أثر رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية – دراسة على عينة من إطارات المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف

The impact of Intellectual capital on Improving the Company Performance - A Study on a Sample of Managers Companies in Setif

بلبال حسناوي[1]، أ.د. عبد الرزاق فوزي[2]

[1]جامعة سطيف1، الجزائر، balbalh.mgt@gmail.com

[2]جامعة سطيف1، الجزائر، abderzagf@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2018/10/31 **تاريخ القبول:** 2018/12/11 **تاريخ النشر:** 2019/03/06

ملخص:

جاءت هذه الدراسة لإبراز أثر رأس المال الفكري بمكوناته على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم جمع وتحليل أراء 51 من إطارات مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، من خلال توزيع استبيان معد لذلك يضم متغيرات الدراسة، حيث تم تقسيم محور رأس المال الفكري إلى ثلاثة أبعاد تمثلت في كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني، أين توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير معنوية لرأس المال الفكري على أدء المؤسسات الاقتصادية.

كلمات مفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، الأداء.

تصنيفات JEL: M1 ، M2.

Abstract:

The study aims at highlighting the impact of intellectual capital with its components on improving the performance of the company. To achieve the objectives of this study, 51 questionnaire were administrated and

المؤلف المرسل: بلبال حسناوي، **الإيميل:** balbalh.mgt@mail.com

analyzed from manager of companies in Setif province, Three dimensions were represented the intellectual capital: the human capital, the structural capital and the relation capital, where the study found that there is an impact relation between the influence of intellectual capital and the performance of companies.

Keywords: Intellectual Capital, Human Capital, Structural Capital, Relation Capital, Performance.
Jel Classification Codes : M1, M2.

1. مقدمة:

في ظل بيئة تتسم بعدم الاستقرار وشدة التنافسية، تسعى المؤسسات الاقتصادية جاهدة من أجل اكتساب مكانة في السوق والعمل على الحفاظ عليها، وذلك بالبحث عن أهم الوسائل والطرق التي تساعدها على الرفع من كفاءتها وتحقيق أهدافها. وهذا ما دفع هذه المؤسسات إلى الانتقال من اقتصاديات الحجم، المرتكزة على الجانب المادي إلى اقتصاديات المعرفة التي تعتمد أساسا على الموجودات الفكرية والمستجدات التكنولوجية، وذلك من خلال إعادة النظر في عملية تسيير وإدارة الموجودات المادية والفكرية، والاستثمار في المورد البشري باعتباره الثروة الحقيقية التي ينبغي استغلالها عن طريق التخطيط والتطوير والتحفيز، واقتناء مختلف الوسائل الحديثة بغية الوصول إلى تلبية احتياجات ورغبات الزبائن، وبالتالي الوصول إلى أداء متميز وتحقيق الأهداف المسطرة.

1.1. إشكالية الدراسة: تتمحور إشكالية الدراسة حول مدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية برأس المال الفكري، وأثره في تحسين أدائها. وبناء على ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة من خلال صياغة السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسات محل الدراسة؟

وللإجابة على هذا السؤال الرئيسي، والإحاطة بجميع جوانب الموضوع نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الأسس النظرية لكل من رأس المال الفكري والأداء؟
- هل تولي المؤسسات محل الدراسة اهتماما كبيرا برأس المال الفكري؟

– ما هو أثر رأس المال البشري في تحسين أداء المؤسسات محل الدراسة؟

– ما هو أثر رأس المال الهيكلي في تحسين أداء المؤسسات محل الدراسة؟

– ما هو أثر رأس المال الزبائني في تحسين أداء المؤسسات محل الدراسة؟

2.1. فرضيات الدراسة: يقوم هذا البحث على فرضية رئيسية هي:

لرأس المال الفكري أثر في تحسين أداء المؤسسات محل الدراسة.

وتتفرع الفرضية السابقة إلى الفرضيات الفرعية التالية:

– يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على الأداء في المؤسسات محل الدراسة.

– يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على الأداء في المؤسسات محل الدراسة.

– يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبائني على الأداء في المؤسسات محل الدراسة.

3.1. أهمية الدراسة: يكتسي هذا البحث أهمية بالغة خاصة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية السريعة، وكذا ظهور مفاهيم جديدة تعتمد على قدرات ومهارت العنصر البشري، تسعى من خلالها المؤسسات إلى تحسين أدائها واستمرارية نشاطها في السوق، وتتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال جانبين:

الجانب الأكاديمي: يتناول هذا البحث مجالات حديثة للإسهامات الإدارية من خلال الخلفية النظرية والتطبيقية المتعلقة برأس المال الفكري، بالإضافة إلى تشجيع وتنشيط البحوث والدراسات التي تتناول مواضيع حديثة حول رأس المال الفكري والأداء.

الجانب العملي: توجيه أنظار صانعي القرار في المؤسسات الجزائرية بصفة عامة والمؤسسات محل الدراسة بصفة خاصة إلى أهمية تسيير رأس المال الفكري من أجل الرفع والارتقاء بأداء مؤسساتهم.

4.1. أهداف الدراسة: إن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

– العمل على استعراض مفهومي رأس المال الفكري والأداء، من خلال تقديم إطار نظري يترجم ما جاء في أهم المراجع العربية والأجنبية.

– التعرف على واقع رأس المال الفكري في بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

– إبراز أثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء في عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

– تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي تساعد المؤسسات الاقتصادية في تحسين أدائها من خلال الاهتمام المتزايد برأس مالها الفكري.

5.1. منهج الدراسة وأساليب جمع البيانات: انطلاقا من الإشكالية المطروحة، وبغية الوقوف على إثبات صحة أو خطأ الفرضيات التي تم وضعها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوقوف على بعض المفاهيم التي لها صلة بالموضوع، من خلال تجميع المادة العلمية من مصادرها المختلفة ثم القيام بتصنيفها وتبويبها، بالإضافة إلى استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتمت صياغتها لتخدم أهداف البحث وفرضياته بالاستناد إلى الجانب النظري والدراسات السابقة.

6.1. الدراسات السابقة:

– دراسة (**الحمداني وعبد الله، 2010**)، بعنوان: **"رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين– دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل"**، تناولت هذه الدراسة مدى تأثير رأس المال الفكري في إدارة أداء العاملين، واعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، حيث تم توزيع 61 استمارة على مجموعة من رؤساء الأقسام العلمية في المؤسسات محل الدراسة، لتتوصل الدراسة في الأخير إلى مجموعة النتائج أبرزها:

- وجود علاقة ارتباط قوية بين رأس المال الفكري وإدارة أداء العاملين على المستوى الكلي.

- وجود علاقة ارتباط قوية بين كل من متغيرات رأس المال الفكري وإدارة أداء العاملين، وكانت هذه العلاقة متباينة، حيث كانت أقوى بين رأس المال الهيكلي وإدارة أداء العاملين وبدرجة أقل مع رأس المال البشري.

– دراسة (**بن عبو الجيلالي وبوقسري سارة، 2011**)، بعنوان: **"تأثير رأس المال الفكري على أداء المؤسسات–دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية"**، هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن الإشكالية التالية: كيف يؤثر رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات، وتمثلت عينة الدراسة في 17 مؤسسة جزائرية تزاول نشاطات مختلفة، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها:

- وجود علاقة معنوية بين رأس المال البشري ورأس مال الزبائني وأداء أعمال المؤسسات.
- لا يوجد تأثير لرأس المال الهيكلي على أداء أعمال المؤسسات.

– دراسة (**Sharabati & al, 2010**) بعنوان:

"Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan".

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري متمثلة في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني وأداء قطاع الصناعات الدوائية في الأردن، ولقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل تحليل الارتباط والانحدار المتعدد، لإيجاد العلاقة بين متغيري الدراسة ومن بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- وجود علاقة قوية بين رأس المال الفكري بجميع مكوناته وأداء المؤسسات محل الدراسة.
- يعتبر رأس المال الزبائني أهم مكون من مكونات رأس المال الفكري في تأثيره على الأداء يليه رأس المال البشري وبدرجة أقل رأس المال الهيكلي.

2. الإطار النظري لرأس المال الفكري

يعد مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الإدارية المعاصرة، فلقد شاع استخدام هذا المصطلح في تسعينيات القرن العشرين، وأصبح ممثلا حقيقيا لقدرة المؤسسة على التطور وتحقيق النجاح حيث شكلت الموجودات غير الملموسة الدعامة الأساسية والمورد الاستراتيجي لثروة المؤسسة.

1.2. مفهوم رأس المال الفكري:

لا يوجد اتفاق واضح بين الباحثين حول مفهوم واحد وموحد لرأس المال الفكري، بل تعدت تعاريفه ونذكر منها:

– عرف رأس المال الفكري في البداية على أنه امتلاك المعرفة، والخبرة التطبيقية، والتكنولوجيا التنظيمية، وعلاقات العملاء، والمهارات المهنية مع ميزة تنافسية في السوق، وتم تحديد قيمة رأس المال الفكري من خلال مدى تحويل هذه الأصول غير الملموسة إلى عوائد مالية ككل (Edvinsson, 1997, P386).

– تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية **(OECD, 1999, P17)** رأس المال فكري بأنه "القيمة الاقتصادية (المقدرة والمحصلة) لفئتين من الأصول غير الملموسة للمؤسسة هي رأس المال التنظيمي(الهيكلي) ورأس المال البشري".

– وتعرفه **(Al-Ali, 2003, P33)** بأنه يضم جميع الموارد، القدرات، العلاقات، والشبكات سواء الفكرية مثل المعارف والأفكار، أو العاطفية والشخصية مثل الموقف، والثقافة، والقيم، التي تمكن منظمة من خلق وتعظيم القيمة. كما يعرفه **(Bontis)** أنه مخزون المعرفة الذي يبقى في أذهان العاملين، فضلا عن مخزون المعرفة الذي يؤسس في المنتجات والأنظمة والهياكل (الحمداني وعبد الله، 2010، ص124).

2.2. خصائص رأس المال الفكري: يتميز رأس المال الفكري بمجموعة من الخصائص أبرزها (الروسان والعجلوني، 2010، ص47):

– **الخصائص التنظيمية:** ينتشر رأس المال الفكري على المستوى الاستراتيجي في جميع المستويات، ولكن بنسب متفاوتة، حيث يميل إلى اللامركزية والتنظيم الرسمي، أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو الهيكل التنظيمي العضوي المرن.

– **الخصائص المهنية:** يمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة، وينصب الاهتمام على التعليم والتدريب وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية، بالإضافة إلى الخبرة العريقة.

– **الخصائص السلوكية والشخصية:** يميل رأس المال الفكري إلى المبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات الجديدة والبناءة، يتعامل مع الموضوعات التي تتسم بالتأكد، ولديه القدرة على حسم القرارات دون تردد، ولديه مستويات ذكاء عالية ومثابرة في العمل، وثقة عالية بالنفس.

3.2. مكونات رأس المال الفكري: إن تحديد عناصر ومكونات رأس المال الفكري له دور كبير وفعال في إزالة اللبس عن هذا المفهوم الجديد، ولذلك سنقوم بعرض وجهات نظر مجموعة من الباحثين لمكونات رأس المال الفكري في الجدول التالي:

الجدول 1: مكونات رأس المال الفكري من وجهة نظر بعض الباحثين

الباحث	السنة	مكونات رأس المال الفكري
Brooking	1996	– رأس المال البشري –رأس المال الهيكلي
Edvinsson et Malone	1997	– رأس المال البشري –رأس المال الهيكلي
Sveiby	1997	– الملكية الفردية – الهيكل الداخلي والخارجي
Roos	1997	– رأس المال البشري –رأس المال الهيكلي – رأس مال التجديد – رأس المال العلائقي
Stewart	1997	– رأس المال البشري – رأس المال الهيكلي – رأس المال الزبائني
Bontis et Al	2000	– رأس المال البشري – رأس المال الهيكلي – رأس المال العلائقي
Mertum	2002	– رأس المال البشري – رأس المال الهيكلي – رأس المال الزبائني
Calvacanti	2006	– رأس المال البشري – رأس المال الهيكلي – رأس المال الزبائني – رأس المال الاجتماعي

Source: Mhedhbi, I. (2010). Capital Immatériel: Interaction et Création de Valeur- Cas d'Entreprise Tunisiennes. *Thèse de doctorat en science de gestion*, Université Jean Moulin Lyon3. P 37.

من خلال الجدول رقم (1): يتضح لنا أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة عناصر أساسية، وهي:

– **رأس المال البشري**: هو مجموعة الخبرات والمهارات والمعرفة التي يمتلكها الأفراد العاملون، والتي من خلالها يتم تلبية حاجيات الزبائن وحل مشاكلهم، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة، ويتمثل في: المهارات، الخبرة، المعرفة، الابتكار وغيرها.

– **رأس المال الهيكلي**: هو رأس المال الذي لا يمكن نقله من المنظمة إلى مكان آخر، سواء من طرف المديرين أو العاملين، ويتمثل في المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة المؤسسة، أي هو كل ما يتبقى في المؤسسة بعد مغادرة العاملين، ويتمثل في: المعلومات، الهياكل، ثقافة المنظمة، العمليات الإدارية.

- **رأس المال الزبائني (العلائقي)**: يمثل قيمة العلاقات المتميزة التي تربط المؤسسة بزبائنها، وهذا ما يمكنها من تعظيم قيمتها وكسب رضا الزبائن وتعميق ولائهم، ويتمثل في: ولاء الزبائن، رضا الزبائن، مجالات التعاون وقدرة المؤسسة على الاحتفاظ بزبائنها وموردیها.

4.2. طرق قياس رأس المال الفكري: ويمكن تصنيف الطرق المستخدمة في قياس رأس المال الفكري كالآتي (الهلالي، 2011، ص ص 31-32):

أ- الطرق الوصفية: وتركز هذه الطرق والمقاييس على تحديد سمات وخصائص رأس المال الفكري، واستطلاع الآراء والاتجاهات ذات التأثير المباشر وغير المباشر على أداء عمليات المعرفة وكذا تحقيق نتائجها المرغوبة، وذلك بالاعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير الشخصي للقائمين بالدراسة أو مقترحي النموذج، ويدخل ضمن هذه الطرق: أداة تقييم معرفة الإدارة، التقييم الذاتي لإنتاجية مهني المعرفة، بطاقة الدرجات الموزونة لقياس وإدارة أصول المعرفة.

ب- المقاييس والطرق المرتبطة برأس المال الفكري والملكية الفكرية: وتركز هذه المقاييس على قيمة رأس المال الفكري، ومكوناته الأساسية وهي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني. وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في مختلف أقسام المؤسسة إلى أشكال الملكية الفكرية، لتكون أكثر تحديدا وأسهل استخداما.

ت- مقاييس القيمة السوقية: وهناك من يرى بأن رأس المال الفكري هو الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية الصافية للمؤسسة (Hennie & Noordhui, 2005, P28). أو الفرق بين رسملة سوق المؤسسة (قيمة المؤسسة في السوق) وحقوق الملكية لحملة الأسهم، وتعتمد هذه المقاييس غالبا على المبادئ والأسس المحاسبية، ومن أمثلتها: القيمة السوقية، القيمة الدفترية والقيمة غير الملموسة المحسوبة.

ث- مقاييس العائد على المعرفة: تركز هذه المقاييس على أساس احتساب العائد على الأصول المحسوبة، وذلك حسب الصيغة التالية: $\text{العائد على الأصول} = \frac{\text{العوائد قبل الضريبة}}{\text{الأصول الملموسة}}$

ويرى "**سيد محمد جاد الرب**" أن جوهر إدارة رأس المال الفكري هو ربط نموذج رأس المال الفكري بباقي نماذج دعم واتخاذ القرار بالمنظمة، وذلك من أجل مساعدة الإدارة في عملية اتخاذ القرارات، ويتم تنفيذ هذا التكامل على كافة المستويات سواء على مستوى الإدارة العليا أو المستويات التشغيلية (جاد الرب، 2006، ص433).

3. الإطار النظري للأداء

1.3. مفهوم الأداء: يوجد العديد من التعاريف التي قدمت لمصطلح الأداء، حيث يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم الأكثر شيوعا واستعمالا في مجال تسيير المؤسسات، ونشير إلى أن الأداء لفظة لاتينية Preformare تعني إعطاء كلية شيء لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية Performance التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ به التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى الذي ذهب إليه قاموس Petit Larousse (مزهودة، 2001، ص86)، وسنحاول إعطاء مجموعة من التعاريف لتوضيح هذا المفهوم.

– يعرف الأداء على أنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة (موساوي و بن محمد، 2009، ص8).

– كما يعرف أيضا بأنه يعبر عن الفعالية التنظيمية وهي الدرجة التي تحقق بها المنظمة أهدافها، باعتبارها نظاما اجتماعيا يتمتع بالموارد والوسائل، دون الإضرار بمواردها ودون ضغط على أفرادها (Gauzente, 2000, PP147-148).

– ويعرف بأنه إنعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (الداوي، 2010/2009، ص218).

2.3. مجالات الأداء ومقارباته: لقد تعددت مجالات الأداء ومقارباته بتعدد وجهات نظر الباحثين، ويمكن إدراجها ضمن ثلاثة مجالات على النحو الآتي (الغالبي، 2012، ص ص89–90):

– **مجال الأداء المالي**: يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء المؤسسات، حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء الشركات باعتباره الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها هذه الأخيرة، ويساهم في تزويد المؤسسة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم، ومن هنا يمكنا القول أن الأداء المالي يعتبر المجال الرئيسي في قياس الأداء (الخطيب، 2010، ص45).

– **مجال الأداء العملياتي**: يعتمد هذا المجال على المؤشرات العملياتية التشغيلية بالإضافة إلى المؤشرات المالية، ومن بين أهم المؤشرات العملياتية للأداء: الإنتاجية، رضا الزبون والميزة التنافسية (العايب، 2011، ص 150).

– **مجال الفعالية التنظيمية**: ويشمل أسس الأداء المالي والعملياتي، ويعتبر المجال الأوسع والأشمل للأداء، وينص M Kalika على وجود أربعة عوامل رئيسية من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية، وهي: احترام الهيكلة الرسمية، العلاقات بين المصالح، الانتقال الجيد للمعلومات ومرونة الهيكلة (Marmuse, 1992, P105).

– **مجال أصحاب المصالح**: ظهرت نظرية أصحاب المصالح على يد العالم Freeman، ويعرف أصحاب المصالح على أنهم الأفراد والجماعات التي يمكنها أن تؤثر أو تتأثر بما تقوم به المؤسسة من أعمال ونشاطات، وما تتبناه من برامج وسياسات. ويحاول مجال أصحاب المصالح إعطاء صورة دقيقة عن موقع المؤسسة ضمن بيئتها الاجتماعية العامة، وبالتالي يمكن القول بأن المؤسسة محاطة ببيئة خارجية معقدة تتواجد بها مجموعات عديدة من أصحاب المصالح، يقيمون أداء المؤسسة من زاوية مدى تحقق مصالحهم، (كواشي، 2010، ص186).

3.3. العوامل المؤثرة في الأداء: توجد العديد من العوامل الداخلية والخارجية التي يمكن أن تحكم أداء المؤسسة، وتتمثل العوامل الداخلية في: الهيكل التنظيمي، المناخ التنظيمي، التكنولوجيا المستخدمة ودرجة الآلية بالإضافة إلى عامل الحجم، أما العوامل الخارجية فتشمل المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والبيئية وغيرها (الخطيب، 2010، ص ص17-18).

1.3.3. العوامل الداخلية: وهي عوامل تخضع لتحكم المؤسسة، ويمكن تقسيمها إلى مجموعتين رئيسيتين هما (مزهودة، 2001، ص ص93-94):

– **العوامل التقنية:** وتتمثل في مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم مايلي: نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات، نسبة الاعتماد على الآلات مقارنة مع عدد العمال، تصميم المؤسسة من حيث: المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات، نوعية المنتوج، شكله ومدى مناسبة التغليف له، التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها، التناسب بين طاقتي التخزين والإنتاج بالمؤسسة، نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج، مستويات الأسعار، الموقع الجغرافي للمؤسسة.

– **العوامل البشرية:** وهي مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المؤسسة وتضم على الخصوص: التركيبة البشرية من حيث السن والجنس، مستوى تأهيل الأفراد، التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة، نظامي المكافآت والحوافز، الجو السائد بين العمال والعلاقة السائدة بين المشرفين والمنفذين ونوعية المعلومات.

2.3.3. العوامل الخارجية: وهي عوامل غير خاضعة لتحكم المؤسسة، ويمكن أن تقسم إلى ثلاثة عوامل رئيسية (مزهودة، 2001، ص ص92-93):

– **العوامل الاقتصادية:** يمثل المحيط الاقتصادي مصدر موارد المؤسسة من جهة ومستقبل منتجاتها من جهة أخرى، وتنقسم العوامل الاقتصادية إلى: عوامل اقتصادية عامة، عوامل اقتصادية قطاعية.

– **العوامل الاجتماعية:** تتكون من المواقف، الرغبات، مستوى الذكاء والتربية، قناعات وعادات الأفراد الذين يكونون مجتمعا ما.

– **العوامل الثقافية:** وتتضمن نماذج الحياة، القيم الأخلاقية والفنية والتيارات الفكرية للمجتمع الذي تقع فيه المؤسسة.

– **العوامل السياسية والقانونية:** من أبرزها الاستقرار السياسي والأمني للدولة، السياسة الخارجية، انتشار الأحزاب السياسية، المنظومة القانونية...الخ.

4.3. إجراءات تحسين الأداء: من أجل تحسين الأداء لابد في البداية من تشخيصه من أجل اكتشاف الانحرافات التي قد تحدث، وذلك عن طريق تحديد فجوة الأداء ومصادرها، ومن ثم تحليلها بغية تحسين وتطوير الأداء.

تحسين الأداء هو عملية علاج مختلف الانحرافات وكذا القصور في الأداء الفعلي، وبالتالي تتجه عمليات تحسين الأداء إلى علاج القصور في مدخلات، عمليات ومخرجات نظام الأداء. ويتم تحسين الأداء من خلال الخطوات التالية: تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء، تطوير خطة عمل للوصول إلى حلول، الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين وتحسين الاستثمار في الموجودات الفكرية، أي الاهتمام برأس المال الفكري (بيصار، 2017، ص ص122-124).

4. الأدوات المستخدمة وتحليل النتائج

1.4. عينة وأداة الدراسة:

بناء على ما تم الإطلاع عليه في الجانب النظري والدراسات السابقة، تم إعداد استبيان، وزع على 56 إطارا على مستوى 13 مؤسسة بولاية سطيف، لكن تم استرجاع 51 استبيان قابل للدراسة. وقسم الاستبيان إلى محورين أساسيين كمايلي:

– **المحور الأول:** رأس المال الفكري (المتغير المستقل)، ويتكون من: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني.

– **المحور الثاني:** الأداء (المتغير التابع).

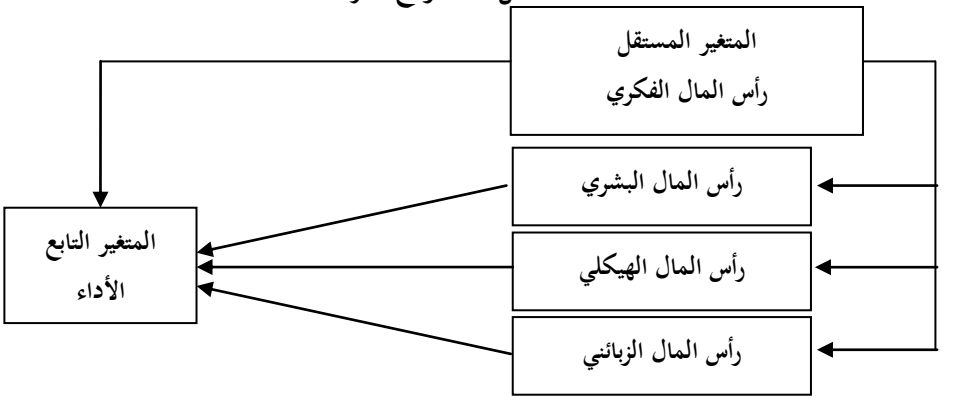
وقد صممت استمارة الاستبيان وفقا لمقياس ليكرت (Likert) الخماسي، وتم الاعتماد على ثلاثة مستويات (**ضعيف** من 1 – **2,33**، **متوسط** من **2,34 – 3.67**، **قوي** من **3,68 – 5**) وفقا للمعادلة التالية:

طول الفئة = (القيمة العليا – القيمة الدنيا) / عدد المستويات. إذن طول الفئة = (5-1)/ 3 = **1,33**.

كما تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 23) في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، ومن ثم قام الباحثان بتحليل البيانات واستخراج النتائج بالاعتماد على الأدوات الإحصائية الآتية: الثبات؛ الوسط الحسابي؛ الانحراف المعياري؛ معامل الارتباط برسن، معادلات ونماذج الانحدار ومعامل التحديد.

2.4. نموذج الدراسة: انطلاقا من الدراسات السابقة القريبة من الموضوع والدراسة النظرية، تم اعتماد متغيرين أساسيين لبناء نموذج الدراسة، كما هو موضح في الشكل الموالي:

شكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

3.4. صدق وثباة الأداة:

– صدق الأداة: تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين، حيث قدموا مجموعة من الملاحظات والاقتراحات، تم أخذها بعين الاعتبار في الإعداد النهائي للاستبيان.

– ثبات الأداة: تم اختبار مدى ثبات الاستبيان باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)

الجدول 2: معاملات ثبات الاستبيان

المتغيرات	الفئات المستهدفة	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
المتغير المستقل: رأس المال الفكري	رأس المال البشري	06	0.849
	رأس المال الهيكلي	06	0.734
	رأس المال الزبائني	08	0.833
	رأس المال الفكري	20	0.914
المتغير التابع: الأداء	الأداء	09	0.815
الاستبيان كوحدة واحدة		**29**	**0.93**

المصدر: من إعدادا الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2): يتبين لنا أن ثبات مقياس رأس المال الفكري يساوي: 91.4%، وثبات مقياس الأداء يساوي: 81.5%، بينما معامل الثبات ألفا كرونباخ لأفراد العينة كوحدة واحدة وللاستبيان بشكل عام هو: 93%، وهي نسبة تدل على مستوى عال من الثبات لأداة القياس مقارنة بالنسبة المقبولة إحصائيا 60% (Sekaran &Bougie , 2013, P293)، وهو ما يعني أن المبحوثين يفهمون أسئلة المقياس كما يقصدها الباحث وبنفس الكيفية.

4.4. تحليل نتائج الدراسة:

– تحليل فقرات المحور الأول: رأس المال الفكري

الجدول 3: يوضح توزيع أجوبة مفردات العينة حول محور رأس المال الفكري

الرقم	البعد	العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	مستوى الدلالة	القرار
01	رأس المال البشري	تحدد إدارة مؤسستكم مهام الموظفين والعمال بشكل دقيق.	3.725	1.07	4.80	0.000	**قوي**
02		تمتلك مؤسستكم موارد بشرية تتمتع بخبرات عالية	3.568	1.15	3.52	0.001	**متوسط**

03		يحرص الموظفون والعمال على إنجاز الأعمال بطريقة سليمة.	3.686	0.83	5.86	0.000	قوي
04		تسعى مؤسستكم إلى الرفع من قدرات موظفيها وعامليها من خلال التدريب الفعال.	3.568	1.13	5.57	0.001	متوسط
05		يمتلك الموظفون في مؤسستكم القدرة على توليد الأفكار الجديدة.	3.451	1.30	2.48	0.017	متوسط
06		يتوفر لدى موظفي وعمال مؤسستكم التأهيل اللازم لأداء مهامهم من خلال عملية الممارسة.	3.647	0.97	4.73	0.000	متوسط
المجموع: رأس المال البشري			**3.607**	**0.82**	**5.27**	**0.000**	متوسط
07	رأس المال الهيكلي	تمتلك مؤسستكم أنظمة معلومات تتسم بالحداثة.	3.666	0.99	4.79	0.000	متوسط
08		أنظمة المعلومات في مؤسستكم تزود أصحاب القرار بالمعلومات اللازمة.	3.333	1.10	2.15	0.036	متوسط
09		يتم مقارنة أداء العمليات الإدارية مع مؤسسات أخرى بهدف تحسين عمليات مؤسستكم.	3.392	1.15	2.43	0.019	متوسط
10		يتميز الهيكل التنظيمي لمؤسستكم بدرجة عالية من الوضوح في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.	3.313	1.03	2.18	0.034	متوسط
11		يضمن الهيكل التنظيمي لمؤسستكم سريان المعلومة لجميع المستويات الإدارية.	3.451	1.02	3.14	0.003	متوسط
12		تتبنى مؤسستكم طريقة التواصل مع عمالها من أجل تحقيق أهدافها.	3.745	1.19	4.44	0.000	قوي
المجموع: رأس المال الهيكلي			**3.483**	**0.71**	**4.85**	**0.000**	متوسط
13	رأس المال الزبائني	تسعى مؤسستكم جاهدة من أجل إرضاء زبائنها.	4.274	0.96	9.47	0.000	قوي
14		تمنح مؤسستكم الزبائن الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من الزبائن.	3.667	1.33	3.56	0.001	متوسط
15		تتواصل مؤسستكم باستمرار مع زبائنها بغرض التعرف على رغباتهم.	3.803	1.13	5.07	0.000	قوي
16		تقوم مؤسستكم بإدخال التحسينات اللازمة على	3.843	1.14	5.29	0.000	قوي

		خدماتها لضمان مكانتها في السوق.	3.921	1.26	5.21	0.000	قوي
17		تسعى مؤسستكم إلى تقديم منتجات ذات جودة عالية.	3.745	1.23	4.32	0.000	قوي
18		تمتلك مؤسستكم قنوات توزيع متنوعة لتوزيع خدماتها ومنتجاتها.	3.902	1.00	6.41	0.000	قوي
19		تسعى مؤسستكم إلى تخفيض الوقت في حل مشاكل زبائنها.	3.960	1.01	6.73	0.000	قوي
20		تقوم مؤسستكم بإقامة علاقة طويلة المدى مع الموردين.	**3.889**	**0.77**	**8.20**	**0.000**	**قوي**
المجموع: رأس المال الزبائني			**3.660**	**0.68**	**6.90**	**0.000**	**متوسط**
المجموع: رأس المال الفكري							

المصدر: من إعدادا الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بالنظر إلى الجدول السابق نجد أن مستوى بعد رأس المال البشري يعتبر متوسطا على العموم، حيث قدر المتوسط الحسابي العام لهذا البعد بـ 3.607 وبانحراف معياري قدره 0.82، وقد احتلت الفقرة الأولى لهذا البعد المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.725، ما يعكس موافقة كبيرة لمفردات عينة الدراسة على التحديد الدقيق للمهام، تليها في المرتبة الثانية الفقرة الثالثة المتمثلة في حرص الموظفين على إنجاز الأعمال بطريقة سليمة بمتوسط حسابي قدره 3.686، لتحتل الفقرة الخامسة المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.451، وهي التي تعبر عن قدرة الموظفين على توليد أفكار جديدة.

أما فيما يخص بعد رأس المال الهيكلي فكان مستواه متوسطا بمتوسط حسابي قدره: 3.483، وانحراف معياري يساوي 0.71، احتلت الفقرة الأخيرة لهذا البعد المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.745، ما يعكس موافقة كبيرة لمفردات عينة الدراسة على السعي الحثيث وبذل العديد من المجهودات من أجل إرضاء الزبائن، تليها في المرتبة الثانية الفقرة السابعة بمتوسط حسابي قدره 3.666 والتي مفادها توفر المؤسسات التي يعملون بها على أجهزة حديثة، لتحتل الفقرة العاشرة المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.313، وهي التي تعبر عن تميز الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسات بدرجة عالية من الوضوح في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.

أما بالنسبة لبعد رأس المال الزبائني فكان مستواه العام قويا بمتوسط حسابي قدره: 3.889، وانحراف معياري يساوي 0.77، احتلت الفقرة الثالثة عشر لهذا البعد المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.274، ما يعكس موافقة كبيرة لمفردات عينة الدراسة على تبني المؤسسات عينة الدراسة طريقة التواصل مع موظفيها من أجل تحقيق أهدافها، تليها في المرتبة الثانية الفقرة الأخيرة المتمثلة في الحرص على إقامة علاقات طويلة الأجل مع الموردين بمتوسط قدره 3.960، لتحتل الفقرة الثامنة عشر المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.667، وهي التي تعبر عن منح مزايا إضافية للزبائن الدائمين.

ومن خلال الجدول السابق أيضا نلاحظ أن المتوسط العام لرأسم المال الفكري يقدر بـ 3.660، وانحراف معياري يساوي 0.68، وهو متوسط وبالتالي يمكننا القول أنه يجب على المؤسسات محل الدراسة المزيد من الاهتمام برأس المال الفكري خاصة رأس المال البشري والهيكلي.

– تحليل فقرات المحور الثاني: الأداء

الجدول 4: يوضح توزيع أجوبة مفردات العينة حول محور الأداء

الرقم	البعد	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	مستوى الدلالة	القرار
01	الأداء	تسعى مؤسستكم إلى الزيادة في مبيعاتها من خلال الرفع من قدرتها الإنتاجية.	4.451	0.73	14.20	0.000	قوي
02		تسعى مؤسستكم إلى تقديم منتجات ذات جودة عالية وبأسعار منخفضة.	3.921	1.09	6.02	0.000	قوي
03		تعمل مؤسستكم على إدخال التحسينات اللازمة على خدماتها لزيادة حصتها السوقية.	4.291	0.81	11.45	0.000	قوي
04		تقوم مؤسستكم بمجموعة من الدراسات للحفاظ على مكانتها في السوق.	4.137	0.96	8.46	0.000	قوي
05		هناك انخفاض في عدد الشكاوى المقدمة	3.529	1.15	3.27	0.002	متوسط

		من زبائنكم.					
06		تتسم مؤسستكم بالسرعة في إنجاز الأعمال.	3.470	1.25	2.68	0.010	متوسط
07		لدى مؤسستكم خطة من اجل الحفاظ على قدرتها التنافسية.	3.627	1.34	3.34	0.002	متوسط
08		تقوم مؤسستكم بإحداث توازن بين تحسين مستوى الجودة ومقدار التكلفة.	3.490	1.55	3.03	0.004	متوسط
09		تمتلك مؤسستكم وحدة للبحث والتطوير.	3.411	1.23	2.38	0.21	متوسط
المجموع: الأداء			**3.814**	**0.70**	**8.34**	**0.000**	**قوي**

المصدر: من إعدادا الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بالنظر إلى الجدول رقم (4): نجد أن مستوى الأداء قوي حيث قدر المتوسط الحسابي العام لهذا البعد بـ 3.814 وبانحراف معياري قدره 0.70، وقد احتلت الفقرة الأولى لهذا البعد المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.451، ما يعكس موافقة كبيرة لمفردات عينة الدراسة على أن الزيادة في الإنتاجية تساهم بشكل كبير في تطور المبيعات، تليها في المرتبة الثانية الفقرة الثالثة المتمثلة في الحرص على إدخال تحسينات جديدة على الخدمات والمنتجات من أجل الرفع من الحصة السوقية بمتوسط حسابي قدره 4.291، بالإضافة إلى الفقرة الرابعة التي تعتبر قريبة جدا منها بمتوسط قدره 4.137 والتي تتمحور حول القيام بمجموعة من الدراسات للاحتفاظ بالمكانة السوقية، لتحتل الفقرة التاسعة المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.411، وهي التي تعبر عن غياب ثقافة تخصيص مصلحة أو وحدة خاصة بالبحث والتطوير.

5.4. نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الجدول 5: اختبار معامل الانحدار البسيط بين رأس المال البشري والأداء

	معامل الانحدار		اختبار (F)		اختبار (T)		معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعدل
	المعاملات (β)	الخطأ المعيار	(F)	Sig	(T)	Sig		
الثابت (باقي العوامل الأخرى)	1.669	0.319	47.616	0.000	5.236	0.000	0.702	0.482
رأس المال البشري	0.594	0.086			6.090	0.000		

المصدر: من إعدادا الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تظهر نتائج الجدول رقم (5): بأن أنموذج الانحدار البسيط معنوي بدلالة إحصائية 0.000، حيث قيمة **F** المحسوبة تساوي (47.611)، وأن معامل الارتباط يساوي (0.702)، كما بلغ معامل التحديد المعدل (0.482) أي أن بعد رأس المال البشري يفسر ما نسبته (48.2%) من التغيرات في الأداء للمؤسسات محل الدراسة، وتعزى النسبة المتبقية إلى متغيرات أخرى، وهو ذو دلالة إحصائية فقيمة **t** المحسوبة تساوي (6.090) عند مستوى معنوية (0.05).

وعليه يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على أداء المؤسسات محل الدراسة. وفق نموذج الانحدار التالي:

$$Y_1 = 0.594x + 1.669$$

الجدول 6: اختبار معامل الانحدار البسيط بين رأس المال الهيكلي والأداء

	معامل الانحدار		اختبار (F)		اختبار (T)		معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعدل (R^2)
	المعاملات (β)	الخطأ المعياري	(F)	Sig	(T)	Sig		
الثابت (باقي العوامل الأخرى)	1.724	0.393	29.487	0.000	4.387	0.000	0.613	0.363
رأس المال	0.600	0.111			5.430	0.000		

المصدر: من إعدادا الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تظهر نتائج الجدول رقم (6): بأن أنموذج الانحدار البسيط معنوي بدلالة إحصائية 0.000، حيث قيمة **F** المحسوبة تساوي (29.487)، وأن معامل الارتباط يساوي (0.613) عند مستوى معنوية 0.05، كما بلغ معامل التحديد المعدل (0.363) أي أن بعد رأس المال الهيكلي يفسر ما نسبته (36.3%) من التغيرات في الأداء للمؤسسات محل الدراسة، وتعزى النسبة المتبقية إلى متغيرات أخرى، وهو ذو دلالة إحصائية فقيمة **t** المحسوبة تساوي (5.430) عند مستوى معنوية (0.005).

وعليه يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على أداء المؤسسات محل الدراسة. وفق نموذج الانحدار التالي:

$$\mathbf{Y_2 = 0.600x + 1.724}$$

تظهر نتائج الجدول رقم (7): بأن نموذج الانحدار البسيط معنوي بدلالة إحصائية 0.05، حيث قيمة **F** المحسوبة تساوي (26.784)، وأن معامل الارتباط يساوي (0.594) عند مستوى معنوية 0.05، كما بلغ معامل التحديد المعدل (0.340) أي أن بعد رأس المال الزبائني يفسر ما نسبته (34.0%) من التغيرات في الأداء للمؤسسات محل الدراسة، وتعزى النسبة المتبقية إلى متغيرات أخرى، وهو ذو دلالة إحصائية فقيمة **t** المحسوبة تساوي (5.175) عند مستوى معنوية (0.005).

الجدول 7: اختبار معامل الانحدار البسيط بين رأس المال الزبائني والأداء

	معامل الانحدار		اختبار (F)		اختبار (T)		معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعدل (R2)
	المعاملات (ß)	الخطأ المعياري	(F)	Sig	(T)	Sig		
الثابت (باقي	1.735	0.410	26.784	0.000	4.235	0.000	0.594	0.340
رأس المال	0.535	0.103			5.175	0.000		

المصدر: من إعدادا الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وعليه يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبائني على أداء المؤسسات محل الدراسة. وفق نموذج الانحدار التالي:

$$Y_3 = 0.535x + 1.735$$

الجدول 8: اختبار معامل الانحدار رأس المال الفكري والأداء

	معامل الانحدار		اختبار (F)		اختبار (T)		معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعدل (R2)
	المعاملات (ß)	الخطأ المعياري	(F)	Sig	(T)	Sig		
الثابت (باقي العوامل الأخرى)	1.124	0.377	52.731	0.000	2.984	0.004	0.720	0.509
رأس المال الفكري	0.735	0.101			7.262	0.000		

المصدر: من إعدادا الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تظهر نتائج الجدول رقم (8): بأن أنموذج الانحدار البسيط معنوي بدلالة إحصائية 0.000، حيث قيمة **F** المحسوبة تساوي (52.731)، وأن معامل الارتباط يساوي (0.720) عند مستوى معنوية 0.05، كما بلغ معامل التحديد المعدل (0.509) أي أن رأس المال الفكري يفسر ما نسبته (50.9%) من

التغيرات في الأداء للمؤسسات محل الدراسة، وتعزى النسبة المتبقية إلى متغيرات أخرى، وهو ذو دلالة إحصائية فقيمة **t** المحسوبة تساوي (7.2.62) عند مستوى معنوية (0.005).

وعليه يمكن رفض فرض العدم وقبول الفرض البدل أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على أداء المؤسسات محل الدراسة. وفق نموذج الانحدار التالي:

Y= 0.735x+1.124

5. خاتمـــة

يعتبر رأس المال الفكري موردا استراتيجيا تسعى من خلاله المؤسسات إلى الرفع من مستوى أدائها، ويعد رأس المال الفكري بمكوناته الثلاث من المفاهيم الحديثة التي تعمل المؤسسات على الحفاظ عليها وتطويرها، لهذا ازداد الحديث عن الأصول غير المادية ودورها الإيجابي في عملية تحسين الأداء، حيث أن لمكونات رأس المال الفكري الأساسية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني) علاقة تأثير إيجابي ومباشرة على أداء المؤسسات الاقتصادية.

ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة تأثير إيجابية بين رأس المال الفكري والأداء في المؤسسات محل الدراسة.
- القيمة الحقيقية للمؤسسة تعتمد على ما تمتلكه من رأس مال فكري، والذي يتمثل في مخزون المعرفة لدى الأفراد العاملين، والذي يمكن تحويله إلى قيمة أساسية لنجاحها.
- تهتم المؤسسات محل الدراسة برأس المال الفكري بجميع مكوناته، وبدرجة أكبر رأس المال الزبائني ليليه رأس المال البشري وفي المرتبة الأخيرة رأس المال الهيكلي.
- يوجد ضعف في جانب البحث والتطوير في المؤسسات محل الدراسة، وذلك راجع لكون جل المؤسسات لا تمتلك مصلحة أو وحدة خاصة بهذه المهمة.

6. قائمة المراجع:

الجيلالي بن عبو، وسارة بوقسري . (22-23 نوفمبر، 2011). تأثير رأس المال الفكري على أداء المؤسسات-دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية. *مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات*. جامعة ورقلة.

الشيخ الداوي. (2010/2009). تحليل النصوص النظرية لمفهوم الأداء. *مجلة الباحث*(عدد 7).

الهلالي الشربيني الهلالي. (يوليو، 2011). قياس رأس المال الفكري وإدارته وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. *مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة*(عدد22).

سيد محمد جاد الرب. (2006). *إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال المصرية*. القاهرة: مطبعة العشرى.

طاهر محسن منصور الغالبي. (2012). مداخل صناعة القرار الاستراتيجي وعلاقتها بالأداء: دراسة تطبيقية في منظمات عراقية. *مجلة العلوم الاقتصادية، العراق، المجلد8*(العدد29)، ص ص89-90.

عبد الرحمان العايب. (2011). التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة. *رسالة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية*، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر. ص150.

عبد المطلب بيصار. (2017). دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الاعمال – دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة. *أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير*، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة.

عبد المليك مزهودة. (نوفمبر, 2001). الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم. *مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر*(العدد الأول).

عبد النور موساوي، وهدى بن محمد. (15-14 أفريل، 2009). أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر. *دراسة مقدمة إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن: القضايا الملحة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة*. الأردن.

محمد محمود الخطيب. (2010). *الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات* (الإصدار ط1). الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع. عمان.

محمود علي الروسان، ومحمود محمد العجلوني. (2010). أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد26*(العدد02).

مراد كواشي. (ديسمبر، 2010). بطاقة الأداء المتوازن وأهميتها في تقييم أداء المؤسسة. *مجلة العلوم الإنسانية*(العدد 34).

ناهدة إسماعيل عبد الله الحمداني، وعلي أكرم عبد الله. (2010). رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين-دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل. *مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة الموصل، المجلد32*(العدد98).

Al-Ali, N. (2003). *Comprehensive Intellectual Management.* John Wiley & Sons, Inc. New Jersey.

Edvinsson, L. (1997). Developing Intellectual Capital at Skandia. *Long Range Planning, Vol 30*(N°3.

Gauzente, C. (2000, juin). Mesurer la performance des entreprises en l'absence d'indicateurs objectifs: quelle validité ? Analyse de la pertinence de certains indicateurs. *Finance Contrôle Stratégie, Vol 3*(N° 2), PP147-148.

Hennie, D., & Noordhui, H. (2005). Project Selection Based On Intellectual Capital Scorecards. *Intell. Sys. Acc. Fin. Mgmt, Vol13*.

Marmuse , C. (1992). *Politique générale: Langages, modèles et choix stratégique*. Paris: Editions economica.

Mhedhbi, I. (2010). Capital Immatériel: Interaction et Création de Valeur-Cas d'Entreprise Tunisiennes. *Thèse de doctorat en science de gestion*, Université Jean Moulin Lyon3.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (éd. 6th). UK: Ed. John Wiley & Sons Ltd.

Sharabati , A.-A., & al. (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan. *Journal of Management Decision, Vol 48*(N°1).

The Organization For Economic Co-operation (OECD). (1999). Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospect Programme Notes and Background to Technical Meeting and policy and Strategy Forum. Paris.