

دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء في الجامعة، دراسة حالة المديرية

- العامة لجامعة الجزائر - 03 -

**The role of intellectual capital in improving
performance at the university, a case study of the
General Directorate of the University of Algiers03**

سعاد عبد الوهاب

كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03

Abdelouahab.souad@univalger3.dz

تاريخ الاستلام: 2022/02/16 تاريخ القبول: 2022/04/12 تاريخ النشر: 2022/06/11

Abstract

This study aims at identifying the role of the intellectual capital or the intangible assets in improving performance at the university, a case of study is the Algiers 03 university administration, which is one of the institutions of higher education, and managing it as one of the most important resources of the institution that leads it to success, this is after the society has shifted little by little towards a knowledge-based society.

Keywords:

Intellectual capital, human capital, structural capital, client capital, job performance.

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء في الجامعة، دراسة حالة المديرية العامة لجامعة الجزائر 03، باعتبار هذه الأخيرة مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، فقد أصبح اليوم الدور الرئيسي لإدارة الجامعة يرتبط بضرورة الاهتمام بتطوير رأس المال الفكري واستثماره، وتنميته، وإدارته باعتباره من أهم موارد المؤسسة التي تقودها إلى النجاح وهذا بعد تحول المجتمع شيئاً فشيئاً نحو مجتمع قائم على المعرفة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري ، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الزائنة ، الأداء الوظيفي .

المؤلف المرسل: سعاد عبد الوهاب، الإيميل: Abdelouahab.souad@univalger3.dz

1. مقدمة:

فرضت التطورات الحالية المتمثلة في التحول إلى إقتصاد المعرفة أو عصر المعرفة، على المؤسسات الاتجاه إلى معالم موضوع جديد يهتم بالموجودات الفكرية والاصول المعرفية وهو ما يسمى برأس المال الفكري، أكثر من الموجودات المادية وذلك من خلال سعيها لامتلاك مصادر المعرفة التي تمتلك الخبرة والكفاءة والمهارة، فالمؤسسات اليوم أصبحت لا تركز على القوة العضلية بل على القوة العقلية المتمثلة في المعرفة فمن يمتلك المعرفة يمتلك القوة. إذ يعتبر رأس المال الفكري أو كما يسميه البعض الاصول غير المادية أو الاصول المعنوية غير الملموسة، القدرة العقلية والثروة الحقيقية للمؤسسات كونه مصدر الابداع والتجديد الاستراتيجي فهو يسهم في تحسين مهارات العاملين وتشجيعهم على الابداع والابتكار وبهذا يمكن إعتباره عاملا مهما من عوامل نجاح المؤسسات واستمرارها.

أولا: أهمية وأهداف الدراسة

01- أهمية الدراسة

أ- **الأهمية العلمية:** تستقي الدراسة الراهنة أهميتها من أهمية الموضوع نفسه، وهو دور رأس المال الفكري في تحسين الاداء الوظيفي، وهو يعتبر من المداخل الادارية الحديثة التي تساهم بشكل كبير في نجاح المؤسسات واستمرارها.

02- **الأهمية العملية:** تكمن أيضا أهمية الموضوع في كونه يعطي صورة على واقع

رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية ومدى تأثيره على الاداء الوظيفي .

03- **أهداف الدراسة:** تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز دور رأس المال الفكري في المؤسسة.
- التعرف على واقع عملية رأس المال الفكري في المديرية العامة لجامعة الجزائر 03.

- معرفة مدى إستخدام المؤسسة الجزائرية للتقنيات الحديثة في الإتصال كونها تؤثر بشكل مباشر على مستوى الاداء الوظيفي .
- الرغبة في الوصول إلى تقديم توصيات يمكن أن تساهم في توظيف رأس المال الفكري في المؤسسة الجزائرية، وبالتالي تحسين أداء الموظفين.

ثالثا: الإشكالية

يعتبر العصر الحالي عصر الإتصالات والتطورات التكنولوجية، لذلك أصبح من الضروري على كل المؤسسات أن تعطي الأهمية اللازمة لرأس المال الفكري، وتعمل على توفير وإستخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في الإتصال، وهذا ما يؤثر إيجابا على الموظفين في المؤسسة، ويجعلهم يشعرون أنهم مصدر إهتمام من طرفها ويحقق رضاهم عنها. ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن أن يساهم رأس المال الفكري في تحسين الاداء الوظيفي في المديرية العامة لجامعة الجزائر 03 ؟.

- تتدرج تحت الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:
 1. ما المقصود برأس المال الفكري وماهي أهم مكوناته ؟.
 2. ما علاقة رأس المال الفكري بالأداء الوظيفي في المؤسسة؟.
 3. ما هو واقع رأس المال الفكري في المديرية العامة لجامعة الجزائر 03، وكيف ينعكس ذلك على أداء الموظفين فيها .
 - قصد الإجابة على التساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية التي تعتبر كإجابات مسبقة ومؤقتة:
 1. يتمثل رأس المال الفكري في كل المهارات والمعارف والخبرات المتوفرة في المؤسسة
 2. يساعد رأس المال الفكري الموظفين على أداء مهامهم الوظيفية على أكمل وجه.
 3. تعمل المديرية العامة لجامعة الجزائر 03 على توفير كل الظروف للمحافظة على رأس المال الفكري في المؤسسة.
- حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تشمل الدراسة المديرية العامة لجامعة الجزائر 03 بالجزائر العاصمة.
- **الحدود الزمانية:** يتحدد المجال الزمني لهذه الدراسة في الفترة الممتدة من مارس 2020 إلى أوت 2021.
- **الحدود البشرية:** تمثل مجتمع الدراسة في كل الموظفين الإداريين في المديرية العامة لجامعة الجزائر 03، وتم إختيار عينة عشوائية ، وأجري التطبيق على 64 فرد من الموظفين الإداريين.

2. ماهية رأس المال الفكري

2. 1 مفهوم رأس المال الفكري

" هو المادة الفكرية المتكونة من المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات ذات القيمة الإقتصادية التي يمكن وضعها موضع التنفيذ بهدف إيجاد الثروة، وطبقا لهذا المفهوم فإن المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات هي التي تكون رأس المال الفكري". (فرحاتي ، 2016، ص65).

نلاحظ مما سبق أن هذا المفهوم يرى أن رأس المال الفكري يتمثل في المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات التي تمتلكها المؤسسة وتوظفها لتحقيق أهدافها. ويعرف بأنه " مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التكنولوجيا". (نور، القشي، قراقيش، 2010، ص07).

ويعرفه الشمري بأنه " محصلة التفاعلات بين خبرات الموارد البشرية ومعارفها والاجراءات التنظيمية والعلاقات المنطقية التعاونية داخل المنظمة وخارجها". (الراشدي، 2017، ص25).

ومن هنا نلاحظ من خلال التعريفين السابقين أنهما ربطا رأس المال الفكري بالمهارات والخبرات التي تمتلكها المنظمة حيث اعتبرا رأس المال الفكري في مجموع المهارات والخبرات التي تمتلكها المنظمة وتقودها إلى النجاح والاستمرارية.

و" هو كل الموارد غير النقدية وغير المادية التي تتحكم فيها المؤسسة سواء بشكل كلي أو جزئي بحيث يساهم في خلق القيمة للمؤسسة". (عجالي، 2017، ص14).
أي يتمثل في الأصول المعنوية غير الملموسة التي تمتلكها المؤسسة، وتساهم في جعلها دائما في الريادة.

ويعرفه STEWART بأنه " مجموع المعرفة، المادة الفكرية في الشركة والتي يمكن توظيفها واستخدامها لخلق الثروة". (MHEDHBI, 2010, p33)
يفهم من خلال تعريف ستيفورت لرأس المال الفكري أنه ربطه بالمعرفة التي تمتلكها الشركة لهذا لا بد من توظيف المعرفة سواء كانت ضمنية أو صريحة لتحقيق أهداف الشركة.

2.2 أهمية رأس المال الفكري

تبرز هذه الأهمية من موقع أصحاب العقول والالباب في القرآن الكريم إذ ذكرت هاتان الكلمتان في 61 آية موزعة على 43 سورة كريمة أي ما يعادل نسبة 38% من مجموع سور القرآن الكريم، والبالغ عددها 114 سورة، وهي نسبة ليست بالقليلة تشير إلى أهمية الدور الذي يؤديه وحجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم إزاء الدين والدنيا. (بلبال، 2014، ص21).

يلعب رأس المال الفكري بمكوناته المختلفة دورا هاما في نجاح المنظمات في الوقت الراهن إذ يمكنها أن تبقى في الريادة دوما وذلك من خلال استغلال الأفكار والآراء، وتسخيرها لصالحها، وزيادة القدرة الإبداعية، وبالتالي تقديم منتجات وخدمات وابتكارات جديدة من شأنها أن تجذب العملاء، وتساهم في تعزيز ولائهم للمنظمة.

وهذا ما دفع مديري المؤسسات إلى معرفة كيفية الوصول إلى رأس المال الفكري الذي يمثل المعارف والافكار الابداعية بهدف الحفاظ على نجاح مؤسساتهم واستمرارها وبقائها في الريادة دوماً وذلك عن طرق الاستفادة من أصوله المستنده على المعرفة في أداء وتحسين مختلف الأنشطة التشغيلية.

كما يساهم رأس المال الفكري في تقديم الاراء والافكار الإبداعية التي من شأنها أن تساهم في تطوير المنتجات والخدمات المقدمة للزبائن والعلاء وهو بهذا يعتبر العامل المؤثر في نجاح الاداء المؤسسي كما يجعل المؤسسة قادرة على مواكبة التطورات والمستجدات الحاصلة .

3.2. مكونات رأس المال الفكري

تتعدد مكونات راس المال الفكري من باحث إلى آخر لكن أغلب الباحثين إتفقوا على أن مكونات هذا الاخير تنحصر بشكل أساسي في ثلاث مكونات وهي راس المال البشري رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني.

رأس المال البشري: يرى إتحاد الخبراء و الاستشاريون الدوليون أنه يمثل القدرات الفطرية والمكتسبة لدى كل فرد عامل والتي تؤدي إلى زيادة القيمة الاقتصادية المضافة لكافة مجالات الاعمال إذا أحسن إستثمارها مثل باقي الأصول.(الحمداني، عبد الله علي، 2010، ص 128).

- ومن هنا يتضح أن رأس المال البشري يمثل المهارات والقدرات العقلية ومستوى التدريب وغيرها.

رأس المال الهيكلي: وهو كل ما يدعم رأس المال البشري في المؤسسة ويتمثل في: المعرفة التي يتم إكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات.(خميس عطية، 2018، ص 297).

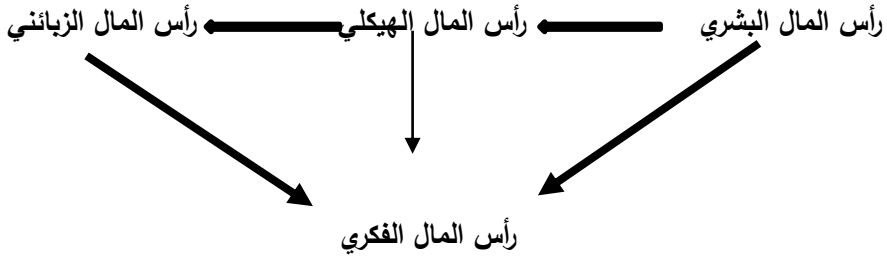
- أي أن رأس المال الهيكلي يعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة.

رأس المال الزبائني: يعرف بأنه " القيمة المشتقة من الزبائن الراضين، ذوي الولاء، الموردين المعول عليهم والمصادر الخارجية الأخرى التي تقدم قيمة مضافة للمنظمة جزاء علاقاتها المتميزة بها".(عبد الرحمان حسين، 2018، ص26).

- أي أن رأس المال الزبائني يتعلق بعلاقة المنظمة مع زبائنها المستفيدين من خدماتها ومورديها.

والشكل الموالي يبين مكونات رأس المال الفكري حسب نظرية ستوارت.

شكل رقم 01 يبين مكونات رأس المال الفكري حسب نظرية STEWART.



المصدر: (فرحاتي ، 2016، ص 78).

تعددت مكونات رأس المال الفكري بتعدد آراء الباحثين والجدول الموالي يوضح وجهات نظر مجموعة من الباحثين لمكونات رأس المال الفكري.

جدول رقم 01 يبين مكونات رأس المال الفكري.

الباحث	السنة	مكونات رأس المال الفكري
BROOKING	1996	رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي.
EDVINSSON ET MALONE	1997	رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي.
SVEIBY	1997	الملكية الفردية + الهيكل الداخلي والخارجي.
ROOS	1997	رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي + رأس مال التجديد + رأس المال العلائقي.
STEWART	1997	رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي + رأس المال الزبائني.

رأس المال البشري+ رأس المال الهيكلي+ رأس المال العلائقي .	2000	BONTIS ET AL
رأس المال البشري+ رأس المال الهيكلي+ رأس المال الزبائني.	2002	MERTUM
رأس المال البشري+ رأس المال الهيكلي+ رأس المال الزبائني+ رأس المال الاجتماعي.	2006	CALVACANTI

المصدر: (MHEDHBI, 2010, p37)

4.2 خصائص رأس المال الفكري

يتميز رأس المال الفكري بمجموعة من الخصائص تتمثل في صفات تنظيمية وصفات مهنية وأخرى سلوكية وشخصية وفيما يلي نعرض هذه الصفات على التوالي

الخصائص التنظيمية: وترتبط ببيئة المنظمة التي تتضمن: (فرحاتي ، 2016 ، ص 87).

- تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الاستراتيجية الإدارية.
- المرونة في نوعية الهياكل والتي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد .
- -البعد عن المركزية الإدارية بشكل كبير .
- **الخصائص المهنية:** يتميز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة وكذا الابداع والابتكار في أداء المهام الوظيفية ويركز على التدريب والتعليم وليس بالضرورة على الشهادة الأكاديمية.
- **الخصائص السلوكية والشخصية:** من بين الخصائص الشخصية والسلوكية التي يتميز بها رأس المال الفكري، الميل إلى المبادرة بتقديم الآراء والمقترحات والافكار الجديدة والمساهمة في حل المشكلات التي تعترضه أثناء أداء المهام الوظيفية، وذلك لتمييزه بالذكاء والثقة العالية بالنفس والقدرة على التخمين.

3. ماهية الأداء الوظيفي

1. مفهوم الأداء الوظيفي :

قبل دراسة العلاقة التي تربط رأس المال الفكري بالأداء لابد منا أن نتطرق في البداية إلى مفهوم الأداء.

يمكن تعريف الأداء بأنه "نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين". (بوقطف ، 2014، ص59).

أي أن الأداء هو عبارة عن المجهودات المبذولة في لإنجاز المهام الوظيفية في العمل وقد تكون هذه الجهود فردية صادرة عن فرد واحد، كما قد تكون جهود جماعية نابعة من جماعة العمل في المؤسسة.

ويعرّف بأنه " الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء". (بو الشرش، 2015، ص85).

يفهم من هذا التعريف أن مستوى الأداء يتأثر بعنصرين هما رغبة الموظف ومدى إستعداده لإنجاز عمله، ومدى توفره على المهارات والإمكانيات والمؤهلات اللازمة لذلك، أي توفر الرغبة والمقدرة سيؤثر إيجابا على مستوى الأداء.

والأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد". (بو الشرش، 2015، ص87) .

2.3: مكونات الاداء الوظيفي

يتضح من هذا المفهوم أن الأداء هو نتاج تفاعل ثلاث مكونات: هي الجهد الذي يبذله الفرد العامل ومدى إدراكه وفهمه لعمله، والقدرات التي يتمتع بها.

وتسمى هذه العناصر الثلاث بمحددات أو مكونات الأداء حيث تتمثل:

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

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

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

وعدم توفر أحد هذه المكونات الثلاث (الجهد، قدرات الفرد، إدراك الدور) سيؤثر على مستوى الأداء، فتوفر الجهد المطلوب والقدرات اللازمة، دون إدراك الموظف لدوره في المنظمة، سينتج عن ذلك أداء منخفض وغير مقبول، ونفس الشيء إذا كان لدى الفرد إمكانيات ومهارات جيدة ومؤهلات كافية لإنجاز عمله على أكمل وجه، ويدرك ما يقوم به جيدا، لكنه لا يبذل الجهد المطلوب، سيؤدي ذلك بالضرورة إلى أداء متردي، بالإضافة إلى هذا هناك من يبذل أقصى جهده في العمل ويدرك عمله جيدا، لكنه لا يملك القدرات والمهارات اللازمة لأداء عمله، ستكون نتيجة أدائه كذلك منخفضة.

ومن هنا لا بد من توفر الجهد المطلوب والقدرات اللازمة وإدراك الموظف للدور والمهام الموكلة إليه في المؤسسة من أجل الوصول إلى أداء جيد ومرض، وأي نقص أو خلل في أحد هذه المكونات الثلاث سيؤثر سلبا على مستوى الأداء الوظيفي.

بعد التعرّف على مفهوم الأداء والتطرّق إلى محدداته سنحاول تحديد وتفسير العلاقة التي تربط رأس المال الفكري بالأداء الوظيفي.

4. علاقة رأس المال الفكري بتحسين الاداء الوظيفي

يعتبر رأس المال الفكري intellectual capital أو ما يسمى بالموجودات غير الملموسة في عصرنا الحالي أهم عامل من عوامل نجاح المؤسسة لأثره الايجابي على

الاداء الوظيفي ومن ثم الاداء المؤسسي، إذ يعتبر كل ما تمتلكه المؤسسة من معلومات ومهارات وخبرة وموارد مالية متاحة وإذا تم إستغلالها أحسن إستغلال 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 ويقائنها دوما في الريادة.

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

5. الجانب التطبيقي للدراسة

تكملة لخطوات الدراسة، وعلى ضوء ما طرح فيما سبق في الجانب النظري، سنحاول في هذا العنصر ترجمة هذا الأخير إلى معطيات وحقائق ملموسة وذلك من خلال التطرق إلى المنهج المتبع في هذه الدراسة مع وصف مجتمع الدراسة وعينتها وبيان أدوات جمع المعلومات وأخيرا عرض وتحليل نتائج الاستبيان

1.5: الاطار المنهجي للدراسة

سيتم التطرق في هذا العنصر إلى المنهج المتبع في هذه الدراسة مع وصف مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك إجراءات إعداد أدوات الدراسة وكيفية تقسيمها وتحليلها وتبويبها.

• منهج الدراسة:

لقد تم إتباع المنهج الوصفي باعتباره منهج يهدف بالدرجة الاولى إلى جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة ما بغرض تشخيصها وتوضيح معالمها، بالإضافة إلى

استخدام المنهج المسحي، من خلال دراسة دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الوظيفي في المديرية العامة لجامعة الجزائر 03 .

• مجتمع وعينة الدراسة:

يبلغ العدد الاجمالي للموظفين الاداريين بالمديرية العامة لجامعة الجزائر 03، 128 موظف إداري دائم، مختلف الرتب والاسلاك، وحتى نسمح لكل عضو من أعضاء المجتمع الاصلي لأن يكون من أعضاء العينة المدروسة، تم أخذ نسبة 55% من المجتمع الاصلي للدراسة، و إختيار العينة العشوائية.

• أدوات الدراسة

المقابلة: تم إستخدام المقابلة مع بعض المسؤولين وكذا بعض الموظفين الاداريين في المديرية العامة لجامعة الجزائر 03 وهذا بهدف جمع المعلومات والحقائق المختلفة كمعرفة مدى توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المديرية كتوفر الانترنت ونوفر شبكة الاتصال الداخلية الانترنت..إلخ.

الاستمارة: تم استخدام استمارة في هذه الدراسة، احتوت على 18 سؤالاً بالإضافة لأربع بيانات تتضمن خصائص العينة المدروسة.

تصميم الاستمارة: احتوت الاستمارة على خمس محاور أساسية، هي كالآتي:

المحور الاول: تضمنت الاستمارة البيانات العامة أو الخصائص الشخصية للعينة وهي:

الجنس.

السن.

المستوى التعليمي.

الاقدمية.

المحور الثاني: تضمن المحور الثاني من الاستمارة مجموعة من الاسئلة تعلقت برأس المال البشري.

المحور الثالث: تعلق المحور الثالث بمجموعة من الاسئلة تعلقت برأس المال الهيكلي.

المحور الرابع: شمل المحور الرابع مجموعة من الاسئلة تعلقت برأس المال الزبائني.

المحور الخامس: تضمن المحور الخامس من الاستثمار علاقة رأس المال الفكري بالأداء الوظيفي.

توزيع الاستثمار:

باشرت بتوزيع الاستثمار المتعلقة بفئة الاطارات، وساعدني في ذلك موظفة بمصلحة الموظفين وحتى في استرجاع الاستثمارات، وقد تم توزيع 69 استثمار واسترجاع 64 استثمار.

كيفية تحليل بيانات الاستثمار:

بعد إسترجاع الاستثمارات البالغ عددها 64 إستثمار ، باشرت بدراستها وتحليلها ، بداية من المحور الاول إلى غاية المحور الخامس.

2.5 عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

سنقوم في هذا العنصر بتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان والتي تم تقسيمها إلى:

- أ. عرض وتحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالعينة.
- ب. عرض وتحليل البيانات المتعلقة برأس المال البشري.
- ج. عرض وتحليل البيانات المتعلقة برأس المال الهيكلي.
- د. عرض وتحليل البيانات المتعلقة برأس المال الزبوني.
- هـ. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعلاقة رأس المال الفكري بالأداء الوظيفي.
- أ. **عرض وتحليل البيانات الشخصية المتعلقة بالعينة:** سيتم التطرق لتحليل بيانات المحور الاول من الاستثمار والمتعلقة بالأسئلة المطروحة حول خصائص أفراد العينة المدروسة حسب: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية.

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (02):

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية	المجموع
الجنس	ذكر	29.68%	64 فرد
	أنثى	70.32%	(100%) نسبة

64 فرد (نسبة 100%)	06.25%	04	أقل من 30 سنة	السن
	82.81%	53	من 30 إلى 50 سنة	
	10.94%	07	أكثر من 50 سنة	
64 فرد (نسبة 100%)	00.00%	00	متوسط	المستوى التعليمي
	06.25%	04	ثانوي	
	93.76%	60	جامعي	
64 فرد (نسبة 100%)	14.06%	09	أقل من 5 سنوات	الاقدمية
	71.88%	46	من 5 إلى 10 سنوات	
	14.06%	09	أكثر من 10 سنوات	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تغلب عليها فئة الاناث وذلك بنسبة 70.32% (45 إناث) مقابل نسبة 29.68% (19 ذكور)، أما فيما يخص السن فقد بينت النتائج أن أكبر نسبة هي 82.81%، وتتعلق بالذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة 50 سنة، بينما المستوى التعليمي لأفراد العينة فقد تبين أن نسبة 93.76% أي ما يعادل 60 فرد ذو مستوى جامعي، كما تبين لنا من خلال معطيات الجدول أن 46 فرد أي نسبة 71.88% تتراوح مدة عملهم في المديرية من 5 إلى 10 سنوات.

ب. عرض وتحليل البيانات المتعلقة برأس المال البشري: سيتم التطرق لتحليل بيانات المحور الثاني من الاستمارة من (س01 إلى س07) والمتعلق بالأسئلة المطروحة حول رأس المال البشري.

س1. تتناسب مؤهلات الأفراد مع المهام الموكلة إليهم:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (03):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
------------	-------	-------	-----------	----------------	---------

26	32	03	03	00	64
%40.62	%50	%04.68	%04.68	%00	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه غالبية الافراد المبحوثين يقرون بأن مؤهلاتهم تتناسب مع المهام الموكلة إليهم، إذ أن نصف أفراد العينة أي نسبة 50% أي ما يعادل 32 فردا من فئة المبحوثين، كانت إجابتهم بموافق جدا، تليها نسبة 40.62% وهي تعادل 26 فردا أجابوا بموافق، أما المحايدون فقد بلغت نسبتهم 04.68% وهي تمثل 03 أفراد، وهي نفس النسبة التي تمثل الافراد الذين يرون بأن مؤهلاتهم لا تتناسب مع المهام الموكلة إليهم.

س2. تشجع المؤسسة الموظفين على المشاركة بآرائهم:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (04):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
02	15	08	33	06	64
%03.12	%23.43	%12.50	%51.56	%09.37	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن معظم موظفي مديرية جامعة الجزائر 03 يرون أن إدارة المؤسسة لا تشجعهم على المشاركة بآرائهم ومقترحاتهم، إذ بينت النتائج أن نسبة 51.56% أي ما يعادل 33 فرد من أفراد الفئة المبحوثة أجابوا بغير 09.37% أي ما يعادل 06 أفراد أجابوا بغير موافق بشدة، في حين نسبة 23.43% أي ما يعادل 15 فرد فأجابوا بموافق، وشخصين فقط أي نسبة 03.12% أجابوا بموافق بشدة، اما بقية أفراد العينة المبحوثة البالغ عددهم 08 أفراد أي نسبة 12.50% فالتزموا الحياد.

س3. توجد في المؤسسة موارد بشرية ذات خبرة عالية:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (05):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
14	31	02	13	04	64

21.88%	48.44%	03.12%	20.31%	06.25%	100%
--------	--------	--------	--------	--------	------

تبين نتائج الجدول رقم 05 أن معظم أفراد الفئة المبحوثة يقرون بأن مديرية جامعة الجزائر 03 تتوفر على موارد بشرية ذات خبرة عالية، إذ أن نسبة 48.44% أي ما يعادل 31 فرد أجابوا بموافق، تليها نسبة 21.88% وهي تمثل 14 فرد أجابوا بموافق بشدة، أما 13 فردا وهو ما يعادل نسبة 20.31% فقد أجابوا بغير موافق ، 04 أفراد أي نسبة 06.25% أجابوا بغير موافق بشدة، وهم بهذا يصرحون بأن المؤسسة لا تتوفر على موارد بشرية ذات خبرة عالية، في حين كانت أصغر نسبة 03.12%، وهي تمثل فردين محايدين.

س4. تعمل الجامعة على الاحتفاظ بالمعارف المتوفرة لديها:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (06):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
12	35	02	11	04	64
18.75%	54.69%	03.12%	17.19%	06.25%	100%

المعطيات المقدمة في هذا الجدول تبين أن معظم أفراد العينة المبحوثة يقرون بأن الجامعة تعمل على الاحتفاظ بالمعارف المتوفرة لديها، فقد بينت النتائج أن نسبة 54.69% أي ما يعادل 35 فردا من أفراد العينة، وهي أكبر نسبة أجابوا بموافق، تليها نسبة 18.75% وهي تمثل 12 فرد أجابوا بموافق بشدة، في حين الذين يرون العكس أي أن المؤسسة لا تعمل الجامعة على الاحتفاظ بالمعارف المتوفرة لديها، فقد تمثلوا في 15 فرد من أفراد العينة المبحوثة، منهم 11 فرد وهو ما يعادل نسبة 17.19% أجابوا بغير موافق و 04 أفراد أي ما يعادل نسبة 06.25% أجابوا بغير موافق بشدة، في حين أصغر نسبة فكانت 03.12% وهي تمثل فردين محايدين.

س05. تشجع المؤسسة العمل الجماعي:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (07):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
23	28	00	09	04	61

35.93%	43.76%	00%	14.06%	06.25%	100%
--------	--------	-----	--------	--------	------

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يقرون بأن المؤسسة تشجعهم على العمل الجماعي، إذ أن أكبر نسبة كانت 43.76% وهي تمثل 28 فرد أجابوا بموافق، تليها نسبة 35.93% أي ما يعادل 23 فرد أجابوا بموافق بشدة، أما البقية فيرون أن المؤسسة لا تشجعهم على العمل الجماعي، فقد بلغت نسبة الذين أجابوا بغير موافق 14.06% وهي تمثل 09 أفراد، أما الذين أجابوا بغير موافق بشدة فقد بلغت 06.25% أي ما يعادل 04 أفراد من العينة المبحوثة.

س06. تنظم المؤسسة دورات تكوينية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (08):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
06	12	03	27	16	64
09.38%	18.76%	04.68%	42.18%	25%	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد الفئة المبحوثة صرحوا بأن المؤسسة لا تنظم دورات تكوينية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ نلاحظ أن أكبر نسبة هي 42.18% وهي تمثل 27 فرد أجابوا بغير موافق، تلتها نسبة 25% وهي تمثل 16 فردا أجابوا بغير موافق بشدة، في حين نجد نسبة 18.76% أي ما يمثل 12 فرد فقد أجابوا بموافق، بينما 06 أفراد أي ما يعادل نسبة 09.38% أجابوا بموافق بشدة، وأصغر نسبة تعلقت بالافراد المحايدون وهي تمثل نسبة 04.68% أي ما يعادل 03 أفراد.

س07. تشجع المؤسسة الموظفين ذوي الخبرة على نشرها بين باقي الموظفين:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (09):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
------------	-------	-------	-----------	----------------	---------

64	11	30	05	11	07
%100	%17.18	%46.88	%07.82	%17.18	%10.94

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (09) أن ثقافة نشر وتوزيع المعرفة غير منتشرة في المؤسسة، إذ بينت النتائج أن نسبة 46.88% أي ما يعادل 30 فرد من أفراد الفئة المبحوثة أجابوا بغير موافق أي أن المؤسسة لا تشجع الموظفين ذوي الخبرة على نشرها بين باقي الموظفين، تليها نسبة 17.18% وهي تمثل 11 فرد أجابوا بغير موافق بشدة، وكذا تمثل نفس النسبة التي أجابت بموافق، في حين نجد نسبة 10.94% أي ما يعادل 70 أشخاص فقط من أفراد العينة المبحوثة أجابوا بموافق بشدة، أما أصغر نسبة فكانت 07.82% وهي تمثل 05 أفراد محايدين.

ج. عرض وتحليل البيانات المتعلقة برأس المال الهيكلي: سيتم التطرق لتحليل بيانات المحور الثاني من الاستمارة من (س08 إلى س11) والمتعلق بالأسئلة المطروحة حول رأس المال الهيكلي.

س08. تتوفر في المؤسسة شبكة الأنترنت :

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (10):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
15	39	00	10	00	64
%23.43	%60.95	%00	%15.62	%00	%100

يشير الجدول إلى أن مديرية جامعة الجزائر 03 تتوفر على شبكة الانترنت، وهذا بينته النتائج إذ صرحت أغلبية أفراد الفئة المبحوثة بوجود شبكة الانترنت في المؤسسة، إذ أن أكبر نسبة كانت 60.94% وهي تمثل 39 فرد من مجموع 64 فرد من المبحوثين أجابوا بموافق، تلتها نسبة 23.43% أي ما يعادل 15 فرد أجابوا بموافق بشدة، أما البقية والتي تمثل 10 أفراد من العينة المبحوثة أي نسبة 15.62% فقد كانت إجاباتهم بغير موافق.

س09. تتوفر في المؤسسة شبكة الاتصال الداخليه الأنترنت:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (11):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	المجموع
------------	-------	-------	-----------	-----------	---------

	بشدة				
14	40	02	04	04	64
%21.88	%62.50	%03.12	%06.25	%06.25	%100

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن مديرية جامعة الجزائر 03 تتوفر على شبكة الانترنت، فقد بينت النتائج أن أغلبية أفراد الفئة المبحوثة صرحت بوجود شبكة الانترنت في المؤسسة، إذ نلاحظ أن أكبر نسبة 62.50% أي ما يعادل 40 فردا من المبحوثين أجابوا بموافق، تليها نسبة 21.88% أي ما يعادل 14 فردا أجابوا بموافق بشدة، في حين الذين صرحوا بعدم وجود شبكة الاتصال الداخلية في المؤسسة الانترنت فقد كان عددهم 08 أفراد منهم 04 أفراد أجابوا بغير موافق، و الاربعة الاخرين أجابوا لغير موافق بشدة، أما أصغر نسبة فقد كانت 03.12% وهي تمثل فريدين محايدين.

س10. تتوفر في المؤسسة شبكة الاتصال الخارجية الاكسترنات:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (12):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
03	08	00	41	12	64
%04.68	%12.50	%00	%64.06	%18.76	%100

يتضح لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه تباين آراء الفئة المبحوثة حول تواجد شبكة الاتصال الخارجية الاكسترنات في المؤسسة، إذ بلغ عدد الافراد الذين صرحوا بعدم توفر هذه الشبكة في المؤسسة 53 فرد منهم، 41 فرد أي ما يعادل نسبة 64.06% أجابوا أجابوا بغير موافق، و 12 فرد وهي تمثل نسبة 18.76% أجابوا بغير موافق بشدة، في حين بلغت نسبة الذين أجابوا بموافق 12.50% وهي تمثل 08 أفراد من العينة المبحوثة، تلتها نسبة 04.68% وهي تمثل 03 أفراد أجابوا بموافق بشدة.

س11. يسمح الهيكل التنظيمي للمؤسسة بوصول المعلومات في الوقت المناسب:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (13):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
12	33	02	11	06	64
%18.76	%51.56	%03.12	%17.18	%09.38	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة يسمح بوصول المعلومات في الوقت المناسب، فقد أقر معظم أفراد الفئة المبحوثة بوصول المعلومات في الوقت، إذ نلاحظ أن أكبر نسبة كانت 51.56% وهي تمثل 33 فرد أجابوا بموافق، تلتها نسبة 18.76% وهي تمثل 12 فرد أجابوا بموافق، في حين الذين صرحوا بأن الهيكل التنظيمي للمؤسسة لا يسمح بوصول المعلومات في الوقت المناسب فقد بلغ عددهم 18 فرد من مجموع 64 فرد أفراد العينة المبحوثة منهم 11 فرد أي ما يعادل نسبة 17.18% أجابوا بغير موافق، 06 أفراد أي ما يمثل نسبة 9.38% أجابوا بغير موافق بشدة، أما أصغر نسبة فقد كانت 3.12% وهي تمثل فردين محايدين.

د. عرض وتحليل البيانات المتعلقة برأس المال الزبائني: سيتم التطرق لتحليل بيانات المحور الثاني من الاستمارة من (س12 إلى س14) والمتعلق بالأسئلة المطروحة حول رأس المال الزبائني.

س12. تهتم الجامعة بتحقيق رضا المتعاملين معها:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (14):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
22	29	01	09	03	64
%34.37	%45.31	%01.57	%14.06	%04.68	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم مفردات العينة يرون أن الجامعة تهتم بتحقيق رضا المتعاملين معها، إذ تشير المعطيات أن أكبر نسبة هي 45.31% وهي تعادل 29 فرد، أجابوا بموافق، أي صرحوا بأن الجامعة تهتم بتحقيق رضا المتعاملين معها، تلتها نسبة 34.37% وهي تمثل 22 فرد أجابوا بموافق بشدة، في حين نسبة 14.06% أي ما

يمثل 09 أفراد أجابوا بغير موافق، و 03 أفراد أي نسبة 04.68% أجابوا بغير موافق بشدة، أما أصغر نسبة فقد كانت 01.57% وهي تمثل فرد واحد محايد.
س13.: تهتم الجامعة بمعرفة آراء ومقترحات المتعاملين معها:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (15):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
17	25	05	11	06	64
%26.56	%39.06	%07.82	%17.18	%09.38	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم مفردات العينة يرون أن الجامعة تهتم بمعرفة آراء ومقترحات المتعاملين معها، فقد أوضحت النتائج ان نسبة 39.06% أي ما يعادل 25 فرادا أجابوا بموافق، أي صرحوا بأن الجامعة تهتم بمعرفة آراء ومقترحات المتعاملين معها، تلتها نسبة 26.56% وهي تمثل 17 فردا أجابوا بموافق بشدة، في حين نسبة 17.18% أي ما يمثل 11 فردا أجابوا بغير موافق، و 06 أفراد أي نسبة 09.38% أجابوا بغير موافق بشدة، أما أصغر نسبة فقد كانت 07.82% وهي تمثل 05 أفراد محايدين.

س14. تهتم الجامعة بمشاكل وشكاوي المتعاملين معها:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (16):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
18	29	03	08	06	64
%28.12	%45.31	%04.68	%12.50	%09.38	%100

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول رقم (16) أن معظم مفردات العينة يرون أن الجامعة تهتم بمشاكل وشكاوي المتعاملين معها ، فقد أوضحت النتائج ان نسبة 45.31% أي ما يعادل 29 فردا أجابوا بموافق، أي صرحوا بأن الجامعة تهتم بمشاكل وشكاوي المتعاملين معها، تلتها نسبة 28.12% وهي تمثل 18 فردا أجابوا بموافق بشدة، في حين نسبة

12.50% أي ما يمثل 08 أفراد أجابوا بغير موافق، و 06 أفراد أي نسبة 09.38% أجابوا بغير موافق بشدة، أما أصغر نسبة فقد كانت 04.68% وهي تمثل 03 أفراد محايدين. هـ. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعلاقة رأس المال الفكري بالأداء الوظيفي: سيتم التطرق لتحليل بيانات المحور الثاني من الاستمارة من (س15 إلى س18) والمتعلق بالأسئلة المطروحة حول علاقة رأس المال الفكري بالأداء الوظيفي.

س15. استفادتك من دورات تدريبية تشجعك على أداء مهامك على أكمل وجه :

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (17):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
14	41	00	06	03	64
21.88%	64.06%	00%	09.38%	04.68%	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة المبحوثة يرون أن استفادتهم من دورات تدريبية يشجعهم على أداء مهامهم على أكمل وجه، فقد أجاب 41 فرد أي نسبة 64.06% بموافق، أي أقروا بأن استفادتهم من دورات تدريبية يحفزهم ويشجعهم على أداء مهامهم على أكمل وجه، و 14 فردا أي ما يمثل نسبة 21.88% أجابوا بموافق بشدة، أي أكدوا على الإجابة السابقة، بينما البقية، فستة أفراد منهم أي نسبة 09.38% أجابوا بغير موافق، بينما 03 أفراد أي نسبة 04.68% أجابوا بغير موافق بشدة.

س16. أخذ اقتراحاتك بعين الاعتبار يحسن من أدائك الوظيفي:

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (18):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
16	40	03	05	00	64
25%	62.50%	04.68%	07.82%	00.00%	100%

تشير معطيات الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة المبحوثة صرحوا أن أخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار يحسن من أدائهم الوظيفي، فقد أجاب 40 فرد أي نسبة 62.50% بموافق، أي أقروا بأن أخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار يحسن من أدائهم الوظيفي، و 16 فردا أي ما

يمثل نسبة 25% أجابوا بموافق بشدة، أي أكدوا على الإجابة السابقة، بينما البقية، فخمسة أفراد منهم أي نسبة 07.82% أجابوا بغير موافق، بينما 03 أفراد أي نسبة 04.68% أجابوا بغير موافق بشدة.

س17. توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل يحسن من أدائك الوظيفي :

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (19):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
20	38	01	03	02	64
31.25%	59.37%	01.57%	04.68%	03.12%	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل يحسن من الاداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، فقد أوضحت النتائج 38 فرد أي نسبة 59.37% أحابوا بموافق، أي أقروا بأن توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل يحسن من أدائهم الوظيفي، و 20 فردا أي ما يمثل نسبة 31.25% أجابوا بموافق بشدة، أي أكدوا على الإجابة السابقة، في حين نسبة 04.68% أي ما يمثل 03 أفراد أجابوا بغير موافق، وفردين أي نسبة 03.12% أجابوا بغير موافق بشدة، أما أصغر نسبة فقد كانت 01.57% وهي تمثل فرد واحد محايد.

س18. توفير المعلومات في الوقت المناسب يحفزك على أداء مهامك على أكمل وجه.

- بيانات الإجابة يوضحها الجدول رقم (19):

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
25	33	00	04	02	64
39.07%	51.57%	00%	06.25%	03.12%	100%

تبين نتائج الجدول رقم 19 أن معظم أفراد الفئة المبحوثة يقرون بأن توفير المعلومات في الوقت المناسب يحفزهم على أداء مهامهم على أكمل وجه، إذ أن نسبة 51.57% أي ما

يعادل 33 فرد أجابوا بموافق، أي أكدوا على أهمية توفر المعلومات في الوقت المناسب بالنسبة إليهم، تلتها نسبة 39.07% وهي تمثل 25 فرد أجابوا بموافق بشدة، أي أكدوا على أهمية توفير المعلومات، أما البقية القليلة فأربعة أفراد منهم أي نسبة 06.25% أجابوا بغير موافق، بينما الفردين المتبقيين أي نسبة 03.12% فأجابوا بغير موافق بشدة.

6. الخاتمة

من خلال ما سبق يتضح لنا أن القيمة الحقيقية للمؤسسة تعتمد على ما تمتلكه من رأس مال فكري والذي يتمثل في مخزون المعرفة لدى الافراد العاملين فقد أصبح هذا الاخير مورد استراتيجي تسعى المؤسسات إلى الحفاظ عليه وتطويره، كونه يساهم بشكل كبير في الرفع من ادائها، وذلك من خلال تفعيل مكوناته الثلاث والمتمثلة في رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني

ومن هنا نستنتج أن رأس المال الفكري يساهم بشكل كبير في تحسين الاداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال فتح المجال أمام العاملين لإبداء ارائهم ومقترحاتهم حول تطوير العمل مع تشجيع الحوار بين الادارة العليا والعاملين مع ضرورة توفير الموارد التي تساعد على بناء شبكة معلومات داخلية والسماح للعاملين باستخدام كل ما يمنحهم المزيد من المعارف والمعلومات.

ولكن في الجامعات الجزائرية، وبالأخص في جامعة الجزائر 03 ورغم الجهود المبذولة من طرف مسؤولي الجامعة للاهتمام برأس المال الفكري والحصول عليه وكذا المحافظة عليه وتطويره، إلا أنها إلى حد الآن لازالت تتميز بالعديد من النقائص.

النتائج والاقتراحات

في ضوء ما تقدم من أفكار ودراسة وتحليل فإن الباحثة تخلص إلى النتائج والاقتراحات التالية:

• النتائج

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 برأسمالها الهيكلي.

رأس المال الفكري له دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لجامعة الجزائر 03.

توجد في المؤسسة موارد بشرية ذات خبرة عالية وهذا يدل على توفر المكون الاول لرأس المال الفكري وهو رأس المال البشري في المديرية الجهوية لجامعة الجزائر 03. اتضح أن إدارة الجامعة لا تشجع الموظفين على المشاركة بأرائهم ومقترحاتهم، وهذا يؤثر سلبا على رأس المال البشري.

تبين أن معظم أفراد العينة المبحوثة يقرون بأن الجامعة تعمل على الاحتفاظ بالمعارف المتوفرة لديها وهذه نقطة إيجابية فيما يخص رأس المال البشري.

تبين نقص وضعف الدورات التكوينية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما أن ثقافة نشر وتوزيع المعرفة غير منتشرة في المؤسسة.

توفر المديرية العامة لجامعة الجزائر 03 على شبكة الانترنت وشبكة الاتصال الداخلية الانترنت.

وجود علاقة إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) في المديرية الجهوية لجامعة الجزائر 03 والاداء الوظيفي d فقد تبين أن :

غالبية أفراد العينة المبحوثة يرون أن استفادتهم من دورات تدريبية يشجعهم على أداء مهامهم على أكمل وجه.

غالبية أفراد العينة المبحوثة صرحوا أن أخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار يحسن من أدائهم الوظيفي.

توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل يحسن من الاداء الوظيفي لدى عينة الدراسة،

معظم أفراد الفئة المبحوثة يقرون بأن توفير المعلومات في الوقت المناسب يحفزهم على أداء مهامهم على أكمل وجه.

• التوصيات والاقتراحات

نقترح للمديرية العامة لجامعة الجزائر 03 أخذ بعين الاعتبار الاقتراحات التالية:

- ✓ ضرورة الاستفادة من خبرات الكفاءات العلمية الموجودة في المديرية، واستخدامها في توليد المعارف واكتسابها.
- ✓ استخدام الكفاءات العلمية الموجودة داخل المديرية من أجل تدريب الموظفين على استخدام المعارف الجديدة بدل الاعتماد على مدرّبين وخبراء من خارجها، خاصة وأنها تحتوي على عدد لا بأس به من الخبراء في مختلف المجالات.
- ✓ نشر ثقافة توزيع المعرفة عن طريق تشجيع الكفاءات وذوي الخبرة على نشرها بين باقي الموظفين.
- ✓ فتح المجال أمام الموظفين للإبداع بآرائهم ومقترحاتهم حول العمل.
- ✓ تنظيم دورات تكوينية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة فيما يخص شبكة الاتصال الخارجية الاكسترنانت.

6. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

- الراشدي حامد هاشم ، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، دار طبية الخضراء للنشر والتوزيع، (مكة المكرمة، 2017).
- بو الشرش كمال ، الثقافة التنظيمية والاداء في العلوم السلوكية والادارية ، دار الايام للنشر والتوزيع، (عمان، 2015).

• الأطروحات:

- فرحاتي لويذة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الإقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة، دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة- باتنة-، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص تنظيم

الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.

- عجالي دلال ، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين، دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017.

- **MHEDHB IMEN, capital innateriel;interaction et création de valeur, cas d'entreprise tunisiennes, thèse de doctorat en sience de gestion, university jear moulin lyon3,2010**

- حسناوي بلبال، دور رأس المال الفكري في تحسين الاداء المستدام للمؤسسة، دراسة حالة بعض المؤسسات، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 01، 2014.

- مصعب عبد الله عبد الرحمان حسين، الدور الوسيط للتوجه بالتعلم في العلاقة بين رأس المال الفكري والابداع الإداري بالشركات السودانية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018.

- بوقطف محمود ، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور بخنشلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

- المقالات:

- عبد الناصر نور، ظاهر القشي، جيهاد قراقيش، رأس المال الفكري: الاهمية والقياس والإفصاح (دراسة فكرية من وجهات نظر متعددة)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 25، 2010.
- ناهدة إسماعيل عبد الله الحمداني، علي أكرم عبد الله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين، دراسة تحليلية لأراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين ، مجلد 32، العدد 98 2010.
- أفكار سعيد خميس عطية، إنموذج مقترح لإدارة رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات تحقيقه، مجلة الادارة التربوية، العدد 08، يونيو 2018.