

دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز-دراسة حالة المؤسسة المينائية العاملة بولاية سكيكدة-

The role of intellectual capital in achieving exceptionnal performance - A case study of the port company, in the city of Skikda -Algeria

إيمان رمضان

Imene Ramdane

University 20 Août 1955 SKIKDA

imeneramdane11@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/06/30

خولة زياتي¹

Khaoula Ziani

University 20 Août 1955 Skikda

zian.ikhawla@gmail.com

تاريخ القبول: 2020/11/16

تاريخ الاستلام: 2020/10/25

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز على مستوى المؤسسة المينائية لسكيكدة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، فقد تم تصميم استبانة موجهة إلى الإطارات بالمؤسسة. بلغ عددهم (51)، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المدعم بأسلوب دراسة حالة، حيث أشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05، وأوصت الدراسة إلى ضرورة زيادة الاهتمام بإدارة رأس المال الفكري باعتباره مصدرا هاما لتحقيق الأداء المتميز من خلال اقتراح نموذج القيمة السوقية الذي يساعد المؤسسة محل الدراسة في ذلك.

كلمات مفتاحية: رأس المال الفكري، الأداء، الأداء المتميز، المؤسسة المينائية العاملة بولاية سكيكدة.
تصنيف JEL: M12، O15.

Abstract

The study aimed at identifying the role of intellectual capital in achieving exceptional performance in the port company of Skikda. To achieve the objectives of the study a questionnaire was designed and distributed to the 51 company's executives. A descriptive analytical approach was adopted using a case study method, and the reached results indicate the existence of a statistically significant effect of intellectual capital on achieving the requirements of exceptional performance. Moreover the study recommends the urge to increase interest in managing intellectual capital as an important source for achieving exceptional performance, by proposing a market value model that may help the port company.

Keywords: intellectual capital, performance, exceptional performance, the port company of Skikda.

JEL Classification: M12, O15.

¹ المؤلف المرسل.

مقدمة

يعتبر رأس المال الفكري في اقتصاديات البلدان موردا هاما وأساسيا للمؤسسات الاقتصادية فهو الثروة العلمية الكامنة في هاته الأخيرة، والقادرة على إحداث تغييرات جوهرية في مسارها، لذا فقد أصبح تقدم ونمو هذه الأخيرة يعتمد بالدرجة الأولى على حسن تدريبها لمواردها البشرية، والإفادة منها. ومن أجل ذلك سارعت هاته الأخيرة إلى تنمية أصولها الفكرية وهذا عن طريق الاهتمام بتنميتها وتطويره، واستغلالها للمعارف والخبرات والمهارات والبرامج والهياكل التنظيمية والعلاقات الداخلية والتحالفات الاستراتيجية والذي ساهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء وبالتالي تحقيق الأداء المتميز.

وبغرض معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، فقد اخترنا لدراستنا المؤسسة المينائية لسكيكدة، لما تمثله هاته المؤسسة من نموذج مثالي لدراسة التغيرات التي تحصل في البيئة، نظرا لكونها تساهم بشكل أساسي في تقديم خدمات متنوعة ومختلفة، واستمرارية نجاح هاته المؤسسة مرهونة بحسن أدائها لأعمالها وإدارتها لمواردها البشرية، وعليه فهي مصدر أساسي لتنمية الموارد البشرية.

مشكلة الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: ما مدى مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة المينائية لسكيكدة؟
من خلال التساؤل الرئيسي تنبثق الأسئلة الآتية:

- ما مدى اهتمام المؤسسة المينائية لسكيكدة برأس المال الفكري؟
- ما مدى اهتمام المؤسسة المينائية لسكيكدة بالوصول إلى تحقيق الأداء المتميز؟
- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لرأس المال الفكري مع الأداء المتميز في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لرأس المال الفكري على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة؟

فرضيات الدراسة

- بناء على الدراسات السابقة وإشكالية الدراسة، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:
- الفرضية الأولى: "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لرأس المال الفكري مع الأداء المتميز في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة".
 - الفرضية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لرأس المال الفكري على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة".

أهمية الدراسة

تستند الدراسة أهميتها من خلال تناولها لمفاهيم إدارية معاصرة في مجال إدارة الموارد البشرية التي بات لها الأثر البالغ في أداء المؤسسات وتميزها، إذ يعتبر الأداء المتميز هدف تسعى جل المؤسسات لتحقيقه عبر استثمار رأس مالها الفكري وتميز أداء العاملين فيها، كما تستمد الدراسة أهميتها من أهمية المؤسسة المبحوثة (المؤسسة المينائية لسكيدة) كونها تحتل أهمية استثنائية في ولاية سكيدة.

أهداف الدراسة

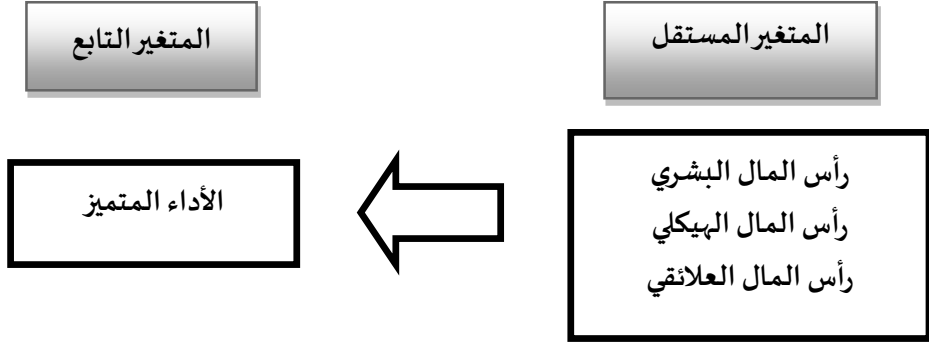
انطلاقاً من تحديد طبيعة مشكلة الدراسة، فإن هذه الدراسة تهدف في العموم إلى إلقاء الضوء على الجوانب الآتية:

- تسليط الضوء على مكانة رأس المال الفكري، ودوره في تعزيز الأداء المتميز في المؤسسات الاقتصادية؛
- التعرف على الأساليب المعتمدة من قبل المؤسسة محل الدراسة في تطوير القدرات والإمكانات ذات العلاقة برأس المال الفكري المتواجد فيها؛
- إن نتائج العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين المتغيرين (رأس المال الفكري والأداء المتميز)، والتي سوف يتم التوصل إليها من خلال الدراسة تساعد القيادات الإدارية في المؤسسة المبحوثة بالتعرف على العناصر الأقوى ارتباطاً والأكثر تأثيراً لغرض زيادة الاهتمام بها وإعطائها الأولوية اللازمة؛
- تقديم عدد من التوصيات والمقترحات إلى المؤسسة المبحوثة عن تطوير رأس مالها الفكري وثقافة الأداء المتميز.

نموذج الدراسة

يفترض نموذج الدراسة وجود أثر إيجابي وعلاقة ارتباطية بين أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) والأداء المتميز على مستوى المؤسسات الاقتصادية، فعند الاهتمام برأس المال الفكري سوف يزداد الأداء المتميز والشكل رقم 01 يبين هذا النموذج.

شكل رقم 01: نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثان.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- اقتصرَت هذه الدراسة على دراسة دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسات الاقتصادية؛
- جرى تنفيذ هذه الدراسة في الفترة الممتدة بين أوت 2020 وأكتوبر 2020؛
- اقتصرَت هذه الدراسة على المؤسسة المينائية لسكيكدة؛
- أجريت الدراسة الميدانية على عينة مكونة من (51) إطار في المؤسسة محل الدراسة.

منهج الدراسة

يعتمد نجاح أي بحث علمي على مدى تلاؤم التقنيات العلمية مع المنهجية المتبعة في جمع البيانات والمعلومات التي تخدم موضوع الدراسة من كافة نواحيها. حيث تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالإطار النظري، وذلك بالاعتماد على الكتب، المجلات والرسائل الجامعية.

ولاستكمال الدراسة من الناحية التطبيقية، تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، حيث تم تصميم استبانة، وتوزيعها على مجموعة من الإطارات معتمدة في ذلك على عينة عشوائية كما تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل النتائج.

ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة، فقد قسمنا الدراسة إلى قسمين:

- قسم نظري، يلم بمفهوم رأس المال الفكري، الأداء المتميز ثم مختلف الدراسات السابقة التي تعرضت لمثل هذا النوع من البحوث؛

- قسم تطبيقي تمت فيه دراسة وتحليل دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز على مستوى المؤسسة المينائية لولاية سكيكدة.

1. الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

من خلال هذا المحور سنستعرض مفهوم رأس المال الفكري والأداء المتميز، ونبرز العلاقة التي تربط بين هذين المفهومين، إضافة إلى تناول مختلف الدراسات السابقة في هذا المجال.

1.1 مفهوم رأس المال الفكري

بالرغم من أن مفهوم رأس المال الفكري قديم نسبيا حيث ترجع بدايته إلى خمسينيات القرن الماضي، إلا أنه في سنوات التسعينيات شهد هذا المفهوم اهتماما كبيرا حيث اتسع ليشمل جميع المؤسسات على اختلاف أنواعها وانتمائها، وإن الاهتمام بهذا المصطلح نابع من التباين الكبير بين متطلبات السوق وبيان أدبيات الدراسات السابقة النظرية التي تمارسها تلك المؤسسات.

ويمكن تعريفه على أنه: "امتلاك مجموعة من العاملين لقدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة، يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية، لتحسين أداء المؤسسة، وتطوير إبداعاتها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة (العنزي، 2009، صفحة 53)، أما Stewart فأشار إلى أن رأس المال الفكري يتمثل في المعرفة والمعلومات وحقوق الملكية الفكرية والخبرات التي يمكن توظيفها لإنتاج وتدعيم الثروة والقدرات التنافسية للمؤسسة. (رجب علي شعبان، 2011، صفحة 36)

وتتجلى أهمية الاستثمار فيه في النقاط التالية: (عباس و عبد الحميد محمد، 2017، صفحة 22)

- إن الإدارة الفعالة لرأس المال الفكري قد تكون المحدد النهائي لأداء المؤسسة، إذ أن المؤسسات التي ترغب بالنجاح في بيئة أعمالها ينبغي أن تقوم باستثمارات مناسبة للموجودات الفكرية لكي تمتلك أفرادا يتمتعون بقدرات ومهارات تفوق منافسيها، لذا فإن الأفراد العاملين في مؤسسات اليوم عليهم الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل المعرفي والذي تكون فيه مسؤولياتهم أعمق وأوسع؛
- إن رأس المال الفكري يعد من أهم مصادر الميزة التنافسية للمؤسسات المعاصرة إذ لا يمكن تحقيق استراتيجية التميز إلا من خلال الإنتاجات الفكرية والمتمثلة بالإبداع وتقديم منتجات جديدة وما يتعلق بالبحث والتطوير؛
- يعد رأس المال الفكري مصدرا لتوليد الثروة في المؤسسات والموارد البشرية؛

— ترى المؤسسات الاقتصادية المعاصرة في رأس المال الفكري بأنه أعظم سلاح تنافسي الذي يتمثل بالموجودات الأكثر أهمية إذ تسعى هاته المؤسسات في هذا القرن إلى زيادة إنتاجية العمل المعرفي.

وينظر إلى رأس المال الفكري على أنه تلك المعرفة المتاحة لدى الكفاءات البشرية، والتي يمكن تحويلها إلى أرباح، كما يمكن تشبيه عناصر الرأس مال الفكري بمجموعة مترابطة ومجموعة من المعارف بحيث ينظر لكل طرف إلى جانب المعرفة التي تدخل في دائرة اهتماماته ورغم تباين وجهة نظر الباحثين حول مفهوم رأس المال الفكري، إلا أنه يوجد شبه إجماع على أنه مكون بدرجة أساسية من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي.

— رأس المال البشري: ويمثل مجموعة المعارف والمهارات والخبرات وكل القدرات التي تمكن من زيادة إنتاجية العمل لدى فرد أو جماعة عمل معينة، وبالتالي فهو نتيجة تراكمات مختلف الطاقات والإبداعات وجميع الصفات التي يمتلكها العاملون في المؤسسة، حيث يرى شولتر " أن الاستثمار في البشر حقق معدلات نمو في المجتمعات الغربية أعمى مما حقق الاستثمار المادي؛ (نجم ، 2005 ، صفحة 88)

— رأس المال الهيكلي: ويمثل العنصر الثاني من أبعاد رأس المال الفكري، المتمثل بالقدرات المؤسسية التي تستطيع المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها عن طريق الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات وبراءات الاختراعات وحقوق النشر والعلامة التجارية التي تمثل شخصية المؤسسة (ابراهيم و تركي، 2016، الصفحات 458-459)، كما أنه يعتبر بمثابة حلقة الوصل بين المؤسسة وأدواتها المعرفية (فلسفة الإدارة والعمليات والثقافة) بهدف الاحتفاظ بمجموعة المعرفة ونقلها؛

— رأس المال العلائقي: يعبر رأس المال العلائقي على مستوى التفاعل الوثيق على المستوى الشخصي بين المساهمين والعاملين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء.

2.1. مفهوم الأداء المتميز

يحظى مفهوم الأداء بأهمية كبيرة في إدارة المؤسسات، وقد نال اهتماما كبيرا من طرف الباحثين، حيث عرفه (Wheelenx & Hunger, 2010, p. 380) على أنه "المحصلة النهائية لأي نشاط وهو يعتمد على الوحدة التنظيمية والأهداف التي يتطلب تحقيقها"، أما التميز فيعني الابتكار الذي يعني القيام بما هو مختلف عن الآخرين، وكذلك فهو صنع ميزة تنافسية للمؤسسة. (الشهراني، 2017، صفحة 35)

في حين مصطلح الأداء المتميز له مفاهيم عديدة، وكل مفهوم ينظر إليه من زاوية معينة فيعرف على " أنه إطار التقييم الذاتي لقياس نقاط القوة ومجالات التحسين في جميع نشاطات المؤسسة، إذ يركز على ما تفعله المؤسسة، أو ما يمكن أن تفعل، لتوفير خدمة ممتازة أو منتجات للعملاء والمستخدمين لخدماتها" (Jankalova, 2014, p. 547)، ويوصف كذلك بأنه أعلى من مستويات الأداء التي ينجزها العاملون فيها وهذا يعني بأن المؤسسة تفضل الأداء المتميز من أجل تعزيز قدرتها التنافسية، ومن ثم يعتبر الأداء المتميز وسيلة لتعزيز القدرات التنافسية من أجل الحصول على الميزة التنافسية. (تناي الزبيدي و مهدي المشهداني، 2016، صفحة 276)

وتتمثل أهمية الأداء المتميز في تحقيقه للعديد من الفوائد من بينها: تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين، زيادة التعاون بين الإدارات، تشجيع العمل الجماعي، تحسين المشاركة والمسؤولية الاجتماعية، تحسين معنويات وإرضاء العاملين، تدريب العاملين على أسلوب تطوير العمليات، متابعة أدوات قياس أدائها، تعلم اتخاذ القرارات استناداً على الحقائق لا المشاعر وخلق بيئة تدعم وتحافظ على التحسين المستمر. (الرشيد، 2009، الصفحات 113-114)

من أجل بلوغ المؤسسة لمستوى التميز في أدائها يلزمها تأمين المتطلبات الآتية، والتي تمثل بالواقع البنية الأساسية لنظام عمل المؤسسة (لطيف و بدري، 2018، صفحة 97)، وفي هذا الإطار وضع بالدريج نموذجاً يضم متطلبات الأداء المتميز والذي يمكن توضيحه في النقاط التالية: (الياسري و عبد العباس، 2020، الصفحات 12-13)

- نتائج العمليات والخدمات: تركز هذه النتائج على فاعلية العمليات وأداء الخدمات وتتضمن التركيز على المعلومات الرئيسية الراجعة منها لأجل تحليل ومراجعة أداء المؤسسة وكيفية عملها، إضافة إلى ربط أنشطتها مع الهدف من إنتاج سلعة أو تقديم خدمة للعملاء داخل أو خارج المؤسسة؛
- نتائج التركيز على الموارد البشرية: يقصد بها مدى تركيز المؤسسة على مواردها البشرية وذلك من خلال تحسين برامج نوعية في العمل؛
- نتائج التركيز على العملاء: يقصد بها مدى تركيز المؤسسة على الحصول على رضا العملاء من خلال الاهتمام بتطوير أساليب العمل والاهتمام بأراء العملاء وإشباع حاجاتهم ورغباتهم؛
- نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية.

3.1. آليات تحقيق الأداء المتميز من خلال رأس المال الفكري

أسهمت النظرية المعتمدة على الموارد إسهاما كبيرا في إبراز رأس المال الفكري كمصدر مهم لتحقيق الأداء المتميز، وذلك نظرا لما تمتلكه هذه الموارد من مهارات ومعارف تشكلها عبر الزمن وتحولها إلى مخرجات محددة ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي: (بيصار، 2017، الصفحات 193-194)

1.3.1. دور رأس المال البشري المتميز في تحقيق الأداء المتميز

إن تحقيق التميز في أداء المؤسسات المعاصرة لا يستند إلى مجرد امتلاكها للموارد الطبيعية والمالية والتكنولوجية فحسب، وإنما يستند بالدرجة الأولى إلى قدرتها على توفير كفاءات بشرية لها القدرة على تعظيم الاستفادة من تلك الموارد، فالمصدر الحقيقي لتكوين القدرات التنافسية واستمرارها هو الكفاءات البشرية التي يبرز دورها كعنصر من أهم عناصر تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة.

2.3.1. دور رأس المال الهيكلي المتميز في تحقيق الأداء المتميز

إن رأس المال الهيكلي للمؤسسة يعبر عن الموجودات المعرفية التي تبقى في دائرة المؤسسة عندما لا يؤخذ المورد البشري بعين الاعتبار، وحتى يتسنى للمؤسسة تحقيق الأداء المتميز لها ورفع قيمتها السوقية، يجب أن تعتمد على عملية تنمية شاملة متكاملة ومستدامة لكل هذه العناصر، وبنفس المستوى من الاهتمام، لأن حصر قيمتها في إطار كمي أسهل وأدق من حصر وتحديد قيمة المورد البشري، كما أنها تعتبر دعامة أساسية لنشاط المورد البشري التابع لها وهذا ما يسمح بتحسين العملية الإنتاجية من خلال تطوير طرق وأساليب للعمل على مستوى كل وحدة داخلها، تسهيل تدفق الموارد خلال القيام بالعمليات التشغيلية، الأمر الذي يؤدي إلى الاقتصاد في مواردها من خلال التقليل من الفاقد والوقت الضائع، أي خفض التكاليف الإنتاجية مما يؤدي إلى زيادة أرباحها.

3.3.1. دور رأس المال العلائقي المتميز في تحقيق الأداء المتميز

إن رأس المال العلائقي يعكس مدى قوة العلاقة التي تربط المؤسسة بعملائها ومورديها حيث أن نقطة الانطلاق لأي مؤسسة دائما هي السوق وبشكل أدق العملاء، وهي نقطة الوصول أيضا على اعتبار أن المحافظة على الأسواق، أو دخول أسواق جديدة أو اكتساب حصص سوقية إضافية والحصول على عملاء مميزين وأوفياء وتلبية حاجات المستهلكين... كل هذه أهداف تسعى هاته الأخيرة إلى تحقيقها، ولن يتسنى لها ذلك إلا من خلال الدراسات السوقية والبحوث والممارسات التسويقية الجادة والفعالة، والتي مهما كلفت فإن عوائدها مضمونة وإيجابية على قيمة المؤسسة وتحقيق الأداء المتميز.

4.1. الدراسات السابقة

دراسة (Chua Chong Keow ، Bontis ، و Richardson ، 2000) : هدفت هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين متطلبات رأس المال الفكري مثل رأس المال البشري، رأس المال العلائقي رأس المال الهيكلي وتأثيرها على أداء المؤسسة. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي مع توزيع استبانة على طلبة الماجستير. وتوصلت الدراسة إلى تحديد العلاقة التي تربط بين مختلف هذه الأصول الغير ملموسة وأداء المؤسسة، وبالتحديد وجود علاقة إيجابية بين رأس المال البشري ورأس المال العلائقي، إضافة إلى أن لرأس المال العلائقي له تأثير مهم في رأس المال الهيكلي، كما أشارت الدراسة إلى أن تطوير رأس المال الهيكلي له علاقة إيجابية مع أداء المؤسسة.

دراسة (ناهد إسماعيل و علي أكرم ، 2010) : هدفت الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على إدارة أداء رؤساء الأقسام العلمية بجامعة الموصل، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما قدرت حجم العينة ب (59) عامل. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين.

دراسة (رشيد و الزيايدي، 2014): هدفت الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع تصميم استبانة موجهة للقيادات الجامعية العاملة في كليات جامعة القادسية. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد رأس المال الفكري على تحقيق الأداء الجامعي المتميز.

دراسة (بيصار، 2017): هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز في منظمات الأعمال، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المدعم بأسلوب دراسة الحالة، كما تم جمع البيانات عن طريق استبانة تم تصميمها كأداة لقياس نموذج الدراسة، لتوزع على (141) عاملاً من العاملين الإداريين المؤسسة محل الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود اهتمام متزايد للمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة بالاستثمار في رأس مال الفكري من أجل الوصول نحو تحقيق الأداء المتميز .

التعقيب على الدراسات السابقة

تركز الدراسة الحالية على دراسة دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز على مستوى المؤسسة المينائية لولاية سكيكدة، واستفادت الباحثتان من الدراسات المذكورة في إثراء هذه الدراسة واستكمال الجانب النظري، وتحديد الأبعاد التي ستركز عليها في أبعاد رأس المال الفكري والأداء المتميز، كما أفادت الباحثتان في مجال منهجية الدراسة، وأن ما يميز هذه الدراسات عن قريباتها من الدراسات السابقة، أن مفرداتها طبقت على المؤسسة المينائية لولاية سكيكدة كمجتمع وعينة للدراسة.

2. الإطار التطبيقي للدراسة

سنحاول تقديم الإجراءات المتبعة في إنجاز الدراسة، إضافة إلى تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات ومناقشة نتائجها.

1.2 مجتمع وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة مجموعة العناصر أو الأفراد الذين ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة، وحسب موضوع الدراسة والإشكالية المطروحة، فإن مجتمع الدراسة يشمل الإطارات السامية العاملة بالمؤسسة المينائية والتي تضم (101) إطارا ساميا، وحتى تكون لنتائج الدراسة مصداقية أكثر يلجأ الباحث لأسلوب العينة باعتبارها أحد أهم المحاور الأساسية لأي دراسة، وحسب موضوع الدراسة فإن أسلوب العينة المناسب هو العينة العشوائية. ولتحديد حجمها عند حد احتمالي معلوم ووفق نسبة الخطأ التي تم اختيارها تم تطبيق معادلة ستيفن ثامبسون (طورش و بوجعدار، 2016، صفحة 160):

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

حيث أن:

— N: حجم المجتمع ويساوي (101) إطار؛

— Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) وتساوي (1.96)؛

— d: نسبة الخطأ وتساوي (0.05)؛

— P: النسبة المقدرة للدراسة وقد تم اختيار (0.50).

$$n = 101 \times 0.50(1-0.50) / [(101-1) \times (0.05^2 / 1.96^2)] + 0.50 \times (1-0.50) = 80.$$

وبتطبيق المعادلة السابقة على مجتمع الدراسة قدرت عينة الدراسة بحوالي (80) إطارا ساميا، وللوصول إلى العينة المناسبة تم توزيع (80) استبانة على أفراد العينة محل الدراسة تم استرجاع (51) استبانة وهذا بنسبة استرجاع (63.75%)، وبعد عملية الفحص الأولي لم تستبعد أي استمارة نظرا لجدية المبحوثين في الإجابة عليها، ومن ثم فعدد الاستبانات القابلة للتحليل الإحصائي تقدر بـ (51) استبانة.

2.2. أداة الدراسة

قامت الباحثتان بتطوير استبانة للإطارات العاملة بالمؤسسة المينائية بولاية سكيكدة للتعرف على آرائهم حول مشكلة الدراسة وعلاجها، وقد تم إعداد الاستبانة اعتمادا على أبعاد تناولها عديد الباحثين في دراستهم. ضمت الاستبانة (32) فقرة، ووقعت في جزئين شملت: الجزء الأول: المعلومات الشخصية مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي والخبرة.

الجزء الثاني: تم تقسيمه إلى محورين، تضمن المحور الأول على أبعاد رأس المال الفكري، ممثلة في رأس المال البشري الفقرات (1-6)، رأس المال الهيكلي الفقرات (7-11)، ورأس المال العلائقي الفقرات (12-17)، أما المحور الثاني تضمن أبعاد الأداء المتميز الفقرات (18-32). وجرى تقسيم الدراسة إلى خمس فئات حسب مقياس ليكارت الخماسي مرتبة تنازليا من الخيار الخامس موافق بشدة، إلى الخيار الرابع موافق، إلى الخيار الثالث موافق إلى حد ما والخيار الثاني غير موافق، وأخيرا الخيار غير موافق تماما كأسلوب واسع الاستخدام يعرض بنودا ذات صياغة إيجابية وأخرى ذات صياغة سلبية، لتكون هذه الدرجات أداة للقياس من خلال مقارنة متوسط هذه الأخيرة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان، ومن أجل وصف وتفسير إجابات العينة تم استخدام مسطرة القياس التالية:

متوسط أداة القياس: أعلى درجة - أدنى درجة / عدد المحاور

$$\text{متوسط أداة القياس} = 3/1-5 = 1.33$$

وبذلك تكون الدرجات مرتبة بالشكل التالي: الدرجة المنخفضة: محصورة بين 1 و 2.33؛ الدرجة المتوسطة: محصورة بين 2.33 و 3.66؛ الدرجة المرتفعة: من 3.66 فما فوق.

3.2. أساليب التحليل الإحصائي

لمعالجة البيانات استخدمت الدراسة العديد من الأساليب الإحصائية وهي: معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، مقاييس الإحصاء الوصفي بهدف التعرف على خصائص العينة وترتيب الأهمية النسبية للمتغيرات والأبعاد المدروسة طبقا للنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. كما تم استعمال اختبار كولموجروف-سمرنون لمعرفة ما إذا البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا. أيضا أستخدم معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة. أيضا تم استخدام أسلوب الانحدار بسبب ميزاته وقدرته على إظهار اتجاه وقوة معامل التأثير لكل متغير مستقل وبشكل معياري على المتغير التابع، إضافة لكونه يظهر مستوى المعنوية للمتغيرات المدخلة في التحليل على المتغير التابع.

4.2. صدق إجابات أفراد عينة الدراسة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس عباراتها ما وضعت لقياسه، وقامت الباحثتان بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال:

1.4.2. صدق المحكمين

تم عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة، حيث طلبت الباحثتان من المحكمين إبداء آرائهم حول الأداة بالنسبة لعباراتها، ومدى انتمائها للمحاور التي أدرجت تحتها والتأكد من

سلامتها اللغوية، ودرجة صياغتها ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت من أجله ووفقا لذلك تم تعديل وإلغاء بعض عبارات الاستبانة.

2.4.2. معامل ألف كرونباخ

الجدول 1: ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

المحور	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
01	رأس المال الفكري	17	0.924
02	الأداء المتميز	15	0.958
----	الدرجة الكلية	32	0.967

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج (SPSS).

يوضح الجدول أن معامل ثبات الاستبانة عالي حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ لجميع المحاور (0.967) وهي نسبة مرتفعة ومناسبة، مما يطمئن الباحثان لاستخدام أداة الدراسة كأداة لجمع المعلومات والوثوق بنتائج تطبيقها، مما يدل على أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات، ويمكن تطبيقه بدرجة كبيرة من الثقة في جمع البيانات.

3.4.2. اختبار التوزيع الطبيعي

تم اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولموجروف-سمرنونت)، لمعرفة ما إذا البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وذلك لتحديد الاختبارات الإحصائية المناسبة لكل حالة (اختبارات معلمية-اختبارات لا معلمية) لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، حيث يتبين أن قيمة مستوى المعنوية لكل من مقياس الدراسة أقل من 0.05، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية هذا ما يوضحه الجدول الموالي.

الجدول 2: اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار التوزيع الطبيعي	قيمة الاختبار	مستوى المعنوية	التوزيع
المحور الأول	1.730	0.070	طبيعي
المحور الثاني	1.269	0.080	طبيعي

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج (SPSS).

5.2. عرض وتحليل متغيرات الدراسة

الجدول 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد رأس المال الفكري

اسم المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب والمستوى
رأس المال البشري	2.77	0.491	(2) متوسطة
رأس المال الهيكلي	2.78	0.562	(1) متوسطة
رأس المال العلائقي	2.18	0.728	(3) ضعيفة
المجموع	2.56	0.526	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج (SPSS).

يوضح الجدول (3) أن استجابات العينة حول ممارسة رأس المال الفكري جاءت متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وانحراف معياري (0.526). جاء ترتيبها وفقاً للآتي: بعد رأس المال الهيكلي بمستوى متوسط بلغ (2.78) وانحراف معياري (0.562)، يليه بعد رأس المال البشري بمستوى متوسط بلغ (2.77) وانحراف معياري (0.491)، فبعد رأس المال العلائقي بمستوى متوسط بلغ (2.18) وانحراف معياري (0.728). هذا يدل على اهتمام المؤسسة المينائية بممارسة رأس المال الفكري مع تفاوت في مستوى ارتفاع ممارسة الأبعاد. تتعارض هذه النتيجة مع دراسات الزيايدي عبد الرضا (2014) وببصار (2017) في مستوى الممارسة مع اختلاف في ترتيب الأبعاد.

الجدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء المتميز

اسم المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الأداء المتميز	2.41	0.624	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج (SPSS).

يوضح الجدول (4) أن استجابات العينة حول الاهتمام بتحقيق الأداء المتميز جاءت متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (2.41) وانحراف معياري (0.623)، تتعارض هذه النتيجة مع دراسات الزيايدي وعبد الرضا (2014) وببصار (2017) في مستوى التحقيق.

6.2. اختبار فرضيات الدراسة

1.6.2. اختبار الفرضية الأولى

H_{01} : "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عن مستوى معنوية 0.05 لرأس المال الفكري مع الأداء المتميز في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة".

H_{11} : "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عن مستوى معنوية 0.05 لرأس المال الفكري مع الأداء المتميز في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة".

الجدول 5: معاملات ارتباط بيرسون لقيم رأس المال الفكري والأداء المتميز

البيان	الأداء المتميز
رأس المال الفكري	**0.859 0.000
رأس المال البشري	**0.712 0.000
رأس المال الهيكلي	**0.869 0.000
رأس المال العلائقي	**0.633 0.000

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج (SPSS).

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط بين كل من رأس المال الفكري والأداء المتميز بلغ (0.859) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغيرين وبمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوي (0.001)، وبالتالي يمكن القول أن أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) ترتبط معنوياً مع متطلبات الأداء المتميز، وهذا ما يدعم الاتجاه النظري عند القول أن الأداء المتميز يزيد بشكل مرتفع كلما زاد الاستثمار في رأس المال الفكري، عليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ارتباط إحصائية لرأس المال الفكري مع الأداء المتميز في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة.

2.6.2. اختبار الفرضية الثانية

H_{02} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى معنوية 0.05 لرأس المال الفكري على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة".

H_{12} : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى معنوية 0.05 لرأس المال الفكري على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة".

الجدول 6: نتائج الانحدار المتعدد بين متغيرات رأس المال الفكري والأداء المتميز

متغيرات مستقلة	معامل الانحدار B (قيمة بيتا)	مستوى دلالة t المحسوبة	Sig. المعنوية
رأس المال البشري	0.113	0.689	0.028
رأس المال الهيكلي	0.188	1.783	0.041
رأس المال العلائقي	0.099	1.288	0.000
المؤشرات الإحصائية			
Constant (الثابت)	0.278		
R (معامل الارتباط)	0.886		
R ² (معامل التحديد)	0.786		
Std. Error of the Estimate (الخطأ المعياري)	0.298		
معامل فيشر F	54.447		
مستوى المعنوية Sig	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج (SPSS).

تشير نتائج الجدول إلى أن معامل الارتباط ($R = 0.886$) يشير إلى العلاقة الموجبة بين المتغيرات المستقلة مجتمعة والمتغير التابع، كما أن أثر المتغير المستقل (رأس المال الفكري) بأبعاده مجتمعة على المتغير التابع (الأداء المتميز) هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة (F) المحسوبة (54.447)، وبمستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.000$) وهو أقل من (0.05)، حيث ظهر أن معامل التحديد ($R^2 = 0.786$)، وهي تشير إلى أن (78.6%) من التباين في الأداء المتميز يمكن تفسيره من خلال التباين في رأس المال الفكري، وهذا ما يؤكد معنوية الانحدار.

كما يتبين من النتائج الواردة أعلاه أن رأس المال الفكري يؤثر على الأداء المتميز لكن بدرجات متفاوتة حسب قيم الانحدار للأبعاد المدروسة، رأس المال البشري: كلما تم الاهتمام برأس المال البشري بمقدار واحد، يتحقق الأداء المتميز بمقدار (0.099)، رأس المال الهيكلي: كلما تم الاهتمام برأس المال الهيكلي بمقدار واحد، يتحقق الأداء المتميز بمقدار (0.188)، رأس المال العلائقي: كلما تم الاهتمام برأس المال العلائقي بمقدار واحد، يتحقق الأداء المتميز بمقدار (0.113).

وهذه النتيجة تدل على أن المتغير المستقل يسهم إسهاما فاعلا في التأثير على المتغير التابع وهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى معنوية 0.05 لرأس المال الفكري على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة".

3.6.2. مناقشة نتائج الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى اهتمام المؤسسة المينائية العاملة بولاية سكيكدة برأس المال الفكري متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.56)، أي أن الاهتمام بها لا يرقى للمستوى المطلوب.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى اهتمام المؤسسة المينائية العاملة بولاية سكيكدة بتحقيق الأداء المتميز متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.41)، وهذا ما يستوجب على المؤسسة إعادة النظر في سياساتها من عدة نواحي خاصة تجاه العملاء ومواردها البشرية وتشكيله الخدمات الموجهة لهم من أجل تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

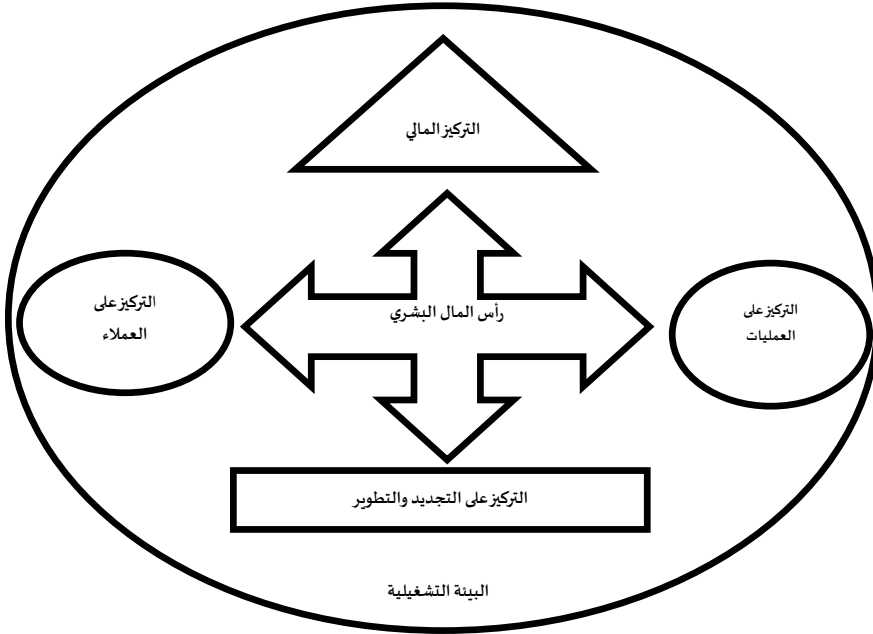
أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء المتميز، وكان بعد رأس المال الهيكلي في المرتبة الأولى، وهو ما يؤكد لنا أن الاستثمار في رأس المال الفكري يلعب دورا مهما في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة، وهو ما يتوافق مع مضمون الدراسة النظرية التي خلصنا من خلالها على وجود علاقة بين كل من رأس المال الفكري والأداء المتميز، كما تتوافق هذه النتيجة مع دراسة Bontis وآخرون (2000) ودراسة الزيايدي وعبد الرضا (2014) ودراسة بيصار (2017).

فسرت نتائج الانحدار الخطي المتعدد العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري مجتمعة ككتلة واحدة وأبعاد الأداء المتميز، وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة ومعنوية بمعامل ارتباط قدره (0.886)، وأثر معنوي بمعامل تفسير قدره (78.6%)، وهذا ما يؤكد لنا أن أبعاد رأس المال الفكري تؤثر في تحقيق الأداء المتميز، كما تتوافق هذه النتيجة مع دراسة Bontis وآخرون (2000) ودراسة الزيايدي وعبد الرضا (2014) ودراسة بيصار (2017).

بينت نتائج تحليل معنوية معاملات الانحدار الخطي المتعدد القياسي أن بعد رأس المال الهيكلي له أثر كبير على أبعاد الأداء المتميز، يليه بعد رأس المال البشري ثم بعد رأس المال العلائقي.

من خلال النتائج المتواصل إليها ارتأينا الى اقتراح نموذج "القيمة السوقية" الذي سيساعد المؤسسة المينائية سكيكدة على قياس مدى فعالية رأس المال الفكري، وتحسين المستمر في صياغة وتعديل الاستراتيجيات برأس المال الفكري للمؤسسة، لتصبح قادرة على استفادة من المعارف والمهارات التي تمتلكها، مما يكسبها ميزة تنافسية مستدامة وتحقيق الأداء المتميز.

الشكل 2: نموذج القيمة السوقية المقترح للمؤسسة المينائية لولاية سكيكدة



المصدر: من إعداد الباحثان.

حيث يعمل هذا النموذج من خلال مؤشرات تقيس كل بعد، فضلا عن المؤشر الفرعي الذي يتناسب وطبيعة المؤسسة محل الدراسة:

1. مؤشرات رأس المال البشري: وتعد هي أساس كونها تنعكس نتائجها على جميع الابعاد الأخرى:

- قدرات العاملين (كفاءة عمليات التدريب العاملين)؛
- إبداع العاملين (قدرات الابداع والابتكار لديهم من خلال اشراكهم في حل المشاكل)؛
- اتجاهات العاملين (درجة رضا العاملين).

2. مؤشرات التركيز على العملاء:

- القدرات التسويقية الأساسية (بناء واستخدام قاعدة بيانات للعملاء)؛
- كثافة السوق (الحصة السوقية)؛
- ولاء العملاء (عدد شكاوى العملاء).

3. مؤشرات التركيز على التجديد والتطوير:

- إنجازات الابتكار (عدد التكنولوجيات والأساليب الجديدة المبتكرة)؛

— آلية الابتكار (نسبة الاستثمار في البحث والتطوير)؛

— ثقافة الابتكار (نشر وتشجيع ثقافة الابتكار للعاملين).

4. التركيز على العمليات:

— الثقافة العامة (تطابق العاملين مع الرؤية المستقبلية للمؤسسة)؛

— الهيكل التنظيمي (وضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية وصلاحيات نظام الرقابة)؛

— التعلم التنظيمي (بناء شبكة معلومات داخلية واستخدامه)؛

— العمليات (كفاءة العمليات التشغيلية)؛

— نظام المعلومات (مدى تطوره).

خاتمة

من خلال محاولتنا التعرف على أثر رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز من خلال دراسة حالة المؤسسة المينائية العاملة بولاية سكيكدة، توصلنا إلى جملة من النتائج والتوصيات المبينة كالآتي:

نتائج الدراسة

— أظهرت نتائج الدراسة أن المستوى العام لاهتمام المؤسسة المينائية العاملة بولاية سكيكدة برأس المال الفكري متوسط، وينسب متفاوتة بين الأبعاد المكونة لرأس المال الفكري؛

— أظهرت نتائج الدراسة أن المستوى العام لاهتمام المؤسسة المينائية العاملة بولاية سكيكدة بالوصول إلى تحقيق الأداء المتميز متوسط؛

— رفض الفرضية الصفريّة الأولى وبالتالي قبول الفرضية البديلة الأولى، مما يسمح لنا باستنتاج علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء المتميز في المؤسسة المينائية العاملة بولاية سكيكدة، وهو ما يتوافق مع مضمون الإطار النظري لمتغيرات الدراسة التي خلصنا من خلالها لوجود علاقة وطيدة بين المتغيرين؛

— رفض الفرضية الصفريّة الثانية وبالتالي قبول الفرضية البديلة الثانية، مما يسمح لنا باستنتاج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للاستثمار في رأس المال الفكري على تحقيق الأداء المتميز بالمؤسسة محل الدراسة.

التوصيات

بناء على النتائج السابقة ارتأينا تقديم التوصيات التالية:

- القيام بعقد العديد من الدورات التدريبية والميدانية والمؤتمرات للتعريف بأهمية إدارة رأس المال الفكري والأداء المتميز في تسهيل تطبيق المؤسسة لهاته المفاهيم؛
- الاهتمام بالكادر الوظيفي والعمل على استشارتهم في عملية اتخاذ القرار من أجل تعظيم رأس مالها الفكري؛
- توفير التقنيات الحديثة وبرامج الحاسوب للعاملين والعمل بفكرة الجماعات الحماسية التي تتسم بالإنجازات العالية في العمل؛
- وضع سياسة واضحة ومفهومة ومعايير مناسبة لتوظيف المتميزين وأصحاب الشهادات والخبرات؛
- ضرورة المحافظة على رأس المال الفكري والعمل على تطويره من خلال تنمية قدرات الافراد العاملين وتحسين الأنظمة الإلكترونية المعتمدة في المؤسسة؛
- ضرورة الاهتمام بيئة العمل داخل المؤسسة، وغرس ثقافة الابتكار والتغيير بها.

المراجع

- سعد صالح أحمد العنزي. (2009). *إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال*. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- أكرم محسن الياسري، و سؤدد علي عبد العباس. (2020). تأثير القيادة الاستراتيجية على الأداء المتميز. *المجلة العراقية للعلوم الإدارية*، 16 (63)، 1-22.
- بشرى عبد ابراهيم ، و سنية كاظم تركي. (2016). أثر رأس المال في أبعاد جودة السلعة دراسة تحليلية في شركة الزوراء. *مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية*، (48)، 451-476.
- حسين جواد عباس ، و خولة عبد الحميد محمد. (2017). أثر رأس المال الفكري في الابداع المنظمي دراسة تحليلية في جامعة بابل. *مجلة أهل البيت*، بغداد، 20-49.
- خلف ناصر لطيف، و نسرين عبد الله بدري. (2018). دور أبعاد القيادة التحويلية في تعزيز متطلبات الأداء المتميز دراسة مقارنة آراء عينة من القيادات الأكاديمية في جامعتي تكريت وكركوك. *مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 8 (2)، 85-114.
- صالح الرشيد. (2009). التميز في الأداء ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في منظمات الأعمال. *مجلة آفاق اقتصادية*، 29 (116)، 103-134.
- صالح عبد الرضا رشيد، و صباح حسين الشناوة الزباني. (2014). دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية. *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 16 (3)، 6-35.
- زينب طورش، و إلهام بوجعدار. (2016). واقع التمويل البنكي للقطاع الخاص بولاية أم البواقي – المحددات والصعوبات. *مجلة ميلاف للبحوث والدراسات*، 2 (2)، 175-157.

عبد الله الحمداني ناهد إسماعيل ، و عبد الله علي أكرم . (2010). رأس المال الفكري واثره في أداء العاملين دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل. *مجلة تنمية الرافدين*، 32(98)، 119-145.

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

عبود نجم نجم . (2005). إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. *دار الوراق للنشر*. غني دحام تناي الزبيدي، و آمنة عبد الكريم مهدي المشهداني. (2016). دور رأس المال البشري والأداء المتميز للعاملين في تحقيق التفوق المنظمي بحث ميداني في وزارة النفط العراقية. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 13(38)، 269-287.

فارس صلاح نجم العزاوي. (2010). متطلبات إقامة مواصفات التصنيع العالمية وأثرها في تحقيق بعض أبعاد الأداء المتميز - دراسة من وجهة نظر عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمسلمات الطبية/ نينوى. الموصل، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير بكلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

مصطفى رجب علي شعبان. (2011). رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال "دراسة حالة". *أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال*. غزة، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.

نورة عبد الله حزام الشبراني. (2017). دور إدارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد. أبها، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير بكلية التربية: جامعة الملك خالد.

المراجع باللغة الأجنبية

Miriam Jankalova. (2014). *Methodical basis of the Business Excellence status2.nd World Conference On Business, Economics And Management*.

Nick Bontis ، William Chua Chong Keow و Stanley Richardson. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Intellectual capital and business performance in Malaysian industries*.

Thomas Wheelenx و David Hunger. (2010). *Strategic management and business policy*. New Jersey: Pearson education, Inc, upper Saddle Rive.