

دور الاستثمار في رأس المال البشري على الارتقاء بالأداء المؤسسي -دراسة حالة
مؤسسة اتصالات الجزائر تلمسان-

The Role of Human Capital Investment in Enhancing
Organizational Performance - A Case Study of Algérie
Télécom, Algeria

¹بن أحمد نادية

استاذة محاضرة "f" / جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس

nadia.benahmed@yahoo.com

بن أحمد فاطمة الزهراء

دكتوراه / جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس

fatimazahra.benahmed@yahoo.com

قدم للنشر: 2023-03-01 , قبل للنشر: 2023-03-31 , نشر في : 2023-06-02

الملخص:

ان الاستثمار في رأس المال البشري يعتبر من القضايا التي اعطيت لها أهمية كبيرة في المجتمعات، على اختلاف انظمتها ومستويات نموها، وذلك لما لها من أهمية بالغة في المؤسسة، فالموارد البشرية تعتبر بمثابة القلب النابض للإدارة الحديثة، لأنها تطلع على وظائف ومهام وتعزز مكانتها في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وتجعلها وسيلة للبقاء والديمومة في النشاط والنجاح، لذا لا توجد مؤسسة ناجحة دون ادارة موارد بشرية وعليه تهدف هذه الدراسة تسليط الضوء على الدور الذي يلعبه الاستثمار في رأس المال البشري في تطوير الاداء داخلها، وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن رأس المال البشري هو الثروة الحقيقية للمؤسسة، حيث مؤسسة اتصالات الجزائر تلمسان تزخر برأس مال بشري شاب ذو قدرات عالية يمكنها من تدارك عجلة النمو والتنمية إن هي استغلته بالكفاءة والفعالية المطلوبين وهذا من خلال الاستثمار فيه.

الكلمات المفتاحية: الاستثمار، الموارد البشرية، الاداء.

تصنيف JEL: E22 ,E24,P17

Abstract :

Investments in human capital are considered to be of great importance in societies, depending on their organization and levels of development. This highlights the importance of human resources in modern management, as they are seen as the

¹المؤلف المراسل

lifeblood of a successful organization. Human resources provide roles, tasks, and strengthen their position in the organizational structure, making them a way to remain active and persistent in business and success. Therefore, there is no successful organization without proper management of human resources, and this study aims to shed light on the role that investments in human capital play in improving the performance of an organization. The study concluded with a series of results, the most important being that human capital is the true wealth of an organization, as Algérie Télécom was blessed

Keywords: Investment, Human Resources, Performance.

Jel Classification Codes: E22 ,E24,P17

مقدمة :

ركز العديد من الباحثين على أن ما يميز القرن الحادي والعشرين هو ظهور قوة المعرفة وكيفية استخدامها في المنظمات ذات القاعدة المعرفية، فالتطورات والتحويلات التي لحقت بالمعرفة من جهة والموارد البشرية من جهة أخرى هي التي شكلت الثروة الحقيقية للمنظمات في الفترة المعاصرة، حيث تحولت المنظمات إلى منظمات متعلمة نتيجة الاكتساب باستمرار للمعارف من خلال الكفاءات الجماعية المتوفرة عليها، ولعل الأهمية التي يحتلها رأس المال البشري في اقتصاد المعرفة ناجم عن تطورات البيئة المعاصرة، حيث أصبح الاهتمام أكثر للخبرات والمعارف والقدرات والمهارات ، مما يستوجب الاستثمار في هذا المورد البشري وبناءً على ذلك، أصبح الاستثمار في رأس المال البشري عاملاً مهماً في تعزيز القدرات التنافسية للمنظمات، حيث أعطت عناية أكبر لموضوع استقطابها وتوظيفها والحفاظة على هذه الموارد الحساسة صعبة التقليد مع تدريبها وتحفيزها.

اد يعد الاداء من بين المواضيع التي حضت ولا تزال بالاهتمام والدراسة، ولعل ذلك مرده أساساً للأهمية البالغة التي يمثلها، فهو من جهة غاية ترغّب المنظمات في بلوغها من خلال الاهتمام بكافة أوجه نشاطاتها والعمل على تحسينها والرفع من مستواها الى اقصى حد ممكن، ووسيلة من ناحية أخرى تضمن لها البقاء والاستمرارية في ظل سوق شديدة التنافس لكونه العامل الاساس في تحقيق أهدافها.

وكانطلاقة أساسية لبحثنا ارتأينا صياغة الاشكالية على النحو التالي:

-ماهو دور الاستثمار في رأس المال البشري على الاداء المؤسسي؟

فرضيات الدراسة:

-إن الاستثمار في رأس المال البشري هو الخيار الاستراتيجي للارتقاء بالاداء المؤسسي.

-يعتبر رأس المال البشري الركيزة الأساسية للمؤسسة.

أهداف الدراسة :

- تسليط الضوء على أهمية استثمار في رأس المال البشري.

- معرفة واقع الاستثمار في رأس المال البشري بالمؤسسة محل الدراسة و الأهمية التي توليها هذه المؤسسة لرأس مالها البشري.

- تقديم بعض التوصيات في ضوء نتائج الدراسة و التي نأمل ان تساهم في تفعيل الاستثمار في رأس المال البشري و استخدامه بما يضمن تحقيق الارتقاء في الاداء.

منهجية الدراسة: لتحقيق الغرض المرجو من الدراسة قسمنا هذه الورقة البحثية إلى ثلاثة محاور أساسية ممثلة في:

اخور الأول: ماهية الاستثمار في رأس المال البشري

1- رأس المال البشري: ان مفهوم رأس المال البشري هو مفهوم متعدد الأبعاد لذلك ليس هناك تعريف محدد أو معين لرأس المال البشري، حيث قدم شولتز له في ستينيات القرن الماضي على انه مجموعة المهارات والقدرات والامكانيات، التي يمتلكها الأفراد في

مجتمع ما، في وقت ما ومن أهم خصائصه هو القدرة على النمو والتطور (من خلال الاستثمار في التعليم وتنمية المهارات الشخصية والاجتماعية والذهنية، أو الاستثمار في الأصول غير الملموسة) شأنه شأن رأس المال المادي.² ويعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الاستثمار في الموارد البشرية على أنه "كل ما يزيد من إنتاجية العمال والموظفين من خلال المهارات المعرفية والتقنية التي يكتسبونها، أي من خلال المعرفة والخبرة".

بناء على هذان التعريفان، يمكن التمييز بين:

- الجزء الفطري في رأس المال البشري، وهو الأقل أهمية ويقصد بذلك الخصائص، والامكانيات العقلية والجسمانية التي تحددها العوامل الوراثية.

- الجزء الذي يكتسبه الفرد، وهو المكون الأهم في رأس المال البشري ويعبر عن الكفاءات والمهارات والمؤهلات، التي يكتسبها الأفراد من خلال التعليم، والبحث، والتدريب، واكتساب المهارات التي يحتاج إليها سوق العمل وهي أهم صور الاستثمار في رأس المال البشري.

1.1- مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري :³

2.1.1-تعريف الاستثمار في رأس المال البشري :

يعرف حسن راوية الاستثمار في رأس المال البشري أنه: "مجموعة المفاهيم والمعارف والمعلومات من جهة والمهارات والخبرات وعناصر الأداء من جهة ثانية، والاتجاهات والسلوكيات والمثل والقيم من جهة ثالثة التي يحصل عليها الإنسان عن طريق نظم التعليم النظامية وغير النظامية، والتي تساهم في تحسين إنتاجيته وتزيد بالتالي من المنافع والفوائد الناجمة عن عمله".

ويعرفه بيكر على أنه: "الجهود التي تؤثر في مستقبل الدخل الحقيقي من خلال تعبئة الموارد في الأفراد ويتم تراكم رأس المال البشري في الإنسان من خلال التدريب الوظيفي والتعليم المدرسي والابحاث ووجه المعرفة الاخرى".⁴

3.1.1- نظريات الاستثمار في رأس المال البشري:

تنقسم هذه النظريات المفسرة للاستثمار في رأس المال البشري إلى نوعين: تلك الخاصة بالتعليم والأخرى المتعلقة بالتدريب، وهي تتمثل في إسهامات كل من شولتز وبيكر ومينسر.

4.1.1- نظرية الاستثمار في تعليم رأس المال البشري لشولتز:⁵

ركز شولتز بشكل كبير على التعليم و المعرفة كأساس للاستثمار في رأس المال البشري طالما أنه ينتج خدمة لها قيمة اقتصادية و ان هذا الاستثمار يعد جزءا من الفرد ذاته لا يمكن بيعه او اعتباره حقا مملوكا للمنظمة و هذا بناء على فرضيتها الاساسية و التي مضمونها وجود زيادة في الدخل نتيجة للاستثمار البشري ذلك ان هناك العديد من المؤشرات التي تدل على وجود جزء كبير من الزيادة في الدخل لا يمكن تفسيره اذا ما تمت مقارنته بالموارد المادية المستخدمة في تحقيقه و بتكيزه على التعليم حدد شولتز نوعين من الموارد التي تدخل في التعليم و هي:⁶

² ايمان، محمد ابراهيم.(2021)، دور رأس المال البشري في تحقيق النمو الاقتصادي: دراسة حالة بعض الدول العربية،مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية،القا هرة،الجلد22، العدد01، ص 45.

³ حسن راوية،(2002)، مدخل استراتيجي وتنمية الموارد البشرية،الاسكندرية،ص66.

⁴ BECKER G.S.(1962), «Investment in Human capital : à theortical analysis », journal of political of economy,p49.

⁵ حسن راوية، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية،الدار الجامعة،الاسكندرية،2011.

⁶ Bijou Mohammed, Narjis Bennouna, " Université de Toulon, Dépenses publiques éducatives et performance scolaire au Maroc. Une analyse multiniveaux à partir des données TIMSS 2015 ", Université Paris Dauphine, Paris, p 07, disponible sur: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01689120/docume>, consulté le: 2022/09/16

- الإيرادات الضائعة للفرد التي كان يمكن ان يحصلها لو لم يلتحق بالتعليم
- الموارد اللازمة لإتمام عملية التعليم ذاتها

5.1.1- نظريات الاستثمار في تدريب رأس المال البشري لكل من بيكر ومينسر:

ركز كل من بيكر ومينسر على عملية التدريب عند الاستثمار في رأس المال البشري وسنوضح إسهامات كليهما كما يلي:
- **إسهامات بيكر:** يعد becker من بين المساهمين أيضا في نظرية الاستثمار في رأس المال البشري فقد أشار إلى أن التعليم والتدريب هي من أهم الاستثمارات في البشر، حيث اعتبر أن المدارس الثانوية والتعليم الجامعي في الولايات المتحدة ساهمت في رفع إلى حد كبير دخل الافراد حتى بعد استثناء التكاليف المباشرة وغير المباشرة للتعليم، كما ساهمت في الرفع من قدرات الافراد، و اصبحوا أكثر تعليما بالإضافة إلى ذلك فقد أضاف مجال آخر للاستثمار في رأس المال البشري، وهو الاستثمار في الصحة، كما ركز على الاستثمار في التدريب، خاصة التدريب أثناء العمل إذ اعتبره أكثر أهمية من الأنواع الأخرى للاستثمار في رأس المال البشري، إذ يتم من خلاله تعلم مهارات جديدة واتقان المهارات القديمة أثناء العمل، كما وضع تأثير الاستثمار في رأس المال البشري على زيادة الإنتاجية.⁷
- **إسهامات مينسر:** تمثلت اسهاما مينسر الى تفسير الانحرافات في توزيع الإيرادات و قد حدد ثلاث اهداف ينبغي تحقيقها من خلال الابحاث في مجال الاستثمار البشري:⁸

- تحديد حجم الموارد المخصصة للتدريب
- تحديد معدل العائد على الاستثمار في التدريب
- تحديد مدى المنفعة المترتبة على تحديد التكلفة و العائد على التدريب في تفسير بعض خصائص سلوك الافراد وتمثل الافتراضات الأساسية لنموذج مينسر فيما يلي:⁹
- طول فترة التدريب أو التعليم هي المصدر الأساسي للتفاوت في أجور العمال، والتدريب يرفع إنتاجية العمال إلا أن يتطلب تأجيلا للدخل لفترة مستقبلية
- يتوقع الافراد عند اتخاذ قرار بالتدريب الحصول على أجور أعلى في المستقبل تعوض تكلفة التدريب
- يفترض اقتصاد تكلفة التدريب على التكلفة البديلة، بمعنى الأجر الذي كان سيحصل عليه الفرد إذا لم يمتحن بمؤسسات التدريب.
- يفترض عدم قيام الافراد باتخاذ قرار للتدريب في المستقبل بعد انقضاء فترة التدريب الأولى، وأن يظل تدفق الدخل المستقبلي بعد نهاية التدريب الأولى ثابتاً خلال الفترة العملية.

6.1.1- أساليب الاستثمار في رأس المال البشري :

نتيجة للتطورات التي أصبحت تحدث مستقبل المنظمات خاصة في ظل السباق نحو الابتكار والتميز أصبحت هذه الاخيرة تبحث عن المهارات والمعارف القادرة على التعامل مع التكنولوجيا المتطورة والقادرة على التخفيف من ضغوط البيئة المحيطة سواءا الداخلية او الخارجية وذلك من خلال اتباع المؤسسة اساليب تستثمر بيها هذا المورد الحساس من خلال:

⁷ ربيحة قوادرية. (2016/2015)، مساهمة الاستثمار في رأس المال البشري في تسيير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية، اطروحة دكتوراه، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص63.

⁸ بوحديد ليلي، يحيوي الهام. (2013)، قياس عائد الاستثمار في تدريب رأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الاقتصادية، علوم التجارية والتسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، العدد 10، المجلد 6، ص36.

⁹ ابو الروس، محمد طلال. (2015)، دور رأس المال البشري في تجنيد الاموال في المؤسسات الاهلية العامة في قطاع غزة، رسالة ماجستير ادارة اعمال، الجامعة الاسلامية بغزة، ص40.

–أسلوب الاستقطاب: في ظل الاتجاهات السائدة في المؤسسات العالمية، التوجه نحو خدمة الزبون و التنافسية الشديدة، أخذت تولي معظم المؤسسات الصناعية اهتماما واسعا لموضوع استقطاب الموارد المتميزة، لاسيما بعد تنامي إدراكهم بحقيقة تغيير مهمة ادارة الموارد البشرية من كونها عامل الكلفة الى ان تتوجه نحو عامل النجاح حيث في الوقت الحالي أصبح ينظر إلى تكلفة عملية استقطاب الموارد البشرية على أنه استثمار مستقبلي يذر عائد كبير يتمثل هذا العائد بفوائد متعددة أهمها ما يلي:¹⁰

توفير موارد بشرية ذات انتاجية عالية، بمقدورها تحقيق الفعالية في اداء المنظمة الكلي قادرة على تحقيق التفاعل والانسجام فيما بينها، حتى الموارد لبشرية المنتقاة بشكل جيد تكون عملية تاهيلها الاولى وتعليمها وتدريبها سهلة ودات تكلفة قليلة نسبيا.

–أسلوب التدريب: مفهوم التدريب لم يعد مفهوما تقليديا يقتصر على تنظيم البرامج التدريبية التقليدية داخل القاعات التدريبية ومنح شهادات المشاركة أو الاجتياز للبرنامج، بل أصبح خيارا استراتيجيا في مجال استثمار وتنمية الموارد البشرية، فاصبح يمثل التدريب اهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات، لان ما ينفق فيه يعتبر استثمارا في الموارد البشرية و خاصة في ظل التغيرات الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية التي تؤثر بدرجة كبيرة على اهداف المؤسسة و تبرز اهميته بالنسبة للفرد في انه وسيلة لزيادة المعارف و المهارات اما بالنسبة للمؤسسة فتظهر في عدة اشكال كإخفاض معدلات حوادث العمل و تحسين الجودة،¹¹ اد اصبحت المؤسسات تعيد النظر في برامجها التدريبية لغرض تحقيق المزايا التنافسية و هذا من خلال الربط بين البرامج التدريبية و الاهداف الاستراتيجية للمؤسسة و يتم التركيز على نوعية عالية من التدريب فالعنصر البشري يمكن ان يجدد نفسه من خلال التدريب لان ما ينفق عليه يمثل استثمارا حقيقيا في حين تظل الموارد الطبيعية تعيش في خطر النفاد و عدم التجديد.

–أسلوب التحفيز: إن المنظمات و الادارات المتطورة أصبحت تعدد إلى تخصيص إدارة كاملة تحتم بشؤون الموارد البشرية ولها مكانتها وقيمتها، وتمتع بالسلطة والخبرة الكافية، وتعمل على الاستخدام الأمثل للموارد البشرية من خلال الاهتمام بها ويتجلى هذا الاهتمام من خلال الحوافز المقدمة للأفراد مقابل أدائهم، فموضوع الحوافز يعتبر من المواضيع التي كانت ولا تزال لها أهمية كبيرة في الحياة العملية بالنسبة للأفراد، كونها تجعل العامل متحمسا وراغبا في العمل أيا كان مجال عمله مما ينعكس على الأداء العام والانتاجية بشكل إيجابي،¹² فجل الحوافز فردية كانت ام جماعية، معنوية او مادية كلها تعمل من اجل المحافظة على المبتكرين داخل المؤسسة ، اد يقاس بنجاح أية منظمة بمدى قدرة عاملها على تحقيق المطلوب منهم أو المتوقع من مهامهم الوظيفية، وترتكز إدارة الموارد البشرية على كيفية الحصول على إنتاجية مرتفعة للعاملين من خلال التحفيز بطريقة فعالة تضمن للمنظمة تحقيق الأهداف المرجوة لها وكذا تحقيق الأهداف الذاتية لعمالها.

7.1.1- طرق قياس راس المال البشري: يمكن تلخيص طرق قياس رأس المال البشري في الشكل أدناه:¹³

من خلال الشكل أدناه يتضح جليا مختلف الطرق لقياس رأس المال البشري حيث انقسمت إلى طريقتين رئيسيتين طرق كمية (مالية) و طرق وصفية (غير مالية)

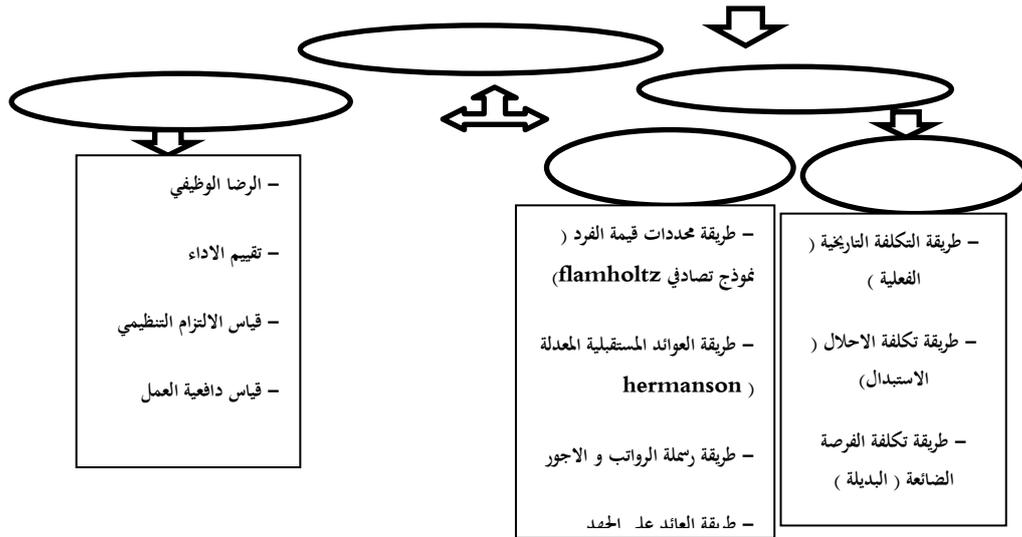
¹⁰ فريد خميلي، سارة بن عيدة، الاستثمار في راس المال البشري وتنمية القدرات الابداعية مراحل نظرية وتطبيقية، مداخلة ضمن اليوم الدراسي الخامس، اثر الاستثمار في رأس المال البشري على الابداع المؤسسي دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ص7، 2014.

¹¹ طاري عبد القادر، بن زيدان الحاج، دور التدريب والاستثمار في رأس المال البشري للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة "المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز بمستغانم"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، العدد 07، ص376-377، 2018.

¹² عبد الوهاب بن بركة، سميرة هيشر، مساهمة التحفيز في تحقيق الولاء التنظيمي بالمؤسسات الاستشفائية- دراسة حالة- مستشفى زيوشي محمد طولقة بسكرة، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، ص125، 2018.

¹³ بوران سمية، مساهمة استثمار راس المال البشري في ادارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي جامعة الطاهري محمد بشار نموذجاً، اطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان كلسة العلوم الاقتصادية التجاوية و علوم التسيير، تلمسان، ص75-77، 2017/2018.

طرق قياس راس المال البشري: الشكل رقم (01)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مصادر مختلفة.

من خلال الشكل اعلاه يتضح ان هناك طرق كمية (القياس المالي) وتعتمد الطرق الكمية على تحديد قيمة راس المال البشري بطريقة نقدية و يمكن تقسيم هذه الطرق الى قسمين قسم يهتم بتقييم راس المال البشري بالتركيز على تكلفته و الاخر يركز على قيمته وكذا الطرق الوصفية (القياس غير مالي) فتعتبر المقاييس الوصفية عن قيمة رأس المال التي لا يمكن تحويلها الاموال كتقييم الأداء، اتجاهات العاملين، دوران العمالة، الرضا الوظيفي، الالتزام الوظيفي و غيرها.

ما نستطيع ان نقوله عن كل الطرق السابقة كمية كانت او وصفية متعلقة بالتكاليف او العوائد و سواء اهتمت بقيمة الفرد او المجموعة و على الرغم من جميع ايجابياتها فإنها كلها لم تصل بعد الى حد اليقين و الثقة التامة بنتائجها ذلك ان مهمة قياس راس المال البشري كانت و لا تزال معقدة للغاية و تواجه الكثير من الصعوبات و التحديات في جمع و استعمال و تحليل البيانات المتعلقة براس المال البشري اضافة الى انها لا تتفق في مدخلاتها و مخرجاتها كما انها لا توفر اساسا منطقيا للمنظمات حول كيفية ادارة راس مالها البشري و استخدامه بكفاءة.

المحور الثاني: الاداء من منظور مفاهيمي

2- مفهوم الاداء:

يعتبر الاداء عنصرا هاما في التنظيم المهني باعتباره المحرك لهذا الأخير ، كما يعد المقياس الذي يعتمد عليه للحكم على فعالية الأفراد في المنظمات ،والأداء كمتغير اعتبر مركز اهتمام العديد من الدراسات والبحوث التي كانت تهدف إلى تحقيق مفهومه ورغم ذلك لم يتمكن الباحثون من تقديم مفهوم محدود ومتفق عليه ولكن سنحاول تقرب مفهومه بالاعتماد على بعض التعاريف :

فأصل مصطلح الأداء لاتيني " performance " فاللغة الانجليزية أعطت له معنى واضح و محدد "perform" بمعنى تأدية عمل وإحجاز نشاط أو تنفيذ مهمة أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة،ومن الناحية الإدارية هو القيام بأعباء

وظيفية من المسؤوليات أو الواجبات وفقا للعمل المفروض أداءه من الموظف الكفاء المدرب، أو قيام الموظف بواجباته على المقبول والمحدد للوظيفة التي يشغلها¹⁴.

ويمكن تعريفه أيضا على أنه:

الأداء: هو الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة¹⁵

يتضح أن مفهوم الأداء يتضمن بعدين : الكفاءة والفعالية وهذين المفهومين بينهما اختلاف واضح¹⁶ :

-الكفاءة تعرف بأنها إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة، وهي بذلك تشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف ويمثل إلى حد بعيد نسبة المخرجات للمداخلات

- أما الفعالية فتهم بقياس بعض الأهداف الواضحة أو الغير واضحة، أي تحديد نسب ودرجات التحقيق الفعلي للأهداف المخططة في المجالات الرئيسية مثل الإنتاج .

1.2-محددات أداء العاملين:

إن الأداء يتحدد بثلاثة عوامل أساسية فباعتبار أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أمام المهام ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه العلاقة المتداخلة بين كل من:

أ- الجهد

ب- القدرات والخصائص الفردية

ج- إدراك الدور أو المهام

و حسب نموذج "بورتولولر" lawler et orter " فإن :

-الجهد المبذول : والمعبر عنه بدرجة حماس الفرد لأداء عمله، ويقدر ما يزيد العامل من جهد بقدر ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل، فالجهد المبذول يمثل حقيقة دافعية الفرد للأداء فهو بذلك يعد أهم محددات الأداء .

وقد تعتمد كمية الجهد على تقييم المكافأة (الجزء ماديا أو معنويا) . إذ يقاس الجهد بالنتائج من حصول الفرد على تدعيم (الحوافز) بالمقارنة مع الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.¹⁷

-القدرات والخصائص الفردية : أي قدرات الفرد الشخصية التي يكتسبها أثناء مراحل عمله وكذا الخبرات السابقة والتي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول أي أن العامل يشعر بقدراته على العمل وخبراته تدفعه للقيام بأي نشاط وأي كان نوعه من أجل بدل جهد أكبر يدفعه إلى الأداء المستمر، وهذه القدرات تتغير عبر فترات زمنية .

-إدراك العامل لدوره الوظيفي: أي مدى إطلاع العامل بعمله بمعنى أن تتجسد في مخيلته مجموعة من التصورات والانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله إلى جانب الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.

و لتحقيق مستوى مرضي في الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإلتقان في كل محدد من هذه المحددات بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا فائقة، ويكون لديهم قدرات متفوقة لكن لا يفهمون أدوارهم، فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين ونفس

¹⁴الإمام سلمى.(2004)، علاقة المناخ بالأداء الوظيفي، مذكرة ليسانس علوم سياسية، جامعة ورقلة، ص890.

¹⁵كمال بربور.(2008)، إدارة الموارد البشرية، اتجاهات وممارسات، دار المنهل اللبناني، لبنان، ص172.

¹⁶زواتني عبد العزيز، حاج الله مصطفى.(2021)، المورد البشري بين الكفاءة والفعالية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية -بحوث ودراسات، المجلد01، العدد 08، ص4-8.

¹⁷راوية حسن.(2001)، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقلة، الدار الجامعية الاسكندرية، ص209.

الشيء بالنسبة للقدرات وإدراك الدور وبالتالي هذه المحددات لابد أن تتفاعل فيما بينها لتحديد الأداء أي أن أداء الفرد في العمل هو محطة تفاعل دافعية للأداء مع قدراته على الأداء مع إدراكه لمحتوى عمله ولدوره الوظيفي ويمكن صياغة ذلك في المعادلة التالية:¹⁸



-المحور الثالث: الدراسة الميدانية

3-التعريف باتصالات الجزائر « بتلمسان »:

عند انشاء اتصالات الجزائر تم انشاء وحدة عملية على مستوى ولاية تلمسان تابعة اداريا للمديرية الاقليمية لوهران الى غاية 2007 اين تم استحداث المديرية الاقليمية لتلمسان و تم الحاق وحدة تلمسان بمحذ المديرية و في 2009 تم تغيير التسمية لهياكل اتصالات الجزائر حيث اصبحت المديرية الاقليمية تسمى بالمفوضية الجهوية

فهي تشمل 9 وكالات تجارية موزعة عبر تراب ولاية تلمسان:

تلمسان /مغنية/ امامة/ الغزوات/ الرمشي /ندرومة/سيدو/اولاد ميمون/و الوكالة التجارية للمحترفين ACTEL CORPORAT كما تشمل تقسيمات لا ترقى الى وكالات تجارية و هي : بن سكران /الحناية /صبرة

9 مراكز للإنتاج الهاتفي : تلمسان /مغنية/ امامة/ الغزوات/ الرمشي /ندرومة/سيدو/اولاد ميمون/باب العسة مركزين للتضخيم الهار تزي بكل من تلمسان و مغنية (الوثائق الداخلية للمؤسسة)

فرضيات الدراسة:

تحقق أهداف الدراسة من خلال إثبات أو نفي الفرضيات التالية:

إن الاستثمار في رأس المال البشري هو الخيار الاستراتيجي للارتقاء بالاداء المؤسسي
يعتبر رأس المال البشري الركيزة الأساسية للمؤسسة

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي و التحليلي من اجل وصف و تحليل متغيرين اثنين :

هما الاستثمار في راس المال البشري و كذا الاداء المؤسسي ،حيث نسعى الى محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربطهما و مدى التأثير المتبادل بينهما بغية الوصول الى استنتاجات .

مقياس الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات و الذي قدم إلى رئيس مصلحة التكوين لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمديرية العملية لولاية تلمسان، وقد أجاب على الأسئلة المطروحة في الاستبيان ،كما قام بتوزيع الاستبيان على عينة من الموظفين .

مجتمع و عينة الدراسة:

تم جمع البيانات و المعلومات من مصدرها الأولي وفق نظام المعاينة، بالتحديد من خلال الاعتماد على العينة الحصصية حيث بلغ حجم العينة 20 عاملا .

-الاستثمار في راس المال البشري وأثره على الإرتقاء بالاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر :

¹⁸ عمر سرار.(2003)،رضا عن العمل وأثره على الأداء،رسالة ماجستير،جامعة الجزائر،ص58.

حاولنا دراسة الواقع التنظيمي للمؤسسة من خلال إجابات الموظفين على التالي:
 -هل أدى الاستثمار في رأس المال البشري داخل المؤسسة إلى تفعيل وتطوير الاداء؟

الجدول رقم "01" نسبة تفعيل وتطوير الاداء

الاجابة	التكرار	النسبة
كبير	15	75%
متوسط	05	25%
ضعيف	0	0%
المجموع	20	100%

المصدر من اعداد الباحثين بالاعتماد على الاستبيان.

ان نسبة 75 % من العينة اجابوا بشكل كبير وهذا يرجع إلى المرحلة المتقدمة في عملية الاستثمار لرأس المال البشري من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر .

-هل تعتقد أن الاستثمار في رأس المال البشري قد سمح لوظيفة الموارد البشرية ،بأن تحتل مكانة هامة في عملية الارتقاء بالاداء داخل المؤسسة ؟

الجدول رقم "02" يمثل نسبة المكانة الاستراتيجية للاداء المؤسسي

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	20	100%
لا	0	0%
المجموع	20	100%

المصدر من اعداد الباحثين بالاعتماد على الاستبيان

ان نسبة 100 % و هي الموافقة الجماعية لهذا التساؤل وهذا ما يدل على الأثر الايجابي للاستثمار في رأس المال البشري و هذا ما جعل أغلبية العينة تعتقد أن استعمال اساليب هذا الاخير قد سمح بتطوير الاداء والارتقاء به داخل المؤسسة.

- تفسير النتائج وفقا لفرضيات الدراسة

قد توصلنا من خلال دراستنا الإجرائية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تلمسان إلى تأكيد صحة الفرضيات السابقة على النحو الآتي:

بالنسبة للفرضية الاولى التي كانت صياغتها كالتالي:

" إن الاستثمار في رأس المال البشري هو الخيار الاستراتيجي للارتقاء بالاداء المؤسسي " و هذا من خلال رفع مستوى الأداء لدى الأفراد وكذا سرعة نقل المعلومة وتبادلها بين الأقسام و رفع مستوى الانجاز

أما بالنسبة للفرضية الثانية و التي كانت صياغتها كالتالي:

" يعتبر رأس المال البشري الركيزة الأساسية للمؤسسة" اد ان تحقيق مستويات عالية من الاداء لن يكون الا من خلال موارد بشرية مدربة وكفاءات قادرة على الابتكار والتميز في الاداء وهذا لن يتحقق الا من خلال الاستثمار في هذه الاخرة باستقطاب الافضل منها تدريبيهم وتحفيزهم حتى تستطيع الحفاظ عليهم وبتالي الاستفادة منهم.

الخلاصة :

الاستثمار في رأس المال البشري يعتبر خيار إستراتيجي في تنمية وتطوير قدرات ومواهب البشر في مجال الصحة، والتعليم والتمويل لضمان تكافؤ الفرص، ومعالجة مشكلة عدم المساواة وتعزيز مستوى الإنتاجية، حيث أصبح هم المؤسسات جذب واستقطاب الموارد البشرية اللازمة و القدرات المطلوبة من أي مكان في العالم، و الأهم هو الحفاظ على هذه الطاقات وليس جلبها فقط، و من هنا ازدادت الأهمية و المسؤولية على إدارة الموارد البشرية وبالتالي زادت أهمية تنمية وتطوير والحفاظ على هذه الموارد من خلال الاستثمار فيها.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن رأس المال البشري هو الثروة الحقيقية للمؤسسة، حيث تزخر برأس مال بشري شاب ذو قدرات عالية يمكنها من تدارك عجلة النمو والتنمية إن هي استغلته بالكفاءة والفعالية المطلوبين.

الاستثمار في رأس المال البشري وإن كان فيه تكلفة على المؤسسة سوف يقودها الى الارتقاء بالاداء وتطويره وبالتالي تحقق وتحافظ على مراكزها التنافسية وهذا الهدف المنشود لأي مؤسسة.

قائمة المراجع :

- إيمان، محمد ابراهيم.(2021)، دور رأس المال البشري في تحقيق النمو الاقتصادي: دراسة حالة بعض الدول العربية،مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية،القااهرة،العدد22، العدد01.
- زواتني عبد العزيز،حاج الله مصطفى.(2021)، المورد البشري بين الكفاءة والفعالية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية -بحوث ودراسات،المجلد01، العدد 08.
- طاري عبد القادر، بن زيدان الحاج.(2018)، دور التدريب والاستثمار في رأس المال البشري للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة "المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز بمستغانم"،مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،العدد 07.
- عبد الوهاب بن بريكة،سميرة هيشر.(2018)، مساهمة التحفيز في تحقيق الولاء التنظيمي بالمؤسسات الاستشفائية- دراسة حالة- مستشفى زيوشي محمد طولقة بسكرة،مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة،العدد05.
- بوران سمية.(2017/2018)، مساهمة استثمار رأس المال البشري في ادارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي جامعة الطهاري محمد بشار نموذجاً، اطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان كلية العلوم الاقتصادية التجاوية وعلوم التسيير،تلمسان.
- ربيحة قوادرية.(2016/2015)، مساهمة الاستثمار في رأس المال البشري في تسيير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية،اطروحة دكتوراه،علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر بسكرة.
- ابو الروس،محمد طلال.(2015)، دور رأس المال البشري في تجنيد الاموال في المؤسسات الاهلية العامة في قطاع غزة،رسالة ماجستير ادارة اعمال،الجامعة الاسلامية بغزة.
- فريد خميلي، سارة بن عيدة.(2014)،الاستثمار في رأس المال البشري وتنمية القدرات الإبداعية مراحل نظرية وتطبيقية، مداخلة ضمن اليوم الدراسي الخامس،أثر الاستثمار في رأس المال البشري على الإبداع المؤسسي دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي.
- بوحديد ليلي.(2013)،بجياوي الهام، قياس عائد الاستثمار في تدريب رأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة،مجلة العلوم الاقتصادية،علوم التجارية والتسيير،جامعة الحاج لخضر باتنة،العدد10،المجلد6.
- حسن راوية.(2011)، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية،الدار الجامعة،الاسكندرية.
- كمال بربر.(2008)، إدارة الموارد البشرية،إتجاهات وممارسات،دار المنهل اللبناني،لبنان.
- الامام سلمى.(2004)، علاقة المناخ بالأداء الوظيفي، مذكرة ليسانس علوم سياسية،جامعة ورقلة.
- عمر سرار.(2003)، رضا عن العمل وأثره على الأداء ،رسالة ماجستير،جامعة الجزائر.
- حسن راوية.(2002)، مدخل استراتيجي وتنمية الموارد البشرية،الاسكندرية.
- راوية حسن.(2001)، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقلة،الدار الجامعية الاسكندرية.
- Bijou Mohammed, Narjis Bennouna, " Université de Toulon, Dépenses publiques éducatives et performance scolaire au Maroc. Une analyse multiniveaux à partir des données TIMSS 2015 ", Université Paris Dauphine, Paris, p 07, disponible sur: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01689120/docume>, consulté le: 2022/09/16
- BECKER G.S.(1962), «Investment in Human capital : à theoretical analysis », journal of political of economy,p49.