

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالب :

لخضر بن دكن

مدى مساهمة تحسين ظروف العمل في
تنمية رأس المال الفكري
دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر غرداية

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
ايمان بوقرة	أستاذ محاضر	جامعة غرداية	رئيسا
عبد الحميد مراكشي	أستاذ محاضر	جامعة غرداية	مشرفاً و مقررأ
حنان عجيلة	أستاذ محاضر	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ)

صدق الله العظيم

.أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله ، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى ، الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم ، أبي الغالي على قلبي أطال الله في عمره .

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان ، إلى التي رعيتني حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد ، وكانت دعواها لي بالتوفيق ، تتبني خطوة خطوة في عملي ، إلى من أرتاح كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أُمِّي . أعز ملاك على القلب والعين جزاها الله عني كل خير والجزاء في الدارين

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الذي أدخل قلبي سعادة إلى زوجتي وابني و ابنتي و إخوتي وأخواتي الذين تقاسموا معي . عبي الحياة

كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذي الكريم الدكتور : **عبد الحميد مراكشي** الذي كلما تظلمت الطريق أمامي لجأت إليه فأنارها لي وكلما دب اليأس في نفسي زرع الأمل لأسير قدما ، وكلما طلبت وقتهما الثمين وفراه لي برغم من .مسؤولياتهما المتعددة ، وإلى كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

إلى من نستهم مذكرتي ولم تنساهم ذاكرتي أهدي تحياتي

شكر و عرفان

إن الحمد لله نحمده و نستعينه و نستغفره، و نشكره على كل نعمة أنعمها علينا و الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة و أعاننا و وفقنا على انجاز هذا العمل.

أما بعد فلا يسعني في هذا المقام إلا أن نتوجه بجزيل شكر الحامل لكل معاني الامتنان و العرفان بالجميل إلى الأستاذ المشرف " عبد الحميد مراكشي " حفظه الله الذي لم ييخل عليا بتوجيهاته و نصائحه في إتمام هذا البحث.

كما اتقدم بجزيل الشكر الى جميع أساتذة العلوم التسيير الذين رافقونا في مسارنا الجامعي

كذلك أتوجه بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية رأس المال الفكري وذلك من خلال إجراء مسح ميداني على عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر في ولاية غرداية بغية الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة والمتمثلة في :

ما مدى مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية رأس المال الفكري؟

حيث تناول الاستبيان الموجه للعينة المدروسة نقاط تتعلق بجوانب تخص رأس المال الفكري ، توفر ظروف عمل ملائمة و انعكاسه على أداء العاملين وكذا الأساليب والاتجاهات الحديثة لتحسينها ، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن تحسين ظروف العمل يؤثر على تنمية رأس المال الفكري من خلال اهتمام المؤسسات محل الدراسة بتحسين ظروف و انعكاسه بشكل إيجابي على تنمية رأس المال الفكري بجميع مكوناته، وبدرجة أكبر رأس المال الزبائني و رأس المال البشري و الهيكلي.

الكلمات المفتاحية : ظروف العمل- رأس المال الفكري - رأس المال الزبائني- رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي

Abstract

This study aims to highlight your contribution that improving working conditions play in the development of intellectual capital, by conducting a field survey on a sample of Algeria Post Corporation employees in Ghardaia Province, in order to answer the main problem posed by:

How does improving working conditions contribute to the development of intellectual capital?

Where the questionnaire directed to the studied sample dealt with points related to aspects related to intellectual capital, providing adequate working conditions and its reflection on the performance of workers as well as modern methods and trends to improve them, the study reached results, the most important of which is that improving working conditions affects the development of intellectual capital through the interest of the institutions. The study improves conditions and reflects positively on the development of intellectual capital with all its components, and to a greater degree the customer capital and human and structural capital.

Key words: working conditions - intellectual capital-client capital-capital human -structural capital

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
الفصل الأول	
05	تمهيد
06	المبحث الأول: ماهية ظروف العمل
06	المطلب الأول: مفهوم ظروف العمل
07	المطلب الثاني: أهداف توفير و دراسة ظروف العمل
07	الفرع الأول: أهداف توفير ظروف عمل ملائمة
07	الفرع الثاني: أهمية دراسة ظروف العمل
08	المطلب الثالث: أهداف ظروف العمل
09	المطلب الرابع: اليات تحسين ظروف العمل
09	المطلب الخامس: تشخيص ظروف العمل
10	الفرع الأول: ظروف العمل الداخلية وآثارها
11	الفرع الثاني: ظروف العمل الخارجية وآثارها
14	المطلب السادس: ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال
14	الفرع الأول: نمط القيادة وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال
14	الفرع الثاني: العملية الاتصالية و التأثير على الاستقرار الوظيفي للعمال
14	الفرع الثالث نمط السلطة و تأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال
15	المبحث الثاني: مفهوم رأس المال الفكري
15	المطلب الأول: تعريف رأس المال الفكري
17	المطلب الثاني: أهمية رأس المال الفكري
19	المطلب الثالث: مكونات رأس المال الفكري
26	المطلب الرابع: خصائص رأس المال الفكري
26	الفرع الأول: الخصائص التنظيمية
26	الفرع الثاني: الخصائص المهنية
26	الفرع الثالث: الخصائص السلوكية والشخصية
27	الفرع الرابع: الخصائص الشكلية
29	المبحث الثالث: الدراسات السابقة

29	المطلب الأول: الدراسات العربية
33	المطلب الثاني : الدراسات الاجنبية
36	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة حالة	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: منهجية الدراسة
39	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة
39	الفرع الأول: نشأة المؤسسة محل الدراسة
40	المطلب الثاني: المنهج المستخدم و عينة الدراسة
40	الفرع الأول: المنهج المستخدم
40	الفرع الثاني: عينة الدراسة و خصائصها
41	المطلب الثالث: أدوات جمع المعلومات و الوسائل الإحصائية المستخدمة
41	الفرع الأول: أدوات جمع المعلومات
42	الفرع الثاني: الوسائل الإحصائية المستخدمة
43	المبحث الثاني: تحليل و تفسير نتائج الاستبيان
43	المطلب الأول: اختبار الاستبيان
45	المطلب الثاني: تحليل البيانات
45	الفرع الأول تحليل البيانات الشخصية
50	الفرع الثاني: نتائج الإحصاء الوصفي
54	الفرع الثالث: اختبار الفرضيات
57	الفرع الرابع: مناقشة النتائج
59	خلاصة الفصل
61	الخاتمة
66	قائمة المصادر و المراجع
70	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
41	الجدول رقم (1-2): الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان
43	الجدول رقم (2-2): مقياس ليكارت الخماسي
43	الجدول رقم (3-2): يبين معامل ألفا كرو نباخ للاستبيان كاملة
44	الجدول رقم (4-2): يبين معامل الفا كرونباخ لكل محور
44	الجدول رقم (5-2): يبين العلاقة بين كل محور و الاستبيان:
45	الجدول رقم (6-2): عدد أفراد العينة من ذكور و إناث
46	الجدول رقم (7-2) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر
47	الجدول رقم (8-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهلات العلمية
48	الجدول رقم (9-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة
49	الجدول رقم (10-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة
50	الجدول رقم (11-2): يمثل معايير تحديد الاتجاه
51	الجدول رقم (12-2) : قياس تقييم ظروف العمل
52	الجدول رقم (13-2) : تنمية رأس المال الفكري
54	الجدول رقم (14-2): يمثل اختبار التوزيع الطبيعي
54	الجدول رقم (15-2): اختبار الفرضية الأولى
55	الجدول رقم (16-2): اختبار الفرضية الثانية
55	الجدول رقم (17-2): اختبار الفرضة الثالثة
56	الجدول رقم (18-2): اختبار الفرضة الرابعة

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان
13	الشكل (1-1): ظروف العمل الخارجية الخاصة
20	الشكل (2-1): تصنيف رأس المال الفكري لدى (Thomas Stewart)
21	الشكل (3-1): تصنيف رأس المال الفكري لدى معهد (Brookings)
22	الشكل (4-1): تصنيف رأس المال الفكري لدى Sveiby
23	الشكل (5-1): تصنيف رأس المال الفكري لدى Sullivan
24	الشكل (6-1): تصنيف رأس المال الفكري لدى Edvinson-Skandia
45	الشكل رقم (1-2) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
46	الشكل رقم (2-2) توزيع العينة حسب متغير العمر
48	الشكل رقم (3-2) توزيع العينة حسب متغير المؤهلات العلمية
49	الشكل رقم (4-2) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة
50	الشكل رقم (5-2) توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان
71	الملحق رقم (01): استبيان
75	الملحق رقم (02): مخرجات برنامج spss25

مقدمة عامة

أ- توطئة:

لقد كان ولا يزال الاهتمام ببيئة العمل من أهم محددات نجاح المنظمة؛ فضعف أو سوء بيئة العمل ومكوناتها قد تؤدي بالمنظمة إلى الفشل في تقديم خدماتها حتى وإن أبدعت في بعض الوظائف الإدارية فتحقيق الملائمة بين العامل وعمله بالطرق العلمية سوف يفيد في تحقيق زيادة الإنتاج كما وكيفا، وأيضا زيادة توافق العامل المهني والنفسي وزيادة رضاه عن عمله؛ إلا أننا ينبغي أن نؤكد أن هذه الملائمة وحدها ليست كافية لتحقيق مثل هذه الأهداف الجوهرية، بل إن تحقيقها يقتضي بالضرورة توافر ظروف عمل مناسبة، حيث تعد هذه الأخيرة من أهم مجالات الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية فهي تساعد العامل على أداء عمله وتيسيره له، فدرجة جودة ظروف العمل تؤثر على قوة الجلب التي تربط الفرد بعمله، وبالنتيجة تؤثر على كفاءة أدائه وزيادة إنتاجه، وسنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم ظروف العمل بصفة عامة ومعرفة مكونات هذه الظروف في المؤسسة الصناعية وأثرها على أداء العامل وكذا أهم المخاطر التي تتعرض لها عناصر الإنتاج وعلى رأسها العنصر البشري.

و يعد رأس المال الفكري السائد في المنظمات المعاصرة أحد متطلبات نجاحها وبقائها في بيئة الأعمال ومؤشراً للمناخ التنظيمي الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده ومكوناته المختلفة (البشري، والهيكلية، والعلاقاتية) يشكل مسؤولية تنظيمية واجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات؛ والذي من شأنه أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف للمتطلبات البيئية، فنجاح المنظمة في بناء رأس مال فكري متميز يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كماً ونوعاً، وكلما استطاعت وضع البرامج الكفيلة لذلك البناء تكون النتيجة نجاحات متواصلة بالمنظمة في عالم فيه من التنافس الشيء الكثير¹.

وبناء على ما تقدم سوف أقوم في هذا المبحث بالتعرف على مفهوم، ومكونات، وكيفية بناء وتطوير رأس المال الفكري، والأدوار المحاطة به، وخصائصه، وأهميته، بالإضافة إلى نماذج وأساليب قياسه، والمخاطر المحتملة لرأس المال الفكري.

وفي ظل ما سبق ذكره تتبلور معالم إشكالية هذا البحث، والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

¹المفرجي، عادل، صالح، أحمد، رأس المال الفكري وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007، ص162.

ب-الإشكالية:

ما مدى مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية رأس مال الفكري في مؤسسة بريد الجزائر؟

و من هذه الإشكالية تنفرع عدد من الأسئلة الجزئية:

- ما مستوى توفر ظروف العمل الملائمة في مؤسسة بريد الجزائر؟
- فيما يتمثل تنمية رأس المال الفكري؟
- هل يوجد علاقة بين تحسين ظروف العمل و تنمية رأس المال الفكري؟

ج-الفرضيات :

للإمام بجوانب الموضوع و الإشكالية الجوهرية المطروحة، يمكن تقديم الفرضيات كما يلي :

الفرضية الأولى:

هناك ظواهر توحى بتوفر ظروف عمل ملائمة في مؤسسة بريد الجزائر

الفرضية الثانية:

يهتم رأس المال الفكري بالموجودات الفكرية

الفرضية الثالثة:

- هناك علاقة ارتباط ذات علاقة معنوية بين تحسين ظروف العمل و تنمية رأس المال الفكري

الفرضية الرابعة: وتنقسم إلى الفرضيات الفرعية التالية

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة في مساهمة تحسين ظروف العمل في

تنمية رأس المال الفكري" تعزى للخصائص الشخصية. عند مستوى المعنوية 0.05

د) أهداف الدراسة :

بالإضافة إلى الإجابة على إشكالية البحث، و اختبار صحة الفرضيات المتبناة، تسعى هذه

الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

- التعرف على واقع تحسين ظروف العمل و رأس المال الفكري

- تسليط الضوء على رأس المال الفكري و أهم نقاطه و إيجابيات

- الكشف عن العلاقة التي تربط ظروف العمل الحسنة برأس المال الفكري
- تحديد أثر مكونات رأس المال الفكري على جودة تحسين ظروف العمل.

هـ) أهمية الدراسة:

للإلمام بموضوع البحث و الإشكالية المطروحة يمكن تقديم أهمية الدراسة كما يلي:
تكمن أهمية الدراسة في محاولة تسليط الضوء على الدور الذي يلعبه تحسين ظروف العمل في تحسين رأس المال الفكري.

و) حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي :

الحدود الزمانية : المدة الزمنية للدراسة من شهر مارس إلى شهر ماي سنة 2020.

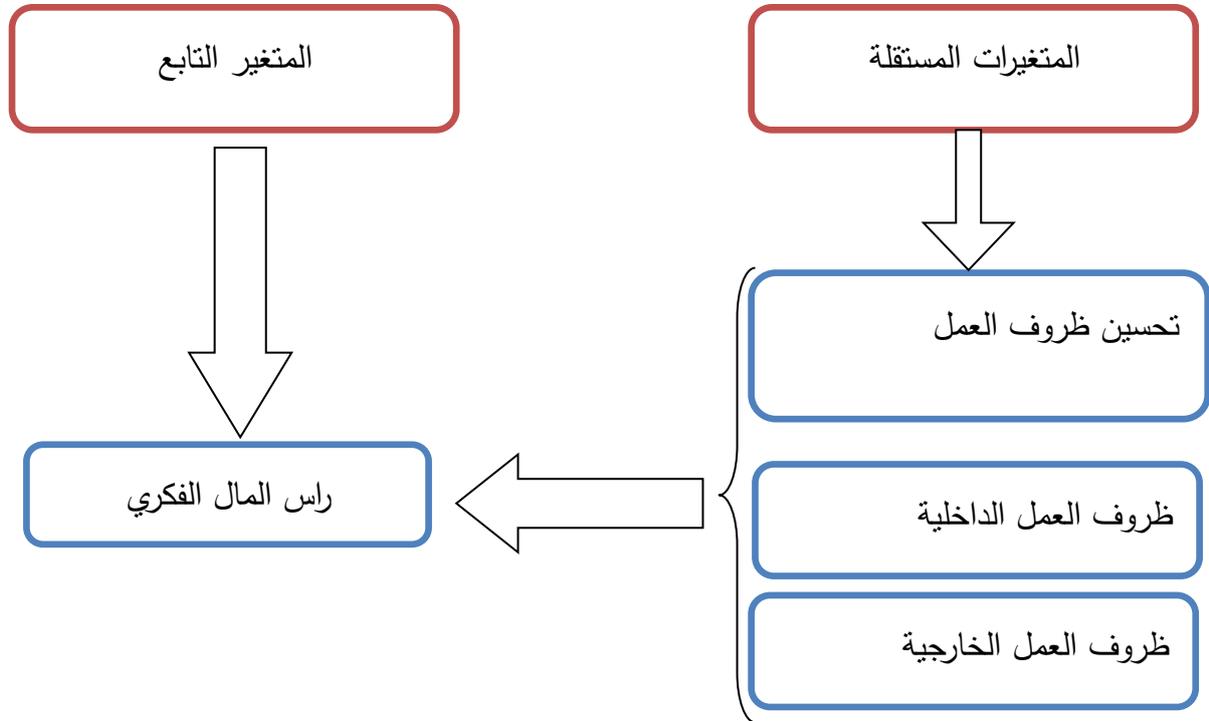
الحدود المكانية: ترتبط هذه الدراسة من الناحية المكانية بعينة عمال مؤسسة بريد الجزائر لولاية غرداية

الحدود الموضوعية: قمنا بدراسة ظروف العمل الداخلية و الخارجية و تأثيرها على تنمية رأس المال الفكري

ز) منهج البحث و الأدوات المستخدمة:

للإجابة على إشكالية البحث الرئيسية و التساؤلات الفرعية المطروحة من خلال بحثنا، سوف نعتمد على مجموعة من المناهج المعتمدة في البحث العلمي وفق ما تقتضيه طبيعة و عناصر البحث، حيث اعتمدنا في الجانب النظري للموضوع على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تقديم مختلف المفاهيم و التعاريف، أما في الجانب التطبيقي استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي عن طريق الاستبيان من خلال تحليل نتائج الدراسة للوقوف على واقع ظروف العمل في المؤسسة و رأس المال الفكري.

ح) نموذج الدراسة:



الفصل الأول

الأدبيات النظرية

لتحسين ظروف العمل

و رأس المال الفكري

تمهيد:

وجد العمل منذ وجود الإنسان على هذا الكوكب باعتباره مصدرا لقوته وترتب على ممارسته لهذا العمل مواجهة العديد من المخاطر والتحديات نتيجة للظروف التي تحيط به في المؤسسة حيث استطاع أن يتكيف مع بعضها في حين أخفق مع الأخرى.

ولهذا أصبح موضوع ظروف العمل من الموضوعات الشائعة، وهذا يعود إلى وعي الباحثين في مجال الإدارة ، بظروف العمل والنتائج المترتبة عليها، والتي تنعكس على استقرار العاملين داخل المنظمة، وباعتبار أن ظروف العمل هي أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها، ومنه تحقيق أهداف العامل.

المبحث الأول: ماهية ظروف العمل

المطلب الأول: مفهوم ظروف العمل

غالبا ما يستعمل مصطلح ظروف العمل من قبل العامة وبعض الكتاب، للدلالة على الظروف الفيزيائية (المادية) للعمل كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة....، في حين تعطي مصادر أخرى معنى أوسع لظروف العمل، ليشمل بعض النواحي الاجتماعية والنفسية والتنظيمية للعمل، فهذا المصطلح يختلف حسب الكتاب؛ ويتغير حسب الحقب التاريخية وحسب المؤسسات.

ومن التعريفات المقدمة في هذا المجال نذكر ما يلي:

ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، والمؤسسة التي ينتمي إليها¹. تشير إلى أن هذا التعريف ركز على ظروف العمل الاجتماعية وأهم المكونات الأخرى.

وعرف ' هنري سافال ' ظروف العمل على أنها: قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة الضوضاء، الحرارة... وكذلك ذات طبيعة بسلوكية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال والعلاقات العمودية مع السلم الإداري؛ وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته

لقد تضمن هذا التعريف مختلف أنواع ظروف العمل حيث شمل كل من الظروف الفيزيائية والاجتماعية والتنظيمية؛ وفيما يلي سنتعرف على هذه الظروف بالتفصيل.

أهمية تحسين ظروف العمل : إنّ شعور العمّال بالأمان في عملهم وإحساسهم بالاستقرار فيه، و زيادة علاقات الود والمحبة والتعاطف الوجداني، مع توفر مكان مريح تتعدم فيه الأخطار التي تتسبب في الأمراض المهنية وكذا حوادث العمل كل هذا يدفع العاملين إلى أداء عملهم بإخلاص وتفاني².

كذلك ظروف العمل الجيدة تؤثر على نفسية العامل، بحيث ترتفع معنوياته ومن ثمّ يحاول بذل المزيد من الجهد من أجل تحسين نوعيته؛ وابتكار الأساليب الفعالة لزيادة الإنتاج وتحسين نوعيته لما يعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة.

¹ الشنواني، صلاح، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ، مدخل الأهداف، د.ط، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة للنشر و التوزيع، 2004، ص205.

² المرجع نفسه، 46

المطلب الثاني: أهداف توفير و دراسة ظروف العمل

الفرع الأول: أهداف توفير ظروف عمل ملائمة: هناك أهداف عديدة نذكر أهمّها:

✓ تحقيق الرضا والارتياح في نفوس العمال، مع خلق مشاعر الاطمئنان لدى العاملين نظرا لعملهم في بيئة آمنة

✓ رفع معنويات العمال وانعكاسها على إنتاجهم من حيث الكمية والجودة

✓ قلة التعب والملل

✓ قلة احتمال التعرض لحوادث العمل وانعكاسها على تكاليف الإنتاج، وكذا حماية القوى العاملة من الإصابات والأمراض المهنية.

✓ التقليل من نسبة هجرة العمال لأعمالهم

✓ التقليل من نسبة التغيب والمرض والتمارض

✓ تحسين علاقات للعمل ورفع معنويات العاملين لتحقيق مستوى الأداء المطلوب. وبالتالي زيادة الإنتاج

✓ تخفيض كلفة الإنتاج بتخفيض كلفة بند الحوادث

✓ زيادة سرعة الإنتاج بمنع الحوادث المؤدية لتعطل الآلات والعاملين

✓ المحافظة على الآلات والتجهيزات والمواد الخام من أضرار حوادث العمل.

الفرع الثاني: أهمية دراسة ظروف العمل: ترجع إلى:

- قيمة العمل وأثره في حياة الأفراد وعلاقتها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، وأثره على نفسية الإنسان.

- كذلك ما تسببه الآثار السلبية لظروف العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالعوامل التنظيمية التي تؤثر على الإنجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام.

- والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لظروف العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل المؤسسات التي يعمل بها أيضا وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير.

- فظروف العمل ينبغي ان ينظر إليها بصفتها علما يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لا سيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته الى البعد التنظيمي والنفسي للعاملين وتأثيره على

العاملين والمؤسسات في تحقيق أهدافها. لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم بمعزل عن عمالها وتتهم تأثير ظروف العمل على العاملين فيها، لأنهم جزء من نظام المؤسسة الذي تنفذ أهدافها من خلاله. - وبالمقابل توفر ظروف عمل جيدة قد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزا له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، لا اعتقاد الفرد أنها أساس وجوده ، إلا ان دراسة ظروف العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة أو بوصفها مؤشرا حقيقيا لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبا وإيجابا، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الظروف على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.¹

المطلب الثالث: أهداف ظروف العمل:

تكمن دراسة ظروف العمل في تحقيق الأهداف التالية:

- تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها باتباع الوسائل المختلفة الجادة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها.
- مساعدة إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها لخبرات وقدرات العاملين حسب متطلبات العمل والكشف عن الإمكانيات وقدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة والصعبة التنفيذ.
- إعطاؤها أبعادا جديدة لسياسة التطوير الإداري والمهني في بيئة العمل يوضع فيها اعتبار ظروف العاملين التنظيمية.
- المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية والكشف عن مهارات العاملين الفعلية ومعارفهم، والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها، وقدرتها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يؤديونها مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية.
- إظهار القدرات الإدارية للمدراء والمشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة والاتصال والتوجيه للمرؤوسين.
- زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم .
- تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة.²

¹ دمري أحمد، المساهمة في دراسة ظروف العمل، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون الجزائر»/ ب س، ص 69.

² عبد الرحمن العيسوي، سيكولوجية العمل والعمال، ط1، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، ص87.

المطلب الرابع: اليات تحسين ظروف العمل

- لا تكاد تخلو أي مؤسسة من ظروف العمل التي قد تؤثر على العمال فيها وبالتالي على الإنتاجية، لذا تعمل إدارة المؤسسة على التحقيق من هذه الظروف قدر الإمكان وهذه مجموعة من الأساليب المقترحة:
- اختيار الرجل المناسب في المكان المناسب وذلك لتجنب حدوث عدم التكيف النفسي الذي يسبب لهم الاضطرابات النفسية.
 - تشجيع العلاقات بين الأفراد في المجموعة الواحدة وبين المختلفة لأن ذلك يخلق جوا من التعاون والمحبة والمنافسة الشريفة.
 - الاهتمام بالهيكل التنظيمي وتطويره وتعديله من وقت لآخر.
 - تبني القيادة فلسفة إنسانية والاهتمام بالعامل البشري ومشاكله ومحاولة دعم الأفراد وتوجيههم ومساندتهم عند الحاجة.
 - معالجة الروتين ومحاولة التخفيف منه قدر الإمكان مع استخدام التكنولوجيا الحديثة.¹
 - تميز السياسات التنظيمية بالثبات والوضوح بالإضافة إلى الاهتمام بتدريب وتطوير مهارات العاملين.²
 - تخفيف الأعباء البدنية للمنصب من خلال تبسيط الحركات، تحسين وضعيات العمل، التقليل من المهام المسندة للفرد والتقليل من الجهد المطلوب لأداء الأعمال.³

المطلب الخامس: تشخيص ظروف العمل:

توجد المؤسسة ضمن بيئة تمتاز بالتغير والتنوع يجعلها تواجه نوعين من الظروف إحداها خارجية والأخرى داخلية هذه الأخيرة التي سنتناولها في هذا الموضوع.

¹ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009، ص 15.

² أنعام الشهابي وآخرون، السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة، ط1، دار الإثراء للنشر، الأردن، 2009 ص 278.

³ محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص 34.

الفرع الأول: ظروف العمل الداخلية وآثارها

- بيئة العمل الداخلية:

هي تلك البيئة التي تتعلق بالمنظمة ذاتها، من حيث الأطر الإدارية والفنية العاملة فيها والأنظمة الرسمية وغير الرسمية والهياكل التنظيمية، وإجراءات وسياقات تنفيذها والتكنولوجيا المستخدمة؛ وأنماط الاتصالات السائدة وهكذا.¹

أي هي تلك البيئة التي تعبر عن القوى داخل المنظمة والتي تؤثر على المنظمة.²

وتتكون من :

أ- المالكون: يشكل المالكون عنصر ضغط داخل المنظمة خاصة المنظمات الصغيرة، وذلك لأنهم يتدخلون بعمليات وتفاصيل أداء المنظمة خاصة المنظمة باعتبار أن جزء كبيرا من مصالحهم مرتبط بالمنظمة، وبالتالي فإن أداءهم وسلوكياتهم وانطباعاتهم واتجاهاتهم تمثل جزءا هاما من البيئة الداخلية للمنظمة والتي يمكن أن تحدد في كثير من الأحيان سلوكيات المنظمة واتجاهات وأنماط أدائها.

ب- العاملون: يمثل العاملون القوة البشرية للمنظمة، وبالتالي فإن سلوكياتهم ومتطلباتهم وعلاقاتهم تمثل جزءا من البيئة الداخلية للمنظمة. وبالتالي تحكم الكثير من أجواء وظروف العمل في المنظمة، حيث ترتبط هذه بعوامل أساسية مثل الرضا عن العمل، الانتماء، الاندفاع في الأداء، والإخلاص في العمل، وهذه العوامل ترسم النمط أو النموذج الأساسي للبيئة الداخلية للمنظمة كونها تمثل أحد عناصر الضغط والتأثير في المنظمة.

ج- نمط القيادة: تمثل القيادة في المنظمة العناصر الإدارية القيادية العليا في المنظمة مجلس الإدارة، الرئيس الأعلى للمنظمة؛ وأن هذه العناصر بصفاتها القيادية ومسؤولياتها الإجمالية والشاملة في المنظمة تؤثر بشكل مباشر في بيئة المنظمة.

ذلك لأن النمط القيادي الذي تتبعه أو تستخدمه القيادة العليا يمثل عنصرا هاما من عناصر البيئة الداخلية للمنظمة، كون هذا الأسلوب سيكون المحدد الأساسي لقواعد وأساليب وأنماط العمل في المنظمة، وبالتالي فإن الأساليب البيروقراطية أو الديمقراطية في الإدارة مثلا تخلف أجواء مختلفة داخل المنظمة وبالتالي تولد ظروف وقواعد بيئية مختلفة.

¹ خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط3، الأردن، 2007 ص18.

² عمر وصفي عقيلي و قيس علي المؤمن، المنظمة ونظرية التنظيم، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، 1994، ص146.

د- الاتصالات داخل المنظمة: يعرف الاتصال بأنه تمرير المعلومات بين فردين أو أكثر من أجل زيادة الفهم وتبادل وجهات النظر أو لتنسيق المواقف الفكرية والسلوكية وتقوم المنظمة بكثير من الاتصالات والإجراءات التي يمكن من خلالها إعطاء شخصية مميزة لأسلوب العمل والإدارة بهدف رفع ولاء العاملين وانتمائهم للمنظمة.¹

هـ- نسق السلطة: السلطة مرتبطة بالمركز التسلسلي أو الوظيفة وهو ما يسميه الباحث السلطة الرسمية؛ يمكن أن يفوضها للآخر فالسلطة تأخذ مصدرها داخل التحالف الداخلي أين يوجد أفراد التأثير الذين يفرضون السلطة الشرعية مثل مالكي التنظيم.

الحصة الكبيرة من هذه السلطة مفوضة إلى الرئيس المدير العام الذي يضع البنية التسلسلية من أجل تمرير سلطاته الرسمية اللازمة لتنفيذ قراراته.

يميز الباحث بين نوعين من أنساق المراقبة داخل نسق السلطة:

الرقابة الشخصية: و هي رقابة مباشرة من طرف المدراء على التنظيم و ذلك بإعطاء الأوامر اتخاذ القرارات وامتلاك الموارد المالية...

الرقابة البيروقراطية: هنا يتم تحديد معايير موضوعية؛ ونموذج لسلوك المستخدمين بصفة عامة مع اتباع القواعد القاسية، وقواعد التأهيل والمعرفة للأفراد داخل العمل.

الفرع الثاني: ظروف العمل الخارجية وآثارها:

يقصد بها جميع المتغيرات التي توجد خارج المنظمة؛ وهي مختلف الظواهر التي نشأ فيها النظام الإداري، وكذلك التفاعلات التي يتلاحق فيها النظام الإداري مع غيره من النظم الفرعية الموجودة داخل المجتمع مثل النظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها، ويمكن اختصار هذه الظروف في النقاط التالية:

- بيئة العمل الخارجية:

يعرف الكبيسي بيئة العمل الخارجية على أنها (القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة، وتقع خارج حدودها، حيث بها المتغيرات الإيكولوجية التي تحيط بالمنظمة وهي لا تملك الصلاحيات والتسكين² ، والتي يصنفها أيضا إلى:

• **بيئة عمل خارجية عامة:** وهي تشمل المجتمع الواسع بكل ما فيه من نظم نوعية سياسية،

اجتماعية، اقتصادية وثقافية، يكون تأثيرها على جميع المنظمات متماثلا

¹ سليمان مؤيد سعيد، المناخ التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، ع 1، عمان، 1987، ص 49.

² الكبيسي وعامر، التصميم التنظيمي، دار الشرق للطباعة والنشر، ط1، 1998، الدوحة، ص 87.

لحد كبير، فعلى سبيل المثال وجود نظام سياسي مستقر يحظى بثقة المواطنين، فهو يعد ظرفا بيئيا إيجابيا بالنسبة للمنظمات باختلافها.

- **البيئة السياسية:** تلعب البيئة السياسية دورا هاما في تشكيل بناء ونمط أداء أجهزة الإدارة العامة على وجه الخصوص، حيث أن تغيير الوزارة المستمر ومراعاة الانتماءات الحزبية عند اختيار القادة والإداريين، كلها متغيرات مؤثرة على أداء المنظمات وعلى هيكلها وأساليب عملها.
 - **البيئة الاقتصادية:** تؤدي البيئة الاقتصادية دورا هاما في تحديد نطاق وطبيعة الدور الذي تلعبه أجهزة الحكومة في المجتمع كما تحدد قدرتها على القيام بهذا الدور.
 - **البيئة الاجتماعية:** تؤثر البيئة الاجتماعية المحيطة بالمنظمات في طبيعة الأداء وعمل هذه المنظمات فهي تحدد السمات العامة الشخصية العامة التي تتسم بها مجموعة من الأفراد يعيشون في إطارها، كما تحدد سلوكيات الفرد أو الجماعة في ظل موقف معين.¹
- المنافسون:** يمثلون المنظمات الأخرى المنافسة للمنظمة والتي تنتج سلعا وخدمات متماثلة أو تخدم نفس الشريحة من الزبائن، حيث تمثل هذه المنظمات البيئة التنافسية ضمن البيئة الخاصة للمنظمة، فقد تخرج المنظمة من السوق نهائيا إذا كانت المنافسة فعالة ومؤثرة، لذلك يجب على المنظمة هنا أن تعرف ماذا يعمل منافسوها في مجالات الإنتاج، التسعير، الترويج، خدمات المستهلك، مصادر التجهيز وأي معلومات أخرى.
- الحكومة:** وتمثل هذه عنصر السلطة الرئيسي وعنصر القوة في البيئة الخاصة للمنظمة، وتتمثل في الوزارات والمؤسسات والأجهزة والوكالات الحكومية المختلفة التي تتولى وضع وفرض الأنظمة والقوانين والإجراءات وإجبار المنظمة على الالتزام بها، وبالتالي فإن الحكومة تمثل عنصر ضغط فعال على المنظمة من خلال السياسات المؤثرة والإجراءات القسرية التي تؤثر بها على فعاليات المنظمة.
- الشركاء:** يساهم ويشارك الشركاء في المنظمات للأسباب التالية:
- يتحملون جزء من المخاطر التي تتحملها المنظمة
 - الشركاء من خلال مشاركتهم ينجزون أشياء لا يمكن إنجازها بصفة منفردة.
 - يستخدمون قدراتهم الخاصة في تطوير وتدعيم نشاطات المنظمة من خلال المعارف الخاصة في المجالات التكنولوجية والأدائية المختلفة.

¹ الكبيسي وعامر، التصميم التنظيمي، المرجع السابق، ص 88.

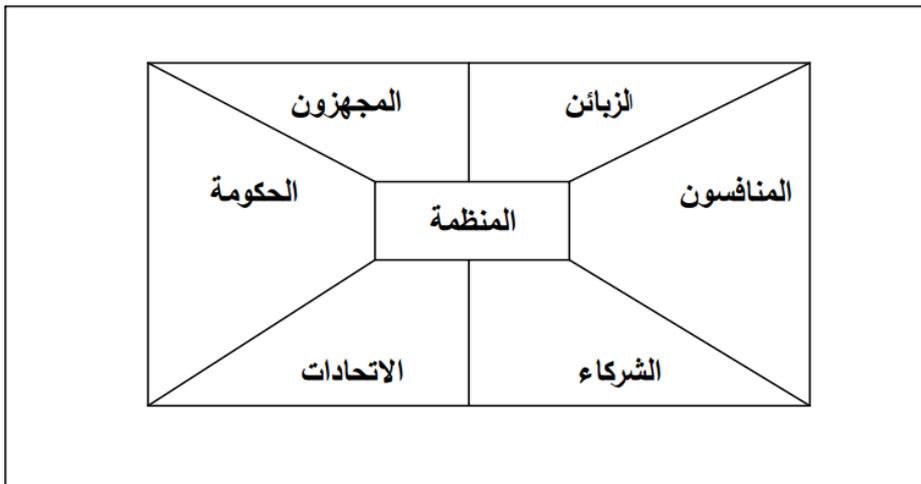
الاتحادات والنقابات: يؤثر وبشكل مباشر وكامل على القوى العاملة و مصادرها وتشغيلها في المنظمة، وتعتبر النقابات جزء من قواعد العمل والعقود الخاصة بالعاملين وضمان حقوقهم والدفاع عنها، وبالتالي فإن حركة المنظمة باتجاه العاملين تتأثر بدرجة كبيرة بالاتحادات والنقابات وبالتالي أصبح لها تأثير مباشر على المنظمة.¹

بيئة عمل خارجية خاصة: يقصد بها ذلك الجزء من البيئة الخارجية ذات الصلة المباشرة بالمنظمة ولها تأثير فعال على المنظمة وتحقيق أهدافها، وبمعنى آخر البيئة الخاصة هي البيئة العملية للمنظمة المرتبطة بالأطراف المؤثرة في عمليات المنظمة وأدائها، وتتمثل هذه بالآتي:

- الزبائن: يمثلون جزء من البيئة الخاصة للمنظمة ذلك لأنهم يمتلكون تأثيراً أساسياً ومباشراً على المنظمة من خلال تحديد مدى نجاح وفشل المنظمة، ذلك لأن الزبائن هم المستفيدون من إنتاج المنظمة بسبب شرائهم واستخدامهم للسلع والخدمات التي تنتجها المنظمة، وكونهم مصادر التعريف للمنظمة بمدى كفاءة المنتج في تلبية احتياجاتهم من خلال التغذية العكسية.

المجهزون: هم المسؤولون عن توفير المدخلات المختلفة للمنظمة لإنتاج السلع والخدمات ويؤثرون في المنظمة بشكل كبير وأساسي، ذلك لأن المنظمة بحاجة مستمرة إلى مدخلات متعددة لأغراض تأمين الإنتاج والاستمرارية، وبالتالي استمرار وبقاء المنظمة، ومن أمثال المجهزين المؤثرين في المنظمة البنوك.

الشكل رقم (01): ظروف العمل الخارجية الخاصة



المصدر: حمر وصفي. قيس عيد علي المؤمن. مرجع سبق ذكره. ص 11 .

¹ عمر وصفي عقيلي وآخرون، نظرية المنظمة والتنظيم؛ مرجع سبق ذكره، ص 141.

المطلب السادس: ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال

الفرع الأول: نمط القيادة وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال:

تمثل القيادة في المنظمة الإدارية القيادية العليا ، وأن هذه العناصر تؤثر بشكل مباشر في بيئة المنظمة، وذلك لأن النمط القيادي الذي تستخدمه القيادة العليا يمثل عنصرا هاما من عناصر البيئة الداخلية لمنظمة وبالتالي فإن الأساليب البيروقراطية أو الديمقراطية في الإدارة تخلق أجواء مختلفة داخل المنظمة وبالتالي تولد ظروف وقواعد بيئة مختلفة التي تساهم في تحديد طبيعة التفاعلات بين العمال و التوجيه تلك التفاعلات لخلق الظروف عمل مناسبة و جعلها أكثر فعالية في تحقيق أهداف التنظيم الاستقرار الوظيفي .

الفرع الثاني: العملية الاتصالية و التأثير على الاستقرار الوظيفي للعمال

يعتبر الاتصال التنظيمي شريان المنظمة النابض حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهداف عملها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصال يهدف إلى تقوية العلاقات الإنسانية لتحقيق التماسك و الترابط و الاستقرار الوظيفي للعمال كما يكون الاتصال الفعال في المنظمة مؤثر بشكل إيجابي على أفراد العاملين في المنظمة من خلال القدرة الإدارة على توصيل المعلومات اللازمة في العمل لتحقيق التفاعل المرغوب بين العمال وكذلك يتحقق و إيجاد عمالية اتصالية نشطة و فعالة .

الفرع الثالث: نمط السلطة و تأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال

النمط السلطوي هيكل قوالب بنائية تقييم عليها المرتكزات و تكشف بها عن مكونات الاستقرار الوظيفي الذي يكون مطلب لترسيخ كل معالم العقلانية التي تثمن و تضمن الاستقرار الوظيفي من خلال تبني أنماط سلطوية تفرض الاستقرار الوظيفي إيجابيا كان أم سلبيا، من خلال أساليب السلطة نجد الأسلوب التسلطي الذي يتميز بالقوة و القهر و الالتزام الممارس على العمال الأمر الذي يؤدي إلى تأزم الوضع المهني و ظهور مشاكل العمل كالتغيب و الدوران في العمل .. الخ.

كما أن أسلوب الديمقراطية الذي يعمل على تدعيم العلاقات الإنسانية فهو إذا يعتمد على لامركزية السلطة و اتخاذ القرارات و التشاور المستمر بين القائد و الجماعة حول الأهداف و المشكلات المختلفة التي تنشأ حول توفير ظروف عمل ملائمة و التعرف على الأسباب الحقيقية التي تدفع العمال إلى ترك العمل و عدم استقرارهم الوظيفي، لهذا على المنظمة توفر قدر كافي من التطوير و الإبداع لتكون أكثر استقرارا .

المبحث الثاني: مفهوم رأس المال الفكري

يعتبر موضوع رأس المال الفكري حديثاً نسبياً في الفكر الإداري ، وقد بدأ الاهتمام به خاصة في فترة التسعينات، ولم يوجد أي اتفاق حول مفهوم واحد وواضح له ، لذلك نستعرض فيما يلي مراحل تطوره واستكشافه ، المفاهيم التي أعطيت له ونحاول تحديد نقاط التمييز بينه وبين رأس المال المادي للمنظمة

المطلب الأول: تعريف رأس المال الفكري:

يعيش العالم فترة غير مسبوقة من التغيير والتطوير المستمر، حيث أدى الانحسار التدريجي لعصر الثورة الصناعية والانطلاق نحو الاقتصاد القائم على المعرفة إلى ظهور منظمات الأعمال المبنية على المعرفة والمعلومات، والتي تعتمد في المقام الأول على الخبراء والمتخصصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة، حيث أصبح تركيز منظمات الأعمال في العصر الحالي على المعرفة المتراكمة في عقول الموارد البشرية والناجئة عن الممارسة الفعلية للعمل والتوجيه والمساندة من القادة، وتبادل الأفكار والخبرات مع الزملاء في العمل والتعرض لمطالب العملاء، وكذا نتيجة التدريب وجهود التنمية والتطوير التي تستثمر فيها المنظمات مبالغ هائلة، فهذه المعرفة المتراكمة والمتزايدة تشكل رأس المال الفكري في المنظمة.¹

لقد بدأ استخدام مصطلح رأس المال الفكري بشكل صريح في الكتابات المحاسبية والإدارية في عقد التسعينيات فقط من القرن الماضي، وكما يعتقد فإن هذا المفهوم سوف يكتسب أهمية أوسع مع بداية الألفية الثالثة كعنصر رئيسي لخلق الثروة المستقبلية للمنشأة ويقائنها.²

كما أصبح رأس المال الفكري المملوك للمنظمة مقياس لنجاحها وقدرتها على الاستمرار والمنافسة في سوق العمل، ومتغيراً مهماً ذو تأثير كبير على نجاح أو فشل المنظمة وخاصة المعرفية منها، كونه يمثل الإمكانيات المتاحة لإدارة المنظمة المتعلقة بقدرات العاملين والعلاقات مع الزبائن وهيكلية الإدارة والتي يمكن استخدامها بطريقة تمكن الإدارة من خلق الإبداعات ومن ثم التفوق والتميز، وهذا ما يعطيه من وجهة نظر العديد من الباحثين دالة لخلق القيمة وأحد الأركان الرئيسية في نظم تقويم الأداء المعاصر.³

¹ عبده، هاني محمد، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال: دراسة ميدانية، رسالة

دكتوراه، كلية إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2006، ص64.

² Al- Ali, N. (2003), "Comprehensive Intellectual Capital Management: Step by Step", John Wiley & Sons, Inc, Hoboken, New Jersey, U.S.A.p10

³ جاد الرب، سيد، 2009، موضوعات إدارية متقدمة، وتطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية"، جامعة قناة السويس،

مصر.ص.19.

ويعرف أسامة و مصطفى رأس المال الفكري بأنه "المصادر ورأس المال غير الملموس كالمعرفة والخبرة والفلسفة والإدارة والأصول غير الملموسة والموارد البشرية التي تستخدم للمساعدة في الخلق وزيادة قيمة الشركة والمعرفة الاقتصادية التي تقود المنظمات للاعتماد على رأس المال الفكري في تحقيق أهدافها". ويرى Mention أن رأس المال الفكري "هو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتحها التكنولوجيا¹".

كما عرفه العنزي وصالح على أنه 'مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة، يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات المنظمة، وتطوير مساحة إبداعاتها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها'².

ويرى السعيد: أن رأس المال الفكري هو "مجموعة القيم غير الملموسة التي تعتبر جزءاً من رأس مال المنظمة والتي تشمل على مكونات بشرية وهيكلية وعلائقية، تساهم في إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة تساعد على البقاء وتحسين الحصة السوقية وتعظيم القدرات التنافسية للمنظمة". ويعرف العامري، مهدي، الغالبي، محسن : رأس المال الفكري بأنه "القيمة الاقتصادية للموارد البشرية المتولدة من خلال وجود مؤهلات وقابليات ومعرفة وأفكار و طاقة والتزام لهذه الموارد البشرية في الوظائف التي يشغلونها".

ويرى Marr : أن رأس المال الفكري هو 'مجموعة الأصول المعرفية التي يمكن أن تعزو إلى منشأة ما، وتساهم بشكل فعال في تحسين قدرتها التنافسية بإضافة القيمة لأهم الأطراف ذات المصلحة بالمنشأة'. عرفته الدكتور (سوسن عبد الحميد مرسى) : « على أنه مجموعة الأصول المعرفية المتفردة والمعتمدة على العقول البشرية المبدعة ومتطلبات ونظم العمل، والعلاقة مع العملاء، والتي تؤدي إلى الإنتاج المستمر للأفكار، والأساليب الجديدة التي تحقق قيمة مضافة للمنظمة، وتدعم قدرتها التنافسية»³.

¹ Martins, E. Terblanche, F. (2003), "Building Organizational Culture that Stimulates Creativity & Innovation", European Journal of Innovation Management, Vol. 6, No. 15.p3

²لعنزي، سعد، 2001، المنظور النفسي للاستثمار في سوق المالية مدخل علم التمويل السلوكي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 1 العدد 2، ص 69.

³سوسن عبد الحميد مرسى ، رأس المال الفكري وعلاقته بكفاءة الأداء في البنوك التجارية المصرية ، المجلة العلمية للتجارة والتمويل ، المجلد الثاني ، العدد الأول ، كلية التجارة ، جامعة طنطا، مصر ، 2008، ص 188.

عرفه الدكتور هاني عبده بأنه : « مجموعة من القيم غير الملموسة التي تعتبر جزء من رأس مال المنظمة والتي تشتمل على مكونات بشرية، وهيكلية، و علائقية تساهم في إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة، تساعد على البقاء وتحسين الحصة السوقية، وتعظيم القدرات التنافسية للمنظمة ، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى إدارة معين ، بل إنه يمثل مجموعة القدرات المعرفية المتميزة التي يمكن أن تتواجد في جميع المستويات الإدارية »¹

وبالنظر إلى التعريفات السابقة نستخلص ان رأس المال الفكري على أنه "ما تمتلكه المنظمة من مكونات بشرية وتنظيمية وعلائقية، والتي تتمثل في: الكفاءات البشرية المُبدعة ذات الخبرة والمعرفة والمهارة، إضافةً إلى الهياكل التنظيمية والبرامج والعمليات والقواعد المعلوماتية؛ كذلك ما لديها من علاقات مع كافة الأطراف الداخلية والخارجية، تساعد في تحسين أداء المنظمة، وتساهم في تنمية الحصة السوقية، وتؤدي إلى تعظيم قدراتها التنافسية".

المطلب الثاني: أهمية رأس المال الفكري:

يعد رأس المال الفكري لأي مؤسسة القيمة التي تميزها عن المؤسسات المماثلة، بل وتعطيها الصدارة في حال تفوقها عن غيرها، فمعيار التنافس اليوم المعرفة والمعلومات والمهارات» وبما أننا نعيش في عصر التقدم التكنولوجي وعصر المعرفة، فإن المؤسسات تهتم بتطوير هذه المجالات والتي تعبر عن مكونات رأس المال الفكري، وهذا الاهتمام يؤدي بالمؤسسات إلى ما يلي²:

- زيادة القدرة الإبداعية.
- إبهار وجذب العملاء وتعزيز ولائهم.
- تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة، وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه.
- خفض التكاليف وإمكانية البيع بأسعار تنافسية.
- تحسين الإنتاجية.
- تعزيز القدرة التنافسية.

¹ هاني محمد عبده ، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال ، المرجع السابق، ص06.

² بدوي، عفاف السيد، رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية"، دراسة دكتوراه، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر. 2012، ص9.

وذكر طالب والعبادي، أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية:¹

- يعد رأس المال الفكري مستقبل المنظمات الساعية للنجاح في الأمد البعيد، إذ يمثل بشكل محسوس امتلاك الخبرات والتجارب والتقنيات والكفاءات الفردية في المنظمة.
- يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم وذلك بسبب إن الموجودات الفكرية تمثل القوة الحصينة التي تضمن البقاء للمنظمة.
- يعد وجود رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية، نتيجة ما تقدمه هذه الرؤوس في معرفة مفيدة وقدرة المنظمة على استثمار تلك المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية.
- إن المعرفة المقدمة في رأس المال الفكري فريدة وغير متاحة وتقد إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجها بالمقارنة مع مثيلاتها.
- يعد رأس المال الفكري مصدر جوهرى للميزة التنافسية فالمنظمات تتنافس على أساس المعرفة والميزة للمعلومات وبذلك غدا رأس المال الفكري مسئولاً عن عملية تحويل مورد ومعرفة متميزة إلى مساهمة ذات قيمة اقتصادية في السوق.

كما يرى المحياوي و الزعلوك، أن رأس المال الفكري يتمتع بأهمية كبيرة تتمثل في الاتي²:

- يعد رأس المال الفكري ميزة تنافسية للمنظمة تكمن في قابلية العاملين على التعلم بشكل أسرع ، ويمثل لها القوة الخفية التي تضمن لها البقاء والتطور .
- يمثل رأس المال الفكري كنزاً مدفوناً يحتاج إلى من يبحث عنه، واستخراجه للوجود والممارسة، وتعد عملية نشر المعرفة إحدى أساليب استخراجه لتعزيز القدرات العملية التي تبني وتحافظ على العمل.
- يكون رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الثروة للمنظمة والعاملين وتطويرها من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع.

ومما سبق نرى أن رأس المال الفكري يتمتع بأهمية كبيرة للمنظمة، فهو بمثابة قوة كبيرة داخل المؤسسة وخارجها، بما يمثله من قوة علمية قادرة على إحراز النجاح والتقدم، من خلال تفوق مخرجاتها كما ونوعاً،

¹ طالب علاء، والعبادي هاشم، العلاقة التفاعلية بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول، كلية الإدارة والاقتصاد، 18-19 نيسان، جامعة كربلاء، 2006.

² المحياوي، قاسم علوان، والزعلوك، إبراهيم محمد، دور رأس المال المعرفي في تعزيز ثقافة الإبداع في منظمات الأعمال"، المؤتمر العلمي "الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال، 27-29 تشرين ثاني، جامعة الزرقاء، 2006، ص14.

بما يضمن تطور المنظمة؛ وإعطائها الصدارة بين المنافسين، والمحافظة على مكانتها عند جمهور المستفيدين.

المطلب الثالث: مكونات رأس المال الفكري:

لقد قدم مجموعة من الباحثين تصنيفات متعددة لتحديد ماهية رأس المال الفكري، من خلال محاولة تحديد مكوناته، تتفق هذه التصنيفات في مكوناتها ولكنها تختلف في طريقة التصنيف، فمنهم من صنفها إلى اثنين ومنهم إلى ثلاثة ومنهم إلى أربعة أو يزيد، وهي كالتالي:

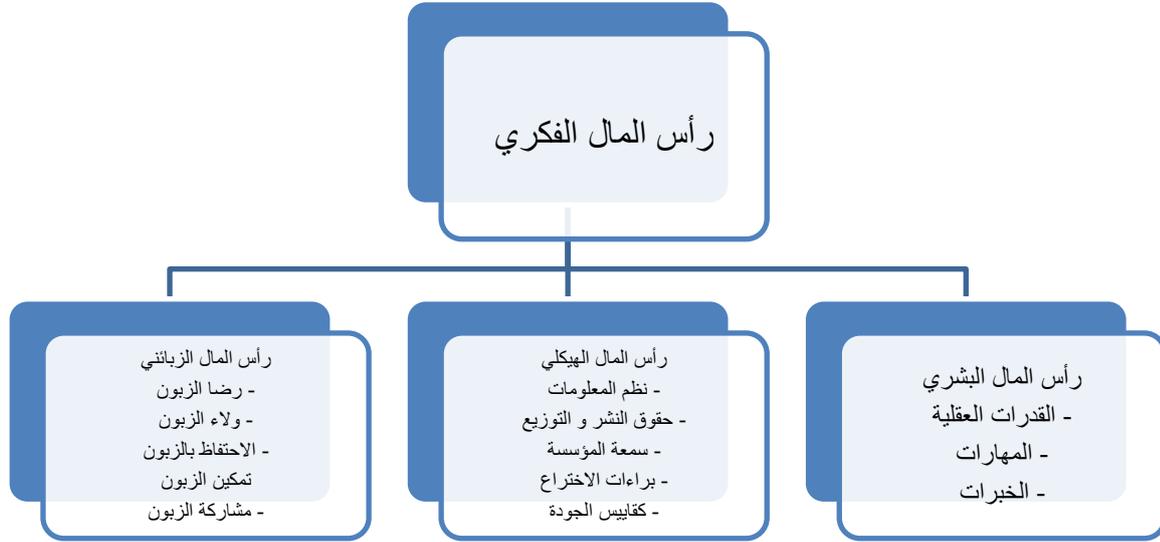
1- تصنيف Thomas Stewart:

حيث صنف رأس المال الفكري في ثلاثة مكونات رئيسية¹:

- رأس المال البشري: وهو يحظى بأهمية كونه المصدر الأساسي للابتكار والتجديد في المنظمة، وذلك لما يتمتع به الأفراد من المقدرة العقلية والمهارات والخبرات والمعنويات اللازمة، لإيجاد الحلول العملية
- رأس المال الهيكلي: وهو يتضمن القدرات التنظيمية للمنظمة، التي تلبى طلبات المستفيدين من خلال نقل المعرفة وتعزيزها في الموجودات الفكرية الهيكلية كنظم المعلومات، وحقوق النشر والتأليف. وسمعة المؤسسة، وبراءات الاختراع ومقاييس الجودة المراعية لحاجات المستفيدين.
- رأس المال الزبائني "المستفيدين": ويشمل رضا الزبون، ولاء الزبون، الاحتفاظ بالزبون، تمكين الزبون، ومشاركة الزبون

¹ Stewart, Thomas, (1997), "Intellectual capital: the new wealth, of Organization", Doubleday, New York.p32

الشكل رقم (2): تصنيف رأس المال الفكري لدى (Thomas Stewart)



المصدر: Thomas Stewart

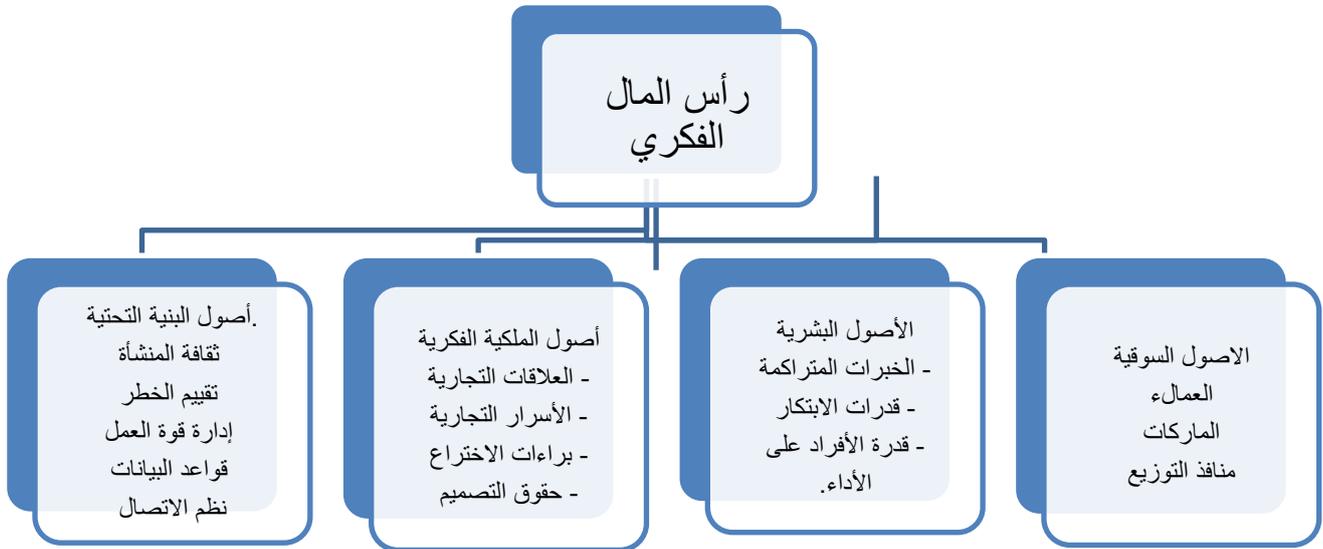
2- تصنيف معهد Brookings:

صنف معهد Brookings رأس المال الفكر إلى أربعة مكونات هي¹:

- الأصول السوقية: وتشمل جميع الجوانب غير الملموسة المرتبطة بالسوق مثل: العملاء والماركات و منافذ التوزيع
- الأصول البشرية: وتشمل الخبرات المتراكمة، وقدرات الابتكار، والمؤشرات المتعلقة بمدى قدرة الأفراد على الأداء في مواقف معينة.
- أصول الملكية الفكرية: وتشمل العلاقات والأسرار التجارية وبراءات الاختراع وحقوق التصميم.
- أصول البنية التحتية: وتتضمن جميع العناصر التي تحدد طريقة عمل المنشأة مثل: ثقافة المنشأة، وطرق تقييم الخطر وأساليب إدارة قوة العمل، وقواعد بيانات العملاء، ونظم الاتصال.

¹ Brookings, (2002), "Intellectual Capital: Core Asset for the third Millennium enterprise", Thomsen Business Press, Chicago,p13.

الشكل رقم(3): تصنيف رأس المال الفكري لدى معهد (Brookings)



المصدر : Brooking, Intellectual Capital: Core Asset for the third Millennium enterprise, Thomson Business Press, Chicago, 2002, P.72

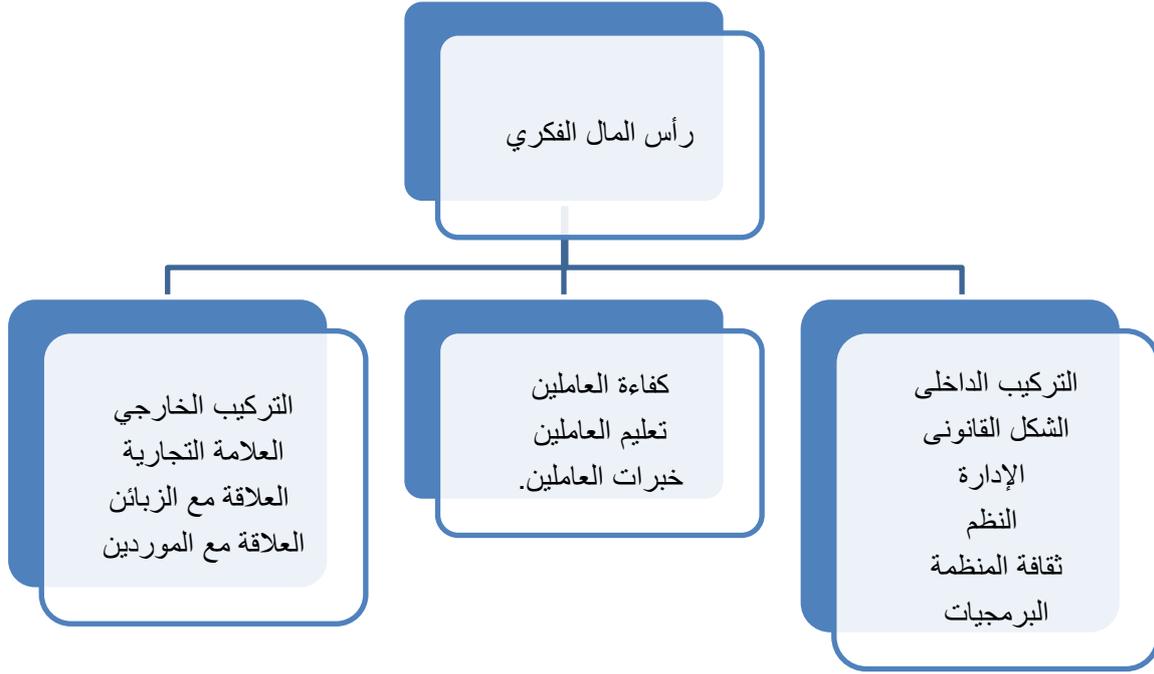
3- تصنيف sveiby

حيث حلل هذا النموذج رأس المال الفكري إلى المكونات التالية:¹

- كفاءة العاملين، وتتضمن تعليمهم وخبراتهم.
- التركيب الداخلي (الشكل القانوني، الإدارة، النظم، ثقافة المنظمة، البرمجيات)
- التركيب الخارجي (العلامة التجارية، العلاقة مع الزبائن، العلاقة مع الموردين)

¹ميرخان، خالد أمين، العلاقة بين الأساليب المعرفية و رأس المال الفكري وتأثيرها على التوجه الإستراتيجي"، رسالة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق، 2003، ص29.

الشكل رقم (4): تصنيف رأس المال الفكري لدى Sveiby



المصدر: (ميرخان، 2003: 29)

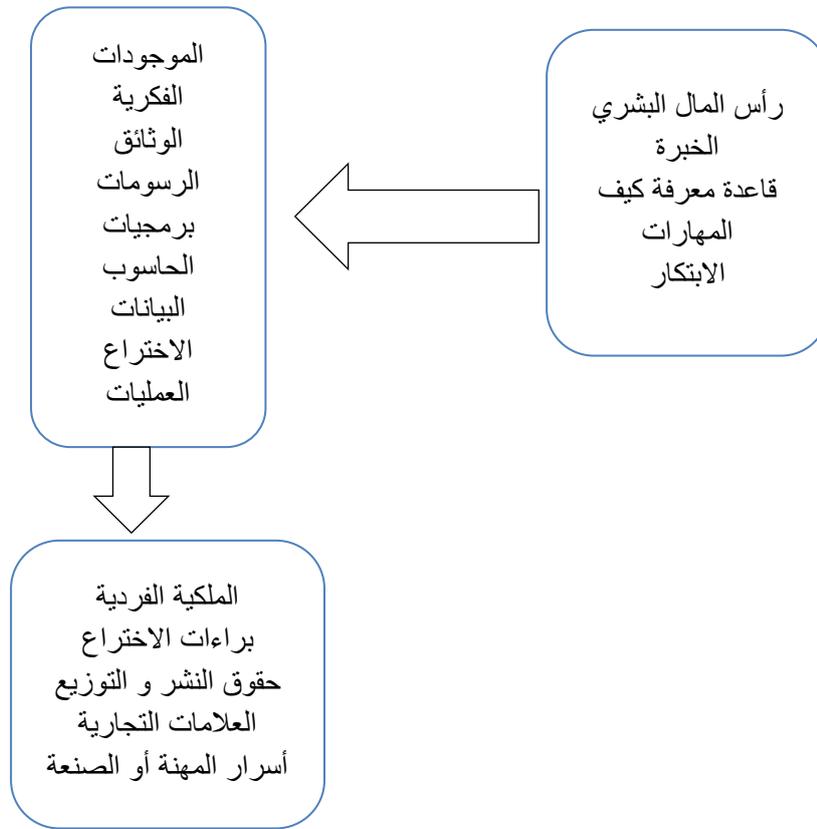
4- نموذج: Sullivan

أولى هذا النموذج أهمية كبيرة لحل مشكلة الزبائن (المستفيدين)، وأهمية معرفة (كيف تعرف)، (Know- How) لأنه يراها ذات أهمية بالغة للمنظمة، وقد جاءت مكونات رأس المال الفكري عنده كما يلي:¹

- رأس المال البشري: (الخبرة، قاعدة معرفة كيف، المهارات، الابتكارات)
- الموجودات الفكرية: (الوثائق، الرسومات، برمجيات الحاسوب، البيانات، الاختراع، العمليات)
- الملكية الفكرية: (براءات الاختراع، حقوق النشر والتأليف، العلامات التجارية، أسرار المهنة أو الصنعة).

¹ Martins, E. Terblanche, F. (2003), "Building Organizational Culture that Stimulates Creativity & Innovation", Référence précédente,p15.

الشكل رقم(5): تصنيف رأس المال الفكري لدى Sullivan



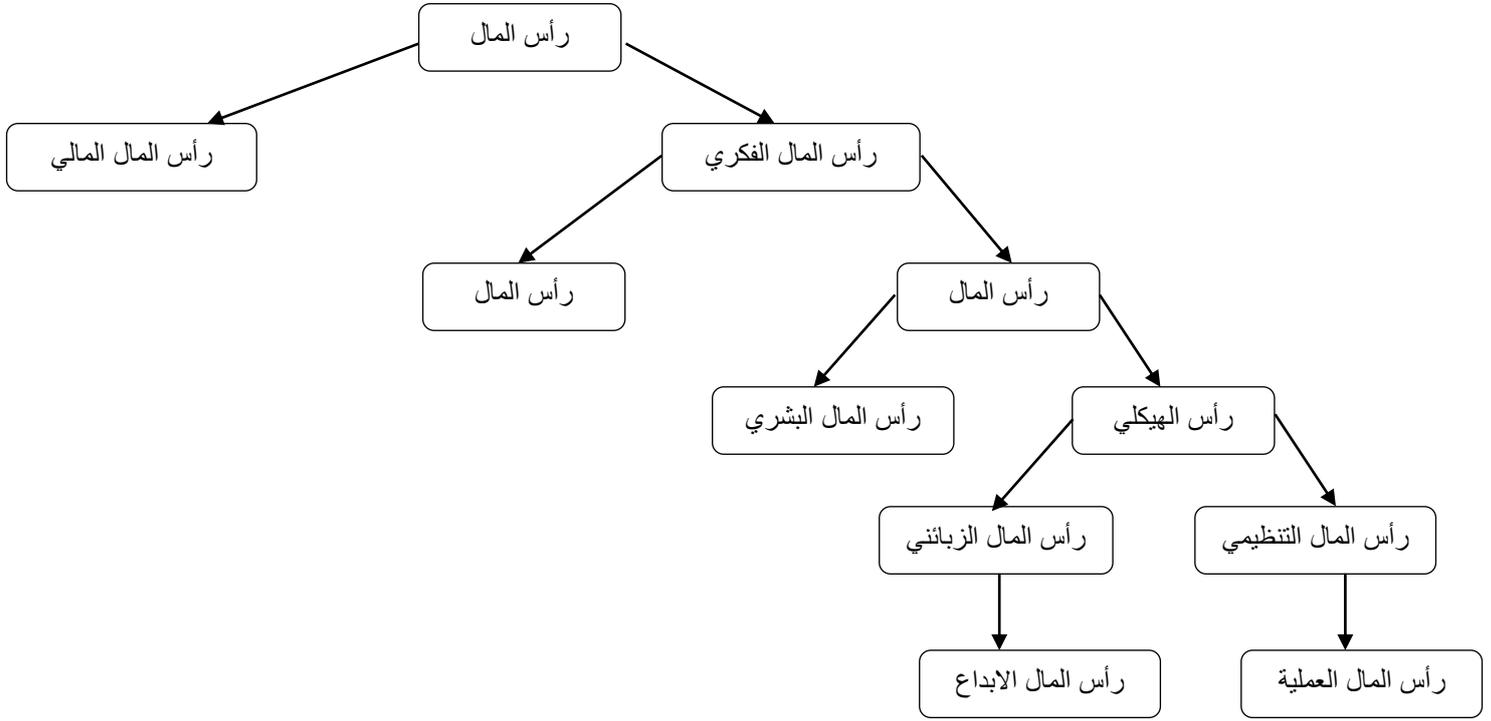
المصدر: (ميرخان، 2003: 29)

5. تصنيف Edvinson-Skandia

وضع هذا النموذج تقسيماً أوضح فيه مكونات رأس المال الفكري، ونسب إلى مؤسسة سكانديا، وهو معروف عالمياً بتصنيف سكانديا، وهو يعتمد تقسيم رأس المال الفكري على اعتبار أنه يمثل الجسر بين القيمة السوقية للسهم، والقيمة الدفترية للموجودات غير الحسية، والقيمة الدفترية تتكون من جزأين، رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الهيكلي يتكون من رأس المال التنظيمي، ورأس المال الزبائني.¹

¹ميرخان، خالد أمين، العلاقة بين الأساليب المعرفية و رأس المال الفكري وتأثيرها على التوجه الاستراتيجي"، رسالة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق، 2003، ص30

الشكل رقم(6): تصنيف رأس المال الفكري لدى Edvinson-Skandia



6. نموذج الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير:

قامت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير بوضع تصنيف لقياس رأس المال الفكري عبر مكوناته، وهي بحسب الجمعية أربعة مكونات أساسية:¹

1. رأس المال البشري: ويتكون من المعارف والمهارات، وكفاءة العاملين في المنظمة، ونتاج منتجات جديدة،
2. رأس المال الإبداعي: يتكون من أجزاء ثلاثة و هي (قدرة المنظمة على الإبداع، وتقديم خدمات جديدة.)
3. رأس مال العمليات: ويتألف من أربعة أجزاء وهي(عمليات المنظمة، تقنيات المنظمة، نظم المعلومات، مقدار الإنفاق الفني والإداري)
4. رأس مال الزبائن: ويعبر عن قيمة عالقة المنظمة مع الزبائن ويتكون من (العلاقات مع الزبائن، تلبية حاجات الزبون، فاعلية التسويق، ودعم الزبون)

¹ميرخان، خالد أمين، العلاقة بين الأساليب المعرفية و رأس المال الفكري وتأثيرها على التوجه الاستراتيجي، مرجع سابق

كما أورد قدور وآخرون: تصنيفات رأس المال الفكري على النحو التالي:

7- تصنيف Guthrie & Petty:

ويتكون رأس المال الفكري حسب تصنيف Guthrie & Petty من العناصر التالية:

1. الهيكل الداخلي: ويتمثل برأس المال المنظمي (الهيكل).
2. الهيكل الخارجي: ويتمثل برأس المال الزبائني (العلاقات).
3. كفاءة العاملين: ويتمثل برأس المال البشري.

8- تصنيف Mayo

وحسب تصنيف Mayo فإن رأس المال الفكري يتكون من العناصر الرئيسية التالية:

1. رأس المال العلاقات: ويتمثل في العلاقة مع الزبائن؛ رضا الزبون، ولاء الزبون، صورة المنظمة.
2. رأس المال التنظيمي: ويتمثل بالأنظمة وقواعد البيانات وثقافة المنظمة.
3. رأس المال البشري: ويتمثل بالقدرات الفردية؛ والخبرة» والحكمة» والقيادة» والدافعية.

9- تصنيف Despres & Channvel:

يرى الكاتبان أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة مكونات: وما يتفاعل معها من أجل خلق القيمة، وهذه العناصر هي:¹

1. رأس المال البشري: ويشير إلى الموارد البشرية للشركة بما فيها المعرفة، سر الصنع؛ التي يمكن تحويلها إلى قيمة وهذا يوجد لدى الأفراد؛ النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها الشركة.
2. رأس المال الهيكلي: وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للشركة.
3. الموجودات العملية: وهي رأس المال الهيكلي للشركة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عملياتها التجارية مثل تسهيلات العمليات وشبكة التوزيع.
4. الموجودات الفكرية: وهذه تعود للأصول الفكرية للشركة التي بموجبها تحتاج الشركة إلى الحماية القانونية.

¹قدور، بن نافلة، عاشور، مزريق، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة"، الملتقى الدولي يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلوي، الجزائر، 2011، ص: 22-25.

المطلب الرابع: خصائص رأس المال الفكري:

بعد مراجعة العديد من الأدبيات التي تناولت خصائص رأس المال الفكري، يمكن القول أن هناك مجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها بالخصائص الشكلية، والخصائص التنظيمية، والخصائص المهنية؛ والخصائص السلوكية والشخصية كالتالي:¹

الفرع الأول: الخصائص التنظيمية: وهي خصائص ترتبط بالبيئة المؤسسية، وتتضمن:

تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات وبنسب متفاوتة.

- المرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد.
- تواجده في العلاقات الرسمية وغير الرسمية في المنظمة.
- عدم التمرکز في المركزية الإدارية.

الفرع الثاني: الخصائص المهنية: وهي خصائص ترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم والتي تتضمن:

امتلاك العديد من المهارات الفنية النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم.

- التمتع بدرجة تعلم تنظيمي عالية.
- التدريب الإجرائي.

الفرع الثالث: الخصائص السلوكية والشخصية:

وهي خصائص ترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي وتشمل:

- الميل إلى تحمل المخاطرة، والإقدام على الأعمال. والأنشطة المجهولة، وحب العمل في ظل حالات عدم التأكد.
- الاستفادة من خبرات الآخرين.
- المبادرة بتقديم أفكار ومقترحات بناءة.
- الحسم وعدم التخمين وحسن البصرة.
- الاستقلالية في الفكر والعمل.
- المثابرة في العمل.

¹ مزريق، عاشور، وقويدري، نعيمة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال"، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية لعلوم التسيير، جامعة حسينية بن بو علي شلف، الجزائر، 2011، ص6.

- الثقة العالية في النفس.

الفرع الرابع: الخصائص الشكلية: وهي خصائص الشكل العام الظاهري لرأس المال الفكري وتتضمن:

- غير ملموس وغير مرئي: حيث لا يمكن الإمساك برأس المال الفكري أو رؤيته أو تقييمه بأثمان محددة.

- صعوبة وضع معايير لقياس رأس المال الفكري: كثير من الأصول الفكرية التي تملكها الشركة ومهارات مادية وغير مسجلة وغير متاحة لصانعي القرار، وبالتالي فإنهم يفتقدون لمعايير واضحة تمكنهم من متابعة وقياس حركة رأس المال الفكري.¹

بالإضافة لما سبق فإن العديد من الباحثين قد حددوا عدداً من خصائص رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة وهي كالتالي:²

1. يتميز الأفراد الذين يمثلون رأس مال فكري بتوافر مهارات وخبرات عالية ومتنوعة.
2. يفضل رأس المال الفكري العمل ضمن الهياكل التنظيمية المرنة.
3. يتسم رأس المال الفكري بالاستقلالية في الفكر والعمل.
4. يتفاعل رأس المال الفكري بشكل أكثر إيجابية في المناخ الإداري الذي يتسم باللامركزية في اتخاذ القرارات.
4. يفضل رأس المال الفكري التعامل مع القضايا التي تتسم بعدم التأكد لأنها تعتبر مجال خصب لإبراز القدرات المتميزة للعاملين.
5. يمثل رأس المال الفكري المعرفة التي يمكن تحويلها إلى أرباح.
6. يحاول رأس المال الفكري الانفتاح على الخبرة من خلال السعي المستمر نحو الاستفادة من خبرات الآخرين.
7. يتواجد رأس المال الفكري في كافة المستويات الإدارية ولكن بدرجات متفاوتة.

¹عبد السلام، بندي عبدالله، وعلة، مراد، دور رأس المال الفكري في خلق الميزة التنافسية في ظل إدارة المعرفة"، بحث مقدم لمؤتمر الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، 2011، ص06.

²السعيد، هاني محمد، رأس المال الفكري، انطلاقة إدارية معاصرة"، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، 25.

و نرى أن توافر الخصائص والسمات السابقة لرأس المال الفكري أصبح يمثل حاجة وضرورة ملحة لنجاح المؤسسات على اختلافها واختلاف أهدافها أو منتجاتها وخدماتها التي تقدمها، وأصبح توافرها يمثل ضماناً حقيقياً لاستمرار وبقاء المؤسسة في بيئة الأعمال والمنافسة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات العربية

1) دراسة ميسون علي عبد الهادي بعنوان رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي -

"دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA في

قطاع غزة" سنة 2017

أ - الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين في قطاع غزة؛ واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الذي بلغ (268) مديرا، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات الأولية كأدلة للدراسة: وقد تم توزيعها على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرداد (249) استبانة، بنسبة (9093) من الاستبانات الموزعة.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج؛ من أهمها:

1. توافر مكونات رأس المال الفكري في البرنامج بلغ درجة كبيرة.
2. توافر معايير جودة الأداء المؤسسي في البرنامج بلغ درجة كبيرة.
3. وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم في الأونروا في قطاع غزة.
4. جودة الأداء المؤسسي في البرنامج تتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي).
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول توافر رأس المال الفكري في البرنامج تعزى لمتغير (للجنس، المؤهل العلمي المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول توافر جودة الأداء المؤسسي في البرنامج تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، للمسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

وكان من أهم توصيات الدراسة:

1. التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد التي يمتلكها البرنامج؛ ومراقبته من خلال قياسه بشكل دوري والحفاظ عليه واستثماره بغرض التطوير المستمر.

2. بناء ثقافة تنظيمية إيجابية حول رأس المال الفكري وأهميته؛ ونشرها وتعزيزها لما يمثله من قيمة للبرنامج على المستوى المحلي.

3. تبني فلسفة الجودة والتميز المؤسسي، من خلال تطبيق نماذج الجودة والتميز المحلية أو الإقليمية أو العالمية، والاستعانة بمن لهم خبرة وتجارب عملية ناجحة، مع مراعاة الإمكانيات المادية والبشرية وآليات التطبيق؛ وذلك لتعزيز القدرة على المنافسة والحصول على شهادات وجوائز التميز.

ب- التعقيب:

تتفق هذه الدراسة و الدراسة الحالية في معالجة موضوع رأس المال الفكري من حيث المنهج المستعمل و طريقة معالجة الموضوع من خلال طريقة الاستبيان ايضا كما استخلصت الدراسة هذه و دراستنا الى أن رأس المال الفكري يعتبر من اهم العناصر و مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة. في حين اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير الاخر " جودة الأداء المؤسسي " في حين أن دراستنا الحالية اعتمدنا متغير " تحسين ظروف العمل" و اختلفنا في حجم العينة المدروسة و كذا في الشريحة المدروسة حيث انا هذه الدراسة ركزة على المديرين في حين دراستنا شملت مختلف العمال و الاصناف داخل المؤسسة.

دراسة : فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة- باتنة- سنة 2016. أ- الدراسة:

تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة، وهدفت الدراسة الحالية إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي) وتحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة في (الجودة، الكفاءة، الإبداع، الاستجابة) في شركة الاسمنت عين التوتة محل الدراسة، ومن خلال تصميم استبيان من أجل التحقق من المقاربات في الأطر النظرية للمتغير المستقل وعلاقته بالمتغير التابع وهو الميزة التنافسية. وقد تم اختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS ،وقد أظهرت التحليلات عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة، حيث وضحت الدراسة توفر أبعاد كلا من رأس المال البشري والهيكلية بدرجة كبيرة وتوفر أبعاد رأس المال الزبوني، حيث يسهم كل منهما في تحقيق الميزة التنافسية أكثر من رأس المال

الزبوني. كما قسمت الدراسة إلى أربعة فصول: تناول الفصل الأول اقتصاد المعرفة، والفصل الثاني: رأس المال الفكري تأطير نظري، الفصل الثالث: الميزة التنافسية: تأطير نظري، الفصل الرابع: دراسة حالة لشركة الاسمنت- عين التوتة.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحقيق التميز، و ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه الشركة، ولمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في بحاجها خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال.

ب- التعقيب:

تتفق هذه الدراسة و الدراسة الحالية في معالجة موضوع رأس المال الفكري، و من حيث المنهج المستعمل و طريقة معالجة الموضوع من خلال طريقة الاستبيان ايضا كما استخلصت الدراسة هذه و دراستنا الى أن رأس المال الفكري يعتبر من اهم العناصر و مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة في حين اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير الاخر " الميزة التنافسية" في حين أن دراستنا الحالية اعتمدنا متغير " تحسين ظروف العمل"

براهيمي سهام، ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بمصنع سويح لصناعة الآجر -بالمسيلة- سنة 2015.

أ- الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحليل ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال وكذلك معرفة أثر بعض المتغيرات المتعلقة بالعمال والوضع المهني والأقدمية على العمال ولتحقيق أهداف الدراسة قمت بتطبيق هذه الدراسة على أفراد عينة مكونة من (44) عبارة تغطي ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال على بعدين تنظيميين: بعد نمط القيادة وبعد العملية الاتصالية حيث تكونت عينة الدراسة من 50 عامل تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة البالغ 100 عامل.

حيث أوضحت النتائج التالية إلى أنه تم قبول نتائج الفرضيات وكنتيجة عامة يمكن القول أن الأنماط القيادية والعملية الاتصالية داخل المؤسسة لها أثر كبير على الاستقرار الوظيفي للعامل .

ب- التعقيب:

تتفق هذه الدراسة و الدراسة الحالية في معالجة موضوع ظروف العمل، و من حيث المنهج المستعمل و طريقة معالجة الموضوع من خلال طريقة الاستبيان ايضا كما استخلصت الدراسة هذه و دراستنا الى أن ظروف العمل يعتبر من اهم العناصر و مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة في حين اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير الاخر " الاستقرار الوظيفي" في حين أن دراستنا الحالية اعتمدنا متغير " رأس المال الفكري"

آمنة نيب، ظروف العمل و علاقته بالكفاية الإنتاجية دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الغرف الصحراوية- عين مليلة- سنة 2014

تناولت هذه الدراسة موضوع ظروف العمل و علاقته بالكفاية الإنتاجية بهدف معرفة واقع ظروف العمل وقياس الكفاية الإنتاجية لدى عمال مؤسسة الغرف الصحراوية بعين مليلة "CABAM" من خلال الوسائل الغير المباشرة و تمثلت أساسا في المؤشرات التالية: الغياب بدون إذن، مخالفة تعليمات العمل، الوقوع في الحوادث، التمارض، التأخر عن العمل

وتم طرح موضوع الدراسة في إشكالية مع صياغة فرضية عامة و ثلاث فرضيات جزئية لدراسة العلاقة بين ظروف العمل و مؤشرات كفاءتهم الإنتاجية ، بإتباع المنهج الوصفي التحليلي والتحقق من فرضيات الدراسة اعتمدنا على عينة اختيرت بطريقة عشوائية طبقية تتكون من (7-10) عامل من مجموع عمال مؤسسة الغرف الصحراوية بعين مليلة، مع استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات حول ظروف العمل يتضمن 38 بند) معتمدا البدائل الخمس التالية: (مناسبة جدا، مناسبة بدرجة متوسطة ، غير مناسبة • غير مناسبة تماما) • وكذا استبيان آخر يقيس الكفاية الإنتاجية من خلال المؤشرات المذكورة سابقا، بمنح التقديرات الثلاث التالية(1.2.3)

ومن خلال الترتيب التنازلي للدرجات الكلية لكلا المتغيرين و على أساس المتوسط الحسابي للدرجات تحققت الفرضيتين الجزئيتين الأولى و الثانية .ولتحليل النتائج اعتمدنا على معامل الارتباط 'سبيرمان' بعد ما حولنا الدرجات إلى رتب لأننا في المستوى الرتبي، و بوجود رتب مكررة اعتمدنا على معامل 'سبيرمان المعدل و تم تحويله إلى قيمة تانية "ت".

للكشف عن الدلالة الإحصائية. وتوصنا من خلال هذا إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين ظروف العمل و الكفاية الإنتاجية لدى عمال مؤسسة الغرف الصحراوية بعين مليل CABAM.

ب- التعقيب:

تتفق هذه الدراسة و الدراسة الحالية في معالجة موضوع ظروف العمل حيث و من حيث المنهج المستعمل و طريقة معالجة الموضوع من خلال طريقة الاستبيان أيضا كما استخلصت الدراسة هذه و دراستنا إلى ظروف العمل يعتبر من اهم العناصر و مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة في حين اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير الاخر " الميزة الكفاية الانتاجية" في حين أن دراستنا الحالية اعتمدنا متغير " رأس المال الفكري"

المطلب الثاني الدراسات الأجنبية

دراسة ترغيني (2015)

أظهر ترغيني (2015) في دراسة عينتها من (74) مديراً في مجمع صيدال إلى وجود تأثير معنوي عند مستوى دلالة 0.05 للتفكير الاستراتيجي بأبعاده (النوايا الاستراتيجية، التصور النظمي، قيادة الافتراضات) كما بينت النتائج الى قدرة المجمع على التفكير وتحصيل المعلومات واشراك الموظفين في جلسات لتوليد الأفكار وهو يساهم في تفعيل قدراته الإبداعية في مجمع صيدال. وكانت هذه النتائج ضمن دراسة قام بها هدفت الى تحديد دور التفكير الاستراتيجي في تفعيل القدرات الإبداعية في مجمع صيدال. حيث اثبت من خلال الباحثين السابقين في نفس المجال ال ضرورة التعرف على مستوى تأثير التفكير الاستراتيجي في تميز المنظمات خاصة الشركات الصناعية للقطاع الخاص، من خلال اشراك كل المستويات الادارية في عملية التفكير الاستراتيجي، وعقد دورات خاصة بالتفكير الاستراتيجي والعصف الذهني لتنمية القدرة على التفكير وتنشيطه والاهتمام بتعزيز ولاء العاملين لإدماجهم في عمليات التفكير الاستراتيجي (الغنام 2014). وهذا ما اكده الفراء (2009) حيث أشار لأهمية السعي الى ممارسة التفكير الاستراتيجي في المنظمات من خلال الدورات التدريبية من اجل تفعيل المبادرة والابتكار لدى قادة المنظمات.

اما من ناحية قياس القدرة على التفكير الاستراتيجي لدى المدراء فتكون من خلال تطبيق القيادة الاستراتيجية لعاملي القدرة على التفكير الاستراتيجي والتخطيط الاستراتيجي، والذي اثبت علمياً ان المدراء في مستعدون لتوظيف عوامل التفكير الاستراتيجي في عملية قيادة الشركة استراتيجياً. (Monnavarian et al.2011). تأكيداً لما سبق، أكد الباحث (2013)، ALmarshad، في دراسة ميدانية كشفت عن ممارسات التفكير الاستراتيجي وكيفية تطبيقه في الشركات الأردنية المساهمة مثل قطاع الصناعة، البنوك، التأمين وقطاع الخدمات، أكد فيها على ضرورة التركيز على الشركات التي تؤثر بالقطاع مثل

حجم المنظمة، طبيعة العمل، كما أكد على ضرورة التعرف على نسبة ودرجة المعرفة والفهم لتطبيق مفهوم التفكير الاستراتيجي وتطبيق تمارين التفكير الاستراتيجي في الشركات المساهمة. من الضروري تطوير أساليب التفكير الاستراتيجي لغرض تحسين جودة حياة العمل والتنمية الوظيفية في المنظمات لذلك يجب ان يتمتع الموظفين بجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها لهم منظماتهم، من خلال تقديم هيكله نظم المكافآت والحوافز مما يسمح للعاملين بالحصول على الدخل المناسب لما يقدموه من جهد وفكر يسهم في توفير حياة وظيفية مستقرة للعالمين وضرورة اهتمام المراكز الطبية محل الدراسة بتحقيق درجة عالية من المشاركة في اتخاذ القرارات محل الدراسة التي تحتاج للتصرف السريع والحرية في اتخاذ القرار. المغربي (2004).

التعقيب:

تتفق هذه الدراسة و الدراسة الحالية في معالجة موضوع تحسين ظروف العمل حيث و من حيث المنهج المستعمل و طريقة معالجة الموضوع من خلال طريقة الاستبيان ايضا كما استخلصه الدراسة هذه و دراستنا الى أن رأس المال الفكري يعتبر من اهم العناصر و مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة في حين اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير الاخر " التخطيط الاستراتيجي " في حين أن دراستنا الحالية اعتمدنا متغير " رأس المال الفكري "

دراسة (Nguyen, 2012)

أوضحت ضرورة معرفة تأثير راس المال السيكولوجي (الحالة النفسية للعامل) في جودة الحياة الوظيفية، حيث يوجد تأثيرات ايجابية لجودة الحياة الوظيفية في الاداء الوظيفي ،كما اشارت الدراسة الى ان راس المال السيكولوجي يعد السبب الرئيس لجودة الحياة. من جانب اخر قام الباحثين Manjunath & SHerikurian (2011) بدراسة تأثير المتغيرات على جودة الحياة الوظيفية للعاملين، وأكدت الدراسة على ضرورة التفكير استراتيجياً بخصوص تأثير الحوافز والتعويضات والميزات المقدمة من قبل المنظمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وأشارت هذه الدراسة الى وجود علاقة قوية بين العملاء والعاملين وضرورة شعور العاملين بنوع من الامان الوظيفي مما ينعكس ايجاباً على الشركة والعملاء والعاملين.

إضافة لما سبق (Srivastava and Kanpur, 2014) قام بدراسة أظهرت مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية في إيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة تتوافر فيها اشكال مشاركة العاملين في عمليات الادارة واتخاذ القرار جميعها من جهة والاهتمام بالحياة الاسرية والعائلية من جهة اخرى بما يحقق التوازن بين بيئة العامل في العمل ومتطلباته وذلك لان جودة الحياة الوظيفية تمثل الاعمال والافعال والممارسات

التي تقوم بها الادارة العليا من اجل ارضاء العاملين لديها وإسعادهم وشعورهم بالثقة والاطمئنان في الحياة الوظيفية ، واوصت الدراسة التركيز على عناصره الاساسية من الامن الوظيفي والرضا الوظيفي ، والاداء الوظيفي.

بناء على ما سبق وضعت متغيرات الدراسة بناءً على تأثير ابعاد التفكير الاستراتيجي على جودة الحياة الوظيفية والتي أظهرتها الدراسات السابقة كما هو موضح في المخطط الفرضي الشكل(1). حيث تناول ابعاد التفكير الاستراتيجي بوصفه متغير مستقل على مقياس ترغيني (2015) و (Malan R, (2010) و (2001) Bonn اربعة ابعاد تتمثل بالآتي: النوايا الاستراتيجية ، التصور النظمي ، قيادة الافتراضات ، التفكير الشمولي. ومن ثم تناول ابعاد الجودة الوظيفية بوصفه متغير تابع على مقياس Hamid Zare et al. (2014) و (Sinha (2012) والمغربي، (2004) ثلاثة ابعاد تتمثل بالآتي: ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، المشاركة في القرارات.

التعقيب:

تتفق هذه الدراسة و الدراسة الحالية في معالجة موضوع رأس المال الفكري في تحسن الجودة العمل داخل المؤسسة من حيث المنهج المستعمل و طريقة معالجة الموضوع من خلال طريقة الاستبيان ايضا كما استخلصت الدراسة هذه و دراستنا الى أن رأس المال الفكري يعتبر من اهم العناصر و مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هد الفصل موضوع ظروف العمل و مساهمتها في رأس المال الفكري بكل جوانبه و حاولنا
توظيف فقرات هذا الفصل بما يخدم أهداف هذه الدراسة، و كمدخل للموضوع تناولت ظروف العمل
الداخلية منها و الخارجية و كذا مفهوم رأس المال الفكري؛ وأهميته؛ واستعرضت بشيء من التفصيل
مكوناته التي اتفق عليها أغلب الباحثين (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية؛ ورأس المال
العلاقاتية).

الفصل الثاني
الدراسة الميدانية
لبريد الجزائر

تمهيد :

بعد استيفاء للفصل الأول من الدراسة و المتمثل في الجانب النظري، سنحاول أن ندعم الجانب النظري بدراسة ميدانية، و هي عبارة عن استبيان تم توزيعه على عينة طبقية متمثلة لمجتمع الدراسة و هم عمال مؤسسة بريد الجزائر، و من تم تمت إجراءات تصحيح الاستبيان من طرف أساتذة محكمين و تم استخدام برنامج **SPSS 25** لإجراء التحليل الإحصائي المناسب لاختبار فرضيات الدراسة، للتوصل إلى النتائج التي تم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة، و بالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إليها، و نتناول خلال هذا الفصل المبحثين هما:

المبحث الأول: منهجية الدراسة**المبحث الثاني: تحليل و تفسير نتائج الاستبيان**

المبحث الأول: منهجية الدراسة

ترتكز الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة و تحليل مدى مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية رأس المال الفكري التي نسعى لدراستها بالاعتماد على الإجابات الواردة في الاستبيان الموزع على موظفي مؤسسة بريد الجزائر.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة :

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي و الاجتماعي للدولة

الفرع الأول: نشأة المؤسسة محل الدراسة

نشأت مؤسسة بريد و المواصلات بغرداية سنة 1974 و هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي و نتيجة لإصلاحات التي قامت بها الجزائر أعطيت لها تسمية **بريد الجزائر**. كما تم إنشاء مقر جديد لهذه المؤسسة بجانب الأروقة سابقاً و الخريطة الموائية توضح موقع المؤسسة.

1- مهام المؤسسة : للمؤسسة عديد من المهام يمكن إيجازها في ما يلي:

- باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات و بأقل التكاليف؛
- باعتبار مؤسسة ذات طابع صناعي و تجاري فيجب أن تعمل على تخطيط، ترقية، تنميتها وتقليص تكاليفها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها؛
- تلعب دور محرك للإقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث و تطوير الاستثمار؛
- استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج؛
- القيام بكل النشاطات الملحقة و التي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية و المصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير؛
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية؛
- إنشاء و خلق هيئات و هياكل تتماشى مع نشاطاتها و أهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال و صيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها؛
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها؛
- صياغة و الإشراف على السياسة التجارية تماشياً مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير

المكلف بالبريد؛

- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية و في إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد و المواصلات.

المطلب الثاني: المنهج المستخدم و عينة الدراسة

الفرع الأول: المنهج المستخدم

ان اختيار منهج الدراسة معين يخضع لطبيعة الموضوع المدروس، كذلك الغاية منه و يعرف المنهج على أنه " الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لاكتشاف الحقيقة و لإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث"¹

و بالتالي اعتمدنا في موضوع بحثنا هذا على المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه:

" مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق و البيانات و تصنيفها و معالجتها و تحليلها تحليلا كافيا و دقيقا لاستخلاص دلالتها و الوصول إلى نتائج عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة"²

و قد اعتمدنا على هذا المنهج لوصف واقع ظروف العمل و مساهمتها في تحسين راس المال الفكري لدى عينة من موظفي المؤسسة و تحليل المعلومات المتحصل .

الفرع الثاني: عينة الدراسة و خصائصها

• مجتمع الدراسة الميدانية

تم اختيار الدراسة الميدانية من الأشخاص الذي يملكون مؤهلات و مقدرة في التحكم على مختلف العبارات الواردة في الاستبيان سواء الخاصة بتحسين ظروف العمل او تنمية راس المال الفكري.

• عينة الدراسة

لم يتم تحديد حجم عينة دراسة بشكل مسبق قبل توزيع الاستبيان، حيث قمنا بتوزيع حوالي

55 استبيان و قد اعتمدنا طريقة التسليم و الاستلام المباشر لمفردات العينة.

¹ محمد شقيق، البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1990، ص30.

² بشير صالح الرشيد، مناهج البحث التربوي - رؤية تطبيقية مبسطة-، دار الكتاب الحديث، 2000، ص59.

بعد عملية الفرز و التبويب و التنظيم، تقرر الإبقاء على 50 استبيان من مجموع 55 استبيان تمثل عينة الدراسة، بعدما قمنا باستبعاد 05 استمارات لعدم الاجابة عليها من طرف بعض مفردات الدراسة و الجدول التالي يبين الاحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان.

الجدول رقم (1-2): الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان

البيان		الاستبيان
عدد الاستمارات الموزعة	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستمارات الموزعة	55	100%
عدد الاستمارات الغير مجاب عليها	05	8.33%
عدد الاستمارات الصالحة	50	91.66%

المصدر: من اعداد طالب باعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1-2) أن عدد الاستمارات الموزعة بلغت 55 استمارة، كما تم الغاء 05 استمارات بسبب نقص المعلومات فيها، و تم الإبقاء على 50 استمارة صالحة للتحليل لتمثل عينة الدراسة أي ما يعادل 91,66%.

المطلب الثالث: أدوات جمع المعلومات و الوسائل الإحصائية المستخدمة

يتطلب أي بحث الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات و كذا الوسائل الاحصائية و تتمثل الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات و كذا الوسائل الإحصائية المستخدمة في دراستنا في:

الفرع الأول: أدوات جمع المعلومات

اعتمدنا في جمع المعلومات على استمارة الاستبيان كأداة لاستقصاء و جمع آراء و إجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول الإطار العام الذي يحكم مجمل القضايا المرتبطة بظروف العمل و راس المال الفكري، و تعرف الاستمارة على أنها " عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي توجه إلى المبحوثين في موقف مقابلة شخصية"¹.

¹ عبد الله عبد الرحمان، علي بدون، **مناهج البحث الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002، ص180.

تضمن الاستبيان 37 سؤالاً مقسمة إلى ثلاثة أجزاء حيث يشمل الجزء الأول على البيانات الشخصية و الذي يحتوي على 5 أسئلة، أما الجزء الثاني فيحتوي على 32 سؤال موزعة على ثلاث محاور رئيسية هي:

المحور الأول: تقييم ظروف العمل.

و ينقسم إلى بعدين أساسيين هما:

البعد الأول: ظروف العمل الداخلية.

البعد الثاني: ظروف العمل الخارجية.

المحور الثاني: رأس المال الفكري .

الفرع الثاني: الوسائل الإحصائية المستخدمة

لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة تم استخدام الوسائل الإحصائية التالية:

التوزيعات التكرارية: تهدف إلى التعرف على تكرار الإجابات عند أفراد العينة.

المتوسط الحسابي: و ذلك لمعرفة اتجاه آراء المستجوبين حول كل عبارات الاستمارة.

الانحراف المعياري: تم استخدامه للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد العينة لكل عبارة عن متوسطها

الحسابي، و يلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد العينة.

معامل الارتباط بيرسون: و ذلك لمعرفة هل هناك علاقة بين محاور، و قوة العلاقة حيث يكون الارتباط

قويا عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح، و ضعيفا عند اقترابه من الصفر، و تكون قيمته موجب عندما

يكون الارتباط طردي، و الارتباط العكسي عندما تكون القيمة سالبة.

و قد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارث الخماسي الذي يحتمل خمسة إجابات، و هذا من أجل

إبراز آراء أفراد العينة في مختلف الأسئلة الموجودة في الاستبيان من أجل تسهيل ترميز الإجابات كما هو

مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): مقياس ليكارث الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر : عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام SPSS

المبحث الثاني: تحليل و تفسير نتائج الاستبيان

في هذا المبحث نتعرض إلى صدق و ثبات الاستبيان، عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة و إجراء تحليل و تفسير لها بهدف اختبار صحة فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: اختبار الاستبيان

قبل عرض الاستبيان تم طرحه على مجموعة من الأساتذة من جامعة غرداية من أجل التأكد من صحة العبارات و طريقة صياغتها و كذلك منهجية و شكل الاستبيان، و بعد الأخذ بعين الاعتبار مختلف النصائح و التوصيات قمنا بإعداد الشكل النهائي للاستبيان.

أولاً/ ثبات الاستبانة: يقصد بثبات الاستبانة أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط و يكون ذلك من خلال حساب معامل الارتباط ألفا كرونباخ.

ثانياً/ معامل ألفا كرونباخ: إن معامل الارتباط ألفا من بين الطرق المستخدمة لتقييم الثقة و الثبات في القياس و تتسم بدرجة عالية من الدقة من حيث قدرتها على قياس درجة التوافق أو الاتساق فيما بين المحتويات المتعددة للمقياس المستخدم.

الجدول رقم (2-3): يبين معامل ألفا كرونباخ للاستبيان كاملة

عدد الأسئلة	32
معامل ألفا كرونباخ	0,711

المصدر: من إعداد طالب باعتماد على نتائج spss25

من الجدول رقم (2-3) نلاحظ أن معامل ألفا يصل **0,711** حيث يعتبر ذو مستوى جيد من الثقة و الثبات و هذا يعني هناك استقرار بدرجة كبيرة في نتائج الاستبيان و عدم تغيرها بشكل كبير في حين لو تم إعادة توزيع هذا الاستبيان على نفس العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

الجدول رقم (2-4): يبين معامل ألفا كرونباخ لكل محور

المحور الأول	المحور الثاني	
18	14	عدد الأسئلة
0,613	0,449	معامل ألفا كرونباخ

المصدر: من اعداد طالب باعتماد على نتائج 25spss

نلاحظ من الجدول رقم (2-4) ان معامل الفاكرونباخ في محور الاول من الاستبيان دو مستوى جيد من الثقة و الثبات، بحيث تخطى حاجز **0,600** في حين نرى ان المحور الثاني اقل حيث بلغ **0,449** المتعلق براس المال الفكري و هذا راجع الى عدم وعي العمال بمفهوم راس المال الفكري.

ثالثاً/ العلاقة بين محاور الاستبيان

الجدول رقم (2-5): يبين العلاقة بين كل محور و الاستبيان:

المحاور	معامل بيرسون	مستوى دلالة
المحور الاول	0,912	0,000
المحور الثاني	0,849	0,000

المصدر: من إعداد طالب باعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-5) أنا العلاقة بين المحاور و الاستبيان دو علاقة طردية و قوية ذلك بالاعتماد على نتائج تحليل ارتباط معامل " بيرسون " ، حيث بلغ في المحور الاول **0,912** و مستوى دلالة **0,000**

كلما زادة تحسين ظروف العمل زاد معه تنمية رأس المال الفكري .

و نلاحظ أيضا ان المحور الثاني بلغ معامل الارتباط بيرسون **0,849** و مستوى دلالة **0,000** و هي علاقة طردية أيضا بحيث أن تنمية رأس المال الفكري يزيد من تحسين ظروف العمل.

المطلب الثاني: تحليل البيانات

الفرع الأول تحليل البيانات الشخصية

تتمثل البيانات الشخصية في الجنس، العمر، المؤهلات العلمية، المهنة، الخبرة

أولاً: متغير الجنس

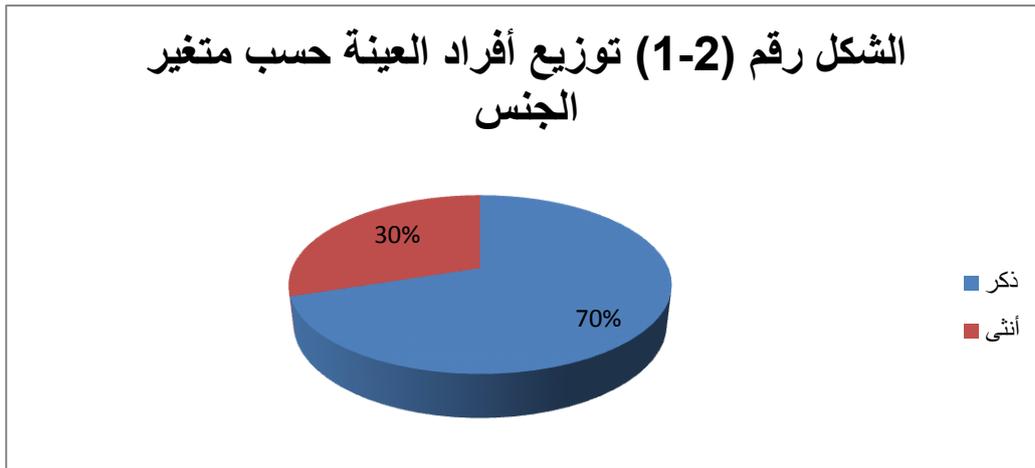
الجدول رقم (2-6): عدد أفراد العينة من ذكور و إناث

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	35	70%
أنثى	15	30%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد طالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (2-6) و الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس نجد أن

الغالبية من الذكور نسبة **97,6%** أما النسبة الباقية فتمثل الإناث **2.4%**.



المصدر : من مخرجات برنامج Excel

ثانياً: متغير العمر

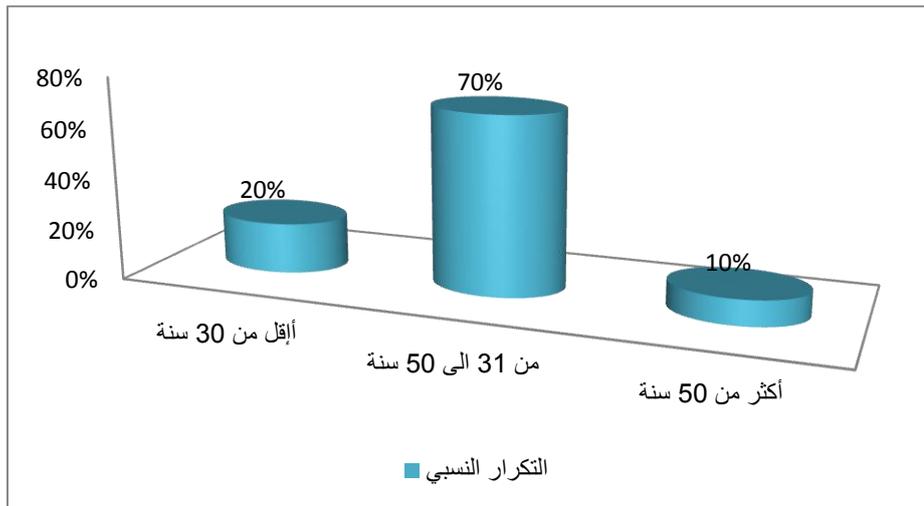
الجدول رقم (2-7) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	التكرار النسبي
أقل من 30 سنة	10	20%
من 31 الى 50 سنة	35	70%
أكثر من 50 سنة	05	10%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد طالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (2-7) و الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر نلاحظ أن عدد أفراد العينة الذي عمرهم أقل من 30 سنة هم 10 فرداً أي بنسبة 20 % من إجمالي العينة بينما عدد أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 31 الى 50 سنة هم 35 فرداً، أي بنسبة 70% من إجمالي أفراد العينة اي الفئة الاكثر دراسة في العينة و أخيراً أفراد العينة الذين تتجاوز أعمارهم 50 سنة فكان عددهم 05 ، أي ما يعادل 10% من إجمالي أفراد العينة.

الشكل رقم (2-2) توزيع العينة حسب متغير العمر



المصدر : من مخرجات برنامج Excel

ثالثاً: متغير المؤهلات العلمية

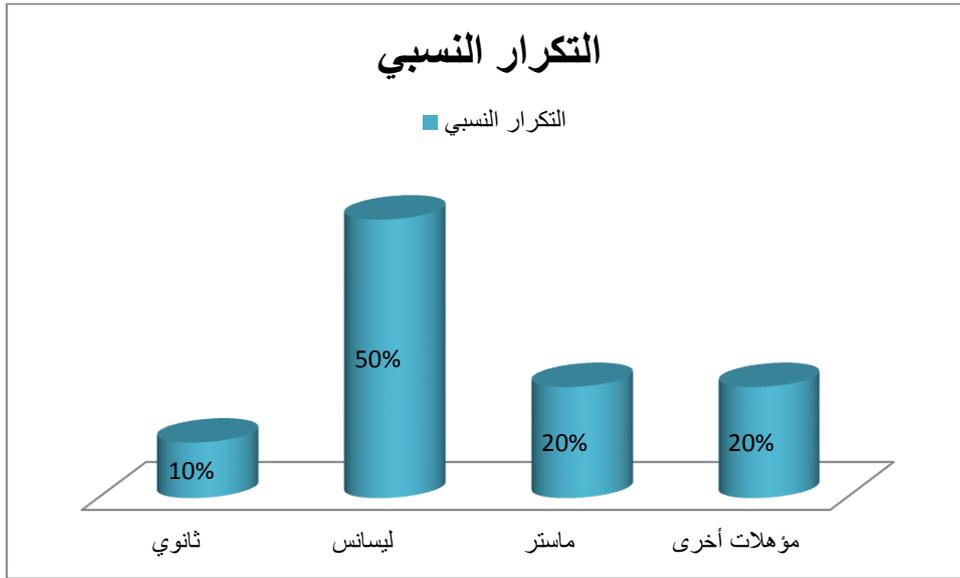
جدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهلات العلمية

المؤهل	التكرار	التكرار النسبي
ثانوي	5	10%
ليسانس	25	50%
ماستر	10	20%
مؤهلات أخرى	10	20%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-8) بأن المستوى التعليمي لجميع العينة مرتفع، بحيث أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى جامعي، فقد بلغت نسبة المستجوبين الحاصلين على شهادة ليسانس 25% أي ما يعادل 25 فرداً، في حين بلغت نسبة المستجوبين الحاصلين على مستوى ماستر 20% أي ما يعادل 10 أفراد، في حين بلغت نسبة الحاصلين على شهادات و مؤهلات 20% أي ما يعادل 10 أفراد و أخيراً 5 أفراد من لهم مستوى ثانوي بنسبة 10%

الشكل رقم (2-3) توزيع العينة حسب متغير المؤهلات العلمية



المصدر : من مخرجات برنامج Excel2010

رابعاً: متغير المهنة

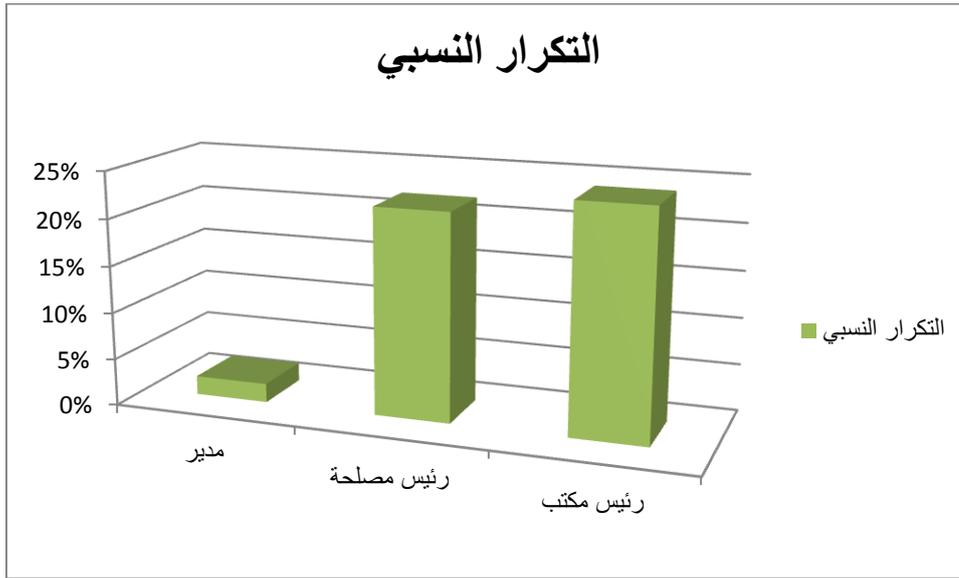
الجدول رقم (2-9): توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة

المهنة	التكرار	التكرار النسبي
مدير	01	02%
رئيس مصلحة	11	22%
رئيس مكتب	12	24%
موظف	26	52%
المجموع	50	100%

المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

يوضح لنا الجدول رقم (2-9) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للوظيفة المشغولة، فكانت مهنة الموظف المهنة الغالبة بنسبة 52% اي ما يعادل 26 فرداً، في حين بلغت نسبة رئيس مكتب 24% اي ما يعادل 12 فرداً، و بلغت نسبة رئيس مصلحة نسبة 22% اي ما يعادل 11 فرد ، و بلغت مهنة مدير نسبة 02% بمقدار فرد واحد من العينة.

الشكل رقم (2-4) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة



المصدر : من مخرجات برنامج Excel2010

خامساً: متغير الخبرة

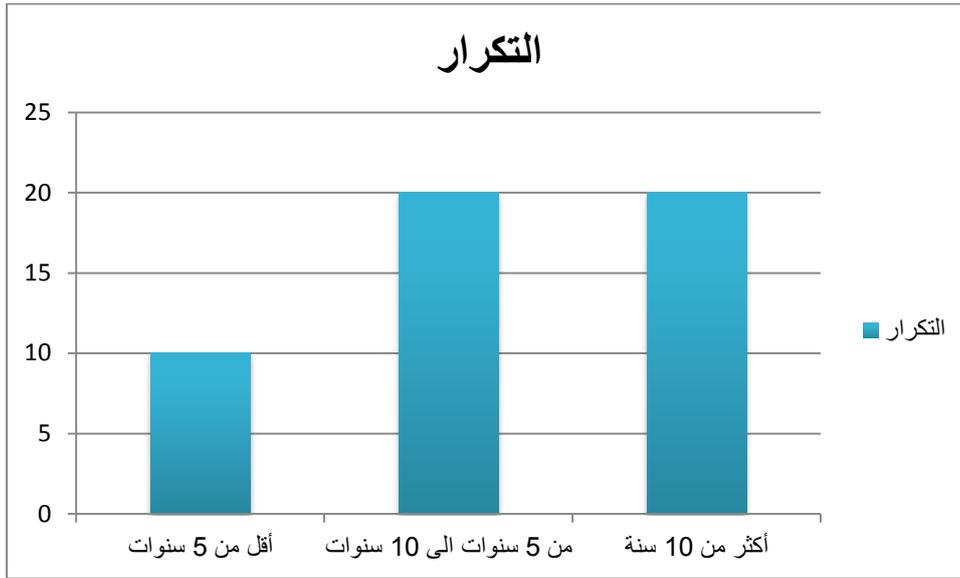
الجدول رقم (2-10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة	التكرار	الخبرة
20%	10	أقل من 5 سنوات
40%	20	من 5 سنوات الى 10 سنوات
40%	20	أكثر من 10 سنة
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (2-10) نلاحظ أن عدد أفراد العينة الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات 20% اي ما يعادل 10 أفراد ، بينما عدد أفراد العينة الذين تتراوح خبرتهم من 05 الى 10 سنة ب نسبة 40% و هي أعلى نسبة، مع الافراد التي تفوق خبرتهم 10 سنوات ب 20 فرداً بنسبة بلغت 40%.

الشكل رقم (2-5) توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر : من مخرجات برنامج Excel2010

الفرع الثاني: نتائج الإحصاء الوصفي:

من خلال هذا العنصر سنحاول وصف و تحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص كل محور من محاور الدراسة، ثم استنتاج إتجاه العينة لكل سؤال من أسئلة الدراسة و هذا بالاعتماد على الأوزان المرجحة لمقياس ليكارت الخماسي، حيث قمنا بحساب طول الفئة و الذي يساوي حاصل قسمة عدد المسافات و التي هي 4 مسافات على عدد الخيارات المتاحة أمام المستجوبين و التي هي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) و عليه يساوي طول الفئة $0,8=5/4$ و بهذا يصبح توزيع الإجابات حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (2-11) يمثل معايير تحديد الاتجاه

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط المرجح	من 1 الى 1.80	من 1.81 الى 2.60	من 2.61 الى 3.40	من 3.41 الى 4.20	من 4.21 الى 5

المصدر: من إعداد الطالب

الجدول رقم (2-12) : قياس تقييم ظروف العمل

البعد الأول: الظروف الداخلية

رقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	طبيعة علاقتك مع مسؤولك المباشر جيدة	5,00	,000	موافق بشدة
02	كل عامل يقوم بها توجد إجراءات واضحة تبين مهام التي	4,50	,505	موافق بشدة
03	هناك تنسيق بين مهامك ومهام فريق عملك	4,70	,463	موافق بشدة
04	هناك تعاون بينك و بين فريق عملك	4,70	,463	موافق بشدة
05	الاتصال بينك و بين زملائك في العمل في إطار العمل رسمي جيدا	4,60	,495	موافق بشدة
06	العمل بنظام المناوبات في مؤسسة يناسبني	4,20	,756	موافق
07	يتميز الهيكل التنظيمي للمؤسسة بدرجة عالية من الوضوح في العلاقة بين الموظفين.	4,60	,495	موافق بشدة
08	تقوم المؤسسة بتحسين ظروف العمل باستمرار للتقليل من الأخطاء في العمل	4,50	,505	موافق بشدة

البعد الثاني الظروف الخارجية

09	تحظى المؤسسة بحصة سوقية عالية	4,60	,495	موافق بشدة
10	يؤثر المحيط الخارجي على العلاقات بين العمال	3,00	,782	موافق
11	تلعب مؤسستي دورا هاما في المساهمة في التنمية الاقتصادية	4,60	,495	موافق بشدة
12	المؤسسة تلبي جميع الطلبات المتزايدة	4,80	,404	موافق بشدة
13	المؤسسة مندمجة مع المحيط الخارجي	4,70	,463	موافق بشدة
14	ليس للمؤسسة منافسون يؤثرون على وضعها السوقي	4,40	,495	موافق بشدة

15	أتعامل بعقلانية مع الموقف الضاغط تجاه حدة المنافسة	4,10	,544	موافق
16	تعمل إدارة البرنامج بالشراكات مع مؤسسات المجتمع المدني	4,10	,707	موافق
17	المسافة التي تفصلك على مكان العمل ملائمة	4,00	1,107	موافق
18	لا تتأثر مؤسستي بالأزمات الاقتصادية والسياسية الدولية	4,10	1,055	موافق
	المجموع	4,40	,224	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-12) ، على إجمال أفراد عينة الدراسة على الموافقة على العبارات التي تخص تقييم ظروف العمل الداخلية منها و الخارجية ، و يظهر ذلك في متوسط الحسابي العام المقدر بـ **4,40** و الانحراف المعياري المقدر بـ **0,224** مما يدل على التوافق و التجانس الكبيرين بين آراء أفراد العينة، ما يظهر توفر ظروف العمل المثالية لغالبية أفراد العينة حيث كان اتجاه العينة نحو "موافق بشدة".

الجدول رقم (2-13) : تنمية رأس المال الفكري

المحور الثاني				
رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	تحدد إدارة مؤسستكم مهام الموظفين والعمال بشكل دقيق	4,60	,495	موافق بشدة
02	تمتلك مؤسستكم موارد بشرية تتمتع بخبرات عالية	4,50	,505	موافق بشدة
03	يحرص الموظفون والعمال على إنجاز الأعمال بطريقة سليمة	4,80	,404	موافق بشدة
04	سعى مؤسستكم إلى الرفع من قدرات موظفيها وعاملها من خلال التدريب الفعال	4,60	,495	موافق بشدة

05	يمتلك الموظفون في مؤسساتكم القدرة على توليد الأفكار الجديدة	4,30	463,	موافق بشدة
06	تمتلك مؤسساتكم أنظمة معلومات تتسم بالحدثة	4,60	495,	موافق بشدة
07	أنظمة المعلومات في مؤسساتكم تزود أصحاب القرار بالمعلومات اللازمة	4,50	505,	موافق بشدة
08	بهدف تحسين عمليات تم مقارنة أداء العمليات الإدارية مع مؤسسات أخرى مؤسساتكم	4,40	495,	موافق بشدة
09	يتميز الهيكل التنظيمي لمؤسساتكم بدرجة عالية من الوضوح في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين	4,30	647,	موافق بشدة
10	يضمن الهيكل التنظيمي لمؤسساتكم سريان المعلومة لجميع المستويات الإدارية	4,50	505,	موافق بشدة
11	تسعى مؤسساتكم جاهدة من أجل إرضاء زبائننا	4,80	404,	موافق بشدة
12	تسعى مؤسساتكم إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية	4,90	303,	موافق بشدة
13	تسعى مؤسساتكم إلى تخفيض الوقت في حل مشاكل زبائننا	4,60	495,	موافق بشدة
14	تقوم مؤسساتكم بإقامة علاقة طويلة المدى مع الموردين	4,30	647,	موافق بشدة
	المجموع	4,55	174,	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-13) أن المتوسط الحسابي العام و المقدر بـ **4,55** و الانحراف المعياري المقدر بـ **0,174** يفيد بأن اتجاه العينة متجه نحو "موافق بشدة" ، مما يتبين توفر راس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية في اعلى مستوياتها.

1- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سمرنوف)

اختبار كولمجروف- سمرنوف نتعرف من خلاله على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا.

الجدول رقم(2-14) يمثل إختبار التوزيع الطبيعي

البيان	قيمة الإختبار z	مستوى المعنوية sig
تقييم ظروف العمل في المؤسسة	0.193	0,154
تنمية رأس المال الفكري في المؤسسة	0,197	0,284

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول السابق نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لمحاور الاستبيان (مدى مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية رأس المال الفكري) sig أكبر من (0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرع الثالث: إختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الأولى:

"تتوفر ظروف عمل ملائمة للعمال في مؤسسة بريد الجزائر"

الجدول رقم(2-15) اختبار الفرضية الأولى

المحور الأول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	اتجاه العينة
المجموع	4,40	0,224	0,000	موافق بشدة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-15) أن المتوسط الحسابي بلغ 4,40 و مستوى الدلالة أقل من 0,05

فإن الفرضية " تتوفر ظروف عمل ملائمة للعمال في مؤسسة بريد الجزائر " مقبولة .

اختبار الفرضية الثانية:

رأس المال الفكري يهتم بالموجودات الفكرية

الجدول رقم (2-16) اختبار الفرضية الثانية

المحور الثاني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	اتجاه العينة
المجموع	4,55	0,174	0,000	موافق بشدة

المصدر: مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-16) أن المتوسط الحسابي بلغ 4,55 و مستوى الدلالة أقل من 0,05

فإن فرضية " توفر رأس المال الفكري في المؤسسة " مقبولة

اختبار الفرضية الثالثة:

هناك علاقة ارتباط ذات علاقة معنوية بين تحسين ظروف العمل و تنمية رأس المال الفكري

الجدول رقم(2-17): اختبار الفرضة الثالثة

البيان	معامل ارتباط بيرسون
ارتباط بين المحور الأول و المحور الثاني	0.557**

من خلال الجدول التالي نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين محور تحسين ظروف العمل و المحور الثاني المتعلق بتنمية رأس المال الفكري قدر بـ 55% و هي نسبة متوسطة اذا تترجم على أن يوجد ارتباط طردي متوسط بين المحورين .

اختبار الفرضية الرابعة:

هناك فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية رأي المال الفكري " تعزى للمتغيرات السن و المركز الوظيفي.

- أ: هناك فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية رأي المال الفكري " تعزى للمتغيرات السن.

الجدول رقم(2-18): اختبار الفرضة الرابعة

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	0.145	2	0.72	2,480	0.095
داخل المجموعات	1.373	47	0.29		
المجموع	1.518	49			

من خلال الجدول يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 تعزى لمتغير السن في مدى تقييم ظروف العمل، حيث بلغت قيمة f 2,480.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول تقييم ظروف العمل تعزى (الشخصية) لمتغير العمر.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول تقييم ظروف العمل تعزى (الشخصية) لمتغير العمر.

نقول نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

ب- هناك فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية رأي المال الفكري " تعزى للمتغيرات المركز الوظيفي

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	0,542	3	0,181	8,512	0,000
داخل المجموعات	0,976	46	0,021		
المجموع	1,518	49			

من خلال الجدول يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 تعزى لمتغير المركز الوظيفي في مدى مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية راس المال الفكري، حيث بلغت قيمة f 8.512

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول تقييم ظروف العمل تعزى (الشخصية) لمتغير المركز الوظيفي.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول تقييم ظروف العمل تعزى (الشخصية) لمتغير المركز الوظيفي.

نقول نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض الصفري.

الفرع الرابع: مناقشة النتائج

نستخلص من خلال ما سبق أهم نتائج الدراسة و المتمثلة في النقاط التالية :

بالنسبة للفرضية الأولى و المتمثلة في "تتوفر ظروف عمل ملائمة للعمال في مؤسسة بريد الجزائر" حيث وصلنا إلى نتيجة وجود ظروف عمل ملائمة لعمال في المؤسسة.

و بالنسبة للفرضية الثانية: " توفر رأس المال الفكري في المؤسسة" وصلنا إلى نتيجة انه يوجد توفر لرأس المال فكري داخل المؤسسة.

و بالنسبة للفرضية الثالثة و المتمثلة في " هناك علاقة ارتباط ذات علاقة معنوية بين تحسين ظروف العمل و تنمية رأس المال الفكري" وجدنا ارتباط إيجابي بسيط

أما بالنسبة للفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول تقييم ظروف العمل تعزى لمتغير السن و المركز الوظيفي

وصلنا إلى أن لا وجود لفروق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات العينة تعزى لمتغير السن

و وصلنا أيضا إلى وجود لفروق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات العينة تعزى لمتغير المركز الوظيفي

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تطرقنا فيه لعملية إنجاز الدراسة و ذلك بإعداد استبيان، وقد تم معالجة الدراسة الإحصائية باستخدام اختبارات الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي و النسب و التكرارات و تحليلها بغرض الوصول إلى أهداف الدراسة، و خصصنا هذا الفصل إلى استعراض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم تجميعها بواسطة الاستبيان من عينة الدراسة، و المكونة من عمال مؤسسة بريد الجزائر و من خلال دراستنا وجدنا أن تحسين ظروف العمل يساهم بشكل إيجابي في تنمية رأس المال الفكري في المؤسسة.

الختامة

من خلال الدراسة النظرية لموضوع تحسين ظروف العمل و رأس المال الفكري تبين لنا أن المؤسسات أصبحت تنظر إلى عامل تحسين ظروف العمل بشكل جدي لأنه ينعكس بالإيجاب على العامل نفسه و مردوديته في العمل كما يعتبر رأس المال الفكري مورد استراتيجي تسعى من خلاله إلى الرفع من مستوى أدائها.

ويعد رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة التي تسعى المؤسسات إلى الحفاظ عليها وتطويرها، وتم تخصيص الفصل الأول من هذه الدراسة للحديث عن ظروف العمل في المؤسسة و تنمية رأس المال الفكري، وهذا في ظل ازدياد الحديث عن الأصول الغير المادية ودورها الإيجابي في عملية تحسين الأداء خاصة مع ظهور ما يعرف بالأداء المستدام،

وتم من خلال الدراسة التطبيقية إبراز أثر تحسين ظروف العمل على مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء في المؤسسة ؛ وكان ذلك من خلال استبيان يحتوي على 37 عبارة مقسمة على جزئيين، الجزء الأول خاص بالمتغير الشخصي

المستقل والجزء الثاني بمتغيرات الدراسة ، موجهة إلى عمال مؤسسة بريد الجزائر، وبعد عملية تفرغ الاستمارات والمعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام

برنامج SPSS تم التعرف على مستوى كل من رأس المال الفكري وتحسين ظروف العمل؛ ودور تحسين ظروف العمل في رأس المال الفكري لدى المؤسسة محل الدراسة وذلك لإثبات صحة أو عدم صحة الفرضيات، حيث أن الفرضيتين الأولى والثانية " تتوفر ظروف عمل ملائمة للعمال في مؤسسة بريد الجزائر" و " رأس المال الفكري يهتم بالموجودات الفكرية " محقتين من خلال إجابات أفراد العينة المدروسة

في حين نجد أن الفرضية الثالثة " هناك فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية رأي المال الفكري" تعزى للمتغيرات السن و المركز الوظيفي" و في المتغير الخاص بالسن تحصلنا على ان لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول تقييم ظروف العمل تعزى (الشخصية) لمتغير العمر.

في حين تحصلنا على نتائج الخاصة بمتغير المركز الوظيفي توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول تقييم ظروف العمل تعزى (الشخصية) لمتغير المركز الوظيفي.

ولقد أظهرت هذه الدراسة مجموعة من النتائج والاقتراحات وجب على المؤسسات الاطلاع عليها والأخذ بها من أجل الاستفادة منها، وتطوير رأس مالها الفكري للوصول إلى تحقيق أهدافها، وهذه النتائج هي كالآتي:

1- النتائج العامة للدراسة:

بعد عرض و تحليل بيانات الدراسة الميدانية ومناقشتها في ضوء الفرضيات، توصلت هذه الدراسة إلى جملة من الحقائق والنتائج المتعلقة بهدفها الرئيسي وهو إبراز دور تحسين ظروف العمل في تنمية رأس المال الفكري و يمكن عرضها فيما يلي:

النتائج المتعلقة بالدراسة النظرية

-تسعى المؤسسة بشكل مستمر و دوري من أجل تحسين ظروف العمل

-يعتبر مفهوم رأس المال الفكري مفهوماً دائماً التجدد والتطور، وهذا راجع إلى سرعة التغير في البيئة المحيطة بالمؤسسة؛

-لا يزال مفهوم رأس المال الفكري في مرحلة النمو والتطور والتبلور، وهو يعبر عن الأصول المعرفية للمؤسسة.

-يتكون رأس المال الفكري من ثلاثة عناصر أساسية هي: رأس المال البشري. رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني؛

-لابد على إدارة المؤسسة أن تدرك أن رأس المال الفكري يرفع من الكفاءة على المستوى .

-إن القيمة الحقيقية للمؤسسة تعتمد على ما تمتلكه من رأس مال فكري. والذي يتمثل في مخزون

المعرفة لدى الأفراد العاملين، والذي يمكن تحويله قيمة؛

النتائج المتعلقة بالدراسة التطبيقية

- يساهم تحسين ظروف العمل في تنمية رأس مال الفكري في مؤسسة بريد الجزائر.
- تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على ظروف العمل الملائمة .
- تهتم المؤسسات محل الدراسة برأس المال الفكري بجميع مكوناته، وبدرجة أكبر رأس المال الزبائني ليليه رأس المال البشري وفي المرتبة الأخيرة رأس المال الهيكلي؛
- كان لرأس المال الفكري النصيب الأوفر في تحسين ظروف العمل من خلال معرفة العمال بمتطلبات ظروف العمل.
- إن المؤسسة محل الدراسة تهتم بالدرجة الأولى بأدائها الاقتصادي ثم الاجتماعي وبدرجة أقل بأدائها البيئي ؛
- تعتمد المؤسسة محل الدراسة في تحسين ظروف العمل على أدائها بالأساس على رأس مالها البشري والزبائني؛
- ينعكس تحسين ظروف العمل إيجابيا على تنمية رأس المال الفكري في مؤسسة بريد الجزائر .

• التوصيات والدراسات المستقبلية

بناء على النتائج التي توصلنا إليها ضمن هذه الدراسة نقدم ضمن هذه الفقرة توصيات يمكن الاستفادة منها سواء في الدراسات العلمية أو على مستوى الإنفاق و الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الصناعية خاصة الجزائرية؛ و من أهم التوصيات التي يمكن تقديمها:

- 1- يجب على المؤسسة اعتبار مواردها الداخلية و كفاءاتها الاستراتيجية ممثلة في مجمل الأصول، والقدرات، و المهارات؛ و المعرفة مصدر ميزتاً التنافسية: بسبب إمكانية التحكم فيها، و السيطرة عليها. خاصة الوارد البشرية و الكفاءات الفردية بسب قدرتها على خلق القيمة» و بالتالي يجب على تلك المؤسسة ضرورة استقطاب تلك الموارد و الكفاءات النادرة، و الفريدة؛ و المتميزة، و الاحتفاظ بما و إدراك المؤسسة أن مصدر ميزتها التنافسية يكمن ف جودة مخزون رأس مالها الفكري، ممثلا في مواردها البشرية و كفاءاتها الفردية ذات الملكات، و القدرات؛ و المهارات العالية و الممتازة، و بالتالي يجب على المؤسسة بغية استقطابها عدم إغرائها بالحوافز المادية التي يعجز المنافسون عن دفعها، بل لابد من توفير بيئة تحفز على الإبداع و التجديد.

- 2- ضرورة اهتمام المؤسسات بالرأس المال الفكري ممثلاً في نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفية، التنظيمية، الإبداعية و الابتكارية التي تمكن المؤسسة من إنتاج الأفكار الجديدة، التي تسمح باغتنام نقاط القوة الداخلية و اقتناص الفرص المتاحة في البيئة التنافسية. مع التعامل مع الأفراد كعينات غير متماثلة بسبب تباين قدراتهم على خلق القيمة.
- 3- بما أن أهم مكونات رأس المال الفكري هي تلك التي تعطي الفعالية، و تجعل مواهب الأفراد الكامنة أكثر إنتاجية بالنسبة إلى أهداف المؤسسة.
- 4- الاهتمام بالواقع المهني والاجتماعي للعمال من خلال التحسين المستمر
- 5- تحسين العلاقات الاجتماعية بين الإدارة والعمال من خلال عقد الاجتماعات الدورية لمناقشة الأمور الشخصية والتطورات التنظيمية.
- 6- تعزيز الاتصالات غير الرسمية وتحسين العلاقات الاجتماعية من خلال بعض الخدمات الاجتماعية كتوفير المطاعم والنشاطات الترفيهية مثل الرحلات.
- 7- اشتراك العمال في عملية اتخاذ القرار وتفويض سلطات إضافية للمرؤوسين لتحسين الأداء.
- 8- تشجيع المبادرات الإبداعية والثقة في الأفكار والاقتراحات التي يقدمها العمال.

المصادر و المراجع

أ- الكتب:

- 1) أنعام الشهابي وآخرون، السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة، ط1، دار الإثراء للنشر، الأردن، 2009 .
- 2) بشير صالح الرشيد، مناهج البحث التربوي - رؤية تطبيقية مبسطة-، دار الكتاب الحديث، 2000.
- 3) جاد الرب، سيد، 2009، موضوعات إدارية متقدمة، وتطبيقاتها في منظمات الأعمال الدولية"، جامعة قناة السويس، مصر .
- 4) خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط3، الأردن، 2007.
- 5) دمري أحمد، المساهمة في دراسة ظروف العمل، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون الجزائر»/ ب س،.
- 6) السعيد، هاني محمد، رأس المال الفكري، انطلاقة إدارية معاصرة"، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 25، 2008.
- 7) الشنواني، صلاح، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية ، مدخل الأهداف، دن، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة للنشر و التوزيع، 2004.
- 8) عبد الرحمن العيسوي، سيكولوجية العمل والعمال، ط1، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان.
- 9) عبد الله عبد الرحمان، علي بدون، مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002.
- 10) عمر وصفي عقيلي و قيس علي المؤمن، المنظمة ونظرية التنظيم، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، 1994، ص146.
- 11) الكبيسي وعامر، التصميم التنظيمي، دار الشرق للطباعة والنشر، ط1، 1998، الدوحة.
- 12) محمد شقيق، البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1990، ص30.
- 13) المحياوي، قاسم علوان، والزعلوك، إبراهيم محمد، دور رأس المال المعرفي في تعزيز ثقافة الإبداع في منظمات الأعمال"، المؤتمر العلمي " الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال، 27-29 تشرين ثاني، جامعة الزرقاء، 2006.
- 14) المفرجي، عادل، صالح، أحمد، رأس المال الفكري وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007.

ب-مذكرات

- 1) بدوي، عفاف السيد، رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية"، دراسة دكتوراه، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر. 2012.
- 2) طالب علاء، والعبادي هاشم، العلاقة التفاعلية بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول، كلية الإدارة والاقتصاد، 18-19 نيسان، جامعة كربلاء، 2006.
- 3) عبدالسلام، بندي عبدالله، وعلة، مراد، دور رأس المال الفكري في خلق الميزة التنافسية في ظل إدارة المعرفة"، بحث مقدم لمؤتمر الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسبية بن بوعلوي بالشلف، الجزائر، 2011.
- 4) عبده، هاني محمد، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال: دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه، كلية إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2006.
- 5) عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.
- 6) قدور، بن نافلة، عاشور، مزريق، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة"، الملتقى الدولي يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلوي، الجزائر، 2011.
- 7) محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
- 8) مزريق، عاشور، وقويدري، نعيمة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال"، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية لعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بو علي شلف، الجزائر، 2011.
- 9) ميرخان، خالد أمين، العلاقة بين الأساليب المعرفية و رأس المال الفكري وتأثيرها على التوجه الإستراتيجي"، رسالة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق، 2003.
- 10) ميرخان، خالد أمين، العلاقة بين الأساليب المعرفية و رأس المال الفكري وتأثيرها على التوجه الاستراتيجي"، رسالة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق، 2003.
- 11) هاني محمد عبده ، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال ، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال ، جامعة السويس ، 2006.

ج- المجلات:

- 1) سليمان مؤيد سعيد، المناخ التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، ع 1، عمان، 1987.
- 2) سوسن عبد الحميد مرسي ، رأس المال الفكري وعلاقته بكفاءة الأداء في البنوك التجارية المصرية ، المجلة العلمية للتجارة والتمويل ، المجلد الثاني ، العدد الأول ، كلية التجارة ، جامعة طنطا، مصر، 2008.
- 3) لعنزي، سعد، 2001، المنظور النفسي للاستثمار في سوق المالية مدخل علم التمويل السلوكي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 1 العدد 2.

المراجع الأجنبية:

- 1) Al- Ali, N. (2003), "Comprehensive Intellectual Capital Management: Step by Step", John Wily & Sons, Inc, Hoboken, New Jersey, U.S.A.
- 2) Brookings, (2002), "Intellectual Capital: Core Asset for the third Millennium enterprise", Thomsen Business Press, Chicago,
- 3) Martins, E. Terblanche, F. (2003), "Building Organizational Culture that Stimulates Creativity & Innovation", European Journal of Innovation Management, Vol. 6, No.
- 4) Martins, E. Terblanche, F. (2003), "Building Organizational Culture that Stimulates Creativity & Innovation", European Journal of Innovation Management, Vol. 6,..
- 5) Stewart, Thomas, (1997), "Intellectual capital: the new wealth, of Organization", Doubladay, New York.

الملاحق

الملحق رقم 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

السنة الثانية : ماستر

قسم : علوم تسيير.

ادارة أعمال.

استبيان حول "مدى مساهمة تحسين ظروف العمل في تنمية رأس المال الفكري"

دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...، يسعدنا الاخ (ت) المحترم (ة)...، أن تشاركوا معنا هذا الاستبيان الخاص
ببحث علمي ميداني لتحضير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " مدى مساهمة تحسين ظروف
العمل في تنمية رأس المال الفكري "

"كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير".

الباحث: لخضر بن دكن

إشراف الأستاذ: عبد الحميد مراكشي

طالب ماستر في إدارة أعمال

أستاذ محاضر بكلية العلوم

الاقتصادية والتجارية

جامعة غرداية دفعة 2020

✓ البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر أنثى

السن : أقل من 30 من 30 الى 50 أكثر من 50

المركز الوظيفي : مدير رئيس مصلحة رئيس مكتب موظف

الخبرة : أقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المؤهل العلمي : ثانوي ليسانس ماستر مؤهلات أخرى

نرجو من سيادتكم قراءة العبارات التالية بتمعن وتحديد درجة موافقتكم عليها من واقع تجربتكم العملية في

المؤسسة بوضع العلامة X في الخانة المناسبة

المحور الأول : تقييم ظروف العمل

البعد الأول: ظروف العمل الداخلية

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	طبيعة علاقتك مع مسؤولك المباشر جيدة					
02	توجد إجراءات واضحة تبين مهام التي يقوم بها كل عامل					
03	هناك تنسيق بين مهامك ومهام فريق عملك					
04	هناك تعاون بينك و بين فريق عملك					
05	الاتصال بينك و بين زملائك في العمل في إطار العمل رسمي جيدا					
06	العمل بنظام المناوبات في مؤسسة يناسبني					

					07	يتميز الهيكل التنظيمي للمؤسسة بدرجة عالية من الوضوح في العلاقة بين الموظفين.
					08	تقوم المؤسسة بتحسين ظروف العمل باستمرار للتقليل من الأخطاء في العمل.

البعد الثاني: ظروف العمل الخارجية

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارة	الرقم
					01	تحظى المؤسسة بحصة سوقية عالية
					02	يؤثر المحيط الخارجي على العلاقات بين العمال
					03	تلعب مؤسستي دورا هاما في المساهمة في التنمية الاقتصادية
					04	المؤسسة تلبي جميع الطلبات المتزايدة
					05	المؤسسة مندمجة مع المحيط الخارجي
					06	ليس للمؤسسة منافسون يؤثرون على وضعها السوقي
					07	أتعامل بعقلانية مع الموقف الضاغط تجاه حدة المنافسة
					08	تعمل إدارة البرنامج بالشراكات مع مؤسسات المجتمع المدني.
					09	المسافة التي تفصلك على مكان العمل ملائمة
					10	لا تتأثر مؤسستي بالأزمات الاقتصادية والسياسية الدولية

المحور الثاني: رأس المال الفكري

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	تحدد إدارة مؤسستكم مهام الموظفين والعمال بشكل دقيق					
02	تمتلك مؤسستكم موارد بشرية تتمتع بخبرات عالية					
03	يحرص الموظفون والعمال على إنجاز الأعمال بطريقة سليمة					
04	سعى مؤسستكم إلى الرفع من قدرات موظفيها وعاملها من خلال التدريب الفعال					
05	يملك الموظفون في مؤسستكم القدرة على توليد الأفكار الجديدة					
06	تمتلك مؤسستكم أنظمة معلومات تتسم بالحدثة.					
07	أنظمة المعلومات في مؤسستكم تزود أصحاب القرار بالمعلومات اللازمة					
08	تم مقارنة أداء العمليات الإدارية مع مؤسسات أخرى بهدف تحسين عمليات مؤسستكم					
09	يتميز الهيكل التنظيمي لمؤسستكم بدرجة عالية من الوضوح في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين					
10	يضمن الهيكل التنظيمي لمؤسستكم سريان المعلومة لجميع المستويات الإدارية.					
11	تسعى مؤسستكم جاهدة من أجل إرضاء زبائننا					
12	تسعى مؤسستكم إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية					

					13	تسعى مؤسساتكم إلى تخفيض الوقت في حل مشاكل زبائنكم.
					14	تقوم مؤسساتكم بإقامة علاقة طويلة المدى مع الموردين

الملحق الثاني: مخرجات برنامج spss

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,711	32

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,613	18

Corrélations

		محور_ظروف_العمل	محور_رأس_المال_الفكري	المحور_الكلي
محور_ظروف_العمل	Corrélacion de Pearson	1	,557**	,912**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
محور_رأس_المال_الفكري	Corrélacion de Pearson	,557**	1	,849**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	50	50	50
المحور_الكلي	Corrélacion de Pearson	,912**	,849**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	

N	50	50	50
---	----	----	----

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	35	70,0	70,0	70,0
	أنثى	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	10	20,0	20,0	20,0
	من 31 الى 50 سنة	35	70,0	70,0	90,0
	أكثر من 50 سنة	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المركز_الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير	1	2,0	2,0	2,0
	رئيس مصلحة	11	22,0	22,0	24,0
	رئيس مكتب	12	24,0	24,0	48,0
	موظف	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	10	20,0	20,0	20,0

من 5 الى 10 سنوات	20	40,0	40,0	60,0
اكثر من 10 سنوات	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

المؤهل_العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	5	10,0	10,0	10,0
ليسانس	25	50,0	50,0	60,0
ماجستير	10	20,0	20,0	80,0
مؤهلات أخرى	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Corrélations

		العَمَل_ظُرُوف_مَحُور	_المال_رأس_مَحُور الفكري
العَمَل_ظُرُوف_مَحُور	Corrélacion de Pearson	1	,557**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50
الفكري_المال_رأس_مَحُور	Corrélacion de Pearson	,557**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ANOVA

الكلي_المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,145	2	,072	2,480	,095
Intragruppes	1,373	47	,029		
Total	1,518	49			

ANOVA

الكلي_المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,542	3	,181	8,512	,000
Intragruppes	,976	46	,021		
Total	1,518	49			