدلالة (F)	25.650							

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

لمعرفة مدى تأثير أبعاد رأس المال الفكري في الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة استخدمنا تحليل الانحدار المتعدد، لكن قبل ذلك لابد من التأكد من ملائمة البيانات تحليل الانحدار المتعدد وأنه لا وجود لمشكلة التعدد الخطي بين الأبعاد الفرعية وذلك من خلال إجراء اختبار معامل تضخم التباين، واختبار التباين المسموح لكل من بعد من أبعاد المتغير المستقل، للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل؛

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل تضخم التباين جميع أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، أقل عن (10) حيث قدرت على التوالي، أما قيم التباين المسموح جاءت أكبر من (0.05) حيث قدرت ب (1.640)؛ (1.733)؛ (1.248)؛ على التوالي وبناء عليه نستنتج عدم وجود ارتباط بين أبعاد المتغير المستقل "رأس المال الفكري" ولهذا يمكن استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة مدى تأثير أبعاد رأس المال الفكري كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني على الأداء الوظيفي لعينة الدراسة.

تشير معطيات الجدول أعلاه وجود أثر لأبعاد رأس المال الفكري في على الأداء الوظيفي حسب وجهة نظر عينة الدراسة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=25.650)، وهي دالة عند مستوى معنوية (*0,000)؛ كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.275$) مما يشير إلى أن أبعاد رأس المال الفكري أثر بنسبة (27.5%) من التغيرات التي تحدث في مستوى الأداء الوظيفي لعينة الدراسة في حين بعد رأس المال الزبوني أو العلائقي والأداء الوظيفي لا يؤثر حيث قدرت قيمة مستوى المعنوية (Sig=0.470) وهي غير دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.05 ويتضح من نفس الجدول أعلاه تأثير دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكل من البعد رأس المال البشري وبعد رأس المال الهيكلي في الأداء الوظيفي إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة للأبعاد بمستوى معنوية (*0.000)؛ على التوالي وهي قيم أقل من مستوى المعنوية المفروض. في حين رأس المال الزبائي لا يؤثر. بناء عليه نقبل صحة اختبار الفرضية الرابعة: التي تنص على أنه يوجد أثر طردي بين أبعاد رأس المال الفكري كل من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود في حين رأس المال العلائقي لا يؤثر.

خامسا: نتائج اختبار الفرضية الخامسة

نص الفرضية: لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي) للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات الوظيفة (الجنس، العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

1- بالنسبة لمتغير الجنس

نص الفرضية: لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول طبقا لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير الجنس يحتوي على فئتين هما: ذكر، أنثى ويستخدم هذا الاختبار إذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-23): نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين تجاه الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)
متغير الجنس	ذكر	2,7774	1.851	0.175
	أنثى	2,8131		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نستنتج من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول الأداء الوظيفي تعزى للمنغيرات الشخصية: الجنس وذلك استنادا إلى أن قيمة الاختبار (1.851) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.175) أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05)، وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة في محل الدراسة، لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي تعزى للمنغيرات الشخصية: الجنس بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية بالنسبة لمتغير الجنس: نثبت صحة نص الفرضية: لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول الأداء الوظيفي تعزى للمنغيرات الشخصية الجنس.

2- بالنسبة لمتغيرات: العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي

الجدول (2-24): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات السن، الخبرة،

المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
العمر	بين المجموعات	0.299	2.019	0.112
	خلال المجموعات	10.021		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.096	0.637	0.592
	خلال المجموعات	10.224		
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	0.053	0.348	0.790
	خلال المجموعات	10.267		
الخبرة	بين المجموعات	0.016	0.771	0.511
	خلال المجموعات	10.204		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغيرات الدراسة أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 بما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء أفراد عينة الدراسة المستجيبين لهذه الدراسة حول الأداء الوظيفي تعزى للمنغيرات الشخصية (العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي). بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الخامسة: نثبت نص الفرضية لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول الأداء الوظيفي تعزى للمنغيرات الشخصية (الجنس، العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي).

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

بعد الحصول على نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة بقاعدة اارة إضافة إلى الملاحظات المدونة خلال فترة التبرص، توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي سنناقشها في هذا المطلب

1- اختبار صحة الفرضية الأولى التي تنص على: يوجد مستوى توافر مرتفع من أبعاد رأس المال الفكري بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة اارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية ورأس المال العلائقي)

- بعد رأس المال البشري: جاء بمعدل مرتفع نسبيا في المؤسسة محل الدراسة، بمتوسط حسابي (2.40) وبانحراف معياري (0.5290)، وهذا المستوى المرتفع يفسره اهتمام المسيرين الكبير بمهارات العمال ذلك ما تم ملاحظته خلال فترة التبرص في المؤسسة، حيث نلاحظ أن في العبارة "يمكن اعتبار مصاريف التكوين مؤشرا لقياس مدى تحسن مهارات العمال" اختلفت إجابات الأفراد بين موافق وغير موافق، بحيث كانت عدد الأفراد الموافقين ملحوظ باعتبار المتوسط الحسابي للعبارة بلغ (2.21) مما ترى الفئة الموافقة بأن المبالغ المستثمرة في هذا الميدان ليس بالهينة.
 - بعد رأس المال الهيكلية: جاء بمعدل مرتفع نسبيا في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي (2.34) وبانحراف معياري (0.5150) وهذا يدل على استثمارات المؤسسة في تطوير سياساتها وإجراءات العمل ونظم المعلومات فيها، وما تم ملاحظته خلال فترة التبرص بالمؤسسة اهتمام المسيرين بعدد التأخرات والتعطلات في إنجاز المهام.
 - بعد رأس المال الزبوني: جاء بمعدل مرتفع نسبيا في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي (2.59) وبانحراف معياري (0.4250) وهذا يدل على المؤسسة تهتم بعلاقاتها مع زبائنها، وأنها تهتم بمحيطها الاجتماعي عموما، ينسجم ذلك مع اعتبار المستجوبين عدد الحملات التحسيسية بضرورة الحفاظ على البيئة مهما.
- في حين جاء المتوسط العام لمحور رأس المال الفكري بجميع أبعاده (2.44) وبانحراف معياري (0.4896) في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة اارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود بمستوى مرتفع، بسبب الارتفاع المسجل في الأبعاد الثلاثة: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية ورأس المال الزبوني.
- مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الثانية والتي تنص على: يوجد مستوى توافر مرتفع من أبعاد رأس المال الفكري في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة اارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود؛

حيث تتشابه مع نتيجة كل من:

- ادم عبد الله سليمان عبد الله وسعد عثمان أحمد المهلاوي (2021): وجود مستوى عالي من رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة؛

وتختلف مع نتيجة دراسة كل من:

- خالد رجم، جميلة بوزيان وثوية باعمر (2021): وجود مستوى علاقة متوسط بين رأس المال الفكري بأبعاده، قد يكون سبب هذا الاختلاف راجع إلى اختلاف مكان اجراء التبرص (جامعة) وبيئة الدراسة؛

- بوراد أمير، مراكشي محمد لمين (2020): وجود مستويات منخفضة لأبعاد رأس المال الفكري في مؤسسة كهركيب، قد يكون سبب هذا الاختلاف راجع إلى إختلاف الأبعاد التي اعتمدها الباحثون لقياس متغير رأس المال الفكري عن الأبعاد المعتمدة في دراستنا.
- 2- اختبار صحة الفرضية الثانية التي تنص على: يوجد مستوى توافر مرتفع للأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس الأداء الوظيفي

جاء المتوسط العام للأداء الوظيفي مرتفع في المؤسسة محل الدراسة، بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (0.223) وهذا يدل على أن أداءهم في المستوى المطلوب؛

 - يبدل أغلبية أفراد العينة الجهد الكافي لإنجاز المهام في الوقت المحدد تفاديا لتراكم الأعمال إضافة إلى أنهم مقيدون بتقدمها في آجال محددة بحكم أنهم يعملون ضمن فرق ومهام كل فرد هي تكملة لمهام زملائه؛
 - يحرص الأفراد على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، لأن الأفراد العاملين يعتبرون أداءهم الفعال يساهم في تقدم المؤسسة وبتماطلهم في أداء عملهم يكون هناك تعطيل في بلوغ الأهداف.

حيث نلاحظ في العبارة الرابعة من محور الأداء الوظيفي أن العبارة "أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل" كانت بمستوى متوسط أي بمتوسط حسابي (2.27) فالفئة الغير موافقة من يرى أن مؤهلاتهم العلمية والمعرفية لا تتناسب مع منصبه أو لم يستطع التأقلم مع زملاءه أو مشرفه المباشر، ومنهم من لم يوافقوا بسبب نظام المناوبة (4*4) الذي هو صعب أثر نوعا ما على حياتهم الشخصية ومنهم من يرى أن ذلك يرجع إلى الأعمال الروتينية ونقص التحفيز بأنواعه.

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الثانية والتي تنص على: يوجد مستوى توافر مرتفع للأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود.

حيث تتشابه مع نتيجة كل من:

 - إيمان بن محمد (2018): وجود مستوى جيد أي مرتفع للأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ملبنة نوميديا بقسنطينة؛
 - سعاد عبد الوهاب (2022): وجود مستوى الأداء مرتفع في المؤسسة محل الدراسة.

وتختلف مع نتيجة دراسة:

 - بوشمال عبد الغاني وزرزار العياشي (2017): وجود مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي عام (3.24) وانحراف معياري (0.58). وقد يرجع هذا بسبب اختلاف بيئة الدراسة أو اختلاف عينة الدراسة فقد استهدفت إطارات على عكس دراستنا فقد استهدفت عمال من مختلف المراكز الوظيفية.
- 3- اختبار صحة الفرضية الثالثة التي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب مصفوفة معاملات الارتباط **Pearson (r)** بين المتغير المستقل رأس المال الفكري بأبعاده والمتغير التابع الأداء الوظيفي.

أثبتت الدراسة أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث تشير معطيات أنه توجد علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي، كما بلغ معامل الارتباط للمتغيرات على التوالي: رأس المال البشري والأداء الوظيفي ($r=0.755$)، رأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي ($r=0.782$)، ، رأس المال الزبوني أو العلائقي والأداء الوظيفي ($r=0.771$)، ما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بمتغيرات الدراسة.

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود.

حيث تتشابه مع نتيجة كل من:

- ادم عبد الله سليمان عبد الله وسعد عثمان أحمد المهلاوي (2021): وجود مستوى علاقة قوية بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- خيرة بلعزيز وصارة بوقسري (2022): وجود مستوى علاقة إيجابية بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- سعاد عبد الوهاب: وجود علاقة إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة. وتختلف مع نتيجة دراسة:
- خالد رجم، جميلة بوزيان وثوبية باعمر: حيث كانت هناك علاقة متوسطة بين رأس المال الفكري بأبعاده والأداء، وقد يرجع سبب الاختلاف إلى اختلاف بيئة الدراسة.

4- اختبار صحة الفرضية الرابعة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب الانحدار الخطي، حيث أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، وبناء على النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى معادلة خط الانحدار التالية: $Y=2.083+0.287x$ ، حيث Y يمثل الأداء الوظيفي، X يمثل رأس المال الفكري، وعليه أنه يوجد أثر طردي بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود وذلك استناداً إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($B=0.287$) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.259$) ما يدل على أن رأس المال الفكري يؤثر على الأداء الوظيفي بنسبة 25.9% حسب إجابات عينة الدراسة كما بلغت قيمة ($T=8.454$) المحسوبة وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حسب معادلة الانحدار .

ولتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي وصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار، تم استخدام الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) حيث يتضح من خلال قيم معامل تضخم التباين جميع أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال الزبائني، أقل عن (10) حيث قدرت على التوالي: ، أما قيم التباين المسموح جاءت أكبر من (0.05) حيث قدرت بـ (1.640)؛ (1.733)؛ (1.248)؛ على التوالي وبناء عليه نستنتج عدم وجود ارتباط بين أبعاد المتغير المستقل "رأس المال الفكري" ولهذا يمكن استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة مدى تأثير أبعاد رأس المال الفكري كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال الزبائني على الأداء الوظيفي لعينة الدراسة.

تشير معطيات الجدول أعلاه وجود أثر لأبعاد رأس المال الفكري في على الأداء الوظيفي حسب وجهة نظر عينة الدراسة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=25.650)، وهي دالة عند مستوى معنوية (*0,000)؛ كما بلغ معامل التفسير (R²=0.275) مما يشير إلى أن أبعاد رأس المال الفكري أثر بنسبة (27.5%) من التغيرات التي تحدث في مستوى الأداء الوظيفي لعينة الدراسة في حين بعد رأس المال الزبوني أو العلائقي والأداء الوظيفي لا يؤثر حيث قدرت قيمة مستوى المعنوية (Sig=0.470) وهي غير دالة احصائياً عند مستوى معنوية 0.05 ويتضح من نفس الجدول أعلاه تأثير دالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لكل من البعد رأس المال البشري وبعد رأس المال الهيكلية في الأداء الوظيفي إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة للأبعاد بمستوى معنوية (*0.000)؛ على التوالي وهي قيم أقل من مستوى المعنوية المفروض. في حين رأس المال الزبائني لا يؤثر

$$Y = 2.153 + 0.105 x_1 + 0.134 x_2 + 0.025 x_3 \text{ ei}$$

مما يؤدي إلى قبول نسبي لصحة الفرضية الرابعة والتي تنص على: توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية α ≤ 0.05 بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود.

حيث تتشابه مع نتيجة كل من:

- خيرة بلعزيز وصارة بوقسري (2022): حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية ورأس المال الزبوني) مع الأداء في المؤسسة محل الدراسة
- بلبلال حسناوي وعبد الرزاق فوزي (2019): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء في المؤسسة محل الدراسة

وتختلف مع نتيجة دراسة:

- خالد رجم، جميلة بوزيان، ثوبية باعمر (2021): حيث كانت هناك علاقة متوسطة بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء، وقد يرجع سبب الاختلاف إلى اختلاف بيئة الدراسة مكان الدراسة (الجامعة).

5- اختبار صحة الفرضية الخامسة التي تنص على: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية α ≤ 0.05 بين

للمستجوبين في الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، مستوى التعليم، الأقدمية، المستوى الوظيفي) بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود؟

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف متغيرات الوظيفة (الجنس، العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، حيث لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول طبقاً لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير الجنس يحتوي على فئتين هما: ذكر، أنثى ويستخدم هذا الاختبار إذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس وذلك استناداً إلى أن قيمة الاختبار (1.851) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.175) أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05)، وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة في محل الدراسة، لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس. وبالنسبة لمتغيرات: العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي يتبين لنا قيم مستوى المعنوية لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغيرات الدراسة أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 ف يما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء أفراد عينة الدراسة المستجيبين لهذه الدراسة حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي). بناءً عليه نتائج اختبار الفرضية الخامسة: نثبت نص الفرضية لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر؛ الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي)

مما يؤدي إلى قبول لصحة الفرضية الخامسة والتي تنص على: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين للمستجوبين في الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، مستوى التعليم، الأقدمية، المستوى الوظيفي) بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة- شركة سونطراك حاسي مسعود.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل كل ما يخص الدراسة الميدانية بداية بتقسيم المؤسسة محل الدراسة، ثم عرض عينة وأدوات الدراسة بما فيها المنهج المستخدم، تمثلت أدوات الدراسة في الإستبيان والملاحظة حيث تمت الإستعانة بمجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية للوصول إلى ما مدى تأثير رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي، ثم تطرقنا إلى تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها بناء على ما تم تدوينه خلال فترة التربص، وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة كما تم مقارنة ما توصل اليه من نتائج مع نتائج الدراسات السابقة

خاتمة

خاتمة:

سعيًا من خلال هذه الدراسة إلى الإطلاع على موضوع أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) على الأداء الوظيفي، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى عرض نظري لكل من المتغيرين والعلاقة بينهما وإثراء ذلك قمنًا بتقديم عدرة دراسات سابقة مماثلة تصب في موضوع دراستنا، بينما في الفصل الثاني حاولنا اسقاط موضوع الدراسة على الواقع من خلال دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود، وحاولنا تحليل العلاقة بينهما من خلال الإجابة على إشكالية البحث والمتمثلة في "ما مدى تأثير رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة - شركة سوناطراك - حاسي مسعود" وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج وتوصيات نردها كما يلي:

أولاً: إختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من أبعاد رأس المال الفكري في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج الإستبيان والملاحظات أثبتت الدراسة بأن هناك مستوى مرتفع لأبعاد رأس المال الفكري في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع للأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود

يصل الأداء الوظيفي بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة إرارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود إلى مستويات عالية وذلك لوجود التزام من طرف العاملين إضافة إلى مساهمة العلاقات غير الرسمية بين الزملاء والمناخ السائد على مستوى القاعدة في دعم الأداء وتحقيق الكفاءة والفعالية، وهذا يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وكانت نتائج تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية مع متغيرات الدراسة، وهذا يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي للعاملين في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود.

أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) والأداء الوظيفي، حيث تبين أن البعد الوحيد الذي ليس له دلالة إحصائية هو رأس المال الزبوني، مما يؤدي إلى قبول نسي لصحة الفرضية الرابعة.

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين للمستجوبين في الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، مستوى التعليم، الأقدمية، المستوى الوظيفي) بالمديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة- شركة سونطارك حاسي مسعود.

نثبت نص الفرضية لا توجد اختلافات في اتجاهات المستجوبين حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي) مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الخامسة.

ثانيا: نتائج الدراسة

- توجد علاقة ذات تأثير إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج قاعدة ارارة - شركة سونطارك حاسي مسعود؛
- وجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) والأداء الوظيفي حيث ظهر أن المعامل الوحيد الذي ليس له دلالة إحصائية هو رأس المال الزبوني؛
- رأس المال الفكري هو أحد عوامل نجاح المؤسسة والذي يعتمد على الموجودات غير الملموسة التي تضمن معارف وقدرات ومهارات العاملين وخبراتهم في إيطار موجودات فكرية للإستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية وتحقيق النجاحات المستمرة لها؛
- يعد رأس المال الفكري من أكثر الأصول الغير ملموسة التي تعمل المؤسسة من أجل الحفاظ عليه وتطويره.
- يتميز الأداء على مستوى قاعدة ارارة في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بالكفاءة والفعالية حيث اثبتت الدراسة أن مستواه عالي.

ثالثا: الاقتراحات

من خلال الدراسة الميدانية التي أجرينا فيها إستبيان وملاحظات ارتأينا اقتراح التوصيات التالية:

- زيادة مستوى الإستثمار في رأس امال الفكري والإهتمام بتطوير وتوفير الكفاءات والمهارات والقدرات وتحفيز الإبداع والإبتكار لدى العاملين؛
- ضرورة التطوير المستمر لطرق قياس رأس المال الفكري لتتماشى مع التطوير التكنولوجي وتشخيص بدقة قيمة الأصول والمجودات الفكرية للمؤسسة؛
- دمج التكنولوجيات الحديثة في العملية الإدارية بشكل مكثف، مع زيادة حصة كل فرد بالمؤسسة من الأنشطة التدريبية؛ خاصة فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا الحديثة؛
- العمل على توفير بيئة عمل مرنة محفزة ومشجعة على التجديد والإبتكار وأداء الأعمال بطريقة ابتكارية والتقليل من الأعمال الروتينية، وتطبيق ما يثبت نجاحه من أفكار جديدة ومبتكرة.

رابعاً: آفاق الدراسة

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، ونظراً لعدم قدرتنا على الإلمام بكافة الجوانب المتعلقة بالموضوع، إلا أننا نأمل أن نكون قد وفقنا في إثـر البحث العلمي ولو بالشـيء القليل، وفيما يلي مجموعة مواضيع مقترحة يمكن أن تكون منطلقاً جديداً لدراسات مستقبلية:

- أثر رأس المال الفكري على الرضا الوظيفي؛
- تأثير رأس المال الفكري على تنمية وتحسين كفاءة الموارد البشرية؛
- دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين؛
- مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- الكتب:

1. أحمد علي صالح وسعد علي حمود العنزى، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2008.
2. حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، سنة 2011 .
3. درة عبد الباري والصباغ زهير نعيم، إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، سنة 2009.
4. محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، سنة 2014/2015.
5. مناور فريح حداد، أثر رأس المال الفكري على تنمية وتحسين كفاءة الموارد البشرية، رماح للبحوث والدراسات، الأردن، العدد 26، 2018.

- الأطروحات والرسائل:

1. بسايسة عبدالله، دور رأس المال الفكري في تفعيل نظام معلومات الموارد البشرية دراسة حالة مديرية الصيانة بالأغواط -مؤسسة سوناطراك-، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2016.
2. عنان الجعبري، دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية "دراسة تطبيقية في شركة كهرباء الخليل" مذكرة ماجستير، جامعة الخليل فلسطين، سنة 2009.
3. غازي محمد علي القسامية، تنمية رأس المال الفكري لدى الدقيقين الداخليين وأثره في كفاءة تنفيذ استراتيجيات الشركات الصناعية الأردنية -دراسة ميدانية، مذكرة ماجستير، جامعة جرش الأهلية، الأردن، سنة 2017.
4. ماجد إبراهيم شاهين، مدى فعالية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والثقة التنظيمية "دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر"، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، سنة 2020.
5. هاشمي عباسية، أثر قياس رأس المال الفكري في عملية إتخاذ القرار بالمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز بسكرة، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019
6. يوسف مريم، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي "جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجاً"، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة، الجزائر، سنة 2016.

- الملتقيات والمجلات:

1. ادم عبد الله سليمان عبد الله وسعد عثمان أحمد المهلاوي، أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين "دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 22، السنة 2021.
2. إيمان بن محمد، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة خنشلة، العدد 03، سنة 2018.
3. إيمان هرموش وصبري مقيح، أثر رأس المال الفكري على تنمية الإبداع في المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة مؤسسة كوندور الكترونيك"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الجلفة الجزائر، المجلد 05، العدد 01، سنة 2019.
4. بوراد أمير ومراكشي لمين، دور رأس المال الفكري في دعم الإبداع التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة كهركيب فرع مجمع سونلغاز، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 08، العدد 03، 2020.
5. بوشمال عبد الغاني وزرار العياشي، أثر رأس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي دراسة "دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية الصناعية سوناطراك سكيكدة"، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6، العدد 4، سنة 2017.
6. خيرة بلعيز وصارة بوقسري، دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمعسكر، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، سنة 2022.
7. رجاء رشيد عبد الستار، تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري واداء العاملين بالمؤسسات التعليمية، مجلة كلية مدينة العلم، المجلد 12، العدد 01، السنة 2020.
8. رجم وجميلة بوزيان وثوية باعمر، أثر رأس المال الفكري على مستوى أداء الاستاذ الباحث "دراسة ميدانية لعينة من اساتذة جامعة ورقلة الجزائر، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، سنة 2021.
9. سعاد عبد الوهاب، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء في الجامعة، دراسة حالة المديرية العامة لجامعة الجزائر 03، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر، المجلد 22، سنة 2022.
10. عابي خليدة، تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة -المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر-، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 06، العدد 02، 2021.
11. عبد العالي خبار وقودة عزيز، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية "دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية بغرد النص"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 14، العدد 04، سنة 2022.
12. ماهر صبري درويش، إبراهيم راشد الشمري، تفويض السلطة الأسلوب الأمثل لرفع كفاءة الأداء الوظيفي "دراسة لآراء عينة من المدراء في الشركة العامة لصناعة الاسمدة المنطقه الوسطى الكوفة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، العدد 82، سنة 2010.

- المواقع الإلكترونية:

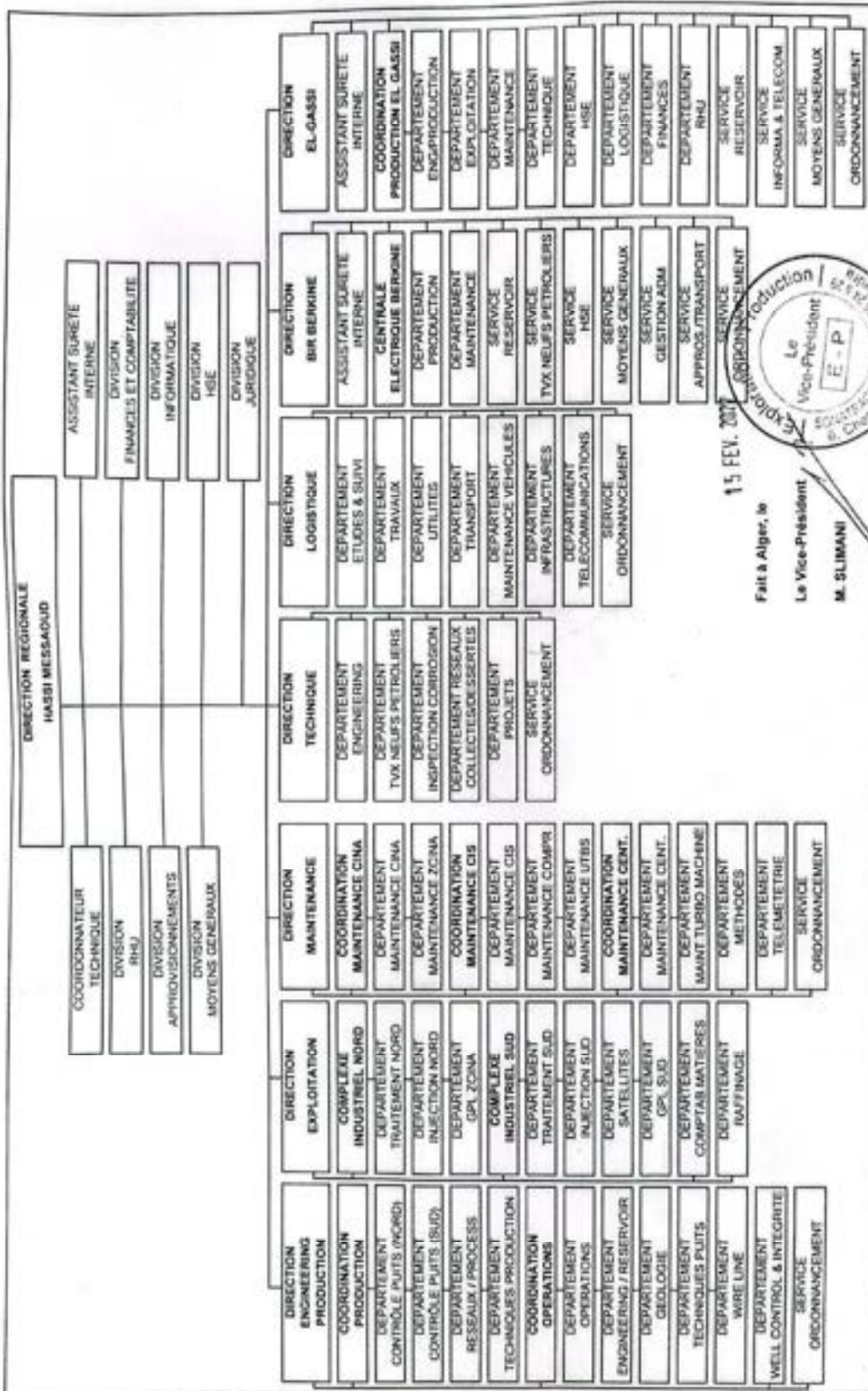
1. موقع المجلات الجزائرية: <https://www.asjp.cerist.dz/>
2. موقع المجلات العراقية: <https://www.iasj.net/iasj?uiLanguage=ar>
3. ResearchGate: <https://www.researchgate.net/>

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Mahfuz Judeh, The Influence of Organizational trust on Job Performance: Mediating Role of Employee Engagement, international Journal of business research, vol 16, issue 5, 2016.
2. Ya-Hui Ling, The Influence of intellectual capital on organizational as moderator, Asia Pacific Journal of Management, vol 30, 2013.
3. Ambrose, Biwott, Christine, Intellectual Capital as an antecedent to employee performance in commercial banks in eldoret Town, Kenya, Developing Country Studies, Vol 04, No4, 2014.
4. Sharabati, Naji Jawad & Bontis, Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan, Management Descision, Vol 48, No 1, 2010

الملاحق

Classement : 008.0111.1
Référence : PRODHMD.A-001(R7)
Page : 2 de 2



جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة الماستر تحت عنوان " أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي " ، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم.
الطالبة: بورزان إيمان و قايد مريم إشراف د. حجاج عبد الرؤوف البريد الإلكتروني: imane.bourezzane@gmail.com

في مربع الخيار الذي تراه مناسباً. (X) يرجى وضع إشارة

المحور الأول: رأس المال الفكري: هو مجموعة من المهارات والخبرات التي تمتلكها المؤسسة وتقودها الى النجاح

والاستمرارية.

الرقم	الفقرة	موافق	محايد	غير موافق
البعد الأول: رأس المال البشري (المعرفة، الإبداع والابتكار، المهارات، فرق العمل، رضا العاملين)				
01	تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة			
02	يملك الأفراد روح الابداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال			
03	تشجع المؤسسة الأفراد على الإبداع والتطوير بشكل مستمر			
04	يمكن اعتبار مصاريف التكوين مؤشرا لقياس مدى تحسن مهارات العمال			
05	تركيز الادارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لإكتساب المهارات العلمية المتنوعة			
البعد الثاني: رأس المال الهيكلي (براءات الاختراع، نظم المعلومات وقواعد البيانات، سياسات واجراءات العمل)				
01	تحرص المؤسسة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل			
02	تقوم المؤسسة بتطوير العمليات الادارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل			
03	تسعى المؤسسة الى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية			

			تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد	04
			يمتلك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات	05
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثالث: رأس المال الزبوني أو العلائقي (مع الزبون، المحيط الاجتماعي والبيئي)	
			تهتم المؤسسة بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم	01
			تهتم المؤسسة بمعرفة آراء واقتراحات زبائنها والاصغاء لهم وحل مشاكلهم	02
			تعمل المؤسسة على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع الشركات الأخرى	03
			تعتبر المؤسسة سرعة التدخل والاستجابة السريعة لحاجات الزبائن مؤشرا لقياس نوعية العلاقات مع زبائن شركتكم	04
			تساهم المؤسسة في حملات حماية البيئة بشكل دائم	05

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

موافق	محايد	غير موافق	الفقرة	
			أتقيد بأنظمة وقوانين العمل داخل المؤسسة	01
			أقبل التعليمات الصادرة من المشرفين فيما يخص العمل	02
			يتألم حجم العمل مع قدراتي الشخصية ومؤهلاتي العلمية	03
			أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	04
			أسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة	05
			أبذل الجهد الكافي لإنجاز المهام في الوقت المحدد	06
			أتكيف وأتأقلم مع المشكلات الطارئة أثناء العمل	07
			لدي القدرة على استخدام مهارات الاتصال والتعامل مع المشرفين بشكل مناسب	08
			أتناقش مع زملائي بهدف تحسين الأداء	09
			توجد لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامي بعملية	10
			أستفيد من رصيد ما تعلمته وما كسبته من خبرات لتحقيق الإبداع في أدائي لعملية	11
			يقدم لي مسؤولي النصح باستمرار لتحسين أدائي	12
			أنجز عملي على أكمل وجه	13
			تتوفر لدي القدرة على الإبداع وتطوير العمل	14
			أحاول إنجاز العمل بأقل الأخطاء	15

البيانات الشخصية:

	الجنس			
	أنثى	ذكر		
العمر	أقل من 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	50 سنة و أكثر
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	ليسانس	ماجستير	دراسات عليا
المستوى الوظيفي	إطار سامي	إطار	تقني	عامل
الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 06 سنوات الى 10	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة

شكرا على تعاونكم

الملحق رقم 03: قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

الرقم	الإسم واللقب	الرتبة	جهة العمل	الصفة
01	حجاج عبد الرؤوف	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-	(مشرفا)
02	سعيدات النجمي	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-	(محكما)
03	عراية الحاج	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-	(محكما)
04	رجم خالد	أستاذ	جامعة فرحات عباس-سطيف-	(محكما)
05	مناصرية رشيد	أستاذ	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-	(محكما)
06	بالوي الطيب	دكتوراه في علوم التسيير	إطار بمؤسسة سوناطراك	(محكما)

الفهرس

الصفحة	الفهرس
IV-III	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
70	قائمة الأشكال
70	قائمة الملاحق
ب-ج	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال الفكري والأداء الوظيفي
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري
03	الفرع الأول: مفهوم وأهمية رأس المال الفكري
04	الفرع الثاني: خصائص رأس المال الفكري وطرق قياس رأس المال الفكري
06	الفرع الثالث: أبعاد رأس المال الفكري
07	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي
07	الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره
09	الفرع الثاني: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
12	الفرع الثالث: طرق تحسين الأداء الوظيفي وأهمية تحسينه
15	الفرع الرابع: العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي
16	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
16	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
21	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
23	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي
27	تمهيد
28	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة
28	المطلب الأول: عينة الدراسة

28	الفرع الأول: تعريف المؤسسة محل الدراسة
30	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
31	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
31	الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
31	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية
32	الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة
35	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
35	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
35	الفرع الأول: عرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدراسة
38	الفرع الثاني: تحليل أبعاد المحور الأول (رأس المال الفكري)
41	الفرع الثالث: نتائج تحليل عبارات المحور الثاني (الأداء الوظيفي)
42	الفرع الرابع: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
50	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
55	خلاصة الفصل
57	خاتمة
61	المراجع
65	الملاحق
70	الفهرس