

دور رأس المال الفكري في تحسين إنتاجية المؤسسات العمومية – دراسة حالة مؤسسة كهريف
(كهرياء الريف) "المدية" –

The role of intellectual capital in improving the productivity of public institutions – Case study of Kahraif Corporation (Rural Electricity) “Medea

عبدالقادر موزاوي¹، إيمان زواركي²

Abdelkader mouzaoui¹, Imane zouarqui²

¹ جامعة مستغانم (الجزائر)، abdelkader.mouzaoui@univ-mosta.dz

² جامعة خميس مليانة (الجزائر)، I.zouarqui@univ-dbk.m.dz

تاريخ الاستلام: 2022/09/01 تاريخ القبول: 2022/12/26 تاريخ النشر: 2023/01/01

ملخص:

إن القيمة الحقيقية للمؤسسة تكمن في قيمة مواردها البشرية، وكفاءاتها الفردية والجماعية كرأس مال فكري، وقدرة توظيفها للمعرفة الكامنة فيه، وتحويلها إلى تطبيقات تحقق الأداء المتميز، وبالتالي تحسين قدراتها التنافسية، فالتسيير الفعال لرأس المال الفكري يعد محمدا أساسيا لأداء ونجاح المؤسسة العمومية، مما يتطلب من المؤسسات الراغبة في التفوق التنافسي أن تحسن الاستثمار في موجوداتها الفكرية، وجذب الكفاءات ذات القدرات والمهارات، والمعرفة، والجودة الشاملة التي تفوق ما لدى المنافسين.

إن المؤسسة الصناعية تمثل الأداة والنواة الأساسية لإحداث التنمية والنمو في أي اقتصاد كان، حيث أن نجاحها يؤدي إلى نجاح الاقتصاد القومي وفشلها يؤدي إلى إضعافه وفشله .

الكلمات المفتاحية : الموارد البشرية؛ رأس المال الفكري؛ الإنتاج؛ الأداء؛ جودة المنتج.

تصنيف JEL : O15 ; O150 ; E23 ; L1 ; L15 .

Abstract:

The true value of an organization lies in the value of its human resources, its individual and collective competencies as intellectual capital, its ability to employ knowledge, transform it into applications that achieve outstanding performance, and thus improve

¹ المؤلف المرسل: عبدالقادر موزاوي، الإيميل: abdelkader.mouzaoui@univ-mosta.dz

its competitiveness. The effective management of intellectual capital is an essential determinant of the economic performance and efficiency of the institution. Institutions seeking competitive advantage should improve investment in their intellectual assets and attract talent with skills, knowledge, and overall quality that is superior to competitors'.

The economic institution represents the main tool and nucleus for the development and growth of any economy, as its success leads to the success of the national economy and failure leads to weakening and failure.

The success rate of the organization today is measured by its ability to achieve higher rates of productivity.

Keywords: Human capital; intellectual capital; production; the performance; Product quality .

Jel Classification Codes : O15;O150; E23; L1; L15.

1. مقدمة:

إن من أهم ما أحدثته التحولات العالمية الجديدة من تأثير جذري في الفكر التسييري هو الاهتمام المتنامي بالرأسمال الفكري باعتباره موردا استراتيجيا، و طاقة ذهنية، وقدرة فكرية، ومصدرا للمعلومات، والاقتراحات، والابتكارات، والمعرفة الكامنة، والجودة الشاملة، وعنصرا فاعلا وقادرا على المشاركة الإيجابية، فهو يبحث عن المبادرة والسعي للتطوير والإنجاز، وبالتالي فإن المنطق الأساسي للرأسمال الفكري يتمثل في ضرورة احترام المورد البشري واستثمار قدراته، وطاقاته وتوظيفها، واعتباره شريكا في العمل لا أجيرا، الأمر الذي جعل مفاهيم ذلك التسيير تختلف بشكل جذري عن مفاهيم تسيير الأفراد أو تسيير الموارد البشرية. لقد أصبحت الدول تسعى حاليا لتحقيق التنمية والنمو الاقتصاديين من اجل الحصول على المستويات المرغوبة من الرفاهية الاقتصادي خاصة تلك المصنفة ضمن الدول السائرة في طريق النمو، بيد انه إذا كانت هذه الغاية الأساسية والملحة فكيف يكون السبيل إلى تحقيقها ؟

1.1. إشكالية البحث:

وعلى هذا الأساس يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما هو الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تحسين إنتاجية المؤسسات العمومية؟

ومن السؤال الرئيسي يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما المقصود بالرأس مال الفكري؟
- 2- هل لإدارة الموارد البشرية دور فعال داخل المؤسسة؟
- 3- ماهي أسس ومتطلبات رأس المال الفكري لتحسين إنتاجية المؤسسة؟
- 4- هل يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لاتجاهات إجابات العينة حول واقع رأس المال الفكري تعزى إلى المتغيرات الشخصية؟

2.1. فرضيات البحث:

- 1- إن فعالية نظام تنمية الموارد البشرية لا تتم إلا من خلال تحقيق معدلات أداء عالية للأفراد..
- 2- يعتبر رأس المال الفكري مصدر أساسي لامتلاك المؤسسة للميزة التنافسية، بسبب اتصافها بخصائص الموارد الداخلية المسؤولة عن تحقيق تلك الميزة.
- 3- علاقة رأس المال الفكري ووظيفة الإنتاج يعطي قيمة مضافة لتحقيق إنتاجية أفضل.
- 4- لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لاتجاهات إجابات العينة حول واقع رأس المال الفكري تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

3.1. أهمية البحث:

- 1- إشراك العنصر البشري واستثماره في تحقيق أهداف المؤسسة ككل والأهداف الإنتاجية خصوصيا.
- 2- بسبب ضعف اهتمام المؤسسات الصناعية-خاصة في الدول النامية ومنها الجزائر- بأهمية رأس المال الفكري كأصول إستراتيجية تحقق التميز التنافسي، يمكن لهذا البحث أن يساهم في زيادة تحسيس مسيري المؤسسات الصناعية بأهمية رأس المال الفكري ممثلا في الكفاءات ذات القدرات والمهارات المتميزة.
- 3- حاجة الإدارة العامة إلى تحقيق انسجام بين مختلف الوظائف داخل المؤسسة يمس فيها رأس المال الفكري والوظيفة الإنتاجية.

4.1. أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتحديد وتقييم تأثير رأس المال الفكري على الإنتاجية خاصة في رفع تحسن أداها الأداء والإلمام أكثر بهذا الجانب نجد بعض الأهداف:

1- محاولة استقراء بعمق وتأصيل منهجي بعض الإسهامات المعرفية المقدمة من طرف العديد من الباحثين في مجال رأس المال الفكري وتحسين الإنتاجية وتحليلها.

2- محاولة اقتراح مقارنة نظرية تفترض أن تحسين الإنتاجية مرتبط بشكل رئيسي برأس المال الفكري وتفعيلها من خلال اعتمادها لمداخل الحديثة المتمثلة في تفعيل الاتصال والتمكين وإدارة المعرفة.

3- محاولة اكتشاف بعض نظم الإنتاجية ذات الصلة برأس المال الفكري.

5.1. منهجية البحث:

يتمثل إسهام هذه الدراسة في توظيف كل من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي النقدي لدراسة وتحليل أدبيات واتجاهات رأس المال الفكري من أجل تحقيق الأهداف سالفة الذكر.

2. مفاهيم حول رأس المال الفكري:

هناك جدل كبير حول رأس المال الفكري، ويركز هذا الجدل بشكل أساسي حول عدد من الأمور المتعلقة بهذا النوع الفريد من رأس المال، وأهم هذه الأمور، ماهية محتوياته، وماهية أهميته، وكيفية قياسه ، ومدى مساهمته في فرع سوية الاقتصاد بشكل عام وسوية المؤسسات بشتى أشكالها وأنواعها بشكل خاص.

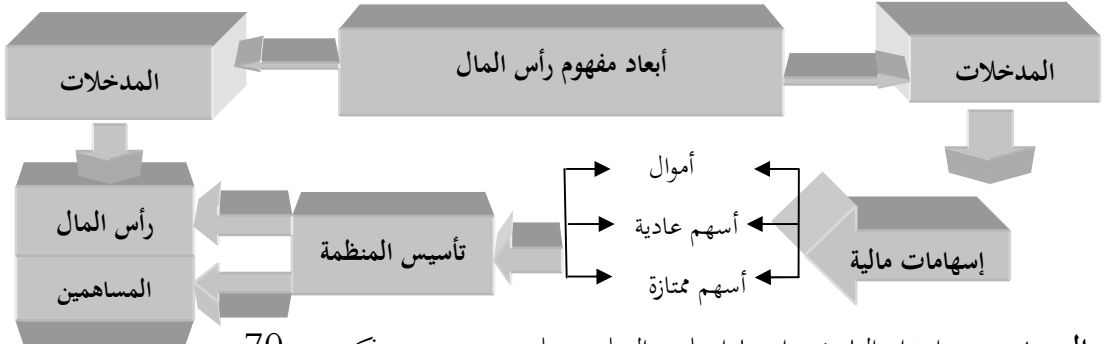
1.2. مفهوم رأس المال:

يعتبر البعض إن مفهوم "رأس المال" هو المخزون الأساسي من الأموال المادية لأي منظمة و الذي يتم من خلاله إدارة جميع برامج وأنشطة ومشاريع هذه المنظمة ، ويتمثل في كونه أصلا ملموسا يمكن تحديده وقياسه وتقييمه بسهولة ، وذلك من خلال معايير ومؤشرات اقتصادية محددة؛ كما يعتبر رأس المال هو حجر الأساس لأي منظمة أعمال (صالح، 2009، ص59).

يرتبط رأس المال في المؤسسات بالأفراد المساهمين أو المشاركين الذين يقدمون مساهمات مالية

لتكوين الشركات ومنظمات الأعمال (علي، 2008). ويمكن من خلال الشكل التالي إبراز أهم أبعاد هذا المفهوم:

الشكل رقم(01): أبعاد رأس المال



المصدر: من إعداد الباحثين استنادا على: السلمي علي، مرجع سبق ذكره، ص70.

يرى الباحث أن مفهوم "رأس المال" يمكن تعريفه بأنه إسهامات ملموسة تكون في شكل مالي يقدمه المساهمون، لتكوين منظمات الأعمال، بهدف تأسيس منظمة جديدة، وإدارة شئونها، وأنشطتها، ويخزن في شكل أسهم عادية، وأسهم ممتازة قابلة للتداول، وقابلة للزيادة من خلال إعادة الإصدار والاكتمال بالزيادة في رأس المال .

2.2. مفهوم رأس المال المادي:

يطلق هذا المفهوم على الجهود والأموال المبدولة في تطوير الموارد البشرية للمنظمة باعتبار أن فوائد التطوير والتنمية لا تقاس أو تظهر نتائجها في الأجل القصير وأن صاحب العمل سيجني ثمارها من خلال ارتفاع إنتاجية وكفاءة العمل .

يمثل رأس المال المادي أحد عناصر رأس المال الفكري و ربما أهم أبعاده، التي يقاس رأس المال الفكري بالنسبة لها، ومساهماته في أداء أنشطة المنظمة. ويمكن توضيح أهم أبعاد وعناصر رأس المال المادي، كما يتبين من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): أبعاد وسمات رأس المال المادي

| الأبعاد | التكوين | الوظيفي | الزمني | المحتوى | الطبيعة | الديمومة | الاستعمال |
|---------------|---------------------|------------------|------------------------|---------|----------------|----------|-----------------|
| الوصف والسمات | مادي لملموس | يعبر عن أحداث | يركز على الماضي فقط | تكلفة | نقدي | وقتي | ينقص ويستهلك |
| الأبعاد | تشكيلات القيمة | | | | النوعي / الكمي | | |
| الوصف والسمات | يرتبط بسلسلة القيمة | | | | كمي | | |

المصدر: ياسين، سعد غالب، إدارة المعرفة (المفاهيم، النظم، التقنيات)، دار المناهج للنشر، 2008، ص65.

هنا يمكن التأكيد على أن رأس المال المادي مفهوم يعبر عن موجودات مادية ملموسة تمتلكها المنظمات، وتختلف من منظمة لأخرى، حسب مجال عملها وتخصصها وعملائها، وتساهم بشكل كبير في تحقيق مخرجات العمل، والأنشطة التي تقوم بها، وهي بالتالي تحتاج إلى تكلفة مالية وقابلة للاستهلاك وتقاس كميًا.

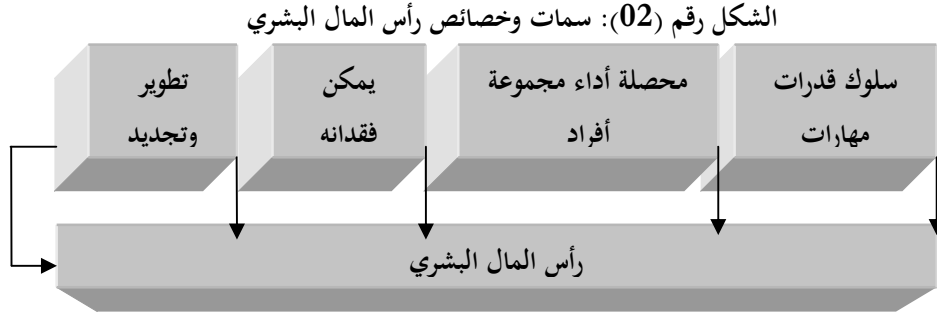
3.2. مفهوم رأس المال البشري:

يرتبط مفهوم رأس المال البشري بالموارد البشرية ارتباطا يشبه التوأمة ، والتي تمثل في مجموعها العاملين في المستويات التنظيمية المختلفة، لذلك فإنه في ظل هذا المفهوم، ينظر إلى المورد البشري على أنه أصل من الأصول المنتجة قابل للقياس، ومن ثم فإن له تكاليف وعائد نتيجة الإنفاق عليه من خلال هذه التكاليف؛ ولذلك بات النظرة إلى هذا المورد نظرة استثمارية بعدما كانت نظرة إستهلاكية (ستون، 2006).

4.2. إدارة رأس المال البشري كأساس لبناء وتطوير العاملين:

تعتبر إدارة رأس المال البشري هي عملية تشير إلى الجهود المنظم و المخطط لإكساب أو تعديل أو تغيير المعارف و الاتجاهات الخاصة بالمستهدفين للوصول إلى أفضل صور الأداء الإنساني في ظل الأهداف المطلوبة . و يراد بها إحداث تغيير ما لمجموعة من الناس هم في حاجة لها، أو ربما نحن نحتاجها منهم . و بصورة عامة هو عملية تعديل إيجابي ذي اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية. وهدفه اكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان، كما يعرف بأنه يشير إلى تجهيز الفرد

للعمل المثمر والاحتفاظ به على مستوى الخدمة المطلوبة . كما يشير الباحث إلى الشكل التالي المعبر عن سمات وخصائص رأس المال البشري على النحو التالي:



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على المرجع: حال فيليب، رون ستون، مرجع سبق ذكره، ص54.

2. 5. التطور التاريخي لرأس المال الفكري :

في سنة 1494م نشر مفكر مدينة البندقية يدعى Luca Pacioli أول كتاب في المحاسبة. واشتهر الكتاب، لأنه يبين كيفية استخدام القيد المزدوج في مسك الدفاتر الذي يجعل إدارة الشركات ممكنا؛ ومن دون هذا الكتاب، فإن المديرين التنفيذيين والمستثمرين، لم تتوافر لهم طريقة أخرى للحصول على رؤية واضحة للكثير من السلع والأموال التي تتدفق خلال العمل.

و تؤيد هذا الاتجاه، الجمعية الملكية لتشجيع الفنون والصناعة والتجارة، ت التي عد Franklin Ben من بين زملائها، لأنه مهتم بدراسة المصادر التي تعزز نجاح الأعمال في الاقتصاد الجديد(N.A, 2015). وانطلاقا من هذه الأهمية التي تمثلت بممارسات ومناقشات وندوات وبحوث لتحديد أبعاد رأس المال الفكري، وبيان طرق استثماره، جاء مؤتمر نيويورك، الذي عقد للمدة من (20-30) يونيو سنة 2000م، وأهم ما قيل في المؤتمر المذكور إن شركة IBM تستلم أكثر من بليون دولار سنويا كعائد لبراءات الاختراع (koenig.M, 2000, p10) .

3. تحسين الإنتاجية في المؤسسات الاقتصادية العمومية:

عرفت الإنتاجية خلال الفترة 1940-1950 على أنها حجم المخرجات، أي أن الاهتمام كان بالوفرة أو الندرة العددية لموارد الإنتاج من حيث الكم، فالمؤسسة التي تستطيع أن تنتج أكثر هي التي تحقق

إنتاجية عالية، وفي سنة 1960 وأوائل سنة 1970، كانت الإنتاجية تعني كفاءة العمليات وخفض التكلفة (أحمد، 2009)، أما في الثمانينات من القرن الماضي، فإن مصطلح الإنتاجية والجودة أصبحا يستخدمان معا للتحسينات الكلية على مستوى المؤسسة. أما مفهوم الإنتاجية في التسعينات من القرن الماضي، فقد ارتبط ارتباطا وثيقا بمفهوم إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بتنمية الموارد البشرية ورفع درجة جودتها من خلال برامج التدريب والتعليم. وتعرف كذلك بأنها " :المخرجات (السلع والخدمات) إلى المدخلات (الموارد المستخدمة)، فهي تعني مخرجات ساعة عمل الفرد"، والإنتاجية تعبر كذلك عن " العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة في العملية الإنتاجية وبين الناتج من تلك العملية (السلمي، 2011).

وتجدر الإشارة إل أنه ولكثرة البحوث والدراسات في هذا المجال أضحى للإنتاجية مفاهيم متعددة، فالبعض من الباحثين كان ينظر لها على أنها مقياس لكفاءة العامل، والبعض الآخر يرى بأنها المخرجات المطلوب تحقيقها من مجموعة الموارد، وبالنسبة لآخرين فإن الإنتاجية مرادفة لكلمة الرفاهية، كما ربطها البعض بعامل الزمن (فاخوري، 2001)

فالإنتاجية هي مقياس كمي وكيفي للانجاز، يأخذ في الاعتبار القدرة على تحقيق الأهداف عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات بأقل تكلفة ممكنة، فهي مقياس لنجاح أو فشل إدارة المؤسسة في إنتاج السلع والخدمات من حيث الكمية والجودة والاستخدام الأمثل للموارد. (Sadi, 2006) وبناء على ذلك نجد أن الإنتاجية تشمل جانبين أساسيين هما : - فعالية الأداء- كفاءة الأداء . (Schermerhorn, 1986)

1.3. إنتاجية المورد البشري كمؤشر لإنتاجية المؤسسة:

لقد اهتمت معظم الدراسات الخاصة بالإنتاجية بدراسة إنتاجية العمل دون سواه من عناصر الإنتاج سواء كان من خلال عدد العاملين الكلي أو عدد العاملين في كل تخصص على حدة، حيث اتفقوا على انه حينما تذكر كلمة إنتاجية منفردة فيكون المقصود بها إنتاجية الموارد البشرية والتي تعتبر كمؤشر لإنتاجية المؤسسة.

2.3. العوامل المؤثرة على إنتاجية المورد البشري:

تتأثر الإنتاجية بالعديد من العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات، وفي هذا الصدد قسمت لنا الدراسة التي قام بها مجموعة من الباحثين في منظمة العمل الدولية العوامل المؤثرة على الإنتاجية إلى ثلاث مجموعات يمكن أن تؤثر على المؤسسات بصفة عامة وتشمل : مجموعة العوامل البيئية المحيطة بالمؤسسة، مجموعة العناصر الفنية والتنظيمية (مناخ العمل) والموارد البشرية . (علي، 2009) .

إذن ومن خلال ما تقدم يتضح لنا أن رفع معدلات إنتاجية المورد البشري لا بد وأن يتم من خلال إتباع العديد من السياسات والبرامج المتكاملة لتنمية مهارات وقدرات الموارد البشرية بها، ورفع درجة جودتهم، وتوفير المناخ المناسب الذي يساعد على تحسين مستوى أدائهم وزيادة إنتاجيتهم، ففي ظل اقتصاد السوق الذي يتصف بندرة الموارد البشرية عالية الجودة، أصبحت تنمية هذه الأخيرة ورفع درجة جودتها من الأمور الهامة والواجب توافرها والاهتمام بها من قبل المؤسسات (عامر، 2001).

1.2.3. يجب تدريب العاملين في قسم الإنتاج على:

- تشغيل جميع الآلات الموجودة بالقسم (إلى درجة الإجادة والإتقان)؛
- الإلمام بإجراءات وتوقيت صيانة جميع الآلات الموجودة بالقسم؛
- إنتاج عدد(س)وحدة من المنتج خلال(ص)من الوقت بدرجة خطأ لا تتجاوز(خ)وبالتالي تحسين الإنتاجية مقارنة بما كانت عليه السنة الماضية على سبيل المثال (أوسبورن، 1998).

2.2.3. يجب تدريب المهندسين على:

- فك وتركيب جميع الأجهزة الموجودة بقسم الإنتاج خلال وقت قدره(ص) بدرجة إجادة قدرها(ج)؛
- تدريب العاملين على تشغيل جميع الآلات الموجودة بالقسم؛
- تأكيد الجودة وفحص الإنتاج الخارجي بمعدل(ل)وحدة خلال زمن قدره(ص) ساعة.

استنادا لما تقدم وعلى اعتبار أن التدريب يعد مدخلا من مداخل تنمية الموارد البشرية، فهو يمثل استثمارا ذو مردود إيجابي على الموارد البشرية والمؤسسات والمجتمع، لذا فعند التخطيط له وتنفيذه لا بد أن

تراعي مبادئ الكفاءة والفعالية والإنتاجية، فالكفاءة هنا تعني أداء الأعمال مع مراعاة الاقتصاد في كلفة النفقات، وتنصب على أداء الأشياء بشكل دقيق ومنتظم (درة، 2003)، ويقصد بالاقتصاد أن يتم تقدير كلفة الأعمال التي تنفق في تصميم وتنفيذ التدريب، والكلفة نوعان كلفة إنمائية وهي كلفة تخطيط وإنتاج البرامج التدريبية، وكلفة تشغيلية وتشمل الوقت والجهد والمال اللازم لتقديم البرامج التدريبية. (مشعل، 1998) لذلك فإن إدراك التفاعل والتأثير المتبادل بين التدريب والإنتاجية تكمن في تحديد وتوضيح مفهوم تنمية إنتاجية الموارد البشرية التي يعتبرها البعض بأنها تشكل جزءاً لا يتجزأ من التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث أن مهارات الموارد البشرية تزداد عن طريق الاستثمار البشري من خلال التعليم والتدريب، التغذية والصحة، فقد أكد الباحثون بأنه بات واضحاً بأن الاستثمار الرأسمالي هو شرط ضروري لدعم القوى العاملة، ولكنه ليس كافياً لأن هناك ما هو أهم وهو التعليم المستمر والتدريب اللذان يعدان ركناً مهماً من أركان تنمية الموارد البشرية (رضا، 2010) .

4. بيان و تحليل نتائج الدراسة الميدانية لمؤسسة كهريف (كهرياء الريف)"المدية":

يقوم أي بحث علمي على أساس مجموعة من الخطوات و القواعد العامة التي تتلاءم مع طبيعة هذا البحث، والتي تمنح الباحث إمكانية القيام بالتحليل العلمي والموضوعي للمعطيات التي تم جمعها من ميدان البحث. إن نوعية البيانات المراد جمعها و طبيعة الدراسة نفسها هي التي أدت بنا إلى استعمال أداة الدراسة التطبيقية المعتمدة و المتمثلة في الاستبيان.

1.4. الإطار المنهجي للدراسة

1.1.4 مجال الدراسة:

أولاً: المجال المكاني: اقتصرت حدود الدراسة على مجموعة من المديريات والتي يبلغ عددها 08: مديرية إنتاج المواد الأولية، مديرية مراقبة النوعية، مديرية التقنيات السلوكية، مديرية الاختصاصات، مديرية مراقبة الجودة، مديرية الموارد البشرية، مديرية المنافع العامة، مديرية التموين والتجارة. وكذا الخلايا التي يتكون كهريف بالمدية.

ثانيا: **المجال الموضوعي:** تناولت هذه الدراسة البحث في مدى اهتمام كهريف برأس المال الفكري، وذلك من خلال البحث في محورين أساسيين وهما:
- واقع رأس المال الفكري في الفرع. - تحسين الإنتاجية.

2.1.4. عينة الدراسة:

من العوامل الأساسية التي يجب على أي باحث تحديدها قبل البدء في دراسته هي حصر مجتمع البحث، وهذا الأخير يتكون من جميع المفردات التي تشكل مشكل الدراسة، وقد يختلف عددهم أو حجمهم حسب هدفها ودرجة دقتها.

وفي دراستنا هذه، مجتمع البحث يشمل 08 مديريات والتي كان عدد العمال بها (300)، على اختلاف مستوياتهم، وقد كان حجم العينة يتمثل في 60 فرد والذين مثلوا نسبة (20) %، من مجتمع الدراسة. وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة الأصلي و خاصة الذين لهم علاقة بإدارة الموارد البشرية والإنتاج.

3.1.4. أدوات وأساليب الدراسة الميدانية:

أولاً: أدوات الدراسة:

أ- بناء الاستبانة:

بالاعتماد على بعض الدراسات و المراجع ، تم تصميم الاستبيان لغرض جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة، وبعد إجراء التعديلات المقترحة تم توزيعها على عينة الدراسة من المديرين و بعض الإطارات و رؤساء المصالح، و قد تم توزيع 60 استبانة على أفراد عينة الدراسة، و بلغ عدد الاستبيانات المسترجعة 47 استبانة، أي بنسبة 78.33%، و تم استبعاد 7 استبانة لعدم استكمالها، حيث جرى فعليا تحليل 40 استبيان. حيث اشتمل الاستبيان على 05 نقاط بمقياس ليكرت و التي تدرجت حسب المعايير

ب- ثبات الاستبانة:

تم حساب ثبات الاستبانة بمحورها والاستبانة ككل بحساب قيمة ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات الاستبانة والجدول التالي يوضح معاملات الثبات ألفا / كرونباخ.

جدول رقم(04) معاملات ثبات أبعاد الاستبانة

| الاستبانة | قيمة ألفا كرونباخ |
|---------------|-------------------|
| المحور الأول | 0.80 |
| المحور الثاني | 0.81 |
| الاستبانة ككل | 0.89 |

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا من الاستبانة و spss.

يوضح جدول أعلاه قيم معاملات الثبات لمحوري الاستبانة والاستبانة ككل، ويتضح من قيمة ألفا كرونباخ للمحور الأول وهي(0.80) حيث أنها قيمة عالية جدا وهذا يؤكد ثبات هذا المحور وإمكانية الاعتماد على نتائجه والاستفادة منها في التفسير والمناقشة. كما تدل قيمة ألفا كرونباخ للمحور الثاني وهي(0.81) هي عالية مما يؤكد ثبات هذا المحور.

ويتضح من قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة ككل وهي(0.89) وهي قيمة عالية جدا، وعليه يمكن الاعتماد على نتائج الاستبانة والاستفادة من نتائجها في التفسير والمناقشة.

2.4. عرض نتائج الدراسة

1.2.4. بيان و تحليل النتائج المتعلقة بالجزء الأول

يتم في هذا الجزء عرض البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية و الوظيفية لعينة الدراسة و تشمل:

الجنس، العمر، مدة الخدمة، المستوى الدراسي.

جدول رقم(05): الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

| المتغير | الفئات | التكرار | النسبة % |
|--------------------|----------------------|-----------------|----------|
| الجنس | ذكر | 22 | 55 |
| | أنثى | 18 | 45 |
| العمر | أقل من 25 سنة | 2 | 5 |
| | من 25 سنة إلى 29 سنة | 6 | 15 |
| | من 30 سنة إلى 34 سنة | 14 | 35 |
| | من 35 سنة إلى 39 سنة | 6 | 15 |
| | من 40 سنة إلى 44 سنة | 8 | 20 |
| | من 45 سنة فأكثر | 4 | 10 |
| | مدة الخدمة | أقل من 05 سنوات | 10 |
| من 05 إلى 09 سنوات | 14 | 35 | |
| من 10 إلى 14 سنة | 3 | 7.5 | |
| | من 15 سنة فأكثر | 13 | 32.5 |
| المستوى الدراسي | أقل من الثانوي | 3 | 7.5 |
| | الثانوي أو مايعادله | 12 | 30 |
| | جامعي | 18 | 45 |
| | دراسات عليا | 7 | 17.5 |

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا من الاستبانة و spss.

2.2.4. بيان و تحليل النتائج المتعلقة بالجزء الثاني

أولا: واقع رأس المال الفكري في مؤسسة كهريف (كهرياء الريف)-المدية-

لمعرفة ذلك تم تحديد التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الذي يصف العبارات الخاصة بواقع رأس المال الفكري في المؤسسة، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية لحساب ترتيبات العبارة وفق قيمة المتوسط الحسابي، والجدول التالي يبين النتائج التالية:

جدول رقم(06) يوضح استجابات عينة الدراسة اتجاه العبارات التي تصف واقع رأس المال الفكري في مؤسسة

كهريف (كهرياء الريف)- المدينة- للمحور الأول

| الرقم | العبارة | أوافق بشدة | | أوافق | | محايد | | لا أوافق | | لا أوافق بشدة | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الموافقة |
|-------|---|------------|----|-------|----|-------|----|----------|----|---------------|----|-----------------|-------------------|---------|----------|
| | | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | | | | | | |
| 01 | لرأس المال الفكري أهمية بالغة لدى مؤسستكم | 13 | 26 | 22 | 44 | 4 | 8 | 8 | 16 | 3 | 6 | 3.68 | 1.2 | 1 | مرتفعة |
| 02 | تقوم المؤسسة بتطوير نشاطات رأس المال الفكري | 6 | 12 | 26 | 52 | 10 | 20 | 7 | 14 | 1 | 2 | 3.58 | 0.95 | 2 | متوسطة |
| 03 | للرأس المال الفكري مصلحة تقوم بتقييم أعماله | 5 | 10 | 21 | 42 | 13 | 26 | 7 | 14 | 4 | 8 | 3.32 | 1.09 | 4 | متوسطة |
| 04 | تسمى المؤسسة لجلب الكفاءات التي تمتلك المهارة والقدرة | 7 | 14 | 12 | 24 | 13 | 26 | 15 | 30 | 3 | 6 | 3.1 | 1.16 | 7 | متوسطة |
| 05 | استعمال معايير ومواصفات معينة لإختيار الأفراد وتنمية قدراتهم | 5 | 10 | 17 | 34 | 10 | 20 | 14 | 28 | 4 | 8 | 3.1 | 1.16 | 7 | متوسطة |
| 06 | هل هناك معاملة خاصة للعمال المبدعين | 2 | 4 | 13 | 26 | 16 | 32 | 14 | 28 | 5 | 10 | 2.86 | 1.05 | 9 | متوسطة |
| 07 | العاملين لهم معارف ومهارات تتوافق مع وظائفهم | 6 | 12 | 15 | 30 | 13 | 26 | 12 | 24 | 4 | 8 | 3.14 | 1.16 | 6 | متوسطة |
| 08 | هناك بعض المنازعات بين العاملين | 7 | 14 | 20 | 40 | 10 | 20 | 7 | 14 | 6 | 12 | 3.30 | 1.23 | 5 | متوسطة |
| 09 | للاإدارة العليا إستراتيجية معينة فيما يخص رأس المال الفكري في المؤسسة | 8 | 16 | 23 | 46 | 11 | 22 | 3 | 6 | 5 | 10 | 3.52 | 1.14 | 3 | متوسطة |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|------|------|---------------|---|----|----|----|---|----|----|----|---|---|----|
| متوسطة | 8 | 1.37 | 2.98 | 18 | 9 | 20 | 10 | 18 | 9 | 34 | 17 | 10 | 5 | للإدارة العليا تقارير شهرية و سنوية تقدمها عن رأس مالها الفكري | 10 |
| متوسطة | - | 0.82 | 3.29 | المجموع العام | | | | | | | | | | - | |

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على الاستبيان و برنامج SPSS.

- **تبيين نتائج المجموع العام:** إلى أن المتوسط الحسابي الكلي 3.29 و الذي يقع بين [2.34-3.66] إذا درجة الموافقة متوسطة، يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقون إلى حد ما أن المؤسسة تهتم بالرأس المال الفكري إلى حد ما، ووذالك حسب درجات الموافقة المبينة في الجدول، ولكن بتشتت صغير لإجابات أفراد العينة(الانحراف المعياري 0.82).

- نستنتج من ترتيب قيم المتوسطات الحسابية أن المؤسسة تهتم بالرأس المال الفكري وتوليه أهمية بالغة، كما أنها تقوم بتطوير نشاطات رأس المال الفكري، غير أنه لا توجد للإدارة العليا تقارير شهرية و سنوية تقدمها عن رأس مالها الفكري، و أن المؤسسة لا تعامل المبدعين معاملة خاصة.

ثانيا: تحسين الإنتاجية في مؤسسة كهريف -المدية-

لمعرفة ذلك تم تحديد التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الذي يصف العبارات الخاصة بمستوى تحسين الإنتاجية في المؤسسة، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية لحساب ترتيبات العبارة وفق قيمة المتوسط الحسابي، والجدول التالي يبين النتائج التالية:

جدول رقم (07) يوضح استجابات عينة الدراسة اتجاه العبارات التي تصف تحسين الإنتاجية لمؤسسة كهريف (كهرياء الريف)-المدينة- للمحور الثاني

| الرقم | العبارة | أوافق بشدة | | أوافق | | محايد | | لا أوافق | | لا أوافق بشدة | | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الموافقة |
|-------|---|------------|----|-------|----|-------|----|----------|---|---------------|----|-------------------|---------|---------------|
| | | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | | | |
| 11 | تلبية رغبات ومتطلبات الزبائن من أولويات المؤسسة | 24 | 12 | 24 | 24 | 48 | 7 | 14 | 6 | 12 | 6 | 1.01 | 6 | مرتفعة |
| 12 | المنتجات المسوقة لها جودة ومواصفات محددة وتمتيزة | 30 | 15 | 23 | 30 | 46 | 8 | 16 | 4 | 8 | 0 | 0.89 | 2 | مرتفعة |
| 13 | تبيع المؤسسة منتجاتها بالمواصفات المطلوبة | 28 | 14 | 30 | 28 | 60 | 6 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0.62 | 1 | مرتفعة |
| 14 | تصل المنتجات للزبون في وقتها المحدد | 16 | 8 | 29 | 16 | 58 | 8 | 16 | 5 | 10 | 0 | 0.83 | 6 | مرتفعة |
| 15 | لكل عامل مسؤولية تلزمه بتحسين الجودة وبالتالي الرفع من مبيعات المؤسسة | 24 | 12 | 24 | 24 | 48 | 7 | 14 | 5 | 10 | 4 | 1.05 | 7 | مرتفعة |
| 16 | المنافسة من المؤسسات الأخرى لها أثر إيجابي على جودة منتجاتكم | 24 | 12 | 20 | 24 | 40 | 12 | 24 | 5 | 10 | 2 | 1.006 | 8 | مرتفعة |
| 17 | رضا الزبون هو أهم إستراتيجية تتبعها المؤسسة فيما يخص الإنتاج | 30 | 15 | 26 | 30 | 52 | 5 | 10 | 4 | 8 | 0 | 0.85 | 3 | مرتفعة |
| 18 | للمؤسسة منتجات ذات جودة عالية | 32 | 16 | 18 | 32 | 36 | 9 | 18 | 5 | 10 | 4 | 1.11 | 5 | مرتفعة |
| 19 | هناك ميزانيات تقديرية للإنتاج | 18 | 9 | 18 | 18 | 36 | 12 | 24 | 6 | 12 | 10 | 1.21 | 9 | متوسطة |
| 20 | لمنتجات مؤسستكم رواج واسع في السوق المحلي وحتى الدولي | 14 | 7 | 21 | 14 | 42 | 9 | 18 | 1 | 20 | 6 | 1.14 | 10 | متوسطة |
| 21 | تعتبر الرقابة على المنتجات المسوقة ذات أهمية كبيرة لدى مؤسستكم | 38 | 19 | 24 | 38 | 48 | 3 | 6 | 4 | 8 | 0 | 0.86 | 1 | مرتفعة |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|------|------|---------------|---|----|---|---|---|----|----|----|---|--|----|
| مرتفعة | 4 | 1.17 | 3.84 | 8 | 4 | 14 | 7 | 6 | 3 | 54 | 27 | 18 | 9 | ارتفاع أداء العاملين وجود منتجاتكم سبب في تطور مبيعاتكم | 22 |
| مرتفعة | - | 0.83 | 3.68 | المجموع العام | | | | | | | | | | - | |

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على الاستبيان و برنامج SPSS.

- **تتبين نتائج المجموع العام:** إلى المتوسط الحسابي الكلي 3.68 و الذي يقع بين [3.67- 5] فدرجة الموافقة مرتفعة، وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على لتحسين الإنتاجية مكانة معتبرة في الفرع، ولكن بثشتت صغير لإجابات أفراد العينة (الانحراف المعياري 0.83).

- نستنتج من ترتيب قيم المتوسطات الحسابية أن الرقابة على المنتجات المسوقة ذات أهمية كبيرة لدى المؤسسة، إضافة إلى أن منتجات المؤسسة المباعة ذات موصفات مطلوبة، وبالتالي فإن المؤسسة تهتم بتحسين الإنتاجية، ولكن هناك مشكل فيما يخص رواج منتجات المؤسسة في السوق العالمية، إضافة إلى عدم وجود ميزانيات تقديرية للإنتاج.

3.4. اختبار فرضيات الدراسة:

من خلال الآتي يمكن تحديد صحة أو عدم صحة الفرضيات التي وضعت فيما يخص الدراسة.

1.3.4. الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على ما يلي:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تحسين الإنتاجية لمؤسسة كهريف عند مستوى دلالة 0,05.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تحسين الإنتاجية لمؤسسة كهريف عند مستوى دلالة 0,05.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (08): نتائج اختبار الانحدار لرأس المال الفكري وتحسين الإنتاجية لمؤسسة كهريف

| المتغير: المستقل التدريب الوظيفي | | | | | البيان |
|----------------------------------|------------|---------------------|---------------------|------------|--|
| مستوى المعنوية Sig | المحسوبة t | معامل B الانحدار | معامل R2 التحديد | الارتباط R | المتغير التابع: الرفع من إنتاجية مؤسسة كهريف |
| 0,00 | 0,912 | 0,351 | 0,668 | 0,702 | |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أثر رأس المال الفكري على تحسين الإنتاجية لمؤسسة كهريف، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط $R=0.702$ بين الرأس مال الفكري و تحسين الإنتاجية مما يوضح قوة العلاقة بين هذين المتغيرين.

- بلغ معامل التحديد $R^2=0.639$ أي أن ما قيمته 0.668 من التغيرات في المبيعات ناتجة عن التغير في رأس المال الفكري، كما بلغت قيمة معامل الانحدار $B=0.216$ و هذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في رأس المال الفكري يؤدي إلى الزيادة في الإنتاجية للمؤسسة بقيمة 0.351، كما بلغت قيمة t المحسوبة 0.912 وهي دالة عند مستوى المعنوية 0.00.

ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية

لرأس المال الفكري على تحسين الإنتاجية لمؤسسة كهريف عند مستوى دلالة 0,05.

2.3.4. الفرضية الرئيسية الثانية: والتي تنص على ما يلي:

1- H_0 : لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لاتجاهات إجابات العينة حول واقع رأس المال الفكري تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

2- H_1 : يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لاتجاهات إجابات العينة حول واقع رأس المال الفكري تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار تحليل التباين الأحادي one-way-anova للتحقق من وجود تباين ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الإجابات حول واقع رأس المال الفكري تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

جدول رقم (09): نتائج التباين حسب المتغيرات الشخصية

| المتغير | مصدر التباين | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F | Sig المعنوية |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|--------|--------------|
| الجنس | بين المجموعات | 3.122 | 0.285 | 0.512 | 0.961 |
| | داخل المجموعات | 8.873 | 0.430 | | |
| السن | بين المجموعات | 46.091 | 2.502 | 1.289 | 0.142 |
| | داخل المجموعات | 61.981 | 2.603 | | |
| مدة الخدمة | بين المجموعات | 22.766 | 1.299 | 0.801 | 0.476 |
| | داخل المجموعات | 31.561 | 1.522 | | |
| المستوى الدراسي | بين المجموعات | 13.398 | 0.409 | 1.045 | *0.041 |
| | داخل المجموعات | 15.912 | 0.477 | | |

(* وجود اختلاف دال معنوياً عند مستوى دلالة $a \geq 0,05$).

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS.

انطلاقاً من نتائج الجدول يمكن تحليل تباين اتجاهات الإجابات حول واقع رأس المال الفكري وفقاً

للخصائص الشخصية لمؤسسة كهريف التي يتميزون بها كما يلي:

- يوجد تباين ذو دلالة إحصائية في اتجاهات الإجابات حول واقع رأس المال الفكري تعزى إلى متغير المستوى الدراسي، وذلك لكون مستوى الدلالة (المعنوية) المحسوبة ($\text{sig} = 0.041$) أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) فإجابات أفراد العينة تختلف باختلاف الفئة العمرية التي ينتمون إليها.
- لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية في اتجاهات الإجابات حول واقع رأس المال الفكري إلى متغيرات الجنس و السن و مدة الخدمة .

5. خاتمة:

تناولنا لموضوع " رأس المال الفكري ودوره في تحسين إنتاجية المؤسسات العمومية "دراسة ميدانية"، وتوصلنا بعد الإطار النظري للدراسة، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على إحدى الشركات العمومية الجزائرية إلى مجموعة من النتائج والمقترحات وآفاق البحث:

1.5. نتائج البحث:

من خلال الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- إنه في ظل تزايد المنافسة بين المنظمات، فقد أصبح من الواجب على كل منظمة تحقيق مزايا تنافسية وعناصر تفوق على منافسيها، ويتحقق ذلك بإتباعها استراتيجيات تهدف إلى تقديم منتج غير قابل للتقليد من قبل المنافسين.
- إن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة، وتميز المنظمات بصفة خاصة.
- أن القيمة الحقيقية للمنظمات تعتمد على ما تمتلكه من رأس مال فكري، والذي يتمثل في مخزون المعرفة لدى العاملين والتي يمكن تحويلها إلى قيمة.
- إن القرارات المتعلقة برأس المال الفكري هي قرارات إستراتيجية باعتبارها وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة.
- إن أهم مصدر لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الحالية هو ما تمتلكه من معرفة ومهارات ذهنية تحقق لها التفوق على المنافسين.
- أما النتيجة الميدانية فتشير إلى أن الاهتمام برأس المال الفكري بمتغيراته الخمسة لا يحظى بالاهتمام الكافي، حيث إنه لم يرتق لدرجة الاهتمام المتقدمة، نظراً لوقوع ثلاثة من المتغيرات في الفئة المتوسطة وهي (الاستقطاب، والتنشيط، والحفاظة على رأس المال الفكري)، ووقوع باقي المتغيرات وهي (الصناعة، والاهتمام بالعملاء) في الفئة العالية، وهو ما انعكس على جعل الإنتاجية تقع في المستويات العليا.

2.5. توصيات البحث:

ويمكننا كذلك صياغة بعض التوصيات:

- إضفاء البعد الاستراتيجي لجهود التنمية البشرية والتدريب وذلك لتنمية طاقات الإبداع والابتكار لدى العاملين في المنظمات بصفة عامة، وفي الشركة محل الدراسة بصفة خاصة.
- الحفاظ على رأس المال الفكري باعتباره ثروة قيمة تمتلكها المنظمات لأنها تسهم في زيادة قيمتها السوقية.

- العمل على استقطاب وصناعة وتنشيط رأس المال الفكري ودعم استراتيجيته وتجده.
- الاهتمام بالدراسات والبحوث المتعلقة برأس المال الفكري حتى يتسنى للمنظمات التعرف أكثر على كيفية استثماره بالصورة التي تسهم في تعظيم قيمتها السوقية.
- على الشركات بصفة عامة والشركة محل الدراسة بصفة خاصة العمل على الاهتمام برأس المال الفكري لدوره الهام في تحسين إنتاجيتها.

6. قائمة الإحالات والمراجع:

1. جاك فيليب، رون ستون. (2006)، الاستثمار البشري. مركز يميك للنشر، القاهرة.
2. خضير كاظم حمود وهائل يعقوب فاحوري. (2001). إدارة الإنتاج والعمليات. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان.
3. ديفيد أوسبورن. (1998). تدريب الموظفين لرفع كفاءة الأداء، خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال. إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي. القاهرة.
4. سامح عبد المطلب عامر. (2001). التدريب على المهارات الشخصية، الطبعة الأولى. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
5. عبد الباري إبراهيم درة. (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات " الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.
6. علي السلمي. (2008). إدارة الموارد البشرية (منظور استراتيجي). دار غريب، القاهرة.
7. علي السلمي. (2011). إدارة الأفراد والكفاءات الإنتاجية. دار غريب للنشر والتوزيع. القاهرة.
8. علي لطفى وآخرون. (2009). تكنولوجيا الموارد البشرية إدارة، تنمية تخطيط وتطوير. السحاب للنشر والتوزيع. مصر.
9. العنزى صالح. (2009). الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرون. القاهرة.

10. محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية. دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان.
11. مشعل سعود القاضي. (1998). دور التدريب المهني في إعداد القوى العاملة. مكتبة مدبولي. القاهرة.
12. المعاينة، صالح لافي. (2009). علاقة رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة. مكتبة دار الثقافة والنشر والتوزيع. عمان.
13. هاشم حمدي رضا. (2010). تنمية وبناء نظم الموارد البشرية. دار الراية للنشر والتوزيع. عمان.
14. N.A. (2015). Acquires Exult process Intelligence center, Hackett Benchmarking Expands Intellectual capital with subscription offering. newswire. sydney.
15. Sadi, V. P.-E. (2006). Mesure et amélioration des performance industrielles, Tome 2. Office des publications universitaires. Paris.
16. Schermerhorn, J. R. (1986). Management for productivity. Second edition. New York.