

أثر رأس المال الفكري في الأداء الإداري في المصارف العراقية

حسون محمد علي الحداد
كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة
Lamyaa Salah Al-Den
جامعة الشرق الأوسط
Sarmad Muwfaq Khazaal
كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة
Hasson Mohammed Ali AL-Haddad
Sarmad Muwfaq Khazaal
Lamyaa Salah Al-Den
Hasson Mohammed Ali AL-Haddad
sarmadmawafaq@yahoo.com
alhaddadh2000@yahoo.com

الخلاصة

يهدف البحث الى أستطلاع خصائص رأس المال الفكري، وكيفية تحليل مكوناته، واستكشاف تأثيرات التفاعل بين مكونات رأس المال الفكري في أداء الأعمال. وأمكانية استخدام وإدارة رأس المال الفكري في المصارف العراقية. شملت الدراسة (50) فرداً، متمثلة بالأدارة العليا والوسطى، استخدمت المربعات الصغرى الجزئية (PLS-Graph v. 3.00) لاختبار النموذج المفاهيمي والعلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابع، الهدف الأساسي من PLS هو تقليل الخطأ (Hulland, 1999)، وصف (Wold, 1982) هذا المنهج "بالنمذجة الناعمة"، لغرض التحليل الأحصائي للبيانات. أظهرت النتائج المتعلقة بتحليل المسار أن المكونات الفرعية الثلاثة لرأس المال الفكري معاً ترتبط ارتباطاً إيجابياً وموضوعياً بالأداء الإداري، (Roos et al., 1997 (Zambon, 2002)، وأن "التجربة والخبرة" يلعبان دوراً ومهيماً في وصف العنصر الكامن لرأس المال البشري، وتمتلك الأنظمة والبرامج أكبر عنصرين مؤثرين في رأس المال الهيكلي، في حين أن "حقوق الملكية الفكرية" حققت قيمة سالبة في الربحية، وهذه النتيجة السلبية متوقعة (Choo and Bontis, 2002)، (Bontis, 2002)، بينما "المعلومات والمعرفة عن العملاء والموردين" هي أقوى مؤشر "لتقييم السوق" في الأداء الإداري. يوصي البحث المديرين بالنظر الى جميع أبعاد رأس المال الفكري عند وضع الاستراتيجية للاستفادة من الأصول غير الملموسة لتحقيق الأداء المستدام، وتقييم استثماراتهم الكبيرة نسبياً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياق، كيف يكمل هذا الاستثمار الموارد البشرية للمنظمة، أكد كل من Fitz-enz and Bontis, (2002) أن الاستثمار في رأس المال الهيكلي دون التنسيق اللازم لكيفية استخدام الموظفين لأغراض إرضاء العملاء يضع ضغوطاً سلبية لا مبرر لها على الموارد المالية، على أن تتضمن برامج تطوير القيادة والتدريب التركيز على مسألة قياس رأس المال الفكري وإدارته. الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، الأداء الإداري، المصارف العراقية.

Abstract

The research aims to Poll capital of intellectual properties, and how to analyze its components, and explore the effects of interaction between the components of intellectual capital in business performance. The possibility of the use and management of intellectual capital in Iraqi banks.

The study included (50) individuals, represented by upper and middle management, using the micro-squares (PLS-Graph v. 3.00) to test the conceptual model and relationships between independent and dependent variables, the primary goal of the PLS is to reduce the error (Hulland, 1999), description (Wold, 1982) this method is "soft modeling", for the purpose of statistical analysis of data.

The results related to the path analysis showed that the three sub-components of intellectual capital together are positively and objectively linked to business performance Roos,et. al., (1997), Zambon, (2002), and that "experience and expertise" play a dominant role in describing the underlying component of human capital, "Systems and programs" have the two largest influences on structural

capital, while "intellectual property rights" have achieved a negative value in profitability, and this negative result is expected Choo and Bontis, (2002), Bontis, (2002), while "information and knowledge about Customers and suppliers are the most powerful "market assessment" indicator in business performance.

The research recommends that managers consider all dimensions of intellectual capital when developing a strategy to take advantage of intangible assets to achieve sustainable performance, and evaluate their relatively large investments in information and communications technology in the context of how this investment complements the human resources of the organization, both Bontis and Fitz-enz(2002) that investing in structural capital without the necessary coordination of how to use employees for the purposes of customer satisfaction places undue negative pressure on financial resources, provided that leadership and training development programs include a focus on the issue of measuring and managing intellectual capital.

Key words: Intellectual Capital Business Performance, Iraqi Banks.

المقدمة

نظراً لزيادة المنافسة العالمية في العديد من الصناعة المصرفية، يعد تحقيق الأداء المتميز هو أحد الأهداف الرئيسية لأي منظمة مصرفية، نتيجة لذلك ، يحتاج المديرين تحديد وإدارة الدوافع الرئيسية للأداء في منظماتهم.(Pike et al., 2005)، قد يكون رأس المال الفكري مصدراً للميزة التنافسية، إلا أن معظم المنظمات لا تفهم طبيعته وقيمه، (Collis, 1996)، وبالتالي، يحتاج مديرو المصارف إلى فهم العلاقات القائمة بين رأس المال الفكري والأداء في مؤسساتهم (Pike et al., 2005)، يجادل Kim (Kim et al. 2011) بأن إدارة رأس المال الفكري هي وسيلة حيوية للأعمال الاستراتيجية والأداء العالي في الصناعة المصرفية تعتمد محددات الرخاء ونمو المنظمات والاقتصادات الوطنية ككل، على فعاليتها وكفاءتها في جمع واستخدام أصول المعرفة لحل المشكلات الحالية واستغلال الفرص المستقبلية (OECD, 1996). أن المعرفة هي كيفية إدارة رأس المال الفكري بفعالية هو أمر حيوي، لا سيما في القطاعات الصناعية الموجهة نحو الخدمات وغير الصناعية، لأن هذه القطاعات تمتلك موارد غير ملموسة أكثر من الموارد الملموسة (Bontis and Fitz-enz, 2002) في هذا السياق ، تصبح المعرفة هو كيف تخلق المنظمة لها قيمة، بناءً على إمكانياتها المعرفية، سؤالا رئيسياً في البحوث الإدارية (Bontis, 1999)، وجدوا (Tan et al. 2004) أنه إذا لم تفكر الشركات في الموارد غير الملموسة، فلن تكون آلية التحكم والتنبؤ بالأداء فعالة، يسعى البحث الى استخلاص أهم العوامل المؤثرة في تدني الأداء الإداري في المصارف العراقية، يتضمن البحث أربعة مباحث، أنصبت على كل من منهجية البحث، الخلفية النظرية، تحليل البيانات، وأختبار فرضيات البحث، يلي ذلك الاستنتاجات والتوصيات.

1-1المبحث الأول- منهجية البحث

1-2 مشكلة البحث

1. ما الذي يجعل المصارف تستحق أكثر بكثير من قيمتها الدفترية؟
2. ما هي بالتحديد هذه الأصول غير الملموسة؟
3. ما هي مكونات رأس المال الفكري التي تؤثر في أداء الأعمال المصارف العراقية.

1-3 أهمية البحث

أن أهمية رأس المال الفكري (Stewart 1997) بأنه المادة الفكرية التي تعمل على إضفاء الطابع الرسمي عليها، والتقاطها ، والاستفادة منها لإنشاء الثروة من خلال إنتاج أصول ذات قيمة أعلى. بعد عمل كل من (Edvinsson and Malone 1997), (Sveiby 1997), (Roos et al. 1997), (Bontis 1999), (O'Donnell et al. 2004, 2006), (Sa'illebrant et al. 2007), (Curado and Bontis 2007)، لفهم أهمية رأس المال الفكري لدى منظمة ما ، يتطلب من أعضاء المنظمة تقييم

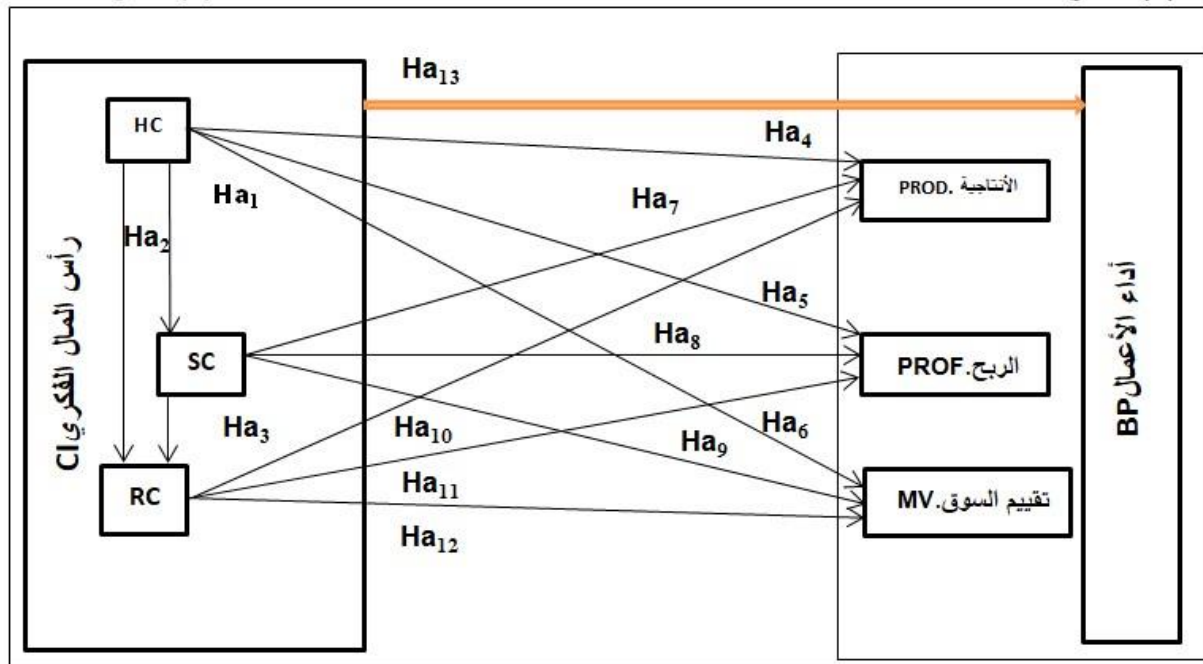
كفاءاتهم الأساسية، تلك المجالات التي يمكنهم فيها تحقيقها أو تحقيق المكانة "الأفضل في العالم". يمثل رأس المال الفكري للمؤسسة ثروة من الأفكار والقدرة على الابتكار والتي ستحدد مستقبل المنظمة. لماذا تجنب المحاسبون والإداريون والمحللون الماليون هذا المجال حتى وقت قريب؟ الجواب الأكثر وضوحاً هو أن رأس المال الفكري ليس من الصعب قياسه فحسب، بل يصعب تقييمه أيضاً (Abdel-Aziz, et, al, (2014) pp. 105-131).

1-4 النموذج ومتغيرات وفرضيات البحث:

يوضح الشكل (1) نموذج البحث المقترح لهذه الدراسة، يفترض هذا النموذج وجود علاقة مباشرة إيجابية بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال (Stewart, 1997) تقسم المكونات لرأس المال الفكرى IC= إلى ثلاثة مكونات: رأس المال البشري HC ، رأس المال الهيكلي SC ورأس المال العلائقي RC وأن: الأداء الإداري BP ، الأنتاجية PROF ، الربح PRO ، تقييم السوق MV ،

Figure (1) Research model

شكل (1) نموذج البحث



نظراً لافتراض أن IC نادراً ما يؤثر بشكل مباشر على الأداء (Cabrita and Vaz, 2006) ، يؤكد العديد من الباحثين مثل (van der Meer-Kooistra and Zijlstra, 2001:) على النظر في العلاقات المتبادلة بين مكونات IC ، أي بين HC ، SC و RC. يجادل بعض الباحثين على سبيل المثال (Alwis, 2004) ؛ (Rastogi, 2003) بأن هذه المكونات لن تولد قيمة إلا من خلال مجموعاتها الداعمة لبعضها البعض. يزعمون أن SC و RC ، على وجه الخصوص، لا يمكن أن يكونا موجودين بدون HC، وكذلك أن HC يخلق قيمة فقط من خلال الاستخدام الفعال لـ SC داخل المنظمة. لذلك من المهم النظر في الطبيعة المتكاملة مع رأس المال الفكري (IC). (van der Meer-Kooistra and Zijlstra, 2001:).

تفترض الفرضيات (الأولى إلى الثالثة) التأثير الإيجابي الذي تملكه هذه المكونات الفرعية التلخيصية. أذ يعرف رأس المال البشري على أنه القيمة المتراكمة للاستثمارات في تدريب وكفاءة الموظف (Edvinsson and Malone, 1997) ، كما أنه يحتوي على الكفاءة والمهارات وخفة الحركة الفكرية للموظفين (Roos et al. 1997) يضيف Van der Meer-Kooistra and Zijlstra, (2001) أن العملاء ينجذبون من قبل الموظفين الجيدين، الذين يمتلكون المهارات ذات الصلة بالمعرفة والموقف السليم والتحفيز (Zambon, 2002) وأن رأس المال البشري يشمل المعرفة الجماعية والإبداع والابتكار لدى الأشخاص داخل المنظمة. لذلك ، يتم اقتراح الفرضية التالية:

1-5 صياغة الفرضيات

1-5-1 Ha₁. يوجد تأثير معنوية لرأس المال البشري في رأس المال الهيكلي.

حيث: HC = رأس المال البشري، الابتكار والإبداع IC = التعلم والتعليم LE = الخبرة والخبرة .

تم إثبات وجود علاقة إيجابية بين SC و RC في بحث سابق (Kim et al., 2012). علاوة على ذلك، (Chen et al. 2004) يجادل بأن آلية وهيكلة المنظمة يمكن أن تساعد في وجود علاقة أفضل بين مؤسسة مع جميع أصحاب المصلحة. في صناعة المصارف، يمكن الافتراض أن الروتين المعمول به وأنظمة تكنولوجيا المعلومات وإجراءات الإدارة التي تعمل بشكل صحيح يمكن أن تسهم في تطوير RC، على سبيل المثال، رضا العملاء وولائهم. يمكن أن يؤدي التزام المصرف ببناء SC من خلال تعزيز كفاءة العملية والاستثمار في نظم المعلومات والاتصالات إلى تقليل أوقات المعاملات مع أصحاب المصلحة مثل العملاء، مما سيعزز في النهاية رضاهم ويحسن تصورات الصورة والعلامة التجارية (Ham et al. 2005، Kim et al. 2012). بناءً على هذه الحجج، نفترض ما يلي:

1-5-2 Ha₂. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية لرأس المال البشري في رأس المال العلائقي.

يتكون رأس المال الهيكلي من مخازن المعرفة غير البشرية في مؤسسة مدمجة في الأنظمة وقواعد البيانات والبرامج (Edvinsson and Malone 1997)، على عكس رأس المال البشري، يمثل رأس المال الهيكلي أحد الأصول غير الملموسة التي يمكن تداولها واستنساخها وتقاسمها داخل الشركة (Zambon, 2002). في الواقع، يمكن حماية بعض عناصر رأس المال الهيكلي بشكل قانوني في شكل براءات الاختراع والعلامات التجارية نتيجة للاستثمار في البحث والتطوير (Roos et al. 1997). ومع ذلك، يجادل (Choo and Bontis 2002) بأن الملكية الفكرية ورأس المال الفكري يستبعد كل منهما الآخر. لذلك، يتم اقتراح الفرضية التالية:

1-5-3 Ha₃. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية لرأس المال الهيكلي في رأس المال العلائقي

حيث: HC = رأس المال الهيكلي، SP = الأنظمة والبرامج، RD = البحث والتطوير، IPR = حقوق الملكية الفكرية
يمثل رأس المال العلائقي كل المعرفة المتضمنة في العلاقات مع الأطراف الخارجية مثل العملاء والموردين والشركاء وأصحاب المصلحة الخارجيين الآخرين (Roos et al. 1997). ومع ذلك، يصف Roos وزملاؤه أيضًا تمييزًا مهمًا بين العلاقة الفعلية بين أصحاب المصلحة هؤلاء ومعرفة أصحاب المصلحة هؤلاء. تقوم (Zambon 2002) بتوسيع نطاق هذه الفكرة لتشمل التحالفات الرسمية والترخيص واتفاقيات الشركاء كدليل على هذه العلاقات الخارجية. لذلك.
حيث: RC = رأس المال العلائقي، R.PSC = العلاقات مع الشركاء والموردين والعملاء، K.PSC = معرفة الشركاء والموردين والعملاء، ALA = التحالفات والترخيص والاتفاقيات.

على الرغم من دراسات (Chen et al. 2004) و (Bontis and Cabrita 2008) التي أكدت تأثير SC على BP، لا يوجد سوى عدد قليل من الدراسات حول العلاقة المتبادلة بين أبعاد مختلفة من IC و BP في صناعة المصارف. (Engstrom 2003) et al. على سبيل المثال، كان من بين أول من اختبر هذه العلاقة المتبادلة في قطاع المصارف ووجد علاقة إيجابية بين SC و BP. كانت نتائجهم متوافقة مع نتائج (Bontis et al. 2000) لقطاع الخدمات المالي ونائج (Sharabati et al.'s 2010) الذين بحثوا في صناعة الأدوية الأردنية. وفي دراستهم حول صناعة السياحة الأردنية (2013)، (Sharabati et al.'s 2010) ، ومع ذلك، وجدت أن SC كان له تأثير أقل أهمية على BP.

نظرًا للنتائج المتناقضة للبحث السابق، فإننا نهدف إلى استكشاف العلاقة المعنوية الإيجابية بين SC، HC، RC في BP وبأجمالي أبعادها في الفرضية التالية:

4 Ha. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية لرأس المال البشري في الأداء الإداري (الانتاجية)

5 Ha. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية لرأس المال البشري في الأداء الإداري (الربحية)

- Ha₆. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية رأس المال البشري في الأداء الإداري (تقييم السوق)
- Ha₇. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية رأس المال الهيكلي في الأداء الإداري (الانتاجية)
- Ha₈. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية رأس المال الهيكلي في الأداء الإداري (الربحية)
- Ha₉. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية رأس المال الهيكلي في الأداء الإداري (تقييم السوق)
- Ha₁₀. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية رأس المال العلائقي في الأداء الإداري (الانتاجية)
- Ha₁₁. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية رأس المال العلائقي في الأداء الإداري (الربحية)
- Ha₁₂. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية رأس المال العلائقي في الأداء الإداري (تقييم السوق)
- Ha₁₃. توجد علاقة تأثير معنوية إيجابية رأس المال الفكري في الأداء الإداري

1-6 هدف البحث:

1. استطلاع خصائص رأس المال الفكري في البنوك العراقية .
2. استكشاف كيفية تحليل مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، ورأس المال العلائقي) التي تؤثر في أداء الأعمال المصارف العراقية.
3. تقديم توصيات لمديري صناعة التصميم حول كيفية استخدام وإدارة رأس المال الفكري في البنوك العراقية.
4. تشخيص تأثيرات التفاعل بين مكونات رأس المال الفكري في أداء الأعمال (الانتاجية، الربحية، تقييم السوق)

1-7 مجتمع وعينة البحث وأدوات القياس والتحليل

صممت الدراسة ومنهجيتها على أساس اختيار 11 مصرف عراقي تم جمع البيانات خلال الفترة (5/17- 6/30 2019). لاستكشاف موضوع رأس المال الفكري، أذ لا توجد حاجة لأخذ العينات، بل تتألف وحدة المسح من جميع المديرين في الإدارة العليا والوسطى في تلك المصارف. كما تم جمع المعلومات المالية من التقارير السنوية والكتب العلمية والمجلات التجارية. تم جمع المعلومات الأولية أيضًا من مقابلات الخبراء ودراسة تجريبية أجراها فريق البحث.

تمت دراسة استخدام المقاييس الحسية في أبحاث رأس المال الفكري بشكل مكثف بواسطة (Aulbur and Kannan 2004) يجادلون بأن المقاييس الحسية غالباً ما تستخدم لدراسة العوامل التنظيمية التي تساهم في أداء الموظفين وتنمية رأس المال البشري والأداء التنظيمي. من خلال تحليل أكثر من 100 ورقة بحثية في مجال رأس المال الفكري ، قرر (Kannan and Aulbur 2004) أن المقاييس الحسية كانت من بين أكثر تقنيات القياس استخداماً، على الرغم من أن المقاييس الموضوعية غالباً ما تكون أقل عرضة لتحيز المستبين، إلا أن هناك دليلاً على أن المقاييس الحسية والموضوعية لكل من IC و BP ، الأصول القائمة على المعرفة غالباً ما تكون متطابقة، في الواقع ، فإن استخدام التدابير الحسية لكل من التركيبات الخارجية والداخلية يميل إلى موازنة أي تحيز لأستجابة مبالغ فيها. ونظرًا لصعوبة قياس الأصول غير الملموسة بشكل موضوعي، ومن الشائع العثور على استخدام المقاييس الوكيلية والمقاييس الإدراكية (Kannan and Aulbur, 2004) pp. 105–131 Abdel-Aziz,et, al, (2014).

اعتمدت الدراسة الاستبانة (Bontis, 1998). في تقسيم المتغير المستقل رأس المال الفكري إلى ثلاثة عناصر: رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي. تم استخدام كل المكونات الفرعية التي تقيس تصور الموظفين. وأن المتغير المعتمد في الدراسة هو أداء الأعمال الذي تم قياسه. وقياس جميع العناصر بمقياس ليكرت من خمس نقاط. تم التحقق من صحة الاستبيان من خلال مقابلات الخبراء ولجنة من المحكمين. وأجريت مقابلات مع خمسة خبراء لجمع المعلومات حول أدوات قياس رأس المال الفكري والأداء الإداري، تم توزيع 70 أستمارة على، أسترجم منها 50 أستمارة تمثل 71.4%.

من أجل اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الاستجابة، تم إجراء اختبار (Kolmogorov-Smirnov K-S) لجميع المتغيرات المستقلة والمعتمدة. والتأكيد من توزيع جميع العناصر والأبعاد بشكل طبيعي أيضاً. تم استخدام Cronbach's alpha لاختبار

موثوقية الإجراءات. وبالنسبة للدراسة التجريبية ، تراوحت نتائج Cronbach's alpha بين 0.75 و 0.95 لكل مكون مقبول. تراوحت نتائج Cronbach's alpha للدراسة الفعلية بين 0.78 و 0.90. تتوافق هذه القيم مع نتائج (Bollen et al. (2005), (Bontis (1998), (Miller et al.(1999), (Moslehi et al.(2006) and (Bin Ismail (2005).

تم استخدام المربعات الصغرى الجزئية (PLS-Graph v. 3.00) لاختبار النموذج المفاهيمي والعلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد، هي تقنية نمذجة المعادلات الهيكلية توصف أحياناً كمثال على "التحليل المتعدد المتغيرات من الجيل الثاني" (Fornell، 1987). يتم اختيارها عادة للتعامل مع عينات البيانات الصغيرة نسبياً. تستخدم كأداة بحث في مجموعة متنوعة من الإعدادات مثل تخصصات الأعمال (Kleinmuntz and Hulland، 1994) في أبحاث رأس المال الفكري (Bontis، 1998). هدف PLS الأساسي وهو تقليل الخطأ (Hulland، 1999)، يمكن تحديد الدرجة التي يحقق بها أي نموذج PLS معين هذا الهدف من خلال فحص القيم التربيعية للثوابت التابعة (الداخلية)، (Nick Bontis et.al. (2000، تعتبر PLS أداة قوية في العلوم الاجتماعية والسلوكية حيث يتم صياغة النظريات من حيث التركيبات الافتراضية (O'Regan et al., 2001: 3): Bontis, Crossan and Hulland, 2002، وصف (Wold (1982 هذا المنهج بأنه "النمذجة الناعمة".

وكانت البنود المتبقية المختارة في هذه الدراسة منها تلك التجارب الماضية للموثوقية، والصلاحية المركبة والصلاحية التمايز (Fornell and Larcker, 1981). بشكل عام ، كل العناصر التي تم تسجيلها بالإيجاب (1 = لا أوافق بشدة ، 5 = أوافق بشدة ، 3 في المنتصف) مع القيم المتوسطة أكبر من 3.0.

1-8 أداة القياس:

تم بناء مقياس مكون من ثلاثة أجزاء تمثل متغيرات البحث: جدول رقم (1)

1-8-1 الجزء الأول: مقياس الأبعاد: وقد تناول أبعاد (RC،SC،HC) CI تعاملت جميع هذه الدراسات مع المتغير المستقل لأبعاد Edvinsson and Malone (1997), Sveiby (1997), Roos et al. (1997), Bontis (1999), O'Donnell et al. (2004,), Sa'illebrant et al. (2007), Curado and Bontis (2007)

جدول رقم (1) توزيع عبارات الاستبانة على الأبعاد المتغير المستقل والتابع وفق فروض الدراسة

أرقام العبارات	CI	متغيرات الدراسة
3-1	الابتكار	التعلم والتعلم (LE)
6-4		التجربة والخبرة (EE)
9-7		الأبداع وتوليد الأفكار (IC)
12-10	البحث والتطوير	الأنظمة والبرامج (SP)
15-13		البحث والتطوير العلمي (RD)
18-16		حقوق الملكية الفكرية (IPRs)
21-19	العلاقات	التحالفات الاستراتيجية والتخارص والاتفاقات (SA&A)
24-22		العلاقات مع الموردين والعملاء (CSR)
27-25		المعلومات والمعرفة عن العملاء والمزودين (CK)
30-28	الربحية	الانتاجية (P)
33-31		الربحية (PROF)
36-34		تقييم السوق (MV)

1-8-2 الجزء الثاني: من المقياس فقد ركز على أبعاد BP (الانتاجية، الربحية، تقييم السوق) استخدامات من قبل العديد من الباحثين مثل: (Horibe (1999: 105-131، (Abdel-Aziz, et al, (2014، (Nick Bontis et.al. (2000، (Bontis, (1998), (Bontis et al. (2004), Cabrita, (2000) Cabrita and Bontis, forthcoming; Marr et al., (2005); Skoog, (2003); Tsan and Chang, (2005)

1-8-3 الجزء الثالث: والأخير من مقياس البحث يتناول العوامل الأكثر تكراراً في تصنيفات الباحثين هي: Al-Tai, Raad (2016)، Abdullah, (2016)، 47: 15-17، (Gould&Amar, Reyes, (1987)، وهي العلاقة بين CI ، BP ، كذلك بين أبعاد (RC،SC،HC) CI وأبعاد BP (الانتاجية، الربحية، تقييم السوق) وهذا المنظور هو ما يتجسد في أنموذج البحث الافتراضي شكل (1) الذي يسعى البحث لأختبار العلاقات فيه.

2-1 المبحث الثاني: الخلفية النظرية

وفرت دراسات بحثية أخرى (Brennan and Connell, 2000; Guthrie et al., 2003) فهماً شاملاً لتطور مجال رأس المال الفكري من جذوره التاريخية. تبرز ثلاثة عناصر على الأقل من رأس المال الفكري من الأدب: (برتغال)

1. غير ملموسه.
2. في الحقيقة أنه تخلق قيمة.
3. نموها يتأثر بالممارسة الجماعية.

2-2 رأس المال الفكري: يُعرّف رأس المال الفكري بأنه إجمالي جميع العوامل المستندة إلى المعرفة (أي الموارد والقدرات والكفاءات) التي تعتبر حيوية لتطوير القيمة التنظيمية. هذه القيمة الإضافية ناتجة عن مجموعة من الأنشطة الموصوفة في مؤلفات إدارة المعرفة (Bontis, 2002) (2007) Maria R. Cabrita, et.al. (Jarden1) (برتغال1)، يعتبر IC بعيد المنال ، ولكن بمجرد اكتشافها واستغلالها ، فإنها قد تزود المنظمة بقاعدة موارد جديدة تتنافس وتربح منها (Bontis, 1996) ، يشمل IC جميع العمليات والأصول التي لا تظهر عادة في الميزانية وجميع الأصول غير الملموسة (العلامات التجارية وبراءات الاختراع والعلامات التجارية) التي تراها أساليب المحاسبة الحديثة ... ويشمل مجموع المعرفة من مكوناتها وترجمة عملية له / لها المعرفة (Roos et. al., 1997) ، من المهم أن يلاحظ أن الأصول غير الملموسة نادراً ما تؤثر على الأداء مباشرة. بدلاً من ذلك ، يعملون بشكل غير مباشر من خلال العلاقات التكميلية وغير الخطية بين السبب والنتيجة (Iltner and Larcker, 1998; Kaplan and Norton, 2004). IC هو المصطلح الذي يُعطى للأصول غير الملموسة مجتمعة - السوق، والملكية الفكرية، والبنية التحتية ، التركيز على الإنسان - والتي تمكن الشركة من العمل (Brooking, 1996) ، تعتبر IC عنصراً من عناصر القيمة السوقية للشركة وكذلك فرق القيمة السوقية (Olive et al., 1999). تُظهر الأبحاث حول اقتصاديات الموارد القائمة على المعرفة أن الاستثمارات في الأصول غير الملموسة لا تحفز دائماً الإنتاجية والنمو دون عدد من التطورات التكميلية (Topkins, 1995). لا ينبغي أن يكون هناك شك في أن هذه الأشياء غير الملموسة لها قيمة لأنه عندما يتم بيع الشركات، يتم تسمية جزء من قيمتها أيضاً باسم "حسن النية". وفقاً لـ (Horibe, 1999) ، Nick Bontis et.al. (2000) ، الشهرة هي الفرق بين "قيمة الشركة" و "القيمة الدفترية". وغالباً ما تحسب هذه باستخدام نسبة Tobin's. Bontis, (1996) الدراسات الحديثة تم التركيز أكثر على تحليل التفاعلات والاعتمادات المتبادلة بين مختلف مكونات رأس المال الفكري (Bollen et al., 2005); Bontis, (1998), Bontis et al. (2004); Cabrita, (2000) Cabrita and Bontis, forthcoming; Marr et al., (2005); Tsan and Chang, (2003); Skoog, (2005); (الرتغال1)، في تقييم الفاعلية النسبية معالجات مختلفة للقياس لأغراض الكشف ، لاحظ (Pike et al. (2002) وجود أربعة معايير أساسية لقياس رأس المال الفكري:

1. أنها قابلة للتدقيق وموثوق بها.
2. انها لا تفرض أعلى من القياس الكبير.
3. يسهل للإدارة الاستراتيجية والتكتيكية.
4. يولد المعلومات التي يحتاجها المساهمون والمستثمرون.

2-3 رأس المال البشري: يعتبر HC هو العنصر الأساسي لرأس المال الفكري وأهم مصدر للميزة التنافسية المستدامة (Nonaka and Takeuchi, 1995:); (Edvinsson and Malone, 1997:); (Sveiby, 1997:); (Seleim, Ashour and Bontis, 2004) ، تشمل بعض العناصر الأساسية على القدرات والمعرفة العملية والمهارات والخبرات الفنية والإبداع والتعليم والموقف والكفاءة والدافع (Brooking, 1996; Nemec and Mihalic (2007) (Bounfour, (2002); (Marr, 2004). Edvinsson and Edmund Malone, (1997); Rosset al., (1997); Stewart, (1997) لذلك يرتبط نقل المعرفة

ارتباطاً وثيقاً بالتحفيز. وتعد إدارة الدافع ، أي موازنة الدافع الداخلي والخارجي، مصدرًا مهمًا يصعب تقليده للميزة التنافسية (Osterloh and Frey, 2000: 2) تعتمد البنوك على علاقات مستقرة وطويلة الأمد مع عملائها. هذا يعتمد إلى حد كبير على الموظفين. في هذا السياق ، يُعد أداء الموظفين أحد أهم العوامل في الأداء المصرفي (أي أن جودة العلاقات المصرفية تعتمد على مستوى الموظفين وقدرتهم على تلبية احتياجات العملاء). Maria, Cabrita, Nick Bontis.

2-4 رأس المال الهيكلي (SC): يتكون SC من قيمة الأصول الاستراتيجية، ومن مخازن المعرفة في المنظمة التي هي جزء لا يتجزأ في النظم وقواعد البيانات وبرامج البنية التحتية المادية وغير المادية للمنظمة، أنظمة التشغيل والعمليات والخطط الاستراتيجية، والروتين وتكنولوجيا المعلومات (IT) (Roslender and (Walsh et al., 2008:); (Alwis, 2004:); E Fincham, على عكس HC ، يمثل SC أحد الأصول غير الملموسة التي يمكن تداولها واستئصالها وتقاسمها داخل الشركة (Edvinsson ,. Conceptual model MD 48,1 108 Malone, 1997). Roos et al. (2002, Zambon) (1998:42) وصف رأس المال الهيكلي بأنه "ما تبقى في الشركة عندما يعود الموظفون إلى منازلهم ليلاً". يشمل SC العمليات والأنظمة والهياكل الداعمة والعلامات التجارية والشروط التي تمكن HC من العمل F. في الصناعة المصرفية ، يتم إنشاء SC من خلال مهام مثل عمليات المقاصة، الائتمان ، وعمليات الادخار ، والتحويل الخارجي (Walsh et al. , 2008). إضافة إلى ذلك ، فإن الأرباح في الصناعة المصرفية تنتج عن التنفيذ المتفوق، أكثر من الحواجز التنافسية الهيكلية (Bhide, 1986) في هذا السياق ، فإن رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري يبتعد كل منهما عن الآخر ولكنهما مترابطتين. بدون الهيكل الداعم للشركة، لا يمكن للأفراد القيام بأي شيء بأفكارهم. وبالتالي ، ينبغي تصميم رأس المال الهيكلي لتعظيم إمكانات رأس المال البشري، بالنظر إلى الثقافة المناسبة. (Schneider, 2000).

2-5 رأس المال العلائقي: هو المعرفة التي تكمن في العلاقات مع العملاء والموردين والجمعيات الصناعية أو أي صاحب المصلحة آخر يؤثر على حياة المنظمة. وإدراكاً لأهمية جميع تدفقات المعرفة الناتجة من الخارج إلى الداخل وبالعكس ، (Bontis, 1999:). يقترح كل من Prahalad and Ramaswamy (2000) أن رأس المال العلائقي المتصل في العملاء يمكن أن يصبح مصدرًا جديداً لكفاءة المنظمة، لأنهما يجددان قاعدة معارف للشركة تمنعها من التقادم في بيئة مضطربة (Gibbert et al. , 2001). تظهر الأبحاث الإضافية أن ولاء "العميل" يمكن التنبؤ به عن طريق قياس ولاء "الموظف" (Horibe, 1999)، في سلسلة أرباح الخدمة على العلاقات السببية بين رضا الموظفين ورضا العملاء وولاء العملاء والأداء المالي (Kaplan and Norton, 1996). على سبيل المثال ، نعلم أن التسليم السريع يرضي العملاء (Olive et al. , 1999). بالإضافة إلى ذلك ، يتم نسخ ابتكارات المنتجات بسرعة ، مما يؤدي إلى لعب الابتكار الإداري دوراً مهماً في تمايز الأداء. وبالتالي ، فإن التفاعل بين رأس المال البشري ورأس المال العلائقي هو مسألة استراتيجية حاسمة في الصناعة المصرفية (Maria, Cabrita, Nick Bontis (2008) يجادل Bontis أيضًا بأن رأس المال العلائقي يمكن قياسه كدالة على طول العمر ويدافع عن أن هذا المفهوم ينشأ منه "اتجاه السوق" (Kohli and Jaworski, 1990:); (Narver and Slater, 1990). (Kohli and Jaworski, 1990; Narver and Slater, 1990). اتجاه السوق هو مفهوم واسع يتضمن احتياجات وتفضيلات العميل الشفهية، وتحليل العناصر الخارجية التي تؤثر على تلك الاحتياجات والأفضليات، وهناك أدلة على وجود علاقة إيجابية بين اتجاه السوق: (Maria R. Cabrita, et al. (2007).

1. أداء الأعمال (Dawes , 2000)
2. أداء المنتج الجديد (Ramaseshan et al. , 2002)
3. الأبداع (Gatignon and Xuereb, 1997)
4. سلوكيات منظمة التعلم. (Slater and Narver, 1995).

3-1 المبحث الثالث

3-2 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

تم تحليل اجابات الاستبانة باستخدام ادوات الاحصاء الوصفي CI and BP والتمثلة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرار ونسب التكرار والخطا المعياري، وذلك بهدف رسم صورة لتفضيلات المجيبين وتوجهاتهم فيما يتعلق بمتغيرات البحث، وتتألف الاستبانة من (36) سؤال ويوضح الجدول (1) اسئلة الاستبانة الموزعة على الأفراد وتبين ان الوسط الحسابي لجميع العبارات هو اكبر من الوسط الفرضي، في حقل CI حققت العبارتين رقم (1.5) ذات العلاقة HC أعلى مستوى الأولى بعنصر "التجربة والخبرة" "أن البنك يحصل على أقصى استفادة من موظفيه عندما يتعاونون مع بعضهم في المهام كالفريق". أما العبارة الثاني علاقتها مع عنصر "التعلم والتعليم" " أن ثقافة الموظفين وجدارتهم وأجواء البنك مريحة وداعمة لتنفيذ مهماتهم"، أذ بلغ الوسط الحسابي والوسط المعياري (4.66،0.479)، (4.44،0.577) على التوالي، وقيمة اختبار t (0.000) على التوالي أيضاً. أما العبارتين رقم (27،10) غير داليتين أحصائياً عند مستوى دلالة (0.069،0.057) على التوالي، الأولى ذات العلاقة SC بعنصر "الأنظمة والبرامج" هذا البنك هو كابوس بيروقراطي. أما العبارة الثاني علاقتها مع RC عنصر "المعلومات والمعرفة عن العملاء والموردين" معظم الموظفين في البنك يفهمون عمومًا شرائح السوق المستهدفة والتعامل مع العملاء.. وايضا بالنسبة لأختبار t تقبل الفرضية البديلة وهو وجود فروق بين متوسطات العبارات والوسط الفرضي دالة احصائيا.

جدول (1) التكرار ونسب التكرار والوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطا المعياري لرأس المال الفكري

t-value	الخطا المعياري	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قياس الاستجابة										الترتيب
				لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
				%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
<u>0.000</u>	<u>0.082</u>	<u>0.577</u>	<u>4.44</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>48</u>	<u>24</u>	<u>48</u>	<u>24</u>	<u>Q1</u>
0.000	0.084	0.593	4.34	0	0	0	0	6	3	54	27	40	20	Q2
0.000	0.100	0.708	4.22	0	0	4	2	4	2	58	29	34	17	Q3
0.000	0.134	0.944	3.92	0	0	2	1	42	21	16	8	40	20	Q4
<u>0.000</u>	<u>0.068</u>	<u>0.479</u>	<u>4.66</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>34</u>	<u>17</u>	<u>66</u>	<u>33</u>	<u>Q5</u>
0.000	0.081	0.571	4.40	0	0	0	0	4	2	52	26	44	22	Q6
0.000	0.128	0.904	4.00	0	0	4	2	16	8	52	26	28	14	Q7
0.000	0.125	0.881	3.86	0	0	4	2	34	17	34	17	28	14	Q8
0.000	0.088	0.625	4.24	0	0	0	0	10	5	56	28	34	17	Q9
0.069	0.193	1.367	2.64	0	0	36	18	36	18	20	10	8	4	Q10
0.000	0.065	0.463	4.30	0	0	0	0	0	0	70	35	30	15	Q11
0.000	0.077	0.544	4.30	0	0	0	0	4	2	62	31	34	17	Q12
0.000	0.074	0.525	4.36	0	0	0	0	2	1	60	30	38	19	Q13
0.000	0.079	0.557	4.34	0	0	0	0	4	2	58	29	38	19	Q14
0.000	0.074	0.525	4.36	0	0	0	0	2	1	60	30	38	19	Q15
0.000	0.121	0.856	4.04	0	0	2	1	8	14	34	17	36	18	Q16
0.000	0.076	0.536	4.28	0	0	0	0	4	2	64	32	32	16	Q17
0.000	0.071	0.505	4.30	0	0	0	0	2	1	66	33	32	16	Q18
0.000	0.099	0.700	3.80	0	0	0	0	36	18	48	24	16	8	Q19
0.000	0.085	0.600	4.26	0	0	0	0	8	4	58	29	34	17	Q20
0.000	0.065	0.463	4.30	0	0	0	0	0	0	70	35	30	15	Q21
0.000	0.111	0.782	1.40	72	36	20	10	6	3	0	0	2	1	Q22
0.000	0.142	1.003	3.88	0	0	0	0	56	28	0	0	44	22	Q23
0.000	0.043	0.303	4.10	0	0	0	0	0	0	90	45	10	5	Q24
0.001	0.159	1.126	2.42	34	17	4	2	50	25	10	5	2	1	Q25
0.000	0.140	0.990	4.00	2	1	2	1	30	15	26	13	40	20	Q26
0.057	0.123	0.870	3.24	0	0	20	10	44	22	28	14	8	4	Q27

يوضح الجدول (2) اسئلة الاستبانة في حقل BP حققت العبارتين رقم (36,35) ذات العلاقة بعنصر "تقييم السوق" الأولى "برنامج التوظيف لدينا هو شامل، نحن حريصون على توظيف أفضل المرشحين المتوفرين" والثانية "البنك يدعم الموظفين دائماً لرفع مستوى مهاراتهم وتعليمهم وكل واحد منهم يشعر أنه ضروري للعمل" وتبين ان الوسط الحسابي لجميع العبارات هو

جدول (2) التكرار ونسب التكرار والوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطا المعياري واختبار t لعبارات للاداء الاداري

t-value	الخطا المعياري	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قياس الاستجابة										الترتيب
				لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
				%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
0.000	0.074	0.523	3.82	0	0	2	1	18	9	76	38	4	2	Q28
0.107	0.110	0.774	2.82	0	0	34	17	56	8	4		6	3	Q29
0.000	0.063	0.444	3.92	0	0	2	1	8	4	86	43	4	2	Q30
0.021	0.125	0.886	3.30	0	0	26	13	20	10	52	6	2	1	Q31
0.006	0.077	0.545	3.22	0	0	6	3	66	33	28	14	0	0	Q32
0.000	0.064	0.452	3.86	0	0	0	0	18	9	78	39	4	2	Q33
0.000	0.112	0.789	4.30	0	0	0	0	20	10	30	15	50	25	Q34
0.000	0.128	0.904	4.14	0	0	0	0	34	17	18	9	48	24	Q35
0.000	0.108	0.760	4.44	0	0	0	0	16	8	24	12	60	30	Q36

اكبر من الوسط الفرضي، ما عدا العبارة رقم (29) غير دالة احصائياً عند مستوى دلالة 0.107. ذات العلاقة بعنصر "الانتاجية" "موظفينا يعتبرون الأفضل انتاجية على نطاق واسع في المصارف جميعها"

تشير جدول (3) أن قيمة معامل الارتباط بين (البحث والتطوير العلمي، الانتاجية) هو الارتباط الموجب (الجزئي) غير تام دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.02) بين المتغيرين قيمته (0.327) وهو دال عند (0.02) حيث يشار له بالعلامة الواحدة (*)، وتشير قيمة معامل الارتباط بين (العلاقات مع الموردين والعملاء، الانتاجية) هو الارتباط الموجب (الجزئي) غير تام دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.004) بين المتغيرين قيمته (0.400) وهو دال عند (0.004) حيث يشار له بالعلامتين الواحدة (**)، وتشير قيمة معامل الارتباط بين (المعلومات والمعرفة عن العملاء والموردين، الانتاجية) هو الارتباط الموجب (الجزئي) غير تام دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.002) بين المتغيرين (الانتاجية) قيمته (0.436) وهو دال عند (0.002) حيث يشار له بالعلامتين الواحدة (**)

جدول (3) الارتباط بين راس المال الفكري و الاداء الاداري

Correlations

	المعلومات والمعرفة عن العملاء والموردين	العلاقات مع العملاء والموردين	التواصل والاختصاص والالتفات	المعرفة الفكرية	البحث والتطوير العلمي	والبرامج الانظمة وتكنولوجيا الاعمال	والخبرة التقنية والتعليم العالي
الانتاجية	Pearson Correlation	.436**	.400**	.042	.216	.327*	.255
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.772	.131	.020	.073
	N	50	50	50	50	50	50
الربحية	Pearson Correlation	-.128-	.012	.107	-.063-	.078	.025
	Sig. (2-tailed)	.374	.936	.459	.665	.590	.861
	N	50	50	50	50	50	50
تقييم السوق	Pearson Correlation	.328*	.529**	.002	.259	-.138-	.107
	Sig. (2-tailed)	.020	.000	.988	.070	.339	.462
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

وتشير قيمة معامل الارتباط بين (العلاقات مع العملاء والموردين، وتقييم السوق) هو الارتباط الموجب (الجزئي) غير تام دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.000) بين المتغيرين قيمته (0.529) وهو دال عند (0.000) حيث يشار له بالعلامتين الواحدة (**)، وتشير قيمة معامل الارتباط بين (المعلومات والمعرفة عن العملاء والموردين، تقييم السوق) هو الارتباط الموجب (الجزئي) غير تام دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.020) بين المتغيرين، قيمته (0.328) وهو دال عند (0.020) حيث يشار له بالعلامة الواحدة (*)

وتشير جدول (4) قيمة معامل الارتباط بين (رأس المال الفكري، الاداء الإداري) هو الارتباط الموجب (الجزئي) غير تام دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.008) بينهما قيمته (0.372) وهو دال عند (0.008) حيث يشار له بالعلامتين الواحدة (**)

جدول (4) الارتباط بين رأس المال الفكري و الاداء الإداري

Correlations			
الاداء الإداري	رأس المال الفكري	التفاصيل	
.372**	1	Pearson Correlation	رأس المال الفكري
		Sig. (2-tailed)	
		N	50
1	.372**	Pearson Correlation	الاداء الإداري
		Sig. (2-tailed)	
		N	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3-3 اختبار الفرضيات

- Ha₁: انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية رأس المال البشري في رأس المال الهيكلي.
- Ha₂: انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية رأس المال البشري في رأس المال العلائقي (العملاء)
- Ha₃: انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية رأس المال الهيكلي في رأس المال العلائقي (العملاء)
- ولغرض التحقق من صحة الفرضية من عدمها تم تنفيذ نموذج الانحدار البسيط لهذه الفرضيات الثلاث في الجدول (5)

جدول (5) الانحدار البسيط لتأثير رأس المال البشري في رأس المال الهيكلي، ورأس المال البشري في رأس المال العلائقي، ورأس المال الهيكلي في رأس المال العلائقي

الفرضية	المتغير المستقل	A	β	T حسوبة	T جولية	Sig.	F محسوبة	F جولية	Sig. الجول لكل	الفرضية قرار قبول	المتغير المعتمد
Ha ₁	HC	2.075	0.479	4.90	2.021	0.000	24.03 ₂	4.085	0.000	الفرضية البديلة	SC
R = 0.58 R ² = 0.33 R ²⁻ = 0.32											
Ha ₂	HC	950.	0.17	2.663	2.021	0.011	7.092	4.085	0.011	الفرضية البديلة	SC
R = 0.35 R ² = 0.13 R ²⁻ = 0.11											
Ha ₃	SC	2.514	0.238	3.617	2.021	0.001	13.08 ₆	4.085	0.001	الفرضية البديلة	RC
R = 0.46 R ² = 0.21 R ²⁻ = 0.20											

3-3-1 Ha₁: انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية HC في SC حيث بلغة معامل الارتباط R=0.58، فيما بلغ معامل التحديد R²=0.33 اما معامل التحديد المصحح R²⁻=0.32، الجدول (5) مما يعني ان HC التفسيري استطاع ان يفسر

التغيرات الحاصلة في SC بقيمة (0.32)، فيما بلغت قيمة درجة التأثير (B=0.479) بمعنى ان التغيير في HC يؤدي الى التغيير في SC بقيمة (0.479) وقد اكدت (F) معنوية، معنوية هذا التغيير (التأثير) البالغة (24.032) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.00)، وايضا اكدت قيمة (T) معنوية هذا التأثير البالغة (4.90) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.00) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05).

وبمعنى ذلك عدم قبول الفرضية القائلة (بوجود تأثير معنوي للبعد راس المال البشري على البعد راس المال الهيكلي)

أظهرت النتائج من تحليل المسار أن من المكونات الفرعية الثلاثة لل IC لها ايجابية وارتباط جوهري مع المكونات الفرعية الأخرى التي تشبه نتائج الدراسات السابقة. تم العثور على أقوى علاقة بين SC و HC ، على الرغم من أن هذا الاكتشاف لا يتماشى مع نتائج Engström et al., (2003) إلا أنه يتماشى مع (Bontis et al. (2000) و Kim et al. (2012) الذين وجدوا أيضًا علاقة كبيرة وإيجابية بين هذين العنصرين من IC.

Ha₂ 2-3-3 : انطلقت الفرضية من توقع وجود تأثير ذو دلالة معنوية راس المال البشري في راس المال العلائقي

حيث بلغة معامل الارتباط $R^2=0.35$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.13$ اما معامل التحديد المصحح $R^2=0.11$ ، مما يعني ان HC التفسيري استطاع ان يفسر التغيرات الحاصلة في RC بقيمة (0.11)، فيما بلغت قيمة درجة التأثير (B=0.17) بمعنى ان التغيير في HC يؤدي الى التغيير في RC بقيمة (0.17) وقد اكدت (F) معنوية، معنوية هذا التغيير (التأثير) البالغة (7.092) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.01)، وايضا اكدت قيمة (T) معنوية هذا التأثير البالغة (2.663) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.01) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05).

وبمعنى ذلك عدم قبول الفرضية القائلة (بوجود تأثير معنوي راس المال البشري في راس المال العلائقي)

وقد تم العثور على أقوى علاقة بين SC و HC و RC و (Zeglat, Krystin Zigan (2014) : 83-100) على الرغم من أن هذا الاكتشاف لا يتماشى مع نتائج Engström et al., (2003) ، إلا أنه يتماشى مع تلك Bontis et al. (2000) and Kim et al. (2012) الذين وجدوا أيضًا علاقة كبيرة وإيجابية بين هذين العنصرين من IC.

Ha₃ 3-3-3 : انطلقت الفرضية من توقع وجود تأثير ذو دلالة راس المال الهيكلي في راس المال العلائقي .

حيث بلغة معامل الارتباط $R^2=0.46$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.21$ اما معامل التحديد المصحح $R^2=0.20$ ، مما يعني ان SC التفسيري استطاع ان يفسر التغيرات الحاصلة في RC بقيمة (0.20)، فيما بلغت قيمة درجة التأثير (B=0.238) بمعنى ان التغيير في SC يؤدي الى التغيير في RC بقيمة (0.238) وقد اكدت (F) معنوية، معنوية هذا التغيير (التأثير) البالغة (13.086) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.00)، وايضا اكدت قيمة (T) معنوية هذا التأثير البالغة (3.617) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.00) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05)، وبمعنى ذلك عدم قبول الفرضية القائلة (بوجود تأثير معنوي للبعد راس المال

الهيكلي على البعد راس المال العلائقي)

على ما يبدو ، SC هو محرك مهم RC. يتماشى ذلك مع نتائج بحث Kim et al.'s (2012) ويشير إلى أن وجود نظام فعال للبيانات وبرامج إدارة علاقات العملاء والهيكل التنظيمي والوظيفي تدعمه أجواء مريحة تدعم بقوة المصارف، في تطوير RC ، وتؤثر على رضا أصحاب المصلحة وسمعة المصارف، إذ لم تعد قيمة إنشاء العميل في معاملة واحدة. يتم رعايته وتطويره على مدار العمر. وبالتالي، فإن التفاعل الديناميكي بين رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي هو هدف أساسي للبنوك. Maria Cabrita, Nick Bontis (2008)

تأثير أبعاد رأس المال الفكري (HC ، SC ، RC) في الاداء الاداري (الانتاجية، الربحية، تقييم السوق)

Hb₁ : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية رأس المال البشري في الاداء الاداري (الانتاجية)

Hb₂ : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية رأس المال البشري في الاداء الاداري (الربحية)

Hb₃ : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية رأس المال البشري في الاداء الاداري (تقييم السوق)

ولغرض التحقق من صحة الفرضية من عدمها تم تنفيذ نموذج الانحدار البسيط لهذه الفرضيات الثلاث في الجدول (6)

جدول (6) الانحدار البسيط لتأثير رأس المال البشري في الاداء الاداري (الانتاجية, الربحية, تقييم السوق)

المتغير المستقل	المتغير التابع	Sig.	F	F محسوب	Sig.	T	T محسوب	β	A	نوع المتغير	قيمة الف
الانتاجية	الفرضية قبول	0.000	4.085	14.417	0.000	2.021	3.797	0.150	2.903	HC	Hb ₁
$R = 0.48$ $R^2 = 0.23$ $R^{2-} = 0.22$											
الربحية	البديلة الفرضية	0.578	4.085	0.313	0.578	2.021	0.560	0.051	3.679	HC	Hb ₂
$R = 0.08$ $R^2 = 0.00$ $R^{2-} = -0.01$											
تقييم السوق	البديلة الفرضية	0.128	4.085	2.394	0.128	2.021	1.547	0.227	3.333	HC	Hb ₃
$R = 0.22$ $R^2 = 0.05$ $R^{2-} = -0.03$											

3-3-4 Hb₁ : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية رأس المال البشري في الاداء الاداري (الانتاجية)

الجدول (6) حيث بلغة معامل الارتباط $R=0.48$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.23$ اما معامل التحديد المصحح $=0.22$ R^{2-} ، مما يعني ان HC التفسيري استطاع ان يفسر التغيرات الحاصلة في BP (الانتاجية) بقيمة (0.22)، فيما بلغت قيمة درجة التأثير ($B=0.150$) بمعنى ان التغيير في HC يؤدي الى التغيير في BP (الانتاجية) بقيمة (0.150) وقد اكدت (F) معنوية، معنوية هذا التغيير (التأثير) البالغة (14.417) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.00)، وايضا اكدت قيمة (T) معنوية هذا التأثير البالغة (3.797) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.00) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05). وبمعنى ذلك عدم قبول الفرضية

القائلة (يوجد تأثير معنوي لرأس المال البشري في الاداء الاداري)(الانتاجية)

3-3-5 Hb₂ : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية رأس المال البشري في الاداء الاداري (الربحية)

حيث بلغة معامل الارتباط $R=0.08$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.00$ اما معامل التحديد المصحح $R^{2-} = -0.01$ ، مما يعني ان HC التفسيري لم يستطع ان يفسر التغيرات الحاصلة في BP (الربحية) بقيمة (-0.01)، فيما بلغت قيمة درجة التأثير ($B=-0.051$) بمعنى ان التغيير في HC لا يؤدي الى التغيير في المتغير BP (الربحية) بقيمة (-0.051) وقد اكدت (F) معنوية، عدم معنوية هذا التغيير (التأثير) البالغة (0.313) وهي اصغر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.578)، وايضا لم تأكد قيمة (T) معنوية هذا التأثير البالغة (-0.560) وهي اصغر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.578) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05). وبمعنى ذلك عدم قبول

الفرضية القائلة (يوجد تأثير معنوي رأس المال البشري على الاداء الاداري)(الربحية)

3-3-6 Hb₃ : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال البشري في الاداء الاداري (تقييم السوق) حيث

بلغة معامل الارتباط $R=0.22$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.05$ اما معامل التحديد المصحح $R^{2-} = -0.03$ ، مما يعني ان HC التفسيري لم يستطع ان يفسر التغيرات الحاصلة في BP (تقييم السوق) بقيمة (-0.03)، فيما بلغت قيمة درجة التأثير

($B=0.227$) بمعنى ان التغيير في HC لا يؤدي الى التغيير في BP (تقييم السوق) بقيمة (0.227) وقد اكدت (F) معنوية، عدم معنوية هذا التغيير (التاثير) البالغة (2.394) وهي اصغر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.128)، وايضا لم تكد قيمة (T) معنوية هذا التاثير البالغة (1.547) وهي اصغر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.128) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05). ويعني ذلك عدم قبول الفرضية القائلة (يوجد تاثير معنوي لراس المال البشري في الاداء الاداري (تقييم السوق))

جدول (7) الانحدار البسيط لتاثير راس المال الهيكلي في الاداء الاداري (الانتاجية، الربحية، تقييم السوق)

المتغير المستقل	A	β	محصوية T	T جدولية	Sig.	محصوية F	F جدولية	جدول Sig.	قرار قبول الفرضية	المتغير المعتمد
HC ₁	2.649	0.214	3.724	2.021	0.001	13.871	4.085	0.001	القبول	الانتاجية
$R = 0.47$ $R^2 = 0.22$ $R^{2-} = 0.21$										
HC ₂	3.354	0.026	0.208	2.021	0.836	0.043	4.085	0.836	القبول	الربحية
$R = 0.03$ $R^2 = 0.00$ $R^{2-} = -0.02$										
HC ₃	3.769	0.128	0.680	2.021	0.500	0.462	4.085	0.500	القبول	تقييم السوق
$R = 0.10$ $R^2 = 0.01$ $R^{2-} = -0.01$										

HC₁ : انطلقت الفرضية وجود تاثير ذو دلالة معنوية لراس المال الهيكلي في الاداء الاداري (الانتاجية)

HC₂ : انطلقت الفرضية وجود تاثير ذو دلالة معنوية لراس المال الهيكلي في الاداء الاداري (الربحية)

HC₃ : انطلقت الفرضية وجود تاثير ذو دلالة معنوية لراس المال الهيكلي في الاداء الاداري (تقييم السوق)

ولغرض التحقق من صحة الفرضية من عدمها تم تنفيذ نموذج الانحدار البسيط لهذه الفرضيات الثلاث في الجدول (7)

3-3-7 HC₁ : انطلقت الفرضية وجود تاثير ذو دلالة معنوية لراس المال الهيكلي في الاداء الاداري (الانتاجية)

الجدول (7) حيث بلغة معامل الارتباط $R=0.47$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.22$ اما معامل التحديد المصحح $R^2=0.21$ ، مما يعني ان SC التفسيري استطاع ان يفسر التغيرات الحاصلة في SC (الانتاجية) بقيمة (0.21)، فيما بلغت قيمة R^{2-} درجة التاثير ($B=0.214$) بمعنى ان التغيير في RC يؤدي الى التغيير في BP (الانتاجية) بقيمة (0.214) وقد اكدت (F) معنوية، معنوية هذا التغيير (التاثير) البالغة (13.871) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.00)، وايضا اكدت قيمة (T) معنوية هذا التاثير البالغة (3.724) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.00) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05). ويعني ذلك قبول الفرضية القائلة (يوجد تاثير معنوي لراس المال الهيكلي في الاداء الاداري (الانتاجية)).

3-3-8 HC₂ : انطلقت الفرضية وجود تاثير ذو دلالة معنوية لراس المال الهيكلي في الاداء الاداري (الربحية)

حيث بلغة معامل الارتباط $R=0.03$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.00$ اما معامل التحديد المصحح $R^2=-0.02$ ، مما يعني ان SC التفسيري لم يستطع ان يفسر التغيرات الحاصلة في BP (الربحية) بقيمة (-0.02)، فيما بلغت قيمة درجة التاثير ($B=0.026$) بمعنى ان التغيير في SC لا يؤدي الى التغيير في Bp (الربحية) بقيمة (0.026) وقد اكدت (F) معنوية، عدم معنوية هذا التغيير (التاثير) البالغة (0.043) وهي اصغر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.836)، وايضا لم تكد قيمة (T) معنوية هذا التاثير البالغة (0.208) وهي اصغر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.836) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05).

ويعني ذلك عدم قبول الفرضية القائلة (بوجود تأثير معنوي لرأس المال الهيكلي في الاداء الإداري (الربحية) .

Hc₃ 9-3-3 : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي في الاداء الإداري (تقييم السوق) (

حيث بلغة معامل الارتباط $R=0.10$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.01$ اما معامل التحديد المصحح $R^2=-0.01$ ، مما يعني ان SC التفسيري لم يستطع ان يفسر التغيرات الحاصلة في BP (تقييم السوق) بقيمة (-0.01) ، فيما بلغت قيمة درجة التأثير $(0.128=B)$ بمعنى ان التغيير في SC لا يؤدي الى التغيير في BP (تقييم السوق) بقيمة (0.128) وقد اكدت (F) معنوية، عدم معنوية هذا التغيير (التأثير) البالغة (0.462) وهي اصغر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.500) ، وايضا لم تأكد قيمة (T) معنوية هذا التأثير البالغة (0.680) وهي اصغر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.500) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05) . ويعني ذلك عدم قبول الفرضية القائلة

(بوجود تأثير معنوي لرأس المال الهيكلي في الاداء (تقييم السوق) .

Hd₁ 10-3-3 : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال العلائقي في الاداء الإداري (الانتاجية)

Hd₂ : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال العلائقي في الاداء الإداري (الربحية)

Hd₃ : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال العلائقي في الاداء الإداري (تقييم السوق)

ولغرض التحقق من صحة الفرضية من عدمها تم تنفيذ نموذج الانحدار البسيط لهذه الفرضيات الثلاث في الجدول (8)

Hd₁ 11-3-3 : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال العلائقي في الاداء الإداري (الانتاجية)

حيث بلغة معامل الارتباط $R=0.11$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.01$ اما معامل التحديد المصحح $R^2=-0.01$ ، مما يعني ان RC التفسيري لم يستطع ان يفسر التغيرات الحاصلة في BP (الانتاجية) بقيمة (-0.01) الجدول (8) ، فيما بلغت قيمة درجة التأثير $(0.144=B)$ بمعنى ان التغيير في RC لا يؤدي الى التغيير في BP بقيمة (0.144) وقد اكدت (F) معنوية، عدم معنوية هذا التغيير (التأثير) البالغة (0.629) وهي اصغر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.432) ، وايضا لم تأكد قيمة (T) معنوية هذا التأثير البالغة (0.793) وهي اصغر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.432) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05) . ويعني ذلك عدم قبول الفرضية

القائلة (بوجود تأثير معنوي لرأس المال العلائقي في الاداء الإداري (الانتاجية)

جدول (8) الانحدار البسيط لتأثير رأس المال العلائقي في الاداء الإداري (الانتاجية، الربحية، تقييم السوق)

المتغير المستقل	A	β	T محسوبة	T جدولية	Sig.	F محسوبة	F جدولية	Sig. الجدول	القرضية	المتغير المعتمد
Hd ₁	RC	3.003	0.144	0.793	2.021	0.432	0.629	4.085	0.432	القرضية
$R = 0.11$ $R^2 = 0.01$ $R^2- = -0.01$										
Hd ₂	RC	4.240	-0.224	-1.045	2.021	0.301	1.092	4.085	0.301	الربحية
$R = 0.15$ $R^2 = 0.02$ $R^2- = 0.00$										
Hd ₃	RC	0.939	0.962	3.413	2.021	0.001	11.64	4.085	0.001	تقييم السوق
$R = 0.44$ $R^2 = 0.20$ $R^2- = 0.18$										

Hd₂ 12-3-3 : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال العلائقي في الاداء الإداري (الربحية)

حيث بلغة معامل الارتباط $R=0.15$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.02$ اما معامل التحديد المصحح $R^2=0.00$ ، مما يعني ان RC التفسيري لم يستطع ان يفسر التغيرات الحاصلة في BP (الربحية) بقيمة (0.00) فيما بلغت قيمة درجة التأثير $(B=-0.224)$ بمعنى ان التغيير في RC لا يؤدي الى التغيير، في BP (الربحية) بقيمة (-0.224) وقد اكدت (F) معنوية، عدم معنوية هذا التغيير (التأثير) البالغة (1.092) وهي اصغر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.301)، وايضا لم تاكد قيمة (T) معنوية هذا التأثير البالغة (-1.045) وهي اصغر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.301) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05). وبيعني ذلك عدم قبول الفرضية القائلة (يوجد تأثير معنوي راس المال العلائقي في الاداء الإداري (الربحية))

3-3-13 Hd₃ : انطلقت الفرضية وجود تأثير ذو دلالة معنوية لراس المال العلائقي في الاداء الإداري (تقييم السوق)

حيث بلغة معامل الارتباط $R=0.44$ ، فيما بلغ معامل التحديد $R^2=0.20$ اما معامل التحديد المصحح $R^2=0.18$ ، مما يعني ان RC التفسيري استطاع ان يفسر التغيرات الحاصلة في BP (تقييم السوق) بقيمة (0.18)، فيما بلغت قيمة درجة التأثير $(B=0.962)$ بمعنى ان التغيير في البعد RC يؤدي الى التغيير في BP (تقييم السوق) بقيمة (0.962) وقد اكدت (F) معنوية، معنوية هذا التغيير (التأثير) البالغة (11.647) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.085) وبمستوى دلالة احصائية (0.00)، وايضا اكدت قيمة (T) معنوية هذا التأثير البالغة (3.413) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.021) عند مستوى دلالة (0.00) ايضا علما ان مستوى الدلالة المقبولة في هذه الدراسة هي لغاية (0.05). وبيعني ذلك عدم قبول الفرضية القائلة (يوجد تأثير معنوي لراس المال العلائقي في الاداء (تقييم السوق))

أظهر التحليل والناتج للجدول (6،7،8) أن هناك علاقة إيجابية بين المكونات لكل من IC و BP من (R^2) الأداء الإداري. على وجه الخصوص ، كان لـ HC و SC في تأثير في BP في الإنتاجية فقط، وقد أشار الى ذلك Engstrom et al. (2003) and Kim et al. (2012) الذين وجدوا أنها ترتبط ارتباطاً إيجابياً مع BP.

4-1 المبحث الرابع

4-2 الاستنتاجات

1. أن المكونات الثلاثة التي تشكل رأس المال الفكري تؤثر في بعضها البعض. ويمكن أن تؤثر أوجه في القصور في أي من هذه العوامل في الأداء العام للأعمال، أن هناك في الواقع أدلة قوية وإيجابية في أغلب الأبعاد أن المصاف العراقية تدير رأس المال الفكري بفعالية، وهذا بدوره يؤثر في أداء الأعمال بشكل إيجابي. وقد أيدت Engstrom et al. (2003) and Kim et al. (2012) التي وقعت في سياقات الصناعة. يقال أن تعميم هذه النتائج مدعوم بثقة بسبب تم أخذ عينات كاملة من المصارف المذكورة.

2. رأس المال البشري ضروري بالتأكيد ولكنه غير كاف في السعي لتحقيق الأداء المستدام. يجب أن يكون هناك تفاعل مستمر بين رأس المال البشري والهيكلية والعلاقاتية للمصارف لزيادة قيمتها غير الملموسة بشكل عام. كما ذكر Bontis (1998) ، فإن المخزونات المعزولة من المعرفة الموجودة في عقول الموظفين والتي لم يتم الاحتفاظ بها في المعرفة التنظيمية لن تؤثر بشكل إيجابي على أداء الأعمال. يجب تنسيق المواهب (رأس المال البشري) (رأس المال الهيكلية) لتحقيق الهدف المشترك للعميل (رأس المال العلائقي) من أجل خلق قيمة.

3. النتيجة الرئيسية للمديرين الممارسين هي أنه يجب عليهم النظر في جميع عناصر رأس المال الفكري عند وضع استراتيجية لحصد الأصول غير الملموسة لتحقيق الأداء المستدام. على وجه الخصوص ، يجب على مديري البنوك تقييم استثماراتهم الكبيرة نسبياً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياق كيف يكمل هذا الاستثمار الموارد البشرية للمنظمة.

4. في الواقع ، يجادل كل من Bontis, Fitz-enz (2002) أن الاستثمار غير المنسق في رأس المال الهيكلية دون التنسيق اللازم لكيفية استخدام الموظفين لأغراض إرضاء العملاء يضع ضغطاً سلبية لا مبرر لها على الموارد المالية.

5. عند تطوير إستراتيجية رأس المال الفكري، من المهم التفكير في الأهمية النسبية للمتغيرات داخل كل مكون. على سبيل المثال، النظم والبرامج هي في الأساس من التدابير الأكثر أهمية في الأطر الكامنة لبناء رأس المال الهيكلية.

6. تشير هذه النتيجة إلى أن جميع المؤسسات بصرف النظر عن الصناعة التي تستثمر بكثافة في أن تركز على العملاء وتحريكها للسوق ، ستؤدي في النهاية إلى إنشاء إجراءات وعمليات تنظيمية فعالة تخدم عملائها بشكل جيد. Nick Bontis et.al.(2000)1-17

4-3 التوصيات

1. من أجل أن تستفيد المنظمة من قاعدة معارفها الكاملة (Bontis ، 1998). تؤكد نتائج هذه الدراسة، نتائج مماثلة عثر عليها Bontis في إعدادات بحثية أخرى 1-1(2000) Nick Bontis et.al. . إن مخزونات المعرفة المعزولة الموجودة في عقول الموظفين والتي لم يتم تدوينها أبدًا إلى معرفة تنظيمية، لن تؤثر أبدًا على أداء الأعمال. بمعنى آخر، لا يكفي أن تقوم أي منظمة بتوظيف وتعزيز ألع الأفراد الذين يمكن أن تجدهم. يجب على المنظمة أيضًا دعم وتنمية 9 أفراد مشرقين في مشاركة رأس المال البشري من خلال التعلم التنظيمي والعوامل الخارجي في نظم المعلومات.
2. أن التحقيق في العوامل الطارئة، على سبيل المثال ، موقع النشاط التجاري ، قد يكون مناسبًا، حتى عند النظر إلى دولة واحدة وصناعة واحدة فقط. قد تكون هذه العوامل الطارئة موجودة في الدول العربية الأخرى ، مما سيعزز من قابلية تعميم النتائج التي تم التوصل إليها. بعد التحقيق في إعداد محدد للسياق المصرفي ، البحث يؤيد افتراض 'Haktanir and Harris (2005) بأن الثقافة الوطنية والتنظيمية قد لا تؤثر فقط على العلاقة بين IC ، BP وكذلك العلاقة بين عناصر IC ولكن أيضًا على عملية إدارة IC. أن توسيع هذا الخط من البحث يمكن أن يوفر المزيد من الأفكار حول العوامل الطارئة المختلفة التي تلعب دوراً ومؤثر على العلاقة بين IC و BP.
3. يؤيد افتراض (2005) 'Haktanir and Harris الثقافة الوطنية والتنظيمية قد لا تؤثر فقط على العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الإداري والعلاقة بين عناصر كل منهما، ولكن أيضًا على عملية إدارة رأس المال الفكري. أن توسيع هذا الخط من البحث يمكن أن يوفر المزيد من الأفكار حول العوامل الطارئة المختلفة التي تلعب دورها وتؤثر على العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الإداري.
4. يمكن للمرء أيضا استكشاف جدوى دراسة المكونات الممكنة الأخرى سوف تؤثر على رأس المال الفكري مثل هذه العلامة التجارية، وحقوق الملكية الفكرية، والسمعة، والجنس، والتمكين. 105-131 : Abdel-Aziz,et, al, (2014)
5. الإجراء الأمثل للمصارف العراقية هو تركيز جهودها على إدارة جميع المكونات الثلاثة لرأس المال الفكري من أجل زيادة أداء الأعمال. أن لعبة المحاكاة هذه تحسن بشكل ملحوظ من الأهمية المتصورة لتطوير مقاييس رأس المال الفكري بين المشاركين (Bontis and Girardi, 2000) وقد تثبت فائدتها في زيادة تعزيز مهارات إدارة رأس المال الفكري للمديرين الماليين.
6. ينبغي أن تتضمن برامج تطوير القيادة والتدريب للمصارف العراقية والتركيز على مسألة قياس رأس المال الفكري وإدارته. أن أداة التدريب تكتسب استخدامها على نطاق واسع من قبل كبار المديرين وكبار موظفي المعرفة على حد سواء (Bontis, 2000; Mitchell and Bontis, 2000)

4-4 الآثار المترتبة على التوصية للممارسة

1. ينبغي النظر الى جميع المستويات الأربعة: الفرد، والجماعة، والتنظيم، والدولة، للحصول على أكبر قدر من المنافع من رأس المال الفكري (Bontis, 2004)، من خلال توظيف قدرة الدولة لإنشاء وتطوير المشاريع، والمخترعين والمبتكرين والقادة. فأن رأس المال الاجتماعي 105-131 : Abdel-Aziz,et, al, (2014) يحسن قدرات الأفراد والمنظمات للفوائد المستقبلية. ويؤكد ارتفاع التعاون بين أعضاء المجتمع والحكومة والمؤسسات الأكاديمية والمنظمات، وهو مكون مهم في رأس المال الفكري.
2. أن الأداة (Bontis, 1997) المستخدمة في هذه الدراسة مناسبة لهذا النوع من الأبحاث في العراق والتي يمكن أن تمهد الطريق للإدارات المستقبلية في البيئات المتعددة الجنسيات الأخرى. سوف تستخدم المرحلة التالية من هذا البحث الجاري بالمنهجية نفسها مع عينة أكبر مستمدة من مختلف البلدان والعديد من الصناعات.

References

1. Abdel-Aziz and Jawad (2014) Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jorda, IC and business performance, *Management Decision*, Vol. 48 No. 1, 2010 pp. 105-131
2. Anvari Rostami A.A. and Seraji H., (2005) Valuing Intangible Capital (IC) and studying the relationship between firms IC values with their share market prices: An empirical evidence form the Tehran Stock Exchange (TSE), *The Iranian Accounting and Auditing Review*, 12 (39), 49-62.
3. ArgyrisC. and Scho'n D.A., (1978) *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*, Addison-Wesley, Boston,.
4. Bontis, N. (1998) 'Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models', *Management Decision*, Vol. 36, pp.63-76.
5. Bontis, N. and Fitz-enz, J. (2002) 'Intellectual capital ROI: a causal map of human capital antecedents and consequents', *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 3, pp.223-247.
6. Bontis N., Keow W. and Richardson S., (2000) Intangible capital and business performance in Malaysian industries, *Journal of Intangible Capital*, 1(1), 85-100
7. Becker, T.E., Billings, R.S., Eveleth, D.M. and Gilbert, N.L. (1996) 'Foci and bases of employee commitment: implications for job performance', *Academy of Management Journal*, Vol. 39, pp.464-482.
8. Chen M., Cheng S. and Hwang Y., (2005) An empirical investigation of the relationship between intangible capital and firms' market value and financial performance, *Journal of Intangible Capital*, 6 (2), 159-176.
9. Dia Zeglat, Krystin Zigan (2014) Intellectual capital and its impact on business performance: Evidences from the Jordanian hotel industry. *Tourism and Hospitality Research*, Vol. 13(2) 83-100
10. Edvinsson, L. and Malone, M. (1997) *Intellectual Capital: Realising your Company's True Value by Finding its Hidden Brainpower*. New York: Harper Collins.
11. Firer S. and Williams S.M., (2003) Intangible capital and traditional measures of corporate performance, *Journal of Intangible Capital*, 4(3), 348-60.
12. Firer S. and Stainbank L., (2003) Testing the relationship between intangible capital and a company's performance: evidence from South Africa, *Meditari Accountancy Research*, 11 (1), 25-44.
13. Jardon C. and Martos M., (2008) Capital intelectual y resultados empresariales en la cadena de la maderade Obera (Argentina), *Estudios De Economía Aplicada*, 26 (3), 141-64.
14. Kamath G.B., (2007) The intangible capital performance of Indian banking sector, *Journal of Intangible Capital*, 8 (1), 96-123.
15. Maditinos D., Chatzoudes D., Tsairidis C. and Theriou G., (2011) The impact of intangible capital on firms market value and financial performance, *Journal of Intangible Capital*, 12 (1), 132-151.
16. Marr B., (2007) What is intangible capital? in L. A. Joia (Ed.), *Strategies for information technology and intangible capital*, Idea Group Pub., Hershey, PA, 1-9.
17. Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995) *The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Manage the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.
18. Ordóñez de Pablos, P. (2002) 'Evidence of intellectual capital measurement from Asia, Europe and Middle East', *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 3, pp.287-302
19. Pesaran H.M., Shin Y. and Smith J.R., (2001) Bounds testing approaches to the analysis of relationships, *Journal of Applied Econometrics*, 16 (3), 289-326
20. Petty R. and Guthrie J., (2000) Intangible capital literature review – measurement, reporting and management, *Journal of Intangible Capital*, 1(2), 155-176.
21. Pulic A., VAIC –(2000a). an accounting tool for IC management, *International Journal of Technology Management*, 20(5-7), 702-

- 22.Rezaie F., Hemati H. and Kargar Shamlou B., (2010)Intangible capital and value-based performance and intangible capital, *Accounting Research*, (7), 52-71
- 23.Seleim, A., Ashour, A. and Bontis, N. (2004) 'Intellectual capital in Egyptian software firms', *The Learning Organization: An International Journal*, Vol. 11, pp.332–346.
- 24.Seragi, H., A. Anvari Rostami, (2005) Survey the effect of intangible capital on the market value of listed in Tehran Stock Exchange.*Accounting and Auditing Studies*, 39 (7): 49-62.
- 25.Sveiby, K.E. (1997) *The New Organizational Wealth: Managing and Measuring Knowledge-Based Assets*. New York: Berrett-Koehler.
- 26.Sveiby, K.E. (1997) *The New Organizational Wealth: Managing and Measuring Knowledge-Based Assets*. New York: Berrett-Koehler.
- 27.Schultz, T.W. (1961) 'Investment in human capital', *American Economic Review*, Vol. 51, pp.1–17.
- 28.Senge P.M., (1990)*The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*, Doubleday Currency, New York
- 29.Tan H., Plowman D. and Hancock P., (2008) The evolving research on intangible capital, *Journal of Intangible Capital*, 9 (4), 585-608..
- 30.Hudson, W. (1993) *Intellectual Capital: How to Build it, Enhance it, Use it*. NY: John Wiley & Sons.
- 31.Ulrich, D. (1998) 'Intellectual capital = Competence × Commitment', *Sloan Management Review*, Vol. 39, pp.15–26.
- 32.Williams M., (2001)Are intangible capital performance and disclosure practice related? *Journal of Intangible Capital*, 2 (3), 192-203

"أستبانة"

معلومات عامة

رأس المال الفكري IC : هو أصول المعرفة التي يمكن تحويله إلى قيمة، يوصف IC عادة بالفرق بين القيمة السوقية للبنك، وكلفة أستبدال أصولها، لذا يوصف هذا الفرق، بأنه تلك الأشياء التي لا نستطيع وضع قيمة (سعر) عليها أو لها، مثل "الخبرة، والمعرفة، والكفاءات، وقدرة البنك على "التعلم"، غير المدرجة في البيانات المالية ولكنها توفر مصدرًا مهمًا للمزايا التنافسية وثروة البنك.

رأس المال الفكري يتكون مما يأتي:

- رأس المال البشري HC: هو المخزون المعرفي الفردي للمؤسسة المتمثلة بواسطة موظفيها (Bontis et al. (2002
- رأس المال الهيكلي SC: هو أحد قيم الأصول الاستراتيجية الذي يتألف من الأصول غير البشرية مثل: وبرامج البنية التحتية المادية وغير المادية، أنظمة التشغيل والعمليات والخطط الاستراتيجية، والروتين وتكنولوجيا المعلومات.
- رأس المال العلائقي RC: هو المعرفة التي تكمن في العلاقات مع العملاء والمزودين والجمعيات المالية أو أي صاحب مصلحة أو جهة أخرى تؤثر على مستقبل البنك.

أداء الأعمال BP : تتكون مما يأتي:

- الانتاجية PR: هي العلاقة بين المدخلات والمخرجات والعمليات والتحركات.
- الربح PRO: يعني الربح قبل الفائدة والضريبة (IBIT).
- تقييم السوقية MV (تقييم البورصة): يعني قيمة البنك الكاملة أو قيمة الأسهم.

تشير البيانات المقدمة في هذا الجزء إلى إدراك عناصر رأس المال الفكري IC وأبعاد أداء الأعمال BP. هناك خمسة أرقام تراوحت بين (1) إلى (5) تستخدم لالتقاط رأيك والتصور. كلما ارتفع الرقم إلى (5) كلما زادت موافقتك على العبارة. كلما انخفض الرقم إلى (1) يعني عدم موافقتك على العبارة. إذا كنت تشعر أن اتفاقك بين هذين الطرفين، يرجى اختيار أي إجابة من داخل النطاق. إذا لم يكن بنكم موجود منذ عام 2017، فيرجى تقديم أفضل تقدير لك.

الأستاذ الفاضل

نعمل على إجراء دراسة بعنوان:

(أثر رأس المال الفكري في أداء الأعمال في البنوك في العراق)

من أجل تسليط الضوء على أهمية رأس المال الفكري، ومستوى تأثيرها في أداء الأعمال في البنوك في العراق، الذي يعتمد عليها في النمو الاقتصادي والتقدم العلمي، تم إعداد هذه الأستبانة، نرجو قرائتها والأجابة بموضوعية لأجل الحصول على النتائج الدقيقة، لصالح حقل مهم من الحقول المالية والمصرفية، وكذلك لغرض البحث العلمي فقط، نشكر تعاونكم سلفاً، وتقبلوا فائق التقدير....

الباحثين

أولاً: معلومات عامة: ملاحظة : الرجاء ضع علامة () أمام الفقرة التي تناسبكم .

1. العمر : 1. أقل من 30 عاماً () 2. أقل من 40 عاماً () 3. أقل من 50 عاماً () 4. أقل من 60 عاماً () 5. أكثر 60 عاماً () .
2. المؤهل العلمي: 1. دبلوم () ، 2. بكالوريوس () 3. ماجستير () 4. دكتوراه () .
3. الوظيفة الحالية: 1. مدير عام () ، 2. عضو مجلس إدارة () 3. م. مدير عام () 4. رئيس قسم () ، 5. رئيس شعبة () .
4. الخبرة في مجال التخصص: 1. أقل من 5 سنة () 2. من 5-10 سنة () 3. من 10-15 سنة () 4. من 15-20 سنة () 5. أكثر من 20 سنة () .

ملحق (1) العبارات التالية تتعلق بعناصر رأس المال الفكري (IC) في البنوك في العراق ضع علامة () للمعبارة المعبرة عن رأيكم

لا أوافق بقوة 1	لا أوافق 2	محايد 3	أوافق 4	أوافق بقوة 5	رأس المال الفكري (IC)	العبارات
					رأس المال البشري HC	1. أن ثقافة الموظفين وجدارتهم وأجواء البنك مريحة وداعمة لتنفيذ مهماتهم.
						2. كفاءة موظفينا ككل يساوي المستوى المثالي الذي يمكن أن نأمل تحقيقه.
						3. عندما يغادر الموظف البنك لدينا برنامج تدريبي للخلافه له / لها كبديل.
						4. الموظفين يمتلكون خبرة عالية في مجال أعمالهم المخصصة لهم.
						5. البنك يحصل على أقصى استفادة من موظفيه عندما يتعاونون مع بعضهم في المهام كالفرق.
						6. أن تجربة وخبرة الموظفين يؤثران على معدل إنتاجية البنك.
						7. تأتي إدارة البنك دائماً بأفكار جديدة رائعة .
						8. موظفينا يعتبرون الأفضل إنتاجية على نطاق واسع في المصارف جميعها.
						9. نعتبر منافسينا مصدرًا للإبداع.
					رأس المال الهيكلي SC	10. هذا البنك هو كابوس بيروقراطي.
						11. الهيكل التنظيمي للبنك يقي الموظفين على مقربة من بعضهم البعض.
						12. أن الأنظمة والبرامج المستخدمة تؤثر على معدل إنتاجية البنك.
						13. أن البنك يطور العمليات المالية بشكل مستمر.
						14. أن مجلس الإدارة يثقون ويدعمون البحث والتطوير العلمي الى حد كبير.
						15. أن البحث والتطوير العلمي يؤثران على ربحية البنك.
						16. أن البنك يضع استراتيجيات وأجراءات واضحة لإدارة حقوق الملكية.
						17. أن البنك يستخدم ويستفيد من حقوق الملكية الفكرية بشكل كبير.
						18. أن حقوق الملكية تؤثر على معدل إنتاجية البنك.
					رأس المال العلائقي RC (الريلاشي)	19. نسبة عالية من أعمال البنك تتحقق بالتحالفات الاستراتيجية مع المؤسسات الأخرى.
						20. يتم استشارة خبراء من خارج البنك عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية لتصبح قيد التنفيذ.
						21. أن التحالفات الاستراتيجية والتراخيص والاتفاقات تؤثر على معدل إنتاجية البنك.
						22. البنك بشكل عام لا يهتم بما يفكر أو يريد العميل منا.
						23. بعض العملاء يشجعون الآخرين للتعامل مع البنك بسبب الثقة والمستوى العالي للأداء.
						24. أن العلاقات مع المزودين والعملاء تؤثر على معدل إنتاجية البنك.
						25. لا نشارك بالمعلومات والمعرفة داخل البنك بنفس القدر كما ينبغي لنا.
						26. نظم البيانات لدينا تجعل من السهل الوصول إلى المعلومات ذات الصلة.
						27. معظم الموظفين في البنك يفهمون عموماً شرائح السوق المستهدفة والتعامل مع العملاء.

ملحق (2) العبارات التالية تتعلق بأبعاد اداء الأعمال في البنوك في العراق ضع علامة () للمعبارة المعبرة عن رأيكم

لا أوافق بقوة 1	لا أوافق 2	محايد 3	أوافق 4	أوافق بقوة 5	مؤشرات الأعمال BP	العبارات
					الإنتاجية (P)	28. حصتنا في السوق قد تحسنت باستمرار على مدى السنوات القليلة الماضية.
						29. موظفينا يعتبرون الأفضل إنتاجية على نطاق واسع في المصارف جميعها.
						30. هذا البنك قلل كثيراً من الوقت الذي يستغرقه لحل مشكلة العميل.
					الربحية (PRO)	31. نسبة الإيرادات المكتسبة لكل موظف في البنك يتزايد على مدار الأعوام القليلة الماضية.
						32. تعد نسبة العائدات المكتسبة لكل موظف في البنك هي الأفضل في هذا المجال.
						33. تقييم ربحية البنك بقياس العائد على رأس المال العامل في آخر 3 سنوات.
					تقييم السوق (MV)	34. يناقش بنوكنا بشكل متكرر نقاط القوة والضعف لدى منافسينا.
						35. البنك يدعم الموظفين دائماً لرفع مستوى مهاراتهم وتعليمهم وكل واحد منهم يشعر أنه ضروري للعمل.
						36. برنامج التوظيف لدينا هو شامل، نحن حريصون على توظيف أفضل المرشحين المتوفرين.