

دور المعرفة لدى الرأسمال البشري في خلق القيمة المشتركة في المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل -

فيروز بوشويط* ، حبيبة بن زغدة**

الإرسال: 2022/07/20

القبول: 2022/11/03

النشر: 2023/01/07

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور المعرفة لدى العنصر البشري بالمؤسسة في خلق القيمة المشتركة بأبعادها الثلاثة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بها، حيث تم إجراء الدراسة الميدانية على مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل، وذلك بتوزيع 50 إستبانة على عينة من الموارد البشرية العاملة بهذه المؤسسة، وتم استخدام برنامج spss لتحليل النتائج واختبار الفرضيات. وتم التوصل إلى أن مستوى كل من المعرفة وخلق القيمة المشتركة في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية مرتفع، كما تم التوصل من خلال معالجة فرضية الدراسة إلى أن للمعرفة دور في خلق القيمة المشتركة بالمؤسسة محل الدراسة، حيث بلغت مساهمة المعرفة في خلق القيمة المشتركة بمقدار 57%، إذ تعتبر هذه المساهمة متوسطة.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، الرأسمال البشري، خلق القيمة المشتركة، مؤسسة الخزف الصحي.

تصنيف JEL: J24

The role of human capital knowledge in creating shared value in the enterprise - Case study of the Sanitary Ceramics enterprise in El Melia, Jijel -

Abstract: This study aimed to highlight the role of knowledge of the human element in the enterprise in creating shared value in its three dimensions: economic, social and environmental. Where a field study was conducted on the Sanitary Ceramics enterprise in El Melia, Jijel, by distributing 50 questionnaires to a sample of human resources working in this institution. The spss program was used to analyze the results and test hypotheses. It was concluded that the level of both knowledge and shared value creation in the Sanitary Ceramics enterprise in El Melia is high, It was also reached by addressing the hypothesis of the study that knowledge has a role in creating shared value in the institution under study, as the contribution of knowledge in creating shared value amounted to 57%, as this contribution is considered medium.

Keyword : Knowledge, human capital, shared value creation, Sanitary Ceramics enterprise.

JEL Classification : J24

*أستاذة محاضرة -ب- ، جامعة جيجل ، الجزائر ، fevrouzmajis@gmail.com (المؤلف المرسل)

**أستاذة محاضرة -أ-، جامعة جيجل ، الجزائر ، benzeghda1986@gmail.com

يعتبر العنصر البشري المحرك الأساسي لجميع النشاطات بالمؤسسات سواء أكانت خدمية أو إنتاجية، وأساس فعاليتها وخاصة إذا تميز المورد البشري بمهاراته ومعارفه وقدرته وقابليته لتكيف مع طبيعة الأعمال التي يمارسها، وبما أنه مصدر الميزة التنافسية عملت المؤسسات بمختلف نشاطاتها على تطويره و الارتقاء به للحصول على كفاءات بشرية عالية، إذ أن مهارة الفرد ومعرفته المتطورة تعمل على تحسين مردودية هذه المؤسسات والمحافظة على منتجاتها، في ظل التغيرات السريعة في بيئة هذه المؤسسات ومحتوياتها ومتطلباتها يعني الحاجة المستمرة إلى كفاءة مواردها البشرية . وتعتبر عملية خلق القيمة المشتركة من أولويات هذه المؤسسات في العصر الحالي، حيث تسعى من خلالها إلى تحقيق قيمة اقتصادية لها من جهة وتحقيق قيمة اجتماعية من جهة أخرى، كما تعمل على تحقيق قيمة بيئية أيضاً، فالمؤسسات مهما كانت طبيعة نشاطها تدرك أنه من خلال خلق قيمة مشتركة يمكن أن تعود بالنفع على المجتمع وتعزيز قدراتها التنافسية في نفس الوقت، وفي إطار سعي هذه المؤسسات لتحقيق أهدافها فإنها تحتاج إلى رأس مال بشري كفؤ وذو معرفة عالية بجميع الأنشطة والأساليب والاستراتيجيات التي من شأنها أن تدعم هذه المؤسسات لتحقيق أهدافها.

وانطلاقاً مما سبق نطرح إشكالية البحث والمثثلة في: ما مدى مساهمة المعرفة لدى الرأسمال البشري في خلق القيمة المشتركة في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل؟

وتنبثق من الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل في:

- ما هو مستوى المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ماهو مستوى خلق القيمة المشتركة بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما هو دور المعرفة في خلق القيمة المشتركة في المؤسسة محل الدراسة؟
- **فرضية الدراسة**
- تساهم المعرفة لدى الرأسمال البشري في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل في خلق قيمة مشتركة بما بدرجة متوسطة.
- **أهمية الدراسة:** تتمثل أهمية الدراسة في: تسليط الضوء على القيمة المشتركة في ظل المنافسة الشرسة بين المؤسسات من نفس النشاط، مع إعطائها أهمية كبرى للعنصر البشري وتنمية معرفته ومهاراته لتحقيق أهدافها، فكل مؤسسة تسعى إلى التفوق والريادة والحصول على أكبر عدد من العملاء قصد تحقيق المزيد من الأرباح.
- **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى:
 - التعرف إلى كفاءة الرأسمال البشري من خلال تحقيق المزيد من معرفته؛
 - التعرف على مفهوم القيمة المشتركة ومختلف أبعاده كفلسفة جديدة في مجال الأعمال؛
 - التعرف على مقدار مساهمة المعرفة لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة في خلق القيمة المشتركة بها.
- **تقسيم الدراسة:** سيتم تقسيم محتوى الدراسة إلى :
 - الإطار النظري للدراسة: ومن خلاله سيتم التعرف بعد المعرفة باعتباره أحد أبعاد كفاءة الرأسمال البشري، ومختلف الجوانب المتعلقة بخلق القيمة المشتركة بالمؤسسة.
 - الدراسة الميدانية وفيها يتم معرفة مقدار مساهمة بعد المعرفة في خلق القيمة المشتركة بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك بتوزيع استبيان على 50 فرد من الموارد البشرية العاملة بها.

2. محتوى الدراسة

1.2. الإطار النظري للدراسة

1.1.2. المعرفة لدى الرأسمال البشري

تعتمد المؤسسات في نشاطاتها الاقتصادية من جهة على موارد متعددة مالية، مادية، بشرية، لمحاكاة حدة المنافسة التي تعترضها، ومن أهم هذه الموارد التي تعول عليها هذه المؤسسات، كفاءة الرأس مال البشري المتخصصة والمؤهلة والتميزة بالمعرفة العالية، وعلى هذا الأساس تعمل على توفير كفاءات الرأس مال البشري التي تمتاز بالمعرفة والمهارة والخبرة العالية.

❖ **تعريف الرأس مال البشري:** الرأس مال البشري هو مصطلح أنشأه غاري بيكر، وهو خبيري اقتصادي من جامعة شيكاغو، ولقد أصبح الرأس مال البشري هو الرأس المال الحقيقي للمؤسسات باعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيس والقائد في عملية التغيير والإبداع، كما أصبح من أهم القضايا وأكثرها إلحاحاً باعتباره العملية الضرورية لتحريك وصقل وصياغة وتنمية القدرات والكفاءات البشرية، وتعتبر الدعائم والمقومات الرئيسية لهذه العملية هي التربية، التعليم، التدريب وتنمية القدرات. (رايس، 2021، صفحة 92).

كما يرى كل من (Fuente et Ciccone) على انه المعرفة والمهارات التي يتقنها العنصر البشري والتي تراكمت طيلة مساره التعليمي وخلال مختلف الدورات التكوينية التي اتبعها، ومختلف التجارب التي عاشها. (باسيمان، 2019، صفحة 04).

ويعتبر الرأس مال البشري هو المعرفة والمهارات والإمكانات والقدرات والصفات والخصائص المختلفة الكامنة في الأفراد والتي لها صلة وارتباط بالنشاط الاقتصادي، كما أن الرأس مال البشري لا يركز فقط على ما يمتلكها الأفراد من معرفة وما يمتلكونه من قدرات وصفات وخصائص، إنما يشير هذا المفهوم إلى المدى الذي يمكن أن يستخدم فيه الأفراد كل ما يعلمونه وما يمتلكونه استخداماً منتجاً مرتبطاً بالنشاط الاقتصادي.

❖ **أهمية الرأس مال البشري:** بما أن الرأس مال البشري يعتبر من أهم محددات ومحركات العجلة في المؤسسات بمختلف أنشطتها فإن أهميته تتمثل في: (رايس، 2021، صفحة 93)

- يعتبر الرأس مال البشري من المصادر الحرجة والفريدة التي تؤثر على الأداء؛
- يساعد الرأس مال البشري على خلق معارف جديدة؛
- يعتبر الرأس مال البشري مورداً من الصعب تقليده من طرف الآخرين؛
- يساعد الرأس مال البشري في تحقيق الميزة التنافسية؛
- يساعد الرأس مال البشري على تحقيق الاستخدام الأفضل للموارد وزيادة الإنتاجية وتقديم خدمات أفضل للعملاء؛
- يتيح الرأس مال البشري المجال أمام الرياديين وأصحاب الأفكار الجديدة والمبدعة تأمين الرأس مال التمويل اللازم لإنشاء مشاريعهم الجديدة.

❖ **تعريف كفاءة الرأس مال البشري :** حسب تعريف الجمعية الفرنسية AFNOR "الكفاءة هي القدرة المتميزة على تحويل المعارف المكتسبة والمواقف الشخصية إلى معرفة عملية تطبق في إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف المسطرة". (القاسم، 2003، صفحة 31)

كما عرفها الباحثان دانيال هيلد وجين مارك بأنها: "القدرة على إنجاز النشاطات المهنية المنتظرة من شخص ما في إطار الدور الذي يلعبه في المنظمة أو المجتمع، أو هي مجموع المعارف النظرية والعملية والسلوكية المستخدمة في سياق معين" (القاسم، 2003، صفحة 31). ويمكن أن نستخلص: بأن الكفاءة تنتج عن الممارسات اليومية في وضعيات معينة، والتي تجعل الفرد يترجم قدراته

المعرفية غير الملاحظة إلى سلوك ملاحظ من طرف الآخرين، وعليه فهي السمة الكامنة لدى الفرد مترجمة في المعارف والمهارات والسلوك، والتي تؤدي إلى الأداء الفعال والتميز في الوظيفة، ويعتبر ضرورة لنجاح الفرد والمنظمة في آن واحد.

❖ **خصائص كفاءة الرأس مال البشري:** تتمتع الكفاءات بعدة خصائص وهي: (حجوة، 2020، الصفحات 116-117).

- الكفاءات ذات غاية حيث أنه يتم تشغيل معارف مختلفة قصد تحقيق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين، فالشخص يكون كفؤاً إذا استطاع تأدية هذا النشاط بصفة كاملة؛
- صياغتها تتم بطريقة ديناميكية، حيث أن كل العناصر المكونة لها تتفاعل في حلقة مستمرة؛
- هي مفهوم مجرد، فالكفاءة غير مرئية، وما يمكن ملاحظته هي الأنشطة الممارسة والوسائل المستعملة، ونتائج هذه الأنشطة، تحديدها يتم من خلال تحليل الأنشطة؛
- هي مكتسبة بالفرد لا يولد كفؤاً لأداء نشاط معين وإنما يكتسب ذلك من خلال تدريب موجه.
- الكفاءة تقوم على تعدد المعارف فهي تتطلب فهماً لأوضاع العمل ومن ثم تأديتها بأفضل طريقة ممكنة؛
- الكفاءة ذات بعد تراكمي وقابلة للتطوير فلا ينبغي أن ينظر للكفاءة على أنها موضوع ثابت، ولكن كما لوحظ يتم تحصيلها بشكل ديناميكي عند تجميع الكفاءات في انساق خاصة؛
- لها بعدين فردي وجماعي.

❖ **أبعاد كفاءة الرأس مال البشري:** نظراً لتعدد مداخل تعريف الكفاءات البشرية فقد تعددت الدراسات والبحوث التي حاولت تحديد أهم أبعادها، وتمثل هذه الأبعاد في: (حجوة، 2020، الصفحات 116-117).

- **المعرفة:** هي مجموعة من المعلومات المستوعبة، والمدججة في إطار مرجعي يسمح للمؤسسة بقيادة أنشطتها والعمل في إطار خاص وهي مجموعة المعارف المهنية القاعدية الضرورية لممارسة الوظيفة وهي معلومات قابلة لنقل من شخص آخر.
- **المهارة:** وهي القدرة على التصرف بصفة مطموسة وهذا حسب الأهداف المحددة مسبقاً بالتشغيل و تختلف هذه المهارات من مستوى إداري إلى آخر حسب المهام التي تمارس فيه ونلاحظ من خلال ما سبق تداخل بين مفهوم المهارات الكفاءات والمعرفة، فالكفاءات ترتبط بالمهارات بالطريقة التي تستخدم بها المؤسسة جزءاً من معارفها كما تشير المهارات إلى المعرفة الممكن استخدامها وتوظيفها أي قدرة الأفراد على تجسيد المعرفة، فأما المعرفة فهي مخزنة في عقول أصحابها ما لم يعبر عنها بشكل من الأشكال ومن ثم فهي غير معلومة ولا متاحة للآخرين إذا تظل حبيسة عقول الأفراد
- **الاستعداد:** وتمثل مجموع المواقف والمميزات الشخصية المرتبطة بالموظف والمطلوبة عند ممارسة النشاط المهني فهي مجموعة الصفات الشخصية كالترتيب الدقة وروح المبادرة، سواء كانت سلوك الإنسان في علاقاته بالمؤسسة إيجابياً أو سلبياً أو محايداً حيث أن الصفات والدوافع والمفهوم الذاتي يمكن أن تندرج تحت بعد الاستعداد أو المعرفة السلوكية، كونها تتحكم بشكل كبير في استعداد الفرد بصفته حاصية رئيسية للكفاءة البشرية

❖ **المعرفة أهم أبعاد كفاءة الرأسمال البشري:** إن المعرفة ظهرت بظهور الإنسان وتطورت المعرفة بتطور الفكر الإنساني إلى أن أصبحت السمة الأساسية والضرورية لمجتمعات العصر الحالي، وتقيس المعرفة مدى تقدم الأمم، فمن يمتلك معرفة أكبر يحظى بنصيب أكبر من التقدم.

وتعرف المعرفة بأنها: هي معلومات بالامكان استخدامها واستثمارها للوصول إلى نتائج مفيدة، والمعرفة قد تكون جديدة مبتكرة لا تعرف عنها شيئاً من قبل، أو أنها معرفة تضيف شيئاً جديداً يوسع من معارفها السابقة. (العلي، 2012، صفحة 114). كما تعرف أيضاً بأنها معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة. (نجم، 2004، صفحة 390)

- خصائص المعرفة: تتميز المعرفة بعدة خصائص تتمثل في: (همشري، 2013، الصفحات 63-65)
 - أنها إنسانية وتراكمية؛
 - أنها مجردة وغير ملموسة، كما أنها تولد وتتجدد؛
 - أنها تتقدم وتجاز وتمتلك؛
 - أنها تخزن ولا تفنى بالاستعمال؛
 - تزيد من عائدات المنظمة إذ تعتبر من الروافع المذهلة؛
 - قابلية الترميز وقابلية التعلم.
 - تصنيفات المعرفة: تصنف المعرفة إلى مجموعة من الأنواع تتمثل في:
 - المعرفة الصريحة أو الظاهرة أو الموضوعية: وهي تلك المعرفة التي من السهل شرحها وتوثيقها وتخزينها في الوثائق والمكتبات وقواعد البيانات، وتمثل المعرفة الرسمية القياسية الموجودة في شكل رموز، والمعبر عنها كميًا والقابلة للنقل والتعليم، كما يمكن أن نجددها مجسدة في منتجات وخدمات والمؤسسات، وفي إجراءات عملها. (vieste, 2013, p. 06)
 - المعرفة الضمنية: ويطلق عليها المعرفة غير الرسمية، غير المكتوبة وتتمثل في النماذج العقلية والخبرات والاعتقادات والقيم والمهارات التي تستقر في العقل البشري أو في المنظمات، والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة، وغالبًا ما تكون ذات طابع شخصي مما يصعب الحصول عليها وتميزها على الرغم من أهميتها البالغة لكونها مخزنة داخل عقل صاحب المعرفة، إلا من خلال المناقشة والاحتكاك مع ممتلك هذا النوع من المعرفة. (همشري، 2013، صفحة 67)
 - مصادر المعرفة: وتنقسم مصادر المعرفة إلى قسمين أساسيين هما:
 - مصادر داخلية: يعتبر الأفراد مصدرها الأساسي باعتبارهم صناع المعرفة، وهذا من خلال خبراتهم، ومعتقداتهم وافتراساتهم وذاكراتهم ومذكراتهم، في أغلب الأحيان يكون من الصعب نقل هذه المعرفة وشرحها لذلك سوف يكون له منافعته الكثيرة لصالح المنظمة التي تضم هؤلاء الأفراد ذوي المعرفة. (Marquandt, 2002, p. 04)
 - مصادر خارجية: وتشمل العلاقات المتبادلة ما بين المنظمات، إذ تؤدي هذه العلاقات إلى تعلم كثير من المهارات والخبرات والتقليد والتعلم من الأطراف الخارجية والتفاعل مع البيئة الخارجية بشكل عام. (القهيوي، 2013، صفحة 22)
- 1. أساسيات خلق القيمة المشتركة**
- يعد مفهوم خلق القيمة المشتركة من المفاهيم المنشرة في العقد الماضي والتي أحدثت أساليب تطبيقها في التوسع والتطور في وقتنا الحالي، ويرتكز هذا المفهوم على تحقيق أهداف المؤسسات على المدى القصير.
- ❖ تعريف خلق القيمة المشتركة: تعرف القيمة المشتركة بأنها السياسات والممارسات العملية التي تعزز تنافسية المؤسسة، وتحسن في الوقت نفسه في الشروط الاقتصادية والاجتماعية للمجتمعات التي تمارس فيها المؤسسة النشاط. (Kramer, 2011, p. 06)
- كما تعرف أيضا بأنها وسيلة استراتيجية لتحقيق الاستدامة ثلاثية الأبعاد، وبعبارة أخرى كن مستداما ماليا، بيئيا واجتماعيا. (شيبان، 2020، صفحة 47)
- ❖ آليات تطبيق القيمة المشتركة: وتتمثل هذه الآليات في إعادة تصور المنتج أو الخدمة والسوق، إعادة تعريف الإنتاجية في سلسلة القيم، بناء العناقيد المدعمة. (خرشي، 2016، الصفحات 7-8)

• إعادة تصور المنتج أو الخدمة والسوق: وهنا يتم تلبية الحاجيات الاجتماعية غير المشبعة، وإعادة تصور المنتج أو الخدمة في السوق، وتكييف الخدمة أو السلعة لتلبية حاجيات السوق الجديد والمثل للمجتمعات، وهنا يكون المنتج أو الخدمة له القدرة على حل بعض المشاكل، حيث تقوم المؤسسة بالاستخدام الأمثل لوظيفة البحث والتطوير من أجل تقديم مستويات جديدة من الابداع والابتكار على مستوى المنتجات أو الخدمات المقدمة، ومن أجل خلق القيمة المشتركة نجد العديد من المؤسسات التي اتبعت خيار إعادة تصور المنتج والسوق مثل مؤسسات صناعة الأغذية التي انتقلت من التركيز على الذوق والجودة إلى التركيز على التغذية الصحية الجيدة.

• إعادة تعريف الإنتاجية في سلسلة القيمة : وهنا تتجه المؤسسات إلى إعادة تعريف مفهوم الإنتاجية على مستوى سلسلة القيمة، بحيث تبحث عن مصادر خفض التكلفة أوخلق القيمة على مستوى كل نشاط من الأنشطة الأساسية أو الداعمة، ومن بين مداخل تحقيق ذلك هو البحث عن كيفية خفض الفاقد من المياه المستخدمة، خفض نسبة استخدام الكهرباء، خفض نسبة انبعاث الكربون ورفع إنتاجية العامل وكل هذا دون خفض الإنتاج. وهنا يتم التركيز على تعزيز القدرات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية للإمدادات في وقت واحد. (خرشي 2، 2020، صفحة 161)

• بناء العناقيد الصناعية: وهنا يتوجب على المؤسسات التوجه نحو إنشاء شبكة علاقات مع كل الأطراف المؤثرة على سيرورة العمل على مستوى المؤسسات، أين تتجه إلى إبرام اتفاقيات وشراكة مع معظم أصحاب المصالح، كالدولة والجهات الحكومية إذ لا يمكن للمؤسسات أن تعمل في معزل عن محيطها، فهي تتأثر وتتأثر في المؤسسات الناشطة في نفس القطاع، وهي جميع الطرق والوسائل والبنى التحتية واللوجيستية التي تعمل على دعم الاقتصاديات الناشئة وزيادة الكفاءة، وقدرة المؤسسات على الابتكار والدخول في جو المنافسة مع المؤسسات الكبرى الناشطة في نفس النشاط (خرشي 2، 2020، صفحة 161).

❖ النتائج الاقتصادية والاجتماعية حسب مستويات خلق القيمة المشتركة : يختلف تحقيق القيمة المشتركة حسب الاستراتيجيات التي تتعامل بها كل مؤسسة، ويمكنها من تحقيق مزايا اقتصادية واجتماعية استنادا إلى الآليات التي وضعها بورتر، وتمثل هذه النتائج في: (porter, 2011, p. 3)

- النتائج الاقتصادية:

- ✓ زيادة الدخل وزيادة الحصة السوقية؛
- ✓ تحسين الربحية وتعظيم الربح؛
- ✓ تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف والتكاليف التشغيلية.

- النتائج الاجتماعية والبيئية:

- ✓ تحسين التعليم والتغذية؛
- ✓ تقليق انبعاثات الكربون؛
- ✓ تخفيض استهلاك الطاقة والمياه؛
- ✓ تحسين مهارات العمل ودخل الموظفين؛
- ✓ زيادة خلق فرص العمل.

3.1.2. مؤسسة الخبز الصحي بالميلية

مرت مؤسسة الخبز الصحي بالميلية منذ نشأتها بالعديد من التطورات، كما أنها تحتل موقعا جغرافيا مميذا مما يسهل اتصالها بمختلف أسواقها، فقد كانت وحدة إنتاجية تابعة للشركة الوطنية لمواد البناء، حيث انطلقت اشغال انجازها سنة 1969 وانتهدت

عام 1974، وقد تكلفت بذلك شركة ألمانية، فرنسية وجزائرية حيث بدأت هذه الوحدة نشاطها عام 1975، ثم تحولت بعد ذلك إلى وحدة تابعة لمؤسسة الخزف الصحي للشرق عام 1982، وفي إطار إصلاحات إعادة الهيكلة العضوية والمالية التي طبقت على الشركة الوطنية لمواد البناء تحولت وحدة الخزف الصحي بالشرق إلى شركة مساهمة حيث استقلت نهائيا بشخصيتها القانونية وبذمتها المالية أيضا، وأصبحت تسمى شركة الخزف الصحي بالميلية، ويتمثل نشاطها في إنتاج وتسويق منتجات الخزف الصحي التي تتوافق مع المعايير الجزائرية والأوروبية حيث أنها احتلت المراتب الأولى وطنيا خلال السنوات الأخيرة من حيث الجودة النوعية والكمية. (وثائق، 2022)

❖ أهداف المؤسسة: للمؤسسة أهداف طويلة ومتوسطة وأخرى قصيرة الأجل تتمثل فيما يلي: (وثائق، 2022).

- تلبية شروط الزبائن؛
- تلبية الشروط المنبثقة عن سياسة مجمع الخزف الصحي؛
- التحكم في التكاليف؛
- التحسين الدائم لشروط الإنتاج؛
- إيصال منتج المؤسسة إلى الجودة العالمية؛
- توسيع تشكيلة منتجاتها ومحاولة ابتكار منتجات جديدة؛
- تكوين العمال باستمرار، والتحسين الدائم لظروف العمل، وزيادة الرضا الوظيفي لدى العمال؛
- الاستغلال الأمثل لمختلف الموارد الطبيعية المستخدمة مع حماية البيئة من التلوث.

❖ الهيكل التنظيمي للمؤسسة ونشاطها: تتكون مؤسسة الخزف الصحي بالميلية من مجموعة من الأقسام والمصالح المتناسقة فيما

بينها، بحيث تقوم بوظائف وأعمال متكاملة مع بعضها لضمان السير الحسن لنشاط المؤسسة الانتاجي، ويتكون هيكلها التنظيمي من: الرئيس المدير العام، مسؤول تسيير الجودة والنوعية، مساعد المدير العام، المدقق الداخلي، مصلحة الأمن، أمانة المديرية العامة، مديرية الإدارة والمالية، دائرة التموين والتجارة، دائرة تسيير الموارد البشرية، دائرة المحاسبة والمالية، مديرية الاستغلال. وتضم مؤسسة الخزف الصحي بالميلية قائمة من العمال من 440 عامل موزع حسب نشاط المؤسسة كما يلي: (وثائق، 2022)

- 34 إطار منهم 20 ذكور والباقي إناث؛
- 72 عون تحكم منهم 56 ذكور؛
- 334 عون تنفيذ منهم 2 إناث فقط بحكم طبيعة النشاط التي تستدعي العنصر الرجالي.

أما عن نشاط المؤسسة فقد بدلت جهدا كبيرا لتطوير المزيج السلي مما مكنها من إنتاج مجموعة عديدة من القطع الخزفية، وساعدها على التطور والتوسع في خطوط إنتاجها، وتنتج حاليا ثلاث أنواع من القطع الخزفية وهي: النوع الكلاسيكي، ميموزا، والنوع سارة وذلك باستخدام مواد أولية متنوعة من مصادر مختلفة داخليا كمصادر متأتية ن ولاية سكيكدة، تبسة، ميلة، جيجل، بسكرة، قسنطينة، خنشلة، البليدة، سطيف والجزائر، ومصادر متأتية من الخارج كفرنسا، إنجلترا، تركيا.

b. الدراسة الميدانية

1.2.2. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية والبالغ عددهم 440 عامل، اخترنا منهم عينة مكونة من 50 عامل من إطارات وأعوان التحكم، كون عنصر المعرفة يبدو جليا في نشاطهم وهو ما يخدم أهداف البحث. حيث أن هذه الدراسة كمية تعتمد على الإستبانة كأداة أنسب لجمع البيانات وهي تتكون من ثلاث محاور رئيسية، محور أول خصص للبيانات الشخصية، محور ثاني خصص للمتغير المستقل الذي يمثل الم عرفة لدى الرأسمال البشري، ومحور ثالث خصص للمتغير التابع والذي يمثل خلق القيمة المشتركة لدى مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل.

3.2.2. تحليل البيانات: تم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي واختبار صحة الفرضيات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم استخدام المقاييس الإحصائية التالية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون واختبار الانحدار البسيط.

❖ مستوى المعرفة لدى الرأسمال البشري في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل:

الجدول رقم (1): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة المعرفة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية للأنترانت لنقل وتوزيع المعرفة (معلومات قابلة لنقل) للعاملين	4.04	0.692
2	تقوم المؤسسة بتنظيم لقاءات دورية مع مختلف العاملين لتبادل المعرفة	3.45	1.119
3	تعمل المؤسسة على مقارنة المعارف المطبقة على ما هو مخطط له	3.49	0.925
4	تعمل المؤسسة على ادراج افكار المعرفة في كافة انشطته	3.47	1.027
5	تقوم المؤسسة بتوليد معارف بالاتصال مع اطراف خارجية	3.57	1.044
6	تتوفر المؤسسة على برامج مستحدثة لتخزين المعارف والحفاظ عليها	3.53	1.102
7	لدى المؤسسة معرفة عالية بالتكنولوجيا ودورها في تحسين اعمالها ونشاطها	3.49	1.084
8	تقوم المؤسسة بتحويل الخبرات الكامنة للعاملين الى معارف موثوقة	3.57	1.221
9	يقوم العاملون بالاعتماد على انفسهم في اكتساب المعارف التي يحتاجونها	3.61	1.168
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي		3.5795	0.67121

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة يرون أن المعرفة بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية موجودة بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة ب 3,5795 من 5، وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار " موافق " المقابل لمستوى مرتفع للمعرفة، كما يتضح أن هناك تجانس في آراء أفراد العينة، حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي 0,6712. فقد جاءت جميع عبارات المعرفة ذات درجة موافقة مرتفعة حيث جاءت العبارة الأولى الخاصة بتوفير المؤسسة لشبكة انترنت داخلية لتوزيع المعرفة في المرتبة الأولى في درجة الموافقة، أين قدر المتوسط الحسابي 4.04 وانحراف معياري قدر بنحو 0.692 أي أن هناك تجانس كبير بين إجابات أفراد العينة. بينما سجلت العبارة الخاصة بتنظيم لقاءات دورية مع مختلف العاملين لتبادل المعرفة في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة، بمتوسط حسابي 3.45 فيما تقاربت الانحرافات المعيارية وتراوحت بين 0.925 و 1.221 مما يعني أن هناك تقارب في إجابات أفراد العينة.

❖ مستوى خلق القيمة المشتركة وتطبيقها في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل

الجدول رقم (2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات خلق القيمة المشتركة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة	القيمة الاقتصادية
0.987	3.53	تسعى مؤسستك جاهدة لتقديم معلومات واضحة حول طبيعة نشاطها أي المنتجات الخزفية المقدمة	1	القيمة الاقتصادية
0.809	3.84	الهدف الرئيسي للمؤسستك هو الاستمرار من خلال زيادة الأرباح	2	
1.248	3.37	تعمل مؤسستك على عقد شراكات مع منظمات المجتمع المدني لدعم منتجاتها	3	
0.939	3.86	تسعى مؤسستك إلى تطوير منتجاتها وتقديم منتجات جديدة	4	
0.610	4.29	تسعى مؤسستك إلى تقديم تسهيلات في إجراءات بيع المنتجات	5	
1.065	3.87	تسعى مؤسستك إلى عدم توقف عملية الإنتاج بسبب قلة الامدادات وقلة المبيعات	6	
1.008	3.94	تسعى مؤسستك لتصدير منتجاتها إلى الخارج وزيادة كمية التصدير	7	
0.888	3.82	توفر مؤسستك مناخ عمل ملائم لأداء المهام بسهولة	8	
0.964	3.90	تطبق مؤسستك تدابير لضمان التوظيف غير العنصري من أجل	9	

		التخفيف من البطالة في المجتمع المحلي		
0.536	4.41	تقدم مؤسستك دورات تكوينية للعنصر البشري العامل بما	10	القيمة الاجتماعية والبيئية
0.826	4.20	تهتم مؤسستك بتقديم تحفيزات ومكافآت للعمال	11	
0.721	4.00	تعمل مؤسستك على توفير الأمن والسلامة الصحية للوقاية من حوادث العمل	12	
1.077	3.80	تحافظ مؤسستك على الوفاء بالتزاماتها مع متعاملاتها في الآجال المحددة	13	
0.952	4.12	تطبق مؤسستك نظام لحماية البيئة يهدف إلى الاستهلاك العقلاني للطاقة والحفاظ على الموارد الطبيعية غير المتجددة	14	
1.072	3.85	تقدم مؤسستك منتجات ذات جودة عالية وصديقة للبيئة مع تجنب الأعمال المضرة بالبيئة	15	
0.40536	3.92	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن خلق القيمة المشتركة بأبعادها الثلاثة، اقتصادية اجتماعية وبيئية موجودة بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي مدى موافقة أفراد العينة ب 3.92 من 5، وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار " موافق " المقابل للمستوى مرتفع، كما يتضح أن هناك تجانس في رؤية أفراد العينة مدى خلق القيمة المشتركة حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.40536 وهو اقل من 1 صحيح. وسجلت العبارة التي تدل على أن مؤسسة الخزف الصحي تقدم دورات تكوينية للعنصر البشري العامل بما أعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي قدره 4.41، بينما سجلت العبارة التي تدل على أن مؤسسة الخزف الصحي تعمل على عقد شراكات مع منظمات المجتمع المدني لدعم منتجاتها أقل درجة موافقة بمتوسط حسابي قدر بنحو 3.37.

4.2.2. اختبار فرضية الدراسة

- تساهم المعرفة لدى الرأسمال البشري في مؤسسة الخزف الصحي بالمالية ولاية جيحجل في خلق قيمة مشتركة بما بدرجة متوسطة.

ولأجل التحقق من مدى قبولها أو رفضها تم اعتماد قاعدة القرار التالية:

-إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية نقبل الفرضية H_1 وبالتالي الفرضية H_0 مرفوضة والعكس، وإذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) أصغر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) نقبل الفرضية H_1 والعكس.

- H_0 : لا تساهم المعرفة لدى الرأسمال البشري في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل في خلق قيمة مشتركة بما بدرجة متوسطة.

- H_1 : تساهم المعرفة لدى الرأسمال البشري في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل في خلق قيمة مشتركة بما بدرجة متوسطة.

الجدول رقم (3): نتائج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغير	A	R	R^2	قيمة t	t الجدولية	مستوى الدلالة
الثابت	1.961			5.317		
المعرفة لدى الرأسمال البشري	0.529	0.756	0.57	5.381	2.0117	0.000

*المتغير التابع: خلق القيمة المشتركة. المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن t الحسوبة والمقدرة بـ 5.381 أكبر من t الجدولية والتي تساوي 2.0117، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ومنه نقبل الفرضية H_1 ونرفض الفرضية H_0 ، كما أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.756 والتي تشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغير المستقل والممثل بالمعرفة والمتغير التابع والذي يمثل خلق القيمة المشتركة بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل، حيث كلما ارتفع مستوى المعرفة لدى الرأسمال البشري العامل بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية كلما أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى القيمة المشتركة بأبعادها الثلاثة بما. كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.57$ والذي يشير إلى أن مساهمة المتغير المستقل والذي يمثل المعرفة في المتغير التابع وهو القيمة المشتركة تبلغ 57% والنسبة المتبقية بـ 43% ترجع لعوامل أخرى غير المعرفة. وعليه يتم قبول فرضية الدراسة القائلة تساهم المعرفة لدى الرأسمال البشري في عينة من المؤسسات الخدمية بولاية جيجل في خلق قيمة مشتركة بما بدرجة متوسطة.

3. الخلاصة

في ظل الحاجيات المجتمعية المتزايدة، والمنافسة القوية ذات المصالح المتباينة، أصبحت المؤسسات تبحث عن مختلف الطرق التي تجعلها تحقق مصالحها وأهدافها الاقتصادية دون الإضرار بأصحاب المصالح الضار بالاستدامة البيئية بأقل التكاليف الممكنة. فقد أخذت المؤسسات بمختلف أنشطتها تعمل على تأهيل الرأسمال البشري وتسلحه بالمعرفة القادرة على الاستثمار الإيجابي في الحاجيات الاجتماعية لتحقيق القيمة الاقتصادية والاجتماعية مع احترام القيمة البيئية والتي تمثل الأبعاد الثلاثة للقيمة المشتركة بالمؤسسات، وقد عملت مؤسسة

الحزف الصحي بالمليية ولاية جيحل على تحقيق القيمة المشتركة بها، وفي سبيل تحقيق ذلك عملت على تأهيل العنصر البشري العامل بها. وتمثل أهم نتائج الدراسة في:

- تتمتع مؤسسة الحزف الصحي بالمليية بتحقيق مستوى مرتفع للمعرفة لدى الرأسمال البشري العامل بها؛
 - تحقق مؤسسة الحزف الصحي بالمليية مستوى مرتفع للقيمة المشتركة بها، ممثلة بأبعادها الثلاثة وهي القيمة الاقتصادية والقيمة الاجتماعية والبيئية؛
 - هناك علاقة ارتباط طردية بين القيمة المشتركة والمعرفة لدى الرأسمال البشري، حيث أن ارتفاع مستوى المعرفة يؤدي إلى ارتفاع مستوى القيمة المشتركة بمؤسسة الحزف الصحي بالمليية؛
 - تساهم المعرفة لدى الرأسمال البشري بمؤسسة الحزف الصحي بالمليية في تحقيق القيمة المشتركة بدرجة متوسطة بما نسبته 57%.
- وقد تم اقتراح مجموعة من المقترحات تتمثل في:

- تفعيل صيغ المشاركة بين عمال مؤسسة الحزف الصحي بالمليية من أجل نشر وتقاسم المعارف على أوسع نطاق؛
- العمل على تطوير المعارف وتكوين إطارات بمؤسسة الحزف الصحي وتطوير مهاراتهم بما يتماشى ومتطلبات السوق والمنافسة؛
- ضرورة اعتماد مؤسسة الحزف الصحي على عمليات معرفية واستراتيجيات من أجل خلق المعرفة وتطويرها لدى العمال؛
- ضرورة تبني مفهوم القيمة المشتركة بأبعاده الثلاثة في مؤسسة الحزف الصحي كهدف استراتيجي، مع السعي لتحقيق قيمه الثلاثة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على حد السواء، دون اهمال قيمة عن الأخرى.

المراجع العربية

كتب

- عبد الستار العلي وأخرون، (2012)، المدخل في إدارة المعرفة، ط3، دار المسيرة للنشر، الأردن.
- عمر أحمد همشري، (2013)، إدارة المعرفة، الطريقة إلى التميز والريادة، دار صفاء للنشر، الأردن.
- ليث عبد الله القهيوي، (2013)، استراتيجيات إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية، دار حامد للنشر، الأردن.
- نجم عبود نجم، (2004)، الإدارة الإلكترونية والاستراتيجية، والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الأردن.

مقالات وملتقيات

- إسحاق خرشي، (2016)، نحو نموذج جديد لأعمال الشركات الجزائرية لخلق القيمة الاقتصادية والمنفعة الاجتماعية، نموذج مقترح، الملتقى الدولي الثاني عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ص وم في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، جامعة الشلف، الجزائر، 14-15 نوفمبر، الجزائر.
- إسحاق خرشي، (2020)، خلق القيمة المشتركة كمفهوم جديد في أخلاقيات أعمال الشركات منظور تحليلي، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 4، العدد 1، الجزائر.
- شيباني عبد القادر، فلاق محمد، (2020)، واقع تبني منظمات الأعمال لنموذج خلق القيمة المشتركة ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 3، العدد 3، الجزائر.

- وفاء رايس، (2021)، الاستثمار في رأس المال البشري من أجل تنمية سياحة مستدامة دراسة حالة المملكة المغربية، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، الجزائر.

رسائل وأطروحات ووثائق

- أبو القاسم حمدي، (2003)، تنمية كفاءات الأفراد ودوره في دعم الميزة التنافسية للمؤسسات، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص ادار أعمال، جامعة الجزائر.
- طاهر جحيوة، (2020)، أثر الأساليب الاستثمارية لرأس المال البشري في تحسين مخرجات الكفاءات البشرية داخل المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز الأغواط، شهادة دكتوراه علوم، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- عبد المالك باسيما، (2019)، نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال البشري وعلاقتها بالميزة التنافسية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات السياحية بولاية ورقلة، شهادة دكتوراه علوم، تخصص إدارة وتسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر.
- مؤسسة الخزف الصحي بالميلية، (2022)، وثائق داخلية لمؤسسة الخزف الصحي بالميلية.

المراجع الأجنبية

Article

- Marquandt Micheal,(2002), *Building the learning*, Organization Mastering the five elements for corporate learning, usa.
- Michael E, Porter and others, (2011), *Measuring Shared Value, How to unlock value by linking social and business*, FSG.
- porter, kramer,(2011), *creating shared value How to reinvent capitalism and unleash a wave of innovation and growth*, Havard Business Review.
- Viesste sybiccoutere, Mechele, (2013), *Le management des connaissance en mode multi projet*, internationale maitrise en gestion de la formation, université de sher brooke.