

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



ميدان: العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير
فرع: تسيير عمومي

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

اسهامات جودة الحياة الوظيفية في تنمية رأس المال الفكري

- دراسة ميدانية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة-

تحت إشراف:

د. غلاب فاتح

من إعداد:

- جراد لويزة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
			رئيسا
د. غلاب فاتح			مشرفا ومقررا
			مناقشا

السنة الجامعية : 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من اصطنع اليكم معروفًا فجازوه فان عجزتم عن مجازاته فادعوا له حتى تعلموا انكم شكرتموه فان الشاكر يحب الشاكرين ."

يسعدنا في هذا المقام الى ان نتقدم بواسع الشكر والتقدير الى استاذنا الكريم الذي قدم لنا الكثير ولم يدخل علينا بالكم الهائل من المعارف وتوجيهاته التي انارت لنا طريقنا نحو اتمام بحثنا .

الى استاذنا الكريم الدكتور :غلاب فاتح.

ولانسى ان نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير الى الاساتذة الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي .

ونشكر كل من ساعدنا من قريب او بعيد لإنجاز هذا البحث.



إهداء

الحمد لله الذي بحمده تم الصالحات

انه ليسعني في هذه اللحظات ان اهدي ثمرة هذا العمل المتواضع الى :

الى اللذين علماني ومنحاني زاد التقوى والصمود والتحدي ، الى

اللذين البساني خصال العفة والشجاعة والكرامة

الى الوالدين اطال الله في عمرهما

الى سندي وقوتي وعزوتي اخوتي واخواتي

الى رفقاء الدرب واصدقاء الدراسة

الى من فتح هذه الوريقات وتصفحها بعدي

الى كل من سكن حبهم قلبي ونسيهم قلبي

لويزة



فهرس المحتويات



الصفحة	المكونات
	شكر وتقدير
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول و الأشكال
أ-ج	مقدمة عامة
الفصل الأول: الاطار النظري لرأس المال الفكري و جودة الحياة الوظيفية	
05	تمهيد
06	المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري
06	المطلب الأول: نشأة و مفهوم رأس المال الفكري
09	المطلب الثاني: أهمية و مكونات رأس المال الفكري
18	المطلب الثالث: خصائص و مصادر تمويل رأس المال الفكري
26	المطلب الرابع: أبعاد رأس المال الفكري و أساليب تنشيطه
36	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية
36	المطلب الأول: جودة الحياة الوظيفية و مفهومها
38	المطلب الثاني: عناصر جودة الحياة الوظيفية و أهميتها
48	المطلب الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
52	المطلب الرابع: تحديات تطبيقها
54	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة المسيلة	
56	تمهيد
57	المبحث الأول: لمحة عامة على كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
57	المطلب الأول: تقديم بسيط حول جامعة المسيلة
58	المطلب الثاني: نشأة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة المسيلة
59	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للكلية
64	المبحث الثاني: تحديد عينة و أدوات الدراسة و تحليل النتائج
64	المطلب الأول: الاجراءات المنهجية في الدراسة
69	المطلب الثاني: الخلفية النظرية للمتغيرات
70	المطلب الثالث: نتائج الدراسة الميدانية
79	خلاصة
81	الخاتمة العامة
85	قائمة المصادر والمراجع
90	قائمة الملاحق

قائمة الجداول و الأشكال



قائمة الجداول والأشكال

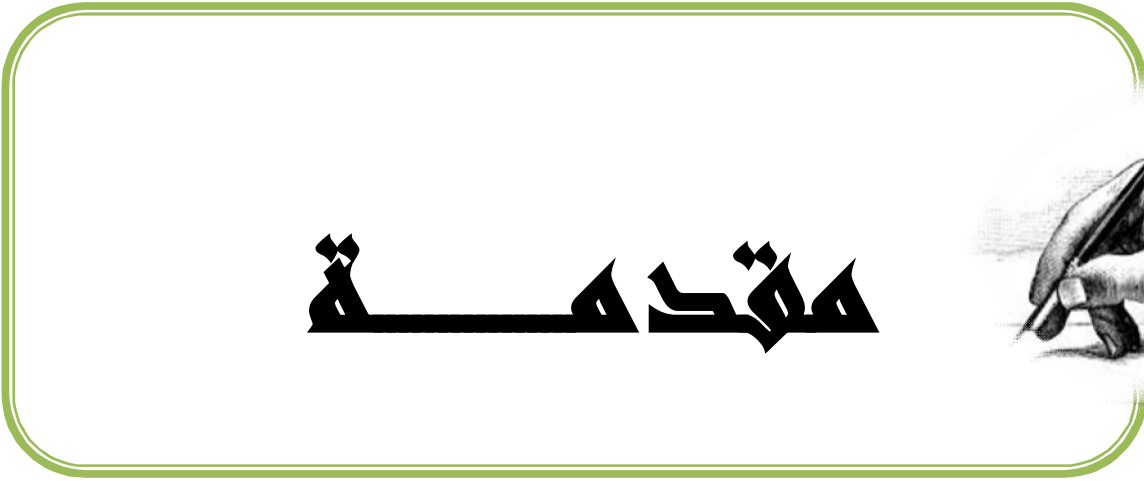
قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
09	أبعاد التميز بين رأس مال المادي و رأس مال الفكري	01
19	خصائص رأس المال الفكري	02
65	عدد العاملين بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة المسيلة	03
66	توزيع عينة البحث على العاملين حسب الوظيفة	04
70	معامل الثبات و الصدق باستخدام معامل ألفا كرونباخ	05
71	توزيع عينة البحث طبقا للمتغيرات الديموغرافية	06
73	الاحصاء الوصفي لمتغير جودة الحياة الوظيفية	07
75	الاحصاء الوصفي لمتغير رأس المال الفكري	08
76	معامل الارتباط بيرسون للفرض الاول	09
77	نتائج تحليل الانحدار بين جودة الحياة الوظيفية و رأس المال الفكري	10

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
12	مكونات رأس المال الفكري من وجهة نظر stewart	01
13	مكونات رأس المال الفكري على وفق نظرة Davenport&Prusak	02
60	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير	03
65	متغيرات و أبعاد البحث و العلاقة بينهما	04



المقدمة:

منذ سنوات سابقة اصبح رأس المال الفكري يلعب دورا هاما في الادارات اعتقادا بأن النمو الاقتصادي لاقتصاديات الدول مبني على المعرفة و التي تمثل محركات الابتكار في الادارات .

وقد جرى اعتبار رأس المال الفكري نتاجا للبحوث والتطوير بأي منظمة ومحرك خلق القيمة للمعرفة، واساس التنمية خاصة في البيئات التنافسية الشديدة او التي تتعرض لتغييرات مستمرة، لذلك نجد ان المنظمات تخصص نسبة كبيرة من انفاقها في سبيل الحصول على المعارف والاساليب الجديدة لمواكبة التطورات الجديدة في العالم ومسايرة كل ما هو حديث .

ولأنه لا يمكن تطبيق هذه المعارف الجديدة الا في حياة وظيفية ذات جودة عالية ، لزم الامر بإعطاء الاولوية لهذه الاخيرة لأنها تعتبر من القضايا الادارية التي احتلت مكانا متميزا في ادبيات ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، نظرا لان لجودة الحياة الوظيفية مفهوم يحتوي على العديد من العناصر التي تمس اداء المنظمات مباشرة وتؤثر عليها .

ان جودة الحياة الوظيفية ليست مقتصرة على البيئة المباشرة للعمل، بقدر ما هي مرتبطة بالحياة الشخصية للعاملين باعتبار الفرد كائن بشري له العديد من المشاعر والاهتمامات الشخصية والتي ان لم يتم مراعاتها ستلقي بنتائج سلبية على اداء العاملين، ومن ثمة على اداء المنظمات التي يعملون بها .

تنتهج المنظمات عدة مناهج و اساليب لما يختص به من مراقبة الاداء والانشطة والاعمال اليومية طمعا في الوصول لدرجة متقدمة من درجات الجودة الشاملة يتم فيها تقليل الفاقد وتقليص فرص العيب في الخدمة.

ويهدف هذا البحث الى التعرف على العلاقة بين راس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية على أسانذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة.

ومن هنا تتجسد مشكلة الدراسة و التي يمكن صياغتها في السؤال التالي:

✓ الى أي مدى تساهم جودة الحياة الوظيفية في تنمية رأس المال الفكري في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة.

ويمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤلات الفرعية التالية :

✓ ما طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة ؟

✓ ما هي ابعاد جودة الحياة الوظيفية المطبقة داخل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة ؟

✓ ماهي ابعاد رأس المال الفكري المستخدمة داخل كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة المسيلة ؟

ومن هذه التساؤلات نتعرف على اهداف البحث والتي تتمثل فيما يلي :

✓ الكشف عن طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية داخل الكلية للعلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة.

✓ تحديد ابعاد رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة .

تتمثل أهمية البحث في ثلاث عناصر و هي :

1-الأهمية الاكاديمية للبحث:

بما ان موضوع البحث شائك وحديث ، فانه بحاجة الى الاضافة من البحوث والدراسات التي تنثريه.

2- الأهمية التطبيقية للبحث :

المساهمة في تحديد دور جودة الحياة الوظيفية في تنمية راس المال الفكري.

3- الأهمية بالنسبة للباحثة :

✓ زيادة المعلومات واثراء الفكر للباحثة.

تمكنت الباحثة من صياغة الفروض التالية :

الفرض الاول: توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وراس المال الفكري داخل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة .

الفصل الأول

الإطار النظري لرأس المال الفكري والحياة
الوظيفية



المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري.

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية.

تمهيد الفصل:

أصبحت معظم المؤسسات تركز على رأس المال الفكري وتتنظر إليه بأهمية كبيرة، فإن نجاح المؤسسات يعتمد بشكل كبير على سرعة استجابتها للتغيرات المحيطة بها، وذلك عن طريق تشجيع التعليم المستمر.

إن المعرفة المرتبطة بالأفراد تؤدي إلى جودة الحياة الوظيفية والعكس صحيح، لقد بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في أوائل السبعينات وكثرت الدراسات والأبحاث التي تناولت جوانب عديدة حول هذا الموضوع، والتي ركزت على دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المؤسسات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أدائهم وأداء المؤسسة بشكل عام، وكذا يحقق الإشباع لحاجاتهم و رغباتهم، فالمؤسسة التي ترغب في الاحتفاظ بمواردها البشرية عليها أن تعمل على تطوير مستقبلهم الوظيفي وهذا يحقق لهم الرضا والتحفيز.

واعتمادا على ما سبق، ولغرض الإلمام بجوانب الموضوع سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري.

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية.

المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري

تختلف المفاهيم حول رأس المال الفكري حسب المجال والتخصص، وهذا نظرا لحساسية الموضوع خاصة بالنسبة للأجيال القادمة، فالكثير من التساؤلات تطرح في هذا المجال والهدف من ورائها هو الضبط الدقيق لمفهوم رأس المال الفكري الذي يركز على العنصر البشري باعتباره مصدر للذكاء والتفوق.

لذلك ارتأينا في هذا المبحث التطرق الى نشأة و مفهوم رأس المال الفكري ومما يتكون وما خصائصه دون ان ننسى مصادر تمويله واساليب تنشيطه مع ذكر ابعاده .

المطلب الأول: نشأة رأس المال الفكري ومفهومه

الفرع الأول: نشأة رأس المال الفكري

هناك ثلاثة مراحل مهدت لظهور و تطور مفهوم رأس المال الفكري وهي¹:

- المرحلة الأولى: توجهات الاهتمام القابليات البشرية:

امتدت هذه الحقبة من القرن السابع عشر إلى غاية سبعينيات القرن العشرين وقد اكدت على القابليات البشرية عامة فكريا وجسديا ،ما أكده الاقتصادي (Petty William) الذي اهتم بقيمة العاملين واختلاف نوعيتهم ومدى تأثير هم في العملية الإنتاجية وجودة المنتجات. واستمرت الجهود بهذا الاتجاه حيث في عام 1776 أشار (Adam Smith) في كتابه "ثروة الأمم" إلى تأثير مهارة العاملين في العملية الإنتاجية ، وطالب تحديد الأجور وفق ما يبذله من وقت وجهد وتكلفة لكسب المهارات المطلوبة.

- المرحلة الثانية: توجهات الاهتمام بالقابلية الذهنية

وهي المرحلة التي امتدت من ثمانينيات القرن العشرين، حيث أصبح المديرون والأكاديميون والمستشارون في جميع أنحاء العالم واعين إلى أن الموجودات غير الملموسة التي تمتلكها المؤسسات كانت في الغالب المحدد الرئيسي لأرباحها.

¹ سعدون حمود الربيعاوي، رأس المال الفكري ، دار غيداء للنشر و الطباعة ، الطبعة الاولى ، عمان ، الاردن ، 2015 ، ص15

واخذ تحليل رأس المال الفكري و تحديد اتجاهاته مسارين هما مسار المعرفة والقوى الذهنية الذي ركز على خلق القيمة و توسيع المجال المعرفي للمؤسسة ، و مسار الاعتماد على الموارد من خلال الاهتمام بكيفية خلق الأرباح من المزيج للموارد المالية والفكرية للمؤسسة¹.

- المرحلة الثالثة: تكثيف الجهود البحثية و ولادة النظرية:

في منتصف التسعينيات من القرن العشرين، تكاثفت الجهود البحثية حول موضوع رأس المال الفكري محاولة لإيجاد فهم مشترك فيما بين الباحثين والشركات، والاتفاق على مبادئ وممارسات هذا الموضوع، وتأسيس على ذلك فإن الجهود آنفة الذكر قد ركزت أساسا على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري، حيث صيغت افتراضات النظرية على النحو الآتي²:

1. إن قيمة رأس المال الفكري كموجود غير ملموس يتجاوز قيمة الموجودات الملموسة بعدة مرات؛
2. إن رأس المال الفكري هو المادة الأم التي تتولد منها النتائج المالية؛
3. إن المقياس المالي لرأس المال الفكري يمثل الفرق بين القيمة الدفترية للشركة و القيمة السوقية لها؛
4. إن رأس المال الفكري يعد أداة تحليل استراتيجي.

الفرع الثاني: مفهوم رأس المال الفكري

اتسع مفهوم رأس المال الفكري ليشمل كلا الإمكانات المادية والمالية والعينية والمعنوية والثقافية المتاحة للمنظمة، حيث أطلق عليه مجموع المهارات والخبرات والتعليم والمعرفة

¹ موساوي زهية ، دور التسيير التقديري للوظائف و الكفاءات في المحافظة على رأس المال الفكري كميزة ، رسالة دكتورا ، علوم التسيير ، جامعة تلمسان ، 2015، ص105

² عادل حرحوش المرفجي و احمد صالح ، رأس المال الفكري طرق قياسه و اساليب المحافظة عليه ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، الطبعة الثانية، القاهرة ، مصر ، 1997 ، ص 17

المتراكمة في العنصر البشري مصطلح رأس المال البشري ، ثم تحول الاهتمام في عصر المعلومات إلى التركيز على رأس المال الفكري كأحد الأصول غير المادية المؤثرة .

حيث يعرف (Stewart) رأس المال الفكر بأنه المادة المعرفية الفكرية ، المعلومات ، الملكية الفكرية ، الخبرة التي يمكن وضعها بالاستخدام لتنشئ الثروة¹

ويعرف (Awad&Ghaziri) رأس المال الفكري هو خبرة العاملين في الشركة ، النظرة الخاصة بالشركة والملكية الفكرية ،ويرى الباحث ان رأس المال الفكري لا يمكن تقييمه لأن هذا كالنوع من الموجودات الذي يمكن أن يستخدم من قبل أكثر من شركة و بأكثر من طريقة في ذات الوقت.

ويشير (Drucker)² أن رأس المال الفكري يتمثل في نخبة الكفاءات والقدرات المعرفية والتنظيمية والتي يمكن من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة ، بما يمكن للمؤسسة من توسيع حالتها السوقية وتعظيم نقاط القوة و يجعلها في موقع يمكنها من اقتناص الفرص المناسبة ، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى تنظيمي معين دون غيره ، كما لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به.

كما عرفه (Malone & Edvinsson)³ أنه يتكون بفعل تداخل العناصر الثلاثة

التالية:

الأفراد، الأنظمة ومكونات السوق، فالأفراد والمسير ويمثل رأس المال البشري والذي يعبر عن ما يستطيع القيام به فرديا أو جماعيا، و بالنسبة للأنظمة فإنها تتمثل في المعارف المستقلة عن

¹ عادل حرحوش المقرجي و احمد علي صالح، راسمال الفكري طرق قياسه واساليب المحافظة عليه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2007، ص 18.

² سعدون حمود الزبيماوي، رأس المال الفكري، دار غيداء للنشر و الطباعة، الطبعة الاولى، الاردن، 2015، ص 60.

³ حوحو مصطفى، الاستثمار في راس المال الفكري كاداة لتطوير اداء المنظمات المتعلمة، اطروحة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2016، ص

الأفراد والتي تشمل البراءات، العقود، قواعد البيانات وتقنيات الإنتاج، أما فيما يخص مكونات السوق فتتمثل في علاقات المنظمة مع محيطها الخارجي (موردون، زبائن، موزعون).

➤ و من التعارف السابقة يتطلب الأمر منا، فهم و تحلي لرأس المال الفكري و تميزه عن رأس المال المادي¹ ، حيث تستند المقارنة بين الأصول المعرفية و الأصول المادية على أبعاد أساسية للاختلاف نبرزها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): أبعاد التمييز بين رأس المال المادي و رأس المال الفكري

البيانات	رأس المال المادي	رأس المال المعرفي
السمة الأساسية	مادي - ملموس ومنظور	أثري - غير ملموس وغير منظور
الموقع	داخل الشركة	في رؤوس الأفراد
النموذج الممثل	الآلة	الفرد
العوائد	متناقصة	متزايدة
نمط الثروة	في الموارد	في الانتباه و التركيز
الأفراد	العمال اليدويون	عمال و مهنيو المعرفي
القيمة	قيمة الاستعمال و قيمة تبادل	قيمة تبادل عند الاستعمال
القوة و الضعف	دور تقادم (ضعف)	دور توليد و تعزيز ذاتي

المصدر: من اعداد الباحثة

المطلب الثاني: أهمية ومكونات رأس المال الفكري

الفرع الأول: أهمية رأس المال الفكري

تتضح أهمية رأس المال الفكري من خلال النقاط التالية:²

1- يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم، لأن الأصول الفكرية مثل القوة الخفية التي تضمن البقاء للمنظمة، فلقد تراجع عدد الأشخاص المستخدمين في أكبر

¹ هيثم محمد الزغبى، الادارة و التحليل المالي، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، 2000، ص 75

² عبد المطلب بيبصار، دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز لمنظمات الاعمال، اطروحة دكتوراه، علوم

التسيير، المسيلة، 2017، ص 32-33

الشركات الأمريكية بين عام 1979 وعام 1994 بنسبة الثلث أي من 16.2 إلى 11.6 مليون، وحل محل هذه الشركات الضخمة شركات صغيرة معتمدة على الأصول المعرفية أكثر من اعتمادها على الأصول المادية الأخرى، وأبسط مثال على ذلك شركة (NIK للأحذية) التي لا تصنع الأحذية، ويقتصر عملها على البحث والتطوير ووضع التصاميم والتسويق وتقديم الخدمات المعرفية التي تحقق 334 ألف دولار مبيعات لكل مستخدم مقابل 248 ألف دولار مبيعات لكل مستخدم في الشركات الغنية.

2- يعد رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية، وهذا ما دعى (Adans Jerome) الرئيس المدير للتكوين والتدريب في شركة (SHEL) النفطية بالقول "نحن ملتزمون لان نصبح منظمة متعلمة ونعتقد أن الميزة التنافسية تكمن في قابلية للمستخدمين على التعلم بشكل أسرع"، ويؤيد (Stewart) ذلك بقوله: "إن الفكر الموجود في المنظمة يصبح رأس مالا فكريا عندما يمكن نشره للقيام بشيء لا يمكن إجراءه، لأن رأس المال الفكري يحوي معرفة مفيدة، ويحذر (Brooking) من نتائج عدم نشر المعرفة، من خلال قوله: "إن المعرفة بوصفها أصول في المنظمة غالبا ما تغفل وبالتالي لا تنتشر، ليس بسبب إخفاق المدراء في التفكير بأعمالهم، وإنما السبب يكمن في أنهم لا يحولون المعرفة إلى رأس مال في شركاتهم، ولا يعززون القدرات العقلية والتي تبني وتحافظ على العمل".

3- رأس المال الفكري مصدر توليد ثروة للمنظمة والأفراد وتطويرها، إذ يقول (Quinn) من مدرسة (Tic للأعمال) عن ذلك: "إن ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة، والأكثر مما سبق فإن التعلم يسفر عن قوة في الربح، إن المواطنين الذين أكملوا دراساتهم العليا يكون لهم دخل يزيد بنسبة 130% عن أقرانهم الذين لم يكملوا الدراسات العليا.

4- يمثل رأس المال الفكري كنزا مدفونا يحتاج إلى من يبحث عنه واستخراجه للوجود والممارسة، حيث يعد نشر المعرفة أحد أساليب استخراجه.

5- يعتبر رأس المال الفكري من أكثر الأصول قيمة في القرن الواحد والعشرين في ظل اقتصاد يعلق عليه الاقتصاد المعرفي، لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم فضلا عن ابتكاراتهم المتلاحقة.¹

6- إن رأس المال الفكري أثمن أصول المنظمة، ولا يمكن للمنظمات الأخرى تقليده بسهولة بوصفه مصدرا مهما وأساسيا لكسب الميزة التنافسية لمنظمات عصر المعلومات والمعرفة، وكذلك بعد المحرك لجميع العمليات والأنشطة المنظمة.²

7- إن رأس المال الفكري قادر على توليد ثروة خيالية من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع، وهذا ما أكدته بحوث مؤتمر إدارة رأس المال الفكري (ICM) الذي عقد في نيويورك في جوان 2000، وأهم ما جاء فيه أن شركة (IBM) تستلم أكثر من بليون دولار سنويا كعائد عن براءات الاختراع.³

الفرع الثاني: مكونات رأس المال الفكري

إن تعدد الآراء واختلاف المفكرين في تحديد تصنيف موحد لمكونات رأس المال الفكري، يتطلب الأمر هنا ضرورة التعرّيج على بعض آراء المفكرين حول تصنيفات هم لمكونات رأس المال الفكري، وذلك للوقوف والإلمام بأهم مكونات رأس المال الفكري وذلك على النحو التالي:

1- تصنيف 1997 Stewart⁴: من خلال استقراء الفكر المحاسبي المتعلق برأس المال الفكري، تبين أن هذا التصنيف هو الأكثر شيوعا، وذلك لأنه يتسم بالوضوح وسهولة تتبع العناصر المكونة لتقسيمات رأس المال الفكري، حيث يتكون رأس مال الفكري من ثلاثة مكونات

¹ محمد راتول، الاستثمار في رأس المال الفكري و اساليب قياس كفاءته، الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، ديسمبر 2011، ص 04

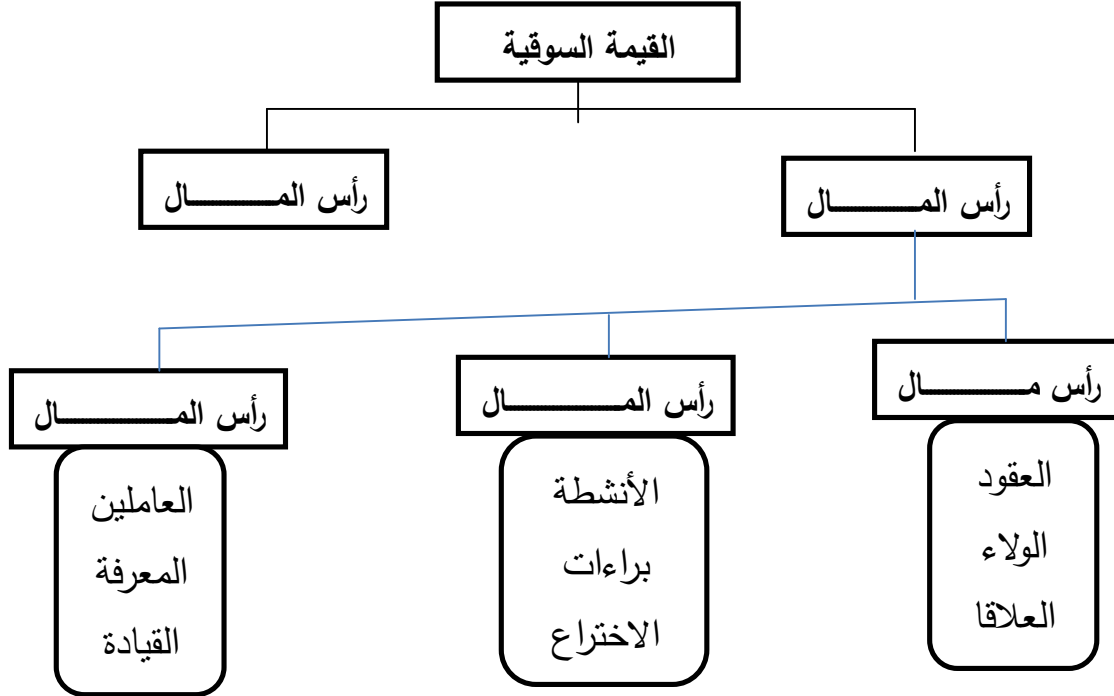
² علي احمد صالح، أنماط التفكير الاستراتيجي و علاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الاشتراكي، رسالة ماجستير، كلية الادارة الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، 2001، ص 62

³ نجم عبود، ادارة اللاملموس، دار البازوري للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2010، ص 24

⁴ رشا الغول، المحاسبة عن رأس المال الفكري، التنظير العلمي و التطبيق العملي، الطبعة الاولى، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، 2014، ص 78

رئيسية تتمثل في رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية إضافة إلى رأس مال العملاء، ويمكن توضيح هذا التصنيف من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم (01): مكونات رأس المال الفكري من وجهة نظر (Stewart)



المصدر: رشا الغول، المحاسبة عن رأس المال الفكري: التنظير العلمي والتطبيق العملي. الطبعة الأولى،

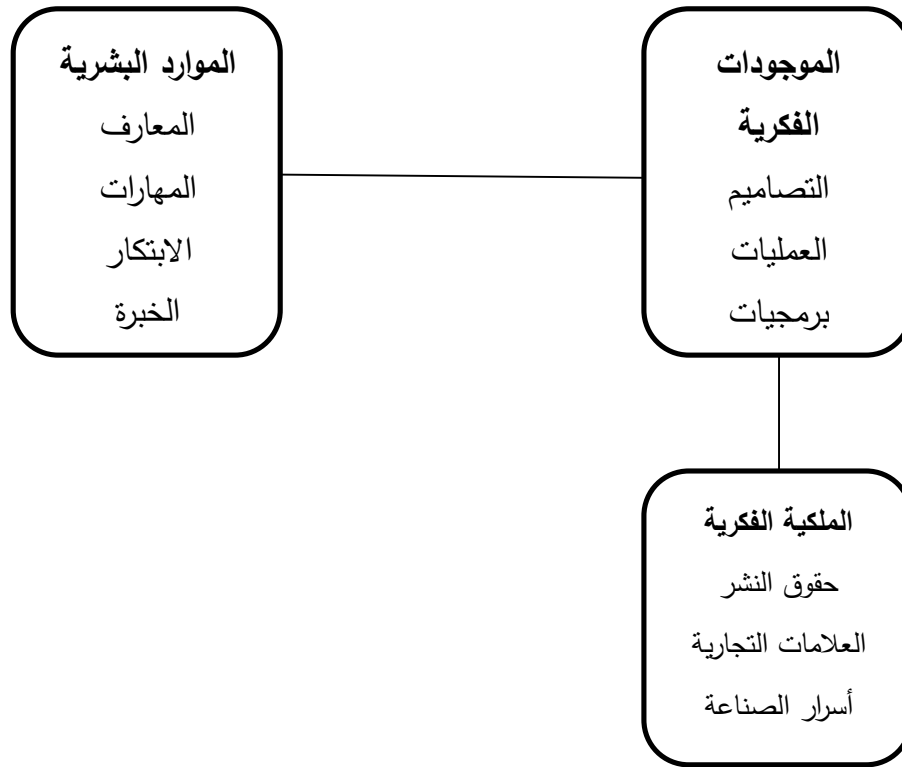
مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية 2014، ص.78

2- تصنيف Prusak1997&Davenport : حيث قدما نموذجا يبين فيه أن رأس المال

الفكري يتألف من ثلاثة مكونات رئيسية هي: الموارد البشرية، الموجودات الفكرية، الملكية الفكرية، كما يوضحها الشكل الآتي:¹

¹ سعد علي العنزي، أحمد علي صالح: إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009،

الشكل رقم (02): مكونات رأس المال الفكري (على وفق نظرة Davenport&Prusak)-



المصدر: سعد علي العنزي، أحمد علي صالح: إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 32.

الملاحظ من الشكل السابق هو عملية تحويل الموارد البشرية (المعارف والمهارات والخبرات) إلى موجودات فكرية (المعرفة المدونة في السجلات والتقارير الأرشيفية أو التي تدخل في الحاسوب)، وهي تمثل مصدر الابتكار الذي تتاجر به المنظمة والملكية الفكرية (وهي الموجودات الفكرية التي يمكن حمايتها قانونياً).

3- تصنيف Xera2001&Svciby1998: فمن وجهة نظرهما يتم تقسيم رأس المال الفكري كما يلي:¹

¹ - الهلالي الشربيني الهلالي، إدارة رأس المال الفكري و قياسه و تنميته كجزء من ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، عدد 20، جامعة المنصورة، 2011، ص25

➤ **رأس المال الداخلي:** ويتضمن الأنظمة والعمليات وتكنولوجيات المعلومات، وبراءات الاختراع، وحقوق النشر العلامات التجارية، الأصول المحولة، فلسفة الإدارة، ثقافة المنظمة، إدارة العمليات، نظم المعلومات، نظام الانترنت، العلاقات المالية.

➤ **رأس المال الخارجي:** ويتضمن التحالفات والعلاقات مع العملاء والشركاء والموردون والمستثمرون، التعويضات، حصة السوق، رضا العملاء، قنوات التوزيع، الاتفاقيات والتراخيص، عقود المفاضلة واتفاقيات الامتياز، معايير الجودة، وكل ما يتعلق بالتميز والسمعة.

➤ **رأس المال البشري:** المتضمن القدرات والمعارف والمهارات والتعليم، والمؤهلات والتطوير الوظيفي، روح المبادرة والابتكار، القدرة على مواجهة التغييرات والبرامج التدريبية، النشاط الثقافي، الخبرات الفردية والجماعية، قدرات حل المشكلات لدى الأفراد في المنظمة.

4- تصنيف بروكنج (Brooking,A 1996): حيث يقسم رأس المال الفكري إلى أربعة عناصر تشمل:¹

➤ **أصول السوق:** وتشمل جميع الجوانب غير الملموسة المرتبطة بالسوق مثل: الماركات، العملاء، منافذ التوزيع، الطلبات المتراكمة.

➤ **الأصول البشرية:** وهي الخبرات المتراكمة وقدرات الابتكار، وحل المشاكل وقدرة الأفراد على الأداء في مواقف معينة مثل فرق العمل أو العمل تحت ضغط.

➤ **أصول الملكية الفكرية:** وتشمل الأسرار والعلاقات التجارية وبراءات الاختراع وحقوق التعليم والمعرفة.

¹ عبد الله بن صالح ، سحنون بوتمة ، اساليب القياس و الاقصاح على رأس المال الفكري من منظور معايير المحاسبة الدولية ، مداخلة ضمن اشغال المنتدى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف ، الجزائر ، ص 05

➤ أصول البنية التحتية: وتضمن جميع العناصر التي تحدد طريقة عمل المنظمة مثل: ثقافة المنظمة، وطرق تقييم الخطر، أساليب إدارة قوة البيع، الهيكل المالي، قواعد بيانات العملاء، نظم الاتصال.

5- تصنيف (Eckvinsson and Malone, 1997): حيث نظر إلى أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة أقسام:¹

- رأس المال البشري: والمتمثل في كفاءات العاملين والخبرات المتراكمة لديهم.
- رأس المال التنظيمي: ويتمثل في البرامج والسياسات التي تقوم بها المنظمة والتي تصب في رأس المال الفكري.
- رأس المال العميل: ويتمثل في علاقة المنظمة مع العملاء والموردين و المنظمات التجارية.

6- تصنيف 2008، (Shao-chie et a):² ويشترك هذا التصنيف مع تصنيف الاتحاد الدولي للمحاسبة سنة 1998 (IFAC)، حيث قسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة أقسام:

- رأس المال البشري: والمتمثل في كفاءات العاملين والخبرات المتراكمة لديهم، حيث يدل على المعرفة الضمنية التي تتضمنها عقول الموظفين.
- رأس المال الهيكلي: ويتمثل في المعرفة التي يتم تأسيسها من خلال هيكل وعمليات وثقافة المنظمة.
- رأس مال العلاقات: ويتمثل في القيمة المحصلة من تعاملات المنظمة مع العملاء والموردين، أي أنه يمثل المعرفة التي تتضمن العلاقات مع البيئة الخارجية.

¹ سمير محمد عبد العزيز ، التمويل و اصلاح خلل الهياكل المالية ، مكتبة و مطبعة الاشعاع الفنية ، الاسكندرية ، مصر ، 1997 ، ص 40 .
² الصباغ زهير نعيم و عبد البارى ابراهيم درة ، ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي عشر ، دار وائل للنشر ، الطبعة الاولى، 2008، عمان ، الاردن ، ص55

7- تصنيف (Kavida and Sivakumnar.2009)¹: حيث تم تصنيف رأس المال الفكري إلى الآتي:

➤ رأس المال البشري، ويتكون من المعرفة، المهارات، قدرات الموظفين لحل مشاكل الأعمال، ورأس المال هذا متلازم مع الموظفين، ولا يمكن للمنشأة من امتلاكه بل استغلاله؛

➤ رأس المال الهيكلي: ويتكون من كل شيء في المنشأة مما يدعم الموظفين لأداء أعمالهم، مثل: المباني، الأجهزة، براءات الاختراع، العلامات التجارية، بالإضافة إلى صورة المنشأة ونظام المعلومات وملكية قواعد البيانات؛

➤ رأس مال العملاء (العلاقات): ويتكون من قوة ولاء العملاء، إشباع العملاء، تكرار الأعمال، حساسية الأسعار، والتي تستخدم كمؤشر لرأس المال العمال.

8- دراسة (Siana Halim2010)²: فقد صنفت رأس المال الفكري إلى ثلاث تصنيفات فرعية هي: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات، وهي لا تختلف عن دراسة (Xiao.2008).

9- دراسة (Meritutan, 2002)³: قد توسعت في فئة رأس مال العلاقات حيث لم يقصره على علاقات المنشأة بالعملاء فقط ولكن كل الأطراف المرتبطة بالعلاقات الخارجية للمنشأة، وقسم رأس المال الفكري إلى:

➤ رأس المال البشري: وهو إجمالي المعرفة والمهارات والخبرات سواء كانت هذه المعرفة عامة أو متميزة ومتفردة مثل الابتكار والإبداع؛

¹ - محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، الاردن، 2008، ص 281

² بوحفص احمد ، اشكالية تمويل الاستثمار في راس المال الفكري في جامعة المسيلة، 2017 ، شهادة ماستر ، ص 60

³ عادل هادي حسين البغدادي ، هاشم فوزي دباس العبادي ، التعلم التنظيمي و المنظمة المتعلمة و علاقتها بالمفاهيم الادارية المعاصرة ، الطبعة الثانية ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2010 ، ص 107

➤ **رأس مال العلاقات:** ويعرف بأنه جميع الموارد المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمنشأة مثل العلاقة مع العملاء والموردين والشركاء في البحوث والتطوير وعلاقة المنشأة مع بعض الأطراف المستفيدة (مثل المساهمين والدائنين)؛

➤ **رأس المال الهيكلي:** ويعرف بأنه المعرفة التي تتكون نتيجة للإجراءات التنظيمية والثقافة وقواعد البيانات ويعبر عنها بالمرونة التنظيمية وخدمة التوثيق بالمنشأة والاستخدام العام لتكنولوجيا المعلومات، وهو نفي التصنيف الذي جاءت به دراسة (Huafang ، 2018)؛

10- تصنيف (Ross et al. ، 1997): صنف هذا التقسيم مكونات رأس المال الفكري وفقا لمحورين رئيسيين يتمثلان في كلا من المحور الاستراتيجي ومحور القياس كما يلي¹:

➤ **المحور الاستراتيجي:** يركز هذا المحور على فكرة أساسية تتمثل في خلق واستخدام المعرفة، وكذا العلاقة بين المعرفة وحلق القيمة؛

➤ **محور القياس:** يبحث دائما عن أساليب قياس حديثة لقياس البيانات المالية وغير المالية.

كما وضع هذا التقسيم نمودجا عرف بالنموذج التشغيلي وذلك اعتمادا على مقاييس الأداء المتوازن وفقا لرؤية كل من (Kaplan و Norton)، وقد ربط هذا النموذج استراتيجيات المنظمة بالمؤشرات الهامة للنجاح، حيث يتكون هذا النموذج من عدة خطوات تتمثل في ما يلي:

➤ **تحديد رؤية المنظمة في شكل كمي، وذلك لتأكيد فهم موقف المنظمة الحالي والمستقبلي.**

➤ **تحديد عوامل النجاح الرئيسية عن طريق استخدام الأهداف طويلة الأجل .**

¹ عاطف جابر طه عبد الرحيم ، أثر ادارة رأس المال الفكري على التوجه بالسوق في الشركات المصرية ، دراسة ميدانية تطبيقية على مجموعة من الشركات المصرية ، كلية الادارة و الاقتصاد ، المجلد الخامس العدد 10، جامعة البصرة ، بغداد ، 2013 ، ص09

➤ وضع المؤشرات المتعلقة بعناصر النجاح.

➤ توزيع المعلومات من هذه المقاييس على مكونات رأس المال الفكري.

11- تصنيف (winkelen and Mckenzie.2004):¹ هذان الكاتبان وضعوا المعادلات

التالية لتوضيح تقسيمهما مكونات رأس المال الفكري، حيث:

رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي.

رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبون + رأس المال التنظيمي.

رأس المال التنظيمي = رأس المال الابتكاري - رأس مال العملي.

المطلب الثالث: خصائص ومصادر تمويل رأس المال الفكري

الفرع الأول: خصائصه

من خلال التعريفات السابقة لمفهوم رأس المال الفكري، نجد أنه يتميز بمجموعة من

الخصائص نذكر منها:²

1. الخصائص التنظيمية: ففيما يخص المستوى الاستراتيجي نجد أن رأس المال الفكري

ينتشر في المستويات كلها وينسب متفاوتة ، اما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي

يناسب رأس المال الفكري فهو بالتأكيد الهيكل التنظيمي العضوي المرن، أما الرسمية

فتستخدم بشكل منخفض جدا، ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح.

2. الخصائص المهنية: ينصب الاهتمام على التعليم المنظم والتدريب الإثرائي وليس

بالضرورة الشهادة الأكاديمية، ويمتاز رأس المال الفكري والمهارة العالية والمتنوعة

والخبرة العريقة.

3. الخصائص السلوكية الشخصية:³ يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة

مع موضوعات تتسم بالتأكد، ورأس المال الفكري ميال إلى المبادرة وتقديم الأفكار

¹ خيرى سعيدة ، شنن شيماء ، دور راس المال الفكري في تشجيع الابداع ، دراسة حالة جامعة المسيلة لنيل شهادة ماستر ، 2019 ، ص 40

²ناصر مراد ،الاستثمار في راس المال الفكري مدخل لتحقيق التنمية الاقتصادية في الدول العربية ،مجلة دراسات اقتصادية ،الصادرة عن مركز البصيرة للبحوث و الاستشارات و الخدمات التعليمية،العدد10،2008،ص75

³ ناصر مراد ، مرجع سابق ، ص 76

والمقترحات البناءة، ولديه قدرة على حسم القرارات دون تردد، ولديه مستويات ذكاء عالية ومثابرة حادة في العمل وثقة بالنفس عالية . بالإضافة إلى الخصائص السابقة، يتميز رأس المال الفكري عن غيره من الأصول بمجموعة من المميزات ومن أهمها:

- رأس مال غير ملموس؛
- من الصعوبة قياسه بدقة؛
- سريع الزوال والفقدان؛
- يتزايد بالاستعمال؛
- يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في نفس الوقت؛
- يتجسد في أشخاص لديهم الاستعداد لحمله،
- له تأثير كبير على المنظمة.

ولقد تم الرجوع إلى قوائم الخصائص الشخصية للمتميزين، الموهوبين، المبدعين، المبتكرين، وتبين أن أفضل تقسيم للخصائص يكون تحت المسميات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) : يبين خصائص رأس المال الفكري

الخصائص	الصفات	الممارسات
التنظيمية	المستوى الاستراتيجي	يتوزع رأس المال الفكري على مستويات الاستراتيجية كافة (الشاملة، الأعمال ، الوظيفية، التشغيلية) بنسب متباينة
	نوعية الهيكل	يميل رأس المال الفكري للعمل ضمن الهياكل التنظيمية المرنة
	الرسمية	يركز رأس المال الفكري على استخدام الرسمية بشكل منخفض جدا
	المركزية	يبتعد رأس المال الفكري عن الميل صوب المركزية الإدارية بشكل كبير
المهنية	التحصيل الأكاديمي	ليس بالضرورة أن يكون رأس المال الفكري حاصلًا على شهادة أكاديمية، بل الضرورة تكمن في مواصلة تعليمهم النظري وتدريبهم الاثرائي
	المهارة	يتميز رأس المال الفكري بمهارات عالية ومتنوعة

الفصل الأول ===== الإطار النظري لرأس المال الفكري والحياة الوظيفية

	الخبرة	يتصف رأس المال الفكري بخبرات متقدمة
السلوكية والشخصية	المخاطرة	يميل رأس المال الفكري على تحمل المخاطرة في بدء العمل بدرجة كبيرة
	اللاتأكد	يجذب رأس المال الفكري التعامل مع الموضوعات التي تتسم باللاتأكد
	المبادرة	رأس المال الفكري بتقديم الأفكار والمقترحات البناءة
	الحسم	يحسن رأس المال الفكري المقررات بدون تردد إلى حد كبير
	الذكاء	يتسم رأس المال الفكري بمستوى الذكاء متوسط فما فوق
	الحدس	رأس المال الفكري قدرة على الحدث والتبصر
	الانفتاح على الخبرة	يستفيد رأس المال الفكري من خبرات الآخرين
	المثابرة	يتميز رأس المال الفكري مثابرة عالية في العمل
	الثقة بالنفس	يتمتع رأس المال الفكري بثقة عالية بالنفس
	الاستقلالية	يحب رأس المال الفكري الاستقلالية في الفكر والعمل
	روح المرح	يحسن رأس المال الفكري الدعابة والسخرية، أكثر من غيره

المصدر: عمار عصام السامرائي، أهمية الافصاح والشفافية للمحتوى المعلوماتي للقوائم المالية عن الاستثمار برأس المال الفكري، كتاب الابحاث العلمية للمؤتمر العلمي الدولي السنوي الثاني عشر للأعمال: رأس المال البشري في اقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 22-24 أبريل 2013، ص 932.

الفرع الثاني: مصادر تمويله

أنواع مصادر التمويل:

إن الهدف من التعرف على أنواع الأموال المتاحة وتحديد الخصائص المميزة لكل منها هو إمكانية المفاضلة والاختيار بينها بأفضل الشروط والوصول إلى هيكل التمويل الذي يتحقق معه الهدف الأساسي الإدارة المالية وهو تعظيم قيمة المنشأة، وهناك أنواع نذكر منها:

النوع الأول: مصادر التمويل طويل الأجل¹

وتنقسم إلى قسمين أساسيين تبعا لمصادر الحصول عليها:

1- التمويل عن طريق حقوق الملكية:² وينقسم هذا النوع من التمويل إلى التمويل بالأسهم

العادية، والتمويل بالأسهم الممتازة، وأخيرا التمويل بالأرباح المحتجزة وفي ما يلي شرحها:

❖ التمويل بالأسهم العادية: يتكون رأس مال الشركة المساهمة من عدد من حصص

المساهمة، ويطلق على كل حصة لفظ "سهم" وهذه الأسهم يمكن تقسيمها إلى طبقتين:

الأولى لها حق الأولوية في الأرباح الموزعة، لذلك تسمى بالأسهم الممتازة وأصحابها هم

الملاك الممتازون وهذه الأسهم غالبا ما تكون ممتازة أيضا بالنسبة لأصول الشركة أي

بها حق الحصول على قيمتها الاسمية مضافا إليها أي أرباح مجتمعة قبل أن يحصل

حملة الأسهم الأخرى على أية توزيعات وذلك في حالة التصفية، أما الطبقة الثانية من

الأسهم الأخرى فيكون لها الحق في ما تبقى من أرباح وأيضا في ما تبقى من الأصول

وهذه الأسهم العادية وحملتها هم الملاك الباقون، وتمثل الأسهم العادية من وجهة نظر

الشركة وسيلة من وسائل الرئيسية للتمويل طويل الأجل .

وتعتمد الشركات المساهمة اعتمادا يكاد يكون تاما على الأسهم العادية في تمويلها الدائم

وخصوصا عند بدء التكوين و شركة المساهمة غير ملزمة بدفع أي عائد ثابت أو محدد لحملة

الأسهم العادية مقابل استخدامها لأموالهم.

❖ التمويل بالأسهم الممتازة: تمثل الأسهم الممتازة مستند ملكية له قيمة اسمية وقيمة

دفترية وقيمة سوقية شأنه من شأن السهم العادي، ولحامل الأسهم الممتازة الأولوية على

الأسهم العادية في أنواع التصفية . كما انه له الحق في توزيعات ثانوية تحدد بنسبة

مئوية ثابتة عن القيمة الاسمية للسهم وإذا لم تتحقق أرباح في سنه مالية ما أو تحققت

¹ هيثم محمد الزغبى ،مرجع سابق ،ص78

² هيثم محمد الزغبى ، مرجع سابق ، ص79

أرباح وقررت المنشأة عدم توزيعها، حينئذ لا يحق لها إجراء توزيعات لحملة الأسهم العادية في أي سنة لاحقة ما لم يحصل حملة الأسهم الممتازة على التوزيعات المستحقة لهم في السنوات السابقة ومع ذلك فقد تنص بعض عقود التأسيس على غير ذلك أي تنص على أن الحق في التوزيعات يكون فقط عن السنوات التي تحققت فيها الأرباح.

❖ **التمويل بالأرباح المحتجزة:** هي عبارة عن ذلك الجزء من الفائض القابل للتوزيع الذي حققته الشركة من ممارسة نشاطها، خلال السنة الجارية أو السنوات السابقة ولم يدفع في شكل توزيعات والذي يظهر في الميزانية العمومية للشركة ضمن عناصر حقوق الملكية، فبدلاً من توزيع كل الفائض المحقق على المساهمين، قد تقوم الشركة بتخصيص جزء من ذلك الفائض في عدة حسابات مستقلة يطلق عليها " احتياطي " بغرض تحقيق هدف معين مثل: احتياطي إعادة سداد القروض، إحلال وتجديد الآلات.... الخ .

وإذا نجحت المؤسسة وحققت أرباحاً تقوم عادة بتوزيع جزء منها والاحتفاظ بالجزء الآخر ليكون لتمويل نمو المنشأة، وفي المؤسسات الناجحة يكون هذا المصدر على مستوى سنوات أهم من رأس المال المقدم من طرف المساهمين.

2- **الإقراض طويل الأجل:** ويمثل جزء من التمويل طويل الأجل الذي يكون مصدره من خارج المنشأة وينقسم إلى قسمين أساسيين هما القروض الطويلة الأجل، السندات¹.

❖ **التمويل بالقروض طويلة الأجل:** تهدف المؤسسات من خلال اللجوء إلى استعمال هذا النوع من القروض إلى تمويل الاستثمارات التي تمتد على فترة زمنية طويلة، وتتميز هذه الاستثمارات بارتفاع تكلفتها، وعملية تحصيل إيرادات الاستثمارات يكون على مدة طويلة، لهذا في القروض طويلة الأجل تأتي لتلبية هذا النوع من الاحتياجات حيث أنها تفوق مدة 7 سنوات لتصل حتى 20 سنة، وهي موجهة أساساً لتمويل الاستثمارات الضخمة. ونظراً

¹ ابراهيم منير هندي ، الفكر الحديث في مجال مصادر التمويل ، منشأة المعارف ، الاسكندرية ، 1998 ، ص 20 ، 22.

لطبيعة هذه القروض وما تتطوي عليه من مخاطر عالية جراء قيام البنك بتجديد أمواله لفترة طويلة، البحث عن الآليات والوسائل للحد من هذه المخاطر يبقى من الاهتمامات الكبرى لدى البنوك ومن بين الخيارات المتاحة في هذا المجال أمام البنوك اشتراك عدة مؤسسات مالية في تمويل واحد، أو القيام بطلب ضمانات حقيقية ذات قيمة عالية قبل البدء في عملية التمويل.

❖ **التمويل بالسندات:** يمتاز "السند بكونه مستند مديونية طويل الأجل تصدرها المنشآت ويعطي لحامله الحق في الحصول على القيمة الاسمية للسند في تاريخ الاستحقاق، كما يعطيهم أيضا الحق في معدل فائدة دوري تتمثل في نسبة مئوية من القيم الاسمية". وعليه فالسند عبارة عن عقد أو اتفاق بين المنشأة (المقرض) والمستثمر (المقرض) و بمقتضى تزيد عن سنة هذا الاتفاق يقرض الطرف الثاني مبلغ معين للطرف الأول الذي يتصعد بدوره برد أصل المبلغ والفوائد المتفق عليها في تواريخ محددة.

النوع الثاني: مصادر التمويل متوسطة الأجل

سبق أن عرفنا التمويل متوسط الأجل بأنه ذلك النوع من القروض الذي يتم سداه في فترة ولكن تقل عن عشر سنوات وينقسم هذا النوع من التمويل إلى قسمين¹:

1. **التمويل بالقروض متوسطة الأجل:** يتم سداه هذه القروض بصورة منتظمة على مدار

عدد من السنوات تمثل القروض ويطلق على أقساط السداد في هذه الحالة مدفوعات

الامتلاك وبالإضافة إلى ذلك فعادة ما يكون القرض مضمونا بأصل معين أو بأي نوع

من أنواع الضمانات الأخرى.

ولا شك أن هناك بعض الاستثناءات من هذه القواعد في بعض الأحيان، وتمثل البنوك

وشركات التأمين المصدر الرئيسي لهذه القروض إن كانت قروض البنوك عادة تتراوح بين سنة

واحدة و 5 سنوات فقط في حين أن قروض شركات التأمين تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات وهذا

معناه أن جزءا من قروض شركات التأمين يمكن اعتباره قروضا طويلة الأجل وعليه فكثيرا ما

¹ عبد الحكيم قادري، استراتيجية البنوك في تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007، ص 70

تتعاون احد البنوك مع شركة التأمين لتقديم قروض كبيره يعجز عن تقديمه أيا منها فقط لإحدى الشركات على أساسان يتم السداد أولا للبنك ثم بعد ذلك شركة التأمين ويتميز هذا النوع بالسرعة والمرونة .

2. التمويل بالاستئجار: تهدف بعض المنشآت إلى استخدام المباني والمعدات وبالتالي هدفنا ليس اهتلاك هذه التحصيلات، وان كان الاهتلاك في معظم الأحيان يحقق بها هذا الهدف وقد ظهر في السنين الأخيرة في معظم الدول اتجاه نحو استئجار هذه التحصيلات بدلا من شرائها وبعد أن كان الاستئجار قاصرا على الأراضي والمباني فقد أصبح يمثل جميع الأصول الثابتة تقريبا .ونظريا فإن الاستئجار يشبه الاقتراض إلى حد كبير وبالتالي يترتب عليه رفع مالي مثله في ذلك مثل الاقتراض و يتخذ الاستئجار أشكالا حديثة أهمها بيع ثم استئجار، واستئجار الخدمة، و الاستئجار المالي.

النوع الثالث: مصادر التمويل قصيرة الأجل

هناك العديد من مصادر التمويل قصيرة الأجل نذكر منها¹:

1. الائتمان التجاري: يمكن تعريفه بأنه نوع من التمويل قصير الأجل تحصل عليه المنشأة من الموردين ويتمثل في قيمة الالتزامات الآجلة للسلع التي تتجر فيها أو تستخدمها في العملية الصناعية وتعتمد المنشآت على هذا المصدر في التمويل بدرجة أكبر من اعتمادها على الائتمان المصرفي وغيره من المصادر الأخرى قصيرة الأجل بل وقد يكون المصدر الوحيد قصير الأجل المتاح لبعض المنشآت، هذا ويطلق على الائتمان التجاري الائتمان التلقائي نظرا لأنه عادة ما يزيد وينقص مع التقلبات في حجم النشاط، لا يرتاح بالقدر الملائم وفي الوقت المناسب وتعد هذه واحدة من أهم مزايا الائتمان التجاري، يضاف إليها انه يتم دون إجراءات أو تعهدات رسمية .

¹سمير محمد عبد العزيز ،مرجع سابق ، ص63

2. التسهيلات الائتمانية المصرفية: هي اتفاقيات مصرفية ائتمانية تلتزم البنوك بموجبها بتقديم قروض قصيرة الأجل بحد أقصى لا تتعداه، وبعدها الحد الأقصى للقروض على ضوء المركز المالي للشركة وقدرتها الافتراضية و احتياجاتها التمويلية والتدفقات النقدية للبنك رفض القروض المطلوبة للشركة.

3. المستحقات: يمكن اعتبارها مصدرا تمويليا شرط ألا تسبب آثارا ضارة، وهي أموال يتم الحصول عليها من المصروفات المستحقة والضرائب أو الأجور حيث تقوم المنشآت بالاستعانة بهذا المصدر التمويلي كما استطاعت ذلك لأطول فترة ممكنة

4. السحب على المكشوف:¹ هذا النوع من مصادر التمويل شاعر استخدامه في شركات القطاع العام وما زال يعتبر من المصادر التمويلية قصيرة الأجل لشركات قطاع الأعمال، ويتلخص تعريف هذا المصدر التمويل في أنه اتفاق بين الشركة والبنك التجاري على السماح بتحرير شيكات تفوق قيمة ما هو متاح من رصيدي في حسابها الجاري و بحد أقصى متفق عليه، فإذا تقدم للبنك أحد المتعاملين مع الشركة بشيك لا يوجد مقابل رصيد لحسابها الجاري قام البنك بصرف في حدود الحد الأقصى، ويعتبر الرصيد السلبي بمثابة قرض يستحق عليه فائدة تقدر على أساس يومي .

5. قروض المقاولين: توفر البنوك التجارية للمقاولين قروض لتمويل مراحل محددة من مشروعات الأعمال المتعاقدين عليها، وهي أعمال محددة القيمة والوقت اللازم للتنفيذ ويكون في استطاعة المقاولين تسديد القروض على أقساط من الدفعات التي يستلمونها مقابلة كشوفات إنجاز مراحل المشروع.

¹ سمير محمد عيد العزيز ، مرجع سابق ، ص64

6. التمويل بالأوراق التجارية: هي عبارة عن أوراق وعد بالدفع تصدرها شركات كبيرة معروفة ذات مراكز مالية كبيرة وتباع عن طريق مختصين للبنوك، شركات التأمين وصناديق الاستثمار .

7. التمويل بضمان المخزون: الحصول على تمويل بوصف كل أجزاء من المخزون لصالح مقرض الأموال وبذلك يحدد المقرض نسبة الأموال التي يقترضها بالمقارنة مع المخزون سواء للتكلفة القيمة السوقية وتكلفة هذه الأموال.

8. التمويل بضمان الحسابات المدنية: يمكن للشركة أن تقترض من البنك بضمان حساباتها المدنية، حيث تقوم بتخصيص متحصلاتها من هذه الحسابات لصالح البنك، وفي نفس الوقت تظل هذه الشركة ملتزمة تجاه البنك لتسديد أي حسابات مدنية تختلف عن الدفع¹.

المطلب الرابع: أبعاد رأس المال الفكري وأساليبه تنشيطه

الفرع الأول: أبعاد رأس المال الفكري

هناك اتفاق بين العديد من الباحثين على مجموعة من الأبعاد تشكل رأس المال الفكري²، فالتسيير الفعال لهذا رأس المال يتم على أساس تلك الأبعاد، ويهدف إلى تحقيق تكيف المنظمة مع التغيرات البيئية المتسارعة وإكسابها المكانة المناسبة، حيث أن الأهمية لا تكمن في امتلاك رأس المال الفكري، بل في الكيفية التي يتم بها تطبيق تلك المعارف والأفكار ووضعها موضع التنفيذ، لأن الأمر الذي يتطلب وجود إدارة فعالة قادرة على ترجمة كل تلك المعارف إلى الواقع العملي لتكون بمثابة عامل لنجاح المنظمة وبقائها في إطار ما تشهده البيئة الخارجية من سرعة التغير، ويمكن تحديد الأبعاد الرئيسية لتسيير رأس المال الفكري وفقا لدراسات بعض الباحثين في العناصر الأربعة الآتية :

¹سمير محمد عبد العزيز، مرجع سابق ، ص 65

² سعد علي العنزي ، احمد علي صالح ، مرجع سابق ، ص 264

1. استقطاب رأس المال الفكري:

يعكس هذا البعد الجهود التي تبذلها المنظمة في البحث و التقصي عن الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية، بالإضافة لتوفير المناخ الملائم لجذب أصحاب الخبرات و الكفاءات (بيئة جاذبة للكفاءات)، من خلال توفير احتياجاتهم الاقتصادية و الاجتماعية بما يلبي رغباتهم.¹

ويكشف (Biscalsi) عن سبب الاهتمام باستقطاب رأس المال الفكري بقوله: " في ظل الاتجاهات السائدة في منظمات اليوم مثل العالمية، التوجه نحو خدمة الزبون، التنافسية الشديدة، أخذت معظم المنظمات تولي اهتماما لموضوع استقطاب الموارد الكفوة، لاسيما بعد تنامي إدراكهم بحقيقة تغير مهمة إدارة الموارد البشرية من كونها عامل الكلفة إلى أن تتوجه نحو عامل النجاح"، وعلى الرغم من أهمية ما تقدم إلا أن اغلب المنظمات تتفق على عدم معرفتها أين يوجد رأس مالها الفكري؟ وأين تبحث عنه؟ وكيف تديره و تقيسه؟.....، وأمام حيرة المنظمات هذه، جاءت مجلة هارفارد للأعمال في مقالها الافتتاحي الموسوم "أفكار اختراقية لعام 2004" المنشور في عددها 16 فيفري للإجابة عن ذلك بما يأتي "ينبغي أن تكون لديك استراتيجيات واضحة كأساس لعملك لاستقطاب القدرات الفكرية".

إن الطروحات الأنفة الذكر تحفز بالضرورة لتحري المصادر و المراجع في محاولة البحث عن الاستراتيجيات الملائمة لألية الاستقطاب، وقد تم حصر عدد من هذه الاستراتيجيات منها:²

أ. شراء العقول من السوق: يمثل رأس المال الفكري ميزة تنافسية حرجة لمنظمات الأعمال الحديثة، و دعامة أساسية لازدهارها و تطويرها، مما يتطلب الأمر من إدارة الموارد البشرية أو من كان تخصصه في هذه الإدارة متابعة العقول البراقة والنادرة، لغرض

¹ خالد محمد عبد العزيز ابو الغنم، اثر تنمية راس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة،مجلة كلية الادارة و الاقتصاد،المجلد الخامس،العدد التاسع،جامعة الملك عبد العزيز،المملكة العربية السعودية،2012،ص10

² بيصار عبد المطلب ، مرجع سابق ، ص 171

جذبها واستقطابها كمهارات و خبرات متقدمة، تستفيد منها المنظمة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الابتكار والإبداع باستمرار، فقد فتح اقتصاد المعرفة الطريق أمام الأعمال للانتقال خارج الحدود الوطنية بحركية أكبر، تجلب فرص جديدة للمنظمات لزيادة قدرتها التنافسية بالبحث عن الكفاءة في كل ركن في العالم.

ب. شجرة الكفاءة: إن الكفاءة أو الأهلية تتضمن مكونين رئيسيين هما المكون المعرفي و المكون السلوكي، فالمكون المعرفي يتضمن المفاهيم والمعلومات و المهارات والخبرات المتصلة بجدارة الشخص، وأما المكون السلوكي فيتضمن مجموع ما يقوم به الشخص في أثناء تأدية العمل والذي يمكن ملاحظته و تقويته، وأما شجرة الكفاءات تسهل استخدام أسواق الموارد البشرية (الاستقطاب الالكتروني) لرأس المال الفكري، عم طريق شبكات الحواسيب التي تقدم:

- حضور الموارد البشرية في الشبكة؛
- عرض قابليات وقدرات الموارد البشرية في الشبكة؛
- عرض الأنشطة المتميزة للموارد البشرية في الشبكة؛
- إمكانية المحادثة و التراسل بين المتقدم والشركة؛
- إمكانية الشركة من تحديد الأشخاص الملائمين بسرعة.

ت. مراجعة منظمات المعرفة و التعلم: حيث تعتبر الجامعات و المعاهد ومختلف المنظمات التعليمية مصدرا هاما ومباشرا ويمكن للمنظمة اللجوء إليه لاستقطاب أفراد يتمتعون بمستويات معرفية عالية، وتقول مجلة هارفارد للأعمال في هذا أنه "يجب على الأشخاص المسؤولين عن التعقيب أن يقوموا بزيارة المنظمات التعليمية، وتحديا للمراحل المنتهية فيها لاستقطاب الذين يتمتعون بخبرات مقدرات خاطئة." ¹

¹ بيصار عبد المطلب ، مرجع سابق ، ص172

2. صناعة رأس المال الفكري:

تمثل مسألة صناعة رأس المال الفكري أمرا في غاية الأهمية، وتأتي هذه الحقيقة من نتائج بعض الدراسات الميدانية و التي أكدت ضرورة صناعة رأس المال الفكري، لأنه يمثل مصدرا للميزة التنظيمية التي تمثل تراكم إمكانيات منظمة ما لابتكار المعرفة و المشاركة فيها، بما يجعلها تتفوق على المنظمات المنافسة في السوق.¹

ويمثل هذا البعد السياسات والممارسات التي تتخذها المنظمة في تكوين رأس المال الفكري الخاص بها، من خلال إتباع عدد من الإجراءات المنهجية مثل البرامج و الدورات التدريبية، و برامج تنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم بما يساعد على خلق نسيج معرفي خاص بالمنظمة، يكون بمثابة ميزة تنافسية للمنظمة دون غيرها.

وتتطلب هذه العملية استخدام طرق فاعلة للربط بين أدوات العمل الجديدة و الأنظمة المبتكرة، والتصاميم التنظيمية الملائمة، فلسنوات عدة مضت استخدمت المنظمات الكبيرة أساليب كثيرة في صنع الأفراد المكونين لرأس المال الفكري، وفيما يلي بعض الاستراتيجيات الخاصة بصنع رأس المال الفكري:

أ. خريطة المعرفة:

هي خريطة فعليه تحدد مكانه المعرفة التي توجد في المنظمة وتعرف خريطة المعرفة على أنها تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية إلى تحقيق أهداف الأعمال الاستراتيجية ومن ثم تركز على نوع المعرفة التي تعمل بمشاركتها وممن وأين يمكن أن نجدهم وعلى هذا الأساس فان المنظمة ترسم خريطة المعرفة للتعرف على محفظة المعرفة فيها ومستوى الفجوة بداخلها، و تؤكد رؤية هذه الاستراتيجية على أن المعرفة ليست غير ملموسة فقط ، بل غير قابلة للتعبير عنها أيضا في الغالب. إذ أننا نعرف عادة أكثر مما يمكن أن نتحدث به، وأن

¹سعد علي العنزي، احمد علي صالح، مرجع سابق، ص 267-268، بتصرف

المعرفة الضمنية هي في رؤوس الأفراد فقط، لهذا فإن منظمات المعرفة ستحصل على عائد أكثر بكثير في عملية استثمار وقتها في أوعية المعرفة، وبناء على خرائط المعرفة التي توصف المسارات المؤدية إلى المعرفة المنظمة و سهولة الوصول إليها، وتتمحور غاية استخدام خريطة المعرفة في:

- تحديد المركز المعرفي للمنظمة مقارنة بالمنظمات المنافسة.
- تحديد فجوات المعرفة التي تمثل النقص أو الضعف في المعرفة من أجل العمل على خلق تلك الفجوات بصناعة المطلوب منها.

ب. بناء الأنسجة الفكرية:

تمثل الأنسجة الفكرية تشكيل فرقي يشبه نسيج العنكبوت، يشارك فيه مجموعة إبتكارية تتفاعل وتتعلم من بعض، ثم تتحل عند انتهاء المشروع المحدد، ليشكل مشروع آخر مجموعة ابتكارية جديدة ونسخة أخرى وتعلم جديد آخر، وتحدد خصائص الأنسجة الفكرية الناجحة بالاتي:¹

- تجانس منطقي في خصائص أعضاء الفريق في مجال العقلية المنفتحة و الخبرة الواسعة و التحسس المعرفي؛
- تفاعل حقيقي لإنجاح أفكار تتناسب وحاجات المنظمة؛
- تفاوض إقناعي للمديرين و مراكز القرار بالأفكار المقترحة و أهميتها في تقليل ضغط التنافس؛
- تمكن عال من جعل الأفكار المقترحة قابلة للتنفيذ العملي.

¹ خالد محمد عبد العزيز ابو الغنم ، اثر تنمية راس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة ، مجلة كلية الادارة و الاقتصاد ، جامعة الملك عبد العزيز ، السعودية ، 2012، ص 10

يتطلب صنع المعرفة والتعامل من الناس الأذكياء إلى قيادة ذكية، لأن المدير الذكي يركز اهتمامه على التعلم النظمي، ويكون مساعدا للتعلم أكثر مما يكون معطيا للأوامر، فضلا عما تقدم فإن المدير الذكي هو القادر على ممارسة أسس التقدير الفعال، و التي من أبرزها ما يأتي:

- الاستمرار: لا ينتظر أداء متفوق يشيد بموظفيه، بل يقوم بالتقدير لأنه يعرف أن التقدير يدفع التفوق و التفوق يؤدي إلى مزيد من التقدير؛
- الفورية: تقديره فوري لأنه يعلم أن التقدير المتأخر يؤثر؛
- الإمتاع: يجعل التقدير ممتعا وصعب النسيان؛
- الشمول: يشجع مديرو الأقسام على تقدير عاملهم ويقدر الصغير قبل الكبير؛
- الدستور: التقدير لديه دستور وجزء من الثقافة التنظيمية.

ج. تنشيط رأس المال الفكري:¹

يعتبر امتلاك المعرفة في المنظمات غير كاف لتكون ميزة تنافسية ذات طابع إستراتيجي قادر على النمو والتأقلم مع التغيرات البيئية ، ما لم يتم تفعيل هذه المعرفة ووضعها في موضع تنفيذي ذو طابع مرن قادر على التدفق السلس للمعرفة بين المستويات التنظيمية المختلفة بما يتماشى مع المستجدات والتغيرات في بيئة العمل الداخلية و الخارجية، وسيتم التعرف على أساليب تنشيط رأس المال الفكري في ضمن الفرع الثاني.

د. الاهتمام في رأس مال الزبون:

ويعكس هذا البعد الوسائل والأساليب التي تتبناها المنظمة لتطوير ما تملكه من رأس مال علاقات، من خلال الاهتمام بآراء الزبائن وتطلعاتهم ومقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار عند تصميم منتجات وخدمات جديدة أو تعديل المنتجات والخدمات الموجودة.

¹ خالد محمد عبد العزيز ابو الغنم ، مرجع سابق ، ص 11

الفرع الثاني: أساليب تنشيطه

من خلال ما سبق تبين لنا أن رأس المال الفكري يمثل المساهمات الابتكارية والإبداعية المتميزة في مجال إنتاج المنظمة، بالشكل الذي يجعلها تتفوق على نظيراتها في سوق المنافسة، وبغية الحصول على تلك المساهمات وتوسيع نسبتها، لا بد لها من تنشيط رأس المال الفكري و تطويره، ولبلوغ ذلك هناك عدد من الطرق الكفيلة بتنشيطه، ويعرض لنا هذا المطلب هذه الطرق ضمن اساليبه الخمسة.¹

الاسلوب الأول :عصف الأفكار:

يعد **Osbern** أول من ابتكر هذا الأسلوب عام 1937، ونشره في كتابه الخيال التطبيقي عام 1957، ويعمل هذا الأسلوب على إثارة القدرة الإبداعية للأفراد لتوليد أكبر عدد من الأفكار دون انتقاد، لأن الجماعة تؤدي دورا كاملا في مساعدة الفرد على إطلاق قدراته الإبداعية لأنها تملك معلومات ومعارف أكثر مما يملكه أفرادها بشكل مستقل الواحد عن الآخر، وحسب **Brown** فإن استخدام الذكاء المعرفي الشخصي بمفرده لا يكفي، لأن هناك الكثير من الأسئلة التي لا بد منها، لذا في تكوين المجموعة سيجعل العقل المفكر ينظر للأمور من زوايا متعددة،" فهذا الأسلوب في البحث والتطوير يستخدم كثيرا.

ويتم إتباع هذا الأسلوب عن طريق الإجراءات التنفيذية التالية:

- تكوين مجموعة بحدود (5-10) أفراد؛
- يكون أحد أفراد المجموعة قادرا على الإثارة و الإبداع وخلق الجو المناسب. و يعين مديرا للجلسة؛

• تتبع الخطوات الثلاثة التالية: توضيح المشكلة- كيفية العمل والسلوك- تنقية الأفكار؛

• تستغرق الجلسة ما بين 15 - 60 دقيقة.

¹ محمد المرسي جمال الدين ، الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2003، ص45

الاسلوب الثاني: السينكتيك (تآلف الأشتات أو المترابطات)¹:

يعد "وليم جي جورون" وجماعته من جامعة كمبريدج الأمريكية أول من ابتكر هذا الأسلوب عام 1944، ونشر في كتابه المترابطات ، والسينكتيك كلمة يونانية تعني الجمع بين العناصر المختلفة، وتهدف إلى معالجة المشكلات الصناعية من خلال إنعاش الخلق والإبداع باستخدام إجراءات ميكانيكية تحاول عمل مظاهر عقلانية للعمليات الإبداعية التي تكون أكثر تأثيراً، وهو يلائم المنظمات الصناعية كثيراً، إذ انه نشأ وتطور في أحضان الصناعة الأمريكية. ويتم إتباع هذا الأسلوب عن طريق الإجراءات التنفيذية التالية :

- تكوين جماعات من (5-7) أفراد؛
- تعيين خبير المجموعة ويكون عارفاً بالمشكلة؛
- إتباع الخطوات التالية: - تعيين المشكلة- جعل الغريب مألوفاً- فهم المشكلة- جعل المألوف غريباً؛
- تقديم الحلول واختيار ما يناسب المعايير المحددة مسبقاً باستخدام المعادلة التالية:
(روعة الحل - تعدد المتغيرات/ بساطة الحل)

الاسلوب الثالث: حلقة السيطرة النوعية²:

أدخلت إلى الصناعة اليابانية من قبل (كاورو كليشكاوا Kishikawa) عام 1961، وتمثل مجموعة من العاملين في اختصاصات متشابهة، يعملون طواعية ويلتقون بمحض إرادتهم ساعة في الأسبوع لمناقشة مشكلات العمل وإيجاد حلول لها، وتعمل حلقات السيطرة النوعية على تحقيق الكفاءة الإنتاجية نوعياً من خلال الوصول إلى صيغ مثلى وأفكار إيجابية في تطوير النوعية وتحسينها، من خلال تشجيع القوى العاملة وإطلاق فاعليتها في العملية الإنتاجية، ومن الثمار المادية التي أحرزها احد المصانع الإنتاجية في اليابان خلال السنين الأولى من تطبيق

¹ محمد توفيق عبد المحسن ، تقييم الاداء ، دار النهضة العربية، القاهرة ، 1998 ، ص 35

² محمد علاء ، القيادة الادارية و ادارة الابتكار، دار الفكر للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2010 ،ص14

أسلوب حلقات السيطرة النوعية والتي كانت 15 حلقة، ما يعادل (2.844.000) دولار، وقد

أثبتت الدراسات الميدانية في هذا المجال أن حلقات السيطرة النوعية تساهم أيضا في:

- زيادة رغبة العاملين في استمرار البرامج المرتبطة بحلقات السيطرة النوعية؛
- تخفيض نسبة الغيابات بين العاملين؛
- استثمار الطاقات الفكرية للعاملين كافة من خلال استقبال آرائهم (في عام 1980 مثلا

قدم إلى 453 مصنعا يابانيا 5.23 مليون كمقترح لتطوير الإنتاج و الإنتاجية)؛

ويتم هذا الأسلوب عن طريق مجموعة من الإجراءات التنفيذية منها:

- تحديد الاستراتيجية الأنسب للعمل؛
- تشارك الإدارة العليا في الحلقات مرة أو مرتين سنويا للاطلاع على التقدم الذي أحرزته،
وتدعيم أنشطتها المستقبلية .

الاسلوب الرابع: الإدارة على المكشوف¹:

وهو منهج حديث في الإدارة وطريقه جديدة للتفكير، توصل إليه المهندس (جاك ستاك) عندما اخترع طريقته المشهورة " اللعبة الكبرى للأعمال " وضمنت أفكار الإدارة على المكشوف في كتاب بعنوان the power at open book management من تأليف "J.Schustoeer & et .al" ، حيث تعمل على استخدام منظومات المعلومات الموجودة في أذهان الأفراد أولا بأول، وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم بتوفير الجو الملائم لتوليد الأفكار من خلال اجتماعات ولقاءات تتضمن المصارحة بلغة الأرقام بين أعضاء المنظمة، ويفهمون علاقاتهما بحيث يتكون لديهم الحس الرقمي الذي يمكنهم من إطلاق طاقاتهم وغريزة الاقتراحات نحو التطوير.

ومن بين الإجراءات التنفيذية التي تعمل وفق أسلوب الإدارة على المكشوف :

- استخراج المهارة لكل عضو من أعضاء الفريق؛

¹غانم فنجان موسى ،الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية ، مطبعة الراية ، بغداد، 1990 ، ص 55

- تحديد آمال وطموحات كل عضو في الفريق؛
- الالتزام بالضبط الاجتماعي للفريق من خلال القيم الإدارة والتحضير ونظم الثواب والعقاب.

الاسلوب الخامس الجماعات الخماسية:¹

عبارة عن مجموعات صغيرة من الأفراد تكون نشيطة، وتحب الانجازات العالية في العمل والمخاطرة والمغامرة والمهمات الصعبة، حيث يهدف هذا الأسلوب إلى توليد الإثارة والمتعة في المناقشة بالشكل الذي يجعل المشتركين من الأفراد في هذه الجماعات يشعرون بالحيوية والتفاؤل ويزيدون من استخدام أفكارهم أكثر من سلوكهم وأعضاء أجسامهم الأخرى لحل أو انجاز المهمات المناطة بهم .

ومن بين الإجراءات التنفيذية التي تعمل على نجاح هذا الأسلوب:

- اشتراك الأفراد العاملين وجها لوجه مع أصحاب الخبرة في مجال تخصص المنظمة؛
- تسهيل المحاورات مع ذوي الخبرة باستخدام تقنيات المعلومات كالمؤثرات الصوتية والبريد الإلكتروني وشبكات الحاسوب.

¹ غانم فنجان موسى ، مرجع سابق ، ص 56

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لجودة الحياة الوظيفية

شهدت ثورة النظريات الإدارية منذ ظهورها مع الإدارة العلمية لتأيلور استغلالا في حق العامل تجاه ما يقوم به من مهام ، لذلك تعرضت للنقد وصولا إلى المدخل السلوكي التنظيمي الذي عزز المورد البشري واعتبره أحسن استثمار" على حد قول بيتر دراكر"، فمن هذا المنطلق نجد أن المدخل السلوكي أعطى تغييرا جذريا في منعرج الحياة الوظيفية وجودتها داخل المؤسسات بالنسبة للمورد البشري حيث نجد أنه إذا ما توفرت الظروف المناسبة لهذا الأخير داخل المؤسسة يظهر الإبداع والالتزام من طرفه وبالتالي ينعكس على أدائه من جهة وعلى إنتاجية المؤسسة من جهة أخرى .

و على هذا الاساس سنقوم في المبحث الثاني بشرح مفهوم جودة الحياة الوظيفية و عناصرها بالإضافة الى ابعادها و تحديات تطبيقها.

المطلب الأول: جودة الحياة الوظيفية ومفهومها:

الجودة في اللغة: "جل السمات والخصائص لمنتج التي تجعله قادرا على تلبية الاحتياجات المذكورة الصريحة أو الضمنية"¹.

وتعرف كلمة الجودة باللاتينية بأنها كلمة مشتقة من كلمة **Quality** والتي يقصد بها "طبيعة الشيء ودرجة صلاحه" فقد تغير مفهومها بعد تطور علم الإدارة و ظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية والشركات الكبيرة وازدياد حدة المنافسة حيث أصبح لمفهوم الجودة أبعادا جديدة و متشابهة ومتشعبة"، وتشير الجودة إلى القدرة على مقابلة توقعات العميل وإشباع احتياجاته .

الحياة الوظيفية: تتوع مفهوم الحياة الوظيفية نتيجة لتتوع جوانب دراسة الباحثين للعناصر المختلفة للحياة الوظيفية، حيث نذكر من هذه المفاهيم ما يلي :

¹فروج احمد شعشوعة ياسين ، مذكرة ماستر اكاديمي، تخصص ادارة اعمال ،جامعة الجبالي بونعامة، 2019 ، ص 6-7

- هي الفترة التي يقضيها الفرد في ممارسة نشاط اقتصادي أو تجاري أو صناعي أو له علاقة بالإنتاج بغية تحقيق قيمة مضافة مقابل عائد مادي أو معنوي؛
 - مجهود إرادي واقتصادي أو اجتماعي يستهدف منه العامل أو المشتغل إنتاج السلع والخدمات لإشباع حاجته؛
 - هي الطاقة والجهد الحركي والفكري الذي يبذله الإنسان من أجل تحصيل أو إنتاج ما يؤدي إلى إشباع حاجة معينة من حاجاته الطبيعية من السلع والخدمات التي يساهم الجهد البشري أيضا في إيجادها.
- وكتعريف شامل:** يمكن القول بأن الحياة الوظيفية هي الفترة الزمنية التي يقضيها الفرد في ممارسة نشاط معين مقابل أجر مادي أو معنوي، وتعرف كذلك بأنها الجهد والطاقة الحركية أو الفكرية التي يبذلها في سبيل تحصيل ما يشبع رغباته وحاجياته.

جودة الحياة الوظيفية: ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، ولكي يخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم، أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضات لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية، باعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال.¹

وهناك عدة تعريفات لها نذكر منها: عرف جاد الرب جودة الحياة الوظيفية بأنها: "العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها". "فيما يرى آخرون أن جودة الحياة

¹ فروج احمد شعشوعة ياسين ، مرجع سابق ، ص7

الوظيفية تعني: ظروف عمل جيدة وإشرافا جيدا، مرتبات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، و تتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدامها جهود جودة الحياة أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل .

ويرى آخرون أنها: تمثل الإيفاء بالاحتياجات البشرية في العمل، من خلال درجة التناغم العالية بين واجبات العمل ومجموعة محددة من الاحتياجات الصحية والاجتماعية والتي تؤدي إلى تحسين الحياة الوظيفية للعاملين، وزيادة ربحية وكفاءة المنظمة .ورأى Gibson وآخرون، بأن جودة الحياة الوظيفية هي: " فلسفة الإدارة التي تؤكد كرامة العاملين، وتطور التغيرات في ثقافة المنظمة، وتحسين الجوانب المعنوية والجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو والتطوير".

ومن التعريفات السابقة يمكن إعطاء تعريف عام ومختصر لجودة الحياة الوظيفية كالتالي:

هي بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد مما ينعكس إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة وتحقيق العمل المطلوب منه بأعلى كفاءة.¹

المطلب الثاني: عناصر جودة الحياة الوظيفية و أهميتها .

الفرع الأول: عناصرها

تتضمن عناصر الحياة الوظيفية أبعادا ومعاني مختلفة، طبقا لاختلاف طبيعة العمل والباحثين معا، حيث تتفاوت أهمية وألوية كل عنصر من هذه العناصر طبقا لحاجتها هؤلاء العاملين وملائمتها لظروفهم من ناحية، وما هي العناصر التي يركز عليها الباحثون في دراستهم

¹أفروج احمد، شعشوعة ياسين، مرجع سابق ، ص 8

المتعددة، طبقا لذلك نجدد المفاهيم وعناصر الحياة الوظيفية، وستتناول الباحثة بعضا من هذه الآراء والتعريفات التي كتبت حول عناصر الحياة الوظيفية كالتالي¹ :

• ذكر **Walton** بأنها تمثل كل العناصر التالية: عدالة الأجور والتعويض، ظروف عمل

صحية وأمنه، الفرص المتاحة لتنمية وتطوير القدرات البشرية، الفرص المستقبلية للنمو

والأمان الوظيفي، الحقوق الدستورية للعاملين، التكامل الاجتماعي، &التوازن بين

الحياة الوظيفية والشخصية، والمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمة .

• رأى **Afsar** (2004) أن عناصر جودة الحياة الوظيفية تتمثل في الصحة والسلامة،

الاقتصاد والعائلة، الاحتياجات الاجتماعية، تقدير الذات، الإدراك والمعرفة،

والاحتياجات الكمالية .

• ذكر الشنطي (2016م) إن عناصر جودة الحياة الوظيفية تتمثل في المشاركة في اتخاذ

القرار، القيادة، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة

والعمل، وظروف العمل المادية.

• حدد العمري والياقي (2017م) عناصر جودة الحياة الوظيفية بأنها العلاقات الاجتماعية،

بيئة العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، تقييم الأداء.

• رأى أبو شمالة (2018م) أن عناصر جودة الحياة الوظيفية تتمثل في ظروف العمل

المادية، العوامل الوظيفية، عوامل مالية، العوامل الصحية والسلامة المهنية.

ونستطيع تلخيص عناصر جودة الحياة الوظيفية كما يلي:

1. ظروف العمل المادية :

يعد العنصر البشري المحور الأساسي للإنتاج في مواقع العمل المختلفة، فالأجهزة والأدوات

والآلات الضخمة، مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها، ستبقى لا تعمل ما لم يتوافر العقل

¹ حرز الله عبد الحفيظ ، مذكرة ماستر ، تخصص ادارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بيسكرة ، 2019 ، ص 14-15

البشري الذي يحركها، ويوظفها، لذلك فانه من العدل والإنصاف ان تتوفر له ظروف العمل و الكفيلة بتحقيق الدرجة المناسبة في أدائه للعمل .

و لأن ظروف العمل المادية تؤثر تأثيرا على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى أدائهم بصفه عامة، ولان تحقيق الموائمة بين العمال وعملهم بالطرق العلمية يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، كل ذلك يتطلب توفير ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على أداء عمله، فجوته ظروف العمل المادية تساعد على جلب الكفاءات إلى العمل و تربطهم به كما نجد أن معدل دوران العمل بتلك الخدمة ومعدلات الغياب ترتفع بالأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة، والعكس صحيح.

ومن أهم الظروف المادية التي تؤثر على الأداء:

- الإضاءة والألوان؛
- الضوضاء؛
- الظروف الجوية وتشمل الحرارة والتهوية؛
- حوادث العمل؛
- موقع المؤسسة وحسن مظهرها؛
- توفير المعدات والأدوات اللازمة لإنجاز العمل؛
- توفير بيئة عمل صحية قليلة المخاطر.

2. التوازن بين الحياة والعمل:¹

يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للموظف وحياة الوظيفية أهم وأكبر التحديات التي تواجه كلا من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني استراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة، حيث صاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للمؤسسة

¹ حرز الله عبد الحفيظ ، مرجع سابق ، ص 16

تتمثل في تركيز الموظفين على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والموظف يواجه التحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل.

وعرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية على أنها: " مجموعة من الترتيبات التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتصف بمرونة أكبر، وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة. تعرف مبادرات التوازن بين الحياة والعمل على أنها: " السياسات والإجراءات التي تضعها المؤسسة من أجل تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة وفي نفس الوقت توفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية و العائلية".

وذكر **Tang & Chenug (2009م)** أن متغيرات العمل مثل ساعات العمل، مستوى الضغط الوظيفي، الانتماء المهني، عدم توفر الدعم الكافي للعمال، وجداول العمل الغير مرنة، تؤثر على التوازن بين العمل والأسرة، كذلك بعض العوامل الأسرية مثل الضغوط العائلية والصراع، والمدة التي يقضيها الموظف بعيدا عن العمل، وعدم وجود دعم أسري كاف كله يؤثر على التوازن بين الحياة والعمل .

للتوازن بين الحياة والعمل اثر ايجابي على المؤسسة والموظفين، فهو يؤدي إلى الالتزام في المؤسسة، ويقلل من معدلات الدوران وضغوط العمل، ومعدلات الغياب عن العمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

ومن أهم البرامج التي يمكن تطبيقها لتحقيق التوازن بين الحياة والعمل¹:

• وجود برامج المساعدة التعليمية لدعم وتطوير الموظفين نحو الحصول على مؤهلات

وشهادات تعليمية في المستقبل؛

• دعم العاملين من خلال تقديم خدمات (استشارية، مالية، قانونية)؛

¹ سمر سعيد البياري ، مذكرة ماجستير جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية في قطاع غزة ، الجامعة الاسلامية بغزة كلية الاقتصاد و العلوم الادارية ، 2018، ص 14

- توفير برامج الرفاهية الاجتماعية للموظفين وعائلاتهم من (مطعم، حضانة، سكن، مواصلات، أماكن استراحة، نوادي)؛
- برنامج الإذن بالغياب؛
- برنامج الإجازات الدينية والعطلات الرسمية والإجازات العادية من خلال إعطاء الموظف إجازات مدفوعة الأجر.

3. الأجور والمكافآت:¹

إن شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من اجر أو راتب يعتبر حافزا في زيادة الالتزام بمهام وأعباء العمل المكلف بها، ويظهر ذلك من خلال المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، الالتزام بوقت الانصراف، والحرص على إنجاز العمل دون تأخير، بخلاف شعور الفرد بضالة وعدم كفاية أو إشباع الراتب أو الأجر أو الحافز لاحتياجاته الأساسية، مما يترتب عليه عدم الالتزام بوقت الدوام، وإهمال العمل ولا مبالاة انجازه في الوقت المحدد، وعدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل ما يبذله من مجهود بسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجور والرواتب والحوافز يخفض الالتزام التنظيمي.

وقد عرف الأجر على انه: "المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد إزاء الأعمال التي يقومون بها".
إن أنظمة الأجور والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيرا في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، مما ينعكس على السلوك العام للأداء في المنظمة مثل الاستقرار بالعمل وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل؛ حيث أن الأجر يعتبر وسيلة لإشباع احتياجات الفرد المختلفة سواء كانت احتياجات أساسية لحياته وبقائه، أو لشعوره بالأمان والاندماج في المجتمع، وكذلك وسيلة يقيس بها الفرد مكانته وأهميته بالنسبة للمنظمة التي يعمل بها وكذا مدى احترامه لذاته، فبقدر ما يحصل الفرد على أجر مرتفع فإنه يشعر بتقدير المنظمة له بشكل أكبر، والعكس صحيح (Dessler, 2011).

¹ حرز الله عبد الحفيظ، مرجع سابق، ص 16-17

كما يرى تايلور أن معظم نواحي سلوك الفرد يمكن التأثير عليها من خلال الحوافز المادية، وفي السياق نفسه أكدت دراسات هيزربرج أن الحوافز المادية عامل أولي يمنع مشاعر الاستياء من العمل لكنها في الوقت ذاته لا تحقق الرضا عن العمل.

أما بالنسبة للمنظمة فإن الأجرة يعتبر بمثابة وسيلة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل وإبقائها في المنظمة، ووسيلة لتحقيق العدالة بين العاملين. وعليه فإن العناية بالأجر العادل يخلق علاقة جيدة بين العاملين والإدارة، إذ أن كثيرا من الإحصائيات تشير إلى أن معظم الخلافات العمالية مع الإدارة سببها الأجر .

كما تنفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء وتعتبر عاملا هاما في دفع العاملين للتميز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين أقصى جهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية، أو المعنوية، ويختلف نظام المكافآت عن الحوافز بان الأخير غالبا ما يكون منصوفا عليه في القانون، ومنها ما يمنح لكافة العاملين بغض النظر عن أدائهم مثل المزايا الاجتماعية، والعلاوات الدورية وطبيعة العمل .

4. العدل والمساواة:¹

لقد أدرك الباحثون في العلوم الاجتماعية والإنسانية الأهمية التي تلعبها قيم ومبادئ العدالة داخل المنظمة، ويذكر بان الجذور التاريخية لمفهوم العدالة والتنمية تعود في نظرية العدالة تقوم على فرض أساسي مفاده أن الأفراد العاملين يميلون إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم بالمرجات التي يستلمونها ومقارنة نسبة المدخلات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين . وفقا لتلك النظرية يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان، ويسود الشعور بالظلم والتوتر عندما لا يتساويان.

¹سمر سعيد البياري ، جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية في قطاع غزة ، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية ، الجامعة الاسلامية بغزة ، نوفمبر 2018 ،ص20

وتشير معظم الأدبيات التي تناولت موضوع العدالة التنظيمية لوجود أربع أبعاد رئيسية هي :

أولاً: العدالة التوزيعية: وتشير إلى عدالة المخرجات أو العوائد التنظيمية التي يحصل عليها الفرد، وتعتبر الرواتب والحوافز وعبء العمل أمثلة على هاته المخرجات.

ثانياً: عدالة التعاملات: و تشير إلى مدى إحساس الأفراد بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عندما تطبق عليهم الإجراءات، وهل هي مبنية على الاحترام والتقدير من عدمه .

ثالثاً: عدالة الإجراءات: ويقصد بها عدالة التوزيع الأعباء وتقييم الأداء، وممثله بالخطوات التفصيلية الرسمية المستخدمة في اتخاذ القرارات التي تكفل اعتماد سياسات عادلة في هذا الإجراء، وآليات ومعايير واضحة لتحديد وتقييم نتائج المخرجات، و عليه يجب أن تكون هذه الإجراءات خالية من التحيز وتعتمد على معلومات دقيقة في اتخاذ القرار و تأخذ بالحسبان وجهات النظر لكافة الأطراف المتأثرة بالقرار.

رابعاً: عدالة المعلومات: و تركز على كفاية المعلومات التي توضح الأسباب التي تم استخدام الإجراءات بطريقة معينة، أو كيف تم تحديد هذه المخرجات ولماذا؟ ما يخلق شرحاً وتفسيراً لهذه القرارات وإدراكاً لعدالة هذه الإجراءات.

ويلاحظ من جميع البنود السابقة أن كل بنت يركز على جانب محدد، حيث عدالة التوزيع تركز على النتائج والمخرجات، وعدالة الإجراءات تركز على الوسائل والإجراءات، وعدالة التعاملات تركز على المعاملة الشخصية، بينما عدالة المعلومات تركز على كفاية المعلومات المتاحة للموظفين.

5. إتاحة الفرص للتقدم المهني:¹

يقصد بالترقية "إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات رتبة أعلى من وظيفته الحالية، وبالتالي يستلزم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد"، وتعتبر الترقية نوعاً من الحوافز المادية والمعنوية في آن واحد لما يترتب على ذلك زيادة راتب الفرد بسبب شغله للوظيفة الجديدة.

¹اسمر سعيد البياري مرجع سابق، ص 21.

وببساطة الترقية هي التقدم في المناصب والزيادة في المسؤولية.

وتهدف المؤسسة من برامج الترقية إلى ما يلي :

1- خلق حافز قوي لدى الأفراد لبذل أقصى جهد في عملهم، وكذلك إشعارهم بالاستقرار والطمأنينة نتيجة التقدم المستمر في مستوى المعيشة؛¹

2- إشباع حاجات الأفراد من الأمن الوظيفي، إثبات الذات والتقدم والتقدير بإتاحة فرص التطور؛

3- تلبية احتياجات المؤسسة من الأفراد العاملين من حيث العدد والنوع؛

4- ضمان لبقاء أصحاب الكفاءات والخبرات في خدمة المؤسسة لشغل أعلى الوظائف.

ونجاح سياسات الترقية في المؤسسة كان لا بد عليها أن تراعي ما يلي :

• توصيف دقيق للوظائف مبينا فيه شروط ومستويات كل وظيفة؛

• وضع قواعد واضحة للترقية معروفة لكل العاملين؛

• وجود برامج تدريب وتنمية قدرات العاملين المحتمل ترقيتهم .

لذلك ترى الباحثة أن عمليه الترقية تتطلب تركيزا دقيقا لتوفير فرص عادلة ومتكافئة أمام الموظفين للتنافس على الترقية، من بما يساهم في خلق بيئة تنافسية قائمة على العمل الدؤوب وتطوير الذات نظير الحصول على الترقية، والحرص الشديد على تحقيق العدل وعدم التحيز في منح الترقيات لما تترك الأثر السيء على أداء الموظفين الذين وقعوا عليهم الظلم، والذي سينعكس على أداء عموم الموظفين في المؤسسة.

6. المشاركة في اتخاذ القرار:

تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، من العوامل المهمة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعديد انتمائه للمؤسسة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء

¹ سمر سعيد البياري، مرجع نفسه، ص22.

حقيقون في صنع القرار، مما يجعلهم يبذلون كل ما في وسعهم لتطوير العمل والارتقاء بالمؤسسة إلى أفضل مستوى الممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المؤسسة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات، والمركزية في اتخاذها.

كما أن مشاركة أكثر من شخص يعني أن هناك أفكارا واقتراحات عديدة مما يتيح الفرصة لتقديم حلول أفضل وأكثر فعالية لكثير من المشكلات .

إن بعد الموظف¹ عن اتخاذ القرار يؤدي إلى شعوره بأنه مهمش ومشاركته غير هامة، ولا قيمة لرأيه في المسائل والأحداث التي ترتبط بوظيفة، مما يضيف عليه الشعور بالاغتراب والصراع الداخلي لعدم الاقتناع بالقرارات المتخذة، مما ينعكس سلبا على ردود أفعاله وإهماله وعدم اهتمامه وقلة تحمسه لتنفيذ القرارات و رفضه التعاون مع الإدارة. لذلك يجب على المديرين والرؤساء أن يحرصوا على تفعيل نظم المشاركة في اتخاذ القرار من خلال اللجان وبرامج الشكاوى وبرامج المشاركة، وتفويض جزء من سلطاتهم لمرؤوسيههم فذلك يشعر المرؤوسين بقيمتهم وأهميتهم.

للمشاركة في اتخاذ القرار مزايا عديدة منها:

- ✓ تعزيز الرضا والالتزام لدى العاملين في المؤسسة؛
- ✓ زيادة الإنتاجية والتقليل من الحوادث؛
- ✓ الحصول على آراء واقتراحات وأفكار إبداعية وابتكارية؛
- ✓ حل المشكلات واتخاذ القرارات بطريقة أكثر ديمقراطية؛
- ✓ بناء كوادر وظيفية وتأهيلها للترقي في المناصب القيادية مستقبلا؛
- ✓ بناء علاقات متوازنة وإيجابية مع النقابات العمالية.

¹ سمر سعيد البياري ، مرجع سابق ، ص 23

7. الأمان والاستقرار الوظيفي¹:

يعتبر الإحساس بالأمان من العوامل الهامة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، فهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى الأداء وتوثيق الالتزام التنظيمي، وزيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة.

فالعمل يساهم في تحقيق أهداف الأفراد وإشباع رغباتهم وحاجاتهم، ولثبات الموظف في العمل واستقراره انعكاسات ايجابية عليه وعلى المؤسسة التي يعمل بها، فالموظف المستقل أكثر ما يشغله هو التكيف والتطبع بطباع جماعة العمل، وسرعان ما يتكيف معها ويتطبع بأساليبها، بعكس الموظف كثير التنقل فهو دائما ما يبحث عن التكيف والتلاؤم، والتي سرعان ما يجد حلول لها حتى ينتقل إلى مكان آخر، علاوة على التفكير الدائم بعبء هذا التنقل.

الفرع الثاني: أهميتها.

تتجلى اهمية جودة الحياة الوظيفية فيما يلي :

- 1- الترقية والنقل :** باعتباره مقياسا لقدرة الفرد على اداء عمله في الحاضر وكذلك على اداء اعمال اخرى في المستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ القرارات النقل والترقية .
- 2- تقييم المديرين والمشرفين :** حيث يساعد في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير العاملين في المنظمة الذين يعملون تحت اشرافهم وتوجيهاتهم .
- 3- اجراء تعديلات في الاجور والرواتب:** وهذا ما يؤدي بالفرد الى الاهتمام بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
- 4- تحديد الاحتياجات التدريبية:** أي الكشف عن الحاجات التدريبية وتحديد انواع برامج التدريب اللازمة.²

¹سمر سعيد البياري ، مرجع سابق ، ص 24

²احمد زكي بدوي محمد كامل مصطفى معجم مصطلحات القوى العاملة مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية 1984 ص 166

المطلب الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

لقد اختلف الباحثون في تحديد ووضع أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهذا الاختلاف راجع إلى أهداف الدراسة التي أنشئت من أجلها دراسة كل منهم، حيث سنتعرض لما تناوله بعض الباحثين في دراساتهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية¹.

● حيث يرى السيد محمد جاد الرب 2008 أن جودة الحياة الوظيفية تركز على الأبعاد والعناصر التالية: توفير بيئة عمل صحية وآمنة من التوتر والقلق والأمراض، المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقرار والأمان الوظيفي، عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.

● ويشير صالح العنزي 2009 إلى أن جودة الحياة الوظيفية أبعاد تتمثل في كفاية الراتب وعدالته، ظروف عمل صحية مناسبة، فرص النمو الوظيفي، التكامل الاجتماعي، الموازنة بين العمل والحياة، التمسك بمبدأ العمل التنظيمي.

● إلا أن السالم 2009 قسم أبعاد جودة الحياة الوظيفية إلى قسمين: البعد الإنساني ويشمل الجانب الاجتماعي و الجانب المعنوي والعقلي، والبعد الاقتصادي ويشمل الرواتب، علاج الأمراض، فرق وجماعات العمل.

● وقد ركز ساخي بوبكر 2016 في دراسته لجودة الحياة الوظيفية على الأبعاد التالية: الالتزام التنظيمي، التصميم الوظيفي، التكوين والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، فرق العمل والتقليل من ضغوط العمل.

● كما تناول مروان الحسن البربري 2016 في بحثه أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي استخدمها كمتغيرات مستقلة، حيث يرى أن هذه الأبعاد تمس بيئة العمل وهي الأكثر شيوعاً في الدراسات السابقة، والمتمثلة في ما يلي: الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور

¹ حرز الله عبد الحفيظ مرجع سابق ص 13-16

والرواتب، الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي.

• إلا أن وسام محمد الحسني 2016 اختار في دراسته جودة الحياة الوظيفية الأبعاد التي أجمع عليها معظم الكتاب وهي على النحو التالي: المشاركة في اتخاذ القرار، العلاقات الاجتماعية، السلوك القيادي والإشراف على العمل، الأجور، الاستقرار والأمن الوظيفي.

أما بالنسبة للدراسة الحالية فيتم التركيز على الأبعاد التالية:¹

أ- التكوين والتعلم:

• التكوين هو تلك الجهود الهادفة إلى تزويد الموظفين بالمعلومات والمعارف التي تكسبهم مهارات في أداء العمل أو تنمية وتطوير ما لديه من مهارات ومعارف وخبرات مما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو بعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل.

• يقصد بالتكوين، العمل على زيادة قدرات الأفراد العاملين ومهاراتهم ورفع مستوى قيامهم بمهامهم وإيادئهم لوظائفهم الحالية وكذا الغرض لاكتساب القدرة على تولي مسؤوليات أكبر.

• كما يعرف التكوين لأنه مجموع العمليات والوسائل والطرق التي يستند عليها العمال لتحسين معارفهم وسلوكهم ومواقفهم وكذا قدراتهم الذهنية الضرورية للوصول إلى أهداف المؤسسة:

• أما التعلم حسب جلفور "Guilford" فهو ذلك التغيير في سلوك الإنسان الناتج عن وجود مثيرات وعليه فإن التعلم هو عبارة عن تغيير ثابت في السلوك الذي يحدث نتيجة التجربة والخبرة، ومعنى ذلك أن الفرد كلما اكتسب خبرة وتجربة أكثر كلما أدى ذلك إلى التغيير في سلوكه وتصرفاته ومعارفه.²

¹ احمد زكي بدوي ، مرجع سابق ،ص 167

² حرز الله عبد الحفيظ مرجع سابق ، ص 25

• وقد عرفه سيمون "Simon" بأنه الوعي المتنامي بالمشكلات التنظيمية والنجاح في تحديد هذه المشكلات وعلاجها من قبل الأفراد العاملين في المؤسسة بما ينعكس على عناصر ومخرجات المؤسسة في حد ذاتها.

ومنه نستنتج بأن كل من عمليتي التكوين والتعليم تهدفان إلى تطوير وتحسين مهارات الأفراد والعمل على زيادة فاعليتهم وكفاءتهم من أجل الوصول إلى أداء أفضل وإنتاجية أعلى للمنظمة.

ب- الصحة والسلامة المهنية:

من المهم أن يشعر الفرد بالصحة والسلامة في بيئة عمله، لذا كان من الضروري على المؤسسات أن تهتم بصحة وسلامة موظفيها وأمنهم واستقرارهم والقضاء على كل الأخطار التي من شأنها أن تهدد حياتهم الوظيفية وتعرقل مسارهم المهني لذا فقد عرفها كل من:

• منظمة الصحة العالمية الصحة المهنية بأنها تلك المتغيرات التي تتعامل مع جميع جوانب الصحة والسلامة في مكان العمل مع التركيز على الوقاية الأولية من المخاطر.

• وتعرف السلامة المهنية بكونها العمل على حماية الموظفين من إصابات العمل الناتجة عن الحوادث، أما الصحة المهنية فهي خلو الموظفين من الأمراض البدنية العضوية والنفسية التي لها صلة بالعمل.

• وقد عرفها هاشم عيسى بأنها تلك البرامج التي تهدف إلى تحسين سلامة مكان العمل والتقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الإصابات المهنية والحوادث والمرض، وذلك من خلال تنفيذ بعض معايير الأمن والسلامة لتدعيم العلاقة الإنسانية بين الإدارة والعاملين وبناء جسور التعاون بينهم .

ت- الاستقرار والأمن الوظيفي:

- عرف المغربي الأمن الوظيفي بأنه مجموعه الضمانات والمنافع الوظيفية التي يطلبها العاملون من فقدان الوظيفة أو إجراءات تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي ينعكس طبعاً على الأداء وتوثيق الولاء للمنظمة.

- وعرف حمود الاستقرار والأمن الوظيفي بأنه مختلف أبعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية المقترنة بالمؤسسة من أمن واستقرار وثبات حيث من شأنها أن تخلق استقرار النفسية تساهم برفع الروح المعنوية للأفراد وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.¹

ث- فرق العمل:

- غالبا ما يستخدم لفظ الجماعة عندما نتحدث عن ديناميكية الجماعة ولكن عندما يكون الحديث عن التطبيقات العملية فإننا نستخدم فريق العمل.

- تعرف فرق العمل على أنها مجموعات صغيرة من الأفراد تعزز وتدعم نفسها بنفسها وتقوم بالأعمال يوما بيوم.

- وفي تعريف آخر عرفت على أنها مجموعة من الأفراد لهم هدف محدد لإنجازه خلال فترة زمنية معينة ضمن موارد محددة، ولهم علاقة مباشرة بالعمل لما هو مخطط له، كما يجب أن يكمل أفراد الفريق بعضهم بعضا من اجل انجاز المهام المحددة بنجاح وتحقيق أهداف المؤسسة ككل.

- إن اثر العلاقات الإنسانية على جو العمل سلاح ذو حدين ، فإذا كانت ايجابية فان روح العائلة و المحبة تسود مكان العمل ويصبح هناك مستوى عمال عالم حال عال من التعاون والمشاركة والاستمتاع بالعمل وانجازه بالشكل المطلوب ، أما إذا سادت العلاقات السلبية في محيط العمل فإنها تولد المشاكل والنزاعات وتعرقل سير العمل وتسبب كثرة الغياب والاستئذان أو التأخر على العمل وغالبا ما تؤدي إلى ترك العمل في المؤسسة.

- إن العلاقة الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباع الحاجات الاجتماعية وتحقق تبادل المنافع بينهما لذلك فإن المؤسسة والعمل الذي يتيح فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين سيكون الرضا الوظيفي للعاملين والأداء الوظيفي لهم مرتفعا والعكس هو الصحيح.

¹ حرز الله عبد الحفيظ ، مرجع سابق ، ص 26

المطلب الرابع: تحديات تطبيق جودة الحياة الوظيفية.

لقد عدد البلبيسي ثلاثة من عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:¹

1. موقف الإدارة سلبى من إضفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصه التعبير عن آرائهم.
 2. موقف الاتحادات والنقابات العمالية من أن برامج تحسين وتطوير جودة الحياة الوظيفية هدفها فقط الربحية دون دافعين عوائده ربحية للعمال.
 3. خشية الإدارة العليا من التكلفة المالية العالية لبرامج تحسين وتطويره جوده الحياة الوظيفية دون وجود ضمان في نجاح هذه البرامج.
- أما العقيلي فإنه يرى بان إدارة الحياة الوظيفية وما تطلبه من جهود لتوفير البيئة المناسبة للوظيفة ليست مسألة بسيطة الحل بل هي مسألة ذات أبعاد خطيرة يؤثر سلبا مؤثر سلبا على المؤسسات والموارد البشرية والمجتمع والدولة في حال ما تم إعدادها بشكل جذري فهي تأخذ أبعادا متعددة نذكر منها:

1. **البعد الاقتصادي:** حيث ينعكس أثر هذا البعد على جهتين هما المؤسسة التي تتأثر بعدم كفاءة بيئة العمل في جانبين هما التكلفة والنفقات المالية المفقودة، وكذلك الاقتصاد الوطني والمتمثل في انخفاض الناتج الوطني فما تدفعه الوحدات الاقتصادية على اختلاف أنواعها من تكاليف ولا يقابله أداء معقول لهذه التكاليف يؤثر سلبا على الاقتصاد الوطني لأي بلد.

2. **البعد الإنساني:** والمتمثل بالجانب الاجتماعي في فقدان حياه الأسرية نتيجة الفقد في تلبية حاجتها الأسرية الأساسية، و حالة التفكك والضياع التي قد تنشأ بسبب البحث عن مصادر بديلة لتأمين هذه الاحتياجات، وكذلك الجانب المعنوي للموظفين فهم يشعرون بخوف دائم لأنهم يمارسون أعمالهم في بيئة مليئة بالمخاطر التي تهدد حياتهم ومستقبلهم وبالتالي فان مستوى الرضا الوظيفي لديهم منخفض، هذا الجو من العمل بدون أي شك يجعل الجانب المعنوي لدى الموارد البشرية في أدنى مستوياته وسيسود جو من العدوانية

¹البلبيسي اسامة جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة رسالة ماجستير كلية التجارة الجامعة الاسلامية غزة 2013 ص14

بدلاً من جو الانتماء في المؤسسة وأيضاً لا يمكن إغفال الجانب العقلي للإنسان، فتزايد ضغط العمل على الموارد البشرية واقتناعها أنها تعمل في بيئة مليئة بالمخاطر، لا شك فيه أن هذه الظروف السلبية ستحدث أثراً نفسياً غير سليم فيها، يتمثل في أمور كثيرة كالتوتر والقلق والاكتئاب، وهذه جميعها لها ارتباط بمستوى التفكير والإدراك لدى الإنسان، حيث تجعله مشوشاً غير قادر على التركيز والتفكير بشكل صحيح.

إلا أن الطالبة يرى بأن التحديات التي تواجه تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في:¹

- اعتقاد الإدارة بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المؤسسة كافية ومرضية ولا حاجة لبذل جهود إضافية في ذلك، وهذا لعدم نجاح معايير قياس الرضى الوظيفي؛
- عدم رغبة المدراء مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرار ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم لاعتقادهم بأن ذلك يهدد وجودهم في المؤسسة؛
- ترى النقابات العمالية أن برامج جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا وسيلة لاستغلال العاملين من أجل تحقيق عوائد أكثر لصالح المؤسسة فقط؛
- اعتقاد الإدارة بأن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية مكلفة وتفق قدرة المؤسسة، مع عدم وجود ما يضمن فعالية ونجاعة تطبيق هذه البرامج بالمقارنة مع أداء العاملين؛
- انعدام الثقة بين العاملين والمؤسسة، فمن جهة العامل يبحث عن وظيفة في منظمة أخرى منافسة تعطيه امتيازات أكثر ومن جهة المؤسسة تبحث عن عاملين أكثر كفاءة مما يدفعها لعدم المغامرة في تكاليف تراها بأنها غير مجدية؛
- عدم قدرة بعض العاملين على التوازن والتوفيق بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية؛
- غياب الحوافز المادية والمعنوية التي تولد الرغبة في التعلم والقابلية لبرامج التكوين.²

¹ البلبيسي اسامة، مرجع سابق، ص 15.

² البلبيسي اسامة، مرجع سابق، ص 16.

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تناولنا المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات، حيث أن التطور المتزايد في مجال ادارة المعرفة يحث المؤسسات على انتهاج اساليب جديدة ومتنوعة لتنمية مهارات وكفاءات العنصر البشري والاستغلال الامثل للطاقات الفكرية لا يكون الا بتوفر حياة وظيفية ملائمة ومساعدة على التقديم الامثل للخدمة.

ان جودة الحياة الوظيفية تلعب دور فعال في انتاجية كل فرد في المؤسسة وتحقق الاهداف المسطرة من طرف المؤسسة وقادرة على التأثير في استراتيجية كل مؤسسة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بكلية العلوم
الاقتصادية جامعة محمد بوضياف
بالمسيلة



المبحث الأول: لمحة عامة لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
بجامعة المسيلة.

المبحث الثاني: تحديد عينة و ادوات الدراسة و تحليل النتائج.

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل الى توضيح المنهجية المتبعة في البحث والادوات المستعملة وتحليل النتائج ، وذلك من خلال مبحثين، المبحث الاول سيكون عبارة عن لمحة عامة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة ، اما المبحث الثاني سيكون عبارة على توضيح الاجراءات المنهجية للدراسة فقد تم فيه القيام بمجموعة من الاختبارات اللازمة لقياس صدق اداة الدراسة وكذا طبيعة البيانات من اجل الوصول الى اثبات صحة الفرضيات .

بالإضافة ان هذا الفصل يناقش نتائج الدراسة التطبيقية، التي تم اجراؤها على عينة من اساتذة بمختلف الرتب لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة المسيلة، من خلال معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وراس المال الفكري، حيث تم استخدام استمارة الاستبيان لتحليل البيانات المسقاة من اجابات المستقضي عنهم .

المبحث الاول : لمحة عامة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة

المطلب الاول : تقديم بسيط حول جامعة المسيلة¹

انشأت جامعة ولاية المسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989 تم فتح معهد الهندسة المدنية ومعهد التقنيات الحضرية، وفي عام 1992 اصبحت مركز جامعي، اما في عام 2001 اصبحت جامعة، مع 4 كليات و23 قسما. وبناء على المرسوم التنفيذي رقم 279/03 المؤرخ في 23 اوت 2003 المحدد لمهام الجامعة و القواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها ، وتطبيقا للأحكام المادة38 من قانون رقم : 99-05 المؤرخ في 01 أفريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي والمتمم والذي يعرف الجامعة كما يلي :

الجامعة هي المؤسسة العمومية ذات طابع علمي و ثقافي و مهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تنشأ الجامعة بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وتوضع تحت وصايته ، حيث يحدد في هذا المرسوم مقر الجامعة وعدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها واختصاصاتها .

تقع جامعة المسيلة في عاصمة الولاية في وسط نسيج عمراني هام على الطريق الوطني رقم 60 الرابط بين المسيلة والجزائر العاصمة عن طريق حمام الضلعة ، وتتربع على المساحة التالية :

✓ الجامعة المركزية وتقدر ب 53 هكتار.

✓ القطب الجامعي وتقدر مساحته ب 105 هكتار .

حاليا يوجد بالجامعة 7 كليات، معهدين و23 مخبرا للبحث معتمدة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

¹ 06/ 06/2021 https://www.univ.msila.dz/ar/?page_id=473

يقدر عدد الموظفين بالجامعة حاليا حوالي 1265 موظفا من متعاقدين ودائمين، بالإضافة الى الاساتذة المقدر عددهم بحوالي 1450 والذين يقدمون دروسا في شتى الميادين لحوالي 35274 طالبا.

ومن بين كليات الجامعة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير التي تمثل محور دراستنا الميدانية .

المطلب الثاني : نشأة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير¹

أول نواة لنشأة الكلية كان خلال السنة الجامعية 1988-1989 عندما تم فتح تخصصين في المدى القصير شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية محاسبة و ضرائب -تسيير المخزون وفي السنة الجامعية 1991-1992 تحويل نسبة من طلبة الى المدى الطويل في العلوم التجارية وبعدها ، تم اعتماد فرع ليسانس علوم تجارية مدى طويل وفي السنة الجامعية 1999-2000 تم فتح فرع ليسانس علوم التسيير، وفي السنة الجامعية 2004-2005 تم فتح فرع ليسانس علوم اقتصادية تم اعتمادها ككلية ضمن المرسوم التنفيذي رقم 01-274 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق ل18 سبتمبر سنة 2001 المتضمن انشاء جامعة المسيلة وبمقتضى القرار رقم 136 المؤرخ في 02 مارس 2011 المتضمن انشاء الاقسام المكونة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لدى جامعة المسيلة، تم اعتماد 4 اقسام التالية كما يلي :

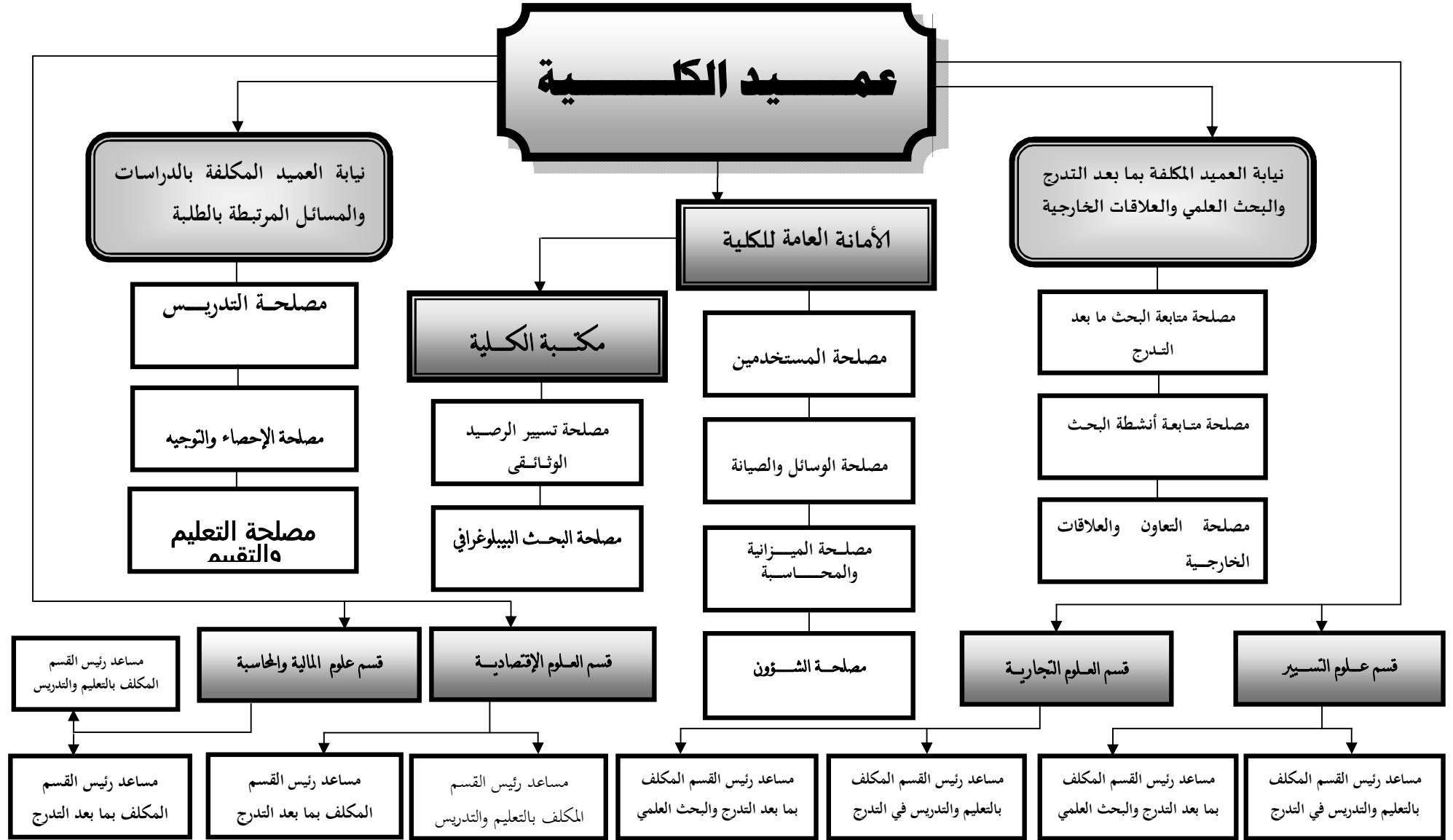
- ✓ قسم العلوم التجارية.
- ✓ قسم علوم التسيير .
- ✓ قسم العلوم الاقتصادية .
- ✓ قسم العلوم المالية والمحاسبة .

¹ وثيقة تعريفية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

واليا يشتغل بها 184 استاذ من مختلف الرتب و102 موظف من مختلف الوظائف .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للكلية

الشكل رقم (03) : يمثل الهيكل التنظيمي للكلية



المصدر : الامانة العامة للكلية مصلحة المستخدمين بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .

أولا :الامانة العامة للكلية¹ : هي جهاز تابع لعمادة الكلية يتولى وظائف الادارة والمالية والصيانة وتتكفل بما يلي :

✓ ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.

✓ السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للكلية .

✓ وضع برامج الانشطة الثقافية والرياضية للكلية وترقيتها.

✓ ضمان تزويد الهيئات التابعة للكلية و المصالح المشتركة بوسائل التسيير والصيانة.

ثانيا: مكتب الامن الداخلي : يتولى السهر على الامن على مستوى الكلية وذلك عن طريق 4 مصالح.

1 - مصلحة المستخدمين :

- تقوم مصلحة المستخدمين بتسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين للكلية ابتداء من تاريخ توظيفهم الى غاية تقاعدهم (ترقية ، تحويل ،) .

- اعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المستخدمين الاداريين والتقنيين واعوان المصالح للكلية، وتتكون من فرعين: فرع الاساتذة، فرع المستخدمين الاداريين والعمال المهنيين.

2 - مصلحة الوسائل والصيانة : تتكفل مصلحة الوسائل والصيانة ب :

-ضمان تزويد المصالح المشتركة بالوسائل.

-صيانة الممتلكات المنقولة والغير منقولة للكلية والمصالح المشتركة .

¹ وثيقة من مصلحة المستخدمين لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .

- مسك سجلات الجرد .

وتتفرع مصلحة الوسائل والصيانة الى :

✓ فرع الوسائل.

✓ فرع الصيانة والعتاد.

✓ المخزن.

3- مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية : تتكفل المصلحة بالقيام بعدة نشاطات ثقافية

ورياضية وذلك :

- تنظيم مسابقات ثقافية علمية ورياضية للطلبة احتفالاً بعيد الطالب و معرض يوم العلم 16
أفريل.

- تنظيم دورات رياضية وذلك بالتنسيق مع المديرية الفرعية لأنشطة العلمية والثقافية والرياضية
وذلك لتشجيع الطلبة الجامعيين للقيام بالنشاطات لأيام الدراسية كل سنة.

- تنظيم ندوات تحسيسية حول الايام العالمية.

- حث الاساتذة المتخصصين على تنظيم ايام دراسية كل سنة .

- تنظيم ايام احتفالية و تكريم العاملات بمناسبة عيد المرأة العاملة .

4 - مصلحة المالية والميزانية : تتكفل مصلحة المالية و الميزانية بتحضير مشروع ميزانية

الكلية:

- متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة .

- تتولى تسديد اجور الاساتذة (ساعات اضافية ، اجور الصفقات والاستشارات).

ثالثا: المكتبة :

تحتوي الكلية على مكتبة بها مجموعة كبيرة من الكتب اكثر من 8000 كتاب متعددة الاختصاصات المتوفرة في الكلية ، موجهة للطلبة من اجل تطوير مهاراتهم العلمية في مختلف التخصصات اثناء اطوار دراستهم .

- التكفل باقتناء المراجع والتوثيق.

- مسك بطاقة الرسائل والمذكرات.

- تنظيم الرصيد الوثائقي والتحسين المستمر لعملية الجرد.

- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والاساتذة.

- مساعدة الاساتذة والطلبة في بحوثهم البيوغرافية.

بالإضافة الى قاعة مطالعة 600 مقعد مجهزة بخدمة الانترنت.

رابعا: المدرجات: لإلقاء المحاضرات ومناقشة مذكرات التخرج.

المبحث الثاني : تحديد عينة وادوات الدراسة وتحليل النتائج

المطلب الاول :الاجراءات المنهجية في الدراسة

اولا: مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في مجموع الوحدات الاحصائية المشتركة في الصفة الاساسية التي تهتم الباحث والمطلوب دراستها ومعرفة خصائصها حيث يمكن تمييزها عن غيرها من الوحدات التي تكون مجتمعا اخر وانطلاقا من اشكالية الدراسة واهدافها فان المجتمع المستهدف هو جميع الاساتذة بمختلف الرتب في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة (استاذ، استاذ محاضر قسم أ، استاذ محاضر قسم ب، استاذ مساعد قسم أ، أستاذ مساعد قسم ب).

حيث تمت هذه الدراسة في اطار حدود بشرية ، مكانية ، زمنية ، تتمثل في:

أ الحدود المكانية : تمت الدراسة على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

ب الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة عينة من اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

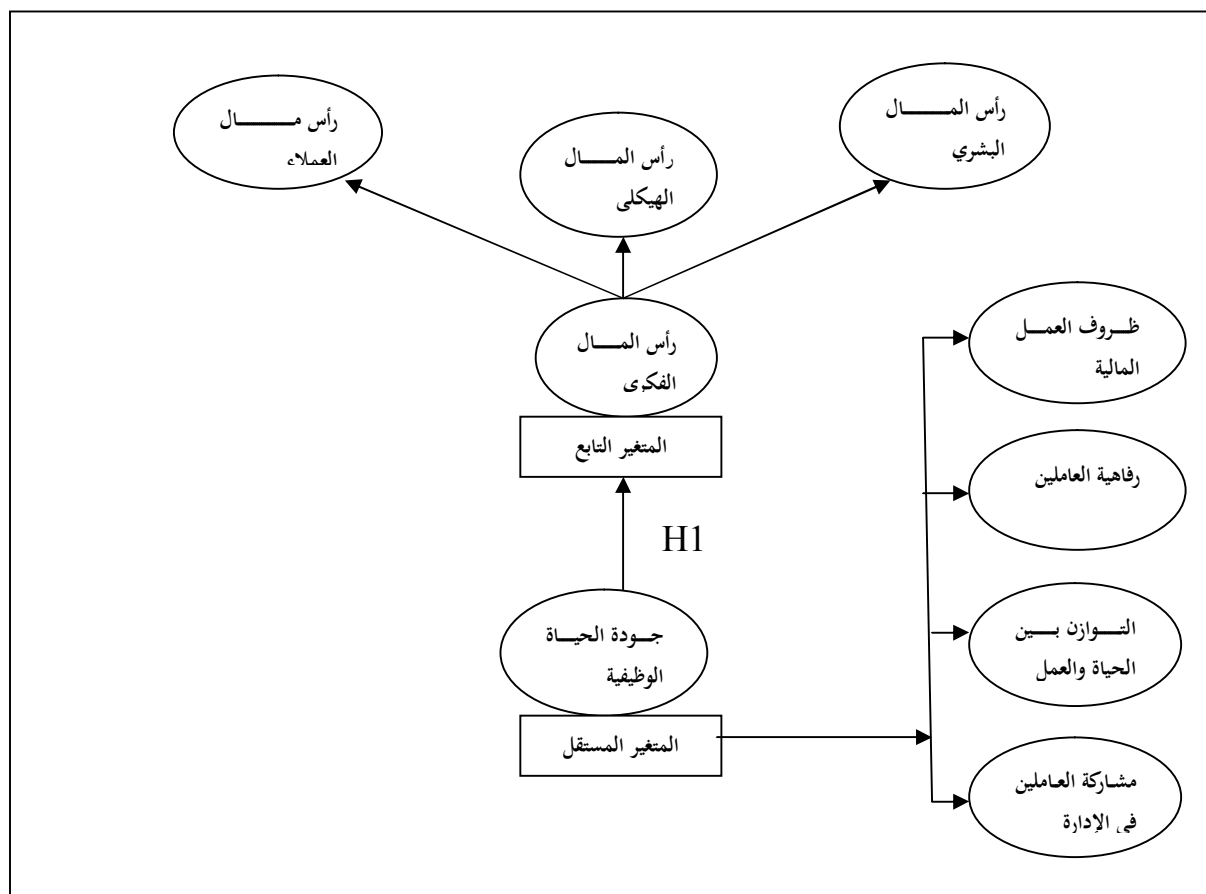
ت الحدود الزمنية : كان من المفروض القيام بهذه الدراسة في بداية الشهر الثالث من السنة الحالية لكن نظرا لانتشار جائحة كورونا و اعتماد نظام الفصلين في الجامعة وعدم وجود كل الاساتذة فانه تعطل اتمامها الى غاية جوان من سنة 2021.

جدول رقم (03) يوضح عدد الاساتذة في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

المجموعة	الرتبة	العدد
1	أستاذ	19
2	أستاذ محاضر قسم أ	100
3	أستاذ محاضر قسم ب	29
4	أستاذ مساعد قسم أ	29
5	أستاذ مساعد قسم ب	07
الاجمالي	—	184

المصدر : كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، مصلحة المستخدمين .

الشكل رقم (04) يوضح متغيرات وابعاد البحث والعلاقة بينهما



المصدر : من اعداد الباحثة

اما بالنسبة لعينة البحث فقد قامت الطالبة بسحب عينة عشوائية طبقية من الاساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بحيث تشمل الرتب التالية: (استاذ، استاذ محاضر قسم أ، استاذ محاضر قسم ب، استاذ مساعد قسم أ، استاذ مساعد قسم ب). ولحساب حجم العينة نعلم المعادلة الاحصائية التالية :

$$n = \frac{z^2 \pi (1 - \pi)}{e^2}$$

حيث ان :

Z: حدود الخطأ المعياري عن مستوى ثقة معينة و ليكن 95% و الخطأ المعياري المقابل لهذه الدرجة من الجداول الاحصائية هو 1.96

π : نسبة الذين تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع الدراسة 50%

$(1-\pi)$: نسبة الذين لا تتوافر الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع الدراسة 50%

e : مقدار الخطأ المسموح به عند التقدير وهو يساوي 0.5

n: حجم العينة

بالتطبيق في المعادلة السابقة نجد ان حجم العينة يساوي 70 مفردة من الاساتذة بمختلف الرتب في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة .

جدول رقم (04): يوضح توزيع عينة البحث على الأساتذة حسب الرتب

م	الرتبة	توزيع العينة	
		عدد الأساتذة	النسبة
1	أستاذ	19	10.32%
2	أستاذ محاضر قسم أ	100	54.34%
3	أستاذ محاضر قسم ب	29	15.77%
4	أستاذ مساعد قسم أ	29	15.77%
5	أستاذ مساعد قسم ب	07	3.80%
	الاجمالي	184	100%

المصدر: الجدول من اعداد الطالبة .

وزعت الطالبة 50 استمارة استبيان على عينة البحث من الرتب المختلفة و بلغ عدد الاستمارات التي تم تجميعها للمعالجة الاحصائية 30 استمارة بنسبة 42.85 % من حجم العينة حيث تعتبر هذه النسبة مقبولة نوعا ما و ذلك لان جائحة كورونا ساهمت بشكل كبير في انخفاض النسبة لأن معظم الاساتذة لا يرتادون على الكلية بالإضافة الى اننا لم نتوصل الى مواقعهم الالكترونية .

ثانيا: منهج البحث

اعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي ، الذي يقوم على تغيير الوضع الراهن للظاهرة محل الدراسة و البحث و تحديد الابعاد و ظروف الظاهرة ، هذا بجانب اجراء تحليل و تفسير البيانات الخاصة بالظاهرة ، كما استخدمت الطالبة في الدراسة الميدانية اسلوب الاستبيان عن طريق المقابلات الشخصية ويشتمل منهج البحث على ما يلي :

1- نوع ومصادر البيانات :

اعتمدت الطالبة على نوعين من البيانات وهما :

- بيانات ثانوية (مراجع والبحوث وبعض المصادر من الانترنت)
- بيانات أولية تعتمد على الدراسة الميدانية من خلال استمارة الاستبيان التي تم تصميمها للعاملين في الكلية

2- اساليب و طرق جمع البيانات :

استخدمت الطالبة اسلوب المقابلة الشخصية و البريد الالكتروني في جمع البيانات الاولية من خلال الاجابة على الاستبيان

3-تصميم قائمة الاستبيان :

تضمنت قائمة الاستبيان مجموعة عبارات تقيس اتجاهات أفراد العينة تجاه متغيرات وابعاد البحث ولتصميم القائمة قامت الطالبة بالاطلاع على دراسات عديدة ونماذج سابقة متعلقة

بموضوع البحث وتحتوي قائمة الاستبيان على مجموعة عبارات بطريقة ليكرت على مقياس خماسي الاتجاه لكل اجابة وزن مرجح ، كما يلي :

درجة الموافقة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الوزن المرجح	1	2	3	4	5

كما تضمنت قائمة الاستبيان البيانات الديموغرافية لعينة البحث وتتمثل في النوع ، العمر ، المستوى العلمي ، الخبرة ، المستوى الوظيفي بالإضافة الى عبارات للتعرف على اراء واتجاهات الأساتذة في الكلية .

4- الاساليب الاحصائية :

تم الاستعانة بالحاسب من خلال برنامج ver22spss المجموعة الاحصائية للعلوم الاجتماعية كما يلي :

أ - تم حساب معامل الفاكرونباخ لقياس ثبات المقياس لجميع متغيرات البحث عدا المتغيرات الديموغرافية

ب- تم توزيع مفردات العينة طبقا للمتغيرات الديموغرافية (النوع ، العمر ، المؤهل العلمي ، المستوى الوظيفي ، سنوات الخبرة) من حيث العدد و النسبة المئوية.

ج- تم حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لجميع متغيرات البحث عدا المتغيرات الديموغرافية ، و ذلك للتعرف على معدل تواجد كل متغير في عينة البحث ، و معدل تشتته .

د- تم حساب معامل الارتباط البسيط لبيرسون بين كل متغيرين من متغيرات البحث عدا المتغيرات الديموغرافية و ذلك للتعرف على قوة و اتجاه و معنوية العلاقة في صورتها البسيطة.

هـ- تم استخدام اسلوب تحليل الانحدار البسيط لدراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية و ابعادها في المتغير التابع (راس المال الفكري) ، و من ثم اختبار صحة الفرض الاول .

المطلب الثاني : الخلفية النظرية للمتغيرات

اولا : المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية و ابعادها

جودة الحياة الوظيفية معنى مركب من عدة ابعاد تشير في بعض الاحيان الى بعض العوامل المترابطة التي تحتاج الى فحص دقيق من اجل بناء نسق مفاهيمي وقابل للقياس والمتعلق بالرضا المهني والمشاركة في العمل، التحفيز، والانتاجية والسلامة والامن في العمل والراحة والسعادة والخصائص الشخصية للعمال ضمن محيط المنظمة، وتطوير القدرات، والتوافق بين الحياة في العمل وخارجها.

وفي دراستنا هذه نركز على ابعاد جودة الحياة الوظيفية التالية:

أ-ظروف العمل المادية : تشكل تصميم بيئة العمل من خلال المعدات والآلات والاجراءات التشغيلية و نظام عمل امن كما هو منصوص عليه في قانون العمل، فالغرض الرئيس من تصميم مكان العمل هو زيادة الانتاجية وتوفير السلامة والصحة المهنية للعاملين.

ب- رفاية العاملين : مفهوم رفاية العاملين مفهوم متغير يحتوي على العديد من التفسيرات ، حيث يشير مفهوم الرفاهية الى حالة السعادة والرضا والاحتفاظ بالموارد البشرية وتطويرها وهي عبارة عن التسهيلات الخدمية والمرافق المقدمة للعاملين.

ج- التوازن بين الحياة و العمل : تقوم بعض المؤسسات بمساعدة العاملين فيها على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة ، وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة ، والتوازن بين الحياة والعمل له اثر ايجابي على المؤسسة والعاملين .

د- مشاركة العاملين في الادارة: مشاركة العاملين في الادارة تعالج العلاقة بين المؤسسة والعاملين، والقضايا الاساسية للإدارة داخل المؤسسة ، ويظهر دور العاملين في عملية اتخاذ القرارات.

ثانيا : المتغير التابع راس المال الفكري

راس المال الفكري هو حزمة الاصول المعرفية التي تدخل بشكل مباشر او غير مباشر مع توليد القيمة بواسطة المؤسسة لعملائها .

تتمثل ابعاد راس المال الفكري فيما يلي :

أ راس المال البشري : وهو توليفة من العوامل المملوكة للعاملين مثل الذكاء والطاقة والمواقف ثم الاعتمادية والقدرة على التعلم وسعة الخيال والابداع و..... الخ .

ب راس المال الهيكلي : يشمل الجوانب غير الملموسة مثل طرق التصنيع ونظم التوزيع والعلامة وحق الطباعة .

ج- راس المال العلاقات: تشمل الموارد المرتبطة بالعلاقات الخارجية.

المطلب الثالث : نتائج الدراسة الميدانية

اولا: ثبات و صدق اداة القياس

يوضح الجدول التالي معاملات الثبات والصدق باستخدام معامل الفا كرونباخ

جدول رقم (05) : معامل الثبات و الصدق باستخدام معامل الفا كرونباخ

م	المتغير	عدد العبارات	معامل α	الصدق الذاتي	الترتيب
1	جودة الحياة الوظيفية	19	0.835	0.913	1
2	راس المال الفكري	15	0.816	0.903	2
-	-	-	0.826	0.908	-

المصدر: من اعداد الطالبة

بالنسبة لمتغير جودة الحياة الوظيفية جاء في الترتيب الاول من حيث الثبات و الصدق ، هذا و قد بلغ معامل ثبات الفاكرونباخ (84%) و معامل الصدق (91%)، و بالنسبة لمتغير راس المال الفكري جاء في الترتيب الثاني من حيث الثبات و الصدق ، هذا و قد بلغ معامل ثبات الفا كرونباخ (82%) و معامل الصدق (90%).

استخلصت الطالبة من الجدول السابق ان معاملات الثبات و الصدق الاجمالية بلغت 91%- 92% و يعكس ذلك ثباتا كبيرا لأداة القياس ، بالنسبة للعبارات التي تم الابقاء عليها في اختبار الثبات و الصدق ، و يطمئن ذلك الى ثبات و صلاحية اراء و اتجاهات عينة البحث تجاه متغيرات البحث و بدرجة عالية .

ثانيا التوصيف الديموغرافي للبحث

نعرض فيما يلي التكرارات و النسب المئوية لكل بيان من البيانات الديموغرافية لعينة البحث و تحليلها

جدول رقم (06) : توزيع مفردات عينة البحث طبقا للمتغيرات الديموغرافية

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	11	36.66 %
	انثى	19	63.34%
الاجمالي		30	100%
العمر	من 30 الى أقل من 35 سنة	9	30%
	من 35 الى أقل من 45 سنة	12	40%
	من 45 الى أقل من 55 سنة	5	16.67%
	من 55 سنة فأكثر	4	13.33%
الاجمالي		30	100%
التعليم	مؤهل ماجستير	16	53.33%
	مؤهل دكتورا	10	33.33%

13.34%	04	بروفيسور	
100%	30		الاجمالي
20%	06	استاذ	المستوى الوظيفي
23.33%	07	استاذ محاضر قسم أ	
40%	12	أستاذ محاضر قسم ب	
10%	03	استاذ مساعد قسم أ	
6.67%	02	استاذ مساعد قسم ب	
100%	30		الاجمالي
13.33%	4	أقل من 5 سنوات	الخبرة
30%	9	من 5 الى أقل من 10 سنوات	
23.33%	7	من 10 الى أقل من 20 سنوات	
33.34 %	10	من 20 سنوات فأكثر	
100%	30		الاجمالي

المصدر : من اعداد الطالبة

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

- ان نسبة الذكور بلغت 36.66 % في حين بلغت نسبة الاناث 63.34% و يعكس ذلك الى شمول العينة لكلا من النوعين
- ان نسبة فئة السن من 30 الى اقل من 35 سنة بلغت 30% في حين بلغت نسبة فئة السن من 35 سنة الى اقل من 45 سنة 40 % ، كما بلغت فئة السن من 45 سنة الى أقل من 55 سنة 16.67 % ، كما بلغت فئة السن من 55 سنة فأكثر 13.33% و يعكس ذلك الى شمول العينة على مستويات اعمار مختلفة
- ان نسبة فئة مؤهل ماجستير بلغت 53.33%، كما بلغت فئة مؤهل دكتورا 33.33% في حين بلغت نسبة فئة مؤهل بروفيسور 13.34% و يعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى التأهيل و التعليم و الذي يعمل على الفهم و الادراك الجيد للموضوع .

- ان نسبة من يعملون أستاذ بلغت 20 %، في حين بلغت نسبة من يعملون استاذ محاضر قسم أ 23.33 %، كما بلغت نسبة من يعملون استاذ محاضر قسم ب 40% و بلغت نسبة من يعملون استاذ مساعد قسم أ 10 % ، و اخيرا بلغت نسبة من يعملون استاذ مساعد قسم ب 6.67% و يعكس هذا ثقة عالية في النتائج لوجود تنوع رتب مفردات عينة البحث

- ان نسبة فئة الخبرة اقل من 5 سنوات بلغت 13.33 % ، في حين بلغت نسبة فئة الخبرة من 5 سنوات الى اقل من 10 سنوات 30 %، و بلغت فئة الخبرة من 10 سنوات الى اقل من 20 سنوات 23.33%، و اخيرا بلغت فئة الخبرة من 20 سنة فاكثر من 33.34 % و يعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى خبرة مفردات عينة البحث

ثالثا: الاحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث

1- الاحصاء الوصفي لمتغير جودة الحياة الوظيفية

يبين الجدول التالي نتائج الاحصاء الوصفي لمتغير جودة الحياة الوظيفية

جدول رقم (07) : الاحصاء الوصفي لمتغير جودة الحياة الوظيفية

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
X1.1	تعتبر بيئة العمل داخل الكلية صحية و امنة	4.34	0.698	16.08
X1.2	تتمتع بيئة العمل بالهواء النقي النظيف	4.24	0.827	19.50
X1.3	يتوافر في مكان العمل نظم حماية ضد الحرائق	4.08	0.851	20.86
X1.4	تتلبى ظروف العمل شروط السلامة المهنية للعاملين	4.26	0.876	20.56
X1.5	تحرص الادارة على اتباع العاملين لإجراءات السلامة اثناء العمل	4.03	1.064	26.40
X1.6	يتوافر في الكلية غرف استراحة	3.57	1.125	31.51
X1.7	تقدم الكلية امتيازات للعاملين لاستكمال مسيراتهم التعليمية	3.41	1.288	37.77

19.39	0.828	4.27	تقيم الكلية رحلات ترفيهية للعاملين بها	X1.8
14.86	0.657	4.42	تتكفل الكلية بتوفير مواصلات للعاملين بها	X1.9
17.19	0.761	4.31	تعمل الكلية على حل المشكلات الاقتصادية للعاملين	X1.10
17.13	0.764	4.46	تمنح الكلية تسهيلات و مرونة كافية لتحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية	X1.11
13.40	0.615	4.59	تتراعي الكلية الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لأدائهم في العمل	X1.12
17.68	0.762	4.31	وقت العمل كافي و لا يلزم القيام بالعمل في المنزل بعد انتهاء الدوام الرسمي	X1.13
14.69	0.658	4.48	يجد العاملون وقت كافي لقضائه مع اسرهم	X1.14
15.24	0.686	4.50	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم	X1.15
13.19	0.596	4.52	تشجع الكلية العاملون على عملية المشاركة في اتخاذ القرارات	X1.16
15.60	0.674	4.32	يستمتع العاملون بالتعاون و المشاركة في اتخاذ القرارات	X1.17
17.14	0.725	4.23	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل داخل الكلية	X1.18
20.52	0.864	4.21	يشترك العاملون في تقديم المقترحات التي تساهم في تطوير الكلية	X1.19
19.386	0.806	4.241	الاجمالي	

يتضح من الجدول السابق الذي يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية ، ومعامل الاختلاف ان اتجاهات عينة البحث اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير جودة الحياة الوظيفية ، حيث بلغ المتوسط الاجمالي لهذا المتغير (4.24) و بانحراف معياري قدره (0.806) و معامل اختلاف قدره (19.39) .

2- الاحصاء الوصفي لمتغير راس المال الفكري:

يبين الجدول التالي نتائج الاحصاء الوصفي لمتغير راس المال الفكري:

جدول رقم (08) الاحصاء الوصفي لمتغير راس المال الفكري

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
X2.1	يشترك العاملون بالكلية بأرائهم من خلال اجتماعات المناقشة	3.73	1.179	31.61
X2.2	يرتبك العمل و تحدث مشكلات كبيرة اذا ترك احد العاملين الكلية فجأة	3.96	1.107	27.95
X2.3	يتميز العاملون بالكلية بانهم مبتكرون و بارعون	4.08	0.835	20.47
X2.4	يتميز العاملون بالكلية بانهم الافضل اداء على مستوى الكليات الاخرى	4.02	0.855	21.27
X2.5	يتميز اداء العاملين بالكلية بأنه الأفضل نتيجة لارتفاع الروح المعنوية	3.71	1.123	30.27
X2.6	يساعد الهيكل التنظيمي على تقارب العاملين من بعضهم	3.54	1.160	32.77
X2.7	الكلية تقدم أفكارا و خدمات جديدة	3.05	1.409	46.20
X2.8	الكلية تدعم تنمية و تطوير الافكار الجديدة	4.16	0.802	19.28
X2.9	تهتم الكلية بأنظمة المعلومات المساندة لدعم القرار	4.02	1.112	27.66
X2.10	تعمل الوزارة على تدعيم قنوات الاتصال بين العاملين	3.63	1.282	35.32
X2.11	يتم توزيع البيانات الخاصة بمتطلبات و اراء الطلاب و الزوار على جميع العاملين بالكلية ، بهدف التعاون في حل مشكلاتهم	3.94	0.994	25.23
X2.12	غالبية العاملين بالكلية يفهمون المجتمع و احتياجات الطلاب و الزوار	3.82	1.112	29.11
X2.13	تفتخر الكلية بأنها مهتمة بمتطلبات الطلاب و الزوار	3.74	1.206	32.25
X2.14	تحرص الكلية على جمع معلومات عن اراء الطلاب و الزوار حتى توفق ظروف العمل وفقا لرغباتهم	3.91	1.033	26.42
X2.15	تحرص الكلية بتقديم رعاية متكاملة للطلاب و الزوار	3.79	1.093	28.84
	الاجمالي	3.80	1.09	28.98

يتضح من الجدول السابق ان اتجاهات عينة البحث ذهبت نحو الموافقة على عبارات متغير راس المال الفكري ، حيث بلغ المتوسط الاجمالي لهذا المتغير (3.80) و بانحراف معياري قدره (1.09) و معامل اختلاف قدره (28.98) .

ثالثا: اختبار فروض البحث :

1- اختبار الفرض الاول :

ينص هذا الفرض على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وراس المال الفكري داخل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة. ولإثبات صحة او عدم صحة هذا الفرض استخدمت الطالبة عدد من الاختبارات كما يلي:

أ - معامل الارتباط :

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين متغير جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل ومتغير راس المال الفكري كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط بيرسون:

جدول رقم (09) معامل ارتباط بيرسون للفرض الاول

المتغير التابع (X2)	معامل ارتباط بيرسون	المتغير المستقل (X1)
رأس المال الفكري	القيمة	جودة الحياة الوظيفية
	معنوية	
	0.580	
	(***)	

***دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.001

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

- توجد علاقة معنوية طردية ذات دلالة احصائية بين متغير جودة الحياة الوظيفية (X1) و راس المال الفكري داخل كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير (X2) بقيمة معامل ارتباط بيرسون (58%) ، و ذلك عند مستوى معنوية اقل من (0.001) . و هذا

يؤكد صحة الفرض فيما يتعلق بتأثير جودة الحياة الوظيفية على راس المال الفكري داخل الكلية .

ونتيجة لثبوت وجود علاقة فانه يمكن تطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط ، لتحديد

الاثر التفاعلي والتبادلي لمتغير جودة الحياة الوظيفية على راس المال الفكري داخل الكلية

ب- تحليل نتائج الانحدار:

يبين الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار بين جودة الحياة الوظيفية وراس المال الفكري:

جدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار بين جودة الحياة الوظيفية و راس المال الفكري

R ²	(F.test)		(test.t)		المعاملات المقدره	المتغيرات المستقلة
	مستوى معنوية	القيمة	مستوى معنوية	القيمة		
%33.7	0.001***	78.153	0.001***	8.185	2.155	الجزء الثابت
			0.001***	8.840	0.532	(X1) جودة الحياة الوظيفية

يتضح من الجدول السابق مايلي :

- معامل التحديد (R²):

نجد ان المتغير المستقبل (X1) جودة الحياة الوظيفية يفسر نسبة (33.7%) من التغير

الكلي في المتغير التابع (X2) راس المال الفكري و باقي النسبة (66.3%) ترجع الى الخطأ

العشوائي في المعادلة او ربما ترجع الى متغيرات مستقلة اخرى .

- اختبار معنوية المتغير المستقل :

باستخدام اختبار (test.t) نجد ان المتغير المستقل ذات معنوية في نموذج الانحدار الخطي البسيط ، وذلك عند مستوى معنوية اقل من (0.001)

- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار :

لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل تم استخدام اختبار (F.test) ، وحيث ان قيمة اختبار (F.test) هي (78.15) وهي ذات معنوية عند مستوى اقل من (0.001) مما يدل على تأثير المتغير المستقل، على المتغير التابع .

استخلصت الطالبة ممل سبق وجود تأثير ذو دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية على راس المال الفكري داخل الكلية .

مما يدل على صحة الفرض الاول الذي ينص على :

توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية و راس المال الفكري داخل الكلية .

- معادلة النموذج

تتمثل معادلة نموذج الانحدار في الاتي :

$$\text{راس المال الفكري (X2)} = 2.155 + 0.532 \text{ جودة الحياة الوظيفية (X1)}$$

وهو يعني انه يمكن من خلال جودة الحياة الوظيفية و تطبيق النموذج السابق نستطيع

التنبؤ براس المال الفكري داخل الكلية ، حيث ان كل زيادة قدرها 0.532 وحدة في جودة

الحياة الوظيفية تؤدي الى تنمية راس المال الفكري داخل الكلية بمقدار درجة واحدة .

خلاصة الفصل :

من خلال الدراسة الميدانية التي قمت بها في هذا الفصل التطبيقي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة، فقد قمت بالإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات وتفسير النتائج ، حيث اعتمدت اداة الاستمارة في استطلاع اراء المستجيبين بالكلية، ومن خلال تحليل اجابات الافراد المعينة وتفسيرها توصلت الى انه هناك اثر ذو دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية على راس المال الفكري وتأثير مشترك ومتبادل .

خاتمة



خاتمة:

لقد ادركت العديد من مؤسسات التعليم العالي حقيقة مهمة كون ان القوة الاساسية لها تكمن في رأس المال الفكري الذي يمثل حجر الاساس للوصول بالمؤسسة الى اعلى درجات الابداع والتطوير المستمر لأعمالها ونشاطاتها وتنمية مهارات عامليها .

بالإضافة الى ما تم تداوله في هذه الدراسة فان جودة الحياة الوظيفية تلعب دور اساسي في تنمية راس المال الفكري لنها تساعد على التحفيز والحماس في تقديم العمل والتحسين المستمر لنوعية الاداء .

ان البحث الميداني الذي قمنا بإجرائه وذلك من خلال اعداد استبيان موجه لمجموعة من الاساتذة والموظفين والعمال ، يمثل محاولة الوقوف عند دور جودة الحياة الوظيفية في تنمية راس المال الفكري في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة وعليه خلصت الدراسة الى النتائج والتوصيات التالية :

1- النتائج :

✓ معاملات الثبات والصدق الاجمالية مرتفعة .

✓ ان اتجاهات عينة البحث اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير جودة الحياة الوظيفية وعبارات متغير راس المال الفكري داخل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة.

✓ وجود علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية ورأس المال الفكري ، مع وجود تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على رأس المال الفكري داخل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة.

توصلت الباحثة الى صحة وقبول الفرض الاول.

2 التوصيات :

✓ اتاحة الفرص للموظفين والاساتذة لإبداء مقترحاتهم في مجال جودة الحياة الوظيفية وتنفيذ المناسب منه و تحفيز الجميع .

✓ الحرص على توفير مناخ العمل الصحي الذي يعمل على تحقيق الانجازات العالية فوق العادية بالنسبة لجميع الوظائف الموجودة داخل الكلية ، وذلك عن طريق الاهتمام بمعايير الامن والسلامة المهنية .

✓ السعي نحو متابعة احدث الاساليب والطرائق المتبعة في جودة الحياة الوظيفية في العالم والاستفادة منه مع الاخذ في الاعتبار الاختلافات في البيئة الثقافية داخل الكلية.

✓ المحافظة على الاساتذة المتميزين باعتبارهم احد دعائم الرئيسة لراس المال الفكري و مكافأتهم ، مما يدعم الانتماء التنظيمي لديهم .

✓ التركيز على اتاحة المجال للابتكار والابداع في العمل ، من خلال التعرف على دوافع ورغبات الموظفين والاساتذة غير المشبعة في مجالات جودة الحياة الوظيفية ، ومن ثمة تحفيزهم بالربط بين اشباع هذه الرغبات وما يقدمونه من افكار جديدة .

✓ اجراء مراجعة شاملة لنظم وسياسات جودة الحياة الوظيفية .

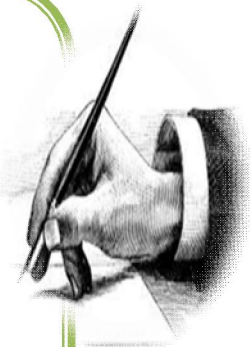
بعد دراستنا لهذا الموضوع تبين لنا انه موضوع واسع ، لم نستطع التعمق في مختلف جوانبه، لذا نقترح بعض المواضيع التي يمكن لها ان تستدرك مختلف النقائص على هذا الموضوع:

1. دراسة اثر جودة الحياة الوظيفية في متغيرات أخرى مثل الانتماء التنظيمي للعاملين.

2. دراسة اثر راس المال الفكري في متغيرات اخرى مثل التطوير التنظيمي والابداع التنظيمي.

وبهذا ارجو ان اكون قد ساهمت من خلال هذا البحث و لو بالشيء القليل في تكملة جهود من سبقونا في هذا المجال و اتمنى التوفيق للجميع .

قائمة المصادر والمراجع



قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1. ابراهيم منير هندي، الفكر الحديث في مجال مصادر التمويل، منشأة المعارف ، الاسكندرية ، 1998 .
2. احمد زكي بدوي محمد كامل مصطفى معجم مصطلحات القوى العاملة مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية 1984 .
3. رشا الغول، المحاسبة عن رأس المال الفكري، التنظير العلمي والتطبيق العملي، الطبعة الاولى، مكتبة الوفاء القانونية ، الاسكندرية ، 2014 .
4. سعد علي العنزي، أحمد علي صالح: إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
5. سعدون حمود الربيعاوي، رأس المال الفكري، دار غيداء للنشر والطباعة، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2015.
6. سعدون حمود الريمماوي ، رأس المال الفكري ، دار غيداء للنشر و الطباعة ، الطبعة الاولى،الاردن،2015.
7. سمير محمد عبد العزيز، التمويل واصلاح خلل الهياكل المالية، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، الاسكندرية، مصر ، 1997 .
8. الصباغ زهير نعيم وعبد الباري ابراهيم درة ، ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي عشر، دار وائل للنشر، الطبعة الاولى، 2008، عمان ، الاردن .
9. عادل حرحوش المفرجي واحمد صالح، رأس المال الفكري طرق قياسه واساليب المحافظة عليه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 1997 .

10. عادل حرحوش المقرجي واحمد علي صالح، راسمال الفكري طرق قياسه واساليب المحافظة عليه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ،الطبعة الثانية ،القاهرة ،مصر،2007.
11. عادل هادي حسين البغدادي، هاشم فوزي دباس العبادي، التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتها بالمفاهيم الادارية المعاصرة، الطبعة الثانية ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن ، 2010 .
12. غانم فنجان موسى ،الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية ، مطبعة الراية، بغداد، 1990 .
13. محمد المرسي جمال الدين، الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية ، 2003.
14. محمد توفيق عبد المحسن، تقييم الاداء ، دار النهضة العربية، القاهرة ، 1998.
15. محمد علاء، القيادة الادارية وادارة الابتكار، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2010 .
16. محمد عواد الزيادات ،اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة ،الطبعة الاولى ،دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن،2008 .
17. نجم عبود ، ادارة اللاملوس، دار البازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2010.
18. هيثم محمد الزغبى، الادارة والتحليل المالي ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، 2000 .

ثانيا: المذكرات

1. البلبيسي اسامة جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة رسالة ماجستير كلية التجارة الجامعة الاسلامية غزة 2013 .
2. بوحفص احمد، اشكالية تمويل الاستثمار في راس المال الفكري في جامعة المسيلة، مذكرة ماستر 2017 .
3. حرز الله عبد الحفيظ ، مذكرة ماستر ، تخصص ادارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2019 .
4. حوحو مصطفى ،الاستثمار في راس المال الفكري كأداة لتطوير اداء المنظمات المتعلمة ،اطروحة دكتوراه ،علوم التسيير، جامعة تلمسان،2016.
5. خيرى سعيدة ، شنن شيماء ، دور راس المال الفكري في تشجيع الابداع ، دراسة حالة جامعة المسيلة لنيل شهادة ماستر ، 2019 .
6. سمر سعيد البياري ، مذكرة ماجستير جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية في قطاع غزة ، الجامعة الاسلامية بغزة كلية الاقتصاد و العلوم الادارية ، 2018.
7. عبد الحكيم قادري، استراتيجية البنوك في تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة،2007.
8. عبد المطلب بيسار ، دور الاستثمار في راس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز لمنظمات الاعمال، اطروحة دكتوراه، علوم التسيير، المسيلة،2017.

9. علي احمد صالح ، أنماط التفكير الاستراتيجي و علاقتها بعوامل المحافظة على راس المال الفكري ، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الاشتراكي، رسالة ماجستير ، كلية الادارة الاقتصادية ، جامعة بغداد ، العراق ، 2001.
10. فروج احمد شعشوعة ياسين ، مذكرة ماستر اكايمي، تخصص ادارة اعمال، جامعة الجبالي بونعامة، 2019 .
11. موساوي زهية ، دور التسيير التقديري للوظائف و الكفاءات في المحافظة غلى راس المال الفكري كميذة ، رسالة دكتورا ، علوم التسيير ، جامعة تلمسان ، 2015.

ثالثا: المجالات:

1. خالد محمد عبد العزيز ابو الغنم ، اثر تنمية راس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة، مجلة كلية الادارة و الاقتصاد ،المجلد الخامس، العدد التاسع ،جامعة الملك عبد العزيز ، المملكة العربية السعودية ،2012.
2. عاطف جابر طه عبد الرحيم ، أثر ادارة راس المال الفكري على التوجه بالسوق في الشركات المصرية ، دراسة ميدانية تطبيقية على مجموعة من الشركات المصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، المجلد الخامس العدد 10، جامعة البصرة ، بغداد ، 2013 .
3. ناصر مراد، الاستثمار في راس المال الفكري مدخل لتحقيق التنمية الاقتصادية في الدول العربية، مجلة دراسات اقتصادية ،الصادرة عن مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية،العدد2008،10.
4. الهلالي الشربيني الهلالي، ادارة راس المال الفكري وقياسه وتتميته كجزء من ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، عدد 20،جامعة المنصورة ،2011.

رابعاً: الملتقيات

1. عبد الله بن صالح ، سحنون بوتمحة ، اساليب القياس و الافصاح على راس المال الفكري من منظور معايير المحاسبة الدولية ، مداخلة ضمن اشغال الملتقى الدولي حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسبية بن بوعلي بالشلف، الجزائر .
2. محمد راتول، الاستثمار في راس المال الفكري و اساليب قياس كفاءته، الملتقى الدولي حول: راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، ديسمبر 2011.

خامساً: الوثائق:

1. وثيقة تعريفية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
2. وثيقة من مصلحة المستخدمين لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

سادساً: المواقع الالكترونية

https://www.univ.msila.dz/ar/?page_id=47306/06/2021

قائمة الملاحق



الملحق رقم (01): الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص: تسيير عمومي

القسم: علوم التسيير

تحية عطرة وبعد :

من اجل استكمال الجانب التطبيقي لمذكرة تخرج ماستر اكايمي في علوم التسيير و المندرجة تحت عنوان اسهامات جودة الحياة الوظيفية في تنمية راس المال الفكري في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بالمسيلة ، فاننا نضع بين ايديكم هذه الاستمارة راجين منكم الاجابة عن الاسئلة بكل دقة و موضوعية بهدف الوصول الى نتائج دقيقة حول الموضوع .

من اعداد الطالبة :

جراد لويزة

قائمة الملاحق:

الجزء الاول : المعلومات الشخصية والوظيفية

ضع علامه (X) في الخانة المناسبة

1- النوع : ذكر انثى

2- السن : من 30 - اقل من 35 سنة 35 - قل من 45 سنة

من 45 - اقل من 55 سنة من 55 سنة فأكثر

3- المستوى العلمي: مؤهل ماجستير مؤهل دكتورا بروفييسور

4- الرتبة : أستاذ أستاذ محاضر أ أستاذ محاضر ب

أستاذ مساعد أ أستاذ مساعد ب

5- الخبرة المهنية : اقل من 5 سنوات من 5 الى أقل من 10 سنوات

من 10 الى أقل من 20 سنوات من 20 سنة فأكثر

قائمة الملاحق:

الجزء الثاني : مجموعة من الاسئلة تتمثل فيما يلي:

السؤال الاول : مجموعة عبارات للتعرف على جودة الحياة الوظيفية داخل الكلية ، الرجاء وضع علامة (P) امام الخانة التي تتفق مع اجابتك .

م	العبارات	غير موافق تماما (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق تماما (5)
أ.	ظروف العمل المادية					
1	تعتبر بيئة العمل داخل الكلية صحية وامنة					
2	تتمتع بيئة العمل بالهواء النقي التنظيف					
3	يتوفر في مكان العمل نظم حمايه ضد الحرائق					
4	تلبى ظروف العمل شروط السلامة المهنية للعاملين					
5	تحرص الادارة على اتباع العاملين لاجراءات السلامة اثناء العمل					
ب.	رفاهيه العاملين					
6	يتوفر في الكلية غرف الاستراحة					
7	تقدم الكلية امتيازات للعاملين لاستكمال مسيرتهم التعليمية					
8	تقيم الكلية رحلات ترفيهية للعاملين بها					
9	تتكفل الكلية بتوفير مواصلات للعاملين بها					
10	تعمل الكلية على حل المشكلات الاقتصادية للعاملين					
ج.	التوازن بين الحياه والعمل					
11	تمنح الكلية تسهيلات كافية لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية					
12	تراعي الكلية الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لأدائهم في العمل					
13	وقت العمل كافي ولا يلزم القيام بالعمل في المنزل بعد انتهاء الدوام الرسمي					
14	يجد العاملون وقت كافي لقضائه مع اسرهم					
د.	مشاركه العاملين في الادارة					
15	يشارك العاملين في اتخاذ القرارات التي تمس اعمالهم					
16	تشجع الكلية العاملين على عمليه المشاركة في اتخاذ القرارات					
17	يستمتع العاملون بالتعاون و المشاركة في اتخاذ القرارات					
18	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل داخل الكلية					
19	يشترك العاملون في تقديم المقترحات التي تساهم في تطوير الكلية					

السؤال الثاني

مجموعه عبارات للتعرف على راس المال الفكري داخل الكلية الرجاء وضع علامه (P) امام الخانة التي تتفق مع اجابتك

قائمة الملاحق:

م	العبارات	غير موافق تماماً (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق تماماً (5)
أ	رأس المال البشري					
1	يشارك العاملون بالكلية بأرائهم من خلال اجتماعات المناقشة					
2	يرتبك العمل و تحدث مشكلات كبيرة اذا ترك احد العاملين الكلية فجأة					
3	يتميز العاملون بالكلية بانهم مبتكرون و بارعون					
4	يتميز العاملون بالكلية بانهم الافضل أداء على المستوى الكليات الأخرى					
5	يتميز اداء العاملين بالكلية بانه الافضل نتيجة لارتفاع الروح المعنوية					
ب	رأس المال الهيكلي					
6	يساعد الهيكل التنظيمي على تقارب العاملين من بعضهم					
7	الكلية تقدم افكارا و خدمات جديدة					
8	الكلية تدعم تنمية وتطوير الافكار الجديدة					
9	تهتم الكلية بأنظمة المعلومات المساندة لدعم القرار					
10	تعمل الكلية على تدعيم قنوات الاتصال بين العاملين					
ج.	رأس المال العلاقات					
11	يتم توزيع البيانات الخاصة بمتطلبات و اراء الطلاب و الزوار على جميع العاملين بالكلية ، بهدف التعاون في حل مشكلاتهم					
12	غالبية العاملين بالكلية يفهمون الطلاب و الزوار و احتياجاتهم					
13	تفتخر الكلية بانها مهتمة بمتطلبات الطلاب و الزوار					
14	تحرص الكلية على جميع معلومات عن اراء الطلاب و الزوار حتى توفق ظروف العمل لرغباتهم					
15	تحرص الكلية بتقديم رعاية متكاملة للطلاب و الزوار					

نشكركم على حسن تعاونكم .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département:

قسم: علوم التسيير

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماجستير

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): جبراد لويزة المولود(ة) بتاريخ: 14/04/1985 بـ: المسيلة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 056364 الصادرة بتاريخ: 03/04/2003 عن: المسيلة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم التسيير تخصص: تسيير و خلال السنة الجامعية 2021/2022

والمعد لمذكرة الماجستير التي تحمل عنوان: المساهمة في تنمية

مؤثرات المجال الفكري في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير بجامعة المسيلة

أصريح بشرفي أنني إلتمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماجستير المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 03/06/2022

التوقيع والبصمة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

المخلص

بعد التطرق في الفصل الاول الى المفاهيم النظرية و محاولة التوسع فيها الخاصة بعناصر البحث، و بعد الدراسة الميدانية لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير في الفصل الثاني، توصلت الباحثة الى وجود علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية و راس المال الفكري داخل الكلية، وكذلك يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على راس المال الفكري داخل الكلية واخيرا اوصي بالحرص على توفير مناخ العمل الملائم الذي يعمل على تحقيق الانجازات العالية فوق العادية لجميع الوظائف الموجودة داخل الكلية .

الكلمات المفتاحية : راس المال الفكري ، جودة الحياة الوظيفية .

Abstract

After discussing in the first chapter the theoretical concepts and trying to expand them related to the elements of research, and after the field study of the Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences in the second chapter, the researcher concluded that there is a significant relationship between the quality of career life and intellectual capital within the faculty. Also, there is a significant effect of the quality of career life on the intellectual capital within the college.

Keywords: intellectual capital, quality of work life.