

دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمعسكر

The role intellectual capital in improving the performance of employees- a case study of Algeria Telecom in a Mascara

خيرة بلعزير^{1*} ، صارة بوقسري²

¹ جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف- مخبر العولمة وانعكاساتها على اقتصاديات دول الشمال واختبار مدى إمكانية إنشاء اتحاد اقتصادي لها (الجزائر)، k.belaziz94@univ-chlef.dz

² جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف- مخبر العولمة وانعكاساتها على اقتصاديات دول الشمال واختبار مدى إمكانية إنشاء اتحاد اقتصادي لها (الجزائر)، s.bouguesri@univ-chlef.dz

تاريخ الاستلام: 2022/10/31 ، تاريخ المراجعة: 2022/11/10 ، تاريخ النشر: 2022/12/31

ملخص: هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العلاقي) في تحسين أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بمعسكر ، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي و على الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 75 عامل و عاملة بالمؤسسة ، و تم الاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية SPSS لمعالجة البيانات ، (حساب التكرارات ، و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاجابات افراد العينة المبحوثة) ، و تم الاعتماد على اسلوب الانحدار البسيط من اجل اختبار فرضيات الدراسة .
- و لقت توصلت هذه الدراسة الى وجود تأثير ذو دلالة احصائية لمكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العلاقي) على أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بمعسكر، اظهرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط متوسطة ذات دلالة معنوية مع مختلف مكونات رأس المال الفكري ، حيث كانت اقوى علاقة مع رأس المال العلاقي و اداء العاملين ثم يليه رأس المال الهيكلي و في الاخير رأس المال البشري
الكلمات المفتاح: رأس المال الفكري ، رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العلاقي ، أداء العاملين .

تصنيف JEL: M1; M12; J4 ; J5

Abstract: this study aimed to identify the role of intellectual capital and its components (human capital ,structural capital ,relational capital) in improving the performance of workers in Algeria Telecom in mascara ,this study relied on the questionnaire as a tool for data collection ,where a random sample of 75 workers was selected in the institution ,and the statistical pack age spss was relied on to process the data,(calculating frequencies , arithmetic averages and standard deviations of the answers of the sample members then rely on the simple regression method in order to test the hypotheses of the study.

And this study found a statistically significant effect of the components of intellectual capital (humane capital, structural capital , relational capital) on the performance of workers at Algeria Telecom in Mascara , and the results of the study showed that there is a medium correlation with the various components of intellectual capital , where the strongest relationship was with relatinal capital then structural capital , and finally human capital .

Keywords: Intellectual capital; human capital; structural capital; relational capital ;performance of employees.

Jel Classification Codes : : M1; M12; J5;J4

I- تمهيد :

يعتبر رأس المال الفكري من المواضيع المهمة التي نالت اهتمام العديد من الباحثين في مجال الادارة بصفة عامة و إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة ، بالإضافة الى ذلك و نظرا لتوسع اهميته في المؤسسات بإعتباره من الاصول ذات القيمة في الوقت الحالي بعد أن كانت أصول المنظمات تقتصر على الأصول الملموسة فقط مثل الأرض و العمالة و رأس المال التي ينظر اليها على أنها عوامل محددة للأداء المالي لمنظمات الأعمال ، و في ظل التغييرات المعاصر و التحديات التي تواجهها المنظمات أصبح ينظر لرأس المال الفكري اضافة الى الموارد المادية السابقة موردا مهما قادرا على إدخال تعديلات جوهرية داخل المنظمات حتى تحقق ميزة تنافسية و أداء متفوق مقارنة بمنافسيها و بإعتبار أن الاداء العاملين إحدى الممارسات الأساسية الخاصة بإدارة الموارد البشرية و أمرا مهما للغاية و ذو قيمة في تحقيق الأهداف التنظيمية و نتائج الأداء التنظيمي للمؤسسة ، استوجب عليها البحث في اساليب و طرق جديدة من أجل التحسين في أداء عاملها من أجل تعزيز قدراتها التنافسية و الحصول على ميزة تنافسية عن طريق المعرفة التي يمتلكها الأفراد داخل منظمات أعمال

مشكلة الدراسة :

و من خلال تحديد اهمية رأس المال الفكري و دوره في تحسين أداء العاملين في منظمات الاعمال بصفة عامة و في مؤسسة اتصالات الجزائر بصفة خاصة ، جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل التالي :

- ما مدى مساهمة رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

و يمكن التعرف على مضامين إشكالية البحث من خلال طرح التساؤلات التالية :

-ما مستوى وعي و إدراك عمال مؤسسة اتصالات الجزائر لضرورة تحسين اداء عاملها.

- ما دور رأس المال البشري في تحسين أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر .

- ما دور رأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر .

- ما دور رأس المال العلائقي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر .

2.1. فرضيات البحث : بناء على الإشكالية البحث و تساؤلات الفرعية يمكن صياغة مجموعة من الفرضيات البحث التالية من أجل إثبات صحتها و التحقق منها ميدانيا :

-الفرضية الرئيسية: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة

تنقسم الفرضية الرئيسية الى مجموعة من الفرضيات الجزئية التالية:

1 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر .

2 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.

3 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلائقي في أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.

3.1. أهداف البحث :

- تحديد مفهوم رأس المال الفكري و أداء العاملين
- تحديد مكونات رأس المال الفكري في مؤسسة إتصالات الجزائر .
- إبراز دور مكونات رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر .

4.1. أهمية البحث :

- إلقاء الضوء على موضوع في بالغ الأهمية داخل أي مؤسسة مهما كان نشاطها ألا و هو رأس المال الفكري باعتباره من الموارد المهمة التي تعمل على تحسين المركز التنافسي للمؤسسة و دور الذي يلعبه للوصول الى الأداء الممتاز.
- توضيح مدى تأثير رأس المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الزبوني) في تحسين أداء العاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر .

5.1. متغيرات الدراسة :

المتغير المستقل : رأس المال الفكري و يتمثل في : (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الزبوني).

المتغير التابع : أداء العاملين .

6.1. الدراسات السابقة : هناك العديد من الدراسات السابقة و المتنوعة بين العربية والمحلية و الاجنبية التي تناولت موضوع رأس المال الفكري و أداء العاملين

❖ دراسة (رجاء 2020) بعنوان تحليل بين أبعاد رأس المال الفكري و أداء العاملين بالمؤسسة التعليمية ،هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مكونات رأي المال الفكري و أثرها على أداء العاملين بالمؤسسة التعليمية من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري الثلاثة و هي راس المال البشري ، رأس المال العلاقاقي و رأس المال الهيكلي و بين أداء العاملين و الدور الذي يلعبه للوصول الى الاداء المتميز ، حيث إتمدت الدراسة على الاسلوب الوصفي التحليلي و على الاستبيان كأدات لجمع البيانات ، تم اختيار عينة من 50 منتسبي كلية مدينة العلم الجامعة .

لقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات تأثير معنوي بين راس المال الفكري بكافة محاوره (البشري ، العلاقاقي و الهيكلي) و اداء العاملين بالمؤسسة التعليمية ، كما اظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين راس المال الفكري كمتغير مستقل و تعزيز أداء العاملين كمتغير تابع و هذا يوضح ان راس المال الفكري يمتلك تأثير كبير على اداء العاملين .

❖ دراسة (ناهدة و علي أكرم 2010) بعنوان راس المال الفكري و أثره في إدارة أداء العاملين (دراسة تحليلية لآء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل ،هدفت هذه الدراسة الى تحديد أكثر المكونات رأس المال الفكري علاقة و تأثيرا بمكونات إدارة أداء العاملين ، و إختبار العلاقة الأثر و الارتباط بين راس المال الفكري و إدارة أداء العاملين في المنظمات المبحوثة ، اعتمدت الدراسة على اسلوبي المقابلة و الاستبيان لجمع بيانات الدراسة ، اعتمد الباحثين على اسلوب المقابلة مع عدد من رؤساء الاقسام العلمية ، كما اعتمدت الدراسة على الاستبيان كاداة لجمع البيانات حيث تم توزيع 61 استمارة على مجموعة من رؤساء الاقسام العلمية في المنظمات المبحوثة

اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري و إدارة أداء العاملين على المستوى الكلي ، كما ظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين كل متغيرات رأس المال الفكري و إدارة أداء العاملين حيث كانت العلاقة اقوى بين رأس المال الهيكلي و إدارة أداء العاملين و اقل مع رأس المال البشري .

و اظهرت نتائج التحليل عن وجود تأثير معنوي لمتغيرات رأس المال الفكري في إدارة أداء العاملين ، حيث كانت علاقة عكسية غير معنوية بين رأس المال البشري و إدارة العاملين و طردية معنوية بين رأس المال الهيكلي ، و علاقة طردية غير معنوية بين رأس المال الزبائني و إدارة أداء العاملين ، كما اظهرت نتائج التحليل عن وجود تأثير معنوي لمتغيرات رأس المال الفكري في متغيرات إدارة الاداء العاملين ماعدا متغير رأس المال الهيكلي لم تظهر له علاقة تاتي مع إدارة أداء العاملين ، و عدم ظهور علاقة اثيرية بين رأس المال البشري و كل من تخطيط الاداء و التغذية العكسية .

❖ **دراسة (ادم عبد الله و سعد عثمان 2021) بعنوان أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين " دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي "**

هدفت هذه الدراسة الى إبراز دور متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العلائقي) ، حيث إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و على الأستبيان كأدات لجمع البيانات ، حيث تم توزيع (30) استبانة على موظفي بنك فيصل الاسلامي .

لقد أظهرت نتائج الدراسة ان رأس المال الفكري هو أحد العوامل النجاح للبنك و الذي يعتمد على الموجودات الغير ملموسة في تحقيق الميزة التنافسية و تحقيق النجاحات المستمرة لها ، و قد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية قوية جدا و موجبة و ذات دلالة احصائية بين مكونات رأس المال الفكري و تحسين الاداء بالبنك المتمثلة في رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العملاء و تحمل مدلولاً منطقياً تشير الى أهمية رأس المال الفكري في تعزيز الاداء .

❖ **دراسة (جميل و نادر و محمود 2019) بعنوان أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية**

،هدف هذه الدراسة الى معرفة أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم في ظل المتطلبات البيئية ،حيث إعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي و على الاستبيان كأدات لجمع البيانات ، تم توزيع 204 استمارة على العاملين في المعاهد الخاصة (10 معاهد) .

و قد توصلت نتائج هذه الدراسة الى وجود تأثير جوهري لرأس المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية لعمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية ، وجود تأثير جوهري لرأس المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في جودة العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية، كما اظهرت الدراسة وجود تأثير جوهري لرأس المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية وجودة العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

❖ **دراسة (Ambrose ,Biwott et Christine) بعنوان Intellectual Capital as an Antecedent to Employee Performance in Commercial Banks in Town , Kenya.**

هدفت هذه الدراسة الى إنشاء رأس المال الفكري باعتباره سابقة لاداء الموظفين في بنوك التجارية في مدينة الدوريت بكينيا ، كما هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير رأس المال البشري ، رأس المال العلائقي ، و رأس المال المعرفي و رأس المال الهيكلي على اداء العاملين ، اعتمدت هذه الدراسة على الإستبيان كأدات لجمع البيانات و على التقنيات التحليل الوصفي لتحليل لبيانات ، استخدمت الدراسة عينة عشوائية مكونة من 315 موظفا في البنوك التجارية في مدينة الدوريت بكينيا .

توصلت هذه تادرسة الى ان رأس المال البشري تأثير ايجابي كبير على أداء العاملين ، كما اظهرت الدراسة ان رأس المال المعرفي أهمية كبيرة في التأثير على أداء العاملين و بالمثل لرأس المال العلاقاقي و الهيكلي تأثير ايجابي كبيرة على أداء العاملين ، لذلك يجب تشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة و الافكار التعلم من بعضهم البعض لان هذا سيعزز أدائهم

. موقع الدراسة الحالي :

لم تخرج الدراسة الحالية عن نطاق الدراسات السابقة جاءت بناء على ما طرحته الدراسات السابقة في حقل رأس المال الفكري و أداء العاملين ،ساهمت هذه الدراسات في إعطاء خلفيات و مفاهيم حول متغيرات الدراسة وهذا ما سهل علينا بناء منهجية الدراسة وبناء أداة الدراسة لقياس مدى مساهمة رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين ، اتفقت دراستنا مع الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي والتحليلي وعلى الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسات السابقة في بيئات أجنبية وعربية بينما الدراسة الحالية لقد طبقت في البيئة الجزائرية، كما أن الدراسات شملت الجامعات و المؤسسات التعليمية (مؤسسات عمومية) بينما الدراسة الحالية استهدفت مؤسسة إقتصادية و هي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع معسكر .

1.I- مفهوم رأس المال الفكري

1.1.I- تعريف رأس المال الفكري : يعتبر رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في ظل التوجه نحو إقتصاد المعرفة باعتباره مصدرا من مصادر الميزة التنافسية لأي منظمة ، يطلق عليه العديد من المرادفات و هي :رأس المال المعرفي ، الأصول المعنوية ، الأصول المعرفية ، الأصول الغير ملموسة او الفكرية... الخ ، و من بين تعاريفه مايلي :

- عرفه Stewart في كتابه الذي يحمل عنوان : رأس المال الفكري "الثروة الحقيقية للمنظمات " بأنه حزمة معرفية و أنه يتكون من رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، و رأس المال الزبوني ، أي أنه نتيجة تفاعل هذه الفئات الثلاثة من الموارد الغير ملموسة في المنظمة (رمزي، خان، و جودي، 2018، صفحة 104)، كما يمكن إعتبره على أنه المعرفة المتميزة و المعلومات التي يمتلكها عدد محدود من الأفراد داخل المنظمة و التي يمكن توظيفها على شكل إسهامات فكرية إبداعية و ابتكارية تمكنها من زيادة إنتاجها و تحقيق مستوى أداء عالي مقارنة بأداء المنظمات الاخرى و بالتالي تطوير و تحسين وضعيتها التنافسية و المحافظة عليها كما يزيد من قيمتها السوقية (بيصار و بن واضح ، 2020، صفحة 95).و يؤيد هذا التعريف Rspinde حيث يرى ان رأس المال الفكري يتمثل في إمتلاك المنظمة لصفوة متميزة من العاملين يمتلكون قدرات معرفية و ذهنية تمكنهم من التعامل المرن مع نظام الانتاجي المتطور ، كما تمكنهم من إعادة تركيب و تشكيل هذا النظام الإنتاجي بطرق ابداعية جديدة متميزة (شتوح و معراج، 2016، صفحة 196) ،و لقد عرفه الشمري على أنه محصلة التفاعلات بين خبرات الموارد البشرية و معارفها و الإجراءات التنظيمية و العلاقات الاجتماعية داخل و خارج المنظمة (الراشدي، 2017، صفحة 25)، أما Bontis فقد وصف رأس المال الفكري على انه إجمالي مخزون المنشأة من المعرفة (بوداود، شتوح، و الزاوي، 2020، صفحة 192)
- هو الاصول الغير ملموسة التي تمتلكها المنظمة و تستخدمها كسلاح استراتيجي تنافسي تعتمد على عملية الابداع و الابتكار و التجديد من اجل ضمان البقاء و الاستمرارية في بيئة عمل غير مستقرة (عكوش، 2014، صفحة 175) .
- عرفته منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية على أنه القيمة الإقتصادية لفئتين من الاصول الغير ملموسة و هما رأس المال التنظيمي (الهيكلي) و رأس المال البشري للمنظمة ، و هو كل أصل غير ملموس يمكن قياسه و التعبير عنه و تنشيطه بشكل مثالي للمساهمة في زيادة مخرجات النهائية للمنظمة و تحسين ادائها (Hamaid & Khamis, 2018, pp. 7-8)

نستنتج من التعريفات السابقة ان رأس المال الفكري هو مجموعة من الاصول الغير ملموسة التي تمتلكها المؤسسة و العاملين بها ، و يتمثل في القدرات و المهارات و المعارف و الخبرات و الكفاءات التي لها القدرة على توليد و تنمية القيمة و تتمثل في رأس المال البشري ، كما يشمل الاجراءات التنظيمية و نظم المعلومات و الذي يتمثل في راس المال الهيكلي ،بالإضافة الى العلاقة المنظمة مع زبائنها او منافسيها و الذي يتمثل في راس المال العلاقاقي .

و رأس المال الفكري يعود بالفائدة على المنظمة و المجتمع ككل لانه يؤدي الى :

✓ زيادة القدرة الابداعية داخل المنظمة .

✓ تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المطورة و تقليل الفترة بين كل إبتكار و الذي يليه

✓ تحسين الانتاجية و تخفيض التكاليف .

✓ تعزيز القدرات التنافسية للمنظمة (زايد و حذفاني، 2019، صفحة 163) .

I.1.2- أهمية راس المال الفكري : أصبح رأس المال الفكري مصدرا مهما من مصادر الميزة التنافسية و مفتاح النجاح و التميز ،و عاملا حاسما في

حياة المنظمات و أصلا من أصولها الفكرية و المالية ،و تصل أهميته لدى الباحثين على أنه يمثل الفرق بين القيمة السوقية و الدفترية لأصول المنظمة و التي سببها رأس المال الفكري و عمال المعرفة (قويح و سليمان، 2012، صفحة 284).

✓ يسمح لإدارة المنظمة من عمل خيارات إستراتيجية تستند الى أصولها الفكرية المستغلة في ضوء طبيعة الفرص و البيئة الخارجية ، كما يعطي

للمنظمة قدرات و كفاءات محورية تساهم في نجاحها و استمراريتها

✓ يعد رأس المال الفكري السلاح الاستراتيجي الاساسي و الأول في المنظمة ، هو المورد الثمين الذي يتسم بالندرة و لا يمكن تقليده او إستبداله

فهو بمثابة القوة الخفية التي تضمن البقاء و إستمرارية المنظمة، كما يعتبر مصدرا مهما في خلق و توليد ثروة خيالية من خلال التعلم و تسجيل براءات الاختراع (فرحاتي، 2016، صفحة 85).

✓ أصبحت عملية تحويل المعرفة المتميزة الفريدة و الغير متاحة الى مساهمة ذات قيمة اقتصادية في السوق من مسؤولية رأس المال الفكري ، و ان

هذه المعرفة تساهم في زيادة انتاجية المنظمة و قدرة المنظمة على إستثمار تلك المعرفة يحقق لها ميزة تنافسية مقارنة مع مثيلاتها (زلماط، 2017، صفحة 32) .

✓ كما أن الادارة الفعالة لرأس المال الفكري قد تكون المحدد النهائي للأداء التنظيمي، و على المنظمات الراغبة في النجاح ان تعمل على استثمار

الجيد لهذه الموجودات الفكرية ، و حتى تتفوق على منافسيها يجب أن تمتلك المنظمات أفراد يتمتعوا بقدرات و مهارات تفوق منافسيها (يوسف، 2016، صفحة 15) .

I.1.3- خصائص رأس المال الفكري : يتميز رأس المال الفكري و المعرفة التي يمتلكها الافراد العاملين في المنظمة بجملة من الخصائص و

هي :

✓ يمثل موردا استراتيجيا و مصدر الرئيسي للثروة و الازدهار لأنه يتسم بالندرة و يضيف قيمة للمنظمة ،بالاضافة الى صعوبة تقليده او احلاله .

✓ صعوبة الفصل الاصول الفكرية عن بعضها البعض ،كما يصعب قياسه و تقييمه .

✓ يعمل رأس المال الفكري بكفاءة في التنظيمات التي يسودها المناخ الغير الرسمي و يتفاعل في المناخ الذي يتسم باللامركزية في إتخاذ القرارات

(حمداش، 2017، صفحة 28)

✓ يتميز رأس المال الفكري بالثبات و يكون محدد في براءات الإختراع أو يكون مرن في حالة القدرات البشرية .

✓ يمكن أن يكون من مدخلات و مخرجات في عملية خلق القيمة باعتباره المعرفة التي يمكن تحويلها الى قيمة أي أنه المنتج النهائي لعملية تحويل

المعرفة .

- ✓ ينشأ رأس المال الفكري من تفاعل رأس المال البشري و رأس المال التنظيمي و رأس المال العلائقي و غياب مكون واحد منهم لا يمكن أن تنشأ قيمة للمنظمة (بوسعد، 2018، صفحة 68)
- ✓ يتسم بالإستقلالية في العمل.
- ✓ يعتبر من الأصول الغير الملموسة .
- ✓ تواجهه في مختلف المستويات الإدارية و بدرجات متفاوتة.
- ✓ يعتبر من العوامل الانتاجية التي تدعم المركز التنافسي للمؤسسة (دحماني، 2015، صفحة 33).
- ✓ و يمكن ان نلاحظ مميزات رأس المال الفكري من خلال المقارنة بينه و بين رأس المال المادي .

جدول رقم : (01)

البيانات	رأس المال الفكري	رأس المال المادي
الوقت	عمره يتزايد مع القدرة الإبداعية	له عمر يتناقص مع مرور الوقت
التشغيل	عند حدوث مشكلة يتوقف	عند حدوث مشكلة يتوقف
الثروة	تتكون بالإبتكار	تتكون بالإستخدام المادي
القيمة	تزداد بالمعرفة و الإبتكار	تقل بالإندثار
الصفة الأساسية	غير ملموس	ملموس
مكان التواجد	بعقول العاملين	في البيئة الداخلية للمؤسسة
النماذج	أفكار الافراد و المعرفة و الابتكار و الخبرة	المباني، المكائن، الآلات ، المعدات

المصدر : (عبد الستار، 2020، صفحة 214).

4.1.I- مكونات رأس المال الفكري : يتكون رأس المال الفكري من :

1. رأس المال البشري : يتمثل في المعارف و الخبرات و المهارات و الطاقات ، و الصفات التي يمتلكها العاملين في المنظمة و يستثمرونها في العمل في شكل أفكار إبداعية و إبتكارية التي يمكن تحويلها الى قيمة (بجياوي و حرمان، 2015، صفحة 162) .
، يتمثل في المعرفة المحفوظة في إذهان العاملين ولا تمتلكها المنظمة فهي مرتبطة بالفرد العامل شخصيا (قندوز و إنساعده، 2010، صفحة 23).

2- رأس المال التنظيمي : يتمثل في المعرفة الصريحة التي يمتلكها الأفراد داخل المنظمة و التي تحتفظ بها في هياكلها و أنظمتها و إجراءاتها ولها القدرة على توظيفها و تحويلها الى سلع و خدمات ، و يتمثل رأس المال التنظيمي في براءات الاختراع ، حقوق النشر و التأليف،العلامة التجارية... الخ (بن عمومة، 2017، صفحة 81)

3- رأس المال العلائقي : يعد أحد مكونات رأس المال الفكري و يتمثل في علاقة المؤسسة مع محيطها الخارجي سواء كانت الرسمية أو الغير الرسمية ، و تشمل علاقتها مع عملائها الخارجيين و الجهات المستفيدة من خدماتها (عطية، 2018، صفحة 272)، و يعتبر راس المال العلائقي انعكاس لقوة رأس المال البشري و رأس المال التنظيمي من اجل إستكمال رأس المال الفكري و ايجاد المعرفة المطلوبة لدى الزبائن (الشهري، 2020، صفحة 78) .

-ان التفاعل بين هذه الأنواع الثلاثة لرأس المال يساعد على تحديد القيمة لرأس المال الفكري الكلي للشركة من دور رأس المال الفكري في دعم الابداع التنظيمي (بوراد و مراكشي، 2020، صفحة 11) .

2.I- أداء العاملين

- **1.2.I- الأداء لغة**: مشتق من الفعل أدى -أديا الشيء أي أوصله أو إيصال الشيء الى المرسل اليه.اما تعريف الاداء إصطلاحا هو نتاج الجهد الذي قام ببذله الفرد أو مجموعة من الأفراد لانجاز عمل معين (لعياضي، بن سايج، و مصوبر، 2020، صفحة 95) .
- أداء العاملين هو نتائج الأنشطة التي يقوم بها الفرد من حيث أداء المهام المعينة و الواجبات في اي وقت معين ، او تلبية المعايير الرئيسية في اطار العمل (Gbenga & Anyim, 2021, p. 132) .
- يعرفه السبيعي على أنه درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ،يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (إمام، 2018، صفحة 339) ، و أحيانا يحدث تداخل بين الأداء والجهد ، يشير الجهد الى الطاقة المبذولة اما الأداء يتم قياسه على أساس النتائج التي حققها الفرد (سر الختم، عوض، و عبد الغني، 2021، صفحة 143)
- كما يعرف الأداء على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالمقدرة و الرغبة في الأداء في موقف معين (بورقعة و رزين، 2020، صفحة 951)
- يعرف على انه فعل او نشاط يقوم به شخص داخل المنظمة يؤدي الى تقوية و تعزيز الإنجاز داخل المنظمة ،يتضمن العديد من قوة العمل التي تشكل هيكلها (الزبيدي و المشهداني، 2016، صفحة 276)
- الاداء هو ما يقوم به العامل من نشاط يتطلب استعمال قدراته و معارفه و مهاراته ، لتحقيق اهدافه و اهداف المؤسسة . (بلقايد و بوري، 2017، صفحة 259).
- الاداء هو قيمة المساهمة التي يقدمها الموظف من خلال سلوكياتهم سواء كانت ايجابية او سلبية في تحقيق أهداف المنظمة،(Bahtiar, Yudi, & Anoesyirwan, 2022, p. 641) اما **Gibson and Ivancevich** عرفوا الاداء على انه نتيجة الوظيفة المرتبطة بهدف المنظمة و الغرض من انشائه هو تحقيق فعالية هدف المنظمة(Odang & Danny, 2021, p. 1608)
- يعرف أداء العاملين على أنه النتيجة النوعية و الكمية لأداء الموظف في تنفيذ الأنشطة بما يتماشى مع الالتزامات الموكلة اليه ، يتأثر الأداء ب الكفاءة و الدافع في العمل و بيئة العمل ، الانضباط... الخ(Ihsan & Riyan, 2022, p. 427)
- يتكون مصطلح الاداء من عنصرين أساسيين وهما الكفاءة و الفعالية ، و الاداء المتميز هو من يجمع بينهما بشكل متناسق، و يقصد بالفعالية هي القدرة على بلوغ الاهداف المسطرة مهما كانت الامكانيات المستخدمة فيه ،أما الكفاءة تعني اداء ماينفذ من عمل او يتخذ من قرار و التصرف على النحو افضل (عسلي، 2018، صفحة 144)
- اما الكفاءة تعني القدرة على اداء العمل المطلوب بقليل من الإمكانيات و بتكلفة اقل (بلبخاري، 2018، صفحة 156)
- 2.2.I- مؤشرات أداء العاملين** : هناك العديد من مؤشرات الأداء العاملين منها مايلي :
- ✓ **جودة العمل**: تشمل (الدقة ، الاتقان ،التمكين الفني ،القدرة على تنظيم و تنفيذ العمل ،التحرر من الأخطار).
- ✓ **كمية العمل**: تشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية و سرعته .
- ✓ **الإلتزام بمتطلبات الوظيفة**: و تشمل الإلمام بكل تفاصيل الوظيفة ، الجدية في العمل ،القدرة على تحمل المسؤولية ،إنجاز الأعمال في مواعيدها ،الالتزم بالادوم ، مدى الحاجة للاشراف)
- ✓ **السلوك و التعامل مع الاخرين**: (القدرة على العمل في فريق ، كفاءة التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين ، الفعالية و الرضا في العمل ، القدرة على تقديم الأفكار المبتكرة).

مدى قابليتهم للتطورة التحسن (نصور و علي ديب، 2015، صفحة 557)

3.2.I - يتاثر أداء الفرد بمجموعة من العوامل وفقا ل **Davoudi وTastan** هناك عدة عوامل تؤثر على أداء العاملين و هي :

العوامل الفردية: و تشمل القدرات ، المهارات ، الرضا الوظيفي ، الخلفية ، الخصائص السكانية (العمر ، الجنس ، الحالة الاجتماعية ، التعليم ... الخ).

العوامل النفسية: و تشمل التصورات ، الموافق ، الشخصية ، التعلم ، دوافع العمل الداخلية و الخارجية .

العوامل التنظيمية: و تشمل القيادة، الاشراف ، ظروف العمل ، التعويضات (Dimas, et al., 2021, p. 3)

العوامل الفنية: تتمثل في التقدم التكنولوجي ، الهيكل التنظيمي ، طرق و أساليب العمل ،المواد الخام ... الخ جميعها تؤثر على مستوى انتاجية الافراد و أداءهم بشكل عام (عامر المغربي و أبو جمعة، 2021، صفحة 106)

4.2.I - طرق تحسين الأداء: تعتبر عملية تحسين الاداء من الاهداف الاساسية التي تسعى اي مؤسسة الى الارتقاء بمستوى ادائها ، يتم تحسينه وفقا للخطوات التالية :

1. تحديد الاسباب الرئيسية لمشاكل الاداء : تحديد الفجوة في الاداء من خلال المقارنة بين أداء العاملين و المعايير المعدة مسبقا للاداء المطلوب او المتوقع.

2. تطوير خطة العمل للوصول الى الحلول و تتمثل في وضع خطة للحد من مشاكل الاداء كوضع حلول مناسبة للمشاكل التي تواجه العاملين من خلال التعاون مع جهات استشارية مختصة في مجال تحسين الاداء (عبد الله و المهلاوي، 2021، صفحة 221).

3. الاتصالات المباشرة بين المشرفين و العاملين لها اهمية كبيرة في تحسين اداء العاملين من خلال معرفة اسباب انخفاض و تديني مستوى ادائهم و معرفة مشاكل الاداء التي يعاني منها ، و استشارتهم حول كيفية الوصول الى درجات اعلى في ادائهم .

4. ان التغيير في المهام الوظيفية يساهم في تحسين اداء العاملين و يعطي للفرد رغبة في الاستمرار في عمله و تآديته بالمستوى المرغوب ، من خلال زيادة مستوى الدافعية لدى الافراد .

5. السماح للافراد بتأدية الاعمال التي يرغبون في تأديتها يؤدي الى الاداء الممتاز (غضبان، 2018، صفحة 63).

II - الطريقة والأدوات :

II 1- مجتمع و عينة الدراسة: يعتبر مجتمع البحث من العوامل الاساسية التي يجب تحديدها من قبل الباحث قبل البدء في دراسته، و في دراستنا قدمنا اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر فرع معسكر كعينة للدراسة ، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 75 عاملا من عمال المؤسسة في مختلف المستويات

II 2- أدوات الدراسة

تم الاعتماد على الاستبيان في جمع بيانات الدراسة ، حيث تم توزيع 75 استمارة على مختلف العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر ، استرد منها 71 استمارة و 4 استمارات لم ترد ، تم تقسيمها الى قسمين : القسم الاول يتعلق بالبيانات الشخصية ، اما القسم الثاني يشمل عبارة مقسمة الى محورين المحور الاول يتمثل في المتغير المستقل (رأس المال الفكري) يتكون من عبارة تتوزع على ثلاثة ابعاد و هي (رأس المال البشري يحمل العبارات من 01 الى 08 ، رأس المال الهيكلي يحمل العبارات من 09 الى 16 ، رأس المال العلاقي يحمل العبارات من 17 الى 24 ، اما المحور الثاني يتمثل في المتغير التابع (أداء العاملين) يحمل العبارات من 25 الى 36، اعتمد في تحديد درجاتها على مقياس ليكرت الخماسي وفقا للجدول الموضح ادناه ، و لتحقيق أهداف الدراسة تم معالجة البيانات من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) و تم استعمال الاساليب التالية :معامل ألفا كرونباخ ، النسب المئوية و التكرارات و المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري .

الجدول (02) توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة

الاستجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	05	04	03	02	01

من إعداد الباحثين

III- النتائج ومناقشتها :

1.III- ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Conbach) (Alpha) و التأكد من مدي انسجام و ترابط فقرات الاستبيان ، فكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي :

الجدول (03) معاملات الثبات

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الاول : رأس المال الفكري	24 عبارة	0.938
المحور الثاني : أداء العاملين	12 عبارة	0.875
ثبات الدراسة ككل	36 عبارة	0.949

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS25

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحور رأس المال الفكر يساوي 0.938، أما فيما يخص أداء العاملين فيساوي 0.875، في حين مجد ان معامل الثبات الإستبانة ككل قد بلغ 0.949 و هي قيم ثبات مرتفعة تتجاوز النسبة المعيارية المقبولة (0.06) و هذا يدل على ثبات أداة الدراسة

III.2- وصف عينة الدراسة

الجدول (04) خصائص الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة
الجنس	ذكور	38	53.5
	إناث	33	46.5
	المجموع	71	100%
العمر	أقل من 30 سنة	10	14.1
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	41	57.7
	من 41 إلى أقل من 50 سنة.	15	21.1
	من 50 سنة فأكثر	5	7
المجموع	71	100%	
المؤهل العلمي	مستوى أعلى من ماستر	3	4.2
	ماستر	27	38
	ليسانس	27	38
	ثانوي	14	19.7
	المجموع	71	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	17	25.4
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	28	39.4
	من 11 إلى أقل من 20 سنة	16	22.5
	20 سنة فأكثر	9	12.7
المجموع	71	100%	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 2 5

يتبين من الجدول رقم (04) ان عدد الذكور بلغ 38 من حجم العينة بنسبة 53.5% في حين بلغ عدد الاناث 33 بنسبة 45.5%، بينما بلغت الفئة العمرية الأكثر حضورا هي الفئة العمرية من 30 إلى 40 بلغت 41 من حجم أفراد العينة بنسبة 57.7%، بينما كان اغلبية المبحوثين من حملة الشهادات الجامعية (ليسانس ، ماستر) حيث بلغ عددهم 27 من حجم عينة الدراسة بنسبة 38% و هذا يعني ان اغلب الموظفين يمتلكون مؤهلات علمية عالية كانت خبرتهم من 5 الى اقل من 10 بقيمة 28 بنسبة 39.4%.

III.3- وصف إجابات عينة الدراسة حول متغير رأس المال الفكري و أداء العاملين

الجدول (05) إجابات عينة الدراسة تجاه بعد رأس المال الفكري

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
رأس المال البشري	3.5616	0.69013	مرتفع
رأس المال الفيزيكي	3.5194	0.77995	مرتفع
رأس المال العلاقاقي	3.6092	0.80787	مرتفع
	3.9073	058834	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 2 5

من الجدول رقم 05 نلاحظ أن بعد راس المال الفكري و أداء العاملين حققوا متوسطا حسابيا وانحراف معياري مرتفع مما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة على ابعاد راس المال الفكري و أداء العاملين من قبل أفراد عينة الدراسة.

III.4- . إختبار فرضيات الدراسة

1. إختبار الفرضية الرئيسية: و التي تنص على انه هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمكونات راس المال الفكري على تحسين أداء العاملين في المؤسسة اتصالات الجزائر -معسكر

وسيتم دراسة هذه الفرضية من خلال الفرضيات الفرعية التالية :

2. الفرضيات الجزئية الأولى: التي تنص على انه يوجد تأثير لرأس المال البشري على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر .

الجدول (06): تحليل اختبار الانحدار البسيط لأثر رأس المال البشري على أداء العاملين

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R SQUARE	قيمة F	معاملات الانحدار المقدره β	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
أداء العاملين	رأس المال البشري	0.544	0.296	29.037	0.464	5.389	0.000
	الثابت				2.255	7.221	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 2 5

تشير النتائج من الجدول رقم (06) الى وجود ارتباط ذو دلالة احصائية بين راس المال البشري و أداء العاملين ، و ان نموذج الانحدار البسيط معنوية (0.00) حيث بلغ معامل الارتباط (0.544) ، كما بلغت قيمة $F=29.037$ ، كما يشير معامل التحديد الى أن يعد رأس المال البشري يفسر (29.6%) من التغير الحاصل في أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع معسكر و تعزى النسبة الباقية (70.4) الى متغيرات اخرى ، وأشارت النتائج الى أن قيمة T جاءت معنوية وهذا ما يشير الى وجود أثر معنوي لبعده راس المال البشري في تحسين أداء العاملين ، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى و نرفض فرضية العدم .

3. الفرضيات الجزئية الثانية: التي تنص على انه يوجد تأثير لرأس المال الهيكلي في أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول (07): تحليل اختبار الانحدار البسيط لأثر رأس المال الهيكلي على أداء العاملين

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R SQUARE	قيمة F	معاملات الانحدار المقدره β	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
أداء العاملين	رأس المال الهيكلي	0.594	0.353	37.654	0.448	6.136	0.000
	الثابت				2.330	8.852	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 2 5

تشير النتائج من الجدول (07) الى وجود ارتباط ذو دلالة احصائية بين راس المال الهيكلي و أداء العاملين ، و ان نموذج الانحدار البسيط معنوية (0.00) حيث بلغ معامل الارتباط ((0.594) ، كما بلغت قيمة $F=37.654$ ، كما يشير معامل التحديد الى أن يعد رأس المال الهيكلي يفسر (35.3%) من التغير الحاصل في أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع معسكر و تعزى النسبة الباقية (64.7) الى متغيرات اخرى ، وأشارت النتائج الى أن قيمة T جاءت معنوية وهذا ما يشير الى وجود أثر معنوي لبعده راس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين ، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى و نرفض فرضية العدم .

1. الفرضيات الجزئية الثالثة : التي تنص على انه يوجد تأثير لرأس المال العلاقتي في أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول (08): تحليل اختبار الانحدار البسيط لأثر رأس المال العلاقتي على أداء العاملين .

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R SQUARE	قيمة F	معاملات الانحدار المقدره β	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
أداء العاملين	رأس المال العلاقتي	0.686	0.471	61.431	0.500	7.838	0.000
	الثابت				2.103	8.922	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 2 5

تشير النتائج من الجدول رقم(08) الى وجود ارتباط ذو دلالة احصائية بين راس المال العلاقتي و أداء العاملين ، و ان نموذج الانحدار البسيط معنوية (0.00) حيث بلغ معامل الارتباط (0.686) ، كما بلغت قيمة $F=61.431$ ، كما يشير معامل التحديد الى أن بعد رأس المال العلاقتي يفسر (47.1%) من التغير الحاصل في أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع معسكر و تعزى النسبة الباقية (52.9) الى متغيرات اخرى ، وأشارت النتائج الى أن قيمة T جاءت معنوية وهذا ما يشير الى وجود أثر معنوي لبعد راس المال العلاقتي في تحسين أداء العاملين ، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى و نرفض فرضية العدم .

IV- الخلاصة:

تناولت هذه الدراسة دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر ، حيث اظهرت نتائج الدراسة اهمية التي يكتسبها رأس المال الفكري في مؤسسة اتصالات الجزائر و دوره في تحسين أداء العاملين ، خاصة في ظل التغيرات التي تشهدها البيئة المتغيرة ، بإعتباره سلاحا و مورد استراتيجي في مواجهة المنافسة الشديدة ، وقد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات تأثير إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري و اداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر .
- اظهرت النتائج عن وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة معنوية مع مختلف مكونات راس المال الفكري ، حيث كان اقوى علاقة بين راس المال العلاقتي و أداء العاملين ثم يليه راس المال الهيكلي و في الاخير راس المال البشري .
- من خلال النتائج المتوصل اليها نجد ان مؤسسة اتصالات الجزائر تهتم براسمالها العلاقتي بدرجة كبيرة لان المؤسسة تم بحسب رضا زبائنها و ولائهم ثم يليه راس المال البشري و هذا راجع لسياسة التوظيف التي تعتمد على توظيف اصحاب الشهادات الجامعية (ماستر ، ليسانس) ، و تهتم بدرجة اقل برأس المال الهيكلي .
- يعد راس المال الفكري من المفاهيم التي تعمل المؤسسة من اجل الحفاظ عليه و تطويره .
- توصيات
- زيادة الإهتمام برأس المال الفكري و تطويره و العمل على الاستثمار فيه باتجاه تحقيق اهدافها باعتباره الركيزة الاساسية في نشاطها .
- الاهتمام براس المال البشري باعتباره العنصر الاساسي في عملية الانتاج و من المكونات الفعالة في راس المال الفكري .
- تشجيع العاملين و الرفع من قدراتهم و تنمية مهاراتهم من اجل تحسين ادائهم .

1. ادم سليمان عبد الله عبد الله، و عثمان سعد أحمد المهلاوي. (2021). أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين " دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي ". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 22 (01)، 217-232.
2. أفكار سعيد خميس عطية. (2018). نموذج مقترح لإدارة رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي، و متطلبات تطبيقه. مجلة الإدارة التربوية (18)، 249-375.
3. براهيم بلقايد، و شوقي بوري. (2017). علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين -دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن لوحدرة وهران -. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا (17)، 255-270.
4. جودي محمد رمزي، أحلام خان، و أمينة جودي. (2018). إدارة المعرفة كركيزة أساسية لتنمية رأس المال الفكري دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي و التقني للمناطق الجافة - بسكرة. مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي -جامعة المسيلة (03)، 100-112.
5. حامد هاشم محمد الراشدي. (2017). إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية. مكة المكرمة، السعودية : دار طيبة الخضراء للنشر و التوزيع.
6. خيرة قوع، و عائشة سليمان. (2012). إدارة المعرفة و تنمية رأس المال الفكري للمؤسسة. مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية -دراسات إقتصادية، 27 (01)، 280-287.
7. دلال شتوح، و هواري معراج. (2016). إشكالية تكوين و إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية -دراسات إقتصادية، 10 (2)، 194-205.
8. دنيا عامر المغربي، و محمود حسين أبو جمعة. (2021). أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في الشركات الصناعية " دراسة حالة " الشركة الوطنية لصناعة الكوابل و الأسلاك الكهربائية المساهمة العامة -الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية و الإدارية، 29 (4)، 99-114.
9. رجاء رشيد عبد الستار. (2020). تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري و أداء العاملين بالمؤسسة التعليمية. مجلة كلية مدينة العلم، 12 (1)، 211-227.
10. زكية بوسعد. (2018). إستراتيجية التمكين و دورها في تنمية رأس المال الفكري لتعزيز التنمية المستدامة -دراسة حالة الجامعات الجزائرية - (أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية). كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
11. سامي بلبخاري. (2018). دور نظام التحفيز في تحسين أداء العاملين -دراسة ميدانية لعينة من العاملين في مؤسسات الاتصالات في مدينتي عنابة و قلمة. مجلة الدراسات الاقتصادية العميقة (07)، 148-168.
12. طعمة بنت عبد الله محمد الشهري. (2020). أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي -دراسة تطبيقية على موظفي فرع وزارة العمل و التنمية الاجتماعية في منطقة عسير. مجلة دولية لنشر الدراسات العلمية، 5 (2)، 72-99.
13. عبد الكريم قندوز، و رضوان إنساعدة. (2010). نحو تطور رأس المال الفكري و توجيهه لتنويع القاعدة الاقتصادية بالجزائر. مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية، 1 (2)، 19-32.
14. عبد المطلب بيبصار، و الهاشمي بن واضح. (2020). دور الاستثمار في رأس المال الفكري على عمليات إدارة المعرفة دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية المسيلة. مجلة المعارف، 15 (1)، 90-112.
15. عبير بكري سر الحتم، سلوى درار عوض، و أحمد انجي عبد الغني. (2021). الاستثمار في رأس المال الفكري و دوره في تحسين الأداء الوظيفي في جامعة الملك خالد. مجلة إقتصاد المال و الأعمال، 5 (2)، 133-151.
16. عزيز دحماني. (2015). مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية -حالة مرسسة سونطراك - (أطروحة دكتوراه تخصص تسيير). كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
17. عصام لعياضي، سمير بن سايق، و نور المنى مصوير. (2020). علاقة متطلبات إدارة المعرفة بالرفع من أداء العاملين بديوان المركب المتعدد الرياضات لولاية برج بوعريج. مجلة تفوق في علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية، 5 (2)، 90-106.
18. عقيلة عكوش. (2014). دور و مكانة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال في ظل اقتصاد المعرفة. مجلة أبعاد إقتصادية، 4 (1)، 172-197.

19. غني دحمان تناي الزبيدي، و أمنة عبد الكريم مهدي المشهداني. (2016). دور رأس المال البشري و الأداء المتميز للعاملين في تحقق التفوق المنظمي بحث ميداني في وزارة النفط العراقية. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية* ، 14 (38)، 269-287.
20. فاطمة بورقعة، و عكاشة زرين. (2020). تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين بتوسط الولاء التنظيمي لدى بريد الجزائر بالوحدة الولائية للبريد بالنعامة. *مجلة الواحات للبحوث و الدراسات* ، 13 (2)، 944-966.
21. فاطيمة الزهراء بودواد، دلال شتوح، و أسماء الزاوي. (2020). أثر الإستثمار في رأس المال الفكري على تميز الأداء. *مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة* (02)، 190-206.
22. لويذة فرجاتي. (2016). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة -باتنة-(أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تنظيم الموارد البشرية). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر.
23. ليلي غضبان. (2018). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمجمع صيدال (أطروحة دكتوراه قسم علوم التسيير تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر. باتنة، الجزائر.
24. محمود السيد إمام. (2018). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية. *مجلة اقتصاديات المال و الأعمال* (7)، 333-350.
25. مراد بوراد، و محمد مين مراكشي. (2020). دور رأس المال الفكري في دعم الإبداع التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة كهركيب (فرع مجمع بونلغاز). *مجلة التنظيم و العمل* ، 08 (03)، 07-29.
26. مراد زايد، و أمير حذفاني. (2019). رأس المال الفكري كميزة تنافسية للمؤسسة في ظل إقتصاد المعرفة. *مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية - المركز الجامعي سي الحواس - بركة* (03)، 161-171.
27. مريم زلماط. (2017). دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز ،مجمع حسناوي ،CMA,ENIE،(أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر.
28. مريم يوسف. (2016). أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي -جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجاً - (أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر. باتنة، الجزائر.
29. نادية حمداش. (2017). مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة -دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة - (أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر. باتنة، الجزائر.
30. نعيمة بجاوي، و نجوى حرمان. (2015). طرق و مؤشرات و قياس رأس المال الفكري في منظمات الاعمال -دراسة تحليلية-. *مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية* (13)، 160-176.
31. نور الدين عسلي. (2018). دراسة اثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية ،دراسة ميدانية لعينة في مستشفى الزهراوي -ولاية المسيلة -. *مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية* ، 11 (01)، 142-153.
32. همامة بن عمومة. (2017). دور إدارة رأس المال الفكري في تشجيع الإبداع على مستوى مؤسسات التعليم العالي -دراسة عينة من الجامعات الجزائرية-(أطروحة دكتوراه علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر. باتنة، الجزائر.
33. ولاء عدنان منصور، و كندة علي ديب. (2015). أثر تنمية رأس المال البشري على أداء العاملين في فندق الأربعة و الخمسة نجوم في الساحل السوري. *مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية -سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية* ، 37 (4)، 549-565.
34. Bahtiar, B., Yudi, Y., & Anoesyirwan, M. (2022). The Model of Intellectual Capital and Performance. *Dinasti international Journal of Management science* , 3(4), 637-646.
35. Dimas, A. T., Sri, I., Falih, S., Eddy, M. S., Suparto, W., Choliclhul, H., et al. (2021). Enhancement of performance and competency-Based on optimization of intellecyaul capital model : the critical thinking analysis. *preprints.org > sciences sociales > comptabilité > doi : 10.20944/preprints202101.0421.v1* , 1, 1-17.

36. Gbenga, W., & Anyim, J. K. (2021). Intellectual Capital and Performance Organizations : an explorations of issues. *International journal of Management and Entrepreneurship* , 3(1), 126-145.
37. Hamaid, S. h., & Khamis, A. s. (2018). Intellectual capital in the Arab Organizations and its role in the development of performance. *journal of Human Development and Education for specialized Research* , 4(1), 2-34.
38. Ihsan, A., & Riyan, M. F. (2022). Intellectual Capital , Knowledge Management , ICT and Employee Performance : A Literature Review. *Advances in Economics , Business and Management Research* , 207, 427-435.
39. Odang, K., & Danny, R. (2021). The Model of Intellectual Capital based Information Technology and Implication on Employees Performance(Case study at indonesian aerospace industries ,Ltd). *Turkish journal of Computerand Mathematics Education* , 12(4), 1605-1617.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

خيرة بلعزیز ، صارة بوقسري (2022)، دور رأس المال الفكري في تحسين أداء العاملين -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع معسكر ، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 07(العدد 02)، الجزائر : جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر ص.ص 249-264.



SCAN ME