

أثر رأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية بالمنطقة الصناعية بولاية المسيلة

The impact of structural capital in achieving the outstanding performance of organizations: A field study in the industrial area in Msila

د. الهاشمي بن واضح¹

د. عبد المطلب ببيصار

أستاذ محاضر صنف "أ"

أستاذ محاضر صنف "أ"

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة المسيلة، الجزائر

جامعة المسيلة، الجزائر

hachemi_2000@yahoo.fr

bisarabdo@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2018/03/10

تاريخ القبول: 2018/06/28

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز أثر رأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال، حيث تناول البحث دراسة ميدانية بالمنطقة الصناعية بولاية المسيلة، ولتحقيق ذلك من الناحية العملية وفق منهجية علمية، فقد تم جمع ومعالجة وتحليل آراء (53) عاملا من العاملين الإداريين المتواجدين في خمس مؤسسات اقتصادية بالمنطقة الصناعية بالمسيلة، وتم جمع البيانات عن طريق استمارة تم تصميمها كأداة لقياس نموذج الدراسة، واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لاختبار فرضياتها، ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة أن هناك اهتمام برأس المال الهيكلي وكذا الأداء المتميز للمؤسسات محل الدراسة، كما توجد علاقة تأثير وارتباط قوية وموجبة وذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وبين تحقيق الأداء المتميز، الأمر الذي يفصح لنا عن امتدادات وتأثيرات رأس المال الهيكلي في كل أوجه نشاطات المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الهيكلي؛ الأداء؛ الأداء المتميز؛ المؤسسات الاقتصادية

تصنيف JEL: M12، M21

ABSTRACT:

This study is designed to attempt to highlight the impact of structural capital in achieving good performance of business organizations, where the search field study in the industrial area in the tear, to achieve this in practice according to the scientific methodology, the collection, processing and analysis are (53) a factor of five administrative staff located in the industrial area of Msila economic institutions, and the collection of data through the application form has been designed as a tool to measure the model of the study, the study used Descriptive and Inferential statistical methods to test to infuse more clarity, the most prominent of the findings of the study that there is an interest in the structural capital as well as the outstanding performance of institutions in the study, there are also linked to the impact of the strong positive link with statistical significance between structural capital and achieve outstanding performance, which reveal to us the effects of structural capital extensions in each The activities of the institutions.

Keywords: structural capital; performance; outstanding performance; and economic institutions

Jel Classification Codes: M12, M21

¹المرسل: الهاشمي بن واضح، البريد الإلكتروني: hachemi_2000@yahoo.fr

مقدمة:

يعد المورد البشري الذي يمتلك المعارف والمهارات والخبرات المتفوقة على قمة الهرم الاستثماري ضمن هرم الاستثمارات الفكرية لأية منظمة، إذ أن المعارف والمهارات والخبرات التي يتمتع بها المورد البشري هي الأساس في تحديد قيمة المكونات الأخرى، فوجود رأس المال البشري منفردا داخل المنظمة لا يؤدي دوره على أحسن وجه، حيث أنه بالنظر للطبيعة المتقلبة لحياة أفراد المنظمة (إمكانية مغادرة الأفراد فجأة للمنظمة)، جعل من الضروري أن تعمل المنظمة على تطوير الكفاءات التي تضمن استمرارها، هذه الكفاءات هي التي تشكل مفهوم رأس المال الهيكلي (أو ما يطلق عليه غالبا رأس المال التنظيمي) الذي يساعد الأفراد على تحسين مستوى أدائهم وبالتالي تحسين أداء المنظمة، ويشمل رأس المال الهيكلي قواعد البيانات والهياكل التنظيمية إضافة إلى الاستراتيجيات المتبناة من طرف المنظمة¹، وبالتالي يمكن وصفه بأن ه كل ما تبقى داخل المنظمة بعدما يغادرها الأفراد مساء، فالهدف الأساسي للتسيير يتمثل في ضمان الانتقال من رأس المال البشري نحو رأس المال الهيكلي مما يضمن استمرارية تطور المنظمة على المدى البعيد.

أولا: منهجية الدراسة

للإجابة عن إشكالية البحث ومحاولة اختبار صحة الفرضيات سنعتمد على المنهج الوصفي، وهو المنهج الذي يعبر عن الظاهرة المراد دراستها كما توجد في الواقع كميا وكيفيا، إضافة إلى المنهج التحليلي، حيث سيتم الاستعانة بأدوات لجمع البيانات من مصادرها الثانوية (الكتب، الأطروحات، المجالات، المقالات المحكمة... الخ)، وكذا أدوات لجمع البيانات من مصادرها الأولية (الاستمارة، المقابلة، الملاحظة، الأدوات الإحصائية... الخ)، ويتم بعد ذلك تحليل المعطيات المستخلصة، وكذا استخدام الأدوات والبرامج الإحصائية لاختبار فرضيات البحث.

مشكلة الدراسة:

إذا كان رأس المال المالي هو الذي يصنع الوجود المادي للمنظمة وقيمتها الدفترية في القيود المحاسبية، فإن رأس المال الفكري هو الذي يصنع القيمة السوقية في السوق وهو الأكثر تأثيرا في صنع مكانة وسمعة المنظمة، في حين يصنع رأس المال الهيكلي معرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة، فالمنظمات تسعى نحو الوصول إلى تحقيق أداء أفضل يسهم في تميزها عن باقي المنظمات، وهذا عن طريق بروز ابتكارات في المنظمة وفرص لتعلم تكنولوجيا جديدة، وتحسين مهارات ومعارف العاملين ومن ثم تطوير أداء المنظمة وتعزيز تنافسيتها، وبناء على ما تقدم يمكننا صياغة مشكلة البحث الرئيسية كما يلي: ما أثر رأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة؟

وينبثق عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد اهتمام ذو دلالة إحصائية من قبل المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة برأس مالها الهيكلي؟
- هل يوجد اهتمام ذو دلالة إحصائية من قبل المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة بالوصول نحو تحقيق الأداء المتميز لها؟
- هل توجد علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين رأس المال الهيكلي والأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية: يساهم رأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة.

وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد اهتمام ذو دلالة إحصائية من قبل المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة برأس مالها الهيكلي.
- يوجد اهتمام ذو دلالة إحصائية من قبل المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة بالوصول نحو تحقيق الأداء المتميز لها.
- توجد علاقة ارتباط وتأثير معنوية ما بين رأس المال الهيكلي والأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الضرورة القصوى التي أصبح يكتسبها موضوع رأس المال الهيكلي ، لتحديد مدى مساهمته في خلق قيمة لمنظمات الأعمال في الاقتصاديات الحديثة المبنية على المعرفة، فكل المهتمين بمجال التسيير في الوقت الحاضر يبحث عن مصدر القيمة في المنظمة لخلق ا لتميز، كما تنضح أهمية الدراسة أكثر في النقاط التالية:

- الأهمية العلمية للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة كونها تشكل عنصرا أساسيا من عناصر تطور البلد، وأحد الركائز الأساسية في الاقتصاد الوطني؛
- تقديم إطار نظري وميداني يربط ما بين رأس المال الهيكلي والأداء المتميز؛
- يعتبر هذا البحث من الناحية النظرية كإضافة إلى البحوث السابقة.

أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:
- إبراز مفهوم رأس المال الهيكلي وأهميته في منظمات الأعمال؛
 - التعرف على مفهوم الأداء المتميز وأهميته؛
 - التعرف على مدى إدراك أفراد عينة البحث في المنظمة لأهمية مكونات رأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز؛
 - اختبار العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الهيكلي والأداء المتميز؛
 - تقديم بعض التوصيات في ضوء نتائج الدراسة.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

بغية تحقيق أهداف البحث واختبار فرضيات الدراسة، نتعرف أولاً إلى متغيرات هذه الدراسة والمتمثل في رأس المال الهيكلي وكذا الأداء المتميز.

1- أساسيات حول رأس المال الهيكلي:

يتناول هذا العنصر إبراز مفهوم رأس المال الهيكلي وكذا عناصره، إضافة إلى العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي.

1-1- مفهوم رأس المال الهيكلي:

يمكن تعريف رأس المال الهيكلي بأنه "مجموعة من موارد الإسناد القوية أو هو تلك البنية التحتية سواء كانت مادية أو غير ملموسة التي تساعد رأس المال البشري في تدعيم الإنتاجية وعلى تنفيذ الأفكار التي لولها لبقيت الأفكار حبرا على ورق"².

كما يعرف "بأنه انعكاسات للموجودات غير الملموسة (رأس المال البشري) المتمثلة بالمعرفة، والإبداع، والخبرة، والابتكار، والبراعة، والقدرات الفكرية، إلى موجودات ملموسة (رأس المال الهيكلي) المتمثلة بالشركة كاملة من دون العاملين، بحيث يسهل قياسها في الواقع الفعلي"³.

ويرى "stewart" أن رأس المال الهيكلي يمثل قدرات المنظمة التنظيمية، التي تسمح بالمشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها عن طريق الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات وبراءات الاختراع، وحقوق النشر والتأليف والعلامة التجارية، التي تمثل شخصية المنظمة وقيمتها وهويتها"⁴.

ومن وجهة نظر (roos et al,1997-42) فإن رأس المال الهيكلي هو "ما يتبقى في المنظمة عندما يغادرها العاملون بعد انتهاء الدوام"⁵.

فرأس المال الهيكلي هو الذي يعبر عن الموجودات المعرفية التي تبقى في دائرة المنظمة عندما لا يؤخذ رأس المال البشري- والذي يعد من الخواص الفردية بعين الاعتبار- ، فعلى النقيض من رأس المال البشري فإن هذا النوع من رأس المال تمتلكه المنظمة، ولها القدرة على الإتجار به، فهو يتمثل في المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة (قدرات المنظمة التنظيمية)، وهو ما يبقى في المنظمة بعد إطفاء أضوائها في نهاية العمل.

1-2-2- عناصر رأس المال الهيكلي:

من بين أهم عناصر رأس المال الهيكلي هي⁶:

1-2-1- رأس المال المؤسسي:

والذي يتضمن الإمكانيات الوطنية المنتظمة في عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والهياكل المؤسسية، وحقوق المعرفة العلمية، والعلامات التجارية، وأية مواد أخرى تسهم في دعم إنتاجية الأفراد من خلال مشاركة المعرفة ونقلها، ويشمل هذا النوع عنصرين هما رأس مال التصنيع ورأس مال التطوير والتحديث.

1-2-2- رأس مال العمليات (التصنيع):

وتشمل العمليات الوطنية والأنشطة، والبنى التحتية الموظفة في عمليات الإبداع، والمشاركة، ونشر المعرفة لغرض الإسهام في تعميق إنتاجية العاملين بمختلف الميادين.

1-2-3- رأس مال التحديث والتطوير:

يعكس هذا الجزء من رأس المال المعرفي القدرات الوطنية والاستثمارات الفعلية للنمو المستقبلي مثل أنشطة البحوث والتطوير، وحقوق المعرفة العلمية، والعلامات التجارية، والمنظمات الجديدة التي تعد المفتاح الأساس للقدرة التنافسية الوطنية المستقبلية.

ويقاس رأس المال الهيكلي بالبعدين التاليين⁷:

أ- دعم الإبداع: فلسفة إدارية متمثلة في دعم العاملين المبدعين وأصحاب ال معرفة المتميزة، وهم رأس المال البشري، ومن ثم تشجيع الآخرين من خلالهم للإبداع.

ب- الملكية الفكرية: هي نتاج رأس المال الفكري متمثلة في براءة الاختراع • والأسرار التجارية وحقوق النشر والعلامة السوقية التي تمتلكها المنظمة، والتي باستخدامها يمكن أن تكسب المنظمة ميزتها التنافسية، وتستخدم لتوليد معارف جديدة.

يمكن القول إن الملكية الفكرية تضم المعرفة الصريحة المجسدة في روتينيات ووثائق المنظمة وعملياتها المحددة، وكذا المعرفة الضمنية والكامنة (التي توجد في خبرات وعلاقات الأفراد) وغيرها، مما يشكل بعض القدرات الجوهرية للمنظمة ويعزز ميزتها التنافسية في السوق.

1-3- العلاقة بين رأس المال البشري والهيكلية:

من أجل إبراز الحيوية العالية والأهمية المتميزة رأس المال البشري في المنظمات القائمة على المعرفة، يمكن مقارنته مع رأس المال الهيكلي من خلال ما يأتي⁸:

- إن رأس المال البشري يتسم ببعدين، الرصيد أي قيمة رأس المال البشري المحسوبة أو المقدرة في نهاية السنة أو في وقت معين، والتدفق أي القيمة الجديدة لرأس المال البشري المتولدة من صيرورته في عمل أفراد، في حين أن رأس المال الهيكلي يعبر عنه بالرصيد فقط؛
- إن رأس المال البشري يتزايد بالاستخدام ويميل للتوليد الداخلي (حيث المعرفة تكون عند الإستعمال مصدرا لمعرفة أفضل، أوسع، أعمق، أكثر كفاءة)، وهذا خلاف رأس المال الهيكلي الذي تتقادم معرفته الصريحة المتمثلة في أنظمته وقواعده وإجراءاته؛
- إن دورة حياة رأس المال البشري (بغض النظر عن العمر الإنتاجي لصاحب المعرفة) هي أطول من دورة حياة المنتج أو العملية أو التكنولوجيا (الآلات والمعدات) في المنظمة، ويمكن تفسير ذلك بالتأكيد على أن المعرفة والخبرة المكونة للرأس المال البشري تنتقل بين أفراد المنظمة، مما يوفر فرص أفضل من أجل تجديد هذه المعرفة؛
- ولاستكمال المقارنة نشير أيضا إلى أن رأس المال البشري رغم كل مزاياه وقيمه العالمية، يمكن أن يحمل عيوبه في مقاومة التغيير، وهذا ما يمكن أن يظهر في الإدارة حيال رأس المال الهيكلي.

2- الأداء المتميز:

إن التميز ليس غاية في حد ذاته، بل هو وسيلة لتحقيق رضا المتعاملين مع المنظمة والمجتمع ككل، فقبل أن يكون التميز باعتباره الأداء الأحسن وسيلة لكسب الربح، فهو أداة لكسب احترام الغير ورضاهم.

2-1- مفهوم الأداء المتميز:

لقد اختلفت الدراسات وتعددت في تحديد عوامل تحقيق الأداء المتميز كونه يتصف بالديناميكية نظرا لتغير وتطور مواقف وظروف المنظمات بسبب تغير ظروف وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية، فالأداء المتميز لم يعد أحد الخيارات المطروحة أمام المنظمات، بل هو ضرورة حتمية فرضتها العديد من المتغيرات الخارجية.

ولقد أشار علي السلمي على أن التميز يعرف: "بأنه حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي، تحقق مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنه أصحاب المصلحة في المنظمة"⁹.

كما نجد أن التميز يعرف بأنه "هو تلك الممارسة المتأصلة في إدارة المنظمة، وتحقيق النتائج التي تركز جميعها على مجموعة تتكون من تسعة مفاهيم جوهرية تتمثل في التوجه بالنتائج والتوجه بالعمل أو القيادة، وثبات الهدف والإدارة من خلال العمليات والحقائق، وتطوير الأفراد والتعلم المستمر والابتكار والتحسين، وتطوير الماركة والمسؤولية اتجاه المجتمع، وفي المراجعة الأولية لسلاسل الإيزو (ISO9000)"¹⁰

ويمكن تعريف الأداء المتميز على أنه يمثل: "مرحلة متقدمة من الإجابة في العمل والأداء الكفاء والفعال".¹¹

كما يعرف على أنه "قدرة المؤسسة على تجديد وتغيير على المدى الطويل في المستقبل لتحقيق أداءات مرضية في مجالات النمو والربح".¹²

ويقصد بالأداء المتميز "ليس فقط عدد الوحدات المنتجة التي ينتجها العامل أو عدد العملاء الذين يقوم بخدمتهم فقط، ولكن أيضا الجودة التي يؤدي بها عمله، وكذلك السلوك الاجتماعي الذي أطلق عليه 'دنيس مورجان' في بداية الثمانينات سلوك المواطنة التنظيمية".¹³

وينظر علي عبدالله على أن "التميز هو شعار ترفعه العديد من المنظمات الحديثة وتتخذ رسالة أساسية لها، وبالتالي الأداء المتميز يعني الجودة التي يؤدي بها الفرد عمله مهما كانت صفته"¹⁴، وهو مفهوم جامع يشير إلى الغاية الأساسية للإدارة في المنظمات المعاصرة من ناحية، ويرمز للسمة الرئيسية التي يجب أن تتصف بها من ناحية أخرى، ومن هذا المنطلق فإن التميز في الأداء يشير إلى بعدين محوريين في الإدارة الحديثة¹⁵:

- **البعد الأول:** أن غاية الإدارة الحقيقية هي السعي إلى تحقيق التميز، بمعنى إنجاز نتائج غير مسبوقه تتفوق بها على كل من ينافسها.
- **البعد الثاني:** أن كل ما يصدر عن الإدارة من أعمال وقرارات، وما تعتمد من نظم وفاعليات يجب أن يتسم بالتميز، أي الجودة الفائقة الكاملة التي لا تترك مجالاً للخطأ أو الانحراف، ويهيء الفرص الحقيقية كي يتحقق تنفيذ الأعمال الصحيحة تنفيذاً صحيحاً وتاماً من أول مرة.

ويعتبر علي السلمي أن البعدان متكاملان وهما وجهين لعملة واحدة، ولا يتحقق أحدهما دون تحقيق الآخر، ويؤكد على أن مفهوم التميز في الأداء هو مستوى الأداء الوحيد المقبول في عصر التنافسية والعولمة والمعرفة.

ويمكن إعطاء التعريف الإجرائي للأداء المتميز بأنه "مجموعة من المهارات والخبرات والقدرات التي يتصف بها الأفراد المنتمون إلى المنظمة، بغية استغلالها من أجل إنجاز أعمال متواصلة وجادة، تساهم في الوصول إلى الأهداف المرغوبة، وتضعهم في خانة المتفوقين على منافسيهم بأفكارهم وابتكاراتهم ومنتجاتهم وكذا سلوكياتهم".

وعلى هذا تبرز إلينا أهم الخصائص التي يتصف بها الأداء المتميز، ومنها:

- الأداء المتميز هو نتاج عمل جاد ومتواصل ومثمر؛
- الأداء المتميز هو المتصف بالموثوقية والجودة التي ينجز بها العمل المصمم؛
- الأداء المتميز هو نتاج الأفكار الخلاقة والعمل المبدع؛
- الأداء المتميز يتطلب درجة عالية من الإلتقان والانضباط والجودة بدون ترك مجالاً للخطأ أو الانحراف؛
- الأداء المتميز هو المرتبط بالوصول إلى تحقيق الأهداف المخطط لها؛

2-2- دوافع الأداء المتميز:

إن المتتبع لتطور الفكر الإداري لمصطلح الأداء المتميز يشهد بأن هناك العديد من الدوافع التي كانت وراء ظهور هذا المصطلح، ولعل أهمها هي¹⁶:

- **معدلات تغير سريعة:** لقد صار التغير هو العامل الوحيد الذي تشترك فيه جميع المنظمات مهما كان نوعها، وكذا حجمها ومجال نشاطها، مما استوجب على المنظمات وقياداتها أن تجعل من التميز شعاراً عاماً في كل ما تقوم به من أعمال؛
- **منافسة بلا حدود:** لقد هيمن في الوقت المعاصر النموذج الليبرالي نتيجة دعمه من قبل عدة هيئات عالمية، كصندوق النقد الدولي، فأتى بقوانين ومبادئ وشروط تنادي بعولمة المنافسة وتحرير المبادلات التجارية، هذا ما أدى إلى اشتداد الصراع بين المنظمة التي وضعت أمام خيار واحد وهو التميز في الأداء؛
- **حفظ المكان والمكانة:** إن الأداء غير المتميز وفي ظل المتغيرات المتسارعة واشتداد المنافسة سيفقد المنظمة قدرتها على السيطرة على المكان، والذي يقصد به مكان العمل، أي جميع القدرات والموارد والإمكانيات المتاحة بالمنظمة، وهذا يجعلها تمارس نشاطها بشكل عشوائي؛
- **تنامي الشعور بالجودة:** فالمستهلك أصبح لا يرضى عن الجودة بديلاً، خاصة بتوفر البدائل وازدياد وعيه، فأصبح يختار المنتج ضمن ما يتوافق مع رغباته بغض النظر عن البعد والسعر أحياناً؛
- **اقتصاد المعرفة:** فقد صارت المعرفة أكثر أهمية للمنظمات من أي مورد آخر من مواردها؛

- **تكنولوجيا المعلومات:** فالتكنولوجيا هي الأساليب أو العمليات التي يمكن من خلالها تحويل الجهد البشري والمعرفة ورأس المال والمواد الخام إلى منتجات تامة الصنع أو الخدمات، فلقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات معيار القوة الأساسي في القرن الواحد والعشرين؛ بالرغم من الأسباب التي سبق الإشارة إليها، إلا أن البعض قد يراها غير كافية لظهور الأداء المتميز، وهذا نتيجة لتكاليف التميز التي تعتبر عالية جداً، أو أنها نوع من الطرف الإداري الذي لا يمكن أن تحققه كل المنظمات، ولكن مهما كانت التكلفة عالية فإن تكلفة عدم التميز تكون أعلى¹⁷.

2-3- معايير الأداء المتميز:

توجد معايير للأداء المتميز للحكم على فاعلية الأداء منها¹⁸:

- **القيادة:** يقيس هذا المعيار مدى قدرة القيادات التنظيمية على تحديد قيم وتوقعات الأداء التنظيمي، كذلك مدى قدرة القيادات على تحديد الاتجاهات المستقبلية في الأجلين القصير والطويل، إضافة إلى مدى تشجيع التجديد والابتكار بين العاملين (القيادة التنظيمية، المسؤولية الاجتماعية والانتماء)؛
- **التخطيط الاستراتيجي:** يقيس هذا المعيار مدى قدرة المنظمة على صياغة خطط استراتيجية ووضعها موضع التنفيذ (إعداد الإستراتيجيات، تنفيذ الإستراتيجيات)؛
- **التركيز على المستهلك والسوق:** يقيس هذا المعيار مدى قدرة المنظمة على الإحساس باحتياجات ورغبات المستهلك والسوق (المعرفة بالمستهلك والسوق، العلاقات مع المستهلك ورضاء المستهلك)؛
- **المعلومات والتحليل:** يقيس هذا المعيار مدى قدرة المنظمة على قياس وتحليل الأداء الداخلي، ومدى قدرتها على تكوين نظم المعلومات ودعم القرار (قياس وتحليل الأداء التنظيمي، نظم المعلومات)؛
- **تنمية الموارد البشرية:** يقيس هذا المعيار مدى قدرة المنظمة على تحقيق الميزة التنافسية من خلال الموارد البشرية (نظم العمل، تعليم وتدريب وتنمية العاملين، رفاهية ورضاء العاملين)؛
- **إدارة العمليات:** يقيس هذا المعيار الجوانب المختلفة لإدارة العمليات، ويتضمن ذلك عمليات التركيز على المستهلك، عمليات توفير السلع والخدمات، وعمليات لإدارة كبار العملاء (عمليات المنتجات والخدمات، عمليات نتائج الأعمال، عمليات الدعم والمساندة)؛
- **نتائج الأعمال:** يقيس هذا المعيار الأداء التنظيمي والانجازات التي تحققت في المجالات الأساسية لنشاط الأعمال (النتائج المرتبطة بالمستهلك، النتائج المالية والسوقية، نتائج الموارد البشرية، نتائج الفعاليات التنظيمية).

ثالثاً: الإطار الميداني للدراسة

يتم التطرق هنا إلى إجراءات الدراسة الميدانية على المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية المتواجدة بالمنطقة الصناعية بولاية المسيلة، تنوعت في مجملها بين المؤسسات الـ عمومية والخاصة، وقد عدد المؤسسات التي تناولتها الدراسة بـخمسة (05) مؤسسات هي (الفضة حليب - تعاونية الحبوب والبقول الجافة - نفضال - الشركة الجزائرية للألمنيوم ALGAL+ - مؤسسة الأقمشة الصناعية بالمسيلة TINDAL).

2- أدوات وأساليب الدراسة الميدانية:

1-2- بناء الاستبانة:

بالاعتماد على بعض الدراسات والمراجع، تم تصميم استبيان لغرض جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، ثم توزيعها على العاملين الإداريين في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة، حيث تم توزيع 88 استمارة استرجعت منها 63 استمارة، فيها 53 استمارة صالحة للتحليل، وتشمل أداة الدراسة على الأجزاء التالية:

- الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية التي تعتبر ذات أهمية كبيرة في التعرف على خصائص المجتمع والوقوف على مدى تأثيره على نتائج الدراسة.
- الجزء الثاني: ويشمل هذا الجزء العبارات التي تتكون منها الاستبانة، حيث تضمنت أداة الدراسة تسعة وعشرين (29) عبارة مقسمة على محورين، المحور الأول يحتوي على أربعة عشر (14) عبارة، أما المحور الثاني يحتوي على ست عشرة (15) عبارة، واعتمد في تحديد درجاتها على مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق تمام، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماماً)

2-2- الأسلوب الإحصائي المستخدم في الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام برامج التحليل المسمى بالحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS.

2-3- ثبات الاستبانة:

تم استخدام معامل ارتباط ألفا كرونباخ (Alpha Chronbach)، وذلك حرصاً على انسجام وارتباط فقرات كل محور بعضها ببعض، والتحقق من صلاحية الاستبيان كأداة للدراسة مرة أخرى أو في ظروف مغايرة، ويوضح الجدول التالي نتائج ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان.

جدول رقم (01)

فحص ثبات الاستبيان

N of Items	Cronbach's Alpha
29	,900

أما بالنسبة للمحور الأول والثاني فكانت النتائج كما في الجدول الموالي :

Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach
14	,808
15	,851

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح وجود ثبات داخلي بين متغيرات الدراسة حيث بلغت كل النسب أكثر من 80% وبالتالي يتضح أن هنالك اتساق في الأسئلة الموضوعية لدراسة المتغيرات.

وللتأكد من صدق الاستمارة تم الاعتماد على صدق المحكمين الذي يشمل مجموعة من الأساتذة المحاضرين.

2-4- اختبار طبيعية التوزيع:

حتى يتسنى لنا التحليل باستخدام الاختبارات المعلمية يجب أن نختبر طبيعية التوزيع باستخدام Kolmogorov smirnov، ومن خلال النتائج المتحصل عليها، يتضح لنا أن جميع قيم sig لإحصائية Kolmogorov smirnov أكبر من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 5%، وهنا نستنتج أن جميع عبارات الإستبيان تتوزع توزيعا طبيعيا مما يعني أنه يمكن استخدام الاختبارات المعلمية في تحليل الاستبيان.

تحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الأول:

يتناول هذا الجزء آراء واستجابات أفراد الدراسة (العاملين الإداريين في عينة من المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية بولاية المسيلة) نحو واقع رأس المال الهيكلي في جدول واحد كما يلي:

جدول رقم (02)

استجابات أفراد الدراسة نحو واقع رأس المال الهيكلي

الرقم	العبارات	N	Moyenne	Ecart type	t	Sig. (bilatérale)
01	تعمل المؤسسة على استقطاب العاملين ذوي المهارات	53	3,55	,992	26,042	,000
02	يملك الموظفون القدرة على الإبداع في العمل	53	3,75	,648	42,206	,000
03	تركز المؤسسة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية	53	3,32	1,173	20,610	,000
04	تركز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المستمر	53	3,26	,964	24,656	,000
05	يعد رأس المال المستثمر في مؤسستكم كبير	53	3,98	,720	40,236	,000
06	تمتلك مؤسستكم أنظمة معلومات تتسم بالحدثة.	53	3,62	1,078	24,460	,000
07	تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن	53	3,38	1,004	24,481	,000
08	هناك أهمية للاتصال الداخلي في المؤسسة	53	3,53	,932	27,549	,000
09	هناك تنظيم واضح لأقسام العمل في المؤسسة	53	3,58	,865	30,187	,000
10	تقارن المؤسسة أداء عملياتها الإدارية مع مؤسسات أخرى	53	3,28	,948	25,206	,000
11	يتميز الهيكل التنظيمي لمؤسستكم بالوضوح	53	3,28	1,045	22,878	,000
12	هناك تفويض واسع للسلطات	53	3,17	,871	26,487	,000
13	لدى المؤسسة قاعدة بيانات كاملة حول الموردين	53	3,55	1,119	23,074	,000
14	تركز المؤسسة على التعلم لخلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات الاستراتيجية	53	3,19	1,039	22,347	,000
	المحور الأول: واقع رأس المال الهيكلي	53	3,4609	,49060	51,357	,000

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة البحث موافقون على ما جاء في محور "واقع رأس المال الهيكلي"، وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيمة الإحصاءات = 51.357 ومستوى الدلالة المحسوب (sig=0.000) أقل من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 0.05)، في حين بلغ المتوسط الحسابي العام (3.4609) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة التي يتجه أفرادها إلى الموافقة (كما أن قيمة الاختبارات تدل على أن أفراد عينة البحث يتجهون إلى القبول)، وبانحراف معياري قدره 0.49060 الذي يظهر تشتت ضعيف، مما يدل على تمركز الإجابات وعدم تشتتها، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسات تولي اهتماما كافيا للاستثمار في رأس مالها الهيكلي من خلال الهياكل والتكنولوجيات الحديثة.

وبوجه عام نستطيع ترتيب العبارات المختلفة كما يلي:

- جاءت العبارة رقم "05" في الترتيب الأول من حيث واقعها في المؤسسات من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.98 وهو مقياس يقع

- ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 0.720، وهذا يدل على أن المؤسسات تعمل على استثمار كبير في رأس المال.
- جاءت العبارة رقم "02" في الترتيب الثاني من حيث واقعها في المؤسسات من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.75 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق، مما يؤكد أن المؤسسات تتوفر على موظفين أكفاء يمتلكون القدرة على التفكير والإبداع في العمل ، وبلغ الانحراف المعياري 0.648 الذي يعكس تشتت ضعيف في إجابات أفراد عينة البحث، مما يدل على تمركز الاجابات وعدم تشتتها.
 - جاءت العبارة رقم "06" في الترتيب الثالث ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.62 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.078، وهذا يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تمتلك نظام معلومات كفاء ويتسم بالحدثة.
 - جاءت العبارة رقم "09" في الترتيب الرابع، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.58 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 0.865 الذي يعكس تشتت ضعيف في الإجابات، فالهيكل التنظيمي للمؤسسات محل الدراسة واضح، مما يبرز تنظيم واضح لأقسام العمل.
 - جاءت العبارة رقم "01" في الترتيب الخامس من حيث واقعها في المؤسسات من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.55 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 0.992 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، أي أن للمؤسسات محل الدراسة تعمل على استقطاب العاملين ذوي المهارات المتنوعة.
 - جاءت العبارة رقم "13" في الترتيب السادس من حيث واقعها في المؤسسات من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.55 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.119 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، أي أن للمؤسسات محل الدراسة تعمل على امتلاك قاعدة بيانات كاملة حول الموردين وتعمل على تحديثها باستمرار.
 - جاءت العبارة رقم "08" في الترتيب السابع من حيث واقعها في المؤسسات من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.53 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 0.932 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، أي أن ثقافة سائدة لدى المؤسسات محل الدراسة حول الاتصال الداخلي.

- جاءت العبارة رقم "07" في الترتيب الثامن ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.38 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت والتي تشير إلى الخي ا ر محايد بانحراف معياري قدره 1.004 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، أما قيمة الاختبار (ت) المحسوبة (24.481) أكبر من الجدولية ، ومستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة المحدد (0.05)، مما يشير إلى قبول الفرضية البدئية ورفض فرضية العدم، فالمؤسسات تتوفر على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها.
- جاءت العبارة رقم "03" في الترتيب التاسع من حيث واقعها في المؤسسات من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.32 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 1.173 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، أما قيمة الاختبار (ت) المحسوبة (20.610) أكبر من الجدولية (1.664)، ومستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة المحدد (0.05)، مما يشير إلى قبول الفرضية البدئية ورفض فرضية العدم، وب التالي فالمؤسسات تركز على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة لديها.
- جاءت العبارة رقم "10" في الترتيب العاشر من حيث واقعها في المؤسسات من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.28 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 0.948 الذي يعكس تشتت ضعيف في الإجابات، أما قيمة الاختبار (ت) المحسوبة (25.206) أكبر من الجدولية (1.664)، فالمؤسسات تعمل على استراتيجيات الأداء المقارن، فهي تقارن أداء عملياتها الإدارية مع مؤسسات أخرى.
- جاءت العبارة رقم "11" في الترتيب الحادي عشر من حيث واقعها في المؤسسات من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.28 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.045 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، أما قيمة الاختبار (ت) المحسوبة (22.878) أكبر من الجدولية ، ومستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة المحدد (0.05)، مما يشير إلى قبول الفرضية البدئية ورفض فرضية العدم، فالمؤسسات تمتلك هياكل تنظيمية يتصف بدرجة عالية من المرونة.
- جاءت العبارة رقم "04" في الترتيب الثاني عشر من حيث واقعها في المؤسسات من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.26 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 0.964 الذي يعكس تشتت ضعيف في الإجابات، أما قيمة الاختبار (ت) المحسوبة (24.656) أكبر من الجدولية (1.664)، ومستوى الدلالة المحسوب (0.000) أكبر من مستوى الدلالة المحدد (0.05)،

- مما يشير إلى رفض الفرضية البديئة وقبول فرضية العدم، فالإدارة العليا للمؤسسات محل الدراسة تركز على التدريب والتطوير المستمر سواء للعاملين أو الهياكل
- جاءت العبارة رقم "14" في الترتيب الثالث عشر، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.19 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتشهير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 1.039 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، أما قيمة الاختبار (ت) المحسوبة (22.347) أكبر من الجدولية (1.664)، كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.000 وهو أكبر من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 0.05، مما يعني رفض فرض العدم أي أن المؤسسات تركز على التعلم لخلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات الاستراتيجية
 - جاءت العبارة رقم "12" في الترتيب الرابع عشر، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.17 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 0.871 الذي يعكس تشتت ضعيف في الإجابات، أما قيمة الاختبار (ت) المحسوبة (26.487) أكبر من الجدولية (1.664)، كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.000 وهو أكبر من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 0.05، مما يعني رفض فرض العدم، أي المؤسسات محل الدراسة تعمل على سياسة منح التفويض الواسع لإنجاز المهام المرتبطة بالأفراد.

تحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الثاني:

يتناول هذا الجزء آراء واستجابات أفراد الدراسة (العاملين الإداريين في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة) نحو الأداء المتميز فيها، وهذا كما يبينه الجدول الموالي:

جدول رقم (03)

استجابات أفراد الدراسة نحو تحقيق الأداء المتميز في المؤسسات

الرقم	العبارات	N	Moyenne	Ecart type	t	Sig. (bilatérale)
15	تعتمد المؤسسة آليات وسياسات مضبوطة في مجال تحقيق متطلبات الزبائن	53	3,57	,772	33,613	,000
16	تسعى المؤسسة على تحديد وتشخيص أهم احتياجات ومتطلبات المستفيدين (موردين - زبائن - موزعين...)	53	3,68	,894	29,966	,000
17	تتصف المؤسسة بدرجة عالية من الاعتمادية والدقة في مجال انجاز الخدمات المقدمة	53	3,43	,866	28,860	,000
18	تعكس العلاقة بين المؤسسة وزبائنها مدى الانسجام والتلازم بموثوقية الخدمات المقدمة إليهم	53	3,36	,857	28,531	,000
19	تعمل المؤسسة على تعميق التوجه الاستراتيجي وتوضيح رسالة المؤسسة	53	3,11	,974	23,272	,000
20	توجه إدارة المؤسسة على ضرورة التنسيق بين الأهداف الفرعية والأهداف العامة لها	53	3,21	,927	25,181	,000
21	هناك شبكة واسعة من الاتصالات لتقديم الخدمات والتسهيلات بالدقة والسرعة	53	3,26	1,022	23,254	,000
22	تستخدم إدارة المؤسسة المعلومات المسترجعة حول خدماتها المقدمة	53	3,15	,969	23,681	,000
23	تسعى المؤسسة إلى خفض تكاليف الإنتاج	53	3,72	1,026	26,371	,000
24	تمتلك المؤسسة الموارد المادية وغير المادية التي تميزها عن المؤسسات الأخرى	53	3,60	,947	27,691	,000
25	تعمل المؤسسة على استراتيجية خلق تنمية مستدامة لمواردها الداخلية	53	3,38	1,042	23,598	,000
26	تهتم المؤسسة بنفقات البحث، والتطوير وتدريب الموظفين.	53	2,92	1,174	18,132	,000
27	تحتوي المؤسسة على القدرات التنظيمية التي تستطيع أن تحقق التميز فيها	53	3,32	1,465	16,506	,000
28	تسعى إدارة المؤسسة إلى الإستثمار الأمثل لمواردها	53	3,38	1,042	23,598	,000
29	تؤكد إدارة المؤسسة على ترسيخ ثقافة الجودة في العمل	53	3,51	1,137	22,467	,005
	المحور الثاني: الأداء المتميز	53	3,3736	,58050	42,308	,000

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة البحث موافقون على ما جاء في محور "الأداء المتميز"، ويشكل ذي دلالة إحصائية (قيمة الإحصاء ت = 42.308 ومستوى الدلالة المحسوب sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 0.05 وبانحراف معياري قدره 0.66948 الذي

يظهر تشتت ضعيف، مما يدل على تمركز الإجابات وعدم تشتتها، ويمكن تفسير ذلك أن المؤسسات تسعى إلى الوصول إلى أداء متميز من خلال محاولة التحكم في متغيراته والتي نجد أن أهمها خصز التكاليف وتحقيق الأرباح باعتبارها ذات طابع اقتصادي، بالإضافة إلى العمل على تحقيق ثقافة تنظيمية تسود جميع تعاملات المؤسسة، مما يعزز ال جودة في تعاملاتها وعملها، كما يساهم متغير خدمة المجتمع الذي تولي له المؤسسات أهمية كبيرة في الوصول إلى أداء متميز .

3- اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث : يساهم رأس المال ال هيكلي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، تم الاعتماد على ثلاث فرضيات فرعية، وقد استعمل المتوسطات واختبار ستيردنت "t" في اختبار الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية، واستعمل نموذج الانحدار البسيط ومعامل التحديد وANOVA لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

3-1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد اهتمام من قبل المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة برأس مالها الهيكلي"

من خلال حساب المتوسط الحسابي العام لمحور رأس المال الهيكلي وكذا اختبار "t" تحصلنا على النتائج التالية:

Sig. (Bilatéral)	t	Ecart type	Moyenne	N	
,000	51,357	,49060	3,4609	53	المحور الأول: واقع رأس المال الهيكلي
				53	N valide (listwise)

يتضح أن المتوسط العام يقع في مجال القبول ، كما أن قيمة الاختبار "ت" المحسوبة أكبر من الجدولية، وقيمة مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة النظري، ومنه نستنتج تحقق الفرضية الفرعية الأولى، أي : يوجد اهتمام من قبل المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة برأس مالها الهيكلي.

3-2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد اهتمام من قبل المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة بتحقيق الأداء المتميز لها"

من خلال حساب المتوسط الحسابي العام لمحور الأداء المتميز وكذا اختبار "t" تحصلنا على النتائج التالية:

Sig. (bilatérale)	t	Ecart type	Moyenne	N	
,000	42,308	,58050	3,3736	53	الحوار الثاني: الأداء المتميز
				53	N valide (listwise)

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام يقع في مجال الحياد، إلا أن قيمة الاختبار "ت" المحسوبة أكبر من الجدولية، كما أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة النظري، مما يدل على قبول الفرضية الفرعية الثانية، أي تحققها، وبالتالي : يوجد اهتمام من قبل المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة بتحقيق الأداء المتميز لها."

3-3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : " توجد علاقة ارتباط وتأثير معنوية ما بين رأس المال الهيكلي والأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة"

لاختبار مدى صحة الفرضية الفرعية الثالثة تم حساب معامل الارتباط بين المتغيرين رأس المال الهيكلي المتمثل في الأداء المتميز، حيث تم الحصول على النتائج التالية :

جدول رقم (04)

معامل الارتباط بين المتغيرين

Sig.	t	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		Modèle
		Bêta	Erreur standard	A	
.944	-.071		,323	-.023	(Constante)
,000	10.604	,829	,093	,981	المحور الأول: رأس المال الهيكلي

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS

بما أن $sig < 0.05$ نستنتج أن المعلمتان معنويتان، مما يدل على أن النموذج ذو جودة ، فإذا رمزنا للأداء المتميز بالرمز Y، رأس المال الهيكلي بالرمز: x تكون صيغة الارتباط بين رأس المال الهيكلي والأداء المتميز حسب نتائج الجدول السابق كما يلي : $Y = -0.023 + 0.981X$ وهي علاقة ارتباط تدل على وجود ارتباط بين رأس المال الهيكلي والأداء المتميز، ونستنتج أنه توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الهيكلي والأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة.

كما يتضح من خلال حساب معامل التحديد R^2 53.9% من التغيرات في الأداء المتميز ناتجة عن التغير في رأس المال الهيكلي، و46.1% الباقي ناتجة عن عوامل أخرى، كما هو واضح في الجدول الموالي

جدول رقم (05)

معامل التحديد

Erreur standard de l'estimation	R-deux ajusté	R-deux	R	Modèle
,32744	,682	,688	,829 ^a	1

a. Valeurs prédites: (constantes), رأس المال الهيكلي,

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS

وبالاستعانة بجدول تحليل التباين ANOVA يتضح لنا أن مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة النظري ($\text{sig}=0.00<0.05$) مما يدل على وجود تأثير ذو معنوية إحصائية للاستثمار في رأس المال البشري على الأداء المتميز كما يوضحه الجدول الموالي

جدول رقم (06)

جدول ANOVA^a

Sig.	D	Moyenne des carrés	ddl	Somme des carrés	Modèle
,000 ^b	112.439	12.055	1	12.055	Régression
		,107	51	5.468	Résidu
			52	17.523	Total

a. Variable dépendante : الأداء المتميز : المحور الثاني:

b. Valeurs prédites : (constantes), رأس المال الهيكلي, المحور الأول:

المصدر: مخرجات من برنامج SPSS

وهنا يمكن القول إنه توجد علاقة تأثير معنوية ما بين رأس المال الهيكلي والأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مما يؤول إلى رفض فرضية العدم.

وعليه ومما سبق نستنتج وجود علاقة ارتباط وتأثير بين رأس المال الهيكلي والأداء المتميز، مما يؤول إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة، أي: توجد علاقة ارتباط وتأثير معنوية ما بين رأس المال الهيكلي والأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة"

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن هناك دور فعال لرأس المال الهيكلي على مستوى المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، يؤدي إلى تحقيق الأداء المتميز لهاته المؤسسات، مما يثبت صحة تحقق الفرضية الرئيسية، أي أن هناك مساهمة لرأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة.

خاتمة:

يمكن إبراز أهم نتائج هذه الدراسة في النقاط التالية:

- يعد رأس المال الهيكلي بما يملكه من موارد دعم مباشر وغير مباشر (ملموسة وغير ملموسة) المساعد الرئيسي لرأس المال البشري في توليد القيمة والمعرفة، وتحويلها إلى أصول فكرية تتسم بالقيمة التجارية
- تتولد لدى المؤسسة نتيجة حيازتها للمكونات المتميزة لرأس المال الفكري ميزة تنافسية مدعومة بعناصرها المتمثلة في الجودة المتفوقة والكفاءة المتفوقة، إضافة إلى الإبداع والاستجابة المتفوقة تؤدي إلى تحقيق مستوى مقبول من الأداء للمنظمة.

- تتوفر غالبية المؤسسات على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها، كما تتوفر على أنظمة معلومات تتسم بالحدثة مما يعزز وضعية الاستثمار في رأس المال الهيكلي لديها
 - يتميز الهيكل التنظيمي للمؤسسات محل الدراسة بدرجة عالية من المرونة والوضوح، بما يضمن تحديد وتوزيع المهام والصلاحيات بشكل أدق
 - تمتلك المؤسسات محل الدراسة التقنيات المتطورة اللازمة لتحقيق التميز في ميدان المنافسة مع المؤسسات الأخرى، وتسعى إلى الاستثمار الأمثل لمواردها المادية بغية الوصول إلى تحقيق أهدافها
 - تؤكد إدارة المؤسسات محل الدراسة على ترسيخ ثقافة أهمية الجودة في العمل، وسياسة التجديد والإبداع في منتجاتها وأساليب العمل كجزء أساسي من ثقافتها التنظيمية
 - هناك وعي متزايد بأن رأس المال الهيكلي في المنظمة يعد من الموجودات غير الملموسة والمهمة، وأن تفعيل هذا المورد يسهم إلى حد بعيد في تحقيق المؤسسات لأهدافها.
 - أظهرت النتائج أن واقع كل من رأس المال الهيكلي والأداء المتميز لدي المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة هو واقع مقبول لدى أغلب العاملين
 - أظهرت نتائج البحث التحليلية أن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة وذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وبين متغيرات الأداء المتميز، الأمر الذي يفصح لنا عن امتدادات وتأثيرات الاستثمار في رأس المال الهيكلي في كل أوجه نشاطات المؤسسات.
- وفي ضوء النتائج السابقة نورد مجموعة من التوصيات التي نأمل أن تكون محط عناية المؤسسات محل الدراسة ومنها:

- الاهتمام بالأفكار المبدعة والخلاقة وبراءات الاختراع المقدمة من أفراد المنظمة وتطبيقها ومحاولة حماية علامتها التجارية والاعتماد عليها في تميزها، والتنوع في خدماتها وتقديم خدمات جديدة باستمرار لعملائها، وهذا ما يحقق اهتمامها برأس مال الإبداع
- زيادة الإنفاق على برامج البحث والتطوير وتأهيل الكوادر الفنية والهندسية واعتماد التكنولوجيا الحديثة في العملية الإنتاجية.
- زيادة الاهتمام بالاستثمار في رأس المال الهيكلي لكونه مصدرا مهما للمنظمات المعاصرة.

الهوامش والمراجع:

أحوجو مصطفى، الاستثمار في رأس المال الفكري كأداة لتطوير أداء المنظمات المتعلمة "دراسة حالة قطاع الاتصالات اللاسلكية بالجزائر" أطروحة دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص 52.

2 سليمان حسين البتشاوي، إسماعيل أحمد حسين بني طه، أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 02، الجامعة الأردنية، 2014، ص 236.

أكرم أحمد الطويل، بشار عزالدين السماك، العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وإقامة مرتكزات تقانة الإيبصال الواسع- دراسة استطلاعية لآراء المدراء في الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي في محافظة نينوى، مجلة تنمية الراقدين، مجلة كلية الإدارة والإقتصاد، العدد 98، مجلد32، 2010، ص10.

⁴ توماس ستينوارت، رأس المال الفكري: ثروة المنظمات الجديدة، مجلة كتب المدير ورجل الأعمال، إصدار الشركة العربية للاعلام العلمي شعاع، السنة الخامسة، العدد19، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1997، ص78.

⁵ Roos G, at al, *Intellectual Capital-Navigating in the New Business Landscape*, University Press, New York, NY, 1997, p42

6 محمد راتول، مصنوعة أحمد، الاستثمار في رأس المال الفكري وأساليب قياس كفاءته، الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر 2011، ص9.

⁷ هاشم عيسى سعيد أبو ليدة، الاستثمار في رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة - دراسة تطبيقية في مجموعة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية إدارة المال والأعمال، قسم إدارة الأعمال "الدراسات العليا"، 2008، ص16.

براءة الاختراع هي وثيقة قانونية تمنح المبتكر أو المنظمة المالكة للابتكار حقا احتكاريا على الأفكار أو المعارف التي تتضمنها والقابلة للتحويل إلى آلة أو خدمة محددة أو طريقة عمل، ولا يمكن استخدامها من الآخرين إلا بإذن من المال أو التزام تعاقدي.

8 نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص298.

⁹ علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص80.

¹⁰ أحمد جميل، محمد سفير، التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص156.

¹¹ لخضر مولاي عبد الرزاق، حوتية عمر، الاتجاهات الحديثة لتحقيق الأداء المتميز في المنظمات الحكومية مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية، مجمع مداخلات المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 08-09 مارس 2005، ص251.

12 Paul pinto, *La performance durable*, edition Dunod, Paris, 2003, P11.

* المواطنة التنظيمية تعني استمرار الالتزام من جانب المنظمة بمعايير العمل والبيئة و لصحة المهنية، والامتثال للقوانين وتعليمات المجتمع المدني.

13 بومدين يوسف، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، عدد 05، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2007، ص33.

14 عبد الله علي، الأداء المتميز، مجمع مداخلات المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 08-09 مارس 2005، ص231.

¹⁵ علي السلمي، إدارة التميز، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص12.

¹⁶ عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص07.

¹⁷ فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2012، ص77.

¹⁸ أسيل علي مزهر، أثر الإبداع في تحقيق الأداء المتميز والحد من ظاهرة الفساد الإداري : دراسة تحليلية لآراء عينة من مدراء الشركة العامة للصناعات المطاطية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 04، العدد 13، جامعة القاديسية، كلية الاقتصاد والإدارة، بغداد، 2009، ص 128.