

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة فرحات عباس سطيف 1
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

تخصص: علوم التسيير

تحت عنوان

**أثر جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال
الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الاقتصادية
دراسة تطبيقية على مستوى مجمع بن حمادي برج بوعريريج**

إشراف الأستاذ الدكتور

أ.د. حسين بورغدة

إعداد الطالبة

سراج وهيبة

نوقشت علنا بتاريخ: 2021/02/18

لجنة المناقشة

اللقب والإسم	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د. بلمهدي عبد الوهاب	أستاذ	جامعة سطيف 1	رئيساً
أ.د. بورغدة حسين	أستاذ	جامعة سطيف 1	مشرفاً ومقرراً
أ.د. حديد نوفل	أستاذ	جامعة الجزائر 3	عضواً مناقشاً
أ.د. دبي علي	أستاذ	جامعة المسيلة	عضواً مناقشاً
د. ونوغي فتيحة	أستاذة محاضرة قسم أ	جامعة سطيف 1	عضواً مناقشاً
د. راهم فريد	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة تبسة	عضواً مناقشاً

سائرا واسرا فانا
دا سر ٢٢ ع سر مان ٢٢

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

أتقدم بالشكر الجزيل والإمتنان الكبير إلى الأستاذ القدير: الأستاذ الدكتور **عيسى بورغطة** على قبوله الإشراف على هذه الأطروحة، وعلى كل ما قدمه لي من توجيهات قيمة وآراء سديدة.

كما أتوجه بالشكر إلى كل من ساعدني على إنجاز هذا العمل وإخراجه بشكله هذا، وأشكر كل من شجعني ولو بكلمة طيبة.



أهدى
إلى



إلى الأمة والوطن والشهداء

إلى أمي وأبي

إلى زوجي وأبنائي

إلى أخواني

إلى كل من ساعدني ولو بكلمة طيبة

أهدى هذا العمل



المقدمة العامة

تمهيد.

تعتبر الموارد البشرية المتمثلة في الأفراد وجماعات العمل أساس النشاط الإقتصادي، وأهم عناصر العمل والإنتاج، وأحد أهم العوامل التنافسية نجاعة في المؤسسة الإقتصادية، فبالنظر للدور التقليدي الذي كانت تؤديه الموارد البشرية، والذي انحصر في أداء الأدوار التسييرية وأظهر القصور في سبل تحقيق التميز التنافسي، كان من البديهي أن يتم الانتقال إلى أداء الأدوار الاستراتيجية، إنطلاقاً من أهمية ماتتمتع به الموارد البشرية من مميزات وقدرات، فهي التي تقوم بعملية الإبداع والإبتكار، وهي المسؤولة عن وضع الأهداف والخطط والبرامج والاستراتيجيات وتنفيذها والإستثمار في رأس المال، كما أنها العنصر الحاسم في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية واتخاذ القرارات التي تهيء لها فرص النجاح والإنطلاق.

لذلك، نستطيع أن نجزم بأن معظم النجاحات التي حققتها المؤسسات الإقتصادية، لم تكن وليدة الصدفة، وإنما كانت نتيجة لما تمتلكه من عقول إبداعية ذات مؤهلات عالية، لهذا فإن المؤسسات مهما كانت طبيعتها، صارت تبذل قصارى جهدها من أجل إستقطاب أحسن المهارات البشرية وإختيارها وتعيينها وتدريبها وتقديم الحوافز لها، وتوفير فرص التأهيل والترقية، وذلك للمحافظة عليها، من أجل مواجهة التحديات التي تفرضها القوى التنافسية، والتي تستمد سلطتها من العولمة وإنفتاح الأسواق وإنهيار حواجز وموانع حرية التجارة وتدفقات رأس المال والسلع والخدمات بين أنحاء السوق العالمي الواحد، وهذا من أجل الإستحواذ على الأجود من عقول القيادات البارعة، والتي تساهم في إدارة مؤسساتها سعياً لتحقيق الأهداف المرجوة.

وتبرز أهمية إدارة الموارد البشرية إنطلاقاً من خصوصية وحساسية التعامل مع أهم عناصر العملية الإنتاجية وهو المورد البشري، فهو المحرك الأساسي للنشاط الإقتصادي والمسؤول عن مستوى الأداء بالمؤسسة الإقتصادية، والذي إذا ما أحسن إستثماره سيحقق مكاسب طويلة الأجل بالنسبة لها.

وفي سياق متصل، تعتبر وظيفة إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف الإدارية داخل المؤسسة، على إعتبار أنها جزء من العملية الإدارية الكلية التي تتم داخلها، والتي تعنى بمختلف فعاليات إدارة الموارد البشرية (تحليل وتوصيف الوظائف، تخطيط الموارد البشرية، الإستقطاب والإختيار، التدريب والتنمية، تقييم الأداء... الخ).

لذلك، فإنه وتزامناً مع بروز متطلبات ثورة تكنولوجيا الحاسوب، وتساعد أهمية المعلومات كوحدة فنية للثروة المرتكزة على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، وتعاضم دور المعرفة كوحدة انسانية للثروة القائمة على القدرات الإبداعية، والخبرات والمهارات وقدرات الموارد البشرية على توليد المعارف الجديدة، فإن الإبتكار والإبداع الذي يتحول إلى التطبيق لاشباع حاجة إنسانية جديدة، أظهر عملية توليد المعارف

الجديدة في دائرة الضوء بصورة واسعة وبتركيز كبير، هذا المخاض ولد مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري والذي فرض على المؤسسات الاقتصادية ضرورة المرونة في كيفية التعامل معها واستغلالها لتحقيق أهداف اتخاذ القرار.

وعلى الرغم من أن الإهتمام بنظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، لم يلقى التركيز الكبير، خاصة في السنوات الفارطة، إلا أن ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرض نفسه كمتغير أساسي، وجب على المؤسسات أن تضمن إستغلاله وفقا لخصوصيتها في إمتلاك أنظمة معلومات تتعلق بمواردها البشرية، من حيث جمع وحفظ البيانات وتخزينها ومعالجتها للحصول على المعلومات واسترجاعها وضمان ملاءمة المعلومات المتحصل عليها.

ولما كانت ملاءمة المعلومات المتحصل عليها من أهم المتغيرات التي تعكس نجاعة إتخاذ القرارات على مستوى المؤسسات الاقتصادية، فإن نظم المعلومات وفرت إمكانيات غير مسبوقة للموارد البشرية في مجال تنمية وتثمين قدرات رأس المال البشري الذي يعتمد على الموارد الفكرية البشرية ويمثل مصدر الإبتكار والتجديد والكفاءات الذهنية والمستويات العلمية والخبرة والمعرفة.

وعطفا على ماسبق، وإدراكا منا بأن مؤسسات اليوم أصبحت تدرك جوهر وأهمية المورد المعرفي والمتمثل في رأس المال الفكري، لكونه إستثمار حقيقي للمعرفة والمعلومات يهدف لتطوير المؤسسات، فهو رأس المال الحقيقي لها وأكثر الموجودات قيمة لديها، لأنه غير قابل للتقليد، لذلك وجب على المؤسسات اليوم أن تسعى للحفاظ عليه، وإدارته وتثمين دوره بإستغلال نظام معلومات الموارد البشرية، والتي تعد أحد مكونات رأس ماله الهيكلي، وأداة من أدوات الحصول على المعلومات التي تتعلق برأس ماله البشري والذي يعد مصدر المعرفة داخل المؤسسة.

فبالنظر إلى التغيرات والتطورات المعرفية والعلمية التي يشهدها عالمنا اليوم، ونتيجة الزخم في بروز مفاهيم جديدة تتعلق بالتنمية المستدامة، فقد ألقى على عاتق المؤسسات الاقتصادية واجبات ومسؤوليات جديدة، تتعلق بتبني كل متطلبات إدماج مفاهيم التنمية المستدامة ضمن سياساتها وإستراتيجياتها، والذي إنعكس بطبيعة الحال على متغيرات تحسين الأداء على مستوى المؤسسات الاقتصادية، وفق هذا المفهوم ليتعدى الإهتمام بتحسين الأداء الإقتصادي إلى تحسين الأداء الإجتماعي والبيئي.

ولأن مداخل تحسين الأداء المستدام إرتبطت بمفاهيم تتعلق بإدارة الجودة الشاملة، الميزة التنافسية وغيرها، فإن إبراز مداخل جديدة لتحسينه، كان من أهم أولوياتنا، لإظهار أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري كمتغيرات تساهم في إكتساب المهارات والمعارف للموارد

البشرية، والتي تساعدها على تحسين وتطوير أدائها، ما يساهم بشكل أو بآخر في تحسين وتطوير الأداء المستدام بالمؤسسة الاقتصادية.

أولاً: إشكالية الدراسة

من خلال المنطلق السابق فإنه يمكن طرح الإشكالية التالية:

- ما أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الاقتصادية.

ولمعالجة هذه الإشكالية يتطلب الأمر الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الاقتصادي لمجمع بن حمادي بريح بوغيريج؟

- ما أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الاجتماعي لمجمع بن حمادي بريح بوغيريج؟

- ما أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي لمجمع بن حمادي بريح بوغيريج؟

- ما أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الاقتصادي لمجمع بن حمادي بريح بوغيريج؟

- ما أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الاجتماعي لمجمع بن حمادي بريح بوغيريج؟

- ما أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي لمجمع بن حمادي بريح بوغيريج؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة إختبار مجموعة من الفرضيات، التي تعد كإجابة مبدئية ومسبقة على مختلف التساؤلات الفرعية المطروحة، وبالتالي سنحاول من خلال هذه الدراسة أن نثبت صحة هذه الفرضيات من عدمه، وعليه يمكن صياغة هذه الفرضيات كالتالي:

الفرضية العامة:

- تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام لمجمع بن حمادي بريح بوغيريج.

والتي سيتم معالجتها من خلال ثلاث فرضيات فرعية، تتعلق بمتغير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، وثلاث فرضيات فرعية أخرى تتعلق بمتغير جودة رأس المال الفكري.

الفرضيات الفرعية:

يمكن تجزئة الفرضية العامة إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى:

- تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإقتصادي لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

الفرضية الفرعية الثانية:

- تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإجتماعي لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

الفرضية الفرعية الرابعة:

- تؤثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الإقتصادي لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

الفرضية الفرعية الخامسة:

- تؤثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الإجتماعي لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

الفرضية الفرعية السادسة:

- تؤثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

ثالثا: أهمية الدراسة

إن التحديات التي تواجه المؤسسات الإقتصادية في محاولتها للتحويل نحو مجتمع المعلومات، جعل هذه الأخيرة تدرك أن أكبر ما يواجهها هو تحدي تزايد الإقبال على إستخدام تكنولوجيا المعلومات، والذي بات من الضروري أن يواجهه عن طريق اعتماده كمتغير أساسي وسلاح استراتيجي وميزة تنافسية لاعادة هيكلة كل وظائف المؤسسات الإقتصادية عامة وفعاليات إدارة الموارد البشرية خاصة، ضمن أنظمة معلومات تعكس قدرة المؤسسات الإقتصادية على الانخراط في الاسواق العالمية، وتوفير المتطلبات اللازمة لممارسة كل عمليات إدارة الموارد البشرية وفق ماتملكه من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولأن تحدي الإستثمار في نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، يعكس قدرة المؤسسات الاقتصادية على إعادة بناء الهياكل التنظيمية، بشكل يتوافق مع هيكل وحجم المعلومات المطلوبة من الموارد البشرية وعلى أهمية مكونات رأس المال الفكري في تحقيق المزايا التنافسية، كان من

البيديهي أن تؤخذ بعين الإعتبار البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والإتصال، كمتغير أساسي لتحقيق أهداف المؤسسات الإقتصادية عامة وإدارة الموارد البشرية خاصة.

لذلك، بات من الضروري أن تدعم المؤسسات الإقتصادية جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، من خلال ضمان الجودة في قواعد البيانات وفي مختلف إستخدامات مكونات رأس المال الفكري، ضمن الكيفية التي تحقق الأخلاقيات العامة وضمن حدود المسؤولية الإجتماعية، سعياً لتحسين أدائها المستدام.

وعليه، فإن حاجة المؤسسات الإقتصادية إلى نظام معلومات متطور لإدارة مواردها البشرية بهدف تحسين أدائها المستدام، تنبع من الأهمية البالغة التي تكتسبها هذه النظم في تمكين المؤسسات من تحقيق التنسيق بين عوامل الإنتاج المتاحة لها من جهة، وبين العوامل البيئية الداخلية من جهة أخرى. وبما أن نظام معلومات الموارد البشرية يلعب دوراً هاماً في إدارة وتهيئة رأس المال الفكري، على إعتبار أنها جزء لا يتجزأ من رأس ماله الهيكلي، وأنها تعنى بكل المسائل التي تتعلق برأس المال البشري وهو ما يعكس العلاقة التكاملية والإرتباطية بينهما، في سبل تحسين الأداء المستدام بالمؤسسات الإقتصادية.

إستناداً لكل ما ذكر سابقاً، تبرز أهمية ومكانة هذه الدراسة، من خلال إيجاد المداخل الجديدة التي تكفل إبراز الأثر لكل من جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الإقتصادية، ضمن متطلباتها الرامية لضمان بقائها واستمرارها في الأسواق الوطنية والعالمية.

رابعاً: أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- تقديم رؤية شاملة ومتكاملة حول أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الإقتصادية، من خلال تحليل هذا الأثر على ثلاث مستويات أساسية تتعلق بالأداء الإقتصادي والأداء الإجتماعي والأداء البيئي؛
- تقديم دليل علمي حول تعدد مداخل تحسين الأداء المستدام بالمؤسسات الإقتصادية، وأن جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري ماهي إلا مداخل تساهم في ذلك، خاصة في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها محيط المؤسسات الإقتصادية؛
- التعرف على أهم العوامل التي تحد من كفاءة وفعالية جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، ومدى تأثير ذلك على تحسين الأداء المستدام بمجمع بن حمادي ببح بوعريبيج؛

- الوقوف على واقع الممارسة العملية لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بمجمع بن حمادي بـرج بوعـريـج، ومحاولة تحديد مكامن القوة والضعف في كيفية استغلاله لتكنولوجيا المعلومات والإتصال بهدف تحديد أثر ذلك على تحسين الأداء المستدام بالمجمع محل الدراسة؛
- التوصل إلى تحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة سواء من حيث إبراز العلاقات الكلية بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية والأداء المستدام وبين جودة رأس المال الفكري والأداء المستدام لمجمع بن حمادي بـرج بوعـريـج، او من حيث إبراز العلاقات الجزئية بين كل مكون من مكونات المتغيرين المستقلين مع مكونات المتغير التابع؛
- إثراء الرصيد العلمي والمكتبي بأحدث التوجهات التي تتعلق بالموارد البشرية، وبالدراسات التي تبرز أهمية مالم يشر إليه من متغيرات تتعلق بتحسين الأداء المستدام للمؤسسات الإقتصادية.

خامسا: منهج وأدوات الدراسة

إن المنهج هو تصور عام للأسلوب الذي يريد الباحث منه تحقيق هدفه في الدراسة، فهو تصور شامل أو اختيار شامل متميز ومعين، أو هو الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة إشكالية موضوع الدراسة. فالمنهج المستخدم في أي دراسة يعتبر من الخطوات الرئيسية المتبعة من قبل الباحث، كونها تفسح المجال لتنظيم خطوات العمل بطريقة سلسلة وممنهجة، لذلك فإن الباحثين أصبح لهم طرق علمية ومنهجية لها قواعد وأساليب وأنظمة تحكمها، بهدف التوصل إلى بحوث ودراسات على مستوى علمي متقدم.

وعليه لا بد أن ننوه إلى أن هذه المناهج العلمية ليست قوالب جامدة، بل هي متطورة باستمرار تعتمد على التحديث والتجديد في الكثير من أساليبها وقواعدها وأدواتها، لهذا سنحرص في هذه الدراسة على تحديد واختيار نوع المناهج التي تتوافق وإشكالية الدراسة وخصوصية الفرضيات المطروحة، حيث سيتم الإعتماد على المناهج التالية:

- **المنهج الوصفي التحليلي:** إن المنهج الوصفي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً، هذا المنهج يشغل مكانة هامة في العلوم الإقتصادية، لأنه يتكيف مع ظروف الظواهر الإقتصادية المتسمة بعدم الثبات والتغير، وتعدد المؤثرات الفاعلة فيها. وعليه فإن المنهج الوصفي التحليلي هو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية، وبما ينسجم مع المعطيات العلمية للظاهرة.

- **المنهج الإحصائي:** إن الإعتماد على الأسلوب الكمي وتحليل البيانات وإظهار النسب المئوية وبعض الإختبارات الإحصائية، تعد مرتكزا أساسيا في المناهج الإحصائية والتي تساهم في إظهار العلاقات بين متغيرات الدراسة، ولن يكون ذلك إلا من خلال ترجمة هذه الأخيرة إلى صيغ كمية بهدف قياسها وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة.

وحتى تكون هناك مصداقية في إستخدام المناهج سابقة الذكر، لا بد أن يتم دعمها بأدوات تعكس دقة البيانات المتحصل عليها، فعلى الرغم من وجود عدة أدوات لجمع البيانات، إلا أنه ليس هناك أداة أو طريقة أفضل من الأخرى، فلكل أداة مزاياها وعيوبها، كما أن خصوصية كل بحث أو دراسة تتطلب التمييز بين أدوات جمع البيانات والمفاضلة في استخدام الأفضل منها.

ومن أهم الأدوات التي سيتم من خلالها جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة، نذكر ما يلي:

- **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة من أدوات جمع البيانات، حيث تستخدم عادة في مجال الدراسات التي تتناسب وطبيعة موضوعنا، حيث سنعمل على ملاحظة سلوك الإطارات في الفترات التي سنقوم فيها بزيارة مؤسسات المجمع محل الدراسة، والتي من خلالها سيتم تدوين العديد من الملاحظات لبعض التصرفات الخاصة بإطارات المجمع دون علم منهم، لأنه سيتم مراقبتهم، حتى تكون هناك واقعية في كيفية تدوين البيانات، والتي نرغبنا أن لا تتأثر بمزاجية المبحوثين أو شخصياتهم.

- **المقابلات الشخصية:** تتمتع المقابلات الشخصية بمزايا عديدة من حيث أنها توفر امكانية توضيح بعض الأمور التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، وإعادة طرح الأسئلة والإستفسارات مرة أخرى، بالإضافة إلى انها تتضمن مؤشرات معينة تعزز الإجابات، مثلا: تصرفات الباحث في كيفية طرح الأسئلة ... الخ.

لذلك سنعتمد إضافة لأداة الملاحظة على المقابلات الشخصية، وهذا لدعم الأدوات التي من خلالها قمنا بجمع البيانات.

- **السجلات والوثائق:** إن الجانب التطبيقي الخاص بهذه الدراسة سيتطلب منا كذلك الاستعانة بمجموعة من السجلات والوثائق والإحصائيات المتعلقة بالمجمع محل الدراسة، وهذا حتى ندعم تحليلنا لما سيتم التوصل له من نتائج تتعلق باستخدامنا لأداة الإستبيان.

- **الإستمارة أو الإستبيان:** إن أداة الإستبيان هي الأداة الأكثر استخداما في الدراسات التي تتناسب وطبيعة موضوعنا، وهي تعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة أو العبارات والطلب من المبحوثين الإجابة عليها.

ويتم توزيع الإستبيان عادة من خلال التسليم المباشر باليد، أو من خلال إرسالها للمبحوثين عبر البريد الإلكتروني، أو عن طريق تسليمها للجهة المخولة بتوزيعها على المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة.

سادسا : الدراسات السابقة

فيما يخص الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع، فبعد البحث تبين أنه لا توجد دراسات مطابقة أو مشابهة له بشكل كبير، أو تناولته بشكل تفصيلي من حيث إبراز أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الإقتصادية على وجه الخصوص، وكذلك لا توجد دراسة سابقة في هذا المجال تناولت دراسة مجمع بن حمادي من حيث سياق هذا الموضوع، لكن سوف نقدم فيما يلي بعض الدراسات التي شملت بعض الجوانب من هذا الموضوع على النحو التالي :

1 - الدراسات العربية :

1.1. دراسة مشري محمد الناصر(2017) تحت عنوان: "سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري)". أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة إبراز سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، من خلال تحقيق مايلي:

- تقديم إطار نظري حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة، سواء من حيث المكونات او من حيث الآليات التي تعتمد عليها في تفعيل دور هذه التكنولوجيا؛
- التعرف على المداخل التي تعتمد عليها المؤسسات الإقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة (المسؤولية الإجتماعية، المسؤولية البيئية، إشباع رغبات أصحاب المصالح، حوكمة المؤسسات)؛
- الوقوف على المستوى الذي وصلت إليه المؤسسات الجزائرية وخاصة في ولايات الشرق في مجال تبني تكنولوجيا المعلومات والإتصال؛
- محاولة اقتراح مقاربة نظرية تفترض أن تحقيق المؤسسة الإقتصادية لتنميتها المستدامة مرتبط بشكل رئيسي على قدرتها في الإستحواذ على تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتفعيلها لما يخدم مداخل تحقيق هذه التنمية.

ومن بين أهم ماتوصلت له هذه الدراسة نذكر مايلي:

- أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشرق الجزائري تساهم بدرجة متوسطة في دعم المسؤولية الاجتماعية في ظل سعيها نحو تحقيق التنمية المستدامة، فهذه التكنولوجيا تساهم وبدرجة متوسطة في تحسين مستوى العمليات الإنتاجية، فهي تعطي المؤسسة القدرة العالية على متابعة المؤشرات الضرورية كالتكاليف الإنتاجية والأجال المحدولة وتحديد احتياجاتها من الموارد، كما أنها تساهم بدرجة متوسطة في تسيير الإنتاج وتشخيص الأعطال قبل حدوثها وتسخير الحاسوب لتصميم منتجاتها؛

- بينت نتائج الدراسة أن المؤسسات الصناعية في الشرق الجزائري توظف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة عالية لتوطيد علاقاتها مع الموردين وهذا من خلال استغلالها للحصول على مختلف البيانات والمعلومات المتعلقة بالموردين وعروضهم وتسعيراتهم، كما تساهم في تطوير مجالات تبادل المعلومات واتخاذ القرارات بينها وبين مورديها؛

- كما سجلت الدراسة مستوى متوسط لمساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حوكمة المؤسسات في مجال الإفصاح والشفافية وهذا بالرغم من أن هذه التكنولوجيا تسمح وبدرجة عالية من تقديم التقارير البيئية والاجتماعية، أما مساهمتها في مجال توزيعها للأطراف ذات المصلحة واستخدامها لاجتذاب المستثمرين والشركاء المحليين والأجانب متوسط نوعا ما.

2.1. دراسة عبد المطلب بيصار (2017) والتي كانت بعنوان : " دور الإستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال (دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية الهسيمة) ".
أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تحديد دور الإستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال من خلال تحقيق مايلي:

- إبراز مفهوم الإستثمار في رأس المال الفكري ودوره في منظمات الأعمال؛
- التعرف على المكونات الرئيسية للإستثمار في رأس المال الفكري وكذا الأداء المتميز؛
- محاولة التعرف على مدى اهتمام المؤسسات محل الدراسة ببناء وتنمية رأس المال الفكري بها؛
- تحديد طبيعة العلاقة بين الإستثمار في رأس المال الفكري بكل مكوناته وبين تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة، وتحديد العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة.

ومن بين أهم ماتوصلت له هذه الدراسة نذكر مايلي:

- تعد مسألة الإهتمام بالإستثمار في رأس المال الفكري من خلال استحضار كل الطاقات والإمكانات المتاحة، واستنفار القدرات العقلية الخلاقة هو الطريق الوحيد الذي يجعل بالإمكان بناء منظمة تتمتع بمستوى أداء يميزها عن باقي المنظمات؛

- إن وجود رأس المال الفكري يعد مفتاحا أساسيا للتعامل مع تحديات الإدارة المعاصرة، ومن ثم جني فوائدها المختلفة وتحقيق التفوق التنافسي من جهة للمنظمة، والإفادة من معطيات هذه التحديات لتطوير قدراته وإمكاناته الإبتكارية والإبداعية من جهة أخرى؛

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن المؤسسات محل الدراسة لها إهتمام بالإستثمار في رأس مالها الهيكلي، يليها الإستثمار في رأس المال الزبوني ثم الإستثمار في رأس المال البشري وهذا من وجهة نظر عينة الدراسة؛

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن المؤسسات محل الدراسة لديها إهتمام بالموارد المتاحة لديها بالدرجة الأولى في مجال الوصول نحو تحقيق الأداء المتميز، يليها التركيز على الثقافة التنظيمية السائدة لدى المؤسسات محل الدراسة، ثم يأتي الإهتمام بالعمليات التي تدخل في صميم تحقيق الأداء المتميز، ليأتي أصحاب المصالح في الأخير من حيث الترتيب في الوصول لتحقيق الأداء المتميز؛

3.1. دراسة دحماني عزيز (2015) والتي عنونت ب : " مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية (حالة مؤسسة سوناطراك)" . أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بالقائد بتلمسان. هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تحديد مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية من خلال تحقيق مايلي:

- إبراز مفهوم وأهمية رأس المال الفكري ودوره في المؤسسات الصناعية؛
- التعرف على المكونات الأساسية لرأس المال الفكري والنماذج التي تستخدم في قياسه وتقييمه؛
- التركيز على الأسس والمقومات الأساسية لعملية تكوين رأس المال الفكري وأوجه الإنفاق عليه؛
- دراسة وتحليل الآليات المعتمدة في قياس كفاءة الإستثمار في رأس المال الفكري، وماهي المعايير والمؤشرات الملائمة لوحدة قياس هذا المتغير في المؤسسات الصناعية الجزائرية.

ومن بين أهم ماتوصلت له هذه الدراسة نذكر مايلي:

- إن عملية الإنفاق على رأس المال الفكري ليست عملية سهلة بل مشروعا إقتصاديا، وأن عملية تكوينه في مثل هذه المؤسسات الصناعية هو نتاج عمليات متتابعة ومعقدة تحتاج إلى استثمارات كبيرة في فترات زمنية طويلة؛

- الإستثمار في رأس المال الفكري يعد مشروع إقتصادي تسعى المؤسسة الصناعية من خلاله إلى تحقيق الوفورات في ظل تخفيض تكاليف الإنتاج وتحسين نوعية المنتج إضافة إلى تحقيق أهدافها الغير مادية المتمثلة بتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين؛

- وجود علاقة مباشرة بين كفاءة رأس المال البشري والأداء المالي لمؤسسة سوناطراك؛

- وجود علاقة مباشرة بين كفاءة رأس المال الهيكلي والأداء الإقتصادي لمؤسسة سوناطراك؛

- وجود علاقة مباشرة بين رأس المال المستخدم وأداء مؤسسة سوناطراك.

4.1. دراسة فرحاتي لويزة (2016) بعنوان: " دور رأس المال الفكري في تحقيق الهيزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة باتنة". أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، من خلال مايلي:

- التأكد من وجود العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري وبين الميزة التنافسية، وتحديد العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة؛

- التعرف على متطلبات تفررأس المال الفكري على مستوى المؤسسة محل الدراسة؛

- إعداد إطار نظري خاص بهذه الدراسة، من خلال الإطلاع على الأدبيات المعاصرة والتعرف على محتوياتها الفكرية، واستنتاج أفضل المؤشرات المفيدة للدراسة؛

- التعرف على مستوى أهمية رأس المال الفكري والميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة؛

- معرفة مدى كفاءة المؤسسة محل الدراسة في استغلال رأس مالها الفكري.

ومن بين أهم ماتوصلت له هذه الدراسة نذكر مايلي:

- رأس المال الحقيقي الذي تحوز عليه المنظمات ليس رأس المال المادي وإنما رأس المال الفكري والذي يتمثل بالدرجة الأولى في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة مضافة عن طريق الاستثمار الناجح في الطاقات والكفاءات البشرية؛

- الفرق بين القيمة الإسمية للمنظمة والقيمة الدفترية لها يتمثل في رأس المال الفكري الذي تحوز عليه، وهو مصدر التفوق التنافسي والميزة التنافسية لها؛

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للشركة محل الدراسة تعود لمتغير الخبرة، المؤهل العلمي، الجنس، المسى الوظيفي؛

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية تعود لمتغير السن،

2- الدراسات الأجنبية :

1.2. دراسة للباحثة Sarra Rajhi Oueslati (2010)، والتي جاءت بعنوان:

« *Systèmes d'information ressources humaines et identification des compétences distinctives: Recherche intervention avec conception et implementation d'un outil de gestion appliquée a l'entreprise poulina group holding (tunisie)* ». Ecoles doctorales, DEGEST (Angers) & RASEG (El Manar).

أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير بجامعة المنار بتونس، حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

- تحديد دور وأهمية نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الكفاءات المتميزة من خلال إعتبره أداة إدارية تسهل التصميم والتنفيذ لكل ممارسات إدارة الموارد البشرية؛

- إبراز أهمية الموارد البشرية في المؤسسة باعتبارها أداة استراتيجية لكونها مورد حقيقي بالنسبة للمؤسسة ولها إمكانيات استراتيجية تعكسها قيمتها وندرته وعم قابليتها للتقليد والإستبدال؛

- إبراز أهمية نظام معلومات الموارد البشرية كأداة استراتيجية تساهم في إدارة الكفاءات المتميزة، من خلال آليات تكفل تصميم هذه الأنظمة بالطريقة التي تضمن تحقيق هذا الهدف؛

- تبيان دور نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الكفاءات المتميزة على مستوى مجمع بولينا القابضة بتونس؛

- إبراز أهمية الفترة الإنتقالية في عالم الأعمال ومختلف التطورات التي أدت لتبني نظام معلومات الموارد البشرية، في ظل تغير البيئة الإجتماعية والإقتصادية للمؤسسة، والتي تتعلق بالقضاء على الحواجز المؤسسية، وخصخصة صناعات البنية التحتية الرئيسية كتكنولوجيا المعلومات والإتصال، وتغير توقعات الموارد البشرية بالمؤسسة باعتبارها زبون داخلي يعكس توجهات المستهلك الخارجي؛

- إظهار أهمية نموذج الإستثمار البشري ضمن تعدد المداخل التي تضمن تحقيق الميزات التنافسية للمؤسسات.

ومن بين أهم ماتوصلت له هذه الدراسة نذكر مايلي:

- التخلص من قيود الأدوار التسييرية لنظام معلومات الموارد البشرية، وتقمص الأدوار الإستراتيجية والتي تدعم الكفاءات المتميزة في المجمع محل الدراسة؛
- إن تطور النهج العلمي المرتبط بإدارة الموارد البشرية، يرتبط بمدى مرونة المؤسسات الإقتصادية واستجابتها للإتجاهات الجديدة التي تتيحها أنظمة المعلومات وتكنولوجيا الإعلام والإتصال؛
- إن تطوير نظام معلومات الموارد البشرية، تساهم في تخفيض الوقت المستغل في الحصول على المعلومات واسترجاعها، والتي تتعلق بالموارد البشرية على مستواها، خاصة في جميع ممارسات إدارة الموارد البشرية لتحليل وفهم كل مايتعلق بالمهارات والكفاءات المتوفرة، من خلال المساعدة على ممارسة وتحليل الوظائف، وهذا عكس ماكان سائدا ومتعارف عليه سابقا، أن الكفاءات محصورة فقط على مستوى الإدارة العليا، بينما اليوم تم التأكيد على أن المعرفة والمهارة متوفرة في كل المستويات الإدارية بالمؤسسة؛
- التأكيد على أن المؤسسات لابد أن تعمل على جرد كل ماهو متوفر فيها من معرفة وموارد بشرية تمتلكها والتي تساهم في الإدارة الإستراتيجية للكفاءات المتميزة، من خلال نظام معلومات الموارد البشرية؛
- تجاوز تحليل الوظائف كخطوة أولى لممارسات إدارة الموارد البشرية التقليدية، إلى تحليل المهارات، من خلال تصميم أنظمة معلومات حديثة للموارد البشرية؛
- تم التوصل إلى أن تطوير نظام معلومات الموارد البشرية في المجمع محل الدراسة، يعتمد على مدى إستغلاله لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، والتي تساهم في تحديد الكفاءات المتميزة والأساسية على مستواه.

2.2. دراسة للباحثين Ebénézer Ankrah & Evans Sokro (2012)، تحت عنوان:

" human resource information system as a strategic tool resource managment ". problems of Management in the 21 Century, Volume 5, 2012. (Pages: 6-15).

هدفت هذه الدراسة إلى:

- توضيح الدور الإستراتيجي الكلي لنظام معلومات الموارد البشرية، على مستوى إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، وإبراز أهمية نظام معلومات الموارد البشرية كأداة إستراتيجية فعالة؛
- إبراز تأثير عينة مكونة من 57 شخص على مستوى ثلاث مؤسسات، بهدف الوقوف على آرائهم فيما يتعلق بفعالية الدور الإستراتيجي لنظام معلومات الموارد البشرية، ومدى تأثير ذلك على فعالية القرارات المتخذة في كل وظائف إدارة الموارد البشرية.

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج، نذكر أهمها فيما يلي:

- يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في التقليل من الجهد والوقت لأداء مهام إدارة الموارد البشرية، وكذلك تخفيض تكلفة الجهد المستغل لأداء الوظائف؛

- صنع القرار من خلال نظام معلومات الموارد البشرية؛
- إن جودة المعلومات وملاءمتها تتعلق بمخرجات نظام معلومات الموارد البشرية، وكذلك بجودة قواعد البيانات المعمول بها؛
- عدم إستغلال نظام معلومات تخطيط وتنفيذ الموارد البشرية بالشكل الذي يضمن إتخاذ القرار الإستراتيجي على مستوى المؤسسات محل الدراسة.

3.2. دراسة للباحث Sapora Bradley بعنوان:

« *an exploratory study of the role of the human resource information systems professional*”.
Athens Journal of Technology and Engineering - Volume 6, Issue 1 (Pages 63-76).

- هدفت هذه الدراسة الإستطلاعية إلى محاولة تحديد دور نظام معلومات الموارد البشرية وتبيان تخصص مثل هذه النظم في إدارة الكفاءات البشرية، وأن الأدوار الإدارية والتي اقترنت به لا بد أن يتم التخلي عنها، والتركيز على استغلالها في أداء الأدوار الإستراتيجية؛

- هدفت كذلك، للإستفادة من بيانات البحث، لكشف الآراء المهنية حول كيفية تطبيق الموارد البشرية على مستوى المؤسسات لمبادئ نظام معلومات الموارد البشرية، ومدى سلاسة إستغلالها من قبلهم، للحصول على المعلومات الدقيقة والملاءمة لإتخاذ القرارات، إضافة لتحديد الدور المهني لنظام معلومات الموارد البشرية، وكيفية مساهمتها في دعم كل وظائف الموارد البشرية، ومعرفة المسؤوليات الجديدة في ظل ضخامة البيانات المتوفرة.

ومن بين أهم ماتوصلت له هذه الدراسة نذكر مايلي:

- تم التأكيد على ضرورة إحداث التكامل بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال وبين نظام معلومات الموارد البشرية وأن الممارسات اليدوية الغير فعالة التي ارتبطت بهذه الأخيرة لا بد أن يتم التخلي عنها وتبنى الأطر الجديدة في ممارسة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، من خلال تحديث العمليات والبيانات التنظيمية واتجاهات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة؛
- تم التأكيد على ضرورة تكريس وتوجيه جهود كل الخبراء والمتخصصين على مستوى المؤسسات للبحث والتدقيق في تحديث تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية وأنظمة تنفيذها بما يكفل ديناميكية إتخاذ القرارات الاستراتيجية؛
- إن إحداث التكامل بين المعرفة والتطبيق لن يكون إلا من خلال إمتلاك المؤسسات لنظام معلومات الموارد البشرية؛

- إن نظام معلومات الموارد البشرية يركز على قاعدة بيانات تضمن حماية المعلومات المتعلقة بالموظفين، وأن نظام معلومات الموارد البشرية يساعد المؤسسات على إمداد متخذي القرار بالبيانات والمعلومات المعقدة والمتعلقة بالموظفين.

4.2. دراسة للباحثة lamia bensmain hammadi (2017)، والتي جاءت بعنوان :

" le système d'information des ressources humaines outil de reponse aux défis de la direction des ressources humaines ». Revue Internationale des Affaires et des Stratégies Economique-IJBES, Vol.6, 2017, (Pages : 121-129).

هدفت هذه الدراسة إلى:

- توضيح أهمية نظام معلومات الموارد البشرية كأداة هامة بالنسبة لإدارة الموارد البشرية في التصدي للتحديات التي تواجهها خاصة في ظل الثورة الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وزخم البيانات على مستوى هذه الإدارات ، كما تهدف كذلك إلى إبراز أهمية صنع القرار في المستويات الإدارية المتوسطة والعليا كالتنبؤ بالأجور والتدقيق الإجتماعي وإعداد التقارير الخاصة بالموارد البشرية والميزانيات العمومية؛

- إبراز دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقديم الخدمات في شكل معلومات وتقارير للعملاء الداخليين والخارجيين ومستخدمي النظام.

ومن بين أهم ماتوصلت له هذه الدراسة نذكر مايلي:

- إن نظام معلومات الموارد البشرية يمنح تفويض الصلاحيات من إدارة الموارد البشرية إلى المديرين بكافة المستويات الإدارية والذي يرفع مستوى الإستقلالية في الإدارة التشغيلية للموظفين؛

- أهمية أتمتة كل فعاليات إدارة الموارد البشرية لاستغلال كل البيانات والمعلومات بشكل آني وشخصي وتسريع عملية معالجة المعلومات؛

- تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية يضمن الممارسة العملية لكل وظائف إدارة الموارد البشرية ويعزز ذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- إن نظام معلومات الموارد البشرية عبارة عن نواقل للامركزية وتخصيص وظيفة الموارد البشرية والتي تدعم الإدارة الجماعية من حيث التسلسل الهرمي (تدريب إلكتروني، توظيف إلكتروني، التعلم الإلكتروني...الخ)، وكلها أدوات تسهل التواصل بين المستويات الإدارية، من خلال تحسين جودة إيصال المعلومات.

سابعاً: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

إن تحديد موقع دراستنا الحالية والتي تتعلق بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام في المؤسسات الإقتصادية من الدراسات السابقة، كان يهدف توجيه النظر إلى بعض الحقائق المعرفية والنظرية التي لم يتم الحديث عنها والتي أغفلت كمتغيرات هامة كان البحث فيها من الضرورات التي فرضها واقع المؤسسات الإقتصادية، والمتعلق بتتابع الأحداث لبيئة هذه الأخيرة وتميزها بالتغير والديناميكية الشديدة والذي خلق صعوبة التحكم فيها، نتيجة التحول نحو اقتصاد المعرفة والعمولة والإنتاج المعاصر ضمن متطلبات ودواعي المؤسسات الإقتصادية لتبني أبعاد التنمية المستدامة، إضافة للمنافسة الحادة والثورة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال وبالتالي كان من الضروري أن نحدد تقاطع دراستنا مع الدراسات السابقة والذي ساهم بشكل كبير في توضيح رؤيتنا حول تحديد إطار سليم لصياغة إشكاليتنا وطرح فرضياتنا بدقة ووضوح.

لذلك كان من الجدير بنا أن نبحث في خبايا موضوعنا من خلال الإستعانة بالدراسات السابقة لتحديد الأطر النظرية التي تتعلق بجزئيات متغيرات دراستنا، وأن نكون الأرضية النظرية المناسبة والتي ساعدت في عملية الربط المنطقي والمنهجي لهذه الدراسة، كما أن البحث في المراجع التي تدعم هذه الأخيرة كان من أولوياتنا في جمع البيانات والمعلومات عن التأصيل النظري وكذلك في معرفة أفكار وتصورات المفكرين حول المتغيرات التي تتفق وتختلف مع دراستنا إضافة لمقارنة ماتم التوصل له من نتائج مع نتائج الدراسات السابقة.

وبالرغم من أن دراستنا لم تتطابق بشكل كلي مع الدراسات السابقة سالفه الذكر إلا أنها ارتبطت ببعض متغيراتها كنظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وجزء من متغير الأداء، لذلك تنفرد دراستنا عن بقية الدراسات السابقة من حيث مايلي:

- تعتبر هذه الدراسة أشمل من حيث المتغيرات التي تم معالجتها كونها لم تعبر فقط عن العلاقات التي تربط بين نظام معلومات الموارد البشرية والأداء المستدام وبين رأس المال الفكري والأداء المستدام، وإنما أظهرت الجودة في تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري كمدخل جديدة تؤثر على تحسين الأداء المستدام بالمؤسسات الإقتصادية.

- هذه الدراسة شملت كل متطلبات إدماج التنمية المستدامة من خلال تحسين الأداء المستدام بالمؤسسات الإقتصادية، والذي لم يتعلق فقط بضمان تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء الإقتصادي وإنما تعدى ذلك لضمان توفير هذه المستويات لكل من الأداء الإجتماعي والأداء البيئي للمؤسسات الإقتصادية.

- هذه الدراسة حاولت تبين أثر كل من جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بكل مكوناتها (تطبيق التخطيط، تطبيق التوظيف، التدريب، التعويض وإدارة الأداء) على تحسين الأداء المستدام بكل مكوناته (الأداء الاقتصادي، الأداء الاجتماعي، الأداء البيئي) لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج ، وكذلك تبين أثر جودة رأس المال الفكري بكل مكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على تحسين الأداء المستدام لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

- طبيعة المتغير التابع الذي تمت دراسته وهو الأداء المستدام والذي كان أشمل من حيث التطبيق حيث تعدي الأداء الإقتصادي ليشمل كذلك الأداء الإجتماعي والبيئي.

- طبيعة المجمع الذي تم اختياره لإجراء الدراسة التطبيقية كان أشمل من حيث المؤسسات التي تكونه والتي تم التطبيق عليها حيث تم اختيار مؤسسة كوندور إلكترونيكس، مؤسسة أرجيلور، مؤسسة بوليبان ومؤسسة جيريور.

ثامنا : صعوبات الدراسة

تركزت صعوبات الدراسة في جانبها التطبيقي، فنظرا لخصوصية الفترة التي تمت فيها الدراسة التطبيقية على مستوى مجمع بن حمادي ببرج بوغريج (من فيفري 2019، إلى غاية شهر جوان من نفس السنة)، والتي تزامنت مع خصوصية الوضع القائم في الجزائر، بسبب الحراك الشعبي (22 فيفري 2019) فقد واجهتنا مشكلة التواصل مع إدارات مؤسسات المجمع محل الدراسة، وشح البيانات والمعلومات التي قدمت لنا، وهذا بسبب المساءلة المالية والقانونية التي صاحبت مجمع بن حمادي ببرج بوغريج من قبل السلطات والهيئات الجزائرية المختصة، مآدى لتهرب أغلب مسيري المؤسسات المذكورة من إستقبالنا لإستكمال هذا العمل، وخاصة بالنسبة لكل من مؤسسة بوليبان وأرجيلور وجيريور، هذه الأخيرة التي لم تدعمنا بالوثائق والسجلات الرسمية التي تثبت تحليلنا لمتغيرات الدراسة (متغيرات الأداء المستدام بها).

تاسعا : هيكل الدراسة

إن تحليلنا لإشكالية الدراسة وإختبار صحة الفرضيات المقترحة كان ضمن خمسة فصول مترابطة، حيث خصصنا ثلاثة منها للجوانب النظرية، في حين خصص فصلين للجانب التطبيقي، وقد تمحورت الفصول حول مايلي:

* **الفصل الأول:** تناولنا فيه أدبيات وممارسات نظام معلومات الموارد البشرية، وهذا من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث أساسية، حيث خصص المبحث الأول لتحديد ماهية نظام المعلومات، أما المبحث الثاني

فقد تناول أدبيات نظام معلومات الموارد البشرية، وتضمن المبحث الثالث جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومتطلبات تحقيق القيمة الإستراتيجية له.

*** الفصل الثاني:** تناولنا فيه التأصيل النظري لرأس المال الفكري وآليات قياسه في المؤسسة الاقتصادية من خلال ثلاث مباحث أساسية، حيث خصص المبحث الأول لتحديد ماهية رأس المال الفكري، أما المبحث الثاني فقد تناول مكونات وأدوار وآليات بناء رأس المال الفكري، وتضمن المبحث الثالث عرضاً لنماذج إدارة رأس المال الفكري.

*** الفصل الثالث:** تناولنا فيه الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية وأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسينه، من خلال أربعة مباحث أساسية، حيث خصص المبحث الأول لدراسة الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية وآليات قياسه وسبل تحسينه، أما المبحث الثاني فقد تناول أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية، وتضمن المبحث الثالث تحديداً لأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية، أما آخر مبحث فتحدث عن أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية.

*** الفصل الرابع:** تناولنا فيه الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية، من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث أساسية حيث خصص المبحث الأول لتحديد فرضيات ومنهج وأدوات الدراسة التطبيقية، أما المبحث الثاني فقد خصص لتحديد أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة وخصائص مجتمع الدراسة، والمبحث الثالث تناول التعريف بمجمع بن حمادي ببرج بوعريبيج ومجالات الدراسة التطبيقية.

*** الفصل الخامس:** خصص لعرض وتحليل محاور الإستبيان وإختبار الفرضيات، والذي قسم بدوره إلى ثلاث مباحث، تناولنا فيه من خلال المبحث الأول عرض وتحليل محاور الإستبيان، أما المبحث الثاني فقد خصص لإختبار الفرضيات وعرض أهم النتائج، والمبحث الأخير كان لمقارنة نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة وتحديد أهم الإقتراحات.

الفصل الأول

أدبيات وممارسات نظام
معلومات الموارد البشرية

تمهيد

إن التطورات والتحولات التي يشهدها عالمنا اليوم وخاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والإنترنت، وتساعد أهمية المعلومات كوحدة هامة للثروة المرتكزة على هذه الأخيرة، وتعظيم دور المعرفة كوحدة إنسانية للثروة القائمة على القدرات الإبداعية والخبرات والمهارات، جعل المؤسسات الاقتصادية من أكثر المؤسسات تأثراً بما حدث ويحدث من تحولات جذرية في المجال التكنولوجي والمعرفي.

هذه التحولات التي ساهمت بشكل كبير في تغيير رؤى المؤسسات الاقتصادية حول إعادة النظر في الأساليب والهيكل الإدارية التقليدية عديمة الحركية والتطور في التفاعل مع معطيات البيئة التكنولوجية والمعرفية، إلى البحث عن أرضية جديدة تلعب فيها تكنولوجيا المعلومات والأساليب العلمية المتطورة الدور الأعظم والحاسم في حركية المؤسسة الاقتصادية وفعاليتها.

ولأن الإستثمار في الموارد البشرية يعد إستثماراً منتجاً لا يقل أهمية عن الإستثمار في مختلف العناصر الإنتاجية الأخرى، وإدراكاً منا لأهمية المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية والتي تترجم من خلال نظم معلومات هذه الأخيرة، كان لابد أن تحسن إدارة الموارد البشرية من خلال تبني أساليب تكفل ذلك والتي من ضمنها المعلومات المتعلقة بها، ولن يكون هذا إلا في ظل نظم معلومات الموارد البشرية والتي تعمل على تغطية كل الجوانب المتعلقة بممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، وهذا ما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة واستثمار الموارد البشرية والمؤسسة ككل.

وحتى نلم أكثر بموضوع نظم معلومات الموارد البشرية، سنحاول معالجة هذا الفصل من خلال المباحث الثلاثة التالية:

المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات

المبحث الثاني: أدبيات نظام معلومات الموارد البشرية

المبحث الثالث: جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومتطلبات تحقيق القيمة الإستراتيجية له

المبحث الأول : ماهية نظام المعلومات

إن تمكين المؤسسة الاقتصادية من السيطرة على آليات التسيير المختلفة، خاصة عندما يتعلق الأمر باتخاذ القرارات، يتطلب ضرورة توفر نظام معلومات، يزيد من فعالية التنظيم وكذا يحاول التخفيف قدر الإمكان من الأخطار المرتبطة بعدم التأكد. فنظام المعلومات الجيد هو الذي يمكن مستخدميه من معرفة الحاضر والتنبؤ بالمستقبل والإعلام الفوري بمجريات الأعمال والأحداث.

وحتى يكون هناك إلمام بكل ما يتعلق بنظم المعلومات، ارتأينا تخصيص هذا المبحث لإبراز مختلف الأفكار التي أشارت إلى نظام المعلومات من خلال تحديد مفهومه وأسباب تبنيه داخل المؤسسات، وظائفه وأهدافه ومختلف مكوناته وأنواعه.

المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات

من البديهي عند تحديد المفاهيم التي تتعلق بموضوع معين أن نعمل على تحديد الخلفيات المفاهيمية لمجموعة من الباحثين وهذا بغرض تحديد أهم المتغيرات التي تتعلق بالمصطلح المراد تعريفه، وفقا لمتغيرات البيئة والتي تفترض الحدثة في أظهار هذه المفاهيم.

ولأن أنظمة المعلومات أصبحت حتمية الوجود على مستوى المؤسسات الاقتصادية، نتيجة زخم المعلومات والبيانات التي تتعلق بكل وظائف هذه الأخيرة، ونتيجة ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كان من الجدير أن يتم التحديد الدقيق لمفهوم هذا النظام وفقا لأهمية الدور الحيوي الذي يلعبه في جودة إتخاذ القرارات.

لذلك سنحاول من خلال هذا المطلب تحديد مختلف التعاريف التي تطرقت إلى نظام المعلومات، مع إبراز أهمية هذا الأخير وأسباب تبنيه من قبل المؤسسات الاقتصادية.

الفرع الأول : تعريف نظام المعلومات

قبل التطرق إلى تعريف نظام المعلومات، لابد من تعريف أصل هذا المصطلح، والذي يشير إلى كلمتين أساسيتين هما النظام والمعلومات، فقد أشارت معطيات الفكر التنظيمي أن مصطلح النظام « System » تبلور كمفهوم علمي نهاية الأربعينيات من القرن الماضي، وهو مصطلح مشتق من كلمة « Systema » اليونانية التي تعني "الكل المركب من عدد من الأجزاء"¹، كما يشير إلى "مجموعة العناصر التي يكون تركيبها ووظائفها منظمة"²، وبذلك أصبح مفهوم النظام من أكثر المصطلحات تداولاً في مختلف المجالات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية ... الخ. وبالرغم من التباين في إتجاهات المفكرين والباحثين في إطار

¹. خضر كاظم حمود وياسين كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 241.

². Kholadi Mohamed Khireddine, Cours des Systèmes Organisationnels, Bahaeddine Edition, Alger, 2003-2004, P36.

تعريفه بصورة موحدة، لكنه من حيث المضمون الفكري فهو يختلف باختلاف المجال الذي ينتهي إليه، أما المفهوم العلمي فلا يختلف عليه إثنان. لذا فإن النظام عبارة عن "مجموعة من العناصر أو الأجزاء المتكاملة والمتداخلة التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف معينة في إطار كلي"¹، فهو يشكل برنامج يتكون من مجموعة من الإجراءات والفعاليات التي تنجز لتحقيق هدف أو مجموعة أهداف، من خلال معالجة البيانات في فترة زمنية معينة.

لذلك فإن النظام وفقا لهذا المفهوم يتكون من أربعة عناصر أساسية هي:²

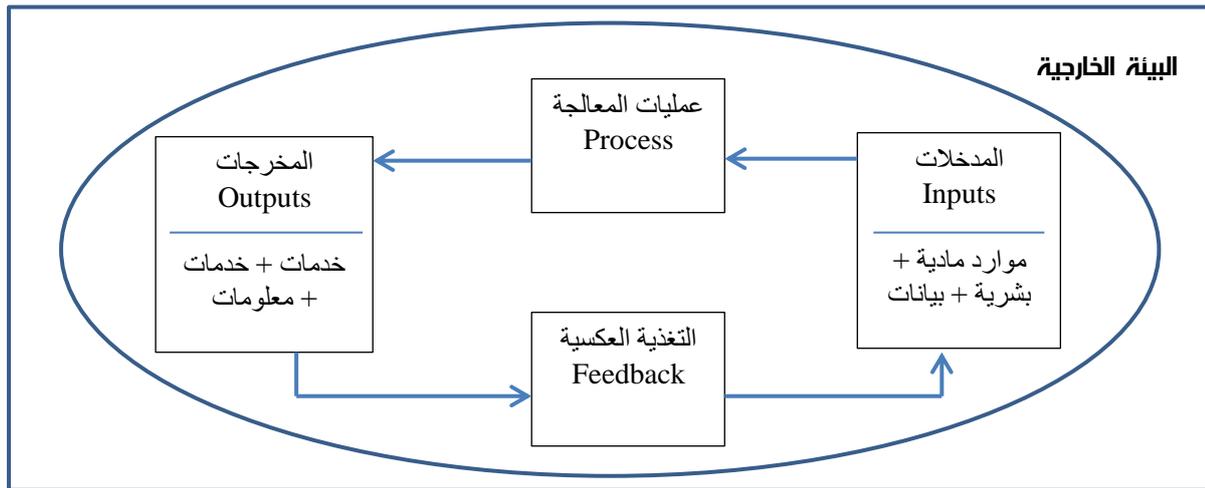
أولاً- المدخلات **Inputs**: تعني جميع العناصر والمتغيرات التي يتم إعتماها في نظام المعلومات الادارية المرتبطة بالموارد البشرية والمادية والمالية وغيرها.

ثانيا- عمليات المعالجة **Process**: وتمثل النشاطات التي يمارسها النظام على المدخلات الواردة إليه من بيانات ومعلومات بغرض تحويلها إلى مخرجات كافية، وتختلف هذه المعالجات العملية للمدخلات طبقا لطبيعة الأنظمة واختلافها.

ثالثا- المخرجات **Outputs**: وتمثل النتائج النهائية التي تم التوصل إليها من بيانات ومعلومات ومعارف من خلال وحدات المعالجة التي سبق ذكرها.

رابعا- التغذية العكسية **Feedback**: وتمثل الأنشطة الخاصة بتوجيه ومتابعة وتقييم المدخلات وآليات معالجتها، والحاجة الفعلية لها.

شكل رقم (1-01): مكونات النظام



المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على

طه طارق، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والأنترنيت، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2007، ص ص 46-47.

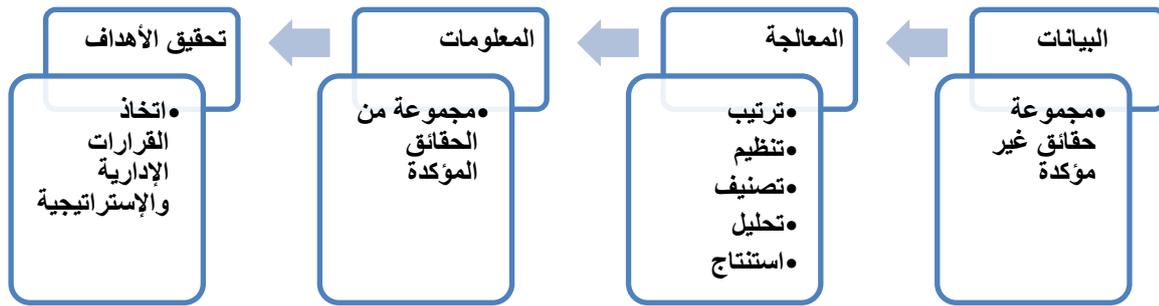
¹. Hillary Sillitto & Others, **Defining system a comprehensive approach**, 27th annual incose international symposium, Adelaide, Australia, July 15-20-2017, P.04.

². خيضر كاظم حمود وياسين كاسب الخرشنة، مرجع سبق ذكره، ص 241.

من خلال الشكل السابق يتضح لنا بأن أي نظام يتعلق بمكونات أساسية تتمثل في المدخلات، العمليات (المعالجة)، المخرجات وكذلك التغذية العكسية. غير أن هذه المكونات لا بد أن تتكامل فيما بينها حتى تحقق الهدف المطلوب، فعلى إعتبار أن مدخل النظم كان الأساس في إظهار أهمية الانظمة المفتوحة، كان من المهم أن تكون البيئة الخارجية عنصراً أساسياً في النظام والتي تتعلق بأي متغير قد يقع خارج حدود النظام ويؤثر ويتأثر بعملياته، والتي لا يمكن التحكم فيها وإنما لا بد أن يصبح هذا النظام أكثر ديناميكية في التعامل مع هذه المتغيرات، وتجدر الإشارة كذلك إلى أن جودة المخرجات ترتبط بجودة المدخلات وكذلك جودة عمليات التحويل.

أما المصطلح الثاني "المعلومات" فيشير إلى "نتيجة تجهيز البيانات مثل النقل أو الإختيار والتحليل، أو هي نتائج التفسيرات أو التعليقات"¹، وعليه فإن العلاقة التي تربط البيانات بالمعلومات يمكن توضيحها من خلال الشكل الموالي:

شكل رقم (1-02): علاقة البيانات بالمعلومات



المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على

- صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دارالجامعة الجديدة، مصر، 2000، ص 23.

- سونيا محمد بكري وإبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 111-112.

من خلال الشكل أعلاه، يتضح أن المعلومات تتعلق بعملية معالجة البيانات من خلال ترتيبها، تنظيمها، تصنيفها، تحليلها واستنتاج ما يحقق المعرفة، حيث يتم الانتقال من مجموعة من الحقائق غير المؤكدة إلى حقائق مؤكدة، تحقق أهداف إتخاذ القرارات الإدارية والإستراتيجية.

وعليه، وإنطلاقاً من كل ما ذكر فيما يتعلق بالنظام والمعلومات، يمكن القول بأن الفحص المتعمق للتعريف التي قدمت لنظام المعلومات، يظهر مدى اختلافها، وهذا راجع لإختلاف الخلفيات العلمية والعملية لأصحابها ولتعدد التخصصات التي ينسب لها هذا المفهوم.

لهذا سنحاول أن نورد أكثر التعاريف شيوعاً في هذا المجال من خلال ما يلي:

¹. أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، 2012، سوريا، ص 479.

- يعرف نظام المعلومات بأنه "تفاعل مجموعة الموارد المختلفة من الأشخاص والبيانات والعمليات وتكنولوجيا المعلومات، لتطوير وتحسين ودعم أداء متخذي القرار من خلال إمدادهم بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب"¹.

- يعرف نظام المعلومات بأنه: "مجموعة متداخلة من المكونات التي تعمل على تجميع أو استرجاع، تشغيل، تخزين ونشر المعلومات، وذلك بغرض مساندة عملية صنع القرار والرقابة داخل المؤسسة"².

- نظام المعلومات هو: "الطريقة التي يستخدم من خلالها الأفراد والمؤسسات التكنولوجية، بهدف جمع، معالجة، تخزين، استعمال ونشر المعلومات"³.

- كما يعرف نظام المعلومات بأنه: "مجموعة مترابطة فيما بينها، تقوم بتجميع وتخزين (نشاط التشغيل) ونشر المعلومات (نشاط المخرجات)، واستقبال المعلومات المرتدة (التغذية العكسية)، وذلك لغرض دعم اتخاذ القرارات وتحقيق الرقابة"⁴.

- يعرف نظام المعلومات بأنه: "إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية والآلية لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) لتحقيق أهداف المشروع"⁵.

- كما يعرف نظام المعلومات بأنه "نظام متكامل من الموارد البشرية والآلية، والذي يهدف لتزويد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية للمشروع"⁶.

- نظام المعلومات هو: "تشكيلة منظمة من الأفراد، المعدات، البرمجيات، شبكات الإتصال، قواعد البيانات، السياسات والإجراءات التي تقوم بتخزين، استرجاع، تحويل ونشر المعلومات في المؤسسة"⁷.

مما تقدم يتضح أن التعاريف المذكورة أعلاه، اتخذت مناحي عديدة، فمنها من ركز على الجانب المتعلق بأنشطة النظام ومنها من ركز على مكونات نظام المعلومات، ومنها من أشار للنواحي الفنية لنظام المعلومات ومنها من جمعت بين الإهامام بمكونات نظام المعلومات والانشطة التي يقوم بها هذا الأخير، وهناك من أبرز الحاسبات الآلية كمتغير هام لإعطاء رؤية شاملة حول أنظمة المعلومات.

وعليه نستنتج أن نظام المعلومات هو: "نظام متكامل يتكون من مجموعة عناصر (أفراد، معدات، آلات، برامج، إجراءات ...) والتي تضمن تخزين، تحويل، استرجاع ونشر المعلومات بهدف مساعدة الموارد

¹. Armand Dayan, **Manuel de gestion**, 2ème édition, AUF, Paris, 2004, P224.

². نبيل محمد مرسي خليل، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار خوارزم العلمية، السعودية، 2014، ص 19.

³. John Ward & Joe Peppard, **Strategic planning for information systems**, Third edition, John Wiley and Sons Ltd, England, 2002, P.03.

⁶. نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسيير، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2، 2015، ص 100.

⁵. خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية مدخل اتخاذ القرار، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 52.

⁶. Kenneth et Jone, **Les systèmes d'information de gestion**, 6^{ème} édition, organisation et reseaux stratégique, Paris, 2001, P.78.

⁷. James A. O'Brien, George M. Marakas, **Introduction to information systems**, 15 edition, Mc Graw-hill, 2010, P.04.

- البشرية على أداء الوظائف واتخاذ القرارات في شتى المجالات والرقابة في التنظيم والتصميم بالمؤسسة، ضمن حدود البيئة الداخلية والخارجية لها.
- وأن مفهوم نظام المعلومات يتضمن المتغيرات التالية:
- مكونات نظام المعلومات تتعلق بالمدخلات، المخرجات، العمليات والتغذية العكسية؛
 - متطلبات تشغيل نظام المعلومات تتعلق بالموارد البشرية، المعدات، البرامج، الإجراءات، قواعد البيانات، شبكات الإتصال وأجهزة الأتمتة؛
 - وظائف نظام المعلومات تتعلق بجمع، تخزين، معالجة واسترجاع المعلومات؛
 - يعد المورد البشري من أهم موارد تشغيل نظام المعلومات لأن المعلومات تنتج وتستخدم بواسطته وتوجه له لإتخاذ القرار وممارسة أنشطة العمل اليومية؛
 - الهدف من نظام المعلومات هو الوصول لجودة القرارات، وأن جودة المخرجات هي إنعكاس لجودة المدخلات والعمليات؛
 - أهمية البيئة الخارجية لنظام المعلومات والتي تتطلب ضرورة مرونة هذا الأخير في التعامل معها؛
 - آلية عمل نظام المعلومات تبنى على متطلبات تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

الفرع الثاني: أسباب تبني نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

إن التغيرات العالمية المتسارعة التي يشهدها عالمنا اليوم، وخاصة فيما يتعلق بسبل الإنتقال من الاقتصاد الرقمي إلى الاقتصاد المعرفي، ونظرا لأهمية المعلومات في كيفية إرساء الخطوات الأولى لهذا الإنتقال، ما حتم على المؤسسة الاقتصادية أن تضع لنفسها تحديات الإنسجام مع هذه المتغيرات من خلال تبني سبل إدخال أنظمة المعلومات كأدوات هامة لتطوير المؤسسات، ليس فقط بدعمها لصنع اتخاذ القرار، وإنما كذلك كطرق للحصول على مزايا تنافسية استراتيجية.

لذلك بات من الضروري أن تعمل المؤسسة الاقتصادية على الاستثمار في أنظمة المعلومات من خلال تصميم الأحدث منها، والتي بنيت على الحاسب الآلي طوال العقدين الماضيين، فالتقنيات المعلوماتية الحديثة أظهرت تطبيقات جديدة لنظم المعلومات من خلال أنظمة حاسوب تعتمد على القدرات المبتكرة والمتطورة باستمرار.

وفي سياق متصل، فإن التطور التاريخي لظهور الحاجة لنظم المعلومات خاصة في الخمسينات والستينات من القرن الماضي، قد أثبت أن الإدارة العليا بالمؤسسات لم تضع هذه النظم في مكانتها المناسبة من حيث الأهمية، حيث كانت ترى بأن هذه النظم ماهي إلا أدوات لجمع ومعالجة البيانات واستغلال ما

تمنحه من سرعة في الأداء للوصول لمزايا تحقيق أكبر قدر ممكن من المهام، وأن عملية الموازنة بينها وبين تكنولوجيا المعلومات لم تصل لذروتها بسبب بعض المعوقات في استغلالها، كارتفاع تكاليفها، قلة الخبراء والمتخصصين في هذا المجال.

غير أن هذه الأفكار التي تبنتها المؤسسة الاقتصادية في السابق، سرعان ما أثبتت قصورها خاصة عندما أصبح الهدف من استغلال نظم المعلومات يتعدى دعم اتخاذ القرار إلى الحصول على المزايا التنافسية الإستراتيجية، وعليه يمكن إيجاز دواعي تبني نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية للأسباب التالية:¹

أولاً: الإتجاه نحو عولمة الاقتصاد

إن الإتجاه نحو عولمة الاقتصاد كان من الأسباب التي دفعت المؤسسة الاقتصادية لتبني نظم المعلومات بها، وهذا راجع لخلفية إعتمادها على التجارة الدولية في كيفية وسبل تحقيقها لتصدير سلعها وخدماتها، وإدراكا منها بأن نجاحها اليوم يتطلب مواكبة كل المتغيرات التي تفسح لها المجال للعمل ضمن السوق العالمي، وأن ذلك مقترن بطرق إستغلالها لتكنولوجيا المعلومات.²

وفي نفس الصدد نرى بان ضغوط العولمة على المؤسسة الاقتصادية فيما يتعلق بشدة المنافسة، وتعدد سلوك المستهلكين خاصة في ظل سوق عالمية مفتوحة ودون إجراءات حمائية، أعطى مزايا كثيرة من خلال قدرة العملاء على التسوق المباشر والحصول على أفضل العروض للأسعار من خلال ما توفره شبكات الإتصال كالانترنت، لذلك بات من المهم جدا للمؤسسة الاقتصادية أن تمتلك نظم معلومات تساعد على تحليل وتفسير ومتابعة تغيرات السوق العالمي، من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية في مواجهة طموحاتها للعمل ضمن السوق العالمي.

ثانياً: التحول من الاقتصاد الرقمي إلى الاقتصاد المعرفي

إن إنفجار المعلومات الذي ساهم في الإنتقال من الاقتصاد الرقمي إلى الاقتصاد المعرفي، أظهر أهمية المعلومات بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية والتي باتت تدرك جيداً أن المعلومات هي أحد الوسائل الأساسية في تحقيق المزايا التنافسية، وأن إنتاج وخلق الثروة لم يعد متعلقاً بالموارد المادية فقط، وإنما بمراد غير ملموسة كذلك تتمثل في المعرفة والكفاءات المتميزة وقدرتها على الوصول للمعلومات وإيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهها.

¹. عبد الرحمن القري، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال وأثرها على الغدرة الإستراتيجية للموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة اقتصادية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2016/2015، ص 37.

². Jean-Pierre Allegret et Pascal le Merrer, *Economie de la mondialisation vers une rupture durable*, 2^{ème} édition, de boeck, Paris, 2015, PP.15-16.

كل ذلك لن يتحقق إلا من خلال نظم المعلومات التي أصبحت توفر العديد من المعلومات كقاعدة أساسية للكثير من السلع والخدمات، كالمؤسسات المصرفية، شركات التأمين، شركات البرمجيات والبيانات، شركات صناعة السيارات والتي تستخدم نظم المعلومات في عمليات التصميم والتوزيع.

ثالثاً: التغير في هيكله وتنظيم المؤسسة الاقتصادية

إن المؤسسة الاقتصادية والتي اعتمدت قديماً على التنظيمات المركزية من خلال مجموعات ثابتة من إجراءات العمل لإنتاج السلع والخدمات، أصبحت اليوم تركز على التنظيم المسطح (أقل هرمية) وغير المركزي الذي يعتمد على ترتيبات عمل مرنة ومعلومات فورية لتوفير منتجات حسب الطلب على نطاق واسع للملاءمة أسواق ومستهلكين معينين.¹

وعليه فإن نظم المعلومات هي الاداة الأساسية التي يقوم عليها التنظيم المسطح والذي يتميز بمستويات إدارية أقل، وإعطاء الصلاحيات للمستويات الأدنى في إتخاذ القرار، وهذا لن يكون إلا من خلال معلومات تتميز بالملاءمة وتضمن جودتها كأساس لذلك، من خلال ما توفره تكنولوجيا المعلومات والإتصال كإستغلال البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن بعد والتنسيق بين فرق العمل لكل فروع المؤسسة الاقتصادية. إضافة لما سبق، فإن تكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال شبكات الأنترنت تعمل على الربط بين الموارد البشرية والمادية والأفكار والأطراف الفاعلة في المؤسسة، لخلق سوق إفتراضي يتم توزيع المنتجات من خلاله عن طريق طلبيات عبر هذه الشبكات.

وفي هذا الصدد فإن المؤسسة الاقتصادية مهما كان حجمها أصبحت تعطي مزايا الدقة والسرعة والجودة في كل ممارساتها مثلها مثل المؤسسات العملاقة من خلال الإعتماد على تكنولوجيا الحاسبات، برامج التصميم، نظم رقابة العمليات، الحصول على المعلومات من السوق مباشرة عن طريق الإستفادة من قواعد البيانات التجارية بدل تحمل تكاليف تشغيل فرق البحث، إضافة إلى أن شبكات الإتصال وفرت حدود معينة تتعلق بأتمتة تدفق المعلومات أي تبادلها، وإجراء المعاملات بين المؤسسات المختلفة بحيث يتم إبرام الإتفاقيات فيما يتعلق بشحن الكميات اللازمة من المواد الخام عند الحاجة من المورد إلى الشركات المسؤولة.

المطلب الثاني: وظائف وأهداف نظام المعلومات

إن نظام المعلومات كغيره من النظم يقوم بالعديد من الوظائف التي تعكسها كافة الأنشطة التي تتعلق بعملية الإدخال، التخزين، المعالجة، الإخراج والتغذية العكسية، ولأن هذه الأخيرة تعكس رقابة النظام على كل وظائفه كان من الضروري أن تكون مصاحبة لها وهذا حتى نضمن جودة نظم المعلومات ،

¹. قصي علي عمار، مطبوعة حول نظم المعلومات الإدارية، جامعة الشام، كلية العلوم الإدارية وإدارة الموارد البشرية، 2016، ص ص 36-39.

التي تتعلق بجودة الإدخال، المعالجة والإخراج، والغرض من ذلك بطبيعة الحال هو الوصول لتحقيق أهداف نظم المعلومات التي تتعدى الأهداف التشغيلية للنظام إلى أهداف اتخاذ وصنع القرار وتحقيق القيمة الإستراتيجية له.

الفرع الأول: وظائف نظام المعلومات

يقوم نظام المعلومات بتأدية العديد من الوظائف والمهام التي تتعلق بعمليات الإدخال، المعالجة، التخزين، الإخراج، والتغذية العكسية، كل هذه الوظائف تعكس مدى تبني نظام المعلومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي سهلت من الممارسة العملية لهذا النظام وفقا لخصوصية كل وظيفة، وعليه يمكن شرح وظائف نظام المعلومات وفقا لمايلي¹:

أولاً- الإدخال: يتم إدخال البيانات إلى نظام المعالجة، إذ يجري تجميع البيانات وتغذيتها إلى النظام بالاعتماد على العديد من الأنشطة، ويرتبط ذلك بدرجة أتمتة هذا النظام والذي كان فيها التطور التكنولوجي السبب في تطوير أساليب القيام بالأنشطة الخاصة بالإدخال لتحصيل المعلومات²، ومن ضمن هذه الأنشطة نذكر:

1- التسجيل: حيث يتم تسجيل البيانات على وسائط التسجيل المختلفة؛

2- الترميز: لجعل البيانات أكثر ملاءمة لعمليات المعالجة عن طريق تخصيص الأعداد والحروف ونظام ترميز دقيق، بحيث تأخذ شكلا أكثر ملاءمة لعمليات المعالجة الحسابية والمنطقية.

3- التصنيف: بهدف تقسيم البيانات إلى مجموعات متماثلة طبقا لخواص مشتركة وتبعا للغرض المنشود من عملية المعالجة.

4- التنقية: لمراجعة وتدقيق البيانات من حيث صحتها وكمالها، واختيار البيانات اللازمة لعملية المعالجة.

5- التحويل: يتم نقل البيانات من وسط تسجيل إلى آخر.

ثانيا- وظيفة المعالجة: بعد إنجاز الأنشطة المتعلقة بوظيفة الإدخال وتغذية البيانات إلى نظام المعلومات، تصبح تلك البيانات جاهزة لتجرى عليها الأنشطة المرتبطة بوظيفة المعالجة، حيث يتم إخضاع البيانات

¹. صابر محمد علي رفاعي، تطبيقات على الحاسب الآلي، دون طبعة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2010، ص ص 163-164. للمزيد من المعلومات أنظر كل من:

- خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية مدخل اتخاذ القرار، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص ص 58-59.

². Pascal Vidal et Philippe Phanelx, *Systèmes d'information organisationnels*, Person Education, France, 2005, P.35.

للعديد من التحويلات بفرزها، تصنيفها ووضعها في إطار محكم وبتسلسل منطقي لتكون ذات معنى بالنسبة لمستخدميها.¹ ويمكن لعملية المعالجة أن تتم بوحدة أو أكثر من المهام التالية:

1- الفرز: ترتيب البيانات في تتابع عددي أو أبجدي محدد مسبقا، أو تقسيمها إلى تصنيفات متعددة تخدم أنشطة المعالجة الأخرى.

2- الحساب: إعادة صياغة البيانات من خلال مختلف العمليات الحسابية البسيطة والمركبة، بهدف تحويلها إلى شكل جديد ومفيد في عملية المعالجة، كتحويل معدلات الطلاب على رسم بياني يعبر عن نسبة المعدلات بدلالة العمر... الخ.

3- المقارنة: تهدف لمعرفة طبيعة العلاقات المختلفة والقيم النسبية بين البيانات، وبالتالي اكتشاف الحقائق المفيدة وذات المعنى.

4- التلخيص: هو عملية تركيز وتكثيف البيانات بهدف إبراز النقاط الأساسية فيها، وبالتالي الوصول إلى معلومات موجزة ومختصرة.

ثالثا- وظيفة التخزين: تعد وظيفة التخزين بأنشطتها المختلفة مكونا هاما ضمن وظائف نظام المعلومات نظرا لتأثيرها المباشر على بناء وتكامل قواعد البيانات، وأن سلامة هذه الأخيرة هي الأساس في تكامل وظائف نظام المعلومات ومن ضمن الأنشطة التي تتعلق بوظيفة التخزين نذكر:

1- التخزين: يتم تخزين البيانات المجمعة، والمعلومات الناتجة وفقا لتكرار معين من أجل استخدامها لاحقا.

2- الصيانة: هي عملية إضافة أو حذف أو تصحيح أو تحديث البيانات المخزنة في النظام.

3- الإسترجاع: هو عملية بحث في البيانات المخزنة بهدف انتقاء وضعها ومن ثم استخدامها في عمليات المعالجة، أو في أعداد التقارير.

رابعا- وظيفة الإخراج: تتضمن نقل المعلومات الناتجة إلى المستخدمين أو إلى نظم المعلومات الأخرى على شكل تقارير وقوائم وأشكال بيانية، أشرطة الفيديو، الوثائق الورقية، رسائل صوتية، إستمارات.²

خامسا- وظيفة التغذية العكسية: جميع نظم المعلومات تتطلب مكون الرقابة، هذه الأخيرة تتضمن بدورها مفهوم التغذية العكسية التي توفر معلومات عن كيفية تشغيل النظام، وتحتوي هذه الوظيفة على الأنشطة التالية:

¹. مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2016-2017، ص 34.

². عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 22.

- 1- المراقبة: يتطلب هذا النشاط بناء واستقبال التغذية العكسية من النظام، حيث تقوم التغذية العكسية بتقديم وصف لأنشطة الإدخال، المعالجة، التخزين والإخراج.
- 2- التقويم: هو تحليل التغذية العكسية للتأكد من عمل النظام وقديمه المخرجات طبقا للإجراءات المحددة.
- 3- الضبط: هو اجراء التعديلات على أنشطة الإدخال والمعالجة والتخزين لإستدراك الخلل الممكن حدوثه.
- 4- التوجيه: هو توجيه جميع الأنشطة التابعة للوظائف المختلفة وفقا لمجموعة من الإجراءات والتعليمات المحددة.

استنادا لكل ماتم طرحه من أفكار فيما يتعلق بوظائف نظام المعلومات يتضح لنا:

- مدى أهمية المورد البشري في تحقيق هذه الوظائف لكونه المحرك الحيوي والأساسي لكل الأنشطة التي تتعلق بوظائف نظام المعلومات، وأن خبرة وكفاءة المورد البشري سوف تعكس كفاءة الممارسة العملية لنظام المعلومات؛
- ضرورة التكامل بين مختلف وظائف نظام المعلومات لأن الهدف أصبح يتعلق بكيفية وطرق ضمان جودة المعلومات، والتي تعد إنعكاسا واضحا لجودة عملية الإدخال والمعالجة والإخراج؛
- ضمان جودة نظام المعلومات من خلال جودة وظائفه بهدف تحقيق القيمة الإستراتيجية لإتخاذ وصنع القرار؛
- أهمية التفاعل والديناميكية مع بيئة نظام المعلومات خاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والإتصال لتحقيق الأهداف المرجوة.

الفرع الثاني: أهداف نظام المعلومات

بالرغم من أن الأدبيات التي تتعلق بنظام المعلومات كانت تؤكد على أهمية الأهداف الإدارية والتشغيلية لهذا النظام، إلا ان ثورة المعلومات أبرزت أهمية جودة المعلومات كمتغير أساسي وحيوي وأصل غير ملموس يحقق الاهداف الإستراتيجية للمؤسسة الإقتصادية، ما دفع لتغيير وجوهات النظر وتوجيهها نحو أهمية تحقيق الاهداف الإستراتيجية لنظام المعلومات، خاصة فيما يتعلق بالمزايا التنافسية. وعليه سنحاول إبراز أهداف نظام المعلومات وفقا لما يلي:¹

- تحسين كفاءة الأداء إنطلاقا من فكرة أن الكفاءة (الفاعلية) تتعلق بالعلاقة التي تربط النتائج مع الأدوات المستخدمة (أي تحقيق الأهداف برشادة وعقلانية)، لهذا كان من الضروري أن يتم تطبيق نظام

¹. محمد ابراهيم محمد بدر، تقنية نظم المعلومات، الطبعة الاولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص ص 13-14.

المعلومات وفق الكفاءة في الإستغلال الأمثل لكل موارد تشغيل هذا النظام، والتي تتعلق بالموارد المادية، البشرية، الإجراءات، البرامج وشبكات التواصل ... الخ، وأن ذلك لن يتحقق إلا من خلال توفر كل الموارد التنظيمية التي تكفل ذلك؛

- إن هدف نظام المعلومات والذي يتعلق بكفاءة العمل وتحسين كفاءة الأداء، يرتبط بالوقت المستغرق في إنجاز المهام والحصول على المعلومات التي تساهم في اتخاذ ودعم القرار لزيادة قدرة الإدارة على إتخاذ القرارات المناسبة؛

- تحسين الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة الإقتصادية من خلال تكنولوجيا المعلومات، والذي يؤدي إلى تخفيض تكاليفها وزيادة عائداتها¹؛

- دعم الإبتكار لإنتاج سلع وخدمات وأساليب جديدة والذي يحقق التقدم الإستراتيجي على المنافسين؛

- بناء مصادر معلومات إستراتيجية تساند العمليات الإدارية للمؤسسة بهدف مواجهة المنافسين، ولن يكون ذلك إلا من خلال ضمان الجودة في قواعد البيانات؛

- المشاركة في صياغة الأهداف الإستراتيجية من خلال تحديد أنواع الأنشطة الجوهرية في المؤسسة ومقارنة نقاط القوة والضعف للبيئة الداخلية بالفرص والتحديات الخاصة بالبيئة الخارجية، فالدور الإستراتيجي لنظام المعلومات لا يرتبط بتخفيض الأجل لوصول المعلومة للمستخدم النهائي ومعالجة المعلومات والحفاظ على السجلات، وإنما في تحقيق القيمة الإستراتيجية له من خلال التوجه نحو المزايا التنافسية.

وحتى تستطيع نظم المعلومات تحقيق الأهداف المذكورة سابقا، لابد من توافر مجموعة من الخصائص، التي ترتبط بما ينتجه هذا النظام من معلومات والتي تظهر من خلال ما يلي²:

1. الحداثة: وهي تمثل ضرورة واقعية للمعلومات وحدثتها، وأن تعكس التطورات الحديثة داخل المؤسسة وخارجها، بمعنى لابد ان تكون المعلومات متجددة وحديثة للإستفادة منها، حيث تلعب الحداثة دورا هاما في جودة المعلومات وأن قيمة المعلومة تقل بتقدمها.

2. الدقة: ضرورة توافر الدقة في المعلومات وخلوها من الأخطاء ومستندة على الحقائق والثوابت، فقد تكون المعلومات دقيقة أو غير دقيقة، فالدقة هنا تصف ما إذا كان تمثيل المعلومات الموقف أو

¹. زياد عبد الكريم القاضي وحمد خليل أبو زلطة، تصميم نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 25.

². هاشم فوزي العبادي وجيليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص ص 57-58.

- الحدث كما هو في حقيقته، أما غير الدقة فهي ناتجة عن أخطاء تكون قد حدثت خلال عملية التجهيز أو التجميع أو إعداد التقارير وبالتالي قد تكون مشكوكة عند استخدامها.¹
3. قابلية التحقق منها: وهذه الخاصية مرتبطة بالدقة والموضوعية والمصدر، فضلا عن اضافة مقارنة هذه المعلومات مع غيرها للتأكد من سلامتها ومصداقيتها.
4. أن تكون المعلومات ملائمة: توفر المصدقية والملاءمة لطبيعة المواقف التي سوف تواجهها، وأن تعزز من دور العملية الرقابية.
5. عدم التضارب: ضرورة توافر التكامل والتوافق والابتعاد عن الإزدواجية، خاصة إذا كان هناك أكثر من مصدر للمعلومات.
6. الشمول: أي إحتواء المعلومات المتوفرة على الحقائق الأساسية التي تحتاجها عملية الرقابة واتخاذ القرارات الإدارية، وأن تكون شاملة لكل رغبات المستفيدين منها وتظهر بصورة كاملة دون تفصيل زائد أو إيجاز.
7. عدم التحيز: ضرورة توفير خاصية الموضوعية في المعلومات وتجنبيها التحيز لأي جهة كانت، حتى لا يتأثر القرار الصادر بأي مؤثرات، إضافة لعدم تغيير محتواها للتأثير على المستخدم النهائي أو تغييرها حتى تتوافق مع أهداف ورغبات هذا الأخير.²
8. جودة المعلومات: أي قيمة المعلومات، وهو أن تتمتع هذه المعلومات بقيمة عالية، من حيث الأهمية والموضوع.

المطلب الثالث: مكونات وأنواع نظام المعلومات

لعل الحديث عن مكونات نظام المعلومات يظهر أهمية هذه المكونات، وأنها تعكس موارد ومستلزمات تشغيله وتظهر أهميتها بإعتبارها البنية التحتية لكفاءة وفعالية تشغيل هذا النظام.

وعليه فإن ما يتم الحصول عليه كمخرجات لهذا النظام، يعكس أهمية جودة المعلومات والتي تعد موردا استراتيجيا هاما بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية، وتتطلب ضرورة توفر مجموعة من العناصر حتى يتم إنتاجها وإستغلالها بشكل ملائم بهدف دعم العمليات من خلال معالجتها والرقابة عليها لإتخاذ القرارات السليمة في إطار متغيرات البيئة المحيطة.

وعليه سنحاول من خلال النقاط التالية أن نحدد أنواع نظام المعلومات كما يلي:

¹. مشري محمد الناصر، مرجع سبق ذكره، ص 12.

². يحيى الشريف حنان، تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم إقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامع سطيف 1، 2017-2018، ص 65.

الفرع الأول: مكونات نظام المعلومات

إن عملية تحويل البيانات إلى معلومات تتعلق بمدى إمتلاك المؤسسة الاقتصادية للموارد التي تضمن حصول ذلك.

وعليه فإن عملية تشغيل نظام المعلومات للحصول على المعلومات الملائمة تتعلق بكيفية توفير هذه المكونات وإحداث التكامل فيما بينها ومراعاة بيئة نظام المعلومات، حتى تستطيع مواكبة كل ما هو مستجد في هذا المجال، ومنه يمكن القول بأن نظام المعلومات يحتوي على خمس مكونات أساسية تتعلق بالموارد البشرية، الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، الإجراءات والبرمجيات وشبكات الإتصال.¹

أولاً- الموارد البشرية: أي نظام مهما بلغت درجة المكننة والآلية فيه لا بد وأن يلعب الأفراد دوراً أساسياً فيه بصفته المشرف والمسيطر على كافة عناصر النظام فنجاح أو فشل أي نظام يرتبط بالموارد البشرية الكفوة فهو بمثابة المكون الأساسي والهام لتشغيل أي النظام.

ثانياً- الأجهزة والمعدات: إن الأجهزة والمعدات الحديثة التي تستخدم لمعالجة البيانات تعتبر عنصراً ضرورياً لإنشاء مركز متطور للمعلومات بالمؤسسات والشركات، ويتوجب حالياً بأي نظام معلوماتي ان يتوفر لديه حاسوب على الأقل يتصف بإمكانيات تقنية كبيرة وفعالة في معالجة المعلومات وتنقيحها.

ثالثاً- قواعد البيانات: وهي المخزن الذي يحتوي على البيانات والمعلومات التي تبين وضع المؤسسة الداخلي ووضع البيئة التي تحيط بها، وهي تشكل المرجع الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات التي تحتاجها بالشكل والوقت والقدر المناسبين.

رابعاً- الإجراءات والبرمجيات: تخص كافة الخطوات والتعليمات الواجب اتباعها لإنجاز العمليات الحاسوبية كافة، فمن متطلبات نظام المعلومات تحديد أساليب جمع المعلومات وتصنيفها وفهرستها ومن ثم ترتيبها وتخزينها، مع وضع أسلوب التقييم وتحديد الملفات وقنوات الإتصال بطرق نقل المعلومات، بالإضافة إلى تحديد الملفات وقنوات الإتصال بطرق نقل المعلومات، بالإضافة إلى تحديد لوائح حفظ أو أتلاف الوثائق ومعايير التقييم للمعلومات وأنواع التقارير وغيرها من المخرجات.

أما البرمجيات فهي عبارة عن سلسلة من الأوامر التي يجب أن تنفذ بالترتيب من قبل الأجهزة الحاسوبية بهدف تنفيذ مهمة معينة، وتعد مكملاً ضرورياً للأجهزة والمعدات حتى تصبح الحواسيب الآلية أداة ذات قيمة وتشمل البرمجيات على:²

¹. المرجع السابق، ص ص 66-68.

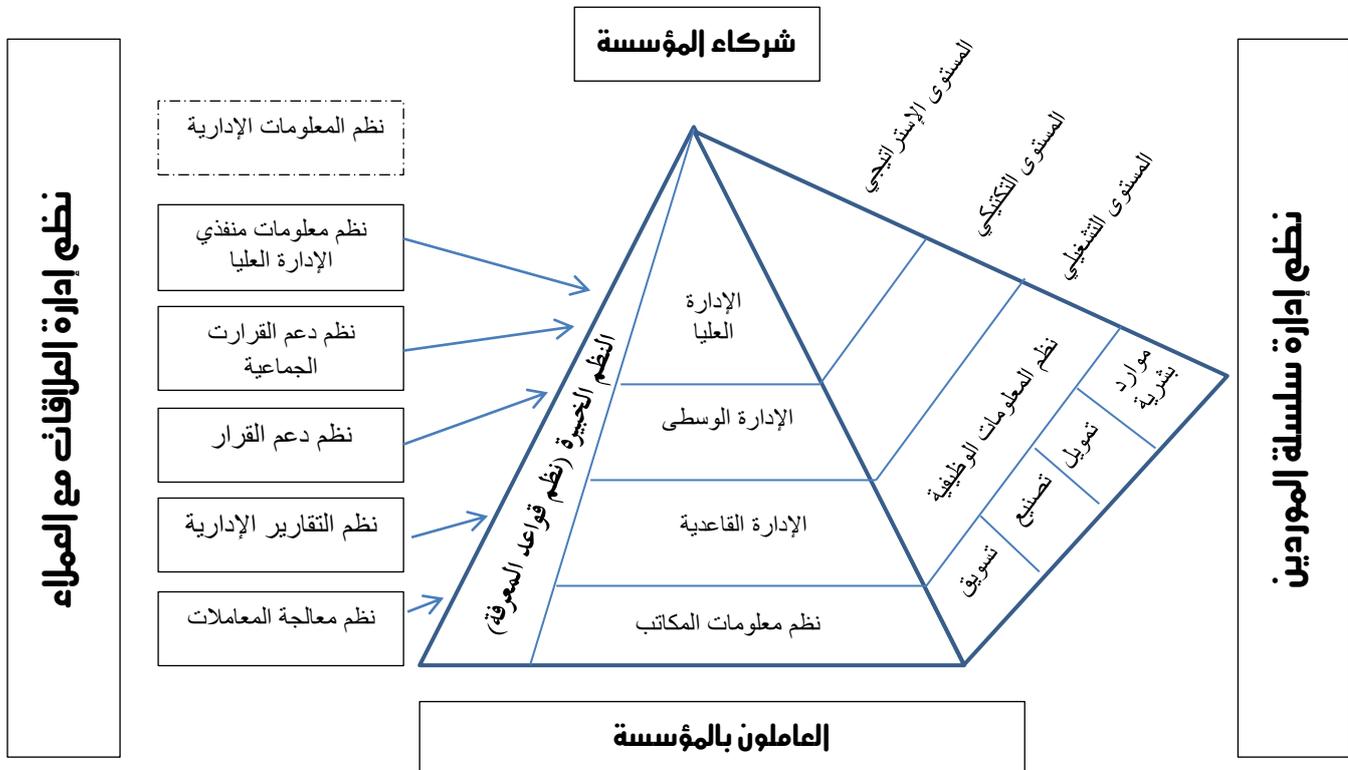
². Pascal Vidal et Philippe Plane, Op.Cit, P.81.

- 1- برمجيات النظم: وهي البرامج والأنظمة التي تشغل الحاسوب وتجعله قادرا على تنفيذ العمليات، كترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة، ومن أمثلتها نظام Windows، نظام DOS ... الخ.
 - 2- برمجيات التطبيقات: وهي البرامج الجاهزة والتي تساعد على تنظيم وتشغيل وتفعيل بيانات المنظمة كبرامج المحاسبة والجداول والكتابة وقواعد البيانات Excel, Word, Accss وغيرها.
- خامسا. شبكات الإتصال: يعد الإستثمار في تكنولوجيا شبكات الإتصال ذا فائدة جمة، أقلها أن معظم نظم المعلومات المحوسبة اليوم تمتلك بنية شبكية موزعة، وبالتالي تتطلب وجود شبكة فعالة وذات تقنية عالية من الإتصال.

الفرع الثاني: أنواع نظم المعلومات

إن تعدد مهام وأنشطة المؤسسة الإقتصادية جعل هذه الأخيرة تركز علي كيفية جلب المعلومات الدقيقة والسريعة، والتي تخدم كافة المستويات والمجالات، وهذا ماكان سببا في تعدد وإختلاف تصنيفات نظم المعلومات والتي تعددت كذلك بتنوع معايير التصنيف والتبويب التي يعتمدها المفكرون والباحثون للمؤسسة الإقتصادية والهادفة لتلبية الإحتياجات سابقة الذكر.

شكل رقم (1-03): معايير تصنيف نظم المعلومات

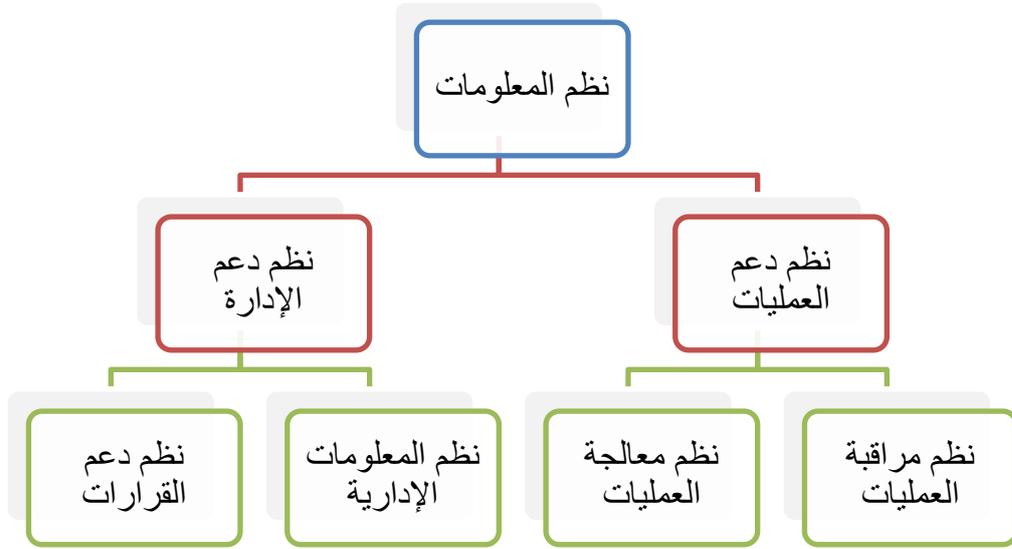


المصدر: سليم حسنية، نظم إدارة المعلومات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018، ص 33.

من خلال الشكل رقم (1-03)، يتضح أن نظم المعلومات صُنفت حسب:

- مستوى التكنولوجيا السائد في المؤسسة إلى: نظم معلومات يدوية ونظم معلومات آلية محوسبة.
 - التطور التاريخي لها: إلى نظم تشغيل البيانات، نظم المعلومات الإدارية، نظم معلومات المكاتب، نظم دعم القرارات، النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي، النظم المعرفية.
 - توجهها الخدمي: إلى نظم معلومات المهنة لخدمة أغراض إدارية محددة مثل نظم دعم القرارات، نظم تدعم أقسام وظيفية متنوعة مثل نظم معلومات الموارد البشرية.
 - المستوى الإداري: نظم دعم الإدارة العليا، نظم المعلومات الإستراتيجية، نظم دعم الإدارة الوسطى مثل نظم دعم القرارات، نظم دعم الإدارة التشغيلية مثل نظم معالجة المعاملات.
 - طبيعة النشاط: إلى النظم المتخصصة في دعم نشاط معين من أنشطة المؤسسة مثل: نظام معلومات التسويق، نظام معلومات التصنيع...
 - الجيل الجديد من نظم المعلومات الشمولية: التي تغطي معظم نشاطات المؤسسة مثل النظم الخبيرة، نظم قواعد المعرفة، نظم المعلومات الوظيفية التقاطعية التي تغطي أكثر من وظيفة واحدة مثل نظم تخطيط موارد المؤسسة وإدارة علاقات الزبائن وإدارة سلسلة الموردين.
- وعليه يمكن القول بأن تصنيفات نظم المعلومات تتعلق بمحيط هذه الأخيرة والذي يعد في تطور وتغير مستمر، لذلك لا يمكن أن نجزم حول تقسيمات واضحة وثابتة دائماً، وذلك لأن حدود نظم المعلومات غير واضحة وتقسيماتها الفرعية غير معرفة تماماً، وتداخلاتها وتشابكاتها متعددة ومتضاربة أحياناً، وبعد الإطلاع على العديد من المراجع التي تناولت هذا العنصر يمكن أن نحدد التصنيفات التالية لنظم المعلومات: نظم دعم العمليات والتقارير الإدارية، نظم المعلومات الوظيفية، نظم معلومات المكاتب، نظم المعلومات الإستراتيجية، نظم دعم الإدارة، النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي، نظم قواعد المعرفة التي تدعم كل الأنظمة السابقة.
- وتجدر الإشارة إلى أن الاختلاف في إيجاد علاقات تربط بين الأنواع السابقة وفي تحديد دور كل منها في المؤسسات الاقتصادية، يرتبط بخصوصيات هذه الأخيرة من حيث الحجم وامتلاك التكنولوجيا، فالمؤسسات الصغيرة تعتمد على نظم معالجة العمليات (محل تجاري صغير)، بينما مؤسسة كبيرة وحديثة تحتاج لنظم الذكاء الاصطناعي.

شكل رقم (1-04): تصنيف نظم المعلومات وفقا لطبيعة الدعم



المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على

- Efraim Turban & Linda Volonino, *Information technology for management: Improving strategic and operational performance*, 8th edition, John Wiley and Sons, Inc, USA, 2011, P.32

وفيما يلي سنحاول التركيز علي نظم المعلومات الوظيفية وهذا لخصوصية هذه الدراسة والتي تركز علي نظام معلومات الموارد البشرية والذي يعد مكونا حيويا من مكونات نظم معلومات الأنشطة الوظيفية بالمؤسسة.

- نظم معلومات الأنشطة الوظيفية: وهي نظم المعلومات التي تستخدم لدعم الوظائف المختلفة بالمؤسسة مثل: الوظيفة المحاسبية، التسويقية، الإنتاجية والبحث والتطوير وإدارة الموارد البشرية...إلخ. ويمكن تحديدها فيما يلي¹:

1- نظام المعلومات الإنتاجي: يختص هذا النظام بمختلف الشؤون المتعلقة بالعملية الإنتاجية، ويزود إدارة الإنتاج والإدارات الأخرى بالمعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات. وهذا النظام يتكون من نظام معلومات فرعي يتعلق بتخطيط وتوجيه الإنتاج، ونظام فرعي آخر يتعلق بالهندسة الصناعية والمتعلقة بتصميم المنتجات وتطويرها، وكذلك المعلومات المتعلقة بأنظمة الإنتاج المناولة....

2- نظام المعلومات التسويقي: يتعلق هذا النظام بعملية تخزين ومعالجة المعلومات، وتقديم التقارير الخاصة بتلقي الطلبات وتخطيط المبيعات ودراسة السوق للتعرف على الوضع التنافسي للمؤسسة ودراسة رغبات وأذواق المستهلكين والترويج للمنتجات وعليه فإن: نظام معلومات التسويق هو

¹. فراحتية العيد، دور نظام المعلومات التسويقية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2015، ص ص 102-105.

عبارة عن مجموعة من العناصر مثل الأفراد، المعدات، الإجراءات لتجميع وتخزين وتحليل وتقديم المعلومات في الوقت المناسب من أجل القيام بعمليات تخطيط وتنفيذ المبيعات.

3- نظام المعلومات المالي والمحاسبي: يعتبر نظام المعلومات المالي والمحاسبي أحد أهم النظم الفرعية للمعلومات في المؤسسات حيث تشترك كل المؤسسات في إمتلاك شكل معين من هذا النظام. ويعرف نظام المعلومات المالي والمحاسبي على أنه الجزء الأساسي من نظام المعلومات الذي يقوم بحصر وتجميع البيانات المالية والمحاسبية من مصادر داخلية وخارجية، ثم يعمل على تشغيل هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات محاسبية مفيدة لمستخدميها. ويختص هذا النظام بمجموعة من النظم الفرعية تتمثل في أنظمة معالجة الطلبات، أنظمة مراقبة المخزون، نظم تسيير حسابات الزبائن و الموردين، نظام التدقيق المحاسبي،...

4- نظام معلومات الموارد البشرية: هذا النظام سوف يتم تناوله بالشرح والتفصيل من خلال ما سيعرض في المبحثين التاليين.

المبحث الثاني: أدبيات نظام معلومات الموارد البشرية

إن الإهتمام بإدارة الموارد البشرية لا يعد أمراً حديثاً، فقد تطور هذا النظام عبر مراحل تاريخية لازمت تطور الفكر الإداري، من خلال مساهمات المدارس الإدارية المختلفة (الإدارة العلمية، العلاقات الإنسانية ... الخ)، لذلك تعد إدارة الموارد البشرية في المؤسسات سواء العامة أو الخاصة، بمثابة حجر الزاوية في العملية الإدارية، وذلك لاعتمادها في تحقيق أهدافها التنظيمية على مواردها البشرية.

وعليه كانت نظم معلومات الموارد البشرية إنعكاساً واضحاً لإهتمام مؤسسات الأعمال بالموارد البشرية وتنمية استخداماتها، وهذا من خلال توفير البيانات والحقائق المتعلقة بالعاملين والوظائف والأنشطة وسياسات التوظيف وغيرها، ثم معالجتها للحصول على المعلومات والتقارير التي تمكن من اتخاذ القرارات السليمة المتعلقة بكفاءة وفعالية استخدام الموارد البشرية.

بناء على ما سبق، سنحاول في المبحث الأول دراسة أدبيات نظام معلومات الموارد البشرية من خلال ثلاث مطالب أساسية كالتالي:

المطلب الأول: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية

تعد نظم معلومات الموارد البشرية من الركائز الرئيسية لعملية صنع القرارات في مختلف المستويات الإدارية، وتشكل جزء هام وفعالاً من نظم المعلومات الإدارية، الذي يعد بمثابة "مجموعة من العناصر البشرية والآلية المكلفة بجمع البيانات وتشغيلها وفق قواعد وإجراءات محددة، بغية تهيئة المعلومات

اللازمة لاحتياجات الإدارة لتمهد لهم القيام بواجباتهم بشكل جيد، بالإضافة إلى إمكانية اتخاذ القرارات الصائبة"¹ لذلك لابد من التعامل مع البيانات والمعلومات كمورد يجب إدارته بفعالية إدارية وعقلانية تسييرية.²

الفرع الأول: تعريف نظام معلومات الموارد البشرية

يعد نظام معلومات الموارد البشرية من الانظمة التي تعتمد عليها المؤسسات بهدف توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لإتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية، وبكفاءة وفعالية استخدامها، ما يساهم في الرفع من أدائها وبالتالي أداء المؤسسات ويحقق أهدافها التنظيمية.

وعليه فقد اختلف الكتاب والباحثين في تعريف نظم معلومات الموارد البشرية Human Resource « Information System HRIS، بسبب التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والإتصال والذي حتم ضرورة تبني المؤسسة لهذه الأخيرة ضمن أنظمة معلوماتها، وكذلك لإختلاف الهدف من التعاريف التي أوردتها الباحثون والكتاب، وفيما يلي سنوجز بعض هذه التعاريف:

- يعرف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه: "ذلك النظام المتضمن لمعلومات حول الموارد البشرية في المؤسسة، والذي يمكن الإستفادة منه في صناعة القرارات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية كالتدريب، التطوير، التحفيز والترقية ... الخ، كما وأن هذا النظام ينطوي على عملية جمع وتنظيم وتحليل البيانات الخاصة بالموارد البشرية وتحويلها إلى مراكز صناعة القرارات لأغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب".³

- وهناك من يعرف نظام معلومات الموارد البشرية بأنه: "نظام معلومات إداري يتعامل مع الفعاليات المتعلقة بالمؤسسة والعاملين فهو مجموعة أنظمة تساند فعاليات إدارة الموارد البشرية مثل الإختيار والتعيين وتقييم الأداء".⁴

- نظام معلومات الموارد البشرية هو "مجموعة الأنظمة التي **تحفظ** سجلات الموظفين وتنمي مهاراتهم وتقيس أدائهم وتطور المهن والتعويضات"، هذا التعريف يركز على نوع الفعاليات التي يقوم بها النظام ضمن حدود إدارة الموارد البشرية.

¹. علاء السالمي وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 63.

². محمد إبراهيم محمد بدر، تقنية نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 189.

³. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص ص 322-323.

⁴. Obrain. J, Management Information Systems a mangeral and user perspective, Richard D Iruvin Inc, USA, 2003, P25.

ما يلاحظ من خلال التعاريف السابقة ان المفكرين والباحثين في هذا المجال ركزوا على إبراز فعاليات أو تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وعلى الأهداف التي يصبوا إليها هذا الأخير في إطار حدود إدارة الموارد البشرية.

أما البعض الآخر من المفكرين فقد ركزوا في تعاريفهم على إبراز دور النظام الآلي في عملية تحديث نظام معلومات الموارد البشرية، من خلال جمع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية في المؤسسة، وتخزينها واستخراجها بطرق أكثر دقة تساهم في تقليل الجهد والوقت والتكلفة، ومن بين هذه التعاريف نورد مايلي:

- يعرف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه: "مجموعة البرمجيات والحواسيب بمختلف أنواعها، التي تستخدم لإدخال البيانات وتحديثها واستخدام معلومات الموارد البشرية بهدف توفيرها للمستفيدين والموظفين العاملين في مختلف المجالات، وكذلك المديرين، لتساعد في صناعة القرارات الإستراتيجية، وتجنب النزاعات القانونية، وتقوم السياسات والممارسات، وتدعم العمليات اليومية للمؤسسة"¹.

- كما يعرف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه: "إجراء منظم لجمع وتخزين وصيانة واستخراج البيانات المتعلقة بالموارد البشرية في المؤسسة، وشؤون الأفراد وسمات الوحدات التنظيمية التي تتعامل معها"².

- نظام معلومات الموارد البشرية هو "النظام الذي يتم تصميمه بوظيفة محددة في إطار عمليات المؤسسة، ويسعى لتوفير المعلومات الأساسية التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات المتعلقة بفعالية وكفاءة استخدام العنصر البشري والرفع من من مستويات أدائه الكلي، ليؤدي دوره في تحقيق الأهداف التنظيمية"³.

- نظام معلومات الموارد البشرية هو: "ذلك النظام الذي يحتفظ بسجل الموظف (تتبع مهارات الموظف، وأداء العمل والتدريب) ويدعم التخطيط لتعويضات الموظف والتطور الوظيفي"⁴.

- نظم معلومات الموارد البشرية هو ذلك النظام الذي يتناول جميع المهام والأنشطة التي ترتبط بإدارة القوى البشرية العاملة وفقا لطبيعة الإحتياجات الحالية والمستقبلية في المؤسسة، كإستقطابها وتطويرها وتدريبها وتحفيزها، وتقييم أدائها وتنظيم العلاقات المرتبطة بها مع الإدارات التنظيمية الأخرى في

¹. Neo. R.A, Hollen Beck & Other, **Human Resources Management: Gaining a Coupatilive Advantage**, Richard D Iruvin Inc, USA, 1994, P94.

². Kovack, Kenneth A. and Calhcart, JR. Charles E, **Human Resources Information Systems HRIS: Providing Business with Rapid Data Access, Information Exchange Strategic Advantage**, Public Personnel Management, Washington, Vol 28, N⁰2, 1999, P.275.

³. عبد الحميد المغربي، نظم معلومات الموارد الإدارية، المكتبة العصرية، مصر، 2002، ص 327.

⁴. Landon Kenneth & Landon Jane, **Management Information System**, 7th edition, Printicettall, USA, 2002, P50.

المنظمة، وخلق التناسق الكامل بين هذه المهام والمسؤوليات مع غيرها من الأقسام الأخرى، بغية السعي لتحقيق أهداف المنظمة وإنجازها بكفاءة وفعالية.¹

- يعرف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه "الإجراءات المنظمة الخاصة بجمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات الصحيحة والفعالة من الموارد البشرية، وأنشطة الأفراد وخصائصهم في أي مؤسسة، بما يدعم كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية في اتخاذ القرارات الخاصة بالعنصر البشري."²

من خلال ما تقدم من تعاريف يتضح أن نظام معلومات الموارد البشرية من حيث المفهوم يتعلق بمجموعة من العناصر الأساسية تتمثل في:

- نظام معلومات الموارد البشرية هو أحد النظم التي تتعلق بالأنشطة الوظيفية للمؤسسة الإقتصادية،

- نظام معلومات الموارد البشرية يساند كل فعاليات إدارة الموارد البشرية كالتوظيف، التخطيط، التدريب والتطوير، إدارة الأداء.....

- نظام معلومات الموارد البشرية يتكون من عناصر أساسية تتمثل في المدخلات، العمليات، المخرجات والتغذية العكسية

- نظام معلومات الموارد البشرية يهدف لصناعة القرارات الإستراتيجية، تجنب النزاعات القانونية، تدعيم العمليات اليومية للمؤسسة ودعم كفاءة وفعالية إتخاذ القرارات من قبل المسيرين.....

- نظام معلومات الموارد البشرية ينظم العلاقات المرتبطة بالإدارات التنظيمية في المؤسسة ويضمن التكامل فيما بينها،

- نظام معلومات الموارد البشرية يتطلب ديناميكية في التعامل مع متغيرات البيئة.

وعليه نستنتج أن: نظام معلومات الموارد البشرية هو ذلك النظام الذي يضم كل فعاليات إدارة الموارد البشرية، والتي تتعلق بتخطيط الموارد البشرية وتوظيفها، تنميتها وتدريبها، تعويضها، تقييم أدائها وتنظيم العلاقات التي ترتبط بباقي الإدارات التنظيمية بالمؤسسة، والذي لن يكون إلى في إطار تبني الأنظمة الآلية، والتي تعتمد على الحاسوب لتحديث هذا النظام بهدف جمع البيانات وتخزينها، حفظها واسترجاعها، والذي يدعم كفاءة وفعالية المدراء في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية ويساهم في تقليل الجهد والوقت والتكاليف دون أن نلغي في ذلك تأثير كل من البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة.

¹. خضير كاظم حمود وباسين كاسب الخرشة، مرجع سبق ذكره، ص ص 242-243.

². سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، الطبعة الثانية، دار النشر Harthy Press، مصر، 2015، ص 533.

الفرع الثاني: مراحل تطور نظام معلومات الموارد البشرية

إن التطورات التكنولوجية المتسارعة، وخاصة تكنولوجيا الحاسبات الآلية ساهمت في نمو نظم معلومات الموارد البشرية وتطورها، لذلك سنحاول إيجاز أهم مراحل تطور نظام معلومات الموارد البشرية من خلال ثلاث مراحل أساسية كالآتي:¹

أولاً- مرحلة الستينات من القرن العشرين: ان محدودية انتشار أجهزة الحاسوب في هذه الفترة وارتفاع تكاليف انتقائها كان من الأسباب الذي جعل من هذه المرحلة تتميز بالاعتماد الكبير علي السجلات اليدوية لحفظ وتبويب البيانات والمعلومات المتعلقة بالفعاليات التي تقترن بممارسات ادارة الموارد البشرية مثل: عمليات التوظيف، الترقية، التنقلات، الاجور، الرواتب التقاعدية وكذا معاملات انهاء الخدمة. وهذا الاسلوب بطبيعة الحال صعب من عملية استغلال المعلومات الواردة في السجلات عند الحاجة اليها بالسرعة المطلوبة.

ثانياً- مرحلة السبعينات من القرن العشرين: علي غرار المرحلة السابقة والتي اعتمدت علي الاساليب اليدوية لحفظ البيانات والمعلومات كانت هذه المرحلة اكثر حداثة لانتشار أجهزة الحاسوب وسعي جميع المؤسسات لاقتنائها بغية تحديث انظمتها. وكانت اولي الوظائف التي اعتمدت علي أجهزة الحاسوب هي الوظائف المالية كحسابات التكلفة والرقابة علي المخزون الخ ، ثم توسع استخدام هذه الاجهزة في باقي وظائف المؤسسة ليشمل وظائف ادارة الموارد البشرية فيما يتعلق بتحديد الاجور والرواتب، ولان التطور السريع لاجهزة الحاسوب وخاصة في خصائصها وانتشار استعمال أجهزة الحاسوب الشخصية والمحمولة ، جعل المؤسسات تري بان عملية جمع وحفظ وتبويب البيانات والمعلومات تتطلب انظمة لمعلومات الموارد البشرية تتعدى التطبيقات الخاصة بتحديد الاجور والرواتب فقط بل لتطبيقات تشمل بعض فعاليات إدارة الموارد البشرية مثل التخطيط للموارد البشرية، تحديد احتياجات المؤسسة من هذه الموارد كما ونوعا، تصميم البرامج التدريبية والتطويرية وكذا برامج تقييم الاداء والتحفيز.

ثالثاً- مرحلة التسعينات وما بعدها: هذه المرحلة كانت اكثر حداثة فيما يتعلق بتكنولوجيا الاعلام والإتصال، وهذا ما شجع المؤسسات المعاصرة للتوسع اكثر في استغلالها، حيث اصبح الاعتماد كبيرا جدا علي نظم معلومات الموارد البشرية وخاصة فيما يتعلق بجودة تطبيقها. كما ان التطور في المفاهيم المتعلقة بالموارد البشرية اظهر جوانب تتعلق براس المال البشري من خلال التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية منه، وبكيفية استثماره لزيادة الابداع والابتكار وهذا ما انعكس من خلال نظم معلومات الموارد البشرية التي اصبحت تمثل سلاح استراتيجي لتحقيق المزايا التنافسية بالمؤسسات.

¹. محمد جاسم الشعيان ومحمد صالح الأبعج، إدارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة للجودة الشاملة - الهندرة، الطبعة الأولى، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص ص 85-86.

وفي سياق متصل، فإن عملية التطور التي مر بها نظام معلومات الموارد البشرية من النظام اليدوي إلى نظام الحاسب الآلي، كان نتيجة خمس مراحل أساسية نلخصها فيما يلي:¹

1. مرحلة دراسات الجدوى: وقد تضمنت دراسات الجدوى للتحويل من النظام اليدوي لأنظمة الحاسوب أن تعمل المؤسسة الاقتصادية على إتمام إجراءات تتطلب تسهيل سلاسة إدماج التقنية الحديثة والمحوسبة في نظم معلومات الموارد البشرية، لذلك كان من الضروري أن يتم تشخيص مشاكل الممارسات الإدارية التقليدية التي ارتبطت بفاعليات إدارة الموارد البشرية مع التأكيد على تحديدها بدقة عالية ما يضمن سلامة الخطوة الأولى في دراسات الجدوى، ثم يتم الفصل بين كل العقبات سواء كانت داخلية أو خارجية مع التنبؤ باحتمالية بروزها عند استعمال الحاسوب.

لذلك فإن عملية المواءمة بين نظام معلومات الموارد البشرية وأجهزة الحاسوب محددة بأهداف تضمن تحقيق ذلك والتي تتطلب أن يتم التأكد من توفر كل مستلزمات التشغيل حتى يتم التطبيق السليم لعملية الدمج، والذي بطبيعة الحال سيساعد على تقديم التقارير الأولية حول دراسات الجدوى المتعلقة بسبل الإستخدام الأمثل للحاسب الآلي في إدارة الموارد البشرية.

2. مرحلة التصميم الأولي لنظام معلومات الموارد البشرية: إن التصميم والإعداد الأولي لنظام معلومات الموارد البشرية، وفقاً لمرحلة الانتقال من النظام اليدوي للنظام المحوسب يتطلب ضرورة تحديد العرض التفصيلي لصورة النظام، والتوقعات التي سيكون عليها وكيف سيتم تطبيق ذلك على مستوى الحاسوب (أي تصميم قواعد بيانات تتوافق وخصوصية التقنية والبرامج المعتمد عليها لضبط النظام)، بالإضافة لعرض وتحديد البدائل التي يقوم عليها نظام معلومات الموارد البشرية في ضوء ماتم تسطيره من أهداف، والتي تتطلب تقييم وإختيار البديل الأفضل وفقاً لما يتماشى والإمكانات المتاحة لإعداد هذا النظام، والتي على أساسها سيتم تقديم المقترحات والتوجيهات اللازمة التي تضمن سلامة مرحلة التصميم الأولي لنظام معلومات الموارد البشرية.

3. مرحلة الدراسات الهندسية: هذه المرحلة تتعلق بتوفير كل الجوانب التقنية لتصميم نظام معلومات الموارد البشرية، هذا الأخير الذي يتطلب عرض وتحديد كل الجوانب الهندسية والفنية التي تعكسها المكونات المادية للنظام كالأجهزة الآلية، العمليات التشغيلية، الأجهزة المساعدة.....، والذي على أساسه سيتم وضع الدراسات الأولية والتفصيلية حول تكاليف أنظمة التصميم الهندسي والبدائل الأخرى التي سيتم المفاضلة بينها لاختيار التصميم الهندسي المناسب لنظام معلومات الموارد البشرية والذي يحقق أعلى كفاءة وفعالية.

¹. خضير كاظم حمود وباسين كاسب الخرشة، مرجع سبق ذكره، ص ص 243-244.

فعند اتخاذ القرار حول أفضل تصميم هندسي يضمن كفاءة وفعالية نظام معلومات الموارد البشرية، يتم تقديم عرض مفصل لكل متطلباته والتي ينبغي على إدارة الموارد البشرية أن تضمن توفرها لإنجاح هذا النظام.

4. مرحلة اختبار نظام معلومات الموارد البشرية وتطبيقه: إن عملية إختيار نظام معلومات الموارد البشرية تنطوي على اختيار الأنظمة الفرعية التي تتعلق به والتي تعكس كل فعاليات إدارة الموارد البشرية (نظام معلومات الإختيار والتعيين، التدريب والتنمية، الأجور والمكافآت، تخطيط الموارد البشرية....).

هنا تجدر الإشارة إلى أن خصوصية كل مؤسسة إقتصادية من حيث الحجم والإمكانيات المادية والبشرية هي التي تحدد طبيعة أنظمة المعلومات، حيث يلاحظ أن هناك مؤسسات تعمل على وضع نظام معلومات كلي لها وتكون الأنظمة الوظيفية عبارة عن أنظمة فرعية لها والذي على أساسه يتم التطبيق والتشغيل.

5. مرحلة متابعة وتقييم نظام معلومات الموارد البشرية : إن هذه المرحلة تتعلق بكل ماتم تطبيقه في المراحل سابقة الذكر الذي على أساسها سيتم قياس وتقييم الأداء المنجز لتصميم نظام معلومات الموارد البشرية بشكل محوسب، ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة التي تضمن سلامة تطبيقه والعمل على المتابعة المستمرة للنظام والتأكد من سلامته.

إن الخطوات السابقة تتضمن مراحل التطوير التي مرّ بها نظام معلومات الموارد البشرية، وكيفية تحويله من النظام اليدوي البسيط، إلى نظام الأجهزة والأنشطة الحاسوبية المتقدمة، التي ساهمت في تحقيق كفاءة وفعالية نظام معلومات الموارد البشرية في مختلف المؤسسات الإقتصادية.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف نظام معلومات الموارد البشرية

إن تركيز المؤسسات الإقتصادية على الدقة والسرعة في جمع المعلومات ونقلها وتبادلها واسترجاعها بين المستخدمين هو الشيء الذي أبرز أهمية نظم المعلومات بصفة عامة، وأهمية نظام معلومات الموارد البشرية بصفة خاصة من خلال مايساهم به في تدفق المعلومات بكل سلاسة وتبادلها مع مختلف أنشطة المؤسسة الإقتصادية، والذي يرفع من قدرته على صياغة الإستراتيجيات التي تدعم القرارات المرتبطة بكل فعاليات إدارة الموارد البشرية، فبالرغم من أهمية هذا النظام إلا أن أهدافه التي ارتبطت لفترات طويلة بحفظ وتخزين واسترجاع المعلومات وضمان جودتها وملاءمتها أصبحت لاتتعلق فقط بدعم القرارات الخاصة بالعمليات الإدارية وإنما ترتبط بدعم القرارات الإستراتيجية خاصة فيما يتعلق بالمزايا التنافسية للمؤسسة، وأن تقليل المدة الزمنية التي ترتبط بوصول المعلومات وفترة إستغلالها من قبل المستخدمين هو أساس تحقيق ذلك.

الفرع الأول: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية

إن أهمية نظام معلومات الموارد البشرية تنبع من أهمية المعلومات التي يوفرها خاصة في ظل التحول من الإقتصاد الرقمي إلى الإقتصاد المعرفي، والذي زاد من قيمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأصبح من الضروري أن تعمل المؤسسات على إتاحة استخدام المسيرين لنظم المعلومات مايساهم في الرفع من مستوى الإتصال بينهم، وتحليل المعلومات التي تتطلب عنصر الملاءمة والجودة لصياغة الاستراتيجيات واتخاذ القرارات، وفيما يلي سنبرز أهمية نظام معلومات الموارد البشرية من خلال توضيح العلاقة الوطيدة بين نظام المعلومات وبين مختلف الوظائف الخاصة بإدارة الموارد البشرية:

أولاً: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في مجال التخطيط

إن لنظام معلومات الموارد البشرية دور كبير في التخطيط للموارد البشرية، نظرا لما توفره من تسهيلات في إعداد الخطط التنبؤية بالاعتماد على الحاسوب والبرامج التي تحتويها، خاصة الإحصائية منها، هذه الخطط قد تكون طويلة أو قصيرة الأجل، حيث يوجد حاليا في الأسواق العديد من البرامج المعلوماتية التي تساعد على تحليل البيانات الإحصائية كنظام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وغيره من الأنظمة الحديثة.

ثانياً: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في مجال التوظيف

إن معظم المؤسسات تستقبل حاليا أعدادا كبيرة ومتزايدة من طلبات العمل، والتي يصعب معالجتها بالطرق التقليدية وهذا ما من شأنه أن يخلق صعوبات كثيرة في الاختيار وخاصة مع ما أتاحتها الشبكة العالمية من فرص دولية للتوظيف، فنظام معلومات الموارد البشرية اليوم يسمح بمعالجة ومتابعة هذه الطلبات بشكل منتظم مع احترام المعايير المتعلقة بالتوظيف، كما تسمح هذه النظم بإحصاء وجرد كل الكفاءات والمناصب المتوفرة داخل التنظيم.

لذلك فإن الاستخدام السليم لنظام معلومات الموارد البشرية الإلكتروني والمحوسب عند الاختيار والتعيين في إدارة الموارد البشرية، جعل إمكانية الاحتفاظ بالمعلومات اللازمة حول الأفراد المرشحين للوظائف واسترجاعها عند الحاجة إليها بالسرعة التي تتناسب مع متطلبات الحاجة الفعلية للموارد البشرية، كما أن ذلك من شأنه أن يساهم في إجراء المقاربات الموضوعية بين المترشحين بعيدا عن التمييز، فالحاسوب لا يتعامل بالمشاعر، وهذا من شأنه أن يعطي لعملية الإختيار مصداقية أكبر وارتياح لدى الأفراد، كما يقلل الوقت والتكلفة والجهد بالإضافة لسرعة إتخاذ القرار.¹

¹. أنظر: - خضير كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة، مرجع سبق ذكره، ص 245.

- محمد عبده حافظ، إدارة الموارد البشرية بين الفكر التقليدي والمعاصر، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2011، ص ص 57-58.
- Ebénézer Ankrah & Evans Sokro, human resource information system as a strategic tool resource management. problems of Management in the 21 Century, Volume 5, 2012. P 6- 15

إن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية المعتمدة على تكنولوجيا الاعلام الالي سهلت من تلك العمليات، فأغلب الطرق المستعملة في التوظيف (الاختيار والتعيين) هي محوسبة ومتصلة بقاعدة بيانات الكترونية، بما يسمح بتعديل المعلومات بصفة مستمرة، وهذا ما يؤدي إلى توفير معلومات دورية وحديثة عن الأداء البشري والذي يؤدي بدوره إلى ترشيد القرارات.

ثالثاً: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في مجال التدريب وتطوير الكفاءات

يعد ميدان تطوير الكفاءات من أهم مسؤوليات إدارة الموارد البشرية، ونظراً لأهميته البالغة فهناك من يرى أن محور عمل إدارة الموارد البشرية هو تطوير وتحسين كفاءة الطاقات البشرية الكامنة داخل التنظيم.

وبرامج التدريب تعد أهم مدخل مستعمل في هذا المجال، فقد استفادت عمليات وبرامج التدريب من التطور الحاصل في مجال المعلوماتية، فهناك العديد من البرمجيات والتطبيقات المتوفرة لتحسين وتنمية قدرات العاملين في مختلف المستويات، منها ما هو متعلق بالقيادة والتحفيز وتحديد الأهداف وإدارة الوقت، إضافة إلى تطوير المهارات في اتخاذ القرارات. كل هذا ساهم في تحديد المهارات والتأهيل وإعداد الحاجات التدريبية اللازمة للموارد البشرية، وتوزيعهم على الوظائف المناسبة وفق قابليتهم وكفاءتهم ومؤهلاتهم العلمية والعملية.¹

كما تسمح الشبكات المعلوماتية بالعمل الجماعي وتخطي عقبات المكان والزمان، وهذا ما من شأنه توسيع دائرة المعارف والخبرات وتبادلها بين العمال، كما تسمح الشبكات المعلوماتية اليوم بتلقي برامج تدريبية ودروس عن بعد والإستفادة من خبرات الآخرين.²

رابعاً: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في مجال إدارة الأجور والمكافآت

لقد حقق استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية وخاصة بمجال الاجور والرواتب والمكافآت العديد من المزايا منها:³

- زيادة الدقة والسرعة عند اعداد قوائم الأجور والرواتب والمكافآت و صرفها في الأوقات المناسبة لمستحقيها؛

- المساهمة في اتخاذ القرارات السريعة بشأن العلاوات والمكافآت الخاصة بالموارد البشرية؛

- إمكانية اجراء المقارنات المناسبة بين مختلف الأجور والرواتب الخاصة بكل فئة من العاملين بالمؤسسة؛

¹. خضر كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة، مرجع سبق ذكره، ص 245.

². عزيزة عبد الرحمن العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة عمان، 2010، ص 56

³. خضر كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة، مرجع سبق ذكره، ص 245.

- توفير التسهيلات اللازمة للإقتطاعات المطلوبة داخليا وخارجيا؛
- العمل على تسهيل إكتشاف الأخطاء والانحرافات عند إجراء التحليلات المحاسبية بالسرعة والدقة اللازمة.

وعليه فإن البرامج والتطبيقات المعلوماتية الالكترونية المتوفرة اليوم تساعد على تسريع عملية التقييم وجودتها، ويوجد حاليا برامج متخصصة في هذا المجال تعمل على حساب الأجور، وتقييم أداء الأفراد، خاصة بالنسبة للمؤسسات الإقتصادية.¹

خامسا: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في مجال متابعة المسار المهني

إن نظام معلومات الموارد البشرية المحوسب يتيح اليوم متابعة المسار المهني، وذلك من خلال تدعيم تحليل الأنشطة المرتبطة بتصميم العمل والمسارات الوظيفية،² بطرق سهلة وأكيدة دون تكاليف عالية، كل هذا عن طريق الولوج الإلكتروني انطلاقا من الحاسوب إلى قاعدة البيانات المتاحة حول الأفراد العاملين، الأمر الذي يمكن من معرفة قدرات وكفاءة كل عامل ومدى تطوره في أدائه وعمله، وماهي المناصب والأدوار التي تقلدها داخل التنظيم طوال مساره المهني.

بالإضافة إلى أن هناك بعض التطبيقات المعلوماتية للتقييم الذاتي، والتي تسمح وتساعد الأفراد العاملين على تقييم مسارهم المهني والحكم عليه.

سادسا: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في مجال تحسين العلاقات العمالية

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات ومختلف الاجهزة الالكترونية المتعلقة بها، على سرعة تفاعل ودوام العلاقات بين الافراد داخل المؤسسة وخارجها، متحديا بذلك حاجز الزمان والمكان، اللغات، الثقافات والمستويات العلمية، فعن طريق تكنولوجيا المعلومات أصبح من الممكن اليوم الإتصال بالفرد العامل بالمؤسسة دون الحاجة إلى التنقل لمكتبه، فعلى سبيل المثال مدير التسويق يمكنه الحصول على معلومات عن الانتاج أو المخزون إنطلاقا من حاسوبه الشخصي عن طريق التراسل الإلكتروني من خلال خدمات الشبكة، وهكذا الأمر بين مختلف المصالح والإدارات.

كما تمكن كذلك من تحقيق العلاقات الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعاملين عن طريق الشبكة،³ وعقد الإجتماعات في الوقت والمكان المحدد، كما ساعدت الشبكة على تفعيل عمل المجموعات

¹. عزيزة عبد الرحمن العتيبي، مرجع سبق ذكره، ص 57.
- للمزيد من المعلومات أنظر:

- lamia bensmain hammadi, **le système d'information des ressources humaines outil de reponse aux défis de la direction des ressources humaines** ». Revue Internationale des Affaires et des Stratégies Economique-IJBES, Vol.6, 2017, (Pages : 121-129).

². فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، الطبعة الثالثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 128.

³. محمد عبده حافظ، مرجع سبق ذكره، ص 58.

بما أصبح يعرف اليوم بجماعات العمل أو العمل الجماعي Group Work، وهذا ما يجعل الأفراد متماسكين في عملهم وعدم الشعور بالوحدة والغربة أثناء العمل، وهذا يعزز العلاقات العمالية بين الأفراد. ولا ننسى كذلك أن هذه الشبكات عززت من عمل التنظيمات غير الرسمية وديناميكية الجماعة والإدارة ككل في عصر المعلومات.

سابعاً: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في مجال تقييم الأداء

لقد ساهم الحاسوب في القيام بإعداد وسائل التقييم لأداء العاملين بموضوعية ودقة عالية، إضافة لاستخدامه في مجال التقاعد والضمان والتطوير وغيرها من الأنشطة التي أصبح الحاسوب في إطارها أفضل الوسائل الكفيلة بتحقيق أهداف المؤسسة بصورة أكثر كفاءة وفعالية.

ولذلك فإن نظام معلومات الموارد البشرية يلعب دوراً فعالاً في تحسين وتطوير الأداء، فهي تتسم بقدرة عالية على تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها بدقة وسرعة عند الحاجة إليها في اتخاذ القرارات الإدارية المطلوبة في مختلف نشاطات ومهام إدارة الموارد البشرية، بالإضافة لقدرتها على خلق النزاهة التنسيقية والتكاملية بين مختلف الأنشطة الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسة.¹

الفرع الثاني: أهداف نظام معلومات الموارد البشرية

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في أنظمة المعلومات داخل المؤسسة، ساهم في تحقيق العديد من الآثار الإيجابية على مختلف نواحي العمل، خاصة تلك المتعلقة بوظيفة إدارة الموارد البشرية، لذلك فإن نظام معلومات الموارد البشرية ساعد على التحكم والترشيد في تدفق المعلومات، وهذا بدوره سيؤثر إيجابياً على أداء المؤسسة، ويمكن إبراز أهداف نظام معلومات الموارد البشرية من خلال مزاياها وأثارها الإيجابية على النحو التالي:

أولاً- تقليص الأجال والوقت: وهذا عائد إلى السرعة التي يتم بها معالجة المعلومات عن طريق الحاسوب حيث يستطيع القيام بملايين العمليات في لحظات قصيرة جداً، عوض المعالجة التقليدية التي كانت تأخذ زمناً طويلاً وعملاً شاقاً، حيث أمكن اليوم الإطلاع وإجراء العديد من المعالجات فيما يخص ملفات العاملين وتحرير تقارير ومراسلات في وقت وجيز جداً.²

ثانياً- التحكم في التكاليف: إن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على إدخال النمط الإلكتروني في الأعمال الإدارية، مما جعل من الأعمال والأنشطة الإدارية المرتبطة بالموارد البشرية تتم عبر الشبكة دون الحاجة

¹. خيضر كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة، مرجع سبق ذكره، ص 246.

². عزيزة عبد الرحمن العتيبي، مرجع سبق ذكره، ص 58.

إلى أوراق وتكاليف الطبع والحفظ، وهذا ما من شأنه أن يساهم في التحكم بالتكاليف والتقليل من إستهلاك الأوراق وباقي المستلزمات الأخرى (تكاليف نشر المعلومة).

ثالثا- جودة القرارات: لقد ساعد نظام معلومات الموارد البشرية على زيادة سرعة وجودة تداول المعلومات بين الأفراد العاملين في المؤسسة، وهذا ما من شأنه أن يضمن اتخاذ القرارات الصائبة والفعالة فيما يتعلق بالموارد البشرية داخل التنظيم. فالمعلومة النافعة هي تلك التي يمكن توفيرها في الوقت والمكان المناسب عند الشخص المناسب، وهذا مؤشر على جودة نظام معلومات الموارد البشرية وفعاليتها داخل التنظيم، وعلى أهمية المورد البشري في إدارة وتشغيل هذا النظام.¹

رابعا- العمل الجماعي: إن العمل الجماعي مصطلح جديد ظهر حديثا خاصة مع غزو تكنولوجيا المعلومات عالم الأعمال وسيطرة نظم المعلومات على محتوى الأنشطة داخل التنظيم، وهذا لكون "نظام المعلومات ماهو إلا آلية تسمح بجمع وتصنيف ومعالجة واسترجاع بيانات ومعلومات مخزنة في ملفات بصورة يدوية أو ميكانيكية سابقا، والكترونية حاليا".²

لذلك فإن "العمل الجماعي" لا يقصد به تواجد مجموعة من الأفراد في مكتب واحد أو إشتراكهم في إتمام مشروع ما، فالذي يجعلهم ينتمون لمجموعة واحدة هو وجود حد أدنى من التنسيق والتعاون فيما بينهم والاتفاق على مجموعة من الآليات التي بها يتم تسيير العمل، وبذلك فإن توافرت هذه العناصر في مجموعة من الأفراد تفصل بينهم مئات الأميال فهم بالضرورة يشكلون جماعة عمل، بحيث يكون عمل كل فرد منهم داعما مكملا لعمل الآخر والذي يؤدي في نهاية المطاف لتحسين الأداء ورفع الانتاجية، وهذا هو الهدف الرئيسي من العمل الجماعي".³

خامسا- تثمين رأس المال البشري: لقد وفر نظام المعلومات إمكانات غير مسبوقة للموارد البشرية في مجال تنمية وتثمين قدرات رأس المال البشري "الذي يعتمد على الموارد الإنسانية ويمثل مصدر الابتكار والتجديد والكفاءات الذهنية والمستويات العلمية والخبرة والمعرفة".⁴

حيث أتاحت خدمات التعليم عن بعد والتدريب عن بعد عن طريق الشبكات المعلوماتية، نشر المعرفة والمعلومات للأفراد العاملين بالمؤسسة.

¹. أنظر: - عزيزة عبد الرحمن العتيبي، المرجع السابق، ص 59.

- محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 141.
- Sarra Rajhi Oueslati, **Systemes d'information ressources humaines et identification des compétences distinctives: Recherche intervention avec conception et implementation d'un outil de gestion appliquée a l'entreprise poulina group holding (tunisie)**, Ecoles doctorales, DEGEST (Angers) & RASEG (El Manar).

². عامر ابراهيم وعلاء الدين عبد القادر الجناني، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة السادسة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 38.

³. أمجد الجباس، العمل الجماعي ونجاح المؤسسات: تحديات واشكاليات، مجلة الجزيرة، العدد 43، الرياض،

<http://search.suhuf.net.sa/magazine/22072003/aj11.htm> ; consultée le 04/10/2017.

⁴. سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 168.

كما أدت هذه التطبيقات إلى ظهور مصطلح إدارة علاقات العمال، والذي يشير إلى أن العامل يعتبر زبون داخلي ينبغي تتبع رغباته وحاجاته بأنجع الطرق وأسرعها. كما يمكن من خلال الشبكات الداخلية اسناد بعض المهام الإدارية إلى العامل نفسه، كمتابعة ملفه ومساره المهني، تحرير العطل، تعديل معلومات الاتصال الخاصة ... الخ، وهذا ما يؤدي إلى تمكين العمال واكسابهم خبرات متراكمة وكذلك التقليل من التكاليف الإدارية المتزايدة.

سادسا- تدفق العمل: لا يوجد تعريف محدد لهذا المفهوم الجديد الذي ظهر خاصة مع انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعبر عن "الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية بمختلف أنواعها وتطبيقاتها، وتشمل كل من عتاد الحاسوب بمكوناته المادية والبرمجية التي تظم نظم التشغيل، البرامج والتطبيقات التفاعلية، وتكنولوجيات التخزين عن طريق الوسائط المادية والبرمجية الداخلية والخارجية، كذلك تكنولوجيا الاتصالات التي تتضمن جميع برامج ووسائط وتقنيات الاتصالات لربط نظم الحاسوب وبناء الشبكات بمختلف أنواعها، والاتصال بشبكات الانترنت، وكذلك البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي تشكل قاعدة انطلاق تقنية لجميع النظم والادوات والتقنيات المستخدمة في المؤسسة".¹

كما يمكن القول بأنها " برمجيات لإدارة مراحل العمل وقياسها وتسجيلها وتنسيقها ومراقبتها، ويعني ذلك أن الأشخاص المناسبين يستلمون المعلومات الصحيحة في الوقت الصحيح. فهو يقدم العون للموارد البشرية على اختلاف وظائفهم، ويقبل تطبيقات متنوعة".²

إذا، فتدفق العمل هو أحد التطبيقات التي يرجى من خلالها أتمتة الإدارة، حيث تركز كل الجهود والأنشطة والمهام على الحوامل الإلكترونية. ووظيفة إدارة الموارد البشرية "تهدف لزيادة الفعالية وتحقيق الأداء المثالي للأفراد والمؤسسة"،³ وتعد كذلك من بين أهم العناصر الفعالة داخل التنظيم والتي تساهم في تحقيق الاهداف الاستراتيجية المسطرة، خاصة وأن تعاملها يكون مع كل اجزاء التنظيم بمختلف أركانه، لذلك فإن تدفق العمل يحقق المزايا التالية:

- تمكنا هذه البرمجيات من التحقق من أن الوثائق تنتقل إلى وجهتها الصحيحة؛
- عدم ضياع المعلومات والوثائق؛
- إمكانية العمل على وثيقة واحدة في زمن واحد من طرف العديد من الأشخاص، وهذا يقلص من تكاليف الطبع والتوزيع؛
- سرعة انتقال المعلومات بين الأفراد؛

¹. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الغدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الاولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 44.

². أشرف قطننة، البعد الانساني المعوق الأول لبرمجيات أتمتة الادارة **Workflow**، مجلة المعلوماتي، العدد 83، سبتمبر 1999، ص 70.

³. Sekiou et autre, **gestion des ressources humaines**, 2^{eme} édition, deboeck, Belgique, 2004, P.10.

- متابعة سيران العمل، ومعرفة نقاط الخلل فيه، وهذا ما يساعد على معرفة وتحديد الاحتياجات التدريبية؛

وعليه فإن هذه الامتة تتطلب أساسا تحسين جودة وفعالية نظم المعلومات في مختلف الإدارات والمصالح، وتوفير كفاءات بشرية قادرة على التحكم في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، وأن الأهداف التي انحصرت سابقا في حفظ البيانات ومعالجتها للحصول على المعلومات التي يرغب في استرجاعها، وفي تقليل المدة الزمنية التي ترتبط بوصول المعلومات واستغلالها من قبل المستخدمين النهائيين أصبحت أكثر ديناميكية في التعامل مع مستجدات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، والذي زاد من وعي إدارة الموارد البشرية بإظهار أهداف نظام معلومات الموارد البشرية في مجالات تتعلق بتوفير معايير جودة نظام معلومات الموارد البشرية من خلال جودة المعلومات التي تعد مؤشرا لذلك، إضافة لأهداف العمل الجماعي من خلال شبكات الاتصال والنظم الخبيرة، وتهيئة وإدارة رأس المال الفكري وتدفق العمل.

المطلب الثالث: مكونات وفاعلية نظام معلومات الموارد البشرية

لا يختلف نظام معلومات الموارد البشرية إختلافا كبيرا عن نظم المعلومات الإدارية، لكون هذه الأخيرة من أكثر نظم المعلومات أهمية، فهي المحرك الأساسي لكافة نظم المعلومات الأخرى، وحجر الأساس لأي نظام يعتمد على تكنولوجيا المعلومات ولكون هذه الأنظمة تشترك من حيث طبيعة الممارسات التي ترتبط بها، فإن كانت نظم المعلومات الإدارية تتعلق بحاجة المؤسسة للمعلومات التي تساعد على حل المشاكل الإدارية والتي تتعلق بخصوصية كل وظيفة في المؤسسة، فنظام معلومات الموارد البشرية من خلال مخرجاته يسعى للحصول على المعلومات التي تساهم في حل المشاكل التي تتعلق بإدارة الموارد البشرية والذي يضمن فاعلية هذا النظام من خلال كل المتطلبات التي تحقق نجاحه .

الفرع الأول: مكونات نظام معلومات الموارد البشرية

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من مجموعة من العناصر التي تتكامل مع بعضها البعض وتتفاعل مع البيئة الخارجية للنظام، فمن وجهة نظر آلية عمل هذا الأخير فإن مكوناته تتعلق بالمدخلات، العمليات، المخرجات والتغذية العكسية وهو ما سيتم شرحه من خلال مايلي:¹

أولا- مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية: إن مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية تعبر عن البيانات المتعلقة بالموظفين، بيانات الوظائف والبيانات ذات العلاقة، ويمكن تقسيم هذه البيانات إلى أربعة أنواع كما يلي:

¹. طاهر محمود الكلالدة، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 96.

1. البيانات المتعلقة بالموظفين: تشمل البيانات الشخصية الخاصة بالخبرات العلمية للفرد العامل، البيانات الخاصة بالحياة الوظيفية (اسم الوظيفة، نوعها، رقمها، تاريخ الالتحاق، التدرج الوظيفي، تقييم الأداء، الإجازات، العقوبات ...)
2. البيانات المتعلقة بالوظائف: تحتوي على مسميات الوظائف، أرقامها، مواقعها التنظيمية والتعديلات التي تطرأ عليها.
3. بيانات إدارية: تتعلق هذه البيانات بسياسات التوظيف، وتتضمن القوانين والتعليمات والقرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.
4. بيانات متعلقة بسوق العمل: وتشتمل على بيانات عن المؤسسات المنافسة في الحصول على ذوي الخبرات والمؤهلات المهمة بالنسبة للمؤسسة، البيانات الخاصة بسوق العمالة وإعداد الكفاءات والمتوفر منها في الوقت المناسب.

ثانياً: عمليات نظام معلومات الموارد البشرية:

وهي الأنشطة التشغيلية التي تتم على مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية والمتمثلة في العمليات التحليلية والحسابية والإحصائية، بهدف تحويلها إلى صورة واضحة وسهلة، حتى يمكن الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية بالشكل الأمثل، وتشمل العمليات الخطوات التي تتعلق بتسجيل ورصد وتخزين البيانات بطرق ووسائل مختلفة، تدقيق ومراجعة وتحديث البيانات وفقاً لكل مستجدات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ومن ثم تحليل وتفسير البيانات للحصول على المعلومات.

ثالثاً: مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية

تتمثل في الحصول على المعلومات بعد إجراء العمليات التحويلية والتحليلية عليها، والتي تتعلق بنتائج المعالجة وهنا يمكن القول بأن أشكال المعلومات تأخذ صورة مخططات أو رسومات أو جداول وقوائم المعلومات وتقارير عن الموظفين.¹

وعادة ما تشمل مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية بيانات ومعلومات عن الموظفين (عدد الأفراد المراد توظيفهم كما ونوعاً، مصادر استقطاب الموارد البشرية...)، وكذلك بيانات ومعلومات عن العمليات الإدارية من تخطيط وتوظيف...، بالإضافة لبيانات عن أوضاع العاملين سابقاً وحالياً ومستقبلاً.²

رابعاً: التغذية العكسية

هي معلومات تحمل رسائل وإرشادات عن كيفية سير العمليات، حيث توضح كيفية سير نظام معلومات الموارد البشرية، ومدى تطابق إنجازاته ومخرجاته مع المخطط، وهذه المعلومات الراجعة تقوم

¹. سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص 251.

². محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 401.

بدور أساسي في نظام معلومات الموارد البشرية في إطار أهميتها للنظام الكلي لإدارة الموارد البشرية، حيث تدعم المعلومات المرتدة والرقابة على المورد البشري، وفي نفس الوقت تتيح متابعة التغيرات في سياسات وإجراءات شؤون العاملين، وتمكن من معالجة المشكلات التي تعيق فعالية استخدام نظام معلومات الموارد البشرية.¹

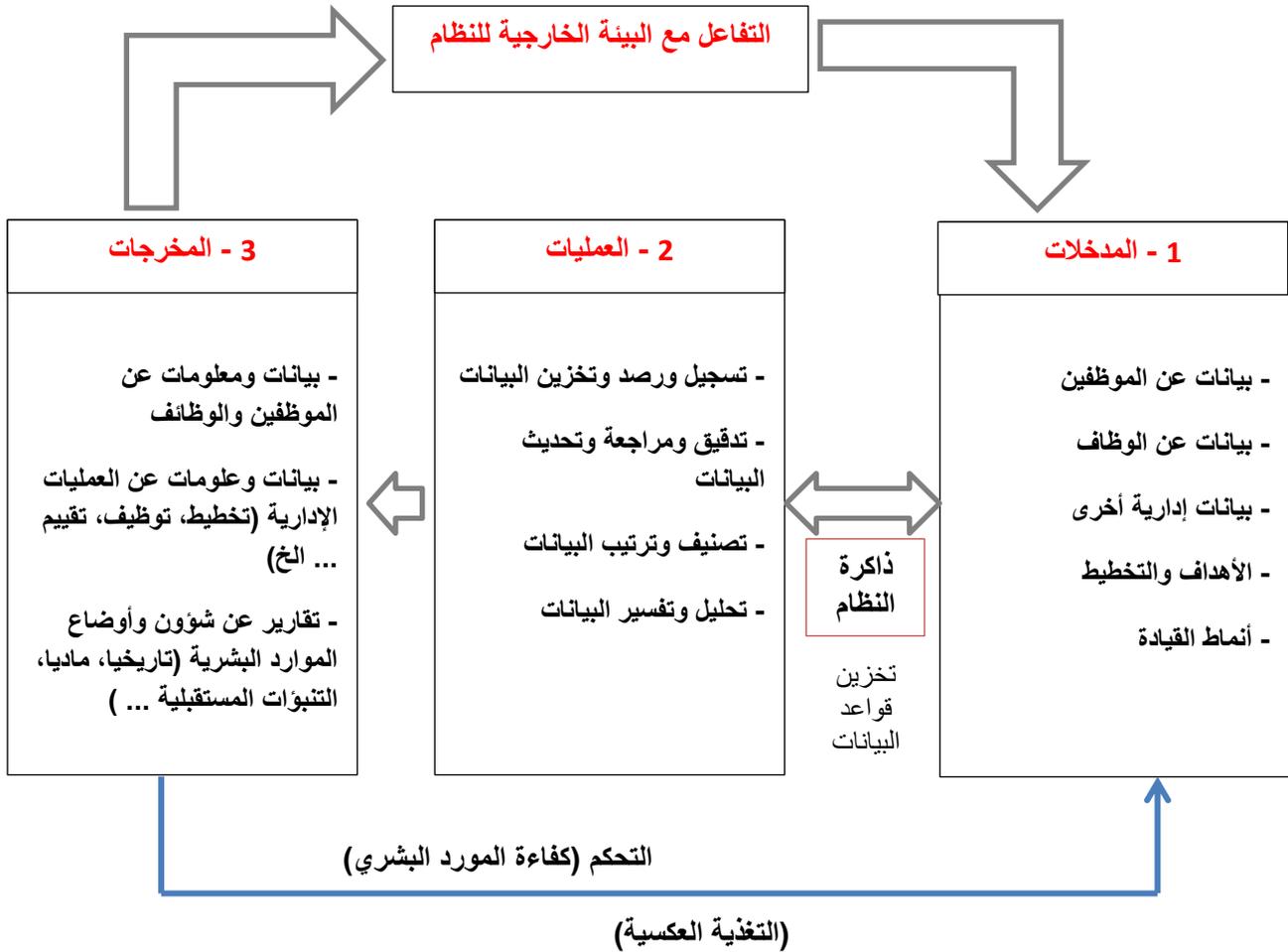
وبناء على ما تقدم، يتضح لنا مايلي:

- إن مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية تتعلق بكل البيانات الخاصة بالموظفين، الوظائف، البيانات الإدارية، الأهداف، التخطيط وأنماط القيادة؛
- إن عمليات نظام معلومات الموارد البشرية تتعلق بتسجيل ورصد وتخزين البيانات ثم تدقيقها ومراجعتها، تحديثها، تصنيفها، ترتيبها، تحليلها وتفسيرها؛
- إن مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية تتعلق بكل المعلومات الخاصة بالموظفين والوظائف، العمليات الإدارية والتقارير عن شؤون وأوضاع العاملين المادية والتنبؤات المستقبلية؛
- إن آلية عمل نظام معلومات الموارد البشرية تتعلق بذاكرة النظام فهي المسؤولة عن حفظ المعلومات التي تعد مستودعات للبيانات وترتبط بقدرة عالية على تخزين واسترجاع المعلومات، من خلال قواعد البيانات وقواعد المعرفة والنماذج والتعليمات؛
- إن مكونات نظام معلومات الموارد البشرية تتكامل مع بعضها البعض وتتفاعل مع البيئة حتى تدعم سياسات ووظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة؛
- إن تكامل مكونات نظام معلومات الموارد البشرية يرتبط بتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة؛
- يعد نظام معلومات الموارد البشرية أحد الأنظمة الفرعية للنظام الكلي الخاص بالمؤسسة من الناحية الوظيفية والذي يدخل ضمن نظم دعم العمليات؛
- إن التحكم في نظام معلومات الموارد البشرية يعد أهم المكونات التي يمكن أن تلعب دورا كبيرا في تكامل وتفاعل باقي المكونات الأخرى، كونها ترتبط بالكفاءات البشرية التي تعمل على السيطرة والتحكم في سير الخطوات المرسوم لها وهذا بهدف تدارك الأمر والتنبيه بعدم حدوث أي عطل في مخرجات البرنامج او في توظيف البيانات المدخلة، كما أن التحكم هو نشاط أساسي يعكس التغذية العكسية لنظام معلومات الموارد البشرية من خلال الرقابة على سياسات وإجراءات الموارد البشرية لضمان فعالية استخدام النظام،
- إن المورد البشري يعد أهم الموجودات الغير ملموسة في مكونات نظام معلومات الموارد البشرية، والذي لاغنى عنه في مكوناته لأن ماينتج من معلومات يرتبط به من حيث استخدام النظام وصنع القرارات وممارسة الوظائف.

¹. أمل إبراهيم أبو رحمة، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2005، ص 42.

والشكل رقم (05-1) يوضح مكونات نظام معلومات الموارد البشرية.

شكل رقم (05-1): مكونات نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على

- عاطف جابر طه ع الرحيم، نظم المعلومات الإدارية، شركة ناس للطباعة، عمان، 2001، ص ص 265-266.

- طاهر محمود الكلالدة، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص ص 96-

.97

- Pascal Vidal et Petit Vincont, *Systèmes d'information organisationnels*, 2^{ème} édition, Pearson Education, Paris, France, 2009, PP.33-34

وتجدر الإشارة إلى أن نظام معلومات الموارد البشرية يصمم لأداء وظائف محددة تتمثل فيما يلي:¹

- حصر وتسجيل الوقائع الوظيفية ورصدها في شكل بيانات وحقائق مفصلة، وذلك بربط النظام بمصادر البيانات من النماذج والسجلات المستخدمة في شؤون العاملين مثل: نماذج طلبات التعيين وسجلات الموظفين وتشكيلات الوظائف وقرارات الترقية، الرواتب وبيانات الإجازات ... الخ.

¹. أمل إبراهيم أبو رحمة، مرجع سبق ذكره، ص 42.

- تدقيق البيانات والحقائق وتصنيفها وتحليلها تمهيدا لإستخدامها في المجالات المختلفة لإدارة الموارد البشرية، ويتم التدقيق والتصنيف والتحليل إما يدويا أو آليا حسب نوع النظام المستخدم.
- إستخراج المعلومات بصورة واضحة بحيث يسهل فهمها وتفسيرها، وتكون غالبا على شكل ملخصات للبيانات وإحصائيات جاهزة للإستخدام في شتى المجالات الخاصة بشؤون العاملين ويتم حفظها وتخزينها في ذاكرة النظام، حيث يلجأ إليها متخذ القرارات للإستفادة منها في إتخاذ القرارات السليمة التي تضمن كفاءة وفاعلية استخدام المورد البشري في الإدارة.

الفرع الثاني: متطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية والعوامل التي تحد من فاعليته

إن فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية تتطلب ضرورة تحديد متطلبات نجاح هذا النظام وتجنب كل العوامل التي تعيق هذه الفاعلية لذلك كان من الضروري أن نحدد المتطلبات التي تدعم نجاح نظام معلومات الموارد البشرية وفقا لما يلي:

أولا: متطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية

حتى ينجح نظام معلومات الموارد البشرية، فإنه من الضروري توافر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض لتؤثر على نجاح النظام، ومن أهم هذه المتطلبات نذكر ما يلي:

1. المتطلبات الإدارية: تعمل على توفير العناصر الإدارية والتنظيمية والفنية اللازمة لتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية من الناحيتين الكمية والنوعية، وكذلك توفير الحوافز المادية والمعنوية القادرة على استقطاب العمال وتحقيق الرضا الوظيفي لهم من أجل استقرارهم واستمرارهم في مواصلة العمل وتشغيل النظام المعلوماتي بشكل سليم.¹

2. المتطلبات التكنولوجية (الفنية): وتتمثل في

- توفير الأجهزة والآلات والأدوات اللازمة لتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية، بمراعات إمكانيات واحتياجات المؤسسة؛

- توفير الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل الأجهزة والآلات والحاسبات الآلية أو الإستعانة بمجموعة من الاستشاريين في هذا المجال؛

- تصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة، وسرية البيانات والمعلومات التي يتعامل معها نظام معلومات الموارد البشرية؛

- تكامل البيانات والملفات والسجلات والوثائق من أجل استخدامات أكثر فاعلية.

3. المتطلبات الاقتصادية: نذكر منها:

- توفير وقت كافي لعملية إعداد وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية، بما يساهم في إيجاد نظم مبنية على أساس واضح وسليم؛

¹. خضير كاظم حمود وباسين كاسب الخرشة، مرجع سبق ذكره، ص 246.

- العمل على تخفيض التكاليف؛
- الإستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية؛
- توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام معلومات الموارد البشرية، مما يتطلب تدريب العاملين بالنظام لزيادة مهاراتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.

4. المتطلبات الإجتماعية:

- التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمؤسسة لضمان الإمداد بالمعلومات لتلك الإدارات والحصول منها على البيانات والحقائق؛
- الإتصال الجيد بين العاملين في إدارة الموارد البشرية ومجموعة العاملين بالحاسوب الآلي، وضرورة وجود تفاهم وتنسيق متبادل بين الطرفين؛
- توفير روح المساعدة من قبل مصممي نظام معلومات الموارد البشرية للمستفيدين منه؛
- سهولة استخدام مخرجات النظام، مما يتطلب دعم السلوك الايجابي لدى العاملين بالنظام والمستفيدين منه.

مما تقدم يتضح بأن نظام معلومات الموارد البشرية ما هو إلا نوع من أنواع نظم المعلومات التي تخدم المجالات الوظيفية للمؤسسة، أي أن هناك نظم معلومات لكل مستوى وظيفي في المؤسسة تدعم مجالات الوظائف الرئيسية فيها والتي تتطلب ضرورة التكامل والتعاون معها للحصول على كل المعلومات كمدخلات لنظام معلومات الموارد البشرية، وتفرض كذلك ضرورة توفير وتكامل كل المتطلبات سابقة الذكر لضمان نجاح هذا النظام.

ثانيا: العوامل التي تحد من فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية

إن نظام معلومات الموارد البشرية يساعد أخذ القرار على أداء مهامه بسرعة فائقة بناء على قوة نظام معلومات الموارد البشرية وجودته وجودة آلياته، هذا الأخير يعتمد من أجهزة الحاسوب وشبكات الإتصال وتحليل الأنشطة التي تناسب نشاط ومتطلبات وحجم المؤسسة، بغرض تحقيق الهدف الإستراتيجي لها وبلوغ رؤيتها وتفعيل تنفيذ رسالتها، وكذلك توفير الوقت والجهد والتأكد من الإحصائيات والأرقام والحسابات والتقارير وسرعة الحصول على المعلومة بعد معرفة نظم التطوير.

لذلك كان من الضروري تحديد العوامل التي تقف حيال بناء نظام معلومات الموارد البشرية المحوسبة، ومحاولة تجنبها، ومن ضمن هذه العوامل نذكر ما يلي:¹

- عدم تحديد أهداف نظام معلومات الموارد البشرية بدقة؛
- عدم المشاركة الفعالة لإدارة الموارد البشرية في بناء وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية؛

¹. عز الدين مرسي، إدارة الأصول البشرية في ظل نظام المعلومات (النظريات والتطبيقات الخاصة بإدارة الموارد البشرية في ظل نظم المعلومات)، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، مصر، 2014، ص 07.

- ضعف الإرتباط المتكامل بين النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية؛
 - وجود تعقيدات وعلاقات متشابكة بالنظام تؤدي لتعدد التقارير؛
 - عدم وجود التأييد والدعم الكافي من قبل الإدارة العليا؛
 - الإعتماد على اللجان لتصميم نظام معلومات الموارد البشرية ومتابعته؛
 - استخدام تكنولوجيا معقدة، يصعب في كثير من الأحيان على موظفي إدارة الموارد البشرية استخدامها وتشغيلها؛
 - التهاون في عملية الرقابة قبل وأثناء بناء وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية؛
 - مقاومة العاملين لإدخال نظام معلومات الموارد البشرية؛
 - عدم دراسة وتحديد تكلفة البرامج المساعدة بدقة وعناية.
- وعليه فإن إدارة الموارد البشرية أصبحت مطالبة بأن تعمل على تجنب كل ما يساهم في الحد من فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية، وأن تكون أكثر حرصاً على تتبع كل المراحل التي يتم من خلالها وضع النظام موضع التنفيذ والتطبيق الجيد، من خلال الإعتماد على الكفاءات التي تضمن السير الحسن للنظام.

المبحث الثالث: جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومتطلبات تحقيق القيمة الإستراتيجية له

إن جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تتعلق بجودة المعلومات التي ينتجها هذا النظام والتي ترتبط كذلك بجودة قواعد البيانات التي تعمل على ضمان سلامة هذه المعلومات، وبالوقت المستغرق للحصول عليها وإيصالها للمستخدم النهائي.

لذلك فإن المعايير التي تضمن جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية لا يشترط فيها أن تكون ذات قيمة عالية، حيث تستطيع هذه المعايير أن تتباين من حيث القيمة وهذا لطبيعة وأهمية المعلومات التي يرتبط بها وباستعمالها، ولأن جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية أصبح من المتغيرات التي تضمن تحقيق القيمة الإستراتيجية له كان من الضروري أن نحدد متطلبات تحقيق ذلك إنطلاقاً من العناصر التالية:

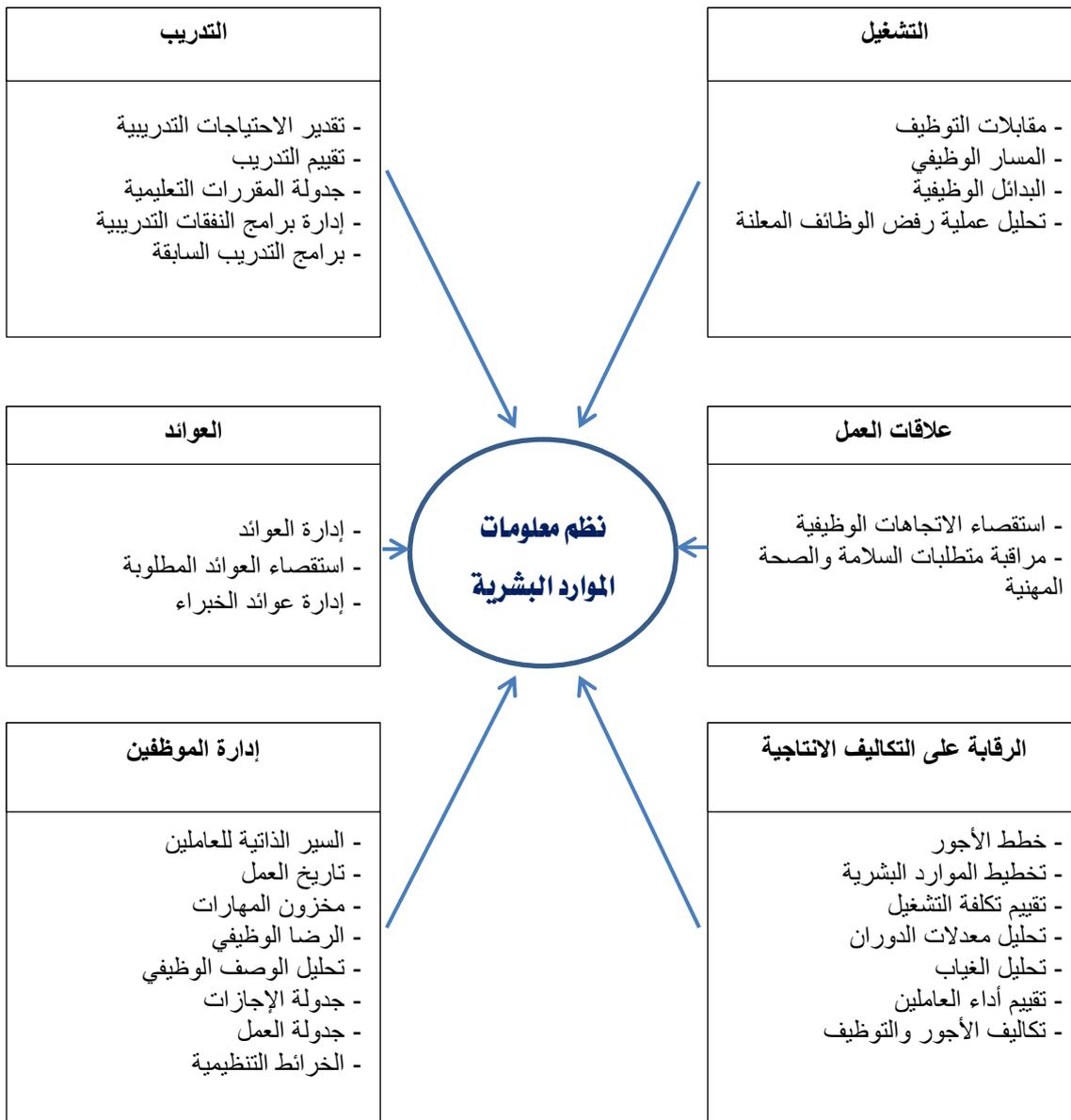
المطلب الأول: جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية

إن المراحل التي انتقل فيها نظام معلومات الموارد البشرية من الأساليب اليدوية إلى الأساليب الآلية عكس اتجاه التفكير للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والإتصال في جمع وتحليل البيانات الخاصة بالعاملين، والهدف كان توفير معلومات ذات جودة عالية تساهم في خلق القيمة للمؤسسة، والذي عكس أهمية تبني إدارة الموارد البشرية لمعايير الجودة في كل تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بهدف تحقيق كفاءة وفعالية هذا النظام.

الفرع الأول: تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية

إن تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تعني بجميع سبل التعاملات الجارية والخاصة بمهام ومسؤوليات إدارة الموارد البشرية، واعتماد الحاسوب في التعامل معها بدلا من الأساليب اليدوية في الإستقطاب والإختيار والتعيين، الترقية والمكافأة ... الخ، أي أن يتم ضخ البيانات المتعلقة بالأفراد العاملين في المؤسسة، ثم القيام بإجراء كافة المعالجات لتلك البيانات عن طريق استخدام الحاسوب الإلكتروني، من أجل توفير المعلومات كي يتم اعتمادها في إتخاذ القرارات.

شكل رقم (1-06): إستخدامات نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، الطبعة الثانية.

دار النشر هارثي براس، مصر، 2015، ص 553.

من خلال الشكل رقم (1-06) يتضح لنا التعدد في إستخدامات نظام معلومات الموارد البشرية والتي تغطي مجالات التوظيف، التدريب، العوائد، إدارة الموظفين، علاقات العمل والرقابة على التكاليف الإنتاجية وهو ما يظهر التعدد في تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، ومن أهم هذه التطبيقات نذكر ما يلي:¹

أولاً- تطبيق التوظيف: تتضمن تطبيقات توظيف العاملين كل من عملية جذب واستقطاب العاملين، والمساعدة في توفير فرص العمل المناسبة والحفاظ على قادة البيانات الخاصة بالعاملين، والتي تتطلب ضرورة وفرة المعلومات والبيانات المتعلقة بالأفراد المراد إختيارهم للتوظيف أو التعيين، طبقاً لطبيعة المؤهلات والكفاءات، وكذلك المهارات المطلوبة للعمل، وهذا يعني أن تتوافر لدى الأفراد المراد تشغيلهم مهارات فكرية وإنسانية وفنية، لذلك فإن التطبيق الجيد لمثل هذه البيانات يجب أن تترافق بالضرورة مع توفرها في قاعدة معلومات تحتوي على كافة العناصر المطلوبة، بغية الدراسة والتحليل والمقارنة واختيار المعلومات التي يتم في إطارها القرار المراد اتخاذه بشأن التعيين أو التوظيف.

ثانياً- تطبيق إدارة الأداء: من المعلوم أن "الأداء يتحدد بمستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة"² وأن أداء المؤسسة يمكن ضمانه فقط إذا اتخذت كل قرارات التسيير بالتنسيق مع توازن مصالح كل الأطراف في ظل نظرة طويلة المدى، تضمن بدورها تنمية مستدامة مع تحمل الكل لمسؤولياته.³ وعليه فإن عملية تطبيق وإدارة وتقييم الأداء من المهام المنوطة بإدارة الموارد البشرية، والتي تتطلب بلا أدنى شك سبل موضوعية في اعتماد تطبيق الحاسب الإلكتروني لها لكي تحقق معها كل سبل التقويم والإدارة الموضوعية والدقة العالية.

إن تطبيقات تقييم الأداء تتطلب من إدارة الموارد البشرية تحديد مشاكل الاداء وبيئة العمل، ليتسنى لها تصحيح الإنحرافات ومعالجة مشاكل إنخفاض الأداء.

ومن أمثلة البيانات المراد توفرها بغية التعرف على مستوى الاداء نذكر: (الطاقة الإنتاجية التصميمية للمعدات والأجهزة، الطاقات الإنتاجية المتاحة للمعدات والأجهزة، الطاقة التصميمية للمعدات والأجهزة، الطاقات الإنتاجية المتاحة للمعدات والأجهزة، الطاقة المخططة، الطاقة الفعلية، عدد أيام العمل في السنة، عدد ساعات العمل في اليوم، عدد العاملين في الأنشطة الإنتاجية، عدد العاملين في

¹. محمد عبده حافظ، مرجع سبق ذكره، ص 69.

². Barillot.P, *Pilotage de la performance*, Economica, Paris, 2001, P.136.

³. Ferone.G et autres, *Le développement durable : des enjeux strategiques pour l'entreprise*, édition d'organisation, Paris, 2001, P.186.

الانشطة الخدمية، إجمالي الرواتب والأجور، عدد ساعات الإجازات، عدد ساعات العطل، عدد ساعات الصيانة، الأجور اليومية والشهرية).

ثالثا- تطبيق التخطيط للموارد البشرية: هناك نوعان من التطبيقات الحاسوبية المرتبطة بتخطيط الموارد البشرية وهما: تخطيط التعاقب وتحديد الإحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية كما ونوعا.

إن تخطيط التعاقب، يؤكد على أن المؤسسة لديها عمال لا بد أن تعدهم إلى المواقع الشاغرة بسبب التقاعد والترقية والتنقلات وإلغاء الخدمة أو التوسع في النشاطات، لذلك فإنه لا بد أن تكون هناك العديد من الملفات والتي من أهمها ملف للعاملين مصنف حسب الوظائف وحسب الدرجات الوظيفية وكذلك حسب الجنس والعمر ومدة الخدمة، الخبرة والتدريب.¹

نظام تخطيط الموارد البشرية يساهم في عملية صناعة القرارات بفاعلية، سواء كانت هذه القرارات ملئ الشواغر أو لإعادة توزيع الموارد البشرية من الوظائف التي يكون فيها فائض إلى تلك الوظائف التي تعاني عجز أو نقص في القوى العاملة.

رابعا- تطبيق التدريب: إن المؤسسات المعاصرة أصبحت تهتم بمتطلبات التدريب والتعلم باعتبارها الوسيلة الأفضل لإعداد وتنمية الموارد البشرية وتحسين أدائها، فعلى إعتبار أن "الغرض من التدريب هو زيادة الإنتاجية الخاصة بالموارد البشرية في وظائفهم عن طريق التأثير على سلوكهم"²، كان لزاما على المؤسسات اليوم أن تتجه في طريق التطوير والتحسين المستمر في الأداء لمواجهة المنافسة الحادة في الأسواق، ولذا أخذت إدارة الموارد البشرية على عاتقها مهمة إعداد وتوفير الأفراد العاملين كما ونوعا، لغرض الوفاء بالالتزامات اتجاه إنجاز العمليات الإنتاجية والخدمية في المؤسسات الحديثة.

وعليه فإن تطبيقات التدريب تستخدم في توثيق المعلومات الخاصة بإدارة التدريب، وتتضمن: عدد المشاركين في البرامج التدريبية، محتوى البرامج وتكاليف التدريب، مهارات العاملين ... الخ، فقاعدة البيانات الخاصة بالتدريب تتضمن البيانات التدريبية، شهادة المهارات والخبرة التعليمية، أنواع المهن والوظائف، الوظائف الإدارية والمحاسبية، الوظائف الهندسية والفنية، أنواع النشاطات التدريبية ... الخ.

خامسا. تطبيق التعويضات: إن نظام قاعدة البيانات التي ينبغي أن يصمم يعتمد على نوع التعويضات المطلوبة، وتوفير البيانات المتعلقة بها، إذ أن التعويضات قد تنطوي على الرواتب والأجور والمكافآت والحوافز، الإعانات والخدمات النقدية والخدمات العامة والإجتماعية المقدمة للعاملين، وغيرها من

¹ محمد عبده حافظ، مرجع سبق ذكره، ص 71.

² هاشم حمدي رضا، تنمية وبناء نظم الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 128.

الجوانب المتعلقة بتعويضات العمل، لذا فإن قاعدة البيانات التي يجب أن تعتمد تتطلب توفر بيانات ومعلومات واسعة وشاملة وترتبط بالعديد من الأنشطة الخاصة بالمؤسسة.

ومن ضمن البيانات التي يعتمد عليها في اتخاذ القرارات الخاصة بالتعويضات والمكافآت نذكر: العدد الإجمالي للعاملين، عدد العاملين في النشاط الفني، عدد العاملين في النشاط الخدمي، عدد العاملين في النشاط الإداري والمحاسبي، الرواتب والأجور الكلية وتفصيلات عن أنواعها، أنواع الحوافز والمكافآت وتفصيلاتها، حالات التقاعد، حالات العجز، حالات التعيين والتوظيف، الضمان الإجتماعي للعاملين،.....الخ.¹

الفرع الثاني: معايير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية

إن الحديث عن معايير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية يعكس توجهات إدارتها للحصول على معلومات ذات جودة عالية، والذي لن يكون إلا من خلال توفر الركائز الأساسية لأي نظام معلومات والتي تتعلق بمجموعة من المستلزمات الضرورية لتشغيله وهو ما ينطبق على نظام معلومات الموارد البشرية، أين تصبح ضرورة توفير المستلزمات الخاصة بضمان التشغيل الجيد له من أولويات إدارة الموارد البشرية وهذا حتى تضمن كفاءة وفعالية إدارته وفق توجهات المؤسسات الاقتصادية لتعظيم مزايا إستغلاله. وعليه فقد تم حصر المستلزمات الأساسية لعمل نظام معلومات الموارد البشرية فيما يلي:²

أولاً- المستلزمات غير الملموسة (موارد بشرية): إن الموارد البشرية والتي تعد من أهم موجودات المؤسسة الاقتصادية تعتبر كذلك أهم مستلزمات تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية، كونها الموارد التي تعمل على استخدام واستعمال هذه النظم والمستفيد النهائي منها لأداء المهام والأنشطة.

وتجدر الإشارة إلى أن نظام معلومات الموارد البشرية يتطلب وجود متخصصين ذوي خبرة وكفاءة لاستخدامه مثل محلي ومصممي النظام، المختصين في الصيانة الفنية....، وأن نجاح هذا النظام يعتمد على كفاءة مشغليه وعلى مقدار ما يمتلكونه من معرفة علمية وعملية تتناسب مع كل مستلزمات تشغيله.

ثانياً- المستلزمات الملموسة: إن مراحل إنتقال نظام معلومات الموارد البشرية من النظم اليدوية إلى النظم الآلية، كان نتيجة زيادة إهتمام إدارة الموارد البشرية بجودة المعلومات والذي أثبت بالممارسة العملية عدم نجاعة وفعالية الأنظمة اليدوية في معالجة البيانات المتعلقة بفعاليات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، ما حتم عليها ضرورة أن تكون أكثر ديناميكية ومرونة في التعامل واستغلال تكنولوجيا

¹. المرجع السابق، ص ص 257-258.

². عبد النور موساوي وهدى بن محمد، أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري دراسة ميدانية لأداء العاملين في شركة التأمين الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 37، الجزائر، 2012، ص 217.

المعلومات والإتصال، من خلال فسح المجال للموارد المادية أن تلعب دورها في عملية تحديث نظام معلومات الموارد البشرية، وعليه فإن المستلزمات الملموسة لتشغيل هذا النظام تتعلق بمايلي:

1. مستلزمات الشبكات: التي تعبر عن الأجهزة التقنية المتطورة والمتراطة فيما بينها، متمثلة في الحاسبات الآلية وبرمجيات الشبكات، وسائط الإتصال، الأقمار الصناعية التي تسهل عملية الإتصال، إنطلاقاً من فكرة أن نظام معلومات الموارد البشرية ما هو إلا شبكة إتصالات تضمن إرتباط كافة تطبيقاته وكذلك إرتباط ما يتم إتخاذه من قرارات إدارية وإستراتيجية فيما يتعلق بكل فعاليات إدارة الموارد البشرية، وكذلك الإرتباط مع المحيط الخارجي، ومن أهم شبكات الإتصال نجد: الأنترنت، الأنترانات والإكسترنات.¹

2. المستلزمات البرمجية والإجرائية: هي تعليمات مبرمجة داخل الحاسوب الآلي من أجل تسهيل الإجراءات، ومن أمثلتها: برمجيات النظام، البرامج التطبيقية الإحصائية، أما الإجراءات فهي تعليمات موجهة لمستخدمي النظام.

ثالثاً- مستلزمات تتعلق بنظم قواعد البيانات: إن القدرة العالية للحاسبات الآلية على تخزين كميات ضخمة من البيانات، جعل من الممارسات التقليدية في عملية حفظ وجمع البيانات من الأسباب التي تبرز نجاعتها، الامر الذي تطلب ضرورة تجاوزها ليحل محلها فكرة تطوير البيانات المستخدمة في التخزين وهذا حسب الطبيعة المشتركة بينها، ومن ثم برز تنظيم يربط بين الأنواع المختلفة لملفات البيانات الذي عرف بقاعدة البيانات (Database)، والتي تحقق التنظيم الامثل لملفات البيانات. وأصبحت المشكلة الرئيسية التي تواجه مستخدمي الحاسبات الإلكترونية هي كيفية تنظيم هذه البيانات وتخزينها بطريقة منظمة ومرتبطة يسهل إسترجاعها في المستقبل.²

وعليه فإن قواعد البيانات وفق آلية عمل الحاسوب هي مجموعة منظمة من البيانات الإلكترونية والتي يمكن الولوج لها ومعالجتها بواسطة برمجيات متخصصة.³

أما فيما يتعلق بنظم قواعد البيانات فهي أنظمة قائمة على ملفات البيانات وهي مجموعة من برامج التطبيق التي يراد بها إدارة البيانات، حيث تستخدم أنظمة إحصائية للحفظ والتسجيل، بهدف تخزين البيانات والسماح للمستخدمين بإسترجاعها وتحديثها عند الحاجة.⁴

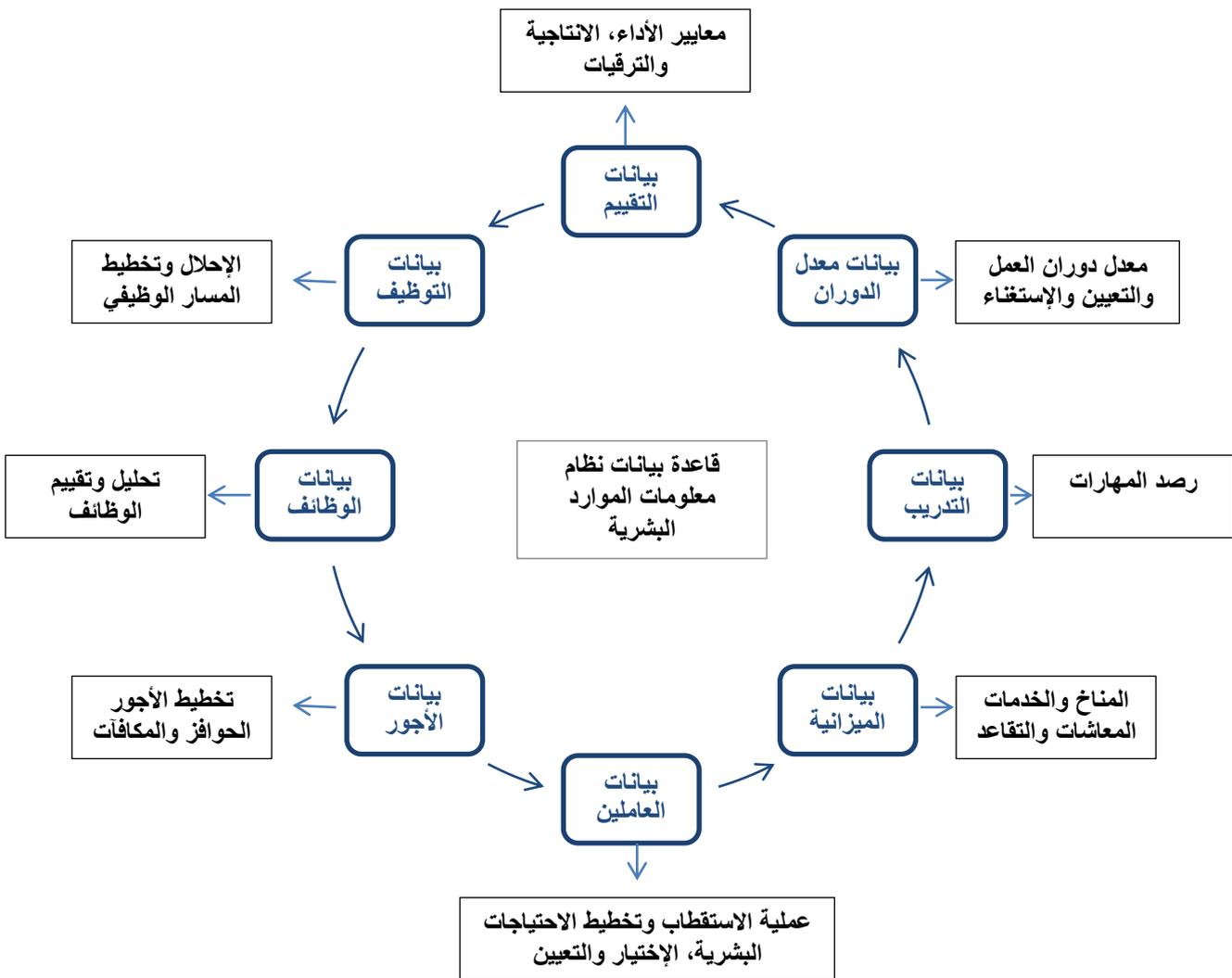
¹. طه طارق، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والأنترنت، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 461.
². محمد محمود زين الدين، قواعد البيانات الرقمية وأهميتها في بناء محركات البحث، مجلة المعلوماتية، العدد 29، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2010، ص 52.

³. Robert J.Robbins, **database fundamentals**, Johns Hopkins University, 1995, PP. 01-02.

⁴. D.Lewis, **database systems**, Volume 1, published by university of London, London, 2016, P.11.

وعليه فإن قواعد البيانات التي ترتبط بنظام معلومات الموارد البشرية تحتوي على كافة البيانات التي لها علاقة بتطبيقاته على مستوى كل الوظائف بالمؤسسة، وأن جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تتعلق بمراعاة كل اعتبارات إدخال الجودة ك معايير ضمن أنظمة قواعد البيانات والتي يجب مراعاتها، والهدف من ذلك هو الحصول على أعلى قيمة للمعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات وحل المشاكل في مختلف فعاليات إدارة الموارد البشرية.

شكل رقم (1-07): قاعدة بيانات نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري وظيفي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص 193.

من خلال الشكل أعلاه، يتضح أن قاعدة بيانات نظام معلومات الموارد البشرية تتعلق بمجموعة منظمة من البيانات، والقائمة على ملفات وبرامج التطبيق التي يراد بها إدارة هذه البيانات كبيانات

التوظيف، التدريب، التقييم، الأجور، دوران العمل....، وكل ملف يتعلق بجزئيات هذه الفعاليات مثل: معايير الأداء، التعيين والإستغناء، رصد المهارات، الحوافز والإحلال... الخ. وفي سياق متصل، يتضح لنا ان تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية الانفة الذكر تتطلب ضرورة ادخال الجودة في التعامل مع مختلف العناصر التالية :

1- **الجودة في قاعدة البيانات:** إن انشاء قاعدة البيانات يعتبر من اهم عناصر نظام معلومات الموارد البشرية. هذه القاعدة لابد ان تضمن الجودة في البيانات الاساسية المتعلقة بكل من المؤسسة والعاملين بها، بما يفيد في اعداد مخرجات النظام. وعند بناء قاعدة البيانات يجب تحديد اهداف نظام معلومات الموارد البشرية، والمخرجات المتوقعة الحصول عليها، وعمليات إدارة الموارد البشرية واحتياجاتها من المعلومات. لهذا لابد ان توفر قاعدة البيانات مايلزم لتجهيز المخرجات في شكل تقارير ومعلومات عن جميع العاملين بالمؤسسة، وذلك للإستخدام الداخلي والخارجي.

2- **الجودة في إدخال البيانات:** تعتبر عملية إدخال البيانات بطريقة صحيحة وفي الوقت المناسب العنصر الثاني لضمان جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية، والذي يتطلب الجودة في تحديد البيانات وتحديد الجهة المكلفة بادخالها والمحافظة علي صحتها وتحديثها باستمرار، باستخدام الحاسب الالي ومجموعة البرامج المتعلقة بالموارد البشرية، وذلك بهدف بناء نظام فعال لمعلومات الموارد البشرية.

3- **الجودة في الاسترجاع:** من الضروري ان نضمن الجودة في عملية استرجاع البيانات والمعلومات بالسرعة المطلوبة، مع مراعات الدقة والموضوعية، بما يمكن المستخدمين من الحصول علي اي بيانات في الوقت المناسب. وهذا يتطلب الجودة في مراجعة البيانات والمعلومات، تبعا لمتطلبات وظائف الموارد البشرية، وما يجب تنقيته من بيانات لاستبعاد ما لا يلزم.

4- **مركز معلومات الموارد البشرية:** يمثل مركز معلومات الموارد البشرية مجموعة الافراد والالات والادوات والوسائل ونظم واجراءات العمل الواجب توافرها، حتي نضمن الجودة في تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتحقيق اهدافها وهذا ماتم الإشارة له في النقاط السابقة الذكر. ويعمل مركز معلومات الموارد البشرية علي تحقيق المهام التالية:

- معرفة خصائص وظائف الموارد البشرية.

- مراجعة البيانات قبل ادخالها وتنقيتها.

- تنسيق حالات الادخال والاسترجاع.

- ضمان سرية البيانات والمعلومات.

- تحديد مدخلات النظام والعمل علي ضمان الجودة في كيفية ادخالها بالطريقة الصحيحة.
- وتجدر الإشارة إلى أن جودة أداء مركز البيانات الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية، لابد أن تتماشى مع مجموعة من العناصر كمعايير للجودة وهي¹:
- التوفر: مركز بيانات نظام معلومات الموارد البشرية لابد أن يصمم بشكل يسهل إتاحة البيانات، لأن عدم قدرة المستخدمين النهائيين على الحصول عليها قد يعيق أداء المهام المرتبطة بالنظام.
- الأمن: هذا العنصر يتطلب جملة من الإجراءات والسياسات والتكامل بين العناصر التي تكون مركز بيانات نظام معلومات الموارد البشرية، والتي تمنع الأشخاص غير المسموح لهم بالحصول على المعلومات من التلاعب بها (ضمان سريتها وسلامتها).
- وفي نفس الصدد فإن إدارة الموارد البشرية تحرص على حماية وأمن نظام معلومات الموارد البشرية للحفاظ على جودته، ضد الحوادث العرضية كالسرقة والإستخدام غير المرخص (القرصنة)، إفساد بعض المتعمدين لبيانات وتطبيقات النظام، فيروسات الكمبيوتر، وكذلك المحافظة على امثال عمليات نظام المعلومات الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والتي تتعلق بتوقعات الموظفين والزبائن من حيث السرية والخصوصية .
- الأداء: يتطلب هذا العنصر أن تكون كل العناصر الأساسية لمركز البيانات والتخزين قادرة على الإستجابة لمتطلبات معالجة البيانات وفق أحسن أداء وأسرع وقت. فإذا تم استلام المعلومة متأخرة تصبح غير صالحة لاتخاذ القرار المناسب.
- التطور: يجب أن تكون عمليات مركز البيانات قابلة لتخصيص قدرات معالجة إضافية (التخزين حسب الطلب)، فنمو المؤسسة الإقتصادية غالبا ما يحتاج لقواعد بيانات وتطبيقات إضافية، وعليه لابد أن يتماشى نظام التخزين مع تطور المؤسسة الإقتصادية.
- سلامة البيانات: لابد من التأكد بأن البيانات تم حفظها وتسجيلها بشكل دقيق، فأى فرق بين البيانات خلال عملية الإسترجاع قد يؤثر على فعاليات إدارة الموارد البشرية والمؤسسة ككل.
- القدرة: تتعلق بما يجب أن يتوفر من موارد لمراكز البيانات والتي تسمح بتخزين ومعالجة كميات كبيرة من البيانات بكفاءة.

¹. G. Somasundarm & Alok Shrivastava, **information storage and management: storing managing and protecting digital information**, Wiley publishing, Inc Indianapolis, 2009, P.12.

- Malgorzata Pankowska, **infonomics for distriburzd business and decision making environment: creating information system ecology**, Business science reference, New York, USA, P.49.

- قابلية الإدارة: مركز البيانات يتطلب أداء الأنشطة والعمليات بأفضل الطرق، ويمكن ضمان ذلك من خلال الأتمتة والتقليص من التدخل البشري في المهام التي تتعلق به .

5- جودة المعلومات: تعتبر جودة المعلومات من أهم عناصر ومرتكزات نظام معلومات الموارد البشرية، إذ يجب ان يحدد مستوي معين من الدقة والوقت والموضوعية والمعالجة الملائمة والحدثة .

المطلب الثاني: أنواع نظام معلومات الموارد البشرية وطرق عرض المعلومات الخاصة به

لقد مر نظام معلومات الموارد البشرية بمراحل عديدة، تطورت من خلالها من نظم يدوية تقليدية إلى نظم آلية إلكترونية حديثة، وقد كان السبب الأساسي لذلك التطور هو ما شهدته المؤسسات من تطور ونمو في هياكلها التنظيمية، وتعدد أنشطتها الإدارية نتيجة الزيادة في أعداد الموارد البشرية التي استخدمتها تلك المؤسسات لإنجاز أعمالها. وأيضاً تطورت وسائل اتخاذ القرارات، تنصدها الأساليب الكمية والأجهزة الإلكترونية مثل الحواسيب ولوحات التحكم الإلكترونية،¹ الأمر الذي أكد على ضرورة تحديد تطبيقات نظام معلومات لموارد البشرية من خلال التوظيف، إدارة الأداء، التدريب والتخطيط وكذلك التعويضات... الخ، وضرورة عرض المعلومات المتعلقة به وهذا ما سيتم تناوله من خلال العناصر التالية :

الفرع الأول: أنواع نظام معلومات الموارد البشرية

إن إختيار نوع نظام معلومات الموارد البشرية المناسب، يتوقف على عدة معايير منها: حجم المؤسسة، عدد ونوعية العاملين بها، تنوع أنشطتها، بالإضافة إلى الإمكانيات المالية والبشرية المتمثلة في توفير الإعتمادات المالية لتأمين تغطية تكلفة النظام، وكذلك مدى توفر الفنيين المؤهلين لإدارة وتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية بكفاءة وفعالية.

ويمكن تصنيف نظام معلومات الموارد البشرية إلى قسمين رئيسيين على النحو التالي:

أولاً: النظم اليدوية لنظام معلومات الموارد البشرية

هو ذلك النظام التقليدي لإدارة معلومات الموارد البشرية، والذي أعتمد عليه فيما مضى، كما أنه لا يزال قائماً حتى الآن في العديد من المؤسسات، وهو بدوره يتفرع الى ثلاث محاور أساسية:

1- نظام الملفات: يعنى هذا النظام بترتيب وحفظ وإدارة جميع الأوراق الرسمية والمستندات المتعلقة بنشاط وشؤون العاملين بالمؤسسة، كملفات الموظفين، وملفات الوظائف التي تتضمن تشكيلات الوظائف وتصنيفها وكذلك متابعة التغييرات فيها، أيضاً يعنى بإدارة الملفات العامة المتعلقة بالأنظمة واللوائح

¹. أنظر:

- Macheod Raymond Jr & Schell George, **Management Information Systems**, 8th Edition, Printice hall, USA, 2001, P.04.

- المغربي عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 343.

والقرارات، وكذلك ملفات التوظيف وملفات محاضر اللجان، ملفات الرواتب والعلاوات والتعويضات المرتبطة بها، وكذلك ملفات التقاعد وإنهاء الخدمة.

2- نظام السجلات: هذا النظام يعتبر مرحلة متطورة من نظام الملفات، ويمثل نماذج معينة تحتوي على ملخص لمحتوى الأوراق والمستندات الرسمية الأصلية، تصنف وترتب وتحفظ في مساحة أقل من الملفات، مما يؤدي إلى تسهيل عملية استرجاعها بسرعة ودقة أكثر.

وتختلف أنواع السجلات الخاصة بإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، تبعاً لظروفها من حيث الحجم وطبيعة العمل وعدد العاملين، ويعنى هذا النظام الفرعي بإدارة سجلات الحضور، سجب التقلبات الوظيفية، كذلك سجل الترقيات وطلبات التوظيف والتعويضات، سجل تقييم الاداء والمتابعة الصحية، كذلك سجل الشكاوي والمقترحات.¹

3- نظام البطاقات: يعتبر نظام أكثر مرونة من نظام السجلات، حيث تستخدم بطاقات يتم تدوين البيانات الرئيسية فيها، وتصنف وترتب وفقاً لأسهل طريقة لإسترجاعها. وتوجد مقاسات مختلفة للبطاقات، كما توجد بألوان متعددة يمكن استخدامها في تمييز نوعيات معينة من البيانات، وتستخدم البطاقات إما كفهارس للملفات الورقية، أو تستخدم كمصدر للبيانات والمعلومات، من خلال تسجيل المعلومات الخاصة بالموضوع ككل، وبالتالي تغني عن الرجوع إلى الملف الأصلي.

وفي ظل استخدام هذا النظام الخاص بالبطاقات يكون الرجوع للملفات والمستندات نادراً، كما يمكن الإستغناء عن بعض المستندات بعد فترة محدودة من اصداها والاكتفاء بما هو مدون بالبطاقات.²

ثانياً: النظم الآلية لنظام معلومات الموارد البشرية

استمرت جهود التطوير والتحديث في مجال نظام معلومات الموارد البشرية، حيث اتجه التفكير للاستفادة من التقنيات الحديثة في جمع وتحليل الحقائق والبيانات المتعلقة بأنشطة شؤون العاملين، مما يمكن من توفير المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب لتحقيق كفاءة وفاعلية استخدام المورد البشري.³

ومن أهم النظم الآلية لإدارة معلومات الموارد البشرية نجد نظام الحاسب الآلي، وهو نظام يتكون من مجموعة من العناصر المتكاملة التي تعمل لتحقيق أهداف معينة، ويعمل هذا النظام على تشغيل البيانات وإنتاج المعلومات طبقاً لما يحدده المستفيد منه.⁴ ويمكن القول أن الحاسب الآلي يعتبر معالجا للبيانات بإستطاعته أداء أعداد ضخمة من العمليات الرياضية والمنطقية دون تدخل بشري وفي وقت قصير.⁵

وقد أثبتت الحاسبات الآلية كفاءتها وفعاليتها في التعامل مع كميات ضخمة من البيانات، بالإضافة لقدرتها الهائلة على تحليل البيانات.

¹. أمل إبراهيم أبو رحمة، مرجع سبق ذكره، ص 52.

². المرجع نفسه، ص 66.

³. عبد الحميد المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 345.

⁴. Macheod Raymond. Jr, Op.Cit, P.262.

⁵. عبد الحميد المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 212.

ونظام معلومات الموارد البشرية يحتاج إلى مثل هذه القدرات، في ظل كمية البيانات الكبيرة التي تحتاج للعلاج والتعديل، والمتغيرات التي تحيط بها.

لذلك حددت المبادئ العامة التي تتحكم في تصميم نظام المعلومات الخاص بالموارد البشرية وفق نظام الحاسب الآلي على النحو التالي:

- توحيد مصادر البيانات، وتبسيط إجراءات تداولها وتخزينها؛

- دمج البيانات المتعلقة بشؤون العاملين في سجل موحد يتم تحديثه باستمرار؛

- إنشاء قاعدة بيانات تتضمن كافة البيانات التي لا بد أن تعرفها الإدارة عن العاملين بالمؤسسة؛

- تطوير طرق ملائمة لإسترجاع المعلومات، تمكن من سرعة وسهولة الوصول إليها؛

- تنظيم عملية تداول المعلومات على أسس علمية سليمة.

وعلى ضوء هذه المبادئ يمكن إنشاء ملفات للبيانات تتكامل معا في تكوين قاعدة بيانات مشتركة، تشمل جميع المعلومات المتعلقة بالعاملين، الوظائف، التدريب والتكوين، متابعة الغياب والأجور والعلاوات والتعويضات ... الخ.

الفرع الثاني: طرق عرض المعلومات الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية

سنحاول من خلال هذا العنصر عرض أهم الطرق المستخدمة في عرض المعلومات الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية، في إطار تنوع أدوار المستخدمين، مهامهم وطلباتهم، ومن ضمن هذه الطرق نذكر¹:

أولاً- طريقة تقرير الحالات (Status Reports): هي التقارير التي تعرض ببساطة المعلومات الجارية في المؤسسة على شكل معايير (كإعداد تقارير مثلا بالنسب المئوية للموظفين حسب الجنس والحالة، ملخص النفقات الجارية والمدفوعات المستحقة ... الخ)، وفي الغالب يتم تصميم هذه التقارير بطريقة تتفق مع القوانين الخاصة بالمؤسسة. كما يعتمد عليها عدد قليل من متخذي القرار بصفة متكررة، لذلك لا بد على المستخدمين لهذه الطريقة أن يبتكرو ويطوروا هذا الإتجاه حتى يكون ذو معنى وأهمية لهم عند استخدامه.

ثانيا- طريقة تحليل الفجوة (Gap Analysis): تعمل هذه الطريقة على إعطاء المستخدمين هدف محدد يتعلق بكيفية قيامهم بمقارنة ودراسة الموقف الحالي بالمعايير السائدة، وعليه يمكن تحديد الفجوات بدقة من قبل المستخدمين بالاعتماد على هذه الطريقة، حيث تدرس كيفية وأسباب حدوث الفجوات خاصة المالية والبشرية داخل المؤسسة، وكيفية استفادة المستخدمين من نظام معلومات الموارد البشرية في علاج وسد هذه الفجوات.

ثالثا- طريقة النمذج والتنبؤات (Models and Forecasts): تقوم هذه الطريقة على استخدام أدوات وأساليب التنبؤ والافتراضات المرتبطة بذلك لمعرفة ما قد يحدث مستقبلا بناء على الإتجاهات الماضية والحالية.

¹. سيد محمد جاد الرب، مرجع سبق ذكره، ص ص 547-552.

رابعاً- طريقة النظم الخبيرة (Expert Systems): تشبه في مضمونها نماذج التنبؤ، إلا أنه يتم تطبيقها في القضايا الغامضة وغير الواضحة، والتي لا يمكن للمستخدمين أن يضعوها صيغ رياضية بسهولة، والنظم الخبيرة تكون مبرمجة للمحاكاة والتقليد في مجال الأسئلة والمنطق وقواعد القرارات لأي خبير، ومثل هذه النظم يمكن تطبيقها في حل العديد من إشكالات العمل المعقدة.

خامساً. طريقة بناء العلاقات بين البيانات غير المترابطة (Data Excursions): تستعمل هذه الطريقة عندما يكون هناك حجم كبير وغير محدود من البيانات، يكون الوصول إليها بطيئاً ويستغرق الكثير من الوقت، حيث تعرض هذه الطرق أو البرامج قنوات بسيطة لاسترجاع البيانات، وتسمح للمحللين باكتشاف العلاقات الصعبة بين البيانات المترابطة.

ويمكن تلخيص كل ما سبق من خلال الجدول التالي الذي يبين اهم طرق عرض المعلومات الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية وأدوار المستخدمين فيها.

جدول رقم (1-01): طرق عرض المعلومات الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية

الطرق	دور المستخدم
1- تقارير الحالات	- ملاحظة الموقف الجاري - يقارن بالمعايير الشخصية الداخلية أو يتذكر المستويات الماضية
2- تحليل الفجوات	- تحديد الفجوات بوضوح - تحديد أولويات سد الفجوات - يحدد ذاتياً مسببات الفجوات
3- النماذج والتنبؤات	- تحديد الإتجاهات بوضوح - فهم التنبؤات والإفتراضات - تقديم التحليل الذي يحدد البدائل المحتملة للعوائد المستقبلية
4- النظم الخبيرة	- تقديم الإجابات الصادقة للأسئلة - فهم قواعد القرارات - يدرس التوصيات - تنفيذ التوصيات
5- بناء العلاقات	- يتوصل إلى العلاقات المدروسة - يفسر النتائج البيانية - يفهم الأدوات البيانية المتاحة لاكتشاف العلاقات والإتجاهات.

المصدر: سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتعزيز القدرات التنافسية، الطبعة الثانية،

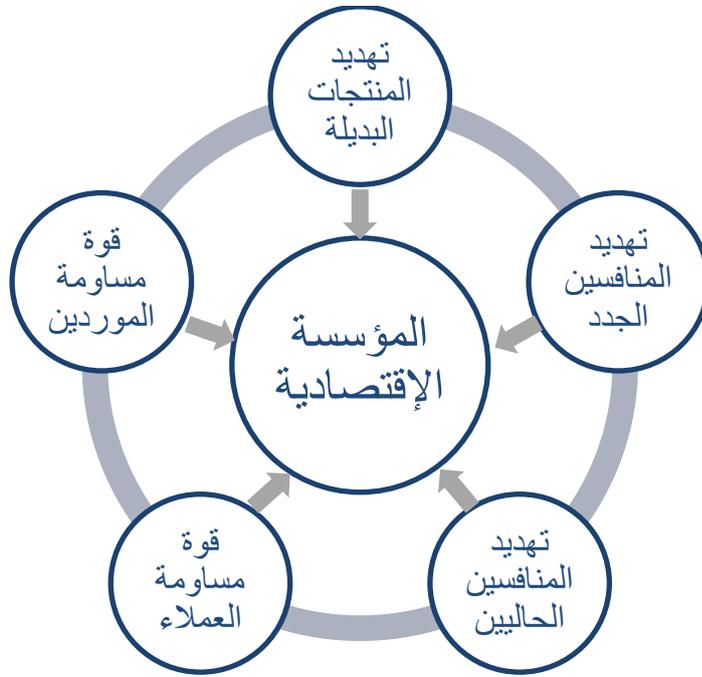
دار النشر هارثي براس، مصر، 2015، ص 551.

وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة حين تقرر استخدام الحاسب الآلي في نظام معلومات الموارد البشرية، فإن المجالات التي يغطيها هذا النظام تشمل جميع أنشطة الموارد البشرية.

المطلب الثالث: متطلبات تحقيق القيمة الإستراتيجية لنظام معلومات الموارد البشرية

إن متطلبات تحقيق القيمة الإستراتيجية لنظام معلومات الموارد البشرية ترتبط بسعي المؤسسات الإقتصادية لتحقيق مركز استراتيجي تنافسي دائم، خاصة في ظل الخصخصة والتوجه نحو آليات السوق والعمولة، والحد من قواعد الحماية على المستويين المحلي والعالمي، والذي جعل هذه الأخيرة في مواجهة دائمة مع المنافسين الحاليين والمحتملين، السلع والخدمات البديلة، قوى مساومة العملاء والموردين.

شكل رقم (1-08): التهديدات المعيقة لتحقيق المركز الإستراتيجي التنافسي للمؤسسة الإقتصادية



المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على:

سليم حسنية، نظم إدارة المعلومات، منشورات الجامعة الإقتصادية السورية، سوريا، 2018، ص 20.

وحتى تتمكن المؤسسة من الصمود في مواجهة هذه الأخيرة، كان لزاماً عليها أن تحقق التميز على منافسيها، لذلك اتخذت من فكرة بناء قواعد معلومات ومعارف إبداعية واستراتيجية نقطة هامة لتحقيق ذلك، من خلال توفر نظم معلومات إبداعية وإستراتيجية، وهذا ما ينطبق على نظام معلومات الموارد البشرية، عندما تدرك إدارتها إلزامية تسيير النظام بدقة فائقة وجودة عالية وفقاً لمتغيرات المنافسة والعوامل التي تؤثر فيه بشكل أكبر.

ومن ضمن متطلبات تحقيق القيمة الإستراتيجية لنظام معلومات الموارد البشرية نذكر:¹

الفرع الأول: بناء نظم معلومات موارد بشرية استراتيجية

إن بناء نظم معلومات موارد بشرية استراتيجية يتعلق بكيفية توفير المعلومات والمعارف الجديدة والشمولية والجوهرية وبعيدة المدى، والذي يمكن المدراء من تجنب الأخطار عن المؤسسة واغتنام الفرص المتاحة، وهذا لن يكون إلا من خلال كثافة الإستثمار في رأس المال الفكري وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات بالمؤسسة.

بالإضافة لذلك فإن بناء قواعد معلومات استراتيجية يعتبر من الضروريات ليس فقط في نظم معلومات الموارد البشرية وإنما كذلك في كل أنظمة المعلومات على مستوى المؤسسة، والتي توفر معلومات عن المنافسين، الزبائن فالموارد البشرية العاملة في المؤسسة تعد بمثابة زبون داخلي يعكس توجهات ورغبات الزبائن، الموردين، السلع المنافسة...إلخ.

هذه القواعد تفيد في التخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات الوظيفية خاصة ولنظم المعلومات عامة، وتضمن التكامل فيما بينها من خلال فرض الرقابة الإستراتيجية في مختلف تعاملاتها. لذلك فإن تصميم وبناء نظام معلومات استراتيجي فعال يعبر عن مجموعة الموارد، البرامج، الأفراد والمعطيات والإجراءات التي تعمل على جمع ومعالجة وتخزين البيانات المتعلقة بالموارد البشرية، والذي يعد من الأمور المعقدة والصعبة، حيث لا توجد طريقة نمطية يمكن من خلالها وضع قواعد إجرائية يمكن تطبيقها في جميع المؤسسات². وعليه فإن فرض الرقابة الإستراتيجية يتطلب تحقيق الكفاءة والفعالية، العدالة والمساواة.

أولاً: الكفاءة والفعالية

تخصص بعض المؤسسات وقتاً قليلاً لتقييم آثار وتأثيرات نظام معلومات الموارد البشرية، ومثل هذا التقييم يعتمد على التعليقات غير الرسمية للموظفين والمديرين الذين يستخدمون ويستفيدون من النظام. ومن الطرق الموضوعية للتقييم نجد مراقبة مستويات إستخدام النظام وتحقيق الأهداف بكفاءة، ويمكن أن تتم عملية الرقابة هذه باستخدام الحاسوب، وذلك للتعرف على قدرة الأفراد العاملين على استخدام التطبيقات العلمية في نظام معلومات الموارد البشرية، وأيضاً للتعرف على الوقت الذي يستخدمون فيه هذا النظام.

¹. سليم حسنية، مرجع سبق ذكره، ص ص 20-23.

². Rebert peisc, *Systemes d'information et management des organisation*, 5^{eme} édition, Librairie uibert, Paris, 2004, P.03.

وفي هذا السياق توجد طريقتين لقياس قيمة نظام معلومات الموارد البشرية، تعتمد الأولى على حماية وتوفير تكاليف إنجاز الأنشطة الإدارية، أما الطريقة الثانية فتعتمد أساساً على الاستفادة من مخرجات النظام في اتخاذ القرارات الرشيدة والفعالة، وهذا المقياس يعتبر الأكثر صعوبة في التنفيذ، ولكن الفائدة الحقيقية لنظام معلومات الموارد البشرية تكمن في عنصر اتخاذ القرار.

ثانياً: العدالة والمساواة

إن معظم قضايا المساوات في نظام معلومات الموارد البشرية هي في الحاجة إلى التأكيد على سرية وخصوصية النظام، وفي الوقت نفسه قدرة النظام في أن يكون شاملاً ووارسماً ومنتشراً بشكل كاف في المؤسسة، لكي يضيف القيمة ويحقق الأهداف المسطرة، ويلعب نظام معلومات الموارد البشرية دور القيادة في دعم القرارات الإدارية في مختلف المستويات التنظيمية.

الفرع الثاني: بناء نظم معلومات ومعارف إبداعية

إن بناء نظم معلومات ومعارف إبداعية تتعلق بمتابعة تخزين كل ماتم التوصل له من تجارب ونظريات فيما يتعلق بنظم معلومات المؤسسة ككل، ونظم معلومات الموارد البشرية بشكل خاص، وتوفير كل المتطلبات الآلية الحديثة للاستفادة منها في الإبداع والإبتكار، والتميز في مخرجات النظام وتطويرها بشكل مستمر.

الفرع الثالث: بناء نظم معلومات موارد بشرية في إطار تحسين كفاءتها التشغيلية الإستراتيجية

إن بناء نظم معلومات موارد بشرية في إطار تحسين كفاءتها التشغيلية الإستراتيجية، يرتبط بتخفيض تكاليف استغلالها وتحسين جودة تطبيقاتها، وتجديدها وفقاً لمتطلبات الإستجابة لتطلعات المؤسسة في تحقيق رغبات الزبائن.

لذلك تعد تكنولوجيا المعلومات وأنظمة المعلومات بمختلف تصنيفاتها الداعم الأساسي لتحسين كفاءة المؤسسة سواء في تشغيل خطوط الإنتاج أو تشغيل البيانات والمعلومات وتبادلها، أو على مستوى دعم القرارات الإدارية والإستراتيجية، ومن ضمن الإستراتيجيات التنافسية التي تعتمد على نظم المعلومات ونظم المعرفة هي: إستراتيجية ربط العميل أو المورد بالمؤسسة والتي تعتمد على نظم إدارة علاقات الزبائن ونظم إدارة سلسلة الموردين، إستراتيجية التكاليف المتحولة والتي تتعلق ببناء نظم معلومات إلكترونية للمشاركة في التكاليف بين المؤسسة والزبائن والموردين مثل بناء شبكة معلومات داخلية لتوزيع المنتجات عن طريق الطلبات الإلكترونية، إستراتيجية رفع التكلفة الإستثمارية لتكنولوجيا المعلومات... إلخ.

ومن التطبيقات التي تحقق القيمة الإستراتيجية التنافسية نذكر:¹

- 1- بناء نظام معلومات يركز على العميل من خلال إستخدام أنظمة الشبكات والمواقع الإلكترونية، لتقديم السلع والخدمات في أي وقت ومكان، تقديم خدمات حسب الطلب.
- 2- إعادة هيكلة أنشطة المؤسسة الاقتصادية بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل أتمتت أعمال المكاتب (إستراتيجية مكاتب دون ملفات ورقية).
- 3- تحسين جودة نظم المعلومات عامة ونظم الموارد البشرية خاصة من خلال تكنولوجيا المعلومات، التي تلعب دورا كبيرا في التطبيق المستمر لفكرة الجودة الشاملة، أي مواكبة كل متطلبات المستخدم النهائي للحصول على جودة المعلومات.
- 4- التحول إلى مؤسسات إقتصادية مرنة وديناميكية، والتي تسرع الإستجابة لمتطلبات العملاء، الزبائن والموارد البشرية العاملة بها، من خلال الرفع من درجة رضا العملاء والموارد البشرية والزبائن.
- 5- بناء مؤسسات تتجه نحو المعرفة حيث لا يجب أن تكتفي المؤسسات ببناء قواعد للمعرفة وإستخدامها في أنشطتها، وإنما لابد أن تخلق المعرفة من خلال المعارف التكنولوجية والمعلوماتية التي تدمج في كل أنشطة المؤسسة لتحقيق التميز الإستراتيجي.

¹. سليم حسنية، مرجع سبق ذكره، ص 22.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل، والذي خصص لتحديد أدبيات وممارسات نظام معلومات الموارد البشرية وإنطلاقاً من كل ما ورد فيه توصلنا إلى أن نظام معلومات الموارد البشرية يعد من الركائز الرئيسية في عملية صنع القرارات في مختلف المستويات الإدارية، والتي تشكل جزءاً هاماً وفعالاً من نظام المعلومات الإداري بالمؤسسة، كما أنه يهدف لتوفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لإتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية وبالمؤسسة ككل بكفاءة وفعالية ما يساهم في الرفع من أدائها ويحقق أهدافها التنظيمية .

فبالرغم من الإختلاف في تحديد المفاهيم المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية من قبل المفكرين، إلا أن الكل أجمع على ضرورة توافر متغيرات تتعلق بإبراز فعاليات نظام معلومات الموارد البشرية، ودور النظام الآلي في عملية تحديث هذا الأخير، وتأثير المتغيرات البنية على هيكله هذا النظام.

وعليه فإن الهدف الرئيسي من نظام معلومات الموارد البشرية يتمثل في تحقيق المتطلبات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والمتطلبات الإدارية ومتطلبات الجهات الأخرى داخل المؤسسة وخارجها، من المعلومات الملائمة من حيث الدقة والتوقيت والحداثة والتحكم في التكاليف، وجودة القرارات والعمل الجماعي، وتأمين رأس المال البشري، ما يساعد على اتخاذ القرارات الصحيحة لذلك فإن نجاح هذا نظام يتعلق بكيفية ضمان أرضية قوية من المتطلبات الإدارية، التكنولوجية، الاقتصادية والاجتماعية .

وفي سياق متصل فإن نظام معلومات الموارد البشرية لن يمارس إلا عن طريق مجموعة من التطبيقات المتعلقة بالتوظيف، التخطيط للموارد البشرية، التدريب، التعويض وإدارة الأداء والتي تعكس كل فعاليات إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، وتتطلب ضرورة تبني الجودة في تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، من خلال ضمان تطبيق الجودة في وضع قاعدة بيانات النظام، والتي تشمل على البيانات الأساسية المتعلقة بكل من المؤسسة والعاملين بها، لذلك لا بد أن يتم توخي الجودة عند بناء قاعدة البيانات الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية، وهذا وفقاً للمعايير الجودة المتوقعة الحصول عليها من مخرجاته، كما تتعلق كذلك بالجودة في كيفية إدخال البيانات وإسترجاعها، وهذا لن يكون إلا في ظل جودة المعلومات والتي تحدد مستوى معين من الدقة والموضوعية والمعالجة الملائمة والحداثة والوقت.

الفصل الثاني

التأصيل النظري لرأس المال
الفكري وآليات قياسه

تمهيد

إن المرجعية التاريخية في سنوات سابقة أكدت على أن المصادر الطبيعية، كانت أهم مكونات الثروة القومية وأهم موجودات المؤسسات، وبعد ذلك أصبح رأس المال والمتمثل في النقد والموجودات الثابتة هو أهم مكونات المؤسسات والمجتمعات، ولأن الإنتقال من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد المعرفي وبروز ظاهرة العولة وتلاحق الإبداعات والإبتكارات، وكثرة التحالفات الإستراتيجية والإندماجات بين مختلف المؤسسات الاقتصادية، سرع في تغيير وجهات النظر حول أهم مصادر ومكونات المؤسسات، برز رأس المال الفكري الذي اتخذ مكانة مهمة في أولويات المؤسسات الاقتصادية، كون هذه الأخيرة تؤمن بأن مواردها البشرية هي أكثر الموجودات قيمة لديها.

وفي ضوء ما تقدم من عرض، ظهر موضوع رأس المال الفكري من بين أهم المواضيع المعاصرة، كونه يركز على الطاقات الإبداعية والإبتكارية للموارد البشرية بالمؤسسة، وكيفية اكتشافها واستثمارها والمحافظة عليها، ولأنه يمثل كذلك قوة علمية قادرة على إحداث التعديلات والتغييرات الجوهرية على كل شيء في أعمال المؤسسات، فضلا عن ابتكاراتهم المتلاحقة.

وتتضح أهمية رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية، من أهمية نظم قياسه والتي أصبحت من أهم المؤشرات التي تعكس تطور الفكر الإداري، ما سرع في تدافع الدول والمؤسسات ومراكز البحوث والدراسات، إلى عقد الندوات والمؤتمرات حول تحليل مفاهيمه وتشخيص أبعاده، والبحث عن الطرق والوسائل الكفيلة بقياسه وتقويمه وتطبيقه في أرض الواقع.

وانطلاقا من كل ما ذكر حول أهمية هذا الموضوع وتأثيراته على المؤسسات الاقتصادية، قمنا بمعالجة هذا الفصل من خلال ثلاث مباحث كالآتي:

المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري

المبحث الثاني: مكونات، أدوار وآليات بناء رأس المال الفكري

المبحث الثالث: نماذج إدارة رأس المال الفكري

المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري

إن الأدبيات الإدارية الحديثة كانت السبابة لإبراز مكانة رأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية، والتي أصبحت تؤمن بأن نجاحها في ظل شدة المنافسة القائمة على اقتصاد المعرفة يتطلب ضرورة إبراز واستغلال قيمة هذه الموجودات والعمل على إدارتها بكفاءة وفعالية واعتبارها موردا استراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المادية فيها.

ولأن التأصيل النظري لموضوع رأس المال الفكري أبرز أن الإهتمام به كمفهوم كان في التسعينات من القرن الماضي، كان لابد أن نعمل على تحديد مختلف المفاهيم التي تتعلق به من خلال تحديد مراحل ظهور المصطلح وتعريفه، وإبراز مداخل دراسته في ضوء الاختلافات الفكرية للباحثين والمفكرين، وأهميته بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية، وأهم خصائصه وأدواره.

المطلب الأول: مراحل ظهور رأس المال الفكري

لقد اتسع نطاق رأس المال ليشمل مجمل الإمكانيات المادية والمالية والمعنوية، الذهنية والثقافية المتاحة للمؤسسة، كما نشير إلى أن مفهوم رأس المال لم يتم استخدامه كمفهوم إقتصادي فقط مرتبط بعوامل الانتاج كالأرض، العمل ورأس المال المادي، بل تم الحديث عنه في شتى المجالات كالعلوم الاجتماعية وعلوم التسيير بمسمى عرف برأس المال البشري، والذي يعبر عن "مجمل المهارات والخبرات والتعليم والمعرفة المتراكمة في المورد البشري"¹. ومع التطور المستمر لهذا المفهوم، زاد التركيز على رأس المال الفكري كأحد أهم الأصول غير المادية المساهمة في تحسين أداء المؤسسات.

وعليه يمكن تحديد ثلاث مراحل أساسية مهدت لظهور رأس المال الفكري، وساهمت في تطويره وبناء استخداماته، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

الفرع الأول: المرحلة الأولى من القرن السابع عشر إلى غاية نهاية سبعينيات القرن الماضي

إن البدايات الأولى لصياغة الأفكار والنظريات الاقتصادية دفعت بالمفكرين والباحثين الاقتصاديين والإداريين إلى التركيز على أهمية رأس المال المادي في النشاط الاقتصادي، وجل إهتمامهم آنذاك انصب على الثروة المادية بدل الاهتمام بالمورد البشري، وركزوا على تعظيم الناتج القومي الإجمالي بدلا من توسيع الفرص أمام الموارد البشرية وزيادة قدراتهم وتحسين مهاراتهم.²

¹. سملاي بحضبة، التسيير الإستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة بسكرة، الجزائر، 2004، ص 02.

². ابراهيم مراد الدعمة، التنمية البشرية بين النظرية والواقع، دار المناهج للنشر، عمان، 2009، ص 13.

هذه المرحلة امتدت من القرن السابع عشر إلى غاية نهاية السبعينات من القرن الماضي، حيث أكد الاقتصادي « William Petty » في القرن السابع عشر على فكرة اختلاف نوعية العمالة، من خلال حديثه عن موضوع قيمة العاملين في حساب الثروة بطريقة احصائية، وهو ما عرف لاحقا برأس المال البشري.¹ ثم جاء « Irving Fisher » سنة 1906 وأدخل رأس المال البشري في مفهوم رأس المال العام، بعد ذلك جاءت فترة نهاية الخمسينات ليتوسع فيها كل من الاقتصاديين « Shulzy & Mincer » في نظيرتهما لرأس المال البشري والتي تحددت ملامحها بوضوح في الستينات من القرن الماضي.² ثم جاءت مرحلة الستينات إلى نهاية السبعينات من القرن الماضي والتي عرفت تطورا سريعا في نظرية رأس المال البشري، سمحت بالتمييز والفهم الواضح للسلوك الانساني على المستوى الفردي والجماعي، حيث ميز « Gary Becher » سنة 1964 بين رأس المال العام الذي يزيد إنتاجية المالك، وبين رأس المال الخاص الذي يزيد إنتاجية المالك في نشاط محدد. كما فرق Becher بين التدريب المتخصص الذي يرفع من إنتاجية الفرد بالمؤسسة التي وفرت له ذلك التدريب مقارنة بعمله في مؤسسة أخرى لعدم تناسبه مع طبيعة ومتطلبات العمل فيها، وبين التدريب العام الذي يزيد من الإنتاجية الحدية للفرد في المؤسسة المدربة وغيرها من المؤسسات إذا عمل بها.³ مما تقدم يتضح أن هذه المرحلة جذبت الإنتباه إلى أهمية المورد البشري وضرورة دراسته بوصفه عاملا مكملا لرأس المال المادي خاصة وأن موضوع رأس المال البشري يمثل مؤشر منطقي لدراسة رأس المال الفكري ويعد أهم مكوناته.

الفرع الثاني: المرحلة الثانية من بداية الثمانينات إلى تسعينات القرن الماضي

تم التركيز فيها على أهمية ودور الموجودات غير الملموسة في تحقيق بقاء المؤسسات ونموها وزيادة عوائدها، كما شهدت هذه المرحلة كذلك ولادة مفهوم جديد لرأس المال الفكري سنة 1991 ووجه الإهتمام إلى الجوانب الذهنية والفكرية عند بعض الأفراد، إذ يعتبر العاملون في المؤسسات من ذوي المعرفة والخبرة المصدر الرئيسي لرأس المال الفكري،⁴ وهذا ما أكدته « Stewart » عندما قال أن "رأس المال الفكري -بمعنى آخر- هو العاملون الذين يمتلكون الكثير ليفعلونه لتحقيق الربحية أو النجاح للمؤسسة".⁵

¹ عمارة منال، أخلفة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال كخيار استراتيجي لتعزيز التنمية المستدامة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2014-2015، ص 07.

² ايمان محمد فؤاد محمد، تكوين رأس المال البشري: التنمية البشرية في مصر، المؤتمر العلمي الثاني والعشرين للاقتصاديين المصريين، الجمعية المصرية للاقتصاديين المصريين، القاهرة، 2000، ص 01.

³ سملاي يحضبة، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2003-2004، ص 114.

⁴ فلاح الزهرة ونوي الحاج، استراتيجيات وخطوات تأهيل رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، ديسمبر 2011، ص 03.

⁵ سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 157.

أي أن هذه المرحلة كانت نتاج للعديد من الأبحاث التي حاولت أن توجه الأنظار لأهمية الموجودات الغير ملموسة في المؤسسة كمتغير هام لأرباحها. وما يؤكد على ذلك هي أبحاث HIROYUKI سنة 1980 والتي أكدت على أن التباين في أداء المؤسسات اليابانية كان راجع إلى تباين ماتملكه من موجودات غير ملموسة، والتي كانت المحدد الرئيسي لتحقيق عوائدها.

كما أن المساهمات الفكرية في هذا المجال تعددت والتي دعمت ما قام به HIROYUKI، ففي سنة 1986 قام DAVID TEECE بنشر مقال حول الإستفادة من الإبداع التكنولوجي وحدد فيه الخطوات الضرورية للوصول للقيمة من خلال الإبداع وتحليلها وتفسيرها، وهذا من خلال دعم قدرات تعليم المديرين ومن ثم الأفراد لآليات الحصول على العوائد من الإبداع.

وفي سنة 1990 تم تحديد مفهوم رأس المال الفكري من طرف RALPH STAYER ليرز أهمية هذا الأخير كمورد إستراتيجي في المؤسسة، ويوجه الأنظار لضرورة الإستثمار فيه، وبعدها في 1991 قام THOMAS STEWART بنشر مقال عن القوة الذهنية ليؤكد على ماجاء به RALPH STAYER والذي على إثره قامت شركة سكانديا السويدية بتعيين أول مدير لرأس المال الفكري ما أكد على واقع وأهمية إستثماره وإستغلاله.¹

الفرع الثالث: المرحلة الثالثة من منتصف التسعينات من القرن العشرين

بدأت الجهود البحثية تتزايد حول موضوع رأس المال الفكري في منتصف التسعينات من القرن الماضي، وكذلك محاولة إيجاد مفهوم موحد بين الباحثين والمفكرين في هذا المجال، ففي سنة 1993 إهتمت شركة « Dou Chemical » بتطوير الأرباح والمنافع الجديدة من رأس المال الفكري، ومحاولة تحديد الأفكار والابداعات التي أهملت سابقا، واختيار وتطوير الأفكار التي تحقق الفوائد الاعلى، وعينت لهذا الهدف السيد « Gorden Petrast » كأقدم مدير للموجودات الفكرية.

وفي سنة 1999 تم انعقاد الندوة الدولية لرأس المال الفكري في امستردام، وتركزت جهودها حول مناقشة أهداف رأس المال الفكري واتجاهاته وطرق قياسه، وكذا مستوياته وأبعاده، وفي سنة 2001 عقد بكندا المؤتمر الدولي الرابع لرأس المال الفكري، تلي بمؤتمر رأس المال الفكري وإدارته بمدينة نيويورك سنة 2003.² ومازال لحد الآن يتم عقد المؤتمرات والندوات الخاصة برأس المال الفكري للتأكيد على أهميته كإستثمار حقيقي لتحقيق غايات المؤسسات المختلفة.

¹. زلماط مريم، دور رأس المال الفكري في إستمرارية المؤسسة دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز مجمع حسناوي CMA ENIE، أطروحة دكتوراه علوم، علوم التسيير تخصص تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة تلمسان، 2016-2017، ص ص 18-20.

². سعد علي الغنزي واحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص ص 162-163.

إن الجهود سابقة الذكر ركزت على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري يمكن استعراض معالمها في النقاط التالية:

- قيمة رأس المال الفكري كمورد غير ملموس يتجاوز بكثير قيمة الموارد الملموسة بالمؤسسة خاصة في ظل مايشهده العالم من تحول نحو إقتصاد المعرفة؛
- يعد رأس المال الفكري المورد الحقيقي بالمؤسسة للحصول على العوائد المالية ؛
- يمثل المقياس المالي لرأس المال الفكري الفرق بين القيمة الدفترية للمؤسسة والقيمة السوقية لها؛
- يعد رأس المال الفكري مورد إستراتيجي هام للمؤسسة خاصة في ظل توجهها نحو تحقيق المزايا التنافسية المستدامة ؛

- تراكم المعرفة المكونة لرأس المال البشري يزيد من انتاجية المؤسسة،

كما تم تحديد مبادئ النظرية الخاصة برأس المال الفكري كما يلي:¹

1. حركية المفهوم: مفهوم رأس المال الفكري غير ثابت، بل حركي متجدد لأنه يمثل قوة فاعلة التكيف مع متغيرات البيئة.
2. الأداء الواقعي: والذي يعكس ماحققه رأس المال الفكري من عوائد في واقع المؤسسات.
3. الإلتزام الحقيقي: الدور الجوهرى لرأس المال الفكري هو الإلتزام العالى بالأداء والابداع والتجديد.
4. تكامل المقومات: يعامل رأس المال الفكري كوحدة واحدة متكاملة ذات تفاعل مستمر، ولا يجوز تجزئته إلى مكونات لأنها لا تعطي صورة واضحة عن الاداء الاجمالي.
6. التقييم والقياس: توليد القيمة للمؤسسة وتعظيمها يعتمد على القياس والتقييم المستمر.

المطلب الثاني: مفهوم رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري من الموارد الرئيسية للمؤسسات الاقتصادية، والتي تحقق لها النجاح وتضمن لها الإستمرارية والصمود في ظل المنافسة الحادة التي يمتاز بها الاقتصاد العالمي اليوم. لذلك سنحاول ضبط مفهوم رأس المال الفكري من خلال العناصر التالية:

الفرع الأول: تعريف رأس المال الفكري

رأس المال الفكري يعد من المفاهيم الادارية المعاصرة، حيث يعبر عن قدرة المؤسسات على تحقيق التطور والنجاح، وكغيره من المفاهيم الاقتصادية والادارية فإنه لا يوجد اتفاق واضح بين الباحثين والمفكرين حول تحديد تعريف موحد له.

¹. بن عواق شرف الدين أمين، سياسات الاستثمار في رأس المال الفكري لمواجهة تحديات العولمة الاقتصادية في الدول النامية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2011-2012، ص 132.

لذلك سنحاول تقديم أهم التعاريف المتعلقة برأس المال الفكري في جملة النقاط التالية:

- يعرف رأس المال الفكري على أنه "زيادة قدرة المؤسسات على التكيف من خلال تطوير منتجاتها وتقنيات إنتاجها وخفض تكاليفها باتجاهات مستحدثة غير مسبقة من خلال تنمية الإبداع والتعلم المؤسسي والاستثمار المتعاضم في البشر تعليماً وتدريباً".¹

- يعرف رأس المال الفكري من قبل منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية « OCDE » على أنه "القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي ورأس المال البشري"²

- ويرى « Stewart Thomas » أن رأس المال الفكري هو "إجمالي قيمة الموارد الفكرية للمؤسسة التي يمكن وضعها موضع الاستخدام من أجل خلق الثروة"³

- أما « Edvinsson » فقد عرف رأس المال الفكري على أنه "تلك المجهودات الفكرية التي تتجاوز قيمتها قيمة الموجودات الأخرى التي تظهر في الميزانية العمومية، وتتكون هذه الموجودات من نوعين، موجودات بشرية يتمثل مصدرها في الابتكار والتجديد، وموجودات هيكلية تمثل الجزء المساند للموجودات البشرية كنظم المعلومات وقنوات السوق وعلاقات الزبائن".⁴

- كما يعرف رأس المال الفكري كذلك على أنه "إمتلاك المؤسسة لنخبة متميزة من العاملين على كافة المستويات، وهذه النخبة لها القدرة على التعامل المرن في ظل نظام انتاجي متطور، ولها القدرة على إعادة تركيب وتشكيل هذا النظام الانتاجي بطرق متميزة".⁵

من خلال كل ما تقدم يتضح أن جل التعاريف وبالرغم من اختلافاتها البسيطة التي تتعلق بعدم إدراج بعض المتغيرات التي تدخل كعناصر أساسية في مفهوم رأس المال الفكري، إلا أنها تشترك في عناصر تشكل جوهر هذا المفهوم وهي:

- رأس المال الفكري هو أداة لتطوير وخلق القيمة والثروة للمؤسسة عن طريق الإستثمار فيه وتنمية الإبداع والابتكار والتجديد؛

- رأس المال الفكري يتعلق بثلاث عناصر أساسية تشكل مضمون تعريفه وهي: الموجودات البشرية، الموجودات الهيكلية والعلاقات مع الزبائن؛

¹. عادل حرحوش المبرجي وأحمد علي صالح، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، الطبعة الثانية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008، ص 16.

². Daanoune Rachid et Elarfaoui Marouane, **le concept du capital immatériel : l'ambiguïté d'une terminologie**, Journal of academic finance, Vol 9, N 01, spring, 2018, P.126.

- OCDE, Reunion du conseil au niveau des ministres, **nouvelles sources de croissance : le capital intellectuel analyses de base et conclusions pour l'action gouvernementale**, Paris, 29-30 Mai 2013.

³. Angela Adrian, **Intellectual capital in the world of information economies**, Journal of international commercial law and technology, vol 3, issue 4, 2008, P.242.

⁴. علاء فرحات طالب، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 06.
⁵. محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 279.

- أهمية الموجودات البشرية والتي تعد أهم مكونات رأس المال الفكري؛

- يمثل رأس المال الفكري جزءاً من رأس المال الإجمالي للمؤسسة، وهو يتسم بالطابع المعنوي غير الملموس؛
- يشمل رأس المال الفكري على النخبة من الموارد البشرية التي تتمتع بالكفاءة، الخبرة، المهارة والقدرة المعرفية الخلاقة والتميزة؛

- يعتبر رأس المال الفكري محددًا رئيسيًا لخلق القيمة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة وتحسين الأداء المستدام للمؤسسة؛

- يعمل رأس المال الفكري على استخراج المعارف الضمنية للموارد البشرية وتحويلها إلى معارف صريحة؛
من كل ما تقدم يمكن أن نقول بأن: "رأس المال الفكري هو مجموعة من العناصر والطاقت غير الملموسة لدى فئة معينة من الموارد البشرية، التي تعمل المؤسسة على توظيفها من خلال ما تمتلكه من أنظمة معلومات وبرامج وهياكل لإنتاج أفكار جديدة تساعد في تلبية مختلف حاجيات زبائنها، والتفاعل الايجابي مع مختلف المتغيرات البيئية والأطراف الفاعلة بمنظور استراتيجي كفيل بخلق القيمة وتحقيق المزايا التنافسية المستدامة، وتحسين أداء المؤسسة مقارنة بمنافسيها.

وهنا كان من الضروري أن نبين الفرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري من خلال الجدول

الموالي:

جدول رقم (2-01): مقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس منظور	غير مادي، غير ملموس وغير منظور
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للمؤسسة	عقول الأفراد
التمثيل النموذجي	الألات، المعدات والمباني	الموارد البشرية ذات المعرفة والخبرة
العوائد	متناقصة	متزايدة بالابتكار
نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي (للموارد)	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
الأفراد	العمال اليدويون	عمال ومهنيو المعرفة
القيمة	قيمة اسنعمالية وقيمة تبادلية	قيمة تبادل عند الاستعمال
القوة والضعف	دورة تقادم (ضعف)	دورة توليد وتعزيز ذاتي (قوة)

المصدر: نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات إدارة ما لا يقاس، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان،

2010، ص 119.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك فروق كثيرة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي، والتي تعود إلى التطور الكبير الذي يشهده اقتصاد المعرفة في الوقت الحالي، واعتماد المؤسسة على موارد جديدة غير ملموسة في تحقيق أهدافها، فما يلاحظ الآن هو أن المؤسسة أصبحت تركز على قدرة مواردها

البشرية في العمل الفكري من خلال التركيز على المعارف، الخبرات، الإبداع والإبتكار، بالإضافة إلى الخيال الواسع وهذا ما صعب عملية قياس رأس المال الفكري، عكس ما كان سائدا في السابق وهو التركيز على الآلات والعمل اليدوي والموارد المادية كأساس والتي كانت أسهل من حيث القياس.

الفرع الثاني: أهمية رأس المال الفكري

إن إرتفاع الأهمية النسبية للأصول الغير ملموسة أصبح يشكل محور إهتمام كل المؤسسات الإقتصادية، خاصة في ظل العولمة وثورة تكنولوجيا المعلومات وتزايد حدة المنافسة للسطو على العناصر الفكرية المتميزة وتزايد ضغوط العملاء، وكذلك تزايد أهمية المعرفة التي لم تعد أداة فقط في عمليات بناء وتنمية القدرات التنافسية للمؤسسات، وإنما عنصر أساسي ومهم من عناصر المنافسة وتحقيق المزايا التنافسية المستدامة.

وتبرز أهمية رأس المال الفكري في العديد من النقاط يمكن ذكرها فيمايلي:

- في عالمنا اليوم أصبحت المؤسسات أكثر إستيعابا واستخداما للمعرفة، نتيجة سرعة المتغيرات وتعاطف الفرص الناشئة عنها من ناحية، وتزايد المنافسة وضغوط العملاء من ناحية أخرى، لذلك نجد المؤسسات قد أصبحت أكثر اعتمادا على المعلومات والمعرفة من أجل البحث عن الجديد من المنتجات والخدمات والأساليب التي تستخدمها للوصول إلى الطرق الأفضل والأسرع للعمل قبل المنافسين. وتتمثل استخدامات المعرفة في المؤسسة في عمليات البحث والتطوير في مجالات التسويق، الإنتاج، الإدارة، تصميم المنتجات والخدمات، تطوير النظم والتقنيات، التخطيط الاستراتيجي، اتخاذ القرار، متابعة الأداء، تقييم النتائج والإنجازات كل هذا يعكس أهمية رأس المال الفكري لأنه مستقبل المؤسسات الساعية للنجاح في الأمد البعيد، كون الموجود غير الملموس يعد الأكثر أهمية إذ يمثل بشكل محسوس امتلاك الخبرات والتجارب والتقنيات والكفاءات الفردية في المؤسسة¹؛

- إن وجود رأس المال الفكري في المؤسسة هو بمثابة ميزة تنافسية نتيجة ما يقدمه من خلال المعارف المفيدة، والقدرة على استثمار هذه المعارف لتحقيق الميزة التنافسية على اعتبار أن رأس المال الفكري هو أحد الركائز الأساسية لاقتصاد المعرفة، وأن أهميته تتزايد في ظل المنافسة الشرسة مع قوى السوق، فهو يحسن الأداء التنظيمي للمؤسسة ويضمن زيادة الإستدامة التنظيمية لها؛

- كما أن أهمية رأس المال الفكري تبرز لكونه العنصر الرئيسي لما تشتريه وتبيعه والمادة الخام التي تعمل بها المؤسسة، وفي الاقتصاد المعاصر أصبح رأس المال الفكري هو الأهم وليس المصادر الطبيعية، لذلك فإن المؤسسة التي تمتلك رأس المال الفكري يكون لها القدرة على المحافظة على مستوى متفوق للمعرفة داخل المؤسسة، وتدعم الاستخدام العلمي للمعلومات، بما يؤدي الى تعزيز الأداء التنظيمي والقدرة على التكيف مع البيئة المنافسة².

¹ عبد الناصر نور وآخرون، رأس المال الفكري الأهمية والقياس والإفصاح، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 25، العراق، 2010، ص 08.

² محمود علي الروسان ومحمود محمد العجلوني، أثر رأس المال الفكري في الإبداع دراسة ميدانية في المصارف الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الثاني، المجلد 26، الأردن، 2010، ص 44.

- إن كل من Johannessen and Olsen and Olaisen (2005) أكدوا على أهمية إدارة رأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية نتيجة أهمية التعامل مع كل الإضطرابات المتزايدة لإدماج متطلبات المعرفة والمتطلبات المتغيرة في المؤسسة، وحدد Ulrich (1998) ثلاث أسباب وراء الإتجاه نحو أهمية إدارة رأس المال الفكري في المؤسسة وهي:¹
- 1- زيادة الطلب على عنصر المعرفة في اقتصاد تتزايد فيه أهمية الأصول الغير ملموسة والمرتبطة برأس المال البشري؛
- 2- تزايد أهمية تحقيق متطلبات العميل والتي أصبحت أولوية من أولويات المؤسسة تأتي في المقام الأول نتيجة ثورة تكنولوجيا المعلومات وشبكات الإتصال؛
- 3- أصبح رأس المال التنظيمي (التعلم والإبتكار) أكثر أهمية في ظل الإقتصاد المعرفي.
- فإنطلاقاً من أفكار Porter (1980) والتي تتعلق بالإستراتيجيات التنافسية كاستراتيجية قيادة التكلفة والتميز، فإنه أكد على أهمية رأس المال الفكري من خلالها وأنها لن تحقق مزايا خفض التكاليف ومصادر جديدة للمنتجات والخدمات إلا في ظل الممارسات الخاصة برأس المال الفكري.
- يعتبر رأس المال الفكري أساساً مهماً في بناء المؤسسات الذكية، وذلك من خلال توافر العقول المتميزة بذكائها وقدرتها على استثمار باقي الموارد وتسخيرها لصالح توسيع مساحة التميز للمؤسسة، لأن تلك العقول لها قابلية التكيف مع الظروف المتغيرة في إطار عمليات التحسين المستمر.²
- يمثل رأس المال الفكري كنزاً مدفوناً يحتاج إلى من يبحث عنه ويستخرجه للوجود ووضعه قيد الممارسة والاستخدام الفعال، وتعد عملية نشر المعرفة إحدى أساليب إستخراجه لتعزيز القدرات العلمية التي تبني وتحافظ على العمل.³
- يمثل رأس المال الفكري ميزة تنافسية أساسية للمؤسسات، نظراً لما يقدمه من تطورات نوعية فريدة تسهم في رفع الأداء الكلي لهذه المؤسسات، وبالتالي تحقيق معدلات ارباح متنامية، لذا يتمثل التحدي الأكبر أمام المؤسسات في المحافظة على هذه الأصول المعرفية والفكرية وتنميتها وتوظيفها بما يحقق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة.⁴
- تكمن أهمية رأس المال الفكري في كونه يشكل أحد الموارد الحيوية الثلاثة للمؤسسة والتي تتعلق بالمواد المادية، الموارد المالية، والموارد الفكرية، وأن الإستثمار في رأس المال الفكري يصل لمستويات عالية ويستمر في الزيادة.

¹. noradiva Hamzah & Mohd Nazari Ismail, **The importance of intellectual capital management in the knowledge based economy**, contemporary management research, Malaysia, Vol 04, N 03, 2008, P.239.

². سعد علي العذري وأحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص 171-172.

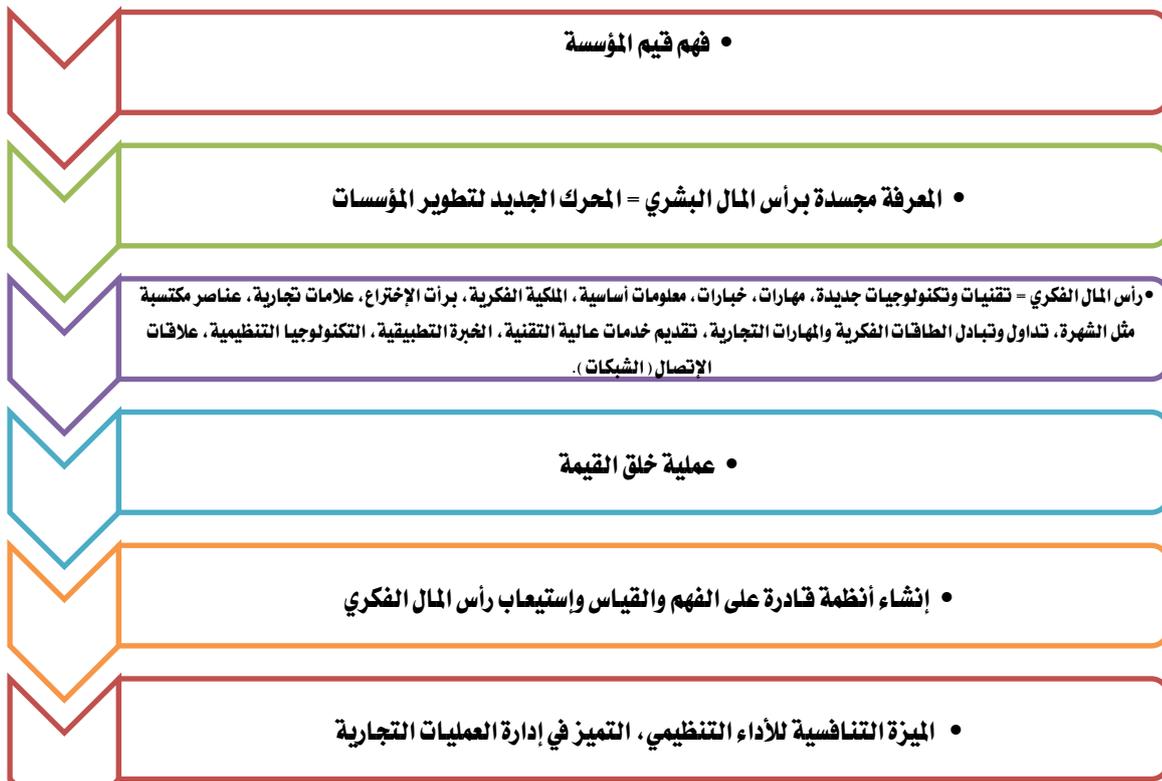
³. ناهد إسماعيل عبدالله الحمداني وعلي أكرم عبدالله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين دراسة تحليلية لأراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 98، المجلد 32، جامعة الموصل، 2010، ص 126.

⁴. خالد محمد عبد العزيز أبو الغنم، أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعة الغذائية في جدة، مجلة كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، العدد التاسع، المجلد الخامس، السعودية، 2012، ص 09.

فوفقا لمنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OCDE) فإن رأس المال الفكري يساهم في تحسين الإستحواذ على ولاء العملاء، تحسين تحفيز الموظفين والتوظيف، الإحتفاظ وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات، وتحسين كفاءة تخصيص الموارد وإدارة المشاريع.¹

كما أن فهم قيم المؤسسة في ظل الإقتصاد المعرفي يرتبط بما تمتلكه من معرفة تتجسد في رأس المال البشري، والذي أصبح المحرك الجديد لتطوير المؤسسات كأهم مكونات رأس المال الفكري هذا الأخير الذي يساهم في عملية خلق القيمة للمؤسسة الإقتصادية، بإنشاء أنظمة قادرة على الفهم والقياس واستيعاب رأس المال الفكري والوصول إلى الميزة التنافسية للأداء التنظيمي والتميز في إدارة العمليات التجارية. وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

شكل رقم (2-01): أهمية رأس المال الفكري في خلق القيم وتحقيق المزايا التنافسية للمؤسسة الإقتصادية



المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على

Cristina Raluca GH Popescu, Intellectual capital : Major Role, key importance and decisive influences on organization performance, journal of human resources management research, vol 2019, Ibima publishing, 2019, p 6

¹. Mohamed Ali Boujelbane et Habib Affes, **Perceptions du capital intellectuel par les managers etude empirique dans le contexte Tunisien**, 34^{ème} congrès de l'association francophone de comptabilité (AFc), Montreal, HAL (archives ouvertes), 2014, P.04.

المطلب الثالث: مداخل دراسة رأس المال الفكري وخصائصه

إن المدخل يعبر عن مجموع الأسس المنهجية التي يتبناها الباحث لرؤية ومعرفة واقع الدراسة، وتحليل ظواهرها وتفسيرها بناء على المعرفة والخبرة بموضوع معين واستنادا لنظرياته وللأدبيات التي تناولت دراسته، والتي تتحدد وفق جملة من المبادئ والمسلمات الموجهة للبحث والمحددة لمعالجته، وترتبط كذلك بطبيعة المعرفة التي يمتلكها الباحث وطبيعة المصادر التي اعتمد عليها.

لذلك سنحاول من خلال هذا المطلب تحديد مداخل دراسة رأس المال الفكري، وكذلك إبراز خصائصه من خلال العناصر التالية:

الفرع الأول: مداخل دراسة رأس المال الفكري

توجد العديد من المداخل لدراسة رأس المال الفكري، والتي تساهم في ترسيخ الفهم الصحيح لمفهومه وأبعاده، وبالتالي الإستغلال الأمثل له من أجل وصول المؤسسة لأهدافها، ويمكن أن نميز بين خمسة مداخل لدراسة رأس المال الفكري كما يلي:¹

أولاً: المدخل الفلسفي

يؤكد هذا المدخل على أن رأس المال الفكري يتعلق بالتنظير العلمي للفكر المعرفي وكيفية جمع المعلومات حول الحقائق الإجتماعية والمنظمة للمؤسسة، ويركز هذا المدخل على أهداف وأنواع ومصادر المعرفة، والعلاقة بين معرفة رأس المال الفكري والمفاهيم الأخرى مثل درجة التأكد والسببية وتبرير المعتقد والشك الخ.

ثانياً: المدخل الإدراكي

يمثل هذا المدخل مساهمة علماء الإدارة ونظرية المؤسسة والسلوك التنظيمي، حيث ينظرون لرأس المال الفكري من خلال قيمته الاقتصادية والفكرية، ويعتبرونه استراتيجية مهمة وشرطا لبقاء المؤسسة وزيادة تنافسيتها في السوق بكفاءة وفعالية. لذلك لا بد أن تحصل المؤسسة على قدر من المعرفة والخبرة بهدف تطبيقها لحل المشاكل الإدارية والتنظيمية واستثمار الفرص المتاحة.²

¹ عبد المطلب بيبصار، دور الإستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2016-2017، ص 33-34.

² سحمدي عماد، دور رأس المال الفكري في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر وأوراسكوم تيليكوم الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2012، ص 20.

ثالثاً. المدخل الشبكي

يقوم هذا المدخل على نظريات المنظمات الشبكية، وذلك بتفسير رأس المال الفكري من خلال التركيز على انتقاء وتقاسم ونقل المعرفة من خلال أنماط تبادل أفقية، وانتساب متداخل للموارد وخطوط الاتصال التبادلية، وهي الحلقة الأولى في سلسلة التعليم التنظيمي، لتأتي بعدها ممارسات جديدة ترى المؤسسة أنها ضرورية.¹

رابعاً: مدخل الممارسة الجماعية

يستند هذا المدخل إلى المنظور الاجتماعي والتاريخي لدراسة المعرفة، إذ ينظر هذا المدخل إلى المعرفة على أنها ملك عام للزبائن أو الجماعة، أو أنها لا شيء على الإطلاق، وليس هناك إلا الاتفاق والإجماع في تداولها، وأنها عملية تقليدية انتقلت من جيل إلى جيل، فالمعرفة هنا تمثل إلتزام وثقة الجماعة في الرصيد المعرفي المتراكم.

خامساً: المدخل الكمي

تمثل المعرفة من خلال هذا المدخل نظاماً متكاملًا للتعامل مع المشكلات بطرق علمية محددة، تعطي نتائج تتصف بالمثالية، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتغير في إطار هذا المدخل لتأخذ بعداً علمياً يتعامل مع مشاكل معقدة وكبيرة، ويعطي أهمية للموارد البشرية من خلال المعرفة التي يزودهم بها.

الفرع الثاني: خصائص رأس المال الفكري

يمثل رأس المال الفكري قيمة المؤسسة الممثلة في الأصول غير الملموسة، ويعتبر أكثر أهمية من الأصول الملموسة كون الانتقال من الإقتصاد المبني على الصناعة اعتمد ولسنوات طويلة على خصائص الأصول المادية في تحقيق العوائد للمؤسسة الإقتصادية، والتي سرعان ماغيرت معالمها لترتبط أكثر بخصائص رأس المال الفكري في ظل الانتقال لاقتصاد مبني على المعرفة.

فحسب كل من Goran Roos and Stephen Pike and Lisa Fernstron والذين حاولو إعطاء نظرة شاملة ومتكاملة حول الفروق التي تتعلق بموارد المؤسسة الإقتصادية سواءا كانت موارد مادية، موارد مالية، وموارد فكرية تعكس إستخدامات رأس المال الفكري من خلال موارده البشرية والهيكلية والعلائقية، توصلو إلى أن خصائص رأس المال الفكري تنبع من الفوارق الناتجة عن المقارنة بينه وبين رأس المال المادي والمالي للمؤسسة والتي سنلخصها من خلال الجدول الموالي.

¹. بن حبتور عبد العزيز صالح، الإدارة الاستراتيجية إدارة جديدة في عالم متغير، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 80.

جدول رقم (2-02): مقارنة خصائص رأس المال الفكري بخصائص الموارد المالية والمادية للمؤسسة الاقتصادية

الموارد المادية	الموارد المادية	رأس المال الفكري			
		رأس المال العلائقي	رأس المال الهيكلي	رأس المال البشري	
هي كل الأصول الموجودة في ميزانية المؤسسة والتي تتمتع بالطابع النقدي كالأوراق المالية سهلة التحويل إلى نقد	آلات، معدات، تجهيزات، مباني	يتعلق بالأطراف الفاعلة في المؤسسة من خلال العلاقات مع الزبائن	هي موارد غير ملموسة تتمثل في المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة المؤسسة	هي موارد تتعلق بالأفراد وتعبّر عن القدرات المعرفية والصفات الشخصية	طبيعة المورد
المؤسسة	المؤسسة	الأطراف الفاعلة في المؤسسة	المؤسسة	الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة	المسؤول عن ملكيتها والتحكم فيها
تتناقص	تتناقص	تتزايد (نتيجة زيادة قيمة المنتجات وفقا للعلاقات مع الزبائن والإتصال الشبكي)	تتزايد	تتزايد بسبب تراكم المعرفة والخبرة	العوائد
نعم	نعم	لا	لا	لا	التنافس الزمني للموارد
نعم	نعم	لا	جزئي	لا	إستبعاد الإستغلال القانوني من قبل أطراف أخرى

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على:

- Goran Roos and others, *Management Intellectual Capital In Practice*, 2em Edition, Ebook Published, London, 2007, pp32-33

- دلال عجالي، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين- دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017/2016، ص ص 25-26.

من خلال الجدول السابق يتضح أن رأس المال الفكري كمورد غير ملموس يرتبط بجملة من الخصائص التي تميزه عن الموارد الملموسة (مادية، مالية) والتي تتعلق بطبيعة المورد كون رأس المال الفكري ذو طبيعة خاصة من حيث علاقاته التكاملية والإرتباطية بين مكوناته والتي تتعلق برأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي، أما من ناحية الملكية والتحكم فنلاحظ أن رأس المال الفكري ليس ملكاً لأي أحد وأن المورد البشري هو المسؤول عن التحكم فيه، كما أن الإستثمار فيه يرفع من عوائد المؤسسة باستمرار وأن هذه العوائد تخضع لقانون الإقتصاد الشبكي، أي أن قيمة المنتج تزداد بزيادة عدد المستهلكين كتنقية العلاقات مع العملاء والذي أصبح الوصول لهم شيء بسيط نتيجة ماوفرتة شبكات الإتصال، أما فيما يتعلق بالتنافس الزمني للموارد فنجد أن الموارد المالية والمادية تتنافس زمنياً، أي لايمكن أن تستعمل لتحقيق أهداف متنوعة في نفس الوقت أما رأس المال البشري ورأس المال العلائقي يمكن إستعمالهما لعدة أغراض وبنفس الوقت، فالموارد البشرية الكفأة تستطيع التفكير بمشاكل العمل وتطوير إمكانياتها المعرفية بنفس الوقت، كما أن العلاقة مع العميل قد تستعمل في كسب الأرباح وبناء العلامة التجارية كذلك، أما فيما يتعلق بالإستغلال القانوني لهذه الموارد من أطراف أخرى فيلاحظ أن الموارد المادية والمالية لها إستبعاد كلي بينما رأس المال الفكري له إستبعاد جزئي كالعلامات التجارية التي يمكن إستغلالها من خلال الإستفادة من براءات الإختراع الأصلية.

وتجدر الإشارة إلى أن المساهمات الفكرية التي تناولت خصائص رأس المال الفكري كانت كثيرة، إلا أن أغلبها أجمع على تصنيفها إلى خصائص تنظيمية، خصائص مهنية، خصائص سلوكية وشخصية.

أولاً- الخصائص التنظيمية: هذه الخصائص ترتبط ببيئة المؤسسة وتتمثل في النقاط التالية:

- يتوزع رأس المال الفكري على كل المستويات الاستراتيجية وبنسب متفاوتة؛
 - يعمل رأس المال الفكري ضمن الهياكل والتنظيمات المرنة؛
 - يتفاعل رأس المال الفكري بشكل أكثر ايجابية في المناخ الإداري الذي يتسم باللامركزية في اتخاذ القرارات.¹
- ثانياً- الخصائص المهنية: وهي خصائص ترتبط بممارسات الموارد البشرية داخل التنظيم تتمثل فيما يلي:
- يتميز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة المتراكمة؛
 - لا تشترط الشهادة الأكاديمية غير أن الضرورة تكمن في التركيز على التعليم المنظم والتدريب الفعال.

ثالثاً- الخصائص السلوكية والشخصية: وهي خصائص ترتبط بالبناء الذاتي للمورد البشري تتمثل فيما يلي:

¹. مصطفى رجب شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص 54.

- يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة؛
- يتعامل رأس المال الفكري مع موضوعات تتسم بعدم التأكد؛
- يميل رأس المال الفكري إلى المبادرة وتقديم الافكار والمقترحات البناءة؛
- يتسم رأس المال الفكري ببعض السمات الشخصية المتمثلة في القدرة على اتخاذ القرارات دون تردد، مستويات ذكاء عالية، مثابرة حادة في العمل وثقة عالية في النفس؛
- إضافة إلى ما تقدم من خصائص، فإن رأس المال الفكري يتميز بالعديد من المزايا نذكرها فيما يلي¹؛
- رأس مال غير ملموس، فالمعرفة سواء في رؤوس العمال أو الهيكل التنظيمي أو غيره تتميز بأنها غير مرئية؛
- من الصعب قياسه بسهولة ودقة؛
- يتزايد بالاستعمال؛
- يتسم رأس المال الفكري بالاستقلالية في الفكر والعمل²؛
- يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في نفس الوقت؛
- يتجسد في أشخاص لديهم الاستعداد لحمله؛
- له تأثير كبير على المؤسسة من خلال تحسين الأداء الكلي لها.

المبحث الثاني: مكونات وأدوار وآليات بناء رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري من الموارد الرئيسية التي تحقق للمؤسسات النجاح، وتضمن لها الإستمرارية والصمود في ظل إقتصاد عالمي متغير ومنافسة متزايدة يتميز بها العصر الحالي. وتجدر الإشارة إلى أن الكثير من الاقتصاديات حققت تقدما كبيرا نتيجة لاعتمادها على طاقات وقدرات أفرادها الإبداعية (أصولها البشرية المبدعة) وأصولها الهيكلية المتميزة، وبعلاقاتها مع زبائنها. لذلك ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى ثلاث مطالب رئيسية، الأول خاص بتحديد مكونات وآليات بناء رأس المال الفكري، ويتناول الثاني إدارة وتنمية رأس المال الفكري، أما المطلب الثالث فسنقوم فيه بتحديد طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري.

المطلب الأول: مكونات رأس المال الفكري

كما أشرنا سابقا، فقد تعددت التصنيفات الخاصة بتحديد مكونات رأس المال الفكري لاختلاف وجهات النظر حول تحديد دلالة هذا المفهوم، لذلك سنحاول عرض بعض وجهات النظر لمجموعة من الباحثين من خلال الجدول الموالي:

¹. محمد حباينة، دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر وأوراسكوم تيليكوم الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة، 2007، ص 42.

². هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري إنطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 25.

جدول رقم (2-03): وجوهات نظر الباحثين الخاصة بتحديد مكونات رأس المال الفكري

مكونات رأس المال الفكري	السنة	إسم الباحث
- رأس المال البشري: يتعلق بالمعرفة المتخصصة بالعمل. - رأس المال الهيكلي: يتعلق بكيفية إدارة موارد المؤسسة بأفضل طريقة لزيادة كفاءة الموارد البشرية والمالية. - رأس المال من العلاقات: يتعلق بعلاقات المؤسسة مع غيرها من الأطراف. - رأس المال التنافسي: يتعلق بنوع إضافي من المعرفة المتعلقة بكيفية عمل المنافسين ويتضمن كل المعلومات الخاصة بأهداف واستراتيجيات وأنشطة المنافسين التشغيلية والتسويقية ويعرف بالذكاء التنافسي.	1992	Erichson
- الأصول البشرية: خبرات متراكمة، قدرات ابتكارية، فاعلية - أصول البنى التحتية: ثقافة المنظمة، طريقة تقييم المخاطر، الهيكل الإداري والمالي ... - أصول الملكية: العلامة التجارية، براءات الاختراع، حقوق التصميم، حقوق النشر - أصول السوق، الجوانب غير الملموسة المرتبطة بالسوق مثل الطلبات المتراكمة، سمعة المؤسسة، ولاء المستهلك ...	1996	Brooking
- رأس المال البشري: الأفراد - رأس المال الهيكلي: تشمل العمليات، البنى الداخلية، قواعد البيانات، العلاقات مع الزبائن.	1997	Edvinsson et Malone
- الملكية الفكرية - الهيكل الداخلي والخارجي.	1997	Sveiby
- رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس مال التجديد - رأس المال العلائقي.	1997	Roos
- رأس المال البشري: الأفراد، الفرق، القيادة. - رأس المال الهيكلي: الأنظمة، براءات الاختراع، قواعد البيانات. - رأس المال الزبوني: العقود، الولاء، العلاقات.	1997	Stewart
- رأس المال البشري: العاملين في المنظمة وما يمتلكون من معرفة، مهارات، خبرات ودافعية للعمل. - علاقات أصحاب المصالح: تضم علاقات المؤسسة مع الأطراف ذات المصلحة: العملاء، الموردون، الموزعون، الهيئات الحكومية. - رأس المال الهيكلي: الهياكل التنظيمية، أجهزة الحاسوب، قواعد البيانات، نظم واجراءت العمل.	1999	Bomemann
- رأس المال البشري: معارف، الخبرات والمهارات - رأس المال الابتكاري: قدرة المؤسسة على ابتكار سلع وخدمات جديدة. - رأس مال العمليات: نظم، أساليب وأدوات وأنشطة المؤسسة. - رأس مال العملاء: قيمة علاقات المؤسسة مع عملائها.	1999	Buren
رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي: أنشطة العمل، نظم المعلومات، طرق واساليب العمل، حقوق النشر ...	1999	Kinney

- رأس مال العملاء: ولاء العملاء للمنتجات التي تقدمها المؤسسة، أنماط الشراء للعملاء، السمعة الحسنة لخدمة العملاء. - رأس مال الموردين: جودة السلع والخدمات التي يقدمها الموردون، سرعة التسليم والضمانات المقدمة.		
- رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي: يحتوي على رأس المال التنظيمي (ثقافة المنظمة، نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات). ورأس المال الإبتكاري (براءات الاختراع، حقوق التصميم)	2000	Bontis
- الموارد البشرية العملاء - تكنولوجيا المعلومات والعمليات - الملكية الفكرية.	2000	Williams
- رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال الزبائني	2002	Mertum
- رأس المال البشري. - رأس المال الهيكلي. - رأس المال الزبائني. - رأس المال الاجتماعي.	2006	Calvacanti
- رأس المال البشري: الكفاءة والجدارة، العلاقات والقيم. - رأس المال الهيكلي: ينقسم إلى رأس المال التنظيمي ورأس مال العملاء.	2007	Komen
- رأس مال المعرفة. - رأس مال الإدارة. - رأس مال السوق.	2008	Shu - meerihoo

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على

- *Imen Mhedhbi, Capital immatériel : interaction et ciation de valeur – cas d'entreprise Tunisiennes, thèse de doctorat en science de gestion, Univ Jean Moulin Lyon 3, 2010, P37.*

- عمار عصام السامرائي، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الابداع التنظيمي، بحوث وأوراق عمل المؤتمر الخاص برأس المال الفكري العربي: نحو رؤية استراتيجية للاستثمار والتطوير، الجزء الثاني، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص ص 174-171.

- *Bontis, N, Intellectual capital disclosure in Canadian corporations, Journal of human resource cost and accounting, vol 16, N02, 2001, P.15.*

- سحمدي عماد، دور رأس المال الفكري في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر وأوراسكوم تيليكوم الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2012، ص ص 21-26.

إنطلاقاً من الجدول السابق، يتضح لنا بأنه وبالرغم من الإختلافات الظاهرة في مكونات رأس المال الفكري بين مختلف الباحثين والمفكرين، إلا أنهم إتفقوا على ثلاث عناصر أساسية تشكل مضمونه هي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية ورأس المال الزبائني أو العلائقي، والتي سنتناولها بنوع من التفصيل في الفروع التالية.

الفرع الأول: رأس المال البشري

يعتبر الاقتصادي الإنجليزي Marshall أول من شرح مفهوم رأس المال البشري، فعرفه على أنه "مجموع المعارف والخبرات والقدرات البشرية التي تمتلكها المؤسسة".¹

كما أن "ألفريد مارشال" أكد على أهمية الإستثمار في رأس المال البشري بإعتباره إستثماراً وطنياً، ففي رأيه أن أعلى أنواع الإستثمار قيمة هو رأس المال الذي يستثمر الأفراد، وأن الأمم تتقدم عن طريق الأفراد، فالإقتصاد ذو قيمة محدودة إن لم يستغل في سبيل التقدم، وذلك لن يكون إلا عن طريق موارد بشرية تحول الثروات من مجرد كميات نوعية إلى طاقات تكنولوجية متنوعة تحقق التقدم المنشود.²

كما أن أهمية رأس المال البشري تنبع من كونه مصدراً للإبداع والتجديد الإستراتيجي، فهو يساهم في تحسين مهارات العاملين وعمليات إعادة الهندسة الجديدة، وأن جوهر رأس المال البشري هو ذكاء ومعرفة العاملين بصورة مطلقة.³

وعليه فإن رأس المال البشري هو كل معرفة موجودة في عقول عاملي المؤسسة، حيث أنه لكل واحد منهم مساحة من المعرفة الضمنية تتناسب وإمكانياتهم، كما يعرف بأنه "المعرفة والمهارات التنافسية".⁴ فهو مزيج من عناصر المعرفة المتعلقة بالمهارات وتراكم الخبرة والإبداع والإبتكار ومقدرة الأفراد على أداء مهامهم، ويعتبر رأس المال البشري غير قابل للملكية من قبل المؤسسة،⁵ لكونه مخيرواً في البقاء أو المغادرة، كما أن رأس المال البشري يتميز بخاصية مهمة تتمثل في كونه يتزايد بالإستخدام، وذلك لأن المورد البشري تتزايد وتتراكم المعرفة والخبرة لديه بمرور الوقت. لذلك فإن عملية الحصول على المعرفة تتطلب مراحل يمكن توضيحها في الشكل الموالي:

¹. بوجنية قري، تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2010، ص 144.

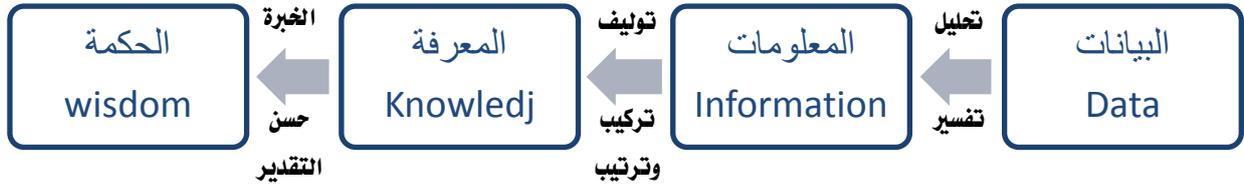
². سندس جاسم شعيب وشذى سالم دلي، رأس المال البشري ودوره في تعزيز مؤشرات إقتصاد المعرفة وتلبية إحتياجات سوق العمل في العراق، مجلة جامعة جبهان أربيل العلمية، العدد الثاني، العراق، 2018، ص 497.

³. Adkins Tony, case studies in performance management: a guid from the experts, SAS Institute, Canada, 2006, P.200.

⁴. بن عواق شرف الدين أمين، مرجع سبق ذكره، ص 135.

⁵. عمارة منال، مرجع سبق ذكره، ص 17.

شكل رقم (2-02): مراحل الحصول على المعرفة والحكمة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على

- سليم حسنية، نظم إدارة المعلومات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018، ص 15.

- *Topic support guide, Information and knowledge, version 1, combridge international as and a level information technology, 9626, for examination 2017, p 4*

من خلال الشكل السابق يتضح أن البيانات: هي المادة الخام فهي تمثل الأشياء والحقائق، الأفكار، الآراء، الأحداث والعمليات التي تعبر عن مواقف وأفعال أو تضيف هدفاً أو ظاهرة أو واقعا معينا مثل: النصوص، الأرقام، الرموز، الجداول الإحصائية بدون معنى، والتي تتطلب ضرورة المعالجة والتحليل والتفسير حتى تصبح ذات معنى،¹ وتعكس بذلك المعلومات والتي تعبر عن الحقائق المؤكدة، فعندما يتم تحليل وتفسير البيانات ومعالجتها وترتيبها تصبح قابلة للتفسير وتكتسب الأهمية.

هذه الأهمية التي يتم صياغتها على شكل معرفة من خلال إكتساب مجموعة من الحقائق أو استخدام المعلومات لحل المشاكل، فإكتساب مجموعة من الحقائق غالبا مايسمى المعرفة الصريحة والتي يمكن نقلها بسهولة للآخرين ويمكن تخزين معظم أشكالها في وسائط معينة كالمعلومات الموجودة في الكتب والموسوعات وكذلك نظم المعلومات، أما المعرفة الضمنية فهي المعرفة التي يصعب نقلها إلى شخص آخر لأنها موجودة في عقول الأفراد.²

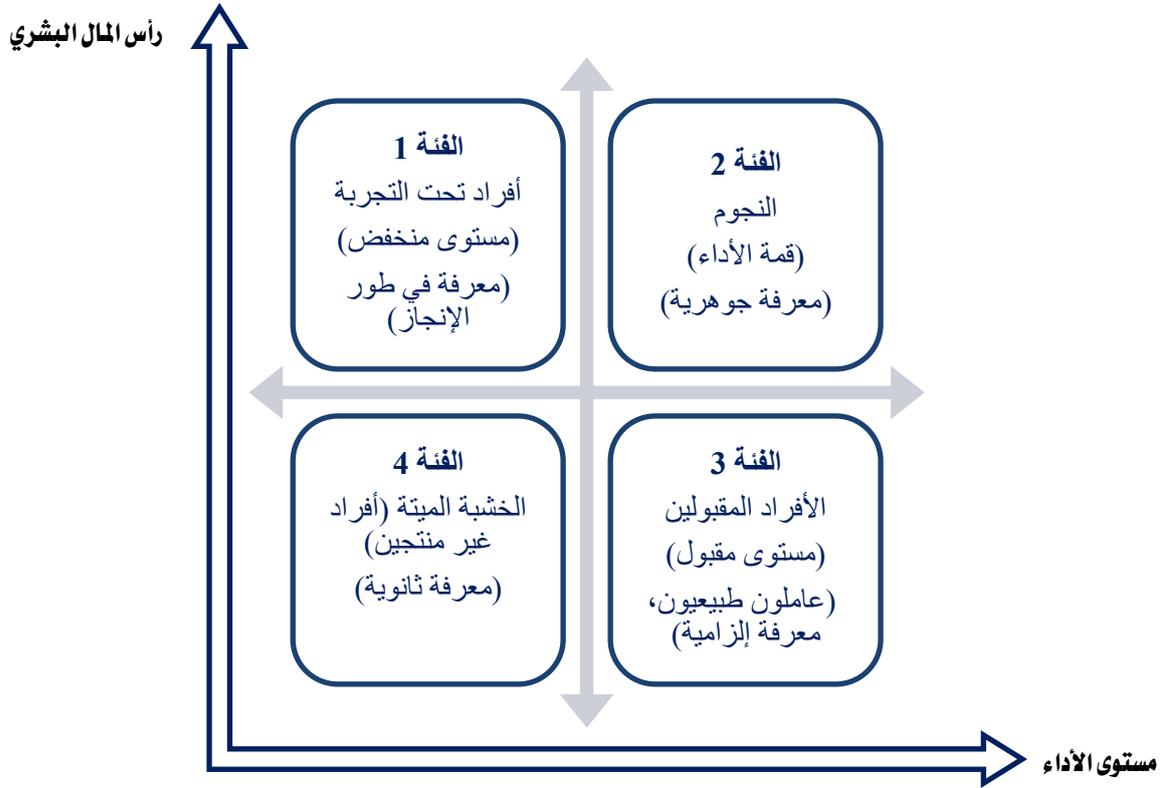
أما الحكمة فهي نتاج الخبرة وحسن التقدير وصواب الرأي وسداده واتزانه من خلال مايتوفر من معرفة متميزة والتي لا بد أن تطور بالتعليم المستمر.

لذلك فإن طبيعة المعرفة ترتبط بأداء الموارد البشرية في المؤسسة والتي تعكس نوعية المعرفة التي يتضمنها رأس المال البشري والذي سنوضحه من خلال الشكل الموالي:

¹. سليم حسنية، مرجع سبق ذكره، ص 15.

². Topic support guide, Information and knowledge, version 1, combridge international as and a level information technology, 9626, for examination 2017, P.05.

شكل رقم (2-03): طبيعة المعرفة حسب فئات رأس المال البشري ومستوى الأداء



المصدر: بوزيان عثمان ودياب زقاي، مداخل وطرق تقييم وقياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011، ص 03.

من خلال الشكل السابق يتضح أن الفئة الأولى تمثل الموارد البشرية التي تم تعيينها حديثاً أو الذين تمت ترقيتهم إلى وظائف جديدة، وهذا ما يؤدي لعدم وصولهم للأداء المطلوب ويعكس بذلك المعرفة التي هي في طور الإنجاز والتي يتم صقلها لتصل للمعرفة المتميزة والتي تتطلب وقت حتى تستطيع أن تندمج مع بيئة المؤسسة وثقافتها التنظيمية، أما الفئة الثانية فهي تعبر عن الموارد البشرية التي تتمتع بمستوى عالي من الأداء وتمتلك قدرات معرفية جوهرية وخبرات واسعة وطموح للانتقال بسرعة نحو قمة الهرم التنظيمي، لذلك فإن المؤسسات تهتم بتطوير وتنمية هذه الكفاءات والإستثمار فيها وتحرص على توفير كل السبل للمحافظة عليها، كون هذه الفئة تمتلك المعرفة الجوهرية في صورة إبداع وإبتكار وتطمح لتطويرها للوصول إلى الحكمة عن طريق زيادة الخبرة وحسن التقدير، أما الفئة الثالثة فهي الفئة المقبولة من حيث الأداء وتمتلك معرفة إلزامية وأن هذه الفئة تعمل على تنفيذ المهام بشكل عادي وروتيني (لا يوجد إبداع في العمل) وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسات الذكية هي التي تعمل على تهيئة هذه الفئة لتصبح من فئة النجوم من خلال برامج التأهيل والتكوين والتدريب المستمر، أما الفئة الرابعة فهي الفئة منخفضة الأداء والتي لا تنتج المعرفة ولا تكتسبها والتي تدفع المؤسسة لضرورة الإستغناء عنها لأنها تشكل تكلفة بالنسبة لها.

الفرع الثاني: رأس المال الهيكلي

يعتبر رأس المال الهيكلي أو رأس المال التنظيمي المكون الثاني لرأس المال الفكري، فهو بمثابة البنية التحتية الضرورية لرأس المال البشري والهيكل الداعم والساند له والذي يمكن إمتلاكه والمتاجرة به من أجل القيام بالمهام المتوقعة منه.¹

كما أن رأس المال الهيكلي يتجسد في "مجموعة من الأنظمة الفرعية للمؤسسة والتي قد تمثل أشكالاً أخرى لرأس المال الفكري وأفضل مثال عليه هو العمليات التشغيلية والتصنيعية للمؤسسة، ويضاف لها جميع أشكال الملكية الفكرية التي تمتلكها المؤسسة".²

ويعرف رأس المال الهيكلي كذلك على أنه "الهيكل والعمليات والإجراءات التي تساعد على تحويل المعرفة الضمنية لدى العاملين بأسرع وقت ممكن إلى معرفة مميزة تمتلكها المؤسسة، وتكون قيمة رأس المال الهيكلي من خلال التكرار المستمر والإستخدام المبتكر للمعرفة المشتركة والخبرة".³

فرأس المال الهيكلي هو "البنية التحتية التي يمكن أن تساعد وتدعم العاملين في توجهاتهم نحو تحسين أدائهم الفكري والمعرفي، ما يؤدي لتحسين أداء المؤسسة ككل فهو كل مخزون المعرفة الغير ملموسة في المؤسسة كقواعد البيانات، المخططات التنظيمية، الإستراتيجيات، ملفات العمليات والعمل الروتيني".⁴

من خلال ما تقدم يمكن القول بأن رأس المال الهيكلي هو رأس المال الذي لا يمكن نقله من مؤسسة إلى أخرى، سواء من طرف المديرين أو العاملين، لذلك فهو يتمثل في المعرفة التي يتم إكتسابها والإحتفاظ بها في الهياكل والأنظمة الخاصة بالمؤسسة، فهو ما يتبقى في المؤسسة بعد مغادرة العاملين لها. وأن رأس المال الهيكلي هو جزء من الهيكل المعرفي للمؤسسة، فهو يعبر عن قدرتها التنظيمية ويعد أصلاً مملوكاً لها، لذلك تعمل على تعزيزه وصيانتته ورفع قيمته من خلال الإستخدام الكفأ له.

ومن ضمن أهم مكوناته نذكر: حقوق النشر والتأليف، الحقوق الفكرية، براءات الإختراع، أنظمة المعلومات، الهياكل التنظيمية... الخ.⁵

¹. هاشم فوزي، التقييم من خلال نظرية رأس المال البشري ومفهوم الكفاءات، بحوث اقتصادية عربية، العدد 43-44، جامعة الكوفة، العراق، 2008، ص 36.

². أسامة عبد المنعم وعبد الوهاب المطارفة، رأس المال الفكري وأثره على الإبداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السادس، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2009، ص 94.

³. نوال يونس محمد ومنى يونس سعيد، أثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء المنظمي دراسة لأراء عينة من مدرسي المعهد التقني بالموصل، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد الثامن، المجلد 8، جامع البصرة، العراق، 2012، ص 98.

⁴. Tsan Wen-Man & Chang Chao Ching, **Measurement and comparison of IT industrial intellectual capital in Taiwan**, International conference on new trends and challenges of science and technological innovation in a critical era, 2003, P.03.

⁵. ناهدة إسماعيل عبد الله الحمداني وعلي أكرم عبد الله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين دراسة تحليلية لأراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية بجامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 32، العدد 98، جامعة الموصل، 2010، ص 128

الفرع الثالث: رأس المال العلائقي (الزبائني)

يتمثل رأس المال العلائقي في مجمل العلاقات التي تقدمها المؤسسة مع الزبائن من خلال: زيادة رضا الزبون وولائه ومدى الإحتفاظ به عن طريق الإهتمام بمقترحاته والاستماع إلى الشكاوى المقدمة من قبله، وإيجاد الحلول الناجعة لها، ومشاركته في عملية صنع القرارات.

ويعرف رأس المال العلائقي على أنه " القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن وولائهم، والموردون والجهات الخارجية الأخرى، وما استطاعت المؤسسة بناءه من علاقات مع هذه الأطراف"¹.

كما يعرف رأس المال العلائقي أيضا بأنه " إمكانتي العامل لخلق علاقات مع الآخرين، وقدرته على استخدام شبكات الإتصال وعلاقاته لإيجاد إجابات بسرعة أكبر حول المنتجات وتخصيص الموارد، وإحداث التعاون داخل وخارج المؤسسة "².

إذا، رأس المال العلائقي يمثل قيمة العلاقات المميزة التي تربط المؤسسة بزبائنها، وهذا ما يمكنها من تعظيم قيمتها وكسب رضا زبائنها وتعميق ولائهم.

إستنادا لما تقدم نستطيع القول بأن رأس المال البشري هو الأساس في تكوين رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي، وتتفاعل مع باقي رؤوس الأموال الأخرى تتولد منظومة المعرفة ورأس المال الفكري للمؤسسة. والجدول الموالي يعبر عن مكونات رأس المال الفكري ومضامينها الأساسية.

جدول رقم (2-04): مكونات رأس المال الفكري

مكونات رأس المال الفكري		
رأس المال العلائقي (الزبائني)	رأس المال الهيكلي (التنظيمي)	رأس المال البشري
- العلامات	<u>أولا: الملكية الفكرية</u>	- الدراية الفنية
- حجم الزبائن	- البراءات	- التعليم
- ولاء الزبائن	- حقوق المؤلف	- التأهيل المهني
- قائمة الزبائن من المنظمات	- حقوق التصميم	- المعرفة والمقدرة في العمل
- العقود المفضلة	- الأسرار التجارية	- التقييمات المهنية
- الطلبات غير المنجزة	- العلامات التجارية	- تقييمات القياس النفسي
- قنوات التوزيع	- علامات الخدمة	- القدرة على الإبداع والابتكار
- شركات الأعمال	<u>ثانيا: أصول البنية التحتية</u>	- القدرة على التغيير
- اتفاقيات التراخيص	- الفلسفة الإدارية - ثقافة المنظمة	
- اتفاقيات الإمتياز	- العمليات الإدارية - أنظمة المعلومات	
	- الأنظمة الشبكية - العلاقات المالية	

المصدر: نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات إدارة ما لا يقاس، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 135.

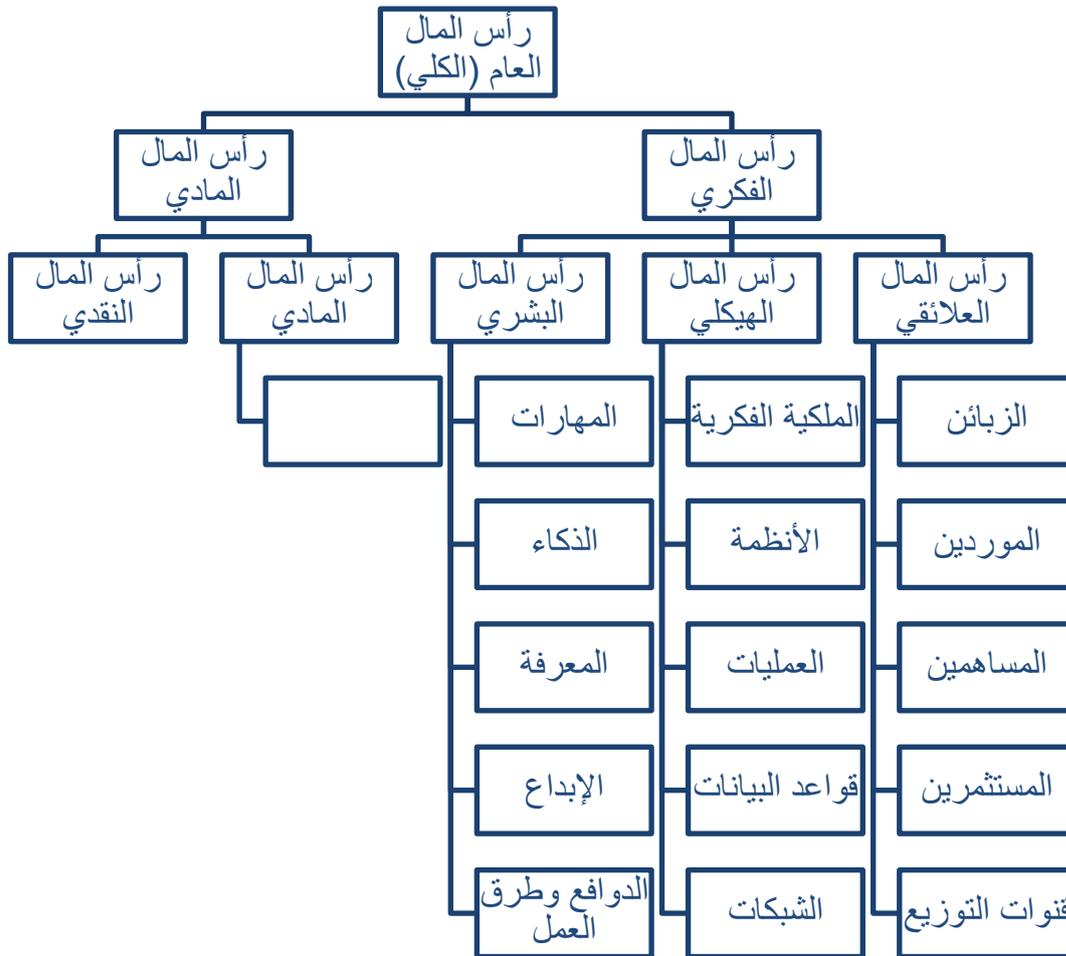
¹. أحمد قايد نورالدين، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011، ص 06.

². Burud Sandra & Tumolo Marie, **Leveraging the new human capital-adaptive strategies results achieved and stories of transformation**, Publishing bu Davies-Black, USA, 2004, P.55.

من خلال الجدول السابق يتضح أن رأس المال الفكري بمختلف مكوناته الأساسية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) يؤكد على أهميته كمورد مهم وحيوي للمؤسسات الاقتصادية، والتي لا بد أن تدعم تواجده فيها حتى تضمن المنافسة والتنافس على الأسواق من خلال تنميته وتطويره لتحقيق المزايا التنافسية المستدامة.

لذلك فإن المؤسسات التي تمتلك رأس المال الفكري تستطيع أن تدعم إدارة مواردها البشرية، في إطار مساعيها لتحسين أداء عمالها في ظل الإقتصاد المعرفي وهذا سيؤهلها لصياغة برامج واستراتيجيات تتكامل مع أهداف المؤسسات الاقتصادية، وتوجهاتها في ظل البحث عن مداخل وسبل جديدة لتحسين أدائها المستدام، والشكل الموالي يعطي صورة أوضح عن مكونات رأس المال الفكري.

شكل رقم (2-04): مكونات رأس المال الفكري



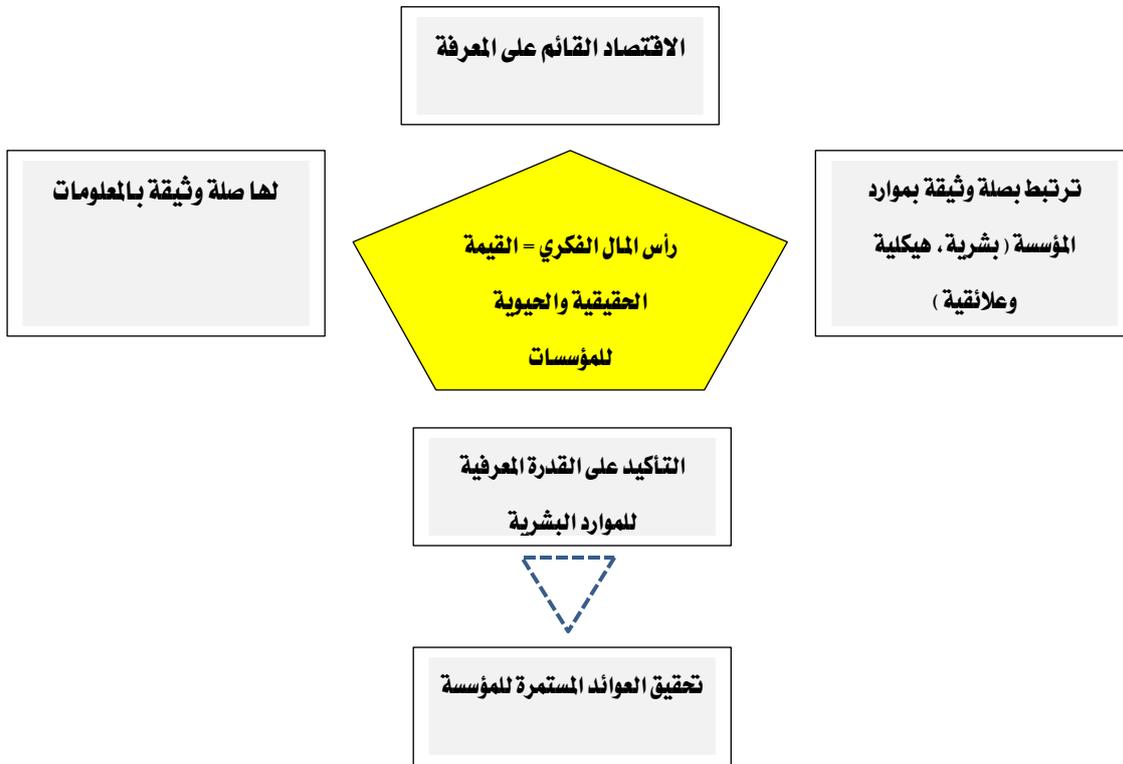
المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على

Fortas Fatiha, *La gestion des connaissances un facteur determinant pour la valorisation et le developpement du capital intellectuel au sien des entreprises*, Revue nouvelle economie, N 12, vol 01, 2015, p 55

المطلب الثاني: أدوار رأس المال الفكري

تحدد المؤسسات مجال الأدوار لتحصيل القيمة من رأس مالها الفكري، وبينما يميل الكثير إلى التفكير في دور رأس المال الفكري على أنه تجميع الإيرادات فقط وتحقيق العوائد المستمرة للمؤسسة، وهذا ما حاولت أن توضحه Cristina Raluca من خلال النموذج الموالي والذي يوضح دور رأس المال الفكري في أداء المؤسسات .

شكل رقم (2-05): دور رأس المال الفكري في أداء المؤسسات



المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على

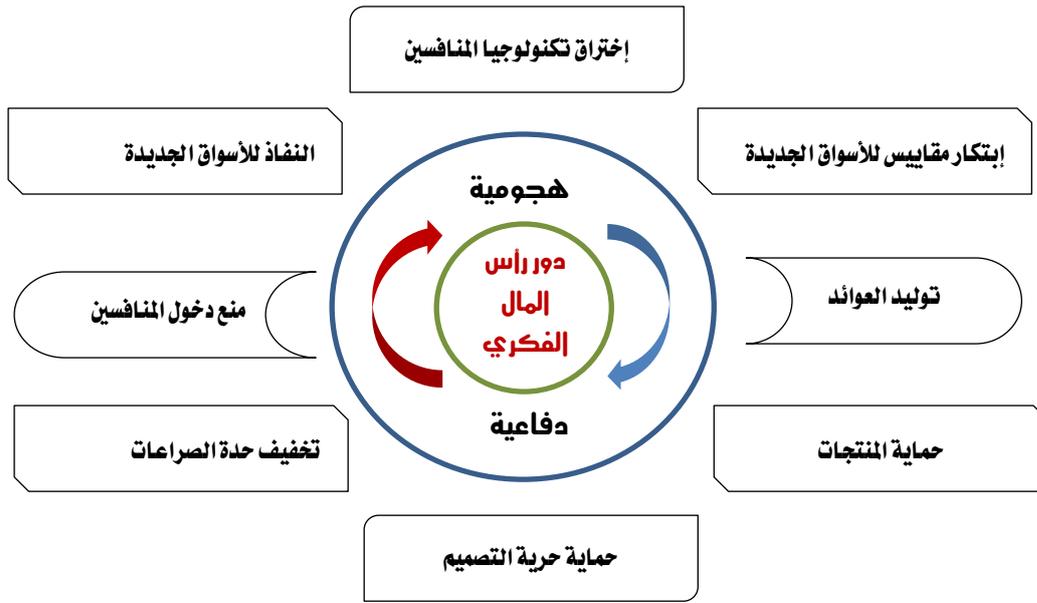
Cristina Raluca GH Popescu, Intellectual capital : Major Role, key importance and decisive influences on organization performance, journal of human resources management research, vol 2019, Ibima publishing, 2019, p 9

من خلال الشكل السابق يتضح أن رأس المال الفكري أصبح يعبر عن القيمة الحقيقية والحيوية للمؤسسات في ظل إقتصاد قائم على المعرفة، وأن الإرتباط بين مختلف مكوناته (رأس مال بشري، رأس مال هيكلي، رأس مال علائقي) يجعل الإنتقال أكثر سلاسة بين إنشاء واستخدام المعرفة والتأكيد على القدرة المعرفية للموظفين، إلى إدارة المهارات والمعارف من خلال استراتيجيات التصميم المشترك مع تكنولوجيا المعلومات والإتصال، والذي يدفع المؤسسة لتحفيز رأس مالها البشري على العمل في إطار هيكل

جماعي أكثر كفاءة، من خلال تعبئة المعارف والمهارات وتبادلها في سياق عالمي وهذا ضمن تطلعات المؤسسة لمشاركة الجهات الفاعلة بها، والذي يظهر مجالات أوسع لتطبيق المعرفة كالإستفادة من تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إدارة المهارات وإدارة علاقات العملاء (أي امتلاك معرفة أفضل بالعملاء)، وتصميم المنتجات وتطويرها لتقديم منتجات تتلاءم واحتياجات العميل وتخطيط النشاط في إطار البيئة الخارجية للمؤسسة.

لذلك فإن رأس المال الفكري لا بد أن ينظر له كمحرك لنمو المؤسسات وتقوية العلاقات الشبكية) الرقمية والإفتراضية) للوصول أسرع للعمليات ما يحقق العوائد المستمرة للمؤسسات، وتجدر الإشارة إلى أن هذا الدور أظهر مجالات أخرى يمكن توظيفها كأدوار أخرى لرأس المال الفكري والشكل الموالي يوضح ذلك:

شكل رقم (2-06): الأدوار الدفاعية والهجومية لرأس المال الفكري



المصدر: سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 178 .

من خلال الشكل السابق يتضح أن رأس المال الفكري يقوم بأدوار دفاعية وأدوار هجومية وأنه يستطيع الإنتقال من الأدوار الدفاعية إلى الأدوار الهجومية أو العكس، وتتمثل هذه الأدوار فيما يلي:¹

- الأدوار الدفاعية « Defensive Roles »: وتشتمل على الممارسات التالية

- حماية المنتجات والخدمات المتولدة من ابداعات رأس المال الفكري للمؤسسة؛

¹. Harrison & Sullivan P, Study : Profiting from intellectual capital learning from leading companies, Journal of intellectual capital, vol N 1, N1, 2000.

- الهمشري عمر أحمد، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 24 .

- حماية حرية التصميم والابداع؛
- تخفيف حدة الصراعات وتجنب رفع الدعاوى.
- الأدوار الهجومية « Offensive Roles »: تتولد فيها العوائد من خلال
 - المنتجات والخدمات الناجمة عن ابداعات رأس المال الفكري؛
 - الملكية الفكرية للمؤسسة؛
 - الموجودات الفكرية للمؤسسة؛
 - ابتكار مقاييس للأسواق الجديدة والخدمات والمنتجات الجديدة؛
 - تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين؛
 - تحديد آليات النفاذ إلى الأسواق الجديدة؛
 - صياغة استراتيجية تعيق دخول منافسين جدد.

المطلب الثالث: آليات بناء رأس المال الفكري

إن تحديد عناصر وآليات بناء رأس المال الفكري يعتبر من الأمور الجوهرية التي تساعد على قياسه وتقييمه، وبالتالي تحديد القيمة الحقيقية للمؤسسات. غير أن مراجعة الأدبيات الاقتصادية تعكس تباين الرؤى فيما يتعلق بتحديد آليات بناء رأس المال الفكري، حيث يتفق الكثير من الباحثين على أن الآليات الرئيسية لبناء منظومة رأس المال الفكري تتمثل في العناصر التالية:¹

الفرع الأول: آلية استقطاب رأس المال الفكري

تعكس هذه الآلية الجهود التي تبذلها المؤسسة في البحث والتقصي عن الموارد البشرية ذات القدرة والمهارة العالية، بالإضافة إلى تهيئة المناخ الملائم لجذب واستقطاب أصحاب الخبرات والكفاءات من خلال توفير احتياجاتهم الاقتصادية بما يلبي رغباتهم.

ففي ظل الاتجاهات السائدة في المؤسسات الاقتصادية اليوم في إطار العولمة الاقتصادية، والتوجه نحو خدمة الزبون، التنافسية الشديدة، أخذت المؤسسات الاقتصادية تولي إهتماما واسعا بموضوع إستقطاب رأس المال الفكري بعد تنامي إدراكهم بحقيقة تغيير مهمة إدارة الموارد البشرية من كونها عامل كلفة إلى عامل نجاح، وعلى الرغم من هذه الأهمية إلا أن أغلب المؤسسات لازالت غير قادرة على معرفة أين يوجد رأس المال الفكري، وأين يتم البحث عنه وكيفية إدارته وقياسه.

¹. عمارة منال، مرجع سبق ذكره، ص 19-21.

لذلك كان لزاماً على هذه المؤسسات أن تضع استراتيجيات واضحة بهدف استقطاب القدرات العقلية، وعليه تم حصر أهم هذه الإستراتيجيات فيما يلي:¹

أولاً- إستراتيجية إستقطاب واقتناء العقول من سوق العمل: إن هذه الاستراتيجية تستدعي القيام -عن طريق لجان متخصصة- بمتابعة العقول البراقة والنادرة لغرض جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة تستفيد منها المؤسسة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الإبتكار والإبداع باستمرار، فاقتصاد المعرفة فتح المجال أمام المؤسسات لجلب فرص جديدة لزيادة قدراتها التنافسية بالبحث عن الكفاءات وتثمينها.

ثانياً- إستراتيجية شجرة الكفاءات: إن الكفاءة تتضمن مكونين أساسيين هما: المكون المعرفي والمكون السلوكي، فالمكون المعرفي يتضمن المفاهيم النظرية والمعلومات والخبرات المتصلة بجدارة الموارد البشرية، أما المكون السلوكي فيتضمن مجموع ما يقوم به الشخص في أثناء تأدية عمله والذي يمكن ملاحظته وتقويمه. لذلك فشجرة الكفاءات تعد أحد استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وتمثل مخطط يوضح المهارات والخبرات المطلوبة للمؤسسة فضلاً عن سيرهم الذاتية من أجل تحديد الموارد البشرية المطلوبة للعمل.

وتؤكد هذه الاستراتيجية على أن شجرة الكفاءات تسهل استخدام أسواق الموارد البشرية (الاستقطاب) لرأس المال الفكري، عن شبكة الانترنت وهو ما يعرف بالتوظيف الإلكتروني، وذلك من خلال:²

- حضور الموارد البشرية في الشبكة أو من خلال وضع الملاحظات الإلكترونية؛
- عرض قدرات الموارد البشرية عبر الشبكة؛
- إمكانية الحوار والمراسلة بين المتقدم للوظيفة والمؤسسة؛
- قدرة المؤسسة على تحديد الأشخاص المناسبين للعمل بسرعة.

ثالثاً- إستراتيجية مراجعة مؤسسات المعرفة والتعلم: تركز هذه الاستراتيجية على أن المؤسسات التعليمية (المدارس والجامعات) تعد مصدراً مهماً لاكتشاف المواهب واستقطابهم، وعلى هذا الأساس يرى البعض أن زيارة هذه المؤسسات تعد من أولويات الإدارة العليا، وذلك لاستقطاب الموارد البشرية التي تتمتع بالمواهب والقدرات الخاصة.

¹. رياض بن صوشة ونادية خريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، ديسمبر 2011، ص 7-9.

². حسناوي بلبال، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة دراسة حالة بعض المؤسسات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2014، ص 37.

الفرع الثاني: آلية صناعة رأس المال الفكري

إن آلية صناعة رأس المال الفكري تمثل أمرا في غاية الأهمية، لكونها ميزة تنظيمية تعبر عن تراكم إمكانات المؤسسة لابتكار المعرفة والمشاركة فيها، وهذا يجعلها تتفوق على المؤسسات المنافسة لها في السوق.

إن صناعة رأس المال الفكري تتطلب استخدام طرق فعالة للربط بين أدوات العمل الجديدة، والأنظمة المبتكرة والهياكل التنظيمية الملائمة، وفيما يلي سنعمل على عرض بعض الاستراتيجيات الخاصة بصناعة رأس المال الفكري:

أولا- إستراتيجية خريطة المعرفة: تعرف خريطة المعرفة على أنها "تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية إلى تحقيق أهداف الأعمال الاستراتيجية، وهي خارطة فعلية تحدد مكان المعرفة التي توجد بالمؤسسة، ومن ثم التركيز على نوع المعرفة التي تأمل المؤسسة بمشاركتها، وذلك من خلال تقسيم المعرفة إلى وحدات صغيرة ترتبط فيما بينها بروابط بشكل متسلسل، وتوضح خريطة المعرفة الفجوات في الأداء والتخطيط لمستقبل المنتجات والخدمات، ولملأ الفراغ بين الفجوات الحالية والمستقبلية، فإن المؤسسة ترسم خريطة المعرفة للتعرف على محفظة المعرفة فيها الغاية منها هو تحديد المركز المعرفي للمؤسسة مقارنة بالمؤسسات المنافسة، وتوضح خريطة المعرفة ثلاث أنواع هي المعرفة الجوهرية، المعرفة المتقدمة والمعرفة الإبتكارية، حيث تساهم كلها في صناعة رأس المال الفكري من خلال تعزيز قدرة الموارد البشرية على حل المشاكل والاستفادة من المعرفة المدونة في أنظمة البرمجيات.¹

ثانيا- إستراتيجية بناء الأنسجة الفكرية: إن استراتيجية بناء الأنسجة الفكرية تعتمد على تشكيل فرق تشبه نسيج العنكبوت والتي يشارك بها مجموعة من الموارد البشرية المبتكرة التي تتفاعل وتتعلم مع بعضها البعض، ثم تحل هذه الفرق عند انتهاء المشروع المحدد، ليشكل مشروع آخر بمجموعة ابتكارية جديدة، وتؤكد الرؤية الاستراتيجية للأنسجة الفكرية أن توفير الاستقلالية والمرونة والتفاعلات الكثيرة والمتنوعة بين مختلف المهنيين والإبتكارين يؤدي إلى التعلم السريع، لذلك فإن ممارسة العمل الجماعي عن طريق فرق العمل يساعد على تحفيز الإبتكار المعرفي، من خلال تبادل المعرفة بين الموظفين عن طريق شبكات التواصل لنشر المعرفة والمساهمة في حل المشاكل.²

ثالثا- إستراتيجية القيادة الذكية: إن صنع رأس المال الفكري يتطلب قيادة ذكية لإدارة المعرفة والتعامل مع الموارد البشرية الذكية، لأن المدير الذكي يركز إهتمامه على التعلم المنظمي، فهو يكون مساعدا للتعليم أكثر مما يكون مشرفا ومعلما ومعطيا للأوامر التنفيذية فقط.

¹. سمحدي عماد، مرجع سبق ذكره، ص ص 34-35.

². noradiva Hamzah & Mohd Nazari Ismail, Op. Cit, p238

الفرع الثالث: آلية تنشيط رأس المال الفكري والمحافظة عليه والإهتمام برأس المال العلائقي

من ضمن آليات بناء رأس المال الفكري والتي تدعم الآليات سابقة الذكر نجد مايلي¹:

أولاً- آلية تنشيط رأس المال الفكري: يتم ذلك من خلال بعض الطرق كعصف الأفكار مع الكفاءات وتشجيع الجماعات الحماسية والإهتمام بأراء العاملين وإشراكهم في عمليات صنع القرار، لأن إمتلاك المعرفة في المؤسسات غير كاف لتكون ميزة تنافسية ذات طابع استراتيجي قادر على النمو والتأقلم مع التغيرات البيئية، ما لم يتم تفعيل هذه المعرفة ووضع التنفيذ بطريقة مرنة قادرة على الحفاظ على التدفق السلس للمعرفة بين المستويات التنظيمية المختلفة بما يتماشى مع التغيرات والمستجدات الخاصة ببيئة العمل الداخلية والخارجية.

ثانياً- آلية المحافظة على رأس المال الفكري: هي مجمل السياسات والإجراءات الإدارية التي تهدف من خلالها المؤسسة للحفاظ على مخزونها المعرفي من المهارات والخبرات والمعارف، وذلك ضمن جملة من الأساليب والوسائل مثل التدريب، التحفيز المادي والمعنوي، التعلم التنظيمي وتنمية العلاقات الإجتماعية بين أفراد التنظيم.

ثالثاً- آلية الإهتمام برأس المال العلائقي: تعكس هذه الآلية الوسائل والأساليب التي تتبناها المؤسسة لتنمية وتطوير ما تمتلكه من رأس المال العلائقي، من خلال توثيق متطلبات الزبون وتفعيل نظم المعلومات لتقديم الخدمة لهذا الأخير، ومنح مزايا إضافية له والسعي للحفاظ على الزبائن القدامى، كما لا بد أن لا تقتصر هذه الآلية على الإهتمام بعلاقة المؤسسة إزاء الزبائن فقط، بل بجميع الأطراف ذات التأثير والتأثر بأعمال المؤسسة، باعتبار هذه الأخيرة نظاما مفتوحا.

تأسيسا على ماتقدم توصلنا إلى أن المؤسسة في إطار تكوينها لمنظومة رأس المال الفكري تركز على التكامل والتداخل بين مختلف آليات بنائه، إبتداء من سعيها للبحث والحصول على رأس المال الفكري وتهيئة المناخ المناسب له، إلى توفير وتعبئة كل الموارد والإمكانات التي تسمح بابتكار المعرفة ومشاركتها في كل مستوياتها الإدارية، من خلال عمليات الربط بين أدوات ووسائل العمل وأنظمتها المبتكرة وهيكلها التنظيمية الملائمة، إلى التركيز على فرق وجماعات العمل ودعمها في إطار مساعي المؤسسة لامتلاك معرفة تحقق ميزة تنافسية استراتيجية، وفق خصوصية التعامل مع بيئتها وضمان التنفيذ والتطبيق الجيد والتفعيل لهذه المعرفة لتحقيق القيمة الاستراتيجية لرأس المال الفكري، وأن الحفاظ عليه ليس بالأمر الهين على المؤسسة الإقتصادية في ظل قوة المنافسة الشديدة على إمتلاك الأجود، لذلك فهي تعمل على

¹. عمارة منال، مرجع سبق ذكره، ص 21 .

تطوير استراتيجيات تنمية الموارد البشرية بها وسياسات التحفيز والتعلم التنظيمي لتوفير المناخ المناسب الذي يسمح بالحفاظ عليه.

وتجدر الإشارة إلى أن رأس المال العلائقي لا بد أن يتعدى العلاقات التي تربط المؤسسة بالزبون فقط إلى ضمان علاقات جيدة مع كل الأطراف ذات المصلحة، انطلاقاً من توجهات المؤسسة الإقتصادية نحو الإنفتاح والتوسع.

وعليه يمكن القول بأن المواءمة الجيدة لكل آليات بناء رأس المال الفكري تتطلب إدارة كفأة تعمل على متابعة مختلف العمليات والإستراتيجيات التي تضمن ذلك، وأن يتم دعمها والإستثمار بها وفق فترات زمنية طويلة لتكوينها، والعمل على استغلال كل خصائص رأس المال الفكري لتحقيق ماتم تسطيره من أهداف تتعلق بتجسيد وتفعيل واستيعاب رأس المال الفكري للمساهمة في خلق القيم الإستراتيجية للمؤسسة.

المبحث الثالث: إدارة وتنمية رأس المال الفكري

إن تطور الفكر الإداري المعاصر، جعل من إدارة وتنمية رأس المال الفكري تحتل مكانة بارزة من قبل المهتمين بإدارة الأعمال، ونظراً لأن الأهمية الحقيقية لرأس المال الفكري لا تكمن فقط في مكوناته، بل تتعدى ذلك إلى إدارته وتنميته عن طريق الإستثمار في مختلف مكوناته، سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهم عناصر إدارة رأس المال الفكري ومحددات وأساليب تنميته وتطويره.

المطلب الأول: نماذج إدارة رأس المال الفكري

لقد قدم العديد من الكتاب والباحثين المبادئ الأساسية لإدارة رأس المال الفكري بصورة تعبر عن توجهاتهم وتصوراتهم لأهم العناصر التي تتطلبها إدارة رأس المال الفكري، متخذين في ذلك خطوات حسب نموذج كل باحث. وفيما يلي سنحاول عرض أهم نماذج إدارة رأس المال الفكري من وجهة نظر مفكريها:

الفرع الأول: نموذج توماس ستيوارت لإدارة رأس المال الفكري (1997)

يرى الباحث Stewart بأن إدارة رأس المال الفكري تمر بعدة خطوات وضحها في النقاط التالية:¹

- الاستفادة قدر الامكان من أفكار وأعمال رأس المال الفكري لصالح المؤسسة لإقامة العلاقات الودية مع مستخدميها وزبائنها ومجهزها على المدى الطويل.
- توفير الموارد الضرورية التي تساعد في بناء شبكة معلومات داخلية، وتعزيز فرق العمل وجماعات الانجذاب وأي أشكال أخرى للتعلم، وكذلك السماح لهم باستخدام كل ما يمنحهم المزيد من المهارات والمعلومات والمعارف في إهتماماتهم.

¹. مصطفى رجب علي شعبان، مرجع سبق ذكره، ص 56.

- توجيه تيار المعلومات إلى الموقع المحتاج له فعلا، وهذا يمثل أحد مبادئ الإدارة الفعالة لرأس المال الفكري وبالكمية المنطقية وعند الضرورة، لأن زيادتها عن الحد المطلوب قد تؤدي إلى عدم التمييز بينها من حيث الأهمية.
- ضرورة إتمام هيكل رأس المال الفكري، وذلك بخزن المعلومات داخل نظام كفاء (نظام معلومات) بحيث يسهل الرجوع إليها عند الحاجة، واستخدامها لأغراض ضرورية.

الفرع الثاني: نموذج دانيال لإدارة رأس المال الفكري 1997

- قدم دانيال نموذجا يتكون من خمس خطوات لإدارة رأس المال الفكري، هي:¹
- البدء بالاستراتيجية من خلال تحديد دور المعرفة في العمل، وبيان أهمية الاستثمارات الفكرية في تطوير المنتجات.
- تقييم استراتيجيات المنافسين، والموجودات الفكرية التي يمتلكونها وفهم البيئة التنافسية التي يتفاعل معها رأس المال الفكري.
- فتح ملف خاص بالموجودات الفكرية (ماذا نملك؟ ماذا نستخدم؟ إلى أين تعود؟).
- تقييم الموجودات الفكرية التي تمتلكها المؤسسة.
- تجميع ملف المعرفة وتكرار العملية، وتصنيف الموجودات الفكرية حسب قيمتها وأهميتها.

الفرع الثالث: نموذج بيتر دراكر لإدارة رأس المال الفكري 1999

- علق Drucker على كيفية إدارة رأس المال الفكري على النحو التالي:
- حتى تصل مخرجات رأس المال الفكري إلى أعلى مستوى ممكن، ينبغي البدء بتغيير وجهات النظر فيما يتعلق بمسألة مشاركة الآخرين لمعرفتهم وحثهم على تبادل المعرفة والمعلومات بكل ما يتاح من امكانيات.
- تغيير وجهات نظر مؤسساتهم بالشكل الذي يجعل الموجودات الفكرية أثمن ما تمتلكه المؤسسة من موجودات والتخلي عن الهياكل التنظيمية التقليدية².
- تأسيسا على ما تقدم، يتضح أن جوهر إدارة رأس المال الفكري هو ربط نموذج رأس المال الفكري بباقي نماذج دعم واتخاذ القرار بالمؤسسة، وذلك من أجل مساعدة الإدارة في عمليات صنع واتخاذ وتنفيذ القرارات المناسبة، ويتم تنفيذ هذا التكامل على كافة المستويات سواء الإدارة العليا أو المستويات التشغيلية.

¹ حسناوي بلال، مرجع سبق ذكره، ص 33-34.

² سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد الفكرية في منظمات الأعمال المصرية، مطبعة العشري، مصر، 2006، ص 433.

الفرع الرابع: نموذج Leonard and Straus لإدارة رأس المال الفكري " 1999 "

عمل كل من Leonard and Straus على تحديد مجموعة من الخطوات لإدارة رأس المال الفكري كما

يلي:

- تعزيز قابليات حل المشاكل المهنية عن طريق كسب المعرفة في النظم، وبرمجيات الحاسوب.
- التغلب على مقاومة المحترفين للمشاركة بالمعلومات والمعرفة ، لأن المشاركة على درجة كبيرة من الأهمية، ولأن الموجودات الفكرية على عكس الموجودات المادية تزداد قيمتها باستعمالها.
- تحويل التنظيم نحو الموجودات الفكرية، إذ أن المؤسسات اليوم ينصب جل إهتمامها على تعزيز عوائد استثماراتها من الموجودات الفكرية.
- التوجه نحو المؤسسات الشبكية، وذلك بالتخلي عن الهياكل الهرمية التقليدية وإعادة تنظيم نفسها وفق هياكل تسمح بإدارة رأسمالها الفكري بمرونة عالية.
- تكوين شبكات فردية، يطلق عليه أنسجة العنكبوت وهذا من خلال جمع الأفراد معا لحل مشاكل معينة ثم حل المجموعة فور انتهاء المهمة، وتمتاز هذه التفاعلات بقوة كبيرة، وتعتمد هذه الشبكة على تشجيع التعليم المشترك ونشر المعرفة بين المحترفين، إشاعة ونشر روح التعاون بين مجموعة المحترفين وخلق مناخ تنظيمي مناسب وتطوير آلية كفاءة للتغذية العكسية¹.

الفرع الخامس: نموذج Limand Dallimore لإدارة رأس المال الفكري 2004

هذا النموذج يعتمد على مدخلين، المدخل الأول يتعلق بالإدارة الإستراتيجية وخطة الإدارة والتي تعتمد على رأس المال البشري ورأس المال العام ورأس مال الأعمال ورأس المال الوظيفي، أما المدخل الثاني فيتعلق بالتسويق الإستراتيجي وخطة التسويق والعلاقات المعتمدة على رأس المال العلائقي ورأس المال التجهيزي ورأس مال التحالفات ورأس المال المستثمر.

وتأسيسا على ما سبق يمكن القول بأن نماذج إدارة رأس المال الفكري إتخذت مناحي عديدة حسب توجهات كل باحث للخطوات التي يراها أكثر أهمية لإدارة رأس المال الفكري، فإذا كان هناك من ركز على أهمية نظم المعلومات للحفاظ على هيكل رأس المال الفكري من خلال خزن المعلومات واسترجاعها عند الحاجة لها، وإبراز مكانتها كأداة لتثمين وإدارة رأس المال الفكري، فإن هناك من أكد على سبل تطبيق إدارة رأس المال الفكري من خلال استراتيجيات تضمن إدارة المعرفة والإستثمار بها في إطار تقوية العلاقات مع البيئة التنافسية لرأس المال الفكري، وإبراز دور الإدارة في جرد كل موجوداتها الفكرية للتعرف على طبيعة المعرفة الموجودة بكل فئة في مصفوفة رأس المال البشري والتي ترتبط بأداء العاملين. وهناك كذلك من

¹. زلماط مريم، مرجع سبق ذكره، ص ص 35- 36 .

أشار لأهمية مشاركة المعرفة بين الموارد البشرية بالمؤسسة وتبادلها وترسيخ الأفكار فيها بما يجعل الأصول الفكرية هي أهم ماتملكه هذه الأخيرة، وأن المؤسسة لا بد أن تتخلى عن الهياكل التنظيمية التقليدية وتتبنى الهياكل الأكثر مرونة والأقل هرمية والشبكية، كما أن البعض تكلم عن أهمية تكنولوجيا المعلومات وبرمجيات الحاسوب، والمؤسسات الشبكية وفرق العمل كمتغيرات هامة تحدث فرقا عند استغلالها في إدارة رأس المال الفكري، وأشار كذلك للدور الذي تلعبه الإدارة الإستراتيجية والتسويق الإستراتيجي كمدخل جديدة لإدارة رأس المال الفكري.

وعليه يمكن القول بأن إدارة رأس المال الفكري، تتطلب توفر كل المتغيرات التي تم الحديث عنها في نماذج الباحثين والمفكرين، على اعتبار أن المؤسسة نظام مفتوح يتطلب التفاعل مع كل متغيرات البيئتين الداخلية والخارجية لها، وأن الإدارة الفعالة والكفاءة لرأس المال الفكري هي التي تتعلق بتوجيه إهتمامها نحو إبداع وإبتكار أصولها الفكرية، وأن الهدف هو كيف يتم استقطاب هذه الأصول والمحافظة عليها وكيف يتم ربط نماذج إدارة رأس المال الفكري بنماذج دعم وإتخاذ القرار في المؤسسة .

المطلب الثاني: تنمية وتطوير رأس المال الفكري

إن تنمية وتطوير رأس المال الفكري يعد من التحديات التي تواجه المؤسسات الإقتصادية، والتي تتطلب منها ضرورة تسخير كافة الإمكانيات والإجراءات التي تعمل على إنجاح هذه العملية. فالمؤسسات اليوم تحتاج لمخزون المعرفة الذي تمتلكه ولكل المهارات التي تتوفر لديها، ليس بشكلها التقليدي وإنما وفقا لكل المتغيرات البيئية المحيطة، وأن عملية المحافظة على المخزون الفكري يتطلب تنميته وتطويره كأرضية خصبة تضمن تحقيق طموحاته، وتمنع هجرته إلى من يقدر قيمته. وعليه سنحاول إبراز دور كل من الإدارة العليا، إدارة الموارد البشرية وبعض وظائف المؤسسة في تنمية وتطوير رأس المال الفكري من خلال العناصر التالية:

الفرع الأول: دور الإدارة العليا في تنمية وتطوير رأس المال الفكري

لا شك أن بناء وتنمية رأس المال الفكري يعتبر مسؤولية الإدارة العليا إلى جانب جميع المستويات الإدارية في المؤسسة، من خلال القيام بما يلي¹:

- أن تحدد المؤسسات ماتملكه من رأس المال الفكري، وهو ما يتطلب الموضوعية والصراحة والمنهجية العلمية لتحديده، من خلال تكوين فرق عمل تعكس توجهات مختلف أقسام ووحدات المؤسسة والذي يتطلب توفير مختصين أكاديميين من خارج المؤسسة لتعزيز الموضوعية في عملية التحليل والتصنيف.

¹. الشيمي أشرف عبد الرحمان، إدارة المعرفة ورأس المال الفكري، دار المعرفة الجامعية للنشر، القاهرة، 2011، ص 9 .

- العمل على توفير المناخ المناسب لإستغلال مالمدي الموارد البشرية من قدرات ومهارات ومعارف، وهذا يتطلب منح الموظفين الأمن الوظيفي في المؤسسة، وأن وجود قيادات تؤمن بتطوير رأس المال الفكري يعزز من بيئة المؤسسة الداعمة للثقة وتشجيع العلاقات الإجتماعية بين الموظفين والذي يساعد على تبادل المعرفة.
- أن تتبنى الإدارة العليا الأفكار الإبداعية والإبتكارية للعاملين والإنفاق عليها وجعلها موضع التنفيذ، على إعتبار أن الإنفاق على هذه الأفكار الإبداعية والابتكارية تمثل انفاق استثماري يعود بالفائدة على المؤسسات.
- توفير الدعم المالي لعمليات الابداع من خلال تخصيص ميزانية مناسبة لأنشطة التدريب والبحث والتطوير.
- توفير الإمكانيات والتجهيزات المادية اللازمة للخبراء والمبدعين حتى يمكن استخراج طاقاتهم الابداعية الكامنة.
- اتخاذ قرارات فورية لمكافأة العمل الإبداعي.
- تقديم الدعم اللازم لخلق بيئة مناسبة للتعلم الذاتي وتشجيع العاملين على التعلم المستمر.
- تحول الادارة العليا من الفكر القائم على تجنب المخاطرة إلى الفكر القائم على تحفيز وتشجيع المخاطرة المدروسة والإبداع.
- توفير المتطلبات المادية اللازمة لتعظيم الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات.¹
- زيادة الانفاق على المهمات الخارجية للعاملين والتي تهدف إلى إكساب العاملين خبرات جديدة من خلال التفاعل مع بيئة تعلم مختلفة في الشركات العالمية.

الفرع الثاني: دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز تنمية رأس المال الفكري

- تساهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق وتعزيز تنمية رأس المال الفكري من خلال:²
- تصميم وتحليل الوظائف بالشكل الذي يحقق الثراء الوظيفي، وبما يضمن إشارة التحدي لدى العاملين نحو انجاز المهام الإبتكارية.
- وضع خطة دقيقة طويلة الأجل لإحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية ذات القدرات الإبداعية والابتكارية.

¹ فريد علي محمد شوشة، أثر التطور التكنولوجي على الإستراتيجيات الوظيفية لإدارة تكنولوجيا المعلومات والمعرفة الإبتكارية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الثالث، جامعة عين شمس، مصر، 2001، ص 55.

² محمد عبده حافظ، مرجع سبق ذكره، ص 251-253.

- تهيئة المناخ لتنظيم فرق عمل بحثية تكون مسؤولة عن عمليات الابداع والابتكار في المؤسسة.
- إعداد برامج تدريبية غير تقليدية تساهم في تنمية مهارات العاملين وقدراتهم الابتكارية يؤدي في النهاية لى تحقيق ما يسمى بالتراكم المعرفي.
- التركيز على تطوير الموارد البشرية في الأجل الطويل وعدم الاقتصار على عمليات التدريب والتعليم، مع توجيه نظرة الإدارة إلى أهمية احتكاك العاملين بالبيئات العالمية القائمة على المعرفة والخبرة وذلك من خلال ارسال العاملين في مهمات خارجية .
- بناء نظام فعال لمكافحة وتحفيز العمل الإبتكاري الذي يتسم بالمخاطرة وعدم التأكد.
- بناء نظام لتقييم الموارد البشرية المتميزة يعتمد في المقام الأول على الرقابة الذاتية.

الفرع الثالث: مساهمة وظائف المؤسسة في تنمية وتطوير رأس المال الفكري

- بالإضافة للدور الأساسي الذي تقوم به الإدارة العليا والدور الحيوي لإدارة الموارد البشرية في تنمية وتطوير رأس المال الفكري، يمكن تحديد بعض الأساليب الأخرى التي تساهم في بناء وتنمية رأس المال الفكري وذلك من خلال تحديد مساهمات بعض الإدارات الأخرى في المؤسسة كما يتضح على النحو التالي:¹
- قيام إدارة البحث والتطوير بتوفير البيئة الداعمة لاستخلاص الأفكار الإبداعية والإبتكارية لدى العاملين.
- قيام العلاقات العامة بدور إيجابي في بناء صورة ذهنية حسنة عن المؤسسة، بما يساهم في جذب الخبراء والمختصين ذوي القدرات الإبتكارية المتميزة، الأمر الذي يساعد على إقامة علاقات إيجابية وهيكلية مع العملاء.
- يقع على عاتق إدارة الشؤون القانونية في المنظمة دور هام في تحديد طبيعة العلاقة القانونية بين المنظمة والخبراء والمختصين ذوي القدرات الإبتكارية،² الأمر الذي يؤدي إلى ضمان وفاء هذه العمالة المتميزة بالتزاماتها تجاه المؤسسة.
- إن إجراء دراسات استطلاعية مستمرة للتعرف على احتياجات ورغبات العملاء المتزايدة والمتغيرة يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على انتاج أفكار ابتكارية لمنتجات جديدة بما يساهم في تنمية وتطوير رأس المال الفكري وتقوم إدارة التسويق بالمشاركة مع القائمين على بناء وتصميم نظم المعلومات الإدارية بدور حيوي في تحقيق ذلك.

¹ المرجع السابق، ص ص 253-254.

² سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد البشرية موضوعات وبحوث متقدمة، مرجع سبق ذكره، ص ص 221-222.

المطلب الثالث: طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري

تختلف مكونات رأس المال الفكري بحسب رؤية الكتاب والباحثين كما سبق الذكر، حيث أكد أغلب الباحثين على أن المؤسسات الناجحة باتت تركز على قياس رأس المال الفكري، وذلك على اعتقاد أن تعزيز الموجودات الفكرية في المؤسسة وتفعيلها يتم عندما يكون هناك قياس للقيمة الفكرية فيها يبين مدى الاستفادة منها. وعليه فقد سعى الكثير من الباحثين لإيجاد الطرق المناسبة لقياس رأس المال الفكري بهدف تحديد درجة مساهمته في نمو وتطور الأداء التنظيمي.

لهذا ومن خلال هذا المطلب، سنحاول التعرف على أهم الطرق والنماذج الخاصة بقياس رأس المال الفكري.

الفرع الأول: أهمية قياس رأس المال الفكري

إن قياس رأس المال الفكري يعد مسألة في غاية الأهمية، وهذه الأهمية تتجسد فيما يلي:¹

- إن رأس المال الفكري حين لا يقاس لا يمكن إدارته، ومن ثم لا يمكن الحكم على قيمته وكفاءة الإستثمار فيه.
- إن قياس رأس المال الفكري يسهم إسهاما فعالا في تحديد القيمة الحقيقية للمؤسسة، لأنه يمثل الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية للمؤسسة، فكلما كان هذا الفرق عال كانت المؤسسة أكثر ثراء بفكرها وذكائها ومعارفها.
- إمكانية قياس قيمة المؤسسة وأدائها بصورة دقيقة وكاملة، ففي مجتمع المعرفة تشكل هذه الأخيرة جزءا كبيرا من قيمة المنتج وقيمة المؤسسة.
- عدم قدرة الأساليب المحاسبية التقليدية التي تعتمد على قياس الأصول الملموسة من واقع السجلات التاريخية على قياس وتقدير قيمة رأس المال الفكري الذي يشكل جزءا كبيرا من أصول المؤسسة الكثيرة، وهذا ما تم التأكيد عليه من قبل الكثير من الباحثين بأن الأساليب المحاسبية التقليدية لا تولي لرأس المال الفكري الأهمية التي يستحقها.
- النماذج الحديثة في قياس رأس المال الفكري قادرة على قياس مكونات كثيرة مثل: قياس رأس المال البشري وقياس رأس المال الابتكاري ورأس مال رضا العملاء ... الخ، وهذه النماذج تزود المؤسسة بأدوات قياسية تحليلية قادرة على القياس الدقيق لأداء المؤسسة وقيمتها.

¹. عادل حرحوش لمفرجي وأحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص 95.

- من جانب آخر فإن الأساليب الحديثة لقياس رأس المال الفكري تركز على قياس قيمة المؤسسة اعتماداً على الحاضر والمستقبل، في حين تركز الأساليب المحاسبية التقليدية على الماضي فقط.¹
- إن الأساليب المحاسبية التقليدية تركز على الحقائق المادية فقط، بينما تركز مقاييس رأس المال الفكري على الحقائق غير المادية وترتكز على النوعية ومقاييس خلق القيمة.
- إن استخدام طرق قياس رأس المال الفكري يكون كأداة تكميلية تساعد الإدارة على تسيير رأس المال الفكري، وتجري عملية القياس بالإعتماد على تقويم نقاط القوة والضعف في رأس المال الفكري على ضوء عمليات المقارنة المرجعية.
- إن قياس رأس المال الفكري يوفر أساساً لتقييم المؤسسة من خلال التركيز على الموجودات الفكرية، لأن قياس رأس المال الفكري يساهم في تحديد قيمة المؤسسات وأداء الاقتصاد الوطني.²
- يحفز الإدارة ويحثها على ما هو مهم عبر التركيز على النشاط أو الفعل، لأن التركيز لا يكون على وجود أو عدم وجود أرصدة المعرفة، ولكن التركيز يكون على وجود طرق وآليات لقياسها وتقييمها.
- إن قياس رأس المال الفكري يستخدم كأساس لتبرير الإستثمار في أنشطة إدارة المعرفة بواسطة التركيز على المنفعة والعائد.

الفرع الثاني: أهم طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري

هناك العديد من النماذج التي حاولت قياس رأس المال الفكري، منها ما هو كمي ومنها ما هو وصفي، إلا أن النماذج الوصفية كانت الأكثر إستعمالاً، بسبب خصائص المعرفة البشرية التي تتصف بكونها غير مادية وغير ملموسة، وفيما يلي سنعمل على عرض أهم الطرق والنماذج المستخدمة في قياس رأس المال الفكري وأكثرها شيوعاً.

أولاً: طريقة القياس عبر القيمة السوقية والقيمة الدفترية للمؤسسة

تعد هذه الطريقة من أبسط الطرق المستخدمة في قياس رأس المال الفكري، وعادة ما تكون القيمة السوقية للمؤسسة أكبر من القيمة الدفترية، وهذا بسبب القيمة المضافة لرأس المال الفكري.

هذه الطريقة تعتمد في حساب وقياس قيمة رأس المال الفكري على الصيغة التالية:³

¹ رضا إبراهيم صالح، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1-4 نوفمبر 2009، ص 10.

² سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص ص 275-276.

³ الهلالي الشربيني الهلالي، قياس رأس المال الفكري وإدارته وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد 22، جامعة المنصورة، مصر، 2011، ص ص 32-33.

- دحماني عزيز، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2015، ص 129 .

رأس المال الفكري = القيمة السوقية للمؤسسة - القيمة الدفترية

حيث:

- القيمة السوقية للمؤسسة: تمثل القيمة الكلية لأسهم المؤسسة
- القيمة الدفترية: تمثل مجموع الأصول والأموال السائلة مطروحا منها الديون

مثال:

إذا كان سعر سهم المؤسسة عند الإكتتاب 500 دينار، وقيمتها الحالية 1000 دينار، فقيمة رأس المال الفكري = 500 - 1000 = 500 دينار.

لكن هذه الطريقة لاقت العديد من الانتقادات بسبب الكثير من السلبيات التي تشوبها على غرار الطرق الأخرى والتي نوجزها فيما يلي:¹

- بعض المؤسسات لا تتعامل مع أسواق الأوراق المالية، وبالتالي ليس لها قيمة سوقية وليس من السهل تحديد قيمة رأس مالها الفكري؛

- إن استخدام أسعار الأسهم في السوق المالية كأساس لحساب القيمة السوقية للمؤسسة من أجل تحديد قيمة رأس مالها الفكري، لا تكون عملية وفعالة بسبب تذبذب أسعار الأسهم صعودا وهبوطا؛

- إذا كانت قيمة رأس المال الفكري تمثل الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية، فماذا يتوجب على المؤسسة أن تعمل في ظل هذه المعلومات، إذ يعتقد البعض أن استبعاد رأس المال الفكري من الكشوفات المالية هو مشكلة رئيسية خاصة أن الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية في تزايد بشكل كبير، كما أن تذبذب القيمة السوقية للمؤسسة هو مشكل آخر.

- إن الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية لا يمكن أن ينسب فقط لحساب رأس المال الفكري، فهناك العديد من العوامل الداخلية والخارجية التي تولد هذا الفرق.

ثانيا: طريقة بطاقة الأداء المتوازن

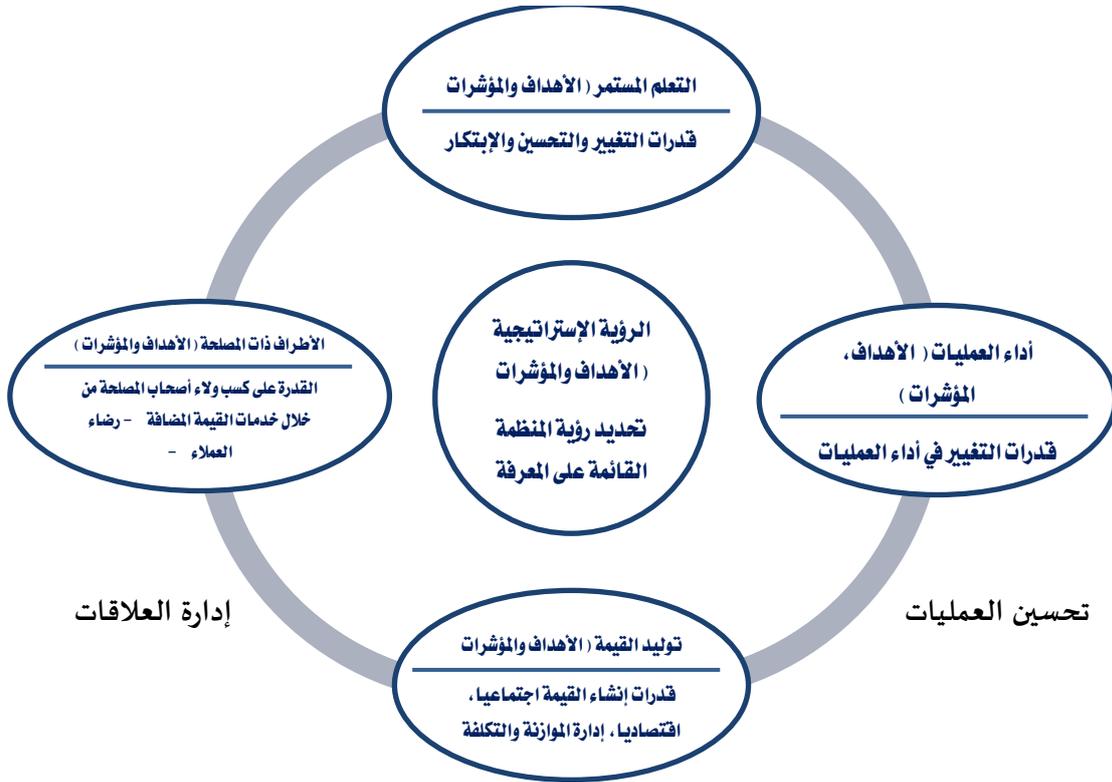
قام الباحثان (Kaplan & Norton) سنة 1996 باقتراح طريقة بطاقة الأداء المتوازن لقياس رأس المال الفكري، والتي تعد أداة للرقابة على الأداء، وسميت بهذا الاسم لأنها تقوم بالربط والموازنة بين المؤشرات المالية وغير المالية للمؤسسة، وبين المقاييس الملموسة وغير الملموسة، وكذلك بين المنظور الداخلي والخارجي وبين الأداء الموجه والنتائج.² فهي عبارة عن نظام متعدد الأبعاد، يعتمد على اختيار مجموعة من المؤشرات

¹ سحمدي عمادي، مرجع سبق ذكره، ص 44-45.

² الجيلالي بن عبو وسارة بوقشري، تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية، أوراق أعمال الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص 99.

المتعلقة برأس المال الفكري، وتطبيقها على مجموعة من الأفراد لتحديد مستوى ذكائهم، ويتكون هذا النموذج من أربعة محاور هي: توليد القيمة، نشاطات الأعمال، أصحاب المصلحة، التعلم والنمو.¹

شكل رقم (2-07): نموذج عن بطاقة الأداء المتوازن



المصدر: دحماني عزيز، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2015، ص 74.

ويتكون هيكل قياس بطاقة الأداء المتوازن من أربعة مقاييس يعكسها الشكل السابق وهي:²

1. مجموعة مقاييس تعبر عن الأداء المالي للمؤسسة: وتضم على سبيل المثال: معدل العائد على الاستثمار، صافي القيمة الحالية والقيمة الاقتصادية المضافة، مستوى الدخل التشغيلي، تخفيض التكاليف، قيمة الأصول والتدفق النقدي.

2. مجموعة مقاييس تعبر عن رضا العملاء: وتضم هذه المجموعة عددا من المقاييس التي تعبر عن درجة رضا العملاء ومنها: معدل نمو المبيعات، معدل النمو في عدد العملاء، معدل اكتساب عملاء جدد.

¹. آية مختار عمر وحمدى معمر، طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011، ص 10.

². سحمدي عماد، مرجع سبق ذكره، ص 44.

3. مجموعة مقاييس تعبر عن أداء العمليات الداخلية: وتضم هذه المجموعة عددا من المقاييس الفرعية تعبر عن حسن استغلال الموارد المتاحة والتي من شأنها أن تعكس درجة رضا العملاء، وتعبر كذلك بشكل غير مباشر عن الأداء المالي ومنها: معدل استغلال الطاقة الانتاجية، معدل الانتاج المعيب، معدل انتاجية العمالة ومستوى الجودة، عدد مرات التسليم في الموعد .

4. مجموعة مقاييس تعبر عن مقدرة المؤسسة على الابتكار والتعلم المستمر: وتضم عددا من المقاييس الفرعية المتعلقة بعناصر البنية التحتية والمتمثلة في الأفراد ودرجة رضائهم الوظيفي ونتاجيتهم، ونظم المعلومات وما تقدمه من بيانات دقيقة في الوقت المناسب عن الجودة والتكلفة والاحصائيات الخاصة بالعملاء، وكذلك ما تمتلكه المؤسسة من نظم للتحفيز وتحقيق المساواة بين الموظفين، مصاريف البحث والتطوير، مصاريف التدريب، ساعات التدريب لكل موظف سنويا.

وعليه فإن بطاقة الأداء المتوازن تعد أداة مهمة للإحاطة بوضع المؤسسة وتحقيق أهدافها، وتعظيم الإستفادة من مواردها المادية والبشرية، لتمييزها بالعديد من الخصائص¹:

- توضيح الرؤية الاستراتيجية للمؤسسة فيما يتعلق بالمعرفة لجميع العاملين بها، والإلتزام بتنفيذها؛
- توجيه أداء المؤسسة بكاملها ، دون الوقوف عند حد مراقبة الأداء فقط؛
- التكامل في تحقيق أهداف المؤسسة دون تغليب جانب على آخر؛
- القدرة على إنشاء ولاء أصحاب المصالح، وضمان تحقيق رضا العملاء؛
- توليد القيمة من خلال تحسين أداء العمليات وإدارة العلاقات مع الأطراف ذات المصلحة؛
- تحديد عدد ونوع المقاييس المستخدمة في كل محور من المحاور المذكورة آنفا؛
- توفير صورة كلية عن الأعمال التنفيذية للمؤسسة؛
- استثمار آليات الإدارة الفعالة للموارد البشرية من خلال ربط الحوافز بالأداء؛
- انجاز استراتيجية المؤسسة وتحقيق أهدافها بمزيد من الكفاءة؛
- تحديد المسؤوليات والمواضع المحاسبية لكل مستوى إداري بشكل واضح ودقيق.

ثالثا: طريقة مستكشف سكانديا لرأس المال الفكري

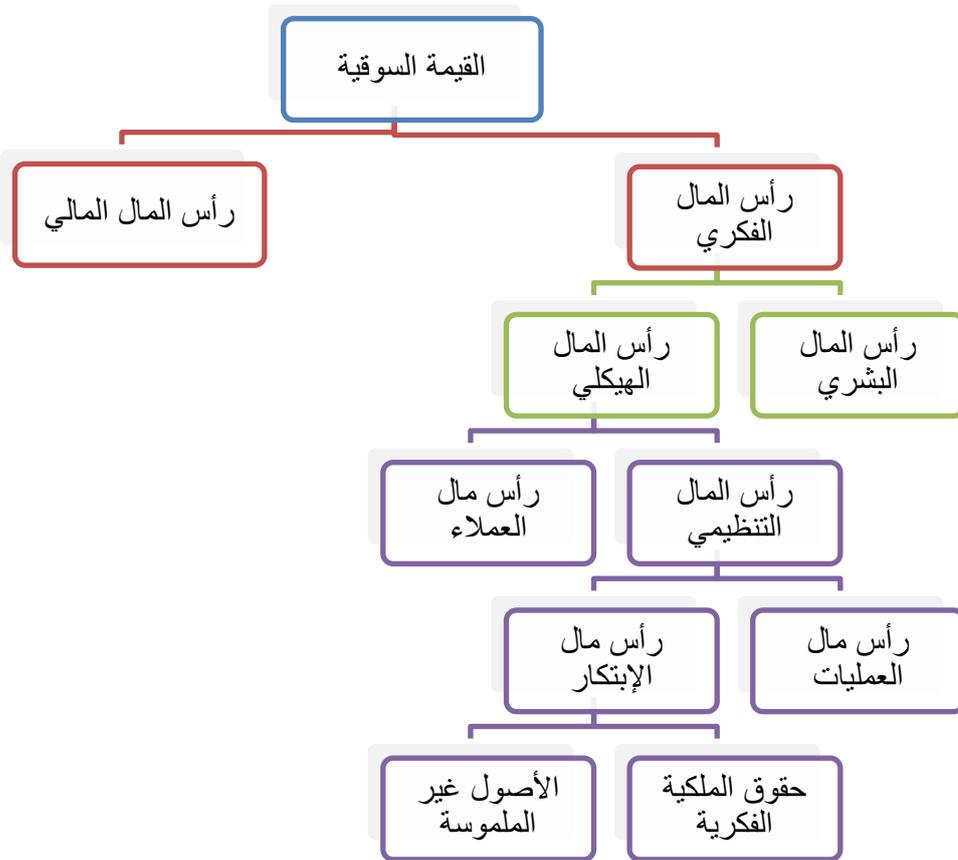
تعد هذه الطريقة من أكثر النماذج إستعمالا في قياس رأس المال الفكري، فقد جرى تطوير هذا النموذج في التسعينات من القرن الماضي على يد الباحث Edvinsson (مدير وظيفة إدارة رأس المال الفكري لشركة سكانديا السويدية للتأمين) سنة 1997، حيث أن نظام المستكشف لرأس المال الفكري أو ما يطلق عليه بالملاح أو الريان (Navigator) وقد سمي كذلك بنموذج القيمة السوقية وفقا لمؤشر سكانديا والتي

¹ . حسناوي بلبال، مرجع سبق ذكره، ص 47.

- الغول رشا، المحاسبة عن رأس المال الفكري التنظير العلمي والتطبيق العملي، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014، ص 125 .

قسمت رأس مال المؤسسة إلى: رأس المال المالي ورأس المال الفكري واعتبرت أن هذا الأخير يتكون من أربعة عناصر أساسية هي : رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي (رأس المال التنظيمي، ورأس المال الزبوني)، رأس المال التنظيمي (رأس المال الإبداعي، رأس مال العمليات)، ورأس المال الإبداعي (حقوق الملكية الفكرية، الأصول غير الملموسة)¹. هذا النموذج يعتمد على أكثر من مئة مؤشر في قياس وتقييم رأس المال الفكري، غير أن هناك بعض المآخذ على أغلب هذه المؤشرات، حيث يشكك في قدرتها على القياس الدقيق لرأس المال الفكري.

شكل رقم (2-08): القيمة السوقية للمؤسسة وفقا لمؤشر سكانديا



المصدر: فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة باتنة، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بيسكرة، 2016، ص 105.

- محمد عواد الزيادات، إتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص

¹ فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة باتنة، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بيسكرة، 2016، ص

وعليه فإن نموذج سكانديا نفيقاتور يعكس خمسة أبعاد حيث يتضمن كل بعد مجموعة من المؤشرات لقياسه، وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي¹ :

1- البعد الأول: ويتعلق بالتركيز على الجوانب المالية من خلال المؤشرات المالية الخاصة بها ومن أمثلتها:

القيمة الاقتصادية المضافة وهي مقياس شامل للأداء يربط التخطيط المالي والموازنة الرأس مالية، وتحديد الأهداف والعلاقة والاتصال مع حملة الأسهم، وقياس الاداء ونظم التعويضات والتحفيز، وكيف يمكن أن تقود هذه المتغيرات مجتمعة إلى زيادة قيمة المؤسسة، ولا يتعلق هذا النظام مباشرة بقياس رأس المال الفكري، غير أنه يؤكد ضرورة مراعاته، إذ أن ذلك سيؤدي لزيادة القيمة الاقتصادية المضافة.²

ولقد أصبح تحديد القيمة المضافة للمعرفة في الوقت الحالي من الأمور المهمة بالنسبة للمؤسسات، وذلك للإعتبارات التالية:³

- حاجة المؤسسة لمعرفة مدى نجاح المديرين او فشلهم؛

- حاجة المؤسسة إلى معرفة مدى جودة أداء العاملين في ظل الظروف البيئية المعقدة؛

- إدراك العديد من المؤسسات للتأثير السلبي الذي يتركه الأداء الإداري الضعيف على كل من مواعيد التسليم، التكاليف وكفاءة المنتجات والخدمات؛

- إدراك الكثير من المؤسسات بأن ادخال رأس المال الفكري في قياس الأداء التنظيمي للمؤسسة يقدم صورة شاملة وموضوعية لأداء هذه الأخيرة.

2- البعد الثاني : ويتعلق بالتركيز على العميل ويهتم بتقدير رأس مال العملاء بالمؤسسة ويستعمل في ذلك المؤشرات المالية وغير المالية.

3- البعد الثالث : ويتعلق بالركيز على العمليات من خلال الإستخدام الفعال للتكنولوجيا، مراقبة جودة العمليات ونظم إدارة الجودة....

4- البعد الرابع : التركيز على التجديد والتطوير لقياس القدرات الإبداعية للمؤسسة، بقياس فعالية إستثمارها في التدريب والإنفاق على البحث والتطوير.

5- البعد الخامس : التركيز على الموارد البشرية والتي تحرك النموذج بأكمله وتعكس رأس المال البشري للمؤسسة وكيفية تطويرها، وتقدير قيمتها داخل المؤسسة وتعتمد في ذلك على نظام محاسبة الموارد البشرية، والذي يهدف إلى تقدير قيمة الأفراد داخل المؤسسة، وهذا ما يساعد على استخدام هذه القيمة كأساس لاتخاذ القرارات الإدارية والمالية، ويعمل نظام محاسبة الموارد البشرية على قياس وتقييم قيمة رأس المال البشري في صورة مالية، ويستعمل هذا النظام بكثرة في المؤسسات الخدمية.⁴

¹. دحماني عزيز، مرجع سبق ذكره، ص ص 76- 77 .

². رضا ابراهيم صالح، مرجع سبق ذكره، ص 12.

³. حسناوي بلبال، مرجع سبق ذكره، ص 44.

⁴. نفس المرجع، ص 42.

خلاصة الفصل

إن رأس المال الفكري هو مجموعة من العناصر والطاقت غير الملموسة لدى فئة معينة من الموارد البشرية، التي تعمل المؤسسة على توظيفها من خلال ما تمتلكه من أنظمة وبرامج وهياكل لإنتاج أفكار جديدة، تساعد في تلبية مختلف حاجيات زبائنهم، وتحسين أدائها مقارنة بمنافسيها .

فالمؤسسات الاقتصادية اليوم، أصبحت أكثر وعياً بمكانة وأهمية رأس المال الفكري، من خلال توجيه كافة تركيزها على دعم قدرات مواردها البشرية في العمل الفكري، والتركيز على معارفهم، خبراتهم، إبداعهم وابتكارهم، ولهذا فإن رأس المال الفكري يتميز بقدرات متفردة قادرة على إنتاج الأفكار الجديدة والأساليب المتطورة، التي تميز المؤسسة الاقتصادية عن غيرها من المؤسسات .

ولأن قناعة المؤسسات الاقتصادية بأن رأس المال الفكري يعد سلاحاً يسعى لتوسيع حصصها السوقية وميزتها التنافسية المستدامة، ويرمي لإنتاج الأفكار الجديدة، أو تطوير الأفكار القديمة، ويصعب إلى حد كبير إيجاد البديل عنه، كان لا بد أن تعمل المؤسسات الاقتصادية على الحفاظ عليه واستثماره بما يتوافق مع توجهاتها نحو التميز.

وفي سياق متصل فإنه وبالرغم من الاختلافات الظاهرة حول تحديد مكونات رأس المال الفكري بين مختلف الباحثين، إلا أنهم أجمعوا على ثلاث عناصر أساسية تشكل مضمونه هي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني (العلائقي)، وعليه فإن الأهمية الحقيقية لرأس المال الفكري لا تكمن فقط في مكوناته، بل تتعدى ذلك إلى استراتيجيات وطرق إدارته وتنميته، من خلال الإستثمار في مختلف مكوناته وربطه بكل نماذج دعم واتخاذ القرارات بالمؤسسة، وضمان هذا التكامل بكل المستويات الإدارية لهذه الأخيرة.

فبالنظر لأهمية رأس المال الفكري كموجود غير ملموس في المؤسسة الاقتصادية كان لا بد من قياسه وتقييمه من خلال آليات لبنائه، كآليات استقطاب رأس المال الفكري، آليات صناعته، آليات تنشيطه، وآليات المحافظة عليه والإهتمام برأس المال العلائقي .

الفصل الثالث

الأداء المستدام في المؤسسة
الإقتصادية وأثر جودة تطبيقات
نظام معلومات الموارد البشرية
ورأس المال الفكري على تحسنة

تمهيد

يشهد عصرنا الحالي ثورة معلوماتية هائلة وغير مسبوقه بتكنولوجيات جد متطورة أثرت على كافة المؤسسات الاقتصادية، ولكي تحافظ المؤسسات على بقائها واستمرارها ضمن بيئة غير مستقرة، تطلب الأمر منها أن تعمل على جمع وتخزين واستخدام كميات كبيرة من البيانات والمعلومات ضمن أنظمة للمعلومات تساهم في الرفع من كفاءة إتخاذ القرارات.

ولأن نظام معلومات الموارد البشرية يعد أحد هذه الأنظمة ونظرا لزخم البيانات والمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية، كان لزاما على المؤسسات أن تولي إهتماما واسعا بنظام معلومات الموارد البشرية، كون هذا الأخيرة يهتم بأهم مورد في المؤسسة ألا وهو المورد البشري، ولأن المعلومات التي يقدمها هذا النظام تعتبر على درجة بالغة من الأهمية لإدارة الموارد البشرية من ناحية وإدارة المؤسسة من ناحية أخرى، وذلك لصلة هذه المعلومات باحتياجات الإدارات وبمستلزمات تحسين كفاءة وفعالية رأس المال البشري من صانعي المعرفة ومن الموظفين في المؤسسة والذي يعد من اهم المكونات التي يبني عليها رأس المال الفكري.

وبما أن تحسين الأداء يعد هدفا إستراتيجيا تسعى المؤسسة إلى تحقيقه من خلال تفعيل نظام معلومات الموارد البشرية وتثمين رأس المال الفكري، حاولنا من خلال هذا الفصل أن نوجه الرؤى إلى ضرورة تبني مداخل وإتجاهات جديدة تتعلق بسبل وإستراتيجيات تحسين الأداء المستدام وارتأينا في ذلك أن نبرز أثر كل من جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري كمداخل تكتسي أهمية كبيرة في تحقيق ذلك .

وعليه سنحاول معالجة هذا الفصل من خلال المباحث الأربعة التالية :

المبحث الأول: الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية وآليات قياسه وسبل تحسينه

المبحث الثاني: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال

الفكري على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية

المبحث الثالث: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال

الفكري على تحسين الأداء الإجتماعي للمؤسسة الاقتصادية

المبحث الرابع: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال

الفكري على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية.

المبحث الأول: الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية وآليات قياسه ووسبل تحسينه

إن التتابع التاريخي لمفهوم الأداء، والذي انتقل ولفترة طويلة من الإعتبارات المتعلقة بالربحية على أساس أن المساهمين في المؤسسة هم المخولون باتخاذ القرارات، ملغين في ذلك مساهمة الأطراف الأخرى في تطوير المؤسسة كالموارد البشرية، إلى الأداء كبناء اجتماعي والذي حتم ضرورة تغيير معاني الأداء حسب وضعية وحركية المؤسسة في التعامل مع المتطلبات التي تستحدثها بيئة هذه الأخيرة، إلى إستعمال الأداء كأداة للقياس الاقتصادي فقط. بينما حاليا المؤسسات أصبحت طوعية التعامل مع كل ما يساهم في تبني المفاهيم الجديدة المتعلقة بالتنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية والبيئية، والذي حتم ضرورة تغيير كل المفاهيم المتعلقة بالأداء لتصبح أكثر سلاسة في التعامل مع إدماج أبعاد التنمية المستدامة ضمن مداخل الأداء الاقتصادي، الأداء الاجتماعي والأداء البيئي، وعليه فإن افتراض العلاقة بين التنمية المستدامة وأداء المؤسسة يحتم على هذه الأخيرة أن تبني استراتيجيات وأعمال تحدث التوافق من خلالها بين حاجات المؤسسة من جهة، والأطراف ذات المصلحة من جهة أخرى، وأن تعمل كذلك على تعزيز دور الموارد البشرية في تحقيق ذلك.

المطلب الأول: مفهوم الأداء ومؤشرات قياسه

إن التحديات التي فرضتها التنمية المستدامة على المؤسسات الاقتصادية، جعلت هذه الأخيرة حريصة على إدماج الأبعاد الاجتماعية والبيئية في الإدارة بصورة متكاملة ومتوازنة ومتداخلة مع البعد الاقتصادي، الأمر الذي أظهر مجالات جديد للأداء تجاوزت الربحية والحصة السوقية، الانتاجية وتطوير أداء الموارد البشرية ونظم المعلومات المتعلقة بها، للإنتقال إلى أبعاد جديدة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، وعليه فإن الأداء المستدام للمؤسسات الاقتصادية أصبح يعني بالتوفيق بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية كشرط ضروري لضمان بقائها ونموها.

الفرع الأول: مفهوم الأداء

يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت إهتماما كبيرا في البحوث والدراسات الادارية بشكل عام، وبالمواضيع الخاص بالموارد البشرية بشكل خاص، وهذا لأهمية الموضوع على مستوى الفرد والمؤسسة من جهة، وتداخله مع العلوم والإتجاهات الفكرية المختلفة من جهة أخرى. ولأن الأداء يعكس النتيجة المنتظرة من وراء كل نشاط، كان لابد من تحديد وضبط مدلوله، وهذا لتعدد مداخل دراسته باعتباره مصطلح يتداخل مع مفاهيم أخرى كالكفاءة والفعالية.

أولاً: تعريف الأداء

يعد موضوع الأداء من المواضيع التي لم تلق الاتفاق بين الباحثين حول تحديد المعنى الدقيق الخاص به، حيث يرجع أصل الكلمة لغويا إلى اللغة الفرنسية « Parformer » والذي كان يعني التنفيذ أو الإنجاز، ثم ظهر في اللغة الانجليزية بمصطلح « To Perform » والذي يعتبر أصل كلمة « Performance » والذي يقصد به إجراء عملية أو مهمة متبوعة بنتائج¹، أو قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف والنتائج المخطط لها². وهو نفس المعنى الذي أكد عليه قاموس Encyclopedic word dictionary، حيث ذكر بأن الأداء هو إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز³. وأن المؤسسة لا بد أن تقوم بإجراء تغييرات بناء على أفضل الممارسات لعناصرها الهيكلية والبنية التحتية من أجل تحقيق أهداف الأداء المحدد، وهذا إنطلاقاً من افتراض أن العوامل الداخلية في المؤسسة هي المسؤولة بشكل كبير وأساسي على اختلاف الأداء وتحقيق الأهداف⁴.

فمن منطلق أن الأداء يعبر عن مدى انجاز المهام، فقد اقتصر كمفهوم لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى، حيث يرى أغلب الباحثين أن الأداء هو " الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج، ولإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية، وكذلك تخزينها وتسويقها طبقاً للبرنامج المسطر والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة"⁵. وتجدر الإشارة إلى أن الكثير من الباحثين أمثال « Bourguignon » ركزوا على النتائج المتحصل عليها من الأداء، سواء كانت هذه النتائج ايجابية أو سلبية حيث حاول هذا الكاتب تحديد معنى الأداء من خلال ثلاث فئات على النحو التالي:⁶

- الأداء هو النجاح: فالأداء غير موجود في حد ذاته وإنما هو دالة للنجاح، متغيرة حسب المؤسسات و/أو الفاعلين؛

- الأداء هو نتيجة العمل: على العكس من العنصر السابق، لا يحتوي هذا المعنى على القيمة، وقياس الأداء هو تقييم لاحق للنتائج المحققة؛

¹. Pesqueux, Yvon, **La notion de performance globale, 05 forum**, International Ethics, Tunis, 2004, P.06.

². Guide Methodologique, **suivi de la performance et choix des indicateurs**, republique Tunisienne Ministère des Finances, Union Europeenne, decembre 2009, p 3

- Virginie Galdemar et autres, **performance efficacité efficience : Les critères d'évaluation des politiques sociales sont- ILS pertinents** , Cahier de recherche,N 229, 2012, pp 09-10

³. السعيد بريش ونعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها (دراسة حالة ملينة الأوراس)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد الأول، كلية الاقتصاد، جامعة باتنة 1، 2011/2012، ص 28.

⁴. André Luis de castro moura duarte and others, **Operational practices and financial performance: en empirical analysis of Brazilian manufacturing companies**, Brazilian Administration Review, curitiba, V 8, N 4, art 3, 2011,p 397

⁵. عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة بسكرة، نوفمبر 2001، ص 86.

⁶. Bourguignon Annick, **Sous les pavés, les multiples fonctions du vocabulaire comptable : Exemple la performance, comptabilité contrôle**, Audit, Vol n01, 1996, P.91.

- الأداء هو عمل: بهذا المعنى الأداء هو عملية وليس نتيجة تظهر في لحظة معينة.
لذلك فإن « Bourguignon » عمل على تعريف الأداء في الإدارة بأنه "تحقيق الأهداف التنظيمية"،
والذي أكد عليه أغلب الباحثين وعملوا على تكملة هذا التعريف من منطلق أن الأداء يرتبط بنقاط تتعلق:
بالإنجاز، خلق القيمة، تحقيق القدرة على الإنجاز وتطبيق مفاهيم التحسين المستمر.
لذلك يمكن القول أن الأداء ماهو إلا نتيجة للعناصر الثلاث (الأهداف - الوسائل - النتائج)، فهو
يخضع للمبادئ التالية:¹

- يرتبط بمرجعية الغرض: هدف أو غاية، فهو مفهوم نسبي (أي خضوع النتائج للمقارنة)؛
- متعدد الأبعاد، إذا كانت الأهداف متعددة؛

- ذاتي، حيث أنه يتميز بالذاتية (أي يرتبط بالشخص أو المتعامل الذي يقوم بعملية التقييم).
فمن الباحثين من يرى أن "مفهوم وقياس الاداء انتقل من مجرد قياسه بمؤشرات كمية كالإنتاجية
والمردودية الاقتصادية وزيادة الإنتاج والتحكم في التكاليف، إلى الإستعانة بمعايير أخرى كالجودة واحترام
المواصفات بجميع أنواعها وكذلك إحترام الآجال، حيث أن هذه المعايير تنطبق على الأبعاد الشاملة
للمؤسسة".²

ويشير كل من B. Boriath و Goujet. C إلى أن الأداء يتضمن ثلاث معاني أساسية هي:³
- الأداء عبارة عن نتيجة أو إنجاز؛
- الأداء يعبر عن فعل أو نشاط؛
- الأداء يعبر عن النجاح.

من جهة أخرى تعرف المنظمة العربية للتنمية الإدارية الأداء على أنه: "المنظومة المتكاملة لنتائج
أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية".⁴
وبهذا المفهوم فإن أداء المؤسسة يشمل ثلاث أبعاد أساسية هي:
- أداء الأفراد داخل المؤسسة؛
- أداء الوحدات التنظيمية التابعة للمؤسسة؛
- أداء المؤسسة الكلي في إطار بيئتها الداخلية والخارجية والذي يعكس اتجاه الاستدامة من خلال
دمج كل من الأداء الاجتماعي والبيئي ضمن البعد الاقتصادي للمؤسسة (الأداء الاقتصادي).

¹. Bourguignon Annick, **peut ou definir la performance ?**, Revue francaise de comptabilité, N269, Paris, 1995, P.61-65.

². Fabienne Guerra, **Pilotage stratégique de l'entreprisz : le role du tableau de bord prespectif**, édition de boeck, Bruscelles, Belgique, 2007, P84.

³. Brigitte doriath et Christian Gouyet, **Gestion prévisionnelle et mesure de la performance**, Edition Dunod, Paris, 2007, P.172.

⁴. نبيل إسماعيل رسلان، عملية قياس الأداء المؤسسي، مجمع أعمال مؤتمر الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008، ص 31.

إضافة لما تقدم فقد عمل كل من Carla Mendoza & Pierre Beescos على تلخيص مفهوم الأداء من خلال بعدين أساسيين هما:¹

- الأداء في المؤسسة هو كل ما يساهم في تحسين الثنائية (قيمة - تكلفة)، فليس من الضرورة حسب رأيهما أن نحدد تعريف الأداء إلى كل ما يساهم في تخفيض التكلفة أو زيادة القيمة لوحدها.
- الأداء في المؤسسة هو كل ما يساهم في تحقيق وبلوغ الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة والتي نعني بها الأهداف ذات المدى المتوسط والطويل.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن كلا من الباحثان Michel le bas & Phillippe lorino أكدوا على البعد الأول الذي تكلم فيه الباحثين السابقين، حيث عرف P.Lorino الأداء على أنه كل ما من شأنه أن يساهم في تحقيق الثنائية (قيمة - تكلفة)، أي تحسين الناتج الصافي للقيمة والعكس صحيح.²
أما حسب Michel le bas فإن نموذج الأداء المنبثق من علاقة الثنائية (تكلفة - قيمة)، أي المتعلق بخلق القيمة يتميز بما يلي:³

- يركز على البعد الزمني ويحتوي على إمكانيات النمو في المستقبل وخلق القيمة؛
- يتميز بالنسبية (أي أن تقديره يعتمد على نظرة معينة)؛
- هو نتيجة العلاقة المتعددة والمرتكزة على نسبة المردودية والمخاطرة والثنائية (قيمة - تكلفة).
وبذلك فالأداء يعبر عن العمليات التي تتضمن اتباع وسائل وأساليب يتم عن طريقها القيام بالنشاطات للوصول إلى الأهداف المسطرة باستخدام الموارد الامكانيات المتاحة.⁴
ومن جهة أخرى يرى A. Chandler أن الأداء عبارة عن "ربط بين كل من الفعالية الوظيفية والفعالية الإستراتيجية". فالفعالية الوظيفية تعمل على تحسين المنتجات، عمليات الإنتاج، وظيفة التسويق والعلاقات داخل المؤسسة، بينما تقتضي الفعالية الإستراتيجية التفوق على المنافسين من خلال التمتع في الأسواق الجديدة.⁵

وعلى خلاف هؤلاء الذين ركزوا على الفعالية فقط ذهب آخرون إلى التركيز على الكفاءة لوحدها، حيث عرف الأداء بأنه "الأهداف أو المخرجات التي يسعى النظام لتحقيقها، أو النتائج المتحصل عليها"⁶ كما عرف أيضا على أنه "تنفيذ مهمة أو تأدية عمل"⁷. وأنه "قدرة المؤسسة على البقاء والإستمرارية محققة بذلك التوازن بين رضا المساهمين والعمال".⁸

¹. Pierre Beescos et Carla Mendoza, **Le management de performance**, édition comptables malesherbes, Paris, 1994, P.219.

². Phillip Lorino, **Methodes et pratiques de la performances**, 3eme édition, Edition d'organisation, Paris, 2003, P.04.

³. Michel le Bas, **Oui il faut définir la performance**, Revue française de comptabilité, N 269, Paris, 1995, P.66-71.

⁴. فليح حسين خلف، اقتصاديات الأعمال، الطبعة الأولى، عالم الكتاب الحديث، الأردن، 2009، ص 355.

⁵. Cherif Lahlou, **Gouvernance des entreprises : Actionariat et Performance**, P.15, sur le site web : <http://fseg.univ-tlemcen.dz/larevue07/cherif%20lahlou.pdf>, Consulté le : 05/12/2017.

⁶. راضية بوزيان، مؤشرات الأداء ودورها في تفعيل دور منظمات الأعمال في ظل التنمية المستدامة، الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزء الأول، منشورات مخبر السياسات والاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر، كلية الاقتصاد، جامعة المسيلة، 10-11 نوفمبر 2009، ص 04.

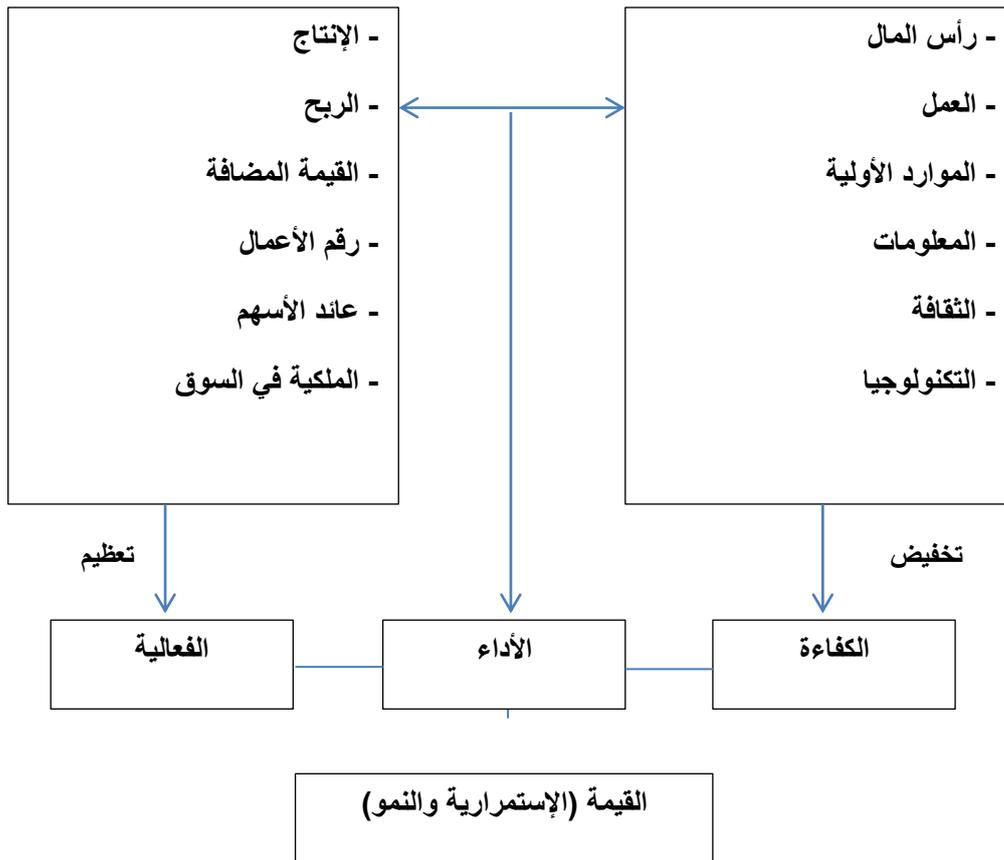
⁷. Ecosip, **Dialogue auteur de la performance en entreprise**, Edition Harmattan, Paris, 2005, P.18.

⁸. Peter Drucker, **L'avenir du management selon drucker**, Edition Village Mondial, Paris, 1999, P.73.

وهناك من يرى بأن الأداء هو "قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها طويلة الأجل".¹ وهو كذلك البحث عن تعظيم العلاقة بين كل من الكوارد والنتائج وهذا من أجل تحقيق الاهداف المسطرة من طرف المؤسسة.²

إذا، من هذا المنطلق يتضح لنا بأن "الأداء يتجسد بمستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة"،³ كونه يرتبط بهما معا فهما وجهان متلازمان، إذ لا يمكن الحكم على المؤسسة التي حققت أهدافها من خلال إرتفاع الأداء إذا كان ذلك قد كلفها الكثير من الموارد، والذي يفوق مثيلاتها من المؤسسات الأخرى، ولا على المؤسسة التي تمكنت من توظيف كامل مواردها دون بلوغ الأهداف المحددة. لذلك فالأداء مفهوم لا يمكن فصله عن مفاهيم تتعلق أساسا بالفعالية والكفاءة، الإنسجام والدقة، والشكل الموالي يوضح أداء المؤسسة من منظور الكفاءة والفعالية.

شكل رقم (01-3): الأداء من منظور الكفاءة والفعالية



المصدر: عبد المليك مزهود، المقاربة الإستراتيجية للأداء مفهوما وقياسا، المؤتمر العلمي الأول حول الأداء المتميز

للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، مارس 2005، ص 487.

¹. عداي الحسيني وفلاح حسين، الإدارة الإستراتيجية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 231.

². Atain Fernandez, *Les nouveaux tableaux de bord des managers, Edition d'organisation*, Paris, 2005, P.40.

³. Barillot.P, *Pilotage de la performance*, Edition Economica, Paris, 2001, P136.

من خلال الشكل رقم (3-01)، يتضح لنا أن الأداء يجمع بين الكفاءة والفعالية من خلال تحقيق الأهداف والإقتصاد في الموارد من خلال دراسة ومقارنة المستويات المحققة من الكفاءة والفعالية والتي تمكن المؤسسة من تحقيق القيمة (أداء متميز) يضمن لها البقاء والإستمرارية والنمو نتيجة الجمع والتوليف بين عنصري الكفاءة والفعالية.

ثانياً: مراحل تطور مفهوم الأداء

إنطلاقاً مما ذكر سابقاً لا بد أن نشير إلى أن وجهات النظر قد اختلفت حول تحديد تطور مفهوم الأداء في المؤسسة والتي يمكن ذكرها فيما يلي:¹

1- وجهة النظر الأولى: من الأداء المالي إلى الأداء التنظيمي

اعتبر الأداء لفترة طويلة احادي البعد، يقاس بمعيار الربحية (نظراً للوزن الذي يشكله المساهمون في اتخاذ القرار)، وجهة النظر هذه انتقدت لأنها لا تدمج مختلف المساهمين في تطور المؤسسة مثل العمال.

2- وجهة النظر الثانية: من الأداء الموضوعي إلى الأداء كبناء اجتماعي ذاتي

من منطلق قبول فرضية تعدد الاهداف والمساهمين، اكتسب مصطلح الأداء عدة معاني حسب عدد الأفراد والجماعات التي تستعمله، حيث أصبح ذاتي يتغير معناه بحسب الوضعية، ومفهوم متعدد الأبعاد لأنها قضية إدراك وفهم، ليس لمستعمليه نفس وجهة النظر النمطية.

3- وجهة النظر الثالثة: من الأداء كأداة للقياس إلى الأداء كأداة للإدارة

إن استعمال الأداء كأداة للقياس يندرج ضمن النظرة الساكنة للمؤسسة التي تهدف إلى قياس الأداء الاقتصادي فقط، بينما حالياً تستخدم المؤسسات (في إطار الحديث عن الأداء الاجتماعي والمجتمعي) الأداء بشكل ضمني أو صريح كأداة للإدارة.

الفرع الثاني: قياس وتقييم الأداء

إن قياس وتقييم الأداء يتطلب وجود مؤشرات مرجعية تسمح بالحكم على أداء المؤسسة ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية التي تسمح بتحسينه، وهذا على اعتبار أن تقييم الأداء يسمح بتقييم الإنجازات التي حققتها المؤسسة مقارنة بالمستويات التي كانت ترغب في الوصول إليها، أي الوقوف على مدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط وتجسيد الإستراتيجيات.

أولاً: مفهوم تقييم الأداء

ينظر الكثير من الباحثين إلى عملية قياس وتقييم الأداء على أنها مرحلة أو جزء من عملية المراقبة، باعتبارها تنصب على الانجازات المحققة في المؤسسة، وتمارس من أجل الاجابة على التساؤلات التالية:

¹ .امحمد فرعون، الأداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسات الصناعات الغذائية في الجزائر، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2016/2017، ص 40.

- ماذا تحقق مما كان مخططاً له؟

- لماذا لم يتحقق ما كان مخططاً له؟

فحسب المنظور التقليدي فإن تقييم الأداء هو "قياس الأداء الفعلي ومقارنته مع النتائج المطلوب تحقيقها، أو الممكن الوصول إليها حتى تكون هناك صورة حية لما حدث ويحدث فعلاً، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط المصنوعة بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء".¹

تقييم الأداء يعني "تقديم حكم ذو قيمة على إدارة مختلف موارد المؤسسة، أو بعبارة أخرى هو قياس نتائج المؤسسة في ضوء معايير محددة سلفاً".²

فمن خلال هذا التعريفين السابقين يتضح أن عملية تقييم الأداء تتمثل في عنصرين أساسيين هما:

- القياس الذي يتم بموجب مجموعة من المعايير والمؤشرات.

- إصدار الأحكام على ما تم قياسه، لذلك يتضح أن القياس ماهي إلا مرحلة أساسية من عملية تقييم الأداء.

عملية تقييم الأداء هي "عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرارات، فالغرض منها هو فحص المركز المالي والاقتصادي للمؤسسة في تاريخ معين، وهذا مثله مثل استخدام أسلوب التحليل المالي والمراجعة الإدارية".³ كما عرف تقييم الأداء على أنه "المراقبة المستمرة للإنجازات، البرامج، الأنشطة، المشاريع والوظائف في المؤسسة وتسجيلها".⁴

تقييم الأداء يعرف على أنه: "ايجاد مقياس يمكن من خلاله معرفة مدى تحقيق المشروع للأهداف التي أقيم من أجلها، ومقارنة تلك الأهداف المحققة مع الأهداف المخططة، من أجل معرفة وتحديد مقدار الإنحرافات عن ما تم تحقيقه فعلاً، مع تحديد أسباب تلك الإنحرافات وأساليب معالجتها".⁵

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن تقييم الأداء الذي كان يرتبط بالمكافأة وذلك بسبب الأنظمة والإجراءات التي كانت تعتمد على نتائج التفاعل بين قدرات ومهارات الفرد ومقارنتها بأنظمة الحوافز والأجور، أصبح يشتمل على عدة مجالات تتكون من كل الأنشطة داخل المؤسسة في ضوء المعلومات الرقابية التي يتم التوصل إليها، وهذا بهدف التأكد من أن الأنشطة الفعلية تسير نحو ما هو مخطط له، مع إمكانية اتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة انحراف مسارات بعض الأنشطة عن ما هو مخطط له.

¹. محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 11.

². السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000، ص 30.

³. محمد الصغير قرشي، الأداء المالي وأدوات قياسه ومراقبته: عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص 111.

⁴. ابراهيم الخلف الملكاوي، إدارة الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 34.

⁵. كاظم جاسم العيساوي، الاقتصاد الإداري، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 250.

ثانياً: المؤشرات المالية لقياس وتقييم الأداء

إن قياس وتقييم الأداء في مختلف المؤسسات ، يظهر أن الأداء المالي يعد من أهم وأكثر المقاييس المحددة لنجاح هذه الأخيرة وأن عدم تحقيق المؤسسات للأداء المالي بالمستوى المطلوب سيعرض وجودها واستمرارها للخطر.¹ لذلك تعد مؤشرات الأداء المالي القاسم المشترك بين أغلب المفكرين والباحثين في عمليات قياس وتقييم الأداء. وهذا ما سنحاول الإحاطة به من خلال ما يلي:

- الأداء المالي هو "تقديم حكم ذو قيمة حول إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية معاً، ومدى قدرة إدارة المؤسسة على اشباع منافع ورغبات أطرافها المختلفة".²

- الأداء المالي هو " ذلك الأداء الذي يتوقف على الإستغلال الأمثل لموارد المؤسسة وتحقيق أقصى عائد ممكن".³

- ويعرف الأداء المالي على أنه "مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف الممكنة".⁴

وهنا نشير أن العديد من العوامل قد تتدخل في تحديد مفهوم الأداء المالي وهي: العوامل المؤثرة في المردودية المالية، أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة، مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح السياسة المالية من خلال تحقيق الفوائض المالية.⁵

وبالتالي فإن أغلب التعاريف السابقة حاولت التأكيد على أهمية الأداء المالي في خلق القيمة وتحقيق الفعالية للإستخدام الأمثل للموارد المالية والمادية والطبيعية المتاحة، وضمان أقصى العوائد والذي يعد "هدف المؤسسات الأساسي وأن الاهداف الثانوية للمؤسسة يمكن تحقيقها ضمناً من خلال تحقيق الأداء المالي".⁶

لذلك فإن المؤسسة من خلال أدائها المالي لابد أن تهدف وتضمن تحقيق ما يلي:

- السيولة واليسر المالي؛

- التوازن المالي؛

- تحقيق المردودية الجيدة؛

¹. وائل محمد صبيحي إدريس وظاهر محسن الغالي، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 481.

². عبد الغاني دادن، قياس وتقييم الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكات المالية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الجزائر، 2007، ص 38.

³. منير ابراهيم هندي، الأوراق المالية والتمويل، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2000، ص ص 26-27.

⁴. السعيد فرحات جمعة، مرجع سبق ذكره، ص 38.

⁵. Lorriano Philipe, *Compts et récits de la performance*, Edition d'organisation, Paris, 1996, P.48.

⁶. خالد محمد بني حمدان ووائل محمد صبيحي إدريس، الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي منهج معاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 386.

- إنشاء القيمة من خلال تحقيق مردودية مستقبلية كافية من الأموال المستثمرة حاليا.

وعليه فإن الأداء المالي للمؤسسة يتوقف على قدرتها على تحقيق القيمة، وهذا لن يتحقق إلا من خلال مؤشرات تمكنها من قياس وتقييم الأداء المالي، هذه المؤشرات تنقسم لنوعين: مؤشرات تقليدية لقياس وتقييم الأداء المالي، وذلك من خلال النسب المالية، ومؤشرات حديثة لقياس وتقييم الأداء المالي والتي تركز في الغالب على القيمة الاقتصادية المضافة، القيمة السوقية المضافة، عائد التدفقات النقدية على الإستثمار والربح المتبقي.

1. المؤشرات التقليدية لقياس وتقييم الأداء المالي (النسب المالية): تنقسم النسب المالية حسب مصدر معلوماتها إلى ثلاث أنواع رئيسية هي:¹

- النسب المالية الخاصة بتحليل حسابات النتائج؛

- النسب المالية الخاصة بتحليل المركز المالي؛

- النسب المالية المشتركة.

كل مجموعة من النسب السابقة تشمل ضمنا نسب أخرى لكل منها غرض محدد (نسب السيولة، نسب التشغيل، نسب النشاط، نسب المديونية، نسب الربحية، نسب السوق ..).

2. المؤشرات الحديثة لقياس وتقييم الأداء المالي: هناك العديد من المؤشرات الحديثة لقياس وتقييم الأداء المالي، نذكر منها مايلي:

أ. القيمة الاقتصادية المضافة: يعد هذا المؤشر من المؤشرات الحديثة المستعملة في قياس وتقييم أداء المؤسسات خاصة المدرجة في البورصة، وتستعمل القيمة الاقتصادية المضافة لقياس الأداء الداخلي في المؤسسة.

هذه الطريقة تعتمد على مفهوم تكلفة رأس المال عوض التكلفة الداخلية المتمثلة في مختلف المصاريف المالية الداخلية للمؤسسة والمتولدة من استغلال أصولها، وهي تقيس المردودية الاقتصادية للأصول من خلال ربط النتائج بالأموال المستثمرة، وتعرف كذلك على أنها الفرق بين العائد المحقق خلال الدورة والعائد المنتظر، أخذا في الحسبان المخاطر المصاحبة له.²

القيمة الاقتصادية المضافة تعتبر أحد المقاييس المستعملة لمعرفة مدى قدرة المؤسسة على إنشاء القيمة وتعطى بالعلاقة التالية:³

القيمة الاقتصادية المضافة = (معدل العائد على رأس المال المستثمر - معدل تكلفة رأس المال) / رأس المال المستثمر

¹ عبد الوهاب دادن ورشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العملي التمييزي AFD خلال الفترة 2006-2011، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد السابع، العدد الثاني، جامعة غرداية، 2014، ص 25.

² المرجع السابق، ص 26.

³ عبد الغني دادن، مرجع سبق ذكره، ص 52.

القيمة الاقتصادية المضافة = صافي الأرباح الناتجة عن عمليات التشغيل بعد الضريبة - (تكلفة رأس المال + رأس المال المستثمر)
ويحسب هذا المؤشر لكل سنة

ب. القيمة السوقية المضافة تتمثل هذه القيمة في الفرق بين القيمة الاقتصادية للمؤسسة والقيمة الاجمالية للأموال المستثمرة، من خلال ربط الوحدات التي توافق بين قيمة المؤسسة في الدورة والقيمة المحاسبية لها، حيث تحسب هذه القيمة لمجموعة من السنوات، وهي تمثل السلسلة الزمنية لمجموع القيم الحالية للقيمة الاقتصادية المضافة وتعطى بالعلاقة التالية:¹

$$MVA = \sum_{t=1}^n \left(\frac{EVA}{(1+k)^t} \right)$$

حيث أن:

MVA: القيمة السوقية

EVA: القيمة الاقتصادية المضافة للفترة t

K: التكلفة الوسطية المرجحة لرأس المال في الفترة t

ج. عائدات التدفقات النقدية من الإستثمار: يعتبر هذا النموذج واحدا من بين النماذج المقترحة من قبل مجموعة بوسطن الاستشارية BCG الأمريكية المتخصصة في مجال الاستشارة في إدارة الاعمال، ويتمثل في المعدل الذي يساوي بين قيمة الأصل وقيمة التدفقات النقدية المنتظرة منه، او ما يسمى بمعدل العائد الداخلي، حيث كلما كان هذا الأخير أكبر من تكلفة رأس المال كلما كانت المؤسسة قادرة على انشاء القيمة ومن ثم زيادة ثروة المساهمين.

د. الربح المتبقي: ظهر هذا المؤشر نتيجة للإنتقادات الموجهة للعائد على الإستثمار، والمتمثلة في معدل الفائدة الداخلي (تكلفة رأس المال) من خلال إعطائه لرقم مطلق وليس لنسبة مئوية، ويقاس الربح المتبقي الفرق بين المبيعات وتكاليفها المتضمنة للمصاريف المالية الداخلية المرتبطة بأصولها.

3. المؤشرات غير المالية لقياس وتقييم الأداء

بالإضافة للمؤشرات المالية سابقة الذكر، هناك مقاييس ومؤشرات تشغيلية يتم الاعتماد عليها في تحديد الأداء بالمؤسسات كالحصة السوقية، تقديم منتجات جديدة، نوعية المنتج، الخدمة المقدمة، فاعلية العملية التسويقية، الإنتاجية ... وغيرها من المؤشرات التي ترتبط بالأداء العملي للمؤسسة، ومن ضمنها نذكر ما يلي:

¹. عبد الغني دادن، مرجع سبق ذكره، ص 52.

أ. الإنتاجية: وهي مؤشر اقتصادي يستخدم لقياس فعالية المؤسسة في إدارة النشاط الإنتاجي، ويقصد بالإنتاجية "كمية الإنتاج بالنسبة لجميع عناصر الإنتاج".¹

كما تعرف على أنها "العملية التي تركز على العلاقة بين المخرجات والمدخلات، سواء كان ذلك في صورة كمية أو قيمية، أي أن الإنتاجية هي عمل الأشياء بطريقة صحيحة، بصرف النظر عن القيمة التي تقدمها المؤسسة للعملاء".²

كما تعرف أيضا على أنها "كمية ونوعية المنتجات والخدمات المنتجة نسبة إلى كمية الموارد المستعملة في انتاجها خلال فترة زمنية محددة".³

وعليه فإن الإنتاجية تعكس مدى كفاءة المؤسسة في استغلال الموارد الاقتصادية، لأنها تمثل العلاقة بين الإنتاج وبين كمية الموارد المستخدمة في العملية الإنتاجية، أما من ناحية القياس فيتضح أن مفهوم الإنتاجية يظهر مؤشرين لقياسها، الأول كلي يتعلق بنسبة المخرجات إلى كل عنصر من عناصر المدخلات، والثاني جزئي يمثل نسبة المخرجات إلى أحد عناصر المدخلات، وهذا ما توضحه الصيغ التالية:⁴

الإنتاجية الكلية = قيمة الإنتاج الكلي / قيمة عوامل الإنتاج ومستلزماته

الإنتاجية الجزئية = المخرجات (كمية أو قيمة) / أحد مدخلات الإنتاج (كمية أو قيمة)

ب. رضا الزبون: الزبون هو غاية العملية الإنتاجية ووجهة منتجات المؤسسة، لذلك كان لزاما على هذه الأخيرة السعي لإرضائه، بإعتباره أحد ركائز تحقيق الجودة الشاملة، فرضا الزبون هو النتيجة التي يتحصل عليها هذا الأخير عندما تتجاوز الخدمة او السلعة المقدمة توقعاته، أما من الناحية التسويقية فهو يتعلق بالتقييم المجتمعي لتجربة الخدمة بمرور الزمن، فهو نتيجة جودة الخدمة والسلعة المقدمة للزبون بطريقة إيجابية، وأن مستوى رضا الزبون يتماشى مع زيادة جودة الخدمة ويدعم فكرة العلاقة المباشرة بين رضا الزبون ونية إعادة الشراء وزيادة الدفع⁵، كما أن رضا الزبون يساعد على تحديد القيمة الاقتصادية للمؤسسة، وكذلك تحديد قيمة رأس المال الفكري من خلال مكونه رأس المال العلائقي، لذلك فإن ارتفاع قيمة هذا الأخير بالمؤسسة سيعزز من الموقع التنافسي لها ويضمن إرتفاع مؤشرات أدائها الاقتصادي.

¹. نبيل ابراهيم محمود الطائي، تحليل المتغيرات الاقتصادية، الطبعة الاولى، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 15.
². عوض رونالد نعيم عبد الله، دور الابتكار في رفع الكفاءة الانتاجية لقطاع النقل العام بمدينة القاهرة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، مصر، 2011، ص 473.

³. Sylvie Saint Onge & Victor Haines, *Gestion des performance au travail*, 1^{er} édition, Edition de boek, Bruxelles, Belgique, 2007, P.19.

⁴. عمر تيمجيزن، دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة كوندور بيرج بوعريريج، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بسكرة، 2013، ص 88.

⁵. Norazryana Mat Dawi and others, *the influence of service quality on customer satisfaction and customer behavioral intentions by moderating rol of swillite pay TV market*, economics and sociology, Vol 11, N 04, Malaysia, 2018,p 200- 202

ومن بين المؤشرات التي يعتمد عليها لمعرفة أداء المؤسسة تجاه زبائنها نذكر ما يلي¹ :

- تكاليف الفشل الخارجي (كالتعويضات للزبائن)؛

- انخفاض الأسعار والأرباح؛

- عدد الوحدات التي أرجعت من قبل الزبائن؛

- فترة الإستجابة لطلبات الزبائن ووقت التسليم وخدمات ما بعد البيع.

إضافة لكل ما سبق، يمكن للمؤسسة أن تعتمد على عمليات الإستقصاء وسبر الآراء لمعرفة مستوى

رضا الزبائن عن المنتجات والخدمات المقدمة لهم، مما يمكن من تطوير المنتجات والخدمات مستقبلا

اعتمادا على النتائج المتحصل عليها.

وتجدر الإشارة إلى أن رضا الزبون يمثل كذلك مؤشرا للقدرة التنافسية للمؤسسة ومكانتها في

السوق.²

ج. الميزة التنافسية: تعرف الميزة التنافسية على أنها "قابلية المؤسسة على الأداء بأسلوب واحد أو

بعده أساليب ليس بإمكان المنافسين اتباعها حاليا أو مستقبلا".³ كما تعرف على أنها "القدرة على إنتاج

السلع والخدمات بالتنوع الجيدة والسعر المناسب في الوقت المناسب، بغية تلبية حاجات المستهلكين

بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى".⁴

كما تعرف أيضا على أنها "الوضعية التي تسمح للمؤسسة بأن تكون أفضل من منافسيها، وهذا

نتيجة امتلاكها لعوامل نجاح تخص القطاع الذي تنشط فيه، وتتمثل هذه العوامل في مجموع الكفاءات

والمهارات الخاصة بكل عوامل الإنتاج".⁵

وتعرف الميزة التنافسية كذلك على أنها "الميزة التي تنشأ بمجرد وصول المؤسسة لإكتشاف طرق

جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الإكتشاف

ميدانيا، أي بمجرد أحداث عملية إبداعية".⁶

¹ . Yongping zhong and Hee cheol Moon, **What drives customer satisfaction loyalty and happiness in fast- food restaurants in china**, v 09, N 460, 2020,p 04

- Karolina Iliska, **Customer satisfaction Index- as a base for strategic marketing management**, TEM journal, Vol 02, N 04, 2013, p 329

² . Bernard Martory, **Contrôle de gestion social**, 3ème édition, Edition Vuibert, Paris, 2001, PP.131-132.

³ . سراج وهيبية، استراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة تصنيع اللواحق الصناعية والصحية بعين لكبيرة **saniak group BCR** ، رسالة مقدمة لبيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2012، ص 106.

⁴ . محمد حبابنة، دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر وأوراسكوم تليكوم الجزائر، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة البليدة، 2007، ص 55.

⁵ . Strategor, **Politique général de l'entreprise**, 3em édition, Edition Dunod, Paris, 2001, P.529.

⁶ . Michael Porter, **L'avantage concurrentiel des nations**, Inter-éditions, Paris, 1993, P.48.

-Dan Alexander Seni, **Analyse strategique et avantage concurrentiel**, presses de l'université du québec, canada,2013, p 68- 70

مما تقدم من تعاريف يتضح أن الميزة التنافسية تتعلق بقدرة المؤسسة على مواجهة منافسيها من خلال طرق متميزة وفعالة وتقديم سلع وخدمات ذات قيمة مضافة عما يقدمه المنافسون، وهذا من خلال الإستعمال الأمثل لمصادر القوة التي تمتلكها المؤسسة، وأهم المصادر التي تستطيع المؤسسة من خلالها قياس الميزة التنافسية نذكر ما يلي:¹

- التكلفة: حيث تتمكن المؤسسة من البيع بسعر أقل من معدل السوق وتتفوق على منافسيها.
- الجودة: وتتجلى في مواصفات الأداء الجيد.
- الإعتمادية: وذلك من خلال سرعة تسليم المنتج للزبون.
- المرونة: وذلك بالتكيف مع تقلبات الطلب والقدرة على الإستجابة له.
- الإبتكارية: من خلال تقديم كل ما هو جديد للزبائن.

المطلب الثاني: مفهوم ومكونات الأداء المستدام

إن ظهور المفاهيم الجديدة المتعلقة بالتنمية المستدامة والمسؤولية الإجتماعية للمؤسسات، جعل المفاهيم المتعلقة بالأداء تتغير وتتجه نحو تحقيق الإستدامة وضمان مواطنة المؤسسة، وهذا ما ساهم في تبلور مفهوم الأداء المستدام بالمؤسسة.

فبالرغم من التعدد في المسميات التي أطلقت على الأداء (الأداء الشامل، الأداء الكلي، الاداء المتميز...)، إلا أن ظهور مفهوم الأداء المستدام كان يهدف البحث عن مدخل شامل يجمع مختلف العناصر التي تساعد على بناء مؤسسات متفوقة وقادرة على مواجهة التغيرات البيئية الخارجية، وكذلك تحقيق الترابط والتناسق الكامل بين عناصرها ومكوناتها الداخلية، واستثمار مختلف قدراتها سواء كانت مادية أو بشرية، والتفوق في الأسواق وتحقيق الفوائد لمختلف الأطراف ذات المصلحة.

الفرع الأول: مفهوم الأداء المستدام

إن البحث في الأدبيات الفكرية والإدارية التي تناولت موضوع الأداء المستدام، أظهر الاختلاف في وجهات النظر حول تحديد مفهومه لاعتبارات كثيرة تتعلق بنظرة المؤسسة الاقتصادية لأهمية توفير متطلبات إدماج التنمية المستدامة بها، ولعلاقتها بالأطراف ذات المصلحة، ومسؤولياتها تجاه التأثيرات التي تحدثها في المجتمع، لذلك سنحاول من خلال هذا الفرع تحديد أهم الأفكار التي تعلق بتحديد مفهوم الأداء المستدام وإبراز مختلف المقاربات التي سعت لإبراز خلفيات ظهور هذا المصطلح من خلال مايلي:

¹. عيسى مرازقة ومحمد الشريف شخشاخ، الأساليب الإستراتيجية لقياس الاداء والفعالية في المنظمات الهادفة للربح، الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزء الاول، منشورات مخبر السياسات والاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر، جامعة المسيلة، 10-11 نوفمبر 2009، ص 18.

أولاً: تعريف الأداء المستدام

إن افتراض العلاقة بين التنمية المستدامة وأداء المؤسسة، هي الفكرة التي تطرق لها الباحث Gourez من خلال "العلاقة بين الأجيال" والتي أشار فيها إلى أن التنمية المستدامة والتي تعبر عن "التنمية التي تلبى احتياجات الأجيال الحالية دون الإخلال بقدرة الأجيال اللاحقة على تلبية احتياجاتها"¹، تسعى لتحقيق نوع من العدالة والمساواة بين الأجيال الحالية والمستقبلية، وذلك من خلال تحقيق العدالة الاجتماعية عن طريق التوزيع العادل للثروات والإستغلال العقلاني للموارد، وحماية البيئة من خلال تكييف الممارسات الاقتصادية معها، والمساهمة في النمو الاقتصادي من خلال تخفيض الانحرافات الموجودة في التنمية الاقتصادية.²

إذا فافتراض العلاقة بين التنمية المستدامة وأداء المؤسسة، لا يقتصر على احترام البيئة فقط، بل لابد للمؤسسات أن تتبنى استراتيجيات وأعمال ونشاطات من شأنها أن تحدث التوافق بين حاجات المؤسسة والأطراف ذات المصلحة في الحاضر، والعمل على تعزيز وحماية الموارد البشرية والطبيعية التي ستحتاجها في المستقبل.³ فالتنمية المستدامة تعد الضمان الممنوح لأجيال المساهمين الحاليين بأن المؤسسات ستكون مستدامة بالشكل الكافي للتمكن من الإستفادة من نتائج مدخراتهم، وأن المؤسسة تسير بشكل جدي واستراتيجي نحو تحقيق المسؤولية الاجتماعية كدعامة لأدائها على المدى البعيد. وعليه فقد برز مفهوم الأداء المستدام في البداية مرتبطاً أكثر بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، على اعتبار أن هذه الأخيرة تمثل "الدمج الطوعي أو الإرادي للإهتمامات الاجتماعية والإيكولوجية للمؤسسات مع نشاطاتها التجارية وعلاقتها مع الأطراف ذات المصلحة"⁴، وأنها "مسؤولية المؤسسات تجاه التأثيرات التي تحدثها في المجتمع"⁵ هذه المسؤولية التي تستوجب على المؤسسات ضرورة دمج الحقوق المجتمعية والبيئية والأخلاقية والبشرية، وإهتمامات العملاء في عملياتها التجارية وتغيير استراتيجياتها وإشراك الأطراف ذات المصلحة في ذلك من خلال التركيز على تعظيم خلق القيمة المشتركة بين المساهمين والأطراف ذات المصلحة بصفة عامة وتحديد ومنع التأثيرات الضارة المحتملة للمؤسسة.

¹ عماري عمار، إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها، الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف 1، 7-8 أبريل 2008، ص 39.

- Sanna- Lena Backstrom and Jenny Karlsson, **Corporate Sustainability and financial performance the influence of board diversity in a Swedish context**, master's thes, department of business studies, 2015, p 04

² صالح صالح، التنمية الشاملة المستدامة والكفاءة الاستخدامية للثروة البترولية، الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف 1، 7-8 أبريل 2008، ص 870.

³ Business strategies for sustainable development, <http://www.iisd.org/business/pdf/businessstratgy.pdf> , consultée le 08/12/2017.

⁴ Livre vert, **Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité social des entreprises**, com (2001) 366 final, 18/07/2001, P.07.

⁵ European commission, **A renewed EU strategy 2011-14 for corporate social responsibility**, com (2011) 681 final, Brussels, 2011, P.06.

ومنه فمجال الأداء المستدام يتضمن تأثير أنشطة المؤسسة على أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين، وكذلك كل الأطراف أو الأشخاص والجهات التي تربطها بالمؤسسة مصلحة سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر، ومن ضمنهم نذكر: ¹ أصحاب رؤوس الأموال، المستثمرون، العمال، الموردون والزبائن، المساهمون، وسائل الإعلام، المستهلكين وجماعات الضغط والحكومات والمنافسين وكافة الجمهور والمجتمع بصفة عامة. وبشكل شامل على المستوى الاجتماعي، كما فسر ظهور الأداء المستدام من خلال مقاربتين مختلفتين هما: ²

- تحاول المقاربة الأولى ربط الأداء المستدام مع النظرية المؤسسية الجديدة، حيث يضع Lanoizelee et Caporon الأداء المستدام كنتيجة للبحث عن الشرعية من طرف المؤسسات، ويضيف أن المقاربة المؤسسية هي التي تفسر اللجوء إلى هذا المفهوم، والنتائج عن الإمتثال لمختلف أصحاب المصالح. وهذا ما يفسر تقسيم الأداء المستدام في المؤسسات إلى أداءات جزئية تحاول كل منها إرضاء وتلبية الحاجات الخاصة بطرف من أصحاب المصالح، رغم ذلك تعرضت هذه المقاربة للكثير من النقد من طرف تيار آخر ركز على نظرية الإتفاقات (التعاقد).

- أما المقاربة الثانية فرأى أصحابها (Berlan et Dohou) أن الأداء المستدام يمكن أن يحلل في شكل إتفاقية إجتماعية تشاركية يتفاوض بشأنها مسيري المؤسسات وأصحاب المصالح. ولتدعيم آرائهم فقد حاولو مقارنة الأداء المستدام بالمعايير النظرية الضرورية، حتى يمكن اعتباره كإتفاقية والتي أبرزت ما يلي: ³

- الأداء المستدام يظهر في حالة عدم التأكد ولا يكون له معنى في المؤسسة إلا إذا ساهم جميع الفاعلين بنفس الشكل في مبادئ التنمية المستدامة، وبهذا الشكل فإن القرار الذي يتخذه طرف ما من أصحاب المصالح لا يكون له معنى إلا إذا اعتبره باقي أصحاب المصلحة كإجراء عادي؛
- الأداء المستدام يسمح بتحسيس مختلف الأطراف في المؤسسة باهتمامات التنمية المستدامة، وتقريب المصالح الفردية على المدى البعيد نحو المصالح المشتركة، وبهذا يجعل سلوكيات الفاعلين بالمؤسسة متطابقة.

انطلاقاً مما تقدم وحتى تكون هناك رؤية واضحة حول تعريف الأداء المستدام، كان لابد أن ننوه إلى أنه وبالرغم من التباين في الكتابات الإدارية التي تناولت تعريف الأداء المستدام، إلا أن جملها كان يهدف

¹. Samuel Mercier, *L'apport de la théorie des parties prenantes au management stratégique : une synthèse de la littérature*, 10^{ème} conférence de l'association internationale de management stratégique (AIMS), FSA, Univ Laval, Québec, 13-15 Juin 2001, P.07.

². أمحمد فرعون، مرجع سبق ذكره، ص ص 44-45.

³. المرجع نفسه، ص 55.

لتطوير إستعمال استراتيجيات التنمية المستدامة القائمة على ثلاث ابعاد أساسية هي: البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي والبعد البيئي، وكذلك تقديم تقارير حول مسؤولية المؤسسة تجاه عمالها وبيئتها وكيفية الحصول على أرباحها، وفيما يلي سنعرض أهم التعاريف التي ارتبطت بالأداء المستدام:

- يعرف الأداء المستدام على أنه "ذلك الأداء الذي يسمح بقياس الآثار الناجمة عن تصرفات المؤسسة في الوسط والبيئة التي تنشأ فيها، وفي إطار المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسات فإن الأداء المستدام يسمح بالتعرف على كيفية إدارة المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية والبيئية وقياسها ومن ثم الحكم عليها".¹

- كما يعرف الأداء المستدام على أنه "قدرة المؤسسة على خلق القيمة للأطراف ذات المصلحة، ومدى قدرتها على تحقيق التوازن بين مختلف الأبعاد الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية".²

فالأداء المستدام حسب Lanoizele et Carpon هو "نهج شمولي يسعى إلى تعيين إدماج الأداء من خلال مقارنة شاملة، قد يقصد بها الدمج والانسجام بين الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة بواسطة نماذج سببية تربط بين مختلف العوامل والأطراف".³

ويعني الأداء المستدام أيضا "أداء المؤسسة الكلي الذي قد يتضمن سياسات وقرارات الأعمال التي تخلق نتائج اجتماعية وبيئية واقتصادية بجانب النتائج المالية".⁴

ويعرف الأداء المستدام كذلك على أنه: "أحسن نظام لإستخدام وتخصيص الموارد بين العملاء والعمال والمساهمين والغرض منه هو تقوية وتدعيم النظام البيئي الرأسمالي، فهو بذلك يركز على أربعة دعائم أساسية هي القيم والسوق والأفراد والتخصص".⁵

وعليه فإن الأداء المستدام يأخذ في الحسبان إهتمامات مختلف أصحاب المصالح، فهو عبارة عن تأكيد لمشروعية واقعية ومعنوية وفنية لكل أصحاب المصالح، بإنشاء توازن يسمح بضمان تنمية واستدامة المؤسسة عبر الزمن، فالأداء المستدام هو "النتيجة التراكمية للعمليات المتعلقة بالجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في المؤسسة".⁶

¹. العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه علوم (غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف 1، 2010، ص 159.

². Patrice Roussel, **Gestion des performances au travail**, Edition de Boeck, Paris, 2007, P.18.

³. امحمد فرعون، مرجع سبق ذكره، ص 45.

⁴. William Baue, **Sustainability reporting auditing**, 2004, P.02,

<http://www.socifunds.com/news/articl.cgi/1443.html> , Seen on: 10/11/2017.

⁵. Paul Pinto, **La performance durable**, Edition Dunod, Paris, 2003, P.01.

⁶. Savid Autissier & autres, **1' Atlas du management – L'encyclopédie du management en 100 dossiers-clés**, Edition d'organisation, Paris, 2007, P.335.

في سياق متصل، يمكن القول أن الأداء المستدام هو ذلك الأداء الذي يجمع بين مختلف أنواع الأداء التي توضح وتحدد أهم أبعاد التنمية المستدامة، وأنه يعبر كذلك عن قدرة المؤسسة على الوصول إلى النتائج التي تتوافق مع الخطط والأهداف المرسومة لتحقيق التنمية المستدامة.

لذلك فالإلتزام المؤسسة بالأداء المستدام ماهو إلا تأكيد على النظرة البعيدة والمتميزة والإستماع لأصحاب المصالح وتحفيز وتعزيز الأداء والنتائج المتعلقة بالإستدامة والتي تقوم على أربع نقاط أساسية هي:

- تحقيق الأهداف؛

- إستخدام الموارد؛

- سلامة وأمثلية العمليات الداخلية للمؤسسة؛

- إرضاء أصحاب المصالح.

ثانياً: أبعاد الأداء المستدام

إنطلاقاً من فكرة أن الأداء المستدام هو الأداء الذي يعكس أبعاد التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، فإن تحديد أبعاد الأداء المستدام يعد انعكاساً واضحاً لأبعاد التنمية المستدامة وهذا ما سنحاول تحديده من خلال ما يلي¹:

أ. البعد الإقتصادي: هو البعد الذي من خلاله تقوم المؤسسة بإشباع رغبات المساهمين، الزبائن والموردين واكتساب ثقتهم، ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالتقارير والقوائم المالية التي تصدرها المؤسسة.

ب. البعد الإجتماعي: يركز هذا البعد على قدرة المنظمة على جعل مواردها البشرية أطرافاً فاعلة بها.

ج. البعد المجتمعي: يطرح السؤال حول دور المؤسسة في المجتمع.

د. البعد البيئي: يركز هذا البعد على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها والقدرة على تنمية الآثار البيئية جراء الممارسات الخاصة بالأنشطة الاقتصادية.

كما أن الأداء المستدام وفقاً للأبعاد السابقة يهدف إلى ما يلي²:

- أهداف الأداء المستدام نحو عملاء المؤسسة: يهدف إلى تحقيق المسؤولية الاجتماعية من خلال

الإلتزام ببذل كافة الجهود، وتوفير كافة الظروف اللازمة لتحقيق الإشباع والرضا عن السلع والخدمات المقدمة لهم.

¹. أنظر في ذلك كل من:

- سراج وهيبية، مرجع سبق ذكره، ص 100.

- Michel Meunier & Daniel Luciani, **Un engagement des conception et des méthodes pour une économie au service de l'homme**, Edition dunod, Paris, 2011, P.52-58.

- Centre des jeunes dirigeants d'entreprise (CJD), **Le guide de la performance globale : 100 question pour faire votre diagnostic et établir votre plan d'action**, Edition d'organisation, Paris, 2004, P.10.

². العايب عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص ص 162-163.

- أهداف الأداء المستدام نحو فئة الملاك: في حالة الملكية الخاصة يتبلور الهدف في بذل كل الجهود الكفيلة بتحقيق العائد المناسب على الأموال المستثمرة، وضمان تدفقه لأطول فترة ممكنة، أما في حالة الملكية العامة، فيتبلور الهدف في بذل كل الجهود لتحقيق الأهداف المخططة للدولة.
- أهداف الأداء المستدام نحو فئة العاملين بالمؤسسة: حيث تتبلور من خلال المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين وذلك بالإلتزام ببذل كافة الجهود والعمل على توفير كافة العوامل الممكنة لخلق وتعميق حالة الرضا والانتماء للمؤسسة وتحسين مستواهم الاجتماعي والمادي والنفسي.
- أهداف الأداء المستدام نحو المجتمع: حيث تتبلور من خلال المسؤولية الاجتماعية في السعي لإسعاد الأفراد وتحقيق رفاهيتهم والارتقاء بمستوياتهم الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والتربوية من خلال الإلتزام ببذل كل الجهود اللازمة لتغطية كل الجوانب المناسبة واللازمة، مما سيؤدي إلى إنطباع طيب لدى المجتمع المحيط بالمؤسسة وبالتالي تكوين شخصية للمؤسسة مقبولة ومرغوبة لدى الرأي العام.

الفرع الثاني: مكونات الأداء المستدام

استنادا لما تقدم حول تحديد المفاهيم المتعلقة بالأداء المستدام والتي خلصنا من خلالها إلى أن هذا الأخير هو عبارة عن تجميع للنتائج الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية، والذي يعطي صورة واضحة على أن الأداء المستدام يتكون من ثلاث عناصر أساسية يمكن شرحها من خلال مايلي:

أولا: الأداء الاقتصادي

يعبر الأداء الاقتصادي للمؤسسة عن "ذلك الأداء الذي يسعى إلى تحقيق أكبر ربح ممكن وبأقل تكلفة وأعلى جودة، إضافة إلى تحسين المركز التنافسي وتحديد الوضعية التنافسية في السوق، وضمان علاقة جيدة مع كل الأطراف ذات المصلحة"¹.

كما يعبر الأداء الاقتصادي عن "كفاءة إستخدام الموارد المتاحة للمشروع الصناعي، وحسن استغلال وسائل الانتاج المختلفة، لتحقيق أقصى ربح ممكن"².

فالأداء الاقتصادي يسعى إلى "تلبية مختلف حاجات الزبائن عن طريق خلق القيم لهم، وفق شروط التكلفة، الوقت والجودة"³.

ونظرا لكون المؤسسة تعمل في بيئة كثيرة التغير وبالنظر للمتطلبات التي فرضتها التنمية المستدامة من خلال المسؤولية الاجتماعية والبيئية التي أصبحت تشكل تحديا بالنسبة للمؤسسة، كان لزاما على هذه

¹. دشايش محمد الصالح، دور الإدارة الإستراتيجية للكفاءات البشرية في تطوير الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سانيك سطيف، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف 1، 2012، ص 98.

². عبد الغفور حسين كنعان المعماري وحافظ جاسم عرب المولى، تقييم كفاءة الأداء الاقتصادي الشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى للمدة 2007-2002 دراسة تحليلية مقارنة، مجلة تنمية الراقدين، العدد 99، المجلد 32، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2010، ص 04.

³. Philippe L, *Methodes et pratiques de la performance*, Edition d'organisation, Paris, 2001, P.11.

الأخيرة أن تعيد النظر في استراتيجيات وسياسات الأداء الاقتصادي وفي البرامج المتعلقة بكيفية تحقيق الربح على اعتبار أن هذا الأخير يعد الركيزة الأساسية للأداء الاقتصادي والذي تهدف المؤسسة لتحقيقه بمراعات كل من الأداء الإقتصادي والبيئي، مع العمل على التركيز على جملة من النقاط مثل: تحقيق أكبر ربح، تحديد طبيعة العلاقة مع الموردين فيما يتعلق بزيادة الأداء الوظيفي والجودة العالية وتخفيض التكاليف، تعديل وتخفيض التكاليف وتصميم المنتج، تحديد طبيعة العلاقة مع العملاء، دراسة السوق واستعمال التكنولوجيا الحديثة لزيادة الانتاجية.

ثانيا: الأداء الإقتصادي

إن الحديث عن أهمية مؤشرات الأداء الإقتصادي برز منذ أوائل العشرينيات من القرن الماضي، والذي شجع المؤسسات للإستجابة لهذا الطرح من خلال وضع القواعد القانونية للتحقق من وفائها بمسؤوليتها الإقتصادية، وذلك استنادا لما جاءت به دراسات الجمعية القومية للمحاسبين وجمعية المحاسبين الأمريكية، ودراسات المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين، والتي أكدت على أهمية الإفصاح عن الأداء الإقتصادي، فحددوا بموجب ذلك أسس قياس فاعلية الأداء الإقتصادي، كما طالب مجتمع المحاسبين القانونيين بإنجلترا المؤسسات بتضمين التقارير المالية لنتائج الأداء الإقتصادي، ونادت فرنسا كذلك الجمعيات المحاسبية المهنية بضرورة إلزام المؤسسات بالإفصاح عن أدائها الإقتصادي.¹

من هذا المنطلق برز مفهوم الأداء الإقتصادي على أنه: "نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها الإقتصادية الموضوعة والمحددة سلفا، ويقسم الأداء الإقتصادي الى قسمين داخلي وخارجي، ففي حين يرتبط الأداء الداخلي بالمالكين والعاملين، فإن الأداء الخارجي يرتبط بالزبائن، المجتمع المحلي والحكومة وذوي الاحتياجات الخاصة".²

ويعرف الأداء الإقتصادي كذلك على أنه: "نتيجة تفاعلات العمال والموظفين الإيجابية أو السلبية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، فهو الترجمة الفعلية لمهمة هذه الأخيرة عمليا بما يتطابق مع القيم الإقتصادية المقبولة والمرتبطة بتحسين حياة الفقراء وعائلاتهم، وتوسيع نطاق مجموع الفرص المتاحة للمجتمع".³

وعليه فإن الأداء الإقتصادي للمؤسسة يهدف إلى توفير ظروف عمل جيدة للعمال من خلال نظام الصحة والأمن وذلك بالحد من المخاطر التي قد يتعرض لها العمال من جراء نشاطات المؤسسة، وإيجاد

¹. حارس كريم العاني، دور المعلومات المحاسبية في قياس وتقييم الأداء الإقتصادي للمؤسسات الصناعية دراسة تطبيقية في مملكة البحرين، المؤتمر العلمي الرابع حول الريادة والإبداع، استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة، كليات العلوم المالية والإدارية، جامعة فيلادلفيا، عمان، 15-16 نوفمبر 2005، ص ص 05-06.

². مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الإقتصادية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة وهران، 2014، ص 161.

³. Stephanie Baggio & Pierre Eric Sulter, *La performance social au travail*, 2013, P.07, sur site web :

<http://blog.mars-lab.com>, consultée le 14/01/2018.

الطرق المثلى للوقاية من حوادث العمل، إضافة لضمان التحسين المستمر لنظام الصحة والسلامة المهنية، وضمان مشاركة العمال في تخطيط وصنع القرارات من جهة والمساهمة في تنفيذها من جهة أخرى، وتحقيق العدالة الاجتماعية بين أفراد الجيل الحالي والمستقبلي والتقليص من نسب البطالة والفقير عن طريق توفير مناصب عمل لكافة أفراد المجتمع.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن الاداء الاجتماعي للمؤسسة هو إنعكاس لمسؤوليتها الاجتماعية، لذلك سنحاول شرحها من خلال النقاط التالية:

1. تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

لقد تعددت التعاريف التي قدمت للمسؤولية الاجتماعية، فبالرغم من الدراسات والبحوث الكثيرة التي تناولت هذا المفهوم، إلا أنه لم يتم الاتفاق على تعريف محدد له، لأن وجهات النظر اختلفت بين ما تم تقديمه من تعاريف من قبل الباحثين والمفكرين الإقتصاديين والإداريين، وبين ما تم تقديمه من قبل المنظمات والهيئات المحلية والدولية، وفيما يلي سنحاول عرض بعض هذه التعاريف على النحو التالي:

- عرفت المسؤولية الاجتماعية من قبل Howard Bouven بأنها: "مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات، واتخاذ القرارات، والقيام بالأنشطة التي تتلاءم مع أهداف وقيم المجتمع".¹

- وتعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها: "إلتزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وهذا الإلتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في المجتمع وتباين توجهاتهم".²

وأشار كل من Keith Davis et William Fredderick إلى أن المسؤولية الاجتماعية تتمثل في تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الإقتصادية، وهذا من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة. وأن تكون هذه الاستجابة طوعية وليست إلزامية باستخدام القانون، مع مراعات المتطلبات البيئية والإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاهها وإلا فإن المجتمع على المدى البعيد سيشكل نقطة ضغط على مكانة المؤسسة وقوتها بما أسمىه بالقانون الحدي للمسؤولية الاجتماعية.³

من كل ما تقدم يتضح أن أغلب الإتجاهات الفكرية للباحثين والمفكرين الإقتصاديين والإداريين تمحورت حول الخصائص المميزة للمسؤولية الاجتماعية، من خلال كونها ممارسة طوعية وليست إجبارية، وأن إهتمامها انصب حول فئات معينة كالعمال، المجتمع والبيئة، إذن جل هذه التعاريف لم تحدد هوية أصحاب المصالح التي تستفيد من برامج المسؤولية الاجتماعية.

¹. منصور العور، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات: ماهيتها وركانها الخمسة، مقال منشور في الموقع الإلكتروني

www.Excellencemag.org - Consultée le 15/01/2018.

². نعمة عباس الخفاجي وطاهر محسن الغالبي، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 289.

³. محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص ص 22-23.

- أما المنظمة العالمية للتقييس من خلال مواصفة الإيزو 26000 فقد عرفت المسؤولية الاجتماعية على أنها: "ترجمة لقرارات ونشاطات المؤسسة تجاه المجتمع والبيئة من خلال تبني سلوك شفاف وأخلاقي يساهم في تحقيق التنمية المستدامة إضافة للصحة والرفاه الاجتماعي، مع الأخذ بتوقعات أصحاب المصالح واحترام القوانين السارية والتوافق مع المعايير الدولية، وأن تتم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في كل المستويات الإدارية بالمؤسسة".¹

- وعرفت اللجنة الأوروبية المسؤولية الاجتماعية على أنها: "مفهوم يقوم بدمج الإنشغالات الاجتماعية، البيئية والإقتصادية في مختلف نشاطات المؤسسة والتفاعل مع مختلف الأطراف المتعاملة مع المؤسسة بشكل إرادي أو طوعي".²

إذن فالمنظمات والهيئات الدولية ترى بأن المسؤولية الاجتماعية تندرج في إطار تحقيق أهداف السياسة الاجتماعية واستراتيجيات التنمية المستدامة التي أقرها الاتحاد الأوروبي، هذه الممارسات يمكنها أن تدعم مجالات التجديد، التنافسية وخلق فرص العمل،³ والإلتزام بتطبيق القوانين والتعليمات التي لها علاقة بمكافحة الفساد والرشوة، وكذلك الإلتزام بالحفاظ على الصحة والسلامة المهنية وحماية البيئة وحقوق العمال.⁴

كما تجدر الإشارة إلى أنه وبالرغم من الإختلاف في تحديد تعريف موحد للمسؤولية الاجتماعية إلا أن أغلب الباحثين والمفكرين الإداريين حددوا أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقاً لما يلي:⁵

أ. البعد الإقتصادي: والذي يتعلق بالمسؤولية الإقتصادية للمؤسسة فكون هذه الأخيرة تحقق ربحاً، فإن هذا يمثل قاعدة أساسية للوفاء بمتطلبات الأبعاد الأخرى، وأن البعد الإقتصادي يتعلق بضمان المنافسة العادلة والإستفادة من التطور التكنولوجي في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة.

ب. البعد القانوني: ويتعلق بالمسؤولية القانونية للمؤسسة والتي تمثل قواعد العمل الأساسية من خلال قوانين حماية المستهلك، قوانين حماية البيئة والسلامة المهنية والعدالة،

¹ AFNOR, La norme ISO 26000 en quelques mots, www.afnor.org, consultée le : 17/01/2018

² Définition théorique de la RSE, 2009, P.02, sur le site web : www.wikipedia.org/responsabilité-societal-desentreprises-13495, consultée le 16/01/2018.

³ Commission européenne : www.europa.eu/legislation-summaries/externaltrade/c00019fr.htm, consultée le 16/01/2018.

⁴ Commission des communautés européenne, Livre vert, promouvoir le cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises, 2001, P.07.

⁵ أنظر كل من:

- دادن عبد الغفور وحفصي رشيد، المؤسسة بين تحقيق المنافسة ومحددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية، الملتقى الدولي حول: سلوك المؤسسة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، كلية الاقتصاد، جامعة ورقلة، 20-21 نوفمبر 2012، ص ص 409-410.

- نعمة عباس الخفاجي وطاهر محسن الغالبي، مرجع سبق ذكره، ص 289.

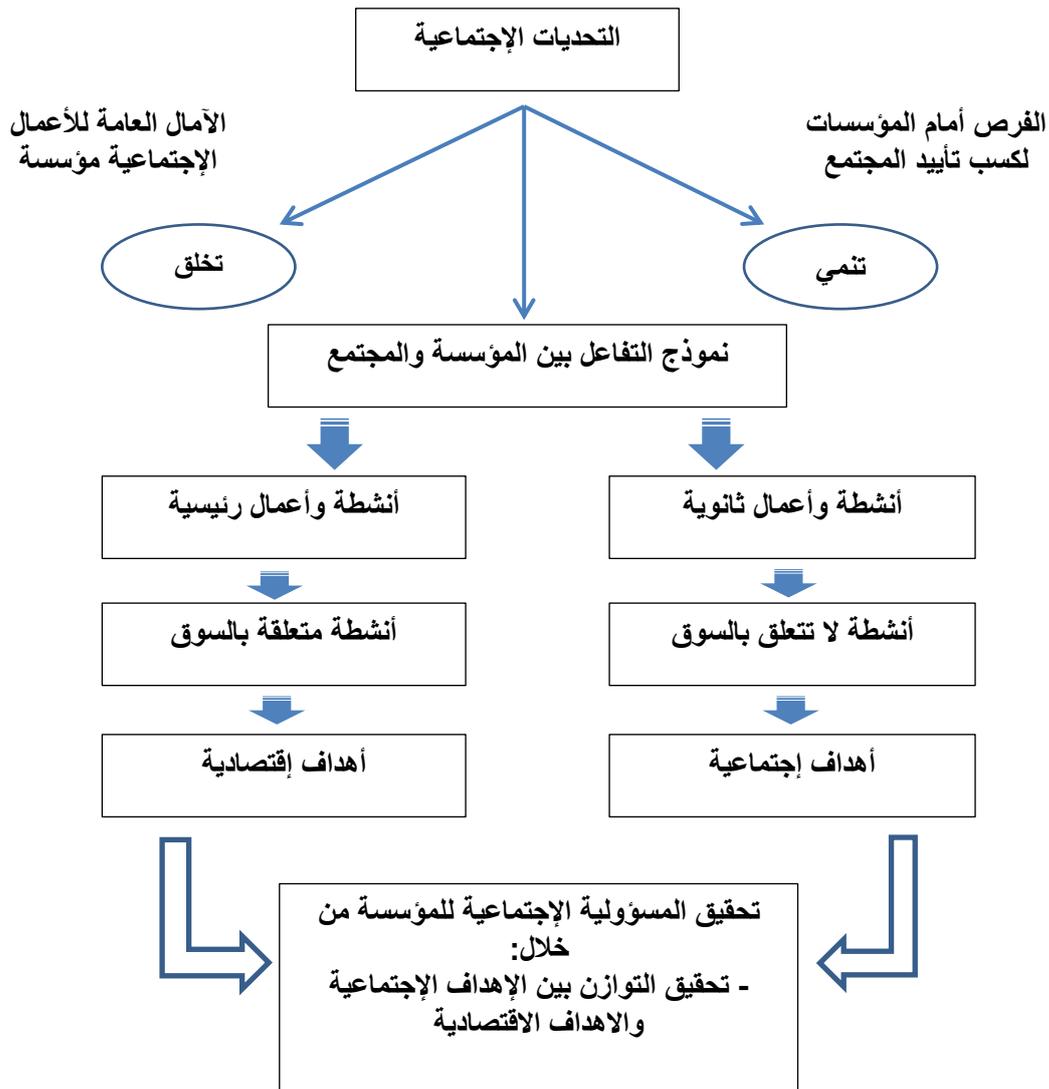
- طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 83.

ج. البعد الأخلاقي: ويتعلق بالمسؤولية الأخلاقية للمؤسسة عندما تراعي المعايير الأخلاقية والأعراف والقيم الإجتماعية في قراراتها وتنفيذ ما هو صحيح وحق وعادل وتتجنب الإضرار بالفئات المختلفة.
د. البعد الخيري: ويتعلق بالمسؤولية الخيرية للمؤسسة والتي تستدعي منها التصرف كمواطن صالح يسهم في تحسين نوعية الحياة للمجتمع

2. أهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الاقتصادية:

أمام التحديات التي تفرضها ظروف البيئة المتغيرة، أصبح التحدي أمام المؤسسات الاقتصادية اليوم هو السعي لتبني بعض الإتجاهات الجديدة كإدماج المسؤولية الإجتماعية بمختلف أبعادها في سياسات واستراتيجيات المؤسسات. والشكل الموالي يوضح أهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الاقتصادية

شكل رقم (3-02): أهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الاقتصادية



من خلال الشكل رقم (3-02) يتضح أن أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية تسمح بتحقيق مايلي:

- المسؤولية الاجتماعية استثمار لصالح المؤسسة والتزام لها تجاه المجتمع فالمسؤولية الاجتماعية تعكس توجه المؤسسة نحو تحقيق المنفعة المتبادلة بينها وبين المجتمع، ذلك كونها تشكل عقدا بين المؤسسة والمجتمع تلتزم موجبه المؤسسة بإرضاء المجتمع وتحقيق مصالحه وذلك من خلال قيامها بالعديد من الأنشطة الاجتماعية مثل: مكافحة التلوث، محاربة الفقر، خلق فرص العمل والتقليص من معدلات البطالة... الخ، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإنه من المهم الإستثمار في المجالات المختلفة للمسؤولية الاجتماعية كالأعمال الخيرية التي أصبحت تعد بعدا استراتيجيا يمكن المؤسسة من جلب منافع كثيرة كزيادة المبيعات وتحسين الصورة الذهنية لدى الأطراف ذات المصلحة.¹

- إن المؤسسة ومن خلال سعيها للإمام بمصادر القوة الاجتماعية التي تمتلكها والنابعة عن مسؤوليتها الاجتماعية، تهدف إلى توفير فرص العمل لكل فئات المجتمع وحل بعض المشاكل البيئية كالتلوث، مساهمة منها في إبراز مدى التزامها وتحملها لمسؤولياتها الناتجة عن القوى المتعدد التي تتمتع بها وتمارسها في علاقاتها وتفاعلاتها ومدخلاتها ومخرجاتها، داخل الإطار المجتمعي والبيئي الذي يحيط بها.²

- تحقيق التوازن بين مصلحة المساهمين ومصالح الفئات الأخرى، والذي يخلق نوعا من الإنصاف والعدالة كما يخلق الرضا لأفراد المجتمع.

- تحقيق الكفاءة الاقتصادية في المجتمع، وهذا لن يكون بمعزل عن التأثيرات الاجتماعية السائدة في المجتمع، هذا الأخير من خلال عناصره وفئاته المختلفة يعتبر صاحب الفضل الأول في نجاح المؤسسة وتحقيقها للأرباح، ما يتطلب منها ضرورة مراعاة العدالة والإهتمام بهذه الفئات حتى تستثمر المؤسسة في نجاحها وتحقيق أرباحها وتحسين سمعتها في الأجل الطويل، ويسمح بتوطيد العلاقات مع مختلف الأطراف ذات المصلحة.³

¹. فاتح عبد القادر الحوري وآخرون، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية - دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية، المؤتمر العلمي حول إدارة منظمات الأعمال التحديات العالمية المعاصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 27-29 أبريل 2009، ص 05.

². محمد نصار ذيب المرشد، المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للإدارة الإستراتيجية في الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 1999، ص 49.

³. العايب عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص ص 68-69.

ثالثاً: الأداء البيئي

يعد الأداء البيئي مقياساً يمكن للمؤسسة الإعتماد عليه من أجل وضع وتحقيق أهدافها البيئية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية، فهو طريقة فعالة في التسيير تعمل على تشجيع المؤسسة بأن تكون أكثر تنافسية وابتكاراً ومسؤولية على المستوى البيئي، فتحقيق الأداء البيئي في المؤسسة يكون من خلال احترام التشريعات والقوانين من جهة، وتحسين المردود المالي من جهة أخرى.

فالمؤسسة التي تطبق الأداء البيئي تكون قادرة على التحكم في تكاليفها البيئية، وهذا من خلال صيانة معداتها وتحليل الخسائر التي قد تنجم عن العملية الإنتاجية وكذلك بالإستغلال الأمثل والرشيد للطاقة، والذي يقلل من استهلاك مختلف مدخلات العملية الإنتاجية، وعليه فإن إهتمام المؤسسات بالأداء البيئي يكون نتيجة مجموعة من الأسباب الإستراتيجية نذكرها فيما يلي:¹

- إدماج البعد البيئي ضمن المتغيرات التي تحكم إدارة وتسيير المؤسسة؛
- الإستجابة للمتطلبات التي تفرضها الحكومات بواسطة القوانين والتشريعات البيئية التي تسنها؛
- ضرورة تطوير ما يسمى باليقظة التكنولوجية خاصة فيما يتعلق بالعملية الإنتاجية.

1 - تعريف الأداء البيئي

هناك العديد من التعاريف التي تتعلق بالأداء البيئي ومن ضمنها نذكر:

- يعرف الأداء البيئي حسب مواصفة Iso 14001 على أنه "عبارة عن نتائج مقياسية لإدارة المؤسسة لمظاهرها البيئية".²

- يعرف الأداء البيئي كذلك بأنه "النتائج التي تتحصل عليها إدارة المؤسسة من خلال تعاملها مع البيئة".³

- كما يعرف أيضاً على أنه "كل تصرفات المؤسسة تجاه البيئة بغض النظر عن قابليتها أو عدم قابليتها للقياس وبغض النظر أيضاً عن تأثيرها على المؤسسة أو عدمه، أي أن الأداء البيئي هو كل تأثير للمؤسسة على البيئة سواء كان ذلك إيجابياً أو سلبياً".⁴

¹. Sandrine Berger-Douce, **La certification ISO 14000, Catalyseur du changement organisationnel**, Actes de la 11^{ème} conférence de l'association internationale de management stratégique (AIMS), Paris, 2002, P.04.

². زين الدين بروش وجابر دهمي، دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات - دراسة حالة شركة الإسمنت، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص 656.

³. عثمان حسن عثمان، دور إدارة البيئة في تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الإستخدامية للموارد المتاحة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 07-08 أبريل 2008، ص 08.

⁴. Piet Bauer, **Environmental performance : a global perspective on commercial real estate**, Edition Maastricht University, 2010, P.32.

- تعرف منظمة الإيزو الأداء البيئي على أنه "النتائج الكمية القابلة للقياس لنظام الإدارة البيئية ذات العلاقة بالأبعاد البيئية والتي تم وضعها على أساس السياسة والأهداف البيئية للمؤسسة"¹.
- مما تقدم يتضح لنا أن الأداء البيئي للمؤسسات يحقق المزايا التالية:²
- حماية الموارد الطبيعية اللازمة للإنتاج؛
- استعمال التكنولوجيا الخضراء والنظيفة؛
- حماية المناخ من ظاهرة الاحتباس الحراري والتلوث؛
- الإبتكار البيئي الأخضر؛
- تخفيض انبعاث الغازات الملوثة من خلال الأنشطة التصنيعية للمؤسسة؛
- إعادة رسكلة الفضلات؛
- بيع منتجات وخدمات صديقة للبيئة؛
- تخفيض تكاليف المواد والطاقة والخدمات واليد العاملة ورأس المال.³

2. أبعاد الأداء البيئي

للأداء البيئي بعدين أساسيين هما:

- الكفاءة البيئية: إن الكفاءة البيئية من المواضيع التي اكتسبت أهمية بالغة، لأنه لا يمكن الحديث عن مؤسسة متطورة ومستمرة دون أن تتحدد درجة كفاءة الأسس والقواعد التي بنيت عليها، كما تعد الكفاءة البيئية كذلك مؤشرا هاما لنجاح النظام المطبق في المؤسسة.

وعليه عرفت الكفاءة البيئية على أنها: " قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، وتعتمد على القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستعمل في دراسة المؤسسات، وغالبا ما يستخدم هذا المتغير بوصفه متغيرا تابعا لمتغيرات مستقلة أخرى مثل بناء السلطة وأنماط الإتصال وأساليب الإشراف والروح المعنوية والإنتاجية"⁴.

إذا الكفاءة البيئية ماهي إلا السبل والطرق التي تضمن التأكد من أن استخدام الموارد المتاحة قد أدى إلى تحقيق الغايات والأهداف المرجوة.

¹. العايب عبد الرحمن وبقة الشريف، قراءة في دور الدولة الداعم لتحسين الأداء البيئي المستدام للمؤسسات الاقتصادية حالة الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي حول سلوك المؤسسة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 20-21 نوفمبر 2012، ص 84.

². Marco. A. Janssen Vander Jager, *Stimulation diffusion green product : Go-evolution between firms and consumers*, Journal of evolutionary economics, USA, 2002, P.283.

³. Johon Schubert, *Sustainability : a key to triple bottom line reporting*, group of 100 incorporated Australia, 2003, P.16.

⁴. زين الدين بروش وجابر دهيمي، مرجع سبق ذكره، ص 656.

- الفعالية البيئية: إن مفهوم الفعالية البيئية ظهر خلال مؤتمر قمة الأرض بربو ديغانبيرو بالبرازيل سنة 1992، ويتعلق بجانب توريد السلع والخدمات وفق أسعارها التنافسية، والتي تلي الحاجات الإنسانية وتحسن نوعية الحياة، وتخفض حجم التأثيرات البيئية واستهلاك الموارد بشكل مستنزف على مدى دورة الحياة. إذا فالفعالية البيئية تعمل على تحسين الأداء البيئي والإقتصادي معا.

وعلى هذا الأساس عرفت الفعالية البيئية على أنها "القدرة على تحقيق الأهداف على حساب الإستهلاك الأمثل للموارد، الأفراد، المعدات والموارد الطبيعية"، وأنها "فلسفة إدارية تهدف إلى الحد من الأضرار البيئية مع تحقيق أقصى قدر ممكن من كفاءة المؤسسة في عمليات الإنتاج".

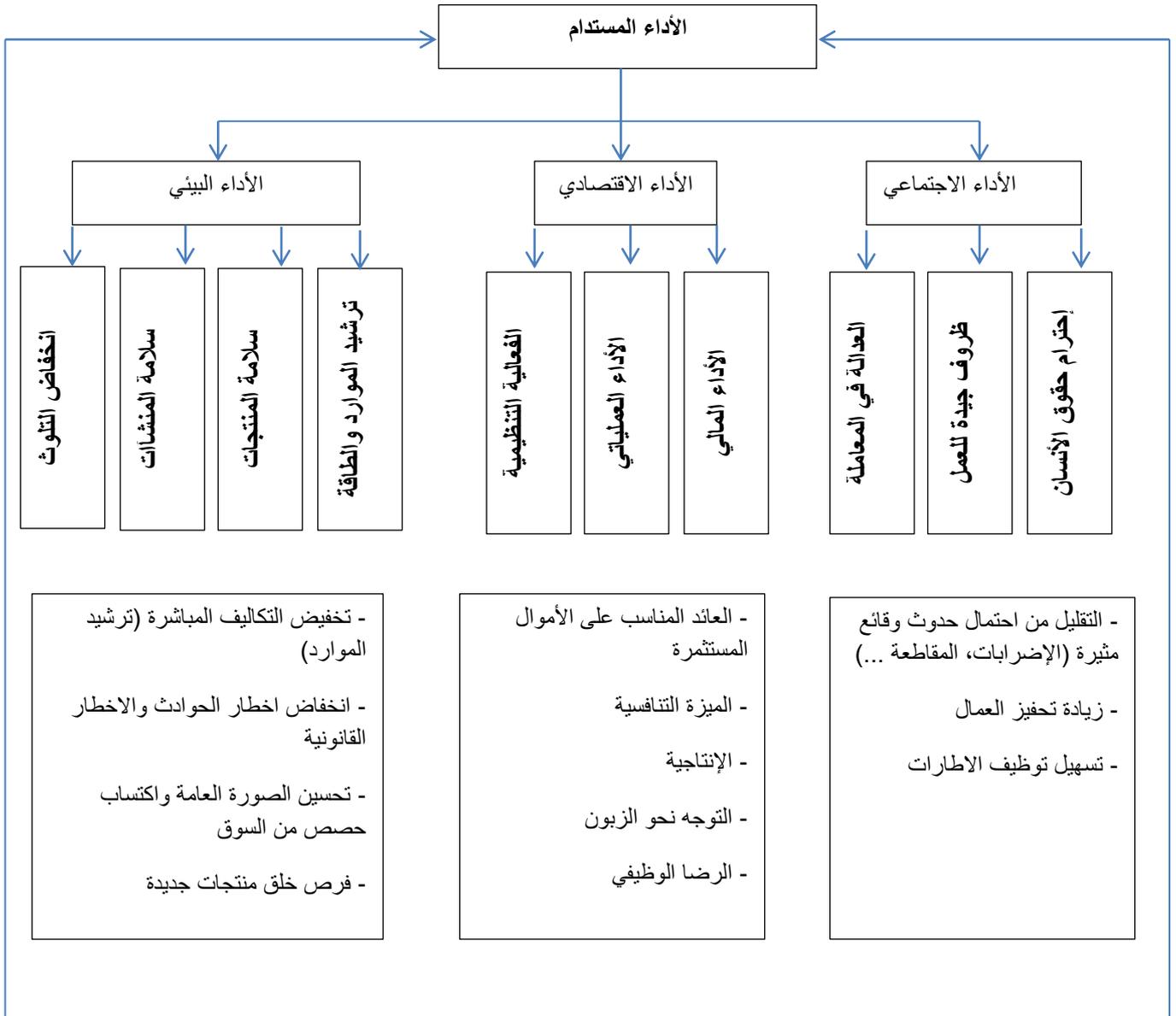
كما عرفت من قبل مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة «WBCSD» على أنها "تقديم سلع وخدمات بأسعار تنافسية تلي حاجات المستهلكين وتحسن نوعية الحياة، وهذا بالحد من الآثار البيئية تدريجيا، مع المحافظة على كمية الموارد الطبيعية اللازمة طوال دورة حياة المنتج، وصولا إلى مستوى منسجم يحمي الأرض بشكل مستدام".¹

من خلال هذا التعريف يتضح لنا بأن المؤسسة بتبنيها للفعالية البيئية تحقق جملة من المزايا نذكرها فيمايلي:

- تخفيض استخدام الموارد في المنتجات والخدمات؛
 - ترشيد استخدام الطاقة؛
 - تخفيض الإنبعاثات الملوثة للبيئة؛
 - تعظيم استرجاع المواد المستخدمة؛
 - ترشيد الإستهلاك المستدام للموارد الطبيعية؛
 - تدعيم استدامة المنتجات من خلال زيادة دورة حياة المنتج؛
 - رفع حجم المنافع التي تقدمها المنتجات والخدمات؛
- والشكل الموالي يوضح مكونات الأداء المستدام للمؤسسة إستنادا لما ذكر سابقا.

¹. World Business Council for sustainable development, sur le site web: www.wbcsd.org, consultée le 18/01/2018.

شكل رقم (3-3): مكونات الأداء المستدام مؤسسة



المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على

- Emmanuel Reynaud, *Développement durable et entreprise : ver une relation symbiotique*, Journée AIMS, Atelier Développement durable, ESSCa Angers, 2003, P.10.

- العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2010، ص 161.

المطلب الثالث: طرق قياس الأداء المستدام وسبل تحسينه بالمؤسسة الاقتصادية

من المهم في اقتصادنا اليوم والذي يتميز بكونه عالي التنافس، فهم الكيفية التي من خلالها يتم خلق القيمة في المؤسسات، لذلك أدركت هذه الأخيرة ضرورة الحاجة إلى فهم أوضح لعمليات المشروع الأساسية، وتوفير مستوى أعلى من التركيز على العميل، وتحفيز الموظفين وضمان إلتزامهم، والتغيير بصورة مستمرة، بالإضافة إلى تنفيذ استراتيجية فعالة تؤدي إلى شفافية قياس الأداء الذي أصبح مرتبطاً أكثر باتجاهات وأهداف التنمية المستدامة، ليتسع نطاقه ليس فقط لتحديد الأداء الاقتصادي، بل كذلك في تحديد الأداء الاجتماعي والأداء البيئي

لذلك سنحاول من خلال هذا المطلب تحديد طرق قياس الأداء المستدام من خلال ذكر أهم النظم والمؤشرات المتعلقة بذلك، وسبل تحسينه في المؤسسة الاقتصادية

الفرع الأول: طرق قياس الأداء المستدام بالمؤسسة الاقتصادية

إن وضع المعايير التي تتعلق بقياس الأداء المستدام يخضع لإعتبارات عديدة، كما أن الأخذ بهذا المعيار أو ذاك يتعلق بمجموعة متغيرات قد تختلف باختلاف ظروف الإنتاج، تغير التكنولوجيا، تغير حالة السوق، تغير القوانين وغيرها من العوامل التي تمس مصلحة المؤسسة ومصلحة المجتمع.

لذلك تتجه مؤسسات اليوم إلى دعم المؤشرات المالية التقليدية بتكوين نظم قياس ومؤشرات أداء حاكمة، كون المؤشرات المالية تعالج فقط الأداء الماضي والحالي، والذي دفع إلى ضرورة اتجاه المؤسسات إلى تطوير وابتكار نظم ومؤشرات أداء تتجه إلى المستقبل وتأخذ في اعتبارها أصحاب المصالح والعمليات التشغيلية والحاجة إلى الإبتكار والتحسين المستمر بما يوفر مدخلا أكثر توازنا وتقارير وتفسيرات أفضل لأداء المؤسسة الاقتصادية.

ولأن المؤسسات تواجه مشكلة تكاثر نظم الإدارة التي تتعلق بالجودة وإدارة المعرفة وإدارة البيئية والمسؤولية الاجتماعية، ما تطلب الأمر منها ضرورة تظافر الجهود والعمل على تحقيق التكامل والإندماج بين نظم إدارة العمل بالمؤسسة والاتجاهات الاجتماعية لها ونظم الإدارة البيئية.¹

لذلك كان التحدي أمام المؤسسات الاقتصادية هو العمل على تحسين أدائها المستدام من خلال ممارسة أنشطتها بطريقة تقلل أو تحد من التأثيرات البيئية والاجتماعية السلبية، وتعظيم التأثيرات

¹. Bieker & al, Toworchs a sustainability balanced scorecard linking environmental and social sustainability to business strategy, www.iwoe.using.ch/org/iwo/webs.nsf/2001, seen on: 24/01/2018.

الإيجابية، وذلك من خلال المحافظة على الموارد الطبيعية والبيئية الحيوية للجيل الحالي والأجيال المستقبلية، ولتحقيق ذلك لابد من:¹

- تغطية متطلبات المعايير الصناعية فيما يتعلق بممارسات الإدارة البيئية؛

- التحسين المستمر للأداء المستدام وممارسة الأنشطة التي تتجنب أو تقلل أو تتحكم في التلوث؛

- الإستجابة للقوانين واللوائح البيئية التي تتحكم بممارسات المؤسسة؛

- تخفيض استعمال المواد القابلة للنفاذ، والترويج لتقليل المخلفات وإعادة تدويرها؛

- تدريب العاملين على التعامل مع الموارد البيئية الحيوية غير معروفة التأثير؛

- تدريب وتعليم الموظفين الواجبات والمسؤوليات الإجتماعية والبيئية.

وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسات في قياسها وتقييمها لأدائها المستدام تحتاج إلى تلبية رغبات الأطراف ذات المصلحة من داخل المؤسسة وخارجها، لذلك اتجهت المؤسسات إلى البحث عن بعض النظم التي تضمن قياس الأداء المستدام واستخدمت في ذلك المعايير التي قدمت من قبل الهيئات المهنية العالمية لمساعدتها في تحديد مؤشرات قياس الأداء المستدام، كما اتجه العديد من المختصين للإبتعاد عن التركيز على الأنظمة المحاسبية وأنظمة مراقبة التسيير إلى أنظمة أخرى نوعية ركزت على دمج المعلومات غير المادية في قياس الأداء المستدام، فمثلا: وضع كل من « Edvinsson et Malone » لوحة قيادة سميت "سكانديا نافيجاتور" « Skandia Navigator » هدفها قياس الأداء الإجتماعي بالإعتماد على مفهوم رأس المال البشري والذي يدخل كمكون رئيسي لرأس المال الفكري، بغية توفير المعلومات التي تمكن من الرقابة الإدارية وتفيد كل أصحاب المصلحة، كما عرض كل من « Kaplan et Norton » نموذج جديد لقياس الأداء المالي والإجتماعي عرف ببطاقة الأداء المتوازن، والتي تم تطويرها لاحقا بإضافة مؤشرات التنمية المستدامة، لتسمى في نهاية المطاف ببطاقة الأداء المتوازن المستدامة.

وفيمايلي سنحاول ذكر أهم طرق ونماذج قياس الأداء المستدام:

أولا: بطاقة الأداء المتوازن المستدامة « SBSC »

إن أبعاد بطاقة الأداء المتوازن والتي تم التطرق لها في الفصل السابق، كانت تعكس نموذجا متكاملا لقياس الأداء بالمؤسسة، وبالرغم من ذلك إلا أنها اشتملت على جوانب قصور حول الأداء تتعلق بالأداء

¹. نادية راضي عبد الحليم، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، المجلد الواحد والعشرون، كلية التجارة، جامعة الأزهر، مصر، 2005، ص 02.

الإجتماعي والبيئي للمؤسسة، لذلك ظهرت بطاقة الأداء المتوازن المستدامة والتي تعكس النسخة الحديثة لبطاقة الأداء المتوازن التقليدية، والتي تدمج أبعاد التنمية المستدامة في آليات مراقبة الأداء بالمؤسسات.¹ وفي هذا الإطار يتفق العديد من الباحثين على أن هناك خمسة طرق لدمج المتطلبات البيئية والاجتماعية في بطاقة الأداء المتوازن المستدامة هي:²

1- بطاقة الأداء المتوازن المستدام الجزئية: وتتعلق بإدخال واحد أو اثنين من مؤشرات الإستدامة في بعض الأبعاد المختارة بعناية من بطاقة الأداء المتوازن التقليدية، والتي تكون قريبة أكثر من إشكالات الإستدامة، وذلك النوع قادر على زيادة دمج الإدارة المستدامة ولكن تأثيره محدود من الناحية العملية.

2- بطاقة الأداء المتوازن المستدام العرضية: يتم ادخال المؤشرات البيئية والاجتماعية في الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن، وتركز على الأمور المستدامة الممكنة أو الحركة للقيمة من أجل النجاح في المستقبل، وذلك يزيد من تكامل استدامة الإدارة ويتم دمج الأبعاد البيئية كمؤشرات قائدة مستقبلية.

3- بطاقة الأداء المتوازن المستدام ذات البعد المضاف: يتم إضافة بعد خامس خاص بالإستدامة البيئية والاجتماعية إلى الأبعاد الأربعة للبطاقة، بهدف تطوير حالة الإستدامة في المؤسسة ومن الممكن تطبيقه في المؤسسات المعرضة بدرجة كبيرة للتحديات المتعلقة بالاستدامة.

4- بطاقة الاداء المتوازن المستدام الكلية: يتم فيها ربط البعد المستدام الخامس بالمؤشرات المستقبلية الخاصة بالأبعاد الأربعة كلها، ما يجعل العلاقات السببية واضحة المعالم، بينما يحتفظ في نفس الوقت بالخصوصية، وهي تهدف إلى إدماج الأبعاد البيئية والاجتماعية في مختلف المستويات، لتفعيل قناعة المؤسسة بقوة الإستدامة.

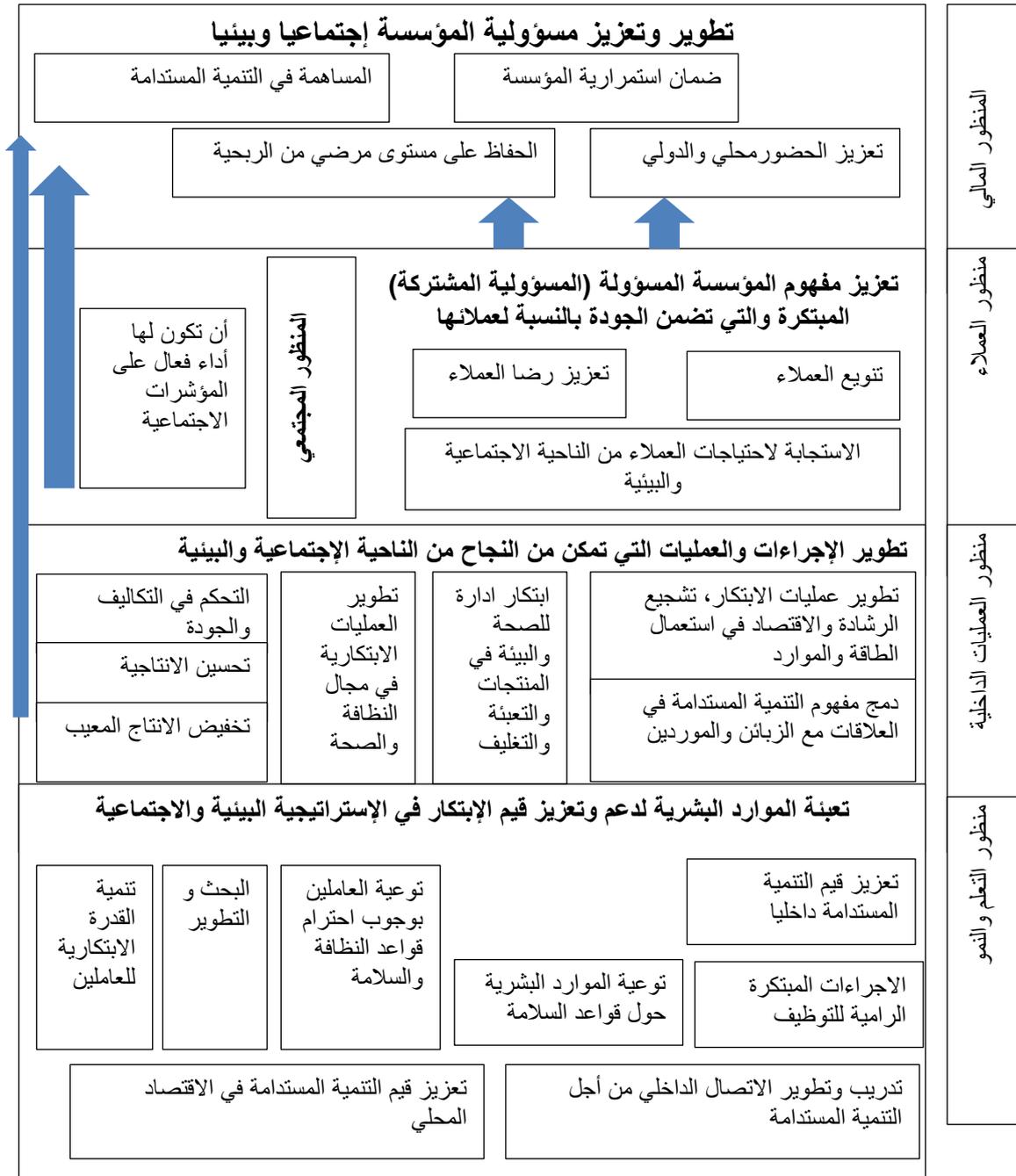
5- بطاقة الاداء المتوازن المستدام المشاركة: يطلق عليها أيضا بطاقة الأداء المتوازن المستدام للخدمات المستدامة، وهي تعني استخدام المؤسسة لبطاقة الأداء المتوازن المستدامة في بعض أجزاء المؤسسة فقط، فهي تشغل بطاقة الأداء المتوازن المستدامة لوحدة الخدمات المشاركة المسؤولة عن الإستدامة البيئية.

والشكل الموالي يوضح نموذجا لبطاقة الأداء المتوازن المستدامة وفق مخطط السبب والنتيجة.

¹. R. Kopman & D. Norton, *Le tableau de bord prospectif : pilotage stratégique et les quatre axes du succès*, Edition d'organisation, Paris, 2002, P.56.

². نادية راضي عبد الحليم، مرجع سبق ذكره، ص ص 25-26.

شكل رقم (3-04): نموذج بطاقة الأداء المتوازن المستدامة وفق مخطط "السبب والنتيجة"



Source : Gerald Narok, *Les indicateurs sociaux du contrôle de gestion sociale aux developpements recueils du pilotage et du reporting*, Institut des sciences de l'entreprise et du management, Univ Montpellier, sur le site web :

www.pedagogie.ac-montpellier.fr/disciplines/eco-gestion. Consultée le 19/02/2018.

من خلال الشكل السابق يتضح أن المؤسسة الاقتصادية ركزت على كيفية إدماج المنظور المجتمعي كبعد خامس لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن التقليدية، والذي يعزز من المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية لها ضمن رأس مالها العلائقي، وأن الجودة هي المتغير الذي يعكس ذلك على أداء المؤسسة، كما يتضح كذلك أن كل أبعاد بطاقة الأداء المتوازن أصبحت أكثر طوعية لمتغيرات إدماج التنمية المستدامة من خلال تطوير وتعزيز مسؤولية المؤسسة الاقتصادية إجتماعيا وبيئيا، تعزيز مفهوم المسؤولية المشتركة في المؤسسة الاقتصادية، تطوير الإجراءات والعمليات التي تمكن من النجاح في الجوانب الاجتماعية والبيئية للمؤسسة وتعبئة كل الموارد وعلى رأسها الموارد البشرية لدعم وتعزيز قيم الابتكار في استراتيجياتها البيئية والاجتماعية.

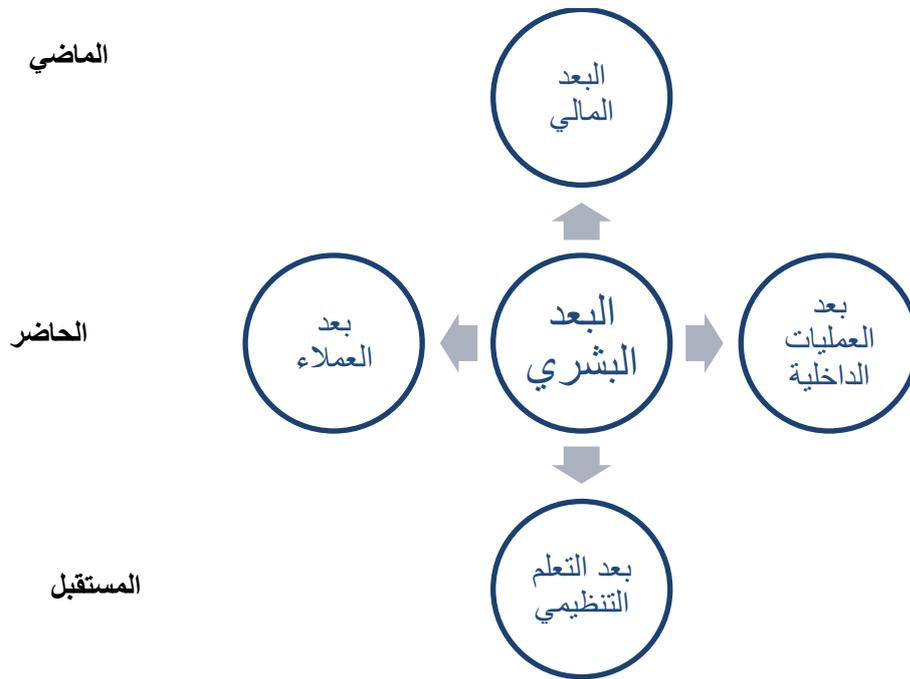
ثانيا: نموذج مستكشف سكانديا نافيفاتور « Skandia Navigator »

إن نموذج سكانديا هو عبارة عن لوحة قيادة تم تجربتها من طرف شركة سكانديا السويدية للتأمين والخدمات المالية، وهذا استنادا لأبحاث كل من Edvinson & Malone سنة 1997 والتي ركزت على مفهوم رأس المال الفكري (غير المادي)¹، وعلى ادماج المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي ضمن متطلبات هذا النموذج من خلال التركيز على المورد البشري.

تعتمد هذه الأداة في قياس الأداء على الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم التنظيمي) والذي عمل كل من Edvinson & Malone على تطويره وذلك بإدماج بعد خامس ضمن متطلبات هذا النموذج، وهو البعد البشري بأفكار جديدة، والشكل الموالي يوضح ذلك.

¹. Nathalie Gutzen & Didier Van Caillie, **Le pilotage et la mesure sociale de l'entreprise grace a la balanced score card : entre adaptation et évolution radicale du modèle de Kaplan et Norton**, Ecole de gestion de l'université de liege : cahier de recherche, Belgique, 2007, P.07.

شكل رقم (3-05): الأبعاد الخمسة لنموذج مستكشف سكانديا



المصدر: أنظر كل من:

- العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2010، ص201

- مقدم وهيبية، لوحة القيادة مرآة المؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2007، ص 245.

- امحمد فرعون، الأداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسات الصناعات الغذائية في الجزائر)، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2017/2016، ص 55.

فلوحة قيادة مستكشف سكانديا تعد أداة لقياس بعض المعايير الإجتماعية التي تدخل ضمن نطاق المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة، وخاصة ما يتعلق بالموارد البشرية، والتي أعطتها خصوصية بعد أن تم تطويرها من باحثين كثر أمثال Martory والذي عمل على تحديث هذا النموذج من خلال ربطه بمكونات نظام مراقبة التسيير بالمؤسسة، رغبة منه في مساعدة هذه الأخيرة على قياس أدائها الاقتصادي والإجتماعي في آن واحد.

وافترض في ذلك أن الأداء الإجتماعي على المدى القصير يمكن قياسه من خلال قياس كفاءة وفعالية المؤسسة، وعلى المدى البعيد من خلال قياس جودة الإستثمارات الإجتماعية التي تقوم بها المؤسسة.¹

¹. Laurent Cappelletti, Le control de gestion socio-économique de la performance : enjeux conception et implantation, Revue finance : contrôle stratégie, Vol 09, N 09, 2006, P.140.

لذلك اقترح الباحث Martory مجموعة من المؤشرات التي تقيس وتقيم الأداء الاجتماعي للمؤسسة ومنها:¹

- العلاقات الثنائية بين العمال والإدارة.
- سياسة الأجور.
- المناخ الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية.
- سمعة المؤسسة الاقتصادية.
- التصرفات الاجتماعية للموارد البشرية.
- السياسة الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.

ثالثاً: القياس المحاسبي للأداء الاجتماعي

إن زيادة الإهتمام بالمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية "يرتبط بمدى اتساع قاعدة الملكية نتيجة ظهور مؤسسات المساهمة، وبمدى إلتزام المؤسسة تجاه أصحاب المصلحة"². من خلال تبني متطلبات البعد الاجتماعي عن طريق الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة والتي لها آثار اجتماعية مباشرة، وتحديد ما إذا كانت إستراتيجية المؤسسة وأهدافها تتماشى مع الأولويات الاجتماعية من جهة، ومع طموح المؤسسة بتحقيق نسب مرتفعة من الأرباح، وهذا ما يضمن القيام بالقياس المحاسبي وفقاً لمتطلبات الأداء الاجتماعي للمؤسسة.

وتعرف المحاسبة الاجتماعية بأنها: "مجموعة من القرارات والأفعال التي تتخذها المؤسسة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوب فيها والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزء من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المؤسسات التي تسعى إلى تحقيقها بوصفها جزءاً من إستراتيجياتها"³.

المحاسبة الاجتماعية هي: "مجموع الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الاجتماعي للمؤسسات وإيصال هذه المعلومات للفئات والأطراف المختصة، وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات"⁴.

¹. Laurent Cappelletti, Op.Cit, PP.140-141..

². إيباد محمد عودة، قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها في تحقيق الرفاهية الاجتماعية دراسة ميدانية تطبيقية على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الأردن، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2008، ص 39.

³. البكري تامر، إدراك المديرين لمفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية بالعراق، مجلة العربية للإدارة، المجلد 21، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2001، ص 93.

⁴. يوسف محمود جريوع، مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية: سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد الخامس عشر، العدد الأول، فلسطين، 2007، ص 247.

وتعرف المحاسبة الاجتماعية كذلك بأنها: "بمثابة تذكير للمؤسسات بمسئوليتها وواجباتها تجاه المجتمع الذي تنتسب إليه، بينما يرى البعض الآخر أن المحاسبة الاجتماعية تتطلب ألا يتجاوز مجرد مبادرات اختيارية تقوم بها المؤسسات صاحبة الشأن بإدارتها المنفردة تجاه المجتمع".¹

فبالرغم من التعدد في تعريف المحاسبة الاجتماعية إلا أن جلها كانت تركز على الكيفية التي من خلالها يتم إدماج النشاطات الاجتماعية في المؤسسات من خلال التحليل المالي والمحاسبي والذي يتطلب ضرورة توفر جملة من الخطوات التخطيطية والتنفيذية والرقابية للبرامج الاجتماعية.

رابعاً: القياس المحاسبي للأداء البيئي

تعتبر المحاسبة البيئية أداة تمد الأطراف ذات المصلحة المعنيين بالمعلومات المحاسبية، وتمتد متخذة القرار بمعلومات التكاليف من النواحي البيئية، لإعطاء صورة كاملة عن أداء المؤسسة، بحيث تضم بيانات تتعلق بالأداء البيئي إلى جانب البيانات والمعلومات المتعلقة بالنواحي المالية؛ فالمحاسبة البيئية تعد إطاراً مقترحاً لقياس التكاليف البيئية وبيان أهمية ذلك لتحسين جودة المعلومات المحاسبية.²

إذا، فالمحاسبة البيئية تعبر عن "إدارة الأداء البيئي والإقتصادي من خلال تطوير نظم محاسبية تتعلق بالبيئة وتطبيقاتها، وتتضمن التقرير المحاسبي بالإضافة إلى عمليات تكلفة دورة الحياة والمحاسبة عن التكلفة الكلية، وتقييم المنافع والتخطيط الإستراتيجي لإدارة البيئة".³

وعليه فإن المحاسبة البيئية تهدف إلى مايلي:⁴

- إعداد بيانات عن المبيعات والتكاليف الإجمالية التي تهدف للحفاظ على البيئة وحمايتها لكل فترة مالية، مما يؤدي لقدرة المؤسسة على متابعة تطور هذه النفقات من فترة إلى أخرى، واتخاذ القرارات المناسبة.
- إعداد التقارير عن النفقات البيئية لتوضيح مدى التزام المؤسسة بتطبيق القوانين والتشريعات البيئية.
- توضيح المسؤولية البيئية للمؤسسة لضمان الإستمرارية.
- إظهار المنافع والوفورات البيئية التي خصصتها المؤسسة في كل فترة مالية.

وتجدر الإشارة إلى أن المحاسبة البيئية تتضمن إدخال الموارد البيئية المستهلكة في النشاط الإقتصادي لتضاف إلى عناصر التكلفة التقليدية، وليس بالضرورة أن تترجم هذه التكلفة إلى أرقام مالية محددة بل يمكن حسابها بشكل تقديري، كما أنها توضع على أساس استشرافي مستقبلي، لذلك فهي ترتبط بالقياس المحاسبي للأداء الاجتماعي.

¹ حريم حسن والساعد رشاد، المديرين للمسؤولية الاجتماعية ومدى مساهمة منظماتهم في تحملها - دراسة ميدانية على عينة من المنظمات الصناعية الاستراتيجية بالأردن، مجلة العلوم التطبيقية، المجلد 08، العدد 02، 2005، ص 13.

² جميلة الجوزي، أهمية المحاسبة البيئية في التنمية المستدامة، مرجع سبق ذكره، ص 52.

³ هادي رضا الضمار، المحاسبة عن البيئة المستدامة، المؤتمر الدولي حول: أخلاقيات الأعمال ومجتمع المعرفة، كلية العلوم الإدارية والاقتصاد، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 17-19 أبريل 2006، ص 08.

⁴ أمين السيد أحمد لطفي، المراجعة البيئية، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 41.

الفرع الثاني: مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي والبيئي

إن الطرق والنماذج سابقة الذكر والتي تتعلق بقياس الأداء المستدام لا تستبعد إمكانية وجود مؤشرات أخرى تتعلق بالأداء الاجتماعي والبيئي، وهذا ما سنحاول تحديده بنوع من الإيجاز فيما يلي:

أولاً: مؤشرات الأداء الاجتماعي للمؤسسة

يمكن توضيح أهم هذه المؤشرات من خلال ما يلي:

1- مؤشرات الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة: هذه المؤشرات تعبر عن مختلف التكاليف التي تتحملها المؤسسة لفائدة العاملين باستثناء الأجر الحقيقي (الأساسي)، إضافة كذلك لمجمل العوامل التي تعتمد عليها المؤسسة لزيادة ولاء العاملين بها وخلق التلاحم بينهم وتحسين ظروف عملهم ووضعياتهم الاجتماعية. ويمكن قياسها من خلال العديد من المؤشرات الفرعية المتعلقة بكل نوع على النحو التالي¹ :

أ. قياس مكافأة القوى العاملة

$$\text{معامل مقياس مدى مكافأة العمال} = \frac{\text{المزايا الممنوحة} + \text{الأجور الممنوحة}}{\text{عدد العمال} \times \text{متوسط الأجر}}$$

ب. قياس مدى مساهمة المؤسسة في حل بعض المشاكل الاجتماعية

$$\text{مساهمة المؤسسة} = \frac{\text{عدد الأفراد المعنيين بالسكن والنقل}}{\text{عدد العمال}}$$

ج. قياس مدى مساهمة المؤسسة في الجوانب الفنية للعاملين

$$\text{مساهمة المؤسسة} = \frac{\text{تكلفة المساهمة في نفقات التدريب والتطوير}}{\text{إجمالي أجور العمال}}$$

د. قياس مدى مساهمة المؤسسة في توفير الأمن الصناعي للعاملين

$$\text{مساهمة المؤسسة} = \frac{\text{عدد حوادث العمل}}{\text{عدد ساعات العمل الفعلية}}$$

2- مؤشرات الأداء الاجتماعي للمجتمع: هي التكاليف التي تتحملها المؤسسة كمساهمة في خدمة المجتمع، وتتكون من المؤشرات الفرعية التالية:²

¹. بالإعتماد على:

- سراج وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص 107.
- سعدون مهدي الساقحي وعبد الناصر نور، محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، المؤتمر الدولي حول القيادة الإبداعية والريادة في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 06-08 نوفمبر 2001، ص 201.
- حارس كريم العاني، دور المعلومات المحاسبية في قياس وتقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعية، الملتقى الدولي الرابع حول الريادة والإبداع، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، 15-16 مارس 2005، ص 08.

². بالإعتماد على:

- سراج وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص 107.
- سعدون مهدي الساقحي وعبد الناصر نور، مرجع سبق ذكره، ص 201.
- حارس كريم العاني، مرجع سبق ذكره، ص 08.

أ. قياس مدى مساهمة المؤسسة في تحقيق الرفاهية والثقافة البيئية للمحيط والمجتمع بشكل عام

$$\text{مساهمة المؤسسة} = \frac{\text{تكاليف المؤسسة في بناء المدارس والأندية الاجتماعية}}{\text{إجمالي التكاليف الاجتماعية في مجال البيئة المحيطة}}$$

ب. قياس مدى مساهمة المؤسسة في تكاليف البنى التحتية في المنطقة المحيطة

$$\text{مساهمة المؤسسة} = \frac{\text{تكلفة المساهمة للمؤسسة المعنية}}{\text{إجمالي التكاليف لمساهمات المؤسسات في المنطقة}}$$

3- مؤشرات الأداء الاجتماعي لحماية البيئة: هي التكاليف التي تضحي بها المؤسسة في سبيل حماية البيئة، وتتكون من المؤشرات الفرعية التالية:

أ. قياس مدى مساهمة المؤسسة في أبحاث منع التلوث والضوضاء وتحسين بيئة المحيط الخارجي لها

$$\text{مساهمة المؤسسة} = \frac{\text{مجموع ميزانية أبحاث منع التلوث والضوضاء وتجميل المحيط}}{\text{مجموع ميزانية الأبحاث}}$$

ب. قياس مدى استغلال المؤسسة للموارد الاقتصادية المتاحة في محيطها

$$\text{مساهمة المؤسسة} = \frac{\text{تكاليف عناصر الإنتاج من داخل المحيط}}{\text{تكاليف عناصر الإنتاج الكلية}}$$

4- مؤشرات الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج: وهي التكاليف التي تتحملها المؤسسة من أجل تحسين جودة منتجاتها وتطويرها مثل تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير، تكاليف ضمان خدمات ما بعد البيع، تكاليف تدريب العاملين. ويمكن قياسها من خلال المؤشر الفرعي التالي:

- مساهمة المؤسسة في تطوير الإنتاج:

$$\text{مساهمة المؤسسة} = \frac{\text{تكاليف الأبحاث و الدراسات التطويرية}}{\text{تكاليف الإنتاج الإجمالية}}$$

ثانياً: مؤشرات الأداء البيئي للمؤسسة

تعد مؤشرات الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية انعكاساً واضحاً لاهتمامات هذه الأخيرة بالتجسيد الفعلي والعملي لتبنيها للاستراتيجيات والمتطلبات البيئية، ويمكن توضيح هذه المؤشرات من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (3-01): مؤشرات الأداء البيئي للمؤسسة

نوع المؤشر	مضمون المؤشر
- مؤشرات الإدارة البيئية	- تعبر عن أهداف الإدارة المتعلقة بالجانب البيئي للمؤسسة، من خلال الرؤية الاستراتيجية والسياسية والهيكل التنظيمي للإدارة البيئية، وكذلك الإلتزام الإداري المتعلق بالمسائل والقضايا البيئية والإتصال بالأطراف الداخلية والخارجية ذات المصلحة.
- مؤشرات الحالة البيئية	- تضم كل المعلومات والبيانات الخاصة بحالة البيئة المحلية أو الإقليمية أو الدولية مثل: سمك طبقة الأوزون، متوسط الحرارة العالمية، معدل حرارة الأرض، نسبة التلوث في الهواء والتربة والمياه.
- مؤشرات الأداء البيئي	- مؤشرات تشغيلية: تتعلق بالمقاييس الفنية ومجالات حيازة المنتج وكذلك مقاييس استعمال المنتج والعمليات وتصريف المخلفات. - مؤشرات الأثر البيئي: تعبر عن الآثار غير المتوقعة، الناتجة عن العمليات الإنتاجية، مثل إجمالي المخلفات، إستهلاك المواد والمياه والطاقة وانبعاث الغازات.

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على:

- نادية راضي عبد الحليم، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الواحد والعشرون، العدد الثاني، ديسمبر 2005، ص 11.

وتجدر الإشارة إلى أن مؤسسة التمويل الدولية التابعة لمجموعة البنك الدولي عملت كذلك على تحديد معايير الأداء المعنية بالإستدامة البيئية والاجتماعية حيث قسمتها إلى ثمانية معايير أداء على النحو التالي:¹

- معايير الأداء المتعلقة بتقييم المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية وإدارتها؛

- معايير الأداء المتعلقة بالعمال وأوضاع العمل؛

¹. مؤسسة التمويل الدولية، تقرير حول معايير الأداء المعنية بالإستدامة البيئية والاجتماعية، مجموعة البنك الدولي، IFC، جانفي 2012، ص 01.

- معيار الأداء المتعلقة بكفاءة الموارد ومنع التلوث؛
- معيار الأداء المتعلقة بالصحة الخاصة بالمجتمعات المحلية وسلامتها وأمنها؛
- معيار الأداء المتعلقة بالإستحواذ على الأراضي وإعادة التوطين؛
- معيار الأداء المتعلقة بحفظ التنوع الحيوي والإدارة المستدامة للموارد الطبيعية الحية؛
- معيار الأداء المتعلقة بالتراث الثقافي.

الفرع الثالث: سبل تحسين الأداء المستدام بالمؤسسة الاقتصادية

إن التحسين كفلسفة تسند إلى الرؤى الدائمة نحو السير إلى الأفضل، ويعد التحسين توأماً يسير بالتوازي مع متطلبات الإستجابة للتغيير في بيئة المنافسة، خاصة وأن المؤسسات تسعى دائماً لضمان بقائها واستمرارها وتميزها على مستوى الأسواق.

لذلك ففلسفة التحسين المستمر تتعلق بتحسين كل العمليات التي ترتبط بالعمل ضمن نطاق الواجبات اليومية للموارد البشرية المسؤولة عنها، ويجب أن يكون هناك إستعداد كبير وجدي من قبل إدارة المؤسسات الاقتصادية لتحسين كل الأعمال والعمليات الإنتاجية، فالتحسين المستمر هو مسؤولية شاملة للإدارة والعاملين أيضاً ويشمل كل مجالات العمل بالمؤسسة سواء كانت إنتاجية، تسويقية، تمويلية أو إدارية.

إذا، فالتحسين المستمر يركز على تحسين العمليات ولا يهتم بالنتائج، فهو يراجع العمليات ويطورها وصولاً إلى نتائج أفضل (المستهدف الأول والنهائي من التحسين المستمر هو العميل).¹

وعليه فالتحسين المستمر للأداء كمفهوم يتعلق بمايلي:²

- أسلوب العمل الذي يمكن أن تخضع إليه جميع النشاطات في المؤسسة الاقتصادية؛
- البحث المستمر عن الطرق التي يمكن أن تحسن العمليات من خلال المقارنة بالتطبيقات المتميزة الخاصة بمؤسسات أخرى؛
- التوليفة المتكاملة بين نظم العمل، أدوات تحليل المشاكل واتخاذ القرارات؛
- التحسين لا بد ألا يشمل مجالات العمل فقط، ولكن حتى النواحي الإجتماعية والبيئية للمؤسسة؛
- التحسين لا يتوقف، بل يشمل كافة العوامل المرتبطة بتحويل المدخلات إلى مخرجات؛

¹. أنظر كل من:

- سعدي نوال، تطبيقات نظام الإيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة بين التكامل والإختلاف، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 23، الجزائر، مارس 2016، ص 111.

- Norme Internationale ISO 9000 : Systèmes de management de la qualité principes essentiels et vocabulaire, Deuxième édition 15/12/2000.

². خيرى على الجزيري، التعليم المفتوح، جامعة القاهرة، مصر، 1993، ص 209.

ومنه يمكن تعريف تحسين الأداء بأنه: "مجموعة من العمليات تهدف لضمان مستوى أعلى في التركيز على الزبون وفهم أوضح لعمليات تحفيز العاملين وضمان إلتزامهم ومسؤولياتهم تجاه البيئة والمجتمع، ليس في إطار فردي بل في إطار جماعي من خلال التغيير المستمر وتنفيذ استراتيجية فعالة تؤدي إلى شفافية في قياس الأداء وتحديد محركات القيمة من خلال تدريب الموارد البشرية على التعامل مع الموارد البيئية الحيوية، وتعليمهم الواجبات والمسؤوليات البيئية"¹.

وبالرغم من تعدد مداخل ومقاربات تحسين الأداء المستدام، إلا أننا سنحاول التركيز على مدخل الجودة الشاملة لاعتبارها تسعى إلى تحقيق الخصائص التالية:²

- معرفة احتياجات وتوقعات الزبائن؛
- توفير تلك الإحتياجات بالسعر التنافسي المناسب والوقت المناسب؛
- العمل على التطوير المستمر للمنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة لمواكبة التغيير المستمر في رغبات الزبون؛

- التأكد من إلتزام قيادة المؤسسة بالتحسين استنادا إلى المعرفة العلمية وفرق العمل الجماعية ومسؤولية مستويات المؤسسة كافة تجاه التحسين المستمر.

لذلك يعد التحسين المستمر للأداء المستدام هو جوهر الأركان الأساسية لإدارة الجودة الشاملة والتي تعكس جوهر فلسفتها من حيث أداء العمل المطلوب على النحو الصحيح في الوقت الصحيح من الوهلة الأولى وعلى فترات مستمرة، سعيا لتحقيق متطلبات وتوقعات مختلف الأطراف ذات المصلحة. وعليه فإن إدارة الجودة الشاملة هي في جوهرها تحسين مستمر ليس للمنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة فقط، ولكن أيضا جودة المؤسسة تجاه مسؤولياتها الإجتماعية والبيئية، لذلك سنحاول من خلال النقاط التالية ذكر أهم المواصفات القياسية التي ارتبطت بالأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية.

أولا: مواصفة الإيزو 9000 كمعيار لقياس الأداء الاقتصادي بالمؤسسة

الإيزو 9000 عبارة عن "سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات القياسية سنة 1987، والذي يعد حجر الزاوية الذي يسمح بانتقال المنتج من المجال المحلي الوطني إلى الأسواق العالمية، وهذا ما أكدته دراسة الباحث "هونغ سان" الذي عمل على دراسة أنماط تطبيق إدارة

¹. نادية راضي عبد الحليم، مرجع سبق ذكره، ص 209.

². إلياس بن ساسي ويوسف قريشي، التسيير المالي: الإدارة المالية دروس وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص

الجودة الشاملة ومقارنتها بمعايير الإيزو 9000 لعشرين شركة عالمية، وأكد على أن سلسلة معايير الإيزو 9000 تشكل في الواقع دليلاً لكيفية بناء نظام لإدارة الجودة. لذلك فإن المؤسسات الصناعية لا تستطيع أن تستغني عن هذا المعيار مادامت ترغب في الاستحواذ على الأسواق العالمية (كما تفعل المؤسسات الصناعية اليابانية).

هذه السلسلة تحدد وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توافرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه وتتبناه إدارة المؤسسة للتأكد من أن منتجاتها تتوافق أو تفوق حاجات ورغبات وتوقعات العملاء.¹ وعليه يعرف الإيزو 9000 على أنه "سلسلة من المواصفات المكتوبة التي تحدد وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توافرها في نظام إدارة الجودة والذي يتعين أن تصممه وتتبناه المؤسسة للتأكد من أن منتجاتها تتوافق مع حاجات ورغبات الزبائن والمستهلكين".²

كما يعبر كذلك الإيزو 9000 على "النشاط المرتبط بتوجيه ومراقبة المؤسسة وفقاً للرسائل والمواصفات القياسية الدولية التي تساعد على تحسين الجودة".³ وعليه فإن هذه المواصفة هي "أداة للتحسين ومطلب أساسي للعمل والمفتاح الرئيسي للدخول إلى الأسواق الدولية ووسيلة للدعاية والتسويق والرقى بالمؤسسة".⁴

وتجدر الإشارة إلى أن شهادة الإيزو 9000 لا تقدم من طرف المنظمة العالمية للتقييس أو المواصفات (ISO)، وإنما تقدم من قبل جهة ثالثة معترف بها للتأكيد على أن نظام إدارة الجودة الذي يغطي ناحية محددة من النشاطات قد تم تقييمه بما يتوافق مع مقياس الإيزو 9000.⁵ أما عن سلسلة الإيزو 9000 فهي تتكون من:

1. الإيزو 9001: يختص بالمؤسسات التي تقوم بالتصميم والتطوير والانتاج والتكيب والخدمات، ويتطلب هذا النموذج الوفاء بعشرين شرطاً للجودة.
2. الإيزو 9002: يختص بالمؤسسات التي تقوم بالانتاج والتكيب والخدمات دون التصميم والتطوير، ويتطلب هذا النموذج الوفاء بـ 19 شرطاً للجودة.

¹ أحمد سيد مصطفى، دليل المدير العربي إلى سلسلة الإيزو 9000، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص 11.

² سنان كاظم الموسوي وحديد عبد النبي الطائي، إدارة الجودة الشاملة TQM و ISO، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص 113.

³ Maurice Pillet & Daniel Duret, *Qualité en production de l'ISO 9000 a six sigma*, 3eme édition, Edition d'organisation, France, 2005, P.43.

⁴ عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الملك فيصل، السعودية، 2010، ص ص 23-24.

⁵ Arab British Academy for Aigher Education, www.abahe.co.uk consultée le 11/03/2018.

- Rapport de PRNF en ISO 9000, *Avant-projet de norme soumis a enquete publique jusqu'au 25/07/2014*.

3. الإيزو 9003: يختص بالمؤسسات التي يركز عملها على الفحص النهائي للمنتج مثل بعض المختبرات والورش ويتطلب هذا النموذج الوفاء ب 16 شرطاً للجودة.
4. الإيزو 9004: توفر إرشادات ذات مجال أوسع في نظام إدارة الجودة أكثر مما تصفه مواصفة الإيزو 9001 وخاصة فيما يتعلق بالتحسين المستمر لأداء وفعالية المؤسسة ككل.¹
- وتتميز مواصفة الإيزو 9000 بالخصائص التالية² :
- القدرة على تحقيق الزيادة في الأرباح، وذلك نتيجة تقليل نسبة المنتجات التالفة (المعابة)، أو غير المطابقة للمواصفات وبالتالي زيادة المبيعات؛
- تعطي صورة حسنة للمؤسسة في بيئة العمل؛
 - التطوير والتحسين المستمر لجودة المنتجات؛
 - تحقيق الكفاءة المطلوبة وتقليل تكاليف الإنتاج من خلال تقليل العيوب والمسترجعات، الأمر الذي يساهم في خفض أسعار منتجات المؤسسة؛
 - تمكين المؤسسة من القيام بعمل المراجعة والتقييم الذاتي المستمر؛
 - يساهم في تقليل خدمات ما بعد البيع من خلال سهولة الحصول على المعلومات التي يحتاج إليها المستهلك؛
 - يساهم في رفع الحالة المعنوية للعاملين من خلال رفع كفاءتهم بالتوجيه والتدريب وتطوير القدرات الشخصية لهم بما ينعكس إيجابياً على الإنتاج؛
 - وضوح في المسؤوليات والصلاحيات بالنسبة للعاملين في المؤسسة، وهذا يساهم في تكوين سياسات عمل واضحة ومحددة بما يساهم في خلق وعي وإدراك أكبر بالجودة.

ثانياً: مواصفة الإيزو 26000 كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي بالمؤسسة

قام بإعداد مشروع مواصفة الإيزو 26000 مجموعة العمل الدولية التابعة للمكتب الفني الإداري التابع لمنظمة الإيزو المعنية بالمسؤولية الاجتماعية. وقد تم إعداد هذه المواصفة الدولية مستفيدة من توجهات أطراف معنية متعددة بأشراك خبراء من أكثر من 90 دولة و 40 منظمة دولية أو إقليمية واسعة الانتشار معنية بجوانب المسؤولية الاجتماعية، هؤلاء الخبراء يمثلون 6 مجموعات لأطراف معنية مختلفة وهم: مستهلكين، حكومة، صناعة، عمال، منظمات غير حكومية، هيئات خدمية وبحثية ... الخ، علاوة على

¹ علي منصور محمد بن سفاع ونزار عبد المجيد البراروري، تقنيات التحسين المستمر والأداء المنظمي - تأطير مفاهيمي ومؤشرات قابلة للتطبيق في المنظمات الصناعية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد الأول، الأردن، 2008، ص 09.

² قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001: 2000، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 194.

ذلك تم وضع اشتراك معين لتحقيق توازن بين الدول النامية والدول المتقدمة وكذلك بين الجنسين عند تقسيم المجموعات.¹

إذا، الإيزو 26000 هو "عبارة عن مواصفة قياسية دولية تعطي إرشادات حول المبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، وبشأن طرق دمج (تكامل) السلوك المسؤول مجتمعياً داخل المؤسسة، وتؤكد هذه المواصفة الدولية أهمية النتائج والتطور في أداء المسؤولية الاجتماعية".²

وعليه فإن مواصفة الإيزو 26000 تقدم توجهات لجميع أنواع المؤسسات بغض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها للعمل بأسلوب مسؤول اجتماعياً من خلال جملة من الإرشادات تتمحور حول النقاط التالية:³

- المفاهيم والمصطلحات والتعريفات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- خلفية واتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية؛
- المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- المواضيع والقضايا الأساسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- تحديد أصحاب المصلحة وآليات التعامل معهم؛
- تبادل الإلتزامات والأداء والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛

وتتميز هذه المواصفة بالخصائص والمزايا التالية:⁴

- القدرة على تحقيق الميزة التنافسية والسمعة الطيبة؛
- القدرة على اجتذاب العاملين، الزبائن والعملاء ومختلف الأطراف ذات المصلحة؛
- الحفاظ على معنويات الموظفين والتزامهم في إطار زيادة الإنتاجية؛
- توطيد العلاقة مع مختلف الأطراف ذات المصلحة.

والشكل الموالي يوضح القضايا الأساسية لمواصفة معيار الإيزو 26000

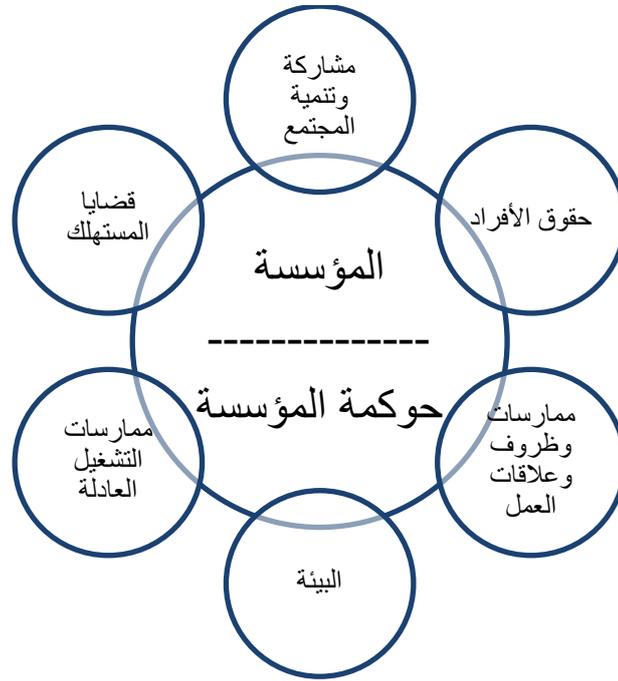
¹. دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية، المواصفة القياسية الدولية إيزو 26000، طبعت في الأمانة المركزية الإيزو ISO في جنيف، سويسرا، ترجمة عربية، مؤسسة الإيزو، 2010، ص 56.

². محسن بن نايف، نشرة تعريفية حول المسؤولية الاجتماعية ISO 26000، ترجمة شركة تنمية المعرفة، على الموقع الإلكتروني www.kl-clev.com تاريخ الاطلاع: 2018/03/20.

³. Le Projet ISO 26000 tour d'horizon, Organisation internationale de normalisation, sur le site web : www.iso.org, consultée le 25/03/2018.

⁴. ISO 26000, Lignes directrices relatives a la responsabilité sociétale, P.05, 2014, sur le site web : www.iso.org/iso/focus, consultée le 25/03/2018.

شكل رقم (3-06): القضايا الأساسية لمواصفة معيار الإيزو 26000



Source : Organisation internationale de normalisation, *Iso 26000 lignes directrice relatives a la responsabilité societale*, 2014, P.09.

من خلال الشكل أعلاه يتضح أن القضايا الأساسية التي تتضمنها مواصفة الإيزو 26000 تتعلق بمشاركة وتنمية المجتمع، القضايا التي ترتبط بالمستهلك، ممارسات التشغيل العادلة، بيئة المؤسسة الداخلية والخارجية، ممارسات وظروف وعلاقات العمل، حقوق الأفراد والتي لا بد من ممارستها وفقا لمبادئ الحوكمة بالمؤسسات.

ثالثا: مواصفة الإيزو 45001 كمييار لقياس الأداء الاجتماعي بالمؤسسة

إن مواصفة الإيزو 45001 (2018) هي مجموعة من المتطلبات التي تؤثر فعليا على جميع جوانب عمليات المؤسسات، فاتباع هذه المواصفة سيؤدي لزيادة الأمان في بيئة العمل ويقلل الخسائر الناجمة عن حوادث العمل.

وقد بدأ العمل في إعداد هذه المواصفة منذ سنة 2014 تحضيرا لتعويضها بالمواصفة السابقة OHSAS 18000، ويتوقع أن تسهم في تحسين الجودة ورفع الوعي بالصحة والسلامة المهنية، فهذه المواصفة جاءت كإطار متكامل تأخذ بعين الإعتبار الكثير من المواصفات مثل الإيزو 14001، حيث تتكون

مواصفة الإيزو 45001 من 10 أقسام رئيسية تتعلق بنطاق المواصفة، المراجع والمصطلحات والتعريفات، السياق المؤسسي، القيادة، التخطيط، الدعم، العمليات وتقييم الاداء والتحسين المستمر.¹

لذلك فإن تصميم معايير هذه المواصفة بهذا السياق والهيكل، كان يهدف التكامل مع المواصفات المحدثة كإيزو 9001 لسنة 2015، وهو ما يسهل تطبيق نظام الإدارة المتكامل، حيث يتم دمج عمليات التطبيق والتدقيق لأكثر من مواصفة في الوقت نفسه، والأهم من ذلك هو التركيز على فهم طبيعة نشاط المؤسسة وأصحاب المصلحة، وكيفية تأثير المؤسسة وتأثرها بيئة العمل المحيطة، وكذلك التحديات التي تواجهها من مختلف الإتجاهات، وبالتالي فإن التطبيق الفعلي والفعال لهذه المواصفة هو عامل النجاح الأهم وليس منطوق المواصفة أو نصوصها.

وعليه فإن الغرض من هذه المواصفة هو:²

- توفير إطار لإدارة المخاطر والسلامة المهنية؛

- تحقيق الكفاءة والفعالية عند اتخاذ الإجراءات المبكرة لمعالجة اداء السلامة والصحة المهنية؛

- تمكين المؤسسة من إدارة مخاطرها المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية بسلاسة، وتحسين أدائها في

مجال السلامة والصحة والبيئة؛

- تمكن المؤسسة من الوفاء بالتزاماتها تجاه الأطراف ذات المصلحة.

وتجدر الإشارة إلى أن تطبيق هذه المواصفة من قبل المؤسسات الاقتصادية يتطلب ما يلي³:

- قيادة الإدارة العليا والإلتزام بالمسؤوليات والمسائلة؛

- أن تعمل الإدارة العليا على تطوير وقيادة وترويج ثقافة دعم النتائج المرجوة من النظام؛

- التواصل والتشاور مع العمال ومشاركتهم؛

- توافق الأهداف الإستراتيجية الشاملة للمؤسسة مع أهداف هذا المعيار؛

- تقييم الأداء المستمر ومراقبة نظام الصحة والسلامة المهنية لتحسين الاداء؛

- الإمتثال للمتطلبات القانونية التي تتعلق بتطبيق هذا المعيار.

¹. Iso 45001 Santé et sécurité au travail, Certification Bureau veritas, www.bureauveritas.fr, consultée le 26/03/2018.

². Guide de comparaison (Iso/Dis 45001.2, OHSAS 18001), www.bureauveritas.fr, consultée le 26/03/2018.

³. Ibid.

رابعاً: مواصفة الإيزو 14000 كميّار لقياس الأداء البيئي بالمؤسسة

سلسلة المواصفات القياسية الدولية الإيزو ISO 14000 هي "عبارة عن مجموعة من المواصفات طورتها اللجنة الفنية (Tc 207) التابعة لمنظمة الإيزو ISO سنة 1996، تزود المؤسسات بهيكل لإدارة التأثير البيئي والسيطرة عليه، كما تقدم مجموعة من الأدوات والتوجيهات الشاملة بهدف تطوير وتنفيذ وصيانة وتقييم السياسات والأهداف البيئية، فهي تسعى باستمرار لمعالجة المشاكل البيئية من مصادرها، وتوجه اهتمامها للمواقع الحرجة بشكل خاص".¹

وعليه فإن الإيزو 14000 يعد معياراً عالمياً للتطور البيئي المستمر،² والذي يزود المؤسسات بمختلف الأدوات والأنظمة لإدارة الإلتزامات البيئية وتقييمها دون تحديد مستوى الأداء البيئي الذي يجب بلوغه.³

إذا فسلسلة المواصفات القياسية الدولية ISO 14000 تهدف إلى تحقيق ما يلي:⁴

- ترويج مفهوم ولغة مشتركة لإدارة البيئة مشابهة لتلك الخاصة بإدارة الجودة؛

- تقليص عوائق التجارة بسبب المواصفات الوطنية المتباينة؛

- تعزيز قدرة المؤسسات على إجراء وقياس التحسينات في الأداء البيئي؛

- تقليل التدقيق المزدوج الذي يقوم به الزبائن والهيئات الحكومية والمؤسسات؛

- وضع المتطلبات الواجب توافرها في المؤسسات التي تتطابق أنظمتها البيئية مع هذه المواصفات.

إن سلسلة المواصفات الدولية ISO 14000 تشتمل على مجموعة وثائق إرشادية، ماعدا المواصفة ISO 14001 فهي المواصفة الإلزامية الوحيدة التي تقدم للمؤسسات المتطلبات الخاصة بنظام الإدارة البيئية وبلورة سياسة بيئية واضحة تراعي الإجراءات والقوانين البيئية السائدة، أما بقية المقاييس فهي مقاييس إرشادية تستخدمها المؤسسات للتأثير على جوانب العمل المتعلقة بمسؤوليتها البيئية مثل: التدقيق البيئي، تقييم الأداء البيئي، تحليل دورة حياة المنتج ونشاطات المؤسسة، توفير المعلومات للعاملين والمجتمع.⁵ وعليه فإن الهدف الأساسي من سلسلة ISO 14000 هو تشجيع تبني إدارة بيئية أكثر فعالية وكفاءة ومرونة وجدوى في المؤسسات، بحيث تصبح جزءاً أساسياً من نظامها.⁶

¹. مشان عبد الكريم، دور نظام الإدارة البيئية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مصنع الاسمنت عين لكبيرة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف 1، 2012، ص 53.

². محمد أبو القاسم محمد، نظم الإدارة البيئية، مجلة أسبوت للدراسات البيئية، العدد التاسع والعشرون، مصر، 2005، ص 28.

³. www.stclements.edu/grad/gradabdul, consultée le 26/03/2018.

⁴. مشان عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 55.

⁵. محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 9000 & ISO 14000، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 189.

⁶. Arab British Academy for higher education, www.abahe.co.uk, consultée le 27/03/2018.

- Bulletin No 78/2007, Introduction à ISO 14000 systèmes de management environmental, centre du commerce international, des exportation pour un développement durable, 2008.

المبحث الثاني: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء

الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية

إن تحسين الأداء الاقتصادي يعد هدفا استراتيجيا تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى تحقيقه، وتعتمد في ذلك على تفعيل جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وإدارة وتأمين رأس المال الفكري، على اعتبار أن نظام معلومات الموارد البشرية يهتم بأهم مورد في المؤسسة ألا وهو المورد البشري، ويقدم كافة المعلومات الضرورية لإدارته من ناحية وإدارة المؤسسة الاقتصادية من ناحية أخرى، وهذا لصلة هذه المعلومات باحتياجات الإدارات في المؤسسة وبمستلزمات تحسين كفاءة وفعالية رأس المال البشري من صانعي المعرفة، ومن الموظفين فيها والذي يعد من أهم المكونات التي يبني عليها رأس المال الفكري. وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث أن نلفت الإنتباه لأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة

الاقتصادية

يعد نظام معلومات الموارد البشرية إنعكاسا واضحا لإهتمام المؤسسات الاقتصادية بالموارد البشرية وتنمية إستخداماتها، وذلك من خلال جودة تطبيق وملاءمة المعلومات والحقائق المتعلقة بالموظفين وسياسات الأفراد مما يسمح بإنتاج المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات في إطار البعد الاقتصادي والهادف لتحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية، لذلك سنحاول من خلال هذا المطلب إبراز أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية، معتمدين في ذلك على جملة من المداخل كالاتي :

الفرع الأول: نظام معلومات الموارد البشرية كأداة لإدارة وتأمين رأس المال الفكري

إن الإدارة الفعالة والكفاءة لرأس المال الفكري هي "تلك التي تستطيع توجيه موجوداتها الفكرية والإبداع والتميز وتكون لديها المقدرة على استقطاب ذوي المهارات والمعارف وجذبهم للعمل لديها، فالإدارة الناجحة تدرك أن المعرفة والمهارة التي تكتسب من خلال التجربة العملية هي أرسخ وأكثر عمقا واستقرارا في الذهن من التجارب النظرية، لذا على الإدارة أن تحفز مواردها البشرية كونها هي قوة المؤسسة والتي تسعى باستمرار إلى تحقيق التميز التنافسي".¹

¹. ناظم جواد وندي اسماعيل، تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 23، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2017، ص ص 136-137.

وعليه فإن إدارة رأس المال الفكري تعتبر عملية إستراتيجية متكاملة تهدف إلى التنسيق بين مكونات رأس المال الفكري داخل المؤسسة واكتشاف وتنمية واستثمار الأصول الفكرية والقدرات المعرفية للعقول البشرية المبدعة وتهيئة البنية التنظيمية والإجتماعية الداعمة لها ولعملية تدفق ونشر المعرفة لتدعيم التطور التنظيمي، وتحقيق التميز في الأداء وزيادة كفاءة وفاعلية المؤسسة.¹

ومن هنا تبرز أهمية إدارة رأس المال الفكري من خلال كونها تسمح باستخدام الموارد بشكل أكثر كفاءة وفعالية وتساعد في الحفاظ على رأس المال الفكري المتنوع وتحسينه، وتضمن جذب الكفاءات وتوفير البدائل لشغل المناصب الشاغرة،² وهذا لن يكون إلا من خلال جودة المعلومات التي توفرها تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية والتي تساهم مساهمة فعالة في إدارة وتثمين رأس المال الفكري، وذلك من خلال نشر المعرفة والمعلومات للموارد البشرية العاملة في المؤسسة على اعتبار أن نظام المعلومات يوفر إمكانيات غير مسبوقة في مجال تنمية وتثمين قدرات رأس المال البشري الذي يعد من أهم مكونات رأس المال الفكري، فهو يمثل مصدرا للإبتكار والإبداع والتجديد والكفاءات الذهنية والمستويات العلمية والخبرة والمعرفة، فمن خلال شبكات المعلوماتية أتيحت الفرصة للموارد البشرية في المؤسسة باستغلال خدمات التعلم عن بعد والتدريب عن بعد، مما سيساعد على نشر المعرفة والمعلومات للعاملين بالمؤسسة. كما تجدر الإشارة إلى أن جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ساهمت في تثمين رأس المال العلائقي وذلك من خلال إدارة علاقات الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة، انطلاقا من الإفتراض القائم على أن المورد البشري في المؤسسة يعد زبون داخلي ينبغي تتبع حاجاته ورغباته بأنجع الطرق حتى يتمكن هذا الأخير من تلبية رغبات الزبون الخارجي، إضافة لذلك، فإن نظام معلومات الموارد البشرية يتيح فرصة اسناد بعض المهام الإدارية للعامل نفسه، كمتابعة ملفه ومساره المهني ... الخ، وهذا ما يمكنه من العمل بجد والإلتزام بروح المسؤولية.

ولأن المعرفة هي موجودات إستراتيجية في المؤسسة، ومن أجل إستثمار هذه الموجودات فإن نجاح المؤسسة يعتمد بشكل كبير على قدرتها على جمع المعرفة وإنتاجها والحفاظ عليها ونشرها وتطبيقها ومشاركتها، ومن ثم تطوير الإجراءات والأعمال الروتينية لجعل إيجاد المعلومات والمعرفة وتدقيقها وتعلمها وكذلك حمايتها ومشاركتها أمرا مثاليا، وهذا يستوجب ضرورة وجود نظام معلومات الموارد البشرية الذي يتميز بجودة تطبيقاته وملاءمته لضمان الدقة في جمع البيانات وتخزينها ونشرها، والحصول على المعلومات

¹. تامر محمد أحمد خليل، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتدعيم تطوير المنظمات، المجلة العالمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد السادس، العدد الأول، مصر، 2015، ص 140.

². حامد هاشم محمد الراشدي، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار طيبة الخضراء للنشر والتوزيع، مكة المكرمة، 2017، ص 52.

التي تتعلق برأس المال البشري والتي تساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة بطرق وآليات إدارة وتأمين رأس المال الفكري، من خلال ضمان جودة المعلومات والتي تعد انعكاساً واضحاً لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتتطلب توفير مايلي¹:

- توفير المعلومات المتعلقة بالتنمية المستمرة لكفاءة ومهارة المورد البشري، من خلال التدريب المستمر، التقييم الموضوعي، التعويض والمكافأة العادلة عن الأداء، والإختيار الملائم والسليم.

- توفير المعلومات المتعلقة بهيكل المهارات الجديدة، من خلال تصميم برامج التدريب، وتقييم وقياس كفاءة الأداء، وإعادة توزيع الأفراد على الأعمال بحسب تناسب المهارات ومتطلبات العمل.

- توفير المعلومات حول تخطيط القوى العاملة من خلال تحديد النوعيات والمهارات ومصادر الحصول على الكفاءات المطلوبة.

- تقديم المعلومات حول كيفية تعديل هيكل المهارات الجديدة (التخلص من النوعيات غير المطلوبة وجلب النوعيات المطلوبة) أو ما يعرف بجودة تطبيقات التوظيف.

- الربط الوثيق بين مصادر المعلومات ومختلف الإدارات في المؤسسة والتي تساهم في خلق آلية للإتصال المباشر والإستفادة من خبرات الأفراد التي تساعد على اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة رأس المال الفكري.

الفرع الثاني: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على اتخاذ القرارات في إطار البعد

الاقتصادي للتنمية المستدامة كآلية لتحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية

يعد نظام معلومات الموارد البشرية بمثابة الركيزة الأساسية للمؤسسات الاقتصادية، كونها تساهم في تزويد مختلف المستويات الإدارية للمؤسسة بالمعلومات التي تحتاجها بهدف تنفيذ الأنشطة الإدارية المختلفة، إضافة إلى أنها تعمل على تسهيل عمليات تخزين واسترجاع المعلومات عند الحاجة،² وتجنب الإدارة عمليات صنع القرار الروتيني، وتزيد من فعالية اتخاذ القرار الإداري والإستراتيجي، وكذا التكفل بالنظم الخبيرة التي تساعد على اتخاذ القرارات وذلك من أجل مراقبة سليمة للعمليات، وهذا لأن اتخاذ القرار الإداري والإستراتيجي يعتمد على كم وجودة المعلومات المناسبة والتي توفرها بطبيعة الحال تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية.

¹. بورنان إبراهيم وشارف عبد القادر، النموذج الانتقالي لمؤشر رأس المال الفكري في ظل مجتمع المعرفة داخل منظمات الأعمال، المؤتمر العلمي الدولي حول رأس المال الفكري، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة، الجزائر، 13-14 ماي 2008، ص ص 13-14.
². منال الكردي، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية والأدوات والتطبيقات، مطابع الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 37.

لذلك فجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية لابد أن تضمن جودة المعلومات التي تساهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالبعد الإقتصادي للتنمية المستدامة، مثل القرارات التي تقضي بتطوير أساليب التصنيع وإدخال التعديلات المناسبة على سلسلة حياة المنتج، والتي تشمل استخراج المواد الخام وتصنيعها، مروراً بنقل وتخزين واستخدام المنتجات، نهاية بالتخلص من النفايات بوسائل آمنة بيئياً.¹ ما يتطلب ضرورة تأهيل الموارد البشرية وتدريبها على الأساليب التي تتعلق بالإنتاج الأخضر وكيفية تعاملها مع تدوير النفايات وتطوير تكنولوجيا التصنيع والمعدات والتحكم الآلي، وهذا لن يكون إلا عن طريق دقة وسلامة وجودة المعلومات التي توفرها تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية حول هيكل المهارات المتوفرة بالمؤسسة ما إذا كان يتناسب مع التوجه الجديد نحو سياسة الإنتاج الأخضر، أو يتطلب الأمر ضرورة تعديل هيكل مهارات جديد (تطبيقات التوظيف) يتوافق مع التوجهات الجديدة للمؤسسة.

وهذا بطبيعة الحال سوف يساهم في تحسين أداء الموارد البشرية وفقاً للمخططات والإتجاهات الجديدة للمؤسسة، والتي ترمي إلى ضرورة اتخاذ القرارات التي تتوافق مع متطلبات التنمية المستدامة.

وعموماً فهناك مجموعة من القرارات المتعلقة بالبعد الإقتصادي للتنمية المستدامة والتي تساهم في تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، ومن ضمنها نذكر:²

- تطوير القرارات الإنتاجية بتجنب القرارات التي تساهم في إنتاج مواد ضارة بالصحة والبيئة؛
- استبدال المواد السامة بمواد أخرى أقل ضرراً، وأن يتم استعمال بدائل للمركبات الكيميائية المؤثرة على البيئة واستخدام المنظفات المائية بدلاً من المنظفات المبنية على مركبات سامة ... الخ؛
- تطوير المعدات بشكل يؤدي إلى إنتاج تكنولوجيا جديدة ذات كفاءة عالية في الإنتاج وذات تصريف أقل للملوثات البيئية؛

- اتخاذ قرارات سليمة لتدوير النفايات، بهدف خفض الملوثات، وذلك عن طريق إعادة استخدامها في العملية الصناعية الرئيسية، أو في صناعات أخرى كمادة خام، أو لمعالجة نفايات أخرى، أو لإنتاج الطاقة. إن اتخاذ مثل هذه القرارات سوف يضمن تحسين صورة المؤسسة، وإكسابها ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرار على مستوى مختلف الأسواق في ظل بيئة شديدة المنافسة.

مما سبق يتضح لنا أن عملية اتخاذ القرارات في إطار البعد الإقتصادي للتنمية المستدامة هو آلية لتحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، يعتمد بشكل أساسي على وجود المعلومات في الوقت والمكان

¹ سامية جلال سعد، الإدارة البيئية المتكاملة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005، ص 249.
² العياشي عيدوني، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة - دراسة استطلاعية على شركة مناجم الحديد والفوسفات الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2014، ص ص 74-75.

المناسب، ويتوقف نجاح القرار المتحصل عليه على مدى جودة المعلومات ودقتها وطريقة تنظيمها وتأمينها، وهذا ما توفره تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، فهي ذات صلة باحتياجات الإدارات المختلفة في المؤسسة وبمستلزمات تحسين كفاءة وفعالية أداء المورد البشري الذي يقود بطبيعة الحال لتحسين أداء المؤسسة من الناحية الاقتصادية، لذلك فإن توافر المعلومات بالكمية والنوعية الملائمة وفي الوقت المناسب يمثل العمود الفقري لاتخاذ القرارات وفقا للأطر الاقتصادية التي تدفع نحو تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة.

الفرع الثالث: أثر جودة تطبيقات التدريب والتطوير لنظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز الأداء

الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية

يحتل التدريب والتطوير مكانة هامة بين الأنشطة الإدارية الهادفة إلى رفع الكفاءة الإنتاجية وتطوير الخدمات وتحسين أداء الموارد البشرية وأساليب العمل، ولعل السبب في تبوء هذه المكانة في مختلف المستويات الإدارية هو الدور الفعال الذي يلعبه التدريب في تطوير وتنمية الكفاءات البشرية، مما يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة.

فالتدريب يعبر عن "النشاط الذي يهتم بإدارة البرامج التدريبية وتصميمها بهدف تنمية الأداء الفردي والجماعي، ورفع مستوى كفاءة الأداء التنظيمي، وتتطلب عملية تحسين الأداء إجراء تغييرات محددة في المعارف والمهارات والاتجاهات والسلوك الاجتماعي داخل المؤسسة"¹.

وعليه فإن التدريب والتطوير من الناحية الاقتصادية والاجتماعية يهدف إلى تنمية القدرات الاقتصادية وتعظيم الربح للمؤسسة، وضمان البقاء في السوق، إضافة للنهوض بالمستوى الاجتماعي للعاملين بما يتيح التدريب من فرص أفضل للتعلم واكتساب المعارف، وتعزيز الشعور بالاهمية والمكانة داخل المؤسسة²، ويمكن صياغة هذه الأهداف من من خلال قدرة التدريب والتطوير على زيادة الكفاءة الإنتاجية وهذا بزيادة الإنتاج كما ونوعا، والتقليل من نسب العوادم والمواد التالفة لأن الموارد البشرية المدربة تكون قادرة على الإستخدام الكفؤ والرشيد للموارد بالكمية والكيفية المطلوبة، فالتدريب يتيح فهم طبيعة العمل وكيفية السير الآمن لحركات الآلات ما يقلل من حوادث وإصابات العمل وكذلك يقلل من

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 142.

² سعيد بن يمين، تنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص ص 101-102. للمزيد من المعلومات راجع:

- فائق محمد سرحان الزويني وإبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الإنسانية، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص 149.

- جاب بايو وآخرون، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي، إدارة الموارد البشرية والأداء: التحديات والإنجازات، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2015، ص 59.

الوظائف الإشرافية عليه مايساهم في تقليل تكلفة هذه الوظائف، ويسمح كذلك بتخفيض تكاليف الصيانة واصلاح الآلات والذي يؤدي لتحسين أساليب العمل وبالتالي تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة. لذلك فإن زيادة الكفاءة الإنتاجية تؤدي لارتفاع مستويات الربحية وزيادة القدرات التنافسية للمؤسسة، على اعتبار أن المعرفة التي تتوفر من خلال البرامج التدريبية والتطويرية في ظل الإقتصاد المعرفي تمثل القيمة الحقيقية والإستراتيجية للمؤسسة.

كما أن التدريب والتطوير يسمح برفع الروح المعنوية للموارد البشرية، من خلال إكتساب القدر المناسب من المهارات، وتحقيق الاستقرار النفسي، فوجود برنامج للعلاقات الانسانية مع التدريب المنظم والمستمر للموارد البشرية لتوفير القدر المناسب من المهارات، يؤدي لرفع الروح المعنوية لهم بالمؤسسة من خلال زيادة الإهتمام بالعمل والتقليل من معدل الغيابات ودوران العمل.

إنطلاقا مما تقدم وبالنظر لما أشرنا له حول أهمية التدريب والتطوير في تحقيق الكفاءة الإنتاجية ومستويات الربحية والقدرات التنافسية ورفع الروح المعنوية للموارد البشرية، فإن أثر جودة تطبيقات التدريب والتطوير لنظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز الأداء الاقتصادي للمؤسسة يبرز من خلال جودة ودقة المعلومات التي تقدمها هذه التطبيقات حول عناصر العملية التدريبية (المتدربون، المدرب، البرنامج التدريبي، المساعدات التدريبية، مكان التدريب، الأداء المستهدف، ظروف العمل الواقعية التي يتم فيها الأداء، معايير الأداء المستهدف، آلية وأسلوب التقييم اي مدى اكتساب المهارات والمعارف الخاصة ببرامج التدريب، والمدة الزمنية التي يستغرقها البرنامج)¹، وأن مرحلة جمع المعلومات، والتي تعد أولى مراحل وخطوات البرنامج التدريبي، تهتم بتوفير مجموعة من المعلومات والبيانات، وحصراً كافة المتغيرات المرتبطة بعملية التدريب والتطوير الإداري، وعملية جمع المعلومات تمثل جزءاً من نظام أشمل داخل المؤسسة ألا وهو نظام معلومات الموارد البشرية، هذه المعلومات تبرز مختلف الأنشطة بطريقة منظمة، ويتوقيت ملائم وجودة عالية ما يسمح باستخدامها في بناء السياسات العامة والتخطيط الإستراتيجي واتخاذ القرارات. لذلك فإن ضعف نظم وآليات الإمداد بالمعلومات اللازمة للأداء، وعدم استثمار ما يتاح فعلاً من معلومات في توجيه الأداء التدريبي واتخاذ القرارات المناسبة لنجاح العملية التدريبية (برامج التدريب والتطوير)، سيؤدي إلى انخفاض الكفاءة الإنتاجية وانخفاض الأرباح والقدر التنافسية للمؤسسة، خاصة في ظل التطورات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتجدر الإشارة إلى أن تكنولوجيا المعلومات التي تتكامل وتتفاعل مع نظام معلومات الموارد البشرية، ساعدت على إضفاء طابع جديد على عمليات التطوير والتدريب، وذلك من خلال برامج التدريب والتعلم

¹. محمد كمال مصطفى، تحليل وقياس وتقييم الأداء البشري، الطبعة الأولى، مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك، مصر، 2014، ص ص 94-95.

عن بعد، والذي يعبر عن "نوع التدريب الذي يستخدم في الواقع العملي عندما ينتشر المتدربون في مواقع مختلفة"¹، ويمكن استخدام وسائل الاتصال عبر الأقمار الصناعية في بث البرامج التدريبية ونشرها في مختلف المواقع التي يوجد بها الموظفون، بالإضافة إلى استقبال المعلومات التدريبية من خلال القمر الصناعي، حيث يمكن لهذا الأخير أن يسمح للمتدربين أثناء إذاعة وبث البرنامج التدريبي بتوجيه الأسئلة والانشغالات للمدرب. في المقابل، هناك عدة عيوب لهذا النوع من التدريب لعل أهمها يكمن في كون الإتصال بالأقمار الصناعية مكلف جدا للمؤسسة، وكذلك صعوبة جدولة البرنامج حسب حاجة كل موظف والوقت المناسب له.

وعليه يمكن القول بأن جودة ودقة المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية حول تطبيقات التدريب والتطوير، تساهم في زيادة فعالية وكفاءة عمليات التطوير والتدريب في المؤسسة، والتي تساهم في تحسين أداء الموارد البشرية، ما يؤهل لتحسين أداء المؤسسة الإقتصادية من خلال تخفيض تكلفة الإنتاج والتخلص من الأخطاء الإنتاجية، زيادة الأرباح وتحقيق ميزة تنافسية تساهم في بقاء واستمرار المؤسسة كل هذا يتأتى من خلال الإستثمار في المعرفة، باعتبارها من أهم الأصول المنتجة للقيمة، بالإضافة إلى رأس المال الهيكلي والعلائقي والذي يمثل في مجمله رأس المال الفكري للمؤسسة.

المطلب الثاني: أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة الإقتصادية

إن رأس المال المادي الذي كان يمثل عنصر الانتاج الأساسي في المجتمعات الصناعية سابقا، ونتيجة التغييرات التي صاحبت بيئة العمل في إطار الإنتقال إلى عصر اقتصاد المعرفة والعولمة الإقتصادية وطرق الانتاج الحديثة، وكذلك المنافسة الحادة، والثورة التكنولوجية والمعلوماتية، والتي فرضت ضغوطا على المؤسسات بضرورة التحول نحو أنماط تنظيمية جديدة تمتاز بالمرونة، وترتكز على المعرفة وعلى الأصول غير الملموسة، أو ما يسمى في أدبيات علم الإدارة برأس المال الفكري.

لذلك سنحاول من خلال هذا المطلب أن نبرز أثر جودة رأس المال الفكري في تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة من خلال العناصر التالية :

الفرع الأول: أثر جودة رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية

إن القيمة الحقيقية للمؤسسة تكمن في رأس مالها الفكري وأصولها المعنوية، لذلك لا بد على المؤسسات الإقتصادية أن تدرك أهمية وكيفية امتلاكها، إدارتها واستثمارها وتنميتها وقياسها، وهذا حتى تتمكن من تعزيز الميزة التنافسية لها.

¹. سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء (الأطر النظرية والتطبيقات العملية)، مطبعة العشير، مصر، 2009، ص ص 128-

وحق نوضح أثر جودة رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة، سنعمل على تحليل النقاط التالية:

أولاً: رأس المال الفكري كمصدر لخلق القيمة في المؤسسة الاقتصادية

إن متطلبات البيئة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية والقائمة على الإقتصاد المعرفي والعملة، جعل هذه الأخيرة تدرك أن القيمة الحقيقية لها تتوقف على قدرة رأس مالها البشري على التعلم ونقل وامتلاك المعرفة الجديدة ووضعها حيز التطبيق، الأمر الذي يؤدي حتماً إلى تعزيز رأس المال الفكري، وبالتالي ضمان الأداء المتفوق.

فضمان الأداء المتفوق يتعلق بتوجهات المؤسسة الاقتصادية في توفير الإستراتيجيات التي تتعلق برأس مالها الفكري والتي تعتبره من الموارد الهامة لخلق القيمة وتطبيق المعرفة.

ولأن خلق القيمة يعد أساس الإدارة الإستراتيجية فإن رأس المال الفكري أصبح يمثل أحد الاعتبارات الواجب الاهتمام بها عند صياغة الاستراتيجية، وذلك من خلال فهم العلاقة القائمة بين رأس المال الفكري وعمليات خلق القيمة والميزة التنافسية كمتطلب من متطلبات صياغة الاستراتيجية العامة للمؤسسة¹ والتي تستند في خلق القيمة وتعزيز الميزة التنافسية على استراتيجية رأس المال العلائقي التي ترتبط بما يعرف بالقيمة المقترحة للزبائن، وهي القيمة التي تكتسبها المؤسسة عن طريق خلق ولاء عند الزبائن لإعادة شراء المنتج من جديد وكسب زبائن جدد.

وعليه يمكن القول أن رأس المال الفكري أصبح المحرك الأساسي لخلق القيمة والميزة التنافسية المستدامة، من خلال توليد المعرفة الجديدة وتسيير تدفقها عبر مختلف شبكات المؤسسة، و التركيز على توضيح تدفقات الأنشطة المتعلقة بالابتكار والتعلم التنظيمي وأداء المؤسسة، لأن العلاقة التي تربط بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة مرتبطة بنظام تكون مدخلاته هي مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي)، ومخرجاته هي رأس مال بشري متميز، رأس مال هيكلي متميز، ورأس مال علائقي متميز، وهذا وفقاً لخصوصية رأس المال الفكري والقائم على مبادئ الندرة والقيمة وصعوبة التقليد وكفاءة الموارد وفعاليتها.

¹ مؤيد محمد على الفضل، العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة - دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد الحادي عشر، العدد الثالث، الأردن، 2009، ص 173. للمزيد من المعلومات أنظر:

- زبير محمد وجدي شوقي، الإستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر 2017، ص ص 16-17.

ثانيا: رأس المال الفكري وتحسين الأداء التنافسي للمؤسسة الإقتصادية

إن المؤسسة الإقتصادية تنشط في بيئة تنافسية شديدة التغير وتتسم بشدة المنافسة وتغير أذواق الزبائن وتعدد حاجاتهم، وكذلك بروز عولة الأسواق كمحدد استراتيجي، الأمر الذي يتطلب منها أن تسعى جاهدة لتحسين أدائها التنافسي من خلال تحسين الإنتاجية وجودة المنتجات، وذلك عن طريق الإبتكار والتطوير المستمر للوظائف والعمليات بتوظيف رأس مالها الفكري بشكل أمثل، لهذا فدور رأس المال الفكري في تعزيز الأداء التنافسي للمؤسسة الإقتصادية، يرتبط بزيادة الإستثمار في هذه الموجودات الفكرية، وتعزيز القدرة على جذب الكفاءات ذات المهارات العالية، الأمر الذي سينعكس بالضرورة على تحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنافسين، وتوسيع الحصة السوقية وتعظيم الربحية، هذه الأخيرة تتطلب مجموعة من الإجراءات حتى يتم تحقيقها والتي يمكن ذكرها فيما يلي¹:

- حسن اختيار الموارد البشرية ذات القدرات المعرفية العالية، وتوسيع شبكة الذكاء في المؤسسة؛
 - توفير مناخ إيجابي لاكتساب المعرفة والوصول إلى مصادرها الداخلية والخارجية؛
 - تحفيز الموارد البشرية على التعلم واكتساب مهارات وقدرات جديدة، والعمل على تنمية الرصيد المعرفي المخزن لدى رأس المال البشري من خلال التدريب والتوجيه والتحفيز؛
 - السعي لإستخلاص المعرفة الكامنة وتحويلها إلى أصول فكرية (أصول معلنة ومملوكة للمؤسسة)؛
 - تحويل الأصول الفكرية إلى ملكية فكرية للحفاظ على حقوق المؤسسة؛
 - تحويل رأس المال الفكري إلى قيمة سوقية من خلال الإختراع والإبتكار؛
 - استثمار الإختراعات والإبتكارات في دعم القدرات التنافسية للمؤسسة؛
- لذلك فإن إيجاد العلاقة بين رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة الإقتصادية، تخضع لعدة اعتبارات تبنى على أساس الموارد الفكرية والتي تعد من أهم موجودات المؤسسة، فالإستثمار في هذه الموجودات والعمل على تعزيزها وتسييرها بشكل فعال يحقق الأداء الفكري المؤدي إلى التفوق التنافسي، وكذلك التحول للإهتمام بالقيمة المهملة المتاحة في عقول الموارد البشرية بالمؤسسة، وتحقيق ولاء الزبائن والمعرفة الجماعية.²

¹. نورالدين بن عيو، الإستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة - دراسة حالة مؤسسة سوناطراك خلال الفترة 2005-2010، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013، ص ص 98-99.

². سملاي بحضية، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية مدخل الجودة والمعرفة، أطروحة دكتوراه دولة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، ص 134.

وعليه يمكن القول بأن المحدد الرئيسي لتحسين الأداء التنافسي للمؤسسة الاقتصادية، هو استثمارها لرأسمالها الفكري والعمل على إدارته وفقا لطموحاتها في تحقيق التفوق التنافسي، وأن قدرتها على جذب رأس المال البشري المتميز والذي يتطلب الكفاءة والفعالية في إدارته يعبر عن مدى وعي المؤسسة الاقتصادية بأهمية هذه الموجودات الفكرية في تحقيق نجاعة الأداء التنافسي لها.

الفرع الثاني: أثر جودة رأس المال الفكري في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية

تعد الوظائف المالية من الأسس الجوهرية والهامة التي تركز عليها المؤسسة الاقتصادية في تحقيق أهدافها، وتعتمد في ذلك على كل الإمكانيات المتوفرة لديها بما في ذلك رأس المال الفكري، وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات والتي أكدت على وجود علاقة إيجابية بين الإستثمار في رأس المال البشري والأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، وأن رأس المال الفكري مرتبط بالأداء الاقتصادي وتحقيق الميزة التنافسية لها.

أولا: أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية المؤسسة الاقتصادية

إن ربحية المؤسسة تعبر عن "العلاقة بين الأرباح التي تحققها المؤسسة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، وتعتبر الربحية هدفا للمؤسسة ومقياسا للحكم على مدى كفاءتها على المستوى الكلي أو على مستوى الوحدات الجزئية للمؤسسة"¹ حيث تعتبر المؤسسات أن رأس المال الفكري من خلال المعرفة والقوة الذهنية والمهارات المكتسبة هو المصدر الذي سيحقق الربح والتفوق والثروة.² وتجدر الإشارة إلى أن هناك فروق بين مصطلح الربح والربحية، فالربح هو "صافي التدفق النقدي الناتج عن استثمار مبلغ معين، وهو زيادة قيمة مبيعات المؤسسة من السلع والخدمات على تكاليف عوامل الانتاج المستخدمة، فهو يعبر أساسا عن الفائض الذي تتحصل عليه المؤسسة من خلال خصم التكاليف من الإيرادات"³.

أما الربحية فتحدد من خلال العلاقة بين الأرباح والمبيعات، أو من خلال العلاقة بين الأرباح والاستثمارات (قيمة الموجودات، أو قيمة حقوق أصحاب المصلحة).

وعليه فإن تحقيق الربحية هو هدف استراتيجي تسعى إليه جميع المؤسسات الاقتصادية والذي يعتمد على خصائص رأس المال الفكري، وبالخصوص مكونه الرئيسي (رأس المال البشري) الذي يعد محددًا أساسيًا للربحية.

¹ مريم مفتاح، دور رأس المال البشري في تحسين تنافسية المؤسسة - دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات SAA وكالة بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2017، ص 49.

² بوحنية قوي، تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، 2010، ص 139.

³ مريم مفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 49.

ولأن رأس المال الفكري يعد بمثابة رأس المال الحقيقي للمؤسسة، فقد أصبح محط أنظار المحاسبين وخبراء المالية في المؤسسة، من خلال زيادة الاهتمام به خصوصاً فيما يتعلق بالاعتراف والقياس والإفصاح عنه في القوائم المالية.

لذلك فمن متطلبات القياس لرأس المال الفكري تحديد عناصره والعائد المتوقع من الإستثمار فيه، الأمر الذي يفرض على إدارة المؤسسة اتخاذ إجراءات رقابية عليه، بالإضافة إلى تقييم العناصر المكونة له ضمن مدخل القوائم الإضافية الخاصة بالإفصاح عن المعلومات غير المالية، أو حسب مدخل القيمة الحالية عن طريق مقارنة القيمة السوقية مع القيمة الدفترية للمؤسسة.

وقد أوضحت العديد من الدراسات المختلفة في هذا المجال عن وجود طريقتين للإفصاح عن رأس المال الفكري هما:¹

1- الطريقة الأولى: تتضمن قائمة الدخل التي تتطلب الاهتلاك على مدار الفترة المتوقعة من الاستفادة منه خلال فترة بقائه في المؤسسة ضمن المصاريف الإدارية والعمومية.

2- الطريقة الثانية: القوائم المالية ضمن المصاريف الإدارية المؤجلة، بحيث يتم اهتلاكه كبقية الأصول في المؤسسة.

ومنه نستنتج بأن الإستثمار في رأس المال الفكري سيعزز مستوى أداء المؤسسات الإقتصادية، ويرفع من مستوى الأداء المالي، خاصة تلك التي تتمتع بمركز استراتيجي قوي على عكس المؤسسات ذات المركز الاستراتيجي الضعيف. كما أن زيادة الإستثمار في رأس المال الفكري يعد مؤشراً مهماً لقياس ربحية المؤسسة ويساهم بشكل كفو في تحقيق وزيادة العوائد المالية وتخفيض التكاليف بالنسبة للمؤسسة الإقتصادية.

ثانياً: مظاهر الانفاق على رأس المال الفكري

إن تحديد المعالجة المحاسبية لرأس المال الفكري تستند إلى أبحاث وأفكار الكثير من الباحثين حول ضرورة اعتماد مدخل دمج مكونات رأس المال الفكري في المؤشرات المالية وغير المالية لتعكس دور هذا الأخير في الأداء المالي للمؤسسة. ولعل مبررات الدمج ناتجة عن أن قياس انتاجية المورد البشري تشكل جزءاً من قياس مكونات رأس المال الفكري والذي يغطي المؤشرات غير المالية في القوائم المالية، ومن ضمن المعالجات المحاسبية لرأس المال الفكري نذكر:²

¹. سليمان حسين البشتاوي واسماعيل أحمد حسين نبي طه، أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد العاشر، العدد الثاني، الأردن، 2014، ص 238.

². دحماني عزيز، مرجع سبق ذكره، ص ص 85-86.

1- رأس المال الفكري بوصفه موجود (أصل): طبقا للمبادئ المحاسبية المقبولة يتم إعداد القوائم المالية التقليدية بشكل يفتقر إلى إظهار وقياس رأس المال البشري وتعالج استثماراته من خلال نفقات التدريب والتعلم والتي تظهر كنفقات ضمن قائمة الدخل، وبذلك فإن هذه القوائم لا توفر معلومات هامة للمستثمرين والدائنين وحملة الأسهم.

إن قياس قيمة رأس المال البشري من خلال المنهج المتعدد للموجودات هو أكثر شمولية للمؤسسات التي تريد أن تكون دقيقة في تشخيص قيمة أدائها المالي لاسيما تلك المؤسسات التي تشكل المعرفة منها جزءا كبيرا من قيمة منتجاتها وكذلك ثروتها، وضمن هذا التصور أيد أصحاب النظريات المحاسبية الفكرة القائلة بضرورة معاملة الحوارد البشرية بوصفهم أصولا الإهتمام بقيمتهم مع إظهار أثر المعلومات المتعلقة بالتكلفة لمحاسبة الحوارد البشرية في القرارات المالية بالمقارنة مع القرارات القائمة على أساس معلومات مالية تقليدية.

2- رأس المال الفكري بوصفه إلتزامات (مطلوبات / خصوم): إن الإلتزامات حالها حال الموجودات، فغالبا ما يعتقد البعض أن الديون تعني أمر سيئا، ولكن ذلك ليس صحيحا دائما، لكون الديون هي مسؤولية أو التزم، وأن الوفاء بالالتزامات هو أساس الأعمال التجارية، إن فهم الالتمات هو شئ أساسي يقدم بدايات لوضع العاملين على بيانات الميزانية، ومن الأمور المركزية في ذلك هو أنه لا يمكن امتلاك الأفراد، فالمؤسسات تعمل على اكتساب الحوارد البشرية والاحتفاظ بها، ويتحقق هذا الاكتساب من خلال تحمل المؤسسات لمسؤولياتها.

وعليه يمكن القول بأن المؤسسات الاقتصادية تهدف دائما لزيادة ربحيتها وتخفيض تكاليفها، وتتطلب لتحقيق ذلك الإعتماد على رأس مال فكري متميز واستراتيجي، والذي أصبح عنصرا حيويا يضمن الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

الفرع الثالث: أثر جودة رأس المال الفكري في الرفع من إنتاجية المؤسسة الاقتصادية

تعد الإنتاجية من الأمور الهامة التي استحوذت على اهتمام الباحثين والمؤسسات على اعتبار أنها مؤشر للربحية وكفاءة الأداء، ولكونها أحد المفاتيح المهمة لزيادة معدلات النمو السنوية للمؤسسة والارتقاء بمستوى الأداء الاقتصادي، ولأن أهمية الحوارد البشرية في التنظيم تنبع من كونها أهم عناصر العملية الإنتاجية فيه، كان لابد من توفر الكفاءات الجيدة القادرة على الأداء والعطاء المتميز من خلال التركيز على أهم مكون في رأس المال الفكري ألا وهو رأس المال البشري.

لذلك يمكن القول أن زيادة الإنتاج لا يكون بالتوسع الأفقي فقط (زيادة العمال والآلات والمعدات... الخ) بل أن التوسع الرأسي للإنتاج هو مكمل أساسي للتوسع الأفقي، وذلك برفع مستوى الكفاءة الانتاجية عن طريق توفير الموارد البشرية محفزة والقابلة للتأهيل والتدريب المستمر والمتميز.¹ وسنحاول إبراز أثر جودة رأس المال الفكري في الرفع من انتاجية المؤسسة الاقتصادية من خلال مايلي:

أولاً. مفهوم الإنتاجية:

إن الأدبيات الفكرية والإدارية أثبتت أن الانتاجية خلال الفترة الممتدة بين 1940-1950 كانت دليلاً على "حجم المخرجات، أي أن الإهتمام كان بالوفرة أو الندرة العددية لموارد الإنتاج من حيث الكم"، فالمؤسسة التي تستطيع أن تنتج أكثر هي التي تحقق إنتاجية عالية. وعرفت الانتاجية في سبعينيات القرن الماضي على أنها "كفاءة العمليات وحفظ التكلفة".² أما في الثمانينات من القرن الماضي، فإن مصطلح الانتاجية والجودة أصبحا يستخدمان معاً لتحسينات الكلية على مستوى المؤسسة، ثم تطور مفهوم الإنتاجية ليرتبط ارتباطاً وثيقاً بمفهوم إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بتنمية الموارد البشرية، ورفع درجة جودتها من خلال برامج التدريب والتعليم، أما في القرن الحالي فقد عبر عنها من قبل مجموعة من الباحثين على أنها: "الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج من العمل، وبأنها الإستغلال الكفؤ للموارد من الموارد البشرية ورأس المال من المعدات والمواد الخام وهي تتضمن الحصول على أعظم وأفضل مخرجات من هذه المدخلات".³ والذي أكدده Vincent Planchu من خلال تعريفه للإنتاجية على أنها "الاستخدام الكفؤ للموارد بهدف زيادة إنتاج السلع والخدمات، أي أنها تلك العلاقة بين الموارد المستخدمة في العملية الإنتاجية وبين الناتج من تلك العملية".⁴

وبذلك يتضح أن الإنتاجية تشمل جانبين أساسيين هما: فعالية الأداء وكفاءة الأداء، وأنها تعكس مدى تأثير رأس المال البشري في العمل الذي يؤديه والمقدار الذي يعطيه من جهده وعمله ومعرفته ومهاراته وخبراته. فإذا زادت إنتاجيته فإن ذلك معناه زيادة تأثيره وأهمية الدور الذي يلعبه في زيادة الأداء

¹ محمد حسين سيد، أهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف الشركات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، بريطانيا، 2015، ص 56. www.abahe.co.uk، تاريخ الاطلاع، 2018/04/01.

² محمد سمير أحمد، الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 109.

³ عبد العزيز عبيدوس، سياسة الإنفتاح التجاري ودورها في تحسين الانتاجية في المؤسسات الجزائرية كمؤشر تنافسية مع التركيز على مؤشر انتاجية العامل، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد الثالث، الجزائر، 2013، ص 165.

⁴ Vincent Planchu & Nacer-eddine Sadi, **Mesure et amélioration des performance industrielles**, Edition No 02, Office des publications universitaires, Paris, 2006, P.84

الإقتصادي للمؤسسة، وإذا انخفضت كانت دليلا على قلة تأثيره وانخفاض أدائه للدور المكلف به، ما يترتب عنه في بعض الأحيان تراجع وانخفاض للأداء الإقتصادي للمؤسسة.

وفي سياق متصل ونتيجة لكون الإقتصاديات المعاصرة مبنية على المعرفة والذي يتطلب ضرورة الإستثمار في الموجودات الفكرية (رأس المال الفكري)، كان لابد على إدارة المؤسسات أن تولي أهمية كبيرة لأثر جودة رأس المال الفكري في الرفع من إنتاجيتها من خلال مدخل التنمية لهذا الأخير، على اعتبار أن الرفع من الإنتاجية يتعلق بمدى تقدم التكنولوجيا والإبتكار والإبداع لتطوير المنتج، والرقى بالأساليب والخدمات والتسهيلات وجودة رأس المال البشري والعلائقي.

ثانيا: تنمية رأس المال الفكري كمدخل للرفع من إنتاجية المؤسسة الاقتصادية

يرى "بيتر داركر" أن أي مؤسسة مهما كان نوع ومستوى نشاطها، لها مورد حقيقي واحد يتمثل في الإنسان،¹ فمع الإنتقال إلى عصر المعلومات ثم التحول إلى عصر المعرفة، تحول الإهتمام من رأس المال البشري إلى رأس المال الفكري، بحيث أصبحت منتجات فكر الموارد البشرية العاملة في المؤسسة تتجمع لتشكّل رأس المال البشري، والذي تسعى استراتيجية تنمية رأس المال الفكري لاستثمار طاقاته والحصول على المزيد من الإبداع الذي يساهم في تحسين أداء المؤسسة.

وعليه فإن توفير القاعدة المعرفية لبناء الكوادر البشرية الفنية والإدارية اللازمة لتطوير التقنيات المرتبطة بمجال عمل المؤسسة، وزيادة رضا الموارد البشرية والعملاء على حد سواء، وتحقيق الإبداع والابتكار وتحسين فعالية رأس المال البشري والحد من خسارة القدرة الفكرية، ماهي إلا عوامل جوهرية تساعد على الرفع من أداء رأس المال الفكري وتساهم في تحسين إنتاجية المؤسسة.²

كما أن الرفع من معدلات إنتاجية المورد البشري لابد أن يتم من خلال اتباع العديد من السياسات والبرامج المتكاملة لتنمية مهارات وقدرات رأس المال البشري، والرفع من درجة جودته وتوفير المناخ المناسب الذي يساعده على تحسين مستوى أدائه وزيادة إنتاجيته، لهذا كان لابد على المؤسسة أن تدعم استراتيجية تنمية رأس المال الفكري من خلال توفير برامج التدريب والتعليم، التأهيل والتكوين وتحسن من إنتاجية هذه البرامج من خلال الأساليب التالية:³

¹. Peter Drucker, *Tasks responsibilities human practices*, heineman, London, 1974, P.41

². سامية خرخاش وحسين بلعجوز، أهمية القياس المحاسبي لرأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية، الملتقى العلمي حول إدارة المعرفة والفعالية الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر اقتصاد المؤسسة والتسيير التطبيقي، جامعة باتنة، 25-26 ديسمبر 2008، ص ص 11-12.

³. عبد البارى ابراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص 117.

- زيادة الفعالية بمستوى أحسن من الاتقان ومستوى أعلى من الاحتفاظ بالتعلم؛
- زيادة الفعالية بتنمية الاتجاهات الايجابية لدى رأس المال البشري المدرب؛
- رفع الكفاءة من خلال تدريب أكبر شريحة ممكنة من رأس المال البشري في البرنامج التدريبي الواحد؛
- رفع الكفاءة في اقتصاد الوقت اللازم لتنمية رأس المال الفكري؛
- تعظيم الكفاءة بتقليل الكلفة الإنمائية بواسطة زيادة عدد مرات إعادة التنمية؛
- تعظيم الكفاءة بتقليل نفقات الموارد البشرية عند كل مرة تقوم فيها المؤسسة بإعادة البرنامج التدريبي (خفض التكاليف والسيطرة عليهما).

لذلك ومن خلال كل ما ذكر يتضح أن الرفع من إنتاجية المؤسسة الاقتصادية، يتطلب إدارة قوية لفهم متطلبات تحقيق جودة رأس المال الفكري من خلال مكونه الرئيسي رأس المال البشري، والذي لن يكون إلا من خلال استراتيجيات فعالة لتنميته كمدخل لتحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة الاقتصادية.

المبحث الثالث: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء الإجتماعي للمؤسسة الاقتصادية

إن اهتمام المؤسسات بالجوانب الإجتماعية يتعدى مسؤوليتها الاقتصادية، ليشمل البيئة التي تعيش فيها، فقد تبين أن الدور الإجتماعي -كتحسين الصورة الإجتماعية للمؤسسة في بيئتها الداخلية والخارجية، والإلتزام الأخلاقي- يعد استثمارا يعود عليها بزيادة الربح وتطوير الإنتاج وتقليل النزاعات بين الإدارة والموارد البشرية العاملة بها، وكذا المجتمع الذي تتعامل معه.

ولأن الموجودات الفكرية (رأس المال الفكري) تعد عنصرا أساسيا في نجاح المؤسسة وديمومة نشاطها، وأن المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعد على إدارة جميع الأنشطة التي ترتبط بالموارد البشري، سنحاول أن نبرز أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء الإجتماعي للمؤسسة الاقتصادية من خلال المطالب التالية.

المطلب الأول: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسة

الاقتصادية

إن الهدف الرئيسي لنظام معلومات الموارد البشرية، يتمثل في تحقيق متطلبات إدارة الموارد البشرية والإدارات والجهات الأخرى داخل المؤسسة وخارجها من المعلومات الملائمة من حيث الدقة والتوقيت والحدثة، بما يمكنها من اتخاذ القرارات الصحيحة التي تدعم الإتجاه الاجتماعي لها كتحديد الإحتياجات من الموارد البشرية من خلال سياسة توظيف جيدة للمساهمة في التقليل من البطالة، العمل على وضع أخلاقيات لنظام معلومات الموارد البشرية كمؤشر للأداء الاجتماعي للمؤسسة، إضافة لأثر نظام معلومات الموارد البشرية في تفعيل المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة.

الفرع الأول: أثر جودة نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية (التوظيف

كمدخل للتقليل من البطالة)

إن التخطيط للموارد البشرية يعبر عن "العملية التي بموجها يتم تحديد إحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية كما ونوعا وفقا لطبيعة النشاطات المراد انجازها في المؤسسة".¹

فتخطيط الموارد البشرية هو "التنبؤات النظامية للطلب أو الحاجة للموارد البشرية، وعرض هذه الموارد في المؤسسة خلال فترة مستقبلية"، ويرتبط تخطيط الموارد البشرية بالاستراتيجية العامة للمؤسسة لتأمين وتوفير الأفراد اللزيمين لتنفيذ هذه الأخيرة، وهذا من خلال سياسات التوظيف بالمؤسسة والتي ترتبط بكيفية جذب واستقطاب واختيار الموارد البشرية.

فاستقطاب الموارد البشرية يعد العملية التي من خلالها يتم جذب طالبي العمل للتقدم للمؤسسة لشغل الوظائف الشاغرة، وقد يتم ذلك عن طريق الإعلان الموسع كمدخل لتعريف الباحثين عن العمل بوجود فرص بالمؤسسة، وهناك مصدرين أساسيين للحصول على الموارد البشرية، المصدر الداخلي والمصدر الخارجي، ومن الممكن التركيز على واحد منهما أو كليهما.²

وأما إختيار الموارد البشرية فهي "عملية انتقاء الافراد الذين تتوافر لديهم المؤهلات الضرورية والمناسبة لشغل وظائف معينة في المؤسسة".³ ويرتبط هذا النشاط بتحديد سبل الاختيار والتعيين للموظفين من خلال إجراء عمليات التعيين والاختيار والمقابلات وتحديد الشروط اللازمة لذلك.

¹. أحمد عطا عودة، واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في فعالية العمل الإداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة للدراسات العليا، فلسطين، 2013، ص 12.

². سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 57.

³. السالم مؤيد، إدارة الموارد البشرية مدخل متكامل، الطبعة الأولى، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 85.

ولأن التوجهات الجديدة للمؤسسة الاقتصادية في عصر المعلومات واقتصاد المعرفة يتطلب منها إدارة وظائف الموارد البشرية عن طريق إستغلال نظام معلومات الموارد البشرية، والذي يساهم في توفير كل البيانات والمعلومات الخاصة بتطبيقات تخطيط الموارد البشرية وتطبيقات التوظيف، كان لزاماً أن تعمل المؤسسة الاقتصادية على استغلال نظام معلومات الموارد البشرية كأداة في تحديد الإحتياجات من العمالة وفقاً لما يلي:

أولاً. تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية: إن مرحلة تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية تعني في أحد جوانبها تحديد الطلب على القوى العاملة كما ونوعاً، بالإضافة إلى استعراض ما لدى المؤسسة من يد عاملة¹. ويتم ذلك عن طريق الدراسات الاقتصادية، واستخدام أساليب التنبؤ بالموارد البشرية، التي تتطلب وجود نظام فعال لمعلومات الموارد البشرية من أجل توفير البيانات والمعلومات الضرورية التي تساهم في تحديد الإحتياجات بشكل دقيق.

لذلك، فمرحلة تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية تكمن في وضع التنبؤات النظامية للطلب على اليد العاملة وعرضها في المؤسسة خلال فترات مستقبلية معينة². وعليه فإن عملية تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية هي عملية يتم بمقتضاها مقارنة القوى العاملة المتاحة بالإحتياجات المستقبلية، والتعرف على العجز والفائض واتخاذ الإجراءات والقرارات اللازمة والمناسبة لإحداث التوازن المطلوب، الذي يقوم على دقة وجودة وملاءمة البيانات التي توفرها تطبيقات التخطيط والتوظيف لنظام معلومات الموارد البشرية.

ثانياً: مراحل تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية: إن جودة تطبيقات التخطيط والتوظيف لنظام معلومات الموارد البشرية يعتبر من الأدوات المهمة في تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية، عن طريق توفير كل البيانات والمعلومات التي تتعلق بسياسات المؤسسة الاقتصادية للحصول على الموارد البشرية وفقاً لمرحلتين أساسيتين هما³:

1- مرحلة تحديد الإحتياجات الكلية: هذه المرحلة تعد ذات أهمية بالغة حيث يعمل نظام معلومات الموارد البشرية على توفير كافة البيانات والمعلومات التي تتعلق بعدد ونوع الوظائف التي تحتاج لليد العاملة، وهذا بالإعتماد على خطط المؤسسة المسطرة والتي تشير إلى مجال ومسارات التوسعات وتحديد الفجوات المستقبلية.

¹ عبد المنعم محمد أبو ليفة، أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية - دراسة ميدانية على الشركة الليبية للحديد والصلب بمصراتة، المؤتمر الدولي الثالث حول تكامل مخرجات التعليم مع سوق العمل في القطاع العام والخاص، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البلقاء التطبيقية، 28 أبريل - 01 ماي 2014، ص 06.

² سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص 55.

³ عبد المنعم محمد أبو ليفة، المرجع السابق، ص 07.

كما سيتم توفير كل المعلومات التي تساعد على تحديد القوى العاملة اللازمة للوظائف المطلوبة، من خلال تحليل عبء العمل، وكذلك تحليل كمية العمل المطلوب انجازه بالنسبة لكل وظيفة، عن طريق التنبؤ بالمبيعات في الفترات المستقبلية، أو من خلال تحليل قوة العمل بعد احتساب الوقت المتاح أو الفعلي وخصم عدد ساعات الغياب والإجازات وغيرها، وهذا ما يقوم به نظام معلومات الموارد البشرية بشكل سلس.

2. مرحلة تحديد الإحتياجات الفعلية للمؤسسة من الموارد البشرية: تتم هذه المرحلة بمقارنة الإحتياجات الكلية التي تم احتسابها مع الموارد البشرية المستخدمة فعلا في المؤسسة، على مستوى كل المراكز الوظيفية وفي كل المستويات التنظيمية.

3. أهداف تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية لتدعيم الدور الاجتماعي للمؤسسة

إن دعم الدور الاجتماعي للمؤسسة الإقتصادية من خلال سياساتها الخاصة بالتخطيط والتوظيف للموارد البشرية، يحتاج لجودة تطبيقات هذه الأخيرة لنظام معلومات الموارد البشرية والتي تستند على جودة المعلومات المتحصل عليها من النظام، خاصة فيما يتعلق بالمعلومات التي تساعد على تحديد وتقييم الإحتياجات المستقبلية من الخبرات والإختصاصات والمؤهلات والمهارات (رأس المال البشري) ودعمه لبناء ثقافة المؤسسة المواطنة (الاجتماعية).

- المحافظة على طاقة الموارد البشرية واستثمارها، بغية تعزيز دافعيها نحو العمل (فرق العمل) بالأساليب التي تضمن تقدمهم ونموهم الوظيفي وانتمائهم للمؤسسة واحساسهم بالرضا الوظيفي، وتعزيز ولائهم لها، والتي ستزيد حتما من قدراتهم على أداء الأعمال المنوطة بهم وتحسين الإنتاجية وتعظيم الأرباح، وتوفير السيولة الكافية لدعم علاقة المؤسسة بمجتمعها المحلي، ومضاعفة أنشطتها الاجتماعية والخيرية.

- مساعدة الإدارة في تركيز إهتمامها على مشاكل العمل (خاصة المتعلقة بالناحية الاجتماعية)¹، من خلال بذل المزيد من الجهد في توفير الرفاهية العامة والمتمثلة في دعم المؤسسة للبنى التحتية والمساهمة في الحد من البطالة والاستفادة المثلى من الموارد البشرية المتاحة على المستوى الداخلي والخارجي للمؤسسة.

الفرع الثاني: أخلاقيات نظام معلومات الموارد البشرية كمؤشر للأداء الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية

إن زيادة الإعتماد على نظام معلومات الموارد البشرية في شتى المجالات أدى إلى ضرورة إعتماد الإدارة على الإتجاهات الأخلاقية في مضامين هذا النظام، لأن استخدام أخلاقيات العمل في نظام معلومات الموارد البشرية يعد من العناصر الأساسية لنجاح أي مؤسسة، من خلال مواجهة كافة العراقيل على صعيد

¹. صالح الطيب، إدارة الموارد البشرية، مطبوعة محاضرات معتمدة من المجلس العلمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2006، ص 04.

العمليات التشغيلية للنشاطات اليومية التي تتطلب ضرورة وجود الدقة والجودة والشفافية، المساءلة والمشاركة والكفاءة في المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية، مما يساعد على اتخاذ القرارات الرشيدة التي تتعلق بالأداء الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية.

أولا - أهمية أخلاقيات العمل: إن أخلاقيات العمل والتي تشير إلى "مجموع المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد و الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ"¹، ترتبط بالمقاييس السلوكية التي تقود وتوجه متخذي القرار في المؤسسة الاقتصادية لوضع أفضل الإستراتيجيات، واتخاذ القرارات السليمة والرشيدة التي تتعلق بالموارد البشرية بعيدا عن التحيز والممارسات السلبية، لذلك يمكن إبراز أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للمورد البشري والمجتمع والمؤسسة الاقتصادية من خلال مايلي²:

1. أهمية أخلاقيات العمل على مستوى المورد البشري: تبرز أهمية أخلاقيات العمل على مستوى المورد البشري من خلال النقاط التالية:

- تساعد المورد البشري في بناء حياته وتشكيل شخصيته المهنية.

- تعد المعيار الذي يحكم تصرفات الموارد البشرية ويضبط سلوكهم ويوجهها في مراكز العمل.³

- تمثل أحكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الجماعات في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد ما إذا كانت ايجابية مرغوبة أو سلبية غير مرغوبة.

- تلعب دورا رئيسيا في اتخاذ القرارات، وحل الخلافات والنزاعات بين الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة.

2. أهمية أخلاقيات العمل على مستوى المجتمع: إن الإلتزام بأخلاقيات العمل يساهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة، ويتمتع الأفراد بتكافؤ الفرص، وتسد الأعمال للأكثر كفاءة وعلما وعملا، وتوجه الموارد لما هو أنفع وتتسع الفرص أمام المجتهدين.

فالإلتزام بأخلاق العمل يدعم الرضا والإستقرار الاجتماعي في المجتمع، حيث يحصل كل ذي حق على حقه ويسود العدل في التعاملات وتوزيع الثروة، بالإضافة إلى أن وجود ميثاق أخلاقي معلن يوفر المرجع الذي يستند عليه الأفراد ليقرروا السلوك الواجب اتخاذه لتحسين الأداء وتطوير الأعمال وترقيتها.

3. أهمية أخلاقيات العمل على مستوى المؤسسة الاقتصادية: إن أهمية أخلاقيات العمل على مستوى المؤسسة الاقتصادية يرتبط بمدى إلتزام هذه الأخيرة بتحديد السلوكيات الصحيحة والخاطئة في تصرفات

¹. Daft. R, **Organization theory and design**, west publishing company, New York, USA, 2003, P.19.

². المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2015، ص 19-21.

³. محمد كسنة، نحو تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسات، مجلة الحقوق والعلوم الغنسانية، العدد الإقتصادي، المجلد الاول، العدد عشرون، جامعة الجلفة، أكتوبر 2014، ص 12.

مواردها البشرية، والتي تتطلب ضرورة تقييمها لتجنب السلوكات السلبية وإعادة توجيهها في المسارات المرغوبة لتحقيق الأهداف، وتبرز أهمية أخلاقيات العمل في المؤسسة الاقتصادية من خلال مايلي:¹
- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والاقليمية والدولية، وهذا له مردود إيجابي على المؤسسة.

- إن التزام المؤسسة بالمعايير الأخلاقية، سيقبل من تكاليف الدعاوى القضائية.
- إلتزام المؤسسة بالمعايير الأخلاقية في إطار الانتاج والتوزيع والاستخدام والعمل الصادق والثقة المتبادلة، ودقة المعلومات وصحتها سيكسبها الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة.
- الإلتزام بأخلاقيات العمل يدعم البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الانتاجية، الأمر الذي يعود بالفائدة على الجميع.
- الإلتزام الأخلاقي يقلل من تعرض المؤسسة للخطر من خلال: تقليص المخالفات، والجرائم والمنازعات.²

- تعمل على ضبط سلوك الموظف التي يجب أن يتحلى بها أثناء أدائه لعمله والمهام المكلف بها، وضمن تصرفه بشكل موضوعي ونزيه.
- تساعد على فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الثواب والعقاب.
- تمكن المراجعين من معرفة حقوق الموظف وواجباته أثناء أدائه لوظيفته.
- تسهيل عملية صنع القرار، وتحقيق الاحترام لكل الأطراف من داخل المؤسسة أو خارجها.

ثانيا - أخلاقيات نظام معلومات الموارد البشرية: إن الحديث عن أخلاقيات نظام معلومات الموارد البشرية يتعلق بدقة وشفافية المعلومات التي نتحصل عليها من خلال هذا النظام، والتي تساعد على اتخاذ القرارات السليمة والرشيده دون الإجحاف في حق أي مورد بشري في المؤسسة، ولكن ونتيجة ما نشهده اليوم من تقدم تقني فرض استغلال تكنولوجيا المعلومات في هذه الأنظمة، كان لا بد أن تنتهج المؤسسة السبل الكفيلة بإدماج معايير أخلاق العمل في نظام معلومات الموارد البشرية من خلال ضمان الأخلاقيات في استخدام أجهزة الحاسوب وضمن أمن المعلومات التي ينتجها نظام معلومات الموارد البشرية، لذلك سنحاول إبراز أخلاقيات هذا الأخير من خلال العناصر التالية:³

¹. طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 137.

². صديق محمد عفيفي، أخلاق المهنة لدى المعلم، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005، ص 23.

³. عمر أحمد الهمشري، الثقافة الإلكترونية بوابة مجتمع المعرفة، أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الجزء الثالث، قطر، 2012، ص ص 2150-2169.

1. أخلاقيات استخدام الحاسوب من طرف المورد البشري: تعتمد أخلاقيات استخدام الحاسوب من طرف المورد البشري على التربية ووجود الوازع الديني والأخلاقي لمراقبة الذات، لعدم وجود قوانين وضوابط دقيقة ملزمة عندما يتعامل المورد البشري مع نفسه، وهي تتضمن: عدم إضاعة الوقت، الشفافية في التعامل مع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية عند وضعها بنظام معلومات الموارد البشرية وعدم المغالطة فيها، خاصة فيما يتعلق بتطبيقات تقييم أداء الموارد البشرية والتوظيف أو البيانات التي قد تؤهل الموارد البشري للحصول على إمتيازات في التدريب الخارجي وهذا من خلال دقة صانع النظام، أو مستخدم النظام في وضع البيانات المتعلقة بتأهيلات الموظف والذي يضمن تكافؤ الفرص للعاملين، وعدم المغالطة كذلك في تقديم المعلومات لصانعي القرار بالمؤسسة، ما يؤهلهم لاتخاذ القرارات السليمة والرشيده في حق الموارد البشرية دون إجحاف او مغالطة، بالإضافة لعدم الإستغلال الخاطيء والسيء للتكنولوجيا المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية، لمحاولة الحصول على بيانات تتعلق بالزملاء في العمل والتدخل في خصوصياتهم لمعرفة المعلومات التي تتعلق بأدائهم في العمل (القرصنة).

2. أخلاقيات استخدام الحاسوب بين المورد البشري وزملاء العمل والجهاز: تكون بين المستخدم وعمال آخرين بالمؤسسة، ويمكن تقنينها بسن بعض الأنظمة التي تحمي هؤلاء الأفراد، ولكن يبقى المحور الأساسي لتطبيق هذه الأنظمة هو الوازع الأخلاقي الشخصي، كما يمكن أن تكون بين المستخدم والجهاز، حيث تؤكد على الاهتمام بالأجهزة والملحقات والعناية بها واستخدامها وفق ما خصصت له، وعدم إلحاق أي ضرر بها وبالمعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية، أو إساءة استخدامها، من خلال الحفاظ على خصوصية العمال وأسرارهم المهنية، وعدم تغيير البيانات المتعلقة بالملفات الخاصة بالموارد البشرية، وعدم سرقة البرامج والتطبيقات المتاحة لنظام معلومات الموارد البشرية وتسريبها للمؤسسات المنافسة، والمحافظة على صلاحية البرامج والتجهيزات المعلوماتية وتجنب تخريبها أو تعطيلها ما يؤدي للاضرار بالنظام ككل.

الفرع الثالث: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تفعيل مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمسؤولية الاقتصادية

إن المؤسسات الاقتصادية حاليا تعمل في ظروف عمل جديدة في إطار إقتصاد المعرفة وعصر العولمة، وبإدراكها لأهمية المورد البشري كركيزة أساسية في العمل ومحدد لنجاحه، وبإدماجها أيضا لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في مختلف مستوياتها الإدارية وتجاه كل الأطراف ذات المصلحة، كان لابد عليها أن تتبنى بعض الممارسات الاجتماعية ضمن أنظمة معلوماتها، خاصة التي تتعلق بالموارد البشرية. لذلك

سنحاول أن نبرز أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الهوراد البشرية في تفعيل مبادئ المسؤولية الإجماعية للمؤسسة الإقتصادية من خلال النقاط التالية¹:

أولا - الممارسات الإجماعية قبل البدء بالعمل (عند التوظيف): قبل القيام بعملية التوظيف بالمؤسسة، فإن إدارة الهوراد البشرية تكون مسؤولة عن دراسة طبيعة الوظائف ومتطلباتها، من حيث المؤهلات والخبرة والمهارات الخاصة، وهذا سعيا منها لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب، فتعتمد في ذلك على نظام معلومات الهوراد البشرية، التي تكفل لها الحصول على القدر الكافي من المعلومات، الذي يسمح للمؤسسة بتجسيد الدور الاجتماعي تجاه المترشحين للوظيفة واعتماد الشفافية والنزاهة في مختلف المعلومات المتعلقة بأنشطة المؤسسة، وعليه فإن نظام معلومات الهوراد البشرية يعبر عن تبني المؤسسة للمسؤولية الإجماعية من خلال الإلتزام ب:

- الإعلان الصادق للمعلومات الخاصة بالأماكن الشاغرة بالمؤسسة، دون تحيز وتمييز لمورد بشري عن آخر.
- الشفافية والنزاهة والعدالة في المعلومات التي تتعلق بتعبئة واستقطاب المورد البشري.
- إعتداف الثقة كأساس للتعامل في إدخال البيانات لنظام معلومات الهوراد البشرية.
- الحفاظ على مبدأ تكافؤ الفرص للجميع من خلال صدق وسلامة البيانات المتعلقة بملفات الهوراد البشرية المقدمة بهدف التوظيف.
- موضوعية لجنة الإختيار وتكاملها من الناحية الفنية وعدم الاستهانة بقدرات وشخصيات المترشحين.
- الإبتعاد عن الوساطة والمحسوبية أثناء التوظيف.

بعد الإنهاء من عملية الإختيار وتوظيف الشخص المناسب، يتم إدراج بياناته في نظام معلومات الهوراد البشرية وتصدر المؤسسة له عقد العمل، والذي يوضح الشروط والظروف الرئيسية للعمل من خلال جودة تطبيقات التوظيف الخاصة بنظام معلومات الهوراد البشرية، وأن تتسم هذه الشروط بالشفافية وأن تكون في حدود الأخلاق المهنية وتراعي مقتضيات الأدب واللباقة.

ثانيا - الممارسات الإجماعية أثناء فترة العمل: إن صدق وسلامة المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الهوراد البشرية في جميع تطبيقاته والتي تدفع المؤسسة للإهتمام بعملائها وتلبية رغباتهم بما يعزز قدراتهم

¹ ضياقي نوال، المسؤولية الإجماعية للمؤسسة والهوراد البشرية - دراسة مجمع شني علي للأنايب بسيدي بلعباس، مجلة التنظيم والعمل، العدد الخامس، دون مكان، دون سنة، ص 06-09.
- المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، تقرير حول: المسؤولية المجتمعية للمنظمات آليات الإنتقال نحو التنمية المستدامة، للجنة الدائمة المكلفة بقضايا البيئة والتنمية المستدامة برئاسة علي بوزعشان، مطبعة سيياما، المملكة المغربية، 2016، ص 13.
- Silleru, Qc , **Responsabilité social et environnementale de l'entreprise**, Presses de l'université du Québec, France, PP.80-11

الوظيفية وتحقيق رضاهم، هذه الرغبات التي لا تتعدى المعقول، ومن أمثلها متطلبات الحياة المعيشية والميل نحو تحقيق الرفاهية والتي تتعلق بتطبيقات التعويضات كالأجور والمنح والعلاوات ... الخ، إضافة لتزويد المؤسسة بالمعلومات التي تكفل افساح المجال للعاملين لتطوير مهاراتهم من خلال تطبيقات التطوير والتدريب والتعليم المستمر، بما يعزز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، ومن أمثلة الممارسات الاجتماعية التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية للمؤسسة تتمثل في:¹

- تقديم المعلومات المتعلقة بمدى عدالة نظم الأجور والمكافآت، وعدم التمييز فيها، وهذا لتحفيز العمال وزيادة ثقتهم بأنظمة المؤسسة؛

- تقديم المعلومات الكافية والتي تسمح بتوفير فرص التكوين والتطوير؛

- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم من خلال خصوصية المعلومات

المتعلقة بهم، والتي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية؛

- جودة المعلومات التي تسمح بتوفير خدمات الضمان الاجتماعي والرعاية الصحية، والإهتمام

بالصحة والسلامة المهنية في أماكن العمل؛

- توفير المعلومات الملائمة التي تسمح بالإبتعاد عن التحيز والتمييز في عملية تقييم الأداء؛

- تقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة التي تسمح بتوفير الموضوعية عند القيام بعملية التقييم

والإبتعاد عن التقييم المتساهل أو المتشدد للجميع.²

- توفير المعلومات التي تكفل تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في المؤسسة، والحد من جميع أشكال

التمييز ضد المرأة، وعدم التفرقة في الترقية الوظيفية والأجور والتكوين المهني ... الخ.

ثالثا. الممارسات الاجتماعية بعد إنتهاء فترة العمل: هناك العديد من الطرق التي يمكن من خلالها إنهاء

العمل، كإنتهاء مدة التعاقد أو الإستقالة أو الإستغناء عن العمال ... الخ، ومهما كانت الطريقة، فإن نظام

معلومات الموارد البشرية من خلال تطبيقات التعويضات سيساعد المؤسسة على تجسيد دورها الاجتماعي

تجاه العمال الذين أنهم عملهم بها، وهذا بتوفير المعلومات الضرورية التي تساعد على:

- منح العمال مكافآت مقابل خدماتهم المقدمة أثناء عملهم بالمؤسسة؛

- اتخاذ القرارات المتعلقة بمنح العمال فرص للعودة والتوظيف من جديد بالمؤسسة؛

- اتخاذ القرارات بشأن استخدامهم كمستشارين أو مدربين أو مشرفين لدى المؤسسة؛

¹. ضيافي نوال، مرجع سبق ذكره، ص 07.

². عبد الله بن منصور، إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2008، ص 496.

- منحهم تسهيلات أو توصيات للتوظيف في مؤسسات أخرى؛
- تقديم العون في كتابة السير الذاتية والإرشادات من خلال المعلومات الدقيقة التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية.

المطلب الثاني: أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية

إن الرابط المشترك بين رأس المال الفكري والمسؤولية الاجتماعية والقيم الأخلاقية، وضرورة تحقيق المؤسسة الاقتصادية لمتطلبات الصحة والسلامة المهنية من المتطلبات التي تسهم في بناء المجتمع والإرتقاء بنوعية الحياة، والتي تؤدي لتفعيل الدور الذي تتبناه المؤسسة الاقتصادية في تحسين آدائها الاجتماعي، وهذا ما سنحاول التطرق إليه بنوع من التفصيل في هذا المطلب.

الفرع الأول: أثر جودة رأس المال الفكري في تفعيل مبدأ المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الاقتصادية

إن الحديث عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وطبيعة البيئة التي تعمل فيها هذه الأخيرة، تعد من المواضيع التي أثارت جدلا كبيرا في الأوساط العلمية والأكاديمية والإدارية، وهذا لكثرة وتنوع المداخل التي تساهم في تفعيل مبدأ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية، ومن ضمن هذه المداخل، مدخل رأس المال الفكري، لذلك سنحاول تبين أثر جودة هذا الأخير في تفعيل مبدأ المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الاقتصادية من خلال النقاط التالية:

أولا - أثر رأس المال البشري على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية: إن المسؤولية الاجتماعية ضمن مجال رأس المال البشري تتضمن أنشطة المؤسسة الخاصة بمساهمتها في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون التفرقة بينهم، واعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهاراتهم، واتباع سياسة للترقية وتحقيق الرضا الوظيفي لهم، ونظام أجور وحوافز تكفل لهم مستوى معيشي مناسب يتفق والمستويات الموجودة في المؤسسات الرائدة.

فنتيجة كثافة وسرعة التطورات التكنولوجية، تطلب الأمر من المؤسسات ضرورة زيادة إهتمامها بالناحية النوعية لرأس المال البشري، والذي تعكسه جودة هذا الأخير من خلال برامج التدريب والتكيف مع طرق الإنتاج الحديثة، بالإضافة إلى الإهتمام بحماية رأس المال البشري من خلال سياسات التوظيف وتوفير فرص عمل متكافئة لمختلف شرائح وأفراد المجتمع، وتخصيص حصص متزايدة لتوظيف الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، وتحقيق الرضا الوظيفي لرأس المال البشري والذي يعبر في جوهره عن "الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية، بحيث تكون متماثلة مع مقدراته وميولاته، وتؤدي إلى إحترام الفرد لذاته ولغيره، وتعزز من بناء علاقات اجتماعية متينة مع زملائه ورؤسائه في العمل، الأمر الذي

ينتج الحماس لدى رأس المال البشري الذي يدفعه لتبني القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وتجنب كل التهديدات التي تؤدي إلى الوقوع في مشاكل اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية".¹

لذلك لابد من منح العاملين أجور ومكافآت تحقق لهم مستوى معيشي مناسب، وتؤدي لزيادة ولائهم والتزامهم تجاه المؤسسة، وتطور قدراتهم وتنمي روح الإبداع لديهم، لتجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة من خلال توفير مايلي:²

- العدالة والمساوات والكفاءة في منح الأجور والمكافآت، بهدف تحفيز العاملين وزيادة ولائهم للمؤسسة وترقية ابداعهم في العمل؛
- ضرورة إختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت وترقيتها دون التمييز بين الجنسين في المؤسسة؛

- إتباع سياسة للترقية تعترف بقدرة رأس المال البشري؛
- إعداد برامج التدريب لزيادة مهارة وكفاءة رأس المال البشري؛
- المحافظة على استقرار رأس المال البشري، للحد من البطالة وتهيئة ظروف العمل للتصرف بالأمان.³

ثانيا - تحسين البيئة الاجتماعية من خلال إدارة رأس المال الفكري: إن المحافظة على البيئة الاجتماعية هي مسؤولية تقع على عاتق العاملين والمختصين برأس المال الفكري والهيئات التنفيذية والتشريعية ، والمؤسسات، إلى جانب ما يمتلكه هذه الأخيرة من قدرات ومهارات ومعارف وقيم تمكنها من تحسين البيئة الاجتماعية لها وفقا للجوانب التالية:⁴

1. أثر جودة رأس المال الفكري في المحافظة على إطار القيم الاجتماعية للمؤسسة: يبرز أثر جودة رأس المال الفكري في المحافظة على إطار القيم الاجتماعية للمؤسسة من خلال العمل على تعزيز مكانة رأس المال الفكري في عملية التنشئة الاجتماعية للفرد العامل بالمؤسسة ومساهمته في أداء رسالتها وقيمها الاجتماعية، وهذا استنادا للمعلومات والبيانات الصحيحة المتعلقة بخصوصيات المجتمع والبيئة الاجتماعية للمؤسسة، مع قيام هذه الأخيرة بتصحيح معتقدات رأس المال الفكري التي تعمل على تشكيل إتجاهاتهم وتوحيدها لتكوين نظام من القيم الاجتماعية يقود سلوكهم ويوجههم.

¹. سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 65.
². منيرة سلامي وسنيقيرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة مقارنة بين مؤسسة إيلاف ترين والضياء وليند غاز بولاية ورقلة، الملتقى العلمي حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 14-15 نوفمبر 2016، ص 375.
³. الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية: مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم إقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2007، ص 87.
⁴. فادي عصام محمد سالم، إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة والدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2015، ص ص 67-68.

2. أثر جودة رأس المال الفكري في تنمية الوعي بالبيئة الإجتماعية: تعتبر تنمية الوعي بالبيئة الإجتماعية للمؤسسة من أبرز اهتمامات رأس المال الفكري، حيث أصبح له أثر كبير في هذا الإتجاه، من خلال التعامل مع كل العاملين بالمؤسسة على اختلاف مستوياتهم الإدارية.

3. تنمية الولاء والإنتماء نحو البيئة الإجتماعية للمؤسسة: هنا يعمل رأس المال الفكري على تنمية الولاء والإنتماء نحو البيئة الإجتماعية للمؤسسة من خلال القضاء على الخلافات والحد من الصراعات والتناقضات التي تنشأ بين بعض القوى الإجتماعية للمؤسسة (أي التعارض بين أصحاب المصلحة)، إضافة إلى العمل على تقوية الروابط الإجتماعية بين العاملين بالمؤسسة وتقوية شعورهم بالمسؤولية الإجتماعية، وأن يشعر المورد البشري العامل بأهمية اندماجه في البيئة الإجتماعية للمؤسسة والمشاركة بكل نواحي الحياة المختلفة بها.

4. أثر جودة رأس المال الفكري في مواجهة المشاكل الناتجة عن هجرة كفاءات المؤسسة: إن رأس المال الفكري يمكن أن يؤثر تأثيراً إيجابياً في مواجهة المشاكل الناتجة عن هجرة كفاءات المؤسسة، وهذا من خلال مساعدة النظم الإجتماعية القائمة بالمؤسسة على أداء وظائفها وتحقيق أهدافها لإشباع كافة احتياجات الكفاءات البشرية الموجودة بالمؤسسة.

حيث يؤثر رأس المال الفكري بالتنسيق مع المسؤولين داخل المؤسسة في وضع الضوابط والمعايير الموضوعية التي تضمن عدم هجرة كفاءات المؤسسة من ذوي الخبرات الفنية والإمكانيات العقلية المتميزة، التي تؤثر في عملية التنمية والتطوير والإبداع، وهذا من خلال وضع ضوابط تتعلق بكيفية تحديد أجور ومكافآت وترقيات هذه الكفاءات، إضافة لتوفير بيئة عمل تشجع على البقاء والإنتماء للمؤسسة، وتبني طرق حديثة لتنمية وتكوين الكفاءات وفقاً لامتيازات تتعلق بمؤهلاتهم وقدراتهم، مع الحفاظ على كيان المؤسسة من خلال الإهتمام برأس المال البشري وتكوينه وتحسين ظروف عمله، إضافة لتوفير المناخ الإجتماعي المناسب لتدعيم وتقوية العلاقة بين العاملين بعضهم مع بعض وبين العاملين والمؤسسة ككيان معنوي.

ثالثاً: أثر إستراتيجية تنمية رأس المال الفكري في تفعيل مبدأ المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة

إنطلاقاً من فكرة أن المسؤولية الإجتماعية في مجال رأس المال الفكري والتي تهتم بتوفير ظروف عمل تتميز بالأمان والاستقرار، واعداد وتنفيذ برامج التدريب التي تعد مدخلاً هاماً لتنمية رأس المال الفكري، لذلك فإن تدريب رأس المال البشري سيوفر الفرص لإكتساب الخبرات والمهارات اللازمة في العمل والتي تزيد من قدرتهم على أداء أعمالهم، الأمر الذي سيحسن حتماً من أدائهم ما يترتب عليه تحسن الإنتاجية، وهذا

يزيد من أرباح المؤسسة، فيتحسن أداؤها المالي وبالتالي تتوفر السيولة اللازمة لدعم وتوطيد علاقة المؤسسة بمحيطها الإجماعي المحلي، فتتضاعف نشاطاتها تجاه هذا الأخير، وهذا من خلال بذل المزيد من الجهد في توفير الرفاهية العامة التي تتركز حول دعم البنى التحتية والمساهمة في الحد من البطالة، إضافة إلى رعاية مختلف الأنشطة الخيرية وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي، إضافة كذلك للقدرة على توفير التكاليف الخاصة بتطوير الانتاج وتحسين جودته، وتكاليف البحث والتطوير وتكاليف ضمانات المتابعة لخدمات ما بعد البيع وتدريب وتطوير رأس المال البشري، وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة من الرضا العام عن منتجات وخدمات المؤسسة المقدمة للزبائن.

إذا، فاستراتيجية تنمية رأس المال الفكري لابد أن تركز على ترسيخ ثقافة الوعي لدى العاملين في المؤسسة بأهمية المسؤولية الإجماعية وأهمية تبني هذا الإتجاه لتعميق العلاقات بين المؤسسة والمجتمع، ما يسمح بتعزيز التماسك الإجماعي، وترقية الإبداع والابتكار من خلال التركيز على أهم متطلباته المتعلقة باشتراك مختلف الأطراف ذات المصلحة، وتعزيز تبني المؤسسة للسلوكيات الأخلاقية والاجتماعية والتي تلزمها بضرورة أخذ إعتبارات وتطلعات وآراء كل الأطراف بعين الإعتبار، من خلال الحوار وتبادل الآراء، فالشبكات الاجتماعية للمؤسسة تجسد العلاقات التي تسمح لجميع أصحاب المصلحة بتبادل الأفكار والمعلومات، وطرح المعارف والتعاون المثمر، الأمر الذي يحفز على الإبداع والابتكار وتنمية العاملين وتعميق مسار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.¹

وعليه، فإن أثر استراتيجية تنمية رأس المال الفكري على المسؤولية الإجماعية، تتجلى في اهتمام المؤسسة وسعيها إلى زيادة المعرفة لدى العاملين بها في مختلف المستويات، وتنمية مهاراتهم الفكرية والوظيفية، وأن يتم تصميم صيغ العمل وفقا للمنظور الجماعي الذي يخدم مصالح الجميع ويصب في صالح المؤسسة في نهاية المطاف، وفي صالح التوجهات الداخلية والخارجية للمؤسسة في تبنيها للمسؤولية الاجتماعية.

الفرع الثاني: أثر أخلاقيات رأس المال الفكري في ترسيخ القيم الأخلاقية بالمؤسسة الاقتصادية

إن أخلاقيات المهنة عبارة عن " ثقافة مستمدة من قيم المورد البشري، تدفعه لأن يكون مسؤولا عن العمل الذي يقوم به، فهي تهتم بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المختلفة، كما تعبر عن ضرورة أداء المورد البشري العامل لمهامه في كل وقت وفقا لقانون المؤسسة التي يعمل بها".²

¹. إلهام موساوي وأحلام حامدي، مرجع سبق ذكره، ص ص 16-17.
². مقراش فوزية وواقطي جوهرة، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية، الملتقى العلمي الدولي حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 06-07 ماي 2012، ص 08.

ولأن المعرفة تعد نشاطا مهما من أنشطة المؤسسة الاقتصادية ومجالا من مجالات النشاط في المجتمع، ومكونا رئيسيا من مكونات رأس المال البشري، كان لابد أن تخضع للقيم الأخلاقية بالمؤسسة والمتمثلة فيمايلي:¹

- أن لا تكون المعرفة مصدر للضرر للآخرين، حيث يجب ألا يتم تسخيرها لممارسات سلبية قد تخلف أضرارا على مستوى المؤسسة كالمعرفة التي تستغل في تطوير نوعية المنتجات الغذائية والتي تستخدم مواد أولية ضارة بصحة المستهلك؛

- أن لا توجه المعرفة نحو تحقيق مصالح ذاتية غير مشروعة على حساب الآخرين؛

- أن لا تكون المعرفة هي موضوع ارتكاب الضرر أو تسريب وبيع أسرار المؤسسات المنافسة؛

- أن لا تكون المعرفة سلوكا غير مقبول أخلاقيا (فصاحب المعرفة لابد أن يتمتع بالقيم النبيلة كالأمانة والاستقامة والاستقلال)؛

وعليه يتضح أن أخلاقيات رأس المال الفكري تنبع من أخلاقيات المعرفة، والتي تضم كل المبادئ التي تحدد ماهو صائب وماهو خاطئ فيما يتعلق بالمعرفة أو السلوك المعرفي لرأس المال الفكري، وهنا تجدر الإشارة إلى أن إبراز أثر أخلاقيات رأس المال الفكري في ترسيخ القيم الأخلاقية للمؤسسة الاقتصادية يعتمد على العناصر التالية :

أولا - صفات رأس المال البشري الذي يتمتع بأخلاقيات المهنة: إن صفات رأس المال البشري وفقا لأخلاقيات المهنة، يعد مؤشرا هاما على مدى كفاءة وجوده رأس المال البشري في إطار ممارساته الأخلاقية وتسخير المعرفة والخبرة والمهارة في الإتجاهات الإيجابية لتحقيق أهداف المؤسسة. ويمكن تحديد هذه الصفات في النقاط التالية:²

1- **الإنضباط:** بحيث أن الغياب والتأخير يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف، والذي يمكن له الوصول إلى أعلى درجات الإنضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته، معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها بدقة، ضبط الوقت، الحصول على الراحة الكافية لنفسه، إعلام الجهات المعنية في المؤسسة في حالة غيابه

2- **صفات الموظف:** فالمشرف بالعمل يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل، لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمؤسسة، الوظيفة وكذلك زملاء العمل، ومن بين الصفات

¹. كمال زيتوني وجايز كريم، أخلاقيات رأس المال الفكري كمدخل لتعزيز إدارة المعرفة في منظمات الأعمال العربية، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر 2011، ص 08.
². أسامة محمد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية - مجمع الشفاء الطبي نموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014، ص ص 15-16.

التي يجب أن تتوفر بالموظف هي: الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التعاون في انجاز المهام، الأمانة وروح المسؤولية

3- فرق العمل: بحيث تضمن فرق العمل انجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المؤسسة وأهداف الموظف من خلال اكتسابه لمعارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل، والإلتزام بالفعالية والجدية ضمن هذا الفريق، روح التضحية، فتح فرص التعلم واعطاء مجال للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المؤسسة، إضافة للتخلي بالسلوكات الإيجابية لعلاقة الموظف بفريق العمل وتكريس مبدأ الثقة المتبادلة

4- المظهر: فمظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للوظيفة والمؤسسة والزملاء وكذلك المستهلكين ... الخ.

5- المواقف: لا بد أن تكون للموظف مواقف إيجابية تعكس ثقته في نفسه.

6- الإنتاجية: حيث يمكن للموظف تحسين إنتاجيته وأدائه من خلال احترام إجراءات العمل واجراءات السلامة وطرق استخدام موارد المؤسسة.

7- المهارات التنظيمية: يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المؤسسة.

8- الإتصال: لا بد أن يمتلك الموظف قدرات عالية على الإتصال مع الآخرين، بشكل يظهر ويعزز ثقافة الإحترام والشعور بالآخرين.

9- التعاون: من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشاكل العمل.

10- الإحترام: فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي.

إذا، فكل الصفات المذكورة أعلاه ماهي إلا خطوات يمر بها رأس المال البشري حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة، والتي تدعم توجهات المؤسسة الإقتصادية لتحقيق أهدافها التي تتعلق بالأخلاقيات الشخصية، الثقافة التنظيمية، التشريعات واللوائح التي تسير إجراءات العمل اليومية، التنظيم الإداري الذي يوجه سلوك رأس المال البشري في المؤسسة في إطار المبادئ الأخلاقية لأنظمة الحوافز وطرق الإختيار والتعيين والتدريب، مدونات السلوك الأخلاقي والتي ترشد رأس المال البشري للقيم السلوكية المرغوب بها في العمل وتحدد العقوبات التي تفرض عليه جراء مخالفة القيم والمبادئ والمعايير ذات العلاقة بما هو مرغوب أو غير مرغوب من السلوك في إطار بيئة العمل .

ثانياً. دوافع الإهتمام بأخلاقيات رأس المال الفكري لترسيخ القيم الأخلاقية في المؤسسة الاقتصادية: إن تزايد مستويات الفساد والإنتكاسات الأخلاقية على مستوى العديد من المؤسسات الاقتصادية، واتساع رقعة الإنتقادات الموجهة للمشاريع القائمة على معايير تحقيق الربح والكفاءة المادية فقط في اطار النموذج الإقتصادي الكلاسيكي، وعدم إلتزام العديد من المؤسسات بمسئولياتها الإجتماعية والبيئية، شكل ضغطاً كبيراً على تلك المؤسسات ما دفعها إلى ضرورة تبني الرؤى والتطلعات الجديدة القائمة على تكريس مبدأ أخلاقيات المهنة، والتي تستمد مصادرها من مختلف القوى المتوفرة في المؤسسة (كالتنظيم الإداري والثقافة التنظيمية واللوائح والتشريعات، وكذلك مدونات السلوك الأخلاقي ... الخ).

ولأن المؤسسة الاقتصادية تمارس نشاطها في ظل بيئة متغيرة قائمة على متطلبات إقتصاد وإدارة المعرفة، ولأن الاتجاهات الفكرية الحديثة أكدت على ضرورة الإهتمام برأس المال الفكري باعتباره مورداً ثميناً، وعنصراً أساسياً هاماً لبقاء وتطور المؤسسة، والذي يتضمن داخل مكوناته مجموعة من القيم السلوكية والأخلاقية، ما دفع إلى زيادة اهتمام المؤسسات بأخلاقيات رأس المال الفكري، كونها تساهم في ترسيخ القيم الأخلاقية بالمؤسسة، ومن أهم العوامل التي أدت إلى ذلك، نذكر:¹

- إساءة توظيف منتجات المعرفة، كتوظيفها في عمليات القرصنة الالكترونية، وعمليات التدمير العسكري؛

- التحديات الناجمة عن الطفرات العلمية والتكنولوجية، حيث ساهم التقدم العلمي في تجسيد اختراقات عديدة في هذه المجالات؛

- إساءة استعمال التكنولوجيا (القرصنة الالكترونية، ممارسات التجسس الصناعي... الخ)؛

- تزايد جرائم الحاسوب والانترنت وما ينجم عنها من خسائر مالية هائلة (تغيير البيانات، سرقة المعلومات والبرامج، تسريب الاسرار التجارية...).

الفرع الثالث: أثر تنمية رأس المال الفكري في تحسين برامج الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة الاقتصادية

إن عملية التعلم والتكوين والتنمية المرتبطة برأس المال الفكري تعد من أهم الممارسات التي تتيح المجال للعاملين بالمؤسسة لإكتساب المعرفة والخبرة والمهارة اللازمة لإنجاز مهام العمل في ظل بيئة صحية وآمنة ومستقرة، تساعد على التعرف على مخاطر بيئة العمل، ومن ثم معرفة كيفية إدارة هذه المخاطر

¹. كمال زيتوني وجايز كريم، مرجع سبق ذكره، ص 13.

وتقليلها، حيث أن نقص المعرفة الكافية وقلة الخبرة وضعف المهارات، جميعها تضع العاملين عرضة للوقوع في مخاطر العمل المهنية.

وبما أن الصحة والسلامة المهنية تهدف إلى تحقيق الأداء الآمن في بيئة العمل، الأمر الذي يضمن عدم وقوع الحوادث أو التقليل منها قدر الإمكان إلى المستوى الأدنى أثناء العمل، وتأمين بيئة عمل خالية من المؤثرات الضارة بالصحة المهنية للعاملين مثل: ملوثات الهواء، الضوضاء، الرطوبة ... الخ.¹ لذلك فإن تكامل أهداف برامج الصحة والسلامة المهنية يتوقف على مدى وفرة المعلومات والخبرات المتعددة التي يمتلكها رأس المال الفكري، من خلال برامج التنمية والتعليم، وكذلك الاستفادة من تراكم المعرفة داخل المؤسسة، وعليه كان من الضروري توجيه استراتيجيات تنمية رأس المال الفكري نحو تعزيز الصحة والسلامة المهنية، وترسيخ ثقافتها بين رأس المال البشري داخل بيئة العمل، كما أن المعرفة الضمنية التي تمثل نوع من أنواع المعرفة المكونة لهذا الأخير تساهم في خلق وتعزيز وعيه تجاه المخاطر المهنية في بيئة العمل من خلال تسهيل عملية تحديد هذه المخاطر والتعرف عليها وتقييمها واختيار وتطبيق أفضل الإجراءات والتدابير الوقائية المناسبة من أجل القضاء على هذه المخاطر أو التقليل منها.

لذلك بات من الضروري أن تعمل المؤسسة الاقتصادية على دعم برامج استراتيجية تنمية رأس المال الفكري، وفقا لتطلعاتها نحو تطبيق معايير عالمية لضمان الصحة والسلامة المهنية لرأس المال البشري ليس فقط للحفاظ عليه، وإنما لاستغلاله كمورد هام يحقق المزايا التنافسية الاستراتيجية والمستدامة.

وعليه فإن تدريب رأس المال البشري على إجراءات الصحة والسلامة المهنية يعتبر من الأمور الحيوية التي تساعد في الحفاظ على سلامته وسلامة المؤسسة على حد سواء، كما أن التدريب على برامج الصحة والسلامة المهنية يرتبط بثلاث أهداف رئيسية هي:²

- توضيح وإعلام رأس المال البشري بطبيعة المخاطر التي يتعرض لها في أماكن العمل؛
- إدراك رأس المال البشري لقواعد الصحة والسلامة المهنية وإجراءاتها؛
- إقناع رأس المال البشري بأهمية الإلتزام بقواعد وإجراءات الصحة والسلامة المهنية.

وعليه فإن عمليات التعلم المستمر، وإكتساب المعلومات الجديدة والتدريب في مجال الصحة والسلامة المهنية يساعد على تسهيل عدة مهام ترتبط أساسا ب:³

¹. زكرياء طاحون، السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، شركة ناس للطباعة، مصر، 2006، ص 18.
². زيد منير عبوي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 245.
³. بشار عز الدين السماك، مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تعزيز دور الصحة والسلامة المهنية للعاملين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في قسم الصحة والسلامة المهنية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في البموصل، مجلة بحوث مستقبلية لكلية الحداثة الجامعة، العدد الأول، فلسطين، 2012، ص 86.

- تدريب رأس المال البشري على أنظمة وقواعد الصحة والسلامة المهنية.
- القدرة على التعامل مع الآلات والأدوات والتكنولوجيا بصورة صحيحة، من أجل تحديد وتصحيح وتفايدي الأخطار المحتملة.
- المحافظة على تطبيق التعليمات في بيئة العمل.
- التدريب على وسائل الأمن وأساليبها المختلفة.
- تصميم المعدات والأنظمة والرموز التي تتعلق بالصحة والسلامة المهنية.

المبحث الرابع: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية

إن إظهار أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية، يعد انعكاسا واضحا لاهتمام هذه الأخيرة بكل متطلبات حماية البيئة وجعلها من ضمن أولويات إدماجها في استراتيجياتها وسياساتها وفقا لأهدافها الإنتاجية، خاصة في ظل تنامي الإهتمام بالبيئة من قبل دول العالم والذي يظهر من خلال ما يتم عقده من مؤتمرات وندوات عالمية تدعم الإنتاج المصاحب لحماية البيئة، في إطار مساعي المؤسسة الاقتصادية لحل المشاكل البيئية المرتبطة بما تخلفه في ممارساتها الإنتاجية والتي باتت تؤثر على العديد من الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، ما فرض عليها ضرورة العمل على حلها رغبة منها في تحسين أدائها البيئي، بما يخدم توجهاتها لتبني كل متطلبات التنمية المستدامة، وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث أن نبرز مداخل جديدة في تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية من خلال جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري.

المطلب الأول: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية

إن تزايد وعي المؤسسات الاقتصادية بأهمية الاعتماد على تقنيات الإدارة البيئية، أكسبها طابعا عالميا خاصة وأن المؤسسات اليوم تشهد تحولا من الهيكل المالي التقليدي إلى اقتصاد حديث قائم على الكفاءات، وكذلك التحول من عصر التصنيع التقليدي إلى عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتوجه من الأسواق المحدودة إلى الأسواق العالمية المفتوحة، ومن العمل البدني إلى العمل الذهني والعقلي، ومن التخصص في العمل إلى التنوع في المعارف والمهارات، ومن الأصول المالية إلى رأس المال الفكري، ومن التنمية

الإقتصادية إلى التنمية المستدامة.¹ كل هذا ساعد على ظهور المفهوم الأخضر للمؤسسات والقائم على الإرتباط بين نشاطات المؤسسة والإدارة البيئية، فأصبح بذلك مفهوم المؤسسة الخضراء يرتبط بكل نشاطات هذه الأخيرة في إطار وظائفها المالية، الإنتاجية، التسويقية، المحاسبية والإدارية، وكذلك إدارة الموارد البشرية وأنظمة المعلومات المختلفة، والذي يحقق رؤية أشمل لقضايا الموارد البشرية، ويتيح القدرة على اتخاذ القرارات.²

ولأن المتطلبات الحديثة لسوق العمل تتطلب ضرورة إدماج المبادرات الخضراء والمتعلقة بإدماج الإدارة البيئية ضمن أنشطة المؤسسة والتي من ضمنها إدارة الموارد البشرية، تحت ما يسمى بممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، كان من الضروري إعادة هيكلة نظام معلومات الموارد البشرية وفقا لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، من خلال جودة تطبيقاته، ومن ضمنها نذكر: جودة تطبيقات التوظيف الأخضر، جودة تطبيقات التدريب والتطوير الأخضر، وجودة تطبيقات الأداء الأخضر، وهذا ما سنحاول التطرق له من خلال العناصر التالية الذكر.

الفرع الأول: أثر جودة تطبيقات التوظيف الأخضر لنظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية

إن جودة تطبيقات التوظيف لنظام معلومات الموارد البشرية، يتضمن كل من الجودة في عمليات جذب واستقطاب الموارد البشرية والمساعدة في توفير فرص العمل المناسبة، والحفاظ على قاعدة البيانات الخاصة بهم، ولأن توجهات إدارة الموارد البشرية الخضراء تتطلب ضرورة دمج وظائف الإدارة البيئية ضمن ممارساتها، كان لابد أن تمارس تطبيقات التوظيف لنظام معلومات الموارد البشرية طبقا للتوجه الجديد لإدارة الموارد البشرية الخضراء.

وبما أن السلوك البيئي للمؤسسة الاقتصادية والتأكيد على أهمية التوجهات المعاصرة للمحافظة على البيئة، كان مدعوما بمبادرات عالمية تتعلق بالتنمية المستدامة "كتقرير مستقبلنا المشترك" أو ما يسمى بتقرير "برنتلاند"، وبالأطر التي تكفل إمكانية إدماج وظائف الإدارة البيئية طوعيا ضمن سياسات واستراتيجيات المؤسسة، من خلال إحداث التوازن القائم على التوفيق بين الأولويات الإنتاجية والإنشغالات البيئية، والتي تم التأكيد عليها عقب قمة "ستوكهولم 1985 حول التنمية والبيئة".³ فقد

¹ سعيد شعبان حامد، الإتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية، مطبوعات جامعة الأزهر، مصر، 2006، ص 20.

² علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار غريب للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 435.

³ سعديوة سيداتي الركاد، النمو الاقتصادي بين الإستدامة الاقتصادية والإستدامة البيئية، بحوث اقتصادية عربية، العدد 81، 2015، ص 164.

- سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 329.

تنامي إدراك طالبي العمل للسلوك البيئي، وأصبح بذلك الميل والرغبة في العمل بالمؤسسات التي تحافظ على البيئة، من التوجهات التي يبحث عنها رأس المال البشري، وتساهم بشكل كبير في تعزيز استقراره في المؤسسة.

وتجدر الإشارة إلى أن المبادرات الخضراء ضمن وظيفة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، تعد جزءاً من برامج المسؤولية الاجتماعية لهذه الأخيرة، والتي تتعدى حدودها المتعلقة بالجانب الاجتماعي لتشمل حل المشاكل المتعلقة بالبيئة، من خلال تدريب الموارد البشرية على متطلبات تنفيذ القوانين المتعلقة بالسلامة البيئية، والمطالبة بتطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية ودمجها بوظائف وممارسات الإدارة البيئية (الإدارة الخضراء) من توظيف، اختيار، تدريب، تطوير، تحفيز وتقييم الأداء، ليصلح بذلك تسميتها بإدارة المورد البشرية الخضراء، والتي تشير إلى: "سعي إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة إلى دمج وظائف الإدارة البيئية ضمن ممارساتها، كالتوظيف، الاختيار والتدريب، التطوير وتقييم الأداء والتعويضات ...، فهي الممارسات التي تشجع المبادرات الخضراء من خلال زيادة وعي الموارد البشرية بالمؤسسة والتزامهم بقضايا البيئة".¹

إذا فممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، تؤدي دوراً حيوياً في التحفيز والرفع من معنويات الموارد البشرية، وكذلك في تحقيق جملة من المزايا للمؤسسة جراء تبنيها لمبادئها في العمل مثل:²

- تحسين قدرة المؤسسة على الاحتفاظ بالعمال؛

- تحسين صورة المؤسسة لدى بعض العملاء وتلبية احتياجات الزبائن؛

- تحسين عملية جذب أفضل الموظفين؛

- تحسين الإنتاجية المستدامة؛

- تخفيض الأثر البيئي للمؤسسة؛

- تحسين القدرة التنافسية وزيادة الأداء العام؛

- تحقيق عوائد مستدامة للمستثمرين؛

- الإستجابة للإتجاهات المجتمعية الطارئة.

ولأن تكنولوجيا المعلومات فرضت على المؤسسة ضرورة هيكلة جل ممارسات إدارة الموارد البشرية ضمن نظام للمعلومات يضمن وفرة البيانات والمعلومات وحدتها، وجودتها وسهولة التعامل معها بالحفظ والتحديث المستمر، والتداول السريع والإسترجاع المقبول، وإمكانية استخدام معلومات من مجالات

¹. محمد احسان السكارنة، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على استراتيجية التمايز (إبداع الموارد البشرية متغير معدل) دراسة تطبيقية على شركات الطاقة المتجددة في عمان، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2017، ص 15.
². Jacob. J & Cherian. J, A Study of green human resources practices and its effective implementation in the organization, Review : International journal of business and management, No 07, USA, 2012, PP.25-33.

مختلفة ومن أماكن متباعدة، وتجميعها في نسق متكامل، كان لابد أن يتم إستغلال هذه التكنولوجيا وفقا لتوجهات إدارة الموارد البشرية الخضراء والذي أكدت عليه العديد من الدراسات التي توصلت إلى أن المؤسسات التي تتبنى أساليب حماية البيئة ترفع من قابليتها على استقطاب الموارد البشرية، التي تفضل المؤسسات التي تتبنى النهج الأخضر.

كما أن القضية البيئية إزداد تأثيرها على عملية استقطاب الموارد البشرية، فعلى سبيل المثال فقد أشارت بعض البيانات لدراسات بالمملكة المتحدة أن الأداء البيئي وسمعة المؤسسة يعد معيار لاتخاذ القرار بتقديم طلبات التوظيف من قبل طالبي العمل، كما كشفت الدراسة التي أجريت بالمعهد البريطاني للأفراد والتطوير (CIPD) والذي شمل عينة من المهنيين بالمؤسسة، أن 47% من المهنيين يشعرون بأنهم يفضلون العمل بالمؤسسات التي تتبنى النهج الأخضر، و46% يرون أن وجود مثل هذا النهج من شأنه أن يساعد على جذب طالبي العمل المحتملين.¹

إذا، فالمؤسسة الاقتصادية قادرة على إظهار إلتزامها بالإستدامة والمحافظة على البيئة من خلال إعتقاد أسلوب التوظيف الأخضر بنظام معلومات الموارد البشرية والإستعانة بوسائل الإتصال الإلكترونية التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والإتصال. لذلك لابد أن تتضمن جودة تطبيقات الإستقطاب لنظام معلومات الموارد البشرية والتي تدعم الإدارة الخضراء الأبعاد البيئية من خلال توفير المعلومات عن الإلتزام البيئي بالمؤسسة، وهذا لجذب الموارد البشرية التي تؤمن بتوجهات المؤسسة البيئية، وتدعم من ناحية أخرى توجهات هذه الأخيرة نحو تحقيق مسؤوليتها الإجتماعية والبيئية.

الفرع الثاني: أثر جودة تطبيقات التدريب والتطوير الأخضر لنظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية

إن جودة تطبيقات التدريب والتطوير لنظام معلومات الموارد البشرية كما ذكرنا سالفاً، تستخدم في توثيق المعلومات الخاصة بإدارة التدريب والتطوير، وهذه المعلومات تتضمن: عدد المشاركين في الدورات التدريبية، خصائص ومحتوى البرنامج التدريبي وتكلفة التدريب، بالإضافة إلى معلومات حول مهارات الموارد البشرية والنشاطات التدريبية الضرورية، أما فيما يتعلق بقاعدة البيانات الخاصة بإدارة التدريب، فتتضمن البيانات التدريبية، إضافة إلى شهادة المهارات والخبرة التعليمية، كما يمكن استخدام المعلومات الخاصة بالتكاليف لتحديد أي الأقسام تكون الموازنة التدريبية مرتفعة فيها، ويمكن استخدامها أيضاً في إعادة تخفيض الموارد المالية في الخطط التدريبية المستقبلية.

¹. محمد إحسان السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص ص 18-19.

ولأن توجهات إدارة الموارد البشرية الخضراء تدعم أطر إدماج الجوانب البيئية ضمن ممارساتها، كان من الضروري أن تعمل على إعادة هيكلة أساليب التدريب والتطوير وفقاً لتوجهاتها البيئية، الرامية إلى رفع وتنمية قدرات الموارد البشرية لتبني التوجهات البيئية للمؤسسة، من خلال ما يعرف بالتدريب والتطوير البيئي والذي يكسب الموارد البشرية المعارف والإتجاهات والمهارات البيئية السليمة التي تجعلهم قادرين على القيام بمهامهم بنجاح في إطار التعامل الصحيح مع البيئة.

فدور التدريب والتطوير في مجال البيئة لا يقتصر على تنمية المعارف والإتجاهات والمهارات الخاصة بالموارد البشرية فقط، بل يتعداها إلى مرحلة الإستثمار في الطاقات التي يخزنونها في مجال البيئة ولم تجد طريقها للإستخدام الفعلي، إضافة إلى تعديل السلوك وتطوير أساليب الأداء الإيجابي نحو البيئة، وتحسين فعاليته، وذلك من خلال التدريب النظري والعملي، والذي سيظهر بطبيعة الحال في جودة تطبيقات التدريب والتطوير لنظام معلومات الموارد البشرية، والتي تبرز من خلال مراحل تنفيذ التدريب والتطوير البيئي من خلال ثلاث مراحل هي:¹

- مرحلة التخطيط والإعداد للعملية التدريبية ذات الإتجاهات البيئية؛

- مرحلة تنفيذ العملية التدريبية البيئية؛

- مرحلة قياس أو تقييم كفاءة العملية التدريبية البيئية.

إذا، فالتدريب والتطوير البيئي يعد من أهم الأدوات لتطوير الموارد البشرية وتسهيل الإنتقال إلى مجتمع أكثر إستدامة، لذلك لا بد أن تضم عملية تدريب وتطوير الموارد البشرية وفق النهج البيئي مختلف القضايا الإجتماعية البيئية على جميع المستويات، وأن تكون برامج التوجيه الخضراء للموظفين المعنيين بالتدريب البيئي جزءاً لا يتجزأ من عملية التدريب والتطوير، إذ يتم ابلاغهم عن الإجراءات الخضراء المعتمدة في إطار رؤية المؤسسة ورسالتها، وكذلك مختلف المبادرات المطروحة مثل: خفض الغازات الدفيئة المسببة للإحتباس الحراري، إنتاج منتجات خضراء وفقاً لتوجهات المؤسسة نحو سياسات الإنتاج الأنظف... الخ.

ومن الأمثلة على أفضل الممارسات في مجال التدريب والتطوير الأخضر، أنه يمكن تأسيس الفرق الخضراء في كل قسم من أقسام المؤسسة، لتقديم ونشر الوعي حول التدريب البيئي في مجال الإدارة البيئية، كما يمكن تحليل الإحتياجات التدريبية في ضوء المعرفة البيئية ومهارات الموارد البشرية في الجوانب البيئية، لذلك لا بد من التخطيط للتدريب البيئي بما يتناسب وطبيعة الوظائف في المؤسسة لضمان فاعليته وكفاءته.

¹. ومان محمد توفيق، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية: دراسة في الأبعاد السوسيو تقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة بسكرة، 2016، ص 132.

وعليه فإن جودة تطبيقات التدريب والتطوير الأخضر لنظام معلومات الموارد البشرية، تعمل على توفير كافة البيانات والمعلومات للمؤسسة لإتخاذ أفضل القرارات في إطار البعد البيئي للتنمية المستدامة، والتي تهدف بطبيعتها لتعزيز الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية.

الفرع الثالث: أثر جودة تطبيقات تقييم الأداء الأخضر لنظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية

إن أحد سمات نظام معلومات الموارد البشرية، والتي تميزه عن باقي نظم المعلومات الوظيفية الأخرى، هو التنوع الواسع للتطبيقات التي يمكن أن يؤديها. ومن ضمن هذه التطبيقات نجد تلك المتعلقة بإدارة الأداء والتي تساعد المؤسسة في ربط أنظمة تقييم الأداء بخصائص ومواصفات كل وظيفة، وتساهم في تحديد ووضع الحلول لمشاكل الأداء. فالبرمجيات الخاصة بتقييم الأداء يمكن أن تحدد نوع الطريقة المناسبة للتقييم، وبعد الإنتهاء من عملية التقييم يمكن توفير معلومات تشير إلى الفروق في الأداء الفعلي قياسا بالمعايير المحددة، ليتسنى لإدارة الموارد البشرية تصحيح الإنحرافات ومعالجة مشاكل انخفاض الأداء. ولأن المؤسسات اليوم تدرك أكثر من أي وقت مضى أن البيئة في حالات كثيرة يمكن أن تمثل بعدا هاما من أبعاد الأداء الإستراتيجي إلى جانب التكلفة، الجودة والمرونة،¹ وأن تقييم الأداء في مجال إدارة الموارد البشرية الخضراء يتعلق بمختلف التحديات المرتبطة بكيفية وضع معايير ومؤشرات قياس الأداء البيئي في جميع المستويات الإدارية بالمؤسسة، كان من الضروري أن يعمل نظام معلومات الموارد البشرية من خلال جودة تطبيقات تقييم الأداء الأخضر على توفير كل البيانات والمعلومات المتعلقة بأداء المديرين بمختلف الأقسام في المجالات البيئية.

وتجدر الإشارة إلى أن جودة تطبيقات إدارة الأداء الأخضر لنظام معلومات الموارد البشرية يمكن أن تنجح إذا ما عملت المؤسسة على تحقيق الترابط بين تقييم الأداء والوصف الوظيفي لكل ممارسات إدارة الموارد البشرية، من خلال تحديد الأهداف والمهام الخضراء، وأن يعمل مدير إدارة الموارد البشرية على إدارة وتقييم الأداء وفقا للإتجاهات الخضراء من خلال تحفيز الموارد البشرية على تقديم أفكار تتعلق بتوجهات

¹. سميرة صالح، التسويق الأخضر بين الأداء التسويقي والإداء البيئي للمؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص 419.

- للمزيد من المعلومات راجع:

المؤسسة الخضراء، والتي يمكن أن تدرج كأهداف استراتيجية مستقبلية، وأن تحقيق هذه الأخيرة سينعكس على تقييم أداءهم وفق الأطر الخضراء بالمؤسسة.

إذا، فجودة تطبيقات تقييم الأداء الأخضر لنظام معلومات الموارد البشرية تعمل على إدماج المعايير البيئية في عملية تقييم أداء الموارد البشرية، الأمر الذي لن يكون إلا من خلال تشجيع ثقافة تعلم أساليب الإدارة البيئية واستخدام معايير الأداء البيئي، وتطوير نظم المعلومات الخضراء ... الخ، و الذي سيساهم حتما في تعزيز الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية من خلال جودة المعلومات التي توفرها هذه النظم وجودة التطبيقات الخاصة بتقييم أداء الموارد البشرية وفق المعايير والإتجاهات البيئية.

المطلب الثاني: أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية

تعد الإدارة البيئية بمختلف أنظمتها، الأساس الذي من خلاله تتمكن إدارة المؤسسة الاقتصادية من الإلتزام بمسؤولياتها المجتمعية تجاه مختلف المشاكل البيئية بطريقة تضمن الإستمرارية والفعالية. ولأن سعي المؤسسة الاقتصادية لتحقيق الأداء المستدام فرض عليها أن تولي أهمية كبيرة بالجانب البيئي، كان لابد أن تعمل هذه الأخيرة على ابراز الأثر لجودة رأس المال الفكري في تبني متطلبات الإدارة البيئية لتحسين أدائها البيئي، من خلال سياسات التأهيل والتدريب البيئي لرأس المال البشري، خاصة في المجالات التي تتعلق بإدارة المخلفات الصناعية. وهذا ما سنحاول التطرق له في العناصر التالية:

الفرع الأول: أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية من خلال سياسات

التأهيل البيئي لرأس المال البشري

إن سياسة التأهيل البيئي لرأس المال البشري تهدف إلى توعية الموارد البشرية ذات المعرفة في المؤسسة الاقتصادية، بأهمية البيئة والحفاظ عليها، وكذلك إلى مخاطر التلوث وأضراره الوخيمة متعددة الأبعاد، لذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بإعداد وتطبيق هذه السياسة من خلال البرامج التدريبية والتعليمية والتكوينية، والتي تستعين بها لرفع كفاءة الأداء لرأس المال البشري تجاه البيئة وبالتالي فهي تهتم بتنمية رأس المال البشري على مستوى كل الوظائف بالمؤسسة من إنتاج، تسويق، بحث وتطوير ومحاسبة ...إلخ.

إذا، فإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، يقع على عاتقها مسؤوليات جسام فيما يتعلق بالحفاظ على البيئة، والمشاركة الفعالة في الحد من التلوث، هذه المسؤولية التي تبرز من خلال ارتباط إدارة الموارد البشرية بجميع وظائف وأنشطة المؤسسة الاقتصادية ذات الأثر البيئي السلبي المباشر، كالإنتاج والتسويق ...إلخ، ونظرا لأن هذه الأخيرة تستعين بمجموعة من السياسات للحد من التلوث البيئي كسياسة الإنتاج

الأنظف، والتي تتعلق "بسياسة التطوير المستمر في العمليات الصناعية والمنتجات والخدمات بهدف تقليل استهلاك الموارد الطبيعية ومنع تلوث الهواء والماء والتربة عند المنبع، وذلك لتقليل المخاطر التي تتعرض لها البيئة والمجتمع البشري ككل".¹

أي أن الإنتاج الأنظف هو "استراتيجية تكاملية تهدف إلى الحد من الآثار السلبية للإنتاج، ورفع الانتاجية وتحسين الأداء البيئي".²

أما سياسة التسويق الأخضر فهي تعبر عن "العملية المتكاملة التي تهدف إلى التأثير في تفضيلات الزبائن بصورة تدفعهم نحو التوجه إلى طلب المنتجات غير الضارة بالبيئة، وتعديل عاداتهم الإستهلاكية بما ينسجم مع ذلك، والعمل على تقديم منتجات ترضي هذا التوجه، بحيث تكون المصلحة النهائية هي الحفاظ على البيئة وحماية المستهلك".³

كل ذلك يدفع حتماً أن تعمل المؤسسة على تأهيل رأس المال البشري بيئياً حتى يتحسن أدائه تجاه البيئة، ويتمكن من التحكم الجيد في تقنيات الإنتاج والتسويق الأخضر، وذلك من خلال التدريب البيئي والتكوين المستمر المتعلق بالتحكم في تكنولوجيات الإنتاج الأنظف، وترسيخ ثقافة التسويق الأخضر والتي تنعكس على علاقة المؤسسة بالزبون وهو ما يدعم رأس المال العلائقي بها.

وتجدر الإشارة إلى أن رأس المال الفكري من خلال كل مكوناته، يلعب دور كبير في تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية بالتركيز على تأهيل رأس المال البشري بيئياً، وتبني الإتجاهات البيئية باستغلال التكنولوجيا النظيفة ومحاولة استغلالها ضمن رأس المال الهيكلي، وكذلك الإهتمام برأس المال العلائقي ضمن الإتجاهات البيئية والرامية لتعديل العادات الاستهلاكية للزبون وترسيخ ثقافة استهلاك المنتجات غير الضارة بالبيئة والتي ترضي هذا التوجه وتحمي المستهلك.

وعليه أصبحت إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية مطالبة بأن تبني نظام متكامل لإستقطاب وتكوين وتعديل رأس المال الفكري ضمن الإتجاهات البيئية للمؤسسة، من خلال صياغة رؤية واضحة للهيكل الوظيفي الذي يتم بموجبه ترقية وتنمية رأس المال الفكري، وخلق حوافز له في مختلف الأنشطة ذات التوجه البيئي، إضافة إلى ضرورة توفير بيئة عمل مريحة للكوادر البيئية، وهذا لضمان حريتهم وحركيتهم داخل المؤسسة، ورفع احساسهم بالمسؤولية البيئية للمؤسسة بمختلف النشاطات المسببة للتلوث.

¹. داليا عبد الحميد صقر وصلاح محمد الحجار، نظام الإدارة البيئية والتكنولوجية، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006، ص 107.

². Production propre et transgert technologique environnementale,
www.dievolkswietschaft.ch/fr/edition/200804/pdf/boeni.pdf, consulté le 30/05/2018.

³. محمد سعيد أحمد، التسويق الأخضر، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 59.

إذا وحتى يتم إبراز أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية، لا بد أن تركز هذه الأخيرة على إدراج التوجه البيئي ضمن اهتمامات رأس المال الفكري من خلال :

- البحث عن رأس المال البشري ذو التوجه البيئي القوي، والعمل على استقطابه وتعيينه في مناصب حساسة بالمؤسسة الاقتصادية، وألا يقتصر ذلك على تواجده بهذه الأخيرة وإنما على كيفية الإحتفاظ به من خلال توفير كل المتطلبات التي تكفل تحقيق ذلك؛

- العمل على الإستثمار برأس المال البشري من خلال إستراتيجيات تنميته وفق خطط طويلة الأجل، وتوعيته بأهمية مراعاة الإتجاهات البيئية ضمن ثقافته الشخصية وأن ذلك يدعم وضع الإستراتيجيات العامة للمؤسسة الاقتصادية؛

- دعم التوجهات البيئية لرأس المال البشري خاصة على مستوى الإنتاج والتسويق من خلال برامج التعليم والتدريب، وتوعيته بمدى أهمية تبني نظام الإنتاج الأنظف والتسويق الأخضر، وأثرهما الإيجابي على سمعة المؤسسة الاقتصادية في المدى البعيد؛

- نشر الثقافة البيئية وإدراجها بصفة مؤكدة ضمن الثقافة العامة للمؤسسة.

- دعم رأس المال الهيكلي والعلائقي وفقا للتوجهات البيئية الرامية لتقوية المعارف البيئية، وإنتاجات البيئية لكل الأطراف ذات المصلحة وتعديل العادات الإستهلاكية للزبون، وأن يكون هذا الأخير نقطة ضغط لتغيير توجهات المؤسسة الاقتصادية فيما يتعلق بإحداث التوافق بين الأنشطة الإنتاجية وحماية البيئة.

الفرع الثاني: أثر التدريب البيئي لرأس المال الفكري في إدارة المخلفات الصناعية بالمؤسسة الاقتصادية

يعد موضوع إدارة المخلفات الصناعية بالمؤسسات الاقتصادية، من أكثر المواضيع التي تلاقى إهتماما كبيرا من طرف الهيئات المحلية والإقليمية والدولية، لكون النفايات والمخلفات الصناعية من بين أكبر المخاطر التي تهدد البيئة والصحة الإنسانية، لذلك كان لزاما على المؤسسات الاقتصادية أن تعمل على وضع سياسات واستراتيجيات تتعلق بإدارة المخلفات الصناعية وتضمن نجاح هذه العملية من خلال تبني بعض المداخل كالتدريب البيئي لرأس المال الفكري.

ولأن الإهتمام برأس المال البشري الذي يعد من أهم مكونات رأس المال الفكري، أخذ ينتشر بين المؤسسات الاقتصادية في السنوات الأخيرة، نظرا للدور الكبير الذي يلعبه في تحسين أداء وإنتاجية المؤسسة، وضرورة تكوين قوة عمل مستقرة قادرة على تحقيق أهداف هذه الأخيرة، كان لا بد على المؤسسة

الإقتصادية أن تركز على الإستثمار في رأس المال البشري سعياً منها لتطويره كما ونوعاً، ومن ثم تحسين دوره وأدائه في ترقية الكفاءة الإنتاجية، هذا الإهتمام تجسد من خلال الإستثمار في مجالات التعليم والتدريب على إدارة المخلفات الصناعية بالشكل الذي يساعد على رفع كفاءة رأس المال البشري وتطوير مهاراته، الأمر الذي يدعم تعزيز النمو الإقتصادي للمؤسسة والذي يضمن دعم الإتجاهات البيئية لها في إطار فلسفتها الرامية لعدم هدر الموارد غير المتجددة.¹

وبما أن التوجهات الحديثة للمؤسسات الاقتصادية في ظل المتغيرات الراهنة المبنية على اتجاهات التنمية المستدامة، تتطلب ضرورة تبني الأطر البيئية ضمن سياساتها واستراتيجياتها، كان لابد أن تعمل المؤسسات الاقتصادية على هيكلة استراتيجيات التدريب بها وفقاً للتوجهات البيئية، من خلال التدريب البيئي لرأس المال البشري، والذي يهدف إلى إكساب المورد البشري معارف واتجاهات ومهارات بيئية سليمة تجعله قادراً على القيام بمهامه بنجاح في إطار التعامل الكفؤ مع البيئة المحيطة.

فدور التدريب في مجال البيئة لا يقتصر فقط على تنمية مهارات ومعارف واتجاهات رأس المال البشري، بل يعد أحد وسائل تطوير هذا الأخير وكذلك يعد إطار عمل متكامل وخيار استراتيجي في منظومة تنمية رأس المال الفكري، التي تسعى المؤسسات الاقتصادية لتحقيقها من أجل مواكبة متطلبات العمل المتغيرة والمرتبطة بالإتجاهات البيئية.²

إضافة إلى أن التدريب البيئي لرأس المال البشري يرتبط باستثمار الطاقات التي تختزنها هذه الأخيرة، والتي لم تجد طريقة للإستخدام الفعلي بعد، بالإضافة إلى تعديل السلوك وتطوير أساليب الأداء الإيجابي نحو البيئة وتحسين فاعليته، وهذا من خلال التدريب النظري والعملي.

وعليه نجد بأن التدريب على إدارة المخلفات الصناعية هو المدخل السليم لترشيد سلوك رأس المال البشري في تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية، وتبصيره بالتوابع البيئية لأعماله وأنشطته المختلفة. وبهذا المفهوم يمكن القول بأن التدريب البيئي لرأس المال البشري في المؤسسة الاقتصادية يساعده على ممارسة السلوك البيئي المرغوب فيه من خلال تزويده بالأساليب الحديثة لإدارة المخلفات الصناعية والتقليل من المخاطر الصحية وتعزيز السلامة المهنية، والتقليل من استخدام وهدر الموارد الطبيعية غير المتجددة، والذي ينعكس في النهاية على بيئة العمل بالمؤسسة بمختلف أنشطتها وهيكلها.

¹. معن ثابت عارف وهاشم محمد سعيد رشيد، دور التنمية البشرية في تحقيق التنمية المستدامة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية والتنمية المستدامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تيزور، العراق، 2013، ص 10.

². الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، نظام التدريب والتطوير لموظفي الحكومة الاتحادية للإمارات العربية المتحدة، تقرير حول نظام التدريب والتطوير، الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، الإمارات العربية المتحدة، 2016، ص 56.

خلاصة الفصل

لقد خصصنا هذا الفصل لمعالجة أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية، حيث أن جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية والقائمة على جودة المعلومات المتعلقة بتطبيقاتها ودقتها وطريقة تنظيمها وتأمينها، وتوفيرها في الوقت والمكان المناسب، وبالنوعية والكمية الملائمة، تؤثر على كفاءة عملية اتخاذ القرارات في إطار البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة، كآلية لتحسين الأداء الاقتصادي بالمؤسسة الاقتصادية، من خلال جودة تطبيقات التدريب لنظام معلومات الموارد البشرية حول عناصر العملية التدريبية، وأنه كذلك يؤثر على تحسين الأداء الاجتماعي بالمؤسسة من خلال تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية والتركيز على سياسة توظيف جيدة، تساهم في التقليل من البطالة، العمل على التمسك بأخلاقيات نظام معلومات الموارد البشرية كمؤشر لأدائها الاجتماعي، وكذلك الدور الذي يلعبه هذا النظام في تفعيل المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الاقتصادية .

ولأن إدماج المبادرات الخضراء ضمن أنشطة المؤسسة والتي من ضمنها إدارة الموارد البشرية تحت ما يسمى بممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، جعل من الضروري أن يتم إعادة هيكلة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وفقا للممارسات الخضراء، وهذا من خلال تأثير كل من جودة تطبيق التوظيف الأخضر والتدريب الأخضر وتقييم الأداء الأخضر لنظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية .

وفي سياق متصل فإن تحسين الأداء المستدام بالمؤسسة الاقتصادية لا يتعلق فقط بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وإنما بأثر جودة رأس المال الفكري كذلك، من خلال تحسين الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي للمؤسسة، وهذا إنطلاقاً من فكرة توفر العديد من المداخل التي تضمن ذلك كتعزيز الميزة التنافسية، وتحسين الأداء المالي للمؤسسة، وكذلك من خلال الرفع من إنتاجيتها وتبني مداخل تنمية رأس الفكري، وتفعيل مبدأ المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة والمحافظة على أطر القيم الاجتماعية لهذه الأخيرة بتنمية الوعي بالبيئة الاجتماعية، ومواجهة مشاكل هجرة الكفاءات، والتركيز على أخلاقيات وجودة رأس المال الفكري وعلى تنميته لتحسين برامج الصحة والسلامة المهنية في إطار المعايير الدولية، بالإضافة للتركيز على متطلبات حماية البيئة، والسعي لضمان الملاءمة البيئية المستمرة للمنتجات والعمليات من جهة، ولسلوك رأس المال البشري وأصحاب المصلحة من جهة أخرى، إضافة للإستخدام العقلاني للموارد المتاحة.

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للدراسة

التطبيقية

تهييد

بعد إستعراضنا في الفصول السابقة لمختلف الخلفيات المفاهيمية المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري والأداء المستدام، بكافة حيثياتها، وإبراز مختلف العلاقات التي تربط المتغيرات سابقة الذكر ببعضها البعض.

سنحاول من خلال هذا الفصل أن نسقط حيثيات الجانب النظري من الدراسة على الواقع الميداني والتطبيقي في إطار الأهداف التي تسعى هذه الأخيرة إلى تحقيقها، معتمدين في ذلك على اختيارنا لمجمع بن حمادي ببرج بوغيريرج إنطلاقاً من وضعه ومكانته الإقتصادية والإستراتيجية في الجزائر فيما يتعلق بنشاطاته الإنتاجية، وتبنيه لمختلف الرؤى التي تتعلق بكافة متطلبات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، وأثرهما كمدخل جديدة في تحسين الأداء المستدام به.

وعليه، قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية كمايلي:

المبحث الأول: فرضيات ومنهج وأدوات الدراسة التطبيقية.

المبحث الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة وخصائص مجتمع الدراسة.

المبحث الثالث: التعريف بمجمع بن حمادي ببرج بوغيريرج ومجالات الدراسة التطبيقية.

المبحث الأول: فرضيات ومنهج وأدوات الدراسة التطبيقية

إن بناء الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية، يعتمد على الدقة في كيفية اسقاط المضامين النظرية على الجانب الميداني، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال التحديد الدقيق لفرضيات الدراسة وتبيان كل من الفرضيات الأساسية والفرضيات الفرعية، ثم تحديد منهج الدراسة من خلال وصف كل الإجراءات التي اعتمد عليها في ذلك مثل: تحديد أداة الدراسة المستخدمة (الإستبيان)، أساليب إعداد هذه الأخيرة مع تحديد صدقها وثباتها ... الخ، ومن ثم شرح لمختلف أدوات الدراسة التطبيقية والتي تتناسب مع خصوصية موضوع دراستنا.

المطلب الأول: فرضيات الدراسة

إن التحديد الدقيق لفرضيات الدراسة يعتمد على رؤى الباحث حول أهمية متغيرات الدراسة، وكيفية بنائه لتصوراته الأولية في إبراز العلاقة التي تربط بين هذه المتغيرات، ومدى إمكانية اختبار هذه الأخيرة ضمن الحدود التي تضمن الواقعية في كيفية دراستها، وعليه قمنا بتحديد الفرضيات وفقا لما يتلاءم وخصوصية دراستنا من حيث العنوان والإشكالية كما يلي:

الفرع الأول: الفرضية العامة

- تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستخدم لمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج.

وحتى يتم اختبار الفرضية العامة، كان من الضروري تحديد الفرضيات الفرعية وفقا لكل متغير مستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وجودة رأس المال الفكري)، وهذا لعدم وجود أداة إحصائية تقيس ثلاث متغيرات مع بعض، لذلك إرتأينا وحسب خصوصية هذه الدراسة أن يتم معالجة الفرضية العامة وفق ثلاث فرضيات فرعية تتعلق بمتغير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، وثلاث فرضيات فرعية تتعلق بمتغير جودة رأس المال الفكري .

الفرع الثاني: الفرضيات الفرعية

تنقسم الفرضية العامة لمجموعة من الفرضيات الفرعية تتمثل فيمايلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإقتصادي لمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج.

- الفرضية الفرعية الثانية: تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإجتماعي لمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج.

- الفرضية الفرعية الثالثة: تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.
- الفرضية الفرعية الرابعة: تؤثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الإقتصادي لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.
- الفرضية الفرعية الخامسة: تؤثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الاجتماعي لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.
- الفرضية الفرعية السادسة: تؤثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

المطلب الثاني: منهج الدراسة التطبيقية

تعتبر مناهج البحث العلمي في مختلف ميادين العلوم، المقدمة الأساسية في تكوين الفكر العلمي السليم والمنظم والمنهجي، هذه المناهج هي المقدمة الأساسية في اعداد البحوث والدراسات النظرية والعلمية على السواء.

ولأن المنهج بمعناه العلمي يقصد به "البرنامج الذي تحدد مسبقا سلسلة من المعطيات من أجل القيام بها وبذلك فإن المنهج يوحي باتجاه محدد المعالم، ومتبع بانتظام في عملية ذهنية"¹ فإن الباحثين أصبح لهم طرق علمية ومنهجية لها قواعد وأساليب وأنظمة تحكمها، بهدف التوصل إلى بحوث ودراسات على مستوى علمي متقدم.

لذلك لا بد أن ننوه إلى أن هذه المناهج العلمية ليست قوالب جامدة، بل هي متطورة باستمرار تعتمد على التحديث والتجديد في الكثير من أساليبها وقواعدها وأدواتها، فالبحث العلمي في القرن التاسع عشر غير البحث العلمي في القرن الواحد والعشرين، وهذا لان التكنولوجيا والعلوم في تلك الفترة كانت متواضعة ومحدودة في حين أن هذه الأخيرة أصبحت اليوم أدوات أساسية في مجال البحث العلمي، لهذا حرصنا في هذه الدراسة على تحديد المناهج التي تم الإعتماد عليها في الدراسة الميدانية، متخذين من خصوصية إشكالية وفرضيات هذه الدراسة نقطة أساسية للتأكيد على عدم توفر منهج واحد صالح للتطبيق في كل مجالات الدراسة الميدانية.

وعليه تم الإعتماد على المناهج التالية:

¹. فاضلي إدريس، الوجيز في المنهجية والبحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 10.

الفرع الأول: المنهج الوصفي التحليلي

إن المنهج الوصفي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً، هذا المنهج يشغل مكانة هامة في العلوم الاقتصادية، لأنه يتكيف مع ظروف الظواهر الاقتصادية المتسمة بعدم الثبات والتغير، وتعدد المؤثرات الفاعلة فيها، وقد تطور هذا المنهج تطوراً كبيراً خلال السنوات الأخيرة، حيث أطلقت العديد من المسميات عليه، منه المنهج الوصفي التحليلي، منهج البحث الاجتماعي، المسح الاجتماعي، دراسة الوضع أو الدراسات المعيارية.

لذلك فإن البحوث الوصفية لها طبيعة يسهل فهمها، خاصة إذا ما تمكن الباحث من الحصول على المعلومات الدقيقة والخاصة بخطوات البحث المختلفة، والطرق المتباينة والمستخدمه في جمع البيانات والتعبير عنها، والأنواع العامة التي يمكن أن تصنف تحتها الدراسات.¹

وعليه فإن المنهج الوصفي التحليلي هو "أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية، وبما ينسجم مع المعطيات العلمية للظاهرة".²

وينبغي الإشارة إلى أن المنهج الوصفي التحليلي يعتمد على دراسات فرعية عديدة، أهمها ثلاثة أنواع تتمثل في:

- الدراسات المسحية

- دراسة العلاقات المتبادلة

- الدراسات التطويرية

فبخصوص منهج الدراسات المسحية فهو يعد من أكثر المناهج إستعمالاً في البحوث الوصفية، حيث يهتم بدراسة الظروف الاجتماعية والسياسية والإقتصادية في مجتمع معين، من خلال وصفها سواء كان هذا الوصف بكلمات وعبارات لفظية أو كان برموز رقمية، أو بالطريقتين معاً.

وهكذا يقوم الباحث بعملية دراسة شاملة لموضوع الدراسة وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بهذه الظاهرة، وتحليل وتفسير الوضع الراهن لها في بيئة محددة ووقت معين وبصورة موضوعية حتى يصل في النهاية لتعميمات بشأنها.

أما منهج دراسة العلاقات المتبادلة، فينقسم لنوعين، منهج دراسة الحالة (وهو منهج دراستنا الحالية)، ومنهج الدراسات السببية المقارنة، فاما بالنسبة لمنهج دراسة الحالة فهو يتأسس على وحدة من وحدات المجتمع بدراسة تفصيلية من مختلف جوانبها، سواء انصببت الدراسة على شخص أو جماعة أو

¹. حسان حلاق، مقدمة في مناهج البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، لبنان، 2010، ص 72.

². محمد لعروصي، المرشد في المنهجية القانونية، الطبعة الثانية، دون مكان نشر، 2015، ص 65.

مؤسسة أو مدينة رغبة في الوصول إلى تعميمات يمكن تطبيقها على غيرها من الوحدات المشابهة لها، فمثلاً: يستخدم عالم النفس الفرد كحالة للدراسة في التحليل النفسي وقد تكون المؤسسة كحالة للدراسة في المجالات الإقتصادية والتسييرية.

أما فيما يتعلق بالدراسات التطويرية، فهي تتناول الوضع القائم للظواهر والعلاقات المتبادلة بينها، وكذلك التغيرات التي تحدث نتيجة مرور الزمن، فهي تصنف المتغيرات في مجرى تطورها عبر فترة تمتد شهور أو سنوات.¹

الفرع الثاني: المنهج الإحصائي

إن الإعتقاد على الأسلوب الكمي وتحليل البيانات وإظهار النسب المئوية وبعض الإختبارات الإحصائية، تعد مرتكزا أساسيا في المناهج الإحصائية والتي تساهم في إظهار العلاقات بين متغيرات الدراسة، ولن يكون ذلك إلا من خلال ترجمة هذه الأخيرة إلى صيغ كمية بهدف قياسها وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة، وهذا ما هو معمول به في دراستنا والتي حاولنا من خلالها الوصول للعلاقات التي تربط بين أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام بمجمع بن حمادي بروج بوعريج، معتمدين في ذلك على أسلوب التحليل الإحصائي Spss لصياغة متغيرات الدراسة.

المطلب الثالث: نموذج الدراسة

إن تحديد نموذج الدراسة يعتمد على قدرة الباحث في التحديد الدقيق لمتغيرات الدراسة، والفهم المتعمق لكل المضامين النظرية لهذه المتغيرات، فاستنادا لإشكالية الدراسة، فرضياتها وكذا أهدافها، ونظرا لخصوصية دراستنا والتي تتعلق بكيفية تحديد أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسة الإقتصادية دراسة تطبيقية على مستوى مجمع بن حمادي بروج بوعريج، قمنا بتصميم النموذج أدناه، والذي يتضمن المتغير المستقل المتمثل في تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، وكل منهما يحتوي على الجزئيات المكونة له، حيث تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية تتضمن (تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، تطبيق التوظيف، تطبيق التدريب، تطبيق التعويض وتطبيق إدارة الأداء). أما رأس المال الفكري فيتضمن (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي)، والمتغير التابع المتمثل في الأداء المستدام، ويتضمن كل من (الأداء الإقتصادي، الأداء الإجتماعي، الأداء البيئي). والهدف هو معرفة العلاقة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع، وأي جزئية من جزئيات المتغير المستقل لها تأثير أكبر في المتغير التابع (إن أثبت أن هناك علاقة بين المتغيرات).

¹. حسان حلاق، مرجع سبق ذكره، ص 84.

شكل رقم (4-01): نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحثة

من خلال النموذج أعلاه، يتضح لنا أن جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري بكل أبعادهما، من شأنهما أن يضمننا علاقة الأثر من أجل التحسين للمتغير التابع (الأداء المستدام) عن طريق الرفع من الكفاءة الإستخدامية لجودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، وفقا لمتطلبات وأهداف تحسين الأداء الإقتصادي، الأداء الإجتماعي والأداء البيئي للمؤسسة الإقتصادية، والقائمة على جودة ودقة وملاءمة المعلومات المتعلقة بإدارة وتثمين رأس المال الفكري وتعزيز الأداء المستدام للمؤسسة الإقتصادية، من خلال دمج متطلبات الجودة في سياسات واستراتيجيات الممارسة العملية لاستغلال تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وهذا لن يكون إلا بتحقيق مايلي:

- العلاقة التكاملية والإرتباطية بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وجودة رأس المال الفكري في إطار مساعي المؤسسة الإقتصادية لتحسين أدائها المستدام.

- العلاقة التكاملية والإرتباطية بين أبعاد الأداء المستدام، والتي تتعلق بالأداء الإقتصادي والأداء الإجتماعي والأداء البيئي للمؤسسة الإقتصادية.

- علاقة الأثر من أجل التحسين بين المتغيرات المستقلة للدراسة والمتمثلة في: جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وجودة رأس المال الفكري، وبين المتغير التابع (الأداء المستدام).

- تسخير كل الأدوات والمداخل التي تضمن تحسين الأداء المستدام للمؤسسة الإقتصادية، والتي تتعلق بجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، من خلال جودة المعلومات التي تضمن كفاءة عملية اتخاذ القرار في إطار متطلبات الأداء المستدام كإدارة علاقات العمال كزبون داخلي، تعزيز الميزة التنافسية، تحسين الأداء المالي للمؤسسة، مداخل الإنفاق على رأس المال الفكري وتبني مداخل تنميته، التمسك بأخلاقيات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، تفعيل المسؤولية الإجتماعية لتحسين برامج الصحة والسلامة المهنية في إطار المعايير الدولية التي تمتلكها المؤسسة، تعزيز الأداء البيئي من خلال تطبيقات التوظيف والتدريب وتقييم الأداء الأخضر.

- ضمان الملاءمة البيئية للمنتجات والعمليات الإنتاجية، وكذلك بين سلوك رأس المال البشري في المؤسسة وأصحاب المصالح.

- التركيز على تكنولوجيا المعلومات والإتصال والتكنولوجيا النظيفة ضمن متطلبات رأس المال الهيكلي.

- الإهتمام برأس المال العلائقي وتفعيل المشاركة الإيجابية لرأس المال البشري في كل القضايا التي تتعلق بتحسين الأداء المستدام والذي يرفع الكفاءة الإستخدامية لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وفقا لمتطلبات وأهداف تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الإقتصادية.

المطلب الرابع: أدوات جمع البيانات للدراسة الميدانية

يقوم الباحث باختيار أداة جمع البيانات التي تناسب طبيعة البحث وأهداف التحليل، ومن الجدير بالذكر أن هناك فرقا جوهريا بين البيانات (DATA) والمعلومات (Information)، فالبيانات عبارة عن الأرقام والإحصائيات وغيرها التي يتم تجميعها على شكل مادة خام قبل المعالجة. أما المعلومات فهي عبارة عن البيانات التي تم تصنيفها وترتيبها ومعالجتها.¹

وعلى الرغم من وجود عدة أدوات لجمع البيانات، إلا أنه ليس هناك أداة أو طريقة أفضل من الأخرى، فلكل أداة مزاياها وعيوبها، كما أن خصوصية كل بحث أو دراسة تتطلب التمييز بين أدوات جمع البيانات والمفضلة في استخدام الأفضل منها.

ومن أهم الأدوات التي تم من خلالها جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة، نذكر ما يلي:

الفرع الأول: الملاحظة

تعتبر الملاحظة من أدوات جمع البيانات، حيث تستخدم عادة في مجال الدراسات التي تتناسب وطبيعة موضوعنا، حيث قمنا بملاحظة سلوك الإطارات في الفترات التي قمنا فيها بزيارة مؤسسات المجمع محل الدراسة، والتي من خلالها تم تدوين العديد من الملاحظات لبعض التصرفات الخاصة بإطارات المجمع دون علم منهم، لأنه تم مراقبتهم، حتى تكون هناك واقعية في كيفية تدوين البيانات، والتي رغبتنا أن لا تتأثر بمزاجية المبحوثين أو شخصياتهم.

إن هذه الأداة ساهمت في تقريب رؤى واقعية عن متغيرات الدراسة خاصة ما يتعلق بنظام معلومات الموارد البشرية وبكيفية تطبيقه واستغلاله من قبل المتعاملين به، والجودة في كيفية استرجاع المعلومات التي تتعلق بكل فعاليات إدارة الموارد البشرية في المجمع محل الدراسة.

وتجدر الإشارة إلى أنه تم فسح المجال لنا بمؤسسة كوندور على الخصوص للقيام بالملاحظة المشاركة مع مسؤولية الموارد البشرية بالمؤسسة، ومناقشتها في كل التفاصيل التي رغبتنا في معرفتها.

الفرع الثاني: المقابلات الشخصية

تتمتع المقابلات الشخصية بمزايا عديدة من حيث أنها توفر إمكانية توضيح بعض الأمور التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، وإعادة طرح الأسئلة والاستفسارات مرة أخرى، بالإضافة إلى أنها تتضمن مؤشرات معينة تعزز الإجابات، مثلا: تصرفات الباحث في كيفية طرح الأسئلة ... الخ.

¹. محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 19.

لذلك اعتمدنا إضافة لأداة الملاحظة على المقابلات الشخصية، وهذا لدعم الأدوات التي من خلالها قمنا بجمع البيانات، فنظرا لطبيعة الفئة التي تم استجوابها والتي تتعلق بالإطارات في مجمع بن حمادي ببرج بوعريج، والتي تتميز بمستوى تعليمي عالي وبخبرة في مجال العمل، لم نلمس أي صعوبات في كيفية طرح الأسئلة أو استعمال المفردات التي تعبر عن متغيرات الدراسة، حيث حاولنا عدم فرض وجهة نظرنا حول الموضوع ومراعاة البساطة في الأسئلة الموجهة والتأكيد على تنظيم وقت المقابلة.

وتجدر الإشارة إلى أن تعاون الإطارات الخاص بمؤسسة كوندور التابعة للمجمع كان أكثر سلاسة من مؤسسة أرجيلور ومؤسسة جربيور وبوليبان، والتي قبولنا برفض الإستقبال منها بسبب غياب رؤساء أقسامها، والتحجج بالوضع الخاص بالجزائر بسبب الحراك الشعبي.

حيث تم عقد لقاءات مع مدراء مؤسسة كوندور على غرار مديرة الموارد البشرية، مدير التدقيق وإدارة الجودة، مدير أنظمة المعلومات وكذلك المسؤول عن العلاقات العامة، أما فيما يتعلق بكل من مؤسسة أرجيلور وجربيور وبوليبان، فقد تمكنا من مقابلة مدير الموارد البشرية في كل مؤسسة.

الفرع الثالث: السجلات والوثائق

إن الجانب التطبيقي الخاص بهذه الدراسة تطلب منا كذلك الإستعانة بمجموعة من السجلات والوثائق والإحصائيات المتعلقة بالمجمع محل الدراسة، ولكن تجدر الإشارة إلى أن مؤسسات مجمع بن حمادي ببرج بوعريج لم تتعاون معنا اطلاقا في تقديم السجلات والوثائق المطلوبة باستثناء مؤسسة كوندور إلكترونيكس والتي قدمت لنا جملة من الوثائق تتضمن معلومات حول: ميزانية المؤسسة من سنة 2015-2018، توزيع عمال المؤسسة حسب نوع العقد، إحصائيات حول تقييم المناصب الشاغرة 2012-2017، إحصائيات حول العمال المتقاعدين وكذلك حول دوران العمل، حوادث العمل خلال الفترة 2014-2017، كذلك تحصلنا على معلومات حول مجمع بن حمادي بشكل عام والهيكل التنظيمي له، وهيكل العمال حسب وحدات الإنتاج سنة 2017، عدد الأفراد المستفيدين من التكوين 2015-2018، الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور ... الخ.

الفرع الرابع: الإستمارة أو الإستبيان

إن أداة الإستبيان هي الأداة الأكثر استخداما في الدراسات التي تتناسب وطبيعة موضوعنا، وهي تعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة أو العبارات والطلب من المبحوثين الإجابة عليها.

ويتم توزيع الإستبيان عادة من خلال التسليم المباشر باليد، أو من خلال ارسالها للمبحوثين عبر البريد الإلكتروني، أو عن طريق تسليمها للجهة المخولة بتوزيعها على المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة، والتي تنطبق عليها صفات الثقة في كيفية التعامل الجدي مع توزيع هذا الإستبيان.

وتجدر الإشارة إلى أن الباحث أثناء تصميمه لمحاور الإستبيان والتي تتعلق بكيفية صياغة الأسئلة، يضع في الحسبان كل ما ورد من عناصر في الجانب النظري، والتي تتعلق بمتغيرات الدراسة، وكذلك مختلف الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، إضافة لمختلف الأدبيات ذات الصلة بالموضوع.

وعليه فإن الإستبيان في شكله النهائي كان نتيجة مجموعة من المراحل نذكرها فيما يلي:

أولاً- مرحلة الإعداد الأولي للإستبيان: بعد الإنتهاء من تحديد الخلفية النظرية لموضوع دراستنا، ومحاولة استخلاص العلاقة بين متغيرات الدراسة، عملنا على صياغة أسئلة الإستبيان معتمدين في ذلك على الإشكالية التي تم طرحها، والتي تعكس العلاقة بين المتغيرات، وعلى الفرضيات التي تم صياغتها، وعلى الأهداف التي تم تسطيرها من خلال هذه الدراسة.

وعليه قمنا بوضع وصياغة هذا الإستبيان والذي وزع على الإطارات الخاصة بالمجمع محل الدراسة، وهذا لخصوصية موضوعنا، والذي يتطلب ذوي المستوى العلمي والخبرة في العمل، لذلك كان الإستبيان مقسماً إلى العديد من المحاور تحتوي على العديد من الأسئلة مع مراعاة هذه الأخيرة لتغطية كل فرضيات الدراسة، وكل متغيراتها الخاصة بكيفية تحديد أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام في المجمع محل الدراسة.

ثانياً- مرحلة تجريب الإستبيان: بعد الإنتهاء من إعداد الإستبيان في شكله الأولي والذي احتوى على 94 سؤالاً، تم عرض نسخة أولية منه على مجموعة من الأساتذة المحكمين، دون ان ننسى في بادئ الامر الأستاذ المشرف، حيث تم ابداء الرأي حول صلاحية أسئلة الدراسة وإمكانية تطبيقها على مستوى المجمع محل الدراسة، وقدمت العديد من النصائح والملاحظات حول ذلك من ضمنها:

- تجنب استعمال الأسئلة والعبارات المركبة؛
- عدم تكرار الأسئلة التي تؤدي لنفس الإجابة؛
- كثرة الأسئلة وطول العبارات؛
- تم اقتراح ضرورة إختبار الإستبيان بعد الأخذ بالملاحظات المذكورة، وهذا لتجنب الإجابات الإيجابية على كل محاور الدراسة؛
- تم تغيير بعض المفردات بأخرى أكثر دقة وبساطة في الفهم.

وغيرها من الملاحظات، وبعد الأخذ بعين الإعتبار لكل ما قدم من ملاحظات من قبل المشرف ولجنة التحكيم (أنظر الملحق رقم 01)، تم وضع الإستبيان في شكله النهائي، حيث احتوى على 87 عبارة تعكس متغيرات الدراسة، وعليه فإن الشكل النهائي للإستبيان أصبح يحتوي على العديد من المحاور (أنظر الملحق رقم 02)، والتي نوضحها فيما يلي:

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

وتعكسها المتغيرات التالية:

1. البيانات الشخصية

وتمثلت في الجنس، السن، المستوى التعليمي، واكتفينا بثلاث مستويات في هذا الأخير وهي: متوسط، ثانوي، جامعي، وكذلك مجال التخصص.

2. البيانات الوظيفية

وتضمنت ما يلي: عدد سنوات الخبرة التي قسمناها إلى ثلاث فئات هي (الفئة الأولى أقل من خمس سنوات، المئة الثانية من خمسة إلى عشر سنوات، الفئة الثالثة أكثر من 10 سنوات).

حاولنا معرفة ما اذا كانت الإطارات المستجوبة سبق لها العمل في مؤسسات أخرى بطرح السؤال التالي:

- قبل العمل بالمؤسسة الحالية، هل عملت بمؤسسة أخرى؟ وقسمت لإجابتين بنعم أو لا، ثم أتبعنا هذا السؤال بآخر مفاده في حالة الإجابة بنعم، ماهي طبيعة الوظائف التي عملت بها.

الجزء الثاني: محاور الدراسة

تضمنت ما يلي:

المحور الأول: تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بمجمع بن حمادي ببرج بوعريج

هذا المحور تضمن عبارات تخص كل من تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة، والتي تتعلق بتطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية، تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية، تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية، وتطبيق نظام إدارة الاداء للموارد البشرية. حيث شمل هذا المحور على 28 عبارة وزعت كما يلي:

- تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية: العبارات من 1 الى 8.

- تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية: العبارات من 9 الى 13.

- تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية: العبارات من 14 الى 19.

- تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية: العبارات من 20 إلى 23.

- تطبيق نظام معلومات إدارة الاداء للموارد البشرية: العبارات من 24 الى 28.

المحور الثاني: تقييم جودة رأس المال الفكري بمجمع بن حمادي بيج بوغريج

هذا المحور تضمن عبارات تخص كل من العناصر التي تكون المتغير الخاص برأس المال الفكري والمتمثلة في: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي، حيث قدر عدد العبارات في هذا المحور ب 26 عبارة، توزعت كما يلي:

- رأس المال البشري: العبارات من 29 إلى 36.

- رأس المال الهيكلي: العبارات من 37 إلى 43.

- رأس المال العلائقي: العبارات من 44 إلى 54.

المحور الثالث: تقييم الأداء المستدام بمجمع بن حمادي بيج بوغريج

إحتوى هذا المحور على 33 عبارة عكست الأداء المستدام بالمجمع محل الدراسة، وشملت على كل عناصر المتغير (الأداء المستدام)، وهي: الأداء الإقتصادي، الأداء الإجتماعي، الأداء البيئي، كما يلي:

- الأداء الإقتصادي: العبارات من 55 إلى 64.

- الأداء الإجتماعي: العبارات من 65 إلى 78.

- الأداء البيئي: العبارات من 79 إلى 87.

الفرع الخامس: مقياس الإستبيان

لقد تم الإعتماد على مقياس "ليكرت" الخماسي الأبعاد في معالجة الدراسة التطبيقية، وهذا لكونه أكثر المقاييس شيوعاً، حيث يطلب من المبحوثين أن يحددو درجة موافقتهم من عدمها على خيارات محددة، والتي تعكس سهولة فهم وتوازن درجات المقياس.

ويتم إتخاذ القرار عند درجة الحرية (78) ومستوى الخطأ (0.05) استناداً إلى المتوسط الحسابي (03)

$$[5/(5+4+3+2+1)]$$

وعليه تم تقسيم المقياس إلى خمسة أبعاد وإعطاء وزن محدد لكل بعد، يتراوح بين 5 و 1 درجة،

وفقاً لما يلي:

جدول رقم (4-01): مقياس ليكرت الخماسي

الإجابات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجات	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على ما جاء في الدراسة التطبيقية

الفرع السادس: صدق وثبات الإستبيان

إن صدق وثبات الإستبيان يتطلب ضرورة التحقق من صلاحية أداة القياس (الاستبيان)، وهذا من خلال العبارات الخاصة بهذه الأخيرة، والتي يشترط فيها ضرورة الدقة في جمع المعلومات وتقديم الإجابات الثابتة نسبيا، كما يتطلب كذلك إجراء حسابات تتعلق بمعامل الثبات باستخدام "ألفا كرونباخ" Alpha «Gronbach».

ففيما يخص صدق الإستبيان فكان الهدف منه هو معرفة ما إذا كانت عباراته صالحة للحصول على البيانات المراد الوصول إليها. ولذلك تم عرض الإستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين كما ذكرنا سابقا، كما قمنا كذلك بإجراء دراسة استطلاعية على عينة عشوائية من إطارات مجمع بن حمادي محل الدراسة، حيث وزع 15 استبيان على إطارات هذا الأخير لمعرفة مدى سهولة فهم عبارات محاور الإستبيان، ومدى صلاحية أداة القياس للتطبيق فيما يتعلق بإجراء الدراسة التطبيقية.

أما فيما يخص ثبات الإستبيان، فكان الهدف منه هو الحكم على دقة القياس من خلال تحديد ثبات أداة القياس للدراسة الإستطلاعية، واختبار مدى صدق وصلاحية الإستبيان للتطبيق، ومن ثم للدراسة التطبيقية، حيث اعتمدنا في ذلك على حساب معامل الثبات باستخدام إختبار الثبات "ألفا كرونباخ".

أولا- ثبات الدراسة الإستطلاعية: يمكن توضيح ثبات الدراسة الإستطلاعية بالإستعانة بالجدول الموالي أنظر الملاحق رقم (03)، (04)، (05).

جدول رقم (4-02): معاملات ثبات الإستبيان للدراسة الإستطلاعية

معايير الدراسة	عدد العبارات	قيمة معامل "ألفا كرونباخ"
تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية	23	0.846
تقييم جودة رأس المال الفكري	25	0.743
تقييم الأداء المستدام	33	0.918

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج Spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن ثبات مقياس محاور تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية يقدر ب 0.846، أي ما يعادل 84.6%، وثبات محاور تقييم جودة رأس المال الفكري يقدر ب 0.743 أي ما يعادل 74.3%، وثبات محاور تقييم الأداء المستخدم يقدر ب 0.918 أي ما يعادل 91.8%، وهي نسب تدل على مستوى عالي من الثبات أكبر من 0.7 أي ما يعادل 70%، والتي تمثل القيمة المعيارية المعتمدة في البحوث والدراسات في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، كما أنها تعبر عن النسبة المقبولة إحصائياً، والذي يعبر عن درجة عالية من الثبات والإنسجام بين مختلف محاور الدراسة، ويعكس كذلك قدرة هذا الإستبيان وصلاحيته للتطبيق وقياس المتغيرات الخاصة بالدراسة التطبيقية، والذي على أساسه تم اتخاذ القرار بتوزيع الإستبيان على مجتمع الدراسة.

ثانيا- ثبات الدراسة التطبيقية

بعدما تم التأكد من صلاحية أداة القياس للتطبيق على مجمع بن حمادي محل الدراسة، من خلال ثبات الدراسة الإستطلاعية، تم توزيع الإستبيان على إطارات المجمع، بحيث قدر عدد ما تم توزيعه من الإستبيان ب 79 على إطارات مجمع بن حمادي على النحو التالي:

- 58 استبيان لإطارات مؤسسة كوندور إلكترونيكس.
- 12 استبيان لإطارات مؤسسة أرجيلور.
- 6 إستبيانات لإطارات مؤسسة جيريور.
- 3 استبيانات لإطارات مؤسسة بوليبيان.

والجدول الموالي سيوضح معاملات ثبات الإستبيان للدراسة التطبيقية أنظر الملاحق رقم (06)، (07)، (08)

جدول رقم (4-03): معاملات ثبات الإستبيان للدراسة التطبيقية

محاو الدراسة	عدد العبارات	قيمة معامل "ألفا كرونباخ"
تقييم جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية	23	0.796
تقييم جودة رأس المال الفكري	25	0.781
تقييم الأداء المستخدم	33	0.874

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج Spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن ثبات مقياس محاور تقييم جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية يقدر ب 0.796، أي ما يعادل 79.6%، وثبات مقياس محاور تقييم جودة رأس المال الفكري يقدر ب 0.781 أي ما يعادل 78.1%، وثبات مقياس محاور تقييم الأداء المستخدم يقدر ب 0.874 أي ما

يعادل 87.4%، وهي نسب تدل على مستوى عالي من الثبات للدراسة الميدانية وهي أكبر من 0.7 أي ما يعادل 70%، والتي تمثل القيمة المعيارية المعتمدة في البحوث والدراسات في مجال العلوم الإنسانية والإجتماعية، كما أنها تعبر عن النسبة المقبولة إحصائياً. وهذا يدل على ان المبحوثين يفهمون أسئلة (عبارات) الإستبيان كما يقصدها الباحث وبنفس الكيفية.

المبحث الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة التطبيقية وخصائص مجتمع الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث تحديد أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية، والتي تم الإعتماد عليها لتحديد مختلف القيم والنسب، كما سنعمل على تحديد خصائص مجتمع الدراسة مع تحليل مختلف النسب والقيم المحصل عليها.

المطلب الأول: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة التطبيقية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار 23 والذي يرمز له (SPSS.23) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الإختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل: التكرارات، المتوسطات، الإنحرافات المعيارية... الخ وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل: معاملات الارتباط، التباين الأحادي والمتعدد،... الخ، وبالنظر إلى طبيعة الموضوع وسعياً لتحقيق أهداف الدراسة، فإن أنسب المقاييس الإحصائية التي تطلبها هذه الدراسة هي:

1- اختبار ألفا-كرونباخ "Alpha de Cronbach": أُستعمل لحساب معاملات ثبات الإستبيان المستعمل في الدراسة على مرحلتين هما ثبات المقياس في الدراسة الإستطلاعية وثبات المقياس في الدراسة الميدانية، وهو من بين الإختبارات الأكثر استعمالاً لدقته واختصاره للوقت لكونه يعتمد على توزيع الأداة مرة واحدة فقط عكس اختبارات الثبات الأخرى التي تتطلب عادة توزيع الأداة على مرحلتين تفصل بينهما فترة لا تقل عن شهرين.

2- التكرارات والنسب المئوية "Effectifs" et "Pourcentage": تم الاعتماد عليها في محور البيانات الشخصية من أجل وصف خصائص أفراد عينة الدراسة التطبيقية.

3- الرسومات البيانية "Diagramme en barres": تم استعمال الأعمدة البيانية من أجل توضيح خصائص أفراد العينة وهي الأنسب عندما تكون البيانات اسمية.

4- المتوسط الحسابي "Moyenne": أُستعمل من أجل معرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الإستبيان، ومن ثمة تحديد مستواها، مما يمنح الفرصة للمقارنة بينه وبين المتوسط الفرضي.

5- المتوسط الفرضي "Valeur du test": يتم مقارنة المتوسطات الحسابية للعبارات والمتغيرات معه من أجل تحديد اتجاه إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الإستبيان، وفي هذه الدراسة تقدر قيمته ب(03)، فكل عبارة تُنقط من (01) إلى (05) وعليه فالمتوسط الفرضي يتم حسابه بهذه الطريقة $[3/(3+4+5+2+1)]$.

- 6- الإنحراف المعياري "Ecart type": تم الإعتماد عليه لتحديد قيمة ومستوى الفروق الفردية في إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان.
- 7- اختبار كولموكروف سميير نوف "Kolmogorov-Smirnov": يُستعمل لأجل تحديد طبيعة التوزيع أي مدى خضوع البيانات إلى توزيع طبيعي (بارا متري) أم غير طبيعي (لابارا متري)، لأن كل نوع منهما يخضع لمعالجة إحصائية خاصة أنظر الملحق رقم (09).
- 8- اختبار "ت" لعينة واحدة "Test pour échantillon unique": يُستعمل من أجل المقارنة بين المتوسط الحسابي للعبارات والمحاور مع المتوسط الفرضي من أجل تحديد اتجاه إجابات المبحوثين، شريطة أن تكون البيانات كمية والتوزيع طبيعي.
- 9- اختبار الإنحدار الخطي البسيط "Régression linéaire simple": يُستعمل من أجل تحديد درجة واتجاه تأثير متغير على آخر عندما تكون بياناتهما كمية شريطة أن يكون التوزيع طبيعي، هدفه تحديد درجة واتجاه تأثير محاور الاستبيان (مجموع المحور) على بعضها البعض.
- 10- اختبار الإنحدار الخطي المتعدد "Régression linéaire multiple": يُستعمل من أجل تحد درجة واتجاه تأثير عدة متغيرات على متغير واحد عندما تكون بياناتهم كمية شريطة أن يكون التوزيع طبيعي، هدفه في هذه الدراسة هو تحديد درجة واتجاه تأثير أبعاد محاور الاستبيان (أبعاده الفرعية) على مجموع المحور.

المطلب الثاني: خصائص مجتمع الدراسة التطبيقية

إن عملية التحليل الخاصة بالدراسة التطبيقية تتطلب ضرورة تحديد مجتمع وعينة الدراسة وتحليل الباحث لمحاور وأسئلة الإستبيان، الخاصة بالبيانات الشخصية والوظيفية والتي تساعد وتسهل من عملية التحليل والنقاش الخاص بمتغيرات الدراسة التطبيقية، ومن ضمن الخصائص التي تميز مجتمع الدراسة نذكر ما يلي:

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في فئة الإطارات السامية على مستوى مجمع بن حمادي ببرج بوعريبيج، والتي تتعلق بالمؤسسات الأربعة التي تم انتقاؤها لإجراء الدراسة التطبيقية، وعليه فقد بلغ عدد الإطارات بكل مؤسسة كما يلي:

- مؤسسة كوندور إلكترونيكس 579 إطار سامي.
- مؤسسة أرجيلور 120 إطار سامي.
- مؤسسة جيريبور 60 إطار سامي.
- مؤسسة بوليبان 30 إطار سامي.

حيث تم توزيع مايعادل 10% بسبب تجانس خصائص المجتمع الكلي من حيث السن، الجنس، المستوى التعليمي والثقافي، الأجور... الخ، ولهذا فإن خبراء الإحصاء يؤكدون على ضرورة أخذ من 3- 10 % من المجتمع الكلي نتيجة تجانسه، واستنادا على ذلك تم إتخاذ القرار بتوزيع 10 % من الإستثمارات لكل مؤسسة وفقا لما يلي:

- وزع 58 استبيان على إطارات مؤسسة كوندور وتم استرجاعها كلها وكانت صالحة للدراسة.

- وزع 12 استبيان على إطارات مؤسسة أرجيلور وتم إسترجاعها كلها، مع استبعاد استبيانين منها لأنها لم تستوفي شرط استكمال البيانات المطلوبة، ثم أعيد توزيع الإستبيانين الناقصين وتم استرجاعهما وكانا صالحين للدراسة.

- وزع 06 استبيان على إطارات مؤسسة جيربيور وتم استرجاعها ككل وكانت صالحة للدراسة.

- وزع 03 استبيان على إطارات مؤسسة بوليبيان وتم استرجاعها ككل وكانت صالحة للدراسة.

ليصل عدد الإستبيانات الموزع 79 استبيان قابلة للدراسة.

الفرع الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بالجنس لإطارات مجمع بن حمادي محل الدراسة

الجدول الموالي يوضح جنس الإطارات في مجمع بن حمادي ببرج بوغريج حسب نوع المؤسسة.

جدول رقم (4-04): توزيع جنس الإطارات في مجمع بن حمادي حسب المؤسسة

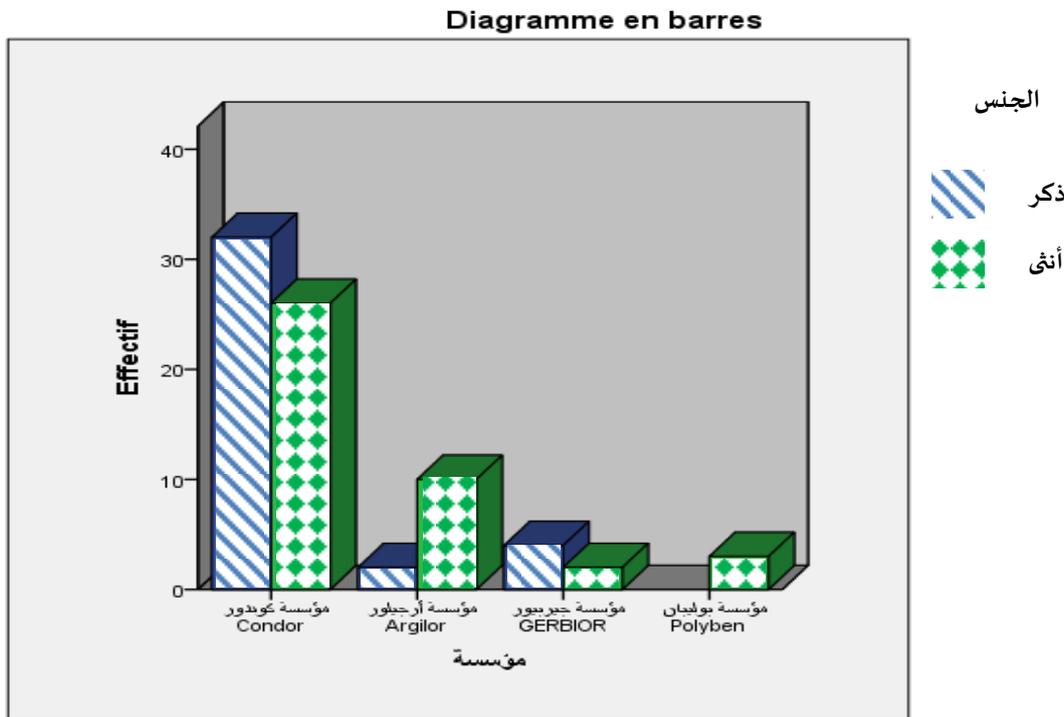
المجموع	الجنس		ت	مؤسسة كوندور Condor	مؤسسة
	أنثى	ذكر			
58	26	32	ت	مؤسسة كوندور Condor	مؤسسة
100,0%	44,8%	55,2%	%		
12	10	2	ت	مؤسسة أرجيلور Argilor	
100,0%	83,3%	16,7%	%		
6	2	4	ت	مؤسسة جيربيور GERBIOR	
100,0%	33,3%	66,7%	%		
3	3	0	ت	مؤسسة بوليبيان Polyben	
100,0%	100,0%	0,0%	%		
79	41	38	ت	المجموع	
100,0%	51,9%	48,1%	%		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق أن الإطارات المستجوبة في مجمع بن حمادي ببرج بوغريج يتوزعون بين فئتي الجنس ذكور وإناث بما نسبته 48.1% ذكور أي مايعادل 38 إطار ذكر وما نسبته

51,9% إناث أي مايعادل 41 إطار من الإناث، أي مايقدر ب 32 إطار ذكر و 26 إطار أنثى في مؤسسة كوندور بنسبة قدرها 55.2% و44.8% علي التوالي، أما مؤسسة أرجيلور فتحتوي علي 2 إطار ذكر و 10 إطارات من الإناث بنسبة قدرها 16.7% و83.3% علي التوالي، أما مؤسسة جيربيور فتحتوي علي 4 إطارات من الذكور و 2 إطار من الإناث بنسبة قدرها 66.7% و33.3% علي التوالي، بينما مؤسسة بوليبن فتحتوي علي 3 إطارات إناث و 0 إطار من الذكور بنسبة قدرها 0.0% و100.0% علي التوالي، ويرجع سبب هذه النتائج الي ان الإستثمارات التي تم إسترجاعها والتي تمثل 10% من مجتمع الدراسة بسبب تجانس الإجابات والتي تعكس النتائج المدونة في الجدول أعلاه، والتي توضح أن نسبة الإطارات من الإناث أكبر من نسبة الإطارات من الذكور والذي يفسره دخول المرأة لكل مجالات العمل وحتى الإنتاجية منها وأن دورها لم يعد يقتصر فقط علي القطاعات المتعلقة بالتعليم والتربية والبحث العلمي، كما تجدر الإشارة إلي أن الإطارات من الإناث كان إهتمامهم بالإستثمارات التي تم توزيعها أكبر من الإطارات من الذكور حيث ماتم إسترجاعه من إستثمارات من الإناث اكبر من ماتم إسترجاعه من فئة الذكور.

شكل رقم (4-02): توزيع الإطارات وفق الجنس في مجمع بن حمادي حسب المؤسسة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الجدول (4-04)

الفرع الثالث: تحليل البيانات المتعلقة بالنسب لإطارات مجمع بن حمادي محل الدراسة

الجدول الموالي يوضح سن الإطارات في مجمع بن حمادي ببحر بوعريج حسب نوع المؤسسة.

جدول رقم (4-05): توزيع سن الإطارات في مجمع بن حمادي حسب المؤسسة

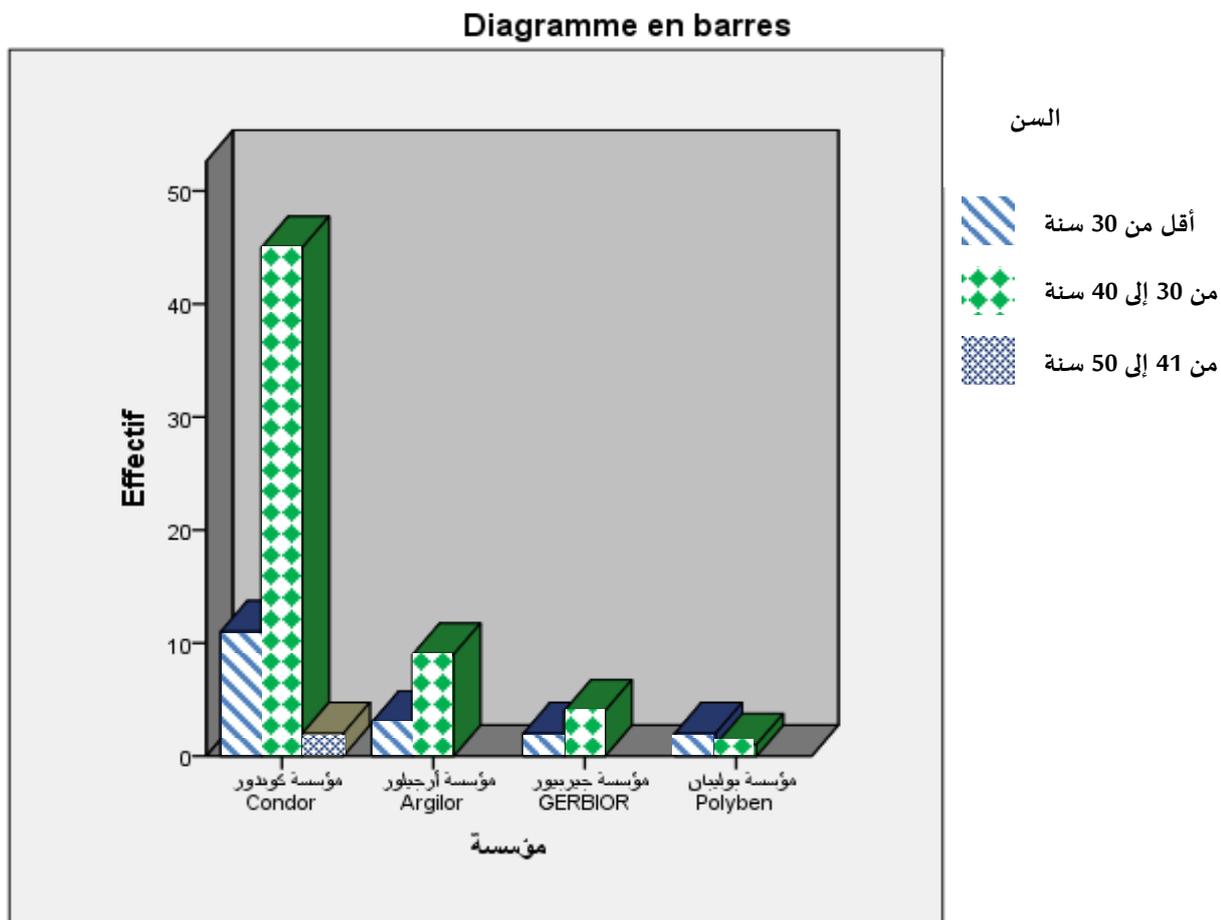
المجموع	السن			ت	
	من 41 إلى 50 سنة	من 30 إلى 40 سنة	قل من 30 سنة		
58	2	45	11	ت	مؤسسة كوندور Condor
100,0%	3,4%	77,6%	19,0%	%	
12	0	9	3	ت	مؤسسة أرجيلور Argilor
100,0%	0,0%	75,0%	25,0%	%	
6	0	4	2	ت	مؤسسة جيربيور GERBIOR
100,0%	0,0%	66,7%	33,3%	%	
3	0	1	2	ت	مؤسسة بوليبيان Polyben
100,0%	0,0%	33,3%	66,7%	%	
79	2	59	18	ت	المجموع
100,0%	2,5%	74,7%	22,8%	%	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن الإطارات المستجوبة في مجمع بن حمادي ببحر بوغريج يتوزعون علي مختلف فئات السن ، وأن أكبر عدد من هذه الإطارات تتوزع في فئة السن من 30 إلى 40 سنة بنسبة تقدر ب 74.7% أي مايعادل 59 إطار ، ثم تليها فئة السن الأقل من 30 سنة بنسبة تقدر ب 22.8% أي مايعادل 18 إطار ، ثم فئة السن من 41 إلى 50 سنة بنسبة تقدر ب 2.5% أي مايعادل 2 إطار ، أما الفئات العمرية التي تتراوح بين 51 إلى 60 سنة و الأكثر من 60 سنة فلم تكن موجودة عند تحليلنا للإستبيان ولهذا لم يتم إظهارها في الجدول أعلاه. حيث نلاحظ أنه في مؤسسة كوندور أكبر نسبة للسنة كانت في الفئة من 30 إلى 40 سنة والتي بلغت 77.6% أي مايعادل 45 إطار ، في حين قدرت نسبتها في كل من مؤسسة أرجيلور و جيربيور وبوليبيان ب 75.0% و 66.7% و 33.3% علي التوالي أي مايعادل 9 إطارات و 4 إطارات و إطار واحد علي التوالي ، وهذا مايعبر على أن المسيرين في مجمع بن حمادي من فئة الشباب وهي فئة تتميز بوعيمها حول كل القضايا التي تتعلق بنظام معلومات الموارد البشرية وأهمية توفرها بالمجمع وضرورة إمتلاك المهارات التي تتعلق بسبل تحقيق الجودة في تطبيقاتها ، إضافة إلي الوعي بأهمية رأس المال الفكري كمتغير لتحسين أداء المجمع محل الدراسة، أما المرتبة الثانية فكانت للفئة العمرية الأقل من 30 سنة حيث قدرت نسبتها في مؤسسة كوندور ب 19.0% أي مايعادل 11 إطار ، في حين قدرت نسبتها في كل

من مؤسسة أرجيلور و جيربيور وبوليبان ب 25.0% و 33.3% و 66.7% علي التوالي أي مايعادل 3 إطارات و 2 إطار و 2 إطار علي التوالي، أما المرتبة الثالثة فكانت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة حيث قدرت نسبتها في مؤسسة كوندور ب 3.4% أي مايعادل 2 إطار، في حين قدرت نسبتها في كل من مؤسسة أرجيلور و جيربيور وبوليبان ب 0.0% و 0.0% و 0.0% علي التوالي أي مايعادل 0 إطار و 0 إطار و 0 إطار علي التوالي، وهذا راجع لكون هذه الفئة والفئة العمرية من 51 إلى 60 سنة إضافة للفئة الأكثر من 60 سنة لم تولي إهتماما كبيرا بالإجابة علي الإستمارات المقدمة لهم ، بالرغم من كون هذه الفئات تمثل الخبرة والكفاءة علي مستوى المجمع محل الدراسة.

شكل رقم (4-03): توزيع سن الإطارات في المجمع بن حمادي حسب المؤسسة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الجدول (5-05)

الفرع الرابع: تحليل البيانات المتعلقة بالمستوى التعليمي لإطارات مجمع بن حمادي محل الدراسة

الجدول الموالي يوضح سن الإطارات في مجمع بن حمادي ببحر بوعريج حسب نوع المؤسسة.

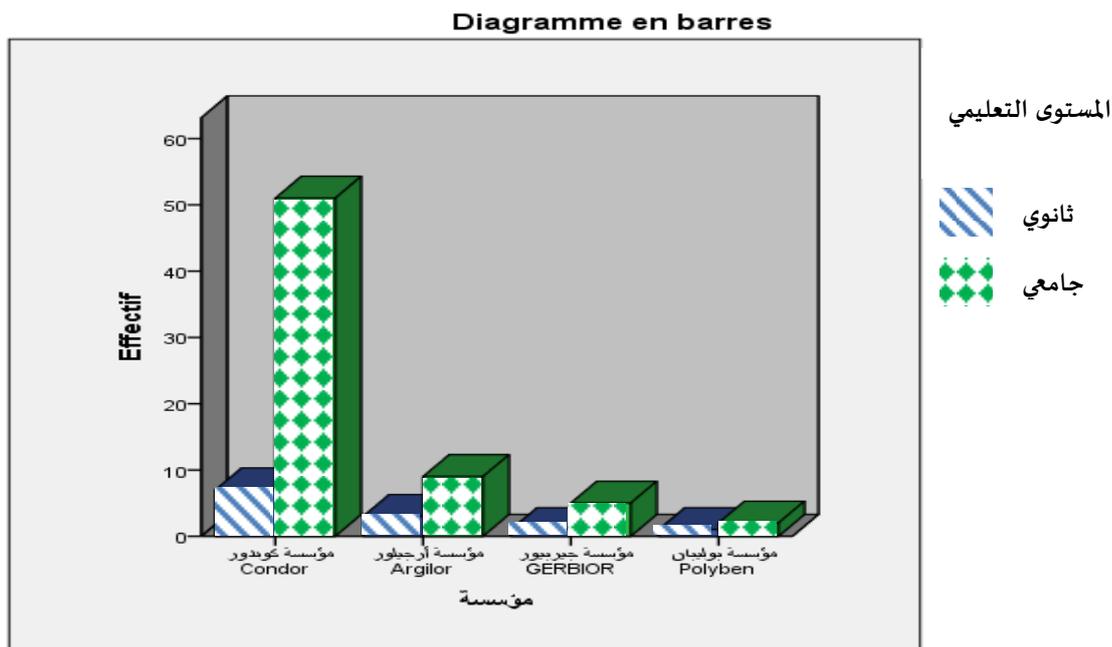
جدول رقم (4-06): توزيع المستوى التعليمي للإطارات في المجمع بن حمادي حسب المؤسسة

المجموع	المستوى التعليمي		ت	%	مؤسسة
	جامعي	ثانوي			
58	51	7	ت		مؤسسة كوندور Condor
100,0%	87,9%	12,1%	%		
12	9	3	ت		مؤسسة أرجيلور Argilor
100,0%	75,0%	25,0%	%		
6	5	1	ت		مؤسسة جيربيور GERBIOR
100,0%	83,3%	16,7%	%		
3	2	1	ت		مؤسسة بوليبيان Polyben
100,0%	66,7%	33,3%	%		
79	67	12	ت		المجموع
100,0%	84,8%	15,2%	%		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا التباين في المستوى التعليمي للإطارات الموجودة بالمجمع محل الدراسة، حيث يلاحظ إنعدام تمثيل المستوى المتوسط وهذا ما يبينه الجدول أعلاه ويرجع ذلك إلى طبيعة الممارسة الإدارية لنظام معلومات الموارد البشرية وأهمية رأس المال الفكري والتي تتطلب مستوى تعليمي عالي حتى تتم ممارستها وفهمها بشكل صحيح. كما يتضح كذلك أن أكبر فئة من الإطارات كانت ذات مستوى تعليمي جامعي بنسبة تقدر ب 84.8% أي ما يعادل 67 إطار، ففي مؤسسة كوندور كانت هذه النسبة تقدر ب 87.9% أي ما يعادل 51 إطار، بينما في كل من مؤسسة أرجيلور و جيربيور و بوليبيان فقد كانت النسب تقدر ب 75.0% و 83.3% و 66.7% على التوالي أي ما يعادل 9 إطارات و 5 إطارات و 2 إطار كذلك على التوالي، وهذا راجع إلى طبيعة الأعباء التي تمارسها هذه الفئة سواء من الناحية الإدارية أو الإستراتيجية وأن المؤهل الجامعي مطلوب للتعامل مع مختلف المتطلبات و القضايا التي تتعلق بنظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، أما ثاني شريحة من الإطارات في المجمع محل الدراسة فتمتلك مستوى تعليمي ثانوي بنسبة تقدر ب 15.2% أي ما يعادل 12 إطار، حيث تتوزع هذه النسبة على مؤسسات المجمع كالتالي: مؤسسة كوندور بنسبة قدرها 12.1% أي ما يعادل 7 إطارات، مؤسسة أرجيلور بنسبة قدرها 25.0% أي ما يعادل 3 إطارات، مؤسسة جيربيور بنسبة قدرها 16.7% أي ما يعادل إطار واحد، ومؤسسة بوليبيان بنسبة قدرها 33.3% أي ما يعادل إطار واحد، ويرجع ذلك إلى أن التوظيف سابقا لم يكن يتطلب المؤهل العلمي الجامعي وأن أغلب الموظفين يخضعون لدورات تدريبية وتكوينية كما أن الترقية كان لها دور كبير في فهم جل المصطلحات الخاصة بمحاور الإستثمار والتي تتعلق بنظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري إضافة للتنويه بعدم الإستجابة الكبيرة من طرف الإطارات في الإجابة على الإستثمارات المقدمة.

شكل رقم (4-04): توزيع المستوى التعليمي للإطارات في مجمع بن حمادي حسب المؤسسة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الجدول (4-06)

الفرع الخامس: تحليل البيانات المتعلقة بعدد سنوات الخبرة لإطارات مجمع بن حمادي محل الدراسة

الجدول الموالي يوضح توزيع سنوات الخبرة لإطارات مجمع بن حمادي حسب نوع المؤسسة

جدول رقم (4-07): توزيع سنوات الخبرة للإطارات في المجمع بن حمادي حسب نوع المؤسسة

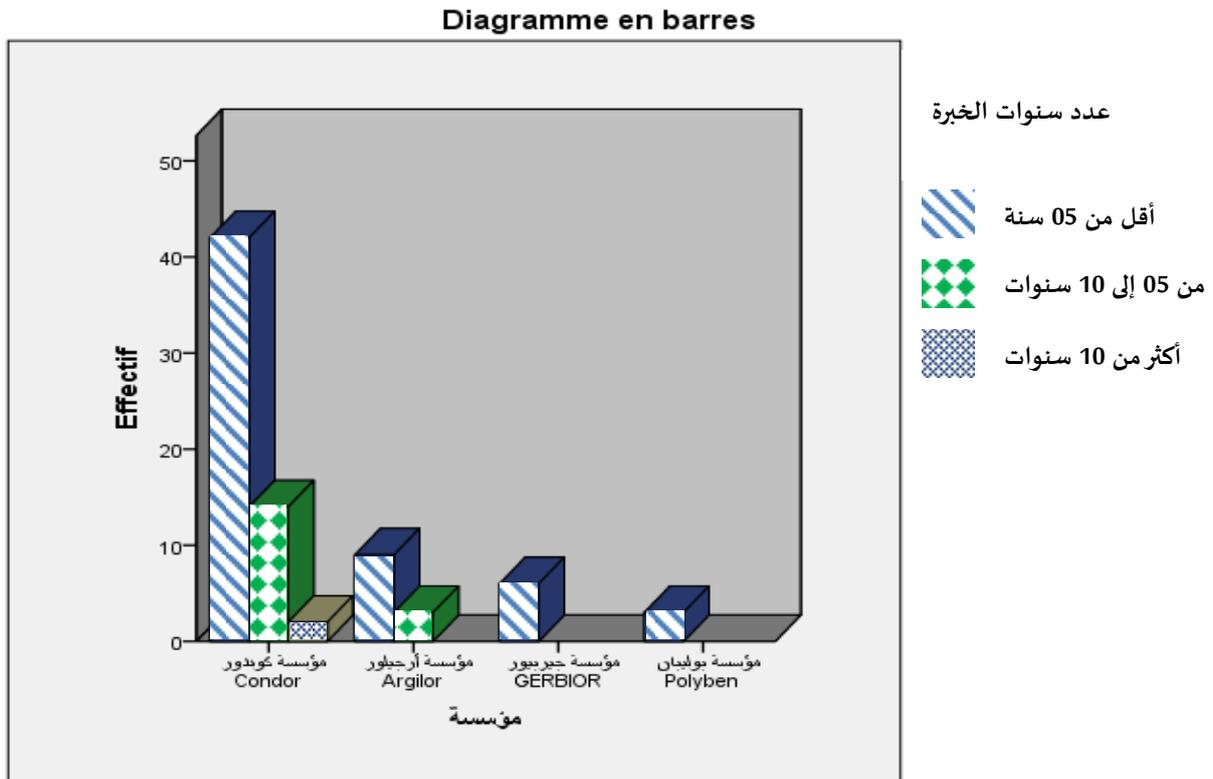
المجموع	عدد سنوات الخبرة			ت	مؤسسة
	أكثر من 10 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	أقل من 05 سنوات		
58	2	14	42	ت	مؤسسة
100,0%	3,4%	24,1%	72,4%	%	
12	0	3	9	ت	
100,0%	0,0%	25,0%	75,0%	%	
6	0	0	6	ت	مؤسسة
100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	%	
3	0	0	3	ت	مؤسسة
100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	%	
79	2	17	60	ت	المجموع
100,0%	2,5%	21,5%	75,9%	%	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا التباين في عدد سنوات الخبرة للمجمع محل الدراسة، حيث يلاحظ أن أكبر نسبة كانت للفئة التي تقل سنوات خبرتها عن 5 سنوات بنسبة تقدر بـ 75.9% أي ما يعادل 60 إطار، حيث

توزعت هذه النسبة بين مختلف مؤسسات المجمع على النحو التالي: مؤسسة كوندور بنسبة تقدر ب 72.4% أي مايعادل 42 إطار، مؤسسة أرجيلور بنسبة تقدر ب 75.0% أي مايعادل 9 إطارات، مؤسسة جيربيور بنسبة تقدر ب 100.0% أي مايعادل 6 إطارات، و مؤسسة بوليبيان بنسبة تقدر ب 100.0% أي مايعادل 3 إطارات، ويعود ذلك إلى سياسة المجمع في محاولة إستقطاب وتوظيف خريجي الجامعات والمعاهد والإستفادة من كفاءة هذه الشريحة في دعم مساعي المجمع نحو تحسين الأداء الإجتماعي وتعويض الإطارات المتقاعدة عن العمل. أما الفئة التي تقدر سنوات خبرتها من 5 إلى 10 سنوات فقدت نسبتها ب 21.5% في المجمع محل الدراسة أي مايعادل 17 إطار، ففي مؤسسة كوندور بلغت نسبتها 24.1% أي مايعادل 14 إطار، بينما بلغت نسبتها في كل من مؤسسة أرجيلور و جيربيور و بوليبيان 25.0% و 0.0% و 0.0% على التوالي، أي مايعادل 3 إطارات في مؤسسة أرجيلور وإنعدام الإطارات بكل من مؤسسة جيربيور وبوليبيان، أما الفئة التي تعبر عن سنوات خبرة أكثر من 10 سنوات بالمجمع محل الدراسة فقد بلغت نسبتها 2.5% أي مايعادل 2 إطار، حيث إنعدمت هذه النسبة في كل مؤسسات المجمع باستثناء مؤسسة كوندور والتي بلغت نسبتها 2.5% أي مايعادل 2 إطار، ويعود ذلك لعدم تجاوب هذه الشريحة للإجابة على الإستمارة المقدمة لهم بسبب الوضع الخاص بالحراك الشعبي في الجزائر و الذي تزامن مع توزيع الإستمارة.

شكل رقم (4-05): توزيع عدد سنوات الخبرة لإطارات مجمع بن حمادي حسب نوع المؤسسة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الجدول (4-07)

الفرع السادس: تحليل البيانات الخاصة بالإطارات التي عملت بمؤسسات أخرى قبل الإلتحاق بمجمع بن حمادي

الجدول الموالي يوضح الإطارات التي عملت بمؤسسات أخرى قبل الإلتحاق بمجمع بن حمادي ببرج بوعريج حسب نوع المؤسسة

جدول رقم (4-08): توزيع عمل إطارات مجمع بن حمادي في مؤسسة أخرى قبل الإلتحاق بها حسب نوع المؤسسة

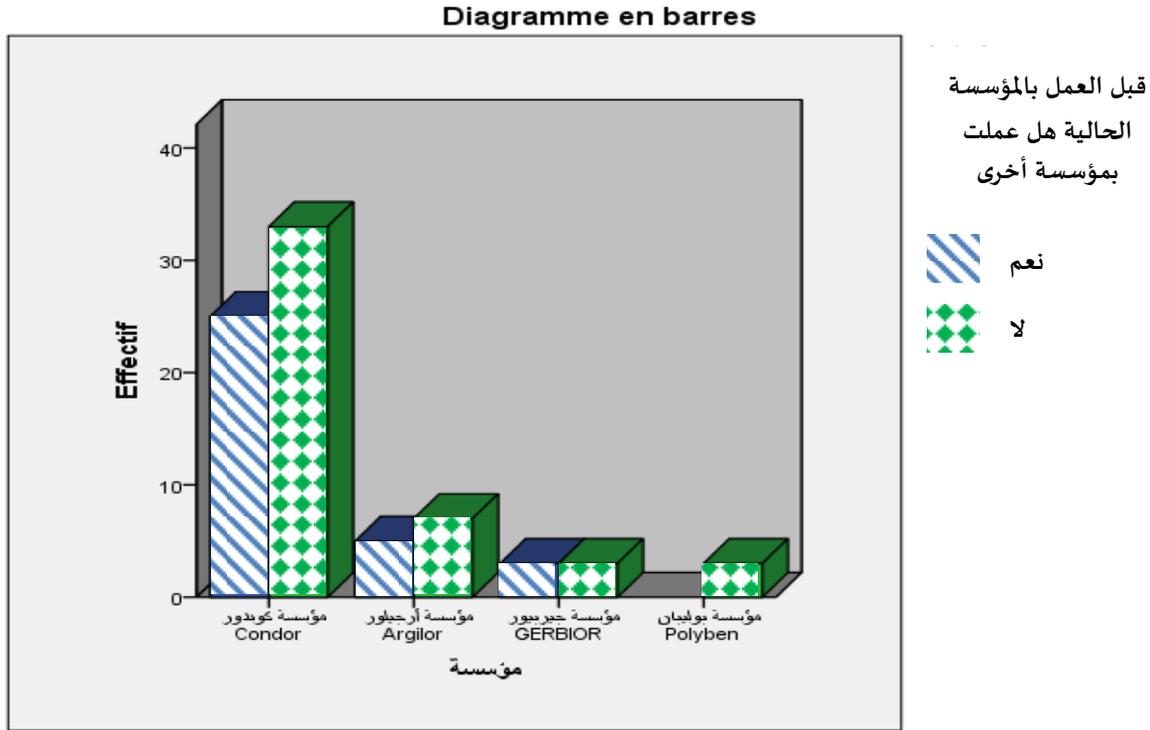
المجموع	قبل العمل بالمؤسسة الحالية هل عملت بمؤسسة أخرى		ت	مؤسسة	
	لا	نعم			
58	33	25	ت	مؤسسة كوندور Condor	
100,0%	56,9%	43,1%	%		
12	7	5	ت		مؤسسة أرجيلور Argilor
100,0%	58,3%	41,7%	%		
6	3	3	ت	مؤسسة جيربيور GERBIOR	
100,0%	50,0%	50,0%	%		
3	3	0	ت	مؤسسة بوليبن Polyben	
100,0%	100,0%	0,0%	%		
79	46	33	ت	المجموع	
100,0%	58,2%	41,8%	%		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا أن أكبر شريحة من الإطارات بالمجمع محل الدراسة لم تعمل بمؤسسات أخرى قبل الإلتحاق بمؤسسات هذا الأخير، حيث بلغت هذه النسبة 58.2% أي مايعادل 46 إطار، والتي توزعت بين مؤسسات المجمع كالتالي: مؤسسة كوندور بنسبة تقدر ب 56.9% أي مايعادل 33 إطار، مؤسسة أرجيلور بنسبة تقدر ب 58.3% أي مايعادل 7 إطارات، مؤسسة جيربيور بنسبة تقدر ب 50.3% أي مايعادل 3 إطارات، و مؤسسة بوليبن بنسبة تقدر ب 100.0% أي مايعادل 3 إطارات، أما فيما يتعلق بالشريحة الثانية من الإطارات والتي عملت بمؤسسات أخرى قبل الإلتحاق بمؤسسات مجمع بن حمادي فقد بلغت نسبتها 41.8% أي مايعادل 33 إطار، ففي مؤسسة كوندور بلغت نسبتها 43.1% أي مايعادل 25 إطار، أما بالنسبة لكل من مؤسسة أرجيلور و جيربيور و بوليبن فلقد بلغت نسبها على التوالي 41.7% و 50.0% و 0.0% أي مايعادل 5 إطارات و 3 إطارات و 0 إطار على التوالي، وهذا يدل على أن المجمع محل الدراسة بالإضافة لانتهاجه لسياسة توظيف تعتمد على التوظيف المباشر لخريجي الجامعات إلا أنه كذلك يولي إهتمام كبير بتوظيف الكفاءات من مؤسسات أخرى لإستغلال مهاراتهم فيما يتعلق بالتحكم في آليات الإدارة والتسيير وهذا مايمكن المجمع محل الدراسة من التخفيض في تكاليف تأهيل وتدريب

الكفاءات الواردة من مؤسسات أخرى إضافة كذلك إلى أن المجمع محل الدراسة مقتنع بأن محاولة جلب المعرفة من أي مكان يعد ميزة تنافسية تدعم سياسات وتوجهات المجمع الإنتاجية.

شكل رقم (4-06): توزيع عدد إطارات مجمع بن حمادي التي عملت في مؤسسات أخرى قبل الإلتحاق به حسب المؤسسة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات الجدول (4-08)

المبحث الثالث: التعريف بالمجمع محل الدراسة ومجالات الدراسة التطبيقية

إن الباحث في إطار ما تم طرحه من أفكار ومفاهيم حول متغيرات الدراسة في الجانب النظري، يعمل على ضرورة إيجاد الأرضية المناسبة التي تعكس هذه المتغيرات من خلال حسن اختياره للمؤسسة التي سيتم إسقاط ما جاء به في الجانب النظري، ومحاولة إبراز إمكانية تطبيق ذلك في الواقع العملي.

لذلك ارتأينا أن نتخذ من خلال مجمع بن حمادي ببرج بوعريج الواقع المناسب للتطبيق مع العلم ان المجمع يتضمن 4 مؤسسات تتعلق بكل من : مؤسسة كوندور إلكترونيكس، مؤسسة جريبيور، مؤسسة أرجيلور، مؤسسة بوليبن، وهي تتموقع في نفس الولاية.

وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث أن نتطرق لمجمع بن حمادي محل الدراسة، وكل ما يتعلق بالمؤسسات التي تعمل في إطاره، كما سنحاول كذلك تحديد مجالات الدراسة التطبيقية من خلال مايلي:

المطلب الأول: التعريف بمجمع بن حمادي ببرج بوعريرج

إن مجمع بن حمادي ببرج بوعريرج تأسس سنة 1954 في الشرق الجزائري، حيث بدأ نشاطه على شكل شركة عائلية مصغرة مختصة في تجارة المواد الغذائية على يد مؤسسها "الحاج محمد الطاهر بن حمادي"، فبفضل تفكيره التجاري والمهني، وبروح قوية وشعور بالإبداع، رسم محمد الطاهر بن حمادي المسار الأول نحو تكوين وتجسيد شبكته الخاصة في المجال التجاري، مؤكدا بذلك زعامته وفاعليته واجتماعيته لتوفير مختلف إحتياجات الزبون، وهذا بطموح عالي نحو تجسيد مجمع بن حمادي وخوضه في مختلف المجالات الإنتاجية.

فبعد الثورة التحريرية المباركة، بدأت عائلة بن حمادي معركة كبيرة من أجل المساهمة في الاقتصاد الجزائري، وذلك من خلال تحقيق وإنجاز العديد من المشاريع والتي كانت فيها الجودة العالية علامة لمنتجاتها ومثالا يحتذى به من قبل الأجيال القادمة.

وفي سياق متصل، فإن مجمع بن حمادي ببرج بوعريرج، وبفضل الأداء العالي وكفاءة نجل مؤسسه، قام بإنجاز عدد ضخم من الأعمال والمشاريع في مجالات أساسية وحيوية (اللوازم المنزلية، الإلكترونيات، المواد الغذائية والتعبئة والتغليف، مواد البناء، التجارة الدولية من خلال التصدير والإستيراد... الخ)، أما اليوم فإن مجمع بن حمادي يمثل واحدا من أقوى تكتلات الأعمال في الجزائر وأكثرها نشاطا في المجال الإقتصادي الجزائري، والتي أثبتت أنها عملاق الجزائر في مختلف الميادين، وأن النتائج التي يحققها سواء على المستوى الوطني والعالمي تستحق أن تكون مثالا يحتذى به.

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لمجمع بن حمادي ببرج بوعريرج

من خلال الشكل الموالي و الذي يوضح الهيكل التنظيمي لمجمع بن حمادي، ويعكس كذلك طبيعة أنشطة المجمع محل الدراسة، حيث يلاحظ أن المجمع يختص بتقديم خدمات للإقتصاد الجزائري في كل من الأنشطة التالية: الصناعة الإلكترونية واللوجستية، الفندقية، البناء والأشغال العمومية، الصناعة الغذائية ومواد البناء. كما يتضح كذلك من خلال الشكل مجموع المؤسسات التي تدخل ضمن أنشطة المجمع، حيث أن النشاط المتعلق بالصناعة الإلكترونية يمارس من خلال مؤسسة كوندور الكترونيكس وهي أكبر مؤسسة بالمجمع من حيث الإنتاج ورقم الأعمال وعدد العمال، أما اللوجيستيات (التسويق) فيمارس من خلال شركة كوندور لوجيستيك، أما نشاط الفندقية فيمارس من خلال فندق بني حمادي، نشاط البناء والأشغال العمومية يمارس من خلال مجموعة من المؤسسات هي: (مؤسسة Travocovia، مؤسسة Bordj Construction، مؤسسة Batige، مؤسسة Travoshop، مؤسسة Travocovia PEKAS).

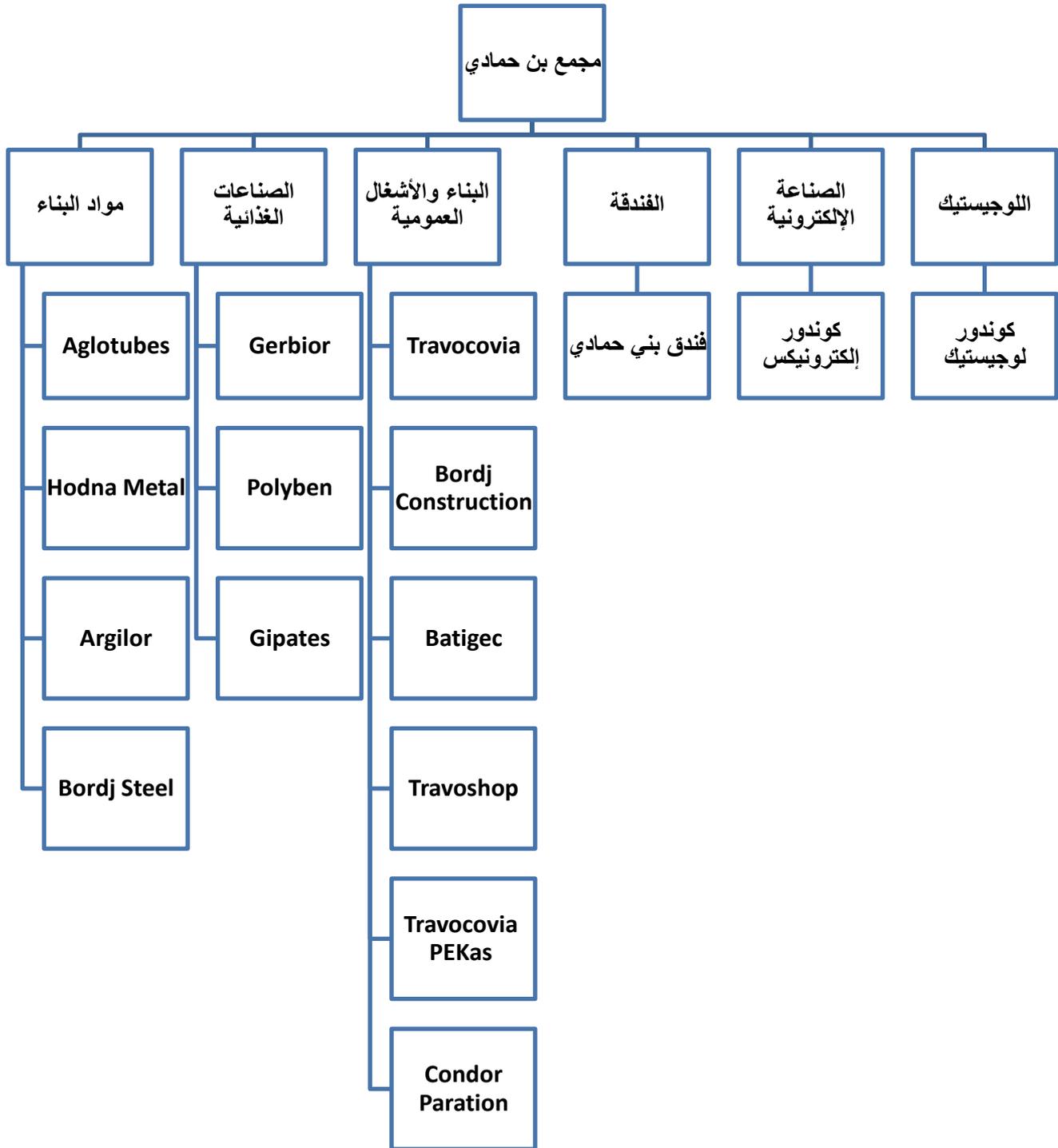
ومؤسسة Condor Paration)، أما فيما يتعلق بنشاط الصناعة الغذائية فيمارس من خلال المؤسسات التالية: (مؤسسة Gepates، Polyben، Gerbior)، وأخيرا النشاط الخامس الذي يمارسه المجمع هو صناعة مواد البناء ويتعلق الأمر بمؤسسات: (Bordj Steel، Aglotubes، Hodna Metal، Argilor).

وتجدر الإشارة إلى أن مجمع بن حمادي حصل بفضل كثافة نشاطه وفعاليته على حجم أعمال كبير من المشاريع في ميادين عديدة وحيوية كما ذكرنا سابقا، الأمر الذي مكنه من الوصول إلى ما هو عليه الآن كرائد في النشاط الإقتصادي بالجزائر من خلال القواعد والأسس الهيكلية والإقتصادية المجددة في فروع المجمع.

كما أن مجمع بن حمادي محل الدراسة ومن خلال أكبر مؤسساته "كوندور إلكترونيكس"، ركز على المساهمة في تنوع مصدر الدخل للإقتصاد الوطني وإيجاد مصادر ومجالات جديدة للتصدير خارج المحروقات حتى وإن كانت بصفة محتشمة جدا، من خلال التصدير نحو الدول الإفريقية وبعض الدول الأوروبية والآسيوية، وهذا حسب ما صرحت به مديرة الموارد البشرية بمؤسسة كوندور، التي أكدت على سعي المؤسسة لإنشاء مديرية خاصة بالتصدير، يشرف عليها خبراء متخصصون يعملون على تنوع نشاطات المجمع خارج الوطن، وإقامة علاقات متينة مع المستوردين تمهيدا لمرحلة التصدير، وهذا من خلال المشاركة في المعارض الدولية بكل من إسبانيا، فرنسا، السودان، الأردن، تونس ... الخ.

وحسب نفس المسؤولية، فإن الخطوة الأولى كانت تهدف لتغطية السوق الوطنية بالمنتوج المحلي وتنويعه للتقليل من فاتورة الإستيراد، فمؤسسة كوندور تستحوذ على نصيب هام في السوق الوطنية والذي قدر بحوالي 55% من حجم المبيعات، كما أكدت على تغطية كل ولايات الوطن بقاعات المعارض التي بلغ عددها 132 قاعة عرض كبيرة، وفتح 200 نقطة خدمات ما بعد البيع على المستوى الوطني وتوفير مناصب الشغل والإستثمار في المورد البشري من خلال التكوين.

شكل رقم (4-07): الهيكل التنظيمي لمجمع بن حمادي بـرج بوعـريـج



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مصلحة إدارة الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس

الفرع الثاني: التعريف بمؤسسات مجمع بن حمادي

من خلال الجدول الموالي سنحاول إعطاء لمحة عن كل مؤسسة من مؤسسات المجمع محل الدراسة وفقا لمجال نشاطها وقدراتها الإنتاجية

جدول رقم (4-09): تصنيف مؤسسات مجمع بن حمادي حسب طبيعة النشاط والقدرة الإنتاجية

طبيعة النشاط	إسم المؤسسة	طبيعة انتاجها	القدرة الانتاجية
مواد البناء	Aglotube	وحدة القطع الإسمنتية	4500 وحدة يوميا
		وحدة الشغل 300 mm إلى 2500	100 متر خطي يوميا
		Dalots	70-60 متر خطي يوميا
	Hodna Metal	بناء القطع اللوحية	600 ألف م ² سنويا
		انتاج الألواح المضلعة TN (40)	600 ألف م ² سنويا
	Bordj Steel	الإطارات المعدنية	20 ألف طن سنويا
		لوحات مشطرة	1000000 م ² سنويا
		ورق مضلع (40) TN	1000000 م ² سنويا
		الغلفنة	20 ألف طن سنويا
	Argilor	وهي وحدة صناعة الآجر من التراكوتا (الطين النضيج)، طوب الطين الأجوف من 8 إلى 12 ثقب	1000 طن يوميا
الصناعة الغذائية	Gerbior	طحن القمح الصلب (السميد)	2400 قنطار يوميا
		طحن القمح اللين (الدقيق)	1200 قنطار يوميا
	Gipates	انتاج العجائن	1000 قنطار في اليوم
انتاج العجائن والكسكس		480 قنطار يوميا	
	Polyben	مؤسسة مختصة في إنتاج وتسويق الأكياس المنسوجة من البوليبروبيلان المستعملة في الصناعة الغذائية لمختلف التغليفات (الفرينة والسميد والخضر الجافة والملح،...)	40 ألف كيس يوميا
البناء والأشغال العمومية	Travocovia	شركة التجسيد الدرجة 9	1000 وحدة سكنية

مركز الآثار العربية في تيبازة			البناء والأشغال العمومية (تابع)
105 BBA وحدة سكنية	شركة الترويج العقاري	Bordj Const	
210 وحدة سكنية بمدينة سطيف			
500 وحدة سكنية في مدينة الجزائر			
	شركة الترويج العقاري وكذلك تحقيق المعدات في أعمال البناء	Batigec	
	شركة التجسيد	Travoshop	
	شركة التجسيد	Travocovia IPEKas	
	شركة التجسيد	Condor Paratino	
84 غرفة عالية المستوى - معرض تجاري وحرفي - قاعة مؤتمرات - مطعم	خدمات فندقية عالية الجودة	فندق بني حمادي (تم افتتاحه في أكتوبر 2014)	الفندقة
	تصنيع وبيع المنتجات الالكترونية والأجهزة الكهرومنزلية ومعدات تكنولوجيا المعلومات والألواح الضوئية موجودة في جميع أنحاء الوطن	SPA Condor Electronics	الصناعة الإلكترونية والوسائط المتعددة واللوجستيك
	اللوجستيك / التسويق	SPA Condor Logistics	

المصدر: إحصائيات ووثائق من مصلحة الموارد البشرية بمؤسسة كوندور الكترونيكس.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن مجمع بن حمادي يخوض في الإنتاج في عدة مجالات كما ذكر سابقا في مواد البناء، الصناعة الغذائية، البناء والأشغال العمومية، الفندقة، الصناعة الالكترونية والوسائط المتعددة وكذلك نشاطات التوزيع والتسويق، وهذا وفقا لسلسلة من المؤسسات ذات قدرات إنتاجية كبيرة.

في هذا السياق نؤكد على أن خصوصية دراستنا تتطلب عملية المفاضلة في اختيار الأنسب من المؤسسات كواقع تطبيقي، وقد قمنا باختيار أكبر مؤسسة على مستوى المجمع متمثلة في شركة كوندور

إلكترونيكس، إضافة إلى مؤسسة أرجيلور، مؤسسة جريبور ومؤسسة بوليبيان لكونها تنتهج بعض متطلبات إدماج التنمية المستدامة باستراتيجياتها وسياساتها.

المطلب الثاني: التعريف بمؤسسة كوندور إلكترونيكس

كوندور إلكترونيكس ببرج بوعرييج هي مؤسسة جزائرية إقتصادية ذات طابع خاص، كبيرة الحجم وتنشط في إنتاج وتسويق الأجهزة الإلكترونية والكهرو منزلية، وتعد هذه المؤسسة من أكبر المؤسسات التي تشكل مجمع بن حمادي، فهي تنشط كمؤسسة خاصة ذات أسهم وهذا وفقا لأحكام القانون التجاري الجزائري، حيث تحصلت على سجلها التجاري في أبريل 2002.

تأسست هذه المؤسسة في 09 فيفري 2002، أما بداية نشاطها الفعلي فكان في 23 نوفمبر 2002، تربع هذه المؤسسة على مساحة قدرها 2م828359 ، منها 2م145456 مساحة مغطاة و682903م2 مساحة غير مغطاة، إسمها التجاري "عنتر تراد"، وهو إسم باللغة الإنجليزية ومعناه "عنتر للتجارة" أما علامتها التجارية فهي "condor" وهي كلمة تشير إلى طائر من أكبر الطيور في العالم يعيش بأمريكا الجنوبية، أما الرمز ® فيعني أن المؤسسة مسجلة في الديوان الوطني للمؤلفات والإبتكارات "l' inpi" وهذا ما يضمن لها كل الحماية من المساس ببراءات اختراعها من حيث التزوير والتقليد.

شعار المؤسسة " الحياة..... إبتكار " innovation is life " رأس مالها يقدر ب: 245000000000 دج، يبلغ عدد عمالها حوالي 6812 لسنة 2019، يتعلق إنتاج المؤسسة بمعدات الغسيل للإستخدام المنزلي، مكيفات الهواء، معدات الإتصال الفضائية، تلفزيونات، هواتف نقالة وألواح إلكترونية وأجهزة الكمبيوتر. كما أن المؤسسة لها العديد من الفروع بكل من بلدية العلمة بولاية سطيف، ولاية الجزائر، ورقلة، عنابة وحاسي مسعود.

كما أن هذه المؤسسة لا تنشط فقط على مستوى الجزائر بل تتعامل مع دول أخرى كالأردن والسودان وبعض الدول الإفريقية، مقرها بالمنطقة الصناعية طريق لمسيلا القسم 161 ببرج بوعرييج، وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسة تحصلت على شهادة الجودة العالمية الإيزو 9001 سنة 2007 والإيزو 9000 في 23 مارس 2005. والذي يؤكد توجهات المؤسسة نحو تعزيز مبادئها القائمة على الجودة، ونحو إدماج متطلبات التنمية المستدامة ضمن سياساتها واستراتيجياتها. مع العلم كذلك أنها تعمل بمعايير الإيزو 26000 وكذلك الإيزو 45000 والتي تصبو للحصول عليها.

الفرع الأول: مراحل تطور مؤسسة كوندور إلكترونيكس

مرت مؤسسة كوندور إلكترونيكس بمجموعة من المراحل هي:

أولاً- مرحلة الشراء للبيع (vent en état): كانت المؤسسة تقوم بشراء المنتجات الإلكترونية الجاهزة، ثم تعمل على بيعها بالسوق الجزائرية، ونظرا لكون الطلب في تلك الفترة كان كبيرا جدا انتقلت المؤسسة للمرحلة التالية.

ثانيا- مرحلة شراء المنتج مفككا جزئيا (semiknock down) : تمثلت هذه المرحلة في شراء المنتجات الإلكترونية من قبل المؤسسة مفككة جزئيا حتى تقوم بعدها بالتركيب.

ثالثا- مرحلة شراء الجهاز مفككا كليا (completeknock down) : بمعنى أن المؤسسة في هذه المرحلة كانت تشتري كل منتجاتها الإلكترونية مفككة كليا ثم تعيد تركيبها.

رابعا- مرحلة بداية الإنتاج: هذه المرحلة مهدت من قبل المراحل السابقة، هنا أصبحت مؤسسة كوندور تتحكم بتقنية تركيب الأجهزة، والذي ساعدها على بناء صناعتها من خلال تحديد كل المكونات التي تتعلق بالعملية الإنتاجية والتي يمكن شراؤها محليا أو تصنيعها ذاتيا.

وبالفعل عملت المؤسسة على تسجيل صناعتها بعلامة تجارية خاصة بها، من خلال شراء التراخيص الخاصة بذلك من طرف المؤسسة الصينية "hisens" وعليه أصبحت مؤسسة كوندور من أكبر المؤسسات التي تشكل مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج والتي تسعى إلى:

- تطوير المنتجات والخدمات من خلال تحسين جودة المنتجات بها، معتمدة في ذلك على أحدث إبداعاتها التكنولوجية في مجال عملها، بهدف الإستحواذ على أكبر قدر ممكن من الزبائن وكسب المكانة والسمعة السوقية .

- تخفيض التكاليف والأعباء، باتباع أحسن الطرق لتحديد أفضل الأساليب لأداء العمل، ضمانا للبقاء والإستمرارية على مستوى السوق الجزائري وباقي الأسواق الخارجية والتي تتعامل معها من خلال ضمان تبنيها لكل متطلبات إدماج التنمية المستدامة ضمن سياساتها واستراتيجياتها.

- تحقيق المخطط السنوي للإنتاج مع المؤسسات التي تنشط في نفس مجال الإنتاج أي تحقيق التوازن والتكامل فيما بينها واحترام الأهداف المسطرة.

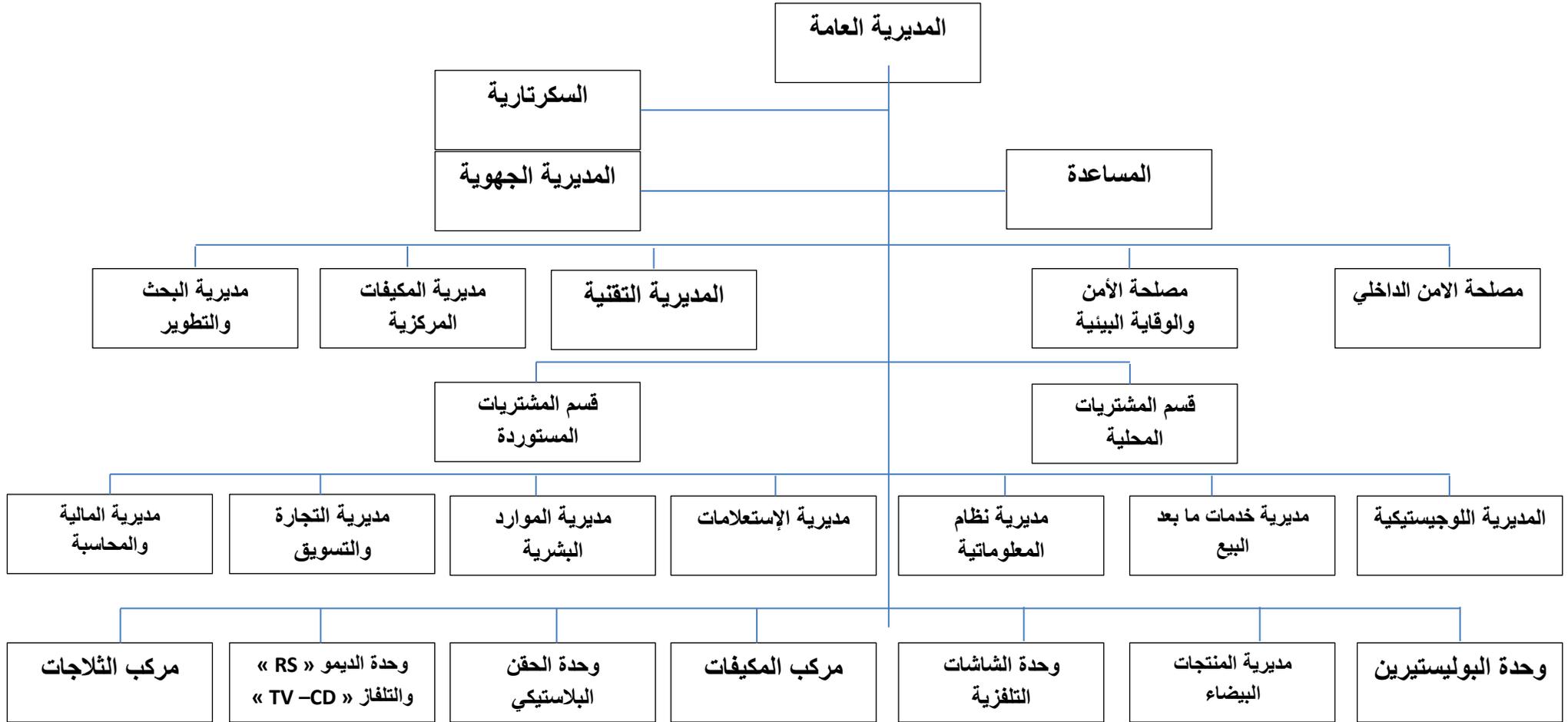
- تقوية العلاقات المشتركة مع المتعاملين الأجانب (السودان، الأردن،) من خلال التركيز على المعارض الدولية والحملات الإعلانية.

- السعي للخوض في المنافسة العالمية الخاصة بمجال إنتاجها.
- العمل جاهدا على تحقيق الربح من خلال رقم الأعمال المسطر لكل سنة، والحفاظ على المتعاملين الحاليين وكسب متعاملين جدد، وتوسيع نشاطها لمواجهة المنافسة الشديدة.
- العمل على تحقيق الإشباع والذي يعكس قدرة المؤسسة على تلبية إحتياجات المجتمع بجودة عالية وأسعار مناسبة.
- تقوية المركز التنافسي للمؤسسة محليا وعالميا، من خلال دعم إستثماراتها باقتناء وسائل الإنتاج العصرية وتنويع إبداعها وابتكارها والإعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة.
- ولأن المؤسسة عملت على وضع وتخطيط آفاقها المستقبلية وفق رؤى عالمية فقد نجحت في إضافة وحدات جديدة تتعلق بالثلاجات، البلاستيك، اللوحات الشمسية، تركيب البطاقات الإلكترونية التي تستعمل في صناعة الهواتف النقالة وكذا تهيئة مؤسسة لإنتاج الدهان، كما تسعى المؤسسة للعمل على الحصول على ISO 45000 و ISO 26000.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور الكترونيكس

- يوضح الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور الكترونيكس، حيث يلاحظ أنه يتكون من ثلاث مستويات إدارية تتعلق بما يلي:
- المستوى الأول: خاص بالمديرية العامة وهي بدورها تتكون من المدير العام والامانة العامة، نائب المدير العام، مسؤول تسيير الجودة وأمين الإدارة.
- المستوى الثاني: يتعلق بالمصالح الإستثمارية ويتكون من: مسؤول تسيير الجودة، المساعدون، مديرية الموارد البشرية، مصلحة العتاد، مصلحة المالية والمحاسبة، مصلحة الأمن والوقاية، المديرية التقنية، مصلحة البيع، مصلحة المشتريات وكذلك مديرية خدمات مابعد البيع ومديرية التسويق.
- المستوى الثالث: يضم وحدات الإنتاج التي تتكون من: وحدة جهاز الاستقبال الرقمي، وحدة الشاشات التلفزيونية، وحدة البلاستيك، وحدة البوريسثيران، وحدة الثلاجات.

شكل رقم (4-08): الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور



المصدر: وثائق مستخرجة من مديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس

المطلب الثالث: التعريف بمؤسسة جيريبيور

إن مؤسسة جيريبيور تعد أحد المؤسسات التي تشكل مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج، حيث تكتسب أهميتها من خلال طبيعة النشاط الذي تمارسه في الصناعة الغذائية، والذي أعطاهم مكانة غير مسبوقه في جودة منتجاتها الخاصة بالقمح الصلب والقمح اللين، وإنتاج العجائن والكسكس وفق قدرة إنتاجية عالية. لذلك سنحاول التعريف بمؤسسة جيريبيور من خلال مايلي :

الفرع الأول: تأسيس مؤسسة جيريبيور

تأسست مؤسسة جيريبيور أو مايعرف بمطاحن بن حمادي بتاريخ 08 أكتوبر 2003، بالطريق الوطني رقم 05 بمنطقة لاشبور بلدية الياشير ببرج بوعريريج، وهي مؤسسة متخصصة في إنتاج السميد والفريضة والعجائن، وتعد مطاحن بن حمادي من أهم القطاعات التي عرفت رواجاً هاماً في الجزائر بفضل جودة منتجاتها، فهي تربع على مساحة قدرها 29800 متر مربع، يحدها من الشمال قرية لاشبور أما من الناحية الشرقية محطة البنزين، من الناحية الغربية الطريق الوطني رقم 05 ومن الناحية الجنوبية بلدية الياشير. وتجدر الإشارة إلى أن المكانة الوطنية التي تحتلها مؤسسة جيريبيور، جعلها من المؤسسات التي تشارك في معارض وصالونات عالمية كالصالون الدولي Gulfood والذي يعد من أهم الصالونات المتخصصة في الصناعة الغذائية العالمية، وهذا للتعريف بالمنتوج الجزائري من خلال العلامة التجارية Lalla و Extra الخاصة بالعجائن والكسكس وكذلك السميد والفريضة، وأن العلامتين يتم تصديرهما عالمياً حيث يتم تصدير العلامة Extra لأوروبا وكندا، بينما علامة Lalla فتتواجد في السوق الإفريقي.

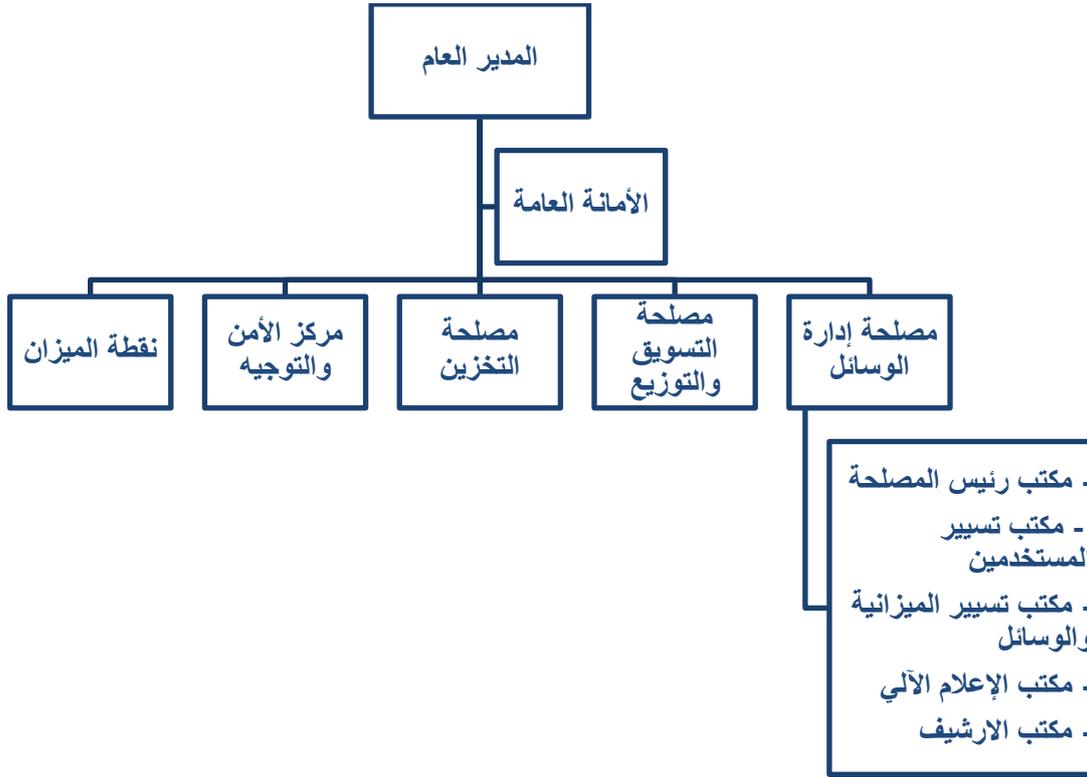
الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة جيريبيور

يوضح الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة جيريبيور، حيث يلاحظ أنه يتكون من مستويين إداريين يتعلقان ب :

- المستوى الأول: خاص بالمدير العام والأمانة العامة.

- المستوى الثاني: يتعلق بالمصالح التالية: مصلحة إدارة الوسائل والتي تتكون بدورها من مكتب رئيس المصلحة ومكتب تسيير المستخدمين ومكتب تسيير الميزانية والوسائل ومكتب الإعلام الآلي ومكتب الأرشيف، مصلحة التسويق والتوزيع، مصلحة التخزين، مركز الأمن والتوجيه، نقطة الميزان.

الشكل رقم (4-09): الهيكل التنظيمي لمؤسسة جيريور



المصدر: وثائق مستخرجة من مكتب تسيير المستخدمين بمؤسسة جيريور

المطلب الرابع: التعريف بمؤسسة بوليبيان

سنحاول من خلال هذا المطلب التعريف بمؤسسة بوليبيان من خلال العناصر التالية:

الفرع الأول: تأسيس مؤسسة بوليبيان

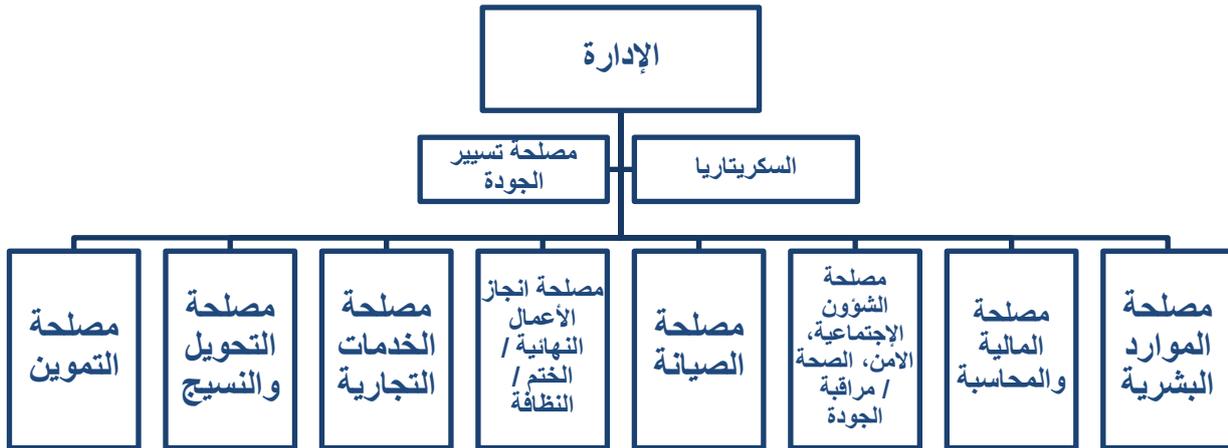
تأسست مؤسسة بوليبيان سنة 2001 وهي مؤسسة ذات مسؤولية محدودة، تنتمي لمجمع بن حمادي براج بوعرييج وهي تختص في إنتاج وتسويق الأكياس المنسوجة والبلاستيكية من البوليبروبيلان (Poly-Propyléne)، وهي مادة تستعمل في الصناعة الغذائية لمختلف التغليفات (السميد، الفرينة، الخضر الجافة، الملح.....)، تقدر مساحتها ب 4847 متر مربع مقسمة لجزئين جزء مغطى يقدر ب 2477 متر مربع وجزء غير مغطى يقدر ب 2370 متر مربع، تقع هذه المؤسسة على بعد 51 كلم جنوب ولاية برج بوعرييج، وتنتج المؤسسة أنواع مختلفة من الأكياس المنسوجة والبلاستيكية حسب طلب الزبائن والوزن حيث يتراوح وزن هذه الأكياس من 5 كلغ إلى 100 كلغ، وتهدف هذه المؤسسة لتوسيع حجمها وتغطية متطلبات السوق الوطني من منتجاتها.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بوليبان

يوضح الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة بوليبان، حيث يلاحظ أنه يتكون من مستويين إداريين وهذا لصغر حجم المؤسسة والتي تتعلق بما يلي:

- المستوى الأول: خاص بمصلحة الإدارة وهي بدورها تتكون من السكريتاريا ومصلحة تسيير الجودة.
- المستوى الثاني: يتعلق بالمصالح التالية: مصلحة الصيانة، مصلحة الخدمات التجارية، مصلحة الشؤون الإجتماعية الأمن والصحة ومراقبة جودة المنتج، ومصلحة المالية والمحاسبة، مصلحة التموين، مصلحة إنجاز الأعمال النهائية والختم والنظافة، مصلحة الموارد البشرية، مصلحة التحويل والنسيج، وتجدر الإشارة إلى أن مصلحة التحويل والنسيج هي المصلحة المسؤولة عن الجانب التقني في المؤسسة والتي تعمل بالتكامل مع مصلحة إنجاز الأعمال النهائية الختم والنظافة.

الشكل رقم (4-10): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بوليبان



المصدر: وثائق مستخرجة من مصلحة الموارد البشرية بمؤسسة بوليبان

المطلب الخامس: التعريف بمؤسسة أرجيلور

سنحاول من خلال هذا المطلب التعريف بمؤسسة أرجيلور من خلال العناصر التالية:

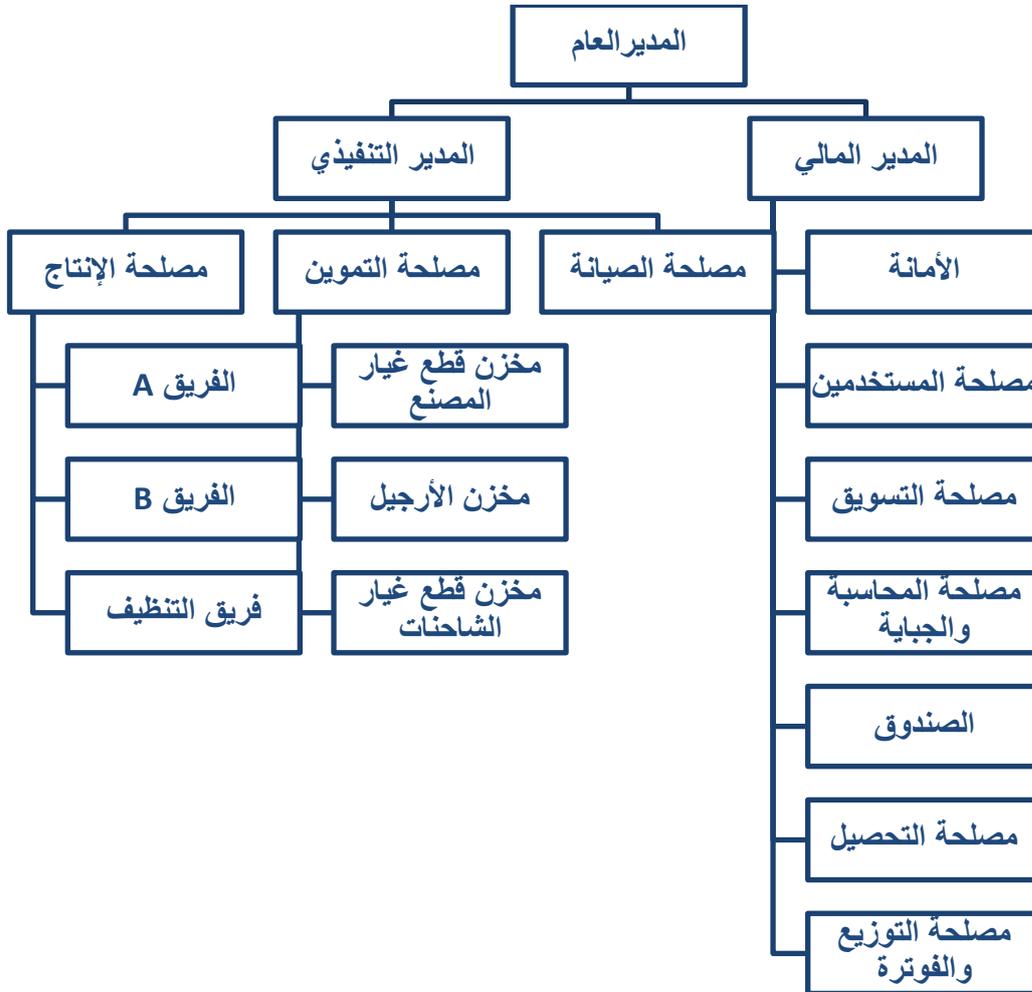
الفرع الأول: تأسيس مؤسسة أرجيلور

مؤسسة أرجيلور هي مؤسسة مختصة في إنتاج وصناعة الآجور من التراكوتا (الطين النضيج) وطوب الطين الأجوف من 8 إلى 12 ثقب، هذه المؤسسة تدعم نشاط مجمع بن حمادي بريح بوعريريج كأحد فروعها في صناعة مواد البناء، من خلال قدرتها الإنتاجية حيث تنتج مايعادل 1000 طن من الآجور يوميا، وتجدر الإشارة إلى أن هذه المؤسسة تدعم نشاط البناء والأشغال العمومية للمجمع محل الدراسة من خلال توفير كل الكميات المطلوبة من الآجور. تقع مؤسسة أرجيلور بالمنطقة الصناعية بولاية بريح بوعريريج على طريق لمسيلا القسم 161.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة أرجيلور

إن الشكل الموالي يبين لنا الهيكل التنظيمي الخاص بمؤسسة أرجيلور حيث يتكون من العديد من المستويات، ويظهر في المستوى الأول المدير العام ثم يتبع هذا المستوى العديد من المصالح الأخرى في المستوى الثاني كالمدير المالي والمدير التقني، والتي تتفرع منها أقسام أخرى فبالنسبة للمدير المالي له أمانة، ويضم مصلحة المستخدمين، مصلحة التسويق، مصلحة المحاسبة والجباية، الصندوق، مصلحة التحصيل، ومصلحة التوزيع والفوترة، أما المدير التقني فيضم مصلحة الصيانة، مصلحة التموين والتي تضم مخزن قطع غيار المصنع، مخزن الأرجيل، مخزن قطع غيار الشاحنات، أما مصلحة الإنتاج فتضم ثلاث فرق تتعلق بالفريق A والفريق B وفريق التنظيف.

الشكل رقم (4-11): الهيكل التنظيمي لمؤسسة أرجيلور



المصدر: وثائق المؤسسة

المطلب السادس : مجالات الدراسة التطبيقية

على ضوء ما تم تحديده من تعاريف تتعلق بالمجمع محل الدراسة وبكل تقسيماته للمؤسسات التي تكونه، كان من الضروري أن تحدد مجالات الدراسة التطبيقية من خلال ما يلي:

الفرع الأول : المجال الجغرافي لمجمع بن حمادي بوجريج

إن الباحث وفي إطار انجازه للدراسة الميدانية، يستوجب الأمر منه تحديد المؤسسة التي تتلاءم وطبيعة موضوعه والتي تعكس الواقع العملي لكيفية تحديد الأثر الذي يظهر العلاقة القائمة بين متغيرات الدراسة. وهذا ما يتطلب بطبيعة الحال إيضاح الحدود المكانية للدراسة التطبيقية. لذلك فإن مجمع بن حمادي محل الدراسة يقع في الشرق الجزائري، وبالتحديد في ولاية برج بوعريج حيث تتموقع المؤسسات الخاصة بالمجمع والتي تمت الدراسة على مستواها كما يلي:

أولا : المجال الجغرافي لمؤسسة كوندور إلكترونيكس

تقع مؤسسة كوندور إلكترونيكس بالمنطقة الصناعية بولاية برج بوعريج على طريق لمسيلة القسم 161، وهي مؤسسة مختصة في إنتاج وتسويق الأجهزة الإلكترونية والكهرو منزلية، تغطي مساحة إجمالية قدرها 828359 متر مربع ، منها 145456 متر مربع مساحة مغطاة و682903 متر مربع مساحة غير مغطاة.

ثانيا : المجال الجغرافي لمؤسسة جيريور

تقع مؤسسة جيريور على الطريق الوطني رقم 05 بمنطقة لاشبور بلدية الياشير بوجريج، يحدها من الشمال قرية لاشبور أما من الناحية الشرقية محطة البنزين، من الناحية الغربية الطريق الوطني رقم 05 ومن الناحية الجنوبية بلدية الياشير، وهي مؤسسة متخصصة في إنتاج السميد والفريشة والعجائن، فهي تغطي مساحة إجمالية قدرها 29800 متر مربع.

ثالثا : المجال الجغرافي لمؤسسة بوليبيان

تقع مؤسسة بوليبيان على بعد 51 كلم جنوب ولاية برج بوعريج، وهي تختص في إنتاج وتسويق الأكياس المنسوجة والبلاستيكية من البوليبروبيلان، تقدر مساحتها ب 4847 متر مربع مقسمة لجزئين جزء مغطى يقدر ب 2477 متر مربع وجزء غير مغطى يقدر ب 2370 متر مربع.

رابعا : المجال الجغرافي لمؤسسة أرجيلور

تقع مؤسسة أرجيلور بالمنطقة الصناعية بولاية برج بوعريج على طريق لمسيلة القسم 161، وهي مؤسسة مختصة في إنتاج وصناعة الآجور من التراكوتا (الطين النضيج) وطوب الطين الأجوف من 8 إلى 12 ثقب.

الفرع الثاني: المجال الزمني لإجراء الدراسة التطبيقية

لقد تم إجراء الدراسة الميدانية بالمجمع محل الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من شهر فيفري 2019 إلى غاية شهر جوان 2019، وقد قسمت هذه الفترة لمرحلتين:

أولاً: مرحلة الدراسة الإستطلاعية

هذه المرحلة كانت ضرورية جدا لبداية الدراسة التطبيقية، حيث قمنا من خلالها بإيجاد كل السبل والطرق التي تكفل لنا الإتصال بالمؤسسات التابعة لمجمع بن حمادي ببرج بوعريج (مؤسسة كوندور، مؤسسة أرجيلور، مؤسسة جربيور، مؤسسة بولييان)، وبعد التمكن من ذلك عملنا على التنقل إلى مواقع المؤسسات كل على حدى، وحاولنا جاهدين الإتصال بمسؤولي المؤسسات، بالرغم من حساسية الفترة التي تمت فيها الدراسة (متزامنة مع الحراك الشعبي في الجزائر) وهذا بهدف شرح موضوع الأطروحة، إشكالياتها وفرضياتها مع توضيح لأهمية وأهداف الدراسة وذلك بغية تقديم كل العون فيما يتعلق بالحصول على البيانات والمعلومات والإحصائيات الضرورية للعمل، وكذلك للتأكد من قابلية الإجابة على الإستبيان. وبالفعل تمكنا من الحديث مع مسؤولي الموارد البشرية في كل مؤسسة، وتقديم نموذج إستطلاعي لإستبيان أولي وزع على 15 إطار دون تعيين على مؤسسات المجمع.

ثانياً: مرحلة تطبيق الإستبيان النهائي

بعد تطبيق الإستبيان الإستطلاعي وحساب معامل التأثير "ألفا كرونباخ" على عينة تقدر ب 15 إطار بالمجمع محل الدراسة، قمنا في مرحلة لاحقة بتوزيع الإستبيان النهائي على إطارات المجمع، حيث اقتصرت الدراسة على فئة الإطارات والمسيرين وهذا لخصوصية دراستنا المتعلقة بأثر جودة نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على الأداء المستدام، والتي تتطلب ضرورة توفر المستوى العلمي لفهم كل عبارات الإستبيان.

الفرع الثالث: المجال البشري

يتعلق المجال البشري بعدد العمال الموجودين بالمجمع محل الدراسة، والذي إتضح لنا بعد المقابلة التي أجريت مع مديرة الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس والتي عملت على إمدادنا بالوثائق المطلوبة، أن هناك تباين في عدد العمالة الموجودة في المجمع وذلك بسبب طبيعة النشاط الممارس، وكذلك المؤسسات التي تتعلق بهذه الأنشطة، وفيما يلي سنوضح جدولاً يتعلق بإحصائيات لسنة 2017 لعدد العمال حسب مؤسسات المجمع محل الدراسة وطبيعة النشاط الممارس.

جدول رقم (4-10): عدد عمال مجمع بن حمادي ببرج بوعريبرج لسنة 2017

العدد الإجمالي للعمال في كل نشاط	مؤسسات المجمع	طبيعة النشاط
692	- مؤسسة Aglotube - مؤسسة Hodna Metal - مؤسسة Bordj Steel - مؤسسة Argilor	إنتاج مواد البناء
509	- مؤسسة Gerbior - مؤسسة Gipates - مؤسسة Polyben	الصناعة الغذائية
1883	- مؤسسة Travocovia - مؤسسة Bordj Cont - مؤسسة Batigec - مؤسسة Travo chop - مؤسسة Travocovia Ipekas - مؤسسة Condor Paration	البناء والأشغال العمومية
84	- فندق بني حمادي	الفندقة
6315	- مؤسسة SPA Condor Electronics	الصناعة الالكترونية
415	- مؤسسة SPA Condor Logistics	الصناعة اللوجيستية
9898		المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على وثائق مقدمة من مديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن مجمع بن حمادي محل الدراسة ينشط في العديد من المجالات، ويحتوي علي العديد من المؤسسات التي تدعم كل نشاط، كما يلاحظ كذلك أن مجموع المؤسسات التي تنشط في إنتاج مواد البناء توظف مايعادل 692 عامل، أما المؤسسات التي تنشط في الصناعة الغذائية فتوظف ما يعادل 509 عامل، أما مؤسسات البناء والأشغال العمومية التابعة للمجمع فتوظف مايعادل 1883 عامل، أما فيما يتعلق بمجال الفندقة فيوظف ما يعادل 84 عامل، والصناعة الإلكترونية والوسائط المتعددة واللوجيستية من خلال مؤسسة كوندور إلكترونيكس فقد بلغ عدد عمالها 6730 عامل. أي أن مجموع العمال بالمجمع محل الدراسة بلغ 9898 عامل، وهو رقم ضخم جدا يعكس عملية إستقطاب العمالة على إختلاف أنواعها في كل فروع المجمع، وأن هذا يدخل ضمن سياساتها واستراتيجياتها التوظيفية وذلك بالتقليص من نسب البطالة، والتي تدعم الإتجاهات المتعلقة بالجانب

الإجتماعي للمجمع وسياسته المتعلقة بالمسؤولية الإجتماعية. وهذا ماستطرق له بنوع من التفصيل في الفصل الموالي من خلال تحليل نتائج الدراسة وإثبات الفرضيات.

أولاً- تطور العمالة بمؤسسة كوندور إلكترونيكس من سنة 2012- 2019

الجدول الموالي يوضح تطور العمالة بمؤسسة كوندور إلكترونيكس في الفترة الممتدة من سنة 2012 إلى سنة 2019 .

جدول رقم (4-11): تطور العمالة بمؤسسة كوندور 2012-2019

السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
عدد العمال	3556	4306	4674	5484	6180	6221	6397	6812

المصدر: وثائق مقدمة من طرف مديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس

من خلال معطيات الجدول السابق، يتضح لنا أن عدد العمال بمؤسسة كوندور إنتقل من 3556 عامل في سنة 2012 إلى 6812 عامل في سنة 2019، وهو تطور ملحوظ من سنة إلى أخرى والذي يدعم سياسة المؤسسة الهادفة للإستثمار في الموارد البشرية والتقليل من نسب البطالة ودعم الشباب وكذلك دعم توجهات المؤسسة نحو المسؤولية الإجتماعية بمعدل نمو قدره 85.07%.

ثانياً- تطور عدد العمالة حسب مناصب العمل من سنة 2012 – 2019 بمؤسسة كوندور

تجدر الإشارة إلى أن خصوصية هذه الدراسة تطلب منا توزيع الإستبيان على إطارات مجمع بن حمادي محل الدراسة وأنا قمنا باختيار كل من مؤسسة كوندور الإلكترونيكس ومؤسسة أرجيلور ومؤسسة جريبور ومؤسسة بوليبيان، والتي تتوافق مع كيفية تطبيق متغيرات الدراسة، لذلك كان عدد الإطارات التي تتواجد بالمؤسسات السابقة الذكر كالتالي:

- 579 اطار بمؤسسة كوندور الإلكترونيكس.

- 120 اطار بمؤسسة أرجيلور

- 60 اطار بمؤسسة جريبور

- 30 اطار بمؤسسة بوليبيان

أما الجدول الموالي فيوضح تطور عدد العمالة حسب مناصب العمل في الفترة الممتدة من سنة 2012 إلى سنة 2019 بمؤسسة كوندور الإلكترونيكس.

جدول رقم (4-12): تطور عدد العمالة حسب مناصب العمل خلال الفترة 2012-2019 بمؤسسة كوندور إلكترونيكس

السنوات								التصنيف
2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	حسب مناصب العمل
579	478	461	740	584	449	343	290	إطارات
2512	2313	2304	1673	1351	854	666	539	أعوان تحكم
3721	3606	3456	3767	3545	3371	3297	2727	أعوان تنفيذ
6812	6397	6221	6180	5484	4674	4306	3556	المجموع

المصدر: إحصائيات ووثائق مقدمة من طرف مديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور الإلكترونيكس

من خلال البيانات المبينة في الجدول السابق، يتضح لنا أن عدد العمال بمؤسسة كوندور الإلكترونيكس حسب مناصب العمل خلال الفترة 2012-2019، ينقسم إلى ثلاث فئات: إطارات، أعوان تحكم، أعوان تنفيذ، حيث بلغ عدد الإطارات بالمؤسسة لسنة 2012 حوالي 290 إطار و539 عون تحكم، و2727 عون تنفيذ، في حين كان هناك تطور ملحوظ لهذه الأصناف من سنة 2012 إلى 2019 حيث بلغ عدد الإطارات بالمؤسسة في سنة 2019 حوالي 579 إطار، و2512 عون تحكم و3727 عون تنفيذ، وهذا ما يؤكد مجددا على سياسة المؤسسة الهادفة للإستثمار في الموارد البشرية من خلال التقليل من نسب البطالة ودعم الشباب وتوجهات المؤسسة نحو مسؤوليتها الإجتماعية تجاه العمال.

وتجدر الإشارة إلى ان معدل تأطير الإطارات الموجودة بمؤسسة كوندور يتم حسابه كالتالي:

$$\text{معدل التأطير} = \text{عدد الإطارات} / \text{عدد العمال}$$

إن عدد إطارات مؤسسة كوندور إلكترونيكس انتقل من 290 إطار لسنة 2012 الى 478 اطار سنة 2018 بنسبة نمو تقدر ب 64.82% وبمعدل تأطير يقدر ب 7.47%، ليصل إلى 579 إطار سنة 2019 بنسبة نمو تقدر ب 78.51% ومعدل تأطير يقدر ب 8.49%.

خلاصة الفصل

إن هذا الفصل خصص لتوضيح الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية، من خلال إسقاط ما جاء في الفصول النظرية على واقع مجمع بن حمادي ببرج بوغريج، حيث حاولنا أن نوضح مختلف الأنشطة التي يمارسها هذا المجمع من خلال مجموع المؤسسات التي تشكله، وعملنا على التركيز على كل من مؤسسة كوندور الكترولنيكس، مؤسسة أرجيلور، مؤسسة جريبور، مؤسسة بولييان، وهذا لخصوصية دراستنا فيما يتعلق بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام بالمجمع محل الدراسة.

كما حاولنا أن نوضح كذلك أسباب انتقائنا للمجمع محل الدراسة، والذي يعكس مرجعية إقتصادية وتجربة ناجحة للإستثمار العائلي في الجزائر، ويعد من أكبر المجمعات الصناعية فيها، حيث يسيطر على السوق الوطنية في الصناعات الإلكترونية والكهرومنزلية، ويتفرع للعديد من الوحدات في كل من الصناعات الغذائية، المقاولات، الصناعات الإلكترونية والوسائط المتعددة واللوجستية وكذا مواد البناء.

كما قمنا كذلك من خلال هذا الفصل بالتذكير بفرضيات الدراسة حتى يسهل علينا عملية إثبات صحتها من عدمه، أما فيما يتعلق بمنهج الدراسة فقد اعتمدنا على كل من المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي. واعتمدنا كذلك على جملة من الأدوات لجمع البيانات كالملاحظة، المقابلات الشخصية، السجلات والوثائق، الإستبيان، وتجدر الإشارة إلى أنه تم القيام بدراسة استطلاعية على 15 اطار بالمجمع للتأكد من صلاحية أداة القياس، كما عملنا على قياس مدى ثبات هذه الأخيرة والذي على أساسه تم إتخاذ القرار بتوزيع الإستبيان على إطارات المجمع محل الدراسة.

أما فيما يتعلق بأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية، فاعتمدنا على كل من إختبار "ألفا كرونباخ"، التكرارات والنسب المئوية، الرسومات البيانية، المتوسط الحسابي، المتوسط الفرضي، الإنحراف المعياري، إختبار "كولمو كروف سميرنوف"، إختبار «T» لعينة واحدة، إختبار الإنحدار الخطي البسيط وإختبار الإنحدار الخطي المتعدد.

وفي سياق متصل قمنا كذلك بتحليل البيانات التي تتعلق بخصائص مجتمع الدراسة كالجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة ... كما عملنا على التعريف بالمجمع محل الدراسة واشرنا الى مجالات الدراسة الميدانية والتي عكست كل من المجال الجغرافي والمجال الزمني وكذلك المجال البشري.

الفصل الخامس

عرض وتحليل محاور
الاستبيان واختبار الفرضيات

تهديد

إن كل ماجاء في الفصل السابق، والذي خصص لتوضيح الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية على مستوي مجمع بن حمادي ببرج بوغريج، كان يهدف تبسيط خطوات العمل المنهجي من حيث تحديد فرضيات ومنهج الدراسة، وكذلك مختلف الأدوات التي تم الإعتماد عليها في جمع البيانات والمعلومات، والتأكيد على أن ثبات الدراسة الإستطلاعية كان الأساس في إتخاذ القرار حول صدق وصلاحية الإستبيان لتوزيعه على إطارات المجمع محل الدراسة. إضافة لتحديد أساليب المعالجة الإحصائية والتعريف بالمجمع محل الدراسة مع تحليل البيانات التي تتعلق بخصائص مجتمع الدراسة والتي تعكس واقع دراستنا حول أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام بمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

أما ومن خلال هذا الفصل، سنحاول عرض وتحليل محاور الإستبيان على خلفية واقع المجمع محل الدراسة، وإختبار الفرضيات باستخدام أدوات المعالجة الإحصائية التي ذكرت في الفصل السابق، ثم سنحاول تحليل وتفسير ماتم التوصل إليه من نتائج، على ضوء نتائج الدراسات السابقة، وإعطاء جملة من التوصيات التي تتعلق بكيفية الممارسة العملية لكل من جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، وأثرهما كمدخل جديدة في تحسين الأداء المستدام للمجمع محل الدراسة، ومدى إمكانية تعميم نتائج هذه الدراسة على باقي المؤسسات الإقتصادية.

وعليه فقد عملنا على تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية تتمثل فيما يلي:

المبحث الأول: عرض وتحليل محاور الإستبيان
المبحث الثاني: إختبار فرضيات الدراسة وعرض أهم النتائج
المبحث الثالث: مقارنة نتائج الدراسة التطبيقية مع نتائج الدراسات السابقة
وتحديد أهم التوصيات

المبحث الأول: عرض وتحليل محاور الإستبيان

من خلال هذا المبحث، سنحاول عرض وتحليل كل محاور الإستبيان، والتي رتبت في شكل أجزاء حيث خصص الجزء الأول للبيانات الشخصية والوظيفية وهو ماتم تحليله في الفصل السابق، أما الجزء الثاني فقد خصص لمحاور الدراسة وتضمن تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج في المحور الأول، أما المحور الثاني فقد خصص لتقييم جودة رأس المال الفكري بالمجمع محل الدراسة، وأخيرا المحور الثالث والذي تعلق بتقييم الأداء المستدام بالمجمع محل الدراسة. كما سنحاول كذلك تعزيز المحور الأول ببعض الإحصائيات التي تتعلق بأكبر مؤسسة في المجمع وهي مؤسسة كوندور إلكترونيكس. وعليه قمنا بمعالجة هذا المبحث من خلال المطالب آتية الذكر:

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الخاصة بتقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في مجمع

بن حمادي ببرج بوعريريج

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض وتحليل البيانات الخاصة بتقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة، وهذا من خلال مختلف العناصر التي تكونه والتي تتعلق بكل من تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية، تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية، تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية.

الفرع الأول: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتقييم تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية بمجمع بن

حمادي ببرج بوعريريج

الجدول الموالي يوضح آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t.

جدول رقم (5-01): آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية في مجمع بن حمادي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار *
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد الاحتياجات الحالية من الموارد البشرية بمؤسستكم.	3,9114	,36479	22,206	0,00	دال (موافق تماماً)
يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات كافية عن الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية بمؤسستكم.	3,9367	,33366	24,953	0,00	دال (موافق تماماً)
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن الموارد البشرية التي سيتم الاستغناء عنها مستقبلاً بمؤسستكم	4,2532	,58766	18,954	0,00	دال (موافق تماماً)
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول كفاءة الموارد البشرية بمؤسستكم.	3,9367	,53927	15,439	0,00	دال (موافق تماماً)
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على اتخاذ القرار فيما يتعلق بشغل المناصب الشاغرة بمؤسستكم.	3,8608	,44532	17,180	0,00	دال (موافق تماماً)
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إعادة توزيع الموارد البشرية من الوظائف ذات الفائض من العمالة إلى الوظائف ذات النقص.	4,0253	,47971	18,997	0,00	دال (موافق تماماً)
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول حركية الموارد البشرية بين أقسام مؤسستكم.	4,0000	,55470	16,023	0,00	دال (موافق تماماً)
يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات كافية عن عدد التعيينات الجديدة بمؤسستكم.	4,0633	,58489	16,158	0,00	دال (موافق تماماً)
تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية	3,9984	,30911	28,708	0,00	دال (موافق تماماً)

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استناداً إلى المتوسط الحسابي (03) $[5/(5+4+3+2+1)]$.

تبين نتائج الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية تقدر ب (3.99) بانحراف معياري قدره (0.30)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا بموافق تماماً على عبارات هذا المحور. وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدره ب (28.708) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوي الخطأ (0.05) وبمستوي دلالة (0.000)، أي أن تقييم المبحوثين لمستوي تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية كان مرتفعاً جداً. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل عبارات تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا على كل عبارات تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية بموافق تماماً، وهي على التوالي:

- عبارة يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات كافية عن الإحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية، بمتوسط حسابي قدره (3.93) وإنحراف معياري قدره (0.33) وقيمة T قدرها (24.953).

- عبارة يساعد نظام معلومات الموارد البشرية علي تحديد الإحتياجات الحالية من الموارد البشرية، بمتوسط حسابي قدره (3.91) وانحراف معياري قدره (0.36) وقيمة T قدرها (22.206).
 - عبارة يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إعادة توزيع الموارد البشرية من الوظائف ذات الفائض من العمالة إلى الوظائف ذات النقص، بمتوسط حسابي قدره (4.02) وانحراف معياري قدره (0.47) وقيمة T قدرها (18.997).
 - عبارة يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن الموارد البشرية التي سيتم الإستغناء عنها مستقبلا، بمتوسط حسابي قدره (4.25) وانحراف معياري قدره (0.58) وقيمة T قدرها (18.954).
 - عبارة يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إتخاذ القرار فيما يتعلق بشغل المناصب الشاغرة، بمتوسط حسابي قدره (3.86) وانحراف معياري قدره (0.44) وقيمة T قدرها (17.180).
 - عبارة يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات كافية عن عدد التعيينات الجديدة، بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري قدره (0.58) وقيمة T قدرها (16.158).
 - عبارة يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول حركية الموارد البشرية بين اقسام مؤسستكم، بمتوسط حسابي قدره (4.00) وانحراف معياري قدره (0.55) وقيمة T قدرها (16.023).
 - عبارة يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول كفاءة الموارد البشرية، بمتوسط حسابي قدره (3.93) وانحراف معياري قدره (0.53) وقيمة T قدرها (15.439).
- وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة مرتفع جدا خاصة ما يتعلق بتوفير المعلومات الكافية عن الإحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية وتحديد الإحتياجات الحالية منها وإعادة توزيعها من الوظائف ذات الفائض من العمالة إلى الوظائف ذات النقص وكذلك توفير المعلومات عن الموارد البشرية التي سيتم الإستغناء عنها مستقبلا، إضافة لكون نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة يساعد على إتخاذ القرار فيما يتعلق بشغل المناصب الشاغرة ويقدم كذلك المعلومات الكافية عن عدد التعيينات الجديدة وكذلك عن حركية وكفاءة الموارد البشرية به على التوالي، ويعود ذلك لكون مجمع بن حمادي ببرج بوعريبرج يمتلك نظام معلومات فعال لتخطيط الموارد البشرية والذي يثبت قوة الممارسة العملية لهذا التطبيق وهذا وفقا للنتائج المدونة أعلاه.

الفرع الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية بمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج

الجدول الموالي يوضح آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t

جدول رقم (5-02): آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية في مجمع بن حمادي

القرار *	مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
دال (موافق تماما)	0,00	15,431	,47392	3,8228	يتم استقطاب الموظفين وفقا لجميع المعايير التي يحددها نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	16,333	,56485	4,0380	يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول إجراءات الاختيار بمؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	19,701	,55965	4,2405	يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول إجراءات التعيين بمؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	17,157	,57707	4,1139	يحتوي نظام معلومات الموارد البشرية على تقديرات مستقبلية لاستقطاب الموظفين وفقا لقاعدة البيانات المعمول بها في مؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	18,805	,46668	3,9873	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد أساليب استقطاب الموظفين وفقا للوظائف الشاغرة بمؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	36,273	,25496	4,0405	تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استنادا إلى المتوسط الحسابي (03) [5/(5+4+3+2+1)].

تبين نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية تقدر ب (4.04) بانحراف معياري قدره (0.25)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو بموافق تماما على عبارات هذا المحور. وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدره ب (36.273) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوي الخطأ (0.05) وبمستوي دلالة (0.000)، أي أن تقييم المبحوثين لمستوي تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية كان مرتفعا جدا. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل عبارات تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو على كل عبارات تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية بموافق تماما، وهي على التوالي:

- عبارة يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول إجراءات التعيين بمؤسستكم، بمتوسط حسابي قدره (4.24) وانحراف معياري قدره (0.55) وقيمة T قدرها (19.701).
- عبارة يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد أساليب استقطاب الموظفين وفقا للوظائف الشاغرة بمؤسستكم ، بمتوسط حسابي قدره (3.98) وانحراف معياري قدره (0.46) وقيمة T قدرها (18.805).
- عبارة يحتوي نظام معلومات الموارد البشرية على تقديرات مستقبلية لاستقطاب الموظفين وفقا لقاعدة البيانات المعمول بها في مؤسستكم، بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري قدره (0.57) وقيمة T قدرها (17.157).
- عبارة يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول إجراءات الاختيار بمؤسستكم، بمتوسط حسابي قدره (4.03) وانحراف معياري قدره (0.56) وقيمة T قدرها (16.333).
- عبارة يتم استقطاب الموظفين وفقا لجميع المعايير التي يحددها نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم ، بمتوسط حسابي قدره (3.82) وانحراف معياري قدره (0.47) وقيمة T قدرها (15.431).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة مرتفع جدا خاصة ما يتعلق بتقديم هذا النظام للمعلومات حول إجراءات التعيين، والمساعدة في تحديد أساليب إستقطاب الموظفين وفق الوظائف الشاغرة، إضافة لاحتواء هذا النظام على تقديرات مستقبلية لإستقطاب الموظفين وفقا لقاعدة البيانات المعمول بها في مؤسسات المجمع محل الدراسة، وكذلك تقديم المعلومات حول إجراءات التعيين وأن إستقطاب الموظفين على مستوى المجمع يتم وفقا للمعايير التي يحددها نظام معلومات توظيف الموارد البشرية على التوالي. ويعود ذلك لكون المجمع محل الدراسة يمتلك نظام معلومات فعال لتوظيف الموارد البشرية والذي يثبت قوة الممارسة العملية لهذا التطبيق من خلال ماتم التوصل إليه من النتائج المذكورة أعلاه.

الفرع الثالث: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية بمجمع بن

حمادي ببرج بوعريريج

الجدول الموالي يوضح آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t.

جدول رقم (5-03): آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية في مجمع بن حمادي

القرار	مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
دال (موافق تماما)	0,00	11,910	,57622	3,7722	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات المتعلقة بالاحتياجات التدريبية للموظفين في مؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	14,919	,58821	3,9873	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات المتعلقة برزنامة الدورات التدريبية اللازمة للموظفين بمؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	15,583	,73645	4,2911	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية بشكل دوري قائمة الموظفين المعنيين بالدورات التدريبية بمؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	18,390	,55674	4,1519	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كل المعلومات المتعلقة ببرامج التدريب داخل مؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	19,287	,46668	4,0127	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد محتوى البرامج التدريبية بمؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	20,015	,51715	4,1646	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد تكاليف البرامج التدريبية بمؤسستكم.
دال (موافق تماما)	0,00	26,594	,35537	4,0633	تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استنادا إلى المتوسط الحسابي (03) $[5/(5+4+3+2+1)]$.

تبين نتائج الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية تقدر ب (4.06) بانحراف معياري قدره (0.35)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو بموافق تماما على عبارات هذا المحور. وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدره ب (26.594) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوي الخطأ (0.05) وبمستوي دلالة (0.000)، أي أن تقييم المبحوثين لمستوي تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية كان مرتفعا جدا. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل عبارات تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو على كل عبارات تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية بموافق تماما، وهي على التوالي:

- عبارة يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد تكاليف البرامج التدريبية بمؤسستكم ، بمتوسط حسابي (4.16) وإنحراف معياري قدره (0.51) وقيمة T قدرها (20.015).
- عبارة يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد محتوى البرامج التدريبية بمؤسستكم ، بمتوسط حسابي قدره (4.01) وإنحراف معياري قدره (0.46) وقيمة T قدرها (19.287).
- عبارة يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كل المعلومات المتعلقة ببرامج التدريب داخل مؤسستكم بمتوسط حسابي قدره (4.15) وبإنحراف معياري قدره (0.55) وقيمة T قدرها (18.390).

- عبارة يوفر نظام معلومات الموارد البشرية بشكل دوري قائمة الموظفين المعنيين بالدورات التدريبية بمؤسستكم، بمتوسط حسابي قدره (4.29) وإنحراف معياري قدره (0.73) وقيمة T قدرها (15.583).
- عبارة يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات المتعلقة برزنامة الدورات التدريبية اللازمة للموظفين بمؤسستكم، بمتوسط حسابي قدره (3.98) وإنحراف معياري قدره (0.58) وقيمة T قدرها (14.919).
- عبارة يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات المتعلقة بالاحتياجات التدريبية للموظفين في مؤسستكم، بمتوسط حسابي قدره (3.77) وإنحراف معياري قدره (0.57) وقيمة T قدرها (11.910).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة مرتفع جدا، خاصة ما يتعلق بمساهمة النظام في تحديد تكاليف البرامج التدريبية وتحديد محتواها وتوفير كل المعلومات التي تتعلق ببرامج التدريب، وتحديد قائمة الموظفين المعنيين بالدورات التدريبية بشكل دوري وتوفير المعلومات المتعلقة برزنامة الدورات التدريبية اللازمة للموظفين، وإمداد المجمع محل الدراسة بالمعلومات الخاصة بالاحتياجات التدريبية للموظفين على التوالي. ويعود ذلك لكون المجمع محل الدراسة يمتلك نظام معلومات فعال لتدريب الموارد البشرية والذي يثبت قوة الممارسة العملية لهذا التطبيق وفقا للنتائج الموضحة أعلاه.

الفرع الرابع: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية بمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج

الجدول الموالي يوضح آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية وفقا للمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري وقيمة t

جدول رقم (04-5): آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية في مجمع بن حمادي

القرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
نظام معلومات الموارد البشرية مزود بأسس منح الحوافز للموظفين بمؤسستكم.	3,7975	,51589	13,739	0,00	دال (موافق تماما)
يتم تحسين نظام الأجور وفقا لمخرجات التحليل الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.	4,2152	,61333	17,610	0,00	دال (موافق تماما)
يتم تحسين نظام الحوافز وفقا للمعلومات المحصل عليها من نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.	4,1899	,53292	19,845	0,00	دال (موافق تماما)
يرتبط نظام التعويضات بقدرة نظام معلومات الموارد البشرية على تقديم المعلومات المتعلقة بالأداء الوظيفي للعاملين بمؤسستكم.	3,8481	,55674	13,540	0,00	دال (موافق تماما)
تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية	4,0127	,37102	24,259	0,00	دال (موافق تماما)

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استنادا إلى المتوسط الحسابي (03) [5/(5+4+3+2+1)].

تبين نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية تقدر ب (4.01) بانحراف معياري قدره (0.37)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (0.03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو بموافق تماما على عبارات هذا المحور. وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدره ب (24.259) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوي الخطأ (0.05) وبمستوي دلالة (0.000)، أي أن تقييم المبحوثين لمستوي تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية كان مرتفعا جدا. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل عبارات تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو على كل عبارات تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية بموافق تماما، وهي على التوالي:

- عبارة يتم تحسين نظام الحوافز وفقا للمعلومات المحصل عليها من نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم، بمتوسط حسابي (4.18) وإنحراف معياري قدره (0.53) وقيمة T قدرها (19.845).
- عبارة يتم تحسين نظام الأجور وفقا لمخرجات التحليل الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم، بمتوسط حسابي قدره (4.21) وإنحراف معياري قدره (0.61) وقيمة T قدرها (17.610).
- عبارة نظام معلومات الموارد البشرية مزود بأسس منح الحوافز للموظفين بمؤسستكم ، بمتوسط حسابي قدره (3.79) وإنحراف معياري قدره (0.51) وقيمة T قدرها (13.739).
- عبارة يرتبط نظام التعويضات بقدره نظام معلومات الموارد البشرية على تقديم المعلومات المتعلقة بالأداء الوظيفي للعاملين بمؤسستكم، بمتوسط حسابي قدره (3.84) وإنحراف معياري قدره (0.55) وقيمة T قدرها (13.540).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة مرتفع جدا خاصة ما يتعلق بتحسين نظام الحوافز وفقا للمعلومات المحصل عليها من النظام، وكذلك تحسين نظام الأجور وفقا لمخرجات التحليل الخاصة بهذا الأخير، إضافة إلى أن نظام معلومات تعويض الموارد البشرية مزود بأسس منح الحوافز للموظفين وأن هذا النظام يرتبط بقدرته على تقديم المعلومات المتعلقة بالأداء الوظيفي للعاملين على التوالي. ويعود ذلك لكون المجمع محل الدراسة يمتلك نظام معلومات فعال لتعويض الموارد البشرية والذي يثبت قوة الممارسة العملية لهذا التطبيق وفقا للنتائج الموضحة أعلاه.

الفرع الخامس: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية بمجمع بن

حمادي براج بوعريريج

الجدول الموالي يوضح آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية وفقا للمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري وقيمة t.

جدول رقم (5-05): آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية في مجمع بن حمادي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات التي تشير لانحرافات الأداء الخاصة بالعاملين في مؤسستكم.	3,9367	,48942	17,011	0,00	دال (موافق تماما)
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على ربط أنظمة تقييم أداء الموارد البشرية بمؤسستكم مع خصائص ومواصفات كل وظيفة.	4,2025	,56341	18,971	0,00	دال (موافق تماما)
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على وضع الحلول لمشاكل انخفاض أداء الموارد البشرية بمؤسستكم.	4,1266	,60695	16,498	0,00	دال (موافق تماما)
يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الطرق المناسبة لتقييم أداء الموارد البشرية بمؤسستكم.	4,0506	,45004	20,750	0,00	دال (موافق تماما)
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات تشير للفروقات بين الأداء الفعلي للموارد البشرية والأداء المخطط له.	3,9241	,34980	23,479	0,00	دال (موافق تماما)
تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية	4,0481	,29564	31,511	0,00	دال (موافق تماما)

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استنادا إلى المتوسط الحسابي (03) $[5/(5+4+3+2+1)]$.

تبين نتائج هذا الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية تقدر ب (4.04) بانحراف معياري قدره (0.29)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن الباحثين أجابوا بموافق تماما على عبارات هذا المحور. وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدر ب (31.511) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0.05) وبمستوى دلالة (0.000)، أي أن تقييم الباحثين لمستوى تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية كان مرتفعا جدا. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات الباحثين حول كل عبارات تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن الباحثين أجابوا على كل عبارات تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية بموافق تماما، وهي على التوالي:

- عبارة يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات تشير للفروقات بين الأداء الفعلي للموارد البشرية والأداء المخطط له، بمتوسط حسابي قدره (3.92) وإنحراف معياري قدره (0.34) وقيمة T قدرها (23.479)

- عبارة يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الطرق المناسبة لتقييم أداء الموارد البشرية بمؤسستكم، بمتوسط حسابي قدره (4.05) وإنحراف معياري قدره (0.45) وقيمة T قدرها (20.750).

- عبارة يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على ربط أنظمة تقييم أداء الموارد البشرية بمؤسستكم مع خصائص ومواصفات كل وظيفة، بمتوسط حسابي قدره (4.20) وإنحراف معياري قدره (0.56) وقيمة T قدرها (18.971).

- عبارة يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات التي تشير لانحرافات الأداء الخاصة بالعاملين في مؤسستكم، بمتوسط حسابي قدره (3.93) وإنحراف معياري قدره (0.48) وقيمة T قدرها (17.011).

- عبارة يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على وضع الحلول لمشاكل انخفاض أداء الموارد البشرية بمؤسستكم، بمتوسط حسابي (4.12) وإنحراف معياري قدره (0.60) وقيمة T قدرها (16.498).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة مرتفع جدا خاصة ما يتعلق بتوفير المعلومات التي تشير للفروقات بين الأداء الفعلي للموارد البشرية والأداء المخطط له، والمساهمة في تحديد الطرق المناسبة لتقييم أداء الموارد البشرية، وكذلك ربط أنظمة تقييم أداء هذه الأخيرة مع خصائص ومواصفات كل وظيفة، وتوفير كافة المعلومات التي تشير لانحرافات الأداء الخاصة بالعاملين والمساعدة على وضع الحلول لمشاكل انخفاض أداء الموارد البشرية على التوالي. ويعود ذلك لكون المجمع محل الدراسة يمتلك نظام معلومات فعال لإدارة الأداء للموارد البشرية والذي يثبت قوة الممارسة العملية لهذا التطبيق وفقا للنتائج الموضحة أعلاه.

الفرع السادس: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج

سنعرض من خلال هذا الجدول آراء الإطارات حول تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية معتمدين في ذلك على المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري وقيمة t

جدول رقم (5-06): آراء الإطارات حول تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في

مجمع بن حمادي

القرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية	3,9984	,30911	28,708	0,00	دال (موافق تماما)
تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية	4,0405	,25496	36,273	0,00	دال (موافق تماما)
تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية	4,0633	,35537	26,594	0,00	دال (موافق تماما)
تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية	4,0127	,37102	24,259	0,00	دال (موافق تماما)
تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية	4,0481	,29564	31,511	0,00	دال (موافق تماما)
تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية	4,0326	,20596	44,561	0,00	دال (موافق تماما)

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استنادا إلى المتوسط الحسابي (03) [5/(5+4+3+2+1)].

تُبين نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تقدر بـ (4.03) بانحراف معياري قدره (0.20)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا بموافق تماماً على عبارات هذا المحور.

وما يؤكد ذلك هي قيمة "T" المقدرة بـ (44.561) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) وبمستوى دلالة (0,000)، أي أن تقييم المبحوثين لمستوى تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية كان مرتفعاً جداً.

وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل محاور تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة "T" لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0,000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا على كل عبارات محاور تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بموافق تماماً، وهي على التوالي:

- محور تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية، بمتوسط حسابي قدره (4.04) وانحراف معياري (0.25) وقيمة "T" قدرها (36.273).

- محور تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء الموارد البشرية، بمتوسط حسابي قدره (4.04) وانحراف معياري (0.29) وقيمة "T" قدرها (31.511).

- محور تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، بمتوسط حسابي قدره (3.99) وانحراف معياري (0.30) وقيمة "T" قدرها (28.708).

- محور تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية، بمتوسط حسابي قدره (4.06) وانحراف معياري (0.35) وقيمة "T" قدرها (26.594).

- محور تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية، بمتوسط حسابي قدره (4.01) وانحراف معياري (0.37) وقيمة "T" قدرها (24.259).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في مجمع بن حمادي بـ برج بوعريـج مرتفع جداً خاصة ما يتعلق بتطبيق نظام معلومات توظيف وإدارة الأداء و تخطيط وتدريب وتعويض الموارد البشرية على التوالي، ويعود ذلك لفعالية وقوة الممارسة العملية لتطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة وهذا وفقاً لما ذكر من تحاليل سابقة حول التطبيقات التي ترتبط بنظام معلومات الموارد البشرية بالمجمع محل الدراسة، والتي أظهرت بأن تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية يحتل المرتبة الأولى من حيث الجودة في كيفية ممارسته وهذا راجع لسياسات المجمع محل الدراسة ومسؤولياته لتوظيف الشباب وخريجي الجامعات وذوي المهارات وأصحاب المعرفة والذي يعكس تطلعات مجمع بن حمادي بـ برج بوعريـج للإستثمار برأس المال البشري.

المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات الخاصة بتقييم جودة رأس المال الفكري في مجمع بن حمادي بـ برج بوعريـريـج

من خلال هذا المطلب سنحاول عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمحور الثاني من الجزء الثاني بالإستبيان والمتعلق بتقييم جودة رأس المال الفكري بالمجمع محل الدراسة، من خلال كل العناصر التي تكونه وفقاً لما يلي:

الفرع الأول: عرض وتحليل البيانات المتعلقة برأس المال البشري بمجمع بن حمادي بـ برج بوعريـريـج

من خلال الجدول الموالي سنحاول عرض البيانات المتعلقة برأس المال البشري للمجمع محل الدراسة وهذا اعتماداً على المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري وقيمة t

جدول رقم (5-07): آراء الإطارات حول رأس المال البشري في مجمع بن حمادي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم المعرفة.	4,0127	,29930	30,072	0,00	دال (موافق تماماً)
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم المهارات التنافسية.	4,1392	,38345	26,407	0,00	دال (موافق تماماً)
تسعى مؤسستكم إلى زيادة مهارة مواردها البشرية من خلال برامج التدريب.	4,4937	,69565	19,084	0,00	دال (موافق تماماً)
تحرص إدارة مؤسستكم على مشاركة مواردها البشرية المبدعة في حل مشاكل العمل.	3,9747	,35715	24,256	0,00	دال (موافق تماماً)
تحرص إدارة مؤسستكم على تحديد مهام مواردها البشرية بدقة.	4,0253	,31924	28,546	0,00	دال (موافق تماماً)
تحرص إدارة مؤسستكم على تحديد مسؤوليات مواردها البشرية بدقة.	4,0633	,48942	19,310	0,00	دال (موافق تماماً)
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم القدرة على توليد الأفكار الجديدة.	4,0380	,46528	19,828	0,00	دال (موافق تماماً)
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم القدرة على التغيير.	3,9494	,38891	21,697	0,00	دال (موافق تماماً)
رأس المال البشري	4,0870	,19648	49,174	0,00	دال (موافق تماماً)

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استناداً إلى المتوسط الحسابي (03) $[5/(5+4+3+2+1)]$.

تبين نتائج الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لرأس المال البشري تقدر بـ (4.08) بانحراف معياري قدره (0.19)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا بموافق تماماً على عبارات هذا المحور. وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدر بـ (49.174) وهي دالة عند درجات الحرية (78)

ومستوي الخطأ (0.05) وبمستوي دلالة (0.000)، أي أن تقييم المبحوثين لرأس المال البشري كان مرتفعا جدا. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل عبارات رأس المال البشري، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا على كل عبارات رأس المال البشري بموافق تماما، وهي على التوالي:

- عبارة تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم المعرفة ، بمتوسط حسابي قدره (4.01) وإنحراف معياري قدره (0.29) وقيمة T قدرها (30.072).

- عبارة تحرص إدارة مؤسستكم على تحديد مهام مواردها البشرية بدقة ، بمتوسط حسابي قدره (4.02) وإنحراف معياري قدره (0.31) وقيمة T قدرها (28.546).

- عبارة تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم المهارات التنافسية، بمتوسط حسابي (4.13) وإنحراف معياري قدره (0.38) وقيمة T قدرها (26.407).

- عبارة تحرص إدارة مؤسستكم على مشاركة مواردها البشرية المبدعة في حل مشاكل العمل ، بمتوسط حسابي قدره (3.97) وإنحراف معياري قدره (0.35) وقيمة T قدرها (24.256).

- عبارة تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم القدرة على التغيير ، بمتوسط حسابي قدره (3.94) وإنحراف معياري قدره (0.38) وقيمة T قدرها (21.697).

- عبارة تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم القدرة على توليد الأفكار الجديدة ، بمتوسط حسابي قدره (4.03) وإنحراف معياري قدره (0.46) وقيمة T قدرها (19.828).

- عبارة تحرص إدارة مؤسستكم على تحديد مسؤوليات مواردها البشرية بدقة، بمتوسط حسابي قدره (4.06) وإنحراف معياري قدره (0.48) وقيمة T قدرها (19.310).

- عبارة تسعى مؤسستكم إلى زيادة مهارة مواردها البشرية من خلال برامج التدريب ، بمتوسط حسابي قدره (4.49) وإنحراف معياري قدره (0.69) وقيمة T قدرها (19.084).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم رأس المال البشري في مجمع بن حمادي ببحر بوعريج مرتفع جدا خاصة ما يتعلق بامتلاك موارده البشرية للمعرفة، والحرص على تحديد مهامهم بدقة وكذلك إمتلاكهم للمهارات التنافسية وحرص إدارة المجمع محل الدراسة على مشاركة مواردها البشرية المبدعة في حل مشاكل العمل، والقدرة على التغيير وتوليد الأفكار الجديدة وتحديد مسؤوليات مواردها البشرية بدقة وزيادة مهارتهم من خلال البرامج التدريبية على التوالي، ويعود ذلك لكون المجمع محل الدراسة يولي إهتماما كبيرا لامتلاك مستوى مرتفع لرأس المال البشري.

الفرع الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة برأس المال الهيكلي بمجمع بن حمادي ببرج بوعريرج

من خلال الجدول الموالي سنحاول عرض البيانات المتعلقة برأس المال الهيكلي للمجمع محل الدراسة وهذا اعتماداً على المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري وقيمة t

جدول رقم (5-08): آراء الإطارات حول رأس المال الهيكلي في مجمع بن حمادي

القرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
تمتلك مؤسستكم التجهيزات التي تساعد على اكتساب المعرفة.	3,9114	,39839	20,333	0,00	دال (موافق تماماً)
تمتلك مؤسستكم التجهيزات التي تساعد على الاحتفاظ بالمعرفة.	4,2025	,49041	21,794	0,00	دال (موافق تماماً)
تمتلك مؤسستكم تجهيزات تسمح بتطوير أنظمة المعلومات.	4,4557	,50122	25,814	0,00	دال (موافق تماماً)
تمتلك مؤسستكم بعضاً من أشكال الملكية الفكرية.	3,9873	,43834	20,020	0,00	دال (موافق تماماً)
يحدد الهيكل التنظيمي لمؤسستكم علاقات العمل بدقة.	3,9873	,40805	21,506	0,00	دال (موافق تماماً)
تركز مؤسستكم على انتهاج أسلوب المشاركة مع مواردها البشرية لتحقيق أهدافها.	4,0886	,62409	15,504	0,00	دال (موافق تماماً)
يتم مقارنة أداء مؤسستكم مع مؤسسات أخرى رائدة بهدف التحسين المستمر.	4,1139	,50605	19,565	0,00	دال (موافق تماماً)
رأس المال الهيكلي	4,1067	,22700	43,333	0,00	دال (موافق تماماً)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استناداً إلى المتوسط الحسابي (03) $[5/(5+4+3+2+1)]$.

تبين نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لرأس المال الهيكلي تقدر ب (4.10) بانحراف معياري قدره (0.22)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا بموافق تماماً على عبارات هذا المحور. وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدرة ب (43.333) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوي الخطأ (0.05) وبمستوي دلالة (0.000)، أي أن تقييم المبحوثين لرأس المال الهيكلي كان مرتفعاً جداً. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل عبارات رأس المال الهيكلي، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا على كل عبارات رأس المال الهيكلي بموافق تماماً، وهي على التوالي:

- عبارة تمتلك مؤسستكم تجهيزات تسمح بتطوير أنظمة المعلومات ، بمتوسط حسابي قدره(4.45) وانحراف معياري قدره (0.50) وقيمة T قدرها (25.814).
- عبارة تمتلك مؤسستكم التجهيزات التي تساعد على الاحتفاظ بالمعرفة.، بمتوسط حسابي(4.20) وانحراف معياري قدره (0.49) وقيمة T قدرها (21.794).
- عبارة يحدد الهيكل التنظيمي لمؤسستكم علاقات العمل بدقة.، بمتوسط حسابي قدره (3.98) وانحراف معياري قدره (0.40) وقيمة T قدرها (21.506).
- عبارة تمتلك مؤسستكم التجهيزات التي تساعد على اكتساب المعرفة ، بمتوسط حسابي قدره (3.91) وانحراف معياري قدره (0.39) وقيمة T قدرها (20.333).
- عبارة تمتلك مؤسستكم بعضا من أشكال الملكية الفكرية.، بمتوسط حسابي قدره (3.98) وانحراف معياري قدره (0.43) وقيمة T قدرها (20.020).
- عبارة. يتم مقارنة أداء مؤسستكم مع مؤسسات أخرى رائدة بهدف التحسين المستمر ، بمتوسط حسابي قدره (4.11) وانحراف معياري قدره (0.50) وقيمة T قدرها (19.565).
- عبارة تركز مؤسستكم على انتهاج أسلوب المشاركة مع مواردها البشرية لتحقيق أهدافها ، بمتوسط حسابي قدره (4.08) وانحراف معياري قدره (0.62) وقيمة T قدرها (15.504).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم رأس المال الهيكلي في مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج مرتفع جدا خاصة ما يتعلق بامتلاك المجمع للتجهيزات التي تسمح بتطوير أنظمة المعلومات، وكذلك التجهيزات التي تساعد على الإحتفاظ بالمعرفة وأن الهيكل التنظيمي الخاص بمؤسسات المجمع يحدد علاقات العمل بدقة، إضافة لمتلاك المجمع للتجهيزات التي تساعد على اكتساب المعرفة، وامتلاكه لبعض من أشكال الملكية الفكرية، وأن مؤسسات المجمع محل الدراسة تعمل على مقارنة أداءها بأداء المؤسسات الرائدة بهدف التحسين المستمر، كما أنها تركز على انتهاج أسلوب المشاركة مع مواردها البشرية لتحقيق أهدافها على التوالي. ويعود ذلك لكون المجمع محل الدراسة يولي إهتماما كبيرا بامتلاك مستوى مرتفع لرأس المال الهيكلي والذي يدعم رأس المال الفكري خاصة مايتعلق بتطوير أنظمة المعلومات به وهذا ماتم توضيحه من خلال المطلب الأول والخاص بجودة تطبيقات بنظام معلومات الموارد البشرية.

الفرع الثالث: عرض وتحليل البيانات المتعلقة برأس المال العلائقي (الزبائني) بمجمع بن حمادي ببرج

بوعريريج

من خلال الجدول الموالي سنحاول عرض البيانات المتعلقة برأس المال العلائقي (الزبائني) للمجمع محل الدراسة وهذا اعتمادا على المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري وقيمة t

جدول رقم (5-09): آراء الإطارات حول رأس المال العلائقي (الزبائني) في مجمع بن حمادي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
تسعى مؤسساتكم إلى كسب رضا زبائننا.	3,7975	,40445	17,525	0,00	دال (موافق تماما)
تسعى مؤسساتكم إلى كسب ولاء زبائننا.	4,2532	,58766	18,954	0,00	دال (موافق تماما)
تحرص مؤسساتكم على الأخذ باقتراحات زبائننا.	4,1392	,57142	17,720	0,00	دال (موافق تماما)
تسعى مؤسساتكم إلى إيجاد الحلول للشكاوى المقدمة من طرف الزبائن.	4,0000	,48038	18,502	0,00	دال (موافق تماما)
تمنح مؤسساتكم زبائننا الدائمين مزايا إضافية عن باقي الزبائن.	3,7468	,43760	15,169	0,00	دال (موافق تماما)
تتواصل مؤسساتكم باستمرار مع زبائننا بغرض تحقيق رغباتهم.	3,8354	,37315	19,900	0,00	دال (موافق تماما)
تركز مؤسساتكم على ضمان الجودة في منتجاتنا.	4,2278	,65924	16,554	0,00	دال (موافق تماما)
تمتلك مؤسساتكم قنوات توزيع متنوعة لضمان وصول منتجاتنا لكل زبائننا.	3,9620	,40646	21,037	0,00	دال (موافق تماما)
تسعى مؤسساتكم إلى ضمان تقديم الطلبات في مواعيدها المحددة.	3,7342	,49894	13,079	0,00	دال (موافق تماما)
تعمل مؤسساتكم على ضمان علاقات جيدة وطويلة المدى مع الموردين.	4,0633	,51495	18,353	0,00	دال (موافق تماما)
تحرص مؤسساتكم على ضمان التحسين المستمر لمنتجاتنا إرضاء للزبائن.	4,0506	,55235	16,906	0,00	دال (موافق تماما)
رأس المال العلائقي (الزبائني)	3,9827	,24707	35,353	0,00	دال (موافق تماما)

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استنادا إلى المتوسط الحسابي (03) [5/(5+4+3+2+1)].

تبين نتائج الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لرأس المال العلائقي (الزبائني) تقدر ب (3.98) بانحراف معياري قدره (0.24)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا بموافق تماما على عبارات هذا المحور. وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدره ب (35.353) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0.05) وبمستوي دلالة (0.000)، أي أن تقييم المبحوثين لرأس المال العلائقي (الزبائني) كان مرتفعا جدا. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل عبارات رأس المال العلائقي، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا على كل عبارات رأس المال العلائقي بموافق تماما، وهي على التوالي:

- عبارة تمتلك مؤسساتكم قنوات توزيع متنوعة لضمان وصول منتجاتها لكل زبائننا ، بمتوسط حسابي قدره (3.96) وإنحراف معياري قدره (0.40) وقيمة T قدرها (21.037).

- عبارة. تتواصل مؤسستكم باستمرار مع زبائنها بغرض تحقيق رغباتهم...، بمتوسط حسابي قدره (3.83) وانحراف معياري قدره (0.37) وقيمة T قدرها (19.900).
- عبارة تسعى مؤسستكم إلى كسب ولاء زبائنها، بمتوسط حسابي قدره (4.25) وانحراف معياري قدره (0.58) وقيمة T قدرها (18.954).
- عبارة تسعى مؤسستكم إلى إيجاد الحلول للشكاوى المقدمة من طرف الزبائن، بمتوسط حسابي قدره (4.00) وانحراف معياري قدره (0.48) وقيمة T قدرها (18.502).
- عبارة تعمل مؤسستكم على ضمان علاقات جيدة وطويلة المدى مع الموردين، بمتوسط حسابي قدره (4.06) وانحراف معياري قدره (0.51) وقيمة T قدرها (18.353).
- عبارة تحرص مؤسستكم على الأخذ باقتراحات زبائنها..، بمتوسط حسابي قدره (4.13) وانحراف معياري قدره (0.57) وقيمة T قدرها (17.720).
- عبارة تسعى مؤسستكم إلى كسب رضا زبائنها، بمتوسط حسابي قدره (3.79) وانحراف معياري قدره (0.40) وقيمة T قدرها (17.525).
- عبارة تحرص مؤسستكم على ضمان التحسين المستمر لمنتجاتها إرضاء للزبائن، بمتوسط حسابي قدره (4.05) وانحراف معياري قدره (0.55) وقيمة T قدرها (16.906).
- عبارة تركز مؤسستكم على ضمان الجودة في منتجاتها، بمتوسط حسابي (4.22) وانحراف معياري قدره (0.65) وقيمة T قدرها (16.554).
- عبارة تمنح مؤسستكم زبائنها الدائمين مزايا إضافية عن باقي الزبائن، بمتوسط حسابي قدره (3.74) وانحراف معياري قدره (0.43) وقيمة T قدرها (15.169).
- عبارة تسعى مؤسستكم إلى ضمان تقديم الطلبات في مواعيدها المحددة..، بمتوسط حسابي قدره (3.73) وانحراف معياري قدره (0.49) وقيمة T قدرها (13.079).
- وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم رأس المال العلائقي (الزبائني) في مجمع بن حمادي ببرج بوغريج مرتفع جدا، خاصة ما يتعلق بامتلاك المجمع لقنوات توزيع متنوعة لضمان وصول منتجاتها لكل زبائنها، وكذلك التواصل باستمرار معهم بغرض تحقيق رغباتهم، وأن مؤسسات المجمع تسعى لكسب ولاءهم وإيجاد الحلول للشكاوى المقدمة من طرفهم وضمان علاقات جيدة وطويلة المدى مع الموردين، والحرص على الأخذ باقتراحات زبائنها وكسب رضائهم والحرص على ضمان التحسين المستمر لمنتجاتها إرضاء للزبائن وكذلك التركيز على ضمان الجودة في منتجاتها، مع منح زبائنها الدائمين مزايا إضافية عن باقي الزبائن وضمان تقديم الطلبات في مواعيدها المحددة على التوالي. ويعود ذلك لكون المجمع محل الدراسة يولي إهتماما كبيرا بامتلاك مستوي مرتفع لرأس المال العلائقي (الزبائني).

الفرع الرابع: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بتقييم جودة رأس المال الفكري بمجمع بن حمادي ببرج بوعريرج

الجدول الموالي يوضح آراء الإطارات حول تقييم جودة رأس المال الفكري بالمجمع محل الدراسة وهذا إعتقاداً على المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري وقيمة t

جدول رقم (5-10): يوضح آراء الإطارات حول تقييم جودة رأس المال الفكري في مجمع بن حمادي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
رأس المال البشري	4,0870	,19648	49,174	0,00	دال (موافق تماماً)
رأس المال الهيكلي	4,1067	,22700	43,333	0,00	دال (موافق تماماً)
رأس المال العلائقي (الزبائني)	3,9827	,24707	35,353	0,00	دال (موافق تماماً)
تقييم جودة رأس المال الفكري	4,0588	,18639	50,490	0,00	دال (موافق تماماً)

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استناداً إلى المتوسط الحسابي (03) $[5/(5+4+3+2+1)]$.

تُبين نتائج الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى تقييم جودة رأس المال الفكري تقدر بـ (4.05) بانحراف معياري قدره (0.18)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا بموافق تماماً على عبارات هذا المحور.

وما يؤكد ذلك هي قيمة "T" المقدره بـ (50.490) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) وبمستوى دلالة (0,000)، أي أن تقييم المبحوثين لمستوى تقييم جودة رأس المال الفكري كان مرتفعاً جداً.

وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل محاور تقييم جودة رأس المال الفكري، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة "T" لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0,000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا على كل عبارات محاور تقييم جودة رأس المال الفكري بموافق تماماً، وهي على التوالي:

- محور رأس المال البشري، بمتوسط حسابي قدره (4.08) وانحراف معياري (0.19) وقيمة "T" قدرها (49.174).

- محور رأس المال الهيكلي، بمتوسط حسابي قدره (4.10) وانحراف معياري (0.22) وقيمة "T" قدرها (43.333).

- محور رأس المال العلائقي (الزبائني)، بمتوسط حسابي قدره (3.98) وانحراف معياري (0.24) وقيمة "T" قدرها (35.353).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم جودة رأس المال الفكري بمجمع بن حمادي ببرج بوعريرج مرتفع جداً خاصة ما يتعلق برأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي (الزبائني) على

التوالي، ويعود ذلك لكون المجمع محل الدراسة يولي إهتماما كبيرا بامتلاك مستوى مرتفع جدا لرأس المال الفكري من خلال مكونه الأساسي والذي أظهرت النتائج بأنه يتمثل في رأس المال البشري كون المجمع محل الدراسة يؤمن بأن متطلبات الوضع الراهن تركز على الإستثمار في رأس المال البشري وهذا ما هو معمول به في سياسات وتوجهات المجمع.

المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بتقييم الأداء المستدام في مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج

يهدف هذا المطلب لمحاولة عرض وتحليل البيانات الخاصة بتقييم الأداء المستدام للمجمع محل الدراسة، من خلال توضيح آراء الإطارات حول الأداء الإقتصادي، الأداء الإجتماعي والأداء البيئي وفقا لما ورد في الجداول التالية:

الفرع الأول: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالأداء الإقتصادي في مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج

الجدول الموالي يوضح آراء المبحوثين حول الأداء الإقتصادي في المجمع محل الدراسة، من خلال الإعتماد علي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة T.

جدول رقم (5-11): آراء الإطارات حول الأداء الإقتصادي في مجمع بن حمادي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
تسعى مؤسستكم إلى تحسين المركز التنافسي لها.	3,8481	,42633	17,681	0,00	دال (موافق تماما)
تسعى مؤسستكم إلى ضمان علاقة جيدة مع الأطراف ذات المصلحة.	3,9494	,35441	23,809	0,00	دال (موافق تماما)
تحرص مؤسستكم على حسن استغلال وسائل الإنتاج المختلفة لتحسين مردوديتها.	4,3165	,68956	16,969	0,00	دال (موافق تماما)
تحرص مؤسستكم على تحديد طبيعة العلاقة مع الموردين بناء على المصلحة المشتركة.	3,8987	,56828	14,057	0,00	دال (موافق تماما)
تحرص مؤسستكم على استعمال التكنولوجيا الحديثة لزيادة الإنتاجية.	3,9494	,52863	15,962	0,00	دال (موافق تماما)
تسعى مؤسستكم لتقديم منتجات بأسعار تنافسية.	3,8734	,60695	12,790	0,00	دال (موافق تماما)
تسعى مؤسستكم إلى تخفيض عدد المنتجات المعيبة.	4,0886	,62409	15,504	0,00	دال (موافق تماما)
تحرص مؤسستكم على ترشيد استهلاك الطاقة.	4,1519	,48274	21,209	0,00	دال (موافق تماما)
تعمل مؤسستكم على تطوير أساليب إنتاجية جديدة.	4,0380	,58711	15,714	0,00	دال (موافق تماما)
تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 9000 لقياس الأداء الإقتصادي بها.	3,9873	,46668	18,805	0,00	دال (موافق تماما)
الأداء الإقتصادي	4,0101	,25800	34,800	0,00	دال (موافق تماما)

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استنادا إلى المتوسط الحسابي (03) [5/(5+4+3+2+1)].

تبين نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي للأداء الإقتصادي تقدر ب (4.01) بانحراف معياري قدره (0.25)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو بموافق تماما على عبارات هذا المحور. وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدره ب (34.800) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوي الخطأ (0.05) وبمستوي دلالة (0.000)، أي أن تقييم المبحوثين للأداء الإقتصادي كان مرتفعا جدا. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل عبارات الأداء الإقتصادي، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو على كل عبارات الأداء الإقتصادي بموافق تماما، وهي على التوالي:

- عبارة تسعى مؤسستكم إلى ضمان علاقة جيدة مع الأطراف ذات المصلحة، بمتوسط حسابي قدره (3.94) وإنحراف معياري قدره (0.35) وقيمة T قدرها (23.809).

- عبارة تحرص مؤسستكم على ترشيد استهلاك الطاقة، بمتوسط حسابي (4.15) وإنحراف معياري قدره (0.48) وقيمة T قدرها (21.209).

- عبارة تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 9000 لقياس الأداء الاقتصادي بها، بمتوسط حسابي قدره (3.98) وإنحراف معياري قدره (0.46) وقيمة T قدرها (18.805).

- عبارة تسعى مؤسستكم إلى تحسين المركز التنافسي لها، بمتوسط حسابي قدره (3.84) وإنحراف معياري قدره (0.42) وقيمة T قدرها (17.681).

- عبارة تحرص مؤسستكم على حسن استغلال وسائل الإنتاج المختلفة لتحسين مردوديتها، بمتوسط حسابي قدره (4.31) وإنحراف معياري قدره (0.68) وقيمة T قدرها (16.969).

- عبارة تحرص مؤسستكم على استعمال التكنولوجيا الحديثة لزيادة الإنتاجية ، بمتوسط حسابي قدره (3.94) وإنحراف معياري قدره (0.52) وقيمة T قدرها (15.962).

- عبارة تعمل مؤسستكم على تطوير أساليب إنتاجية جديدة، بمتوسط حسابي قدره (4.03) وإنحراف معياري قدره (0.58) وقيمة T قدرها (15.714).

- عبارة تسعى مؤسستكم إلى تخفيض عدد المنتجات المعيبة، بمتوسط حسابي قدره (4.08) وإنحراف معياري قدره (0.62) وقيمة T قدرها (15.504).

- عبارة تحرص مؤسستكم على تحديد طبيعة العلاقة مع الموردين بناء على المصلحة المشتركة، بمتوسط حسابي قدره (3.89) وإنحراف معياري قدره (0.56) وقيمة T قدرها (14.057).

- عبارة تسعى مؤسستكم لتقديم منتجات بأسعار تنافسية..، بمتوسط حسابي قدره (3.87) وانحراف معياري قدره (0.60) وقيمة T قدرها (12.790).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم الأداء الإقتصادي بمجمع بن حمادي ببرج بوغريج مرتفع جدا، خاصة ما يتعلق بسعي المجمع لضمان علاقة جيدة مع الأطراف ذات المصلحة وعلي ترشيد إستهلاك الطاقة، كما أن المجمع يعتمد على معيار الإيزو 9000 لقياس أدائه الإقتصادي، إضافة لسعيه لتحسين مركزه التنافسي والحرص على حسن استغلال وسائل الإنتاج المختلفة لتحسين مردوديته، وكذلك استعمال التكنولوجيا الحديثة لزيادة الإنتاجية والعمل على تطوير أساليب إنتاجية جديدة وتخفيض عدد المنتجات المعيبة، إضافة لحرص المجمع على تحديد طبيعة العلاقة مع الموردين بناء على المصلحة المشتركة وتقديم منتجات بأسعار تنافسية على التوالي، ويعود ذلك إلى كون مجمع بن حمادي ببرج بوغريج يهتم بامتلاك مستوى عالي من الأداء الإقتصادي.

وتدعيما لما جاء في هذا العنصر سنحاول عرض جدول يتعلق بتطور رقم الأعمال في مؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة الممتدة بين 2015- 2018 على اعتبار أن هذه المؤسسة تعد من أكبر مؤسسات المجمع محل الدراسة.

جدول رقم (5-12): تطور رقم الأعمال بمؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2015- 2018

السنوات	2015	2016	2017	2018
رقم الأعمال (دج)	73,376651.325	88,900080.130	89,432576.565	94,287230.245

المصدر: إحصائيات مستخرجة من الميزانيات السنوية لمؤسسة كوندور إلكترونيكس.

من خلال الجدول أعلاه، والذي يوضح تطور رقم الأعمال بمؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2015- 2018، يتضح لنا الزيادة الإيجابية لرقم الأعمال من سنة إلى أخرى حيث بلغ 73376651325 دج سنة 2015 ليصل سنة 2018 الى 94287230245 دج، والذي يعبر على أن تطور رقم الأعمال بمؤسسة كوندور ما هو إلا مؤشر إيجابي للوضع الإقتصادي الجيد بالمؤسسة، والذي يعكس مدى أهميته بالنسبة لكل الأطراف ذات المصلحة (مساهمين، عمال، محاسبين، ضرائب، شركات منافسة، زبائن.....)، مع العلم أن رقم الأعمال يمثل مبلغ العمليات المنجزة من طرف المؤسسة مع كل الأطراف الفاعلة ويتكون من المبيعات (سلع، منتجات، خدمات).

الفرع الثاني: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالأداء الإجتماعي في مجمع بن حمادي ببرج بوغريج

يوضح الجدول الموالي آراء المبحوثين حول الأداء الإجتماعي في المجمع محل الدراسة، من خلال الإعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة T.

جدول رقم (5-13): آراء الإطارات حول الأداء الاجتماعي في مجمع بن حمادي

القرار	مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
دال (موافق تماما)	0,00	24,631	,31975	3,8861	تحرص مؤسستكم على ضمان توفير ظروف عمل جيدة لعمالها.
دال (موافق تماما)	0,00	17,720	,57142	4,1392	تحرص مؤسستكم على العمل وفق أنظمة الصحة والسلامة المهنية.
دال (موافق تماما)	0,00	17,065	,63950	4,2278	تحرص مؤسستكم على انتهاج طرق الوقاية من حوادث العمل.
دال (موافق تماما)	0,00	14,057	,56828	3,8987	تحرص مؤسستكم على ضمان التحسين المستمر لنظام الصحة والسلامة المهنية.
دال (موافق تماما)	0,00	21,782	,43388	4,0633	تحرص مؤسستكم على توفير الخدمات الاجتماعية للعمال.
دال (موافق تماما)	0,00	21,397	,47324	4,1392	تهتم مؤسستكم بقضايا إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة في مناصب العمل.
دال (موافق تماما)	0,00	18,749	,49207	4,0380	تفتح مؤسستكم المجال لمشاركة العمال في صنع القرارات.
دال (موافق تماما)	0,00	14,245	,46598	3,7468	تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الأجور.
دال (موافق تماما)	0,00	23,272	,34325	3,8987	تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الحوافز.
دال (موافق تماما)	0,00	20,684	,57113	4,3291	تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في منح التعويضات.
دال (موافق تماما)	0,00	16,446	,55411	4,0253	تحرص مؤسستكم على توطيد علاقاتها مع الأطراف ذات المصلحة من خلال فتح الحوار مع هيئات المجتمع المدني.
دال (موافق تماما)	0,00	14,489	,55907	3,9114	تفصح مؤسستكم عن كل ما يتعلق بمسؤوليتها الاجتماعية للأطراف ذات المصلحة.
دال (موافق تماما)	0,00	15,160	,60855	4,0380	تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 26000 الخاص بالمسؤولية الاجتماعية كمعيار لقياس أدائها الكلي.
دال (موافق تماما)	0,00	20,750	,45004	4,0506	تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 45001 للصحة والسلامة المهنية كمعيار لأدائها الاجتماعي.
دال (موافق تماما)	0,00	37,642	,24274	4,0280	الأداء الاجتماعي

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استنادا إلى المتوسط الحسابي (03) [5/(5+4+3+2+1)].

تبين نتائج هذا الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي للأداء الاجتماعي تقدر ب (4.02) بانحراف معياري قدره (0.24)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو بموافق تماما على عبارات هذا المحور. وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدره ب (37.642) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0.05) وبمستوي دلالة (0.000)، أي أن تقييم المبحوثين للأداء الاجتماعي كان مرتفعا جدا. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل عبارات الأداء الاجتماعي، فكل متوسطاتها

- الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا على كل عبارات الأداء الإجتماعي بموافق تماما، وهي على التوالي:
- عبارة تحرص مؤسستكم على ضمان توفير ظروف عمل جيدة لعمالها، بمتوسط حسابي قدره (3.88) وإنحراف معياري قدره (0.31) وقيمة T قدرها (24.631).
 - عبارة تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الحوافز، بمتوسط حسابي قدره (3.89) وإنحراف معياري قدره (0.34) وقيمة T قدرها (23.272).
 - عبارة تحرص مؤسستكم على توفير الخدمات الاجتماعية للعمال، بمتوسط حسابي قدره (4.06) وإنحراف معياري قدره (0.43) وقيمة T قدرها (21.782).
 - عبارة تهتم مؤسستكم بقضايا إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة في مناصب العمل ، بمتوسط حسابي قدره (4.13) وإنحراف معياري قدره (0.47) وقيمة T قدرها (21.397).
 - عبارة تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 45001 للصحة والسلامة المهنية كمعيار لأدائها الاجتماعي، بمتوسط حسابي قدره (4.05) وإنحراف معياري قدره (0.45) وقيمة T قدرها (20.750).
 - عبارة تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في منح التعويضات ، بمتوسط حسابي قدره (4.32) وإنحراف معياري قدره (0.57) وقيمة T قدرها (20.684).
 - عبارة تفتح مؤسستكم المجال لمشاركة العمال في صنع القرارات، بمتوسط حسابي قدره (4.03) وإنحراف معياري قدره (0.49) وقيمة T قدرها (18.749).
 - عبارة تحرص مؤسستكم على العمل وفق أنظمة الصحة والسلامة المهنية ، بمتوسط حسابي قدره (4.13) وإنحراف معياري قدره (0.57) وقيمة T قدرها (17.720).
 - عبارة. تحرص مؤسستكم على انتهاج طرق الوقاية من حوادث العمل، بمتوسط حسابي (4.22) وإنحراف معياري قدره (0.63) وقيمة T قدرها (17.065).
 - عبارة تحرص مؤسستكم على توطيد علاقاتها مع الأطراف ذات المصلحة من خلال فتح الحوار مع هيئات المجتمع المدني، بمتوسط حسابي قدره (4.02) وإنحراف معياري قدره (0.55) وقيمة T قدرها (16.446).
 - عبارة تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 26000 الخاص بالمسؤولية الاجتماعية كمعيار لقياس أدائها الكلي، بمتوسط حسابي قدره (4.03) وإنحراف معياري قدره (0.60) وقيمة T قدرها (15.160).
 - عبارة تفصح مؤسستكم عن كل ما يتعلق بمسؤوليتها الاجتماعية للأطراف ذات المصلحة، بمتوسط حسابي قدره (3.91) وإنحراف معياري قدره (0.55) وقيمة T قدرها (14.489).
 - عبارة تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الأجور، بمتوسط حسابي قدره (3.74) وإنحراف معياري قدره (0.46) وقيمة T قدرها (14.245).
 - عبارة تحرص مؤسستكم على ضمان التحسين المستمر لنظام الصحة والسلامة المهنية، بمتوسط حسابي قدره (3.89) وإنحراف معياري قدره (0.56) وقيمة T قدرها (14.057).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم الأداء الإجتماعي بمجمع بن حمادي ببرج بوغريج مرتفع جدا خاصة ما يتعلق بضمان توفير ظروف عمل جيدة للعمال والعدالة في توزيع الحوافز وتوفير الخدمات الإجتماعية للعمال، إضافة إلى اهتمام المجمع بقضايا إدماج ذوي الإحتياجات الخاصة في مناصب العمل والإعتماد على معيار الإيزو 45001 للصحة والسلامة المهنية كمعيار لأدائه الإجتماعي، وكذلك ضمان العدالة في منح التعويضات وفتح المجال لمشاركة العمال في صنع القرارات والحرص على العمل وفق أنظمة الصحة والسلامة المهنية وكذلك انتهاز طرق الوقاية من حوادث العمل، وكذلك الحرص على توطيد علاقتها مع الأطراف ذات المصلحة من خلال فتح الحوار مع هيئات المجتمع المدني، إضافة إلى إعتماد المجمع على معيار الإيزو 26000 الخاص بالمسؤولية الإجتماعية كمعيار لقياس أدائها الكلي، والإفصاح عن كل مايتعلق بمسؤوليتها الإجتماعية للأطراف ذات المصلحة، وضمان العدالة في توزيع الأجور بين العمال وضمان التحسين المستمر لنظام الصحة والسلامة المهنية على التوالي. ، ويعود ذلك إلى كون مجمع بن حمادي ببرج بوغريج يهتم بامتلاك مستوى عالي من الأداء الإجتماعي.

وتدعيما لما جاء في هذا العنصر وحتى يكون التحليل أكثر واقعية، سنستعين ببعض الإحصائيات الخاصة بالمجمع محل الدراسة من خلال بيانات تم التحصل عليها من أكبر مؤسسة بالمجمع وهي مؤسسة كوندور إلكترونيكس.

أولاً: تطور عدد العمال المستفيدين من التكوين والتكاليف المخصصة لذلك في مؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2013- 2017

الجدول الموالي يوضح تطور عدد العمال المستفيدين من التكوين والتكاليف المرتبطة بذلك في مؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2013- 2017

جدول رقم (5-14) : تطور عدد العمال المستفيدين من التكوين والتكاليف المخصصة لذلك في مؤسسة

كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2013- 2017

السنوات	العمال المستفيدين من التكوين	التكاليف المخصصة للتكوين
2013	950 عامل	1.5 مليار دج
2014	860 عامل	1.5 مليار دج
2015	850 عامل	02 مليار دج
2016	900 عامل	02 مليار دج
2017	700 عامل	02 مليار دج

المصدر: إحصائيات مستخرجة من مديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك تباين في عدد العمال المستفيدين من التكوين وفي التكاليف التي تخصص لذلك، حيث بلغ عددهم سنة 2013 ب 950 عامل وخصص لهم 1.5 مليار دج ،

أما في سنة 2014 فقد قدر عدد العمال المستفيدين من التكوين ب 860 عامل وهو عدد أقل من السنة السابقة وخصص لهم نفس التكلفة السابقة 1.5 مليار دج، ليقل مجددا عدد العمال المستفيدين من التكوين لسنة 2015 إلى 850 عامل وترتفع التكلفة المخصصة للتكوين إلى 2 مليار دج ، ويرجع ذلك حسب مديرة الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلى أن أكبر عدد من العمال والذين تحصلوا على التكوين كانوا من فئة الإطارات والتي تتطلب تكوين خاص خارج الوطن لذلك تخصص مبالغ أعلى للتكوين.

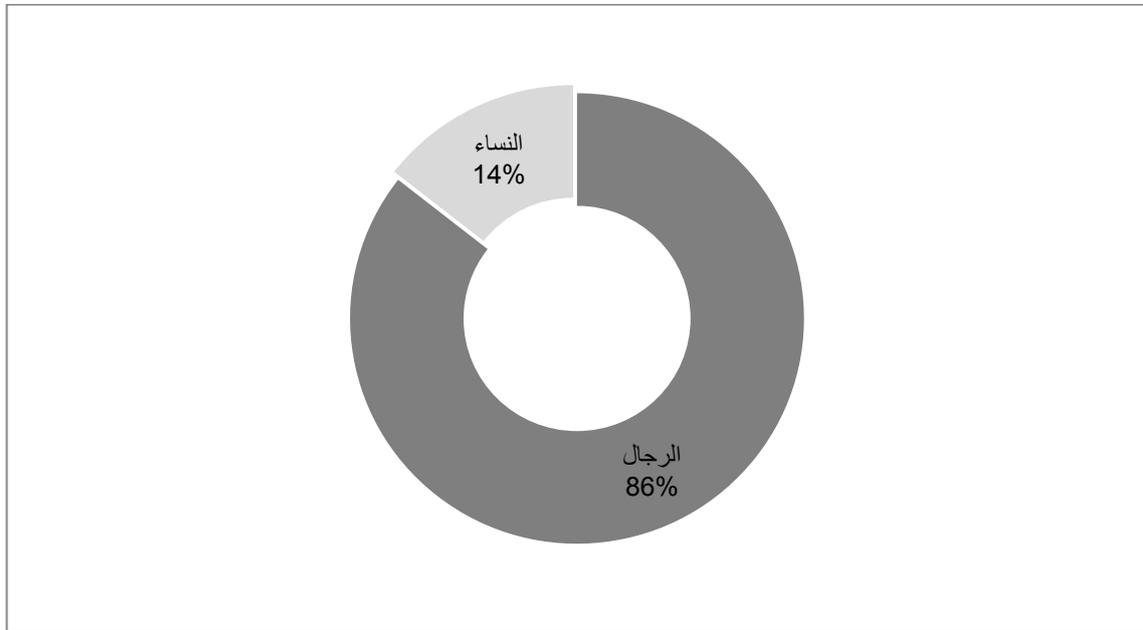
أما سنة 2016 إرتفع عدد المستفيدين من التكوين ليصل إلى 900 عامل بتكلفة تقدر ب 2 مليار دج، لينخفض مجددا العدد سنة 2017 إلى 700 عامل بنفس التكلفة 2 مليار دج. فبالنظر للمبالغ المخصصة للتكوين فهي تعكس إهتمام مؤسسة كوندور بتطوير مواردها البشرية وفقا لإحتياجات ومتطلبات العمل، وكذلك الى تجسيد الإستثمار في رأس المال البشري من خلال سياسة تنمية الموارد البشرية بها.

ثانيا: تصنيف العمال حسب الجنس لمؤسسة كوندور إلكترونيكس لسنة 2018

الشكل الموالي يوضح تصنيف العمال حسب الجنس لمؤسسة كوندور إلكترونيكس لسنة 2018

شكل رقم (5-01): رسم بياني لتصنيف العمال حسب الجنس في مؤسسة كوندور إلكترونيكس لسنة

2018



المصدر: مصلحة الموارد البشرية بمؤسسة كوندور

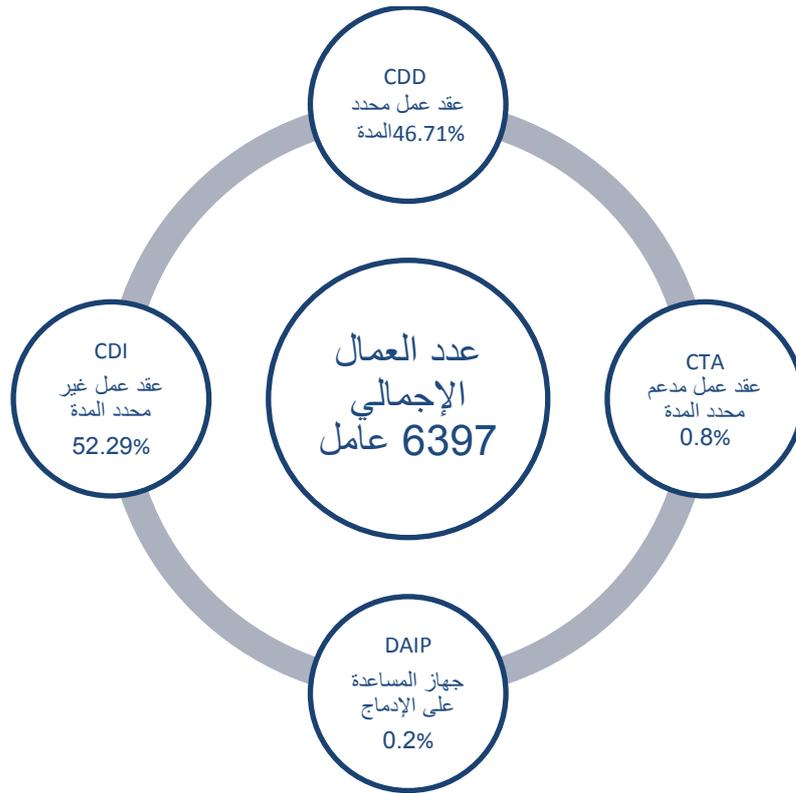
من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا أن توظيف العمال بمؤسسة كوندور إلكترونيكس لسنة 2018 وفق الجنس قدر ب 924 عاملة من جنس النساء، و 5473 عامل من جنس الرجال، أي ما يعادل 14.44% و 85.56% على التوالي، كما يتضح كذلك أن نسبة توظيف الرجال أكبر من نسبة توظيف النساء، وذلك

لأن أغلب مؤسسات المجمع تنشط في المنطقة الصناعية ببرج بوعرييج والتي من ضمنها مؤسسة كوندور ، حيث أن اغلب النساء تفضل العمل في مجال الخدمات بالقرب من المناطق السكنية، وتستبعد المناطق الصناعية لصعوبة الإلتحاق بها وأن توظيفها على مستوى هذه الأخيرة يكون في المناصب الإدارية فقط.

ثالثا: توزيع العمال حسب نوع العقد في مؤسسة كوندور لسنة 2018

الشكل الموالي يوضح توزيع العمال حسب نوع العقد لسنة 2018 بمؤسسة كوندور إلكترونيكس.

شكل رقم (5-02): توزيع العمال حسب نوع العقد بمؤسسة كوندور لسنة 2018



المصدر: إحصائيات خاصة بمصلحة الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس

من خلال الشكل أعلاه والذي يوضح توزيع العمال بمؤسسة كوندور حسب نوع العقد لسنة 2018 ويعكس سياسة التوظيف على مستوى هذه الأخيرة، حيث يلاحظ أنه يتم توظيف 3345 عامل بعقد عمل غير محدد المدة (CDI) أي مايعادل 52.29% ، و 2988 عامل بعقود عمل محددة المدة (CDD) أي مايعادل 46.71% ، و 51 عامل بعقود عمل مدعمة محددة المدة (CTA) أي مايعادل 0.8% ، و 13 عامل بجهاز المساعدة على الإدماج (DAIP) أي مايعادل 0.2% ، وهذا يدل على أن مؤسسة كوندور إلكترونيكس توظف أكبر نسبة من العمال عن طريق عقود العمل غير محددة المدة، وبالتالي كل الموظفين تعتبر عقودهم ثابتة. أما فيما يتعلق بثاني نسبة وهي 46.71% فيتم توظيفهم وفق عقود عمل محددة المدة بحيث يتم تدوين مدة العمل في العقد الذي قد يجدد بعد إنتهاء المدة وهذا حسب إحتياجات العمل، أو يتم إنتهاء

علاقة العمل، أما ثالث نسبة والمقدرة ب 0.8% فيتم توظيفها بعقد عمل مدعم محدد المدة والذي مدته في الأغلب تكون ثلاث سنوات حيث تساهم الدولة في جزء من أجر هؤلاء العمال، وحسب إحتياجات المؤسسة إما يحدد العقد او يتم الفصل، وآخر نسبة تقدر ب 0.2% والتي توظف عن طريق جهاز المساعدة على الإدماج وهي نسبة ضئيلة لأن أغلب الموظفين وفق هذا العقد تم تحويل عقودهم لصيغة (cta).

رابعاً: تطور التوظيف حسب تصنيف مناصب العمل في مؤسسة كوندور خلال الفترة 2012- 2018

الجدول الموالي يوضح تطور التوظيف حسب مناصب العمل في مؤسسة كوندور خلال الفترة 2012-

2018

جدول رقم (5-15): تطور التوظيف حسب تصنيف مناصب العمل بمؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2012- 2018

العدد الإجمالي للتوظيف	تصنيف مناصب العمل			السنوات
	أعوان تنفيذ	أعوان تحكم	إطارات	
1391	1040	211	140	2012
1798	1383	282	133	2013
1477	1019	326	132	2014
2181	1345	647	190	2015
2388	1448	680	260	2016
1819	822	858	139	2017
492	332	133	27	2018

المصدر : وثائق وإحصائيات مقدمة من طرف مديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس.

إن بيانات الجدول السابق توضح أن مؤسسة كوندور وظفت في سنة 2012 مايعادل 140 إطار و 211 عون تحكم و 1040 عون تنفيذ ليكون العدد الإجمالي للتوظيف في سنة 2012 1391 عامل، أما خلال سنة 2013 فقد تم توظيف 133 إطار و 282 عون تحكم و 1383 عون تنفيذ ليصل العدد الإجمالي للتوظيف إلى 1798 عامل، وخلال سنة 2014 تم توظيف 132 إطار و 326 عون تحكم و 1019 عون تنفيذ ليصل إجمالي التوظيف إلى 1477 عامل، وفي سنة 2015 تم توظيف 190 إطار و 647 عون تحكم و 1345 عون تنفيذ بمجموع 2181 عامل، أما خلال سنة 2016 فقد تم توظيف 260 إطار و 680 عون تحكم و 1448 عون تنفيذ بمجموع 2388 عامل، وخلال سنة 2017 وظف مايعادل 139 إطار و 858 عون تحكم و 822 عون تنفيذ ليصل إجمالي التوظيف إلى 1819 عامل، وفي سنة 2018 تم توظيف 27 إطار و 133 عون تحكم و 332 عون تنفيذ بمجموع قدره 492 عامل.

حيث تم ملاحظة أن العدد الإجمالي للتوظيف يرتفع حيناً وينخفض حيناً آخر، وأن التوظيف لسنة 2018 كان منخفضاً جداً بالمقارنة مع السنوات السابقة والذي قدر ب 492 عامل، ويرجع ذلك لوضع الجزائر في تلك الفترة والتي تتعلق بأزمتهما الاقتصادية، وبانخفاض نشاطها الإنتاجي والإستثماري والذي

انعكس على مجمع بن حمادي ببرج بوعريبيج من خلال أكبر مؤسساته كوندور إلكترونيكس، والتي خفضت من توظيفها للعمال بسبب الوضع الذي فرض نفسه بانخفاض أسعار البترول وتدهور الإقتصاد الجزائري وتضخمه.

خامسا: تطور المغادرين (المناصب الشاغرة) حسب تصنيف مناصب العمل لمؤسسة كوندور خلال الفترة 2012- 2017

الجدول الموالي يوضح عدد المغادرين من العمل حسب تصنيف مناصب العمل لمؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2012- 2017

جدول رقم (5-16) : تطور عدد المغادرين حسب تصنيف مناصب العمل لمؤسسة كوندور خلال الفترة 2012- 2017

العدد الإجمالي للعمال المغادرين للعمل	تصنيف مناصب العمل			السنوات
	إطارات	أعوان تحكم	أعوان تنفيذ	
0	0	0	0	2012
1042	71	125	846	2013
1077	81	172	824	2014
1333	105	291	937	2015
1665	56	481	1128	2016
1631	89	539	1003	2017

المصدر : وثائق واحصائيات مستخرجة من مديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس.

من خلال بيانات الجدول أعلاه، والتي توضح تطور عدد المغادرين من العمل حسب تصنيف مناصب العمل بمؤسسة كوندور خلال الفترة من 2012- 2017 وتعكس بذلك المناصب الشاغرة بالمؤسسة، حيث يلاحظ أنه خلال سنة 2012 لم يتم إحصاء ولا مغادر، أما في سنة 2013 فقد قدر عدد المغادرين ب 71 إطار و 125 عون تحكم و 846 عون تنفيذ ليكون إجمالي المغادرين 1042 عامل، أما في سنة 2014 فقد إرتفع عدد المغادرين إلى 1077 عامل منهم 81 إطار و 172 عون تحكم و 824 عون تنفيذ، وخلال سنة 2015 إستمر عدد المغادرين في الإرتفاع ليصل إلى 1333 عامل أي مايعادل 105 إطار و 291 عون تحكم و 937 عون تنفيذ، أما في سنة 2016 فقد بلغ عدد المغادرين 1665 عامل منهم 56 إطار و 481 عون تحكم و 1128 عون تنفيذ، أما خلال سنة 2017 فقد قدر عدد المغادرين ب 1631 عامل منهم 89 إطار و 539 عون تحكم و 1003 عون تنفيذ.

ويرجع سبب هذه الإحصائيات إلى أن مؤسسة كوندور توظف مانسبته 46.71 % من العمال بعقود عمل محددة المدة (contra actuéle) وهذا وفقا للإحصائيات المذكورة سابقا ، وبالتالي قد تنهي علاقة

العمل إن تطلب الأمر ذلك، كما أن بعض العمال عملوا علي تغيير أماكن عملهم بسبب الإنتقال لمناطق أخرى، إضافة لعدم إغفال خروج المتقاعدين من العمل.

سادسا: تطور دوران العمل في مؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2014- 2017

الجدول الموالي يوضح تطور دوران العمل لمؤسسة كوندور خلال الفترة 2014- 2017 كما يلي:

جدول رقم (5-17) : تطور دوران العمل بمؤسسة كوندور خلال الفترة 2014- 2017

السنوات	2014	2015	2016	2017
معدل دوران العمل %	27.32	32.07	32.94	27.27

المصدر : إحصائيات مستخرجة من مديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور.

من خلال بيانات الجدول السابق، يتضح لنا أن معدل دوران العمل في مؤسسة كوندور إلكترونيكس لسنة 2014 قدر ب 27.32 % ليرتفع في سنتي 2015 و2016 بنسب تقدر ب 32.07 % و 32.94 % على التوالي، وهذا راجع إلى سياسة المؤسسة في التوظيف والتي تعتمد على عقود العمل محددة المدة وعقود العمل المدعمة محددة المدة، وعلى جهاز المساعدة على الإدماج، إضافة إلى أن المؤسسة تبذل قصارى جهدها للتقليل من دوران العمل الداخلي والخارجي لتفادي التكاليف المرتبطة به، وهذا ما لوحظ في سنة 2017 أين تراجع معدل دوران العمل من 32.94 % سنة 2016 إلى 27.27 % سنة 2017.

وتجدر الإشارة إلى أن مؤسسة كوندور تعتمد على العلاقة التالية لحساب معدل دوران العمل وهي :

معدل دوران العمل = ((العمال الذين تم توظيفهم + العمال المغادرين)/2) / متوسط العمالة الموجودة

سابعا: تطور عدد المتقاعدين خلال الفترة 2014- 2017 بمؤسسة كوندور إلكترونيكس

الجدول الموالي يوضح عدد المتقاعدين بمؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2014- 2017

جدول رقم (5-18) : تطور عدد المتقاعدين في مؤسسة كوندور خلال الفترة 2014- 2017

السنوات	2014	2015	2016	2017
عدد العمال المتقاعدين	09	14	26	14

المصدر : إحصائيات مستخرجة من مديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس ببرج بوعرييج.

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن عدد العمال المتقاعدين لسنة 2014 قدر ب 09 عمال، ليرتفع العدد خلال سنة 2015 إلى 14 عامل، أما في سنة 2016 فقد بلغ عددهم 26 عامل وفي سنة 2017 إنخفض عددهم إلى 14 عامل ، والذي يعكس سياسة المؤسسة لتوظيف الشباب وخريجي الجامعات وبالتالي فإن الإستثمار في الشباب وهو من ضمن أهداف مؤسسة كوندور، يرفع من متوسط العمر الذي يتم تشغيله، وبالتالي نلاحظ ان المتقاعدين عددهم قليل بالمقارنة مع ما يتم توظيفه.

ثامنا: تطور حوادث العمل بمؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2014- 2017

الجدول الموالي يوضح تطور حوادث العمل بمؤسسة كوندور خلال الفترة 2014- 2017 وفقا لمليي :

جدول رقم (5-19) : تطور حوادث العمل بمؤسسة كوندور خلال الفترة 2014- 2017

السنوات	2014	2015	2016	2017
عدد العمال	353	338	274	246

المصدر : إحصائيات مستخرجة من مديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور إلكترونيكس ببرج بوعريريج.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن عدد العاملين الذين أصيبوا بحوادث العمل لسنة 2014 هو 353 عامل، وأن هذا العدد ينخفض من سنة إلى أخرى حيث بلغ سنة 2015 مايعادل 338 عامل، و 274 عامل سنة 2016 ، ليصل إلى 246 عامل سنة 2017 ، ويعود ذلك لكون مؤسسة كوندور تعمل وفق طموحاتها في الحصول على مواصفة الإيزو 45001 وتعمل على الحرص على امتلاك أدوات ووسائل الصحة والسلامة المهنية، واتباع أساليب الإنتاج الأنظف، لضمان سلامة طاقم عملها، وهذا ما تدرج عليه النتائج المبينة في الجدول أعلاه والذي يعكس المسؤولية الإجتماعية لمؤسسة كوندور تجاه عمالها.

الفرع الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالأداء البيئي في مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج

إن الجدول الموالي يوضح آراء الباحثين حول الأداء البيئي في المجمع محل الدراسة من خلال الإعتماد علي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة T.

جدول رقم (5-20): آراء الإطارات حول الأداء البيئي في مجمع بن حمادي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
تحرص مؤسستكم على الالتزام بالقوانين البيئية.	3,8101	,42595	16,905	0,00	دال (موافق تماما)
تحرص مؤسستكم على إنتاج المنتجات الصديقة للبيئة.	4,0380	,60855	15,160	0,00	دال (موافق تماما)
تحرص مؤسستكم على إقتناء المواد الأولية الصديقة للبيئة.	4,2658	,61413	18,320	0,00	دال (موافق تماما)
تسعى مؤسستكم لاقتناء التكنولوجيا النظيفة بهدف التقليل من الانبعاثات الغازية الملوثة.	4,0506	,52863	17,665	0,00	دال (موافق تماما)
تمتلك مؤسستكم سياسة واضحة لإدارة النفايات.	3,9114	,51115	15,848	0,00	دال (موافق تماما)
تدعم مؤسستكم الجمعيات الخاصة بحماية البيئة.	4,0759	,59425	16,093	0,00	دال (موافق تماما)
تعتمد مؤسستكم على المواصفة القياسية ISO 14001.	4,1266	,56312	17,782	0,00	دال (موافق تماما)
تحرص مؤسستكم على إعادة تدوير النفايات.	4,1392	,52463	19,301	0,00	دال (موافق تماما)
تهدف مؤسستكم إلى تخفيض تكاليف استهلاك الطاقة.	3,9873	,40805	21,506	0,00	دال (موافق تماما)
الأداء البيئي	4,0450	,29958	31,004	0,00	دال (موافق تماما)

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استنادا إلى المتوسط الحسابي (03) [5/(5+4+3+2+1)].

تبين نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي للأداء البيئي تقدر ب (4.04) بانحراف معياري قدره (0.29)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو بموافق تماما على عبارات هذا المحور، وما يؤكد ذلك هي قيمة T المقدرة ب (31.004) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوي الخطأ (0.05) وبمستوي دلالة (0.000)، أي أن تقييم المبحوثين للأداء البيئي كان مرتفعا جدا. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل عبارات الأداء البيئي، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة T لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0.000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابو على كل عبارات الأداء البيئي بموافق تماما، وهي على التوالي:

- عبارة تهدف مؤسستكم إلى تخفيض تكاليف استهلاك الطاقة، بمتوسط حسابي قدره (3.98) وإنحراف معياري قدره (0.40) وقيمة T قدرها (21.506).

- عبارة. تحرص مؤسستكم على إعادة تدوير النفايات، بمتوسط حسابي (4.13) وإنحراف معياري قدره (0.52) وقيمة T قدرها (19.301).

- عبارة تحرص مؤسستكم على اقتناء المواد الأولية الصديقة للبيئة، بمتوسط حسابي قدره (4.26) وإنحراف معياري قدره (0.61) وقيمة T قدرها (18.320).

- عبارة تعتمد مؤسستكم على المواصفة القياسية ISO 14001، بمتوسط حسابي قدره (4.12) وإنحراف معياري قدره (0.56) وقيمة T قدرها (17.782).

- عبارة تسعى مؤسستكم لاقتناء التكنولوجيا النظيفة بهدف التقليل من الانبعاثات الغازية الملوثة، بمتوسط حسابي قدره (4.05) وإنحراف معياري قدره (0.52) وقيمة T قدرها (17.665).

- عبارة تحرص مؤسستكم على الالتزام بالقوانين البيئية، بمتوسط حسابي قدره (3.81) وإنحراف معياري قدره (0.42) وقيمة T قدرها (16.905).

- عبارة تدعم مؤسستكم الجمعيات الخاصة بحماية البيئة، بمتوسط حسابي قدره (4.07) وإنحراف معياري قدره (0.59) وقيمة T قدرها (16.093).

- عبارة تمتلك مؤسستكم سياسة واضحة لإدارة النفايات، بمتوسط حسابي قدره (3.91) وإنحراف معياري قدره (0.51) وقيمة T قدرها (15.848).

- عبارة تحرص مؤسستكم على إنتاج المنتجات الصديقة للبيئة، بمتوسط حسابي قدره (4.03) وإنحراف معياري قدره (0.60) وقيمة T قدرها (15.160).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم الأداء البيئي بمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج مرتفع جدا خاصة ما يتعلق بأهداف هذا الأخير حول تخفيض تكاليف استهلاك الطاقة وإعادة تدوير النفايات واقتناء المواد الأولية الصديقة للبيئة، كما أن المجمع محل الدراسة يعتمد على المواصفة القياسية الإيزو 14001 ويسعى لاقتناء التكنولوجيا النظيفة بهدف التقليل من الانبعاثات الغازية الملوثة، والحرص على الإلتزام بالقوانين البيئية ودعم الجمعيات الخاصة بحماية البيئة، إضافة إلى أن المجمع يمتلك سياسة واضحة لإدارة النفايات وكذلك الحرص على إنتاج المنتجات الصديقة للبيئة على التوالي. ويعود ذلك إلى كون مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج يهتم بامتلاك مستوى عالي من الأداء البيئي.

الفرع الرابع : عرض وتحليل البيانات الخاصة بتقييم الأداء المستخدم في مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج

إن الجدول الموالي يوضح آراء المبحوثين حول تقييم الأداء المستخدم في المجمع محل الدراسة من خلال الإعتماد علي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة T.

جدول رقم (5-21): آراء الإطارات حول تقييم الأداء المستخدم في مجمع بن حمادي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
الأداء الاقتصادي	4,0101	,25800	34,800	0,00	دال (موافق تماما)
الأداء الاجتماعي	4,0280	,24274	37,642	0,00	دال (موافق تماما)
الأداء البيئي	4,0450	,29958	31,004	0,00	دال (موافق تماما)
تقييم الأداء المستخدم	4,0277	,23813	38,359	0,00	دال (موافق تماما)

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

* يتم اتخاذ القرار عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) استنادا إلى المتوسط الحسابي (03) [5/(5+4+3+2+1)].

تبين نتائج هذا الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى تقييم الأداء المستخدم تقدر بـ (4.02) بانحراف معياري قدره (0.23)، وهو أكبر من المتوسط الفرضي (03)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا بموافق تماما على عبارات هذا المحور.

وما يؤكد ذلك هي قيمة "T" المقدرة بـ (38.359) وهي دالة عند درجات الحرية (78) ومستوى الخطأ (0,05) وبمستوى دلالة (0,000)، أي أن تقييم المبحوثين لمستوى الأداء المستخدم كان مرتفعا جدا. وفي نفس الإتجاه جاءت إجابات المبحوثين حول كل محاور تقييم الأداء المستخدم، فكل متوسطاتها الحسابية أكبر من المتوسط الفرضي وقيمة "T" لتلك المحاور موجبة ودالة بمستويات دلالة قدرها (0,000)، وهذا يعني أن المبحوثين أجابوا على كل عبارات محاور تقييم الأداء المستخدم بموافق تماما، وهي على التوالي:

- محور الأداء الاجتماعي، بمتوسط حسابي قدره (4.02) وانحراف معياري (0.24) وقيمة "T" قدرها (37.642).

- محور الأداء الاقتصادي، بمتوسط حسابي قدره (4.01) وانحراف معياري (0.25) وقيمة "T" قدرها (34.800).

- محور الأداء البيئي، بمتوسط حسابي قدره (4.04) وانحراف معياري (0.29) وقيمة "T" قدرها (31.004).

وعليه يمكن القول أن مستوى تقييم الأداء المستخدم بمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج مرتفع جدا، خاصة ما يتعلق الأداء الاجتماعي والأداء الاقتصادي والأداء البيئي على التوالي، ويعود ذلك إلى كون المجمع محل الدراسة يولي إعتبارا كبيرا بادماج متطلبات التنمية المستدامة ضمن سياساته واستراتيجياته والذي إنعكس على الأداء المستخدم، كما أن مستوى تقييم الأداء المستخدم أظهر أن المجمع يركز على امتلاك مستوى عالي من الأداء الاجتماعي وهذا لتركيزه على كيفية إظهار مسؤوليته الاجتماعية للأطراف ذات المصلحة والذي يعكس الأداء الكلي للمجمع محل الدراسة.

المبحث الثاني: اختبار صحة الفرضيات وعرض أهم النتائج

بعدما تم في المبحث السابق عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، سنقوم من خلال هذا المبحث بإثبات صحة أو عدم صحة الفرضيات التي تم تحديدها سلفاً، معتمدين في ذلك مجموعة من الأدوات الإحصائية كاختبار الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد، والتي تثبت العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة، وبعدها سنحاول عرض أهم ماتم التوصل إليه من نتائج.

المطلب الأول: اختبار صحة الفرضيات

سنحاول من خلال هذا المطلب اختبار صحة الفرضيات من عدمه وفقاً لما يلي:

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على: تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإقتصادي لمجمع بن حمادي ببح بوعريج.

لاختبار هذه الفرضية سوف نعتمد على مايلي:

أولاً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإقتصادي في مجمع بن حمادي باستخدام اختبار الإنحدار الخطي البسيط:

الجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الإنحدار الخطي البسيط بين تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الإقتصادي للمجمع محل الدراسة.

جدول رقم (5-22): نتائج اختبار الإنحدار الخطي البسيط بين تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات

الموارد البشرية ومستوى الأداء الإقتصادي

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		المعاملات "B"	الخطأ المعياري	
غير دال (لا تؤثر)	,287	-1,071	/	,297	-,318	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً)	,000	14,586	,857	,074	1,073	جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
0,734			معامل التحديد (R ²)	212,741	قيمة (F)	
0.857			معامل الارتباط (R)	0,000	المعنوية (Sig)	

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتحسين الأداء الإقتصادي، يتم الإعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(212.741) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المفسّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضاً وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية) على المتغير التابع (الأداء الإقتصادي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدر ب(0.734)، والتي تدلّ على أن (73.4%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الإقتصادي) يُفسّره المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية)، والنسبة المتبقية (26.6%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.857) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جداً بين المتغير المستقل للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج وجود دلالة إحصائية لتأثير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإقتصادي في المجمع محل الدراسة إيجاباً وبدرجة قوية جداً، فوفقاً للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لجودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية تُقدر ب(14.586) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جداً على تحسين الأداء الإقتصادي، فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) يقابل تغير ب(1.073) في المتغير التابع (الأداء الإقتصادي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على تحسين الأداء الإقتصادي داخل مجمع بن حمادي بربج بوعريريج ، ويعود ذلك إلى أن هذا الأخير يولي إهتماماً كبيراً باستغلال قوة الممارسة العملية لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإقتصادي به.

ثانياً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإقتصادي في مجمع بن حمادي باستخدام إختبار الإنحدار الخطي المتعدد:

إن تحديد العلاقة القائمة بين كل متغير من متغيرات محور تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإقتصادي للمجمع محل الدراسة، يعتمد على نتائج ومعطيات الجدول الموالي والذي يوضح نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الإقتصادي.

جدول رقم (5-23): نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الإقتصادي

القرار	إختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
غير دال (لا تؤثر)	,752	-,317	/	,326	-,103	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة)	,045	2,037	,152	,062	,127	تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة)	,025	2,296	,174	,077	,176	تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً)	,000	6,109	,469	,056	,340	تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً)	,015	2,504	,195	,054	,136	تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً)	,000	4,005	,274	,060	,239	تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية
القوة التفسيرية للنموذج			المعنوية الكلية للنموذج			
	0,757		معامل التحديد (R ²)	45,564		قيمة (F)
	0.870		معامل الارتباط (R)	0,000		المعنوية (Sig)

المصدر: إعداد الباحثة إعتتماداً على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتحسين الأداء الإقتصادي، يتم الإعتتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(45.564) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المفسّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضاً وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغيرات المستقلة (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) على المتغير التابع (الأداء الإقتصادي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدر ب(0.757)، والتي تدلّ على أن (75.7%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الإقتصادي) تفسّره المتغيرات المستقلة (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية)، والنسبة المتبقية (24.3%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.870) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جداً بين المتغيرات المستقلة للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج:

- وجود دلالة إحصائية لتأثير كل من تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية على تحسين الأداء الإقتصادي في المجمع محل الدراسة إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً، فوفقاً للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لهم تُقدر على التوالي ب(06.10) و(04.00) و(02.50) وكلها دالة بمستويات دلالة قدرها (0,000) و(0,000) و(0,015) على التوالي، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جداً على تحسين الأداء الإقتصادي.

- وجود دلالة إحصائية لتأثير كل من تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية على تحسين الأداء الإقتصادي في المجمع محل الدراسة إيجاباً وبدرجة كبيرة، فوفقاً للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لهم تُقدر على التوالي ب(02.29) و(02.03) وهما دالة بمستويات دلالة قدرها (0,025) و(0,045) على التوالي، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي على تحسين الأداء الإقتصادي.

فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وهي: تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية) وتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية يقابل تغيرات ب(0.12) و(0.17) و(0.34) و(0.13) و(0.23) على التوالي في المتغير التابع (الأداء الإقتصادي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية كمحاور لجودة تطبيقات نظام

معلومات الموارد البشرية يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء الإقتصادي داخل مجمع بن حمادي بريح بوعريريج ، في حين يؤثر تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية كمحاور جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية إيجابا وبدرجة كبيرة على تحسين الأداء الإقتصادي للمجمع محل الدراسة.

ويعود ذلك إلى كون مجمع بن حمادي بريح بوعريريج يولي اهتماما كبيرا بجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية من خلال قوة الممارسة العملية له على تحسين الأداء الإقتصادي، وهذا استنادا لماتم التوصل له من خلال نتائج الجدولين السابقين والذي يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على: تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإجتماعي لمجمع بن حمادي بريح بوعريريج.

لإختبار هذه الفرضية سوف نعتمد على مايلي:

أولا: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإجتماعي في مجمع بن حمادي باستخدام إختبار الإنحدار الخطي البسيط:

الجدول الموالي يوضح نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الإجتماعي للمجمع محل الدراسة

جدول رقم (5-24): نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الاجتماعي

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
غير دال (لا تؤثر)	,747	,324	/	,305	,099	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	12,895	,827	,076	,974	جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
	0,683	معامل التحديد (R ²)		166,272		قيمة (F)
	0.827	معامل الارتباط (R)		0,000		المعنوية (Sig)

المصدر: إعداد الباحثة إعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتحسين الأداء الإجتماعي، يتم الإعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(166.272) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المفسّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضا وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) على المتغير التابع (الأداء الإجتماعي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدر ب(0.683)، والتي تدلّ على أن (68.3%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الإجتماعي) يُفسّره المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية)، والنسبة المتبقية (31.7%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.827) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا بين المتغير المستقل للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج وجود دلالة إحصائية لتأثير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإجتماعي في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة قوية جدا، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تُقدر ب(12.895) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهو ما يؤكد على تأثيرها إيجابي وقوي جدا على تحسين الأداء الإجتماعي، فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) يقابل تغير ب(0.974) في المتغير التابع (الأداء الإجتماعي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء الإجتماعي داخل مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج ، ويعود ذلك إلى أن هذا الأخير يولي إهتماما كبيرا بإستغلال قوة الممارسة العملية لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإجتماعي به.

ثانيا: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإجتماعي في مجمع بن حمادي باستخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد:

إن تحديد العلاقة القائمة بين كل متغير من متغيرات محور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإجتماعي للمجمع محل الدراسة، تعتمد على نتائج ومعطيات الجدول الموالي والذي يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الإجتماعي.

جدول رقم (5-25): نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الاجتماعي

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
غير دال (لا تؤثر)	,224	1,226	/	,338	,414	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
غير دال (لا تؤثر)	,061	1,899	,156	,064	,122	تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية
غير دال (لا تؤثر)	,072	1,823	,152	,079	,145	تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	5,311	,448	,058	,306	تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,001	3,327	,285	,056	,186	تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة)	,032	2,187	,165	,062	,135	تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
	0,706	معامل التحديد (R ²)		35,115	قيمة (F)	
	0,840	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)	

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتحسين الأداء الاجتماعي، يتم الإعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر بـ(35.115) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مفسر واحد من بين المتغيرات المفسرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضاً وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغيرات المستقلة (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) على المتغير التابع (الأداء الاجتماعي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدرة بـ(0.706)، والتي تدلّ على أن (70.6%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الإجتماعي) تفسّره المتغيرات المستقلة (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية)، والنسبة المتبقية (29.4%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.840) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا بين المتغيرات المستقلة للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج:

- وجود دلالة إحصائية لتأثير كل من تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية على تحسين الأداء الإجتماعي في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة كبيرة جدا، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبيّن أن قيمة "T" لهم تُقدر على التوالي بـ(5.311) و(3.327) وكلها دالّة بمستويات دلالة قدرها (0,000) و(0.001) على التوالي، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جدا على تحسين الأداء الاجتماعي.

- وجود دلالة إحصائية لتأثير تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية على تحسين الأداء الاجتماعي في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة كبيرة، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبيّن أن قيمة "T" له تُقدر بـ(2.187) وهي دالّة بمستوي دلالة قدره (0.032) ، وهو ما يؤكد على تأثيره الإيجابي والقوي على تحسين الأداء الاجتماعي.

- عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير كل من تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية و تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية على تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة، فوفقا للنتائج المبينة اعلاه يتبيّن أن قيمة "T" لهما تُقدر على التوالي بـ(1.899) و(1.823) وكلها غير دالّة بمستويات دلالة قدرها (0.061) و(0.072) على التوالي، وهو ما يؤكد على أنها لا تؤثر على تحسين الأداء الاجتماعي.

فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وهي: تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية و تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية) يقابل تغيرات بـ(0.306) و(0.186) و(0.135) على التوالي في المتغير التابع (تحسين الأداء الاجتماعي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية كمحاور لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء الاجتماعي، بينما تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء كمحور لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية يؤثر إيجابيا وبدرجة كبيرة على تحسين الأداء الاجتماعي داخل مجمع بن حمادي بـرج بوعريـج ، في حين لا يؤثر تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات

توظيف الموارد البشرية كمحاور لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإجتماعي.

ويعود ذلك إلى كون مجمع بن حمادي بريح بوعريريج يولي إهتماما كبيرا بجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية من خلال قوة الممارسة العملية له على الأداء الإجتماعي، وهذا استنادا لماتم التوصل له من خلال نتائج الجدولين السابقين والذي يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على: تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي لمجمع بن حمادي بريح بوعريريج.

لاختبار هذه الفرضية سوف نعتمد على مايلي:

أولاً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي في مجمع بن حمادي باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط:

الجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء البيئي للمجمع محل الدراسة

جدول رقم (5-26): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء البيئي

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		المعاملات "B"	الخطأ المعياري	
دال (تؤثر سلبا وبدرجة كبيرة جدا)	,001	-3,388	/	,323	-1,094	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	15,942	,876	,080	1,274	جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
0,767	معامل التحديد (R^2)			254,145		قيمة (F)
0,876	معامل الارتباط (R)			0,000		المعنوية (Sig)

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتحسين الأداء البيئي، يتم الإعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(254.145) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المُفسّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضاً وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) على المتغير التابع (الأداء البيئي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدرة ب(0.767)، والتي تدلّ على أن (76.7%) من التباين في المتغير التابع (الأداء البيئي) يُفسّره المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية)، والنسبة المتبقية (23.3%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.876) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا بين المتغير المستقل للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج وجود دلالة إحصائية لتأثير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي في المجمع محل الدراسة إيجاباً وبدرجة قوية جداً، فوفقاً للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تُقدر ب(15.942) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جداً على تحسين الأداء البيئي، فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) يقابل تغير ب(1.274) في المتغير التابع (الأداء البيئي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على تحسين الأداء البيئي داخل مجمع بن حمادي ببحر بوعريريج، ويعود ذلك إلى أن مجمع بن حمادي ببحر بوعريريج يولي إهتماماً كبيراً بإستغلال قوة الممارسة العملية لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البيئي به.

ثانياً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي في مجمع بن حمادي باستخدام إختبار الإنحدار الخطي المتعدد:

إن تحديد العلاقة القائمة بين كل متغير من متغيرات محور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي للمجمع محل الدراسة، يعتمد على نتائج ومعطيات الجدول الموالي والذي

يوضح نتائج اختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء البيئي.

جدول رقم (5-27): نتائج اختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء البيئي

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		المعاملات "B"	الخطأ المعياري	
دال (تؤثر سلبا وبدرجة كبيرة جدا)	,007	-2,790	/	,364	-1,016	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,004	2,991	,214	,070	,208	تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,014	2,517	,183	,086	,215	تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	4,190	,309	,062	,261	تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	4,572	,342	,060	,276	تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	4,416	,290	,067	,294	تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
0,776	معامل التحديد (R^2)		50,501	قيمة (F)		
0,881	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)		

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتحسين الأداء البيئي يتم بالاعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(50.501) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالا معنوي ومقبول إحصائيا، أي يوجد على الأقل مُتغير مفسر واحد من بين المتغيرات المفسرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضا وجود دلالة إحصائية

لتأثير المتغيرات المستقلة (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) على المتغير التابع (الأداء البيئي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدر بـ (0.776)، والتي تدلّ على أن (77.6%) من التباين في المتغير التابع (الأداء البيئي) تفسرُه المتغيرات المستقلة (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية)، والنسبة المتبقية (22.4%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.881) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا بين المتغيرات المستقلة للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج:

- وجود دلالة إحصائية لتأثير كل من تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة كبيرة جدا، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لهم تُقدر على التوالي بـ (4.572) و (4.416) و (4.190) و (2.991) و (2.517) وكلها دالة بمستويات دلالة قدرها (0,000) و (0,000) و (0,000) و (0,004) و (0,014) على التوالي، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جدا على تحسين الأداء البيئي.

فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وهي: تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية يقابل تغيرات بـ (0.208) و (0.215) و (0.261) و (0.276) و (0.294) على التوالي في المتغير التابع (الأداء البيئي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية كمحاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء البيئي داخل مجمع بن حمادي بـ برج بوعريـج، ويعود ذلك إلى كون مجمع بن حمادي بـ برج بوعريـج يولي إهتماما كبيرا بجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية من خلال قوة الممارسة العملية له على تحسين الأداء البيئي به، وهذا

استنادا لماتم التوصل له من خلال نتائج الجدولين السابقين والذي يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرع الرابع: إختبار صحة الفرضية العامة لمتغير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية

تنص الفرضية العامة لمتغير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على: تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء المستدام لمجمع بن حمادي ببرج بوعريرج. لإختبار هذه الفرضية سوف نعتمد على مايلي:

أولاً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء المستدام في مجمع بن حمادي باستخدام إختبار الانحدار الخطي البسيط

الجدول الموالي يوضح نتائج إختبار الانحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء المستدام للمجمع محل الدراسة

جدول رقم (5-28): نتائج إختبار الانحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء المستدام

القرار	إختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		المعاملات "B"	الخطأ المعياري	
دال (تؤثر سلبا وبدرجة كبيرة جدا)	,005	-2,860	/	,153	-,438	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	29,216	,958	,038	1,107	جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
0917	معامل التحديد (R ²)			853,590		قيمة (F)
0.958	معامل الارتباط (R)			0,000		المعنوية (Sig)

المصدر: إعداد الباحثة إعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتحسين الأداء المستدام، يتم الإعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(853.590) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المفسّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضاً وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) على المتغير التابع (الأداء المستدام).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدرة ب(0.917)، والتي تدلّ على أن (91.7%) من التباين في المتغير التابع (الأداء المستدام) يُفسّره المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية)، والنسبة المتبقية (8.3%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.958) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جداً بين المتغير المستقل للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج وجود دلالة إحصائية لتأثير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء المستدام في المجمع محل الدراسة إيجاباً وبدرجة قوية جداً، فوفقاً للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تُقدر ب(29.216) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جداً على تحسين الأداء المستدام، فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) يقابل تغير ب(1.107) في المتغير التابع (الأداء المستدام).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على تحسين الأداء المستدام داخل مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج ، ويعود ذلك إلى أن هذا الأخير يولي إهتماماً كبيراً باستغلال قوة الممارسة العملية لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء المستدام به.

ثانياً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء المستدام في مجمع بن حمادي باستخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد:

إن تحديد العلاقة القائمة بين كل متغير من متغيرات محور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي للمجمع محل الدراسة، يعتمد على نتائج ومعطيات الجدول الموالي والذي

يوضح نتائج اختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء المستخدم.

جدول رقم (5-29): نتائج اختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء المستخدم

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		المعاملات "B"	الخطأ المعياري	
غير دال (لا تؤثر)	,146	-1,471	/	,160	-235	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	4,994	,198	,031	,152	تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	4,756	,191	,038	,179	تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	11,078	,451	,027	,302	تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	7,518	,311	,027	,199	تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	7,618	,277	,029	,223	تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
0,932	معامل التحديد (R ²)		198,898	قيمة (F)		
0.965	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)		

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتحسين الأداء المستخدم، يتم الإعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(198.898) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المفسرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضا وجود دلالة

إحصائية لتأثير المتغيرات المستقلة (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية) على المتغير التابع (تحسين الأداء المستخدم).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدرة بـ (0.932)، والتي تدلّ على أن (93.2%) من التباين في المتغير التابع (الأداء المستخدم) تفسّره المتغيرات المستقلة (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية)، والنسبة المتبقية (6.8%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.965) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا بين المتغيرات المستقلة للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج:

- وجود دلالة إحصائية لتأثير كل من تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية على تحسين الأداء المستخدم في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة كبير جدا، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبيّن أن قيمة "T" لهم تُقدر على التوالي بـ (11.078) و (7.618) و (7.518) و (4.994) و (4.756) وكلها ذالّة بمستويات دلالة قدرها (0,000) و (0,000) و (0,000) و (0,000) و (0,000) على التوالي، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جدا على تحسين الأداء المستخدم.

فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وهي: تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية يقابل تغيرات بـ (0.152) و (0.179) و (0.302) و (0.199) و (0.223) على التوالي في المتغير التابع (الأداء المستخدم).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية وتطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، وتطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية كمحاور لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء المستخدم داخل مجمع بن حمادي بـرج بوعريـرج، ويعود ذلك إلى كون هذا الأخير يولي إهتماما كبيرا بجودة تطبيقات نظام معلومات

الموارد البشرية من خلال قوة الممارسة العملية له علي تحسين الأداء المستدام به، وهذا استنادا لماتم التوصل له من خلال نتائج الجدولين السابقين والذي يثبت صحة الفرضية العامة للمتغير المستقل جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية.

الفرع الخامس: إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على: تؤثر جودة رأس المال الفكري علي تحسين الأداء الإقتصادي لمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج. لإختبار هذه الفرضية سوف نعلمد على مايلي:

أولاً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الإقتصادي في مجمع بن حمادي محل الدراسة باستخدام إختبار الإنحدار الخطي البسيط:

الجدول الموالي يوضح نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الإقتصادي للمجمع محل الدراسة.

جدول رقم (5-30): نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الإقتصادي

القرار	إختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
دال (تؤثر سلبا وبدرجة كبيرة جدا)	,001	-3,468	/	,289	-1,003	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	17,350	,892	,071	1,235	جودة رأس المال الفكري
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
	0,796	معامل التحديد (R ²)		301,009	قيمة (F)	
	0,892	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)	

المصدر: إعداد الباحثة إعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري وتحسين الأداء الإقتصادي، يتم الإعتما على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبيّن نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(301.009) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المفسّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضاً وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري) على المتغير التابع (الأداء الاقتصادي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدرة ب(0.796)، والتي تدلّ على أن (79.6%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الاقتصادي) يُفسّره المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري)، والنسبة المتبقية (20.4%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج. كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.892) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جداً بين المتغير المستقل للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج وجود دلالة إحصائية لتأثير جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الاقتصادي في المؤسسة محل الدراسة إيجاباً وبدرجة قوية جداً، فوفقاً للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبيّن أن قيمة "T" لجودة رأس المال الفكري تُقدر ب(17.350) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جداً على تحسين الأداء الاقتصادي، فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري) يقابل تغير ب(1.235) في المتغير التابع (الأداء الاقتصادي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: جودة رأس المال الفكري تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على تحسين الأداء الاقتصادي داخل مجمع بن حمادي بريح بوعريج ، ويعود ذلك إلى أن هذا الأخير يولي اهتماماً كبيراً بجودة رأس المال الفكري كمدخل لتحسين الأداء الاقتصادي.

ثانياً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الاقتصادي في مجمع بن حمادي محل الدراسة باستخدام اختبار الإنحدار الخطي المتعدد:

إن تحديد العلاقة القائمة بين كل متغير من متغيرات محور جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الاقتصادي للمجمع محل الدراسة، يعتمد على نتائج ومعطيات الجدول الموالي والذي يوضح نتائج اختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الاقتصادي.

جدول رقم (5-31): نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الإقتصادي

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
دال (تؤثر سلبا وبدرجة كبيرة جدا)	,006	-2,802	/	,286	-,801	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,015	2,486	,157	,083	,206	رأس المال البشري
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	5,779	,377	,074	,429	رأس المال الهيكلي
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	8,744	,531	,063	,554	رأس المال العلائقي (الزبائني)
القوة التفسيرية للنموذج			المعنوية الكلية للنموذج			
0,818	معامل التحديد (R^2)		112,258	قيمة (F)		
0,904	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)		

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري وتحسين الأداء الإقتصادي يتم بالاعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(112.258) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسر واحد من بين المتغيرات المفسرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضا وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغيرات المستقلة (محاور جودة رأس المال الفكري) على المتغير التابع (الأداء الإقتصادي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدر ب(0.818)، والتي تدلّ على أن (81.8%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الإقتصادي) تفسره

المتغيرات المستقلة (معايير جودة رأس المال الفكري)، والنسبة المتبقية (18.2%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.904) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا بين المتغيرات المستقلة للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج:

- وجود دلالة إحصائية لتأثير كل من رأس المال العلائقي (الزبائني) و رأس المال الهيكلي و رأس المال البشري على تحسين الأداء الإقتصادي في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة كبيرة جدا، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لهم تُقدر على التوالي بـ (8.744) و (5.779) و (2.486) وكلها دالة بمستويات دلالة قدرها (0,000) و (0,000) و (0.015) على التوالي، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جدا على تحسين الأداء الإقتصادي.

فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (معايير جودة رأس المال الفكري) وهي: رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي و رأس المال العلائقي يقابل تغيرات بـ (0.206) و (0.429) و (0.554) على التوالي في المتغير التابع (الأداء الإقتصادي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: رأس المال العلائقي (الزبائني) و رأس المال الهيكلي و رأس المال البشري كمعايير لجودة رأس المال الفكري يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء الإقتصادي داخل مجمع بن حمادي ببرج بوعرييج، ويعود ذلك إلى مستوى الإهتمام الكبير بجودة رأس المال الفكري من خلال متغيراته من طرف المجمع محل الدراسة والذي ساهم في تحسين أدائه الإقتصادي، وفقا لما تم طرحه من نتائج في الجدولين السابقين. وهذا ماثبت صحة الفرضية الرابعة.

الفرع السادس: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على: تؤثر جودة رأس المال الفكري علي تحسين الأداء الإجتماعي لمجمع بن حمادي ببرج بوعرييج.

لإختبار هذه الفرضية سوف نعتمد على مايلي:

أولاً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الإجتماعي في مجمع بن حمادي باستخدام إختبار الإنحدار الخطي البسيط:

الجدول الموالي يوضح نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الإجتماعي للمجمع محل الدراسة.

جدول رقم (5-32): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الاجتماعي

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المُفسِّرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
غير دال (لا تؤثر)	,068	-1,853	/	,300	-,556	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً)	,000	15,286	,867	,074	1,129	جودة رأس المال الفكري
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
0,752	معامل التحديد (R^2)		233,647	قيمة (F)		
0,867	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)		

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري وتحسين الأداء الاجتماعي، يتم الاعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر بـ(233.647) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسِّر واحد من بين المتغيرات المُفسِّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضاً وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري) على المتغير التابع (الأداء الاجتماعي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدر بـ(0.752)، والتي تدلّ على أن (75.2%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الاجتماعي) يُفسِّره المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري)، والنسبة المتبقية (24.8%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج. كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.867) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جداً بين المتغير المستقل للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج وجود دلالة إحصائية لتأثير جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الاجتماعي في المجمع محل الدراسة إيجاباً وبدرجة قوية جداً، فوفقاً للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لجودة رأس المال الفكري تُقدر بـ(15.286) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهو ما يؤكد على تأثيرها إيجابي وقوي جداً على تحسين الأداء الاجتماعي، فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري) يقابل تغير بـ(1.129) في المتغير التابع (الأداء الاجتماعي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: جودة رأس المال الفكري تؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً على تحسين الأداء الإجتماعي داخل مجمع بن حمادي ببرج بوعرييج ، ويعود ذلك إلى أن هذا الأخير يولي إهتماماً كبيراً بجودة رأس المال الفكري كمدخل لتحسين الأداء الإجتماعي.

ثانياً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الإجتماعي في مجمع بن حمادي باستخدام إختبار الانحدار الخطي المتعدد:

إن تحديد العلاقة القائمة بين كل متغير من متغيرات محور جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الإجتماعي للمجمع محل الدراسة، يعتمد على نتائج ومعطيات الجدول الموالي والذي يوضح نتائج إختبار الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الإجتماعي.

جدول رقم (5-33): نتائج إختبار الانحدار المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الإجتماعي

القرار	إختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		المعاملات "B"	الخطأ المعياري	
دال (تؤثر سلباً وبدرجة كبيرة جداً)	,051	-1,979	/	,300	-,593	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً)	,000	5,579	,393	,087	,486	رأس المال البشري
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة)	,024	2,301	,167	,078	,179	رأس المال الهيكلي
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً)	,000	7,185	,486	,066	,477	رأس المال العلائقي (الزبائني)
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
	0,774	معامل التحديد (R ²)		85,543	قيمة (F)	
	0,880	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)	

المصدر: إعداد الباحثة إعتتماداً على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري وتحسين الأداء الإجتماعي، يتم الإعتتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر بـ(85.543) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على

الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المُفسّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضا وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغيرات المستقلة (محاور جودة رأس المال الفكري) على المتغير التابع (الأداء الإجتماعي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدره ب(0.774)، والتي تدلّ على أن (77.4%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الإجتماعي) تفسّره المتغيرات المستقلة (محاور جودة رأس المال الفكري)، والنسبة المتبقية (22.6%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.880) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا بين المتغيرات المستقلة للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج:

- وجود دلالة إحصائية لتأثير كل من رأس المال العلائقي (الزبائني) ورأس المال البشري على تحسين الأداء الإجتماعي في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة كبيرة جدا، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبيّن أن قيمة "T" لهما تُقدر على التوالي ب(7.185) و(5.579) وكلها دالة بمستويات دلالة قدرها (0,000) و(0,000) على التوالي، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جدا على تحسين الأداء الإجتماعي.

- وجود دلالة إحصائية لتأثير رأس المال الهيكلي على تحسين الأداء الإجتماعي في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة كبيرة، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبيّن أن قيمة "T" له تُقدر ب(2.301) وهي دالة بمستوي دلالة قدره (0.024) ، وهو ما يؤكد على تأثيره الإيجابي والقوي على تحسين الأداء الإجتماعي.

فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (محاور جودة رأس المال الفكري) وهي: رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي و رأس المال العلائقي) يقابل تغيرات ب(0.486) و(0.179) و(0.477) على التوالي في المتغير التابع (الأداء الإجتماعي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: رأس المال العلائقي (الزبائني) و رأس المال البشري كمحاور لجودة رأس المال الفكري تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء الإجتماعي بالمجمع محل الدراسة أما رأس المال الهيكلي كمحور لتقييم جودة رأس المال الفكري يؤثر إيجابيا وبدرجة كبيرة على تحسين الأداء الإجتماعي داخل مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج، ويعود ذلك إلى مستوى الإهتمام الكبير بجودة رأس المال الفكري من خلال متغيراته من طرف المجمع محل الدراسة والذي ساهم في تحسين أدائه الإجتماعي، وفقا لما تم طرحه من نتائج في الجدولين السابقين. وهذا ماثبت صحة الفرضية الخامسة.

الفرع السابع: اختبار الفرضية الفرعية السادسة

تنص الفرضية الفرعية السادسة على: تؤثر جودة رأس المال الفكري علي تحسين الأداء البيئي لمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج. لإختبار هذه الفرضية سوف نعتد على مايلي:

أولاً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي في مجمع بن حمادي باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط:
الجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء البيئي للمجمع محل الدراسة.

جدول رقم (5-34): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء البيئي

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المُفسِّرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		المعاملات "B"	الخطأ المعياري	
دال (تؤثر سلباً وبدرجة كبيرة جداً)	,000	-4,518	/	,364	-1,645	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً)	,000	15,645	,872	,090	1,402	جودة رأس المال الفكري
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
0,761	معامل التحديد (R ²)		244,752	قيمة (F)		
0,872	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)		

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري وتحسين الأداء البيئي، يتم الإعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبيّن نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(244.752) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسِّر واحد من بين المتغيرات المُفسِّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضاً وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري) على المتغير التابع (الأداء البيئي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد "R²" المقدر ب(0.761)، والتي تدلّ على أن (76.1%) من التباين في المتغير التابع (الأداء البيئي) يُفسِّره المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري)، والنسبة المتبقية (23.9%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.872) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جداً بين المتغير المستقل للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج وجود دلالة إحصائية لتأثير جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة قوية جدا، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لجودة رأس المال الفكري تُقدر بـ(15.645) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهو ما يؤكد على تأثيرها إيجابي وقوي جدا على تحسين الأداء البيئي، فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري) يقابل تغير بـ(1.402) في المتغير التابع (الأداء البيئي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: جودة رأس المال الفكري تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء البيئي داخل مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج ، ويعود ذلك إلى أن هذا الأخير يولي إهتماما كبيرا بجودة رأس المال الفكري كمدخل لتحسين الأداء البيئي.

ثانيا: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي في مجمع بن حمادي باستخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد:

إن تحديد العلاقة القائمة بين كل متغير من متغيرات محاور جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي للمجمع محل الدراسة، يعتمد على نتائج ومعطيات الجدول الموالي والذي يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء البيئي.

جدول رقم (5-35): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء البيئي

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
دال (تؤثر سلبا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	-4,874	/	,369	-1,796	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	5,481	,385	,107	,587	رأس المال البشري
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	5,712	,414	,096	,546	رأس المال الهيكلي
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	3,680	,248	,082	,301	رأس المال العلائقي (الزبائني)
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
0,775	معامل التحديد (R ²)		86,228	قيمة (F)		
0,880	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)		

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري وتحسين الأداء البيئي، يتم الإعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر ب(86.228) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المفسّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضا وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغيرات المستقلة (محاور جودة رأس المال الفكري) على المتغير التابع (الأداء البيئي).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدرة ب(0.775)، والتي تدلّ على أن (77.5%) من التباين في المتغير التابع (الأداء البيئي) تفسّره المتغيرات المستقلة (محاور جودة رأس المال الفكري)، والنسبة المتبقية (22.5%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.880) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا بين المتغيرات المستقلة للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج:

- وجود دلالة إحصائية لتأثير كل من رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري ورأس المال العلائقي (الزبائني) على تحسين الأداء البيئي في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة كبيرة جدا، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لهما تُقدر على التوالي ب(5.712) و(5.481) و(3.680) وكلها دالة بمستويات دلالة قدرها (0,000) و(0,000) و(0,000) على التوالي، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جدا على تحسين الأداء البيئي.

فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (محاور جودة رأس المال الفكري) وهي: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي يقابل تغيرات ب(0.587) و(0.546) و(0.301) على التوالي في المتغير التابع (الأداء البيئي).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري ورأس المال العلائقي (الزبائني) على التوالي كمحاور لجودة رأس المال الفكري يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء البيئي داخل مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج، ويعود ذلك إلى مستوى الإهتمام الكبير بجودة رأس المال الفكري من خلال متغيراته من طرف المجمع محل الدراسة والذي ساهم في تحسين أدائه البيئي، وفقا لما تم طرحه من نتائج في الجدولين السابقين. وهذا ما يثبت صحة الفرضية السادسة.

الفرع الثامن: اختبار الفرضية العامة لمتغير جودة رأس المال الفكري

تنص الفرضية العامة لمتغير جودة رأس المال الفكري على: تؤثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء المستخدم لمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج.

لإختبار هذه الفرضية سوف نعتمد على مايلي:

أولاً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام في مجمع بن حمادي باستخدام إختبار الانحدار الخطي البسيط:

الجدول الموالي يوضح نتائج إختبار الانحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء المستدام للمجمع محل الدراسة

جدول رقم (5-36): نتائج إختبار الانحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء المستدام

القرار	إختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
دال (تؤثر سلباً وبدرجة كبيرة جداً)	,000	-9,745	/	,110	-1,068	الثابت (بأقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة كبيرة جداً)	,000	46,544	,983	,027	1,255	جودة رأس المال الفكري
القوة التفسيرية للنموذج			المعنوية الكلية للنموذج			
0,966	معامل التحديد (R ²)		2166,359	قيمة (F)		
0,983	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)		

المصدر: إعداد الباحثة إعتتماداً على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري وتحسين الأداء المستدام، يتم الإعتتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر بـ(2166.359) وهي دالة إحصائية بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالاً معنوي ومقبول إحصائياً، أي يوجد على الأقل مُتغير مُفسر واحد من بين المتغيرات المفسرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضا وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري) على المتغير التابع (الأداء المستدام).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد "R²" المقدر بـ(0.966)، والتي تدلّ على أن (96.6%) من التباين في المتغير التابع (الأداء المستدام) يُفسره المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري)، والنسبة المتبقية (4.4%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.983) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا بين المتغير المستقل للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت إختبار معنوية النموذج وجود دلالة إحصائية لتأثير جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام في المجمع محل الدراسة إيجاباً وبدرجة قوية جداً، فوفقاً للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لجودة رأس المال الفكري تُقدر بـ(46.544) وهي دالة بمستوى

دلالة قدره (0,000)، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جدا على تحسين الأداء المستدام، فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (جودة رأس المال الفكري) يقابل تغير بـ(1.255) في المتغير التابع (الأداء المستدام).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: جودة رأس المال الفكري تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء المستدام داخل مجمع بن حمادي ببرج بوعرييج ، ويعود ذلك إلى أن هذا الأخير يولي إهتماما كبيرا بجودة رأس المال الفكري كمدخل لتحسين الأداء المستدام به.

ثانيا: عرض وتحليل البيانات الخاصة بأثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام في مجمع بن حمادي باستخدام إختبار الانحدار الخطي المتعدد:

إن تحديد العلاقة القائمة بين كل متغير من متغيرات محاور جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمجمع محل الدراسة، يعتمد على نتائج ومعطيات الجدول الموالي والذي يوضح نتائج إختبار الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء المستدام.

جدول رقم (5-37): نتائج إختبار الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء المستدام

القرار	اختبار "T-Test"		معاملات "Bêta"	معادلة الانحدار		المتغيرات المستقلة (المفسرة)
	مستوى الدلالة	قيمة "T"		الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
دال (تؤثر سلبا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	-9,396	/	,113	-1,063	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	12,965	,352	,033	,426	رأس المال البشري
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	13,095	,367	,029	,385	رأس المال الهيكلي
دال (يؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا)	,000	17,693	,461	,025	,444	رأس المال العائلي (الزباني)
القوة التفسيرية للنموذج				المعنوية الكلية للنموذج		
0,966	معامل التحديد (R ²)		720,45	قيمة (F)		
0,983	معامل الارتباط (R)		0,000	المعنوية (Sig)		

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

لتحليل وتفسير نتائج معادلة الانحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري وتحسين الأداء المستدام، يتم الإعتماد على معنوية النموذج، قوته التفسيرية ومعنوية المتغيرات المستقلة كما يلي:

- معنوية النموذج: تُبين نتائج الجدول أعلاه أن إحصائية "F" تقدر بـ(720.45) وهي دالة إحصائيا بمستوى دلالة قدره (0,000)، وهذا ما يؤكد أن النموذج إجمالا معنوي ومقبول إحصائيا، أي يوجد على

الأقل مُتغير مُفسّر واحد من بين المتغيرات المُفسّرة له تأثير معنوي على المتغير التابع، وأيضا وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغيرات المستقلة (محاور جودة رأس المال الفكري) على المتغير التابع (الأداء المستدام).

- القوة التفسيرية للنموذج: تُقاس القوة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد " R^2 " المقدرة ب(0.966)، والتي تدلّ على أن (96.6%) من التباين في المتغير التابع (الأداء المستدام) تُفسّره المتغيرات المستقلة (محاور جودة رأس المال الفكري)، والنسبة المتبقية (3.4%) تعود إلى عوامل أخرى لم تُدرج في النموذج.

كما أن معامل الارتباط "R" الذي بلغت قيمته (0.983) يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا بين المتغيرات المستقلة للنموذج والمتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: أثبت اختبار معنوية النموذج:

- وجود دلالة إحصائية لتأثير كل من رأس المال العلائقي (الزبائني) ورأس المال الهيكلي ورأس المال البشري على تحسين الأداء المستدام في المجمع محل الدراسة إيجابا وبدرجة كبيرة جدا، فوفقا للنتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "T" لهم تُقدر على التوالي ب(17.693) و(13.095) و(12.965) وكلها دالة بمستويات دلالة قدرها (0,000) و(0,000) و(0,000) على التوالي، وهو ما يؤكد على تأثيرها الإيجابي والقوي جدا على تحسين الأداء المستدام.

فحسب قيمة المعاملات "B" فإن التغير بوحدة واحدة في المتغير المستقل (محاور جودة رأس المال الفكري) وهي: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي (الزبائني) يقابل تغيرات ب(0.426) و(0.385) و(0.444) على التوالي في المتغير التابع (الأداء المستدام).

إذا بصفة عامة يمكن القول أن: رأس المال العلائقي (الزبائني) ورأس المال الهيكلي ورأس المال البشري على التوالي كمحاور لجودة رأس المال الفكري تؤثر إيجابا وبدرجة كبيرة جدا على تحسين الأداء المستدام داخل مجمع بن حمادي ببرج بوغريج، ويعود ذلك إلى مستوى الإهتمام الكبير بجودة رأس المال الفكري من خلال متغيراته من طرف المجمع محل الدراسة والذي ساهم في تحسين أدائه المستدام، وفقا لما تم طرحه من نتائج في الجدولين السابقين. وهذا ما ثبت صحة الفرضية العامة للمتغير المستقل جودة رأس المال الفكري.

وأخيرا ومن خلال إثبات صحة الفرضية العامة للمتغير المستقل جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، والمتغير المستقل جودة رأس المال الفكري والتي إستندنا في ذلك على إثبات صحة كل من الفرضيات الفرعية الأولى، والثانية، الثالثة والرابعة، الخامسة والسادسة، والمتعلقة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة في مجمع بن حمادي ببرج بوغريج، فإنه يمكن التأكيد على صحة الفرضية العامة والتي تنص على: تؤثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام لمجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

المطلب الثاني : عرض أهم نتائج الدراسة التطبيقية

إن عملية تحديد النتائج المتعلقة بالدراسة التطبيقية، تعكس قدرة هذه النتائج على الإجابة عن إشكالية الدراسة من خلال تساؤلاتها الفرعية، وعن فرضيتها العامة من خلال الفرضيات الفرعية للدراسة، لذلك حاولنا أن نبرز ذلك من خلال إظهار التناسق بين ماتم التوصل له من نتائج وبين ماسطر له من أهداف تتعلق بالدراسة التطبيقية.

وعليه فقد توصلنا إلى جملة من النتائج على مستوى مجمع بن حمادي ببرج بوغريج والتي تعكس محاولتنا في إثبات الأثر بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام بالمجمع محل الدراسة، ومن أهم هذه النتائج نذكر مايلي :

1- إنطلاقا من عرضنا وتحليلنا لبيانات ونتائج الإستبيان ، والتي إعتدنا فيها على جملة من الأساليب الإحصائية توصلنا إلى وجود تأثير بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام على مستوى مجمع بن حمادي ببرج بوغريج، والتي تثبت إشكالية دراستنا وتدعم فرضياتها وفقا لما تم عرضه في نموذج الدراسة.

2- توصلنا من خلال هذه الدراسة، إلى إبراز الترابط بين ماتم تسطيره من أهداف تتعلق بالدراسة من حيث تقديم الرؤى الشاملة والمتكاملة حول أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري كمداخل جديدة تضاف لمجالات البحث المتعلقة بتحسين الأداء المستدام، وما تم التوصل إليه من نتائج تتعلق بمختلف العوامل التي تؤثر في ذلك على مستوى مجمع بن حمادي ببرج بوغريج.

3- من خلال عرض وتحليل بيانات الإستبيان، توصلنا إلى أنه وبالرغم من وجود الفروق الإحصائية والنسبية بين جودة مختلف تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على مستوى مجمع بن حمادي ببرج بوغريج، إلا أن ذلك أكد على فعالية وقوة الممارسة العملية لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في هذا الأخير، وأظهر أن تطبيق التوظيف يحتل المرتبة الأولى في جودة ممارسته، من خلال إجراءات التعيين والإستقطاب (موارد بشرية)، والإعتماد على قاعدة البيانات لتحديد التقديرات المستقبلية لهذه الموارد.

4- توصلنا كذلك من خلال عرض وتحليل بيانات الإستبيان، إلى أن جودة تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية، يسهل عملية إمداد متخذي القرارات بالمجمع محل الدراسة بكل مايتعلق بالبرامج والدورات التدريبية، وبتحديد التكاليف التي تضمن ذلك في إطار مساعي مجمع بن حمادي ببرج بوغريج إلي تطوير موارده البشرية من خلال جودة نظام معلومات الموارد البشرية، وذلك بتنمية المهارات الفكرية والإدارية الخاصة بالموظفين، والمواءمة بين إعتبارات موارده البشرية في التقدم الوظيفي وبين الإحتياجات المستقبلية للمجمع وفرصه في النمو والإزدهار وهذا ما لمسناه من خلال مقابلتنا مع مديرة الموارد البشرية بأكبر مؤسسة في المجمع وهي مؤسسة كوندور إلكترونيكس.

5- إن عرض وتحليل بيانات الإستبيان، أكد لنا على أن جودة تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية يتعلق بمساعي مجمع بن حمادي لتطوير نظام حوافره وأجوره من خلال ربطه بالأداء الوظيفي للعاملين به، وأن جودة تطبيق نظام معلومات إدارة الموارد البشرية يلعب دورا كبيرا في كيفية ربط أنظمة تقييم الأداء مع خصائص ومواصفات كل وظيفة على مستوى المجمع، واللذان يتفاعلان مع بعضهما البعض في إطار جودة التطبيق من قبل مدير نظام المعلومات بالمجمع والذي أكد على انتهاز الأساليب والطرق التكنولوجية المتطورة لتحديث هذا النظام وفقا لما يتلاءم وحدثة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

6- توصلنا من خلال عرض وتحليل بيانات الاستبيان فيما يتعلق بجودة رأس المال الفكري للمجمع محل الدراسة، أن هذا الأخير يولي اعتبارا كبيرا لكل مكوناته وأنه يركز على رأس المال البشري، وهذا في إطار توجهات المجمع ومساعيه للإستثمار به والتي تدخل ضمن سياساته واستراتيجياته، كميزة نوعية وثقافة عالية التفكير بأن التطور والمنافسة على مستوى عالي لن يكون إلا في إطار امتلاك المجمع للمعرفة والمهارات التنافسية والمبدعة والقادرة على توليد الأفكار الخلاقة، وأن دعم ذلك لن يكون إلا في إطار مساعي مجمع بن حمادي نحو تدريب وتطوير رأس ماله البشري.

7- لمسنا كذلك من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي لمتغير رأس المال الفكري، أن مجمع بن حمادي يولي أهمية كبرى لرأس ماله الهيكلي، ويقتنع بأنه يدعم رأس ماله البشري، والذي تم تأكيده من قبل المجمع بامتلاك التجهيزات التي تسمح بتطوير أنظمة المعلومات، وبامتلاك المعرفة والإحتفاظ بها لأن التحدي لديهم هو ليس في امتلاك هذه المعرفة، وإنما في كيفية الاحتفاظ بها، وذلك لضمان المنافسة مع المؤسسات الرائدة في مجال انتاجها بهدف التحسين المستمر. إضافة لذلك فإن المجمع لا يستثني من حيث الأهمية رأس المال العلائقي، فهو يولي اهتماما كبيرا بامتلاك مستوى عالي ومرتفع منه، لأنه يخاطب الزبون والأطراف ذات المصلحة والذي يعد ركيزة أساسية في الإنتاج حسب مقابلتنا مع مديرة الموارد البشرية على مستوى مؤسسة كوندور.

8- إن عرض وتحليل بيانات الاستبيان لإطارات مجمع بن حمادي حول الأداء المستدام، أظهر وعيا كبيرا من قبل إطارات المجمع، بامتلاك مستوى عالي من الأداء المستدام من خلال مكوناته، والذي يعكس الاهتمام الكبير من قبل المجمع بادماج متطلبات التنمية المستدامة ضمن سياساته واستراتيجياته، ووعيه الكبير أنه لضمان بقائه واستمراره في السوق الوطنية والدولية لابد أن يعزز أداءه الاقتصادي من خلال ضمان علاقات جيدة مع الأطراف ذات المصلحة، وترشيد استهلاك الطاقة وامتلاكه للمواصفات العالمية للجودة ISO 9001، ISO 9000، وكذلك دعم مكونات الأداء الاقتصادي له من انتاج، مبيعات، رقم اعمال، ضمان المنافسة بين المؤسسات العاملة في نفس القطاع وكذلك سياسة الإستيراد الخاصة بمؤسسات المجمع، إضافة كذلك لتعزيز الأداء الإجتماعي من قبل المجمع والتي أكدته كل الإحصائيات التي تم ايرادها حول المسؤولية الاجتماعية للمجمع تجاه العمال (التدريب والتكوين، ضمان الصحة والسلامة المهنية، التوظيف) والذي يعكسه امتلاك المجمع ل الإيزو 18000، ونظيف في هذا الشأن أن المجمع يعمل وفق متطلبات الحصول على الايزو 45000 والايزو 26000. وكذلك تعزيز الأداء البيئي من خلال توجهات المجمع

لتطبيق كل معايير الإيزو 14001 وتخصيص ميزانية لمحاولة تطبيق الإنتاج الأنظف بكل مكوناته (تكنولوجيا نظيفة، ثقافة بيئية للعمال، دعم جمعيات حماية البيئة... الخ).

9- اتضح لنا من خلال عرض وتحليل بيانات الاستبيان حول الأداء المستدام، أن مجمع بن حمادي يركز على امتلاك مستويات عالية من الأداء الاجتماعي من خلال اظهار مسؤوليته الاجتماعية للأطراف ذات المصلحة والذي يعكس الأداء الكلي للمجمع محل الدراسة.

10- من خلال اختبار صحة الفرضيات توصلنا إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية للأثر الإيجابي لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الإقتصادي لمجمع بن حمادي، حيث يعمل هذا الأخير على التركيز على تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية، كون هذا الأخير يأخذ بعين الاعتبار جميع تطلعات واحتياجات المجمع لتحقيق التطوير وفق تطلعات اطاراته لتحقيق التقدم الوظيفي، وأن هذا التطبيق يدعم باقي التطبيقات الأخرى من خلال التكوين الذي يضمن تحقيق ذلك والهدف في ذلك هو دعم سياسة المجمع في تحقيق أداء اقتصادي صلب، وهذا لا يلغي بتاتا تأثير باقي التطبيقات الأخرى، فهي كذلك تدعم التوجهات المتعلقة بتحسين الاداء الاقتصادي للمجمع، من خلال الجودة في كيفية الممارسة خاصة ما يتعلق بكيفية الإرتقاء بأداء الموارد البشرية في الجانب الإقتصادي.

11- من خلال نتائج اختبار صحة الفرضيات توصلنا إلى عدم وجود دلالة احصائية لتأثير كل من جودة تطبيق نظام معلومات تخطيط وتوظيف الموارد البشرية على تحسن الأداء الإجماعي لمجمع بن حمادي، وهذا راجع إلى عدم ادراك وفهم اطارات المجمع لكيفية تجسيد المسؤولية الإجماعية للمجمع من خلال تطبيق التخطيط والتوظيف، على الرغم من أن سياسات التوظيف والتدريب الخاصة بالمجمع قوية جدا وتدعم الاقتصاد الوطني من خلال توفير أزيد من 1500 منصب عمل بمؤسسة كوندور، الأمر الذي يساهم في الحد من البطالة، وهذا ما أكد عليه من خلال الاحصائيات المقدمة من طرف مؤسسة كوندور، كما أن الدلالة الاحصائية لتأثير جودة باقي التطبيقات الأخرى تؤكد على أن جودة تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية يدعم المسؤولية الإجماعية للمجمع والذي يعكس الأداء الكلي له، فمؤسسة كوندور على سبيل المثال تخصص 2 مليار دينار جزائري لتكوين مواردها البشرية.

12- من خلال عرض وتحليل واختبار الفرضيات توصلنا لوجود فروق ذات دلالة احصائية للأثر الإيجابي لجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي لمجمع بن حمادي، وهذا نابع من سياسات وتوجهات المجمع لدعم الإتجاه البيئي، وأن اتخاذ القرار الصحيح في اطار البعد البيئي من خلال الجودة في تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية كان الأساس في قوة الممارسة العملية لهذه الأخيرة من قبل اطارات المجمع، والذي ساعدهم على التحسين من الأداء البيئي له، خاصة أن هذا الأخير يهتم بادماج المتطلبات البيئية من خلال امتلاكه لمواصفة الإيزو 14001 والعمل وفق هذا المعيار، كما أن النتائج أظهرت قوة وجودة ممارسة تطبيق نظام معلومات التعويض وإدارة الأداء للموارد البشرية والذي يظهر أن المجمع يعمل على وضع أنظمة أجور وحوافز تؤثر على أداء الإطارات السامية وتوجهاتهم البيئية.

13- توصلنا كذلك من خلال عرض وتحليل واختبار الفرضيات، أنه توجد دلالة إحصائية تتعلق بالأثر الايجابي لجودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام من خلال كل مكوناته، وأن رأس المال العلائقي يؤكد على توجهات المجمع نحو تحقيق علاقات جيدة مع زبائنه والتي تتخذ من الجودة شعارا للوصول له والإحتفاظ به، وأن دعمه لرأس المال البشري من خلال الإستثمار به والإحتفاظ بمعرفته يدخل ضمن سياساته واستراتيجياته مميزة تنافسية، دون اغفال تأثير رأس المال الهيكلي والذي يقوم على جودة نظام المعلومات المعمول به في المجمع وكذلك كل التجهيزات التي تضمن جلب المعرفة والإحتفاظ بها في اطار مساعي المجمع لتحسين أدائه المستدام والتي تعكس تطلعاته للحصول على الإيزو 26000 والإيزو 45000.

المبحث الثالث: مقارنة بين نتائج الدراسة ونتائج بعض الدراسات السابقة وأهم الإقتراحات والآفاق البحثية المستقبلية

إن هذا المبحث، سيكون إنعكاسا واضحا للكيفية التي من خلالها تم التوصل للنتائج من خلال معالجة أو اختبار الفرضية العامة، والتي أشرنا سابقا إلى أنه ولخصوصية هذه الدراسة تم معالجة الفرضية العامة من خلال المتغير المستقل جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية والمتغير المستقل جودة رأس المال الفكري وذلك بإبراز الأثر بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وتحسين الأداء المستدام لمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج، وإبراز الأثر بين جودة رأس المال الفكري وتحسين الأداء المستدام لمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج، والذي على أساسه تم تحديد جملة من النتائج التي كان لا بد أن تقارن بما تم ذكره من نتائج للدراسات السابقة.

فبالنظر إلى إتمادنا في تحديد نتائج دراستنا، على نتائج التحليل الإحصائي المتعلق بالإستبيان، وعلى مختلف الإحصائيات والوثائق المستمدة من المجمع، والتي مهدت لنا سبل ضبط نتائج الدراسة، وجب تحديد مدى اتفاق ماتم التوصل له من نتائج مع نتائج الدراسات السابقة، كما وجب كذلك أن نضع مجموعة من الإقتراحات لمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج والتي قد تكون أساسا للتركيز على نقائصه فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة، ومن ثم إثراء العمل ببعض الآفاق البحثية المستقبلية.

المطلب الأول: مقارنة بين نتائج الدراسة ونتائج بعض الدراسات السابقة

إن عملية تحديد الدراسات السابقة في المقدمة العامة، يدعم عملية بناء الباحث لبعض تصوراتها فيما يتعلق بالإتجاه السليم لسير الدراسة وكذلك لمنطقية الجمع بين متغيراتها، كما يسهل كذلك المعالجة النظرية والتطبيقية من الناحية المنهجية ويدعم جهود الباحث فيما يتعلق بالمراجع التي يتم الإستدلال بها، ولهذا كان من الضروري أن نظهر جوانب المقارنة بين ماتم التوصل له من نتائج تتعلق بمتغيرات الدراسة وبين ماتم التوصل له من نتائج تتعلق بالدراسات السابقة والذي يبرز مدى الإتفاق والإختلاف بين هذه النتائج.

1- تتفق نتائج دراستنا مع بعض نتائج دراسة sarra rajhi oueslati (2010) والتي جاءت بعنوان:

« *Systèmes d'information ressources humaines et identification des compétences distinctives : Recherche intervention avec conception et implementation d'un outil de gestion appliquée a l'entreprise poulina group holding (tunisie)* ».

خاصة فيما يلي:

- إن تطور النهج العلمي المرتبط بإدارة الموارد البشرية يرتبط بمدى مرونة المؤسسات الإقتصادية واستجابتها للإتجاهات الجديدة التي تتيحها أنظمة المعلومات وتكنولوجيا الإعلام والإتصال، في تطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية والتي تساهم في تخفيض الوقت المستغل في الحصول على المعلومات واسترجاعها والتي تتعلق بالموارد البشرية على مستواها، خاصة في جميع ممارسات إدارة الموارد البشرية لتحليل وفهم كل مايتعلق بالمهارات والكفاءات المتوفرة من خلال المساعدة على ممارسة وتحليل الوظائف، وهذا عكس ماكان سائدا ومتعارف عليه سابقا أن الكفاءات محصورة فقط على مستوى الإدارة العليا، بينما اليوم تم التأكيد على أن المعرفة والمهارة متوفرة في كل المستويات الإدارية بالمؤسسة.

وعليه فقد تم التأكيد على أن المؤسسات لا بد أن تعمل على جرد كل ما هو متوفر فيها من معرفة وموارد بشرية تمتلكها والتي تساهم في الإدارة الإستراتيجية للكفاءات المتميزة من خلال نظام معلومات الموارد البشرية.

- كما تختلف بعض نتائج دراستنا مع بعض نتائج دراسة sarra rajhi ouslati حيث تم التركيز في دراستنا على إبراز الأثر بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية والأداء المستدام، فيما كان التركيز من خلال نتائج دراسة sarra rajhi على إبراز دور وأهمية نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الكفاءات المتميزة من خلال إعتباره أداة إدارية تسهل التصميم والتنفيذ لكل ممارسات إدارة الموارد البشرية، والذي يظهر العمق في كلا الدراستين ويرتبط بالمتغيرات التي أريد البحث عنها، ويظهر كذلك الإختلاف في نتائج الدراستين حيث كانت دراسة sarra rajhi جزئية من دراستنا التي كانت أكثر عمقا من حيث الممارسة على مستوى مجمع بن حمادي ببرج بوعريبرج.

2- تتفق نتائج دراستنا مع بعض نتائج دراسة مشري محمد الناصر (2017) تحت عنوان " سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري) كما يلي:

- من الناحية النظرية، تم الإتفاق على أن نظم المعلومات تقوم على الجانب التقني المتمثل في تكنولوجيا الإعلام والإتصال، والذي يعتمد على أفضل الوسائل التي يتم من خلالها توليد المعلومات وتخزينها واسترجاعها وجعلها متاحة بصورة سهلة وواضحة، وكذلك الوسائل المتقدمة سواء كانت سلكية أو لا سلكية، والتي تستعمل لنشر المعلومات المحصل عليها في أي وقت وبأقل تكلفة.

- كما تم الإتفاق كذلك من حيث واقع المؤسسات المدروسة، أن مجمع بن حمادي يهتم بجودة البيانات والمعلومات والتي تتميز بدرجة عالية من الحداثة والموضوعية، وهو يسعى للحصول عليها من مختلف المصادر، كما أن المجمع يسعى لحمايتها بصفة مستمرة، إضافة إلى أن قاعدة البيانات لديه

تتصف بقدرة عالية على تخزين البيانات واسترجاعها، ولديها قدرة عالية على إمداد مختلف أقسام مؤسسات المجمع بالمعلومات المناسبة والمطلوبة في الوقت المناسب، خاصة ما يتعلق بنظام معلومات الموارد البشرية.

- تختلف نتائج دراستنا عن نتائج دراسة مشري محمد الناصر، حيث عمل هذا الأخير من خلال نتائج دراسته على إبراز مساهمة تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تفعيل ودعم التنمية المستدامة بالمؤسسة الصناعية، مبرزاً تأثير ذلك على مستوى المؤسسات في أنظمة معلوماتها، بينما دراستنا ارتكزت على نظام معلومات الموارد البشرية وما له من أثر على الأداء المستدام للمجمع محل الدراسة، وبالتالي فإن دراستنا كانت أكثر عمقا من حيث إبراز أثر نظام المعلومات على أداء المؤسسة الاقتصادية.

3- تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة Ebénézer Ankrah and Evans Sokro تحت عنوان " human resource information system as a strategic tool resource managment (2012) « فيما يلي:

- إن نتائج دراسة Ebénézer Ankrah and Evans Sokro كانت مطبقة على عينة تضمنت 57 شخص لثلاث مؤسسات مختلفة وتطابقت مع دراستنا في أن نظام معلومات الموارد البشرية يعد أداة استراتيجية لإدارة الموارد البشرية في المؤسسات، ويساهم بشكل كبير في تعزيز مجموعة من المتغيرات مثل: توفير التكلفة والوقت والمساهمة في صنع القرار، وأن جودة المعلومة وملاءمتها تلعب دور كبير في الإلتزام بتطوير قدرات الموارد البشرية، وأن المؤسسات لا بد أن تولي اعتبارا كبيرا لكل تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية خاصة من حيث نظام معلومات تخطيط وتنفيذ الموارد البشرية.

وتجدر الإشارة إلى أن نتائج دراستنا على مستوى مجمع بن حمادي بريح بوعرييج قد أثبتت عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير نظام معلومات تخطيط وتوظيف الموارد البشرية على الأداء الإجتماعي للمجمع محل الدراسة، وهذا بالرغم من قوة ممارسة كل تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على مستوى المجمع والذي إتفق مع نتائج دراسة كل من Ebénézer and Evans والذان أكدا من خلال نتائج دراستهما أن المؤسسات محل الدراسة لا تركز على نظام معلومات تخطيط وتنفيذ الموارد البشرية بالشكل السليم الذي يضمن إتخاذها كأداة إستراتيجية لإدارة مواردها البشرية.

- وتختلف نتائج دراستنا عن نتائج دراسة Ebénézer and Evans، في أن دراستنا حاولت توضيح علاقة الأثر من أجل تحسين الأداء المستدام بمجمع بن حمادي بريح بوعرييج، من خلال جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، بينما دراسة ebénézer and evans ركزت على إبراز أهمية نظام معلومات الموارد البشرية، بإعتباره أداة استراتيجية وليست أداة إدارية فقط.

4- تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة Sapora Bradly بعنوان :

« an exploratory study of the role of the human resource information systems professional ».

فيما يلي:

- لقد تم التأكيد من خلال نتائج الدراساتين على أنه لا بد من التخلي عن العمليات اليدوية التي ارتبطت بممارسات إدارة الموارد البشرية، كما تم التأكيد على أنه لا بد من إحداث التكامل بين أنظمة معلومات الموارد البشرية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وأن تكون كل الجهود مكرسة للتدقيق في تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ونظم تنفيذها على مستوى المؤسسات، وأنه لا بد من تحقيق التوازن بين المعرفة والتطبيق.

كما تم الإتفاق على أن نظام معلومات الموارد البشرية يركز على قاعدة بيانات تضمن حماية المعلومات المتعلقة بالموظفين، وأن نظام معلومات الموارد البشرية يساعد المؤسسات على إمداد متخذي القرار بالبيانات والمعلومات المعقدة والمتعلقة بالموظفين، لذا ينبغي أن نضمن تدفق بيانات الموظفين والتأكيد على صحة المعلومات، والإمتثال لقوانين الإحتفاظ بها، والإشراف على وصول ونشر المعلومات للموظفين.

5- تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة Lamia Bensmain Hammadi (2017) والتي جاءت بعنوان :

" le système d'information des ressources humaines outil de reponse aux défis de la direction des ressources humaines "

فيما يلي:

- تتفق نتائج الدراساتين من الناحية النظرية، خاصة فيما يتعلق بأن نظام معلومات الموارد البشرية في الوقت الحالي يحتل مكان مركزي في ترتيب إهتمامات استراتيجية تنمية الموارد البشرية، والإستجابة لمشاكل التواصل بين مختلف أقسام المؤسسات، وكذلك تسهيل التواصل للمساعدة على إتخاذ القرار.

كما تم التأكيد كذلك على أن نظام معلومات الموارد البشرية ساعد وسمح لإدارة الموارد البشرية بأداء دورها الإداري والإستراتيجي في نفس الوقت، وأنه يتعين التأكيد على أهمية أتمتة كل فعاليات إدارة الموارد البشرية لاستغلال كل البيانات والمعلومات بشكل آني وشخصي وتسريع عملية معالجة المعلومات.

إن نظام معلومات الموارد البشرية، عبارة عن نواقل للامركزية، وتخصيص وظيفة الموارد البشرية والتي تدعم الإدارة الجماعية من حيث التسلسل الهرمي (تدريب إلكتروني، توظيف إلكتروني، التعلم الإلكتروني...)، وكلها أدوات تسهل التواصل بين المستويات الإدارية، من خلال تحسين جودة إيصال المعلومات. كما تم التوافق كذلك، على أن نظام معلومات الموارد البشرية سمح بمنح الجهات الفاعلة المختلفة أدوارا جديدة فمثلا: مدير الموارد البشرية يمتلك أدوات كالإنترنت، وأدوات إعداد التقارير، الأنظمة الخبيرة... الخ، والتي تسمح بانفصاله عن الوظائف الإدارية والمساهمة في الجوانب الإستراتيجية من حيث الأداء والقدرة التنافسية.

6- تتفق نتائج دراستنا مع بعض نتائج دراسة عبد المطلب بيصار (2017) والتي كانت بعنوان : " دور الإستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال (دراسة عينة من المؤسسات الإقتصادية بولاية المسيلة) " فيما يلي:

- التقارب الكبير بين ماتم التوصل له من نتائج نظرية حول رأس المال الفكري والتي تتعلق بمفهوم ومكونات هذا الأخير، خاصة في ظل تطور أهمية المعرفة ودور الأصول الغير ملموسة في المؤسسات والتي تؤدي لخلق الثروة من خلال المنافسة، الربحية والإنتاجية.

إضافة للإتفاق حول أهمية رأس المال البشري بكل مايتضمنه من معرفة ومهارات وخبرات، وإعتباره أهم مكون لرأس المال الفكري، فهو أساس البناء والتقدم للمؤسسات الإقتصادية، والذي لا يقل أهمية عن الأصول المادية، كما تم الإتفاق كذلك على عدم وجود نموذج أمثل لقياس رأس المال الفكري في المؤسسات الإقتصادية، فكل واحدة تختار الأساليب الفضلى وفقا لطبيعة المجال الذي تعمل فيه وكذلك وفقا لخططها واستراتيجياتها...إلخ.

وفي سياق متصل، فإن تحقيق المؤسسات الإقتصادية للأداء المتوقع، يتطلب أن تكون المعرفة المستثمرة ذات قيمة ومغزى بالنسبة للزبون، وتحضى برضى هذا الأخير، دون أن تفقد هذه المعرفة أهميتها وقيمتها، والتي تتوقف على ماتسهم به في تحقيق الأهداف النهائية للمؤسسة.

كما تم الإتفاق كذلك من الناحية التطبيقية، على أهمية ترسيخ ثقافة الجودة في رأس المال الفكري من خلال سياسات التجديد والإبداع في منتجاتها وأساليب العمل.

- وتختلف نتائج دراستنا عن بعض نتائج دراسة عبد المطلب بيصار، من حيث شمولية مصطلح الأداء، إذ تم التطرق له في دراستنا بشكل شامل بحيث تعدى التركيز على الأداء الإقتصادي إلى الأداء الإجماعي والبيئي، في حين دراسة عبد المطلب بيصار، كانت تتعلق بالأداء المتميز، والذي عكس الأداء الإقتصادي للمؤسسات محل الدراسة، وأغفل أهمية كل من الأداء الإجماعي والبيئي، خاصة في ظل المتطلبات الجديدة للعصر، والتي فرضت نفسها بقوة، كالتنمية المستدامة كأساس للمنافسة الوطنية والعالمية.

7- تتفق معظم نتائج دراستنا مع بعض نتائج دراسة دحماني عزيز (2015)، والتي عنونت ب : " مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في إداء المؤسسة الصناعية (حالة مؤسسة سوناطراك)" كما يلي :

- إن أهم ماتم التوصل له من خلال دراستنا والذي اشترك مع نتائج دراسة دحماني عزيز، هو حداثة ومعاصرة المواضيع التي ترتبط برأس المال الفكري، وأن تأريخ الظهور كان مرتبطا بالفترة بين نهاية القرن

العشرون وبداية القرن الواحد والعشرون، وأن أهمية رأس المال الفكري تبرز من خلال مساهمته كمصدر هام في توليد ثروة المؤسسات والأفراد معا من خلال زيادة قيمته المضافة.

- تم الإتفاق على نتيجة هامة تتعلق بعملية الإنفاق على رأس المال الفكري، والتي مفادها أن عملية الإنفاق ليست بالأمر السهل، وإنما يتطلب ذلك التعامل مع الموضوع كمشروع إقتصادي من خلال تكوينه كنتاج عمليات متتابعة ومعقدة تحتاج إلى استثمارات كبيرة، لفترات زمنية طويلة. كما تم الإتفاق كذلك على أن الإستثمار في رأس المال الفكري، يعد مشروعا إقتصاديا واستثماريا، تسعى المؤسسات الإقتصادية من خلاله لتحقيق الوفورات، في ظل تخفيض تكاليف الإنتاج، وتحسين نوعية المنتج وتقديم أفضل الخدمات للزبائن.

- تختلف بعض نتائج دراستنا مع نتائج دراسة دحماني عزيز، وهذا حسب طبيعة المتغيرات التي تم التركيز عليها من خلال الدراستين حيث لوحظ أن دراسة دحماني عزيز ركزت على إبراز المساهمة للإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الإقتصادية (سوناطراك) وأكدت على كل من الأداء المالي والأداء الإقتصادي فقط، أما دراستنا فقد تعدت هذا البعد في الأداء إلى الأداء الإجتماعي والأداء البيئي فعمدت المنظور الشامل للأداء الكلي للمؤسسة الإقتصادية (مجمع بن حمادي ببرج بوغريج).

8- تتفق نتائج دراستنا مع بعض نتائج دراسة فرحاتي لويزة (2016) بعنوان " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة - باتنة- " فيما يلي:

- تأكيد دراستنا والذي كان متطابق مع دراسة فرحاتي لويزة على أن الركيزة الأساسية لتحقيق نجاح المؤسسات يتعلق برأس مالها الحقيقي والمتمثل في رأس المال الفكري لديها، والذي تكون المعرفة فيه هي أهم متغير ومكون له والتي يمكن تحويلها لقيمة مضافة عن طريق الإستثمار الناجح في الطاقات والكفاءات البشرية. كما تم التأكيد كذلك على أن مصدر التفوق التنافسي والذي يعكس الميزة التنافسية للمؤسسة، هو مقدار ماتملكه وتحوز عليه من رأس المال الفكري.

- تختلف نتائج دراستنا عن بعض نتائج دراسة فرحاتي لويزة من حيث متغيرات الدراستين إذ تم تناول الميزة التنافسية في دراسة فرحاتي لويزة والذي عكس جزء بسيط من متغيرات الأداء الإقتصادي في دراستنا الذي كان أشمل من حيث مؤشرات هذا الأخير كالأداء المالي، الربحية والإنتاجية، بالإضافة للأداء الإجتماعي والأداء البيئي.

المطلب الثاني: توصيات الدراسة

على ضوء ما تم تحديده من نتائج، تتعلق بمساهمتنا في الإجابة على إشكالية الدراسة وعلى إختبار فرضياتها، واستنادا لواقع الدراسة التطبيقية على مستوى مجمع بن حمادي ببرج بوغريج، وتيقنا منا بان نقائص هذا الأخير فيما يتعلق بأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري لتحسين أدائه المستدام، لا بد أن يعزز ببعض الإقتراحات التي تحفز المجمع محل الدراسة لتبني مداخل جديدة في تحسين أدائه المستدام، وهو ماسنوجزه فيما يلي:

- ضرورة وجود رؤية إستراتيجية واضحة من قبل إطارات مجمع بن حمادي، فيما يتعلق بالتخلي عن العمليات اليدوية المرتبطة بممارسات إدارة الموارد البشرية، وأنه لا بد من إحداث التكامل بين نظام معلومات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والإتصال، وأن تكون كل الجهود مكرسة للتدقيق في جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية وآليات تنفيذها على مستوى مجمع بن حمادي، بشكل يوازن بين المعرفة والتنفيذ؛

- ضرورة العمل على نشر ثقافة الجودة في ممارسة كل تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية والتكيف مع متطلبات ذلك، وأن يتضمن ذلك توضيحا لأساليب التنفيذ ومتابعة الأداء؛

- ضرورة العمل على دعم نظام معلومات الموارد البشرية من خلال توفير كل المخصصات المالية والبشرية على مستوى مجمع بن حمادي، والتي تكفل الإستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والإتصال لضمان الحدائة في توفير المعلومات، وتفعيل قواعد البيانات لدعم باقي الوظائف على مستوى المجمع؛

- ضرورة العمل على تغيير كل المعتقدات الفكرية لدى إطارات مجمع بن حمادي محل الدراسة، حول أهمية الأداء الإقتصادي في تحقيق استمرارية ونجاح مجمع بن حمادي إعتقادا على أدائه المالي وربحيته وتنافسيته...، وفسح المجال والأولوية لخلق مسؤولية إجتماعية وتطوير القدرات المعرفية والتطبيقية لإطارات المجمع محل الدراسة، لضمان التغيير والتطبيق الجيد لكل معايير الأداء الإجتماعي والبيئي بما يضمن الرفع من الأداء المستدام للمجمع ككل؛

- ضرورة العمل على جرد كل ماهو متوفر من معرفة لدى الموارد البشرية بمجمع بن حمادي، وتوجيهها من خلال نظام معلومات الموارد البشرية للإدارة الإستراتيجية لكل الكفاءات المتميزة به؛

- ضرورة عمل مجمع بن حمادي على إحداث المواءمة بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، من خلال تثمين هذا الأخير والعمل بجدية نحو الإستثمار في رأس المال البشري كأساس للمنافسة والبقاء والإستمرارية على مستوى السوق الوطني والدولي؛

- التركيز على جودة تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية، وفسح المجال للمساوات أكثر في توفير فرص التنمية وتطوير المجمع وفقا لما يتلاءم وتطلعات إطاراته في التقدم الوظيفي، وفرص التطور والإزدهار لمجمع بن حمادي بيج بوغيريج؛

- ضرورة التركيز على إستغلال كل من جودة تطبيق نظام معلومات تخطيط وتوظيف الموارد البشرية، في دعم الأداء الإجتماعي للمجمع محل الدراسة، وذلك بتوفير كل مايساهم في تحسين الفهم لدى إطارات المجمع، للطرق والآليات الكفيلة بتجسيد المسؤولية الإجتماعية لمجمع بن حمادي، كتقوية العلاقات التعاونية مع الباحثين في هذا المجال على المستوى الجامعي وإطارات المجمع، من خلال تبادل الخبرات؛

- الحرص على ضمان العلاقات التبادلية بين مصممي أنظمة المعلومات داخل المجمع، وربطها بتحسين أداءه المستدام، من خلال تعيين لجنة تكفل إدخال الحداثة في كل مايتعلق بجودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية، وكذلك تراقب التنفيذ الجيد لممارسة تطبيقات هذا الأخير في إطار مساعي المجمع لتحسين أداءه المستدام؛

- الحرص على فتح الحوار بين إطارات مجمع بن حمادي، ومسؤولي نظام معلومات الموارد البشرية، للتعرف على مكامن الضعف في الحصول على المعلومات الدقيقة والملاءمة وذات الجودة العالية وضمان الشفافية في كيفية الإعلان عنها والإحتفاظ بها، والتأكيد على معايير السلوك الأخلاقي في كيفية التعامل مع نظام معلومات الموارد البشرية لمجمع بن حمادي؛

- ضرورة العمل على تجسيد كل المفاهيم التي تتعلق بتوجه مجمع بن حمادي للإستثمار في رأس المال الفكري، وكل أساليب ربطه بأداءه المستدام، من خلال التأكيد على ضرورة تبني إطاراته كل الرؤى والمساعي التي تكفل تجسيد ذلك؛

- الأخذ ببعض التجارب العالمية التي تتعلق بكيفية إستغلال رأس المال الفكري، وتطبيقها وفقا لما يتلاءم وخصوصية مايمتلكه مجمع بن حمادي من إمكانيات بشرية ومادية كأساس لدعم مصادر الميزة التنافسية له؛

- ضرورة العمل على تفعيل قواعد البيانات الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية في مجمع بن حمادي، خاصة مايتعلق بالأطراف الفاعلة بالمجمع؛

- ضرورة القيام بإعداد التقييمات والمراجعات الدورية والسنوية او الفصلية للأداء المستدام بالمجمع محل الدراسة، بغية متابعة الأداء على مدار السنة وليس مرة واحدة كل سنة، وتحديد مكامن القوة

والضعف في كيفية إرساء متطلبات الأداء المستدام وجعله أولوية لا تتعلق فقط بضمان القوة الإقتصادية، وإنما بتبني كل المداخل التي تتعلق بتحقيق الأداء الإجتماعي والبيئي للمجمع محل الدراسة؛

- العمل على ضمان مناخ تنظيمي يجسد الإلتزام الفعلي من قبل مجمع بن حمادي، بجودة رأس المال الفكري من خلال دعم الإستثمار فيه وهذا بتسخير كل الإمكانيات المادية وإبراز حالة التوافق بين أهداف رأس المال البشري ومجمع بن حمادي، وهذا لإبراز المشاركة في المعارف والخبرات وتوليد النتاج الفكري الذي يضمن تحسين الأداء المستدام به.

المطلب الثالث: الآفاق البحثية

- من ضمن الإتجاهات البحثية التي نرى أهمية تقديمها كأعمال مستقبلية في إطار تخصصنا في التنمية المستدامة نذكر:
- إستراتيجية تنمية رأس المال البشري ودورها في تحقيق التنمية المستدامة في الشركات الطاقوية الكبرى؛
 - دراسة إستشرافية لواقع إستغلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير أنظمة المعلومات في المؤسسات الجزائرية؛
 - سياسات إدماج التنمية المستدامة ضمن برامج إعداد أنظمة المعلومات في المؤسسات الإقتصادية؛
 - دور أنظمة المعلومات في تجسيد مبادئ المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الإقتصادية.
 - دور الهندسة البشرية في تفعيل نظم المعلومات في المؤسسة الإقتصادية.

خلاصة الفصل

بناء على كل ما ذكر في هذا الفصل، والذي حاولنا من خلاله إسقاط التأصيل النظري لمتغيرات الدراسة على واقع مجمع بن حمادي ببرج بوعريريج، مبرزين في ذلك تأثير جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام به، حيث اعتمدنا في ذلك على جملة من الأدوات المنهجية وأساليب التحليل الإحصائي، لإبراز هذا الأثر والعمل على معالجة ماتم ضبطه من إشكالية وفرضيات وفقاً لما يتلاءم والأهداف المسطرة لهذه الدراسة.

وعليه، تم عرض وتحليل محاور الإستبيان، والتي إرتأينا أنها ستدعم عملية تحليلنا وإختبارنا لفرضيات الدراسة، وستساهم في تحديد أهم النتائج المتعلقة بالدراسة، والتي أجمعت كلها على وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأثر الإيجابي لكل من جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام لمجمع بن حمادي ببرج بوعريريج.

وفي نفس السياق، قمنا بالمقارنة بين ماتم التوصل له من نتائج في دراستنا على مستوى مجمع بن حمادي، وبين نتائج دراسات سابقة، والتي اتفقت في بعض النقاط مع دراستنا، واختلفت في نقاط أخرى، كما تم إقتراح العديد من النقاط الهامة، التي يتوجب على مجمع بن حمادي أن يأخذها بعين الإعتبار، حتى يدعم مكامن الضعف في كيفية ضمان جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري لدعم التحسين المستمر في أداءه المستدام.

الخاتمة العامة

الفاهمة العامة

حاولنا من خلال هذه الدراسة، أن نوضح ونبرز أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الاقتصادية، متخذين من خصوصية العلاقة التكاملية والإرتباطية بين تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، كمداخل جديدة لتوجيه الأنظار في المجالات العلمية بأهميتها، ليس فقط كأداة إدارية وإستراتيجية لإتخاذ القرارات على مستوى المؤسسات، وإنما كذلك كأدوات لتحسين الأداء المستدام للمؤسسة، إنطلاقاً من مقارنة أن إتخاذ القرار السليم في إطار مبادئ وأهداف التنمية المستدامة، سيحسن من أداء الموارد البشرية في مختلف الجوانب الاقتصادية، الإجتماعية والبيئية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تحسين الأداء الكلي المستدام للمؤسسة الاقتصادية.

وبما أن الدراسة التطبيقية التي أجريت على مستوى مجمع بن حمادي ببح بوعريج، أثبتت هذا التصور، فإن دواعي اختيارنا للمجمع محل الدراسة كانت نابعة من أهميته الاقتصادية على المستوى الوطني، من حيث مساهمته في تحريك وتيرة الإستثمار المنتج وترقية الناتج الداخلي الخام خارج قطاع المحروقات في الاقتصاد الوطني، فهو يمثل واحداً من أقوى تكتلات الأعمال في الجزائر، وأكثرها نشاطاً في مجالات استثمارية حيوية كاللوازم الإلكترونية والكهرومنزلية، المواد الغذائية، التعبئة والتغليف، مواد البناء ونشاطات التجارة الدولية... الخ. كما أنه يعمل وفقاً لمتطلبات تحسين التنمية المستدامة، من خلال إلتزامه بالمعايير والمواصفات القياسية العالمية، خاصة ISO 9001 و ISO 9000، وكذلك طموحه للحصول على شهادة الـ ISO 26000 و ISO 45000.

وعليه وحتى نلم بكل ما ارتأينا الوصول له من أهداف، قسمت هذه الدراسة إلى خمسة فصول أساسية، تناولنا من خلالها الجوانب النظرية والتطبيقية، حيث قسم الجانب النظري لثلاث فصول، تناولنا في أولها أدبيات وممارسات نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، أما الفصل الثاني فكان لتحديد التأصيل النظري لرأس المال الفكري وآليات قياسه، وجاء الفصل الثالث لإبراز أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية.

أما الجانب التطبيقي فقد تعلق بفصلين، فصل تحدثنا فيه عن الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية، وفصل خصص لتحليل جزئيات ومحاور الإستبيان، وإثبات مدى صحة الفرضيات من عدمها، وكذلك إستعراض أهم النتائج والتي كانت الأساس لتقديم أهم الإقتراحات للمجمع محل الدراسة، والتي ارتأينا

ضرورة الأخذ بها من أجل ضمان الإستثمار الجاد والفعلي في أنظمة معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، ودعم ذلك من خلال الإستغلال الكفأ والفعال لتكنولوجيات المعلومات والإتصال.

لذلك كان لابد على المؤسسات الاقتصادية أن تقتنع بأهمية ومكانة ضمان الجودة في تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية، وأن نجاعتها تتطلب منها تهيئة أرضية قوية من كافة المتطلبات الإدارية، التكنولوجية، الاقتصادية والإجتماعية، والتي تدعم كافة إحتياجات أصحاب المصالح من جودة المعلومات ملائمتها من حيث الدقة، التوقيت، الحداثة، التحكم في التكاليف، جودة القرارات والعمل الجماعي لتثمين رأس المال البشري... الخ، وأن تطبيق الجودة في وضع وتصميم قواعد بيانات نظم معلومات الموارد البشرية، يضمن قوة الممارسة العملية لكل تطبيقات هذه النظم.

في سياق متصل، فالمؤسسة الاقتصادية مطالبة أن تفتح آفاقها حول المكانة الحقيقية لرأس المال الفكري، وأن تدعم إستراتيجيات إدارته وتنميته، من خلال الإستثمار بكل مكوناته وضمن جودتها، وربطه بكل نماذج دعم واتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، وضمن التكامل بكل مستوياتها الإدارية، وأن إلزامها بمتطلبات الأداء المستدام يؤكد نظرتها بعيدة المدى حول بناء علاقات متميزة مع جميع الأطراف ذات المصلحة، وكذلك تعزيز وترقية الأداء الاقتصادي، الإجتماعي والبيئي في إطار مبادئ وأهداف التنمية الشاملة المستدامة على المستويين الكلي والجزئي.

إستنادا على ما تقدم، فإن دراستنا قدمت معالجة إحصائية تحليلية للإشكالية المطروحة، وأجابت على كل الفرضيات المقترحة، الأمر الذي أدى بنا إلى تحديد جملة من النتائج، والتي تطابقت في بعض نقاطها مع ما جاء في نتائج الدراسات السابقة، واختلفت في نقاط أخرى، وعلى ضوء ذلك تم وضع العديد من الإقتراحات التي ارتأينا أهمية تطبيقها وتفعيلها من قبل المجمع محل الدراسة، خاصة فيما يتعلق بتحسين أدائه المستدام، إعتقادا على مقارنة جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري.

قائمة المراجع

فائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ. الكتب

1. إبراهيم الخلف الملكاوي، إدارة الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
2. إبراهيم مراد الدعمة، التنمية البشرية بين النظرية والواقع، دار المناهج للنشر، عمان، 2009.
3. أحمد سيد مصطفى، دليل المدير العربي إلى سلسلة الإيزو 9000، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.
4. السالم مؤيد، إدارة الموارد البشرية مدخل متكامل، الطبعة الأولى، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
5. السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000.
6. الشبيبي أشرف عبد الرحمان، إدارة المعرفة ورأس المال الفكري، دار المعرفة الجامعية للنشر، القاهرة، 2011.
7. الغول رشا، المحاسبة عن رأس المال الفكري التنظير العلمي والتطبيق العملي، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014.
8. الهمشري عمر أحمد، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
9. إلياس بن سامي ويوسف قريشي، التسيير المالي: الإدارة المالية دروس وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
10. أمين السيد أحمد لطفي، المراجعة البيئية، الدار الجامعية، مصر، 2005.
11. بن حبتور عبد العزيز صالح، الإدارة الاستراتيجية إدارة جديدة في عالم متغير، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
12. بوحنية قوي، تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2010.
13. جاب بايو وآخرون، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي، إدارة الموارد البشرية والأداء: التحديات والإنجازات، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2015.
14. حامد هاشم محمد الراشدي، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار طيبة الخضراء للنشر والتوزيع، مكة المكرمة، 2017.
15. حسان حلاق، مقدمة في مناهج البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، لبنان، 2010.

16. خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية مدخل اتخاذ القرار، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
17. خالد محمد بني حمدان ووائل محمد صبيحي إدريس، الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي منهج معاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
18. خضر كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الاولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
19. خيرى على الجزيري، التعليم المفتوح، جامعة القاهرة، مصر، 1993.
20. داليا عبد الحميد صقر وصلاح محمد الحجار، نظام الإدارة البيئية والتكنولوجية، الطبعة الأولى، دار الفك العربي، القاهرة، 2006.
21. زكرياء طاحون، السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، شركة ناس للطباعة، مصر، 2006.
22. زياد عبد الكريم القاضي وحمد خليل أبو زلطة، تصميم نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
23. زيد منير عبوي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الاولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
24. سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
25. سامية جلال سعد، الإدارة البيئية المتكاملة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005.
26. سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
27. سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
28. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الغدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الاولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
29. سعيد بن يمينة، تنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
30. سعيد شعبان حامد، الإتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية، مطبوعات جامعة الأزهر، مصر، 2006.
31. سليم حسنية، نظم إدارة المعلومات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018.
32. سنان كاظم الموسوي وحميد عبد النبي الطائي، إدارة الجودة الشاملة TQM و ISO، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.

33. سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
34. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
35. سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2004.
36. سونيا محمد بكري وإبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
37. سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، الطبعة الثانية، دار النشر هارثي براس، مصر، 2015.
38. سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد الفكرية في منظمات الأعمال المصرية، مطبعة العشري، مصر، 2006.
39. سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء (الأطر النظرية والتطبيقات العملية)، مطبعة العشري، مصر، 2009.
40. صابر محمد علي رفاعي، تطبيقات على الحاسب الآلي، دون طبعة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2010.
41. صديق محمد عفيفي، أخلاق المهنة لدى المعلم، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005.
42. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2000.
43. طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الاعمال، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
44. طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
45. طاهر محمود الكلالدة، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
46. طه طارق، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والأنترنت، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
47. عادل حرحوش المبرجي وأحمد علي صالح، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، الطبعة الثانية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2008.
48. عاطف جابر طه ع الرحيم، نظم المعلومات الإدارية، شركة ناس للطباعة، عمان، 2001.

49. عامر ابراهيم وعلاء الدين عبد القادر الجناني، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة السادسة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
50. عبد الباري ابراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
51. عبد الحميد المغربي، نظم معلومات الموارد الإدارية، المكتبة العصرية، مصر، 2002.
52. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
53. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري وظيفي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
54. عداي الحسيني وفلاح حسين، الإدارة الإستراتيجية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
55. عز الدين مرسي، إدارة الأصول البشرية في ظل نظام المعلومات (النظريات والتطبيقات الخاصة بإدارة الموارد البشرية في ظل نظم المعلومات)، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، مصر، 2014.
56. علاء السالحي وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
57. علاء فرحات طالب، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
58. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار غريب للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
59. عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
60. فاضلي إدريس، الوجيز في المنهجية والبحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
61. فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، الطبعة الثالثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
62. فائق محمد سرحان الزويني وإبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الإنشائية، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2017.
63. فليح حسين خلف، اقتصاديات الأعمال، الطبعة الأولى، عالم الكتاب الحديث، الأردن، 2009.
64. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001: 2000، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
65. كاظم جاسم العيساوي، الاقتصاد الإداري، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
66. محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

67. محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
68. محمد ابراهيم محمد بدر، تقنية نظم المعلومات، الطبعة الاولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
69. محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
70. محمد جاسم الشعبان ومحمد صالح الأبعج، إدارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة للجودة الشاملة – الهندرة، الطبعة الأولى، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
71. محمد سعيد أحمد، التسويق الأخضر، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
72. محمد سمير أحمد، الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الاولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
73. محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 9000 & ISO 14000، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
74. محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
75. محمد عبده حافظ، إدارة الموارد البشرية بين الفكر التقليدي والمعاصر، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2011.
76. محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
77. محمد كمال مصطفى، تحليل وقياس وتقييم الأداء البشري، الطبعة الأولى، مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك، مصر، 2014.
78. محمد لعروصي، المرشد في المنهجية القانونية، الطبعة الثانية، دون مكان نشر، 2015.
79. محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012.
80. منال الكردي، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية والأدوات والتطبيقات، مطابع الدار الجامعية، مصر، 2002.
81. منير ابراهيم هندي، الأوراق المالية والتمويل، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2000.
82. نبيل ابراهيم محمود الطائي، تحليل المتغيرات الاقتصادية، الطبعة الاولى، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
83. نبيل محمد مرسي خليل، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار خوارزم العلمية، السعودية، 2014.

84. نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات إدارة ما لا يقاس، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
85. نعمة عباس الخفاجي وطاهر محسن الغالي، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
86. نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسيير، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2، 2015.
87. هاشم حمدي رضا، تنمية وبناء نظم الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار اليازية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
88. هاشم فوزي العبادي وجيليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
89. هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري إنطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
90. وائل محمد صبحي ادريس وطاهر محسن الغالي، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

ب. المقالات والمجلات

1. أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، سوريا، 2012.
2. أسامة عبد المنعم وعبد الوهاب المطارفة، رأس المال الفكري وأثره على الإبداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السادس، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2009.
3. أشرف قطن، البعد الانساني المعوق الأول لبرمجيات أتمتة الادارة Workflow، مجلة المعلوماتي، العدد 83، سبتمبر 1999.
4. البكري تامر، إدراك المديرين لمفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية بالعراق، مجلة العربية للإدارة، المجلد 21، المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2001.
5. السعيد بريدش ونعيمة يحيواوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها (دراسة حالة ملبنة الأوراس)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد الأول، كلية الاقتصاد، جامعة باتنة 1، 2012/2011.
6. الهلالي الشريبي الهلالي، قياس رأس المال الفكري وإدارته وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد 22، جامعة المنصورة، مصر، 2011.
7. بشار عزالدين السماك، مساهمة عمليات إدارة المعرفة في تعزيز دور الصحة والسلامة المهنية للهاملين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في قسم الصحة والسلامة المهنية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في الموصل، مجلة بحوث مستقبلية لكلية الحداية الجامعة، العدد الأول، فلسطين، 2012.

8. بورنان إبراهيم وشارف عبد القادر، النموذج الانتقالي لمؤشر رأس المال الفكري في ظل مجتمع المعرفة داخل منظمات الأعمال، المؤتمر العلمي الدولي حول رأس المال الفكري، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة، الجزائر، 13-14 ماي 2008.
9. تامر محمد أحمد خليل، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتدعيم تطوير المنظمات، المجلة العالمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد السادس، العدد الأول، مصر، 2015.
10. حريم حسن والساعد رشاد، المديرين للمسؤولية الاجتماعية ومدى مساهمة منظماتهم في تحملها - دراسة ميدانية على عينة من المنظمات الصناعية الاستراتيجية بالأردن، مجلة العلوم التطبيقية، المجلد 08، العدد 02، 2005.
11. خالد محمد عبد العزيز أبو الغنم، أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعة الغذائية في جدة، مجلة كلية الاقتصاد والادارة، جامعة الملك عبد العزيز، العدد التاسع، المجلد الخامس، السعودية، 2012.
12. سعدي نوال، تطبيقات نظام الإيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة بين التكامل والإختلاف، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 23، الجزائر، مارس 2016.
13. سعديوة سيداتي الرقاد، النمو الاقتصادي بين الإستدامة الاقتصادية والاستدامة البيئية، بحوث اقتصادية عربية، العدد 81، 2015.
14. سليم حسنية، نظم إدارة المعلومات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018.
15. سليمان حسين البشتاوي واسماعيل أحمد حسين نبي طه، أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد العاشر، العدد الثاني، الأردن، 2014.
16. سملاي يحضية، التسيير الإستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة بسكرة، الجزائر، 2004.
17. سندس جاسم شعيب وشذى سالم دلي، رأس المال البشري ودوره في تعزيز مؤشرات إقتصاد المعرفة وتلبية إحتياجات سوق العمل في العراق، مجلة جامعة جيهان أربيل العلمية، العدد الثاني، العراق، 2018.
18. ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية - دراسة مجمع شني علي للأنابيب بسيدي بلعباس، مجلة التنظيم والعمل، العدد الخامس، دون مكان، دون سنة.
19. عبد العزيز عبدوس، سياسة الإنفتاح التجاري ودورها في تحسين الانتاجية في المؤسسات الجزائرية كمؤشر تنافسية مع التركيز على مؤشر انتاجية العامل، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد الثالث، الجزائر، 2013.

20. عبد الغفور حسين كنعان المعماري وحافظ جاسم عرب المولى، تقييم كفاءة الأداء الاقتصادي الشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى للمدة 2002-2007 دراسة تحليلية مقارنة، مجلة تنمية الرافدين، العدد 99، المجلد 32، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2010.
21. عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الاول، جامعة بسكرة، نوفمبر 2001.
22. عبد الناصر نور وآخرون، رأس المال الفكري الأهمية والقياس والإفصاح، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 25، العراق، 2010.
23. عبد النور موساوي وهدي بن محمد، أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري دراسة ميدانية لأداء العاملين في شركة التأمين الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 37، الجزائر، 2012.
24. عبد الوهاب دادن ورشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العملي التمييزي AFD خلال الفترة 2006-2011، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد السابع، العدد الثاني، جامعة غرداية، 2014.
25. علي منصور محمد بن سفاع ونزار عبد المجيد البراوري، تقنيات التحسين المستمر والأداء المنظمي - تأطير مفاهيمي ومؤشرات قابلة للتطبيق في المنظمات الصناعية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد الأول، الأردن، 2008.
26. عوض رونالد نعيم عبد الله، دور الابتكار في رفع الكفاءة الانتاجية لقطاع النقل العام بمدينة القاهرة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، مصر، 2011.
27. فريد علي محمد شوشة، أثر التطور التكنولوجي على الإستراتيجيات الوظيفية لإدارة تكنولوجيا المعلومات والمعرفة الإبتكارية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الثالث، جامعة عين شمس، مصر، 2001.
28. محمد أبو القاسم محمد، نظم الإدارة البيئية، مجلة أسبوط للدراسات البيئية، العدد التاسع والعشرون، مصر، 2005.
29. محمد كسنة، نحو تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسات، مجلة الحقوق والعلوم الغنسانية، العدد الإقتصادي، المجلد الاول، العدد عشرون، جامعة الجلفة، أكتوبر 2014.
30. محمد محمود زين الدين، قواعد البيانات الرقمية وأهميتها في بناء محركات البحث، مجلة المعلوماتية، العدد 29، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2010.
31. محمود علي الروسان ومحمود محمد العجلوني، أثر رأس المال الفكري في الابداع دراسة ميدانية في المصارف الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الثاني، المجلد 26، الأردن، 2010.

32. مؤيد محمد على الفضل، العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة - دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد الحادي عشر، العدد الثالث، الأردن، 2009.
33. نادية راضي عبد الحليم، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، المجلد الواحد والعشرون، كلية التجارة، جامعة الأزهر، مصر، 2005.
34. ناظم جواد وندي اسماعيل، تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 23، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2017.
35. ناهد إسماعيل عبدالله الحمداني وعلي أكرم عبدالله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين دراسة تحليلية لأراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 98، المجلد 32، جامعة الموصل، 2010.
36. ناهدة إسماعيل عبد الله الحمداني وعلي أكرم عبد الله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين دراسة تحليلية لأراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية بجامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 32، العدد 98، جامعة الموصل، 2010.
37. نوال يونس محمد ومنى يونس سعيد، أثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء المنظمي دراسة لأراء عينة من مدرسي المعهد التقني بالموصل، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد الثامن، المجلد 8، جامع البصرة، العراق، 2012.
38. هادي رضا الضمار، المحاسبة عن البيئة المستدامة، المؤتمر الدولي حول: أخلاقيات الأعمال ومجتمع المعرفة، كلية العلوم الإدارية والاقتصاد، جامعة الزيتونة الاردنية، الاردن، 17-19 أبريل 2006.
39. هاشم فوزي، التقييم من خلال نظرية رأس المال البشري ومفهوم الكفاءات، بحوث اقتصادية عربية، العدد 44-43، جامعة الكوفة، العراق، 2008.
40. يوسف محمود جربوع، مدى تطبيق القياس والافصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة فلسطين، مجلة الجامعة الاسلامية: سلسلة الدراسات الانسانية، المجلد الخامس عشر، العدد الأول، فلسطين، 2007.

ج. الدراسات والمقتيات

1. أحمد قايد نورالدين، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011.

2. الجيلالي بن عبو وسارة بوقشري، تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية، أوراق أعمال الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011.
3. آية مختار عمر وحلمي معمر، طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011.
4. إيمان محمد فؤاد محمد، تكوين رأس المال البشري: التنمية البشرية في مصر، المؤتمر العلمي الثاني والعشرين للاقتصاديين المصريين، الجمعية المصرية للاقتصاديين المصريين، القاهرة، 2000.
5. بوزيان عثمان و دياب زقاي، مداخل وطرق تقييم وقياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011.
6. حارس كريم العاني، دور المعلومات المحاسبية في قياس وتقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعية دراسة تطبيقية في مملكة البحرين، المؤتمر العلمي الرابع حول الريادة والابداع، استراتيجيات الاعمال في مواجهة تحديات العولمة، كليو العلوم المالية والادارية، جامعة فيلاديلفيا، عمان، 15-16 نوفمبر 2005.
7. حارس كريم العاني، دور المعلومات المحاسبية في قياس وتقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعية، الملتقى الدولي الرابع حول الريادة والابداع، كلية العلوم الادارية والمالية، الأردن، 15-16 مارس 2005.
8. دادن عبد الغفور وحفصي رشيد، المؤسسة بين تحقيق المنافسة ومحددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية، الملتقى الدولي حول: سلوك المؤسسة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، كلية الاقتصاد، جامعة ورقلة، 20-21 نوفمبر 2012.
9. راضية بوزيان، مؤشرات الأداء ودورها في تفعيل دور منظمات الأعمال في ظل التنمية المستدامة، الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزء الأول، منشورات مخبر السياسات والاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر، كلية الاقتصاد، جامعة المسيلة، 10-11 نوفمبر 2009.
10. رضا إبراهيم صالح، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1-4 نوفمبر 2009.
11. رياض بن صوشة ونادية خريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، ديسمبر 2011.
12. زبير محمد وجدي شوقي، الإستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر 2017.

13. زين الدين بروش وجابر دهيمي، دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات - دراسة حالة شركة الإسمنت، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011.
14. سامية خرخاش وحسين بلعجوز، أهمية القياس المحاسبي لرأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية، الملتقى العلمي حول إدارة المعرفة والفعالية الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر اقتصاد المؤسسة والتسيير التطبيقي، جامعة باتنة، 25-26 ديسمبر 2008.
15. سعدون مهدي الساقى وعبد الناصر نور، محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، المؤتمر الدولي حول القيادة الإبداعية والريادة في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 06-08 نوفمبر 2001.
16. سميرة صالحى، التسويق الأخضر بين الأداء التسويقي والاداء البيئي للمؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011.
17. صالح صالحى، التنمية الشاملة المستدامة والكفاءة الاستخدامية للثروة البترولية، الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف 1، 7-8 أبريل 2008.
18. عبد الملوك مزهود، المقاربة الإستراتيجية للأداء مفهومًا وقياسًا، المؤتمر العلمي الأول حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، مارس 2005.
19. عبد المنعم محمد أبو ليفة، أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية - دراسة ميدانية على الشركة الليبية للحديد والصلب بمصراتة، المؤتمر الدولي الثالث حول تكامل مخرجات التعليم مع سوق العمل في القطاع العام والخاص، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البلقاء التطبيقية، 28 أبريل - 01 ماي 2014.
20. عثمان حسن عثمان، دور إدارة البيئة في تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الإستخدامية للموارد المتاحة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 07-08 أبريل 2008.
21. عمار عصام السامرائي، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الابداع التنظيمي، بحوث وأوراق عمل المؤتمر الخاص برأس المال الفكري العربي: نحو رؤية استراتيجية للاستثمار والتطوير، الجزء الثاني، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2015.
22. عماري عمار، اشكالية التنمية المستدامة وأبعادها، الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف 1، 7-8 أبريل 2008.

23. عمر أحمد الهمشري، الثقافة الإلكترونية بوابة مجتمع المعرفة، أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الجزء الثالث، قطر، 2012.
24. عيسى مرازقة ومحمد الشريف شخشاخ، الأساليب الإستراتيجية لقياس الاداء والفعالية في المنظمات الهادفة للربح، الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزء الاول، منشورات مخبر السياسات والاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر، جامعة المسيلة، 10-11 نوفمبر 2009.
25. فاتح عبد القادر الحوري وآخرون، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية - دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الاردنية، المؤتمر العلمي حول إدارة منظمات الأعمال التحديات العالمية المعاصرة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الاردن، 27-29 أبريل 2009.
26. فلاح الزهرة ونوي الحاج، استراتيجيات وخطوات تأهيل رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، ديسمبر 2011.
27. كمال زيتوني وجايز كريم، أخلاقيات رأس المال الفكري كمدخل لتعزيز إدارة المعرفة في منظمات الأعمال العربية، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر 2011.
28. محمد الصغير قريشي، الأداء المالي وأدوات قياسه ومراقبته: عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011.
29. معن ثابت عارف وهاشم محمد سعيد رشيد، دور التنمية البشرية في تحقيق التنمية المستدامة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية والتنمية المستدامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة توزور، العراق، 2013.
30. مقراش فوزية وواقطي جوهرة، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية، الملتقى العلمي الدولي حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 06-07 ماي 2012.
31. منيرة سلامي وسنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة مقارنة بين مؤسسة إيلاف ترين والضياء وليند غاز بولاية ورقلة، الملتقى العلمي حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجيات التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 14-15 نوفمبر 2016.
32. نبيل إسماعيل رسلان، عملية قياس الأداء المؤسسي، مجمع أعمال مؤتمر الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008.

د. التقارير

1. المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، تقرير حول: المسؤولية المجتمعية للمنظمات آليات الإنتقال نحو التنمية المستدامة، اللجنة الدائمة المكلفة بقضايا البيئة والتنمية المستدامة برئاسة علي بوزعشان، مطبعة سيياما، المملكة المغربية، 2016.
2. الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، نظام التدريب والتطوير لموظفي الحكومة الاتحادية للإمارات العربية المتحدة، تقرير حول نظام التدريب والتطوير، الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، الإمارات العربية المتحدة، 2016.
3. دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية، المواصفة القياسية الدولية ايزو 26000، طبعت في الأمانة المركزية الايزو ISO في جنيف، سويسرا، ترجمة عربية، مؤسسة الايزو، 2010.
4. مؤسسة التمويل الدولية، تقرير حول معايير الأداء المعنية بالإستدامة البيئية والاجتماعية، مجموعة البنك الدولي، IFC، جانفي 2012.

هـ. الرسائل والأطروحات

1. أحمد عطا عودة، واقع نظم معلومات الموارد البشرية ودورها في فعالية العمل الإداري في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة للدراسات العليا، فلسطين، 2013.
2. أسامة محمد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الإجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية – مجمع الشفاء الطبي نموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014.
3. الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والإجتماعية: مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم إقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2007.
4. العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه علوم (غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف 1، 2010.
5. العياشي عيدوني، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة – دراسة استطلاعية على شركة مناجم الحديد والفوسفات الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2014.
6. المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2015.
7. امحمد فرعون، الأداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسات الصناعات الغذائية في الجزائر، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2016/2017.

8. أمل إبراهيم أبورحمة، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2005.
9. إياد محمد عودة، قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها في تحقيق الرفاهية الاجتماعية دراسة ميدانية تطبيقية على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الأردن، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2008.
10. بن عواق شرف الدين أمين، سياسات الاستثمار في رأس المال الفكري لمواجهة تحديات العولمة الاقتصادية في الدول النامية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2011-2012.
11. حسناوي بلبال، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة دراسة حالة بعض المؤسسات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2014.
12. دحماني عزيز، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2015.
13. دحماني عزيز، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2015.
14. دشاش محمد الصالح، دور الإدارة الإستراتيجية للكفاءات البشرية في تطوير الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سانياك سطيف، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف 1، 2012.
15. دلال عجالي، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين- دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016/2017.
16. دلال عجالي، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين- دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016/2017.
17. زلماط مريم، دور رأس المال الفكري في إستمرارية المؤسسة دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز مجمع حسناوي CMA ENIE، أطروحة دكتوراه علوم، علوم التسيير تخصص تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة تلمسان، 2016-2017.
18. سحمدي عماد، دور رأس المال الفكري في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر وأوراسكوم تيليكوم الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2012.
19. سحمدي عماد، دور رأس المال الفكري في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر وأوراسكوم تيليكوم الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2012.

20. سملاي يحضية، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2003-2004.
21. سملاي يحضية، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية مدخل الجودة والمعرفة، أطروحة دكتوراه دولة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004.
22. عبد الرحمن القرني، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال وأثرها على الغدارة الإستراتيجية للموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة إقتصادية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2015/2016.
23. عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الملك فيصل، السعودية، 2010.
24. عبد الغاني دادن، قياس وتقييم الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكات المالية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الجزائر، 2007.
25. عبد الله بن منصور، إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2008.
26. عبد المطلب بيبصار، دور الإستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الميلة، 2016-2017.
27. عزيزة عبد الرحمن العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عمان، 2010.
28. عمارة منال، أخلقة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال كخيار استراتيجي لتعزيز التنمية المستدامة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2014-2015.
29. عمر تيمجفين، دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة كوندور ببرج بوعريبيج، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بسكرة، 2013.
30. فادي عصام محمد سالم، إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الإجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة والدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، 2015.
31. فراحتية العيد، دور نظام المعلومات التسويقية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف 1، 2015.
32. فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة باتنة، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.

33. محمد احسان السكارنة، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على استراتيجية التمايز دراسة تطبيقية على شركات الطاقة المتجددة في عمان، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية إدارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الأردن، 2017.
34. محمد حباينة، دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر وأوراسكوم تيليكوم الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة، 2007.
35. محمد نصار ذيب المرشد، المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للإدارة الإستراتيجية في الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة آل البيت، الأردن، 1999.
36. مريم مفتاح، دور رأس المال البشري في تحسين تنافسية المؤسسة - دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات SAA وكالة بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2017.
37. مشان عبد الكريم، دور نظام الإدارة البيئية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مصنع الاسمنت عين لكبيرة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة سطيف 1، 2012.
38. مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2016-2017.
39. مصطفى رجب شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2011.
40. مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة وهران، 2014.
41. مقدم وهيبة، لوحة القيادة مرآة المؤسسة. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2007.
42. نورالدين بن عبو، الإستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة - دراسة حالة مؤسسة سوناطراك خلال الفترة 2005-2010، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013.
43. ومان محمد توفيق، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية: دراسة في الأبعاد السوسيو تقنية حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علم الإجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة بسكرة، 2016.
44. يحيى الشريف حنان، تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم إقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامع سطيف 1، 2017-2018.

و. المطبوعات

1. صالح الطيب، إدارة الموارد البشرية، مطبوعة محاضرات معتمدة من المجلس العلمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2006.
2. قصي علي عمار، مطبوعة حول نظم المعلومات الإدارية، جامعة الشام، كلية العلوم الإدارية وإدارة الموارد البشرية، 2016.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

A. OEUVRAGES

1. Adkins Tony, *case studies in performance management: a guid from the experts*, SAS Institute, Canada, 2006.
2. Armand Dayan, *Manuel de gestion*, 2ème édition, AUF, Paris, 2004.
3. Atain Fernandez, *Les nouveaux tableaux de bord des managers*, Esition d'organisation, Paris, 2005.
4. Barillot.P, *Pilotage de la performance*, Edition Economica, Paris, 2001.
5. Bernard Martory, *Contrôle de gestion social*, 3ème édition, Edition Vuibert, Paris, 2001.
6. Brigitte doriath et Christian Gouyet, *Gestion prévisionnelle et mesure de la performance*, Edition Dunod, Paris, 2007.
7. Burud Sandra & Tumolo Marie, *Leveraging the new human capital-adaptive strategies results achieved and stories of transformation*, Publishing bu Davies-Black, USA, 2004.
8. Daft. R, *Organization theory and design*, west publishing company, New York, USA, 2003.
9. Dan Alexander Seni, *Analyse strategique et avantage concurentiel*, presses de l'université du québec, canada, 2013.
10. Ecosip, *Dialogue auteur de la performance en entreprise*, Edition Harmattan, Paris, 2005.
11. Efraim Turban & Linda Volonino, *Information technology for management: Improving strategic and operational performance*, 8th edition, John wiley and Sons, Inc, USA, 2011.
12. Fabienne Guerra, *Pilotage stratégique de l'entreprisz : le role du tableau de bord prespectif*, édition de boeck, Bruscelles, Belgique, 2007.
13. Ferone.G et autres, *Le développement durable : des enjeux strategiques pour l'entreprise*, édition d'organisation, Paris, 2001.
14. Goran Roos and others, *Management Intellectual Capital In Practice*, 2^{ème} Edition, Ebook Published, London, 2007.
15. James A. O'Brien, George M. Marakas, *Introduction to information systems*, 15 edition, Mc Graw-hill, 2010.

16. Jean-Pierre Allegret et Pascal le Merrer, **Economie de la mondialisation vers une rupture durable**, 2^{ème} édition, de boeck, Paris, 2015..
17. John Ward & Joe Peppard, **Strategic planning for information systems**, Third edition, John Wiley and Sons Ltd, England, 2002.
18. Johon Schubert, **Sustainability: a key to triple bottom line reporting**, group of 100 incorporated Australia, 2003.
19. Kenneth et Jone, **Les systèmes d'information de gestion**, 6^{ème} édition, organisation et reseaux stratégique, Paris, 2001.
20. Kholadi Mohamed Khireddine, **Cours des Systèmes Organisationnels**, Bahaeddine Edition, Alger, 2003-2004.
21. Landon Kenneth & Landon Jane, **Management Information System**, 7th edition, Printicettall, USA, 2002.
22. Lorriano Philipe, **Compts et récits de la performance**, Edition d'organisation, Paris, 1996.
23. Macheod Raymond Jr & Schell George, **Management Information Systems**, 8th Edition, Printice hall, USA, 2001.
24. Malgorzata Pankowska, **infonomics for distriburzd business and decision making environment: creating information system ecology**, Business science reference, New York, USA, 2014.
25. Maurice Pillet & Daniel Duret, **Qualité en production de l'ISO 9000 a six sigma**, 3^{ème} édition, Edition d'organisation, France, 2005.
26. Michael Porter, **L'avantage concurrentiel des nations**, Inter-éditions, Paris, 1993.
27. Michel Meunier & Daniel Luciani, **Un engagement des conception et des méthodes pour une economie au service de l'homme**, Edition dunod, Paris, 2011.
28. Nathalie Gutzen & Didier Van Caillie, **Le pilotage et la mesure societale de l'entreprise grace a la balanced score card : entre adaptation et évolution radicale du modèle de Kaplan et Norton**, Ecole de gestion de l'université de liege : cahier de recherche, Belgique, 2007.
29. Neo. R.A, Hollen Beck & Other, **Human Resources Management: Gaining a Coupatilive Advantage**, Richard D Iruvin Inc, USA, 1994.
30. Obrain. J, **Management Information Systems a mangeral and user perspective**, Richard D Iruvin Inc, USA, 2003.
31. Pascal Vidal et Petit Vincont, **Systèmes d'information organisationnels**, 2^{ème} édition, Pearson Education, Paris, France, 2009.
32. Pascal Vidal et Philipe Phanelx, **Systèmes d'information organisationnels**, Person Education, France, 2005.
33. Patrice Roussel, **Gestion des performances au travail**, Edition de Boeck, Paris, 2007.
34. Paul Pinto, **La performance durable**, Edition Dunod, Paris, 2003.

35. Peter Drucker, *L'avenir du management selon drucker*, Edition Village Mondial, Paris, 1999.
36. Peter Drucker, *Tasks responsibilities human practices*, heineman, London, 1974.
37. Philipe L, *Methodes et pratiques de la performance*, Edition d'organisation, Paris, 2001.
38. Phillip Lorino, *Methodes et pratiques de la performances*, 3^{ème} édition, Edition d'organisation, Paris, 2003.
39. Pierre Beescos et Carla Mendoza, *Le management de performance*, édition comptables malesherbes, Paris, 1994.
40. Piet Bauer, *Environmental performance: a global perspective on commercial real estate*, Edition Maastricht University, 2010.
41. R. Kopman & D. Norton, *Le tableau de bord prospectif: pilotage stratégique et les quatre axes du succès*, Edition d'organisation, Paris, 2002.
42. Rebert peisc, *Systemes d'information et management des organisation*, 5^{ème} édition, Librairie uibert, Paris, 2004.
43. Robert J. Robbins, *database fundamentals*, Johns Hopkins University, 1995.
44. Savid Autissier & autres, *1' Atlas du management – L'encyclopédie du management en 100 dossiers-clés*, Edition d'organisation, Paris, 2007.
45. Sekiou et autre, *Gestion des ressources humaines*, 2^{ème} édition, deboeck, Belgique, 2004.
46. Silleru, Qc, *Responsabilité social et environnementale de l'entreprise*, Presses de l'université du Québec, France, 2015.
47. Strategor, *Politique général de l'entreprise*, 3^{ème} édition, Edition Dunod, Paris, 2001.
48. Sylvie Saint Onge & Victor Haines, *Gestion des performance au travail*, 1^{er} édition, Edition de boek, Bruxelles, Belgique, 2007.
49. Vincent Planchu & Nacer-eddine Sadi, *Mesure et amélioration des performance industrielles*, Edition No 02, Office des publications universitaires, Paris, 2006.

B. REVUES, SEMINAIRES ET THESES

1. André Luis de castro moura duarte and others, *Operational practices and financialperformance: en empirical analysis of Brazilian manufacturing companies*, Brazilian Administration Review, curitiba, V 8, N 4, art 3, 2011.
2. Angela Adrian, *Intellectual capital in the world of information economies*, Journal of international commercial law and technology, vol 3, issue 4, 2008.
3. Bontis, N, *Intellectual capital disclosure in Canadian corporations*, Journal of human resource cost and accounting, vol 16, N02, 2001.
4. Bourguignon Annick, *peut ou definir la performance ?*, Revue francaise de comptabilité, N269, Paris, 1995.
5. Bourguignon Annick, *Sous les pavés, les multiples fonctions du vocabulaire comptable : Exemple la performance*, comptabilité contrôle, Audit, Vol n01, 1996.

6. Cristina Raluca GH Popescu, **Intellectual capital: Magor Role, key importance and decisive influences on organization performance**, journal of human resources management research, vol 2019, Ibima publishing, 2019.
7. D.Levis, **database systems**, Volume 1, published by university of London, London, 2016.
8. Daanoune Rachid et Elarfaoui Marouane, **le concept du capital immatériel : l'ambiguïté d'une terminologie**, Journal of academic finance, Vol 9, N 01, spring, 2018.
9. Ebénézer Ankrah & Evans Sokro, **human resource information system as a strategic tool resource managemen**, problems of Management in the 21 Century, Volume 5, 2012.
10. Emmanuel Reynaud, **Développement durable et entreprise : ver une relation symbiotique**, Journée AIMS, Atelier Développement durable, ESSCa Angers, 2003.
11. Fortas Fatiha, **La gestion des connaissances un facteur déterminant pour la valorisation et le developpement du capital intellectuel au sien des entreprises**, Revue nouvelle economie, N 12, vol 01, 2015.
12. Harrison & Sullivan P, **Study : Profiting from intellectual capital learning from leading companies**, Jouranal of intellectual capital, vol N 1, N1, 2000.
13. Hillary Sillitto & Others, **Defining system a comprehensive approach**, 27th annual incose international symposium, Adelaide, Australia, July 15-20-2017.
14. Imen Mhedhbi, **Capital immatériel : interaction et criation de valeur – cas d'entreprise Tunisiennes**, thèse de doctorat en science de gestion, Univ Jean Moulin Lyon 3, 2010.
15. Jacob. J & Cherian. J, A, **Study of green human resources practices and its effectice implementation in the organization**, Review : International journal of business and management, No 07, USA, 2012.
16. Karolina Iliska, **Costomer satisfaction Index- as a base for strategic marketing management**, TEM gournal, Vol 02, N 04, 2013.
17. Kovack, Kenneth A. and Calhcart, JR. Charles E, **Human Resources Information Systems HRIS: Providing Business with Rapid Data Access**, Information Exchange Strategic Advantage, Public Personnel Management, Washington, Vol 28, N02, 1999.
18. lamia bensmain hammadi, **Le système d'information des ressources humaines outil de reponse aux défis de la direction des ressources humaines**, Revue Internationale des Affaires et des Stratégies Economique-IJBES, Vol.6, 2017.
19. Laurent Cappelletti, **Le control de gestion socio-économique de la performance : enjeux conception et implantation**, Revue finance : contrôle stratégie, Vol 09, N 09, 2006.
20. Marco. A. Janssen Vander Jager, **Stimulation diffusion green product : Go-evolution between firms and consumers**, Journal of evolutionary economics, USA, 2002.
21. Michel le Bas, **Oui il faut définir la performance**, Revue francaise de comptabilité, N 269, Paris, 1995.

22. Mohamed Ali Boujelbane et Habib Affes, *Perceptions du capital intellectuel par les managers etude empirique dans le contexte Tunisien*, 34^{ème} congrès de l'association francophone de comptabilité (AFc), Montreal, HAL (archives ouvertes), 2014.
23. Noradiva Hamzah & Mohd Nazari Ismail, *The importance of intellectual capital management in the knowledge based economy*, contemporary management research, Mallaysia, Vol 04, N 03, 2008.
24. Norazryana Mat Dawi and others, *The influence of service quality on customer satisfaction and costomer behavioral intentions by moderating rol of swillite pay TV market*, economics and sociology, Vol 11, N 04, Malaysia, 2018.
25. OCDE, *Reunion du consiel au niveau des ministres, nouvelles sources de croissance : le capital intellectuel analyses de base et conclusions pour l'action gouvernementale*, Paris, 29-30 Mai 2013.
26. Pesqueux, Yvon, *La notion de performance globale*, 5^{ème} forum, International Ethics, Tunis, 2004.
27. Samuel Mercier, *L'apport de la théorie des parties prenantes au management stratégique: une synthèse de la littérature*, 10^{ème} conférence de l'association internationale de management stratégique (AIMS), FSA, Univ Laval, Québec, 13-15 Juin 2001.
28. Sandrine Berger-Douce, *La certification ISO 14000*, Catalyseur du changement organisationnel, Actes de la 11ème conférence de l'association internationale de management stratégique (AIMS), Paris, 2002..
29. Sanna- Lena Backstrom and Jenny Karlsson, *Corporate Sustainability and financial performance the influence of board diversity in a Swedish context*, master theses, department of business studies, 2015.
30. Virginie Galdemar et autres, *Performance efficacité efficience : Les critères d'évaluation des politiques sociales sont- ILS pertinents*, Cahier de recherche, N 229, 2012.
31. Yongping zhong and Hee cheol Moon, *What drives costomer satisfaction loyalty and happiness in fast- food restaurants in china*, v 09, N 460, 2020.

C. RAPPORTS

1. Bulletin No 78/2007, *Introduction à ISO 14000 systèmes de management environmental, centre du commerce international, des exportaion pour un développement durable*, 2008.
2. Centre des jeunes dirigeants d'entreprise (CJD), *Le guide de la performance globale: 100 question pour faire votre diagnostic et etablir votre plan d'action*, Edition d'organisation, Paris, 2004.
3. Commission des communautés européenne, *Livre vert, promouvoir le cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises*, 2001, P.07.

4. *European commission, A renewed EU strategy 2011-14 for corporate social responsibility, com (2011) 681 final, Brussels, 2011.*
5. *G. Somasundarm & Alok Shrivastava, information storage and management: storing managing and protecting digital information, Wiley publishing, Inc Indianapolis, 2009.*
6. *Guide Methodologique, suivi de la performance et choix des indicateurs, republique Tunisienne Ministere des Finances, Union Europeenne, decembre 2009.*
7. *Livre vert, Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité social des entreprises, com (2001) 366 final, 18/07/2001.*
8. *Organisation internationale de normalisation, Iso 26000 lignes directrice relatives a la responsabilité societale, OIN, 2014.*
9. *Rapport de PRNF en ISO 9000, Avant-projet de norme soumis a enquete publique jusqu'au 25/07/2014.*
10. *Sarra Rajhi Oueslati, Systèmes d'information ressources humaines et identification des compétences distinctives: Recherche intervention avec conception et implementation d'un outil de gestion appliquée a l'entreprise poulina group holding (tunisie), Ecoles doctorales, DEGEST (Angers) & RASEG (El Manar).*
11. *Topic support guide, Information and knowledge, version 1, combridge international as and a level information technology, 9626, for examination 2017.*

ثالثا : مواقع الإنترنت المستعملة

1. أمجد الجباس، العمل الجماعي ونجاح المؤسسات: تحديات واشكاليات، مجلة الجزيرة، العدد 43، الرياض،
<http://search.suhuf.net.sa/magazine/22072003/aj11.htm> ; consultée le 04/10/2017
2. منصور العور، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات: ماهيتها وركائزها الخمسة، مقال منشور في الموقع الإلكتروني: www.Excellencemag.org - Consultée le 15/01/2018
3. محسن بن نايف، نشرة تعريفية حول المسؤولية الاجتماعية ISO 26000، ترجمة شركة تنمية المعرفة، على الموقع الإلكتروني www.kl-clev.com تاريخ الاطلاع: 2018/03/20.
4. محمد حسين سيد، أهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف الشركات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، بريطانيا، 2015، ص 56. www.abahe.co.uk ، تاريخ الاطلاع، 2018/04/01.
5. *AFNOR, La norme ISO 26000 en quelques mots, www.afnor.org, consultée le : 17/01/2018*
6. *Arab British Academy for Aigher Education, www.abahe.co.uk consultée le 11/03/2018.*

7. Arab British Academy for higher education, **A Model of a human resource information system**, site web: www.abahe.co.uk, seen on: 10/05/2018.
8. Bieker & al, **Toworchs a sustainability balanced scorecard linking environmental and social sustainability to business strategy**, www.iwoe.using.ch/org/iwo/webs.nsf/2001, seen on: 24/01/2018.
9. **Business stratgies for sustainable development**, <http://www.iisd.org/business/pdf/businessstratgy.pdf>, consultée le 08/12/2017.
10. Cherif Lahlou, **Gouvernance des entreprises : Actionnaiat et Performance**, P.15, sur le site web : <http://fseg.univ-tlemcen.dz/larevue07/cherif%20lahlou.pdf>, Consulté le : 05/12/2017.
11. **Commission européenne** : www.europa.eu/legislation-summaries/externaltrade/c00019fr.htm, consultée le 16/01/2018.
12. **Définition théorique de la RSE**, 2009, P.02, sur le site web : www.wikipedia.org/responsabilité-societal-desentreprisees-13495 , consultée le 16/01/2018.
13. Gerald Narok, **Les indicateurs sociaux du contrôle de gestion sociale aux developpements receuls du pilotage et du reporting**, Institut des sciences de l'entreprise et du management, Univ Montpellier, sur le site web :
14. **Guide de comparaison (Iso/Dis 45001.2, OHSAS 18001)**, [www. www.bureauveritas.fr](http://www.bureauveritas.fr), consultée le 26/03/2018.
15. ISO 26000, **Lignes dirictrices relatives a la responsabilité sociétale**, P.05, 2014, sur le site web : www.iso.org/isofocus, consultée le 25/03/2018.
16. Iso 45001 Santé et sécurité au travail, **Certification Bureau veritas**, www.bureauveritas.fr, consultée le 26/03/2018.
17. Le Projet ISO 26000 tour d'horizon, **Organisation internationale de normalisation**, sur le site web : www.iso.org, consultée le 25/03/2018.
18. **Production propre et transgert technologique environnementale**, www.dievolkswirtschaft.ch/fr/edition/200804/pdf/boeni.pdf, consulté le 30/05/2018.
19. Stephanie Baggio & Pierre Eric Sulter, **La performance social au travail**, 2013, P.07, sur site web : <http://blog.mars-lab.com>, consultée le 14/01/2018.
20. William Baue, **Sustainability reporting auditing**, 2004, ,P.02, <http://www.socilfunds.com/news/articl.cgi/1443.html> , Seen on: 10/11/2017.
21. **World Business Council for sustainable development**, sur le site web: www.wbcds.org ,consultée le 18/01/2018.
22. www.pedagogie.ac-montpellier.fr/disciplines/eco-gestion. Consultée le 19/02/2018.
23. www.stclements.edu/grad/gradabdul, consultée le 26/03/2018.

الملاحق

الملحق رقم 01: قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

المؤسسة الجامعية	الرتبة	الأستاذ
جامعة سطيف 1	أستاذ التعليم العالي	بلمهدي عبد الوهاب
جامعة سطيف 1	أستاذ محاضراً	العايب عبد الرحمن
جامعة سطيف 1	أستاذ محاضراً	رقام ليندة
جامعة سطيف 1	أستاذ محاضراً	بوحروود فتيحة
جامعة سطيف 1	أستاذ محاضراً	معيذة مسعود أمير
جامعة سطيف 2	أستاذ محاضراً	يعلى فاروق
المركز الجامعي ميله	أستاذ محاضراً	رملي حمزة
جامعة تبسة	أستاذ محاضراً	راهم فريد
جامعة المسيلة	أستاذ محاضراً	غلاب فاتح

ملحق رقم 2: استبيان الدراسة

استبيان موجه لإطارات ومسييري مجمع بن حمادي برج بوعريريج

سيدي سيديتي الكريمة، تحية طيبة
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته
في إطار إعداد أطروحة دكتوراه علوم الموسومة بـ:

**أثر جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام للمؤسسات الاقتصادية – دراسة
تطبيقية على مستوى مجمع بن حمادي برج بوعريريج**

وإنطلاقاً من تيقننا بخبرتكم العلمية والعملية ورغبتنا في مشاركتكم في إنجاح هذا العمل، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان
راجيناً ان تمنحونا جزءاً من وقتكم الثمين، والتكرم بالإجابة على هذه الأسئلة والعبارات بكل دقة وموضوعية، من خلال تبيان
مدى اتفاقكم من عدمه مع منطق كل فكرة، وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب
ونحيطكم علماً أن المعلومات التي سنتحصل عليها هي لغرض البحث العلمي فقط، وسوف نتعامل معها بالسرية التامة.

المشرف

أ.د. حسين بورغدة
أستاذ التعليم العالي
كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1.

الباحثة

سراج وهيبة
أستاذة مساعدة قسم أ
كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1
الهاتف: 0655192966
البريد الإلكتروني: wahiba.serradj@gmail.com

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى

2. السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة من 51 إلى 60 سنة

أكثر من 60 سنة

3. المستوى التعليمي

متوسط ثانوي جامعي

4. مجال التخصص:

ثانياً: البيانات الوظيفية

1. عدد سنوات الخبرة

- أقل من 5 سنوات

- من 5 إلى 10 سنوات

- أكثر من 10 سنوات

2. قبل العمل بالمؤسسة الحالية هل عملت بمؤسسة أخرى

نعم

لا

3. في حالة الإجابة بنعم، ماهي طبيعة الوظائف التي عملت بها:

.....
.....

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية بمجمع بن حمادي – برج بوعريريج

أولاً: تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية

الرقم	الفقرات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
1	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد الإحتياجات الحالية من الموارد البشرية بمؤسستكم.					
2	يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات كافية عن الإحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية بمؤسستكم.					
3	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن الموارد البشرية التي سيتم الإستغناء عنها مستقبلاً بمؤسستكم					
4	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول كفاءة الموارد البشرية بمؤسستكم.					
5	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على اتخاذ القرار فيما يتعلق بشغل المناصب الشاغرة بمؤسستكم.					
6	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إعادة توزيع الموارد البشرية من الوظائف ذات الفائض من العمالة إلى الوظائف ذات النقص.					
7	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول حركية الموارد البشرية بين أقسام مؤسستكم.					
8	يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات كافية عن عدد التعيينات الجديدة بمؤسستكم.					

ثانياً: تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية

الرقم	الفقرات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
9	يتم استقطاب الموظفين وفقاً لجميع المعايير التي يحددها نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.					
10	يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول إجراءات الإختيار بمؤسستكم.					
11	يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول إجراءات التعيين بمؤسستكم.					
12	يحتوي نظام معلومات الموارد البشرية على تقديرات مستقبلية لإستقطاب الموظفين وفقاً لقاعدة البيانات المعمول بها في مؤسستكم.					
13	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد أساليب					

الملاحق

					استقطاب الموظفين وفقا للوظائف الشاغرة بمؤسستكم.
--	--	--	--	--	---

ثالثا: تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية

الرقم	الفقرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
14	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات المتعلقة بالإحتياجات التدريبية للموظفين في مؤسستكم.					
15	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات المتعلقة برزنامة الدورات التدريبية اللازمة للموظفين بمؤسستكم.					
16	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية بشكل دوري قائمة الموظفين المعنيين بالدورات التدريبية بمؤسستكم.					
17	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كل المعلومات المتعلقة ببرامج التدريب داخل مؤسستكم.					
18	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد محتوى البرامج التدريبية بمؤسستكم.					
19	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد تكاليف البرامج التدريبية بمؤسستكم.					

رابعا: تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية

الرقم	الفقرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
20	نظام معلومات الموارد البشرية مزود بأسس منح الحوافز للموظفين بمؤسستكم.					
21	يتم تحسين نظام الأجور وفقا لمخرجات التحليل الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.					
22	يتم تحسين نظام الحوافز وفقا للمعلومات المحصل عليها من نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.					
23	يرتبط نظام التعويضات بقدرة نظام معلومات الموارد البشرية على تقديم المعلومات المتعلقة بالأداء الوظيفي للعاملين بمؤسستكم.					

خامسا: تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية

الرقم	الفقرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
24	يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات التي تشير لإنحرافات الأداء الخاصة بالعاملين في مؤسستكم.					
25	يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على ربط أنظمة تقييم أداء الموارد البشرية بمؤسستكم مع خصائص ومواصفات كل وظيفة.					

الملاحق

					يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على وضع الحلول لمشاكل إنخفاض أداء الموارد البشرية بمؤسستكم.	26
					يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الطرق المناسبة لتقييم أداء الموارد البشرية بمؤسستكم.	27
					يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات تشير للفروقات بين الأداء الفعلي للموارد البشرية والأداء المخطط له.	28

المحور الثاني: تقييم جودة رأس المال الفكري بمجمع بن حمادي - برج بوعريرج

أولاً: رأس المال البشري

الرقم	الفقرات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
29	تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم المعرفة.					
30	تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم المهارات التنافسية.					
31	تسعى مؤسستكم إلى زيادة مهارة مواردها البشرية من خلال برامج التدريب.					
32	تحرص إدارة مؤسستكم على مشاركة مواردها البشرية المبدعة في حل مشاكل العمل.					
33	تحرص إدارة مؤسستكم على تحديد مهام مواردها البشرية بدقة.					
34	تحرص إدارة مؤسستكم على تحديد مسؤوليات مواردها البشرية بدقة.					
35	تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم القدرة على توليد الأفكار الجديدة.					
36	تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم القدرة على التغيير.					

ثانياً: رأس المال الهيكلي

الرقم	الفقرات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
37	تمتلك مؤسستكم التجهيزات التي تساعد على إكتساب المعرفة.					
38	تمتلك مؤسستكم التجهيزات التي تساعد على الإحتفاظ بالمعرفة.					
39	تمتلك مؤسستكم تجهيزات تسمح بتطوير أنظمة المعلومات.					
40	تمتلك مؤسستكم بعضاً من أشكال الملكية الفكرية.					
41	يحدد الهيكل التنظيمي لمؤسستكم علاقات العمل بدقة.					
42	تركز مؤسستكم على إنتهاج أسلوب المشاركة مع مواردها البشرية لتحقيق أهدافها.					
43	يتم مقارنة أداء مؤسستكم مع مؤسسات أخرى رائدة بهدف التحسين المستمر.					

ثالثا: رأس المال العلائقي (الزبائني)

الرقم	الفقرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
44	تسعى مؤسستكم إلى كسب رضا زبائنها.					
45	تسعى مؤسستكم إلى كسب ولاء زبائنها.					
46	تحرص مؤسستكم على الأخذ بإقتراحات زبائنها.					
47	تسعى مؤسستكم إلى إيجاد الحلول للشكاوى المقدمة من طرف الزبائن.					
48	تمنح مؤسستكم زبائنها الدائمين مزايا إضافية عن باقي الزبائن.					
49	تواصل مؤسستكم باستمرار مع زبائنها بغرض تحقيق رغباتهم.					
50	تركز مؤسستكم على ضمان الجودة في منتجاتها.					
51	تمتلك مؤسستكم قنوات توزيع متنوعة لضمان وصول منتجاتها لكل زبائنها.					
52	تسعى مؤسستكم إلى ضمان تقديم الطلبات في مواعيدها المحددة.					
53	تعمل مؤسستكم على ضمان علاقات جيدة وطويلة المدى مع الموردين.					
54	تحرص مؤسستكم على ضمان التحسين المستمر لمنتجاتها إرضاء للزبائن.					

المحور الثالث: تقييم الأداء المستدام بمجمع بن حمادي – برج بوعريريج

أولا: الأداء الإقتصادي

الرقم	الفقرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
55	تسعى مؤسستكم إلى تحسين المركز التنافسي لها.					
56	تسعى مؤسستكم إلى ضمان علاقة جيدة مع الأطراف ذات المصلحة.					
57	تحرص مؤسستكم على حسن إستغلال وسائل الإنتاج المختلفة لتحسين مردوديتها.					
58	تحرص مؤسستكم على تحديد طبيعة العلاقة مع الموردين بناء على المصلحة المشتركة.					
59	تحرص مؤسستكم على إستعمال التكنولوجيا الحديثة لزيادة الإنتاجية.					
60	تسعى مؤسستكم لتقديم منتجات بأسعار تنافسية.					
61	تسعى مؤسستكم إلى تخفيض عدد المنتجات المعيبة.					
62	تحرص مؤسستكم على ترشيد إستهلاك الطاقة.					
63	تعمل مؤسستكم على تطوير أساليب إنتاجية جديدة.					
64	تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 9000 لقياس الأداء الإقتصادي بها.					

ثانيا: الأداء الإجتماعي

الرقم	الفقرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
65	تحرص مؤسستكم على ضمان توفير ظروف عمل جيدة لعمالها.					

الملاحق

					66	تحرص مؤسستكم على العمل وفق أنظمة الصحة والسلامة المهنية.
					67	تحرص مؤسستكم على انتهاج طرق الوقاية من حوادث العمل.
					68	تحرص مؤسستكم على ضمان التحسين المستمر لنظام الصحة والسلامة المهنية.
					69	تحرص مؤسستكم على توفير الخدمات الإجتماعية للعمال.
					70	تهتم مؤسستكم بقضايا إدماج ذوي الإحتياجات الخاصة في مناصب العمل.
					71	تفتح مؤسستكم المجال لمشاركة العمال في صنع القرارات.
					72	تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الأجور.
					73	تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الحوافز.
					74	تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في منح التعويضات.
					75	تحرص مؤسستكم على توطيد علاقاتها مع الأطراف ذات المصلحة من خلال فتح الحوار مع هيئات المجتمع المدني.
					76	تفصح مؤسستكم عن كل ما يتعلق بمسؤوليتها الإجتماعية للأطراف ذات المصلحة.
					77	تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 26000 الخاص بالمسؤولية الإجتماعية كمعيار لقياس أدائها الكلي.
					78	تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 45001 للصحة والسلامة المهنية كمعيار لأدائها الإجتماعي.

ثالثا: الأداء البيئي

الرقم	الفقرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
79	تحرص مؤسستكم على الإلتزام بالقوانين البيئية.					
80	تحرص مؤسستكم على إنتاج المنتجات الصديقة للبيئة.					
81	تحرص مؤسستكم على إقتناء المواد الأولية الصديقة للبيئة.					
82	تسعى مؤسستكم لإقتناء التكنولوجيا النظيفة بهدف التقليل من الانبعاثات الغازية الملوثة.					
83	تمتلك مؤسستكم سياسة واضحة لإدارة النفايات.					
84	تدعم مؤسستكم الجمعيات الخاصة بحماية البيئة.					
85	تعتمد مؤسستكم على المواصفة القياسية ISO 14001.					
86	تحرص مؤسستكم على إعادة تدوير النفايات.					
87	تهدف مؤسستكم إلى تخفيض تكاليف إستهلاك الطاقة.					

شكرا جزيلاً
تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الملحق رقم 03: يوضع اختبار الثبات "ألفا كرونباخ" لمقياس تقييم جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية في الدراسة الاستطلاعية

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	15	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	15	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,846	28

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد الإحتياجات الحالية من الموارد البشرية بمؤسستكم.	110,4000	46,400	,674	,834
يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات كافية عن الإحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية بمؤسستكم.	110,4000	46,400	,674	,834
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن الموارد البشرية التي سيتم الإستغناء عنها مستقبلاً بمؤسستكم	109,8667	45,838	,526	,836
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول كفاءة الموارد البشرية بمؤسستكم.	110,3333	46,238	,590	,835
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على اتخاذ القرار فيما يتعلق بشغل المناصب الشاغرة بمؤسستكم.	110,4667	46,981	,503	,838
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إعادة توزيع الموارد البشرية من الوظائف ذات الفائض من العمالة إلى الوظائف ذات النقص.	110,2667	47,638	,344	,842
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول حركية الموارد البشرية بين أقسام مؤسستكم.	110,2667	46,638	,634	,835
يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات كافية عن عدد التعيينات الجديدة بمؤسستكم.	110,1333	45,981	,477	,838
يتم استقطاب الموظفين وفقاً لجميع المعايير التي يحددها نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.	110,5333	49,124	,175	,847
يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول إجراءات الإختيار بمؤسستكم.	110,0667	48,210	,273	,845
يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول إجراءات التعيين بمؤسستكم.	110,1333	49,410	,138	,849
يحتوي نظام معلومات الموارد البشرية على تقديرات مستقبلية لإستقطاب الموظفين وفقاً لقاعدة البيانات المعمول بها في مؤسستكم.	110,2667	45,781	,476	,838
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد أساليب استقطاب الموظفين وفقاً للوظائف الشاغرة بمؤسستكم.	110,4000	46,543	,650	,834
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات المتعلقة بالإحتياجات التدريبية للموظفين في مؤسستكم.	110,4000	45,686	,595	,834
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات المتعلقة برزنامة الدورات التدريبية اللازمة للموظفين بمؤسستكم.	110,2667	43,924	,685	,829
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية بشكل دوري قائمة الموظفين المعنيين بالدورات التدريبية بمؤسستكم.	109,8667	45,981	,424	,840
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كل المعلومات المتعلقة ببرامج التدريب داخل مؤسستكم.	110,0000	49,000	,230	,845
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد محتوى البرامج التدريبية بمؤسستكم.	110,3333	47,095	,467	,839
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد تكاليف البرامج التدريبية بمؤسستكم.	110,0667	48,638	,307	,843
نظام معلومات الموارد البشرية مزود بأسس منح الحوافز للموظفين بمؤسستكم.	110,5333	47,410	,316	,844
يتم تحسين نظام الأجور وفقاً لمخرجات التحليل الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.	110,0667	47,495	,291	,845
يتم تحسين نظام الحوافز وفقاً للمعلومات المحصل عليها من نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.	110,0667	51,067	-,072	,855
يرتبط نظام التعويضات بقدرة نظام معلومات الموارد البشرية على تقديم المعلومات المتعلقة بالأداء الوظيفي للعاملين بمؤسستكم.	110,5333	45,838	,493	,837
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات التي تشير لإنحرافات الأداء الخاصة بالعاملين في مؤسستكم.	110,4000	50,114	,075	,849
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على ربط أنظمة تقييم أداء الموارد البشرية بمؤسستكم مع خصائص ومواصفات كل وظيفة.	110,1333	48,267	,222	,847
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على وضع الحلول لمشاكل إنخفاض أداء الموارد البشرية بمؤسستكم.	110,0667	50,924	-,055	,855
يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الطرق المناسبة لتقييم أداء الموارد البشرية بمؤسستكم.	110,3333	47,667	,387	,841
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات تشير للفروقات بين الأداء الفعلي للموارد البشرية والأداء المخطط له.	110,4000	50,114	,172	,846

الملحق رقم 04: يوضع اختبار الثبات "ألفا كرونباخ" لمقياس معاور تقييم جودة رأس المال الفكري في الدراسة الاستطلاعية

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	15	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	15	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,743	26

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم المعرفة.	99,8000	22,029	,000	,744
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم المهارات التنافسية.	99,6667	21,524	,117	,743
تسعى مؤسستكم إلى زيادة مهارة مواردها البشرية من خلال برامج التدريب.	99,5333	17,838	,526	,711
تحرص إدارة مؤسستكم على مشاركة مواردها البشرية المبدعة في حل مشاكل العمل.	99,8667	21,695	,029	,749
تحرص إدارة مؤسستكم على تحديد مهام مواردها البشرية بدقة.	99,8000	21,743	,041	,747
تحرص إدارة مؤسستكم على تحديد مسؤوليات مواردها البشرية بدقة.	99,6667	21,095	,250	,737
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم القدرة على توليد الأفكار الجديدة.	99,8000	21,743	,041	,747
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم القدرة على التغيير.	99,8000	20,171	,505	,724
تمتلك مؤسستكم التجهيزات التي تساعد على إكتساب المعرفة.	99,9333	22,352	-,135	,754
تمتلك مؤسستكم التجهيزات التي تساعد على الإحتفاظ بالمعرفة.	99,6667	19,810	,425	,725
تمتلك مؤسستكم تجهيزات تسمح بتطوير أنظمة المعلومات.	99,4000	21,686	,018	,752
تمتلك مؤسستكم بعضا من أشكال الملكية الفكرية.	99,8000	22,314	-,120	,754
يحدد الهيكل التنظيمي لمؤسستكم علاقات العمل بدقة.	99,8000	18,743	,648	,708
تركز مؤسستكم على إنتهاج أسلوب المشاركة مع مواردها البشرية لتحقيق أهدافها.	99,7333	18,638	,476	,718
يتم مقارنة أداء مؤسستكم مع مؤسسات أخرى رائدة بهدف التحسين المستمر.	100,0000	21,429	,112	,744
تسعى مؤسستكم إلى كسب رضا زبائننا.	100,1333	19,552	,519	,719
تسعى مؤسستكم إلى كسب ولاء زبائننا.	99,6667	18,381	,590	,708
تحرص مؤسستكم على الأخذ بإقتراحات زبائننا.	99,8000	19,743	,421	,725
تسعى مؤسستكم إلى إيجاد الحلول للشكاوى المقدمة من طرف الزبائن.	99,7333	20,495	,319	,732
تمنح مؤسستكم زبائننا الدائمين مزايا إضافية عن باقي الزبائن.	100,0667	21,210	,145	,743
تتواصل مؤسستكم باستمرار مع زبائننا بغرض تحقيق رغباتهم.	100,0000	20,143	,461	,725
تركز مؤسستكم على ضمان الجودة في منتجاتها.	99,6000	17,543	,711	,695
تمتلك مؤسستكم قنوات توزيع متنوعة لضمان وصول منتجاتها لكل زبائننا.	100,0000	21,000	,139	,745
تسعى مؤسستكم إلى ضمان تقديم الطيبات في مواعيدها المحددة.	100,0000	20,286	,421	,727
تعمل مؤسستكم على ضمان علاقات جيدة وطويلة المدى مع الموردين.	99,8667	21,695	,029	,749
تحرص مؤسستكم على ضمان التحسين المستمر لمنتجاتها إرضاء للزبائن.	99,8667	22,124	-,080	,762

الملحق رقم 05: يوضع اختبار الثبات "ألفا كرونباخ" لمقياس الأداء المستخدم في الدراسة الاستطلاعية

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	15	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	15	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,918	33

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تسعى مؤسستكم إلى تحسين المركز التنافسي لها.	126,3333	86,095	,678	,914
تسعى مؤسستكم إلى ضمان علاقة جيدة مع الأطراف ذات المصلحة.	126,2667	91,352	,079	,920
تحرص مؤسستكم على حسن إستغلال وسائل الإنتاج المختلفة لتحسين مردوديتها.	126,0667	84,781	,548	,915
تحرص مؤسستكم على تحديد طبيعة العلاقة مع الموردين بناء على المصلحة المشتركة.	126,5333	85,981	,521	,916
تحرص مؤسستكم على إستعمال التكنولوجيا الحديثة لزيادة الإنتاجية.	126,4667	89,124	,355	,918
تسعى مؤسستكم لتقديم منتجات بأسعار تنافسية.	126,5333	81,981	,753	,912
تسعى مؤسستكم إلى تخفيض عدد المنتجات المعيبة.	126,2667	89,352	,240	,919
تحرص مؤسستكم على ترشيد إستهلاك الطاقة.	126,0667	88,781	,281	,919
تعمل مؤسستكم على تطوير أساليب إنتاجية جديدة.	126,4000	86,829	,405	,917
تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 9000 لقياس الأداء الإقتصادي بها.	126,4000	91,257	,102	,920
تحرص مؤسستكم على ضمان توفير ظروف عمل جيدة لعمالها.	126,3333	93,095	-,220	,921
تحرص مؤسستكم على العمل وفق أنظمة الصحة والسلامة المهنية.	126,2000	84,457	,550	,915
تحرص مؤسستكم على انتاج طرق الوقاية من حوادث العمل.	126,3333	83,667	,614	,914
تحرص مؤسستكم على ضمان التحسين المستمر لنظام الصحة والسلامة المهنية.	126,3333	86,952	,430	,917
تحرص مؤسستكم على توفير الخدمات الإجتماعية للعمال.	126,3333	87,095	,557	,915
تهتم مؤسستكم بقضايا إدماج ذوي الإحتياجات الخاصة في مناصب العمل.	126,2000	90,600	,144	,920
تفتح مؤسستكم المجال لمشاركة العمال في صنع القرارات.	126,3333	85,524	,564	,915
تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الأجور.	126,4000	90,114	,274	,918
تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الحوافز.	126,4667	88,410	,448	,917
تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الحوافز.	126,0000	85,286	,484	,916
تحرص مؤسستكم على توطيد علاقاتها مع الأطراف ذات المصلحة من خلال فتح الحوار مع هيئات المجتمع المدني.	126,4667	86,410	,513	,916
تفصح مؤسستكم عن كل ما يتعلق بمسؤوليتها الإجتماعية للأطراف ذات المصلحة.	126,3333	84,095	,700	,913
تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 26000 الخاص بالمسؤولية الإجتماعية كمعيار لقياس أدائها الكلي.	126,4000	85,543	,655	,914
تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 45001 للصحة والسلامة المهنية كمعيار لأدائها الإجتماعي.	126,2000	85,314	,584	,915
تحرص مؤسستكم على الإلتزام بالقوانين البيئية.	126,3333	89,524	,507	,917

الملاحق

تحرص مؤسستكم على إنتاج المنتجات الصديقة للبيئة.	126,3333	84,238	,686	,913
تحرص مؤسستكم على إقتناء المواد الأولية الصديقة للبيئة.	126,0000	80,857	,736	,912
تسعى مؤسستكم لإقتناء التكنولوجيا النظيفة بهدف التقليل من الإنبعاثات الغازية الملوثة.	126,4000	87,829	,410	,917
تمتلك مؤسستكم سياسة واضحة لإدارة النفايات.	126,4667	86,267	,732	,914
تدعم مؤسستكم الجمعيات الخاصة بحماية البيئة.	126,4000	84,543	,510	,916
تعتمد مؤسستكم على المواصفة القياسية ISO 14001	126,2667	85,067	,544	,915
تحرص مؤسستكم على إعادة تدوير النفايات.	126,2000	87,314	,531	,916
تهدف مؤسستكم إلى تخفيض تكاليف إستهلاك الطاقة.	126,4667	86,410	,713	,914



الملحق رقم 06: يوضع اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمقياس تقييم جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية في الدراسة الميدانية

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	79	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
total	79	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,796	28

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد الإحتياجات الحالية من الموارد البشرية بمؤسستكم.	108,9494	32,177	,382	,789
يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات كافية عن الإحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية بمؤسستكم.	108,9241	32,045	,459	,787
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات عن الموارد البشرية التي سيتم الإستغناء عنها مستقبلا بمؤسستكم	108,6076	31,934	,243	,794
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول كفاءة الموارد البشرية بمؤسستكم.	108,9241	30,943	,443	,784
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على اتخاذ القرار فيما يتعلق بشغل المناصب الشاغرة بمؤسستكم.	109,0000	32,051	,325	,790
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إعادة توزيع الموارد البشرية من الوظائف ذات الفائض من العمالة إلى الوظائف ذات النقص.	108,8354	32,344	,241	,793
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول حركية الموارد البشرية بين أقسام مؤسستكم.	108,8608	30,993	,419	,785
يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات كافية عن عدد التعيينات الجديدة بمؤسستكم.	108,7975	30,189	,523	,780
يتم استقطاب الموظفين وفقا لجميع المعايير التي يحددها نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.	109,0380	32,550	,206	,795
يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول إجراءات الإختيار بمؤسستكم.	108,8228	31,558	,317	,790
يقدم نظام معلومات الموارد البشرية معلومات حول إجراءات التعيين بمؤسستكم.	108,6203	33,880	-,046	,807
يحتوي نظام معلومات الموارد البشرية على تقديرات مستقبلية لإستقطاب الموظفين وفقا لقاعدة البيانات المعمول بها في مؤسستكم.	108,7468	32,884	,102	,800
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد أساليب استقطاب الموظفين وفقا للوظائف الشاغرة بمؤسستكم.	108,8734	31,522	,410	,786
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات المتعلقة بالإحتياجات التدريبية للموظفين في مؤسستكم.	109,0886	30,313	,512	,780
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات المتعلقة برزنامة الدورات التدريبية اللازمة للموظفين بمؤسستكم.	108,8734	29,984	,553	,778
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية بشكل دوري قائمة الموظفين المعنيين بالدورات التدريبية بمؤسستكم.	108,5696	29,735	,450	,783
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كل المعلومات المتعلقة ببرامج التدريب داخل مؤسستكم.	108,7089	31,645	,309	,790
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد محتوى البرامج التدريبية بمؤسستكم.	108,8481	32,310	,257	,793
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على تحديد تكاليف البرامج التدريبية بمؤسستكم.	108,6962	31,060	,445	,784
نظام معلومات الموارد البشرية مزود بأسس منح الحوافز للموظفين بمؤسستكم.	109,0633	32,752	,148	,797
يتم تحسين نظام الأجور وفقا لمخرجات التحليل الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.	108,6456	30,642	,423	,785
يتم تحسين نظام الحوافز وفقا للمعلومات المحصل عليها من نظام معلومات الموارد البشرية بمؤسستكم.	108,6709	32,839	,126	,799
يرتبط نظام التعويضات بقدرة نظام معلومات الموارد البشرية على تقديم المعلومات المتعلقة بالأداء الوظيفي للعاملين بمؤسستكم.	109,0127	30,705	,466	,783
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية كافة المعلومات التي تشير لإنحرفات الأداء الخاصة بالعاملين في مؤسستكم.	108,9241	32,122	,276	,792
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على ربط أنظمة تقييم أداء الموارد البشرية بمؤسستكم مع خصائص ومواصفات كل وظيفة.	108,6582	32,356	,190	,796
يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على وضع الحلول لمشاكل إنخفاض أداء الموارد البشرية بمؤسستكم.	108,7342	31,890	,238	,794
يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الطرق المناسبة لتقييم أداء الموارد البشرية بمؤسستكم.	108,8101	32,002	,331	,790
يوفر نظام معلومات الموارد البشرية معلومات تشير للفروقات بين الأداء الفعلي للموارد البشرية والأداء المخطط له.	108,9367	33,599	,042	,799

الملحق رقم 07: يوضع اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمقياس محاور تقييم جودة رأس المال الفكري في الدراسة الميدانية

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	79	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
total	79	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,781	26

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم المعرفة.	101,2405	23,903	,086	,783
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم المهارات التنافسية.	101,1139	22,820	,348	,773
تسعى مؤسستكم إلى زيادة مهارة مواردها البشرية من خلال برامج التدريب.	100,7595	20,877	,453	,765
تحرص إدارة مؤسستكم على مشاركة مواردها البشرية المبدعة في حل مشاكل العمل.	101,2785	23,229	,257	,777
تحرص إدارة مؤسستكم على تحديد مهام مواردها البشرية بدقة.	101,2278	24,076	,021	,785
تحرص إدارة مؤسستكم على تحديد مسؤوليات مواردها البشرية بدقة.	101,1899	22,438	,338	,773
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم القدرة على توليد الأفكار الجديدة.	101,2152	23,094	,208	,780
تمتلك الموارد البشرية بمؤسستكم القدرة على التغيير.	101,3038	22,932	,311	,775
تمتلك مؤسستكم التجهيزات التي تساعد على إكتساب المعرفة.	101,3418	23,356	,189	,780
تمتلك مؤسستكم التجهيزات التي تساعد على الإحتفاظ بالمعرفة.	101,0506	22,177	,395	,770
تمتلك مؤسستكم تجهيزات تسمح بتطوير أنظمة المعلومات.	100,7975	23,061	,193	,781
تمتلك مؤسستكم بعضا من أشكال الملكية الفكرية.	101,2658	23,480	,134	,783
يحدد الهيكل التنظيمي لمؤسستكم علاقات العمل بدقة.	101,2658	22,839	,317	,774
تركز مؤسستكم على إنتاج أسلوب المشاركة مع مواردها البشرية لتحقيق أهدافها.	101,1646	20,934	,511	,761
يتم مقارنة أداء مؤسستكم مع مؤسسات أخرى رائدة بهدف التحسين المستمر.	101,1392	22,839	,237	,778
تسعى مؤسستكم إلى كسب رضا زبائننا.	101,4557	22,251	,479	,767
تسعى مؤسستكم إلى كسب ولاء زبائننا.	101,0000	20,949	,548	,759
تحرص مؤسستكم على الأخذ بإقتراحات زبائننا.	101,1139	22,025	,353	,772
تسعى مؤسستكم إلى إيجاد الحلول للشكاوى المقدمة من طرف الزبائن.	101,2532	22,217	,396	,770
تمنح مؤسستكم زبائننا الدائمين مزايا إضافية عن باقي الزبائن.	101,5063	22,817	,295	,775
تتواصل مؤسستكم باستمرار مع زبائننا بغرض تحقيق رغباتهم.	101,4177	23,041	,297	,775
تركز مؤسستكم على ضمان الجودة في منتجاتها.	101,0253	21,384	,398	,769
تمتلك مؤسستكم قنوات توزيع متنوعة لضمان وصول منتجاتها لكل زبائننا.	101,2911	23,235	,215	,779
تسعى مؤسستكم إلى ضمان تقديم الطلبات في مواعيدها المحددة.	101,5190	22,766	,258	,777
تعمل مؤسستكم على ضمان علاقات جيدة وطويلة المدى مع الموردين.	101,1899	22,412	,321	,774
تحرص مؤسستكم على ضمان التحسين المستمر لمنتجاتها إرضاء للزبائن.	101,2025	22,702	,235	,779

الملحق رقم 08: يوضع اختبار الثبات "ألفا كرونباخ" لقياس الأداء المستدام في الدراسة الميدانية

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	79	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
total	79	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,874	33

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تسعى مؤسستكم إلى تحسين المركز التنافسي لها.	129,0506	57,305	,427	,870
تسعى مؤسستكم إلى ضمان علاقة جيدة مع الأطراف ذات المصلحة.	128,9494	59,151	,178	,874
تحرص مؤسستكم على حسن إستغلال وسائل الإنتاج المختلفة لتحسين مردوديتها.	128,5823	54,272	,541	,867
تحرص مؤسستكم على تحديد طبيعة العلاقة مع الموردين بناء على المصلحة المشتركة.	129,0000	56,103	,449	,869
تحرص مؤسستكم على إستعمال التكنولوجيا الحديثة لزيادة الإنتاجية.	128,9494	56,587	,425	,870
تسعى مؤسستكم لتقديم منتجات بأسعار تنافسية.	129,0253	55,230	,515	,867
تسعى مؤسستكم إلى تخفيض عدد المنتجات المعيبة.	128,8101	57,515	,247	,874
تحرص مؤسستكم على ترشيد إستهلاك الطاقة.	128,7468	58,704	,177	,875
تعمل مؤسستكم على تطوير أساليب إنتاجية جديدة.	128,8608	56,814	,349	,872
تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 9000 لقياس الأداء الإقتصادي بها.	128,9114	58,825	,168	,875
تحرص مؤسستكم على ضمان توفير ظروف عمل جيدة لعمالها.	129,0127	60,423	-,056	,877
تحرص مؤسستكم على العمل وفق أنظمة الصحة والسلامة المهنية.	128,7595	56,108	,445	,869
تحرص مؤسستكم على انتهاج طرق الوقاية من حوادث العمل.	128,6709	55,557	,449	,869
تحرص مؤسستكم على ضمان التحسين المستمر لنظام الصحة والسلامة المهنية.	129,0000	56,385	,415	,870
تحرص مؤسستكم على توفير الخدمات الإجتماعية للعمال.	128,8354	56,601	,530	,868
تهتم مؤسستكم بقضايا إدماج ذوي الإحتياجات الخاصة في مناصب العمل.	128,7595	57,775	,312	,872
تفتح مؤسستكم المجال لمشاركة العمال في صنع القرارات.	128,8608	56,429	,484	,869
تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الأجور.	129,1519	58,079	,275	,873
تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في توزيع الحوافز.	129,0000	57,256	,553	,869
تحرص مؤسستكم على ضمان العدالة في تقييم التبعيضات.	128,5696	56,428	,407	,870
تحرص مؤسستكم على توطيد علاقاتها مع الأطراف ذات المصلحة من خلال فتح الحوار مع هيئات المجتمع المدني.	128,8734	57,291	,316	,872
تفصح مؤسستكم عن كل ما يتعلق بمسؤوليتها الإجتماعية للأطراف ذات المصلحة.	128,9873	55,987	,472	,869
تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 26000 الخاص بالمسؤولية الإجتماعية كمعيار لقياس أدائها الكلي.	128,8608	56,378	,383	,871
تعتمد مؤسستكم على معيار ISO 45001 للصحة والسلامة المهنية كمعيار لأدائها الإجتماعي.	128,8481	57,695	,344	,871

الملاحق

تحرص مؤسستكم على الإلتزام بالقوانين البيئية.	129,0886	58,236	,281	,873
تحرص مؤسستكم على إنتاج المنتجات الصديقة للبيئة.	128,8608	55,532	,479	,868
تحرص مؤسستكم على إقتناء المواد الأولية الصديقة للبيئة.	128,6329	56,030	,418	,870
تسعى مؤسستكم لإقتناء التكنولوجيا النظيفة بهدف التقليل من الانبعاثات الغازية الملوثة.	128,8481	57,002	,371	,871
تمتلك مؤسستكم سياسة واضحة لإدارة النفايات.	128,9873	56,449	,460	,869
تدعم مؤسستكم الجمعيات الخاصة بحماية البيئة.	128,8228	55,660	,477	,868
تعتمد مؤسستكم على المواصفة القياسية ISO 14001.	128,7722	56,255	,435	,869
تحرص مؤسستكم على إعادة تدوير النفايات.	128,7595	56,185	,481	,868
تهدف مؤسستكم إلى تخفيض تكاليف إستهلاك الطاقة.	128,9114	56,569	,572	,868

الملحق رقم 09: يوضع اختبار "كولموجروف-سميرنوف" لتحديد طبيعة توزيع البيانات

Tests non paramétriques

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		تقييم جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية	تقييم جودة رأس المال الفكري	تقييم الأداء المستدام
N		79	79	79
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	4,0326	4,0588	4,0277
	Ecart-type	,20596	,18639	,23813
Différences les plus extrêmes	Absolue	,102	,098	,130
	Positive	,055	,064	,098
	Négative	-,102	-,098	-,130
Z de Kolmogorov-Smirnov		,903	,868	1,155
Signification asymptotique (bilatérale)		,388	,438	,139
القرار		غير دال (التوزيع طبيعي)	غير دال (التوزيع طبيعي)	غير دال (التوزيع طبيعي)

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

الملاحق رقم [11]

الموازنة وحسابات النتائج لمؤسسة كوندور لسنة 2016

IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 2 3 4 0 1 0 0 8 6 3 5 8

Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité:

FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPARAILS ELECTROMENAGERS

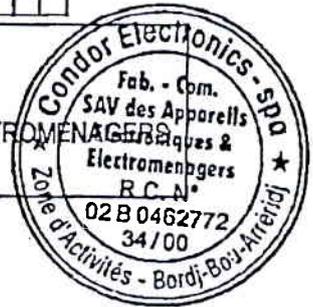
Adresse:

ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

Exercice clos le

31/12/2016

BILAN (ACTIF)



ACTIF	2016			2015
	Montants Bruts	Amortissements Provisions et pertes de valeurs	Net	Net
ACTIFS NON COURANTS				
Ecart d'acquisition-goodwill positif ou négatif				
Immobilisations incorporelles	192 708 242	3 546 763	189 161 479	3 331 993
Immobilisations corporelles				
Terrains	1 028 933 500		1 028 933 500	1 028 933 500
Bâtiments	8 098 649 760	2 277 852 813	5 820 796 947	5 903 657 406
Autres immobilisations corporelles	6 523 447 655	3 148 953 405	3 374 494 249	2 448 654 833
Immobilisations en concession	508 700 848	105 523 344	403 177 504	418 304 645
Immobilisations encours	2 378 843 984		2 378 843 984	833 335 530
Immobilisations financières				
Titres mis en équivalence				
Autres participations et créances rattachées	2 551 767 000		2 551 767 000	1 888 018 000
Autres titres immobilisés				
Prêts et autres actifs financiers non courants	3 900 214 915		3 900 214 915	2 674 608 073
Impôts différés actif				
TOTAL ACTIF NON COURANT	25 183 265 906	5 535 876 325	19 647 389 580	15 198 843 983
ACTIF COURANT				
Stocks et encours	18 344 434 671		18 344 434 671	15 550 519 477
Créances et emplois assimilés				
Clients	10 695 411 104		10 695 411 104	7 368 694 326
Autres débiteurs	5 939 617 892		5 939 617 892	1 115 713 257
Impôts et assimilés	1 692 122 376		1 692 122 376	1 037 206 267
Autres créances et emplois assimilés				153 271 533
Disponibilités et assimilés				
Placements et autres actifs financiers courants				
Trésorerie	3 644 303 086		3 644 303 086	1 366 268 558
TOTAL ACTIF COURANT	40 315 889 132		40 315 889 132	26 581 673 420
TOTAL GENERAL ACTIF	65 499 155 039	5 535 876 325	59 963 278 713	41 790 517 403



مديونية الضرائب برقة بوزريعة
مركز الضرائب برج بوعويج
مصلحة الاستقبال والاعلام
الوارد رقم 30

2017 30

IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 2 3 4 0 1 0 0 8 6 3 5 8

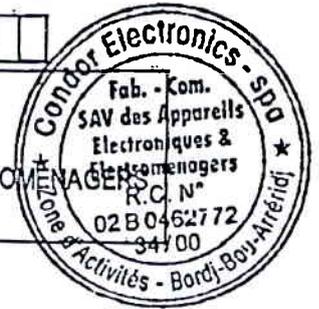
Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité:

FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPAREILS ELECTRONIQUES

Adresse:

ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ



Exercice clos le

31/12/2016

BILAN (PASSIF)

	2016	2015
CAPITAUX PROPRES		
Capital émis	2 450 000 000	2 450 000 000
Capital non appelé		
Primes et réserves - Réserves consolidées (1)	7 766 918 240	5 507 492 015
Ecart de réévaluation		
Ecart d'équivalence (1)		
Résultat net - Résultat net part du groupe (1)	3 675 426 906	2 889 426 225
Autres capitaux propres - Report à nouveau	364 293 611	
Part de la société consolidante (1)		
Part des minoritaires (1)		
TOTAL I	14 256 638 758	10 846 918 240
PASSIFS NON-COURANTS		
Emprunts et dettes financières	3 624 613 002	6 569 960 401
Impôts (différés et provisionnés)	68 361 270	
Autres dettes non courantes	577 958 088	420 664 229
Provisions et produits constatés d'avance		
TOTAL II	4 270 932 360	6 990 624 630
PASSIFS COURANTS:		
Fournisseurs et comptes rattachés	12 848 118 430	5 514 091 444
Impôts	1 497 957 347	432 899 199
Autres dettes	2 767 446 254	566 071 621
Trésorerie passif	24 322 185 561	17 439 912 266
TOTAL III	41 435 707 594	23 952 974 532
TOTAL GENERAL PASSIF (I+II+III)	59 963 278 713	41 790 517 403

(1) A utiliser uniquement pour la présentation d'états financiers consolidés



مديرية الضرائب
مركز الضرائب
مصلحة الاستقبال والاعلام
الوارد رقم 666 بتاريخ 30 ابريل 2017

IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 2 3 4 0 1 0 0 8 6 3 5 8

Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité:

FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPARILS ELECTROMENAGERS

Adresse:

ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

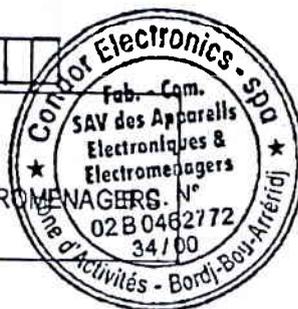
Exercice du

01/01/2016

au

31/12/2016

COMPTE DE RESULTAT



RUBRIQUES	2016		2015	
	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)
Ventes de marchandises		4 492 273 519		4 566 253 381
Production vendue	Produits fabriqués	82 777 533 133		68 232 605 354
	Prestations de services			
	Vente de travaux	1 630 273 477		577 792 589
Produits annexes				
Rabais, remises, ristournes accordés				
Chiffre d'affaires net des Rabais, remises, ristournes		88 900 080 130		73 376 651 325
Production stockée ou déstockée		1 752 006 284		6 532 964 989
Production immobilisée		40 072 845		37 964 750
Subventions d'exploitation				
I-Production de l'exercice		90 692 159 260		79 947 581 066
Achats de marchandises vendues	4 189 495 521		4 137 606 317	
Matières premières	69 568 870 796		60 416 303 957	
Autres approvisionnements	268 523 081			
Variations des stocks			1 783 598 842	
Achats d'études et de prestations de services				
Autres consommations	124 036 002		107 927 209	
Rabais; remises, ristournes obtenus sur achats		20 819 545	3 140 059	
Services extérieurs	Sous-traitance générale	416 567 401		
	Locations	457 771 344		
	Entretien, réparations et maintenance	107 174 770		39 470 530
	Primes d'assurances	102 818 136		66 963 137
	Personnel extérieur à l'entreprise	5 971 200		
	Rémunération d'intermédiaires et honoraires	68 021 030		23 536 148
	Publicité	810 483 621		728 536 474
Déplacements, missions et réceptions	149 861 202		41 147 665	
Autres services	1 403 135 019		1 232 185 457	
Rabais, remises, ristournes obtenus sur services extérieurs				
II-Consommations de l'exercice	77 651 909 582		68 580 415 800	
III-Valeur ajoutée d'exploitation (I-II)		13 040 249 677		11 367 165 265



2017

la suite sur la page suivante
 مديريت الاشغال - برج وهران
 مركز الضرائب
 مصلحة الاستقبال والاعلام
 الورد رقم 660 تاريخ 2017

IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 000234010086358

Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité:

FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPARAILS ELECTROMENAGERS

Adresse:

ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

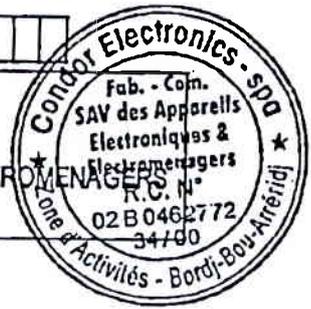
Exercice du

01/01/2016

au

31/12/2016

COMPTE DE RESULTAT



RUBRIQUES	2016		2015	
	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)
Charges de personnel	3 811 489 275		3 034 594 750	
Impôts et taxes et versements assimilés	980 719 709		1 163 438 753	
IV-Excédent brut d'exploitation		8 248 040 692		7 169 131 762
Autres produits opérationnels		182 327 902		70 865 719
Autres charges opérationnelles	364 024 204		759 349 118	
Dotations aux amortissements	1 375 971 751		683 032 976	
Provision				
Pertes de valeur				
Reprise sur pertes de valeur et provisions				
V-Résultat opérationnel		6 690 372 638		5 797 615 386
Produits financiers		197 107 854		245 150 034
Charges financières	2 216 231 552		2 363 065 652	
VI-Résultat financier	2 019 123 697		2 117 915 618	
VII-Résultat ordinaire (V+VI)		4 671 248 941		3 679 699 768
Eléments extraordinaires (produits) (*)				
Eléments extraordinaires (charges) (*)				
VIII-Résultat extraordinaire				
Impôts exigibles sur résultats	1 012 912 352		790 273 542	
Impôts différés (variations) sur résultats ordinaire		17 090 317		
IX-RESULTAT NET DE L'EXERCICE		3 675 426 906		2 889 426 225

(*) A détailler sur état annexe à joindre



مديرية الضرائب - مركز الضرائب
مصلحة الاستقبال والاعلام
الوارد رقم 1600-092016 R.08
2017

الملاحق رقم 11

الموازنة وحسابات النتائج لمؤسسة كوندور لسنة 2017

IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 2 3 4 0 1 0 0 8 6 3 5 8

Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité: FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPAREILS ELECTROMENAGERS

Adresse: ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

Exercice clos le

31/12/2017

BILAN (ACTIF)

ACTIF	2017			2016
	Montants Bruts	Amortissements Provisions et pertes de valeurs	Net	Net
ACTIFS NON COURANTS				
Ecart d'acquisition-goodwill positif ou négatif				
Immobilisations incorporelles	16 599 359	7 696 602	8 902 756	189 161 479
Immobilisations corporelles				
Terrains	1 028 933 500		1 028 933 500	1 028 933 500
Bâtiments	12 319 715 980	2 858 429 326	9 461 286 654	5 820 796 947
Autres immobilisations corporelles	7 912 802 841	3 871 102 596	4 041 700 245	3 374 494 249
Immobilisations en concession	637 730 835	120 650 485	517 080 350	403 177 504
Immobilisations encours	2 534 504 921		2 534 504 921	2 378 843 984
Immobilisations financières				
Titres mis en équivalence				
Autres participations et créances rattachées	4 875 868 000		4 875 868 000	2 551 767 000
Autres titres immobilisés				
Prêts et autres actifs financiers non courants	3 408 515 254		3 408 515 254	3 900 214 915
Impôts différés actif				
TOTAL ACTIF NON COURANT	32 734 670 692	6 857 879 010	25 876 791 682	19 647 389 580
ACTIF COURANT				
Stocks et encours	19 349 815 573		19 349 815 573	18 344 434 671
Créances et emplois assimilés				
Clients	9 718 135 143		9 718 135 143	10 695 411 104
Autres débiteurs	4 876 042 337		4 876 042 337	5 939 617 892
Impôts et assimilés	953 907 019		953 907 019	1 692 122 376
Autres créances et emplois assimilés				
Disponibilités et assimilés				
Placements et autres actifs financiers courants				
Trésorerie	3 477 927 505		3 477 927 505	3 644 303 086
TOTAL ACTIF COURANT	38 375 827 579		38 375 827 579	40 315 889 132
TOTAL GENERAL ACTIF	71 110 498 272	6 857 879 010	64 252 619 261	59 963 278 713

IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 2 3 4 0 1 0 0 8 6 3 5 8

Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité: FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPARAILS ELECTROMENAGERS

Adresse: ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

Exercice clos le

31/12/2017

BILAN (PASSIF)

	2017	2016
CAPITAUX PROPRES		
Capital émis	4 277 000 000	2 450 000 000
Capital non appelé		
Primes et réserves - Réserves consolidées (1)	10 966 638 758	7 766 918 240
Ecart de réévaluation		
Ecart d'équivalence (1)		
Résultat net - Résultat net part du groupe (1)	4 289 366 131	3 675 426 906
Autres capitaux propres - Report à nouveau	260 963 167	364 293 611
Part de la société consolidante (1)		
Part des minoritaires (1)		
TOTAL I	19 793 968 056	14 256 638 758
PASSIFS NON-COURANTS		
Emprunts et dettes financières	4 257 859 736	3 624 613 002
Impôts (différés et provisionnés)	100 241 818	68 361 270
Autres dettes non courantes	589 759 934	577 958 088
Provisions et produits constatés d'avance		
TOTAL II	4 947 861 489	4 270 932 360
PASSIFS COURANTS:		
Fournisseurs et comptes rattachés	7 855 555 664	12 848 118 430
Impôts	561 398 009	1 497 957 347
Autres dettes	1 617 447 890	2 767 446 254
Trésorerie passif	29 476 388 150	24 322 185 561
TOTAL III	39 510 789 715	41 435 707 594
TOTAL GENERAL PASSIF (I+II+III)	64 252 619 261	59 963 278 713

(1) A utiliser uniquement pour la présentation d'états financiers consolidés

Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité: FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPAREILS ELECTROMENAGERS

Adresse: ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

Exercice du 01/01/2017 au 31/12/2017

COMPTES DE RESULTAT

RUBRIQUES	2017		2016	
	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)
Ventes de marchandises		2 114 826 110		4 492 273 519
Production vendue	Produits fabriqués	85 830 642 035		82 777 533 133
	Prestations de services			
	Vente de travaux	1 511 063 027		1 630 273 477
Produits annexes				
Rabais, remises, ristournes accordés	23 954 607			
Chiffre d'affaires net des Rabais, remises, ristournes		89 432 576 565		88 900 080 130
Production stockée ou déstockée	1 545 263 570			1 752 006 284
Production immobilisée		97 333 003		40 072 845
Subventions d'exploitation				
I-Production de l'exercice		87 984 645 999		90 692 159 260
Achats de marchandises vendues	2 005 637 249		4 189 316 901	
Matières premières	65 954 422 760		69 568 546 974	
Autres approvisionnements	291 405 466		269 025 523	
Variations des stocks				
Achats d'études et de prestations de services				
Autres consommations	132 912 610		124 036 002	
Rabais; remises, ristournes obtenus sur achats		119 003 738		20 819 545
Services extérieurs	Sous-traitance générale	367 615 870		416 567 401
	Locations	765 729 518		457 771 344
	Entretien, réparations et maintenance	80 246 880		107 174 770
	Primes d'assurances	88 028 120		102 818 136
	Personnel extérieur à l'entreprise	150 333 248		5 971 200
	Rémunération d'intermédiaires et honoraires	549 740 326		68 021 030
	Publicité	1 016 751 519		810 483 621
	Déplacements, missions et réceptions	197 171 775		149 861 202
Autres services	1 602 845 279		1 403 135 019	
Rabais, remises, ristournes obtenus sur services extérieurs				
II-Consommations de l'exercice	73 083 836 888		77 651 909 582	
III-Valeur ajoutée d'exploitation (I-II)		14 900 809 110		13 040 249 677
Charges de personnel	4 432 440 874		3 811 489 275	
Impôts et taxes et versements assimilés	873 694 715		980 719 709	
IV-Excédent brut d'exploitation		9 594 673 520		8 248 040 692
Autres produits opérationnels		505 422 449		182 327 902
Autres charges opérationnelles	1 028 460 328		364 024 204	

IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 2 3 4 0 1 0 0 8 6 3 5 8

Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité: FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPARAILS ELECTROMENAGERS

Adresse: ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

Exercice du 01/01/2017 au 31/12/2017

COMPTE DE RESULTAT ../..

RUBRIQUES	2017		2016	
	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)
Dotations aux amortissements	1 306 875 543		1 375 971 751	
Provision				
Pertes de valeur				
Reprise sur pertes de valeur et provisions				
V-Résultat opérationnel		7 764 760 098		6 690 372 638
Produits financiers		453 341 406		197 107 854
Charges financières	2 888 538 749		2 216 231 552	
VI-Résultat financier	2 435 197 343		2 019 123 697	
VII-Résultat ordinaire (V+VI)		5 329 562 754		4 671 248 941
Eléments extraordinaires (produits) (*)				
Eléments extraordinaires (charges) (*)				
VIII-Résultat extraordinaire				
Impôts exigibles sur résultats	1 069 529 657		1 012 912 352	
Impôts différés (variations) sur résultats ordinaire		29 333 034		17 090 317
IX-RESULTAT NET DE L'EXERCICE		4 289 366 131		3 675 426 906

(*) A détailler sur état annexe à joindre



الملاحق رقم 11

الموازنة وحسابات النتائج لمؤسسة كوندور لسنة 2018

Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité: FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPARAILS ELECTROMENAGERS

Adresse: ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

Exercice clos le

31/12/2018

BILAN (ACTIF)

ACTIF	2018			2017
	Montants Bruts	Amortissements Provisions et pertes de valeurs	Net	Net
ACTIFS NON COURANTS				
Ecart d'acquisition-goodwill positif ou négatif				
Immobilisations incorporelles	59 821 989	19 779 962	40 042 026	8 902 756
Immobilisations corporelles				
Terrains	1 302 293 500		1 302 293 500	1 028 933 500
Bâtiments	15 426 113 414	3 622 618 252	11 803 495 162	9 461 286 654
Autres immobilisations corporelles	9 663 418 596	4 879 732 907	4 783 685 688	4 041 700 245
Immobilisations en concession	720 570 482	142 671 119	577 899 363	517 080 350
Immobilisations encours	5 036 286 579		5 036 286 579	2 534 504 921
Immobilisations financières				
Titres mis en équivalence				
Autres participations et créances rattachées	5 927 925 800		5 927 925 800	4 875 868 000
Autres titres immobilisés				
Prêts et autres actifs financiers non courants	465 232 646		465 232 646	3 408 515 254
Impôts différés actif				
TOTAL ACTIF NON COURANT	38 601 663 008	8 664 802 242	29 936 860 766	25 876 791 682
ACTIF COURANT				
Stocks et encours	22 331 584 142		22 331 584 142	19 349 815 573
Créances et emplois assimilés				
Clients	12 578 862 815	276 421 675	12 302 441 140	9 718 135 143
Autres débiteurs	7 514 822 938		7 514 822 938	4 876 042 337
Impôts et assimilés	277 515 931		277 515 931	953 907 019
Autres créances et emplois assimilés				
Disponibilités et assimilés				
Placements et autres actifs financiers courants				
Trésorerie	4 691 668 652		4 691 668 652	3 477 927 505
TOTAL ACTIF COURANT	47 394 454 481	276 421 675	47 118 032 805	38 375 827 579
TOTAL GENERAL ACTIF	85 996 117 489	8 941 223 917	77 054 893 572	64 252 619 261



Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS
 Activité: FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPARAILS ELECTROMENAGERS
 Adresse: ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

Exercice clos le 31/12/2018

BILAN (PASSIF)



	2018	2017
CAPITAUX PROPRES		
Capital émis	4 277 000 000	4 277 000 000
Capital non appelé		
Primes et réserves - Réserves consolidées (1)	14 676 968 056	10 966 638 758
Ecart de réévaluation		
Ecart d'équivalence (1)		
Résultat net - Résultat net part du groupe (1)	5 813 011 475	4 289 366 131
Autres capitaux propres - Report à nouveau		260 963 167
Part de la société consolidante (1)		
Part des minoritaires (1)		
TOTAL I	24 766 979 532	19 793 968 056
PASSIFS NON-COURANTS		
Emprunts et dettes financières	7 035 035 755	4 257 859 736
Impôts (différés et provisionnés)	70 908 784	100 241 818
Autres dettes non courantes	745 293 820	589 759 934
Provisions et produits constatés d'avance		
TOTAL II	7 851 238 360	4 947 861 489
PASSIFS COURANTS:		
Fournisseurs et comptes rattachés	5 981 469 687	7 855 555 664
Impôts	394 373 697	561 398 009
Autres dettes	2 498 142 487	1 617 447 890
Trésorerie passif	35 562 689 806	29 476 388 150
TOTAL III	44 436 675 679	39 510 789 715
TOTAL GENERAL PASSIF (I+II+III)	77 054 893 572	64 252 619 261

(1) A utiliser uniquement pour la présentation d'états financiers consolidés



Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité: FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPARAILS ELECTROMENAGERS
 Adresse: ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

Exercice du 01/01/2018 au 31/12/2018

COMPTE DE RESULTAT

RUBRIQUES	2018		2017	
	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)
Ventes de marchandises		2 265 266 343		2 114 826 110
Production vendue	Produits fabriqués	90 695 776 358		85 830 642 035
	Prestations de services			
	Vente de travaux	1 351 086 091		1 511 063 027
Produits annexes				
Rabais, remises, ristournes accordés	24 898 547		23 954 607	
Chiffre d'affaires net des Rabais, remises, ristournes		94 287 230 245		89 432 576 565
Production stockée ou déstockée		111 757 725	1 545 263 570	
Production immobilisée		156 269 519		97 333 003
Subventions d'exploitation				
I-Production de l'exercice		94 555 257 489		87 984 645 999
Achats de marchandises vendues	1 638 531 570		2 005 637 249	
Matières premières	68 807 569 508		65 954 422 760	
Autres approvisionnements	337 477 158		291 405 466	
Variations des stocks				
Achats d'études et de prestations de services	903 000			
Autres consommations	243 292 961		132 912 610	
Rabais; remises, ristournes obtenus sur achats		33 274 156		119 003 738
Services extérieurs	Sous-traitance générale	1 241 450 066		367 615 870
	Locations	925 346 347		765 729 518
	Entretien, réparations et maintenance	41 802 808		80 246 880
	Primes d'assurances	116 439 532		88 028 120
	Personnel extérieur à l'entreprise	160 227 404		150 333 248
	Rémunération d'intermédiaires et honoraires	781 120 375		549 740 326
	Publicité	1 184 027 395		1 016 751 519
	Déplacements, missions et réceptions	228 425 994		197 171 775
Autres services	1 623 688 190		1 602 845 279	
Rabais, remises, ristournes obtenus sur services extérieurs				
II-Consommations de l'exercice	77 297 028 155		73 083 836 888	
III-Valeur ajoutée d'exploitation (I-II)		17 258 229 334		14 900 809 110
Charges de personnel	5 339 617 318		4 432 440 874	
Impôts et taxes et versements assimilés	873 941 933		873 694 715	
IV-Excédent brut d'exploitation		11 044 670 081		9 594 673 520
Autres produits opérationnels		139 209 033		505 422 449
Autres charges opérationnelles	479 834 040		1 028 460 328	

Désignation de l'entreprise: SPA CONDOR ELECTRONICS

Activité: FABRICATION COMMERCIALISATION ET SAV APPARAILS ELECTROMENAGERS

Adresse: ZONE D'ACTIVITE RTE DE M'SILA BORDJ BOU ARRERIDJ

Exercice du 01/01/2018 au 31/12/2018

COMPTE DE RESULTAT ..!..

RUBRIQUES	2018		2017	
	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)
Dotations aux amortissements	1 826 541 349		1 306 875 543	
Provision	276 421 675			
Pertes de valeur				
Reprise sur pertes de valeur et provisions				
V-Résultat opérationnel		8 601 082 049		7 764 760 098
Produits financiers		437 080 011		453 341 406
Charges financières	2 686 431 806		2 888 538 749	
VI-Résultat financier	2 249 351 794		2 435 197 343	
VII-Résultat ordinaire (V+VI)		6 351 730 254		5 329 562 754
Eléments extraordinaires (produits) (*)				
Eléments extraordinaires (charges) (*)				
VIII-Résultat extraordinaire				
Impôts exigibles sur résultats	568 051 813		1 069 529 657	
Impôts différés (variations) sur résultats ordinaire		29 333 034		29 333 034
IX-RESULTAT NET DE L'EXERCICE		5 813 011 475		4 289 366 131

(*) A détailler sur état annexe à joindre



فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
70	طرق عرض المعلومات الخاصة بنظام معلومات الموارد البشرية	01-1
83	مقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي	01-2
89	مقارنة خصائص رأس المال الفكري بخصائص الموارد المالية والمادية للمؤسسة الاقتصادية	02-2
92	وجوهات نظر الباحثين الخاصة بتحديد مكونات رأس المال الفكري	03-2
98	مكونات رأس المال الفكري	04-2
159	مؤشرات الأداء البيئي للمؤسسة	01-3
223	نموذج الدراسة	01-4
223	معاملات ثبات الإستبيان للدراسة الإستطلاعية	02-4
224	معاملات ثبات الإستبيان للدراسة التطبيقية	03-4
227	توزيع الإطارات وفق الجنس في مجمع بن حمادي حسب المؤسسة	04-4
229	توزيع الإطارات حسب السن في مجمع بن حمادي حسب المؤسسة	05-4
231	توزيع المستوى التعليمي للإطارات في المجمع بن حمادي حسب المؤسسة	06-4
232	توزيع سنوات الخبرة للإطارات في المجمع بن حمادي حسب نوع المؤسسة	07-4
234	توزيع عمل إطارات مجمع بن حمادي في مؤسسة أخرى قبل الالتحاق بها حسب نوع المؤسسة	08-4
239	تصنيف مؤسسات مجمع بن حمادي حسب طبيعة النشاط والقدرة الإنتاجية	09-4
251	عدد عمال مجمع بن حمادي ببرج بوعريبرج لسنة 2017	10-4
252	تطور العمالة بمؤسسة كوندور 2012-2019	11-4
253	تطور عدد العمالة حسب مناصب العمل خلال الفترة 2012-2019 بمؤسسة كوندور إلكترونيكس	12-4
258	آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية في مجمع بن حمادي	01-5
260	آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات توظيف الموارد البشرية في مجمع بن حمادي	02-5
262	آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات تدريب الموارد البشرية في مجمع بن حمادي	03-5
263	آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات تعويض الموارد البشرية في مجمع بن حمادي	04-5
265	آراء الإطارات حول تطبيق نظام معلومات إدارة الأداء للموارد البشرية في مجمع بن حمادي	05-5
266	آراء الإطارات حول تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في مجمع بن حمادي	06-5
268	آراء الإطارات حول رأس المال البشري في مجمع بن حمادي	07-5
270	آراء الإطارات حول رأس المال الهيكلي في مجمع بن حمادي	08-5
272	آراء الإطارات حول رأس المال العلائقي (الزبائني) في مجمع بن حمادي	09-5
274	يوضح آراء الإطارات حول تقييم جودة رأس المال الفكري في مجمع بن حمادي	10-5
275	آراء الإطارات حول الأداء الاقتصادي في مجمع بن حمادي	11-5
277	تطور رقم الأعمال بمؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2015-2018	12-5
278	آراء الإطارات حول الأداء الاجتماعي في مجمع بن حمادي	13-5

280	تطور عدد العمال المستفيدين من التكوين والتكاليف المخصصة لذلك في مؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2013-2017	14-5
283	تطور التوظيف حسب تصنيف مناصب العمل بمؤسسة كوندور إلكترونيكس خلال الفترة 2012-2018	15-5
284	تطور عدد المغادرين حسب تصنيف مناصب العمل لمؤسسة كوندور خلال الفترة 2012-2017	16-5
285	تطور دوران العمل بمؤسسة كوندور خلال الفترة 2014-2017	17-5
285	تطور عدد المتقاعدين في مؤسسة كوندور خلال الفترة 2014-2017	18-5
286	تطور حوادث العمل بمؤسسة كوندور خلال الفترة 2014-2017	19-5
286	آراء الإطارات حول الأداء البيئي في مجمع بن حمادي	20-5
288	آراء الإطارات حول تقييم الأداء المستدام في مجمع بن حمادي	21-5
289	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين تقييم جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الاقتصادي	22-5
291	نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الاقتصادي	23-5
293	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الاجتماعي	24-5
295	نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء الاجتماعي	25-5
297	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء البيئي	26-5
299	نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء البيئي	27-5
301	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء المستدام	28-5
303	نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومستوى الأداء المستدام	29-5
305	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الاقتصادي	30-5
307	نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الاقتصادي	31-5
309	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الاجتماعي	32-5
310	نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء الاجتماعي	33-5
312	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء البيئي	34-5
313	نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء البيئي	35-5
315	نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط بين جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء المستدام	36-5
316	نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد بين محاور جودة رأس المال الفكري ومستوى الأداء المستدام	37-5

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01-1	مكونات النظام	24
02-1	علاقة البيانات بالمعلومات	25
03-1	معايير تصنيف نظم المعلومات	36
04-1	تصنيف نظم المعلومات وفقا لطبيعة الدعم	38
05-1	مكونات نظام معلومات الموارد البشرية	55
06-1	إستخدامات نظام معلومات الموارد البشرية	59
07-1	قاعدة بيانات نظام معلومات الموارد البشرية	64
08-1	التهديدات المعيقة لتحقيق المركز الإستراتيجي التنافسي للمؤسسة الإقتصادية	71
01-2	أهمية رأس المال الفكري في خلق القيم وتحقيق المزايا التنافسية للمؤسسة الإقتصادية	86
02-2	مراحل الحصول على المعرفة والحكمة	95
03-2	طبيعة المعرفة حسب فئات رأس المال البشري ومستوى الأداء	96
04-2	مكونات رأس المال الفكري	99
05-2	دور رأس المال الفكري في أداء المؤسسات	100
06-2	الأدوار الدفاعية والهجومية لرأس المال الفكري	101
07-2	نموذج عن بطاقة الأداء المتوازن	115
08-2	القيمة السوقية للمؤسسة وفقا لمؤشر سكانديا	117
01-3	الأداء من منظور الكفاءة والفعالية	126
02-3	أهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الإقتصادية	143
03-3	مكونات الأداء المستدام مؤسسة	148
04-3	نموذج بطاقة الأداء المتوازن المستدامة وفق مخطط "السبب والنتيجة"	152
05-3	الأبعاد الخمسة لنموذج مستكشف سكانديا	154
06-3	القضايا الأساسية لمواصفة معيار الإيزو 26000	165
01-4	نموذج الدراسة	216
02-4	توزيع الإطارات حسب الجنس في مجمع بن حمادي حسب المؤسسة	228
03-4	توزيع سن الإطارات في المجمع بن حمادي حسب المؤسسة	230
04-4	توزيع المستوى التعليمي للإطارات في مجمع بن حمادي حسب المؤسسة	232
05-4	توزيع عدد سنوات الخبرة لإطارات مجمع بن حمادي حسب نوع المؤسسة	233
06-4	توزيع عدد إطارات مجمع بن حمادي التي عملت في مؤسسات أخرى قبل الإلتحاق به حسب المؤسسة	235
07-4	الهيكل التنظيمي لمجمع بن حمادي ببرج بوعريج	238
08-4	الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور	244

246	الهيكل التنظيمي لمؤسسة جيريور	09-4
247	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بوليبان	10-4
248	الهيكل التنظيمي لمؤسسة أرجيلور	11-4
281	رسم بياني لتصنيف العمال حسب الجنس في مؤسسة كوندور إلكترونيكس لسنة 2018	01-5
282	توزيع العمال حسب نوع العقد بمؤسسة كوندور لسنة 2018	02-5

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ - ص	مقدمة
22	الفصل الأول: أدبيات وممارسات نظام معلومات الموارد البشرية
23	المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات
23	المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات
29	المطلب الثاني: وظائف وأهداف نظام المعلومات
34	المطلب الثالث: مكونات وأنواع نظام المعلومات
39	المبحث الثاني: أدبيات نظام معلومات الموارد البشرية
39	المطلب الأول: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية
45	المطلب الثاني: أهمية وأهداف نظام معلومات الموارد البشرية
52	المطلب الثالث: مكونات وفاعلية نظام معلومات الموارد البشرية
58	المبحث الثالث: جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومتطلبات تحقيق القيمة الإستراتيجية له
58	المطلب الأول: جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية
67	المطلب الثاني: أنواع نظام معلومات الموارد البشرية وطرق عرض المعلومات الخاصة به
71	المطلب الثالث: متطلبات تحقيق القيمة الإستراتيجية لنظام معلومات الموارد البشرية
75	خلاصة الفصل
77	الفصل الثاني: التأسيس النظري لرأس المال الفكري وآليات قياسه
78	المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري
78	المطلب الأول: مراحل ظهور رأس المال الفكري
81	المطلب الثاني: مفهوم رأس المال الفكري
87	المطلب الثالث: مداخل دراسة رأس المال الفكري وخصائصه
91	المبحث الثاني: مكونات وأدوار وآليات بناء رأس المال الفكري
91	المطلب الأول: مكونات رأس المال الفكري
100	المطلب الثاني: أدوار رأس المال الفكري
102	المطلب الثالث: آليات بناء رأس المال الفكري
106	المبحث الثالث: إدارة وتنمية رأس المال الفكري
106	المطلب الأول: نماذج إدارة رأس المال الفكري
109	المطلب الثاني: تنمية وتطوير رأس المال الفكري
112	المطلب الثالث: طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري
119	خلاصة الفصل

121	الفصل الثالث: الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية وأثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسينه
122	المبحث الأول: الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية وآليات قياسه ووسبل تحسينه
122	المطلب الأول: مفهوم الأداء ومؤشرات قياسه
134	المطلب الثاني: مفهوم ومكونات الأداء المستدام
149	المطلب الثالث: طرق قياس الأداء المستدام وسبل تحسينه بالمؤسسة الاقتصادية
168	المبحث الثاني: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية
168	المطلب الأول: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية
174	المطلب الثاني: أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية
182	المبحث الثالث: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية
183	المطلب الأول: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية
191	المطلب الثاني: أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية
199	المبحث الرابع: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية
199	المطلب الأول: أثر جودة تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية
205	المطلب الثاني: أثر جودة رأس المال الفكري على تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية
209	خلاصة الفصل
211	الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
212	المبحث الأول: فرضيات، منهج وأدوات الدراسة التطبيقية
212	المطلب الأول: فرضيات الدراسة
213	المطلب الثاني: منهج الدراسة التطبيقية
215	المطلب الثالث: نموذج الدراسة
218	المطلب الرابع: أدوات جمع البيانات للدراسة التطبيقية

225	المبحث الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة التطبيقية وخصائص مجتمع الدراسة
225	المطلب الأول: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة التطبيقية
226	المطلب الثاني: خصائص مجتمع الدراسة التطبيقية
235	المبحث الثالث: التعريف بالمجمع محل الدراسة ومجالات الدراسة التطبيقية
236	المطلب الأول: التعريف بمجمع بن حمادي بريح بوغريج
241	المطلب الثاني: التعريف بمؤسسة كوندور إلكترونيكس
245	المطلب الثالث: التعريف بمؤسسة جيريور
246	المطلب الرابع: التعريف بمؤسسة بولبيان
247	المطلب الخامس: التعريف بمؤسسة أرجيلور
249	المطلب السادس: مجالات الدراسة التطبيقية
254	خلاصة الفصل
256	الفصل الخامس: عرض وتحليل محاور الاستبيان وإختبار الفرضيات
257	المبحث الأول: عرض وتحليل محاور الاستبيان
257	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الخاصة بتقييم جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية في مجمع بن حمادي بريح بوغريج
268	المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات الخاصة بتقييم جودة رأس المال الفكري في مجمع بن حمادي بريح بوغريج:
275	المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بتقييم الأداء المستدام في مجمع بن حمادي بريح بوغريج
289	المبحث الثاني: إختبار صحة الفرضيات وعرض أهم النتائج
289	المطلب الأول: إختبار صحة الفرضيات
318	المطلب الثاني: عرض أهم نتائج الدراسة التطبيقية
321	المبحث الثالث: مقارنة بين نتائج الدراسة ونتائج بعض الدراسات السابقة وأهم الإقتراحات والآفاق البحثية المستقبلية
321	المطلب الأول: مقارنة بين نتائج الدراسة ونتائج بعض الدراسات السابقة
327	المطلب الثاني: توصيات الدراسة
329	المطلب الثالث: الآفاق البحثية
330	خلاصة الفصل
332	الخاتمة
335	قائمة المراجع
359	الملاحق

ملخص

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة، هو إثبات أثر جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، على تحسين الأداء المستدام لمجمع بن حمادي بيرج بوغريج، وهذا من خلال:

- إظهار العلاقة التكاملية والإرتباطية بين جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية و جودة رأس المال الفكري في إطار مساعي مجمع بن حمادي لتحسين أدائه المستدام.

- إظهار العلاقة التكاملية والإرتباطية بين أبعاد الأداء المستدام للمجمع محل الدراسة.

- إظهار علاقة الأثر من أجل التحسين بين جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، وبين الأداء المستدام للمجمع محل الدراسة.

ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي، توصلت دراستنا إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر جودة تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري على تحسين الأداء المستدام لمجمع بن حمادي بيرج بوغريج.

الكلمات المفتاحية: نظام معلومات الموارد البشرية، رأس المال الفكري، الأداء المستدام، المؤسسة الإقتصادية

Abstract

This study aims to determine the impact of the quality of human resource information systems and intellectual capital applications on improving the sustainable performance of "Ben Hammadi" Company through:

- Demonstrate the complementarity and correlation between the quality of human resource information systems applications and the quality of intellectual capital, in "Ben Hammadi" Company.*
- Demonstrate the integrated link between the dimensions of the sustainable performance of the company under study.*
- Demonstrate the impact relationship for improvement between the quality of human resource information systems' applications and intellectual capital and the sustainable performance of the company under study.*

The statistical results showed that there are statistically significant differences for the impact of the quality of human resource information systems and intellectual capital applications on improving the sustainable performance of "Ben Hammadi" Company.

Key words: Human resources information system, intellectual capital, sustainable performance, economic enterprise.