

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري

دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

Activation of organizational memory in the promotion of intellectual capital Algeria/Oued Case Study: National Electricity and Gas Corporation in El

عابي خليدة¹

¹ جامعة الوادي (الجزائر)

تاريخ النشر: 2021-11-11

تاريخ القبول: 2021-11-10

تاريخ الاستلام: 2021-10-28

ملخص:

تهدف هذه الدراسة لاختبار العلاقة بين الذاكرة التنظيمية ورأس المال الفكري لمؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي/ الجزائر، ومن ثم تبين أثر تبني فلسفة الذاكرة التنظيمية على تنمية الرأس المال الفكري، حيث أجريت الدراسة بالاعتماد على أسلوبين متكاملين بين الوصفي بالاطلاع على عدد من الأدبيات لتوضيح الخلفية النظرية للذاكرة التنظيمية ومن جهة أخرى تحليلي بالاعتماد دراسة استكشافية عن طريق اعتماد استبيان كأداة للدراسة، حيث أنه تم قياس معامل الصدق والثبات للعينة مكونة من (40) فردا والتوصل إلى درجة عالية وقدر بـ: 95%، و تم تحليل البيانات باستخدام برامج الحزمة الإحصائية (وأدوات إحصائية وصفية، فمن بين أهم النتائج المتوصل إليها من الدراسة، هو أن المؤسسة الكهرباء والغاز بوكالة الوادي تتمتع بمستوى متوسط للذاكرة التنظيمية ومستوى متوسط لرأس مال الفكري، وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذاكرة التنظيمية و رأس المال الفكري في المؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي عند مستوى معنوية 0.05، وهذا حسب الأبعاد والتصنيفات المعتمدة في نموذج الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الذاكرة التنظيمية، رأس المال الفكري، مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي، الجزائر.

تصنيف JEL : F62 ; Q41 ; Q43 ; E14 ; F29.

Abstract:

This study aims to test the relationship between organizational memory and the intellectual capital of the Electricity and Gas Corporation in the Valley / Algeria, and then demonstrate the impact of adopting the philosophy of organizational memory on the development of intellectual capital. On the other hand, it is analytical by adopting an exploratory study by adopting a questionnaire as a tool for the study, as the validity and reliability coefficient of the sample consisted of (40) individuals were measured and a high degree was reached and it was estimated at: 95%, and the data was analyzed using statistical package programs) and statistical tools Descriptive, among the most important findings of the study, is that the Electricity and Gas Corporation of the Valley Agency has an average level of organizational memory and an average level of intellectual capital, and there is a statistically significant relationship of organizational memory and intellectual capital in the Electricity and Gas Corporation in the Valley at a level of significance of 0.05, This is according to the dimensions and classifications adopted in the study model.

Keywords: Organizational memory, intellectual capital, El Oued Electricity and Gas Corporation, Algeria

Jel Classification Codes: F62; Q41; Q43; F14; E29.

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري

دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات وتغيرات هائلة في مختلف المجالات، ومن أبرز هذه التغيرات التحول نحو اقتصاد المعرفة، هذا الاقتصاد الذي أصبحت فيه المعرفة موردا أساسيا في عمليات الإنتاج يفوق أهمية الموارد المادية الأخرى، حيث أصبحت المعرفة عاملا أساسيا في توليد الثروة وتحقيق الرفاهية على المستوى العالمي. ومع هذا التطور الذي حدث على مستوى الاقتصاد العالمي، والذي انعكس على مدخلات ومخرجات مختلف المنظمات، كان لا بد أن يصاحبه تطور مماثل على مستوى الإدارة ورأس مال الفكري، فمع هذا الزخم الكبير من المعلومات والمعارف الواردة إلى المنظمة والتي تسعى بدورها للحصول عليها، وقد تكون الذاكرة التنظيمية مكون أساسي للمنظمة وكما تقوم بتعزيز فاعلية المنظمة من خلال تحسين الطريقة التي تدار بها المعرفة والتي تسهم بشكل مؤثر في رأس مال الفكري.

وقد قسمنا هذه الورقة إلى ثلاثة محاور أساسية:

المحور الأول: الأدبيات النظرية حول الذاكرة التنظيمية وتصنيفاتها.

المحور الثاني: ماهية رأس المال الفكري مفهومها وخصائصها وأهميته.

المحور الثالث: الدراسة التطبيقية للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز وكالة الوادي الجزائر.

ومن خلال هذا التقسيم يمكن طرح الأشكال التالي:

أولا: الإشكالية الرئيسية

ما هو أثر الذاكرة التنظيمية على تفعيل رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي؟

ومن هذه الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الإشكاليات الفرعية التالية:

ثانيا: التساؤلات الفرعية

1- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية الإدارية وتفعيل رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟.

2- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية التقنية وتفعيل رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بالوادي عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟.

3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية الثقافية في تفعيل رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بالوادي عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ؟.

ثالثا: فرضيات الدراسة

تنطلق الدراسة من فرضية صفرية مفادها: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذاكرة التنظيمية في تفعيل رأس المال الفكري

للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي. وتتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية هي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذاكرة التنظيمية الإدارية على الرأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بالوادي عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذاكرة التنظيمية التقنية على الرأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بالوادي عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذاكرة التنظيمية الثقافية على الرأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بالوادي عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

رابعاً: أهداف الدراسة

- استهدفت هذه الدراسة التعرف على تفعيل الذاكرة التنظيمية في تنمية الرأس مال الفكري لدى المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بالوادي، وأثر ذلك في تنمية من خلال تحقيق الأهداف التالية:
- يهدف إلى فهم الدور المهم لإدارة المعرفة وعلاقتها بالذاكرة التنظيمية داخل المؤسسة.
 - وصف كيفية بناء وتصميم الذاكرة التنظيمية في المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي.
 - التعرف على أساسيات وواقع بناء الذاكرة التنظيمية في المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي.

خامساً: أهمية الدراسة

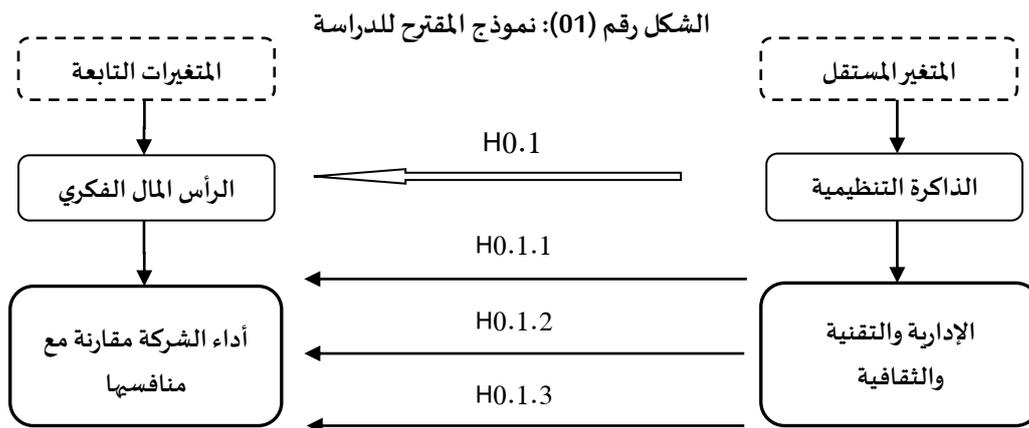
تتبع أهمية الدراسة من حداثة موضوع الذاكرة التنظيمية الذي تناوله ومن اهتمام الكثير من الدارسين والباحثين في المجالات والحقول المختلفة (بما فيها الدراسات في علوم التسيير) بموضوع الذاكرة التنظيمية. هذا فضلاً عن كون الذاكرة التنظيمية توثق خبرات المنظمة ومعارفها بأشكالها المختلفة ليكون هذا المخزون المعرفي مرجعاً رئيساً للإدارة، يبعدها عن التعامل مع الكم الكثير من المعلومات دون تنظيم، وكما تظهر أهميتها من خلال النظر إلى النقاط التالية:

1- تقدم الدراسة مزيد من الفهم والتوضيح لموضوع الذاكرة التنظيمية وأبعادها المختلفة، الأمر الذي ربما يضيف إسهاماً جديداً للدراسات الأكاديمية التي تهتم بالتقدم المعرفي في حقل الإدارة بشكل عام، وفي مجال الذاكرة التنظيمية بشكل خاص.

- 2- الدور المهم والضروري لامتلاك المؤسسات في الحاضر والمستقبل لنظم إدارة المعرفة كضرورة تنافسية تساعدها في بناء الذاكرة التنظيمية التي تدعم الميزة التنافسية.
- 3- دور الذاكرة التنظيمية في إدارة الموارد الذكية التي تمتلكها المؤسسات وتجنب الغباء التنظيمي، وتجنب النسيان التنظيمي.

سادساً: نموذج المقترح للدراسة

يمكن اقتراح نموذج للدراسة حسب تصور الباحثان، وعليه يتم توضيحه في الشكل رقم (01) كما يلي:



المصدر: من إعداد واقتراح الباحثين

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

سابعاً: الدراسات السابقة

1- الدراسة الأولى: *أثر الذاكرة التنظيمية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة مؤسسة ستودي بيكر* اعتمدت هذه الدراسة على نتائج الدراسة التي قام بها **Lietal., 2004** في 164 مؤسسة صناعية صينية والتي هدفت إلى بحث الذاكرة الموجهة نحو الإدارة والثقافة والتكنولوجيا والسوق ودراسة تأثير كل منها على الأداء الإداري والثقافي والتقني والتسويقي والتي أظهرت ارتباطاً بين الذاكرة التنظيمية القوية والأداء التنظيمي الايجابي. واعتمد **Siegel, 2006** على منهج دراسة الحالة لمؤسسة **Studebaker Corporation** وكانت نتائج دراسته قد أشارت إلى ضرورة التحفظ عند ربط الذاكرة التنظيمية بأداء المنظمة وأن الإفادة من الذاكرة التنظيمية في مجال أداء.

المحدودة إلى حد ما وأن دراسة **Li et al., 2004** قد أغفلت الدور الكبير للمديرين والأفراد في تفسير الذاكرة التنظيمية. كما بينت الدراسة أن الذاكرة التنظيمية تزود المنظمة بإطار عام لفهم ثقافة المنظمة. ولقد تبنت دراسة **Siegel, 2006** منهج دراسة الحالة لتحليل تأثير الذاكرة التنظيمية على الأداء اعتماداً على متغيرات دراسة نوعية سابقة. وقد أفاد الباحث من دراسة **Siegel, 2006** في موضوع التوجه في الذاكرة، إلى جانب اختبار متغيرات المحتوى وشكل وتشكيل الذاكرة التنظيمية وفحص دور إدارة المعرفة في تعزيز وتطوير الذاكرة التنظيمية، واستخدمت الدراسة الحالية منهج البحث المندمج خلافاً لدراسة **Siegel, 2006** التي انتهجت منهج البحث النوعي فقط.

2- الدراسة الثانية: *دور إدارة رأس المال الفكري في بناء المنظمة المتعلمة: دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي **CRSTRA**: اعتمدت هذه الدراسة على مفهوم إدارة الرأس المال الفكري والمنظمة المتعلمة كمفاهيم حديثة و الكشف نظرياً عن الدور التدميمي الذي يلعبه كل بعد من الأبعاد المعتمدة في إدارة الرأس المال الفكري في بناء المنظمة المتعلمة و المتمثلة في كل من إدارة رأس المال البشري و إدارة الرأس المال الهيكلي و إدارة الرأس المال العملاء ، كما هدفت أيضاً للتعريف بالمتطلبات الأساسية والمرتكزات التي تساعد في تكوين ملامح المنظمة المتعلمة . و كما هدفت أيضاً إلى استكشاف درجة مساهمة إدارة الرأس المال الفكري في بناء المنظمة المتعلمة ودراسة العلاقة بينهما.

2- الدراسة الثالثة:

«Pour Une définition operationnelleion et une modélisation de la mémoire organisationnelle»

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء تعريف عملي للذاكرة التنظيمية. خلافاً للإعمال الباحثين السابقين أمثال كل من **Levitt et March, 1988; Stein, 1989; Walsh et Ungson, 1991; Koenig, 1995** والذين قدموا تعريفاً شاملاً، باعتبارهم إن الذاكرة التنظيمية بصفة عامة على أنها مجموع المعارف المخزنة في ذاكرة الأفراد والوثائق والمحفوظات و القواعد و البيانات الحاسوب والثقافة والهيكل..... الخ.

وقد استفاد الباحثان من دراسته بالوقوف على أهم التعاريف المقدمة واعتماده عليها في الوصول إلى تعريف عملي لمفهوم

الذاكرة التنظيمية.

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

المحور الأول: الأدبيات النظرية حول الذاكرة التنظيمية وتصنيفاتها

يمكن تقسيم هذا المبحث إلى مجموعة من العناصر كما يلي:

أولاً: التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:

1-1- مفاهيم النظرية لذاكرة التنظيمية:

لقد عرف مجال الذاكرة التنظيمية اهتمام كبيراً من قبل الباحثين في عدة تخصصات، وهي أهم نظرية منظمة في علم النفس وعلم الاجتماع، ونظرية الاتصال ونظم المعلومات، وقد بين الباحث Stien في دراسة استكشافية مفصلة حول الذاكرة التنظيمية، بأن هناك ثلاث دواعي أساسية للتركيز على مفهوم ودراسة بعمق¹ وهي:

1- تعتبر الذاكرة التنظيمية تشبه المنافسة الذي يعكس جلياً حياة المنظمة.

2- تعتبر الذاكرة التنظيمية مجالاً منبثقا من عدة نظريات للتفسير.

3- تعتبر الذاكرة التنظيمية أساساً مهماً للممارسات التسيرية .

ومن جهة أخرى فسر الباحث YeanYreo Per بأن المسألة الذاكرة التنظيمية مسألة أساسية وحيوية، حيث تمكن من:

- تجنب الحوادث المكلفة وتجنب إعاقة حل المشكلات.

- السماح باستعمال المتجدد للتجربة المستقاة من طرف أفراد المجموعة خلال المشروع.

ويمكن أن نعطي مفاهيم حول الذاكرة التنظيمية على ضوء الأدبيات المختلفة ذات العلاقة بالذاكرة التنظيمية هو مفهوم حديث ومازالت محاولات واجتهادات الكثير من الباحثين لإزالة الغموض و الإرباك وعلى هذا الأساس فإن الخروج بمفهوم متكامل عن الذاكرة التنظيمية يعد أمر تكتنفه الصعوبة في الوقت الحاضر إنما يزال هذا الموضوع موضوعاً حديثاً و يتقبل الكثير من النقد و التحليل¹ HULREYSON. ACKERM عندما تبين بأنه بعد مقربة 10 سنوات من البحث مازال مصطلح الذاكرة التنظيمية يعوقه درجة كبيرة من اللبس و التناقض، كما يؤكد الباحث SPENDER في الدراسة Barbara أن هناك التباس في الأدبيات بنشأة مفهوم الذاكرة التنظيمية وأن مصدر هذا الالتباس ذو شقين هما:

1- يتبع من مشكل تناول المفاهيم ذات العلاقة كالتعليم التنظيمي و المعرفة و الذاكرة التنظيمية بشكل مجرد من دون الأخذ بعين الاعتبار مجالات التكامل و الترابط فيما بينها.

2- يتعلق بالنظر لمفهوم الذاكرة التنظيمية من الزاوية محدودة على أنها تساوي مجموع الذاكرة الجماعية لجميع الأفراد في المنظمة².

وعموماً ارتبط الإطار المفاهيمي للذاكرة التنظيمية ارتباطاً وثيقاً بأعمال إذا اعتبرها مجالاً من مجالات إدارة المعرفة، لكونها تتضمن عمليات تخزين و استرجاع المعرفة التنظيمية الماضية من أجل استخدام الحالي و المستقبلي ومن هذا المنطلق اكتسب الذاكرة التنظيمية أهمية بالغة و تعددت آثارها النظرية و العلمية على المنظمة³.

1-2- أنواع الذاكرة التنظيمية

لقد تعددت وجهات النظر حول تقديم تصنيف دقيق وواضح للذاكرة التنظيمية وقد اقترح Asheraft تصنيف الذاكرة

التنظيمية مجزئاً إياها إلى ثلاثة عناصر هي:

- الذاكرة المرئية: المعرفة المتعلقة بالإحداث كما تمت من قبل الأفراد.

- الذاكرة الدلالية: الذاكرة التقنية.

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة – المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر –

- الذاكرة الإجرائية: مهارات مكتسبة.

بينما اعتبرت Biroc الذاكرة التنظيمية لمجموعة من المهارات المرتبطة بالمعتقدات والمعرفة التصريحية منها وكذا الإجرائية وقسمت الذاكرة إلى ثلاثة أنواع⁴ وهي:

- الذاكرة التصريحية: وهي عبارة عن ذاكرة تحتوي على المعرفة الصريحة المتراكمة في ذاكرة الإنسان والمتعلقة بالحقائق الأشياء والأحداث.

- الذاكرة الإجرائية: وهي ضمنية وتحتوي على معرفة كيف قدم أو كيف يمكن لبعض المهام القيام بها.

- الذاكرة الحكمة: تحتوي على المعرفة الناجمة عن التجربة الشخصية لأفراد.

ثانيا: تصنيفات الذاكرة التنظيمية

مما لا شك فيه أن الذاكرة المنتظمة لا تشمل فقط الذاكرة التنظيمية التي تنتج عن رسيمة مهارات العاملين ومعرفتهم كما يعتقد الغالبية وإنما تشمل الذاكرة الإدارية المرتبطة بالهيكل التنظيمية الماضية والحاضرة (موارد بشرية إدارية)، وكذا ذاكرة المشروع الخاصة بالرسيمة ودروس المشاريع وتجاربها وهذا ما قام به الباحث Tourtier⁵، كما تم تصنيف الذاكرة التنظيمية إلى أربعة وهي:

- ذاكرة المهنة: التي تشمل الوثائق، المستندات، الأدوات، والطرق المستخدمة في مهنة معينة.

- الذاكرة المؤسسة: المرتبطة بالمنظمة، بأنشطتها ومنتجاتها وكذلك الأطراف الفاعلية مثل (الزبائن، الموردين، ...).

- الذاكرة الفردية: والتي تشمل المهارات، وكفاءات أنشطة الأفراد في المنظمة.

- ذاكرة المشروع: التي تشمل التعريف بالمشروع أنشطة تاريخية وكذا إنتاجية.

1-2 الذاكرة التنظيمية التقنية

فهي تعني سلسلة من ذاكرة المبنية على المعرفة المهنية المتضمنة للمعرفة التقنية والخبرات ذات العلاقة والتي تدعم وتقوي العمليات النظامية للمنظمة، ونظم تطوير المنتج، وطريقة الرقابة على الإنتاج، نظام رقابة المعلومات الإنتاج باستخدام تقنية شبكة المعلومات (الانترنت) التجهيزات والمعدات الأسلوب التقني المستخدم، إعادة الهندسة وإدارة الجودة الشاملة هذا العوامل تؤثر على تكوين الكفاءة جودة المنتج وتكلفة الإنتاج، ويمكن للذاكرة التقنية أن تجعل المنظمة فائدة عن مجال صناعية من خلال ما تمتلكه العاملين من معرفة تقنية والتي تؤدي إلى تحسين الإنتاجية⁶.

2-2 الذاكرة التنظيمية الإدارية

وهي تشير إلى معرفة التنظيمية الإدارية التي تسيطر على الأعمال المنتظمة وتشغلها ويمكن أن توصف على أنها أسلوب الإدارة في المنظمة وهيكل المنظمة وتنقسم إلى قسمين أساسيين.

1-2-2 أسلوب الإدارة في المنظمة: عن الأمثلة على مجالات المعرفة التي تصممها الذاكرة التنظيمية الإداري أسلوب إدارة

المعرفة، إدارة الجودة الشاملة إدارة الموارد البشرية، الإدارة الإستراتيجية، إدارة الإنتاج وإدارة الوثائق والمستندات وإدارة الأزمات وغيرها من مجالات المعرفة وأن الذاكرة الإدارية قائمة على أساس تاريخ المنظمة وليس تاريخ المنظمة وليس من السهولة على المنافسين كشف جوهر ومستوى هذه الذاكرة ولكن بحسب أن تكون معروفة للعاملين لإدارات هدف المنظمة فهي تمثل جملة أطرا العمل واستراتيجياته وسياساته وبرامجه وقواعده.

2-2-2 الهيكل التنظيمي: وتشمل ذاكرة المنظمة على المعرفة المخزنة في شكل هيكل تنظيمي والتي توضح العلاقات المرتبطة

بالمهام والسلطات كما تحدد طريقة عمل الأفراد ويتأثر عموما الهيكل التنظيمي بالتغيير النسبي إذا يختلف الهيكل التنظيمي الذي تختاره

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري

دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

المنظمات التي تعمل في بنية مستقرة عن الهيكل التنظيمي الذي تختاره المنظمات التي تعمل في بيئة متغيرة ويصف الهيكل التنظيمي عادة إلى ثلاثة أبعاد رئيسية:

- الرسمية: تشير إلى المعيارية في وظائف ومدى وجود القواعد والإجراءات الواضحة والصريحة التي تحكم عمل المنظمة .
- المركزية: وترتبط بتركيز سلطة اتخاذ القرار في مستويات الإدارة العليا.
- التكامل: وتشير إلى مدى الترابط من الوحدات التنظيمية المختلفة.

2-3- الذاكرة التنظيمية الثقافية

تعرف على أنها ثروة ذهنية تراكمت مع تطور المنظمة فهي موجودة في أي مكان في منظمة كتاريخ المنظمة، القيم المشتركة التنظيم الغير رسمي ، الأعراف، التقاليد، وقد عرفها Shein بأنها تجسيد لذاكرة التنظيمية وتاريخها وحاضرها⁷.

المحور الثاني: ماهية رأس المال الفكري (مفهومها وخصائصها ومكوناتها وأقسامها وأهميته).

ينقسم هذا البحث إلى عدة نقاط يتم الاعتماد عليها من قبل الباحثين وهم:

أولاً: مفهوم الرأس المال الفكري.

لقد شاع استخدام مفهوم رأس المال الفكري في التسعينات من القرن الماضي وأصبح ينظر إليه باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح، بعد أن كانت مصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية لشركات وقد تطور استخدام هذا المفهوم ليشمل القدرة العقلية التي تملكها الشركات والتي يمكن تقليدها بسهولة من قبل منظمات المنافسة بحيث بدأ الاهتمام برأس المال الفكري في المنظمات بداية من الفترة الثمانيات حيث أكد المديرون والأكاديميون والاستشاريون على مستوى العالم أن الأصول غير المادية في المنظمة أي رأس المال الفكري يعتبر محمداً أساسياً لما تحققه المنظمة من أرباح.

لرأس المال الفكري العديد من المصطلحات المرادفة التي تسيير إلى نفس المعنى كالأصول الغير مادية، الأصول المعنوية، رأس المال المعرفي، الأصول المعرفية، الأصول الفكرية والموجودات المعرفية، وفيما يأتي أهم تعاريف الرأس المال الفكري⁸. يعرف ستيوارت الرأس المال الفكري على أنه " يتمثل في معرفة والمعلومات وحقوق الملكية الفكرية والخبرات التي يمكن توظيفها لإنتاج الثروة وتدعيم القدرات التنافسية للمنظمة "

وحسب العنزي فإن رأس المال الفكري هو " معرفة المعقدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة ويعد الفكر الذي يكمن في ضمني الأفراد، لا يمكن لمسه ولا رؤيته أو قياسه أو تقدير تمنحه".

ويشير ادفيسون إلى الرأس المال الفكري هو " الأصول غير الملموسة التي تتسم بعدم وجود الكيان المادي بالإضافة إلى عدم التأكد من المنافع المستقبلية المتوقعة منها نظراً للصعوبة التنبؤ بعمر إنتاجيتها مما يؤدي إلى صعوبة قياسها وتعميمها إلا أن هذه الأصول تعتبر من أهم محددات القدرة التنافسية للمنظمة "

ثانياً: خصائص وأهمية الرأس المال الفكري

من خلال هذا العنصر يمكن للباحثين الاعتماد على إبراز خصائص رأس المال الفكري وأهميته في المنظمة وتبيين كيفية التعامل والعمل بما في زيادة رأس المال، وبالتالي نقوم بإدراج مجموعة من النقاط المختصرة لتوضيح الخصائص وأهميته كما يلي:

2-1- خصائص الرأس المال الفكري

يمكن حصر خصائص رأس المال الفكري فيما يلي:

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

- الرأس المال غير ملموس، يصعب قياسه.
 - سريع الزوال والفقدان ويتطور بالاستثمار والاستمرار.
 - يتجسد في أشخاص المتميزين.
 - يؤثر بصفة كبيرة على أداء المنظمات والشركات بأنواعها.
- وعليه يتضح أن قيمة المورد البشري يتجلى في أن المعرفة ستؤدي إلى تطوير وتحسين العمليات في مختلف المستويات في المنظمة ومن ثم تحسين أساليب الإنتاج ومن ثم تحقيق التميز الدائم.

2-2- أهمية رأس مال الفكري

إن العالم بشكل عام وعالم الأعمال بشكل خاص يعرفان تحولات وتطورات سريعة وديناميكية تجلت في كثير من المعطيات أبرزها انسداد المنافسة والتطورات التكنولوجية والعلمية والإضافة إلى تطور الأسواق وتأثير اتجاهات العملاء في قرارات المنظمات كل هذا أسرع وتيرة التحول نحو اقتصاد المعرفة الذي يبرز فيه قوة المعرفة والأصول الفكرية لمن يملك المعرفة المتميزة والإستراتيجية ويستفيد منها ومن هنا تنكشف أهمية رأس المال الفكري لمنظمات الأعمال وترتفع قيمته تماما كما لديه القدرة على الرفع من قيمة المنظمة تتجلى أهمية رأس المال الفكري في كونه سلاحا تنافسيا لازما لهذا العصر، والنجاح الدائم حليف أولئك الذين يبرزون رأسمالمهم العقلي بحكمة ، تسير الأصول الفكرية يؤدي حسب رأي ستوارت إلى تخفيض التكاليف وترشيد استخدام رؤوس الأموال المادية في المنظمة.⁹

2-3- مكونات رأس المال الفكري

تعتبر تحديد عناصر ومكونات رأس المال الفكري من الأصول الجوهرية التي تساعد في قياسه وتقييمه وبالتالي تحدد قيمة الحقيقية لمنظمات الأعمال في العصر الحديث كما أن التعرف على مكونات رأس المال الفكري يمثل أحد عناصر الرئيسية اللازمة للتعرف على مصادر ومسببات خلق القيمة في المنظمات بشكل أكثر تحديدا يرى الباحث ATTAN أو رأس المال الفكري يتكون من أربعة مكونات وما يتفاعل معها من اجل خلق القيمة وهذه العناصر هي:

2-3-1- **الرأس المال البشري:** وهذا يشير للموارد البشري للشركة ، فيما فيها المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة هذا يوجد لدى الأفراد النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها الشركة.

2-3-2- **الرأس المال الهيكلي:** وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للشركة.

2-3-3- **الموجودات العلمية:** وهي الرأس المال الهيكلي للمؤسسة الذي يستخدم لخلق العمليات من خلال عملياتها التجارية مثل تسهيلات العمليات وشبكات التوزيع.

2-3-4- **الموجودات الفكرية:** وهذه تعود للأصول الفكرية للشركة التي بموجبها تحتاج للحماية القانونية كما قام Kotel بتقديم أصول رأس المال الفكري إلى:

- أصول الهيكل الداخلي لرأس المال الفكري.
- أصول الهيكل الخارجي لرأس المال الفكري.
- أصول الهيكل البشري لرأس المال الفكري.

ويمكن توضيح مكونات رأس المال الفكري في الجدول رقم (01) التالي:

الجدول رقم (01): مكونات رأس المال الفكري

نوع الرأس المال الفكري	المكونات
أصول الهيكل الخارجي لرأس المال	التحالف والعلاقات مع الزبائن، الموردن، المستثمرين، الجماعات المحلية كل ما يتعلق بالتميز والسمعة

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

أصول الهيكل البشري	القدرات، المعارف، المهارات، حل المشكلات المتعلقة بأفراد داخل الشركة .
أصول الهيكل الداخلي	الأنظمة والعمليات التي تحقق الميزة التنافسية وكل ما يتعلق بتكنولوجيات المعلومات والنماذج المختلفة

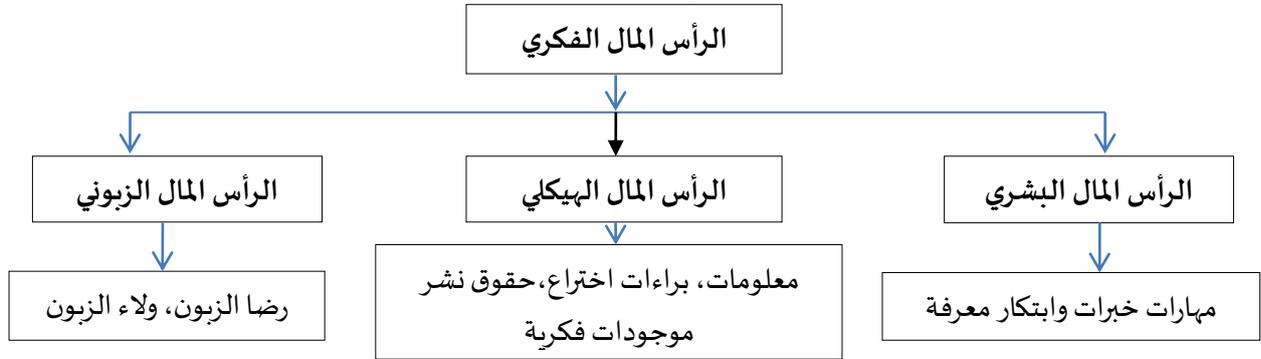
المصدر: سعد علي العز، احمد يحيى صالح، مرجع سبق ذكره، ص: 176.

2-4- أقسام رأس المال الفكري

قسم الباحث ستيوارت الرأس المال الفكري إلى ثلاثة أقسام هي: الرأس المال البشري والرأس المال الهيكلي والرأس المال الزبوني والشكل رقم (02) يوضح ذلك.

- 1-4-2- الرأس المال البشري: تمثل المعرفة التي تمتلكها ويوليها الأفراد والعاملون وتتضمن المهارات الخبرات والابتكارات.
- 2-4-2- الرأس المال الهيكلي: يمثل المعرفة التي قسم اكتسابا والاحتفاظ بما في هياكل وأنظمة والإجراءات.
- 3-4-2- الرأس المال الزبوني: يمثل المعرفة التي تمثل قيمة أكبر من الزبائن الراضين ذوي الولاء الدائم والموردين المعمول عليهم ومن المصادر الخارجية الأخرى.

الشكل رقم (02): يوضح أقسام رأس المال الفكري حسب ستيوارت



المصدر: حسين كحلان حسيني، استراتيجيات الأداء المعرفية في منظمات الأعمال، أثره للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 133.

المحور الثالث: دراسة التطبيقية في المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز وكالة الوادي الجزائري.

يعتمد الباحثان في هذا البحث على ما تم إدراجه في الجانب النظري، ومن ثم إسقاطه على الجانب التطبيقي لمؤسسة الكهرباء والغاز بولاية الوادي الجزائري كدراسة ميدانية وفق مجموعة من النقاط الأساسية تمس كل جوانب هذا الموضوع ومنها:

أولا: تأسيس المؤسسة الأم للكهرباء والغاز ونشأة وكالة الوادي الجزائري

1- تأسيس المؤسسة الأم للكهرباء والغاز الجزائري

تأسست الشركة الوطنية للكهرباء والغاز في 1969/07/28 بأمر رقم: 59/69 حسب الجريدة الرسمية للمؤسسة، و تعتبر سونلغاز من المؤسسات الهامة في الدولة حيث كانت تسمى في عهد الاستعمار EGA أي كهرباء وغاز الجزائر وتمتد جذورها إلى عام 1947 وقد تم تأميمها بعد الاستقلال. حيث كانت المؤسسة في الفترة التأسيسية تنقسم إلى 4 مديريات جهوية (ولاية الجزائر، ولاية وهران، ولاية قسنطينة، ولاية ورقلة) وفي سنة 1975 تم تعديل المديرية الجهوية حيث أصبحت مناطق التوزيع (ولاية الجزائر، ولاية الشلف، ولاية قسنطينة، ولاية عنابة، ولاية سطيف، ولاية بشار، ولاية البليدة، ولاية وهران، ولاية ورقلة) مع العلم أنه لديها 45 مركز توزيع تابع لهذه المناطق. وفي سنة 1991 تم تحويل اسم الشركة من الشركة الوطنية للكهرباء والغاز إلى المؤسسة العمومية ذات طابع صناعي وتجاري، جاء بعد ذلك في 2002/06/01 حسب القانون الأساسي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز المسماة سونلغاز شركة

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

ذات أسهم لأن الدولة غير قادرة على تغطية التكاليف وستكون المرحلة (2007/2002) مرحلة انتقالية حيث تقسم وتهيكل المؤسسة حسب نظامها الجديد أي أن هناك لجنة ضبط هي التي تتحكم في التسعيرة وحاليا هناك مديرية عامة تتكون من:

- مديرية الإنتاج (إنتاج الكهرباء).
- مديرية النقل (نقل الكهرباء والغاز).
- مديرية التوزيع (توزيع الكهرباء والغاز).

2- نشأة وتعريف مركز التوزيع الكهرباء والغاز بوكالة ولاية الوادي الجزائر

في فترة سابقة كانت منطقة الوادي تنزود بالطاقة الكهربائية وذلك عن طريق وكالة الوادي التابعة لمركز التوزيع ببسكرة ونظرا للكثافة السكانية تقرر إنشاء مركز توزيع لمنطقة الوادي وذلك في أواخر الثمانينات بخلق مندوبية تسمى المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز. وفي عام 1992 تحولت المندوبية إلى مركز لتوزيع الكهرباء والغاز بوكالة الوادي وهو عبارة عن مؤسسة تعمل على مستوى الولاية وتنقسم هذا الأخيرة إلى ثلاث وكالات (الوادي، المغير، الدبيلة)، وقد أصبحت تسمى الآن بالمقاطعة وهي عبارة عن خلايا مصغرة لتوزيع الكهرباء والغاز بالولاية، كما أنها تعتبر وسيلة وطريقة مستعملة من أجل ضمان عدة وظائف أهمها:

- وظائف خاصة بالزبائن (كشوفات تسديدات).
- وظائف خاصة بالكهرباء (شبكات كهربائية).

3- مهام مركز التوزيع بالوادي

• تسيير المشتركين (الكهرباء والغاز)، وتسيير المنشآت الكهربائية والغازية، وتطوير منشآت الطاقة، وتمثيل المؤسسة على مستوى الولاية، والاتصال بالسلطات.

3-1 قسم الوسائل: ويقوم بالمهام التالية:

• توفير وسائل النقل لأداء مهام المصالح، والتكفل بتصليح الأدوات التالفة من مكاتب وأبواب ونوافذ، والحرص على توفر كل ما يلزم للموظفين من تجهيزات مكتبية وتسيير حظيرة السيارات.

3-2 فرع الإعلام الآلي: (المعالجة الآلية) ويقوم بالمهام التالية:

• معالجة المعلومات ووضع القوانين الخاصة بالطاقة الكهربائية، وإعداد البرامج و الإحصائيات و المتابعة المستمرة لملفات المشتركين.

3-3 مصلحة الموارد البشرية: مهمتها تسيير الموظفين بواسطة برنامجين:

• GIP GEVA: (تعالج الأجور).

• GIP SAM: (تعالج المسار المهني للعامل والعوامل الثابتة للأجور).

• متابعة تكوين العمال، والتربصات والأيام الدراسية، ومتابعة حوادث العمل، ومتابعة الوثائق الإدارية وحفظ القرارات في ملفات العمال.

3-4 مصلحة الدراسات والأشغال: وتكمن مهامها في ما يلي:

• دراسة طلبات الزبائن الجدد، ومتابعة الأشغال وإنجاز المنشآت الكهربائية.

3-5 مصلحة استغلال الشبكات الكهربائية: ومهامها استمرارية الخدمة بنوعية عالية.

• الاستمرارية بالتموين بالطاقة الكهربائية مع التقليل قدر الإمكان من الإنقطاعات، والنوعية بتقديم الخدمة بنوعية جيدة حسب الأنظمة المعمول بها في دفتر الشروط.

نفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

3-6- قسم استغلال الشبكات الغازية: من مهامها:

• استمرارية التمويل بالطاقة الغازية بصورة جيدة، والمحافظة على نوعية الخدمة بنظر إلى الأنظمة المعمول بها في دفتر الشروط.

3-7- مصلحة العلاقات التجارية: تلعب دور الوساطة بين المؤسسة والزبون ومهامها:

• ربط الزبائن الجدد و إنجاز عقود الاشتراك، وإنجاز قوانين التمويل بالطاقة الكهربائية، ومتابعة طلبات الزبائن من وصولها إلى نهاية العملية (تشغيل المنشآت الكهربائية).

3-8- شعبة التسيير والاستثمارات: مهامها كالأتي:

• التسيير الأمثل لميزانية المؤسسة والدراسات الاقتصادية، وتسيير قروض المركز، وتسيير الأشغال الكهربائية، وتسيير المخزون.

3-9- مقاطعة الوادي: من مهامها تأمين توزيع الطاقة الكهربائية وصيانة الشبكات وتسيير المشتركين في الشروط الملائمة للنوعية والأمن ومن واجبها:

• صيانة الشركات بواسطة برنامج منظم، وتحليل الحوادث التي تصب في الشبكة، وتسيير المشتركين في حدود المقاطعة، وتسيير الوسائل (الأفراد والسيارات...)، وتمثيل المؤسسة لدى السلطات المحلية في حدود صلاحيتها.

ثانيا: الدراسة الميدانية

1-1- منهج الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التي تتناول حالة المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي الجزائر التي تهدف إلى تقييم فعالية الذاكرة التنظيمية في تعزيز الرأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسة سواء كانوا إطارات أو رؤساء أقسام أو مصالح أو المتخذي القرارات فيها.

1-1- مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والعاملين في مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي، تم اختيار عينة الدراسة منهم بصفة عشوائية، حيث تم توزيع 50 استبانة على موظفي مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي. وبعد انتهاء فترة الإجابة عليها تم استعادة 40 استبانة فقط، لتبلغ نسبة 80% من الاستبيانات المستردة.

1-2- حدود الدراسة

تقتضي منهجية البحث العلمي بهدف الاقتراب من الموضوعية، وتيسير الوصول إلى استنتاجات منطقية ضرورة التحكم في إطار التحليل المتعلق بطبيعة هذه الدراسة النظرية، وذلك بوضع حدود للإشكالية، مع ضبط الإطار الذي يسمح بالفهم الصحيح للمسار المقترح لتحليلها ومنهجية اختبار فرضياتها، ولتحقيق ذلك حاول الباحثان إنجاز هذا البحث ضمن الحدود والأبعاد التالية:

- **البعد النظري:** رغم أن القيمة المضافة للبحث تتجلى في جزئه التطبيقي إلا أن الإحاطة بجوانب معرفية ذات الصلة بحقل إدارة المعرفة في المنظمة ضرورية جدا، حيث كانت الدعامة الأساسية لطرح إشكالية البحث وصياغة فرضياته والوصول إلى استنتاجات منطقية.
- **البعد التطبيقي:** يصنف هذا البحث ضمن البحوث التطبيقية والتي تهدف إلى دراسة وقائع ميدانية من خلال مسح ميداني على عينة من مجتمع الدراسة ومحاولة الإجابة على الإشكالية المقدمة واختبار الفرضيات من خلال التحليل العلمي، بغية التركيز على جوانب القيمة المضافة المحتملة في البحث.

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

- **البعد المفاهيمي:** بسبب خصوصية الدراسة النظرية التي تتطلب تحديد الإطار المفاهيمي للإشكالية، سنتعرض في البحث إلى مجموعة من المفاهيم والتي لا يمكن الاستغناء عنها كونها تعتبر مفاتيح للفهم، وسوف نتناول في بحثنا هذا أهم المفاهيم وهي: الذاكرة التنظيمية الإدارية، الذاكرة التنظيمية التقنية، الذاكرة التنظيمية الثقافية، الرأس المال الفكري.
- **البعد المكاني:** تقتضي الإجابة على الإشكالية المقدمة ربط تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز الجانب المتعلق بالرأس المال الفكري وانعكاساتها الإيجابية على تعزيز مؤسسة الكهرباء والغاز بوكالة الوادي الجزائر.

2- أدوات الدراسة

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية وتم تطوير هذه استبانته بالاعتماد على مجموعة من الدراسات، قد تضمنت الاستبانة 04 أجزاء كما يلي:

الجزء الأول: معلومات حول الذاكرة التنظيمية الإدارية 3 فقرات.

الجزء الثاني: معلومات حول الذاكرة التنظيمية التقنية 3 فقرات.

الجزء الثالث: معلومات حول الذاكرة التنظيمية الثقافية 03 فقرات.

الجزء الرابع: معلومات حول الرأس المال الفكري 03 فقرات.

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المتدرج (Likert scale) وقد تم مراعاة التدرج في مقياس المستخدم كما يلي:

جدول رقم (02): يوضح مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: أوما سيكران، طرق البحث في الإدارة، مدخل لبناء المهارات البحثية، تعريب إسماعيل على بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، ص: 284

1-2- صدق أداة الدراسة وثباتها

تم التأكد من الصدق الظاهري لأدوات الدراسة بعرضها على عدد من الخبراء والاختصاصيين بمجال الإدارة ونظم المعلومات الإدارية لإبداء آرائهم وملاحظاتهم واقتراحاتهم، وتم الأخذ بملاحظاتهم من تعديل وحذف بعض الفقرات التي من شأنها أن تعطي للدراسة منحى آخر وإخراجها بالصورة النهائية.

الجدول رقم (03): معامل الثبات للاتساق الداخلي للفقرات المتغير المستقل والمتغير التابع

ألفا كرونباخ	اسم المتغير	
0.95	الذاكرة التنظيمية	المتغير المستقل
0.81	الإدارية	
0.88	التقنية	
0.84	الثقافة	
0.902	الرأس المال الفكري	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

من أجل التأكد من ثبات واتساق أداة الدراسة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha بينت نتائج القياس ارتفاع معامل ألفا كرونباخ للإستبانة ككل (0.95)، وبالتالي تتمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال يتيح لها تحقيق أهداف الدراسة وإمكانية ثبات النتائج التي تسفر عنها.

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

2-2- اختبار التوزيع الطبيعي

لقد تم استخدام اختبار K-S مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، حيث بلغت Sig قيمة 0.05 لكل متغير أعلى، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي والجدول رقم (04) يوضح قيمة متغير Sig كما هو مبين في الجدول أناه.

الجدول رقم (04): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي للعينة المدروسة

المتغير	Sig
الذاكرة التنظيمية الإدارية	0.111
الذاكرة التنظيمية التقنية	0.310
الذاكرة التنظيمية الثقافية	0.205
الرأس مال الفكري	0.247

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن أفراد العينة المدروسة للمؤسسة الكهرباء والغاز بوكالة الوادي الجزائرية تتوزع توزيع طبيعي، وبالتالي سلوك أفرادها العينة يتبع نتائج Sig، وهذا ما يبينه اختبار التوزيع الطبيعي في الجدول أعلاه.

3- المعالجة الإحصائية:

وللإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية Spss، وذلك على النحو التالي:

- المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.
- اختبار الانحدار المتعدد والانحدار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

3-1- خصائص عينة الدراسة

لقد تم استخراج التكرارات والنسبة المئوية لوصف إجابات العينة نحو العوامل الشخصية والوظيفية حسب نوعيتها في الدراسة، ويمكن التطرق إليها في النقاط التالية كما يلي:

3-1-1- النوع الاجتماعي: يتم فيها توزيع عينة الدراسة حسب النوع كما هي ممثلة في الجدول رقم (05) أدناه:

الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	25	0.625
أنثى	15	0.375
المجموع	40	% 100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

من خلال الجدول رقم (05) فإننا نلاحظ أن توزيعات عينة الدراسة حسب النوع كلها متجه نحو الذكور وبالتالي كانت النسبة 62.5% وبتكرار بلغ 25، أما بالنسبة للإناث قد بلغ تكرارها 15 ونسبة 37.5%، وبالتالي فإن معظم أفراد العينة حسب النوع تميل إلى الجانب الذكور.

3-1-2- حسب الفئة العمرية: تختلف فئات توزيع العينة المدروسة حسب العمر، لذا قسم الباحثان أفراد العينة المدروسة إلى فئات حسب الأعمار، حيث يمكن تمثيلها في الجدول رقم (06) التالي:

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري
دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية

النسبة	التكرار	الفئة العمر
0.45	18	أقل من 30 سنة
0.25	10	من 30 سنة إلى 40 سنة
0.175	07	من 41 سنة إلى 50 سنة
0.125	05	من 51 سنة فما أكثر
% 100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن النسبة الأكبر في من فئة الشباب إذا تبين أن 45 % من العينة التي تقل أعمارهم عن 30 سنة، و 25 % من العينة تتراوح أعمارهم من 30 سنة إلى 40 سنة، و 17.5 % من العينة تتراوح أعمارهم من 41 سنة إلى 50 سنة، و 12.5 % من العينة التي تزيد أعمارهم عن 50 سنة.

3-1-3- حسب المؤهل الجامعي: تختلف في هذا النوع من الأبحاث مستويات العينة المدروسة، لذا قام الباحثان بتحديد وتمييز وترتيب المستويات العلمية التي تحويها أفراد هذه العينة، ويتم توضيح ذلك في الجدول رقم (07) كما يلي:

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل الجامعي

النسبة	التكرار	المؤهل الجامعي
0.15	06	شهادة الماستر LMD في الكهرباء
0.05	02	شهادة مهندس دولة في الإلكترونيك
0.625	25	شهادة الليسانس LMD في الكهرباء
0.175	07	شهادة تقني سامي في الكهرباء والغاز
% 100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن نسبة 15% من أفراد العينة يحملون المؤهل الجامعي شهادة الماستر LMD في الكهرباء و 05% من أفراد العينة يحملون المؤهل الجامعي شهادة مهندس دولة في الإلكترونيك و 62.5% من أفراد العينة يحملون المؤهل الجامعي شهادة الليسانس LMD في الكهرباء و 17.5% من أفراد العينة يحملون المؤهل الجامعي شهادة تقني سامي في الكهرباء والغاز، مما يدل على أن النسبة الأكبر من العينة المدروسة من حملة المؤهل الجامعي بما يتناسب مع طبيعة عمل أفراد العينة في مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي الجزائر.

3-1-4- حسب سنوات الخبرة المهنية: من الملاحظ أن أفراد العينة المدروسة تختلف في سنوات الخبرة المهنية، لذا عمد الباحثان على تقسيم هذه العينة حسب سنوات الخبرة لكل فرد من أفراد العينة كما هو موضح في الجدول رقم (08) كالآتي:

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة المهنية
0.25	10	أقل من 05 سنوات
0.175	07	من 06 إلى 10 سنوات
0.275	11	من 11 إلى 15 سنوات
0.30	12	من 16 إلى 32 سنة

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

المجموع	40	% 100
---------	----	-------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن نسبة 25% من أفراد العينة ذو سنوات الخبرة أقل من 05 سنوات و 17.5 % من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة مهنية من 06 إلى 10 سنوات، و 27.5 % من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة مهنية من 11 إلى 15 سنوات، و 30 % من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة مهنية تزيد عن 16 سنة من 16 إلى 32 سنة، وبالتالي نقول أن معظم أفراد العينة المدروسة كان تكرارهم 12 مما يدل على أن لديهم سنوات خبرة مهنية في مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي الجزائر.

ثالثا: عرض نتائج الدراسة

لقد تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات العينة المدروسة نحو الفقرات أدناه كما يلي:

1- البعد الأول: الذاكرة التنظيمية التقنية

يمكن تحديد بعد الذاكرة التنظيمية التقنية من قبل الباحثان في الجدول رقم (09) أدناه والذي يمثل الوسط الحسابي للعينة

المدروسة وانحرافها المعياري لتوجهات إجابات هذه العينة كما يلي:

الجدول رقم (09): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات أفراد العينة المدروسة لذاكرة التنظيمية التقنية

الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
1	0.6878	4.2533	تتوافق التقنيات المحسوبة التي تلي احتياجات الموظف (أنظمة حاسوبية، انترنت، بريد الالكتروني، قاعدة البيانات).
2	0.73079	4.0503	تعتمد إجراءات العمل على نظم الموارد البشرية.
3	0.90707	3.9800	يتم تبادل المعرفة بين الموظفين.
/	0.78	4.10	متوسط عام.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات، وذلك لأن متوسطها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس كما تبين أن الفقرة 01 هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 4.2533، مما يدل على تتوافق التقنيات المحسوبة التي تلي احتياجات الموظف (أنظمة حاسوبية، انترنت، بريد الالكتروني، قاعدة البيانات). كما نلاحظ أن الفقرة 02 هي أقل من الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 4.0503 و هذا ما يدل على أنه يتم إجراءات العمل على نظم الموارد البشرية، كما نلاحظ أن متوسط الحسابي للفقرة 03 يقدر بـ: 3.9800 وهو أقل من باقي الفقرات، مما يدل على التبادل الضعيف للمعرفة بين موظفي أفراد العينة، ويشير المتوسط العام البالغ 4.10 على ارتفاع مستوى تطبيق الذاكرة التنظيمية التقنية إذا وقعت ضمن مستوى المرتفع من المستويات الثلاثة للذاكرة التنظيمية.

2- البعد الثاني: الذاكرة التنظيمية الإدارية

تحدد الذاكرة التنظيمية الإدارية لمختلف مستويات واتجاهات أفراد العينة المدروسة وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه العينة، وعليه يمكن معرفة هذا البعد من خلال الجدول رقم (10) التالي:

الجدول رقم (10): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات أفراد العينة المدروسة لذاكرة التنظيمية الإدارية

الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
1	0.85465	3.7667	تتوفر الكفاءات البشرية القادرة على أداء المهام بالكفاءة
2	0.93763	3.3267	يساعد الهيكل التنظيمي المعمول به حاليا على تبادل المعرفة بشكل فعال.

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري
دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

3	1.08529	3.3000	الأنظمة والتعليمات المطبقة تدعم وتشجع الموظفين على تقديم الأفكار والمقترحات لتطوير العمل.
/	0.96	3.47	متوسط عام.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

نلاحظ أن الجدول أعلاه إلى أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن متوسطها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس، كما تبين أن الفقرة 01 هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 3.7667 مما يدل على تتوفر الكفاءات البشرية القادرة على المهام للكفاءة، ونلاحظ أن الفقرة 02 هي توافق المتوسط الحسابي 3.3267 مما يدل على تبادل المعرفة بشكل فعال بين أفراد العينة المدروسة، كما نلاحظ أن الفقرة 03 هي أقل من الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 3.3000 و بما يدل على الأنظمة والتعليمات المطبقة تدعم وتشجع الموظفين على تقديم الأفكار والمقترحات لتطوير العمل. ويشير المتوسط العام البالغ 3.47 على ارتفاع مستوى تطبيق الذاكرة التنظيمية الإدارية إذا وقعت ضمن المستوى المرتفع من المستويات الثلاثة للذاكرة التنظيمية.

3- البعد الثاني: الذاكرة التنظيمية الثقافية

يقوم الباحثان بتحديد وفهم سلوكيات ثقافة أفراد العينة المدروسة والتي هي منبثقة من الثقافة الأصلية للمؤسسة أو الشركة، مما أدى إلى تحديد هذا البعد الثقافي للذاكرة التنظيمية من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات هذه العينة، كما هو موضح في الجدول رقم (11) أدناه:

الجدول رقم (11): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات أفراد العينة المدروسة لذاكرة التنظيمية الثقافية

الرقبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
2	0.88376	3.586	يوجد تواصل فعال بين الموظفين.
3	1.12026	3.3267	شكاوي الموظفين تعامل باهتمام ويتم متابعتها.
1	0.85087	3.755	يلتزم الموظفون سلوكيات منبثقة عن قيم المؤسسة وثقافتها.
/	0.96	3.56	متوسط عام.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن متوسطها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس، كما تبين أن الفقرة 03 هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 3.755 مما يدل على التزام الموظفين للسلوكيات المنبثقة عن قيم المؤسسة وثقافتها، كما نلاحظ أن الفقرة 02 هي أقل من الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 3.3267 وهذا مما يدل على شكاوي الموظفين وتعاملها باهتمام ويتم متابعتها، كما نلاحظ أن الفقرة 01 هي الثانية من حيث الرتبة وهذا ما يدل على وجود تواصل فعال بين موظفي أفراد العينة، ويشير المتوسط العام البالغ 3.56 على ارتفاع مستوى تطبيق الذاكرة التنظيمية الثقافية إذا وقعت ضمن المستوى المرتفع من المستويات الثلاثة للذاكرة التنظيمية.

رابعا: تحليل المتغير التابع رأس المال الفكري

قام الباحثان بتحليل المتغير التابع رأس المال الفكري للعينة المدروسة، وذلك من خلال تحليل إجابات العينة واتجاهاتهم للتساؤلات الموجودة ضمن الفقرات الدراسة، من أجل حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع. والنتائج موضحة في الجدول رقم (12) كما يلي:

الجدول رقم (12): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات العينة للمتغير التابع رأس المال الفكري

الرقبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
--------	-------------------	---------------	--------

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري

دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

2	0.6945	3.913	الحفاظ على العاملين ذو الكفاءات والخبرة.
1	0.79001	4.006	يعمل البرنامج على تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار.
3	0.89832	3.7200	يهتم البرنامج بالمساواة بين الجميع عند تقديم خدمة للمستخدمين.
/	0.80	3.88	متوسط عام.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس، كما تبين أن الفقرة 02 هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 4.006، مما يدل على أن البرنامج يعمل على تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار في المؤسسة، كما نلاحظ أن الفقرة 01 هي الوسط بين الفقرات بمتوسط حسابي يقدر بـ: 3.913 مما يدل على أن المؤسسة تحافظ على العاملين ذو الكفاءة العالية والخبرة المهنية في مجال الكهرباء والغاز، كما نلاحظ من خلال الفقرة 03 هي أقل من الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 3.7200 مما يدل على الاهتمام ببرنامج المساواة بين الجميع عند تقديم خدمة للمستخدمين منه داخل المؤسسة. ويشير المتوسط العام البالغ 3.88 على ارتفاع مستوى تطبيق الرأس المال الفكري لمؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي الجزائرية.

خامسا: اختبار الفرضيات

1- الفرضية الرئيسية:

H_0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

H_1 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

ومن خلال هذه الفرضية وتطبيقها على العينة المدروسة يمكن تحديد نتائجها في الجدول رقم (13) كما يلي:

الجدول رقم (13): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المحسوبة F	الجدولية F	F Sig	نتيجة الفرضية العدمية	R معامل الارتباط	معامل التحديد R^2
1.608	1.25	0.000	رفض H_0	0.715	0.332

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (13) فإننا نلاحظ أن قيمة F (اختبار فيشر) المحسوب هي 1.608 أكبر من قيمتها الجدولية المقدرة بـ: 1.25، مما يدل على قبول الفرضية البديلة H_1 ، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ، وتعتبر العلاقة القوية $R = 0.715$ بين المتغيرين، والمتغيرات المستقلة تفسر بمعامل التحديد وهو يقدر بـ: 0.332، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

1-1- الفرضية الفرعية الأولى

H_0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية التقنية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

H_1 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية التقنية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

ويمكن توضيح نتائج هذه الفرضية في الجدول رقم (14) كما يلي:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المحسوبة T	الجدولية T	T Sig	نتيجة الفرضية العدمية	R معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	الثابت b
8.655	3.487	0.00	رفض H_0	0.77	0.326	1.63

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري
دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

	2		0
--	---	--	---

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (14) فإننا نلاحظ أن قيمة T المحسوب هي 8.655 أكبر من قيمتها الجدولية والمقدرة بـ: 3.487، مما يدل على قبول الفرضية البديلة H_1 ، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ، وتعتبر العلاقة القوية $R = 0.77$ بين المتغيرين، والمتغيرات المستقلة تفسر بمعامل التحديد وهو يقدر بـ: 0.326، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية التقنية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

1-2- الفرضية الفرعية الثانية

H_0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية الإدارية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

H_1 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية الإدارية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

ويمكن توضيح نتائج هذه الفرضية في الجدول رقم (15) كما يلي:

الجدول رقم (15): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المحسوبة T	الجدولية T	T Sig	نتيجة الفرضية العدمية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	الثابت	b
13.698	532.2	0.000	رفض H_0	0.752	0.302	2.035	0.543

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (15) فإننا نلاحظ أن قيمة T المحسوب هي 13.698 أكبر من قيمتها الجدولية والمقدرة بـ: 2.532، مما يدل على قبول الفرضية البديلة H_1 ، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ، وتعتبر العلاقة القوية $R = 0.752$ بين المتغيرين، والمتغيرات المستقلة تفسر بمعامل التحديد وهو يقدر بـ: 0.302، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية الإدارية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

1-3- الفرضية الفرعية الثالثة

H_0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية الثقافية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

H_1 : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية الثقافية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

ويمكن توضيح نتائج هذه الفرضية في الجدول رقم (16) كما يلي:

الجدول رقم (16): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المحسوبة T	الجدولية T	T Sig	نتيجة الفرضية العدمية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	الثابت	b
12.477	9759.1	0.000	رفض H_0	0.777	0.35	1.562	0.652

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. V21).

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (16) فإننا نلاحظ أن قيمة T المحسوب هي 12.477 أكبر من قيمتها الجدولية والمقدرة بـ: 1.9759، مما يدل على قبول الفرضية البديلة H_1 ، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ، وتعتبر العلاقة

نفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

القوية $R = 0.777$ بين المتغيرين، والمتغيرات المستقلة تفسر بمعامل التحديد وهو يقدر بـ: 0.35، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية الإدارية ورأس المال الفكري عند مستوى معنوية 0.05 .

خاتمة

تعتبر المعرفة من أهم الأصول التي تمتلكها المؤسسة أو الشركات، وأن الذاكرة التنظيمية تمثل مجموع الأصول، وبالتالي تعد الذاكرة التنظيمية من أهم المفاهيم التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالرأس المال الفكري فهي تمثل صورا تسعى المؤسسة إلى تطبيقها على أرض الواقع، حيث تمثل وسيلة تدفعها إلى الوصول إلى تحقيق الأهداف، وعلى أساس هذه الدراسة اعتمدت كلها على الذاكرة التنظيمية، وبالتالي فهي تأخذ قيمة محورية كونها تشكل دعامة أساسية للمعرفة التنظيمية على الرغم من وجود حجج مبررة للدور غير الفعال للذاكرة التنظيمية كمسبب اختلالات تنظيمية وظيفية.

فإننا نرى في نفس الوقت بأن تبني نموذج المنظمة بلا ذاكرة تعتبر مجازفة كبيرة، وبالتالي على كل مؤسسة أو شركة البدا في التفكير الجدي في أهمية الوظيفية للذاكرة التنظيمية والبحث عن سبل تحويلها من ذاكرة غير فعالة إلى ذاكرة ذات أثر على الرأس المال الفكري، وعليه فإن الدور الفعال للذاكرة التنظيمية يكمن في المساهمة التي يمكن أن تقدمها للتسيير الفعال لمستقبل المؤسسة أو الشركة لاتخاذ القرار التنظيمي وخاصة بعد التأكد من أن المعارف المتاحة في مستودعات الذاكرة التنظيمية تخدم فعلا هذا الهدف. ولقد توصل الباحثان إلى جملة من النتائج والتوصيات من شأنها أن تغير مجرى كل مؤسسة أو شركة تستعين بمثل هذه البرامج الفعالة، والتي بدورها تحقق العديد من الأهداف المسطرة أو المرجوة منها، ومن نتائج وتوصيات هذه الدراسة نذكر ما يلي:

أولا: نتائج الدراسة

- الذاكرة التنظيمية تمثل مجموعة من أصول المؤسسة.
- رأس المال الفكري يتجدد ويتفاعل ويتأثر من خلال الذاكرة التنظيمية وأنواعها.
- يتمتع موظفي مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي الجزائرية بمستوى متوسط للذاكرة التنظيمية ومستوى متوسط لرأس مال الفكري.
- تؤدي الذاكرة التنظيمية (أنواعها) إلى تعزيز رأس المال الفكري هذا بدوره يؤدي إلى تحسين أداء مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي الجزائرية.
- حسب نتائج الدراسة، فإن أفراد العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي وهذا ما تبينه نتائج الجدول رقم (04).
- كان اختبار ألفا كرونباخ للعينة المدروسة قوي ويقدر بـ: 95%، وبالتالي تتمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال يتيح لها تحقيق أهداف الدراسة وإمكانية ثبات النتائج التي يفسرها.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذاكرة التنظيمية ورأس المال الفكري في مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي الجزائرية عند مستوى معنوية 0.05.
- هناك ارتباط قوية بين أنواع الذاكرة التنظيمية (التقنية والإدارية والثقافية) على الترتيب (0.77، 0.752، 0.777) ورأس المال الفكري في مؤسسة الكهرباء والغاز بالوادي الجزائرية.
- عند اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الثلاثة توصلنا إلى قبول الفرضية البديلة H_1 ورفض الفرضية العدمية H_0 كما تبينها الجداول رقم (13، 14، 15، 16) في الدراسة الميدانية.

ثانيا: توصيات الدراسة

تفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة - المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر -

- تفعيل هذه الأنظمة المهمة في البرامج التنظيمية لمؤسسة الكهرباء والغاز بوكالة الوادي الجزائرية.
- تكوين موظفي مؤسسة الكهرباء والغاز بوكالة الوادي الجزائرية في هذا المجال.
- التحكم الجيد في أنواع الذاكرة التنظيمية يساهم في زيادة رأس المال الفكري لمؤسسة الكهرباء والغاز بوكالة الوادي الجزائرية.
- تعزيز رأس المال الفكري يزيد من القدرة التنافسية لمؤسسة الكهرباء والغاز بوكالة الوادي الجزائرية بين الوكالات الأخرى عبر التراب الوطني.
- محاولة المقارنة مع بعض المؤسسات في الدول المجاور (دول شمال إفريقيا) في نفس المجال، خاصة المؤسسة الأم للكهرباء والغاز الجزائرية.
- محاولة اكتساب الخبرات المهنية والتقنية والإدارية من بعض المؤسسات الناجحة في دول شمال إفريقيا.

-قائمة المراجع والهوامش

أولاً: اللغة العربية

- 1- أوما سيكران، طرق البحث في الإدارة، مدخل لبناء المهارات البحثية، تعريب إسماعيل على بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006. ص: 284.
- 2- البغدادي عادل و آخرون، التعلم التنظيمي و المنظمة المتعلمة وعلاقتها بالمفاهيم الإدارية المعاصرة، دار الوراق عمان، الأردن، 2010. ص: 154.
- 3- حسين كحلان حسيني، استراتيجيات الأداء المعرفي في منظمات الأعمال، أترأ للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 133.
- 4- حسين كحلان حسيني، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، ط1، مكتبة الجامعة، عمان، الأردن، 2008، ص: 133.
- 5- سعد علي العنيزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، طبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 160.
- 6- سعد علي العنيزي وأحمد علي صالح، أهمية رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر ، 2007، ص: 176.
- 7- نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات إدارة ما لا يقاس، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010. ص: 87.
- 8- هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري انطلاقة معاصرة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص: 53.

ثانياً: اللغة الأجنبية

9- Leonard-Barton, D. (1992), Core Capabilities and Core Rigidities: A Paradox in Managing New Product Development, Strategic Management Journal, 13, p: 114.

10- Stein, E.W. (1995), Organizational Memory: Review of Concepts and Recommendations for Management, International Journal of Information Management, 15, p: 32.

11- Stoyko, P. (2009), Organizational Culture and the Management of Organizational Memory, Information Science Reference, New York, USA, p-p: 2-4.

12- Tourtier P.A. (1995), Analyse préliminaire des métiers et de leurs interactions, Rapport intermédiaire, projet GENIE, INRIA-Dassault-Aviation, P: 66.

ثالثاً: المجالات ومقالات والملتقيات

- 13- سعد عبد الكريم الساكن، الرأس المال الفكري والتحديات التي تواجه المحاسبين في قياسه، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 18، جامعة بغداد، العراق، 2008، ص: 127.
- 14- عادل هادي بغدادي، علاقة وتأثير الذاكرة في الأداء التنظيمي، دراسة على عينة من شركات الصناعية العامة العراقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد: 65، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق، 2007، ص: 123.

نفعيل الذاكرة التنظيمية في تعزيز رأس المال الفكري دراسة حالة – المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالوادي / الجزائر –

- 15- فائق جواد كاظم، دور رأس المال الفكري في تعزيز الأداء المالي "دراسة ميدانية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: 20، العدد: 78، جامعة بغداد العراق، 2014، ص: 190.
- رابعاً: رسائل وأطروحات الدكتوراه
- 16- حمود علي الفاعوري الهام، دور الذاكرة التنظيمية في تعزيز فاعلية المنظمات الصناعية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة العربية، عمان، الأردن، 2012، ص: 74.
- 17- مصطفى رجب على شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين، 2011، ص: 41.