

أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تميز الأداء

The Impact Of the investment in the Intellectual Capital over the performance excellence

بوداود فاطيمة الزهرة^{1*} ، دلال شتوح² ، أسماء الزاوي³¹ جامعة عمار ثليجي الأغواط (الجزائر)² المركز الجامعي أفلو (الجزائر)³ جامعة عمار ثليجي الأغواط (الجزائر)

تاريخ الاستلام : 2020/08/22 ؛ تاريخ القبول : 2020/10/06 ؛ تاريخ النشر : 2020/10/30

ملخص : إن النظرة المعاصرة للمؤسسات أولت أهمية واسعة النطاق لمفهوم الاستثمار في رأس مال الفكري باعتبار هذا الأخير المورد الأساسي للمؤسسة الذي يقيها في السباق نحو الريادة والتميز، لذلك هدفت دراستنا إلى دراسة أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تميز الأداء لمجموعة متنوعة من المؤسسات الجزائرية وخاصة فيما يتعلق بالأبعاد التالية: رأس مال بشري، رأس مال تنظيمي، رأس مال زبوني، من خلال دراسة ستة وتسعون 96 استبانة، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي Spss لاختبار الفرضيات بالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية أخرى، وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي يمكن أن تساهم في تطوير عملية الاستثمار في رأس مال الفكري بما يؤدي إلى تحقيق الأداء المتميز لدى المؤسسات

الكلمات المفتاح : الاستثمار في رأس المال الفكري؛ الأداء المؤسسي؛ التميز في الأداء.

تصنيف JEL : M12 ؛ M54 ؛ L84.

Abstract: The contemporary view of institutions places great importance on the concept of investing in intellectual capital, the latter being the main resource of the institution that keeps it in the race for leadership and excellence. Our study aims to study the impact of investment in intellectual capital on the performance excellence of various Algerian institutions, in particular with regard to the following dimensions: human capital, organizational capital, client capital, and this through a survey of 96 questionnaires, the SPSS statistical program was used to test hypotheses, in addition to a range of other statistical methods. We have achieved a set of results that can contribute to the development of the investment process in intellectual capital leading to an exceptional performance of institutions.

Keywords: Investment in intellectual capital, institutional performance, performance excellence.

Jel Classification Codes : M12; M54 ; L84.

* Corresponding author, e-mail: authorC@mail.com

I- تمهيد :

حضي المورد البشري بالاهتمام الكبير من طرف المؤسسات حيث أعتبر رأس المال الحقيقي الذي يساهم فعلا في خلق الثروة، إذ تشير الكثير من الدراسات أن ثمانون بالمئة من القيمة السوقية للمؤسسات تعبر عن رأس مالها الفكري، بينما تمثل عشرون بالمئة الباقية قيمة رأس المال المادي لديها، وهذا ما جعل القيمين على المؤسسات والباحثين يولون هذا الموضوع اهتماما بالغا لتمكين المؤسسات من استغلال هذا النوع من رأس المال في خلق الثروة.

ولعل من أبرز المسؤوليات الملقاة على عاتق المؤسسات هو السعي للاستثمار في رأس مالها الفكري، الذي يعتبر أصل يتزايد ويتعاضد بالاستخدام لذا فالمؤسسة مطالبة بالبحث عن مختلف الآليات التي تمكنها من الاستثمار في هذا الأصل بغية تحقيق التميز في أدائها .

ومن خلال هذه الدراسة سنحاول إبراز أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تميز الأداء انطلاقا من الاشكالية التالية: **إلى أي مدى يؤثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تميز الأداء لدى مجموعة من المؤسسات الجزائرية؟**

ولالإجابة على هذه الاشكالية نقتح الفرضيات التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري وبين تميز الأداء لبعض المؤسسات الجزائرية.

- هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الاستثمار في رأس المال الهيكلي وبين تميز الأداء لبعض المؤسسات الجزائرية.

- هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الاستثمار في رأس المال الزبوني وبين تميز الأداء لبعض المؤسسات الجزائرية.

وقد تطرقت العديد من الدراسات لهذا الموضوع ونذكر منها:

- دراسة عبد المطلب بيسار، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017/2016، أطروحة دكتوراه بعنوان دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال، دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

✓ اهتمام المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة بالموارد المتاحة لديها، والثقافة التنظيمية السائدة لديها، ثم الاهتمام بالعمليات التي تدخل في صميم تحقيق الأداء المتميز.

✓ الإهتمام بالإستثمار في رأس مالها الهيكلي، يليه الاستثمار في رأس المال الزبوني ثم الاستثمار في رأس المال البشري وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإستثمار في رأس المال الفكري بمكوناته (البشري، الهيكلي، الزبوني) وتحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05¹.

- دراسة "Sharabati et al" 2010، مقال منشور في African Journal of Accounting, Economics, Finance and Banking Research Vol. 6. No. 6، بعنوان Intellectual Capital and Financial Performance in Ugandan Microfinance Institutions، دراسة تأثير التفاعل والاندماج بين عناصر رأس المال الفكري الثلاث (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) على الأداء المالي للمنظمات، وذلك من خلال استكشاف المزيج الملائم من عناصر رأس المال الفكري الذي يفسر مصدر تحقيق القيمة، وبالتالي الأداء المالي وذلك بالتطبيق على مؤسسات التمويل الصغيرة في أوغندا، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تأثير رأس المال البشري على الأداء يعتمد على كل من رأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات، وأنه لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتفاعل بين رأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي².

وجاءت دراستنا هذه لتتناول مجموعة من المؤسسات الاقتصادية والمؤسسات العمومية في آن واحد ومدى تأثير الاستثمار في رأس المال الفكري فيها على تميز أدائها.

وللوصول الى الاجابة على مشكلة البحث التي قمنا بطرحها وكذا التأكد من مدى صحة الفرضيات اتبعنا المنهج الوصفي في التعريف

بمتغيرات الدراسة والمنهج التحليلي في الدراسة الميدانية.

وقد اقتصر حدود الدراسة على مجموعة من المؤسسات العمومية والاقتصادية (المؤسسة الوطنية لحفر الآبار بحاسي مسعود (ENTP) والناشطة في مجال حفر الآبار، سوناطراك حاسي الرمل (DP) الناشطة في إنتاج الطاقة، مؤسسة حث الآبار حاسي مسعود (PGSP) الناشطة في إعادة احياء الآبار المهتلكة، بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأغواط (BADR)، المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز الأغواط (SONALGAZ)، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بقصر الحيران الأغواط، المركز الجامعي بافلو، جامعة غرداية، جامعة الجلفة).

كما اقتصر هذه الدراسة على الإطارات فقط في المؤسسات محل الدراسة من مديريين ونواب المديرين والإطارات ورؤساء الأقسام ورؤساء المقاطعات وذلك لطبيعة الموضوع.

وقد اعتمدنا على الكتب والرسائل والأطروحات الجامعية والمقالات العلمية في ما يتعلق بالجانب النظري، وتم الاعتماد في الجانب التطبيقي على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات انطلاقاً من توزيعها على عينة البحث وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة والوصول لنتائج بالاستعانة بالأساليب الإحصائية.

1.I- ماهية الاستثمار في رأس المال الفكري :

اعتباراً للأولوية التي حظي بها الاستثمار في الموارد أو الأصول اللاملموسة في السنوات الأخيرة، وبناءً على تطور المحيط الاقتصادي باتجاه اقتصاد مبني على المعرفة سنحاول في دراستنا التركيز على رأس المال الفكري بأبعاده وأوجه الاستثمار في الموارد والأصول الفكرية .

1.I.أ - مفهوم رأس المال الفكري

لقد برز مفهوم رأس المال الفكري نتيجة للانتقال من نماذج الاقتصاديات التقليدية "اقتصاديات إنتاج السلع المادية" إلى نموذج الاقتصاد المبني على المعرفة وتكنولوجيا المعلومات "اقتصاديات المعرفة"، وما ترتب على ذلك من ظهور فرع جديد وهو ما يطلق عليه إدارة المعرفة حيث تعتبر إدارة رأس المال الفكري إحدى أبعادها الأساسية.

يعد مصطلح رأس المال الفكري من المصطلحات الحديثة نسبياً، والتي لا تزال غير مكتملة الملامح بالتالي يصعب الوقوف على مفهوم متكامل له، وسوف نحاول عرض بعض هذه المفاهيم

" Klein & Prusak " عرفه على أنه: " المادة الفكرية التي تم تشكيلها والاستحواذ عليها لإنتاج أصول فكرية مستترة تم وصفها كأصول وذلك بسبب صعوبة تحديدها في بعض الأحيان وتخصيص قيمة اقتصادية لها" ³.

أما " Bontis" فقد وصف رأس المال الفكري كإجمالي مخزون المنشأة من المعرفة ⁴ .
وفي تعريف "Marshall" الذي يقوم على أن رأس المال يتضمن جزءاً كبيراً من المعرفة والتنظيم وأن المعرفة هي أقوى محرك للإنتاج ⁵.

1.I.ب- أبعاد رأس المال الفكري

هناك اختلاف واضح في وجهات النظر حول تحديد أبعاد رأس المال الفكري، وسوف نعرض تقسيم (Stewart) وهذا التقسيم يعتبر الأكثر شيوعاً استناداً لأدبيات الموضوع المتداولة حالياً حيث أن رأس المال الفكري يتكون من:

رأس المال البشري: "يتعلق أساساً بالمعرفة التي يمتلكها العاملون ولا تمتلكها المنظمة أي ما هو مستقر داخل رؤوس أفرادها، والتي لها تأثير مباشر على تحقيق أهداف المنظمة ورفع من أدائها" ⁶ .

رأس المال الهيكلي: "متعلق بالعملية الداخلية المتعلقة بالنشر والاتصال وإدارة المعرفة العملية والتقنية، ويمكن اعتبارها البيئة التشغيلية المستمدة من التفاعل بين البحوث والإدارة وتنظيم العمليات التكنولوجية والثقافية (براءات الاختراع، التراخيص، البرمجيات الاحتكارية)" ⁷ .

رأس المال الزبون: "يتعلق بعدة أجزاء المرتبطة برضا الزبون (تلبية حاجات ورغباته)، وولائه (بتمسكه والاعتزاز بالتعامل مع المنظمة)، الاحتفاظ به (باستمرارية التعامل مع المنظمة وقدرتها على استبقائه لديها)، وتمكينه (بالاهتمام بأرائه ومقترحاته والأخذ بها عند التخطيط للمنتجات الجديدة أو حذف البعض منها) وإشراكه في أعمال المنظمة وصفقاتها التجارية وتبادل المعلومات والأفكار معه" ⁸ .

1.I.ج- الاستثمار في رأس المال الفكري

يعرف الاستثمار بشكل عام بأنه "الموارد المالية التي تخصصها المؤسسة لمشروع استثماري مقترح تنفيذه خلال فترة زمنية معينة، أي انه إيداع مبلغ معين من الأموال في الوقت الحاضر بغية توقع الحصول على مقدار أكبر منه في المستقبل" ⁹ .

أما الاستثمار في رأس المال الفكري حسب: " Espingard Paul" فهو "الاستثمار غير المادي المرتبط بالمعلومات والتحول الهام في أنظمة الإنتاج، عرفه على انه انحراف ناتج عن الإنتاج الفكري الذي بإمكانه الاندماج بصفة دائمة في الأفراد والتنظيم" ¹⁰ .

ومنه فاستثمار في رأس المال الفكري هو "مجموعة الأموال المضحية بها من طرف المؤسسة وبصفة دائمة في تنمية البنى التحتية المادية (التكنولوجية خاصة) والمعنوية ومعارف الموارد البشرية والعلاقات مع الزبائن مما يخلق ميزة للمؤسسة على المدى الطويل".

1.I.د- أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري

تتجسد أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري فيما يلي: ¹¹

- يعزز الاستثمار في الموارد المعرفية وخاصة رأس المال الفكري مستوى أداء المؤسسات، خاصة تلك التي تتمتع بمركز استراتيجي قوي على عكس المؤسسات ذات المركز الاستراتيجي الضعيف، إذ تؤكد أدبيات التخطيط الاستراتيجي على أهمية الموقع الاستراتيجي للمؤسسة في تحديد

مستوى الاستثمار في الموارد المعرفية، والمؤسسات الرائدة هي تلك التي تزيد في استثماراتها السنوية في مجال الموارد المعرفية؛

- يعد زيادة الاستثمار في رأس المال الفكري مؤشر مهم لقياس ربحية المؤسسة ويساهم بشكل فعال في تحقيق العوائد المالية العالية للمؤسسات، حيث تشير إحدى الدراسات الحديثة التي أجريت على مجموعة من شركات التأمين في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن أغلب

المؤسسات التي حققت أرباح عالية في هذا النشاط هي تلك المؤسسات التي أنفقت الجزء الأكبر من ميزانيتها على الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات وحلق المهارات المعرفية بجوانبها المختلفة، كما تؤكد هذه الدراسات على أن هذه المؤسسات أنفقت بحدود 108 ترليون دولار عليها وان العوائد المحققة من هذا الاستثمار تفوق كثيرا تلك التي تحققت في أي استثمار آخر؛

- يحتم الاستثمار في رأس المال الفكري على المؤسسات أن تعرف مستويات الاستثمار الملائمة لها من خلال تحديد الحد الأدنى والحد الأقصى من المبالغ التي تخصص لغرض الاستثمار؛

- يشير كتاب الإدارة إلى أن الاستثمار في مجال رأس المال الفكري والأصول المعرفية بصفة عامة غير الملموسة (تكنولوجيا المعلومات، المهارات المعرفية المتقدمة...) يدعم الموقف التنافسي للمؤسسات، فالمؤسسات الناجحة تمتلك على الأغلب واحد أو أكثر من مقومات المنافسة التي تمكنها من الأداء بشكل أفضل من منافسيها، والاستثمار في رأس المال الفكري في إطار مقومات المنافسة يمكن أن يتحول إلى قيد يعوق دون دخول المنافسين الجدد؛

ومنه أن الاستثمار في رأس المال الفكري هو الدعامة الأساسية لأي مؤسسة لتطبيق الممارسات الإدارية الجديدة والتي أثبتت أثرها بالغ الأهمية مثل (إدارة المعرفة، التمكين الإداري، إدارة الجودة الشاملة، المنظمة المتعلمة، الإبداع والابتكار... إلخ) كل هذا سيساهم في زيادة قدرة المؤسسة في جوانب متعددة مما يضمن لها التفوق التنافسي وزيادة الإنتاجية وتحقيق رضا الزبائن والعاملين، وتقودها أخيرا إلى البقاء في عالم المنافسة.

2.I- ماهية الأداء المتميز

على الرغم من كثرة الدراسات التي تتناول الأداء إلا أنه لا يوجد إجماع واتفق حول مفهوم محدد له، وسنحاول في هذا المحور الإحاطة بهذا الموضوع من خلال ما يلي:

2.I.أ- مفهوم الاداء

إن مصطلح الأداء يعتبر من أكثر المواضيع استخداما في ميدان الأعمال إلا أنه يصعب إعطاء تعريف بسيط ومحدد له، ومصطلح الأداء هو الترجمة اللغوية للكلمة الإنجليزية "To perform" بمعنى تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة¹².

ويعرف "Eccles" الأداء بكونه "انعكاس لقدرة المؤسسة وقابليتها على تحقيق أهدافها"¹³.
ومنه نقصد بالأداء العمل أو النشاط والمهام المختلفة أي السلوك المتحقق أو الفعلي من خلال ما يبذله الفرد من جهد خلال عمله في المؤسسة.

2.I.ب- التميز

ويعود أصل كلمة التميز "excellence" للكلمة اللاتينية "excellentia" من "excellere" ومعناها أن تكون المتفوق "être supérieur" أو الأول "le premier"¹⁴.

ويعرف "Pinar & Girard" التميز المؤسسي بأنه سعي المنظمات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء¹⁵.

وبالتالي فالأداء المتميز لا يقصد به تميز المنتجات والخدمات المقدمة فحسب، بل هو مفهوم ذو نطاق أوسع تظهر انعكاساته على نوعية المنتجات والخدمات المقدمة والنتائج المالية المحققة ومستوى الرضا الذي يحصل عليه كل من الزبون الداخلي والخارجي على الرغم من التكاليف التي تنتج عن هذه العملية خصوصا الوقائية منها والتي تعني بمنع الأخطاء وتكوين العاملين لرفع مستوى أدائهم وتوجيه مهاراتهم وطاقاتهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

2.I.ج- أهمية الأداء المتميز

أهميته الأداء المتميز في التفرد الإيجابي من خلال النقاط التالية:¹⁶

- يضمن الأداء المتميز ذو النظرة الشمولية ثبات العمل واستمراره، ويحافظ على تراكم الخبرات والتجارب والمعلومات، ولا تتأثر بتغير القيادات، إذ تتولى إدارتها كفاءات متخصصة عالية الأداء المهني.

- يضمن الأداء المتميز عدم تفرد القائد أو القيادة باتخاذ القرارات المصيرية المتعلقة بالمؤسسة، حيث يزيد الاعتماد على الجهات المتخصصة التي تقدم الدراسات والأبحاث المساعدة.

- يحافظ الأداء المتميز على الاستقرار الإداري والمالي للمؤسسة، وذلك من خلال إتباع مجموعة من نظم العمل (سياسات وقواعد وإجراءات) تعمل على الأهداف والوسائل بما يتفق مع رؤية المؤسسة.

- يضمن الأداء المتميز والعمل المؤسسي أن جميع العاملين في المنظمة ملتزمون بمنظومة من القيم والمبادئ التي توجه أداؤهم وسلوكهم وعلاقتهم الوظيفية والإنسانية.

II - الطريقة والأدوات :

من خلال الدراسة التطبيقية سنحاول اظهار طبيعة العلاقة والأثر للمتغير المستقل الاستثمار في رأس المال الفكري على المتغير التابع تميز الأداء.

II.1- المجال المكاني للدراسة

وقد اقتضت حدود الدراسة على مجموعة من المؤسسات العمومية والاقتصادية (المؤسسة الوطنية لحفر الآبار بحاسي مسعود (ENTP) والناشطة في مجال حفر الآبار، سوناطراك حاسي الرمل (DP) الناشطة في إنتاج الطاقة، مؤسسة حث الآبار حاسي مسعود (PGSP) الناشطة في إعادة احياء الآبار المهملكة، بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأغواط (BADR)، المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز الأغواط (SONALGAZ)، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بقصر الحيران الأغواط، المركز الجامعي بافلو، جامعة غرداية، جامعة الجلفة).

II.2- المجال البشري للدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على الإطارات فقط في المؤسسات قيد الدراسة من مديرين ونواب المديرين والإطارات ورؤساء الأقسام ورؤساء المقاطعات، وذلك لطبيعة الموضوع.

II.3- عينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة مجموعة من المؤسسات الجزائرية أم عينة الدراسة فقد تم اخذ عينة عشوائية ممثلة من مجتمع الدراسة الأصلي تمثلت في المديرين ومساعدي ونواب المديرين ومديري المصالح والأقسام، وذلك لصعوبة تناول مجتمع الدراسة كاملا، حيث تم توزيع استبيان عليهم لمعرفة تأثير الاستثمار في رأس المال الفكري على تميز المؤسسات الجزائرية. وقد تم توزيع 101 استمارة على المؤسسات محل الدراسة، وتم استرجاع 97 استمارة منها 96 استمارة صالحة للتحليل أي ما نسبته 95.04%.

II.4- أداة الدراسة

تم تصميم استبيان لغرض جمع البيانات الأولية من عينة وتشتمل أداة الدراسة على الأجزاء التالية:
الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية للمبحثن
الجزء الثاني: ويتعلق هذا الجزء بأثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تميز الأداء ويحتوي هذا الجزء على محورين:
المحور الأول: الاستثمار في رأس المال الفكري: ويشمل ثلاث عناصر وهي مكونات رأس المال الفكري وكيفية الاستثمار فيها بالشكل الذي يحقق الأداء المتميز في المؤسسات الجزائرية كما يلي:

الاستثمار في رأس المال البشري، وتمثل في الفقرات من (1-25)

الاستثمار في رأس المال الهيكلي، وتمثل في الفقرات (26-32)

الاستثمار في رأس المال الزبوني. وتمثل في الفقرات من (33-40)

المحور الثاني: الأداء المتميز ويتمثل في الفقرات من (41-54)

وقد تضمنت أداة الدراسة (54) فقرة على مقياس ليكرت الخماسي وهي موافق بشدة، موافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة، ووفق

ذلك شمل الاستبيان على خمس نقاط بمقياس ليكرت والتي تدرجت حسب المعايير كما يلي : موافق بشدة 1 درجة، موافق 2 درجات ، محايد 3 درجات ، غير موافق 4 درجات ، غير موافق بشدة 5

II.5- اختبار ثبات أداة الدراسة

الجدول (1) : قياس ثبات أداة القياس

Cranach's alpha	N of Items
% 92,9	54

المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول يمثل قيمة الفاكرونباغ تساوي 0,929 وهي قيمة مرتفع وموجبة مما يعني زيادة مصداقية البيانات في عكس نتائج العينة وكما

يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه .

III- النتائج ومناقشتها :

III.1- تحليل الخصائص الديموغرافية

III.1.أ- الجنس

تم تقسيم أفراد العينة قيد الدراسة حسب الجنس "ذكر" و"أنثى"

الجدول (2) : التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة %
ذكر	62	64.6
انثى	34	35.4
المجموع	96	100

المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الاناث لطبيعة نشاط مؤسسات المدروسة خاصة تلك التي تنشط في المجال الطاقوي.

III.1.ب- المركز الوظيفي

الجدول (3) : التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين من أفراد العينة حسب المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	التكرار	النسبة %
مدير	4	4.2
نائب مدير	23	24
رئيس قسم	69	71.8
المجموع	96	100

المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول ان نسبة الاعلى من المستجوبين تشغل منصب رئيس قسم والنسبة الادنى من المديرين.

III.1.ج- المستوى التعليمي

الجدول (4) : التكرارات والنسب المئوية للمستجيبين من أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى	التكرار	النسبة %
ثانوي	08	8.3
ليسانس او مهندس	43	44.8
ماستر	28	29.2
ماجستير	02	02.1
شهادات اخرى	15	15.6
المجموع	96	100

المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن غالبية المستجيبين كانوا من حملة الدرجة الجامعية (ليسانس او مهندسين) حيث بلغت نسبتهم 44.8% من عينة الدراسة، وهذا يدل على أن غالبية المديرين في المؤسسات يتمتعون بمؤهلات علمية عالية، ويعتبر هذا مطلباً أساسياً في مشروع الاستثمار في رأس المال الفكري، حيث أن المديرين يلعبون دوراً أساسياً وبارزاً في التخطيط والتنظيم وإدارة رأس المال الفكري بالشكل الذي يضمن أداءاً متميزاً للمؤسسات، ولا شك أن المستوى العلمي الذي يتمتعون به يمكنهم من امتلاك رؤيا واضحة نحو المفاهيم الإدارية الحديثة .

2.III- تحليل وتفسير استجابات العينة حول فقرات المحور الأول

III.2- تحليل وتفسير استجابات العينة حول فقرات الاستثمار في رأس المال البشري

الجدول (5) : يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس الاستثمار في رأس المال البشري في المؤسسات الجزائرية

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تتبع المؤسسة سياسة التوظيف الخارجي لجلب أحسن الكفاءات	3,0729	1,18982
2	تستقطب المؤسسة الأفراد الذين يمتلكون خبرات وشهادات عالية	2,1042	0,81408
3	تستخدم المؤسسة أشخاص مؤهلين للقيام بعملية اختيار العاملين الجدد	1,8646	0,87803
4	تعتمد سياسة المؤسسة في التوظيف على الاتصال بالمعاهد والجامعات للحصول على أفضل المواهب واستقطابها	2,8750	1,05880
5	لدى المؤسسة مخطط الكتروني يوضح السيرة الذاتية ومجالات تفوق كل فرد داخل المؤسسة لتسهيل الوصول إليها وقت الحاجة	2,2708	1,02062
6	تعرف إدارة المؤسسة الأفراد المتميزين فيها	1,7500	0,94032
7	تتيح المؤسسة للأفراد الذين يمتلكون مهارات وخبرات مختلفة الحق في اتخاذ القرارات وحل المشاكل	2,1250	0,77119
8	تسعى المؤسسة لزيادة قدرات أفرادها وذلك بتكبيهم للعمل مع الأفراد ذوي الخبرة والمهارات العالية	1,9167	0,72062
9	تشجع المؤسسة أسلوب العمل بالفرق لتدريب الافراد واكسابهم مهارات متنوعة	1,9063	1,05709
10	اكثر على ضرورة تطبيق التعلم التنظيمي في مؤسستي	1,8958	0,73240
11	يتسم نمط القيادة بالتحجيه والمساعدة والتعليم وليس على إعطاء الاوامر والرقابة	1,6771	0,73262
12	يعتبر المدير العمال ذوي الخبرات والمهارات العالية مصدرا هاما ويشمن الاهتمام بهم	1,9063	0,85935
13	عند مواجهة أي مشكل تقوم المؤسسة بعقد اجتماع وطرحه على الأفراد الأكفاء فيها لتوليد أكبر عدد من الأفكار ومن ثمة اختيار الحل الأنسب	1,9583	0,70958
14	يلتقي العمال ذوي الاختصاصات المتشابهة طواعية لمناقشة مشاكل المؤسسة	1,4792	0,72517
15	تعتبر المؤسسة أهمية كبيرة للايزو 10015 المتعلق بتدريب الموظفين	3,0000	0,73984
16	تعمل المؤسسة على إشراك جميع العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير وتنمية مهاراتهم ومعارفهم	1,5729	0,72176
17	مؤهلات العمال في المؤسسة تتناسب مع الوظائف الموكلة إليهم	1,7604	0,69198
18	تشجع المؤسسة إقامة العلاقات النقاشية بين الموظفين	1,7604	0,80452
19	لا تحتفظ المؤسسة بأي معلومات سواء كانت إدارية أم مالية وتقدمها للأفراد المؤهلين للمساهمة في تقديم وابتكار حلول جديدة	2,7813	0,94260
20	يمتلك العمال المعرفة التامة باستمرار عن العمليات التي تقوم بها المؤسسة	2,0313	0,85166
21	تولي إدارة المؤسسة أهمية للحوافز المادية والمعنوية للعمال من اجل انجاز المهام على أكمل وجه	1,6563	0,88053
22	تولي إدارة المؤسسة أهمية كبيرة للتحسين المستمر حتى يتكيف العمال مع كل جديد في مجال عملهم	1,8438	0,87453
23	تقوم المؤسسة بامتصاص المعرفة المفيدة والأفكار الجديدة المتواجدة بعقول الأفراد عن طريق تشجيع الإبداع، الابتكار، احترام الآراء وزيادة الحوارات المفتوحة بين جميع المستويات الإدارية.	1,9479	0,67074
24	تقوم إدارة المؤسسة بإرضاء العمال الذين يواجهون الاغتراب والإحباط التنظيمي	2,3750	0,75742
25	تولي إدارة المؤسسة أصحاب المؤهلات العلمية والخبرات مكانة خاصة.	1,8958	0,85198
	المتوسط العام	2.0571	0.46527

المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات spss

ويوجه عام واعتمادا على الجدول أعلاه نستطيع ترتيب وتحليل العبارات المختلفة التي تشكل في مجملها واقع الاستثمار في رأس المال البشري لدى المؤسسات الجزائرية محل الدراسة ترتيبا تصاعديا، وذلك بناء على متوسط درجة الموافقة على هذه العبارات "المتوسط الحسابي"، وفي حالة تساوي المتوسطات فلجأ للانحراف المعياري باختيار القيمة الأقل تشتت (وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة).
جاءت العبارة رقم (14) بمتوسط حسابي (1.492) والعبارة رقم (16) بمتوسط حسابي (1.5729) والعبارة رقم (21) بمتوسط حسابي (1.6563) ثم العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي (1.6771)، وتصنف هذه العبارات على أنها الأكثر أهمية في هذا المحور مما يدل على اهتمام المؤسسات الجزائرية بالموارد البشرية من خلال تدريبهم وتحفيزهم ومرونة القيادة في المؤسسة، وينعكس ذلك باحساس الأفراد بالانتماء لمؤسساتهم مما يجعلهم يقدمون خدمات طوعية لحل مشاكل المؤسسة .
واعتمادا على نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المبينة في الجدول اعلاه يمكن القول أن هناك توجها من المؤسسات الجزائرية نحو الاستثمار في رأس المال البشري من خلال صناعته واستقطابه واغناءه وتطويره والحفاظة عليه.

III.2.ب- تحليل وتفسير استجابات العينة حول فقرات الاستثمار في رأس المال الهيكلي

الجدول رقم(6): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس الاستثمار في رأس المال الهيكلي

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
26	تمتلك المؤسسة احدث التقنيات المعلوماتية كالحاسبات وتقنيات الاتصالات كالانترانت	1,5104	0,69577
27	لدى المؤسسة أفراد متخصصون في مجال أنظمة المعلومات وتقنياتها.	1,8750	0,56662
28	تتيح شبكة الاتصالات في المؤسسة إنجاز وسرعة كل العمليات.	1,6875	0,86222
29	تتصف أنظمة المعلومات بالسرعة في تقديم المعلومات وتوفيرها في الوقت المناسب.	1,5729	0,69198
30	تعتمد المؤسسة هيكلًا تنظيميًا يتسم بالوضوح والمرونة	1,7917	0,47940
31	لدى المؤسسة هيكلًا تنظيميًا قادرًا على تعزيز أداء العاملين بشكل متميز.	1,8333	0,87860
32	تعتمد إدارة المؤسسة فلسفة إدارية ترتقي لمستويات أداء المؤسسات المتطورة	1,8750	0,87359
	المتوسط العام	1.7351	0.42529

المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات spss

وجاءت العبارتين (26) و (29) في المرتبة الأولى من حيث مستوى القبول لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسطات حسابية (1.5104) و (1.5729) على التوالي بنفس الانحراف المعياري (0.69) مما يدل على توجه جل المؤسسات الجزائرية نحو الرقمنة والاندماج في الاقتصاد الرقمي والذي يعتبر أساس الاستثمار في رأس المال الهيكلي، ثم تليهما العبارة رقم (28) بمتوسط حسابي (1.6875) مما يوحي على فعالية نظام الاتصال داخل المؤسسة وهو الشرط اللازم لتوجه المؤسسة نحو تبني المفاهيم الإدارية المعاصرة وتحقيق الأداء المتميز.
واعتمادا على نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المبينة في الجدول اعلاه يمكن القول أن المتوسط العام للإجابات في هذا المجال (1.7351) وهذا يدل على مستوى عال من توجه المؤسسات الجزائرية نحو الاستثمار في رأس المال الهيكلي والذي يعتبر البنية التحتية لكل من الاستثمار في رأس المال البشري ورأس المال الزبوني وكذلك المدخل الأساسي في تحقيق الأداء المتميز.

III.2.ج- تحليل وتفسير استجابات العينة حول فقرات الاستثمار في رأس المال الزبوني

الجدول رقم(7): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس الاستثمار في رأس المال الزبوني

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
33	تسعى المؤسسة لتحقيق رضا زبائنها من خلال استخدام تقنية المعلومات والاتصالات	2,4063	0,92427
34	تحاول المؤسسة الاحتفاظ بالإطراف المتعاملين معها من خلال تقديم أفضل المنتجات او الخدمات	2,1563	0,82498
35	تقوم المؤسسة بدراسات مستمرة للتعرف على احتياجات ورغبات الزبائن	1,5938	0,67400
36	تمنح المؤسسة عملاءها الدائمين مزايا إضافية تميزهم عن الزبائن الاعتياديين	1,7292	0,53270

0,61121	1,5729	تتم المؤسسة بآراء الزبائن ومقترحاتهم وما يفضلون في تقديم خدمات جديدة.	37
0,64584	1,9375	تقوم المؤسسة بمقابلة زبائنها لمعرفة رغباتهم مما يساعدهم على حل المشاكل	38
0,89877	2,0521	تقدم المؤسسة دوماً منتجات/خدمات متميزة لكي يحقق ولاء الزبائن من خلال تقديم أفضل منتج/خدمة	39
0,72902	2,2604	يتوفر لدى المؤسسة نظام فعال لتوثيق شكاوى الزبائن بانتظام	40
0.43525	1.9635	المتوسط العام	

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال نتائج التحليل المبينة في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لفقرات الاستثمار في رأس المال الزبوني تتراوح ما بين (1,5729) و (2.4063) وهي محصورة ما بين موافق وموافق بشدة والدالة على مستوى عالٍ إلى فوق المتوسط حسب المعيار المعتمد للاستثمار في رأس المال الزبوني لدى أفراد عينة الدراسة ويمكن ترتيب الفقرات حسب درجة القبول كما يلي:

- جاءت العبارة رقم (37) والعبارة رقم (35) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة بمتوسطات حسابية (1.572) و (1.593) على التوالي مما يشير إلى اهتمام المؤسسات عينة الدراسة بزبائنها.

كما يمكن تحديد مجالات الاستثمار في رأس المال الزبوني استناداً إلى فقرات الاستبيان وبترتيبها تصاعدياً حسب درجة الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة كما يلي:

- دراسة احتياجات الزبون والاهتمام بمقترحاته؛
 - القيام بدراسات مستمرة مع الزبائن لتحسيسهم بالاهتمام من قبل المؤسسة وكذلك لاكتشاف المشاكل وحلها؛
 - السعي نحو إرضاء الزبائن وكسب ولائهم والاحتفاظ بهم وبتفعيل نظام خاص بمعالجة شكاويهم.
- واعتماداً على نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المبينة في الجدول أعلاه يمكن القول أن المتوسط العام للإجابات في هذا المجال (1.9635) وهو يميل إلى الموافقة مما يبين توجه المؤسسات الجزائرية بالزبون وسعيها نحو الاستثمار في رأس المال الزبوني.

3.III - تحليل وتفسير استجابات العينة حول فقرات المحور الثاني

الجدول رقم (8): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس الأداء المتميز

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
41	تؤكد الإدارة العليا في المؤسسة على الالتزام بمضامين التميز القيادي.	1,7083	0,70958
42	توفر المؤسسة بيئة ملائمة لوصول الأفراد إلى مستوى الأداء المتميز.	1,7396	0,87353
43	تبنى الإدارة العليا في المؤسسة الأهداف الإستراتيجية استناداً إلى حاجات ورغبات الزبائن.	1,8021	0,64269
44	تعامل المؤسسة الأفراد ذوي المهارات كمورد ثمين يحقق أداء متميزاً على المدى الطويل.	1,8438	0,88648
45	تعمل المؤسسة على استخراج وتقاسم المعرفة الكامنة في الأفراد المتميزون و ذوي الخبرة المهنية.	1,8958	0,70306
46	تتم الإدارة العليا في المؤسسة بإقامة الدورات التخصصية التي تهدف إلى تعريف الموظفين في جميع المستويات بأهمية العملاء وضرورة التميز في خدمتهم.	2,5417	0,79361
47	تقوم المؤسسة بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات الزبائن المتنوعة.	1,6458	0,59788
48	تسعى المؤسسة لفهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء الحاليين والمحتملين.	1,8958	0,68793
49	تخضع عمليات تقديم المنتجات/الخدمات المختلفة إلى عمليات ضبط وتحسين مستمرين لتتفوق على منافسيها في نفس السوق.	1,8438	0,85012
50	تعتمد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتتفوق في أداءها.	1,7188	0,67595
51	تتسم عمليات المؤسسة وإجراءاتها بالسرعة مما يميز أداءها عن منافسيها.	1,6667	0,64346
52	تقوم المؤسسة بالرقابة وبشكل مستمر لتحسين مخرجاتها.	1,9167	0,65961
53	تحرص المؤسسة على ترسيخ مبدأ الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق التميز	2,1250	0,79802

0,53465	2,4063	54	تحرص المؤسسة على أن تكون منتجاتها صديقة للبيئة
0.36598	1.9107		المتوسط العام

المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات spss

يشير الجدول أعلاه إلى إجابات عينة الدراسة حول مدى تحقيق مؤسساتهم للأداء المتميز وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (1.6458) كأدنى معدل و (2.5417) كأعلى معدل، وهي تشير إلى درجة الموافقة بمستوى عالٍ إلى فوق المتوسط حسب المعيار المعتمد، وقد جاءت عبارات الاهتمام والتوجه بالزبون في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (1.6458) وانحراف معياري (0.59788). واعتمادا على نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المبينة في الجدول أعلاه يمكن القول وبوجه عام تبين أن مستوى تبني المؤسسات الجزائرية للأداء المتميز كان عاليا بمتوسط حسابي عام يقدر ب(1.9107) وهو يشير إلى درجة الموافقة حسب المعيار المعتمد.

4.III- اختبار الفرضيات

4.III.أ- اختبار الفرضية الأولى

يوجد تأثير للاستثمار في رأس المال البشري على تميز الأداء في المؤسسات الجزائرية عند مستوى دلالة يقدر $0.05 \geq \alpha$

الجدول (9) : يبين نتائج اختبار الفرضية الأولى

رقم الفرضية	بيرسون	معامل التحديد	T ستودنت المحسوبة	T الجدولة	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة النظري	نتيجة الفرضية
H01	0.647	0.419	43.319	3.551	0.000	0.05	مقبولة

المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة تأثير بين المتغيرين، حيث قدرت قيمة معامل التحديد 0.419 وهو ما معناه أن التغير في قيمة المتغير المستقل (الاستثمار في رأس المال البشري) بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير في قيمة المتغير التابع (الأداء المتميز) ب 41.9%، أي أن ما نسبته (41.9%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء المتميز) سببها التغيرات في المتغير المستقل (الاستثمار في رأس المال البشري)، والباقي أي 58.1% تعزى لعوامل أخرى.

وبالتالي نقبل الفرضية والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستثمار في رأس المال البشري على تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات محل الدراسة عند مستوى دلالة يقدر $0.05 \geq \alpha$.

4.III.ب- اختبار الفرضية الثانية

يوجد تأثير للاستثمار في رأس المال الهيكلي على تميز الأداء في المؤسسات الجزائرية عند مستوى دلالة يقدر $0.05 \geq \alpha$

الجدول رقم(10): يبين نتائج اختبار الفرضية الثانية

رقم الفرضية	بيرسون	معامل التحديد	T ستودنت المحسوبة	T الجدولة	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة النظري	نتيجة الفرضية
H02	0.811	0.657	39.924	3.562	0.000	0.05	مقبولة

المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة اختبار ستودنت T المحسوبة 39.924 أكبر من T الجدولية 3.562 كما أن مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة النظري والمقدر ب(0.05 = sig)، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية .

ويظهر من خلال الجدول وجود ارتباط متوسط قوي بين الاستثمار في رأس المال الهيكلي والأداء المتميز، حيث قدر معامل الارتباط بيرسون 0.811 أي أن هناك علاقة ارتباط طردي موجب بين الاستثمار في رأس المال الهيكلي والأداء المتميز للمؤسسات محل الدراسة. وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال الهيكلي وتحقيق الأداء المتميز للمؤسسات محل الدراسة عند مستوى دلالة يقدر $0.05 \geq \alpha$.

4.III.ج- اختبار الفرضية الثالثة

يوجد تأثير للاستثمار في رأس المال الزبوني على تميز الأداء في المؤسسات الجزائرية عند مستوى دلالة يقدر $0.05 \geq \alpha$

الجدول رقم(10): يبين نتائج اختبار الفرضية الثالثة

رقم الفرضية	بيرسون	معامل التحديد	T ستيودنت المحسوبة	T ستيودنت الجدولة	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
H03	0.535	0.286	44.201	3.513	0.000	0.05	مقبولة

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار ستيودنت المحسوبة $T = 44.201$ أكبر من القيمة الجدولة $T = 3.571$ ، كما أن مستوى المعنوية الدلالة المحسوب 0.000 أقل من مستوى الدلالة النظري والمقدر ب $0.05 = sig$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية .

ويظهر من خلال الجدول وجود ارتباط متوسط قوي بين الاستثمار في رأس المال الزبوني والأداء المتميز، حيث قدر معامل الارتباط بيرسون 0.535 أي أن هناك علاقة ارتباط طردي موجب وقوي بين الاستثمار في رأس المال الزبوني والأداء المتميز للمؤسسات محل الدراسة ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإستثمار في رأس المال الزبوني وتحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الجزائرية محل الدراسة عند مستوى دلالة يقدر ب $0.05 \geq \alpha$.

IV- الخلاصة :

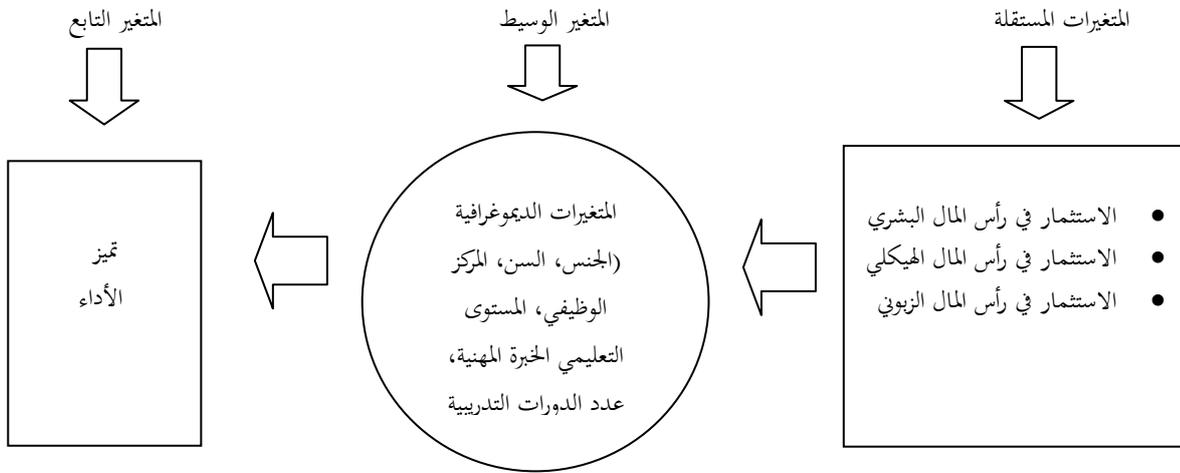
لقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن الوصول إلى الأداء المتميز حظي بالقبول لدى المؤسسات محل الدراسة، وأن أغلب هذه المؤسسات تسعى إلى تحقيقه من خلال الاستثمار في رأس المال الفكري، وهذا ما تفسره قوة التأثير وعلاقة الارتباط الظاهرة بين المتغيرين. وأظهرت الدراسة الإحصائية تفاوت التأثير بين المتغيرين على حسب متغيرات الإستثمار في رأس المال الفكري، فبالرغم من تفاوت أهمية مكوناته من مؤسسة إلى أخرى، إلا أنه إجمالاً وحسب آراء أفراد عينة الدراسة ظهرت أولوية للاستثمار في رأس المال الهيكلي على باقي المكونات، ويرجع ذلك نظراً لتحول الاقتصاد الجزائري نحو الاقتصاد الرقمي وبالتالي محاولة المؤسسات مواكبة ذلك ومواكبة الثورة التكنولوجية من خلال اقتناء أحدث التجهيزات والتقنيات هذه الأخيرة التي أصبحت أساس العمل في كل مؤسسة. ليأتي بعدها الأولوية للاهتمام بالاستثمار في رأس المال البشري، وذلك من خلال سياسة التوظيف التي تعتمدها المؤسسات الجزائرية والتي تعتمد أساساً على الشهادات والتوجه بالكفاءات وتفعيل سياسة التدريب داخلها . وأخيراً الاهتمام بالاستثمار في رأس المال الزبوني، لأن إرضاءه وكسبه ولائه يعتبر أساس عمل المؤسسات اليوم ودوام إنتاجها وتميزها. ونشير هنا أن تصدر الاهتمام بالاستثمار في رأس المال الزبوني ذيل القائمة مقارنة بالأبعاد أو المتغيرات الأخرى (أي الاستثمار في رأس المال الهيكلي والاستثمار في رأس المال البشري) لا يعود إلى التقليل من أهميته بل لطبيعة ونوع المؤسسات المدروسة، فأغلبها (المؤسسات قيد الدراسة) مؤسسات عمومية ذات طابع خدمي يغلب عليها الاحتكار وقلة المنافسة

وبذلك نوصي بما يلي:

- الاهتمام بجوانب التطوير وسياسات توليد الأفكار وتشجيع الإبداع .
- ضرورة مراجعة معايير التوظيف والترقية في المؤسسات العمومية خاصة.
- التعمق في دراسة (المتغير المستقل)، لكن بتفصيل أكثر في متغيراته الفرعية .
- تدعيم البحث بأسلوب آخر جديد الا وهو استخدام أسلوب الانحدار المتدرج (stepwise) ، والذي يستبعد بعض المتغيرات الذي يكون تأثيرها قليل .

- ملاحق :

الملحق رقم 1: نموذج الدراسة



الملحق رقم 2: استبيان الدراسة

في إطار إعداد مقال علمي تحت عنوان أثر الاستثمار في الرأس مال الفكري على الأداء المتميز، نرجو منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان المرفق كاملة لتحقيق أهداف الدراسة، وأود أن أؤكد لكم أن جميع البيانات والمعلومات التي يتضمنها الاستبيان ستكون في غاية السرية ولن تستخدم لغرض البحث العلمي .

أولاً- المعلومات العامة

(الرجاء وضع علامة* في الخانة التي تراها مناسبة كما ارجوا منكم استكمال الاستبيان وعدم تعليم الخانة مرتين حتى لا يلغى الاستبيان من الدراسة)

1. الجنس : ذكر () أنثى ()
2. المركز الوظيفي: مدير () نائب/ مساعد المدير () رئيس مصلحة/قسم ()
3. العمر: أقل من 25 سنة () 25-35 سنة () 35-45 سنة () 45-55 سنة () 55 سنة فأكثر ()
4. المستوى التعليمي: ثانوي () ليسانس/مهندس () ماجستير () أخرى () اذكرها.....
5. الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات () 5-10 سنوات () 10-15 سنة () أكثر من 15 سنة ()
6. عدد الدورات التدريبية خلال السنوات الخمس الأخيرة : لا يوجد () دورة واحدة () دورتان () ثلاث دورات فأكثر ()

ثانياً- عبارات الاستبيان

رقم الفقرة	العبرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	تتبع المؤسسة سياسة التوظيف الخارجي لجلب أحسن الكفاءات					
2	تستقطب المؤسسة الأفراد الذين يمتلكون خبرات وشهادات عالية					
3	تستخدم المؤسسة أشخاص مؤهلين للقيام بعملية اختيار العاملين الجدد					
4	تعتمد سياسة المؤسسة في التوظيف على الاتصال بالمعاهد والجامعات للحصول على أفضل المواهب واستقطابها					
5	لدى المؤسسة مخطط الكتروني يوضح السيرة الذاتية ومجالات تفوق كل فرد داخل المؤسسة لتسهيل الوصول إليها وقت الحاجة					
6	تعرف إدارة المؤسسة الأفراد المتميزين فيها					
7	تتيح المؤسسة للأفراد الذين يمتلكون مهارات وخبرات مختلفة الحق في اتخاذ القرارات وحل المشاكل					

8	تسعى المؤسسة لزيادة قدرات أفرادها وذلك بتمكنهم للعمل مع الأفراد ذوي الخبرة والمهارات العالية
9	تشجع المؤسسة أسلوب العمل بالفرق لتدريب الافراد واكسابهم مهارات متنوعة
10	اركز على ضرورة تطبيق التعلم التنظيمي في مؤسستي
11	يتسم نمط القيادة بالتوجيه والمساعدة والتعليم وليس على إعطاء الاوامر والرقابة
12	يعتبر المدير العمال ذوي الخبرات والمهارات العالية مصدرا هاما ويضمن الاهتمام بهم
13	عند مواجهة أي مشكل تقوم المؤسسة بعقد اجتماع وطرحه على الأفراد الأكفاء فيها لتوليد أكبر عدد من الأفكار ومن ثمة اختيار الحل الأنسب
14	يلتقي العمال ذوي الاختصاصات المتشابهة طواعية لمناقشة مشاكل المؤسسة
15	تعتبر المؤسسة أهمية كبيرة للايزو10015 المتعلق بتدريب الموظفين
16	تعمل المؤسسة على إشراك جميع العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير وتنمية مهاراتهم ومعارفهم
17	مؤهلات العمال في المؤسسة تتناسب مع الوظائف الموكلة إليهم
18	تشجع المؤسسة إقامة الحلاقات النقاشية بين الموظفين
19	لا تحتفظ المؤسسة بأي معلومات سواءا كانت إدارية أم مالية وتقدمها للأفراد المؤهلين للمساهمة في تقديم وابتكار حلول جديدة
20	يمتلك العمال المعرفة التامة باستمرار عن العمليات التي تقوم بها المؤسسة
21	تولي إدارة المؤسسة أهمية للحوافز المادية والمعنوية للعمال من اجل انجاز المهام على أكمل وجه
22	تولي إدارة المؤسسة أهمية كبيرة للتحسين المستمر حتى يتكيف العمال مع كل جديد في مجال عملهم
23	تقوم المؤسسة بامتصاص المعرفة المفيدة والأفكار الجديدة المتواجدة بعقول الأفراد عن طريق تشجيع الإبداع، الابتكار، احترام الآراء وزيادة الحوارات المفتوحة بين جميع المستويات الإدارية.
24	تقوم إدارة المؤسسة بإرضاء العمال الذين يواجهون الاغتراب والإحباط التنظيمي
25	تولي إدارة المؤسسة أصحاب المؤهلات العلمية والخبرات مكانة خاصة.
26	تمتلك المؤسسة احدث التقنيات المعلوماتية كالحاسبات وتقنيات الاتصالات كالانترنت
27	لدى المؤسسة أفراد متخصصون في مجال أنظمة المعلومات وتقنياتها.
28	تتيح شبكة الاتصالات في المؤسسة انجاز وسرعة كل العمليات.
29	تتصف أنظمة المعلومات بالسرعة في تقديم المعلومات وتوفيرها في الوقت المناسب.
30	تعتمد المؤسسة هيكلًا تنظيميًا يتسم بالوضوح والمرونة
31	لدى المؤسسة هيكلًا تنظيميًا قادراً على تعزيز أداء العاملين بشكل متميز.
32	تعتمد إدارة المؤسسة فلسفة إدارية ترتقي لمستويات أداء المؤسسات المتطورة
33	تسعى المؤسسة لتحقيق رضا زبائنها من خلال استخدام تقنية المعلومات والاتصالات
34	تحاول المؤسسة الاحتفاظ بالإطراف المتعاملين معها من خلال تقديم أفضل المنتجات او الخدمات
35	تقوم المؤسسة بدراسات مستمرة للتعرف على احتياجات ورغبات الزبائن
36	تمنح المؤسسة عملاءها الدائمين مزايا إضافية تميزهم عن الزبائن الاعتياديين
37	تتمتع المؤسسة بآراء الزبائن ومقترحاتهم وما يفضلون في تقديم خدمات جديدة.
38	تقوم المؤسسة بمقابلة زبائنها لمعرفة رغباتهم مما يساعدهم على حل المشاكل
39	تقدم المؤسسة دوماً منتجات/خدمات متميزة لكي يحقق ولاء الزبائن من خلال تقديم أفضل منتج/خدمة
40	يتوفر لدى المؤسسة نظام فعال لتوثيق شكاوى الزبائن بانتظام
41	تؤكد الإدارة العليا في المؤسسة على الالتزام بمضامين التميز القيادي.
42	توفر المؤسسة بيئة ملائمة لوصول الأفراد إلى مستوى الأداء المتميز.
43	تبنى الإدارة العليا في المؤسسة الأهداف الإستراتيجية استنادا إلى حاجات ورغبات الزبائن.
44	تعامل المؤسسة الأفراد ذوي المهارات كمورد ثمين يحقق أداء متميزا على المدى الطويل.
45	تعمل المؤسسة على إستخراج وتقاسم المعرفة الكامنة في الأفراد المتميزون و ذوي الخبرة المهنية.

				تتم الإدارة العليا في المؤسسة بإقامة الدورات التخصصية التي تهدف إلى تعريف الموظفين في جميع المستويات بأهمية العملاء وضرورة التميز في خدمتهم.	46
				تقوم المؤسسة بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات الزبائن المتنوعة.	47
				تسعى المؤسسة لفهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء الحاليين والمحتملين.	48
				تخضع عمليات تقديم المنتجات والخدمات المختلفة إلى عمليات ضبط وتحسين مستمرين لتتفوق على منافسيها في نفس السوق.	49
				تعتمد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتتفوق في أداءها.	50
				تتسم عمليات المؤسسة وإجراءاتها بالسرعة مما يميز أداءها عن منافسيها.	51
				تقوم المؤسسة بالرقابة وبشكل مستمر لتحسين مخرجاتها.	52
				تحرص المؤسسة على ترسيخ مبدأ الجودة الشاملة كمدخل. لتحقيق التميز	53
				تحرص المؤسسة على أن تكون منتجاتها صديقة للبيئة	54

الملحق رقم 3: مخرجات البرنامج الاحصائي spss

ألفا كرومباخ

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	96	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	de Nombre d'éléments
,929	54

الانحدار الخطي البسيط
بعد الأول

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	A ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : D

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,647 ^a	,419	,413	,28043

a. Prédicteurs : (Constante), A

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,332	1	5,332	67,810	,000 ^b
	Résidus	7,392	94	,079		
	Total	12,724	95			

a. Variable dépendante : D

b. Prédicteurs : (Constante), A

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Ecart standard				Bêta	Tolérance
1 (Constante)	,863	,130		6,621	,000		
A	,509	,062	,647	8,235	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : D

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance	
				(Constante)	A
1	1	1,976	1,000	,01	,01
	2	,024	9,000	,99	,99

a. Variable dépendante : D

البعد الثاني

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	B ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : D

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,811 ^a	,657	,653	,21550

a. Prédicteurs : (Constante), B

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,359	1	8,359	179,996	,000 ^b
	Résidus	4,365	94	,046		
	Total	12,724	95			

a. Variable dépendante : D

b. Prédicteurs : (Constante), B

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Ecart standard				Bêta	Tolérance
1 (Constante)	,701	,093		7,545	,000		
B	,697	,052	,811	13,416	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : D

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance	
				(Constante)	B
1	1	1,972	1,000	,01	,01
	2	,028	8,323	,99	,99

a. Variable dépendante : D

البعد الثالث

Régression**Variables introduites/éliminées^a**

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	C ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : D

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,535 ^a	,286	,278	,31095

a. Prédicteurs : (Constante), C

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,636	1	3,636	37,605	,000 ^b
	Résidus	9,089	94	,097		
	Total	12,724	95			

a. Variable dépendante : D

b. Prédicteurs : (Constante), C

Coefficients^a

Modèle		Coefficients standardisés non		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Ecart standard				Bêta	Tolérance
1	(Constante)	1,028	,147		6,976	,000		
	C	,449	,073	,535	6,132	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : D

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance	
				(Constante)	C
1	1	1,977	1,000	,01	,01
	2	,023	9,179	,99	,99

a. Variable dépendante : D

- الإحالات والمراجع :

1. عبد المطلب بيبصار (2017)، دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
2. Sharabati et al (2010), Intellectual Capital and Financial Performance in Ugandan Microfinance Institutions, African Journal of Accounting, Economics, Finance and Banking Research Vol. 6. No. 6.
3. ولاء محمد عدنان التقي(2010)، مشكلات قياس رأس المال الفكري وانعكاساتها على قيمة منشآت الأعمال في سوريا، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، قسم المحاسبة، ص11.
4. Bontis, N.(2001), assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital, International Journal of Management Review,Canada ,P59.
5. سعد علي العنزي، احمد علي صالح(2009)، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، ص158.
6. دريالي سهام، زيتوني عبد القادر(2013)، رأس المال الفكري الحاجة الفعلية للمصارف الإسلامية في ظل اقتصاد المعرفة، المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي، إسطنبول، تركيا، ص7.
7. Yolanda Ramírez Córcoles(2012), Intellectual capital management and reporting in European higher education institutions, Universidad de Castilla La Mancha (Spain), septembre. p:5 <http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view>.
8. اشور مزريق، نعيمة قويدري قوشيح(ديسمبر 2011)، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمة الأعمال، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في المنظمات العربية في الاقتصاديات الحديثة ، الشلف، الجزائر، ص 9 .
9. حسين عجلان حسن(2008)، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، ص 158.
10. أشواق بن قدور(2013)، تقييم المؤسسات وفقا لرأس المال غير المادي، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، ص27.
11. حسين عجلان حسن(2008)، مرجع سبق ذكره ، ص 159.
12. علي عبد الله(أكتوبر 1999)، تأثير البيئة الخارجية على الأداء المؤسسات العمومية الاقتصادية - حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، ص5.
13. Eccles R (1991), The Performance Measurement Manifesto, Harvard Business Review, vol 69, P1.
14. علي عبد الله(أكتوبر 1999)، مرجع سبق ذكره، ص 5.
15. أشرف محمد بونس الحوراني (2009)، أثر قدرات إدارة المعرفة وقدرات التعلم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز القطاع الخاص، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ص26.
16. نايل سالم فلاح الرشايدة(2007)، مفهوم الأداء المتميز لدى القادة التربويين في إقليم الجنوب، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، ص13.