

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالبين(ة) : - لعمارة العيد

- بوجلال عبد الكريم

تحت عنوان

دور رأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	اسم ولقب الأستاذ(ة) مرواني رابح
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	اسم ولقب الأستاذ(ة) بن البار موسى
مناقشا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	اسم ولقب الأستاذ(ة) قرواط يونس

السنة الجامعية: 2018 / 2019



شُكْرٌ تَقَاتِرٌ

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا على انجاز هذا العمل، اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

يقتضي واجب الشكر والعرفان أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان للدكتور بن البار موسى لتفضله بالإشراف على هذه المذكرة، والذي كان لتوجيهاته ومساعداته القيمة الأثر الكبير في إخراجها بهذا الشكل، جزاه الله كل خير .

نتقدم بالشكر والامتنان للسيد رئيس وأعضاء لجنة المناقشة لقبولهم ومنحهم لنا شرف قبول مناقشة هذه المذكرة، وتقديم التوجيهات لنا والنصح.

كما تقدم جزيل الشكر لأساتذتنا الأفاضل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، دون أن ننسى الطاقم الإداري بالكلية.

كما لا ننسى أن نشكر من ساعدنا في إنجاز الدراسة الميدانية، وقاموا بمنحنا فرصة الحصول على المعلومات الضرورية واللازمة للبحث وبالأخص السادة موظفو مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

إهداء

إلى روح والدي الطاهرتين وأختي رحمهم الله

إلى أعلى ما أملك في الوجود أبنائي نجيب ضياء الدين، أشرف بهاء الدين ، محسن نجم الدين ، حنين درة الله وأهم الكريمة .

إلى إخوتي وأخواتي.

إلى من شاركني إنجاز هذه المذكرة، إلى كل الأصدقاء والزملاء.

إلى كل من نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي وإلى كل من عرفني من بعيد أو من قريب.

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

العيد

إهداء

إلى روح والدي الطاهرة رحمه الله

إلى الصدر الحنون والقلب الرفيق إلى أعز ما أملك في الدنيا الحبيبة الطاهرة الوفية، و

الملاك الصافي القريب لله سبحانه وتعالى...أمي.

إلى زوجتي الكريمة وأبنائي لؤي، وسيم حفظهما الله

إلى إخوتي وأخواتي مع تمنياتي لهم بالنجاح و التوفيق.

إلى كل الأهل والأقارب.

إلى كل الأصدقاء الذين ساعدوني من قريب أو من بعيد في انجاز هذا العمل دون

استثناء.

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

عبد الكريم

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الشكر
III - II	الإهداء
V- IV	فهرس المحتويات
VI	قائمة الجدوال
VII	قائمة الأشكال والملاحق
VIII	ملخص
من أ إلى ي	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين	
13	تمهيد الفصل الأول
14	المبحث الأول : ماهية رأس المال الهيكلي ومكانته ضمن رأس المال الفكري
14	المطلب الأول : تعريف رأس المال الفكري ومكوناته
18	المطلب الثاني : تعريف رأس المال الهيكلي وأهميته
20	المطلب الثالث : مكونات رأس المال الهيكلي
24	المبحث الثاني : ماهية أداء العاملين
24	المطلب الأول : مفهوم أداء العاملين
26	المطلب الثاني : أهمية تقييم أداء العاملين
28	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على أداء العاملين و مكوناته

فهرس المحتويات

32	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة
34	تمهيد الفصل الثاني
35	المبحث الأول : منهجية الدراسة ووصف خصائص العينة
35	المطلب الأول: منهجية وأدوات الدراسة
38	المطلب الثاني: التعريف بمجتمع وعينة البحث ووصف خصائصها
41	المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها
41	المطلب الأول: اختبار الفرضيات
44	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة
54	خلاصة الفصل الثاني
56	الخاتمة
59	قائمة المراجع
64	الملاحق

قائمة الجداول

1 - قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
21 - 20 - 19	مكونات رأس المال الهيكلي	01
30	مكونات أداء العاملين	02
36	أقسام ومحاور الاستثمار	03
36	سلم ليكارت الخماسي	04
37	ثبات الاستبيان	05
39 - 38	خصائص عينة الدراسة	06
41	اختبار المتوسط الحسابي للفرضية الأولى	07
41	اختبار المتوسط الحسابي للفرضية الثانية	08
42	Model Summary ^b	09
42	ANOVA ^a	10
43	Coefficients ^a	11
46 - 45 - 44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات الاستثمار المحور الأول	12
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لأبعاد رأس المال الهيكلي	13
50 - 49 - 48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات الاستثمار المحور الثاني	14
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لأبعاد أداء العاملين	15
52	معاملات الارتباط بين أبعاد متغيرات الدراسة	16

قائمة الأشكال والملاحق

1 - قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ج	نموذج الدراسة	01
17	مكونات رأس المال الفكري	02

2 - قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
64	الإستبيان	01

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين في مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة، حيث تم تناول أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من رأس المال الهيكلي وأبعاده المتمثلة في (نظم المعلومات ، الهيكل التنظيمي ، البرامج ، العمليات الإدارية ، الثقافة التنظيمية) و أداء العاملين بأبعاده الأربعة المتمثلة في (الكمية ، الوقت ، الجودة ، الإجراءات). ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستعانة بالاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة المتمثلة في الإداريين العاملين بمختلف مصالح المديرية محل الدراسة والبالغ عددها 94 موظفا. وبعد اختبار فرضيات الدراسة بواسطة الأساليب الإحصائية المناسبة عن طريق برنامج التحليل الإحصائي SPSS تم التوصل إلى وجود أثر معنوي لرأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين بالمديرية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري ، رأس المال الهيكلي ، أداء العاملين ، مديرية الإدارة المحلية

Abstract

The objective of this study is to identify the role of structural capital in improving the performance of the staff of the Directorate of Local Administration in M'sila. The main concepts related to both structural capital and its dimensions (information systems, organizational structure, programs,) And performance of the four dimensions (quantity, time, quality, procedures).

In order to achieve the objectives of the study, the descriptive approach and the use of the questionnaire were used as a basic tool for collecting information from the sample of the study, which are the administrators who work in the various departments of the study, which are 94 employees.

After examining the hypotheses of the study using the appropriate statistical methods through the SPSS, a significant effect of structural capital was found to improve the performance of the employees in Directorate under study.

Keywords: Intellectual Capital, Structural Capital, Employee Performance, Directorate of Local Administration

مقدمة

يشهد العالم اليوم تحولات وتغيرات مست كافة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وخاصة الاستثمار في اقتصاد المعرفة إذ أصبحت ضرورة حتمية في وقتنا الراهن، حيث أصبح العالم اليوم قرية صغيرة تلاشت فيه حواجز الزمان والمكان من خلال سرعة الاتصال والتواصل التي أتاحت انتشار الثقافات وتبادل المعلومات وإنتاج المعرفة، وظهور أهمية رأس المال الفكري المتمثل في القدرات المتميزة التي تتواجد لدى الموارد البشرية، والأصول الهيكلية المرتبطة بالهياكل التنظيمية، ورأس المال العلائقي المتمثل في العلاقات بين المؤسسة وعملائها .

وقد أصبح ينظر لرأس المال الفكري باعتباره مؤشر النجاح للمؤسسات والعامل المساعد في المنافسة وتحقيق التفوق، فالمؤسسات والمنظمات في وقتنا هذا لا يمكن أن تعمل بدون وجود رأس المال الفكري القادر على الحد من الأزمات التي تنشأ غالباً في عدم القدرة على التخطيط والتنبؤ، وعدم توفر المعرفة المسبقة والمعلومات، وضعف مستوى الأداء البشري الذي يشكل عائقاً كبيراً في تطور ونمو المؤسسات .

فالمورد البشري أصبح يشكل دور مهم في عملية نشر الأفكار والمعلومات في مجال ممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية المختلفة من توظيف وتدريب وتطوير أداء العاملين، فقد زاد الإهتمام بهذا المورد بشكل كبير وأصبح ينظر إليه كبعد إستراتيجي وكأداة مهمة لها دور إستراتيجي مهم في المؤسسة، ورفع وتحسين مستوى أداء العاملين في المؤسسات مرتبط بالاهتمام بمحوداتها الملموسة وغير الملموسة المتمثلة في رأس المال الهيكلية.

1- الإشكالية

تعتبر مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة همزة وصل بين الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية (البلديات) بالولاية، حيث تتطلع هذه المديرية إلى التسيير الحسن لموظفي و عمال الولاية و ممتلكاتها ، و كذا الدوائر التابعة لها ، وتسهر على المراقبة المستمرة للبرامج القطاعية المسجلة على حساب ميزانية الدولة ، بالإضافة إلى إعداد وتنفيذ ميزانية الولاية ومدولة الحسابات الإدارية للبلديات وكذا إبرام الصفقات الخاصة بالقطاعات.

- ما مدى تأثير رأس المال الهيكلية في تحسين أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة؟

ومعالجة هذه الإشكالية تقتضي الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تسعى مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة إلى تطوير رأس مالها الهيكلية بشكل غير كافي؟
- هل يمتاز أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة محل الدراسة بالمستوى الجيد؟
- هل يوجد دور لرأس المال الهيكلية في تحسين أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة؟

2- فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من أسئلة الدراسة ونموذج الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى:

- تسعى مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة إلى تطوير رأس مالها الهيكلي بشكل غير كافي .

الفرضية الثانية:

- يمتاز أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة محل الدراسة بالمستوى الجيد .

الفرضية الثالثة:

- يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 لرأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

3- أسباب إختيار الموضوع:

يرجع سبب إختيار الموضوع إلى رغبة الأستاذ المشرف لمعرفة مدى تأثير رأس المال الهيكلي على أداء العاملين.

4- أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى اهتمام مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة محل الدراسة بتطوير رأس مالها الهيكلي .
- التعرف على مدى اهتمام مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة محل الدراسة بتحسين مستوى أداء العاملين .
- دراسة أثر رأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة محل الدراسة.

5- أهمية الدراسة

تتجلى أهمية البحث من أهمية الموضوع نفسه بوصفه أحد الموضوعات الحديثة ، ومن أهمية الدور الذي يضطلع به رأس

المال الهيكلي في الإدارة العمومية إلى تحسين أداء العاملين .

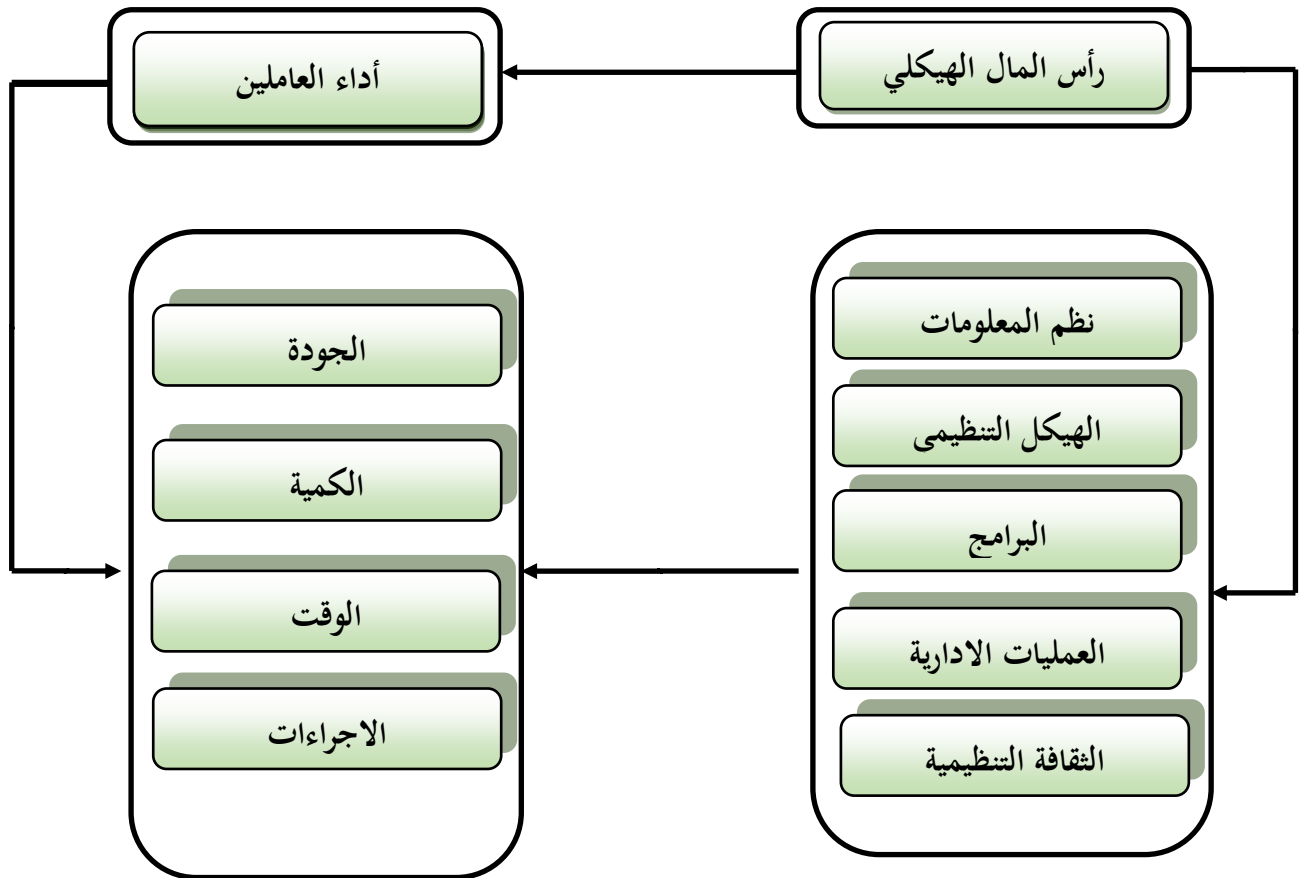
أ - المتغير المستقل: رأس مال الهيكلية ويتمثل في: (نظم المعلومات، الهيكل التنظيمي، البرامج، العمليات الإدارية، الثقافة التنظيمية).

ب - المتغير التابع: أداء العاملين ويشتمل على الأبعاد التالي: (الجودة، الكمية، الوقت، الإجراءات).

ج - نموذج الدراسة:

يوضح الشكل الموالي العلاقة بين المتغير المستقل والتابع :

الشكل رقم (01): أنموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الباحثين

الحدود المكانية: مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

الحدود الزمانية: من شهر فيفري إلى شهر جوان 2019.

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على العلاقة بين المتغير المستقل (رأس المال الهيكلي) و المتغير التابع (أداء العاملين) .

8- المنهج وأدوات الدراسة

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة وللإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي معتمدين على الاستمارة كأداة أساسية لجمع المعلومات، وتوزيعها على مجموعة من إطارات و موظفي مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة محل الدراسة، ثم تحليل البيانات المستخرجة منها باستعمال البرمجية الإحصائية SPSS.

تعد الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يقوم عليها البحث وستعرض لدراسات تناولت رأس المال الهيكلي ، أداء العاملين، سواء كانت عربية أو أجنبية، محلية أو دولية وستعرض لهذا من خلال عدة جوانب كالأهداف والنتائج والتوصيات والفائدة من البحث وأوجه التشابه والاختلاف، وفيما يلي نتناول عرض لبعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة:

دراسة (بهجت صبري مصطفى عطا الله) الجامعة الإسلامية بغزة 2017

العنوان	دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع غزة
نوع الدراسة	مذكرة للحصول على درجة ماجستير في اقتصاديات التنمية بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة
مجتمع الدراسة	البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة
هدف الدراسة	التعرف على مدى توافر رأس الفكري في البنوك الإسلامية في قطاع غزة، ودوره في تنمية القدرات الإبداعية في هذه البنوك ومن ثم تحقيق قيمة مضافة تحقق القيمة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية
خطوات الدراسة	-دراسات سابقة، جانب نظري، جانب تطبيقي، نتائج وتوصيات
حجم العينة	84 موظف تم توزيع 65 استبيان واستعادة 57 منها
أدوات الدراسة	-الاستبيان
أهم النتائج	- يعتبر رأس المال الفكري موردا إستراتيجيا يسهم في تعزيز الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية إلى جانب رأس المال المادي . - تسهم الكفاءات البشرية في تحقيق ميزة تنافسية للصناعة المالية الإسلامية . - لرأس المال الهيكلي دور مهم في تحقيق ميزة تنافسية للبنوك الإسلامية عن طريق تشجيع الإبداع والمشاركة لدى الأفراد، وتبني نظام معلومات فعال، وهيكل تنظيمي مناسب .
نقاط الاختلاف	- يتناول رأس المال الفكري كمتغير مستقل في حين أن دراستنا تناول أحد أبعاده والمتمثل في رأس المال الهيكلي.
أوجه التشابه	- يتناول رأس المال الهيكلي كبعد من أبعاد رأس الفكري.
الفائدة من الدراسة	- الاستفادة من المعلومات، الاستعانة بجزء من الاستبيان لبناء الاستبيان الخاص بالدراسة

مقدمة

دراسة (حوحو مصطفى)، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، الجزائر 2016

العنوان	الاستثمار في رأس المال الفكري كأداة لتطوير أداء المنظمات المتعلمة، دراسة حالة قطاع الإتصالات اللاسلكية بالجزائر
نوع الدراسة	أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية
مجتمع الدراسة	موظفي وعمال قطاع الإتصالات اللاسلكية بالجزائر .
هدف الدراسة	- تحليل أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحسين أداء المنظمات المتعلمة من وجهة نظر العاملين في مؤسسات الإتصالات اللاسلكية بالجزائر
خطوات الدراسة	دراسة سابقة ، جانب نظري، وآخر تطبيقي، نتائج ، توصيات
حجم العينة	1632 موظف، تم حصر 142 استمارة استبيان صالحة للتحليل
أدوات الدراسة	استبيان
أهم النتائج	أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن رأس المال الفكري بمكوناته الثلاث (البشري والهيكلية و العلائقية) يساهم بشكل إيجابي وفعال في بناء المنظمات المتعلمة من خلال مساهماته في تطوير أبعادها الأربع (إدارة المعرفة، التعلم التنظيمي ، الثقافة التشاركية والهيكل التنظيمية، ممارسات الموارد البشرية) وهذا ما ينعكس إيجاباً على عنصرى الأداء التنظيمي (تحسين الميزة التنافسية وخلق القيمة) بإستثناء بعدي الثقافة التشاركية والهيكل التنظيمية وكذلك ممارسات إدارة الموارد البشرية اللذان كان لهما تأثير سلبي على خلق القيمة لدى المؤسسات المكونة لقطاع الإتصالات اللاسلكية بالجزائر
نقاط الاختلاف	- يتناول رأس المال الفكري كمتغير مستقل، وتقتصر دراستنا على أحد أبعاده، أما المتغير التابع فتناول أداء المنظمات بشكل عام بينما دراستنا تركز على أداء العاملين.
أوجه التشابه	- لاشترك في بعد المتغير المستقل وتناول الأداء.
الفائدة من الدراسة	الاستفادة من الإطار النظري وبناء أسئلة الاستبيان.

مقدمة

دراسة (حمد علي عبد الله عيسى) جامعة العلوم التطبيقية ، مملكة البحرين 2014 ..

العنوان	تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية على إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين
نوع الدراسة	دراسة أعدت لنيل درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية
مجتمع الدراسة	عمال إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة من مختلف المستويات الإدارية بوزارة الداخلية بمملكة البحرين
هدف الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> - التعرف على أبرز أبعاد المناخ التنظيمي السائد في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة - التعرف على واقع الأداء الوظيفي السائد في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة . - مدى قياس تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة . - تقديم اقتراحات وتوصيات تساعد إدارة المؤسسات الحكومية بصفة الجنسية وشؤون عامة - تحسين ورفع مستوى الأداء العاملين .
خطوات الدراسة	جانب نظري، آخر تطبيقي، نتائج، توصيات
حجم العينة	509 عدد الموظفين تم توزيع 240 إستبانة حيث أسترجعت 232 إستبانة منها 05 غير مكتملة والباقي صالح.
أدوات الدراسة	استبيان
أهم النتائج	<ul style="list-style-type: none"> - أن المناخ التنظيمي السائد في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة بجميع أبعاده يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين . -التوزيع العادل والموضوعي للحوافز على العاملين ، يساهم بشكل ملحوظ في زيادة مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين .
نقاط الاختلاف	- الإختلاف في المتغير المستقل .
أوجه التشابه	-تناول نفس المتغير التابع .
الفائدة من الدراسة	الاستفادة من المعلومات النظرية، خاصة الجانب النظري في التحليل

مقدمة

دراسة (د . الهاشمي بن واضح ، د . عبد المطب بيسار) جامعة المسيلة ، 2018

العنوان	أثر رأس المال الهيكلية في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية ، دراسة ميدانية بالمنطقة الصناعية بولاية المسيلة
نوع الدراسة	مقال
مجتمع الدراسة	العاملين الإداريين في المؤسسات الاقتصادية بالمنطقة الصناعية لولاية المسيلة
هدف الدراسة	- إبراز مفهوم رأس المال الهيكلية وأهميته في منظمات الأعمال . - التعرف على مفهوم الأداء المتميز وأهميته - التعرف على مدى إدراك أفراد عينة البحث في المنظمة لأهمية مكونات رأس المال الهيكلية في تحقيق الأداء المتميز . - إختبار العلاقة بين الإستثمار في رأس المال الهيكلية والأداء المتميز
خطوات الدراسة	جانب نظري، آخر تطبيقي، نتائج، توصيات
حجم العينة	88 إستبانة موزعة، أسترجعت منها 63 إستبانة منها 10 مرفوضة و 53 صالحة للدراسة
أدوات الدراسة	الاستبيان
أهم النتائج	- يعد رأس المال الهيكلية بما يملكه من موارد دعم مباشر وغير مباشر لرأس المال البشري . - يتميز الهيكل التنظيمي للمؤسسات محل الدراسة بدرجة عالية من المرونة والوضوح . - هناك وعي متزايد بأن رأس المال الهيكلية في المنظمة يعد من الموجودات غير الملموسة والمهمة، وأن تفعيل هذا المورد يسهم إلى حد بعيد في تحقيق المؤسسات لأهدافها.
نقاط الاختلاف	-تناول المتغير المستقل كبنية واحدة، في حين أنه تم تجزئته لأبعاد في دراستنا. -تناول الأداء المتميز بينما تناول أداء العاملين . - ميدان الدراسة قطاع إقتصادي عام وخاص ، دراستنا تمت على مستوى القطاع العام .
أوجه التشابه	-تناول نفس المتغير المستقل ، وتقارب في المتغير التابع .
الفائدة من الدراسة	الاستفادة من الإطار النظري ونموذج الدراسة

مقدمة

دراسة (د. بن البار موسى، أ. قديري عائشة) جامعة المسيلة ، 2017

العنوان	العلاقة بين إستخدامات نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإقتصادية جامعة المسيلة
نوع الدراسة	مقال
مجتمع الدراسة	العاملين الإداريين بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة
هدف الدراسة	تسعى هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة وقوة العلاقة بين كل مكونات نظم المعلومات الإدارية وجميع المعايير المعتمدة من أجل تحديد عناصر الضعف ومعالجتها من خلال تقديم الإقتراحات المناسبة
خطوات الدراسة	جانب نظري، جانب عملي
حجم العينة	65 إستبانة موزعة، أسترجعت منها 55 إستبانة منها 5 مرفوضة و 50 صالحة للدراسة
أدوات الدراسة	استبيان
أهم النتائج	وجود علاقة طردية بين نظم المعلومات ومستوى أداء العاملين تراوحت بين الضعيف والمتوسط ، فعدم توفير بنية تحتية تكنولوجية تتضمن الأجهزة والمعدات اللازمة إلى جانب البرمجيات الحديثة، غياب ثقافة التدريب والتكوين للموارد البشرية من بين أهم العوامل التي أدت إلى إنخفاض مستوى كمية وحجم العمل المنجز في الوقت المحدد في ضوء القدرات البشرية غير المستقلة
نقاط الاختلاف	إختلاف على مستوى المتغير المستقل .
أوجه التشابه	تطابق في المتغير التابع .
الفائدة من الدراسة	الاستفادة من الإطار النظري، وبناء الإستبيان في يتعلق بمتغير أداء العاملين

من خلال عرضنا للدراسات السابقة نجد أنها تعاملت مع مفهوم رأس المال الهيكلية كبنية واحدة دون التفصيل في الأبعاد، كما أنها ركزت في دراستها على رأس المال الهيكلية عموماً كمتغير مستقل وتأثيره على أداء العاملين كمتغير تابع بأبعاده الأربعة (الجودة، الكمية، الوقت، الإجراءات).

أما الدراسة التي تكاد تتطابق مع دراستنا من حيث المتغيرات المستقلة والتابعة فإن الاختلاف يتجلى في كون دراستنا قد تناولت بنية رأس المال الهيكلية وفقاً لأبعاده الخمسة المشار إليها في النموذج . أما تلك الدراسة فقد تناولت المفهوم كبنية واحدة. بالإضافة إلى الحدود الزمانية والمكانية التي تختص بها دراستنا.

10- هيكل البحث:

من أجل معالجة الإشكالية وتحقيق أهداف البحث فقد تم تقسيم الدراسة إلى فصلين :

الفصل الأول: والذي جاء بعنوان الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي و أداء العاملين حيث تم تقسيمه إلى مبحثين ،
الأول بعنوان ماهية رأس المال الهيكلي ومكانته ضمن رأس المال الفكري، والثاني بعنوان ماهية أداء العاملين.

في حين جاء الفصل الثاني بعنوان دراسة تطبيقية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة في مبحثين الأول بعنوان منهجية
الدراسة ووصف خصائص العينة ، أما المبحث الثاني فكان بعنوان اختبار فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها.

المفصل الأول

الإطار المفاهيمي لرأس المال الميكلي وأداء العاملين

تمهيد:

إستحوذ رأس المال الفكري في المؤسسات على إهتمام كبير من طرف الباحثين والمفكرين في الوقت الحاضر وخاصة رأس المال الهيكلي الذي يعتبر من بين أحد مكوناته، وتأثير هذا الأخير على أداء العاملين الذي يلعب دور هام في نجاح المؤسسات وتطويرها.

في هذا الفصل سنتناول الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين، حيث سنتطرق فيه بالتفصيل إلى ما يلي :

المبحث الأول : ماهية رأس المال الهيكلي ومكانته ضمن رأس المال الفكري

المطلب الأول : تعريف رأس المال الفكري ومكوناته

المطلب الثاني : تعريف رأس المال الهيكلي وأهميته

المطلب الثالث : مكونات رأس المال الهيكلي

المبحث الثاني : ماهية أداء العاملين

المطلب الأول : مفهوم أداء العاملين

المطلب الثاني : أهمية تقييم أداء العاملين

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على أداء العاملين وقياسه

المطلب الرابع : مكونات أداء العاملين

المبحث الأول : ماهية رأس المال الهيكلي ومكانته ضمن رأس المال الفكري

في هذا المبحث تطرقنا إلى تعريف رأس المال الفكري ومكوناته، تعريف رأس المال الهيكلي وأهميته ومكوناته من خلال أهم الدراسات السابقة.

المطلب الأول : تعريف رأس المال الفكري ومكوناته

في هذا المطلب تناولنا فيه تعريف رأس المال الفكري ومكوناته.

الفرع الأول : تعريف رأس المال الفكري

تباينت آراء الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية حول مفهوم رأس المال الفكري، وسوف نعرض أهم آراء هؤلاء باختصار على النحو التالي:

يتمثل رأس المال الفكري في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الخلاق والإستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والإستراتيجيات بما يضمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستدامة؛¹

رأس المال الفكري هو مجموعة الأصول المعرفية المتفردة والمعتمدة على العقول البشرية المبدعة ومتطلبات ونظم العمل والعلاقة مع العملاء، والتي تؤدي إلى الإنتاج المستمر للأفكار والأساليب الجديدة التي تحقق قيمة مضافة للمنظمة وتدعم قدراتها التنافسية؛²

رأس المال الفكري هو مجموعة الأفكار والمعارف الإبداعية التي يمتلكها الأفراد، وتنطلق من فلسفة المجتمع، وتنسجم مع أهداف المؤسسة، ولا تتوافر في المؤسسات المماثلة الأخرى ومن ثم تساهم في تطوير أداء المؤسسة، وتحقق لها عوائد مالية ومعنوية تميزها عن غيرها من المؤسسات المناظرة؛³

1 - سعدون حمود خثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، رأس المال الفكري، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 60 .

2 - رضا إبراهيم صالح، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية معهد الإدارة العامة، نوفمبر 2009، ص 8.

3 - الهيلالي الشربيني الهلالي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية -جامعة المنصورة - مصر، العدد 22 يوليو 2011، ص 23 .

الفصل الأول :..... الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

رأس المال الفكري هو الأصول غير الملموسة سواء كان يمثلها الأفراد بامتلاكهم المهارات والخبرات والقدرات، أو ما تمتلكه المؤسسة من الأصول غير ملموسة مصدرها موارد بشرية مبدعة منتجة لكل ما هو متميز في المؤسسة، تؤدي إلى زيادة إنتاجيتها وتزيد من حجم زبائنها، وتحقق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة؛¹

رأس المال الفكري هو جزء من رأس المال البشري للمنظمة يتمثل بنخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم، وتمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة التي تمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجعلها في موقع قادرة على اقتناص الفرصة المناسبة، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى إداري معين دون غيره ولا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يصف به؛²

رأس المال الفكري هو مجموع الموارد غير الملموسة والمتمثلة أساسا في المعارف والكفاءات والقدرات الإبداعية التي تمتلكها المنظمة وتعمل على تنميتها في إطار تنظيمي مناسب يسمح بتعزيز قدرات الأفراد على تطويرها من خلال التعلم المستمر والتي من خلال تسييرها الأمثل تستطيع المنظمة مواجهة التحديات المحيطة بها وتكسيبها ميزة تنافسية دائمة.³

وعلى ضوء ما تقدم من مفاهيم وتعريفات سابقة الذكر يمكن استنتاج مفهوم رأس المال الفكري بأنه :

- مجموعة الأفكار والمعارف التي تساهم في تطوير المؤسسة؛
- الأصول غير الملموسة من مهارات وخبرات وقدرات وموارد بشرية مبدعة ومنتجة؛
- يضمن للمنظمة إمتلاك ميزة تنافسية مستدامة؛
- يسعى إلى تحقيق قيمة مضافة للمنظمة؛
- يحقق للمنظمة عوائد مالية ومعنوية وزيادة في إنتاجيتها وحجم زبائنها.

1 - بمحت صبري مصطفى عطا الله ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية ، بحث للحصول على درجة ماجستير في إقتصاديات التنمية بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، أكتوبر 2017، ص 22 .

2 - عادل حروش المرعجي ، أحمد علي صالح ، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، مصر، طبعة ثانية 2008، ص18 .

3 - حوحو مصطفى، الاستثمار في رأس الفكري كأداة لتطوير أداء المنظمات المتعلمة، أطروحة دكتوراة- جامعة تلمسان لسنة 2016/2015، ص45.

الفرع الثاني : مكونات رأس المال الفكري

يجدر الإشارة بأنه يوجد إختلاف بين معظم الكتاب والباحين في تحديد مكونات رأس المال الفكري، إلا أنه في غالب الأحيان يتفق على أن مكوناته تتمثل في مايلي :

1) رأس المال البشري Human Capital:

قد تم تناول تعريف رأس المال البشري من طرف عدد من الباحثين والكتاب نوجز أهمها فيما يلي :

يتضمن المعارف والمهارات والخبرات التي تقدم حلولاً للمشاكل وتعزز عمليات التطهير، والتي يأخذها العاملين معهم عند مغادرة المؤسسة¹؛

عرف بأنه القدرات الإنتاجية للأفراد أي المعرفة والمهارات والخبرات والقابليات التي تسهم في زيادة القيمة الاقتصادية للمنظمة²؛

ومن أهم خصائص رأس المال البشري هي³:

- المعارف والكفاءات تعد المكونات الأكثر أهمية في رأس المال البشري؛
- تطور رأس المال البشري بالاستعمال والخبرة في مجال العمل ، أو عن طريق التعليم بكل أنواعه؛
- يتعرض رأس المال البشري إلى التقادم ويحتاج إلى التجديد؛
- يعتبر رأس المال البشري مصدراً أساسياً من مصادر الدخل.

2) رأس المال العلائقي (الزبائي) Relational Capital:

تطرق العديد من الباحثين والكتاب إلى تعريف رأس المال العلائقي نذكر منها :

يتضمن المصادر التي ترتبط بعلاقات المؤسسة الخارجية بالشركاء والعملاء والموردين ويغطي أمور مثل : مدى رضا العميل وولائه ، والاحتفاظ به ، وتمكينه العميل ، ومشاركته ، ومدى التحسن في حصة السوق ، وسمعة المؤسسة⁴؛

1- الهيلالي الشريبي الهلالي، مرجع سابق، ص 27 .

2 - سعدون حمود خثير الربيعاوي ، حسين وليد حسين عباس، مرجع سابق ، ص 75.

3 - نادية حماش ، مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أطروحة الدكتوراة ، جامعة الحاج لخضر باتنة الموسم الجامعي 2016/2017 ص 36.

4 - الهيلالي الشريبي الهلالي، مرجع سابق، ص 27.

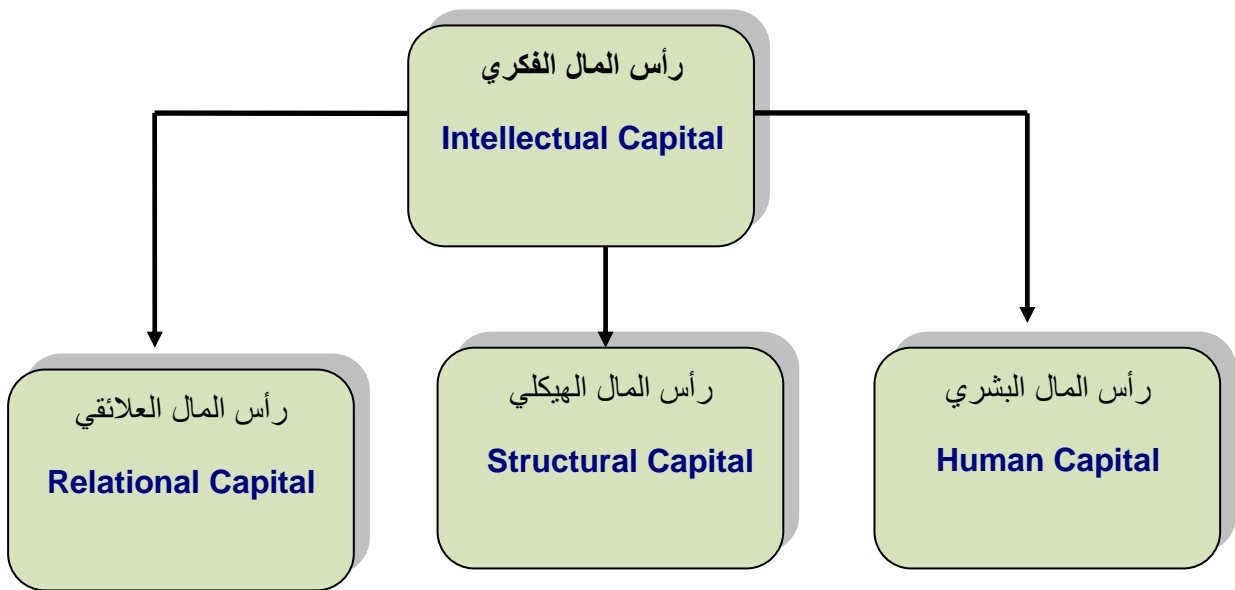
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

يشكل رأس المال الزبائني أو ما يسمى في بعض الأحيان (السوقي) أحد المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، إذ أنه يبرز رأس المال الفكري ويجوله في صورة قيمة للعلاقات والأداء المنظمي، متضمنة العلاقات مع الزبائن والجهازين ممن يملكون المعرفة ويطلق عليه كذلك برأس المال العلاقات، أو رأس المال الخارجي كونه يعكس علاقات المنظمة وتفاعلاتها مع العالم الخارجي وعلاقات التنظيم الخارجية وشبكات المعلومات فحدوده هي كل العلاقات التي تكون خارج حدود المنظمة، ومثلما هو الحال في رأس المال البشري فإن رأس المال الزبائني لا يمكن إمتلاكه من قبل المنظمة، بسبب أنه يمثل قيمة إمتيازها وعلاقاتها المستمرة مع المنظمات والأفراد التي تقدم المنظمة لهم الخدمة أو المنتج. لذا فهو يهتم بكسب رضا الزبائن وتعميق ولائهم للمنظمة وتعظيم قيمتها؛¹

(3) رأس المال الهيكلي Structural Capital: وهو موضوع دراستنا سيتم التوسع فيه لاحقاً.

ويمكن توضيح مكونات رأس المال الفكري حسب الشكل التالي :

الشكل رقم : (02) مكونات رأس المال الفكري



المصدر : من إعداد الباحثين

1 - سعدون حمود خثير الزبيعاوي ، حسين وليد حسين عباس، مرجع سابق ، ص 76.

الفصل الأول :..... الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

المطلب الثاني : تعريف رأس المال الهيكلي وأهميته

تم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف رأس المال الهيكلي وأهميته

الفرع الأول : تعريف رأس المال الهيكلي Structural Capital

هناك عدة تعاريف لرأس المال الهيكلي يمكن أن نذكر منها ما يلي:

يعبر عن الموجودات المعرفية التي تبقى في دائرة المنظمة عندما لا يؤخذ رأس المال البشري - والذي يعد من الخواص الفردية بعين الاعتبار- فعلى النقيض من رأس المال البشري فإن هذا النوع من رأس المال تمتلكه المنظمة، ولها القدرة على الاتجار به، فهو يتمثل في المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة (قدرات المنظمة التنظيمية)، وهو ما يبقى في المنظمة بعد إطفاء أضوائها في نهاية العمل؛¹

يضم القدرة الهيكلية على تحريك وتطوير المبادرات، من خلال الأخذ بالإعتراف بالثقافة الجديدة والإعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغيير. و التي تشمل الثقافة، النماذج التنظيمية والعمليات والإجراءات؛²

يرتبط بالبنية التحتية للمنظمة، وتشمل البنية المادية مثل المباني والحاسبات الإلكترونية، والبنية غير الملموسة مثل تاريخ المنظمة وثقافتها وإدارتها؛³

يتضمن المعارف التي تبقى في المؤسسة، وتشمل القدرات التنظيمية، وقواعد ونظم المعلومات، والإنفاق على البحث والتطوير وإستراتيجيات الشركة، ومعدل أجهزة الحاسب الآلي للعاملين، والعلامة التجارية⁴

يعبر عن قدرة المنظمة على توظيف المعارف التي يمتلكها الأفراد داخل المنظمة إلى الواقع الفعلي من خلال هياكل تنظيمية مناسبة وإجراءات واضحة.⁵

1 - الهاشمي بن واضح عبد المطلب بيار ، أثر رأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية، مجلة دراسات ، لعدد الإقتصادي، جامعة المسيلة ، المجلد 15 ، العدد02 ، جوان 2018 ، ص 325 .

2 - يوفاس الشريف ، بوخضرة مريم، رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة ، ألية بنائه وطرق قياسه -مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، جامعة سوق هراس العدد02 - ديسمبر 2017 . ص 258.

3 - محمد موسى أحمد، إدارة الأفراد (الموارد البشرية H.R) بين النظرية والتطبيق ، لطبعة الأولى 2014، مكتبة الوفاء القانونية ، ص 213.

4 - الهيلالي الشريبي الهلالي، مرجع سابق، ص 27.

5 - همامة بن عمومة، دور إدارة رأس المال الفكري في تشجيع الإبداع على مستوى مؤسسات التعليم العالي، جامعة باتنة 1 للسنة الجامعية 2016/2017 ، ص 81.

الفصل الأول :..... الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص:

رأس المال الهيكلي يتضمن الموجودات التي تكون المنظمة قادرة على توظيفها في أرض الواقع سواء كانت ملموسة كالمعدات والحواسيب أو غير ملموسة كثقافة المنظمة وقواعد تنظيمها وإستراتيجياتها والمعارف التي تكتسبها.

الفرع الثاني : أهمية رأس المال الهيكلي

يحظى رأس المال الهيكلي بأهمية كبيرة تتمثل فيما يلي:¹

- زيادة قدرة المنظمة على خلق إبداع تكنولوجي عام مستند إلى معرفة واسعة وقادرة على تقديم دعم وإبداع لعدد كبير من السلع والخدمات التي يمكن أن تطور في ظل هذه المظلة المعرفية العامة؛
- بناء الميزة التنافسية المستدامة المستندة إلى المعرفة ورأس المال الهيكلي على وجه الخصوص إذ يتمتع بخصائص عدة والمتمثلة في عدم تجسيد وسرعة الزوال والتزايد بالإستخدام؛
- يمثل دعامة أساسية لبقاء المنظمة وازدهارها وتطورها؛
- تعمل المنظمة من خلاله على تحقيق رغبات الزبائن وحاجاتهم بمنتجات متطورة؛
- يعتبر إستثمار ذو مردود بعيد الأمد وذو تأثير شمولي على الميزة التنافسية للمنظمة.

1 - سعدون حمود خثير الربيعاوي ، حسين وليد حسين عباس،مرجع سابق ، ص (160-162)، بتصرف .

المطلب الثالث : مكونات رأس المال الهيكلي

تعددت الرؤى و الاتجاهات التي تصنف مكونات وعناصر رأس الهيكلي بتعدد التخصص ومنظورة الدراسات وفيما يلي نعرض العديد منها في الجدول التالي :

الجدول رقم : (01) مكونات رأس المال الهيكلي

الرقم	الباحث	العنوان	عناصر رأس المال الهيكلي وأبعاده
01	رحاب فايز أحمد 2016	قياس رأس المال المعرفي للباحثين بجامعة بني سويف	- الأنظمة والعمليات - تكنولوجيا المعلومات - النماذج لكيفية القيام بالأعمال - قواعد البيانات - الوثائق - حقوق النشر - المعرفة المرمزة الأخرى
02	رياض بن صوشة - نادية خريف 2011	أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء	- براءات الاجتراء والابتكار والاكتشافات - حقوق النشر والتأليف - العلامة التجارية - قاعدة البيانات وأنظمة المعلومات
03	الجيلالي بن عبو - سارة بوقسري 2011	تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات	- الأنظمة والبرامج - البحث والتطوير - الملكية الفكرية
04	حسين يرقى - طارق هزرشى - عطا الله بن مسعود 2011	إدارة التحول - التحسين - في منظمات رأس المال الفكري	- الأنظمة - البراءات - قواعد البيانات
05	رضا إبراهيم صالح 2009	رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات	- الثقافة العامة - الهيكل التنظيمي - التعلم التنظيمي - العمليات - نظام المعلومات
06	محمد عزات الحلالمة - سامي فياض العزاوي	رأس المال المعرفي وأثره في أسباب النجاح الإستراتيجي	- الهيكل التنظيمي - الثقافة المنظمة - الإختراعات - التكنولوجيا-البيانات - الهيكل التعليمي - المنشورات - الإستراتيجية - النظم والقوة - الإجراءات - الروتين التنظيمي

الفصل الأول :..... الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

رقم	الباحث	العنوان	عناصر رأس المال الهيكلي وأبعاده
07	حامد هاشم محمد الراشدي 2017	إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية	براءات الاختراع - حقوق النشر - موجودات فكرية
08	سعدون حمود جثير الريعاوي - حسين وليد حسين عباس 2015	رأس المال الفكري	-النظم - الهيكل - الإستراتيجية - الثقافة
09	عادل حرحوش المفرجي - أحمد علي صالح 2008	رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه	-براءات الاختراع - حقوق النشر - العلامة التجارية - مقاييس السيطرة النوعية - قواعد وأنظمة المعلومات
10	بيصار عبد المطلب - رسالة دكتوراة - 2017	دور الإستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال	-رأس المال المؤسسي - رأس مال العمليات (التصنيع) - رأس مال التحديث والتطوير - دعم الإبداع - الملكية الفكرية
11	همامة بن عمومة -رسالة دكتوراة - 2017	دور رأس المال الفكري في تشجيع الإبداع على مستوى مؤسسات التعليم العالي	-براءات الاختراع - حقوق النشر والتأليف - العلامة التجارية - مقاييس السيطرة النوعية - قواعد وأنظمة المعلومات
12	نادية حماش - رسالة دكتوراة - 2017	مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة	-الثقافة العامة -الهيكل التنظيمي -التعلم التنظيمي - العمليات - نظام المعلومات
13	فرحاتي لويذة - رسالة دكتوراة - 2016	دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الإقتصادية في	-الثقافة العامة -الهيكل التنظيمي -التعلم التنظيمي - العمليات - نظام المعلومات

الفصل الأول :..... الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

الرقم	الباحث	العنوان	عناصر رأس المال الهيكلي وأبعاده
14	بمجت صبري مصطفى عطالله -رسالة ماجستير - 2017	دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية	-نظم المعلومات - براءات الإختراع - حقوق النشر - الأسرار التجارية - العلامات التجارية المسجلة - الإمتيازات والتراخيص
15	حسناوي بلال -رسالة ماجستير - 2014	دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة	-الثقافة العامة -الهيكلة التنظيمي -العمليات -نظام المعلومات - التعلم التنظيمي

المصدر : من إعداد الباحثين بالإطلاع على الدراسات السابقة الموجودة أعلاه

من خلال عرضنا للدراسات السابقة المتضمنة التصنيفات المتعلقة بأبعاد رأس المال الهيكلي نجد أن هناك عدة مداخل ورؤى إلا أننا سنقتصر في دراستنا هذه على الأبعاد المشتركة وذات الصلة المباشرة والمتمثلة فيما يلي :

- نظم المعلومات:

مجموعة من العناصر (المادية، والبشرية، والبرمجية، والبيانات، والشبكات) المتناسقة والمتكاملة مع بعضها البعض من أجل إنتاج معلومات مفيدة، وذلك عن طريق القيام بوظيفة تجميع، تخزين، معالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم خاصة الوظائف الإدارية لإيجاد حلول للمشاكل وبالتالي اتخاذ قرارات صحيحة وصائبة.¹

1 - هدى بن محمد، عبد النور موساوي ، أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة قسنطينة1 العدد 37 جوان 2012، ص 216.

- الهيكل التنظيمي:

يتألف من تقسيمات ووحدات تنظيمية مختلفة والتخصص في العمل، أي وجود مهام محددة، ونطاق الإشراف وخطوط السلطة والمسؤولية، ومواقع إتخاذ القرار من حيث المركزية واللامركزية.¹

- البرامج:

مجموعة الإجراءات الموضوعية لأداء أنشطة معينة وفقا لسياسة محددة في فترات مقررّة .

- العمليات الإدارية:

هي الطريقة المنتظمة بالقيام بالأعمال، التي يمكن تحليلها ووصفها من خلال عناصرها، وفي علم الإدارة فهي تتكون من عدة وظائف إدارية متداخلة تتكون من: التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة.

- الثقافة التنظيمية:

وهي القيم والاعتقادات المشتركة والمتعارف عليها بين أعضاء المنظمة والتي تحدد كيفية تفكيرهم وأساليب عملهم وتشمل " أسلوب الأداء، إستخدام وسائل التقنية، التخاطب بين الموظفين، كيفية إتخاذ القرارات " .²

1 - بزيان راضية، مذكور رشيدة ، الهيكل التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، مجلة التراث — جامعة الطارف المجلد 08 العدد 01 /2018، ص125 .

2 - بركان أسماء، جليلد نور الدين ، أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع الإداري ، مجلة الإقتصاد الجديد، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة، المجلد 02 ، العدد17/ 2017، ص

المبحث الثاني : ماهية أداء العاملين

أثار موضوع أداء العاملين إهتمام الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة ذلك لأن العامل البشري هو المحور الحقيقي له في المؤسسات الإدارية، كما أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة .

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على مفهوم أداء العاملين، وأهمية تقييم أداء العاملين، العوامل المؤثرة فيه وقياسه بالإضافة إلى مكونات أداء العاملين.

المطلب الأول : مفهوم أداء العاملين

لقد تناولنا في هذا المطلب كل من تعريف الأداء و أداء العاملين

الفرع الأول : تعريف الأداء

تعددت المفاهيم والتعاريف الخاصة بالأداء نذكر منها ما يلي:

القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين، بمعنى أن الأداء هو قيام الشخص بسلوك ما، وذلك لتحقيق هدف محدد، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما وفي إطار المؤسسة أو التنظيم يمكن تعريف الأداء بأنه المخرجات ذات القيمة التي ينتجها النظام في شكل سلع وخدمات، وبصفة عامة فإن أداء الفرد عبارة عن محصلة تفاعل القدرة مع الرغبة مع البيئة.¹

قدرة المؤسسة المؤسسة على تحقيق الأهداف المسطرة باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية، حيث يشمل الأداء تحقيق الأهداف بمختلف الوسائل بشرط توفر الكفاءة والفعالية والتي ترتبط ارتباطا وثيقا بسلوك هؤلاء العاملين.²

يمثل العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول - على إختلاف طبيعته مال وقت إلى غير ذلك - يمكن التعبير عنه معايير كمية ونوعية أو هو تعبير عن مستوى معين من الأهداف المحققة سواء الإستراتيجية أو التشغيلية بمستوى معين من الموارد أو التكلفة الضرورية.³

1 - أمدحت أبو النصر ، الأداء الإداري المتميز ، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة - مصر - 2014 ، ص 65 .

2 - صبرينة لطرش، عديلة العلواني ، التغيير التنظيمي وأثره على أداء العاملين ، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي العدد التاسع جوان 2018 ، ص 735 .

3 - عبد المليك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، لجامعة بسكرة العدد الأول ، نوفمبر 2001 ، ص 88 ..

الفصل الأول :..... الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

ومما سبق يمكن إستخلاص تعريف الأداء في النقاط التالية :

- سلوك يؤدي إلى تحقيق هدف ما عن طريق تأدية عمل أو نشاط معين .
- إستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المنظمة .
- نتائج إنجازات الأفراد أو المنظمة.
- مخرجات كمية ونوعية تعبر عن الأهداف المحققة .

الفرع ثانيا : تعريف أداء العاملين

توجد العديد من الرؤى والاتجاهات التي تناولت مفهوم أداء العاملين من بينها :

بأنه يجسد مدى كفاءة الأفراد للقيام بالأعمال التي توكل إليهم خلال فترة زمنية محددة مع مراعاة كمية الجهد المبذول ومدى مطابقته مع المواصفات الكمية والنوعية للإنتاج.¹

يمكن تعريفه على أنه :²

- نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح .
 - درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة الأهداف المخططة بكفاءة وفعالية.
 - الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال .
- هو مفهوم شامل لا يتعلق فقط بإنجاز المهام المكونة لوظيفته إنما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها متطلبات الوظيفة وبهذا يكون الأداء مؤشر للفاعلية والكفاءة معا والتي تطمح الإدارة لتحقيقها في أي منظمة.³
- ويمكن تعريف أداء العاملين على أنه نشاط يجسد مدي كفاءة وفعالية الأداء للقيام بالعمل المطلوب ودرجة بلوغهم تحقيق الأهداف المخططة بنجاح .

1 - رشيد مناصرية ، فريد بن ختو ، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 2015/08 ، ص222 .

2 - بن البار موسى ، قديري عائشة ، العلاقة بين استخدامات نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين ، مجلة أفاق علوم الإدارة و الاقتصاد ، جامعة المسيلة العدد 2017/01 ، ص 155.

3 - فؤاد يوسف عبد الرحمان ، سمية عباس مجيد ، بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين ، مجلة الإدارة و الاقتصاد، الجامعة المستنصرية بغداد ، 2012/91 ص 190.

المطلب الثاني : أهمية تقييم أداء العاملين

تختلف أهمية تقييم أداء العاملين حسب مختلف المستويات من منظمة ومديرين وعاملين، يتم التطرق إليها حسب أهميتها كالتالي:¹

(1) على مستوى المنظمة :

- إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوي العاملين اتجاه المنظمة .
- رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم وإمكاناتهم بما يساعد على التقدم والتطور .
- تقييم برامج وسياسات إدارة العاملين كون نتائج العملية يمكن استخدامها كمؤشرات للتقويم .
- مساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة .

(2) على مستوى المديرين :

مواجهة المدير أو المشرف للعاملين للحكم على أدائهم لا تعتبر عملية سهلة وإنما تمتاز بطابع التحدي الذي يدفع المديرين لتنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول لتقويم سليم وموضوعي لأداء العاملين التابعين لهم، وهذا بدوره يؤدي إلى تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم وصعوباتهم .

(3) على مستوى الفرد العامل :

من خلال زيادة شعور العاملين بالعدالة وجميع جهودها التي بذلوها تأخذ بنظر الاعتبار من قبل المنظمة ، الذي يجعلهم أكثر شعورا بالمسؤولية ويدفعهم للعمل بإخلاص وجدية، مما يؤدي إلى فوزهم باحترام وتقدير مديرهم معنويا ومكافئتهم ماليا، وبسبب جوهرية الأهداف التي يمكن تحقيقها خلال العملية، فإنها تعطي اهتمام خاص من قبل إدارة الموارد البشرية بالمنظمات الحالية وتخصص لها الأموال والجهود والوقت لكي توصلها للحصول على المزايا المتمثلة برفع الروح المعنوية للعاملين وشعورهم بالعدالة ودفعهم لتحمل المسؤولية، إضافة إلى توفير الأساس الموضوعي لأنشطة إدارة الموارد البشرية، وأخيرا اعتبار العملية كأداة رقابية على أداء العاملين والمديرين لجميع المستويات الإدارية .

1 - لؤي لطيف وبطرس الشكر ، دور التدريب في تقويم كفاءة أداء العاملين ضمن القطاع الفندقي، مجلة الإدارة و الاقتصاد ، الجامعة المستنصرية بغداد / العدد 71 / 2008 ، ص(175 - 176) .

الفصل الأول :..... الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

ولهذه الأهمية تستخدم العملية لتحقيق ثلاث غايات أساسية :

- جذب الخصائص النوعية للعاملين الجيدين للمنظمة، وتشبه هذه العملية المنتج في إدارة العمليات والإنتاج أو أسلوب الدعاية والترويج ضمن إدارة التسويق؛
- الدفع بشكل دقيق للعاملين للأداء الأفضل عندما تنجز وتطبق العملية بشكل موضوعي؛
- الاحتفاظ بالتقابليات لذوي المهارات والمعارف والقدرات التي تهدف المنظمة الاحتفاظ بها.

كما يمكن إضافة العناصر التالية:¹

- تخطيط الموارد البشرية؛
- تحسين الأداء وتطويره؛
- تحديد الاحتياجات التدريبية؛
- وضع نظام عادل للحوافز والمكافآت؛
- إنجاز عمليات النقل والترقية؛
- معرفة معوقات ومشاكل العمل.

1 - خضير كاظم حمود ، ياسين كاسب الخرشة ، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن ،الطبعة الرابعة ،2011، ص (152 - 154) .

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على أداء العاملين ومكوناته

نتناول في هذا المطلب العوامل المؤثرة على أداء العاملين وقياسه.

الفرع الأول : العوامل المؤثرة على أداء العاملين

تتمثل أهم العوامل المؤثرة في أداء العاملين فيما يلي¹:

- تحديد أهداف المنظمة :

إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات، وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.

- مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات :

لا شك أن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات، ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين، والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل.

- الرضا الوظيفي :

إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء .

- التسبب الإداري :

يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين .

- التطور التنظيمي :

إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين .

- البيئة المادية :

عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين، يترك أثارا سيئة في نفوس العاملين، مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي .

1 - حمد علي عبد الله عيسى ، تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين ، رسالة ماجستير جامعة العلوم التطبيقية كلية العلوم الإدارية ، مملكة البحرين ، 2014 ، ص 71

الفصل الأول :..... الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

- نطاق الإشراف:

يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي، حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد إنخفاض الروح المعنوية للموظفين، وخلق جو من عدم الثقة، وبالتالي يترك أثرا على أداء الموظفين .

- نظام الحوافز :

إن نظام الحوافز على اختلاف أنواعها يسهم في تحفيز العاملين، ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أداءهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل.

ولعل أهم العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الفرد وتعزيزه بحسب درجة توفرها مع كل فرد عامل والتي تمثل في الوقت نفسه مكونات الأداء الفردي هي:¹

- قدرة الفرد على أداء العمل (Individual ability)

- مستوى الجهد المطلوب (Effort Expended)

- الدعم المنظمي (Organizational support)

1 - فؤاد يوسف عبد الرحمان ، سمية عباس مجيد ، مرجع سابق ، ص190 .

الفصل الأول :..... الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

الفرع الثاني: مكونات أداء العاملين

تعددت الرؤى و الاتجاهات التي تصنف مكونات وعناصر الأداء بتعدد التخصص ومنظورة الدراسات وفيما يلي نعرض العديد منها في الجدول التالي :

الجدول رقم : (02) مكونات أداء العاملين

الرقم	الباحث	العنوان	عناصر الأداء وأبعاده
01	سلام عبد الرزاق، ختيري وهيبة 2018.	دور القيادة والرقابة الإدارية في تحسين أداء العاملين	-الفعالية -الكفاءة
02	محمود السيد إمام 2018.	اثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين	- المعرفة بمتطلبات الوظيفة - نوعية العمل - كمية العمل المنجزة - المتابعة والثوق
03	منير عباس 2018.	أثار الحوافز المادية والمعنوية في أداء العاملين	- الدافعية - قدرة الفرد على أداء العمل - إدراك الدور - بيئة العمل
04	بن البار موسى، فديري عائشة 2017.	العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين	-الكمية - الوقت - الجودة - الإجراءات
05	عبد الحميد بورحومة، بودراع امنية 2016.	دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين	-جودة العمل - كمية العمل - المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة
06	رشيد مناصريه، فريد بن ختو 2015.	سلوك المواطنة التنظيمية وأهميتها في تحسين أداء العاملين	-الجهد المبذول - القدرات والخصائص الفردية - إدراك العامل لدوره الوظيفي
07	ايمان ايرين 2014.	مداخل الجودة في تصميم البرامج التدريبية وأثرها على أداء العاملين	-الإبداع والابتكار - مستوى كفاءة تنفيذ الأعمال - صنع القرار
08	فؤاد يوسف عبد الرحمان، سمية عباس مجيد 2012.	بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين	-الكفاءة - الفاعلية - الانتاجية
09	د.الشيخ الداودي 2010/2009.	تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء	-الفعالية -الكفاءة
10	محمد هاني محمد 2014.	إدارة الموارد البشرية	-أولاً: المقدرة على العمل (-حسن إختيار العاملين-التدريب والتكوين)
11	عبد الكريم أحمد جميل 2015.		-ثانياً: الرغبة في العمل (- بيئة العمل الداخلية والخارجية - حاجات الأفراد - التحفيز)

المصدر : من إجراء الباحثين وبالإطلاع على الدراسات السابقة الموجودة أعلاه

الفصل الأول :..... الإطار المفاهيمي لرأس المال الهيكلي وأداء العاملين

من خلال عرضنا للدراسات السابقة المتضمنة مختلف التصنيفات المتعلقة بأبعاد أداء العاملين نجد أن هناك عدة مداخل ورؤى إلا أننا سنتقصر دراستنا هذه على الأبعاد المشتركة وذات الصلة المباشرة بالعاملين والمتمثلة فيما يلي:¹

- الجودة :

وهي مؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة الخدمة لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة ، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للخدمات والأهداف والتوقعات .

- الكمية :

وهي حجم العمل المنجز في ضوء القدرات وإمكانيات الأفراد ولا يتعداها وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء ، بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.

- الوقت :

ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو للتعويض فهو رأس مال وليس دخلا، مما يحتم أهمية إستغلاله الإستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة .

- الإجراءات :

وهي الخطوات التي تسير فيها أداء العمل أو هي بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الإتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، وبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الإتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف ولا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين.

¹ - بن البار موسى ، قديري عائشة ، مرجع سابق ص (155 - 156) .

خلاصة

من خلال ما سبق يتضح أن رأس المال الفكري يتكون من رأس المال البشري، رأس المال العلائقي و رأس المال الهيكلي هذا الأخير الذي يعتبر موضوع دراستنا .

فأرأس المال الهيكلي هو رأس المال الذي لا يمكن نقله من المؤسسة إلى مكان آخر فهو كل ما يتبقى في المؤسسة بعد مغادرة العاملين مكان عملهم، وكذا مدى أهميته وتأثيره على أداء العاملين .

تتجه الإدارة العمومية اليوم دون إستثناء نحو تحسين أداء عاملها، لما له من دور فعال في تحقيق برامجها وعملياتها الإدارية ، حيث يؤدي الأداء الجيد إلى تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات مواطنيها، ولتحقيق الأداء الجيد فالإدارة العمومية مطالبة بتوفير رأس مال هيكلي كاف .

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

تمهيد:

يعتبر هذا الفصل ذا أهمية خاصة في دراسة رأس المال الهيكلي ودوره في تحسين أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة، خاصة مع التغيرات الحالية التي شهدت المؤسسات العمومية ومحاولتها مواكبة عصر التكنولوجيا والمعلومات وتلبية إحتياجات المواطنين .

في هذا الفصل سنتناول دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة ، حيث سنتطرق فيه بالتفصيل إلى ما يلي :

المبحث الأول : منهجية الدراسة ووصف خصائص العينة

المطلب الأول : منهجية وأدوات الدراسة

المطلب الثاني : التعريف بمجتمع وعينة البحث ووصف خصائصها

المبحث الثاني : إختبار فرضيات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها

المطلب الأول : إختبار الفرضيات

المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول : منهجية الدراسة ووصف خصائص العينة

سيتم في هذا المبحث التطرق إلى المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية والأدوات التي استعين بها في جمع المعلومات، بالإضافة إلى التعريف بمجتمع وعينة الدراسة ووصف أهم خصائصها، والأداة البحثية المستخدمة في جمع البيانات.

المطلب الأول: منهجية وأدوات الدراسة

الفرع الأول: منهجية الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي حيث تم جمع المعلومات من خلال بعض المصادر الأولية كالكتب والمقالات ومختلف ادبيات الدراسة الورقية والالكترونية ذات الصلة بالموضوع، أما بالنسبة لميدان الدراسة فقد تم الاعتماد على الاستمارة كأداة أساسية لجمع المعلومات من المبحوثين. وفيما يلي نتطرق إلى الآلية التي تم بها تصميم الاستمارة، إضافة إلى مدى صدقها وثباتها.

أولاً: تصميم الاستمارة

من أجل اختبار فرضيات البحث فقد تم تصميم الاستبيان بشكل يتلاءم والخطة المنتهجة في الفصل النظري، حيث استعان الباحثان ببعض الدراسات السابقة* ذات الصلة بموضوع البحث. إلى جانب الإطار النظري للدراسة.

وتم تقسيم الاستمارة إلى قسمين كالتالي :

القسم الأول: يحتوي على المعلومات العامة لعينة الدراسة والتي تتعلق ببيانات العامة للموظفين في المؤسسة محل الدراسة ، حيث تشمل بيانات الموظفين على السن الخبرة المهنية و المستوى التعليمي المنصب الوظيفي.

القسم الثاني: يتكون من محورين أساسيين حيث يتناول المحور الأول رأس المال الهيكلي أما المحور الثاني فيتضمن أداء العاملين . والجدول الموالي يوضح ذلك:

*: الدراسات السابقة التي تم تناولها في المقدمة

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

الجدول رقم (03): أقسام ومحاور الاستمارة

عدد البنود	محاور كل قسم		عنوان القسم	أقسام الاستبيان
	عنوان المحور	الرقم		
4	معلومات شخصية	1/1	معلومات عامة	القسم الأول
24	رأس المال الهيكلي	2/1	بيانات أساسية	القسم الثاني
23	أداء العاملين	2/2		
51	مجموع البنود			

المصدر: من إعداد الباحثين

كما تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي في القسم الثاني لاختبار الفرضيات ومن ثم الإجابة على إشكالية البحث، وذلك وفق ما يلي:

الجدول رقم (04): سلم ليكارت الخماسي

5	4	3	2	1	درجة الموافقة
موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	الوزن المرجح

المصدر: من إعداد الباحثين

ثانيا: صدق الاستمارة (الصدق الظاهري)

لقد قمنا بعرض الاستبيان بما يحتويه من محاور على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد.* وقد تناولت آراء المحكمين وملاحظاتهم ما يلي:

- مدى وضوح صياغة العبارات.
- مدى ملاءمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه.
- اقتراح ما يروونه ضروريا من تعديل وصياغة أو حذف للعبارات.
- إعادة صياغة بعض العبارات لتسهيل فهمها من طرف المستجوبين.

* أنظر الملحق رقم (01)

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

وبناء على الملاحظات والتوجيهات التي أقرها المحكمون تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين لتكون الاستمارة في صورتها النهائية*.

ثالثا: ثبات الاستمارة

حتى نتأكد من ثبات الاستبيان ومحاوره واختبار صلاحيته تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

الجدول رقم (05): ثبات الاستبيان

الرقم	المحور	معامل الثبات	معامل الصدق
2/1	دور رأس المال الهيكلي .	0.930	0.964
2/2	تحسين أداء العاملين	0.882	0.939

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

من خلال الجدول نجد أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من الحد الأدنى (0.6) في محوري الاستبيان، مما يدل على ثبات أداة الدراسة، ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة تمتاز بالثبات في جميع فقراتها، وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

الفرع الثاني: أساليب التحليل الإحصائي

لقد قمنا باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSSv22" لإجراء التحليل الإحصائي، وذلك لاختبار فرضيات الدراسة، وقد قمنا بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية : لبيان وصف خصائص مفردات العينة.
- المتوسط الحسابي: لعرض متوسطات متغيرات الدراسة.
- الانحراف المعياري: لمعرفة درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
- معامل الاختلاف: لإجراء المقارنة بين عبارات كل محور وترتيبها حسب أهميتها
- اختبار ستيودنت : والذي يستخدم لاختبار العينة الأحادية التي تتبع بياناتها التوزيع الطبيعي.

* أنظر الملحق رقم (01).

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

- معاميل الثبات: يستخدم هذا المعامل لمعرفة درجة ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي.
- معادلة الانحدار: لدراسة مدى تأثير رأس المال الهيكلية في تحسين أداء العاملين.

المطلب الثاني: التعريف بمجتمع وعينة البحث ووصف خصائصها

في هذا المطلب سيتم التعريف بمجتمع وعينة البحث بالإضافة إلى وصف عينة الدراسة من خلال البيانات العامة المحصل بالاعتماد على أسئلة الاستبيان.

الفرع الأول: التعريف بمجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في موظفي مديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة ، حيث تم استهداف مصالح الإدارة محل الدراسة المتمثلة في مصلحة الموظفين ، مصلحة الميزانية والممتلكات، مصلحة التنشيط المحلي والإعلام الآلي والصفقات والبرامج، من خلال توزيع استبانته واحدة لكل موظف وتم استرجاع 94 استبانته من أصل 100.

الفرع الثاني: وصف خصائص العينة من حيث البيانات العامة

في هذا العنصر حاولنا القيام بوصف أهم خصائص المدروسة في النقاط التالية:

الجدول رقم (06): خصائص عينة الدراسة

الرقم	المتغيرات	العبارات	النسبة	التكرار
01	السن	30 سنة فأقل	11.7	11
		من 31 سنة إلى 40 سنة	52.1	49
		من 41 سنة إلى 50 سنة	33.0	31
		من 51 سنة فأكثر	3.2	3
02	الخبرة المهنية	5 سنوات فأقل	20.2	19
		من 6 سنوات إلى 10 سنوات	28.7	27
		من 11 سنة إلى 15 سنة	21.3	20
		16 سنة فأكثر	29.8	28

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بـمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

الرقم	المتغيرات	العبارات	النسبة	التكرار
03	المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	25.5	24
		جامعي	55.3	52
		دراسات عليا	13.8	13
		أخرى أذكرها	5.3	5
04	المنصب الوظيفي	إطار	47.9	45
		عون تطبيق	24.5	23
		عون تحكم	17.0	16
		عون تنفيذ	10.6	10
		مجموع العينة	100	94

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

أ-توزيع العينة حسب متغير السن:

من خلال الجدول أعلاه نجد أن توزيع أفراد العينة حسب متغير السن بنسبة 11.7% للذين يبلغ سنهم 30 سنة فأقل، والذين يتراوح سنهم من 31 سنة إلى 40 سنة نسبتهم 52.1%، ونسبة المستجوبين الذين تراوحت أعمارهم من 41 سنة إلى 50 سنة هي 33.0%، أما الذين تراوح سنهم من 51 سنة فأكثر فنسبتهم هي 3.2%. مما يدل على أن الإدارة المحلية محل الدراسة تتوفر على موارد بشرية تتجمع أكثر في فئة الشباب وهذا يعني أن الولاية تتجه إلى توظيف الموارد البشرية ذات الكفاءات الحديثة.

ب-توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

من خلال الجدول أعلاه نجد أن توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية بنسبة 20.2% للذين بلغت سنوات الخبرة لديهم 5 سنوات فأقل، والذين تتراوح خبرتهم من 6 سنوات إلى 10 سنوات نسبتهم 28.7%، ونسبة الموظفين الذين تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 11 سنة إلى 15 سنة هي 21.3%، أما الذين تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 16 سنة فأكثر فنسبتهم هي 29.8%. مما يدل على أن الإدارة المحلية محل الدراسة تتوفر على خبرات مهنية تفوق 05 سنوات حوالي 80% ، وهذا ما يدل على أن الولاية اتبعت سياسة توظيف الموارد البشرية منذ سنوات ، جعل فئة الشباب تكتسب خبرة مهنية تفوق 16 سنة

ج- توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

توضح نتائج الجدول أعلاه أن فئة المستوى الجامعي هم الفئة الغالبة على باقي فئات العينة بنسبة 55.3% من المستجوبين، تليها فئة مستوى التعليم الثانوي فأقل بنسبة 25.5% من أفراد العينة المستجوبة ، ثم تليها فئة الدراسات العليا بنسبة 13.8% من أفراد العينة المستجوبة، أما فئة حاملي شهادة أخرى فكانت نسبتها تساوي 5.3% وهي أقل نسبة في الجدول، وهذا يدل على أن الولاية تهتم بدوي الشهادات الجامعية من أجل الارتقاء بخدماها.

د- توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي:

يبين الجدول أعلاه نسب توزيع المنصب الوظيفي حسب تصنيفات الوظيفة العمومية فكانت نسبة 47.9% بالنسبة لفئة الإطارات، تليها فئة عون تطبيق بنسبة 24.5%، ثم فئة عون تحكم بنسبة 17.0%، وآخرها فئة عون تنفيذ بنسبة 10.6%.

المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها

سنحاول في هذا المبحث اختبار فرضيات الدراسة بمستوى ثقة 95% أي بمستوى بدلالة 5%، وسيتم أولاً اختبار مدى إتباع البيانات في كل فرضية للتوزيع الطبيعي من أجل تحديد الاختبار المناسب لكل منها.

المطلب الأول: اختبار الفرضيات

في هذا المطلب سيتم اختبار الفرضيات التي تتضمن إجابات مفردات العينة.

أولاً: اختبار الفرضية الأولى

H1: تسعى مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة إلى تطوير رأس مالها الهيكلي بشكل كاف .

أظهرت نتائج جدول المتوسط الحسابي المتعلق بمتغير رأس المال الهيكلي مايلي

الجدول رقم (07): اختبار المتوسط الحسابي للفرضية الأولى

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
0.61101	2.6242	رأس المال الهيكلي .

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

بما أن قيمة المتوسط الحسابي لرأس المال الهيكلي هي 2.62 وهي أقل من القيمة 3.4 فإننا نرفض الفرضية مباشرة ونستنتج بأن الإدارة المحلية بولاية المسيلة لا تسعى إلى تطوير رأس مالها الهيكلي بالشكل الكافي .

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية

H1: يمتاز أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة محل الدراسة بالمستوى الجيد.

أظهرت نتائج جدول المتوسط الحسابي المتعلق بمتغير أداء العاملين ما يلي

الجدول رقم (08): اختبار المتوسط الحسابي للفرضية الثانية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
0.54442	3.2109	أداء العاملين

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

بما أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير أداء العاملين 3.21 وهي أقل من القيمة 3.4 فإننا نرفض الفرضية وأن أداء العاملين بالإدارة المحلية لولاية المسيلة محل الدراسة لا يمتاز بالمستوى الجيد

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة

H: يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 لرأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

بالاعتماد على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية "SPSSv22" نجد:

الجدول رقم (09): Model Summary^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0.666	0.443	0.437	0.40847

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.666، وهي تعبر عن وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين كل من رأس المال الهيكلي وأداء العاملين.

أما قيمة معامل التحديد R^2 فقد بلغت 0.443، أي أن تأثير رأس المال الهيكلي يفسر ما نسبته 44.3% من التباين الحاصل في أداء العاملين من خلال النموذج المعتمد في الدراسة، أما 55.7% فإنها تعزى لمتغيرات خارجية.

الجدول رقم (10): ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Regression	12.512	1	12.215	73.210	0.000 ^b
Residual	15.350	92	0.167		
Total	27.565	93			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة فيشر بلغت 73.210 عند مستوى دلالة معدوم وهي أقل من 0.05 مما يؤكد إمكانية الاعتماد على النموذج المقترح.

الجدول رقم (11): Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1.654	0.187		8.858	0.000
MEANX	0.593	0.069	0.666	8.556	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ بأن مستوى الدلالة المعلمية للنموذج بلغت 0.000 لكل من العدد الثابت وميل الانحدار في معادلة الانحدار وهما قيمتان أقل من 0.05 وهذا يعني أن كل من المعلمتين دالة إحصائياً عند 5%.

من خلال كل ما سبق فإنه يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 لرأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

في هذا المطلب سيتم تحليل نتائج كل فرضية بالاستعانة بالخصائص الوصفية لكل متغير وفق مايلي:

الفرع الأول : تحليل نتائج اختبار الفرضية الأولى

يتضمن الجدول الموالي أهم بنود رأس المال الهيكلي التي تتوفر عليها مصالح مديرية الإدارة المحلية محل الدراسة.

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات الاستمارة المحور الأول

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	المحور
2	34.08	0,961	2,82	1 - تتوفر مصالح الولاية على التجهيزات والمعدات الملائمة	نظم المعلومات
3	35.10	0,909	2,59	2- تعمل الإدارة على تجديد أجهزتها بصفة دورية	
1	32.96	0,890	2,70	3 - توفر الإدارة قاعدة بيانات كافية	
4	36.44	0,900	2,47	4 - تدعم الإدارة مصالحها ببرمجيات حديثة	
7	45.69	1,133	2,48	5 -تتيح الإدارة الشبكة الداخلية (انترانت) لتسهيل تبادل المعلومات في الوقت المناسب	
6	44.42	1,186	2,67	6 -ترتبط الإدارة بشبكات اتصال خاصة بالمتعاملين الرسميين	
5	40.99	0,955	2,33	7 -تعمل الإدارة على تطوير مواردها البشرية للتحكم في التكنولوجيا الحديثة	
2	28.12	0,72522	2,5790	المجموع	

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	المحور
1	34.31	0,947	2,76	1- يتميز الهيكل التنظيمي للإدارة بالمرونة والوضوح	الهيكل التنظيمي
2	34.92	0,908	2,60	2- تعتمد الإدارة أسلوب التفويض الواسع للسلطات في اتخاذ القرارات	
3	35.59	1,025	2,88	3- يحدد الهيكل التنظيمي طبيعة العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين بشكل جيد	
4	39.24	0,926	2,36	4- يتم تعديل الهيكل التنظيمي بشكل مستمر وفقا للمتغيرات الداخلية والخارجية	
3	30.58	0,81015	2,6489	المجموع	
الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	المحور
1	34.73	0,976	2,81	1- تتوفر الإدارة على الإمكانيات المادية والبشرية عند برمجة أعمالها	البرامج
4	37.36	0,975	2,61	2- تتوفر ميزانية الإدارة على الاعتمادات المالية الكافية لتنفيذ للبرامج	
3	35.32	0,936	2,65	3- يتم تحديد الاحتياجات السنوية بشكل مسبق	
2	34.91	0,932	2,67	4- تتوفر الإدارة على برامج وخطط عمل واضحة	
1	27.67	0,74250	2,6835	المجموع	

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	المحور
1	34.41	0,960	2,79	1-تقوم الإدارة بمراجعة وتقييم عملياتها بشكل مستمر	العمليات الإدارية
3	38.74	0,980	2,53	2- تتم العمليات الإدارية بين مختلف المستويات بسرعة وسهولة	
4	42.92	1,030	2,40	3- توفر الإدارة منشورات كدليل لتسهيل القيام بالإعمال	
2	37.59	1,105	2,94	4- تتم أرشفة الأعمال الإدارية بشكل منظم	
4	31.81	0,84764	2,6649	المجموع	
الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	المحور
3	38.58	0,980	2,54	1- تشجع الإدارة على اكتساب المعارف اللازمة للقيام بالعمل	الثقافة التنظيمية
5	43.11	1,013	2,35	2- تعمل الإدارة على ترسيخ القيم للتأثير في العاملين	
2	38.15	0,988	2,59	3- تتيح الإدارة فرص التعاون والعمل بروح الفريق	
4	42.64	1,002	2,35	4- تشجع الإدارة كل المبادرات الفردية الساعية لتطوير العمل	
1	32.18	1,004	3,12	5- تضع الإدارة ثققتها في شخصي عند القيام بعملهم	
5	31.92	0,82664	2,5894	المجموع	
2	23.28	0,61101	2,6246	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب متوسطات إجابات المستجوبين أقل من قيمة المتوسط المعياري ماعدا البند رقم (05) في عنصر الثقافة التنظيمية ، مما يدل على أن الإدارة محل الدراسة لا تعتمد على معظم البنود التي يتضمنها رأس المال الهيكلي ، وسيتم التطرق إلى مختلف عناصر هذا الجدول بالترتيب حسب درجة استخدامها:

- تشير النتائج في البنود التي تخص البرامج إلى أن الإدارة المحلية لا تتوفر على الإمكانيات المادية والبشرية بالشكل الملائم مما يصعب وضع برامج وخطط عمل واضحة، وبالتالي لا يمكن التحكم في تحديد الاحتياجات السنوية بشكل مسبق مما يؤدي إلى عدم توفير الإعتمادات المالية الكافية لتنفيذ البرامج .
- وتشير البنود المتعلقة بنظم المعلومات على أن الإدارة محل الدراسة لا تتوفر على قاعدة بيانات بالشكل الكاف وهذا راجع لعدم توفر مصالحتها على التجهيزات والمعدات اللازمة وعدم تجديدها بصفة دورية، مما ينتج عنه عدم تحديث برمجياتها، الذي يؤثر سلبا على تحسين وتطوير مواردها البشرية للتحكم في التكنولوجيا الحديثة، كما أنها لا ترتبط بشبكات إتصال فعالة مع المتعاملين الرسميين وعدم إتاحة شبكة داخلية (أنترانت) لتسهيل تبادل المعلومات في الوقت المناسب .
- وأما البنود المتعلقة بالهيكل التنظيمي فهي تشير إلى أنه يوجد غموض وعدم مرونة الهيكل التنظيمي لدى عينة الدراسة محل الدراسة، وأنها لا تعتمد على أسلوب التفويض للسلطات في اتخاذ القرارات وعدم تجديدها لطبيعة العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين بشكل جيد، كما أنها لا تعمل على تعديل هيكلها التنظيمي بشكل مستمر وفقا للمتغيرات الداخلية والخارجية .
- وأما فيما يخص العمليات الإدارية فإنها تشير إلى عدم قيام الإدارة بمراجعة وتقييم عملياتها الإدارية بشكل مستمر، مما يخلف بعمليات أرشفة الأعمال الإدارية بشكل منظم وبطء عملياتها بين مختلف المستويات، كما أنها لا توفر منشورات كدليل لتسهيل القيام بأعمالها .
- وأما فيما يخص البنود المرتبطة بالثقافة التنظيمية، فإن الإدارة محل الدراسة تضع ثقتها في موظفيها أثناء القيام بأعمالهم، إلا أنها لا تتيح فرص التعاون والعمل بروح الفريق بالشكل الكافي ينتج عنه عدم إكتساب المعارف اللازمة للقيام بالعمل وإلغاء وكتب كل المبادرات الفردية الساعية لتطوير العمل وعدم ترسيخها للقيم التي تؤثر في العاملين .

فمن خلال ما سبق يتضح بأن الإدارة المكونة لعينة الدراسة لا تتوفر على رأس مال هيكلي بالشكل الملائم والكافي خاصة في ما يتعلق الثقافة التنظيمية والعمليات الإدارية وهذا ما يتجلى في الجدول الموالي الذي يلخص أبعاد رأس المال الهيكلي

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لأبعاد رأس المال الهيكلي

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	27.67	0,74250	2,6835	البرامج
2	28.12	0,72522	2,5790	نظم المعلومات
3	30.58	0,81015	2,6489	الهيكل التنظيمي
4	31.81	0,84764	2,6649	العمليات الإدارية
5	31.92	0,82664	2,5894	الثقافة التنظيمية
2	23.28	0,61101	2,6246	المجموع العام

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

الفرع الثاني : تحليل نتائج اختبار الفرضية الثانية

يتضمن الجدول الموالي أهم بنود أداء العاملين التي تتوفر عليها مصالح مديرية الإدارة المحلية محل الدراسة.

الجدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات الاستمارة المحور الثاني

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	المحور
2	25.90	0,922	3,56	1 - يؤدي تحديد محتوى الأعمال والوظائف إلى إتقان العمل	الجودة
1	23.97	0,906	3,78	2 - يؤدي تقسيم العمل إلى إتقان العمل	
3	33.33	0,870	2,61	3 - تعمل الإدارة على تحديد خطط وبرامج تحسين الجودة لكل الإدارات والمصالح	
4	34.62	0,990	2,86	4 - يعرف كل فرد بالإدارة نوع ومستوى الأداء المتوقع تحقيقه	
5	35.10	0,909	2,59	-تعمل الإدارة على معرفة الأخطاء مستقبلًا	
6	40.93	0,884	2,16	-ترضي خدمات الإدارة احتياجات الموظفين	
2	21.47	0,62820	2,9255	المجموع	

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	المحور
5	41.32	1,128	2,73	1- تكلفك الإدارة بأعمال تفوق قدراتك	الكمية
6	48.78	1,405	2,88	2- تؤدي الحوافز التي تقدمها الإدارة إلى زيادة القدرة على الأداء	
1	26.83	0,947	3,53	3- تمتلك مهارات وقدرات لحل مشاكل العمل اليومية	
4	35.08	1,147	3,27	4- تتوفر لديك الدافعية للقيام بأعمال إضافية	
3	30.63	1,020	3,33	5- لديك العلم بدقة ووضوح كمية العمل المطلوبة	
2	28.60	1,021	3,57	6- يتم إنجاز عملك وفق الكمية المطلوبة	
3	22.61	0,72801	3,2199	المجموع	
الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	المحور
2	28.60	1,044	3,65	1- يعتبر وقت العمل المخصص كاف لأداء كل العمل المطلوب	الوقت
3	30.42	1,092	3,59	2- يتم إنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد	
1	27.72	0,998	3,60	3- ألتزم دائما بأوقات العمل (الدخول والخروج)	
4	35.61	1,200	3,37	4- تتسبب المركزية في ضياع الوقت	
1	20.67	0,73377	3,5505	المجموع	

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	المحور
1	18.11	0,746	4,12	1 -تحرص على تطبيق أوامر رئيسك في العمل	الإجراءات
6	37.05	1,130	3,05	2 -تتسم وسائل الاتصال الالكترونية المستخدمة في الإدارة بالفعالية	
5	34.05	0,991	2,91	3 -تصل التعليمات الإدارية للموظفين عبر القنوات الاتصالية بسرعة	
4	32.23	1,041	3,23	4 -تؤدي فعالية قنوات الاتصال إلى اتخاذ القرارات في الوقت المناسب	
3	32.22	1,044	3,24	5 - تساعد طرق العمل على إنجاز العمل بكل راحة	
7	37.53	1,126	3,00	6 -تعتمد الإدارة على الاستفادة من قدرات الموظفين لتبسيط الإجراءات	
2	30.25	0,971	3,21	7 - يتم انتقال المعاملات بين المصالح المختلفة وفق إجراءات محددة	
4	22.83	0,74280	3,2538	المجموع	
1	16.96	0,54442	3,2109	المجموع العام	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

يتضح من الجدول أعلاه أن معظم متوسطات إجابات المستجوبين تفوق قيمة المتوسط المعياري، وسيتم التطرق إلى مختلف عناصر هذا الجدول بالترتيب حسب درجة تأثيرها:

- تشير بنود الوقت إلى أن موظفي الإدارة محل الدراسة يلتزمون بأوقات العمل الذي يعتبر كاف لأداء الأعمال المطلوبة والتي يتم إنجازها في الوقت المحدد، غير أن الإدارة المركزية تتسبب في ضياع الوقت.
- أما بنود الجودة تشير إلى أن الإدارة محل الدراسة تعمل على تقسيم العمل وتحديد محتوى الأعمال والوظائف مما يؤدي إلى إتقان العمل بدرجة عالية، إلا أنها لا تقوم على تحديد خطط وبرامج تحسين الجودة لكل المصالح وعدم معرفة كل فرد

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

بالإدارة نوع ومستوى الأداء المتوقع تحقيقه، مما ينتج عن ذلك عدم معرفة الأخطاء المستقبلية وعدم توفيرها لخدمات ترضي إحتياجات الموظفين بالشكل الكاف.

- كما تشير بنود الكمية على امتلاك موظفي الإدارة مهارات وقدرات لحل المشاكل اليومية وإنجاز أعمالهم وفق الكمية المطلوبة وذلك لعلمهم المسبق بدقة ووضوح كمية العمل المطلوبة مما يولد لديهم الدافعية للقيام بأعمال إضافية، كما أن الإدارة محل الدراسة لا تكلف موظفيها بأعمال تفوق قدراتهم إلا أنها لا تعمل على تقديم حوافز لموظفيها.
- وأما فيما يتعلق ببنود الإجراءات فإن موظفي الإدارة يحرصون كل الحرص على تطبيق أوامر رئيس العمل وإن انتقال المعاملات بين المصالح المختلفة يتم وفق إجراءات محددة مما يؤدي إلى إنجاز العمل بكل راحة واتخاذ القرارات في الوقت المناسب وهذا راجع إلى فعالية قنوات الاتصال، إلا أن التعليمات الإدارية للموظفين عبر القنوات الاتصالية لا تصل بالسرعة المطلوبة نظرا لعدم إتسام وسائل الاتصال الالكترونية المستخدمة في الإدارة بالفعالية وعدم استفادة الإدارة من قدرات الموظفين.

وبناء على النتائج السابقة فإن أداء العاملين في الإدارة محل الدراسة يتميز بالفعالية فيما يخص البنود المتعلقة بالوقت والإجراءات وهذا ما يتجلى في الجدول الموالي الذي يلخص أبعاد رأس المال الهيكلي .

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لأبعاد أداء العاملين

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	20.67	0,73377	3,5505	الوقت
2	21.47	0,62820	2,9255	الجودة
3	22.61	0,72801	3,2199	الكمية
4	22.83	0,74280	3,2538	الإجراءات
1	16.96	0,54442	3,2109	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

الفرع الثالث: تحليل نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

لتحليل نتائج الفرضية الثالثة نقوم بتحليل نتائج الجدول الموالي اعتماد على معاملات الارتباط بين أبعاد متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (16): معاملات الارتباط بين أبعاد متغيرات الدراسة

الأبعاد	الوقت	الجودة	الكمية	الإجراءات
نظم المعلومات	0.385	0.201	0.113	0.471
الهيكل التنظيمي	0.615	0.364	0.145	0.508
البرامج	0.525	0.309	0.403	0.403
العمليات الإدارية	0.332	0.324	0.232	0.543
الثقافة التنظيمية	0.660	0.385	0.175	0.487

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv22".

من خلال الجدول أعلاه الذي يدرس العلاقة الارتباطية بين أبعاد رأس المال الهيكلي مع أبعاد أداء العاملين، إذ تبين النتائج بأن هذه العلاقة تنحصر بين الضعيفة جدا والمتوسطة ، وستتطرق إلى كل عنصر على حدا :

- تراوحت العلاقة بين نظم المعلومات وأبعاد الأداء بين (11.3% و 47.1%) حيث أن العلاقة بين نظم المعلومات و كل من الجودة والكمية كانت ضعيفة جدا، للاستخدام المتدني لنظم المعلومات من طرف الإدارة محل الدراسة وهذا ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي لنظم المعلومات 2.57 والتي لم تتجاوز متوسط الافتراضي 3 .

أما بالنسبة لعلاقتها مع كل من الوقت والإجراءات فالبرغم من ارتفاع قيمة معامل الارتباط مقارنة بالبعدين الآخرين فإنها تبقى ضعيفة للسبب نفسه .

- أما بالنسبة للهيكل التنظيمي فإن علاقته بالوقت والإجراءات كانت (61.5% و 50.8%) على التوالي مما يدل على أن العلاقة متوسطة، وهذا يدل على أن تقسيم يساهم في تقليل وقت إنجاز الأعمال وتقليص العديد من الإجراءات في حين أن علاقته مع كل من الجودة والكمية تتراوح بين الضعيفة والضعيفة جدا.

- أما فيما يخص علاقة البرامج بالوقت فكانت قيمتها 52.5% وهي علاقة متوسطة وهذا يدل على أن الوقت يعتبر كافي نوعا ما عند وضع وإعداد البرامج، أما علاقته بالجودة والكمية والإجراءات فهي تتراوح بين (30.9% و 40.3%)

الفصل الثاني.....دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة

وهي علاقة ضعيفة وذلك بسبب أن الإدارة لا تتحكم في جودة وكمية الأعمال وتحديد الإجراءات المناسبة أثناء تنفيذ البرامج .

- أما العمليات الإدارية فكانت علاقتها متوسطة مع الإجراءات لكون قيمتها محددة بـ 54.3 % أي أن العمليات الإدارية تتم وفق إجراءات سهلة وواضحة ، وتعتبر علاقتها ضعيفة مع الجودة و الوقت وهذا ما تبينه القيمة التي تتراوح بين (32.4 % و 33.2 %) على التوالي وضعيفة جدا مع الكمية، أي أن العمليات الإدارية في الإدارة محل الدراسة غير مرنة مع هذه الأبعاد.

- في حين أن الثقافة التنظيمية كانت قيمتها مع الوقت 66% وهي علاقة متوسطة وهذا ما يدل على التزام الموظفين بالوقت، أما علاقتها مع الجودة والإجراءات فهي علاقة ضعيفة والتي تترجم القيمة المتزاوجة بين (38.5% و 48.7%) مما يدل على أن ترسيخ الثقافة التنظيمية تتم بجودة ضعيفة وإجراءات معقدة، أما علاقتها مع الكمية فهي ضعيفة جدا وهذا ما تدله القيمة 17.5 % أي أن كمية الأعمال المطلوب إنجازها قليلة جدا.

خلاصة

قصد التأكد من صحة الفرضيات والوقوف على حقيقة ما يوجد في الإدارات العمومية ، قمنا بدراسة ميدانية على مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة، وتم إختيار هذه المديرية على أساس توفرها على هيكل تنظيمي كبير و إمتلاكها لموارد بشرية كفؤة ، أين قمنا بتوزيع مجموعة من الإستمارات على مختلف موظفي المديرية محل الدراسة ، وقد دل معامل ألفا كرونباخ بان الإستمارة تمتاز بالثبات في جميع فقراتها.

وبعد عملية تفريغ الإستمارات والتي عددها (94) إستمارة ، قمنا بتحليل النتائج بإستعمال الأدوات الإحصائية (المتوسط الحسابي ، الإنحراف المعياري ، معامل الإختلاف، إختبار ستيودنت إلخ)، التي تفيد في وصف وتحليل إجابات الموظفين، حيث تبين لنا أن الفرضية الأولى التي تنص على " تسعى مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة إلى تطوير رأس مالها الهيكلية بشكل كاف " ، والفرضية الثانية التي مفادها " يمتاز أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة محل الدراسة بالمستوى الجيد " غير محققتين وبالتالي تم رفضهما ، بينما الفرضية الثالثة المتمثل في " يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 لرأس المال الهيكلية في تحسين أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة " كانت محققة وبالتالي تم قبولها ، وقد أظهرت النتائج على وجود علاقة بين رأس المال الهيكلية وأداء العاملين ، وبالتالي يمكننا القول بأن رأس المال الهيكلية له دور في تحسين أداء العاملين .

خاتمة

من خلال تناولنا للإطار النظري المتضمن لمفاهيم رأس المال الهيكلي و أداء العاملين وأهم الأساسيات المرتبطة بها، حيث تم تناول أبعاد رأس المال الهيكلي والمتمثلة في نظم المعلومات، الهيكل التنظيمي، البرامج، العمليات الإدارية والثقافة التنظيمية، إضافة إلى أبعاد أداء العاملين المشتملة على الوقت، الجودة، الكمية والإجراءات، والدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على مديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة، وبعد صياغة واختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي سيتم ذكرها إلى جانب الاقتراحات والآفاق المنبثقة من هذا البحث، وذلك وفق ما يلي:

أولا: النتائج

أ- نتائج اختبار الفرضية الأولى

تسعى مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة إلى تطوير رأس مالها الهيكلي بشكل غير كافي.

أشارت نتائج اختبار هذه الفرضية إلى أن مديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة محل الدراسة لا تسعى إلى تطوير رأس مالها الهيكلي بالشكل الكافي.

ب- نتائج اختبار الفرضية الثانية:

يمتاز أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة محل الدراسة بالمستوى الجيد .

دلت نتائج اختبار هذه الفرضية إلى أن أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة محل الدراسة لا يمتاز بالمستوى الجيد.

ت- نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 لرأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين بمديرية

الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

أسفرت نتائج اختبار هذه الفرضية على قبولها حيث أكدت النتائج على وجود دور معنوي عند مستوى 0.05 لرأس المال

الهيكلي في تحسين أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة محل الدراسة .

ثانيا: الاقتراحات

على ضوء النتائج المتوصل إليها نقوم بتقديم لاقترحات الموالية:

- العمل على تطوير الموارد البشرية بالتحكم في التكنولوجيا الحديثة .
- إتاحة شبكة داخلية (أنترانت) لتسهيل تبادل المعلومات في الوقت المناسب .
- تعديل الهيكل التنظيمي بشكل مستمر وفقا للمتغيرات الداخلية والخارجية.
- توسيع أسلوب التفويض للسلطات في إتخاذ القرارات .
- تحديد الاحتياجات السنوية بشكل مسبق.
- توفير إعتمادات مالية كافية لتنفيذ البرامج .
- مراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر .
- أرشفة الأعمال الإدارية بشكل منظم .

- التشجيع على إكتساب المعارف اللازمة وترسيخ القيم للتأثير في العاملين.
- توفير الخدمات اللازمة لتلبية إحتياجات الموظفين .
- العمل على تحديد خطط وبرامج تحسين الجودة لكل المصالح ومعرفة الأخطاء مستقبلا من أجل تفاديها .
- زيادة الحوافز للحصول على أداء جيد.
- تكليف الموظفين بأعمال تتوافق مع قدراتهم .
- إيصال التعليمات الإدارية للموظفين عبر القنوات بالسرعة المطلوبة .

ثالثا: آفاق البحث:

إن تناولنا لموضوع العلاقة بين رأس المال الهيكلي وأداء العاملين محل الدراسة جعلنا نقف على العديد من المواضيع التي لم يتسن لنا معالجتها والتطرق إليها بإسهاب خاصة وأن كلا من رأس المال الهيكلي وأداء العاملين يتضمن العديد من الأبعاد، ولهذا نترك المجال للباحثين والمهتمين في هذا الإطار التعمق أكثر في دراسة أثر أبعاد رأس المال الهيكلي في أبعاد أداء العاملين والتي نقترح من بينها ما يلي:

- أثر نظم المعلومات في كل بعد من أبعاد أداء العاملين الأربعة.
- أثر الهيكل التنظيمي في كل بعد من أبعاد أداء العاملين الأربعة.
- أثر البرامج في كل بعد من أبعاد أداء العاملين الأربعة.
- أثر العمليات الإدارية في كل بعد من أبعاد أداء العاملين الأربعة.
- أثر الثقافة التنظيمية في كل بعد من أبعاد أداء العاملين الأربعة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

01 - قائمة الكتب باللغة العربية

- 1 - جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ،
- 2 - وائل محمد صبحي إدريس ، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن ، دار وائل للنشر ،عمان، الأردن.
- 3 - حنا نصر الله ، إدارة الموارد البشرية
- 4- محمد موسى أحمد، إدارة الأفراد (الموارد البشرية H.R) بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى 2014، مكتبة الوفاء القانونية .
- 5 - مدحت أبو النصر ، الأداء الإداري المتميز ، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة ، مصر - 2014.
- 6 - محمد هاني محمد ، إدارة الموارد البشرية ، دار المعترف للنشر والتوزيع عمان ، الأردن، 2014 .
- 7 - سعدون حمود خثير الربيعاوي ، حسين وليد حسين عباس ، رأس المال الفكري، دار غيداء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2015، .
- 8 - علي محمد رابعة ، إدارة الموارد البشرية ، تخصص نظم المعلومات الإدارية
- 9 - عبد الكريم أحمد جميل ، إدارة الموارد البشرية ، 2015
- 10 - عبد الباري إبراهيم درة ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات
- 11 - خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة ، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن ، الطبعة الرابعة ، 2011، .

02 - قائمة الكتب باللغة الأجنبية

01 - COMPREHENSIVE INTELLECTUAL CAPITAL MANAGEMENT Step-by-Step
Nermien AL-Ali

03 - المقالات والمدخلات

- 1 - الهاشمي بن واضح عبد المطلب بيبصار - أثر رأس المال الهيكل في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات قصادية- مجلة دراسات ، لعدد الإقتصادى، جامعة المسيلة ، المجلد 15 ، العدد02 ، جوان 2018 .
- 2 - أحمد الأمين يوسفى ، أثر الأنماط القيادية على أداء العاملين ،
- 3 - الهيلالي الشريبي الهلالي، إدارة رأس المال الفكرى وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالى ، مجلة بحوث التربية النوعية -جامعة المنصورة - مصر، العدد 22 يوليو 2011.
- 4 - بلبوخارى سامى، دور نظام التحفيز في تحسين أداء العاملين ، مجلة الدراسات المعمقة العدد 2018/7
- 5 - بوفاس الشريف ، بوخضرة مريم- رأس المال الفكرى في المنظمات المتعلمة : آلية بنائه وطرق قياسه -مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، جامعة سوق هراس العدد02 - ديسمبر 2017 .
- 6 - بن البار موسى ، قديري عائشة - العلاقة بين استخدامات نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين - مجلة أفاق علوم الإدارة و الاقتصاد ، جامعة المسيلة العدد 2017/01 .
- 7 - بزبان راضية، مذكور رشيدة ، الهيكل التنظيمى بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية ، مجلة التراث - جامعة الطارف المجلد 08 العدد 01 / 2018 .
- 8 - بركان أسماء، جليد نور الدين ، أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع الإدارى ، مجلة الإقتصاد الجديد، المركز الجامعى مرسلى عبد الله تيبازة، المجلد 02 ، العدد17 / 2017
- 9 - هدى بن محمد، عبد النور موساوى ، أثر نظم المعلومات على الأداء الإدارى ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة قسنطينة1 العدد 37 جوان 2012.
- 10 - محمود السيد أمام ، أثر الإحتراق الوظيفى على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية ، جامعة مدينة السادات ، مصر ماي 2018.
- 11 - منير عباس ،أثار الحوافز المادية والمعنوية في أداء العاملين ،الجامعة السورية الخاصة ،سوريا ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد رقم 33، العدد الأول ، 2018 .
- 12 - سلام عبد الرزاق و ختيرى وهيبه ، دور القيادة والرقابة الإدارية في تحسين أداء العاملين ، المجلة الجزائرية للعوامة والسياسات الإقتصادية ، جامعة الجزائر 03 ، مجلد 09 / 2018.

- 13 - عجيلة حاج محمد ، بن جروة حكيم ، أهمية السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة العدد 6/2018
- 14 - عادل حرحوش المفرجي ، أحمد علي صالح ، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه ، المنظمة العربية للتنمية الادارية بحوث ودراسات، مصر، طبعة ثانية 2008.
- 15 - عبد الحميد بورحموة، بودراع أمنية ، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين جامعة الجزائر ، 2016.
- 16 - عبد المللك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ،مجلة العلوم الإنسانية ، لجامعة بسكرة العدد الأول ، نوفمبر 2001 .
- 17 - فؤاد يوسف عبد الرحمان. سمية عباس مجيد، بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين ، مجلة الإدارة و الاقتصاد، الجامعة المستنصرية بغداد ، 2012/91 .
- 18 - صبرينة لطرش ، عديلة العلواني، التغير التنظيمي وأثره على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي العدد التاسع جوان 2018 ،
- 19 - رحاب فايز أحمد ، قياس رأس المعرفي للباحثين بجامعة بني سوف 2016.
- 20 - رشيد مناصرية ، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 2015/08 .
- 21 - رياض بن صوشة، نادية خريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، 2011
- 22 - رضا إبراهيم صالح ، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية معهد الإدارة العامة، نوفمبر 2009.
- 23 - لؤي لطيف ويطرس الشكر ، دور التدريب في تقويم كفاءة أداء العاملين ضمن القطاع الفندقي، مجلدة الإدارة و الاقتصاد ، الجامعة المستنصرية بغداد / العدد 71 / 2008 .

04 - الأطروحات

- 1 - بهجت صبري مصطفى عطا الله ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية ، بحث للحصول على درجة ماجستير في إقتصاديات التنمية بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، أكتوبر 2017.
- 2 - همامة بن عمومة- دور إدارة رأس المال الفكري في تشجيع الإبداع على مستوى مؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة 1 للسنة الجامعية 2016/2017 .
- 3 - حوحو مصطفى ، الاستثمار في رأس الفكري كأداة لتطوير أداء المنظمات المتعلمة ، أطروحة دكتوراه- جامعة تلمسان لسنة 2016/2015.
- 4 - حمد علي عبد الله عيسى ، تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين ، رسالة ماجستير جامعة العلوم التطبيقية كلية العلوم الإدارية ، مملكة البحرين ، 2014 .
- 5 - نادية حماش، مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، أطروحة الدكتوراه ، جامعة الحاج لخضر باتنة الموسم الجامعي 2016/2017.

الملاحق

الملحق رقم (01)

الاستبيان

سيدي المحترم (ة): يقوم الباحثان بإجراء دراسة وذلك لنيل شهادة الماستر أكاديمي في التسيير العمومي بعنوان: دور رأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة - دراسة عينة لآراء العاملين في الإدارة المحلية بمقر ولاية المسيلة- ولذا يرجى منكم التفضل بتعبئة الاستبيان الذي تم إعداده، آملمين تحري الصدق والموضوعية في الإجابة علما أن الإجابات ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ولكم وافر الشكر وجزيل الشناء.

القسم الأول: بيانات عامة

1. السن:

30 فأقل 31-40 41-50 51 فأكثر

2. الخبرة المهنية:

05 فأقل 06-10 11-15 16 فأكثر

3. المستوى التعليمي (المؤهل العلمي):

ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا أخرى أذكرها:

4. المنصب الوظيفي :

إطار عون تطبيق عون تحكم عون تنفيذ

المحور الأول: رأس المال الهيكلي .

تتضمن مكونات رأس المال الهيكلي العديد من العناصر والأنشطة الرجاء منكم تقييمها وفق درجة موافقتكم بوضع

العلامة (X) في الخانة المناسبة.

درجة الموافقة					العبارة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	نظم المعلومات	أولا
					تتوفر مصالح الولاية على التجهيزات والمعدات الملائمة	01
					تعمل الإدارة على تجديد أجهزتها بصفة دورية	02
					توفر الإدارة قاعدة بيانات كافية	03
					تدعم الإدارة مصالحتها ببرمجيات حديثة	04
					تتيح الإدارة الشبكة الداخلية (انترانت) لتسهيل تبادل المعلومات في الوقت المناسب	05
					ترتبط الإدارة بشبكات اتصال خاصة بالمتعاملين الرسميين	06
					تعمل الإدارة على تطوير مواردها البشرية للتحكم في التكنولوجيا الحديثة	07
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	الهيكل التنظيمي	ثانيا
					يمتاز الهيكل التنظيمي للإدارة بالمرونة والوضوح	01
					تعتمد الإدارة أسلوب التفويض الواسع للسلطات في اتخاذ القرارات	02
					يحدد الهيكل التنظيمي طبيعة العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين بشكل جيد	03
					يتم تعديل الهيكل التنظيمي بشكل مستمر وفقا للمتغيرات الداخلية والخارجية	04
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	البرامج	ثالثا
					تتوفر الإدارة على الإمكانيات المادية والبشرية عند برمجة أعمالها	01
					تتوفر ميزانية الإدارة على الاعتمادات المالية الكافية لتنفيذ للبرامج	02
					يتم تحديد الاحتياجات السنوية بشكل مسبق	03
					تتوفر الإدارة على برامج وخطط عمل واضحة	04

رابعاً	العمليات الإدارية	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تقوم الإدارة بمراجعة وتقييم عملياتها بشكل مستمر					
02	تتم العمليات الإدارية بين مختلف المستويات بسرعة وسهولة					
03	توفر الإدارة منشورات كدليل لتسهيل القيام بالإعمال					
04	تتم أرشفة الأعمال الإدارية بشكل منظم					
خامساً	الثقافة التنظيمية	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تشجع الإدارة على اكتساب المعارف اللازمة للقيام بالعمل					
02	تعمل الإدارة على ترسيخ القيم للتأثير في العاملين					
03	تتيح الإدارة فرص التعاون والعمل بروح الفريق					
04	تشجع الإدارة كل المبادرات الفردية الساعية لتطوير العمل					
05	تضع الإدارة ثقتها في شخصي عند القيام بعملية					

المحور الثاني: مستوى أداء العاملين.

يتضمن مستوى الأداء مجموعة من العناصر الرجاء منكم تقييم هذه العناصر من خلال وضع العلامة (X) أمام درجة

موافقتكم المناسبة.

الرقم	العبرة	درجة الموافقة				
أولاً	الجودة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يؤدي تحديد محتوى الأعمال والوظائف إلى إتقان العمل					
02	يؤدي تقسيم العمل إلى إتقان العمل					
03	تعمل الإدارة على تحديد خطط وبرامج تحسين الجودة لكل الإدارات والمصالح					
04	يعرف كل فرد بالإدارة نوع ومستوى الأداء المتوقع تحقيقه					
05	تعمل الإدارة على معرفة الأخطاء مستقبلاً					
06	ترضي خدمات الإدارة احتياجات الموظفين					

ثانيا	الكمية	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تكلفك الإدارة بأعمال تفوق قدراتك					
02	تؤدي الحوافز التي تقدمها الإدارة إلى زيادة القدرة على الأداء					
03	تمتلك مهارات وقدرات لحل مشاكل العمل اليومية					
04	تتوفر لديك الدافعية للقيام بأعمال إضافية					
05	لديك العلم بدقة ووضوح كمية العمل المطلوبة					
06	يتم إنجاز عملك وفق الكمية المطلوبة					
ثالثا	الوقت	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يعتبر وقت العمل المخصص كاف لأداء كل العمل المطلوب					
02	يتم إنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد					
03	ألتزم دائما بأوقات العمل (الدخول والخروج)					
04	تتسبب المركزية في ضياع الوقت					
رابعا	الإجراءات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تحرص على تطبيق أوامر رئيسك في العمل					
02	تتسم وسائل الاتصال الالكترونية المستخدمة في الإدارة بالفعالية					
03	تصل التعليمات الإدارية للموظفين عبر القنوات الاتصالية بسرعة					
04	تؤدي فعالية قنوات الاتصال إلى اتخاذ القرارات في الوقت المناسب					
05	تساعد طرق العمل على إنجاز العمل بكل راحة					
06	تعتمد الإدارة على الاستفادة من قدرات الموظفين لتبسيط الإجراءات					
07	يتم انتقال المعاملات بين المصالح المختلفة وفق إجراءات محددة					

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين في مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة، حيث تم تناول أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من رأس المال الهيكلي وأبعاده المتمثلة في (نظم المعلومات ، الهيكل التنظيمي ، البرامج ، العمليات الإدارية ، الثقافة التنظيمية) و أداء العاملين بأبعاده الأربعة المتمثلة في (الكمية ، الوقت ، الجودة ، الإجراءات). ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستعانة بالاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة المتمثلة في الإداريين العاملين بمختلف مصالح المديرية محل الدراسة والبالغ عددها 94 موظفا. وبعد اختبار فرضيات الدراسة بواسطة الأساليب الإحصائية المناسبة عن طريق برنامج التحليل الإحصائي SPSS تم التوصل إلى وجود أثر معنوي لرأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين بالمديرية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري ، رأس المال الهيكلي ، أداء العاملين ، مديرية الإدارة المحلية

Abstract

The objective of this study is to identify the role of structural capital in improving the performance of the staff of the Directorate of Local Administration in M'sila. The main concepts related to both structural capital and its dimensions (information systems, organizational structure, programs,) And performance of the four dimensions (quantity, time, quality, procedures).

In order to achieve the objectives of the study, the descriptive approach and the use of the questionnaire were used as a basic tool for collecting information from the sample of the study, which are the administrators who work in the various departments of the study, which are 94 employees.

After examining the hypotheses of the study using the appropriate statistical methods through the SPSS, a significant effect of structural capital was found to improve the performance of the employees in Directorate under study.

Keywords: Intellectual Capital, Structural Capital, Employee Performance, Directorate of Local Administration