

تأهيل رأس المال الفكري وأهميته في تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسات الصناعية Qualifying intellectual capital and its importance in achieving competitiveness For industrial enterprises

قادري علاء الدين¹، عباس مريم²

¹ جامعة جيلالي لباس بسيدي بلعباس (الجزائر)، allaedinekadri@yahoo.fr

² جامعة جيلالي لباس بسيدي بلعباس (الجزائر)، meryem8_9@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2020/12/19

تاريخ القبول: 2020/10/22

تاريخ الاستلام: 2020/10/18

ملخص: تتحدد مشكلة الدراسة في افتقار الكثير من المؤسسات الوطنية إلى امتلاك تصور استراتيجي عن أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في نشاطها، وفي درجة ومستوى ذلك التأثير، مما يحتم عليها أن تغيّر منه استجابة لمطلوبات المتغيرات الاقتصادية الراهنة، وتعتمد فاعليته على مدى التأثير الذي يحدثه. وتأتي أهمية هذه الدراسة كونها تتناول بالوصف والتحليل في تبيان أهم التحديات التي فرضتها الظروف الاقتصادية على المؤسسات الوطنية، تقرر مدى نجاحها وسط بيئة تنافسية تستلزم منها تأهيل رأس المال الفكري وزيادة كفاءته. وأن أي جهد يوجه نحو تعميق المعرفة العلمية والعملية في إدارة رأس المال الفكري هو نشاط مبتكر ينتج قيمة مضافة. **كلمات مفتاحية:** الكفاءة البشرية، رأس المال الفكري، التميز، القدرة التنافسية، المؤسسة الصناعية. **تصنيفات JEL:** E01، E22، J01.

Abstract: The problem of the study is determined in the lack of many national institutions to possess a strategic vision of the impact of investing in intellectual capital on their activities, and in the degree and level of that influence, which necessitates them to change from it in response to the requirements of the current economic variables, and its effectiveness depends on the extent of the impact it has.

The importance of this study stems from the fact that it deals with description and analysis in showing the most important challenges imposed by economic conditions on national institutions, which determine the extent of their success in a competitive environment that requires them to rehabilitate intellectual capital and increase its efficiency. And that any effort directed towards deepening scientific and practical knowledge in the management of intellectual capital is an innovative activity that produces added value.

Keywords: Human competency; intellectual capital; excellence; keywords; competitiveness; industrial enterprise.

JEL Classification Codes: E01, E22, J01.

المؤلف المرسل : قادري علاء الدين، الإيميل: allaedinekadri@yahoo.fr

1. مقدمة:

اعتمدت الدول المتقدمة في نهضتها العلمية والعملية على ما تمتلكه من ثروة بشرية، فوجهت جل استثماراتها نحو تنمية هذه الثروة البشرية، وتمكينها من أدوات ووسائل العلم النظري والتطبيق العملي المتقدم. وهدفت من وراء ذلك إلى رفع الكفاءة الإنتاجية وتميز هذه الثروة البشرية. وإن كان تقدم الولايات المتحدة، بريطانيا وفرنسا، فإنه من غير الطبيعي أن نجد من بين الدول المتقدمة ألمانيا واليابان (وهما خير نموذج للاهتمام بالاستثمار في رأس المال البشري)، وخاصة اليابان التي لديها ندرة شديدة في الموارد الطبيعية. وبالرغم من ذلك فقد استطاعت بما تمتلكه من ثروة بشرية أن تبني اقتصادا قويا، تقف من خلاله بين مصاف الدول الثمانية الكبار. حيث أن إنجازات العامل الياباني جعلت كل العالم يدرك مدى قيمة الإنسان وعقله البشري، ومن هنا جاء مصطلح رأس المال الفكري، والذي أصبح أساس ثروة كل المؤسسات المعاصرة، بل تخطى ذلك وانتقل الحديث من مجرد كفاءة الفرد إلى ما يعرف بالكفاءات الجماعية.

ومما لا شك فيه أن الدولة التي لا تستطيع (أو تعجز عن) تنمية مواردها البشرية لا يمكنها أن تحقق غاياتها وأهدافها المخططة والمأمولة مهما ابتكرت من وسائل، وإنما يمكنها أن تحقق غاياتها وأهدافها عن طريق تضافر جميع عناصر الإنتاج: (الأرض، العمل، رأس المال والإدارة). ونلاحظ أن العنصر البشري بما حباه الله عز وجل من عقل وطاقات وجهد بشري يمثل عنصرين من عناصر الإنتاج، وهذا التضافر يؤدي بلا ريب إلى التطور والتقدم، واستغلال الموارد الطبيعية المتاحة الاستغلال الأمثل.

ومن ثم تبين للإدارة المعاصرة أن المصدر الحقيقي لتكوين القدرات التنافسية واستمرارها هو المورد البشري الفعال المتمثل في: عمليات التصميم والإبداع الفكري، التخطيط والبرمجة، التنسيق والتنظيم، التطوير والتحديث، التنفيذ والإنجاز، وغيرها من العمليات التي هي من إنتاج العمل الإنساني. وبدونها لا يتحقق أي نجاح مهما كانت الموارد المتاحة للمؤسسة.

وفي هذا الإطار تعالج هذه الدراسة إشكالية مدى وكيفية الاستثمار في رأس المال الفكري كاستراتيجية لتحقيق القدرة التنافسية للمؤسسات الصناعية الوطنية؟ وتقوم فرضية الدراسة على أن

المؤسسات القائمة على تأهيل رأس المال الفكري هي مؤسسات تكون فيها المعرفة هي المحرك الرئيسي لتحسين الأداء التنافسي وتحقيق التميز. ويستند ذلك على أربع ركائز أساسية تتمثل في التعليم والتدريب، البحث العلمي والابتكار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى جانب وجود بيئة حكومية داعمة. وتستمد هذه الدراسة أهميتها من حداثة موضوع الاستثمار في رأس المال الفكري، وأيضاً من خلال تسليط الضوء على مدى أهميته في زيادة قدرة المؤسسة التنافسية، وتحديد التصورات التي يمكن أن تكون عليها متطلبات التحول نحو الاستثمار في رأس المال الفكري للمؤسسات الوطنية، وعلى مدى توافر الأرضية الجيدة لاستخدامه في بيئة المؤسسات، وما هي الكيفية التي تتمكن من خلالها المؤسسات تكوين المحتوى المعرفي المناسب، والذي يتمكن من استيعاب التطور التكنولوجي في مختلف الميادين العلمية والعملية.

الدراسات السابقة:

- دراسة عامر حسن علي عفانة. (2019). القياس والإفصاح المحاسبي لرأس المال وأثرهما على تقويم كفاءة الأداء المالي للمصارف (أطروحة دكتوراه). السودان: جامعة أم درمان الإسلامية تناولت هذه الدراسة معرفة أثر القياس والإفصاح المحاسبي لرأس المال الفكري على كفاءة الأداء المالي للمصارف الفلسطينية. وتمثلت مشكلتها في أن القياس المحاسبي التقليدي لا يأخذ بعين الاعتبار الأثر المحاسبي والمالي لقيمة رأس المال الفكري ومكوناته المختلفة، مما قد يؤدي إلى قياس وإفصاح غير سليم للأداء المالي لها. وتمثلت أهدافها في التعرف على أثر الإفصاح المحاسبي لعناصر رأس المال الفكري على تقويم كفاءة الأداء المالي في المصارف. وتوصلت إل عدد من النتائج، أهمها وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين القياس والإفصاح المحاسبي لرأس المال الفكري وكفاءة الأداء المالي.
- دراسة مالك جابر إبراهيم محمد. (2018). دور رأس المال الفكري في تحقيق استراتيجية قيادة التكلفة للمنشآت الصناعية، السودان: جامعة العلوم والتكنولوجيا. عالج البحث أهمية رأس المال الفكري كأحد المناهج التي يمكن استخدامها لتحقيق استراتيجية قيادة التكلفة، حيث تضمنت إشكالية البحث علاقة وتأثير رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (الزبائي والبشري والهيكلي) على استراتيجية قيادة التكلفة. وتوصلت الدراسة إلى أن الاهتمام برأس المال الفكري

يساعد في تحقيق استراتيجية قيادة التكلفة. كما أوصت بتكثيف الجهود من قبل الباحثين لترسيخ أهمية رأس المال الفكري لدى المؤسسات.

- دراسة ميسون علي عبد الهادي. (2017). رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي. غزة: أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.

تضمنت الدراسة مفهوم وأهمية رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسي، وأن جودة الأداء المؤسسي في البرنامج تتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العقلاني).

- فرحاتي لويذة. (2016). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة (أطروحة دكتوراه). بسكرة: جامعة محمد خيضر.

هدفت الباحثة إلى تحديد دور وأهمية رأس المال في تحقيق الميزة التنافسية، خاصة ما يتعلق بالكفاءة والجودة، مستخدمة في ذلك أدوات التحليل الإحصائي (SPSS). وتوصلت الباحثة إلى عدة نتائج، أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة. ومن أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وحسن إدارته.

- دراسة صلاح علي أحمد محمد. (2015). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي السوداني. مداخلة مقدمة للمؤتمر الدولي الابتكار وتقييم الموارد البشرية واقتصاد المعرفة في بلدان المغرب العربي: رهانات ووجهات النظر. مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس

تضمنت هذه الورقة البحثية دراسة تحليلية لمفهوم ومكونات رأس المال الفكري، وعلاقته بالميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية، في محاولة لوضع رؤية تطويرية لتبني المصارف السودانية التحول نحو اعتماد رأس المال الفكري كميزة تزيد من قدرتها التنافسية، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج، أهمها: أن رأس المال الفكري المصدر الرئيسي والمحوري لخلق الميزة التنافسية بالمصارف السودانية، وأن الميزة التنافسية

للقطاع المصرفي تتحقق من خلال رأس مال بشري مؤهل، واعتماد الابتكار كآلية للتطوير والتعلم كآلية لدعم الميز التنافسية.

2. قراءة تحليلية لرأس المال الفكري:

1.2 تحديد مفهومي المعرفة ورأس المال الفكري:

عرف كل من Gambel و Blackwelle المعرفة على أنها مجموعة من الخبرات والقيم والبيانات المترابطة والإدراك المتمعن والمسلّمات والبديهيات القائمة على أساس معين، والتي تجتمع سويا كي توفر البيئة المواتية والإطار المناسب الذي من شأنه أن يساعد على التقييم والجمع بين الخبرات والمعلومات (Gambel & Blackwelle, 2001, p 3). ويمكن القول أن المعلومات هي من أهم مدخلات المعرفة (سعد، 2007، ص 25)، حيث تظهر أهمية هذه الأخيرة من خلال استخدام تطبيقاتها في مختلف المجالات والقطاعات الاقتصادية والخدمية والحاجات البشرية، حيث أضحت المعرفة موردا اقتصاديا مهما وعنصرا أساسيا من عناصر الإنتاج، وأصبحت الأساس الأهم في الاستثمارات القائمة على رأسمال الفكري يتمثل بالأصول غير المادية وغير الملموسة، بل أصبح امتلاكها مفتاح نجاح المؤسسات وسر بقائها واستمرارها في المستقبل.

أما رأس المال الفكري فهو المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة. وتكون رأس المال الفكري من عنصرين أساسيين، وهما: رأس المال البشري: وهي المعرفة المتخصصة المحفوظة في ذهن العامل الفرد، والتي لا تملكها المؤسسة، بل هي مرتبطة بالفرد شخصيا. والأصول الفكرية: وهي المعرفة المملوكة، وهي مستقلة عن شخص العامل وتمتلكها المؤسسة (يوسف، 2005، ص 32).

2.2 دور إدارة الموارد البشرية بالمعرفة في تنمية رأس المال الفكري:

يمكن إبراز دور إدارة الموارد البشرية بالمعرفة في تنمية رأس المال الفكري (علة، 2016، ص 9):

- اختيار الأفراد ذوي القدرات المعرفية، والتعرف المستمر على الرصيد المعرفي المخزن لدى الأفراد (رأس المال البشري أو المعرفة الكامنة والعمل على نميته بالتدريب والتوجيه والتحفيز.

- السعي لاستخلاص المعرفة الكامنة وتحويلها إلى أصول فكرية، مع التوثيق المنتظم والشامل لكافة العمليات الفكرية (عمليات التخطيط، الدراسات، التصميم، التغيير والتطوير)، التي تتم في المؤسسة، وتأكيد حقوقها فيما يتحصل عليه الأفراد من معرفة بسبب مشاركتهم في هذه العمليات، وتقنين أسلوب استفادة المؤسسة منها.
 - تحويل الأصول الفكرية إلى ملكية فكرية بتطبيق القانون المنظم وحفظ حقوق المؤسسة، والعمل على تحويل رأس المال الفكري إلى قيمة سوقية خلال الاختراع والابتكار.
- وتقع على إدارة الموارد البشرية في قياس رأس المال الفكري المسؤولية الآتية (David, 2004; p6):
- تصميم وتفعيل نظام متكامل لإدارة الأداء.
 - تحليل نتائج قياس وتقييم الأداء لفرز الإضافات الفكرية التي حققها الإنسان في أداءه للعمل المكلف به.
 - قياس الإضافات المادية (فائض الأداء) التي تحققت في أداء الفرد نتيجة لتلك الإضافات الفكرية (الاجتهادات، المقترحات، الأفكار التي وضعها موضع التنفيذ، المعلومات التي استرشد بها، التحسين الذي أدخله على أساليب الأداء).
 - اتخاذ القيمة السوقية لفائض الأداء مؤشراً لقيمة رأس المال الفكري للعامل.
- والجدول أدناه يوضح حالات المورد البشري من حيث إنتاج القيمة المضافة والتصرف المناسب له.
- جدول رقم 1: حالات المورد البشري من حيث إنتاج القيمة المضافة والتصرف المناسب له**

التصرف المناسب له	نوع المورد البشري
إدخال مكون معلوماتي في العمل ليكون أكثر منفعة للعملاء، ومن ثم زيادة القيمة المضافة	يصعب استبداله، منخفض القيمة المضافة
ميكنة العمل وإحلال تقنية الحاسبات والمعلومات والاتصالات محل المورد البشري	يسهل استبداله، منخفض القيمة المضافة
التركيز على هذا المورد واستثماره إلى الحد الأقصى	يصعب استبداله، مرتفع القيمة المضافة
التخلص من هذه الأعمال بالإسناد إلى الغير	يسهل استبداله، مرتفع القيمة المضافة

المصدر: من إعداد الباحثين

3.2. تحليل الوظائف داخل المؤسسة:

هناك علاقة وطيدة بين التدريب وتنمية الموارد البشرية، حيث تركز تنمية المورد البشري فيما تركز على وجود كفاءات تم صقلها بأساليب تدريبية عالية، أكسبتهم مهارات خاصة، وخبرات كبيرة (درة والصباغ، 2008، ص 20). ومن بين الأساليب والوسائل الإدارية الهامة التي تأخذ بها الإدارات العليا الناجحة في أية مؤسسة أو شركة أسلوب (تحليل الوظائف)، فهذا التحليل الدقيق للوظائف يوفر للإدارة بيانات ومعلومات هامة عن واجبات ومسؤوليات الوظائف، ومدى الحاجة إلى إنشاء وظائف جديدة، أو إلغاء وظائف قائمة، وهذا من شأنه مساعدة الإدارة في إدارة مواردها البشرية بشكل ناجح وفعال.

يمكن تلخيص بعض المزايا التي يقدمها تحليل الوظائف للإدارة، فيما الآتي:

● **التنظيم الإداري للمؤسسة:** عن طريق تقسيم العمل، وتحديد المسؤوليات والسلطات الممنوحة للمسؤولين، والعمل على إيجاد التوازن بين السلطة والمسؤولية.

● **التدريب:** حيث يقوم تحليل الوظائف بتحديد الفجوة بين المهارات الحالية للموظفين والمهارات المأمول والمطلوب توافرها.

إن المدير الناجح يعمل دائما على رفع مستوى أدائه، ورفع مستوى أداء وتنمية مهارات العاملين معه تحت إدارته. وتظهر كفاءة المدير من خلال نتائج عدة، أهمها (مسعداوي، 2013، ص 245):

● استمرار جودة المنتج وتطوره، مع خفض التكاليف، وخلق أسواق جديدة والعمل على زيادتها في الأسواق الموجودة بها، مما يساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، مما ينعكس إيجابا على رأس المال البشري.

● العمل على توافر وامتلاك المهارات المكتسبة، عن طريق التدريب، وتنمية هذه المهارات واستغلالها الاستغلال الأمثل، فالمهارات يمكن إكسابها للأفراد عن طريق الخطط التدريبية ذات الكفاءة العالية، والمخطط لها بشكل علمي سليم، مع الحفاظ في ذات الوقت على المهارات الموهوبة للأفراد بعد اكتشافها، بالعمل على تنميتها وصقلها ببرامج تدريبية خاصة.

● وجود خطط تدريبية عامة وخاصة، فتنمية رأس المال البشري أمر ضروري، ذلك لأن الصناعات الدقيقة والمعقدة تتطلب دائما عمالة فنية ذات مهارات عالية، وهذه العمالة تحتاج بشكل مستمر برامج تدريبية متخصصة لكي تؤهلهم وتمكنهم من التعامل مع الصناعات القائمة، وما يستجد عليها من تطور وتقنيات حديثة.

● انفتاح رأس المال البشري على العلم في مجال التخصص، والثقافة بشكل عام، والعمل على اكتساب لغات الدول المتقدمة صناعياً وتكنولوجياً، حتى تتمكن هذه العمالة من مسايرة كل جديد في مجال تخصصها.

إن الأخذ بالاستثمار في رأس المال البشري وتأهيله عن طريق التدريب العام والمتخصص يمكن المؤسسة والفرد من مواكبة التغيرات السريعة التي يشهدها عالم اليوم. وهو يعد استثمار حقيقي ومباشر يؤدي إلى تنمية المورد البشري، فكلما زاد استثمار المؤسسة في تنمية مهارات العاملين ورفع مستوى كفاءتهم العلمية والعملية كلما زاد تطور المؤسسة وامتلاكها لقدرة تنافسية.

فيما يلي جدول رقم 02 يوضح الفلسفة الجديدة لإدارة الموارد البشرية، وأهمية الاستثمار في رأس المال البشري:

جدول رقم 02: وأهمية الاستثمار في رأس المال البشري

إدارة الموارد البشرية التقليدية	إدارة الموارد البشرية الحديثة
- اعتبار إدارة الموارد البشرية على أنها مجموعة أعمال إجرائية تتعلق بتنفيذ سياسات ونظم العاملين.	- اعتبار وظيفة استراتيجية تتعامل مع أهم موارد المؤسسة وتشابك مع الأهداف والاستراتيجيات العامة لها.
	- مع تبني مفاهيم وتقنيات إدارة الجودة الشاملة في عمليات إدارة الموارد البشرية إلى جانب إدماج تقنيات المعلومات والاتصال في عمليات إدارة الموارد البشرية والتحول نحو نظم وتقنيات إدارة الموارد البشرية الالكترونية.
- اعتبار نفقات تكلفة المهام التي تتولى إدارة الموارد البشرية مثل نفقات التدريب على أنها نفقات بدون مردود.	- اعتبارها نفقات استثمارية تدر عائدا على الاستثمار.

<p>- تهتم بعقل الانسان وقدراته الذهنية في التفكير والابتكار والمشاركة في حل المشاكل وتحمل المسؤوليات.</p>	<p>- اهتمت بالبناء المادي للإنسان، ومن ثمة ركزت على الأداء الآلي للمهام التي يكلف بها دون أن يكون له دور في التفكير واتخاذ القرارات.</p>
<p>- تهتم بمحتوى العمل والبحث عما يسمى القدرات الذهنية للفرد، ولذا تهتم بالحوافز المعنوية وتمكين الانسان ومنحه الصلاحيات للمشاركة في تحمل المسؤوليات لكي يشعر بأهمية الوظيفة.</p>	<p>- ركزت على الجوانب المادية في العمل، واهتمت بقضايا الأجور والحوافز المادية وتحسين البيئة المادية للعمل.</p>
<p>- التنمية البشرية أساساً هي تنمية إبداعية وإطلاق لطاقت التفكير والابتكار عند الانسان وتنمية العمل الجماعي والتأكيد على روح الفريق.</p>	<p>- اتخذت التنمية البشرية في الأساس شكل التدريب المهني الذي يركز على اكتساب الفرد مهارات ميكانيكية يستخدمها في أداء العمل دون السعي لتنمية المهارات الفكرية أو استثمارها.</p>
<p>- الانشغال أو الاهتمام بقضية أكثر حيوية وهي إدارة الأداء وتحقيق الانتاجية الأعلى وتحسين الكفاءة والفعالية.</p>	<p>- الاهتمام بعمليات الاستقطاب والتوظيف للعاملين حسب احتياجات الإدارة التنفيذية المختلفة.</p>
<p>- الانتشار في عمليات البحث والاستقطاب في سوق العمل العالمي لانتقاء أفضل العناصر وأكثرها قدرة على تحقيق أهداف المؤسسة.</p>	<p>الانحصار في عمليات بحث واستقطاب العنصر البشري في السوق المحلية فقط.</p>

المصدر: علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، ص 215.

3. دراسة مقارنة بين مؤسسة خاصة وأخرى عامة:

1.3 الأدوات والطريقة المستخدمة:

تم من خلال هذا الجانب الميداني، تقديم دراستين، أحدهما دراسة ميدانية مقارنة بين مؤسسة خاصة وأخرى عامة فيما يخص متغيرات الدراسة، أما الدراسة الثانية فكان مضمونها دراسة تطبيقية إحصائية على مؤسسة اقتصادية (مجمع حسناوي بولاية سيدي بلعباس) فيما يخص جانب اهتمام المؤسسة بالاستثمار في رأس المال الفكري.

يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسستين صناعيتين وطنيتين: مؤسسة عامة (مؤسسة صناعة أنابيب الري الزراعي ذات أسهم) و مؤسسة خاصة (مؤسسة كوندور الكترونيكس ذات أسهم)، وتم الباحث اختيار المؤسستين من باب تجانسهما من حيث عدد العمال، طبيعة النشاط والموقع الجغرافي.

اختار الباحث في هذه الدراسة عينة عشوائية بسيطة تتشكل من 79 مبحوثاً من المؤسسة العامة و87 مبحوثاً من المؤسسة الخاصة، لتكون العينة النهائية مؤلفة من 166 مفردة من كل المستويات التنظيمية. وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من الميدان بهدف قياس المتغيرات المتعلقة بالرضا الوظيفي، وتحسين الأداء عند المبحوثين؛ عن طريق تجميع البيانات الإحصائية الضرورية.

2.3 تحليل و تفسير نتائج الدراسة:

في هذا الجزء سوف نقوم بعرض النتائج المتوصل إليها مع القيام بتحليلها وتفسيرها. فيما يخص المتغيرات المتعلقة بالرضا الوظيفي، وتحسين الأداء عند المبحوثين.

• الرضا الوظيفي: يوضح الجدول المرفق النتائج المتعلقة بمتغيرات الرضا الوظيفي

جدول رقم 03 : النتائج الإحصائية لمتغيرات الرضا الوظيفي

المؤسسة العامة		المؤسسة الخاصة		نوع المؤسسة	
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند	المتغيرات
0,687	1,69	0,709	1,915	الرضا عن الأجر وملحقاته	الرضا الوظيفي
0,638	2,487	0,698	2,397	الرضا عن العمل في حد ذاته	
0,743	1,954	0,788	2,112	الرضا عن الرئيس	
0,658	2,39	0,686	2,38	الرضا عن الزملاء	
0,6815	2,13	0,720	2,201	المجموع الجزئي	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

-الرضا عن الأجر وملحقاته:

من خلال ملاحظة المتوسط الحسابي العام لرضا المبحوثين عن الأجر وملحقاته، نجد أنه أخذ قيمة (1,915) في المؤسسة الخاصة بانحراف معياري قدره (0,709)، أما بالمؤسسة العامة فهو مساو لقيمة (1,69) بانحراف معياري قدره (0,687). وهي قيم تقع ضمن المجال المتوسط أو الشدة المتوسطة [2,32، 1.66]. وهذا ما يسمح بالقول أنّ رضا العمّال في المؤسّستين عن الأجر وملحقاته متوسط؛ ويرجع ذلك إلى طبيعة الأعمال التي ينجزها المبحوثون من جهة، ومستوى الأجر في سوق العمل الجزائري من جهة ثانية.

ولكن إذا ما عاجلنا هذه المتغيرات والمتغيرات المختلفة ضمن البيئة الاجتماعية السائدة والبطالة المتفشية في أوساط الشباب، وفي ضوء غياب البدائل أمام العامل ليختار العمل الذي يناسبه. فلا مجال أمامه اليوم للتذمر وعدم الرضا، فهو عادة ما يقوم بمقارنة حالته ووضعيته الاجتماعية والاقتصادية مع أقرانه في البيئة أو المحيط الذي يعيش فيه. فإذا لاحظ أن وضعيته أفضل من وضعيتهم يكون الرضا والعكس صحيح.

- الرضا عن العمل في حدّ ذاته:

يرى فريدريك هيرزبرغ أنه يلعب دورا هاما في تحفيز العاملين؛ ودافعية العامل تكون مرتفعة إذا ما تمّ وضعه في عمل يرغب هو في أدائه ويتيح له فرصا للانجاز والتحصيل والنمو، والعكس صحيح، فإذا انعدمت هذه العوامل يتولد لدى الفرد شعور بعدم الرضا عن عمله تترجمه مظاهر الاستياء والتذمر والشكوى مما يؤدي إلى أداء أقل من المطلوب.

ومن خلال البيانات الكمية التي تمّ جمعها لاحظ الباحث قيمة المتوسط الحسابي حول البند المتعلق بالرضا عن العمل في حد ذاته داخل المؤسسة الخاصة قد بلغ (2,397) بانحراف معياري (0,698)، أما بالمؤسسة العامة فهو مساو (2,487) في بانحراف معياري (0,638) وقيم المتوسطين تقعان ضمن مجال الشدة القوية [3، 2,32]. ومنه يمكن القول أن سبب ذلك يعود إلى طبيعة نشاط المؤسّستين سواء الخاصة أو العامة؛ حيث أنّهما مؤسّستان صناعيتان تقومان على الإنتاج وفق طرق معينة (تقسيم العمل، العمل بالسلسلة)، وهذا أمر يتطلب نوعا من التخصص والمهارة في الأداء، ما يجعل غياب العامل أو

مغادرة مكان عمله ينعكس سلبيًا على الأداء التنظيمي، من خلال حصول خلل أو اختلال في أداء جماعة العمل التي تعمل على السلسلة مثلاً.

في المقابل نجد أمراً طبيعياً إذا علمنا أن العامل يقارن ما يحصل عليه من مقابل مادي عن الجهود التي يبذلها في العمل مع بقية العمّال الآخرين (أو جهده مع الأجر الذي يحصل عليه) وهو ما يتوافق مع نظرية العدالة لأدامز، التي تقوم على أساس أنّ الفرد في المؤسسة يبحث عن التعويض العادل للجهود التي يبذلها خلال عمله، ويميل إلى مقارنة أدائه بأداء غيره من الزملاء، والحافز الذي يستلمه بدوره يقارنه مع الحافز الممنوح لزملائه، فإذا وجد أن هناك عدالة في الحوافز فإنّ مستوى رضاه عن العمل، سيرتفع وتزداد دافعيته، والعكس يحصل عادة عندما تكون عدم العدالة أو اللامساواة في التحفيز، ممّا يؤدي بالفرد إلى سلك سلوك معين يعبر عن عدم رضاه مثل تقليل الجهد المبذول في العمل بخفض إنتاجيته

فالأفراد الذين يشعرون أن النتائج كانت أقل من الجهود المبذولة، عند مقارنتها مع الآخرين يعتمدون إلى تحسين النتائج أو تقليل الجهد الذي يبذلونه بخفض إنتاجيتهم، أمّا الأفراد الذين يشعرون أنّ العوائد أكبر من الجهد فهم إمّا سيعمدون لبذل جهود إضافية أو إلى تقليل عوائدهم.

- الرضا عن الرئيس (المشرف):

يمثل الرئيس في العمل العنصر الأساسي في العملية الإنتاجية نتيجة ما يمكن أن يضيفه على جوّ العمل، ومن هذا المنطلق يصبح الرضا عن الرئيس من الأمور الهامة لتفعيل العمل الجماعي وحتى الفردي. من خلال ملاحظة قيم المتوسطات الحسابية الخاصة برضا المبحوثين عن الرئيس المباشر في العمل نجده يتّجه إلى مجال الشدة المتوسطة [1,66، 2,32]، حيث أنه يأخذ قيمتي: (2,112) و(1,954) على التوالي، وذلك بانحراف معياري قدره (0,788) في المؤسسة الخاصة و(0,743) في المؤسسة العامة. ويرجع ذلك حسب كارل ماركس: أن العمّال التنفيذيون لا يرضون عن رئيسهم أبداً نتيجة اعتباره مالياً للإدارة وهو يدين لها بالولاء ويعمل لصالحها، ويظهر ذلك حسبهم عندما تكون مواقف متناقضة بينهم وبين الإدارة العليا، وهنا عادة ما يتم اكتشاف ميل الرئيس المباشر، حيث يعمل في تضامن مع الإدارة العليا ضد العمال، وذلك إما بشكل مباشر أو غير مباشر. هذا الأمر لا يدعم رضا العمّال عن الرؤساء.

وفي المقابل نجد وعياً في أوساط الرؤساء المباشرين بضرورة اعتماد الطرق الإنسانية عند التعامل مع العمال وأخذها بعين الاعتبار نتيجة تأثيرها في خلق مناخ تنظيمي ملائم يخدم مختلف المصالح، ويبقى على الرؤساء تفهم الوضع واستخدام تلك العلاقات لتطوير العمل.

- الرضا عن الزملاء:

يركز التنظيم الحديث على أهمية جماعات العمل من خلال الدور الذي تلعبه هذه الجماعات في إنجاح المؤسسة وتوحيد الأهداف، حيث يؤكد المختصون بداية من (إلتون مايو) على أهمية الجماعات الاجتماعية في العمل (تنظيم غير رسمي في مقابل التنظيم الرسمي)، وما تحققه للأفراد من أمن وانتماء وجاءت العديد من النظريات التي دعمت هذا الرأي منها نظرية الحاجات (ماسلو)، نظرية الإنجاز (ماكلياند)، نظرية العاملين... ومن النظريات الحديثة نذكر النظرية Z (وليام أوشييه)، نظرية التحليل الاستراتيجي (ميشال كروزيه)... إلخ.

ومن خلال البيانات الجدولية نلاحظ أنّ المتوسط الحسابي العام لاستجابات المبحوثين حول الرضا عن الزملاء قد أخذ قيمة (2,38) في المؤسسة الخاصة بانحراف معياري قدره (0,686)، وقيمة (2,39) في المؤسسة العامة، بانحراف معياري قدره (0,658). وهي قيم تقع في مجال الشدة القويّة [2,32، 3]. وإنّ هذه القيم تؤكد على أن المبحوثين راضون عن الزملاء، ويرجع ذلك إلى سنوات الخبرة التي قضاها معا في العمل داخل المؤسسة، ويمكن أن يعود هذا الرضا إلى الطريقة التي تتبعها المؤسسة في توظيف العمال فيها.

- تحسين الأداء الوظيفي: يوضّح الجدول المرفق النتائج المتعلقة بطرق تحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم 04 : النتائج الإحصائية لمتغيرات الأداء الوظيفي

المؤسسة العامة		المؤسسة الخاصة		نوع المؤسسة	
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند	المتغيرات
0,360	2,89	0,514	2,80	تحسين طرق العمل	الأداء
0,587	2,58	0,702	2,56	التكوين والتدريب	الوظيفي

0,423	2,82	0,536	2,79	تطوير الذات	
0,4566	2,7633	0,584	2,7166	المجموع الجزئي	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

- تحسين طرق العمل:

من خلال قراءة الجدول رقم 04 نلاحظ أنّ المتوسط الحسابي العام لاستجابات الباحثين تتّجه نحو القوّة، وذلك بأخذها للقيمة: (2,80) بانحراف معياري قدره (0,514) في المؤسسة الخاصة والقيمة (2,89) بانحراف معياري قدره (0,360) في المؤسسة العامة، وبذلك فهما قيمتان تقعان ضمن المجال ذاته وهو مجال القوّة [2,32، 3].

وعليه يمكن القول أنّ الباحثين سواء من المؤسسة الخاصة أو من المؤسسة العمومية يسعون إلى تحسين الطرق التي يؤدّون بها وظائفهم وأعمالهم على مستوى المؤسسة التي ينتمون إليها. وذلك مردّه إلى مجموعة من العوامل التي من شأنها أن تلعب الدور الحاسم في ذلك منها:

- طبيعة عقد العمل الذي يجمع أغلب الباحثين بالمؤسّستين، نظراً لأنّ أكثر العقود إمّا محدّدة المدّة، أو هي عقود ما قبل التشغيل بصيغها المختلفة أو عقود ترتّص.
- المستوى التعليمي للباحثين يساهم بشكل كبير في تحليل النتائج المتعلقة بتحسين طرق الأداء الوظيفي، وذلك نتيجة لما لهؤلاء الأفراد من منهجية علمية في البحث والتقصي، تسمح لهم بالتطوير بشكل ذاتي دون انتظار أن تقوم المؤسسة بتكوينهم أو تدريبهم.

- التّكوين والتّدريب:

من البيانات الواردة في الجدول رقم 04 نلاحظ أنّ المتوسط الحسابي العام لاستجابات الباحثين تتّجه نحو القوّة، وذلك بأخذها للقيمة: (2,56) بانحراف معياري قدره (0,702) في المؤسسة الخاصة والقيمة (2,58) بانحراف معياري قدره (0,587) في المؤسسة العامة، وبذلك فهما قيمتان تقعان ضمن المجال ذاته وهو مجال القوّة [2,32، 3].

يُتضح بأنّ المبحوثين من المؤسسات سواء الخاصة أو العامة يقومون بحضور دورات تدريبية سواء تلك التي تنظمها المؤسسة التي يعملون فيها أو دورات خارجها وعلى حسابهم الخاص. كما أن العمال أيضا يقومون بالبحث والتقصي عن المعلومات التي تخص مؤسساتهم، وخاصة تلك التي تتعلق بالقوانين الداخلية للمؤسسة وقوانين العمل سعيا منهم لحماية أنفسهم من أي تعسف أو خطأ قد ينجم عن المسؤولين أو أصحاب المؤسسة.

هذا ويقوم المبحوثون ببذل جهود مضاعفة في أغلب الأحيان حتى يكونوا الأفضل من بين العاملين، وبالتالي يمكن القول بأنه يوجد جو من المنافسة بين العمال في مجال العمل. وقد ترجع أسباب ذلك إلى:

- عقود العمل إذ نجد أنّ العمال الذين تربطهم بالمؤسسة سواء العمومية أو الخاصة عقود محدّدة المدة، يقومون بكل تلك الجهود أملا في تجديد عقد العمل لفترات أخرى.
- هؤلاء المبحوثون أيضا يحاولون استثمار الفترات التي يقضونها في المؤسسة لنهل المعارف والخبرات المختلفة التي تؤهلهم مستقبلا للعمل في مؤسسات أخرى، وبذلك فهم يصقلون مهاراتهم وخبراتهم من أجل الاستفادة منها في المستقبل كلما سنحت الفرصة لذلك.

- تطوير الذات:

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ المتوسطات العامة لاستجابات المبحوثين فيما يخص تطوير الذات قد بلغ في المؤسسة الخاصة قيمة (2,79) بانحراف معياري قدره (0,536). كما هو الحال تقريبا في المؤسسة العامة بقيمة (2,82) بانحراف معياري قدره (0,423). وهما قيمتان تقعان ضمن المجال ذاته وهو مجال الشدّة القوية [2,32، 3].

مما يستنتج أن الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية الجزائرية سواء الخاصة أو العامة تعمل على تطوير قدراتها بصفة دائمة ومستمرة للحفاظ على مستوى مرتفع من الأداء، وذلك من خلال تحيين المعلومات الخاصة بالعمل، وطرق الأداء عن طريق المطالعة المستمرة، سواء باستعمال الكتب والمراجع الورقية أو باستعمال الأنترنت، مع الحرص على مواكبة التغيرات.

نتيجة لخصوصية الموارد البشرية في المؤسسات ونتيجة التحول الكبير الذي حدث على مستوى الوظيف العمومي الذي عاد من جديد للتركيز على الشهادات في تقييم الوظائف بشكل كبير، ما أثر على العاملين في محاولتهم لتطوير أنفسهم، من خلال متابعة الدراسة في مختلف المعاهد والجامعات الجزائرية.

من خلال ماسبق، يمكن استخلاص ما يلي:

بالنسبة للرضا الوظيفي: نلاحظ أنّ المجموع الجزئي للمتوسط الحسابي قد بلغ في المؤسسة الخاصة (2,201) بانحراف معياري قدره (0,720)، أما في المؤسسة العامة فقد بلغ المجموع الجزئي للمتوسط الحسابي قيمة (2,13) بانحراف معياري قدره (0,6815)، وهي قيم تقع ضمن المجال المتوسط [1,66، 2,32].

بالنسبة للأداء الوظيفي: نلاحظ أنّ المجموع الجزئي للمتوسط الحسابي قد بلغ في المؤسسة الخاصة (2,7166) بانحراف معياري قدره (0,584)، كما هو الحال تقريبا في المؤسسة العامة بقيمة (2,7633) بانحراف معياري قدره (0,4566)، وهي قيم تقع ضمن مجال الشدة القوية [2,32، 3] وبناء على ما تقدّم يمكن القول بأنّ المؤسسات الصناعية الجزائرية مازالت أمام تحديات كبيرة فيما يخصّ تنمية مواردها البشرية، إذ عليها الاستثمار بشكل مثالي فيها دون خسارتها، وذلك بالأخذ بعين الاعتبار المنافسين الذين يحاولون الظفر بما لديها من عقول ومهارات. وكلّ ذلك حتى تضمن هذه المؤسسات بقاءها واستمرارها في السوق مع السعي لاكتساب الميزة التنافسية، التي لا يمكن الحصول عليها إلا من خلال مخزونها من الموارد البشرية، هذه الأخيرة التي تبقى الدعامة الرئيسية لرقّي هذه المؤسسات.

من هنا وجب التوجه إلى العمل الاستراتيجي فيما يتعلق بتنمية الموارد البشرية في التّنظيمات الصناعية الجزائرية، ليصبح بذلك حتمية ملحة وضرورة أكيدة، وبخاصة في الجوانب المتعلقة بالأداء، وفي ذلك فائدة كبيرة على الفرد والمؤسسة على حد سواء، ونتيجة لعدم قدرة المؤسسة على مواكبة كل التغيرات والتطورات الخاصة ضمن بيئة نشاطها أو حتى على البيئة العالمية، أصبحت تتوجّه نحو الطرق التي يمكن للموارد البشرية العاملة بها أن يطوروا أنفسهم بالشكل الذي يرضي طموحهم ويساعد المؤسسة على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة.

4. خاتمة:

إن تنوع الموارد المتوافرة لمؤسسة ما رغم أهميتهما وضرورتها لا يغنيان أبداً عن العنصر البشري الكفاء، الفعال، المدرب والمعد إعداداً جيداً مبنياً على أسس علمية دقيقة، فرؤوس الأموال والموارد الطبيعية لا ينتجان منتجا بذاتهما، إنما الإنسان بخصائصه التي خلقه الله سبحانه وتعالى بها هو القادر على استخدام هذه الموارد بنسب متفاوتة من حيث الكفاءة والفعالية للحصول السلع والخدمات التي تعمل على تحقيق أقصى إشباع ممكن للحاجات، بهدف الوصول إلى تحقيق الرفاهية أو الحياة الكريمة للفرد والمجتمع. فالعنصر البشري بما لديه من قدرة على التحديد، الإبداع، الاختراع، الابتكار، والتطوير، يمكنه أن يتغلب على ندرة الموارد الطبيعية، وألا يجعلها عائقاً نحو النمو والتقدم، عن طريق الاستغلال الأمثل لطاقات المجتمع العلمية والإنتاجية، فضلاً عن الاستغلال الرشيد للموارد الطبيعية والاستثمارات المتاحة.

إن المتمعن في العالم الذي نعيشه اليوم يدرك تمام الإدراك أن رأس المال الفكري أصبح بمثابة ثروة الأمم الحقيقية وأساس كل عملية اقتصادية تنافسية باعتباره أساس الإبداع، فما يميزه عن رأس المال المادي كونه بشرياً غير قابل للتقليد، يتميز بالوفرة لا الندرة. كما أن المعرفة والزمن تعد علاقة طردية عكس العلاقة بين المادة والزمن.

خلصت الدراسة بعدد من النتائج والتوصيات، نوجزها فيما يلي:

النتائج:

- الأساليب التقليدية لزيادة القدرة التنافسية المستندة إلى عوامل مثل العمالة غير الماهرة، بدأت تفقد أهميتها بالنسبة للمؤسسات بشكل سريع ومنتزاع.
- توجد عدد من القوى الدافعة الرئيسية التي تؤدي إلى تغيير قواعد التجارة والقدرة التنافسية الوطنية، وهي: رأس المال البشري، المعرفة.
- إن الاستثمار في رأس المال الفكري يكون وفق الكفاءة البشرية باعتبارها مفتاح التنمية، وأساس البحث العلمي، وكذلك أساس كل إبداع، كما أنه يمكن من التنوع في الاقتصاد، وبالتالي يضمن عنصر الاستدامة ويخلق مصادر جديدة للدخل الوطني.

- تنبع أهمية القدرة التنافسية من كونها تعمل على توفير البيئة التنافسية الملائمة لتحقيق كفاءة تخصيص الموارد واستخدامها، وتشجيع الإبداع والابتكار، بما يؤدي إلى تحسين وتعزيز الإنتاجية برفع مستوى الأداء والإستثمار في رأس المال الفكري.
- تواجه المؤسسات الاقتصادية الوطنية تحديات جسام في سبيل إرساء جهودها التنافسية، ولعل من أهم هذه التحديات القدرة على استثمار الإمكانيات والطاقات البشرية الهائلة المكونة لها في كافة المستويات والأصعدة.

أما عن التوصيات، فنوجزها في:

- أهمية نشر الوعي بين مختلف المؤسسات الوطنية للتوجه نحو الإستثمار في رأس المال الفكري وتأهيله، ودعم مرتكزات هذا الاقتصاد على مختلف المستويات التعليمية والبحثية.
- بات العالم اليوم يتعامل مع صناعات معرفية تكون الأفكار منتجاتها، والبيانات موادها الأولية، والعقل البشري أداتها، حتى باتت المعرفة المكون الرئيس للنظام الاقتصادي والاجتماعي المعاصر، لذا لا بد من التسلح بالمعرفة.
- التوسع في بناء الفكر الإنساني وإرساء قواعد التنمية البشرية الحديثة، وتوفير بيئة تفاعلية تشجع على إنتاج المعرفة.
- أهمية وجود استراتيجية حكومية داعمة، وترسيخ ترابطها مع القطاعات الإقتصادية والإنتاجية والخدمية.
- البدء في برنامج وطني للتطوير المؤسسي يستهدف المؤسسات البحثية والجامعات ومراكز البحوث، بغية إيجاد هياكل تتمتع بدرجة عالية من الحوكمة، مع وجود تمثيل للقطاع الخاص بها، وزيادة كفاءة هذه المؤسسات، وتطوير طاقات وإمكانيات ملائمة للبحث والتطوير، وتقوية صلات هذه المؤسسات بالقطاع الخاص، وبين المؤسسات البحثية والأكاديمية المحلية والدولية.

- ضرورة تأسيس المراكز البحثية، وتشجيع البحوث العلمية، والاستفادة من مخرجات التعليم العالي ومخابر البحث لتعزيز ودعم الابتكار والإبداع.

5. قائمة المراجع:

- David, D. (2004). lost knowledge confronting the threat of an aging workforce. oxford university press.
 - Gambel, P. R., & Blackwelle, J. (2001). Knowledge Management A State of the Art Guide. London: United Kingdom first published
 - بسام عبد الرحمن يوسف. (2005). العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ورأس المال الفكري وأثره في تحقيق الأداء المتميز. العراق: جامعة الموصل.
 - سعد غالب ياسين. (2007). إدارة المعرفة المفاهيم النظم والتقنيات. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
 - سعد، غ. ي. (2007). إدارة المعرفة المفاهيم النظم والتقنيات. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
 - عبد الباري إبراهيم دزة، وزهير نعيم الصباغ. (2008). إدارة الموارد البشرية في القرن 21 منحنى نظامي. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
 - علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2013.
 - مراد علة. (2016). الاقتصاد المعرفي ودوره فيتحقيق التنمية الاقتصادية الاجتماعية في الأقطار العربية، دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية نموذجاً (أطروحة دكتوراه). الجزائر: جامعة الجزائر
- 3.
- يوسف مسعداوي. (2013). إشكالية القدرات التنافسية في ظل تحديات العولمة. مجلة العلوم الانسانية، 5(35).