



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور رأس المال الفكري في رفع الأداء المالي -دراسة حالة القرض الشعبي
الجزائري CPA وكالة ميلة-

المشرف	اعداد الطلبة	
زيد جابر	بوربيع إنعام	1
	حساني ناريمان	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	عاشوري إبراهيم
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	زيد جابر
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	حريز هشام

السنة الجامعية 2023/2022





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ:

{ فَأَمَّا الزُّبْدُ فَيَذْهَبُ جُفَاءً وَ أَمَّا مَا يَنْفَعُ
النَّاسَ فَيَمْكُتُ فِي الْأَرْضِ كَذَلِكَ يَضْرِبُ
اللَّهُ الْأَمْثَالَ }

سورة الرعد الآية 71.

صدق الله العظيم.



كلمة شكر و تقدير

اللهم نعوذ بك من قلب لا يخشع وعين لا تدمع وعلم لا ينفذ ودعاء لا يستجاب
له، نحمد ونشكر المولي جل شأنه بديع السموات والأرض على العزيمة والصبر الذي
منحني إياهما طيلة هذا المشوار. مصداقا لقوله تعالى: "ولئن شكرتم لأزيدنكم"
و انطلاقا من قول الرسول صلى اهلل عليه وسلم: "...ومن صنع إليكم معروفا فكافئوه".
فإن لم تجدوا ما تكافئوه به، فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه ". نتقدم بخالص
الشكر والامتنان للأستاذ المشرف * زيد جابر * الذي لم يدخر جهدا لمساعدتنا
في إنجاز هذا العمل وعلى المجهودات التي بذلها معنا طيلة السنة من نصح خالص
وتوجه سديد وإرشاد مستمر، وتشجيع صادق
كما نشكر كل عمال بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله على دعمهم لنا.

دون ننسى الأستاذ * عاشوري إبراهيم * الذي ساعدنا في هذا الإنجاز، و في الأخير نحتسب هذا العمل لله و لا نزكي
على الله عملا راجين منه أن يجعله في صالح الأعمال

إنعام/ناريمان

الإهداء

في آخر خطوة السلم ، و في اللحظة الأكثر فخرًا ، عندما كان التعب و الجهد يغسلنا بماء النجاح ليبقى الواقع أبيض جميلا ...

ها أنا اليوم أهدي تخرجي إلى من كلَّه الله بالهيبة و الوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار ... يا من افتقدك .. يا من يرتعش قلبي لذكرك .. يا من أودعني لله كم تمنيت من الله ان يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار (والدي العزيز) " رحمه الله " و اسكنه فسيح جناته ، حتى و إن كانت كل الطرق المؤدية إليك قد أغلقت ، فإن طرق الخير لك لم تغلق ، و لأن الحب دعاء فكلما لامس جبیني الأرض دعوتُ الله لك .

إلى أحنُّ قلب لمن كانت خطاي كفيفة دون نور كفيها إلى نعمتي و جنة قلبي إلى من تطيب أيامي بقربها ..و يسعد قلبي بهنائها .. إلى " أمي ، أمي ، أمي " اسأل الله عز و جل أن يحفظك و يربعاك .

إلى إخوتي ضلعي الثابت و كفاءتي و اكتفائي لهما خمس مقامات إخوتي ثم أصدقائي ثم أحبابي ثم رفقائي ثم الحياة " أسامة، إسلام "

إلى آخر عنقود البيت " أنس " صاحب المقام الأقرب لقلبي حفظه الله و رعاه أينما حلت خطاه .

إلى صديقتاي ، الصديقتان المختلفتان الناس ناس إنما أنتن الكتف " أميرة، خلود "

إلى رفيقة دربي و زميلتي في هذا العمل " ناريمان "

إلى كل من ساندني و لو بكلمة تزيح عني تعب المسيرة ...

" الحمد لله على ما تبقى ، وعلى ما هو آت ، الحمد لله دائما و أبدا "

الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

بداية أحمد الله عز و جل حمدا يليق بعظمة شأنه واشكره أن وفقني في انجاز هذا البحث،
وإتمامه بعونه، واصلي واسلم على من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة نبي الله محمد
_ صلى الله عليه وسلم _

اهدي هذا العمل إلى من كللت أنامله لي يقدم لي لحظة سعادة _ إلى صاحب القلب الكبير _ "أبي الغالي" أسأل
الله أن يمدّه بالصحة والعافية.

إلى أحلي وأجمل وارق لفظ دعا الله إلى طاعته _ إلى سمتي في الحياة وأملّي ومرجعي في الدنيا نبغ الحنان
_ "أمي الغالية"

إلى من وافتها المنية "جدتي الغالية" رحمها الله وأسكنها فسيح الجنان

إلى أخواتي و اخواتي "عمار، نهال، هيثم، لينة، سلسبيل" الذين يسري حبهم في قلبي وبهم عرفت معنى
الحياة.

إلى جميع أفراد العائلة الكريمة كبارا وصغار.

إلى نجم بيتنا من يمنحه بريق البراءة والمدح "أيوب" حفظه الله.

إلى من شاركتني هذا العمل صديقتي الغالية "إنعام" حفظها الله.

إلى من ضاقت السطور عن وصفه إلى الصدفة التي سكنت روحي وحركت نبضي حفظك الله ورعاك.

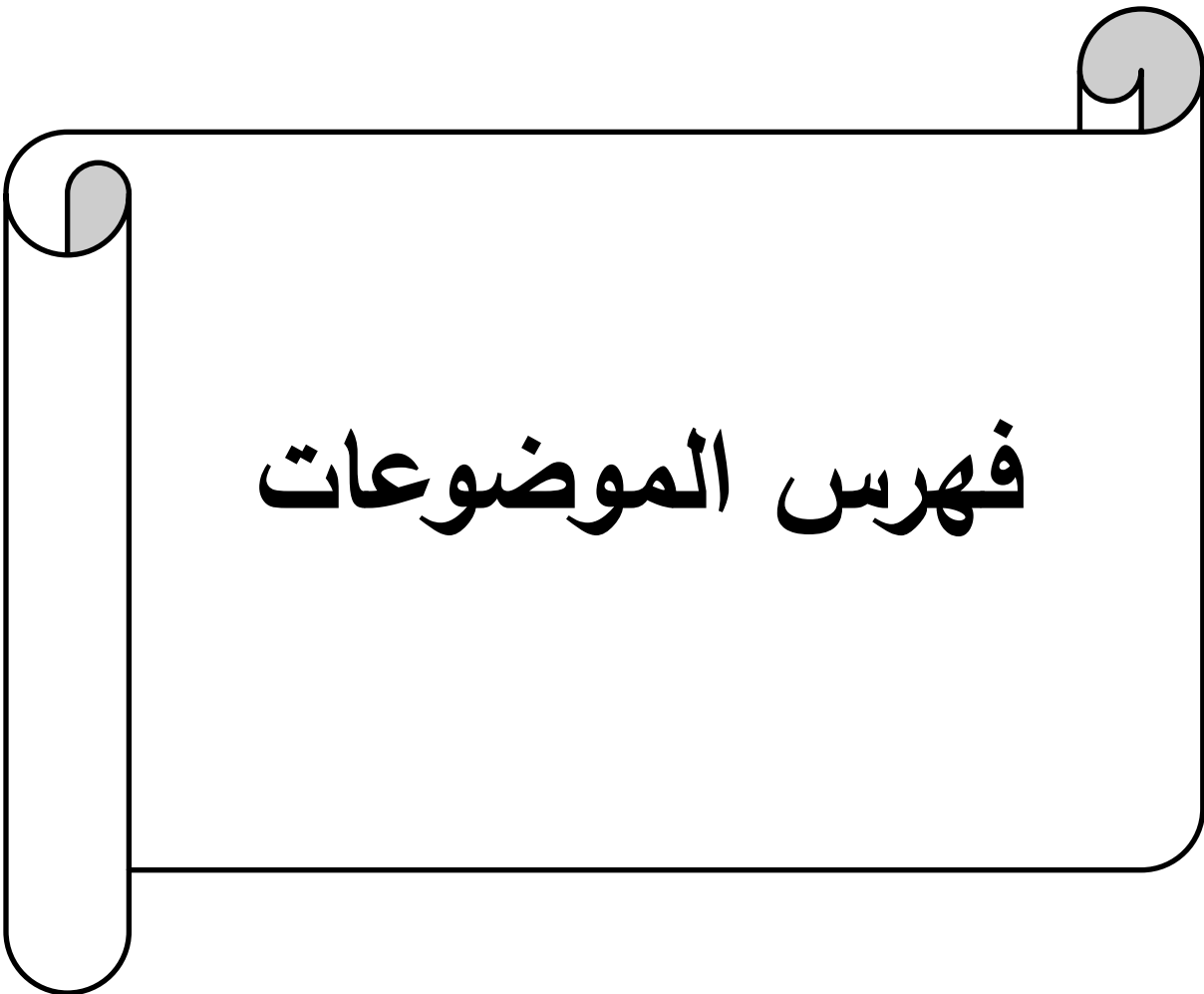
ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور راس المال الفكري في رفع الاداء المالي من خلال ابراز واقع استخدام واهتمام البنوك برأسمالها الفكري من وجهة نظر الموظفين حيث تم أخذ القرض الشعبي الجزائري لولاية ميلة كموضوع للبحث، وقد تم استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات حيث تم توزيع 42 استبانة على موظفي البنك، وتمت الاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية لتحليل البيانات.

وقد توصلت الدراسة الى نتيجة والمتمثلة وجود تأثير لمكونات راس المال الفكري على الاداء المالي.

Summary:

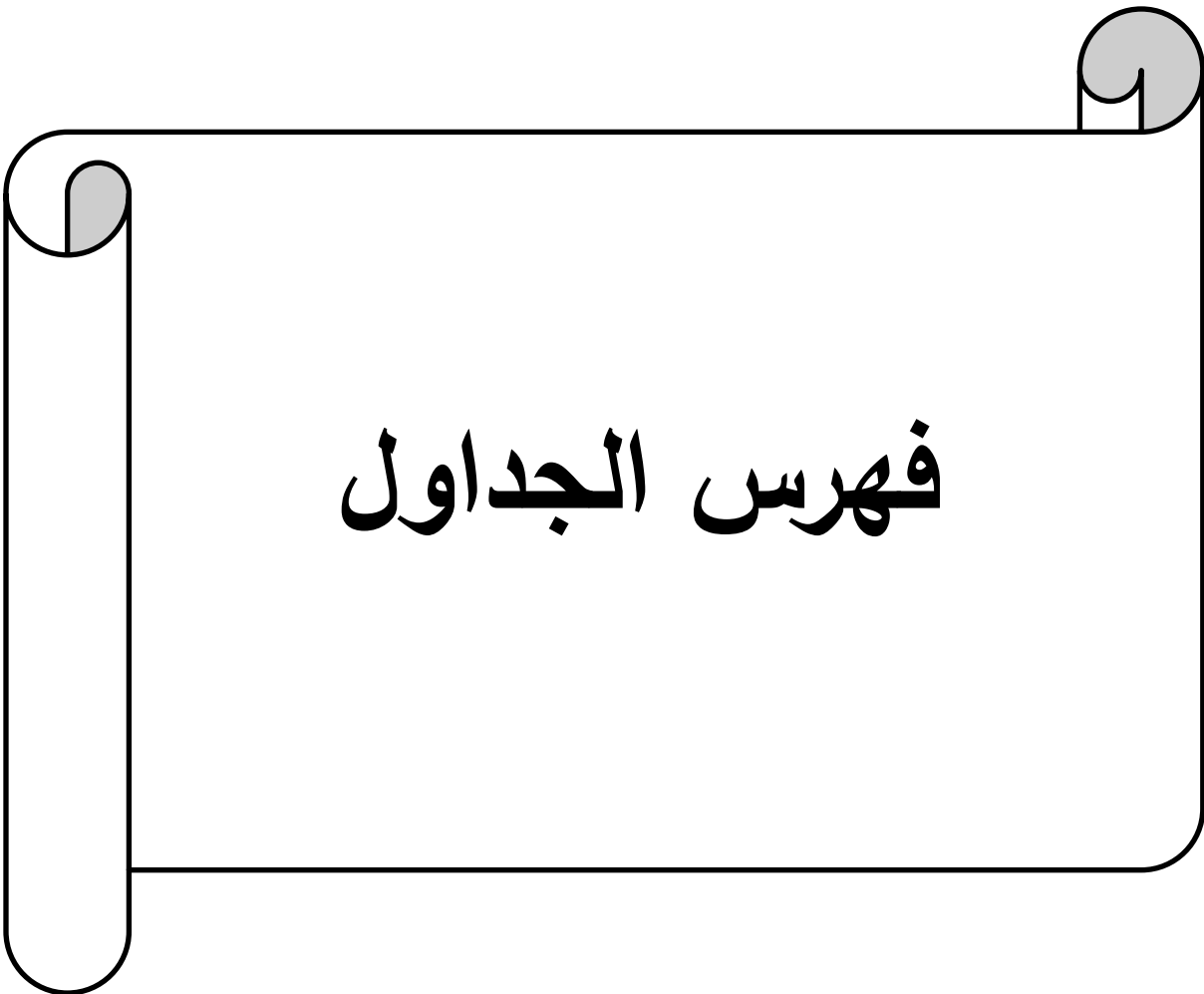
This study aimed to know the role of intellectual capital in raising the level of financial performance by highlighting the fact that banks use and interest in their intellectual capital from the point of view of employees. Bank and statistical package software was used to analyze the data. The study concluded that there is an effect of the components of intellectual capital on financial performance.



فهرس الموضوعات

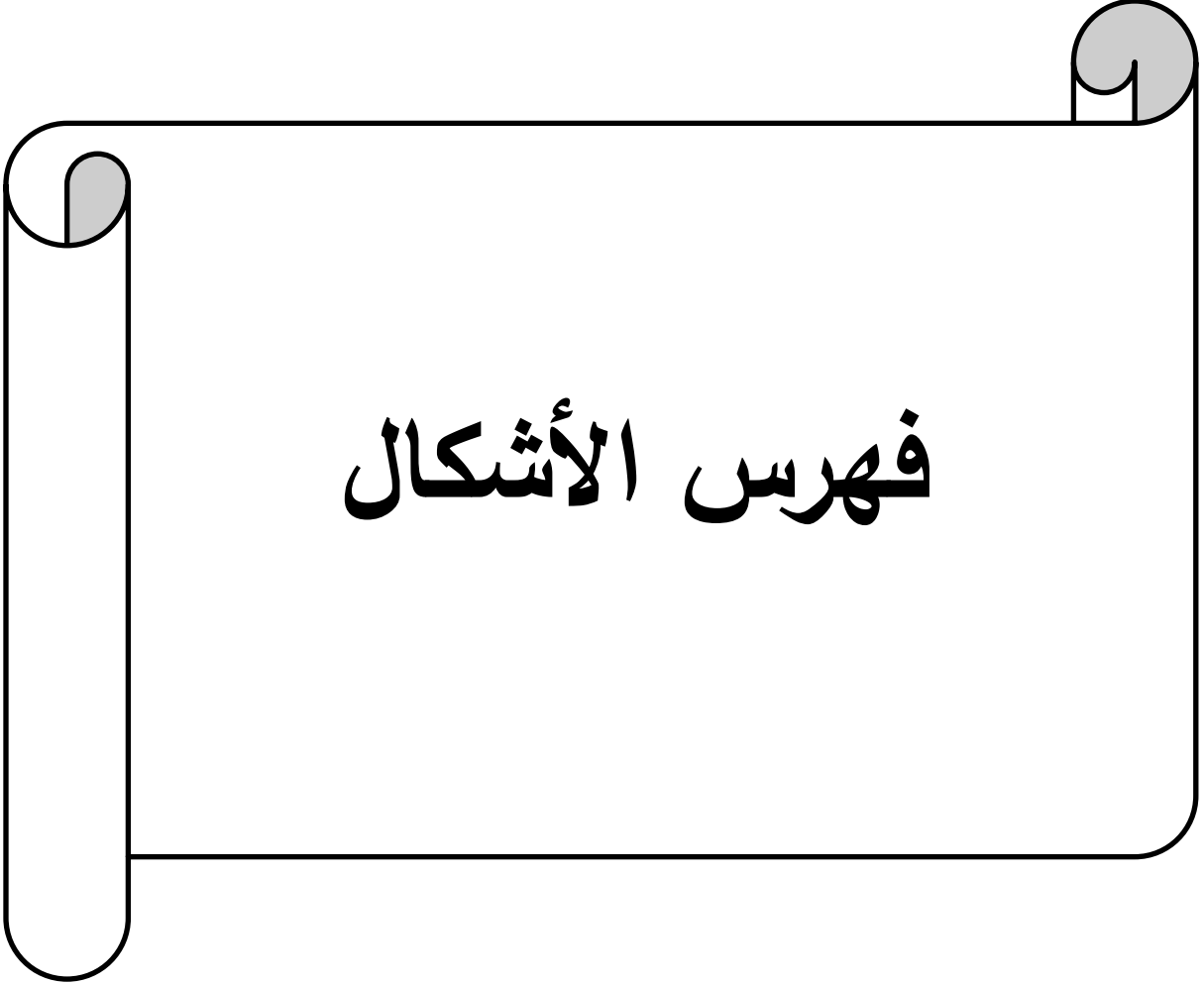
	شكر وعرفان
	إهداء
	الفهرس
	ملخص بالعربية
	ملخص بالانجليزية
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أ - ح	مقدمة العامة
	الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري
23	تمهيد
24	المبحث الأول: عموميات حول رأس المال الفكري
24	المطلب الأول: ماهية رأس المال الفكري
29	المطلب الثاني: مكونات رأس المال الفكري و أهميته
32	المطلب الثالث: قياس رأس المال الفكري
35	المبحث الثاني: الإطار المعرفي للأداء المالي
35	المطلب الأول: مفاهيم عامة للأداء المالي
37	المطلب الثاني: مبادئ و أهداف قياس الأداء المالي
39	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة للأداء المالي في البنوك
42	المبحث الثالث: مؤشرات قياس رأس المال الفكري و الأداء المالي و العلاقة بينهما
41	المطلب الأول: مؤشرات قياس رأس المال الفكري
46	المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي
48	المطلب الثالث: العلاقة بين رأس المال الفكري و الأداء المالي

50	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لدور رأس المال الفكري في رفع الأداء المالي
52	تمهيد
53	المبحث الأول: تقديم عام لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA
53	المطلب الأول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري
56	المطلب الثاني: هيكل و أهداف بنك القرض الشعبي الجزائري
57	المطلب الثالث: تقديم الوكالة المستقبلية
59	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية وأدوات تحليل البيانات
59	المطلب الأول: الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
59	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة
63	المطلب الثالث: اساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات
66	المبحث الثالث: تحليل وتفسير مجالات ومحاور الدراسة
66	المطلب الأول: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور رأس المال الفكري في البنوك
72	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الأداء المالي في البنوك
74	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
79	خلاصة الفصل الثاني
81	الخاتمة
84	قائمة المراجع
89	قائمة الملاحق



فهرس الجداول

الرقم	الجدول
01	تصنيف مكونات رأس المال الفكري
02	تطور حجم رأس المال القرض الشعبي الجزائري CPA
03	مساهمات القرض الشعبي الجزائري CPA
04	تطورات مختلفة للقرض الشعبي الجزائري CPA
05	خصائص أفراد عينة الدراسة
06	مقياس ليكارت الخماسي
07	درجات مقياس ليكارت الخماسي
08	نتائج إختبار الصدق والثبات والاستبيان
09	معاملات الارتباط بين كل محور ومجاله الكلي
10	التكررات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول رأس المال البشري
11	التكررات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول رأس المال الهيكلي
12	التكررات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول رأس المال الزبوني
13	ملخص نتائج المحور الأول الخاص برأس المال الفكري
14	التكررات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات للأداء المالي في البنك
15	إختبار K-S لتوزيع البيانات
16	ملخص نتائج تحليل الانحدار لمحور رأس المال البشري والأداء المالي
17	ملخص نتائج تحليل الانحدار لمحور رأس المال الهيكلي والأداء المالي
18	ملخص نتائج تحليل الانحدار لمحور رأس المال الزبوني والأداء المالي
19	ملخص نتائج تحليل الانحدار لمحور رأس المال الفكري والأداء المالي



فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الرقم
51	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري	01
53	الهيكل التنظيمي لوكالة ميلة	02
55	توزيع متغير الجنس	03
56	توزيع متغير العمر	04
57	توزيع متغير المؤهل العلمي	05
58	توزيع متغير مدة الخبرة	06

مقدمة

مقدمة:

لقد شهدت السنوات الأخيرة تغيرات سريعة وتحديات كبيرة في عالم الأعمال كان سببها الأساسي بروز ظاهرة العولمة و الاندماجات والتحالفات الإستراتيجية بين المؤسسات العملاقة وتلاحق الابتكارات و الإبداعات السريعة، ومن ثم تغيرت النظرة المعاصرة إلى عناصر الإنتاج التقليدية المكونة للثروة العمل، المواد الأولية، رأس المال وذلك بإضافة عنصر جديد هو المعرفة، وتعدت ذلك للقول بأن هذا العمل هو الأهم في الإنتاج خصوصا مع التطورات المعاصرة مما عزز الإهتمام بإدارة المعرفة وهذا دفع بالكثير من المؤسسات إلى رأس المال الفكري كإستراتيجية لضمان النمو والإستمرار. هذا الإقتصاد الذي تشكل فيه المعرفة عنصرا فعال يسمى بالإقتصاد المعرفي "Economy Knowledg" وهو قائم أساسا على رأس المال الفكري "Capital Intellectuel" والذي يمثل الرأس مال الحقيقي للمؤسسة، حيث تتمثل في المعرفة المفيدة للمؤسسة والتي يمكن توظيفها لصالحها، إذ لا يمكن أن تصبح المعرفة رأس مال إلا إذا تم العثور عليها وتوظيفها لصالح المؤسسة.

وتشير الدراسات إلى أن هناك ارتباط كبير بين أداء الشركات والموجودات المعرفية، حيث أصبح تحليل مفهوم الرأس مال الفكري وكذا تنميته والإستثمار فيه في مجال التعلم والبحث العلمي وفي هذا سياق نجد أن المؤسسة بحاجة إلى إدارة رأس مالها الفكري والعمل على قياسه وكذا معرفة مدى كفاءة الإستثمار فيه وذلك وفق مقاييس كمية، بهدف معرفة مدى مساهمته في رفع الأداء المالي للمؤسسة، حيث يسعى الكثير من الباحثين إلى وضع نماذج تفسر حقيقة العلاقة بين رأس المال الفكري و الاداء المالي. وللتعامل مع هذه الفجوة، تسعى هذه الدراسة نحو إجراء تكامل بين مكونات الرأس مال الفكري ومقاييسه بأبعاده المختلفة ودورها في رفع الأداء المالي للمؤسسة.

إشكالية البحث:

لا تختلف الوكالات البنكية من غيرها من المؤسسات من حيث إدراكها لأهمية المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، حيث تعتبر من المؤسسات الخدماتية المعروفة بكثافة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في كل انشطتها وخدماتها بخلاف المؤسسات الانتاجية الاخرى، وفيما يتعلق بالبنوك الجزائرية فقد أصبحت تواجه في السنوات الاخيرة تحديا جديدا يتمثل في المنافسة الشديدة، ويفرض هذا التحدي أن تتجه لتحقيق الميزة التنافسية من خلال تطبيق إدارة المعرفة وأحدث تكنولوجيا المعلومات.

وعليه تتضح الإشكالية في السؤال التالي:

ما دور رأس المال الفكري في رفع الاداء المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري ولاية ميلة؟

أما الأسئلة الفرعية للإشكالية محل البحث يمكن طرحها وفق ما يأتي:

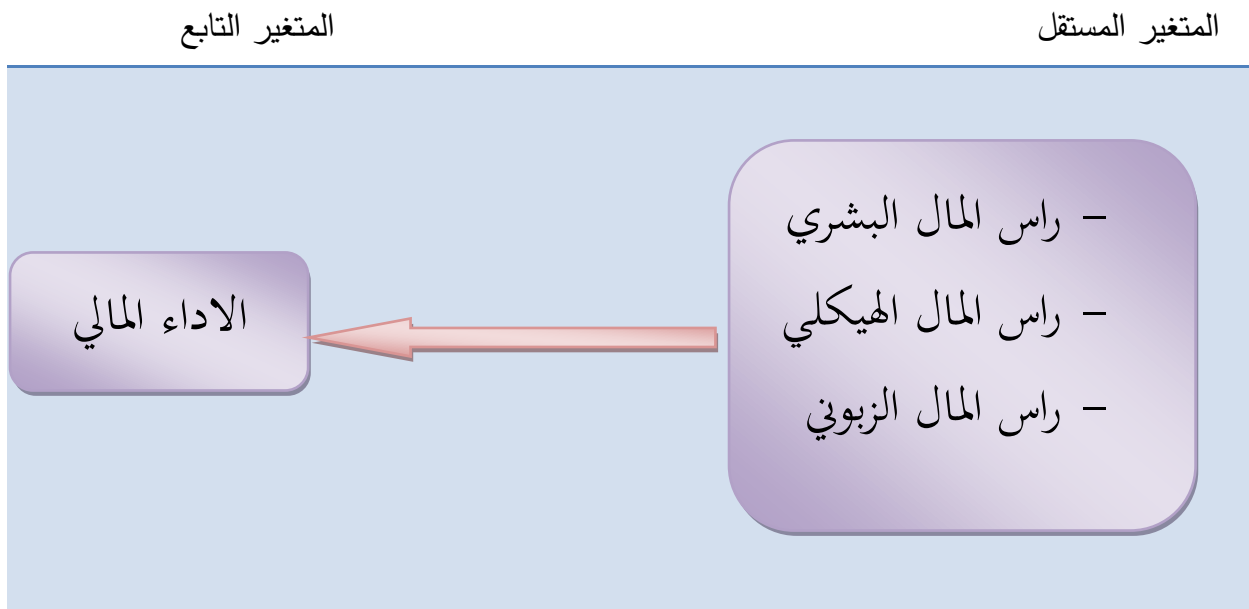
1. ما العلاقة بين رأس المال البشري و الاداء المالي في الوكالة البنكية القرض الشعبي الجزائري ولاية
ميلة؟

2. ما العلاقة بين رأس المال الهيكلي و الاداء المالي في الوكالة البنكية القرض الشعبي الجزائري ولاية
ميلة؟

3. ما العلاقة بين رأس المال الزبوني و الاداء المالي في الوكالة البنكية القرض الشعبي الجزائري ولاية
ميلة؟

متغيرات الدراسة:

نموذج الدراسة حيث يتطلب المعالجة المنهجية لمشكل الدراسة في ضوء إطارها النظري ومضامينها
الميدانية، تصميم نموذج إفتراضي في الشكل التالي الذي يشير الى العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة
المشارة في مشكلة الدراسة.



فرضيات الدراسة:

الفرضيات التي إنطلقنا منها كالتالي:

الفرضية الرئيسية: يلعب رأس المال الفكري دور هام في رفع الاداء المالي في الوكالة البنكية القرض
الشعبي الجزائري ولاية ميلة.

الفرضيات الفرعية:

حيث تنقسم الى ثلاث فرضيات فرعية كما يلي:

1. هناك علاقة بين راس المال البشري و الاداء المالي في الوكالة البنكية القرض الشعبي الجزائري ولاية ميله.

2. هناك علاقة بين راس المال الهيكلي و الاداء المالي في الوكالة البنكية القرض الشعبي الجزائري ولاية ميله.

3. هناك علاقة بين راس المال الزبوني و الاداء المالي في الوكالة البنكية القرض الشعبي الجزائري ولاية ميله.

أسباب إختيار الموضوع:

هناك جملة من الأسباب كانت وراء اختيارنا للموضوع أهمها:

1. أن الموضوع يعتبر حديث الساعة سواء ما تعلق براس المال الفكري.
2. طبيعة الموضوع الذي يدخل أساسا في التخصص المدروس.
3. قلة الدراسات التي تناولت بعمق إشكالية راس المال الفكري و علاقته بالاداء المالي.
4. ضعف الاهتمام براس المال الفكري في الدول النامية ومنها الجزائر، وتقديم أولوية توفير الموارد المالية والتكنولوجية على حساب الاستثمار في رأس المال المعرفي والفكري
5. ميل شخصي للموضوع كمجال للبحث.
6. قناعتنا الخاصة بالدور الذي تنطوي عليه راس المال الفكري من فائدة لأي مؤسسة بنكية ناشطة.

أهمية الموضوع:

يستمد الموضوع أهميته من عدة منطلقات هي:

1. في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها الوكالات البنكية، والانفتاح على المنافسة العالمية، يتطلب الامر من البنوك ضرورة الاهتمام بالأدوات الإدارية الحديثة، لتحقيق التميز والإبداع المستمر وتعد الاداء المالي أحد هذه الأدوات المهمة لتحقيق ذلك.
2. رغم أهمية القطاع البنكي إلا أن الدراسات التي أجريت عليه مازالت محدودة بالمقارنة بالبحوث والدراسات التي أجريت على القطاع الصناعي مما جعله مجالا خصبا للبحث.
3. أن يكون إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة، وتبصير القارئ بما أحدثته راس المال الفكري و الاداء المالي في عالم الأعمال خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.
4. نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة والباحثين والوكالات.

5. تكمن أهمية البحث كذلك في كونه زاوية من الزوايا التي تعالج موضوع الاداء المالي ودورها في المؤسسات فهو تكملة لمواضيع أخرى لها صلة بالموضوع (الاداء المالي).
6. تعزز هذه الدراسة من كفاءة الأداء المتفقة مع عصر المعرفة ، والتي تنعكس بشكل ايجابي على القطاع الإقتصادي، وذلك من خلال سعي لتجديد والابتكار لتقديم خدمات جديدة بأساليب متطورة، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة.
7. التركيز والاهتمام الكبير والمتواصل براس المال الفكري و الاداء المالي لمواجهة التحديات المتلاحقة وتوفير الوقت والجهد، وتحسين جودة الخدمات، وتحسين صورة البنك، وزيادة قاعدة العملاء، وإزالة العوائق الجغرافية.

أهداف البحث:

للبحث مجموعة من الأهداف منها:

- 1- إستجلاء الغموض، وتوضيح الرؤية تجاه موضوع الاداء المالي، وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة حولها كتكنولوجيا الإعلام والاتصال، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، الشبكات، نظام المعلومات وغيرها.
- 2- التوصل إلى نتائج حول دور راس المال الفكري في رفع الاداء المالي، ومحاولة التعرف على متطلبات تطبيق تلك النتائج من قبل المؤسسات موضع الدراسة بقصد تعزيز قدرتها في تحقيق أهدافها في الريادة والإبداع، وتقديم التوصيات المناسبة في مجال الدراسة للاستفادة منها قصد تحسين العمل والإنتاجية.
- 3- تقديم تصور مقترح حول طبيعة المعرفة في عصر المعلومات، وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات.
- 4- إعطاء صورة عن واقع إستخدام في المؤسسات الجزائرية وكيف أنها أثرت على الأفراد العاملين داخلها.
- 5- التأكيد على دور راس المال الفكري في رفع الاداء الامالي المؤسسات البنكية.

منهج الدراسة:

قصد الإجابة عن الإشكالة المطروحة وإثبات صحة الفرضيات المعتمدة المنهج الوصفي التحليلي، حيث قمن بجمع معلومات متعلقة بالبنك وكذا توزيع استبيان على عمال البنك من أجل تحليل نتائج الدراسة

حدود الدراسة:

- ❖ الزمنية: تمتد حدود البحث الزمنية من فيفري 2023 إلى غاية ماي 2023.
- ❖ أما الحدود المكانية فهي: بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله.
- ❖ الحدود الموضوعية: المتغير المستقل: رأس المال الفكري، المتغير التابع: الأداء المالي.

صعوبات البحث:

- إن أي جهد إنساني عمومًا - والبحث العلمي خصوصًا - لا يخلو من بعض الصعوبات التي يتلقاها الفرد. أما أهم الصعوبات التي تلقيناها خلال بحثنا هي على النحو التالي:
- 1- صعوبة تناول الموضوع أصلاً، تعتبر أكبر حاجز، خاصة وأنه يتناول ثلاثة عناصر أساسية في وقتنا الحالي هم رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي و رأس المال الزبوني.
 - 2- صعوبة بعض المصطلحات وغموضها، خاصة في الجانب التقني من الاداء المالي.
 - 3- الصعوبات المتعلقة بداسة الحالة، حيث بعض البنوك لا زالت بعد في تلك التعقيدات الإدارية البيروقراطية.
 - 4- الغياب الفادح للإحصائيات والدراسات الحديثة حول الموضوع خاصة على المستوى الوطني رغم أهميته.
 - 5- الصعوبات المتعلقة بدراسة الحالة، حيث البنوك الخاصة لازالت بعد في تلك التعقيدات الإدارية البيروقراطية، لذا قمنا بدراسة البنوك العمومية فقط.

الدراسات السابقة:

- 1- دراسة فيصل شياد: أثر الإستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المالي في المصارف السعودية سنة 2022

تناول الباحث في هذه الدراسة تأثير رأس المال الفكري على الأداء المالي في المصارف السعودية. وتستخدم الدراسة منهجية القيمة المضافة لرأس المال الفكري VAIC لقياس رأس المال الفكري و مكوناته وباستعمال نماذج التحليل الإحصائي المناسبة، وجدنا علاقة ارتباطية معنوية بين مكونات رأس المال الفكري و الأداء المالي. كما أن رأس المال الموظف CEE كان أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على المعدل الأداء المصرفي، مقارنة برأس المال البشري HCE، و رأس المال الهيكلي SCE. مما أن ربحية المصارف السعودية تتأثر أكثر برأس المال الموظف، أي أن المصارف تستخدم أصولها المادية و المالية بكفاءة للوصول إلى أعلى

مستويات الربحية. و في الأخير تم تقديم التوصيات المناسبة لتحسين جودة الأداء و الربحية في المصارف السعودية.

2-دراسة د.ابراهيم ادمد ابراهيم شرف: أثر مستوى الإفصاح عن رأس المال الفكري على الأداء

المالي للشركة سنة 2015

تناول الباحث دراسة اختبار العلاقة بين مستوى الإفصاح عن رأس المال الفكري و الأداء المالي، و مدى تأثير هذه العلاقة باختلاف حجم الشركة، و هيكل الملكية، و نوع القطاع الذي تنتمي اليه الشركة كمتغيرات معدلة للعلاقة الرئيسية محل الدراسة ولتحقيق هدف البحث تم تحليل الدراسات المحاسبية السابقة لاشتقاق فروض البحث ثم تم اجراء دراسة تطبيقية وذلك بالتطبيق على بعض الشركات المقيدة بالبورصة المصرية للفترة من 2008 و حتى 2015 وقد لخص البحث في شقه النظري الى ان كل من المتغيرات حجم الشركة ونوع القطاع الذي تنتمي اليه الشركة له تاثير ايجابي على الاداء المالي للشركة وان هناك تعارض فيما بين الدراسات حول تاثير متغير هيكل الملكية على العلاقة محل الدراسة كما لخص البحث في شقه التطبيقي الى وجود تاثير ايجابي معنوي لمستوى الافصاح عن راس المال الفكري على الاداء المالي في بيئته الممارسة العلمية المصرية وفيما يتعلق بتاثير المتغيرات المعدلة على العلاقة الرئيسية محل الدراسة انتهى البحث في شقه التطبيقي الى ان كل من متغير حجم الشركة وهيكل الملكية كان لكل منهما تاثير سلبي غير معنوي على العلاقة محل الدراسة بينما متغير نوع القطاع الذي تنتمي اليه الشركة له تاثير معنوي على العلاقة محل الدراسة .

3-دراسة د.زينب تمرابط: أثر كفاءة رأس المال الفكري على الأداء المالي لشركات صناعة

الأدوية المدرجة في بورصة الجزائر سنة 2019

تناول الباحث في هذه الدراسة أثر كفاءة الرأس المال الفكري على الأداء المالي لشركات صناعة الادوية المدرجة في بورصة الجزائر مجمع صيدال خلال الفترة 2012-2019، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على البيانات الفعلية الرقمية المستخرجة من واقع السجلات والقوائم المالية الختامية لمجمع صيدال و تشير النتائج بأن هناك أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لكفاءة رأس المال الفكري على الأداء المالي من خلال العديد من المؤشرات (العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية، العائد على الأسهم الممتازة، نمو الإيرادات، صافي الربح إلى الإيرادات، السيولة، و أخيرا الكفاءة التشغيلية) لمجمع صيدال خلال الفترة

(2012_2019)، إذ يساهم رأس المال الفكري في إيجاد حلول و طرق للخلافات و المشاكل المالية التي تواجهها الشركات .

4-دراسة بلبال حسناوي، د.عبد الرزاق فوزي: أثر رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسة

الإقتصادية سنة 2019

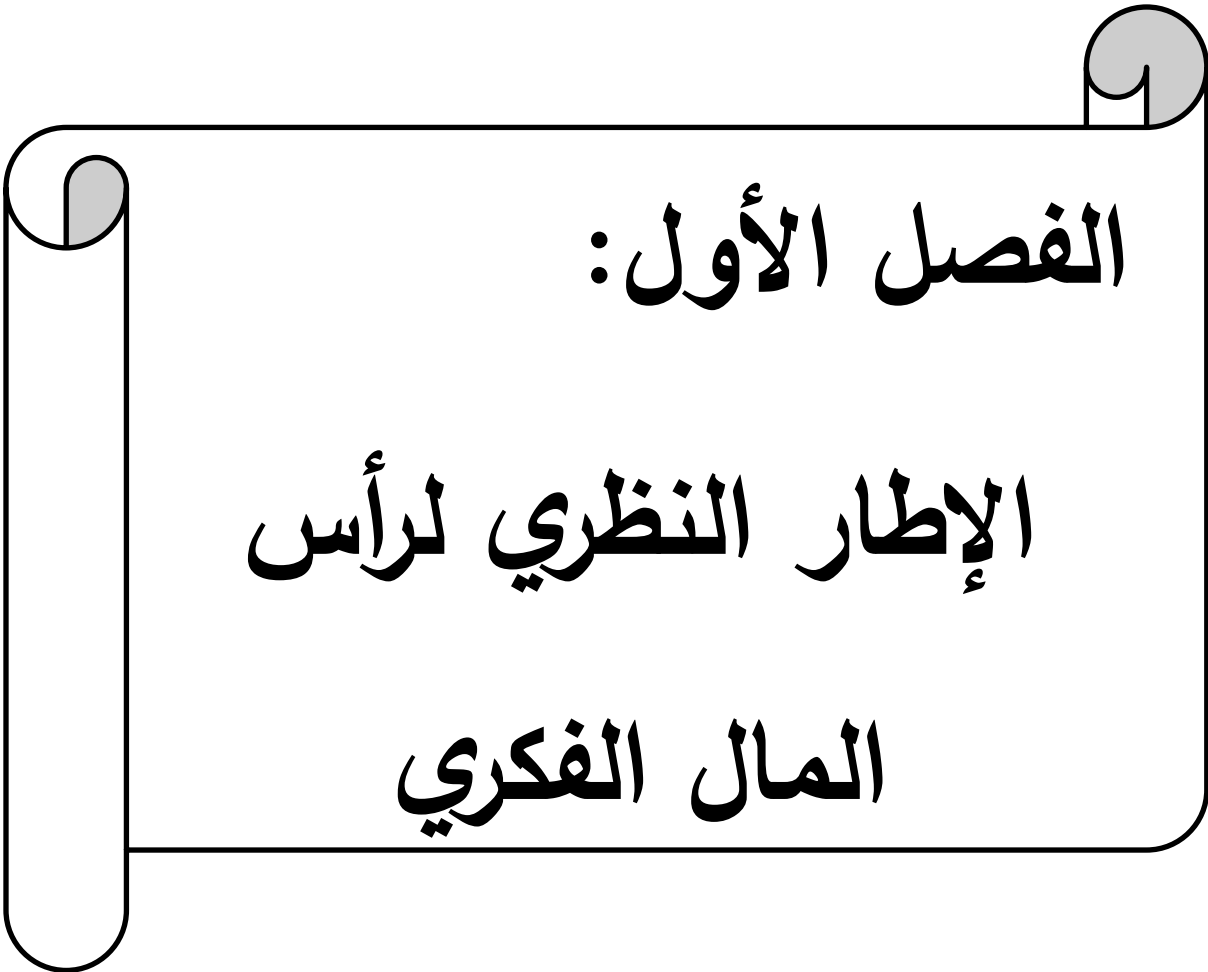
تناول الباحث في هذه الدراسة إبراز أثر رأس المال الفكري بمكوناته على تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية، و لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم جمع 51 من إطارات مجموعة من المؤسسات الإقتصادية بولاية سطيف، من خلال توزيع استبيان معد لذلك يضم متغيرات الدراسة، حيث تم تقسيم محور رأس المال الفكري إلى ثلاثة أبعاد تمثلت في كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية و رأس المال الزبوني، أين توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير معنوية لرأس المال الفكري علر أداء المؤسسات الإقتصادية .

خطة البحث:

خطة البحث مقسمة إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي، كل فصل يعالج عنصراً من العناصر التي نراها مهمة لتناول الموضوع، وذلك وفق ما يأتي شرحه في السطور التالية:

- **الفصل الأول: المعنون بـ" الإطار النظري لرأس المال الفكري "** تضمن الإطار النظري ومفاهيم حول رأس المال الفكري، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث،تناول المبحث الأول: ماهيةارأس المال الفكري من خلال ثلاثة مطالب، حيث تم التطرق الى مفهوم رأس المال الفكري و خصائصه، أما المطلب الثاني فتناول مكونات رأس المال الفكري و اهميته أما المطلب الثالث تناول قياس رأس المال الفكري من خلال مفهوم القياس و دوافع القياس.
- **المبحث الثاني: المعنون بـ" الإطار المعرفي للأداء المالي"**، حيث تم تقسيم المبحث إلى ثلاث مطالب، تطرق المطلب الأول إلى مفاهيم عامة للأداء المالي من خلال مفهوم الأداء وأهميته، أما المطلب الثاني فتطرق الى مبادئ و اهداف الأداء المالي، أما المبحث الثالث فتطرق إلى العوامل المؤثرة على الأداء المالي في البنوك .

الفصل الثاني: المعنون بـ "دراسة تطبيقية لدور رأس المال الفكري في رفع الأداء المالي"، حيث تناول هذا الفصل ثلاث مباحث، المبحث الأول تضمن تقديم عام لبنك القرض الشعبي الجزائري C P A لولاية ميله، أما المبحث الثاني تناول إجراءات الدراسة الميدانية و أدوات تحليل البيانات، و بالنسبة للمبحث الثالث تناول تحليل و تفسير مجالات و محاور الدراسة.



الفصل الأول:

الإطار النظري لرأس

المال الفكري

تمهيد:

إن رأس المال الفكري هو المفهوم الجديد في اقتصاد المعلومات وهذا المفهوم غير ملموس لكن يمكن تجسيده بتوصيفات مختلفة مثل براءات الاختراع أو الابتكارات الطبيعية وعلى عكس الموجودات المادية الأخرى فإن رأس المال الفكري يحتوي على البذور الفكرية والطاقة الأساسية لتجديد نفسه بنفسه من خلال توسيع الاختراع وحب الفضول والاستطلاع والاستكشاف وفي ظل حسابات رأس المال الفكري فإن الاكتشافات والاختراعات الجديدة ومحاكاة الخيال الإنساني وتحفيز الإبداع وطموح الإنسان وتنافساته تجد طريقها الصحيح لبناء فرص الأعمال وفي ضوء تلك الأفكار المرتبة التي يقدمها حول معرفة ماذا، ولماذا، وكيف ومتى وأين تتوجه في الشركة.

وسيتناول الفصل الأول رأس المال الفكري من حيث المفهوم والأهمية ومكونات رأس المال الفكري وأنواعه وبناءه وتطويره وقياس رأس المال الفكري، و الأداء المالي من حيث المفهوم والمبادئ و الأهداف والعوامل المؤثرة للأداء المالي في البنوك.

المبحث الأول: عموميات رأس الماء حول المال الفكري.

في ظل التطورات التكنولوجية المتقدمة، لعب رأس المال الفكري دوراً وأهمية سواء من حيث الدور الإستراتيجي أو من حيث إسهامه في تعظيم قيمة للمنظمة ورفع مكانتها، إذ يعتبر الرأس المال الفكري اليوم من بين الأنشطة والعمليات التي تساعد على اكتشاف وتدعيم تدفق القدرات المعرفية والتنظيمية للأفراد ومن خلال ذلك سنتعرف في هذا المبحث عن ماهية الرأس مال الفكري وتصنيفاته وعناصره.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي حول رأس المال الفكري

أولاً: مفهوم رأس المال الفكري

اختلف الباحثون والكتاب في إعطاء تعريف محدد لرأس المال الفكري باختلاف مذاهبهم ومداخلهم وتوجهاتهم الاقتصادية وفيما يلي عرض لتعريفات الخاصة برأس المال الفكري:

يعرفه جاد الرب¹. "بأنه رأس المال الذي يعكس كل الجوانب الفكرية للعقول البشرية عالية التميز والتي تعكس الجوانب غير الملموسة في المنظمة وهي الأكثر تأثيراً وفعالية نحو التقدم والتميز العالي من الجوانب والأصول الأخرى الملموسة.

ويعد رأس المال الفكري مجموعة من الأصول غير النقدية وليس لها جوهر مادي تستخدم في الإنتاج أو توريد السلع والخدمات أو الإيجار أو غير ذلك أو لأغراض إدارية ويمكن تمييزها والسيطرة عليها بمعرفة الوحدة الاقتصادية نتيجة لأحداث ماضية".

ويعرفه الاتحاد الدولي للمحاسبين². "بأنه مصطلح يترادف مع الأصول غير الملموسة أو الفكرية أو المعرفية وينظر إليه كمخزون كلي لرأس المال أو الحقوق المبنية على المعرفة التي تملكها الوحدة ويمثل أيضاً الناتج النهائي".

¹ جاد الرب سيد: إدارة الموارد البشرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية، طبعة 01، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006، ص 11.

² الاتحاد الدولي للمحاسبين، مفهوم رأس المال الفكري، [//http://WWW.ifac.org](http://WWW.ifac.org)

ويرى يوسف¹. "بأنه جميع العمليات والأصول التي لا تظهر في الميزانية العمومية فضلا عن الأصول غير الملموسة القابلة للتحديد والتي يمكن تمييزها وقياسها فهو يتمثل بالموظفين العاملين بالوحدات الاقتصادية ومهاراتهم وخبراتهم والتي ترغب الوحدة بالاستفادة منها مستقبلا في تحقيق الأرباح والنمو".

ويشار إلى رأس المال الفكري بأنه تلك الأصول المعرفية التي لها القدرة على توليد التدفقات المستقبلية بصورة جيدة أي أنه يتمثل في الفرق بين القيمة السوقية للوحدة والتكلفة الاستبدالية لأصولها.²

أو يمثل رأس المال الفكري كافة العناصر التشكيلية و الفكرية مثل المعرفة والمعلومات والأصول الفكرية والخبرة التي يمكن وضعها لإنشاء الأصول وتعزيز قيمه الوحدة الاقتصادية.³

وهو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة وجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا.⁴

كما يعرف رأس المال الفكري على أنه مجموعة القيم غير الملموسة التي تعتبر جزءا من رأس المال المنظمة والتي تشمل على مكونات بشرية وهيكلية تساهم في إنتاج أفكار جديدة مبتكرة تساعد على البقاء وتحسين الحصة السوقية وتعظيم القدرات التنافسية للمنظمة.⁵

ويعرفه في العامر و الغالبي⁶ : "بأنه القيمة الاقتصادية للموارد البشرية المتولدة من خلال وجود مؤهلات و قابليات ومعرفة وأفكار و طاقة والتزام لهذه الموارد البشرية في الوظائف التي يشغلونها".

يتضح من العرض السابق لتعريفات رأس المال الفكري أن هناك اتفاق بين الباحثين بأن رأس المال الفكري يختص بتلك الموجودات غير الملموسة في الشركات وعليه يرى الباحث أن رأس المال الفكري يتعلق

¹ يوسف عبد الستار، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركة الأعمال دراسة مقدمة لمؤتمر اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، الأردن جامعة الزيتونة، سنة 2013، ص 22.

² James & Whiting. Intellectual capital disclosures by Australian companies paper Accepted for presentation at the AFAANZ conference Adelaide Australia.

³ BhattifwAZaher A. the role of intellectual capital in creating and adding value to organizational performance A. Conceptual analysis. The Electronic journal of Knowledge Management. 12/3/ 187.194.

⁴ Mention A: Intellectual Capital, Innovation and performance A. systematic Review of the literature, Business and Economic Research 2012, 10-1-37.

⁵ الغامري صالح، الغالبي الطاهر: الإدارة و الأعمال، ط02، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 652.

⁶ مصطفى أحمد السيد: إدارة الموارد البشرية، الإدارة العصرية لرأس المال الفكري، ط01، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، سنة 2009، ص 102.

بالأصول غير الملموسة التي ليس لها جوهر مادي والتي تعتمد على العقول البشرية المبدعة ومتطلبات نظم العمل والعلاقة بين العملاء الذي يؤدي إلى الإبداع وإنتاج أساليب وأفكار جديدة تؤدي إلى استمرار على العملية الإنتاجية و زيادة القيمة الاقتصادية وتنمية وازدهار المؤسسة.

ثانيا: خصائص رأس المال الفكري

يتميز رأس المال الفكري بمجموعة من الخصائص منها:¹

- ✓ يتميز الأفراد الذين يمتلكون رأس المال الفكري بتوافر مهارات وخبرات عالية ومتنوعة.
- ✓ يعمل رأس المال الفكري ضمن الهياكل التنظيمية المرنة.
- ✓ يتسم رأس المال الفكري بالاستقلالية في الفكر والعمل.
- ✓ يتفاعل رأس المال الفكري بشكل أكثر إيجابية في المناخ الإداري الذي يتسم باللامركزية في اتخاذ القرارات.
- ✓ يعمل رأس المال الفكري بكفاءة في المنظمات التي يسودها المناخ غير الرسمي.
- ✓ يتميز رأس المال الفكري بالمبادأة والسعي المستمر نحو تقديم الأفكار المقترحات الابتكارية والتي قد تكون غير مألوفة في بعض الأحيان.
- ✓ تتيح أهمية رأس المال الفكري عند التعامل مع القضايا التي تتسم بعد بعدم التأكد لأنها تعتبر مجال خصب لإبراز القدرات المتميزة للعاملين.
- ✓ يمثل رأس المال الفكري المعرفة التي يمكن تحويلها إلى أرباح.
- ✓ يتسم رأس المال الفكري بالانفتاح على الخبرة من خلال السعي المستمر نحو الاستفادة من خبرات الآخرين.
- ✓ يتواجد رأس المال الفكري في كافة المستويات الإستراتيجية ولكن بدرجات متفاوتة.

¹ عبد السلام بندري وعلة مراد: دور رأس المال الفكري في خلق الميزة التنافسية في ظل إدارة المعرفة، بحث مقدم لمؤتمر الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011، ص58.

كما يمكن عرض خصائص المال الفكري كما يلي:

1. **الخصائص التشكيلية:** وهي الخصائص الشكل العام الظاهري لرأس المال الفكري وتتضمن¹:
 - **غير ملموس وغير مرئي:** حيث لا يمكن الإمساك برأس المال الفكري أو رؤيته أو تقييمه بأثمان محددة.
 - **صعوبة وضع معايير لقياس رأس المال الفكري:** كثير من الأصول الفكرية التي تملكها الشركة ومهارات وخبرات العاملين بها والمعلومات المتوفرة لديهم عن العملاء والموردين يكون في شكل معرفة ذهنية غير مادية وغير مسجلة وغير متاحة لها يلغي القرار وبالتالي فإنهم يفتقدون لمعايير واضحة تمكنهم من متابعة وقياس حركة رأس المال الفكري.
2. **الخصائص التنظيمية:** وهي خصائص ترتبط بالبيئة والمؤسسية وتتضمن²:
 - **تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الإدارية.**
 - **المرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد.**
 - **تواجده في العلاقات الرسمية وغير رسمية في المنظمة.**
 - **عدم التركز في المركزية الإدارية.**
3. **الخصائص المهنية:** وهي خصائص ترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم والتي تتضمن³:
 - **امتلاك العديد من المهارات المهنية النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم.**
 - **التمتع بدرجة تعلم تنظيمي عالية.**
 - **التدريب الإطرائي.**
4. **الخصائص الشخصية والسلوكية:** وهي خصائص ترتبط بالعنصر البشري وبناءه الذاتي وتشمل⁴:
 - **الميل إلى تحمل المخاطرة و الإقدام على الأعمال و الأنشطة و المجهولة وحب العمل في ظل الحالات عدم التأكد.**

¹ عبد الفتاح حازم: تكنولوجيا تطبيق رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، ط01، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص18.

² الهلال الشربيني: إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، الأردن، ص21-49.

³ عبد الفتاح حازم: تكنولوجيا تطبيق رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، ط01، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص18.

⁴ جيز سعدون حمود والربيعاوي عباس: رأس المال الفكري، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص40.

- الاستفادة من خبرات الآخرين.
- المبادرة بتقديم أفكار ومقترحات بناءة.
- الحسم وعدم التردد في إصدار القرارات.
- القدرة على التخمين وحسن البصير.
- الإستقلالية في الفكر والعمل.
- المثابرة في العمل.
- الدقة العالية النفس.

أما عبد الفتاح فيرى أن خصائص رأس المال الفكري تتمثل في¹:

- رأس مال غير ملموس.
- صعوبة قياسه بدقة.
- يتزايد بالإستخدام والاستعمال.
- يميل إلى الاستقلالية في العمل.
- يبتعد في تعامله على الروتينية.
- يقدم الافكار البناءة.
- يسعى إلى التجديد والتطوير.
- يميل إلى المرونة وعدم الجمود.

ومن خلال العرض السابقة لخصائص رأس المال الفكري يتضح أن توافر الخصائص وسمات السابقة لرأس المال الفكري أصبح يمثل حاجة وضرورة ملحة لنجاح المؤسسات على اختلافها واختلاف أهدافها أو منتجاتها وخدماتها التي تقدمها، وأصبح توافرها يمثل ضمانا حقيقيا لاستمرار وبقاء المؤسسة في بيئة الأعمال والمنافسة.

¹حسن حسين عجلان: استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر، عمان، 2008، ص134_ص135.

المطلب الثاني: مكونات رأس المال الفكري و أهميته

أولاً: مكونات رأس المال الفكري

يتكون رأس المال الفكري من ثلاث عناصر أساسية هي:

- رأس المال البشري.
- رأس المال الهيكلي.
- رأس المال الزبون.

1. رأس المال البشري¹:

حالة العديد من المنظمات من في عصر المعرفة التحول نحو فلسفة متجددة تتضمن أسلوباً إدارياً جديداً بشكل عام وإدارة الموارد البشرية بشكل خاص بهدف تحقيق نتائج أفضل أو أكثر تطوراً، مقارنة بالأساليب الفكرية في إدارة المنظمة ذلك لأن العديد من المنظمات قد أدركت عدم تقدمها وتطورها أو أنها بقيت لفترة طويلة حالة جمود وعدم المقدرة على مواجهة التحديات والتغيرات التي حدثت على مستوى العالم. ومنها المنافسة والعولمة والتكنولوجيا والثورة المعلوماتية و المعرفة التي واجهتها هذه المنظمات مما جعلها تضع في حساباتها وضمن خططها الاستراتيجية تعزيزات مساندة لكي تحقق المزايا التنافسية من خلال التغيير والتكيف باعتماد فلسفة جديدة تتعلق بقدرتها على التعلم والاهتمام بالموارد البشري بوصفه أحد أهم عناصر العملية الإنتاجية والمعرفية في المنظمة.

وبهذا النمط من الاستراتيجية تصبح المنظمة أسرع بكثير من المنافسين أنفسهم وبذلك فإن الفرد العامل الذي يحقق قيمة صافية للمنظمة يمكن أن يصنف كرأس مال، إن هذا التصنيف يرتبط بفترة زمنية محددة وليس تصنيف مطلق، ولذلك ينبغي على المنظمة أن تخطط للاستثمار في هذه الموارد إذا رأت بشكل سليم لأنه بعد هذه العملية يصبح الأفراد العاملون رأس مال فكري يحملون المعرفة في عقولهم وأن المنظمة يجب أن

¹ حسن حسين عجلان، استراتيجيات الإجارة المعرفية في منظمات الأعمال، اثناء النشر، عمان، 2008، ص134-ص135.

تحول هذه المعرفة إلى تنفيذ أي تحويل المعرفة الفردية إلى معرفة منظمة، إذ أن هذه المعرفة ينبغي على المنظمة اكتسابها وتخزينها ونقلها ونشرها وتنفيذها وبذلك يمكن القول أن المورد البشري (رأس المال الفكري) يلعب دوراً مهماً في تعلم المنظمة.

2. رأس المال الهيكلي¹:

ويتمثل بالمعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات الشركة أي قدرات المنظمة التنظيمية وهو ما يبقى في الشركة بعد إطفاء أصولها نهاية العمل.

وتتكون من أنظمة فرعية تشمل:

- براءات الاختراع والاكتشاف وتأخذ شكلاً امتياز يحصل عليه الفرد من نتيجة مبادرته باختراع شيء ما.
- حقوق النشر والتأليف وتأخذ شكل امتياز يحصل عليه الفرد نتيجة تأليفه ونشره فكرة ما أو بحث أو كتاب.
- العلامة التجارية ويمثل شخصية المنظمة وقيمتها وهويتها الموضوعية على منتجاتها أو خدماتها.
- قاعدة البيانات وأنظمة المعلومات والتي تعد مجموعة مكونات مترابطة (برمجيات، حواسيب، أنظمة، تقنيات) تتفاعل فيما بينها للحصول على مخرجات مهمة تخدم مصالح المنظمة وارتباطها بزيائنها.

3. رأس المال الزبون²:

وهو الثروة المتمثلة في علاقات المنظمة مع زبائنها وكذلك حقوق ملكية العلامة التجارية وثقة الزبائن بالشركة وولائهم لها. وفي ظل العلاقة التبادلية الترابطية بين المنظمة والزبون يطلق على هذه العلاقة (رأس

¹ الغنزي، سعد علي وصالح، أحمد علي: إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، ط01، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 39.

² حسن حسين عجلان، استراتيجيات الإجارة المعرفية في منظمات الأعمال، اثراء النشر، عمان، 2008، ص136.

المال الزبوني) وذلك تأكيداً على قواعد العلاقة التقليدية ذات الاتجاه الواحد من الشركة إلى الزبون قد حلت محلها العلاقات ذات الاتجاهين من الشركة إلى الزبون ومن الزبون إلى الشركة مع المحافظة على علاقات متبادلة مستمرة في ظل الاتصالات المتمثلة بالمعلومات التقنية.

ويوجز الباحث أبو بكر مكونات رأس المال الفكري في الأشكال التالية¹:

شكل رقم 01: تصنيف مكونات رأس المال الفكري.

رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس مال الزبون
- الاتجاه.	- حقوق الطبع.	- العلامة التجارية.
- المواقف.	- حقوق التصميم.	- اسم الشركة.
- المهارات.	- الثقافة.	- العلماء.
- الكفاءات.	- العلاقات المالية.	- فنون التوزيع.
- المعرفة.	- البنى التحتية للتقنية.	- الامتيازات.
- التعليم.	- إدارة العمليات.	- الاتفاقيات.
	- التجارية.	- التراخيص.
	- العلامات التجارية.	- الولاء.

المصدر: العنزي، سعد علي وصالح، أحمد علي: إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، ط01، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 40.

¹ العنزي، سعد علي وصالح، أحمد علي: إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، ط01، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 40.

ثانيا: أهمية رأس المال الفكري:

تظهر أهمية رأس المال الفكري كونه من أهم مصادر الطور الثروة والقوة الداعمة في البنوك ونظرا لطبيعة التحديات العلمية و العولمة ارتفعت أهمية الأصول غير الملموسة وأصبح يمثل النسبة الأكبر في أصول البنك والقدرات الفكرية المتطورة ويعتبر من أهم الوسائل التي تعتمد عليه البنوك لتحقيق ميزه التنفسية له.

وتتمثل أهمية رأس المال الفكري في البنوك من خلال ما يلي¹:

1. يعتبر رأس المال الفكري سلاح أساسي وتنافسي في وقتنا الحاضر وتمثل الأصول الفكرية القوة الحقيقية والتي تضمن استمراريته وبقائها.
2. يعد رأس المال الفكري من أبرز المؤشرات التي تعكس التطور الفكري للإدارات والذي يعد من ممارسات المحاسبة الإدارية المهمة.
3. تقديم الأفكار الإبداعية والابتكارية التي تساهم في تحسين أداء البنوك وخلق الميزة التنفسية له.
4. يعتبر رأس المال الفكري إحدى المواضيع الرئيسية للموارد البشرية ويركز على الأفراد العاملين الذين يمتلكون المهارات والمعارف الخاصة وأهمية استثمارها لزيادة القدرة الإبداعية وخفض التكاليف.
5. يعد رأس المال الفكري مصدر لتوليد الثروة في البنوك وتتمثل بقيمة مضافة لتسحق من المعرفة.

المطلب الثالث: بداية ظهور رأس المال الفكري و متطلباته.

أولاً: بداية ظهور رأس المال الفكري.

يمكن تحديد مراحل ثلاثة مهدت لظهور رأس المال الفكري وساهمت في تطويره وبناء استخدامه كما يلي:

1. مرحلة الإهتمام بالقابليات البشرية

وهي الحقبة الزمنية التي امتدت من القرن السابع عشر إلى نهاية سبعينات القرن العشرين، وقد أكدت على القابليات البشرية عامة (فكريا وجسديا وآدائيا) والتي تتعامل معها مجتمعة في الشخص الواحد، والغرض

¹ جيز سعدون حمود و الربيعاوي عباس، رأس المال الفكري، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص24.

الأساسي من ذلك هو تصنيف فئة الشخص إلى (ماهر، شبه ماهر، غير ماهر... إلخ) وهذا يعني أن تلك المرحلة اهتمت بمدى القابلية لدى العنصر البشري سواء القابلية الفكرية أو الجسدية أو القابلية لأداء مهام معينة، ومن تم تصنيفه إلى فئات تم تحديد مستوى الأجر الذي يستحقه في ضوء هذا التصنيف، وبذلك شهدت هذه الحقبة الانتباه إلى أهمية المورد البشري وضرورة دراسته بوصفه عاملاً مكملاً لرأس المال المادي¹.

2. تلميحات المفهوم وتوجهات الإهتمام بالقابلية الذهنية

وهي المرحلة التي امتدت من بداية الثمانينيات واستمرت إلى بدايات التسعينيات من القرن العشرين، وقد تميزت هذه المرحلة بمجموعة من آراء ومقترحات ركزت على أهمية ودور الموجودات غير الملموسة في تحقيق بقاء الشركات ونموها وزيادة عوائدها، فظهر مفهوم جديد عام 1991 وهو رأس المال الفكري "الذي وجه الاهتمام بالقابليات الذهنية المتوافرة عند بعض الأشخاص بالشركة، حيث يتناغم هذا الرأي مع ما ذكره سيتورات "stewart" عندما قال أن رأس المال الفكري هو هم العاملون الذين يمتلكون الكثير ليفعلونه لتحقيق الربحية والنجاح للشركة"²

ثانياً: متطلبات رأس المال الفكري:

يتطلب بناء رأس المال الفكري مجموعة من الشروط والظروف الملائمة والتي تتمثل فيما يلي (العامري والغالبي، 2008م)³:

1. إنشاء أقطاب صناعية على مستوى المنظمات، وتكون قادرة مادياً وبشرياً على الاستفادة من المعرفة المتاحة.

¹ مصطفى، رجب شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، 2011، ص 65.

² العنزي، سعد، "رأس المال الفكري، الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 25، عمان، 2001، ص 157.

³ العامري، صالح، والغالبي، طاهر، العلاقة التفاعلية بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول، كلية الاقتصاد، جامعة كربلاء، 2008، ص 56.

2. إنشاء محيط واطار معرفي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات لكي تأخذ بعين الاعتبار متطلبات تكوين هذه الأقطاب المعرفية.
3. ضرورة التعاون بين المنظمات ومحيط الأعمال ومراكز البحث من أجل تكوين المعرفة والاستفادة منها.
4. على المنظمة أن تركز على العناصر الجوهرية الممثلة في رأسمالها الفكري وأن أصولها الفكرية ومكوناتها المعرفية تختلف عن تلك التي عند غيرها من المنظمات لذلك عليها أن تدرك كيفية استثمارها بشكل جيد.
5. على المنظمة أن تحسن إدارة مواردها المعرفية الموجودة أصلا عندها وعدم تضييع الوقت في البحث عن موارد جديدة.

المبحث الثاني: الإطار المعرفي للأداء المالي للأداء المالي:

يحظى الأداء المالي في الشركات والمؤسسات بكافة أنواعه باهتمام متزايد من قبل الباحثين والدارسين والإداريين والمستثمرين لأن الأداء المالي الأمثل هو السبيل الوحيد للحفاظ على البقاء والاستمرار، ونحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على جانبي الوظيفة المالية والأداء المالي

المطلب الأول: مفاهيم عامة للأداء المالي

أولاً: مفهوم الأداء المالي

لا يوجد تعريف ومفهوم دقيق لمصطلح الأداء، حيث اختلفت الدراسات في إيجاد تعريف شامل ووحيد لمفهوم الأداء، بل جاءت بعض الدراسات باستخدام مصطلحات أخرى تدل على مفهوم الأداء مثل: فعالية والإنتاجية، والكفاءة وغيرها ويمكن القول بأن تعريف الأداء يتمثل في قياس ما حققته المنظمة والشركة بمرور الزمن، وهو نتيجة لجهود الأفراد أو المجموعات التي تعد ضرورية جداً لنمو المنظمة والشركة، وهو قدرة المنظمة والشركة على اكتساب وإدارة الموارد بفعالية، وقد تم تصنيف الأداء من قبل (2005،) إلى أداء مالي وغير مالي، ويشير الأداء المالي إلى النمو في الربحية، والذي يمكن قياسه من خلال العوائد الإيجابية من العمليات التجارية بينما يشير الأداء الغير مالي من ناحية أخرى إلى الإنتاجية والقيمة السوقية لأسهم المنظمة والشركة والأداء المالي الجيد بالغ الأهمية للمنظمات والشركات لتكون قادرة على الحفاظ على وجودها واستمرارها.

ويعرف الأداء المالي بأنه مدى نجاح المؤسسة في استغلال كل الموارد المتاحة لديها من موارد مادية ومعنوية أفضل استغلال، وتحقيق الأهداف المسيطرة من طرف الإدارة¹:

¹ عصام، عباسي، تأثير جودة المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية واتخاذ القرارات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012، ص102.

- وترى رزيقة أن الأداء المالي يتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المالية وبأقل تكلفة ممكنة، أي تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة لتسديد ما عليها من إلتزامات وتحقيق معدل المردودية جيد، بأقل تكلفة ممكنة¹.

- وعرف الأداء المالي على أنه عملية تحديد الخصائص التشغيلية والمالية للشركة من خلال دراسة وتحليل القوائم المالية الخاصة بها، ويعد الهدف من هذا التقييم التعرف على كفاءة أداء الشركة².

كما يشير الأداء المالي الى الدرجة التي تحقق أو التي ستحقق بها المنظمة والشركة أهدافها المالية ويتم استخدامه لقياس القدرة المالية العامة للشركة والمنظمة خلال فترة زمنية معينة، ويمكن كذلك استخدامه في المقارنة بين الشركات والمنظمات العامة في نفس الصناعة أو في صناعات أو قطاعات مختلفة، كما تم إعتباره مقياساً لنتائج ممارسات وسياسات الشركة والمنظمة وعملياتها من الناحية الفنية، كذلك هو مقياس لمدى استخدام الشركة للأصول وقياس لقدرتها المالية.

ثانياً: أهمية الأداء المالي

تحتل عملية قياس الأداء المالي في الشركات بأهمية كبيرة وبارزة، وفي جوانب ومستويات هذه عدة ومختلفة يمكن إبرزها كما يلي³:

✓ يبين قياس الأداء في الشركات قدرته على تنفيذ ما هو مخطط له من أهداف، ومن خلال مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدف منها والكشف عن الانحرافات واقتراحات لمعالجة الأزمة لها، ما يعزز أداء الشركات بمواصلة البقاء والاستمرار في العمل.

✓ تساعد عملية قياس الأداء في الكشف عن التطور الذي حققته شركات مسيرتها نحو الأفضل، أو نحو الأسوأ، ذلك عن طريق نتائج الأداء الفعلي زمنياً في الشركات من فترة إلى أخرى.

¹ رزيقة، تالي، تقييم الأداء للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، المركز الجامعي أكلي أو لحاج البويرة، الجزائر، 2012، ص 167.

² نصر، محمود، ومزنان، فهد: أثر السياسات الاقتصادية في الأداء في المصاريف التجارية، ط01، دار الصفاء للنشر وتوزيع، عمان، 2009، ص 19.

³ نصر، محمود، ومزنان، فهد، أثر السياسات الاقتصادية في الأداء في المصاريف التجارية، ط01، دار الصفاء للنشر وتوزيع، عمان، 2009، ص 20.

- ✓ يظهر قياس الأداء المركز الاستراتيجي للشركات ضمن إطار البيئة التي يعمل فيها من ثم تحديث الأولويات، وحالات التغيير المطلوبة لتحسين المركز الاستراتيجي للشركات.
- ✓ تساعد عملية القياس الأداء في الإفصاح عن الانسجام بين الأهداف أو الاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للشركات.
- ✓ تقدم عملية قياس الأداء المالي صورة شاملة لمختلف المستويات الإدارية عن أداء الشركات وتحديد دورها في الاقتصاد الوطني وآليات تعزيزه.
- ✓ يوضح قياس الأداء كفاءة تخصيص وإستخدام الموارد المتاحة للشركات.
- ✓ يساعد قياس الأداء على تحقيق الأهداف المحددة في المخطط، والعمل على إيجاد نظام سليم، وفعال للاتصالات، والحوافز.
- ✓ يعمل قياس الأداء على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام المختلفة للشركة، ما يسهم في تحسين مستوى الأداء فيها.
- ✓ يكشف قياس الأداء عن مدى إسهام الشركة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر ممكن من العوائد بأقل التكاليف، والتخلص من عوامل الهدر في الوقت والجهد والمال، وما يعود على الاقتصاد والمجتمع بالفائدة.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف قياس الأداء المالي

أولاً: مبادئ الأداء المالي

لا تقوم عملية قياس الأداء المالي إلى إذا توافرت أسس عامة والتي يجب الأخذ بها بعين الاعتبار ومن بينها¹:

- ✓ عملية القياس يجب أن تكون مفهومة وبسيطة.

¹ طالب، علاء، والمشاهداني، إيمان: الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، ط01، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص21.

- ✓ القياس عملية مستمرة ولا يقتصر على فترة زمنية محددة بل لفترات متتالية من أجل أحداث مقارنات ومستخلصات تفيد الشركات.
- ✓ تقترن عملية قياس الأداء المالي بوجود أنظمة مساعدة للرقابة المالية المحاسبية.
- ✓ لا بد أن يصاحب عملية قياس الأداء المالي نظام لتقييم الأجور بحيث يكون ذلك دافعا قويا للموظفين لزيادة نشاطهم وربح كفاءاتهم على الأداء.
- ✓ عند إجراء عملية القياس لا بد من عدم فصل الأنشطة المختلفة للشركات عن بعضها البعض لأن الشركة وحدة متكاملة لا يمكن الفصل بين مصالحها وأنشطتها إلى أجزاء بل هناك تجانس وترابط في المصالح من أجل تحقيق هدفها.
- ✓ التثبيت من تأكد الترابط والتوازن والتكامل بين مختلف أنشطة المنظمات وتفاعلها فيما بينها.
- ✓ لا بد أن تعتدي عملية قياس الأداء المالي بنظام الحوافز حيث يقرر الدوافع الإيجابية والسلبية مما يجعل من مصلحة القائمين بالأداء تنفيذها على درجة عالية من الكفاءة والفاعلية.

ثانياً: أهداف قياس الأداء المالي

هناك أهداف رئيسية لعملية قياس الأداء المالي في البنوك ويمكن اظهارها كما يلي¹:

- متابعة تنفيذ أهداف البنك المحددة كما ونوعاً ضمن الخطة المرسومة والمحددة لها ويتم ذلك للاستناد إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عن سير الأداء.
- قياس مدى نجاح البنك من خلال سعيه لمواصلة نشاطه بغية تحقيق أهدافه وتوفير المعلومات لمختلف في المستويات والجهات الأخرى خارج البنك.
- الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط البنك وإجراء تحليل شامل لها مع بيان مسبباتها وذلك بهدف واضح الحلول اللازمة لها وتصحيحها والعمل على إيجاد الأخطاء مستقبلاً.

¹Stewart Thomas,A, (1997), Intellectual capital: The new Wealth Of Organization, Doubleday, New York, 2017, P65.

- توفير البيانات والمعلومات الإحصائية عن نتائج تقييم الأداء في البنوك إلى الأجهزة الرقابية مما يسهل عملها ويمكنه من إجراء المتابعة الشاملة المستمرة لنشاط البنك لضمان تحقيق الأفضل.
- تقديم قاعدة بيانات ومعلومات عن أداء البنك تساهم في وضع السياسات والدراسات والبحوث المستقبلية التي تعمل على تحسين أنماط الأداء ورفع كفاءته وبالنظر إلى أهداف قياس الأداء المالي في البنوك يرى الباحث بأنه لا بد من توافر أهداف لقياس الأداء المالي لتحقيق أهداف البنك الذي تم إنشاؤه لأجلها وقياس مدى نجاحه والكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط البنك وتقديم قاعدة بيانات لأصحاب وصناع القرار ومتابعة تنفيذ هذه الأهداف.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة للأداء المالي في البنوك:

العوامل المرتبطة بالبنك:

1. **كلفة العمليات التشغيلية:** تكون التكاليف التشغيلية عادة نسبة مئوية من الأرباح ومن المتوقع أن تؤثر في الأداء المالي وينظر إلى مستوى المصاريف التشغيلية كمؤشر لقياس كفاءه إدارة البنك وبتشكيل بديهي فكلما كانت التكاليف عالية أدى ذلك إلى تحقيق أرباح من دون المستوى، حيث أن البنك لا يستطيع تحميل العميل كامل عبء التكلفة خصوصا في بيئة التنافسية عالية وظروف اقتصادية خاصة¹.
2. **حالة (شكل) الملكية:** هنا كبنوك أجنبية وبنوك محلية حيث أن الأجنبية في الدول النامية يكون أدائها معززا بتكنولوجيا العالية وإدارة مخاطر و حوكمة جيدة فتقوي ميزتها التنافسية على البنوك المحلية حيث أنها عادة ما تكون فروع لبنوك كبيرة في الخارج. والذي يؤدي إلى تحسين الأداء المالي لها².

¹Mirzasidra Ali &javed, Attiyadeterminant of financial performance of firm, case if Pakistan stock market, journal of economics and international finance volume 5 number 2, Pakistan, 2013 p 43-52

²Mokayamankbiandrew&Jagongo Ambrose , the effect of ownership structure on the financial performance of firms listed AT the Nairobi securities exchange international finance volume 5 nember 11, London, 2015 page 1-17

3. **حجم البنك:** يتمثل حجم البنك بقيمة الأصول التي يمتلكها البنك: إذ كلما إزداد حجم البنك وكبر أصبح له القدرة على التوسع الجغرافيا، وتوسيع خدماته والحصول على حصه سوقية أكبر، وقدرة أكبر على منح القروض، وتنويع قرارات الاستثمار وبالتالي زيادة كفاءة الأداء المالي¹.
4. **مخاطر الائتمان:** إن مخاطر منح الائتمان التي تقدمها البنوك للأفراد والشركات تنطوي على تحميل مخاطر متعددة يمكن أن تتسبب بخسائر كبيرة للبنوك على المستوى المادي وعلى مستوى ثقة الجمهور والسمعة أيضا فكلما حاول البنك تقليلها من خلال المراقبة والمتابعة لسياسات منح الائتمان وتبني استراتيجي للتنبؤ بمستويات المخاطر المستقبلية. فكلما تزداد الكفاءة في الأداء وتقل الخسائر المحتملة نتيجة المخاطر وبالتالي يتحسن الأداء والعكس صحيح².

العوامل المرتبطة بالإقتصاد الكلي :

1. **إجمالي الناتج المحلي:** و يمثل مقياس لأداء الاقتصاد ككل، إذ يقيس النشاط الاقتصادي الكلي في بلد معين، فإن زيادة أي زيادة النشاط الاقتصادي، يعني وجود معايير جيدة للعيش في البلد بالنسبة للناس كافة، وهذا يتطلب نمو العمل في قطاع البنوك في البلد نظرا لدوره الحيوي في النشاط الاقتصادي ككل، حيث إن البنوك تعد وسيط في عملية تبادل الأموال، وهذا يقود إلي تحسين الأداء المالي كما يقود إلى مستوى عالي من الطلب على القروض³.
2. **معدلات الفائدة:** إن معدلات الفائدة على الادخار، وعلى القروض يؤثر في كل من قطاع البنوك و العميل، إن ارتفاع أسعار الفائدة على القروض يضع العميل في موقف مالي لقاء تسديد القرض و فوائده، مما يسبب خسارة كبيرة للبنك بحيث يصبح غير قادر على سيولة مالية لتغطية قيمة القرض، و معدلات الفائدة المتوقعة، بل و يقلل فرص منح القروض نتيجة عدم قدرة العميل

¹harker Patrick T &zenios Stavros A performance of financial institutions efficiency innovation & regulation Cambridge,United kingdom , combridge University press

²TeshomeElshaday , Debelakenenisa& sultan Mohamed , Determinant of financial performance of commercial Banks in Ethiopia special Emphasis on private commercial Banks ,African journal of business management volume A2 number 1, Ethiopia, 2018 page 1-10

³ Nouaili, makram , Abaoub ezzeddine & Ochi Anis . the determinants of banking performance in front of financial changes : case of trade banks in tunisia . **International Journal of Economics and Financial Issues**, volume 5, Number2, Pages 410-417

على تحمل المصارف كما بالمقابل هنالك فوائد على الودائع أيضا فينعكس بالنتيجة على الأداء المالي للبنك من جميع الجوانب.¹

3. معدلات التضخم: تقود معدلات التضخم العالية إلى معدلات فائدة عالية على القروض، و نقل قيمة العملة المحلية فتقل القدرة الشرائية، ويميل الاتجاه نحو الاستهلاك أكثر منه إلى الادخار، و الذي ينعكس بدوره على الأداء المالي بأكمله.²

و بناءا على ما سبق فإن الباحث يرى أن العوامل المؤثرة على الأداء المالي، بأن الأداء المالي الجيد يتحقق من خلال تطوير القدرات و الطاقات المتاحة للبنك التي تسهم في زيادة قدرتها على التعامل الصحيح مع بيئة قطاع البنوك و تساعد في ضمان تنفيذ العمليات بكفاءة، و من ثم كسب مزايا تنافسية تؤدي إلى تطوير الأداء المالي.

¹ Al Sharhrani, Saad M. & Zhengge, Tu (2016). The Impact of Organizational Factors on Financial Performance : Building a Theoretical Model. **International Journal of Management science and business Administration**, Volume 2, Number 7, Pages 51-56.

² Apadore, Kogilavani & Zainol, Siti Subaryani Binti (2014) . determinants of Corporate Governance and Corporate Performance among Consumer Product Industry in Malaysia : A Theoretical Model. **International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Science**, volume 4, Number 2, Pages 159-165.

المبحث الثالث: مؤشرات رأس المال الفكري والأداء المالي والعلاقة بينهما

المطلب الأول: مؤشرات قياس رأس المال الفكري

يعد قياس المعرفة ليس سهلاً مفاهيمياً ومنهجياً أو علمياً، والمقياس أصبح أكثر صعوبة عند الأخذ بنظر الاعتبار رأس المال المعرفي لتحديد نموه وفعاليته على المستوى الاجتماعي، لذلك أن مسألة قياسه ترتبط بصورة وثيقة بتقييم ونمو ومتابعة وإدارة رأس المال هذا، إذ يشتمل هكذا رأس المال على المعلومات، المعرفة، الأفكار، الإبداع، القابلية على الابتكار والتطوير، إذ لم تكن هذه المكونات تعامل على كونها موجودات بالمقاييس المحاسبية التقليدية، كما أن الاهتمام بهذه الموجودات المعرفية قد نشأ أساساً من الفروقات البارزة بين القيمة السوقية للمؤسسات وقيمتها الدفترية (المبنية على قياسات موجوداتها المادية والملموسة، والتي بالرغم من كونها غير ملموسة يمكن أن تعد إضافة ذات قيمة محددة لها، حيث طرحت مؤشرات ونماذج القياس لموجودات المعرفة ورأس المال المعرفي الذي قدمت من قبل عدد من الباحثين والمختصين في هذا المجال وفي¹:

أولاً: لوحة بطاقة سلسلة القيم

قدم هذا النموذج من قبل (Lev, 1997) وهو عبارة عن مصفوفة من المؤشرات غير المالية تقسم إلى ثلاث مجموعات طبقاً لدورة التطوير وهي:

أ. مرحلة الاستكشاف التعلم.

ب. مرحلة التنفيذ.

ج. مرحله المتاجرة.

¹Malhotra, yogsh,(2000), "Knowledge Assets in the Global Economy: Assessment of NtionalIntellectuall Capital" journal of Global Information, Management, juiy-sep, Vol.2, No2.

ويفترض هذا النموذج أن الاستثمار الكافي في المجموعات المشار إليها يكون مهما وحاسماً لبلوغ أهداف المنظمة، على أن تكون هذه المجموعات مجتمعة من أجل الوصول إلى مصفوفة متوازنة للأداء الحالي والمستقبلي للأعمال، وأن تكون هذه المؤشرات مستندة على أهداف الإستراتيجية للمنظمة.

ثانياً: تفكير رأس المال البشري

طور هذا النموذج (Fitz، Enz,1994) لتحديد عدد من المؤشرات المتعلقة بقياس رأس المال البشري والتي يتم مقارنتها مع قاعدة البيانات المتوفرة على رأس المال البشري في المنظمة لتحديد مدى مساهمة هذه الموارد في أرباح المنظمة وطبقاً لذلك فإن كفاءات الأفراد تعد بمثابة المحور الرئيسي للنموذج، وفي ضوء هذا النموذج تلجأ الإدارة إلى اختيار المؤشرات اعتماداً على الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

براءات الاختراع الموزونة المسجلة:

طور من قبل (Bontis، 1996) لاحتساب عامل تقنية بالاستناد على عدد براءات الاختراع التي طورت من قبل المنظمة، إذ يقاس رأس المال الفكري وأدائه بالاستناد على تأثير جهود تطوير البحث طبقاً للعديد من المؤشرات، التي تصف براءات الاختراع في المنظمة، مثل عدد براءات الاختراع وكلفتها نسبة إلى دوران المبيعات.

منهجية التقييم الشامل:

وقدم هذا النموذج (Mcpherson، 1998) لتوضيح العلاقة بين قيمة المنظمة، رأس المال الفكري والمقاييس المالية، من أجل إعطاء تقييم شامل للأعمال، وتم الاستعمال ثلاثة أصناف من القيمة وهي:

- أ. القيمة الجوهرية الداخلية: وهي تمثل الفعالية الداخلية للمنظمة.
- ب. القيمة غير الجوهرية الخارجية: وأنها تقاس من خلال فاعلية التسليم وقيمة الوسيلة التي ينعكس أثرهما على البيئة التنافسية.

وتحاول هذه المنهجية إعطاء قيمة كلية للأعمال معبر عنها من خلال فاعلية رأس المال الفكري والتدفقات النقدية للمنظمة، وتقاس القيمة المضافة الكلية حسب الصيغة الآتية:

القيمة المضافة الكلية = القيمة المضافة النقدية + القيمة المضافة غير الملموسة.

استكشاف القيمة:

اقترح من قبل (Andrissen and And Tiessen, 2000) كطريقة محاسبية لتخمين قيمة رأس المال الفكري نسبة إلى الكفاءات الجوهرية للمنظمة من خلال الاعتماد على تحديد القيم غير الملموسة الأتية:

الموجودات والموارد، المهارات، المعرفة الضمنية، المعايير والقيم الاجتماعية، التقنية والمعرفة الظاهرة، العمليات الأساسية وعمليات الإدارة، يعد هذا النموذج كسابقه من المقاييس فهو يخضع للتقديرات الذاتية في تحديد القيمة فضلا عن أخذ أداء المنظمة السابق في الحسبان الذي يمكن أن يتأثر بالتحولات الأساسية التي حدثت في الفترات الماضية.

تقييم الموجود الفكري: لقد طور هذا النموذج من قبل (Sullivan, 2000) بمثابة طريقة منهجية لتقدير قيمة ملكية رأس المال الفكري، إذ يتطلب التقدير وجود علاقة كبيرة بين النتائج النوعية والقيم النقدية المالية، وذلك لأن فقرات الفحص لرأس المال الفكري تكون ذاتية بطبيعتها.

خلق القيمة الكلية:

وقدم من قبل (Andersson, Mclean, 2000) حيث أنه يستعمل التدفقات النقدية المخططة المخصومة لإعادة إختبار كيفية تأثير الأحداث على الأنشطة المخططة، إذ أن النموذج أساسا هو مشروع قد بدأ به المعهد الكندي للمحاسبين القانونيين.

المحاسبة للمستقبل:

قدم هذا النموذج (Nash, 1998) بشكل نظام للتدفقات النقدية المخصومة المخططة، حيث يتم حساب القيمة في نهاية وبداية فترة زمنية معينة وإن الفرق بينهما يمثل القيمة المضافة لتلك الفترة المحددة.

1- نسبة (Tobin): تم تقديمها من قبل (Stewart, 1997) إن هذه النسبة استخدمت لأجل

المساعدة في قرارات الاستثمار للموجودة الثابتة، وأن جوهر هذه النسبة يمثل بالصيغة الأتية:

$$1 = \frac{\text{السوقية القيمة}}{\text{كلفة للموجودات الإحلال}}$$

2- القيمة السوقية التي يحددها المستثمر:

طور هذا النموذج (Stand 1998) للأخذ بالقيمة الحقيقية للمنظمة استنادًا إلى القيمة السوقية لأسهمها وهذه القيمة الحقيقية للمنظمة تأتي من خلال جميع العناصر الأساسية الآتية: رأس المال الملموس، رأس المال الفكري المدرك، رأس المال الفكري القابل للزوال، والميزة التنافسية المستدامة.

3- القيمة السوقية الدفترية:

قدم من قبل (STEWART, 1997) ويقوم هذا المنتج على الفرق بين القيمة لسوقية لرأس مال المنظمة وقيمتها الدفترية، وبذلك يمكن الافتراض الأساس للنموذج وهو أن القيمة السوقية تمثل القيمة الحقيقية للمنظمة ويضمنها قيمة الموجودات الملموسة وغير الملموسة، وعموما تعد طريقة مقبولة في المحاسبة وسهلة التطبيق.

4- القيمة الاقتصادية المضافة:

وقدم أيضا من قبل (STEWART 1997) ويتم فيه احتساب القيمة من خلال تسوية الربح الظاهر والمعلن للمنظمة بالنفقات المرتبطة بالموجودات غير الملموسة حيث أن التغيرات التي تحصل في القيمة تعد مؤشرا فيما إذا كان رأس المال الفكري للمنظمة منتجا أم لا، لكن هذا النموذج يعد مقياسا بديلا لرأس المال الفكري كونه لا يوفر معلومات محددة عن مقدار مساهمته في أداء المنظمة.

5- كلفة و محاسبة الموارد البشرية:

¹ Stewart, Thomas, A, (1997), "intellectual capital: the new wealth of organization", doubleday, new York, 2013, P65.

صور النموذج من قبل (JOHASNSSON 1996) إذ أنه يحتسب الأثر المخفي على التكاليف المرتبطة بالموارد البشرية التي بدورها تخفض أرباح المنظمة وبذلك سيتم قياس رأس المال الفكري من خلال حساب مساهمة الموجودات البشرية في المنظمة مقسوما على نفقات الأجود أو الرواتب المنتفع بها.

6- القيمة غير الملموسة المحتسبة:

طرح هذا النموذج (STEWART 1997) لحساب العائد الإضافي على الموجودات الثابتة، بعدها يتم استعمال نتائج هذا العائد كأساس في تحديد نسبة العائد الذي تعود إلى الموجودات غير الملموسة، ويمكن أن يستعمل هذا المقياس كمؤشر لربحية الاستثمار في موجودات المعرفة.

7- إيرادات رأس المال المعرفي:

اقترح من قبل (LEV 1999) حيث يتم حساب إيرادات رأس المال المعرفي كنسبة من الأرباح الاعتيادية مقسوماً على الإيرادات المتوقعة للموجودات الدفترية.

8- معامل القيمة المضافة الفكرية:

طور النموذج (PULIC 1997) لقياس رأس المال الفكري ورأس المال المستخدم في خلق القيمة وكيفية استخدامها بكفاءة بالاستناد إلى العلاقة القائمة بين ثلاث مكونات رئيسية: هي رأس المال المستخدم، رأس المال البشري ورأس المال الفكري والهيكلية.

المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي

وهذه المؤشرات عادة ما يعبر عنها بالنسب المالية التي تعكس أثر تعامل الشركات، والتي تستخدم في تقييم أدائها وتحليل مركزها المالي، لذا تعد المؤشرات المالية من الأدوات المهمة لتقييم أداء الشركة وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها المستحقة عليها، لأنها تمثل أداة تشخيصية أساسية من أدوات التحليل المالي الذي يعد البداية لقياس الأداء، ومن هذه المؤشرات ما يلي:

أولاً: مؤشرات السيولة

تعد السيولة من أهم السمات الحيوية التي تمتاز بها الشركات والمنظمات عن الوحدات الاقتصادية الأخرى، حيث تتميز شركات ذات نسب السيولة المرتفعة بقدرتها على سداد التزاماتها قصيرة الأجل وتحويل أصولها إلى نقدية بأسرع وقت ممكن، بينما الشركات ذات نسب السيولة المنخفضة تواجه صعوبة في سداد التزاماتها قصيرة الأجل وتحويل أصولها إلى نقدية وبالتالي قد تتحمل تلك الأخيرة فوائد تأخير بسبب عدم توفير السيولة لديها¹.

ثانياً: مؤشرات الربحية

تعد هذه المؤشرات من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء الشركات، إذ أن هذه المؤشرات تمكن من قياس قدرة الشركة على تحقيق عائده نهائي صافي على الأموال المستثمرة، وبذلك يعني أن هذه المؤشرات تركز على الربح الذي يعد المحور الفعال في استمرار الشركات وتوسعها، ما يعزز قدرتها البقاء والمنافسة وضمان الاستقرار من خلال تعزيزها لثقة الزبائن والمستثمرين والمتعاملين مع الشركة².

ثالثاً: مؤشرات النشاط

تستخدم هذه النسب كمؤشر لتقييم كفاءة الشركة وفعاليتها في استثمار مواردها المتاحة، ومن أبرز مجالات تقييم الأداء لإدارتها لشركة هو تميزها في استخدام الاستثمارات المختلفة لتحقيق الإيرادات، بعبارة أخرى إن الأداء السليم المقبول للإدارة هو تحقيقها لذلك الأداء الناتج الذي ينتج عن الاستثمار الأمثل في الموجودات، وبالتالي في توليد الإيرادات وعلى وفق كفاءة الأداء هنا يتوقع أن يكون هناك نوع من التوازن المناسب بين الاستثمار في الموجودات والإيرادات، بمعنى آخر يتوقع أن تستجيب الإيرادات بالزيادة عند كل إضافة استثمارية جديدة في حجم الموجودات أو في أي فقرة من فقراتها الأساسية³.

¹ نصر، محمود، ومزمان، فهد، أثار السياسات الاقتصادية في أداء المصاريف التجارية، ط01، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص102.

² نفس المرجع السابق.

³ الصابر خالد، مدى استخدام النسب المالية في ترشيد قرارات منح التسهيلات الائتمانية في المصاريف الأهلية الليبية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة ال البيت، الأردن، عمان، 2005، ص188.

رابعاً: مؤشرات السوق

تسمى هذه النسب بنسب التقييم أو نسب إعادة الاستثمار، وتبرز أهمية هذه النسب من شكلها الذي يربط بين القيمة السوقية للسهم العادي وعوائده المتوقعة في المستقبل وقيمتها الدفترية، وبهذا الشكل فهي تقدم تصوراً تحليلياً عما يهتم به ملاك المنشأة والمستثمرين فيها من خلال تقييم للأداء الماضي أو للأداء المستقبلي لمنشأة الأعمال وتحديد إمكانية الاستثمار فيه¹.

المطلب الثالث: العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المالي

تستمد العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المالي جذورها من ضرورة توجه نحو تقييم رأس المال الفكري وتحديد مستوى إسهامه في تفسير تباين أدائها المالي ودوره في دعم المزايا التنافسية لرأس المال الفكري أصبح يمثل نسبة معتبرة من إجمالي القيمة السوقية للمنظمات وذلك بعد بروز معايير جديدة لتقييم المنظمات في الأسواق العالمية تركز على قيمة رأس المال الفكري وقيمة رأس المال المادي².

يمكن أن يؤثر رأس المال الفكري على الأداء المالي للشركات وذلك لأن الشركات التي لديها رأس مال بشري يتمتع بالقابلية والمقدرة والالتزام العالي يسترد من الإنتاجية والفعالية سواء بشكل فردي وجماعي بحيث يعزز ذلك قدرة الشركة على تحقيق الربح لها ويعكس رأس المال الهيكلي القدرات والهيكل والإستراتيجية في تلبية الطلبات وتحقيق أهداف الشركة. فإذا كان للشركة رأس مال هيكلي كفيء فإن ذلك يساعد على بالتأكيد على تحقيق أهداف الشركة ما في ذلك ربحيتها.

يعتبر رأس المال الفكري هو المحرك الحيوي غير المرئي لأداء الشركة فإنه تمارس دور مهما في تحسين الأداء العام للشركات على مختلف أحجامها وطبيعتها، ولكنه موجود بشكل واضح في الشركات الكبيرة. يتمتع رأس المال الفكري بقاعدة قوية بينما لا تزال أهميتها بالنسبة للأداء المالي موضع شك يمكن أن يكون هنا نتيجة لثلاث أسباب، الأول يتمثل في الإفقار إلى طريقة قياس مناسبة لاستخراج القيمة المضافة له والثاني

¹ مراد، محمد، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014، ص68.

² صالح مفتاح، محمد رزقي: أثر رأس المال الفكري على الأداء المالي لمنظمات الأعمال مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2015، ص418.

يتمثل في إجراء الاختبارات في بيئات وأوقات مختلفة وقد تختلف النتائج مع الوقت والمكان والظروف الاقتصادية التي تؤثر على الشروط المالية أما الثالث فنظر لتأثير رأس المال الفكري يكون على فترات زمنية طويلة .

العديد من الباحثين يعتقدون بأن رأس المال الفكري أصبح بمثابة أصول و مكونات مهمة لقياس الأداء المالي.¹

¹ سعود جابر مشكور وآخرون، أثر قياس كفاءة رأس المال الفكري على الأداء المالي للوحدات الاقتصادية، دراسة في عينة من الشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، مجلة المثنى للعلوم الإدارية و الاقتصادية، جامعة المثنى، العراق ص 139.

خلاصة الفصل:

تناول الفصل الأول الإطار النظري الخاص برأس المال الفكري والاداء المالي والعلاقة بينهما حيث تم التطرق الى مفهوم وخصائص ومكونات وأهمية ومؤشرات القياس لكل من رأس المال الفكري والاداء المالي وكذلك متطلبات رأس المال الفكري وتم تطرق لخصائصه الشكلية والتنظيمية والمهنية وسيتناول الفصل الثاني دور رأس المال الفكري في رفع الاداء المالي.

الفصل الثاني:

دور رأس المال الفكري

في رفع الأداء المالي

تمهيد:

بعدما تناولنا في الجانب النظري مفاهيم حول رأس المال الفكري و الأداء المالي في البنوك من خلال الرفع من الحصص، سنحاول في هذا الفصل أي الجانب التطبيقي إسقاط الدراسة الميدانية من خلال معرفة كل من تطبيق رأس المال الفكري ومساهمته في رفع الأداء المالي ومن وجهة نظر الموظفين في البنوك فقمنا باختيار بنك القرض الشعبي الجزائري لولاية ميلة وهذا نظرا لمكانته في الاقتصاد الوطني فهو من البنوك المحركة للاقتصاد في الجزائر، وعلى ذلك ارتأينا تقديم بطاقة فنية للتعريف بالبنك محل الدراسة واختيار عينة من موظفي الوكالة لإجراء استقصاء حول المتغيرات الفرعية لمحاور نموذج الدراسة وإبداء رأيهم حوله، وبعدها والقيام بتحليل بيانات الاستبيان واستخراج النتائج من خلال استخدام برنامج SPSS

المبحث الأول: تقديم عام لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA

بما أننا أسقطنا الدراسة على بنك القرض الشعبي الجزائري إرتائنا تقديم لمحة عامة عنه.

المطلب الأول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

أولاً: نشأة القرض الشعبي الجزائرية:

لقد تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري (CPA) بموجب الأمر رقم 66-366 الصادر 29/12/1966. وهو ثاني بنك بعد الاستقلال بعد البنك الوطني الجزائري، ودخل برأس مال قدره 15 مليون دينار جزائري وهذا نتيجة لتأميم قطاع البنوك في الجزائر. ولقد تم إنشاؤه من خلال دمج خمسة بنوك شعبية وهي:

- البنك الشعبي التجاري الصناعي للجزائر (BPCIA)
- البنك الشعبي التجاري الصناعي لوهران (BPelo)
- البنك الشعبي التجاري الصناعي لقسنطينة (BPcic)
- البنك الشعبي التجاري الصناعي لعنابة (BPCIAN)
- البنك الشعبي التجاري الصناعي للجزائر العاصمة (BPCIA)

وقد تم تدعيمه بثلاثة بنوك أجنبية أخرى وهي:

- ✓ 7 شركة مرسيليا للقرض.
- ✓ البنك المختلط الجزائر - مصر.
- ✓ الشركة الفرنسية للقرض والبنك.

وقد انبثق عن القرض الشعبي الجزائري سنة 1985 بنك تجاري جديد وهو بنك التنمية المحلية (BDL) ، بعد أن تم التنازل لفائدته عن 40 وكالة بنكية وتحويل 550 موظف وإطار، بالإضافة إلى تحويل الحساب الجاري للزبائن بقيمة 89000 دج.

وقد اتخذ القرض الشعبي الجزائري شكل مؤسسة عمومية إقتصادية (EPE) ذات أسهم تملكها الدولة كليا بعد. إصدار القانون المتعلق باستقلالية المؤسسات في 1989. وفي 07/04/1997 بعد استفتاء الشروط المطلوبة من قانون النقد والقرض (90/10) حصل على ترخيص من البنك المركزي الجزائري يسمح لها

بمزاولة عمله المصرفي. | يتواجد مقر القرض الشعبي الجزائري ب 2 فج عميروش بالجزائر العاصمة ، ويشتمل CPA على 15 مديرية و 134 وكالة موزعة على ثلاث مجموعات (الشرق الوسط، الغرب). ويحتل المرتبة الخامسة على المستوى الوطني حسب عدد الوكالات والمرتبة الثالثة حسب الموارد الإجمالية.

تعريف القرض الشعبي الجزائري:

يعتبر القرض الشعبي الجزائري (CPA) مؤسسة مالية تقوم بجمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل في شكل قروض المختلف القطاعات وفق أجال محددة، ويتميز القرض الشعبي الجزائري (CPA) بمايلي:

- ✓ معالجة محمل الحسابات عن طريق الإعلام الآلي.
- ✓ بنك شامل يتدخل في كل العمليات والقطاعات الاقتصادية .
- ✓ الاستعمال الكامل للإعلام الآلي على مستوى كل الشبكات بالاعتماد على برنامج خاص.
- ✓ القيام بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي اللازم ودراسة وترتيب القروض.

تطورات بعض المؤشرات في القرض الشعبي الجزائري CPA :

تطورات حجم رأس مال القرض الشعبي الجزائري CPA:

ويمكن عرضها من خلال الجدول التالي

جدول رقم:02 تطور حجم رأس المال الفرض الشعبي الجزائري CPA.

السنة	1996	1983	1992	1996	2000	2004	2008	2010
حجم رأس المال	15 مليون	800 مليار	5.6 مليار	13.5 مليار	21.6 مليار	25.3 مليار	29.3 مليار	48 مليار

المصدر: وثائق مقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري CPA

لقد عرف رأس المال الاجتماعي ل CPA تطورات عديدة منذ تأسيسه في عام 1966 برأسمال قدر ب:15مليون دج حيث ارتفع سنة 1983 بنسبة تقدر ب 96533.335 واستمر في التطور حيث بلغ سنة 2010 ما يقدر ب 48 مليار دج.

ثانيا: مساهمات القرض الشعبي الجزائري CPA

تتمثل مساهمات CPA في 25 مساهمة من بينها 20 في الجزائر و 5 بالخارج بقيمة 1838 مليون دج، ومن مساهمات في الجزائر وفي الخارج بحد القيم الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 03: مساهمات القرض الشعبي الجزائري CPA

المؤسسة	رمزها	نسبة المساهمة %
المؤسسة شبه المصرفية للتكوين	SIBF	11.11
مؤسسة الوساطة في عمليات البورصة	SOGEFI	33.33
الصندوق الوطني لتأمين الصادرات	CACEX	10.00
الجزائرية للورق	ALPAP	14.00
البنك الشعبي التجاري الصناعي	BANIC	12.50
البنك العربي الإسباني	ARESBANK	4.11

المصدر: وثائق مقدمة من القرض الشعبي الجزائري CPA

تطورات مختلفة للقرض الشعبي الجزائري CPA

عرفت CPA عدة تطورات مختلفة نوضحها في الجدول الموالي:

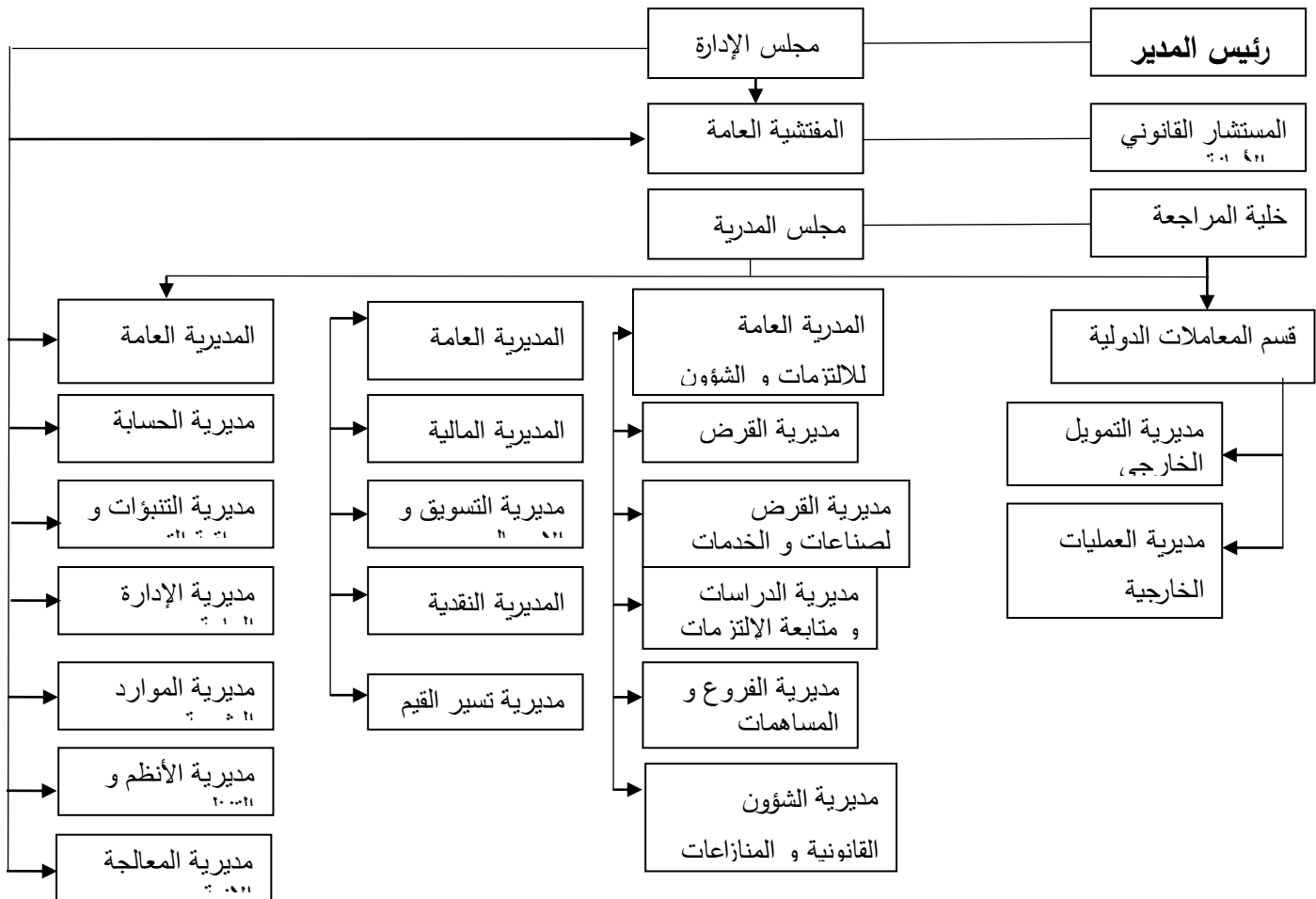
الجدول رقم 04: تطورات مختلفة للقرض الشعبي الجزائري CPA

السنة	1967	1988	2000
عدد الوكالات	20	119	121
الموظفين	/	429	121
عدد حساب الزبائن	24820 دج	88585 دج	/
موارد الزبائن	506 مليون دج	181678 مليون دج	210820 مليون دج
استخدامات الزبائن	170 مليون دج	10813.60 مليون دج	117936 مليون دج
النتائج	2.1 مليون دج	520 مليون دج	1725 مليون دج

المطلب الثاني: هيكل و أهداف القرض الشعبي الجزائري CPA

الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري CPA : يضم القرض الشعبي الجزائري مجموعة من الأقسام ولتوضيح ذلك يبين الشكل التالي لنا ماييلي :

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري.



أولاً: أهداف وتطلعات القرض الشعبي الجزائري CPA

يسعى CPA من خلال نشاطه إلى تحقيق عدة أهداف يمكن إجمالها فيما يلي:

- ترقية تمويل التجارة الوطنية بفضل سياسة تجارية نشيطة والأشغال العمومية، الري، التجارة والتوزيع، الصحة، السياحة، الفنادق، الحرف التقليدية، وسائل إتجاه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الإعلام.
- استلام الإبداعات ومنح القروض وأخذ الاشتراكات من رأسمال المؤسسات الكبرى.
- خدمة زبائنه ومنحهم تسهيلات لذلك كان السباق إلى إدخال البطاقات البنكية وتوزيع أول موزعات اوتوماتيكية للأوراق النقدية، إذ يعتبر CPA أول بنك يبدأ خطة البنك الإلكتروني الذي من خلاله يسمح للزبائن القيام بعدة عمليات عن بعد بواسطة أربعة قنوات متعددة الوسائط (الفاكس، الهاتف، الرسائل القصيرة SMS إلخ).
- يهدف إلى النفتح على العالم الخارجي وإكتساب صفة بنك دولي.

المطلب الثالث: تقديم الوكالة المستقبلية

سنتطرق في هذا المطلب إلى التعريف بالوكالة *111* المتواجدة بملية وعرض هيكلها التنظيمي.

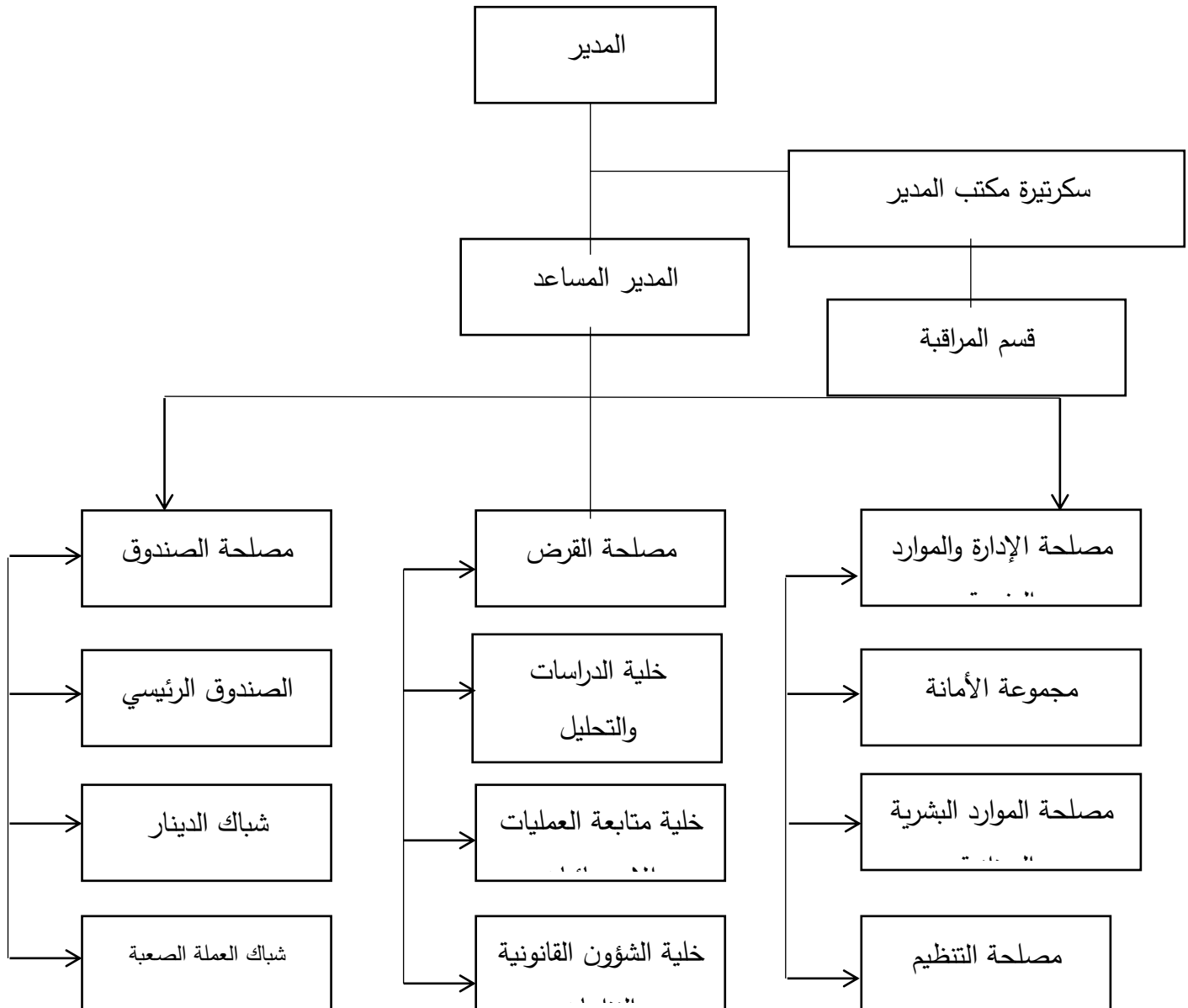
أولاً: التعريف بالوكالة و مهامها:

تمثل الوكالة *111* بميلة جزءا لا يتجزأ من القرض الشعبي الجزائري المركزي الموجود بالعاصمة ، فهي من أهم مراكز الإنتاج لهذا البنك ولقد وجهت هذه الوكالة للقيام بمهام أساسية جاءت بالتوازي مع القوانين التي تدير عمل البنك وذلك من أجل:

- ✓ تطوير رأس المال الاقتصادي لتحسين حصة البنك المقامة في مكان ومحيط الوكالة.
- ✓ المساهمة في تحسين المردود الاقتصادي للبنك بتحسين نتائج ونوعية التسيير . وتتمثل مهام هذه الوكالة في النقاط التالية:
- دراسة العمليات البنكية المقدمة من طرف الزبون بدراسة العلاقات المتبعة مع هذا الأخير.
- تحقيق مخطط للإسهام الاقتصادي.

- دراسة وتقدير ووضع الديون في مكانها في حدود المسؤولية المعطاة لها بطريقة مطابقة للقانون والإجراءات الداخلية (ملائمة الشروط وتأمين الضمانات).
 - تأمين التسيير والمتابعة للديون المقررة والضمانات المشروطة.
 - دراسة عمليات الاقتصاد الخارجي في جدول المسؤوليات المقدمة.
 - السهر على التطبيق الصارم لتنظيم التحويلات والإجراءات السارية المفعول المنظمة لعمليات الاقتصاد في الخارج.
 - السهر على التسيير العقلاني للميزانية ، الإمكانيات البشرية والأجهزة الموضوعة تحت تصرفهم . 2
- الهيكل التنظيمي للوكالة : يكون الهيكل التنظيمي لوكالة الولاية وفق الشكل التالي

الشكل رقم 2 : الهيكل التنظيمي لوكالة ميلة



المبحث الثاني: اجراءات الدراسة الميدانية وأدوات تحليل البيانات

يتناول هذا المبحث تحليلًا لأدوات الدراسة الميدانية من خلال وصف فقرات الاستبيان والصدق البنائي له والأساليب الإحصائية المستخدمة لوصف أفراد عينة الدراسة:

المطلب الأول: الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

قامت الطالبتان بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم استخدام لاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الطالبتان في وصف عينة الدراسة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات.
- الانحدار وهو أسلوب مفيد لمعرفة درجة تأثير المتغيرات المستقلة في التابعة أي معرفة المتغيرات.
- اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتأكد من اعتيادية البيانات، بمعنى الوقوف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- اختبار F و T لمعرفة الفروق الموجودة بين المتوسطات.

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة:

أولاً: تحديد عينة الدراسة : يعتبر مجتمع الدراسة محدود لأن الدراسة تهدف إلى معرفة دور رأس المال الفكري في رفع الاداء المالي لدى وكالات البنوك العمومية بولاية ميله، ويرجع اختيار العينة على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة، تم توزيع 45 استبيان على عينة اختيارية من العاملين في البنوك محل

الدراسة، وقد أعيد منها 42 استبيان بنسبة الاسترجاع 93% والعينة ممثلة أساسا من الموظفين حاملي الشهادات وكذلك من لديهم خبرة في العمل، مما يعكس درجة النضج لدى أفراد العينة، وما لهذا الأثر على فهم فقرات استبيان.

ثانيا: خصائص أفراد عينة الدراسة: الجدول التالي يوضح خصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة:

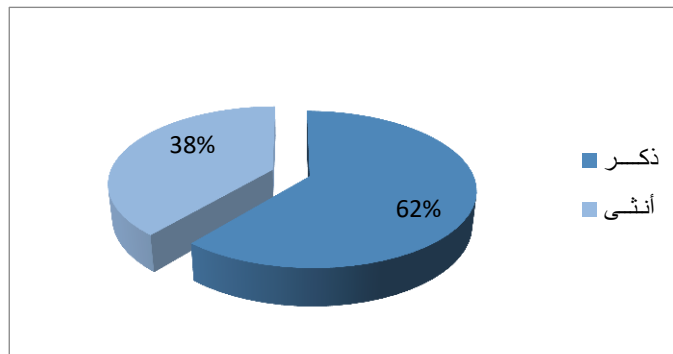
جدول رقم (05): خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسب المئوية
الجنس	ذكر	26	0.62
	أنثى	16	0.38
العمر	أقل من 30 سنة	8	0.19
	31-40 سنة	12	0.28
	41-50 سنة	12	0.28
	أكثر من 50 سنة	10	0.23
	متوسط	13	0.31
المؤهل العلمي	ثانوي	12	0.28
	جامعي	16	0.38
	ماجستير	1	0.023
	دكتوراه	0	0
	أقل من 5 سنوات	5	0.12
مدة الخبرة	من 5 إلى 10 سنوات	12	0.28
	من 11 إلى 15 سنة	10	0.23
	من 16 إلى 20 سنة	12	0.28
	أكثر 20 سنة	3	0.07

المصدر: إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

أولا: حسب متغير الجنس

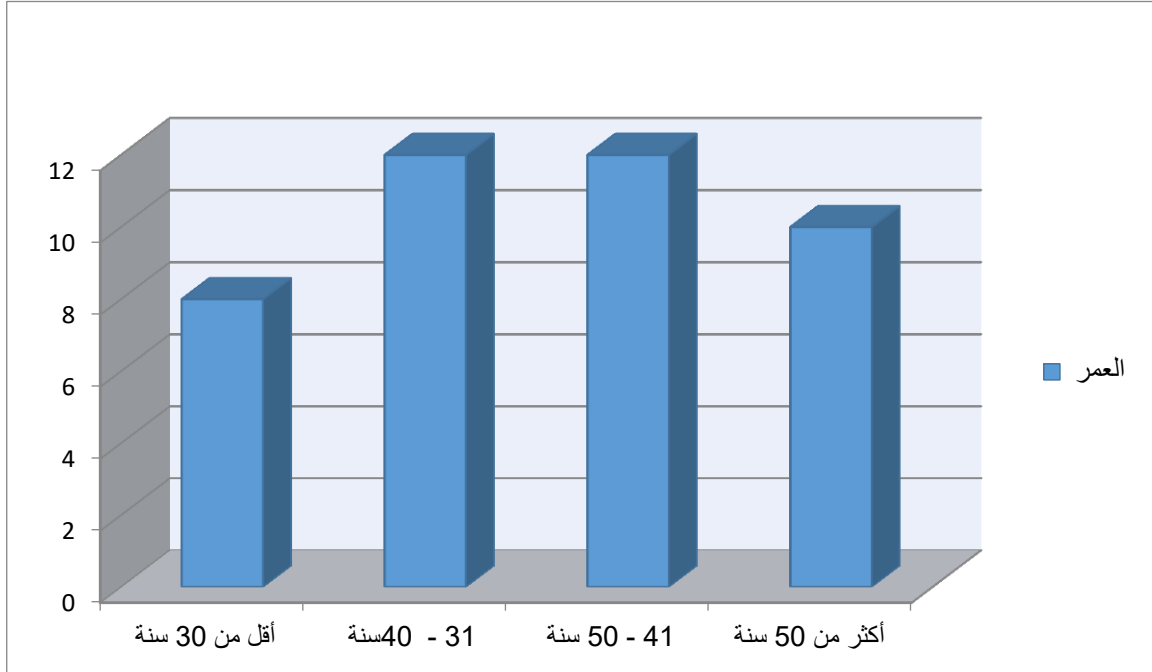
الشكل رقم 03: توزيع متغير الجنس



يتضح من رسم بياني أن معظم الأفراد المبحوثين ذكور بنسبة 62% في مقابل 38% من أفراد العينة اناثا، ومن ذلك يغلب على أفراد العينة والعاملين في البنوك عموما الطابع الذكوري، نظرا لطبيعة العمل المصرفي التي تفضل عنصر الذكور لقيادة مثل هذا نشاط.

ثانيا: حسب متغير العمر.

الشكل رقم 04 : توزيع متغير العمر.

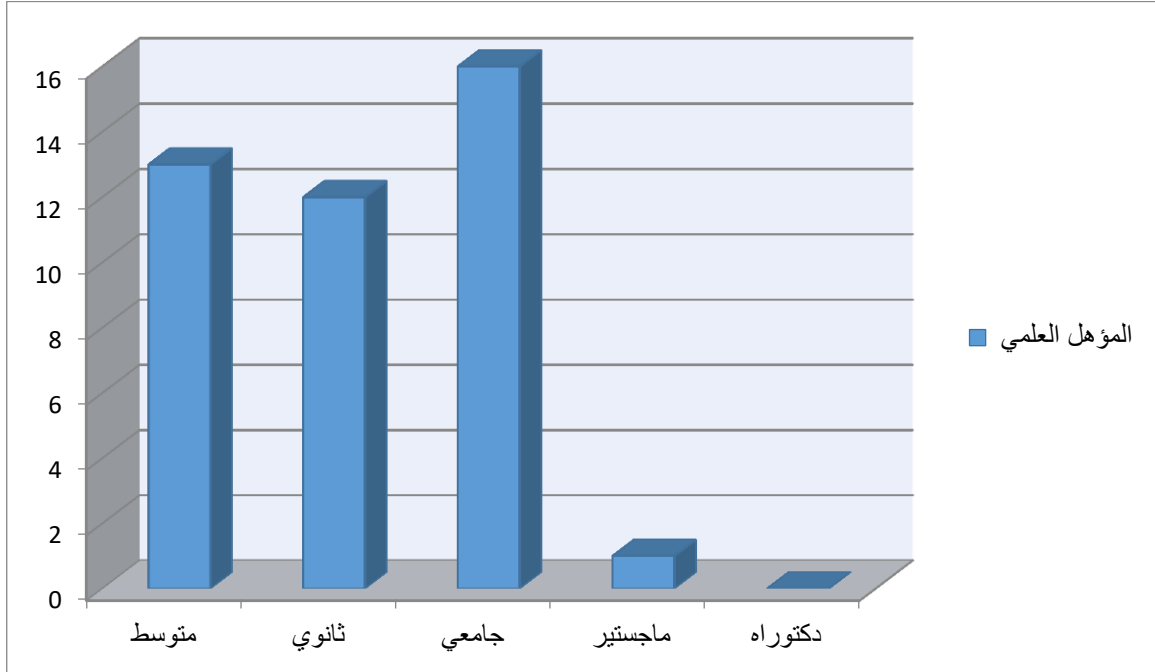


المصدر: إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يلاحظ توزيع أفراد عينة الدراسة على الفئات الأربع، حيث كانت النسبة في الفئة الثانية [31-40] و الفئة الثالثة [41-50] هما أكبر نسبتيان 28%، ثم الفئة الرابعة [أكثر من 50] بنسبة 23% ، تم الفئة الاولى [أقل من 30] كل هذه الأرقام تشير إلى أن معظم العاملين في البنوك محل الدراسة هم من الفئات الكبيرة في العمر التي تملك خبرة في العمل مما تعكس على إمكانية التطور المهني والتكويني والإداري لهذه العينة مستقبلا.

ثالثاً: حسب المؤهل العلمي

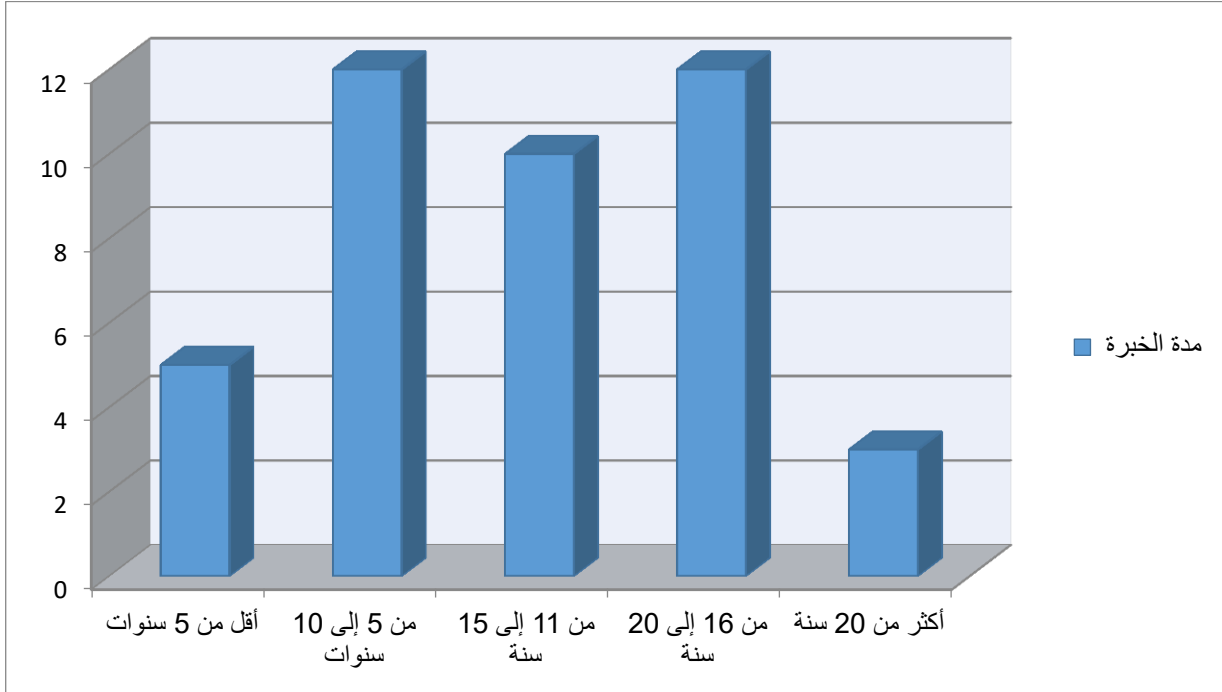
الشكل رقم 05: توزيع متغير المؤهل العلمي.



يلاحظ من التمثيل البياني أن غالبية أفراد العينة من حاملي شهادات الليسانس، ويعود ذلك من جهة لوجود حاملي الشهادات بنسبة معتبرة داخل البنوك نتيجة شروط التوظيف التي يتطلبها العمل فيها خصوصاً خلال السنوات الأخيرة، ومن جهة أخرى إلى التركيز على هذه الفئة في توزيع الاستبيان، لضمان فهم عبارات الاستبيان مما يؤثر على مصداقيته. هناك بعض لمبجوثين مستواهم التعليم متوسط نسبة 31% ومستوى الثانوي بنسبة تقدر بـ 28% فرغم أن هؤلاء لا يحملون شهادات عالية إلا أن اختيارهم كان باعتبار أنهم يملكون الخبرة سنوات طويلة في العمل المصرفي وبعضهم لديهم مركز وظيفي عالي، ثم تأتي في المراتب الأخيرة الأفراد حاملي الشهادات العليا ماجستير بنسبة 23% وعدم وجود دكتوراه، كل ذلك مؤشر على أن البنوك تستقطب الكوادر البشرية ذات المستويات العلمية العالية، مما ينعكس إيجابياً على المعرفة الموجودة بالبنك وكذلك على تنافسيتها.

رابعاً: حسب مدة الخبرة

الشكل رقم 06: توزيع متغير مدة الخبرة.



من حيث مدة الخدمة أو الخبرة الوظيفية في العمل البنكي فإن الفئة الثانية [5-10] ورابعة [16-20] في المرتبة الأولى بنسبة 28%، ثم تلتها الفئة الثالثة [11-15] بنسبة 23% ثم الفئة الأولى [أقل من 5] بنسبة 12% وفي الأخير جاءت الفئة [أكثر من 20] بنسبة 7%، كل هذه الأرقام تؤثر على تراكم الخبرة المعرفية في العمل البنكي لأفراد العينة.

المطلب الثالث: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات

وقد استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

أولاً: المصادر الثانوية: حيث اتجه الطالبان في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع البحث والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

ثانياً: المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم استخدام تقنية الاستبيان من أجل جمع البيانات، وفيما يلي شرح موجز لمحاور وأبعاد استبيان الدراسة:

يتكون الاستبيان من ثلاث محاور:

المحور الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.

المحور الثاني: وهو خاص بعبارة مكونات رأس المال الفكري وهو يتكون من ثلاث مجالات هم:

- **المجال الأول:** رأس المال البشري في البنك ويتكون من 08 فقرات؛

- **المجال الثاني:** رأس المال الهيكلي ويتكون من 08 فقرات؛

- **المجال الثالث:** رأس المال الزبوني ويتكون من 08 فقرات؛

المحور الثالث: وهو عبارة عن الاداء المالي في البنوك:

- يتكون من 10 فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي حسب الجدول التالي:

جدول رقم (06): مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الإستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما

وقد تم اختيار الدرجة 1 للاستجابة "غير موافق بشدة" وهو يتناسب مع هذه الاستجابة وهي أفضل وتعطي نتائج أدق، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى $(4=1-5)$ ثم تقسيمه على عدد الخلايا $(0.8=5/4)$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك من أجل تحديد مجال الخلية وهكذا مع جميع الخلايا الأخرى حسب الجدول التالي:

جدول رقم (07): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 الى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.80 الى أقل من 2.60
موافق الى حد ما	3	من 2.6 الى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.4 الى أقل من 4.20
موافق تماما	5	من 4.20 الى 5.00

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007، ص 540.

بعد عرض أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة لغرض تقييمها، وإجراء التصحيحات المطلوبة، تم القيام بقياس صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبيان، ويعني معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وإما الثبات يعني إستقرار المقياس وعدم تناقض مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتيجة إذا أعيد تطبيقه، والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور والمجالات.

جدول رقم (08): نتائج إختبار الصدق والثبات الإستبيان

الرقم	المحاور والمجالات	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
01	رأس المال البشري	08	0.765	0.585
02	رأس المال الهيكلي	08	0.999	0.998
03	رأس المال الزبوني	08	0.843	0.710
04	الاداء المالي	10	0.637	0.405
	كل فقرات الاستبيان	34	0.765	0.585

المصدر: إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

ونلاحظ من الجدول المقابل أن كل النسب بالنسبة لكل المحاور والأبعاد وفقرات الاستبيان كانت أكبر بكثير من النسبة 60% وهذه النسبة تعتبر مقبولة إحصائيا، مما يدل على أن فقرات الاستبيان لها معدلات ثبات عالية.

إن زيادة قيمة معامل ألفا تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات مما يعكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان المقياس وهو استبيان الدراسة يقيس فعلا ما وضع لقياسه، ويلاحظ من الجدول السابق أن كل النسب كانت عالية الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة.

أيضا للتأكد صدق أداة الدراسة يمكن حساب معاملات الارتباط بين معدل كل المجال والمحور الكلي لكل محور فإذا كان معامل الارتباط، معنويا وكبيرا، يمكننا القول بأن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي والثبات، وهذا ما سنلاحظه في الجدول التالي:

جدول رقم (09): معاملات الارتباط بين كل محور ومجاله الكلي

إرتباط بين كل محور ومجال الكلي للفقرات رأس المال الفكري				
المتغير		رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال الزبوني
رأس المال الفكري	معامل ارتباط بيرسون	0.665	0.786	0.756
	مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.000
	عدد العينة	42	42	42
إرتباط بين كل محور ومجال الكلي للفقرات الأداء المالي				
المتغير				
الإداء المالي	معامل ارتباط بيرسون	0.813		
	مستوى المعنوية	0.000		
	عدد العينة	42		

من الجدول السابق نلاحظ ان جميع القيم معاملات ارتباط هي أكبر من 0.5 مما يشير الى أن درجة قوة العلاقة مقبولة جدا هذا عند مستوى الدلالة 0.05.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير مجالات ومحاور الدراسة

حيث سوف نتناول في هذا المبحث عرض وتحليل بيانات الاستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة والمستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية المرجحة (Xw) والانحرافات المعيارية (S_i) عن جميع الفقرات وفيما يلي تحليل لكل متغير من المتغيرات الدراسة:

المطلب الأول: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور دور رأس المال الفكري في البنوك

أولاً: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمستوى رأس المال البشري

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول رأس المال البشري

جدول رقم (10): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول رأس المال

البشري

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	يحاول البنك مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات على جميع المستويات.	العدد	10	22	06	04	00	2.10	0.746	8	غير موافق
		النسبة	23.8	52.4	14.2	9.5	00				

02	يعتبر البنك الموظف مجرد اداة لتنفيذ افكار الادارة.	العدد	04	17	14	05	02	2.62	0.980	7	موافق الى حد	
		النسبة	04.7	11.9	33.3	40.5	09.5					
03	تحرص ادارة البنك على تشجيع الموظفين لتقديم افكار جديدة.	العدد	01	10	12	16	03	2.76	1.121	6	موافق الى حد	
		النسبة	02.8	23.8	28.6	38.1	07.1					
04	الموظف مجرد اداة لتنفيذ الافكار.	العدد	12	21	07	02	00	3.16	0.754	5	موافق الى حد	
		النسبة	28.6	50	16.7	4.7	00					
05	يكسب البنك تدريب و تكوين معارف جديدة تؤهل لتحسين القدرات.	العدد	0 1	02	08	21	10	3.88	1.103	2	موافق	
		النسبة	2.4	04.8	19	50	23.8					
06	يقدم الموظف الاقتراحات والافكار الجديدة.	العدد	00	4	8	20	10	3.86	0.742	3	موافق	
		النسبة	00	9.5	19.0	47.6	23.8					
07	ادارة البنك تستجيب لمشاركة الافكار الجديدة والابتكار فيها.	العدد	02	03	05	21	11	3.85	1.150	4	موافق	
		النسبة	4.8	7.1	12.0	50	26.1					
08	يعطي البنك للموظفين درجة عالية من الاستقلالية في اداء العمل.	العدد	00	02	9	13	18	4.12	0.883	1	موافق	
		النسبة	00	4.8	21.4	31.0	42.9					
إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى راس المال البشري.												
									3.294	0.355	موافق الى حد ما	

المصدر: إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول رقم 10 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.294 يعني الموافقة الى حد ما لأفراد العينة على أن البنوك تمتلك رأس المال البشري، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 0.355 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال رأس المال الفكري ، وتمت معالجة هذا عن طريق ثمانية عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (8) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.12 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.883 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعطي للموظفين درجة عالية من الإستقلالية في أداء العمل من طرف الموظفين ما يؤدي الى إثراء الأفكار، وجاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.88 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.103 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة على ان البنك يكسب تدريب و تكوين معارف جديدة تؤهل لتحسين القدرات، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (6) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.86 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.742 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن البنك يقدم للموظف الاقتراحات والافكار الجديدة، وجاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.85 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.150 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت أن ادارة البنك تستجيب لمشاركة الافكار الجديدة والابتكار فيها، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.16 وإنحراف

معياري يقدر بـ 0.754 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة الى حد ما أي أن الموظف مجرد اداة لتنفيذ الافكار، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.76 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.121 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة الى حد ما وهذا ما يدل على أن ادارة البنك يحرص على تشجيع الموظفين لتقديم افكار جديدة، وجاءت في المرتبة السابعة الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.62 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.980 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة الى حد ما وهذا ما يدل على ان البنك يعتبر الموظف مجرد اداة لتنفيذ افكار الادارة، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.10 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.746 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة عدم الموافقة على أن البنك يحاول مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات في جميع المستويات.

ثانياً: تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بمستوى راس المال الهيكلي.

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات رأس المال الهيكلي جدول رقم (11): التكرارات والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات رأس المال الهيكلي :

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	ترتيب العبارات	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	المعلومات التي يقدمها نظم المعلومات المتوفرة في البنك تتسم بالدقة.	العدد	03	04	14	20	1	3.55	1.038	6	موافق
		النسبة	4.2	5.6	25	38.9	26.4				
02	يساعد الهيكل التنظيمي البنك على انتقال المعرفة بين الموظفين.	العدد	2	25	8	6	1	3.78	1.048	4	موافق
		النسبة	12.5	34.7	26.4	22.2	4.2				
03	تدعم ثقافة البنك الموظفين على عملية الابتكار.	العدد	03	06	10	15	08	3.45	1.100	7	موافق
		النسبة	07.1	14.3	23.8	35.7	19				
04	تساعد ثقافة البنك الموظفين بالشعور بالراحة في مجالات العمل.	العدد	02	04	09	18	9	3.66	1.126	5	موافق
		النسبة	4.8	9.5	21.4	42.9	21.4				
05	لدى البنك بنية تحتية متقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	العدد	02	03	10	12	15	3.83	1.266	3	موافق
		النسبة	4.8	07.1	23.8	28.6	35.7				
06	يبدل البنك مجهودات من اجل القيام بعمليات التطوير.	العدد	01	03	04	18	16	4.07	1.038	1	موافق
		النسبة	2.4	7.1	9.5	42.9	38.1				
07	يخصص البنك ميزانية كافية لعمليات التطوير والبحث.	العدد	02	04	05	12	19	4	1.048	2	موافق
		النسبة	4.8	9.5	11.9	28.6	45.2				
08	يسعى البنك للحصول على مختلف الاجهزة	العدد	01	05	15	17	04	3.42	1.100	8	موافق

والبرامج الجدد.	النسبة	2.4	11.9	35.7	40.5	9.5			
إجمالي المجال الثاني المتعلق بمستوى إكتساب رأس المال الهيكلي.									
							3.72	0.488	موافق

المصدر: إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول رقم 11 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.72 يعني موافقة أفراد العينة على أن البنوك لديها رأس مال هيكلي ، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدّر بـ 0.488 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال إكتساب رأس المال الهيكلي ، وتمت معالجة هذا عن طريق ثمانية عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.07 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.038 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة عالية من المجهودات التي يبذلها البنك من اجل القيام بعمليات التطوير، وجاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.048 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة على ان البنك يخصص ميزانية كافية لعمليات التطوير والبحث، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (5) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.83 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.266 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على ان للبنك بنية تحتية متقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم الفقرة رقم (2) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.78 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.048 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس ان الهيكل التنظيمي يساعد البنك على انتقال المعرفة بين الموظفين، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.66 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.126 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة أي ان ثقافة البنك تساعد الموظفين بالشعور بالراحة في مجالات العمل، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة سادسة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.55 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.038 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة على ان المعلومات التي يقدمها نظم المعلومات المتوفرة في البنك تتسم بالدقة، وجاءت الفقرة رقم (3) في المرتبة السابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.45 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.100 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة على ان ثقافة البنك تدعم الموظفين على عملية الابتكار، وجاءت في المرتبة الاخيرة الفقرة رقم (8) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.42 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.100 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة على ان البنك يسعى للحصول على مختلف الاجهزة والبرامج الجدد.

ثالثا: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمستوى رأس المال الزبوني.

وجداول التالي يمثل المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات رأس المال الزبوني

جدول رقم (12): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول رأس المال
زبوني.

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	يملك البنك القدرة على تزويد الزبائن من خلال تقديم منتجات كفاءة اكثر من البنوك الاخرى.	العدد	00	03	10	15	14	3.95	0.941	2	موافق
		النسبة	00	7.14	23.8	35.7	33.3				
02	يهدف البنك الى ارضاء الزبون من خلال تقديم قيم ومنافع اعلى مما يحققها لهم المنافسون.	العدد	02	04	06	12	18	3.94	1.218	3	موافق
		النسبة	04.8	9.5	14.3	28.6	42.9				
03	يهتم البنك لمعاملة الزبون بطريقة تشعره بانه الافضل لديه.	العدد	00	06	09	12	15	3.86	0.979	4	موافق
		النسبة	00	14.3	21.4	28.6	35.7				
04	يعمل البنك على توثيق المعلومات الخاصة بالموظفين.	العدد	06	21	09	03	03	2.43	1.216	7	غير موافق
		النسبة	14.3	50	21.4	7.11	7.11				
05	يملك البنك نظم معلومات الكتروني لتقليل الفجوة بين الشركة والموظف.	العدد	00	04	09	13	16	3.98	0.988	1	موافق
		النسبة	00	9.5	21.4	31	38.1				
06	تحرص ادارة البنك على استحداث تخصصات علمية جديدة تنسجم مع متطلبات المجتمع.	العدد	00	07	09	12	14	3.79	0.946	5	موافق
		النسبة	00	16.7	21.4	28.6	33.3				
07	يعمل البنك على كسب ثقة الزبون من خلال التواصل الدائم معه.	العدد	12	18	09	03	00	2.07	0.827	8	غير موافق
		النسبة	28.6	42.9	21.4	7.14	00				
08	يحتفظ البنك بموظفيه القدمى من اجل خلق ولاء الزبون.	العدد	00	6	09	16	11	3.76	0.760	6	موافق
		النسبة	00	14.3	21.4	38.1	26.2				
إجمالي المجال الثالث المتعلق بمستوى رأس المال الزبوني											
موافق 0.369 3.473											

المصدر: إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول رقم 12 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.473 ، يعني موافقة أفراد العينة على أن البنوك لها القدرة على التوليد رأس المال الزبوني، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدّر بـ 0.369 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريباً بالنسبة لمجال رأس المال الزبوني، وتمت معالجة هذا عن طريق ثمانية عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.98 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.988 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس ان البنك يملك نظم معلومات الكتروني لتقليل الفجوة بين الشركة والموظف، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.95 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.941 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة على ان

البنك يملك القدرة على تزويد الزبائن من خلال تقديم منتجات كفاءة أكثر من البنوك الأخرى، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.94 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.218 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة على أن البنك يهدف الى ارضاء الزبون من خلال تقديم قيم ومنافع اعلى مما يحققها لهم المنافسون، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.86 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.979 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي تعكس ان البنك يهتم بمعاملة الزبون بطريقة تشعره بانه الافضل لديه، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (6) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.79 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.946 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة وهذا على ان ادارة البنك تحرص على استحداث تخصصات علمية جديدة تتسجم مع متطلبات المجتمع، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (8) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.76 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.760 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة وهذا ما يدل على أن البنك يحتفظ بموظفيه القدامى من اجل خلق ولاء الزبون، وجاءت في المرتبة السابعة الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.43 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.216 ، وهذا يعني ان الفقرة لها درجة عدم موافقة وهذا يعني ان البنك لا يسعى لتوثيق المعلومات الخاصة بالموظفين، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (7) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.07 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.827 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة عدم الموافقة على أن البنك لا يسعى لكسب ثقة الزبون من خلال التواصل الدائم معه.

ويمكن تلخيص نتائج أبعاد المحور الأول الخاصة برأس المال الفكري كالآتي:

جدول رقم (13): ملخص نتائج المحور الأول الخاصة برأس المال الفكري :

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
رأس المال البشري	3.294	0.355	3	موافق الى حد ما
رأس المال الهيكلي	3.72	0.488	1	موافق
رأس المال الزبوني	3.473	0.369	2	موافق
إجمالي المحور	3.496	0.182	موافق	

المصدر: إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول إن إجمالي المحور رأس المال الفكري حقق المتوسط الحسابي قدره 3.496 وإنحراف المعياري قدره 0.182 يعني موافقة أفراد العينة حيث جاء مستوى رأس المال الهيكلي في المرتبة الأولى وفي المرتبة الأخيرة جاء مستوى رأس المال البشري.

المطلب الثاني : تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الاداء المالي في البنوك

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول الاداء المالي في البنك

جدول رقم (14): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الاداء

المالي في البنك

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العينة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	البنك الذي تعمل به يتميز بفاعلية اتخاذ القرار ويتجنب الفشل المالي والاداري.	العدد	00	02	08	15	17	4.12	1.045	1	موافق
		النسبة	00	4.76	19.0	35.7	40.5				
02	البنك الذي تعمل به يشعر المودعين بالثقة ويعزز ضمان حقوقهم.	العدد	06	08	07	10	11	3.29	1.235	8	موافق الى حد ما
		النسبة	14.3	19	16.6	23.8	26.2				
03	الثقة المتزايدة في البنك الذي تعمل به لها علاقة وثيقة بتطور مؤشرات اداء البنك.	العدد	02	03	10	12	15	3.83	1.285	5	موافق
		النسبة	4.8	7.1	23.8	28.6	35.7				
04	يتمتع البنك الذي تعمل به بميزة تنافسية ملموسة عن منافسيه.	العدد	00	06	04	13	19	4.07	1.138	2	موافق
		النسبة	00	14.3	09.5	30.9	45.2				
05	مؤشر العائد على الملكية تطور خلال ثلاث السنوات الاخيرة.	العدد	04	11	13	06	08	3.07	1.123	9	موافق الى حد ما
		النسبة	9.5	26.2	31	14.3	19				
06	البنك الذي تعمل به حقق ارتفاع في هامش الربح خلال ثلاث السنوات الاخيرة.	العدد	04	06	06	20	06	3.43	1.162	7	موافق
		النسبة	9.5	14.3	14.3	47.6	14.3				
07	البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر السيولة خلال ثلاث السنوات الاخيرة.	العدد	00	07	08	09	18	3.90	1.045	4	موافق
		النسبة	00	16.7	19.0	21.4	42.9				
08	البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر معدل الفائدة خلال ثلاث السنوات الاخيرة.	العدد	03	08	05	12	14	3.62	1.235	6	موافق
		النسبة	7.1	19.0	11.9	28	33.3				
09	البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر الائتمان خلال ثلاث السنوات الاخيرة	العدد	01	02	09	12	18	4.05	1.285	3	موافق
		النسبة	2.4	4.8	21.4	28.6	42.9				
10	البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر راس المال خلال ثلاث السنوات الاخيرة.	العدد	04	10	16	05	07	3.02	1.123	10	موافق الى حد ما
		النسبة	9.5	23.8	38.1	11.9	16.7				
إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى الاداء المالي في البنك											
								3.64	0.525	موافق	

المصدر: إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول رقم 14 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.64 يعني موافقة أفراد العينة على أن البنوك تمتلك القدرة على تطبيق الاداء المالي، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 0.525 ، وتمت معالجة هذا عن طريق عشر عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.12 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.045 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يدل على ان البنك يتميز بفاعلية اتخاذ القرار ويتجنب الفشل المالي والاداري، وجاءت الفقرة (4) التي جاءت في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.07 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.138 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة والتي تبين ان البنك الذي تعمل به يتمتع بميزة تنافسية ملموسة عن منافسيه، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (9) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.05 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.285 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يدل على البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر الائتمان خلال ثلاث السنوات الاخيرة، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (7) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.90 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.045 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة اي ان البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر السيولة خلال ثلاث السنوات الاخيرة، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.83 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.285 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة على أن الثقة المتزايدة في البنك الذي تعمل به لها علاقة وثيقة بتطور مؤشرات اداء البنك، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (8) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.62 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.235 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة وهذا ما يدل على أن البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر معدل الفائدة خلال ثلاث السنوات الاخيرة، وجاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة السابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.43 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.162 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة على ان البنك الذي تعمل به حقق ارتفاع في هامش الربح خلال ثلاث السنوات الاخيرة وجاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الثامنة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.29 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.235 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة الى حد ما اي ان البنك الذي تعمل به يشعر المودعين بالثقة ويعزز ضمان حقوقهم وجاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة التاسعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.07 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.123 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة الى حد ما اي ان مؤشر العائد على الملكية تطور خلال ثلاث السنوات الاخيرة وجاءت الفقرة رقم (10) في المرتبة الاخيرة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.02 وإنحراف معياري

1.123 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة الى حد ما اي ان البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر رأس المال خلال ثلاث السنوات الاخيرة.

نلاحظ من الجدول إن إجمالي المحور الاداء المالي حقق المتوسط الحسابي قدره 3.64 وإنحراف المعياري قدره 0.525 وهذا يعني موافقة أفراد العينة.

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

في هذا المبحث سيتم اختبار الفرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، وذلك بإجراء بعض الاختبارات الإحصائية قبل استخدام الاختبارات المعلمية في إثبات أو نفي تلك الفرضيات.

أولاً: اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار

من أجل تطبيق تحليل الانحدار لإختبار الفرضيات، يجب التحقق من بعض الشروط وذلك من أجل سلامة وملائمة البيانات لإفتراسات تحليل الانحدار، وسوف يتم توضيحها كالآتي:

ـ اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

من أجل التحقق من أن البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، قمنا بإختيار إختبار (Kolmogorov–Smirnov) S.K، لأن الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعي، وضعنا فرضيتين:

– H_0 : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

– H_1 : لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

ومن أجل التحقق من الفرضيتين قمنا من خلال برنامج SPSS بإجراء الإختبار جودة المطابقة K-S، فكانت النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (15): إختبار K-S لتوزيع البيانات

عدد أفراد العينة		رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال الزبوني	الأداء المالي
معلومات الطبيعي	المتوسط	3.294	3.72	3.473	3.64
	الإنحراف المعياري	0.335	0.488	0.369	0.525
الإختلافات الأكثر	مطلق	0.113	0.165	0.122	0.120
	إيجابي	0.080	0.165	0.122	0.088

0.1 - 20	0.117 -	0.140 -	0.113 -	سلبي	طلبا
1.021	1.034	1.402	0.955	قيمة اختبار K-S	
0.249	0.644	0.390	0.217	المستوى المعنوية	

المصدر: إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن المستوى المعنوية لكل الأبعاد والمحاور أكبر من 0.05، مما يدعونا إلى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تقول بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي بإمكاننا استخدام الاختبارات المعلمية وخاصة الأسلوب الانحدار على طريقة المربعات الصغرى وتحليل التباين.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

سيتم الإجابة على الفرضيات الدراسة الفرعية أولا ثم بعد ذلك الفرضية الرئيسية

أ: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الانحدار لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه: توجد هناك علاقة بين رأس المال الفكري والاداء المالي هذه الفرضية تنقسم الى الى ثلاثة فروع وهي:

ـ علاقة بين رأس المال البشري والاداء المالي:

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

جدول رقم (16): ملخص نتائج تحليل الانحدار لمحور رأس المال البشري والاداء المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
رأس المال البشري	الاداء المالي	0.49	0.241	1.02	*0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين رأس المال البشري والاداء المالي بلغت 49% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 24.1% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 75.9% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=1.02$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين رأس المال البشري والاداء المالي، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل رأس المال البشري والمتغير التابع الاداء المالي.

علاقة رأس المال الهيكلي والاداء المالي :

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

جدول رقم (17): ملخص نتائج تحليل الانحدار لمحور رأس المال الهيكلي والاداء المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
رأس المال الهيكلي	الاداء المالي	0.65	0.422	5.305	*0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: إعداد الطالبان عتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين رأس المال الهيكلي والاداء المالي بلغت 65% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 42.2% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 57.8% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=5.305$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل رأس المال الهيكلي والمتغير التابع الاداء المالي.

العلاقة بين رأس المال الزبوني والاداء المالي:

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

جدول رقم (18): ملخص نتائج تحليل الانحدار لمحور رأس المال الزبوني والاداء المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
رأس المال الزبوني	الاداء المالي	0.79	0.624	3.943	*0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين رأس المال الزبوني والاداء المالي بلغت

79% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 62.4% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 37.6% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=3.943$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين رأس المال الزبوني والاداء المالي، ونجد كذلك ان $Sig=0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل رأس المال الزبوني والمتغير التابع الاداء المالي.

وفي الأخير ملخص الفرضية الفرعية الأولى في الجدول التالي متحصل عليه من خلال برنامج SPSS:

جدول رقم (19): ملخص نتائج تحليل الانحدار لمحور رأس المال الفكري والاداء المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
رأس المال الفكري	الاداء المالي	0.664	0.440	11.256	*0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين رأس المال الفكري والاداء المالي بلغت 66.4% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 44% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 56% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=11.256$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \leq \alpha$ في العلاقة بين رأس المال الفكري والاداء المالي، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل رأس المال الفكري والمتغير التابع الاداء المالي.

إن كل ما سبق يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على:

توجد هناك علاقة بين رأس المال الفكري والاداء المالي

خلاصة الفصل:

إن مما لمسناه في الفصل الرابع ومن خلال النتائج المتوصل إليها اتضحت بشكل عملي دور رأس المال الفكري في رفع الاداء المالي، ومن خلال إجابات الأفراد على أسئلة الاستبيان المعد لغرض المساعدة في الربط بين متغيرات الدراسة، من خلال الربط بين المتغيرات واستخدام أساليب الإحصائية من أجل الربط بين المتغيرات المستقلة والتابعة، حيث ظهر أن هناك علاقة ايجابية بين المتغير المستقل رأس المال الفكري مع المتغير التابع الاداء المالي، فإنه من أجل خلق الميزة التنافسية يتطلب مورد بشري لديه المهارات والخبرة وكذلك البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، في حين قد تبقى بعض النتائج غير متوافقة أو غير جلية مع واقع المؤسسة البنكية الجزائرية وهذا يعود لكون إستخدامات ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية هي في مراحلها الأولى، فآثارهما تبرز أكثر مع كثرة الإستعمال.

خاتمة

خاتمة:

إن ما يمكن استنتاجه أو الوصول إليه من خلال هذه الدراسة على عينة من بنك القرض الشعبي و الجزائري لولاية ميله وهي وكالات البنوك العمومية لولاية اميلة، أن هناك جهود تبذل على الأقل على مستوى هذه البنوك-من أجل إدماج المؤسسة الجزائرية وتأهيلها مع التطورات الحاصلة.

لقد كان من دوافع الاندماج والدخول في اقتصاد المعرفة الإدراك المتزايد للبنوك بأن المعرفة تعد موردا أساسيا لرفع الاداء المالي كميزة تنافسية، والتالي يجب استغلالها بشكل جيد وتسييرها استراتيجيا وبشكل واضح وفعال، إن مفهوم رأس المال الفكري كموردا استراتيجي يؤكد على إمكانية تسييرها واستعمالها وتخزينها بسهولة، فالبنوك الهادفة إلى رفع الاداء المالي لا تهمها المعرفة بحد ذاتها، بل قدرة وإمكانية توظيفها وتسييرها استراتيجيا كأحد أهم الموارد الداخلية المسؤولة في الاقتصاد الجديد ذلك الامر دفع بالبنوك الى تبني مجموعة من الأدوات والاستراتيجيات والنماذج التي تختص بتسيير برأس المال الفكري، بحيث أصبحت تشكل مرحلة جديدة في التحول الضروري للبنوك في مواجهة محيط تنافسي يتسم بالإبداع والجودة والتطوير، وهي جملة عناصر تأتي ضمن ضروريات التنافسية وتعكس المعرفة والكفاءة التي يصعب نقلها أو الحصول عليها، إذ تعتبر عامل تميز ومتغيرا اساسي ضمن استراتيجية المؤسسة.

النتائج: وفي ختام الدراسة تم التوصل الى النتائج التالية:

- (1) فهم رأس المال الفكري في البنوك ما زال في مراحله الأولى، كما أنها تختلف باختلاف البنك وما زال دورها في رفع الأداء المالي بسبب تباين مستوياتهم الفكرية.
- (2) تطور رأس المال الفكري ليشمل على الأصول غير الملموسة بعدما كان يقتصر على الأصول الملموسة، وتحولت كذلك من المنتوجات المادية الملموسة الى منتوجات ذات كثافة معرفية وتقنية أكثر.
- (3) يعد أبعاد رأس المال الفكري صاحب الدور الرئيسي والفعال في خلق وتطوير القدرات المميزة في البنك.
- (4) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري و الأداء المالي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكل، رأس المال الزبوني) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ؛
- (5) من الصعب تشكيل رأس المال الفكري دون توفر موارد بشرية ووسائل الأداء المالي.
- (6) الطريق الأقصر نحو تحقيق رأس المال الفكري هو العمل على إرضاء الزبون، وذلك عن طريق بما تملكه من معارف وهي نقطة قوة البنك على تحقيق حصة سوقية كبيرة.

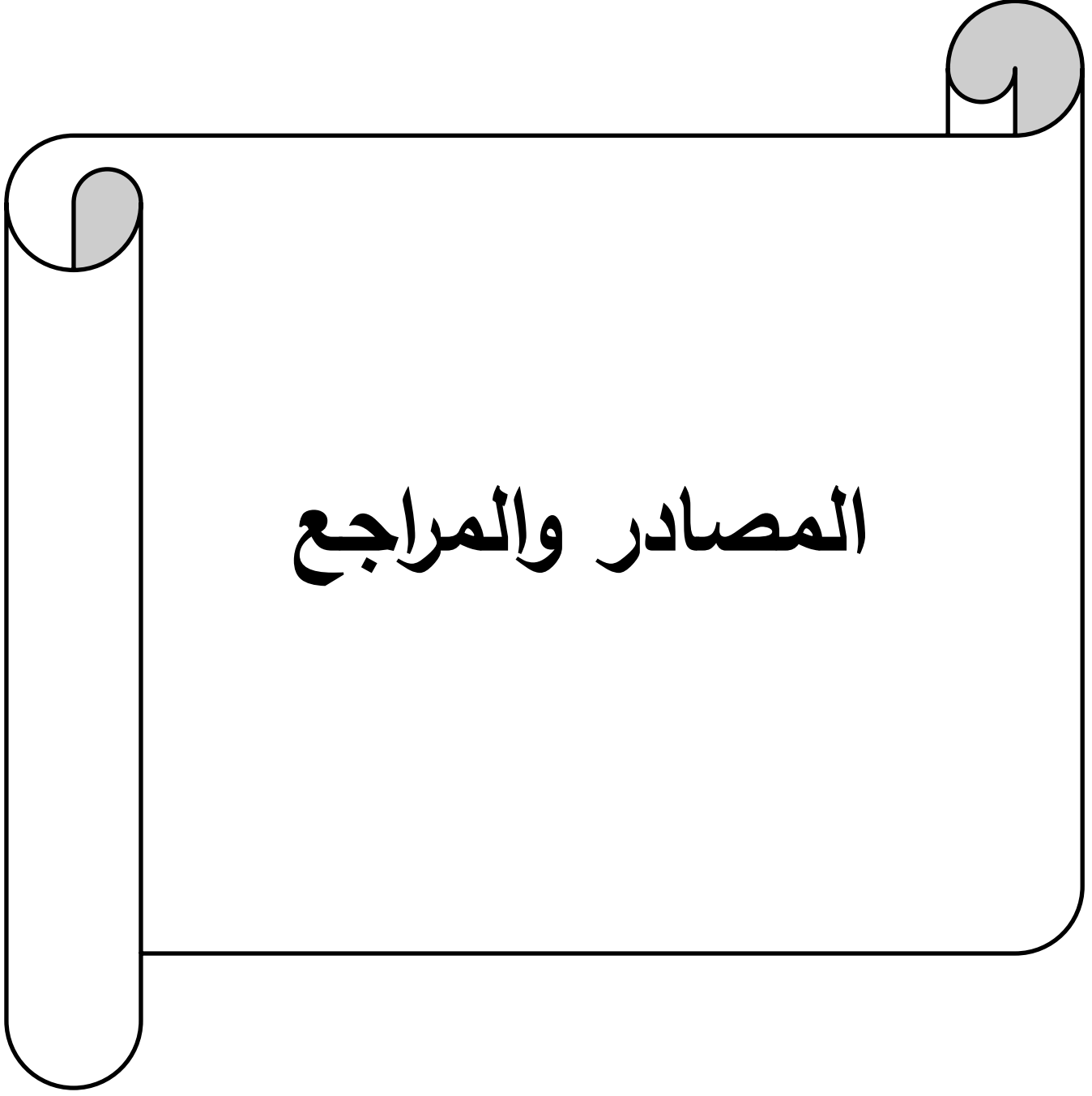
(7) إن تطبيق الأداء المالي في البنوك من أجل تحقيق الميزة التنافسية لا تتحقق إلا إذا أمتلك أفضل الموارد البشرية.

(8) وعي وإدراك البنوك بأن انجاز العمليات البنكية بكفاءة يتطلب استثمار في الطاقة البشرية العاملة في البنك، و بذل جهود متواصلة من أجل إيجاد الإجراءات لتسهيل عمليات البنكية والعمل على توفير معلومات مختلفة للعملاء لخلق ولاء لهم لدى البنك، خاصة وأن خدمات البنوك تتشابه فيما بينها.

(9) إعتراف البنوك بالعلاقات غير الرسمية بين الموظفين يساعد كثيرا على زيادة رأس المال الفكري ونقلها بينهم وهذا ما تشكل لدى البنك ثروة معرفية.

(10) أثبتت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية بين رأس المال الفكري و الأداء المالي مجتمعة قدرت ب $R=0,664$ ؛ كما يلي:

- تبين أن هناك علاقة طردية بين رأس المال البشري و الأداء المالي في البنوك حسب عينة الدراسة بإرتباط يقدر $R = 0.49$.
- تبين أن هناك علاقة طردية بين رأس المال الهيكلي و الأداء المالي في البنوك حسب عينة الدراسة بإرتباط يقدر $R = 0.65$.
- تبين أن هناك علاقة طردية بين رأس المال الزبوني و الأداء المالي في البنوك حسب عينة الدراسة بإرتباط يقدر $R = 0.79$.



المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

1. الغامري صالح، الغالبي الطاهر : الادارة والاعمال، ط02، دار وائل لنشر وتوزيع، عمان، 2008، ص652.
2. الاتحاد الدولي للمحاسبين، مفهوم راس المال الفكري <http://www.ifac.org>
3. الهلال الشربيني: ادارة راس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، ص18.
4. العنزي، سعد علي وصالح، احمد علي: ادارة راس المال الفكري في منظمات الاعمال، ط01، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
5. ابوبكر هشام، ادارة المعرفة الجزء الثالث.
6. العنزي، سعد، "راس المال الفكري، الثروة الحقيقية لمنظمات اعمال القرن الحادي والعشرين"، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، العدد25، 2001، ص157.
7. العامري، صالح، والغالبي، طاهر، العلاقة التفاعلية بين ادارة المعرفة وراس المال الفكري، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الاول، كلية الاقتصاد، جامعة كربلاء، 2008.
8. الصابر، خالد، مدى استخدام النسب المالية في ترشيد قرارات مدح التسهيلات الائتمانية في المصاريف الاهلية الليبية(رسالة ماجستر غير منشورة)، جامعة البيت، الاردن، عمان، 2005.
9. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الاشارة الى التجربة الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، ص ص201- 200، 2001.
10. الاتحاد الدولي للمحاسبين، مفهوم راس المال الفكري، <http://www.ifac.org>
11. جاد الرب سيد: ادارة الموارد البشرية والمعرفية في منظمات الاعمال العصرية، طبعة01، دار الفكر ابعربي، القاهرة، 2006، ص11.
12. جيز سعدون حمدون والربيعاوي عباس: راس المال الفكري، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان-الاردن، 2015، ص40.

13. جيز سعدون حمدون والبعاري عباس ، راس المال الفكري، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015، ص24.
14. حسن حسين عجلان: استراتيجيات الدارة المعرفية في منظمات الاعمال، اثناء للنشر، عمان، 2008، ص134-135.
15. عبد السلام بدري وعلة مراد: دور راس المال الفكري في خلق الميزة التنافسية في ظل ادارة المعرفة، بحث مقدم لمؤتمر الملتقى الدولي حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.
16. عبد الفتاح حازم: تكنولوجيا تطبيق راس المال الفكري في منظمات الأعمال، ط01، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص18.
17. عصام عباسي: تأثير جودة المعلومات المالية في تقييم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية واتخاذ القرارات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، (2012)، ص102.
18. رزيقة، تالي، تقييم الاداء للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، المركز الجامعي اكلي او لحاج البويرة، الجزائر، 2012.
19. صالح مفتاح، محمد رزقي: اثر راس المال الفكري على الاداء المالي لمنظمات الاعمال مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، المجلد12، العدد 1، جامعة زيان عاشور، الجلفة-الجزائر، 2015، ص418.
20. طالب، علاء، والمشهداني، ايمان: الحكومة المؤسسية والاداء المالي الاستراتيجي للمصارف، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
21. مصطفى، رجب شعبان، راس المال الفكري ودوره في تحليق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية بغزة، 2011، ص65.
22. نصر، محمود، ومزنان، فهد، اثر السياسات الاقتصادية في الاداء في المصاريف التجارية، ط01، دار صفاء للنشر وتوزيع، عمان، (2009)، ص19.

23. مراد، محمد: تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص68.
24. مصطفى احمد السيد: ادارة الموارد البشرية ، الادارة العصرية لراس الماب الفكري، ط01، القاهرة مكتبة الانجلو المصرية.
25. يوسف عبد الستار: دراسة وتقييم راس المال الفكري في شركة الاعمال دراسة مقدمة لمؤتمر اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، الاردن جامعة الزيتونة.
26. Al Sharhrani, Saad M. & Zhengge, Tu (2016). The Impact of Organizational Factors on Financial Performance: Building a Theoretical Model. **International Journal of Management science and business Administration**, Volume 2, Number 7, Pages 51–56.
27. Apadore, Kogilavani & Zainol, Siti Subaryani Binti (2014). determinants of Corprate Governance and Corporate Performance among Consumer Product Industry in Malasysia: A Theoretical Model. **International Joirnal of Academic Research in Accounting, Financeand Manage5ment Science**, volume 4, Number 2, Pages 159–165.
28. harker Patrick T & zenios Stavros A performance of financial institutions efficiency innovation & regulation Cambridge, United kingdom, combridge University press.
29. Nouaili, makram, Abaoub ezzeddine & Ochi Anis. the determinants of banking performance in front of financial changes : case of trade banks in tunisia. **International Journal of Economics and Financial Issues**, volume 5, Number2, Pages 410–417.

30. Malhotra yogsh,(2000), knowledge assets in the Global Economy: Assessment of National Intellectual Capital, Journal Of Global Information Management, July_ Sup, Vol 2, No2.
31. Mirza sidra Ali & javed, Attiya déterminant of financial performance of firm, case if Pakistan stock market, journal of economics and international finance volume 5 number 2 2013 p 43-52.
32. Mokaya mankiandrew & Jagongo Ambrose, the effect of ownership structure on the financial --performance of firms listed AT the Nairobi securities exchange international finance volume 5 nember 11 2015 page 1-1.
33. Stewart Thomas,A, (1997), Intellectual capital: The new Wealth Of Organization, Doubleday, New York, P65.
34. Teshome Elshaday, Debela kenenisa & sultan Mohamed, Determinant of financial performance of commercial Banks in Ethiopia special Emphasis on private commercial Banks, African journal of business management volume A2 number 1 2018 page 1-10.

ملاحق



بسم الله الرحمن الرحيم

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميله -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة مالية

استبيان حول دور راس المال الفكري في رفع الاداء المالي في البنوك

أخي الموظف... أختي الموظفة:

تحية طيبة وبعد,,

تقوم الطالبتان بإجراء دراسة تهدف إلى " دور راس المال الفكري في رفع الاداء المالي في البنوك "، وهي جزء من متطلبات مشروع مذكرة ماستر في علوم التسيير. وسيمثل رأيكم أهمية كبيرة في تحقيق أهداف الدراسة. فالرجاء الإجابة على فقرات الإستبانة المرفقة علما بأن المعلومات التي ستقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. نقدر لكم تعاونكم معنا ، ونحن على أتم استعداد لتزويدكم بنسخة من نتائج الدراسة بعد إتمامها إن ارتأيتم ذلك.

شاكرتان لكم حسن تعاونكم

- المشرف :

د. زيد جابر

- من اعداد الطالبتين:

✓ حساني ناريما

✓ بوربيع انعام

السنة الجامعية : 2023/2022

ملاحظة : يرجى وضع علامة (x) في المربع المناسب

✓ المحور الأول: معلومات شخصية ووظيفية

1. الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر : ☐ أقل من 30 سنة ☐ 31-40 سنة ☐ 41-50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة
3. المؤهل العلمي: ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
4. مدة الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐ من 16 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة

✓ المحور الثاني: الخدمات المالية الرقمية في البنوك التجارية

سلم القياس					العبارات المفسرة	
5	4	3	2	1	رقم	أولاً: رأس المال البشري في البنك
موافق تماماً	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة		
					01	يحاول البنك مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات على جميع المستويات.
					02	يعتبر البنك الموظفين مجرد اداة لتنفيذ افكار الادارة.
					03	تحرص ادارة البنك على تشجيع الموظفين لتقديم افكار جديدة.
					04	الموظف مجرد اداة لتنفيذ الافكار.
					05	يكسب البنك تدريب وتكوين معارف جديدة تؤهل لتحسين القدرات.
					06	يقدم الموظف الاقتراحات والافكار الجديدة.
					07	ادارة البنك تستجيب لمشاركة الافكار الجديدة والابتكار فيها.
					08	يعطي البنك للموظفين درجة عالية من الاستقلالية في اداء العمل.
موافق تماماً	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	ثانياً: رأس المال الهيكلي	

01	المعلومات التي يقدمها نظم المعلومات المتوفرة في البنك تتسم بالدقة.				
02	يساعد الهيكل التنظيمي البنك على انتقال المعرفة بين الموظفين.				
03	تدعم ثقافة البنك الموظفين على عملية الابتكار.				
04س	تساعد ثقافة البنك الموظفين بالشعور بالراحة في مجالات العمل.				
05	لدى البنك بنية تحتية متقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.				
06	يبدل البنك مجهودات من أجل القيام بعمليات التطور.				
07	يخصص البنك ميزانية كافية لعمليات التطور والبحث.				
08	يسعى البنك للحصول على مختلف الاجهزة والبرامج الجدد.				
ثالثا: راس المال الزبوني					
	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما
01	يملك البنك القدرة على تزويد الزبائن من خلال تقديم منتجات اكثر تميز من البنوك الاخرى.				
02	يهدف البنك الى ارضاء الزبون من خلال تقديم قيم ومنافع اعلى مما يحققها لهم المنافسون.				
03	يهتم البنك بمعاملة الزبون بطريقة تشعره باناه افضل لديه.				
04	يعمل البنك على توثيق المعلومات الخاصة بالموظفين.				
05	يملك البنك نظم معلومات الكتروني لتقليل الفجوة بين البنك والموظف.				
06	تحرص ادارة البنك على استحداث تخصصات علمية جديدة تنسجم مع متطلبات المجتمع.				
07	يعمل البنك على كسب ثقة الزبون من خلال التواصل الدائم معه.				
08	يحتفظ البنك بموظفيه القدامى من اجل خلق ولاء الزبون.				

✓ المحور الثالث: الاداء المالي في البنوك

الرقم	العبارات المفسرة	سلم القياس				
		1	2	3	4	5
		غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما
01	البنك الذي تعمل به يتميز بفاعلية اتخاذ القرار ويتجنب الفشل المالي والاداري.					
02	البنك الذي تعمل به يشعر المودعين بالثقة ويعزز ضمان حقوقهم.					
03	الثقة المتزايدة في البنك الذي تعمل به لها علاقة وثيقة بتطوير مؤشرات اداء البنك.					
04	يتمتع البنك الذي تعمل به بميزة تنافسية ملموسة عن منافسيه.					
05	مؤشر العائد على الملكية تطور خلال ثلاث السنوات الاخيرة.					

					البنك الذي تعمل به حقق ارتفاع في هامش الربح خلال ثلاث السنوات الأخيرة.	06
					البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر السيولة خلال ثلاث السنوات الأخيرة.	07
					البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر معدل الفائدة خلال ثلاث السنوات الأخيرة.	08
					البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر الائتمان خلال ثلاث السنوات الأخيرة.	09
					البنك الذي تعمل به يتميز بانخفاض في درجة مخاطر رأس المال خلال ثلاث السنوات الأخيرة.	10