

## رأس المال الفكري وتأثيره على فاعلية الأداء في القطاع المصرفي الليبي دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية

د. خالد صالح عبود

الأستاذ المشارك - قسم التمويل والمصارف

الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - جتور

Email: [Khaled.abboud@academy.edu.ly](mailto:Khaled.abboud@academy.edu.ly)

Phone No.: 0912501974

Received: 02/01/2023

Accepted: 10/01/2023

### Abstract:

The study aims to identify the components of intellectual capital and the availability of these components, and what is the impact of intellectual capital on the performance effectiveness of the banks under study. The study reached a set of results, including that there is a variation in the components of intellectual capital on the effectiveness of performance of the banks under study, although the third component of the relationship capital is the least influential, and the requirements of human capital in order to apply it need to train employees and promote them to access rare knowledge. It was evident that there are some weaknesses in the organizational structure and in some administrative systems that encourage innovation, creativity and development, and the presence of weaknesses in some banking services provided by the banks under study that affect the effectiveness of performance.

Through the results reached, the researcher has a set of recommendations, including: Intellectual capital must be dealt with as a strategic resource among the various resources that banks possess and maintain, and work on its continuous development for its role in the success of the banking business and achieving competitive advantage. It is necessary to focus and pay attention to the components of intellectual capital as it outweighs physical capital in the modern era. It is further necessary to attract individuals with competence and skill, and the need to pay attention and focus on intellectual capital for its important and significant role in managing crises and challenges, and work to disclose the various components of intellectual capital in an appropriate manner to provide useful and truthful information to users of the financial statements, and encourage, build and establish work teams because of their role in the formation of distinguished human capital that contributes to achieving competitive advantage and better performance, and the establishment of a specialized department, department or unit that manages and develops intellectual capital by providing human cadres specialized in the field of crisis management because of their vital role in reducing crises and challenges and being supported in an electronic library.

### الملخص Abstract :-

تهدف الدراسة إلى التعرف على مكونات رأس المال الفكري ومدى توفر هذه المكونات، وما هو تأثير رأس المال الفكري على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: هناك تفاوت في مكونات رأس المال الفكري على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة، وإن كان المكون الثالث لرأس مال العلاقات الأقل تأثيراً، وتحتاج متطلبات رأس المال البشري من أجل تطبيقها إلى تدريب الموظفين والنهوض بهم للوصول إلى المعرفة النادرة، واتضح وجود بعض

الضعف في الهيكل التنظيمي وفي بعض الأنظمة الإدارية التي تشجع على الابتكار والابداع والتطوير، ووجود ضعف في بعض الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف قيد الدراسة تؤثر على فاعلية الأداء.

ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات نذكر منها: يجب التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي من بين الموارد المختلفة التي تمتلكها المصارف، والحفاظ عليها، والعمل على تطويرها بشكل مستمر لدورها في نجاح العمل المصرفي وتحقيق الميزة التنافسية، وضرورة التركيز والاهتمام بمكونات رأس المال الفكري باعتباره يفوق رأس المال المادي في العصر الحديث، والعمل على استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة والمهارة، وضرورة الاهتمام والتركيز على رأس المال الفكري لدوره المهم في إدارة الأزمات والتحديات، والعمل بالإفصاح عن مكونات رأس المال الفكري المختلفة بطريقة ملائمة لتقديم معلومات مفيدة وصادقة لمستخدمي القوائم المالية، وتشجيع وبناء وإنشاء فرق عمل لما لها من دور في تكوين رأس المال البشري المتميز الذي يسهم في تحقيق الميزة التنافسية والأداء الأفضل، وإنشاء إدارة أو قسم أو وحدة متخصصة تقوم بإدارة رأس المال الفكري وتنميته من خلال توفير الكوادر البشرية المتخصصة في مجال إدارة الأزمات لما لها من دور حيوي في الحد من الأزمات والتحديات وتكون مدعومة بمكتبة الكترونية.

### المقدمة Introduction :-

إن العصر الذي تعيشه المصارف هو عصر اقتصاد المعرفة والعولمة والإنتاج المعاصر والمنافسة الحادة والثورة في نظم المعلومات والاتصالات، ونتيجة لهذه الضغوطات يجب على المصارف من ضرورة التحول نحو أنماط تنظيمية جديدة تكون مرنة وتهتم في تركيزها على المعرفة وعلى الأصول غير الملموسة، وهذا ما يسمى برأس المال الفكري باعتباره الذي يلعب الدور الرئيس في عملية الابتكار والتجديد وهو القائد في عملية التغيير، وبالتالي هو القادر على تحويل المعرفة إلى قيمة، مما يعني إن مركز الثقل في توليد القيمة قد انتقل من استغلال الموارد الطبيعية " المادية " إلى استغلال الأصول الفكرية " غير الملموسة " .

إن العصر الاقتصادي الجديد أصبح يعتمد بشكل كبير جداً على موارد رأس المال الفكري الذي يتكون من رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات، وبهذا تعد من أهم عوامل نجاح المصارف وهي العامل الأساسي لتقييم الأداء والمحافظة على الميزة التنافسية، وكذلك خلق قيمة لتلك المصارف.

وبهذا يعد رأس المال الفكري هو امتلاك المعرفة والخبرة والمهارات والعلاقات الجيدة والقدرات التكنولوجية، ولهذا يمثل الأداء أهمية كبيرة في جميع النظم والوحدات الاقتصادية؛ لأنه يساعد أصحاب المصالح على اتخاذ قراراتهم، ولهذا تشكل المصارف باعتبارها أهم المؤسسات المالية لبنية أساسية ومهمة في بناء الاقتصاد والأعمال في ليبيا؛ إذ أن القطاع المصرفي الليبي يجب أن يكون له دور كبير في عملية التطوير الاقتصادي؛ لأنه يعد الأداة التي من خلالها تطبق الدولة سياساتها النقدية والمالية.

فالمصارف اليوم التي تمتلك أصحاب العقول والخبرات المتفردة يصبح لديها القدرة على تقديم الأداء المتميز للموارد الداخلية والكفاءات الاستراتيجية ذات المعرفة الكامنة ضمن مختلف أنظمة واستراتيجيات وأنشطة وعمليات مصرفية بما يؤدي إلى تخفيض التكاليف وتحسين الجودة وزيادة الحصة السوقية وتعظيم الربحية على المدى الطويل.

### أولاً: مشكلة الدراسة Statement of the Study :-

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في عدم وضوح مفهوم رأس المال الفكري للمصارف قيد الدراسة، وما هو تأثيره على فاعلية الأداء مما قد يشكل تحدياً في قدرة المصارف على المنافسة والتطوير والإبداع والابتكار؛ لذا يطرح الباحث التساؤل الرئيس الآتي: ما أثر رأس المال الفكري على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة؟.

ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية: -

- ما أثر رأس المال البشري على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة؟.
- ما أثر رأس المال الهيكلي على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة؟.
- ما أثر رأس مال العلاقات على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة؟.

#### ثانياً: أهداف الدراسة **Study Objectives**: -

تهدف هذه الدراسة إلى النقاط الآتية: -

- 1- التعرف على مكونات رأس المال الفكري.
- 2- التعرف على مدى توفر مكونات رأس المال الفكري في المصارف قيد الدراسة.
- 3- التعرف على تأثير رأس المال الفكري على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة.

#### ثالثاً: أهمية الدراسة **Study Significance**: -

تتمثل الأهمية بالنسبة لهذه الدراسة في الخطوات الآتية: -

- 1- محاولة إثراء المجلة العلمية بعنوان جديد وطرح يفيد الباحث والقارئ في موضوع من المواضيع الحديثة، ولما له من دور في تحقيق القيمة الاقتصادية للمصارف قيد الدراسة.
- 2- فتح الأبواب أمام المهتمين بأدبيات الموضوع لمعرفة ما هو رأس المال الفكري ومكوناته.
- 3- مساعدة إدارات المصارف قيد الدراسة في تقييم رأس المال الفكري وإدراك أهميته كعنصر رئيس في تحسين فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة.
- 4- المساعدة في وضع البرامج والخطط لتطوير رأس المال الفكري، وتوضيح أهمية الاستثمار في هذه الأصول من أجل الارتقاء بمستوى فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة.
- 5- توفير فرصة أكبر لكي تتف المصارف قيد الدراسة على الصورة الحقيقية لرأس المال الفكري، والتعرف على الإيجابيات وتعزيزها والسلبيات ومحاولة تصويبها.

#### رابعاً: فرضية الدراسة **Study Hypothesis**: -

انطلاقاً من تساؤلات هذه الدراسة التي تم تحديدها، يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الآتية: -

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية: -

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال البشري على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة.

#### خامساً: أسباب اختيار الموضوع: -

من الدوافع التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع تتمثل في مجموعة من الأسباب الآتية: -

- 1- الميل الشخصي لدراسة المواضيع ذات الصلة.

- 2- قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.
- 3- الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع في ظل التغيرات والتطورات السريعة في بيئة الأعمال الحديثة التي تشهدها المصارف.
- 4- الدور الحيوي الذي تقوم به المصارف من خلال القيام بمهامها التمويلية، هذا بدوره يدعو إلى التأكيد على متخذي القرار بأن يدركوا أهمية الأداء الجماعي لما له من أثر إيجابي على النمو الاقتصادي والتطوير والعدالة الاجتماعية.
- سادساً: الصعوبات التي تواجه الدراسة: -**
- واجه الباحث العديد من الصعوبات حالت دون إنجاز الدراسة بالشكل المطلوب وخاصة فيما يتعلق بالجانب الميداني " العملي " وإن من بين هذه الصعوبات الآتي: -
- سرية العمل المصرفي ومن ثم صعوبة واستحالة الحصول على البيانات الرقمية التي تخدم الدراسة بشكل مباشر.
  - التضارب في الأرقام والبيانات والمعطيات المجمعة حال دون إنجاز الدراسة بالشكل المطلوب.
- سابعاً: متغيرات الدراسة Study Variables: -**
- 1- المتغير المستقل **Independent Variable**: ويشار إليه بأنه المدخل أو المثير باعتبار العلاقة بين مثير واستجابة أو هو العامل الذي تتم معالجته في عملية البحث للتحقق من تأثيره على ظاهرة نلاحظها أو التحقق من علاقته بها، ويعد مستقلاً بدلالة تأثيره. (الكيلاني، 2011، ص44) والمتغيرات المستقلة هي: مكونات رأس المال الفكري " رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس مال العلاقات ".
- 2- المتغير التابع **Dependent Variable**: هو النتيجة أو العامل الذي يجري قياسه أو ملاحظته للتعرف على أثر المتغير المستقل فيه، أي إنه المتغير الذي تزيد قيمته وتنقص أو تتغير بطريقة ما تبعاً لزيادة أو نقصان أو تغير قيمة المتغير المستقل. (الكيلاني، 2011، ص45) والمتغير التابع هو " فاعلية الأداء ".
- ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة Study: -**
- 1- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في المصارف التجارية الليبية الحكومية.
- 2- عينة الدراسة: تتكون عينة هذه الدراسة من مصرف الجمهورية، ومصرف الصحارى، والمصرف التجاري الوطني، ومصرف شمال أفريقيا، ومصرف التجارة والتنمية، ومصرف الوحدة.
- تاسعاً: حدود الدراسة Study Limitations: -**
- 1- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية على الموظفين بالمصارف قيد الدراسة.
- 2- الحدود المكانية: تستهدف الدراسة مصرف الجمهورية، ومصرف الصحارى، والمصرف التجاري الوطني، ومصرف شمال أفريقيا، ومصرف التجارة والتنمية، ومصرف الوحدة.
- 3- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة للفترة من " 01 - 01 - 2021 إلى 31 - 09 - 2022 "م.

عاشراً: مصطلحات الدراسة **Study Terminology** :-

3- رأس المال الفكري : هو مصطلح يترادف مع الأصول غير الملموسة أو الفكرية والمعرفية، وينظر إليه كمنخزون كلي لرأس المال أو الحقوق المبنية على المعرفة التي تملكها الوحدة وتميل أيضاً للنتائج النهائية. (الاتحاد الدولي

للمحاسبين، 2016، [http : www.ifac.org](http://www.ifac.org))

4- رأس المال البشري : هو ذلك العنصر الذي تزداد وتتراكم معرفته وخبرته والتعلم لديه مع مرور الوقت. (روابح، 2009، ص6)

5- رأس المال الهيكلي : هو رأس المال البنوي ورأس المال التنظيمي والذي يتعلق بالمنظمة وما هي الأساليب المتبعة في الإدارة، بالإضافة إلى الإمكانيات المتوفرة لبقائها متميزة في ظل منافسة عالية سريعة التغيير. (العزوي، 2009، ص144)

6- رأس مال العلاقات : هو المكون الثالث لرأس المال الفكري ويشير إلى القيمة المتضمنة في علاقات المنظمة مع زبائنها ورضا الزبائن وولائهم للمنظمة، ويسمى أيضاً برأس المال الزبائني أو رأس المال الخارجي. (Solitander, 2016, p198)

7- الفاعلية : هي قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. (الجبالي، 2012، ص33)

8- الأداء : هو مقدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهداف مستخدميه. (الكساسبة، 2001، ص7)

إحدى عشر: الدراسات السابقة **Previous Studies** :-

1- دراسة ساجد خالد محمد ديب عبد الدائم بعنوان " واقع رأس المال الفكري وأثره على الأداء المالي في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2019م: -

يهدف الباحث إلى التحقق من مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين، وزيادة الوعي بأهمية رأس المال الفكري، والتعرف على مكونات رأس المال الفكري الثلاثة، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: لا يوجد أثر لرأس المال البشري على الأداء المالي للمصارف قيد الدراسة، وأيضاً توصل إلى وجود أثر لرأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات على الأداء المالي للمصارف قيد الدراسة.

2- دراسة كاميليا المومني بعنوان " أثر رأس المال الفكري على الأداء المالي للمصارف التجارية المدرجة في سوق عمان المالي"، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء، الأردن، 2017م:-

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان هناك أثر لرأس المال الفكري على الأداء المالي للمصارف التجارية المسجلة في سوق عمان المالي خلال الفترة " 2010 – 2015 م"، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على الأداء المالي للمصارف قيد الدراسة، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام أكثر برأس المال الفكري والعنصر البشري الذي يعد المحرك الرئيس لعمل المصارف.

**3- دراسة عباس فنغش بعنوان " دور رأس المال الفكري في الأداء المالي للمصارف العراقية، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، 2017م: -**

هدف الباحث في دراسته إلى تقديم إطار نظري وتطبيقي عن مفهوم رأس المال الفكري وإبراز مكوناته ومؤشرات قياسه وصعوباته، وكيفية قياس رأس المال الفكري من خلال استخدام عدد من الأدوات المالية التي تتلاءم مع ما هو متوفر من بيانات ومعلومات تعلن عنها المصارف من خلال قوائمها المالية، وخلص الباحث إلى أن المصارف بعد امتلاكها لرأس المال الفكري قد تسهم في تحقيق الميزة التنافسية، وتوصل الباحث إلى أنه يجب الاعتماد على المجال العملي والعلمي والخبرة الطويلة في إعداد التقارير المالية.

**4- دراسة رامز شقلم بعنوان " أثر رأس المال الفكري على أداء البنوك المصرية "، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2016م: -**

هدفت الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الفكري على أداء البنوك المصرية خلال الفترة " 2010 – 2014 م"، وتحديد العلاقة بين أداء البنوك المصرية المسجلة في البورصة ورأس المال الفكري، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لرأس المال الفكري على كل من كفاية رأس المال وجودة الأصول والربحية والسيولة في البنوك المسجلة في البورصة.

5-Ozkan, et al, 2017: Intellectual Capital and Financial Performance: A study of the Turkish Banking sector. Boars Istanbul Review, 17 (3), 190 – 198.

" العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المالي – دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي التركي "

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء خلال الفترة " 2005 – 2014 م"، وقياس رأس المال الفكري للبنوك من خلال منهجية معامل القيمة المضافة، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها: إن أداء رأس المال الفكري للبنوك العاملة في القطاع المصرفي التركي تتأثر بشكل عام برأس المال البشري، وكذلك إن رأس المال البشري ورأس مال العلاقات كان لهما تأثير إيجابي على الأداء المالي لهذه البنوك.

6-Isanzu, 2016: The Relationship between Intellectual Capital and Financial Performance of Banks in Tanzania. Journal on Innovation and Sustainability RISUSISSN 2179 – 3565, 7 (1), 28 -38.

" العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المالي للبنوك في تنزانيا "

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أداء رأس المال الفكري في البنوك العاملة في تنزانيا، والتعرف على علاقة مكوناته بالأداء المالي، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن البنوك في تنزانيا لديها مستوى منخفض من رأس المال الفكري وترتبط بشكل مباشر بالأداء المالي فيها، وإن مكونات رأس المال الفكري تؤثر على الأداء المالي بصورة مختلفة عن المكونات الأخرى.

7-Ikabel, 2016: Analysis of Intellectual Capital and Financial Performance of Commercial Banks in Lenya: An Application of Value Added Intellectual Coefficient "VAICTM ", International Journal of Research in Finance and Marketing "IJRFM" 6 (7), 1 – 15.

" تحليل واقع رأس المال الفكري والأداء المالي للبنوك التجارية في تنزانيا "

تقوم هذه الدراسة على التعرف على تأثير رأس المال الفكري على الأداء المالي للبنوك التجارية في بورصة نيروبي للأوراق المالية خلال الفترة " 2010 – 2014 م"، وكذلك على استخدام كفاءة رأس المال وكفاءة رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، وتوصلت إلى عدة نتائج منها: إن الكفاءة في استخدام رأس المال الفكري لها التأثير الأكبر على الأداء المالي للبنوك التجارية، وكذلك أظهرت النتائج بأن بنك " Standard Charter " يعد الأكثر كفاءة في استخدام رأس المال الفكري، وإن على البنوك في كينيا أن تستثمر في رأس مالها الهيكلي من خلال الخدمات المصرفية للوكالات والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الأنترنت لتحسين أداؤها.

الإطار النظري: -

أولاً: مفاهيم رأس المال الفكري: -

هناك العديد من المفاهيم لرأس المال الفكري نذكر منها الآتي: -

1- هو يمثل كافة العناصر الشكلية والفكرية مثل المعرفة والمعلومات والأصول الفكرية والخبرة، والتي يمكن وضعها لإنشاء الأصول وتعزيز قيمة الوحدة الاقتصادية. (Bhatti & Zaheer, 2014,p2)

2- هو مجموعة القيم غير الملموسة التي تعد جزءاً من رأس مال المنظمة والتي تشمل على مكونات بشرية وهيكلية وعلائقية تسهم في إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة تساعد على البقاء وتحسين الحصة السوقية وتعظيم القدرات التنافسية. (السعيد، 2009، ص69)

3- هو نخبة من العاملين تستطيع إنتاج الأفكار الجديدة التي من خلالها تستطيع المنظمة أن تضع حصته في السوق وتعظم نقاط القوة في مواقع قادرة على اقتناص الفرصة المناسبة. (العززي، 2009، ص144)

ثانياً: خصائص رأس المال الفكري:-

لرأس المال الفكري جملة من الخصائص نوردتها في الآتي:- (شعبان، 2014، ص124)

- 1- يعمل رأس المال الفكري ضمن الهياكل التنظيمية المرنة.
- 2- يعمل رأس المال الفكري بكفاءة في المنظمات التي يسودها المناخ غير الرسمي.
- 3- يتميز الأفراد الذين يمثلون رأس المال الفكري بتوافر مهارات وخيارات عالية ومتنوعة.
- 4- يتميز رأس المال الفكري بالمبادأة والسعي المستمر نحو تقديم الأفكار والمقترحات الابتكارية.
- 5- يوجد رأس المال الفكري في كافة المستويات الاستراتيجية ولكن بدرجات متفاوتة.
- 6- يتسم رأس المال الفكري بالاستقلالية في الفكر والعمل.
- 7- يتسم رأس المال الفكري بالانفتاح على الخبرة من خلال السعي المستمر نحو الاستفادة من خبرات الآخرين.
- 8- يتفاعل رأس المال الفكري بشكل أكثر إيجابية في المناخ الإداري الذي يتسم باللامركزية في اتخاذ القرارات.
- 9- تبرز أهمية رأس المال الفكري عند التعامل مع القضايا التي تتسم بعدم التأكد.
- 10- يمثل رأس المال الفكري المعرفة التي يمكن تحويلها إلى أرباح.

ثالثاً: أهمية رأس المال الفكري: -

تتمثل أهمية رأس المال الفكري في مجموعة من الخطوات هي:- (الدائم، 2019، ص26)

- 1- زيادة القدرة الإبداعية وجذب العملاء وتعزيز ولائهم.
- 2- زيادة القدرة العلمية القادرة على الإبداع والتغيير والتجديد.
- 3- تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة.
- 4- تعزيز الخطط الاستراتيجية المستندة على الأصول الفكرية لمكونات رأس المال الفكري بكونها قادرة على خلق ثروة خيالية.
- 5- تعزيز العمل برأس المال الفكري باعتباره الاستثمار الحقيقي للمعرفة والمعلومات.
- 6- تعزيز القدرة التنافسية.
- 7- خفض التكاليف وتحسين الإنتاجية.
- 8- يعد رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة كتر مدفون.

#### رابعاً: مكونات رأس المال الفكري: -

لرأس المال الفكري ثلاثة مكونات هي كالآتي:- (Peterson & Charlesm, 2004, p13)

- 1- رأس المال البشري: ويتمثل في قدرات الموظفين، وإبداع الموظفين، واتجاهات الموظفين.
  - 2- رأس المال الهيكلي: ويتكون من الثقافة العامة، والهيكل التنظيمي، والتعلم التنظيمي، والعمليات ونظام المعلومات.
  - 3- رأس مال العلاقات: ويتمثل في القدرات التسويقية الأساسية، وكثافة السوق، ومؤشرات ولاء الزبائن.
- وبعد ذكر مكونات رأس المال الفكري يمكن أن نجمل الحديث بالمعادلة الآتية: = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي + رأس مال العلاقات.

#### خامساً: متطلبات رأس المال الفكري:- (العامري، 2000، ص13)

- 1- إنشاء أقطاب صناعية على مستوى المنظمات وتكون قادرة مادياً وبشرياً على الاستفادة من المعرفة المتاحة.
- 2- إنشاء محيط وإطار معرفي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات لكي تأخذ بعين الاعتبار متطلبات تكوين هذه الأقطاب المصرفية.
- 3- ضرورة التعاون بين المنظمات ومحيط الأعمال ومراكز البحث من أجل تكوين المعرفة والاستفادة منها.
- 4- على المنظمات أن تركز على العناصر الجوهرية المتمثلة في رأس مالها الفكري، وإن أصولها الفكرية ومكوناتها المصرفية تختلف عن تلك التي عند غيرها من المنظمات، لذلك عليها أن تدرك كيفية استثمارها بشكل جيد.
- 5- على المنظمات أن تحسن إدارة مواردها المصرفية الموجودة أصلاً عنده، وعدم تضييع الوقت في البحث عن موارد جديدة.

#### سادساً: مواقع تواجد رأس المال الفكري: -

يتواجد رأس المال الفكري في ثلاثة مواقع رئيسة هي كالآتي:- (Stewart,1999,p27)

- 1- العمال.
- 2- نظام العمل.
- 3- العملاء.

الجانب العملي " تحليل وعرض البيانات " :-

أولاً: أسلوب وأداة الدراسة: -

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي جمع بين الوصفي والتحليل للبيانات التي تم جمعها ميدانياً من العينة لمجتمع الدراسة، والمتمثلة في الموظفين بالمصارف قيد الدراسة، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة من حيث عدد مفرداته وصعوبة الوصول إليه، وفي فترة زمنية محددة قياساً بالفترة الزمنية المتاحة للباحث، وكذلك صعوبة الحصول على إطار دقيق لمجتمع الدراسة الذي يمثل العدد الكلي والدقيق لمفرداته من الموظفين، كل ذلك حداً بالباحث إلى اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي المصارف قيد الدراسة والمتمثلة بالموظفين الحاليين بالمصارف المشار إليها آنفاً.

ولغرض الحصول على البيانات اللازمة التي تخدم أهداف الدراسة في التحقق من الفرضيات التي بنيت عليها، فقد تم تصميم استبانة أعدت خصيصاً لذلك؛ حيث اشتمل على قسمين، اشتمل الأول منها على الخصائص الديموغرافية للعينة " البيانات الشخصية : الجنس، العمر، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، المهنة، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية " ويضمن عدد " 7 فقرات، وأما القسم الثاني فتضمن مكونات رأس المال الفكري، وتم قياسها بمقياس ليكرت الخماسي، وتتكون من ثلاثة محاور الأول يتعلق برأس المال البشري ومكون من " 30 " فقرة، والمحور الثاني يتعلق برأس المال الهيكلي ويتكون من " 28 " فقرة، والمحور الثالث يتعلق برأس مال العلاقات ومكون من " 27 " فقرة، وبذلك يكون مجموع الأسئلة " 85 " سؤالاً. وتم قياس تلك البنود باستخدام مقياس " ليكرت " المندرج والمكون من خمس درجات هي " 5 " موافق تماماً، " 4 " موافق، " 3 " محايد، " 2 " غير موافق، " 1 " غير موافق على الإطلاق، وبعد ذلك تم توزيع عدد " 340 " استبانة على عدد " 340 " موظف يمثلون مفردات عينة الدراسة، وتم استعادة " 290 " استبانة، أي ما نسبته " 87.9 % " من إجمالي عدد الاستبانات الموزعة، وتم استبعاد عدد " 50 " استبانته، أي ما نسبته " 14.7 % "، وذلك لعدم صلاحيتها للتحليل نظراً لعدم تكامل الإجابات فيها، والجدول الآتي يوضح عدد الاستبانات الموزعة والمرجعة والخاضعة للتحليل كما يلي:-

الجدول رقم " 1 " يبين عدد الاستبانات الموزعة والمرجعة والخاضعة للتحليل: -

ت	اسم المصرف	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المرجعة	الاستبانات المستبعدة	الاستبانات الخاضعة للتحليل
1	الجمهورية	57	49	8	49
2	التجاري الوطني	57	43	14	43
3	الصحاري	57	44	13	44
4	الوحدة	57	51	6	51
5	شمال أفريقيا	57	53	4	53
6	التجارة والتنمية	55	50	5	50
	المجموع	340	290	50	290

المصدر:- من إعداد الباحث.

واعتمد الباحث في تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال أسئلة الاستبانة على أساليب التحليل الإحصائي، باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " SPSS "، وبعد القيام بالخطوات اللازمة لتجهيز البيانات وتميئتها لعملية التحليل، واشتمل التحليل على تطبيق بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وتحليل الانحدار البسيط واختبارات " t-test " لمتغيرات الدراسة.

ثانياً : صدق وثبات أداة الدراسة:-

لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة، تم عرض استمارة الاستبانة على مجموعة من أعضاء الهيئة التدريسية في كل من كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة طرابلس والأكاديمية الليبية للدراسات العليا جتور من أجل أخذ ملاحظاتهم حول أسئلة الاستبيان، ولقد أبدوا موافقتهم عليها مع إعطاء بعض الملاحظات العلمية والخاصة بتعديل وصياغة بعض الفقرات الواردة في أسئلة الاستبانة، وذلك بما يساهم ويخدم مشكلة الدراسة وفرضياتها ويحقق أهدافها، ولتعرف على درجة وضوح وفهم البنود الواردة في استمارة الاستبيان من وجهة نظر المبحوثين، فقد تم أخذ عينة من المبحوثين بلغت " 15 " مفردة لهذا الغرض؛ حيث تم استخراج معامل " كرونباخ الفا " للاتساق الداخلي؛ حيث وجد أنه يساوي " 74.5 %"، وتعد نسبة ثبات عالية حسب الجانب الإحصائي.

ثالثاً: تحليل العوامل الديموغرافية: -

شمل هذا التحليل وصفاً لبعض خصائص مفردات عينة البحث الديموغرافية المتضمنة بأسئلة الاستبانة وهي " الجنس، العمر، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، المهنة، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية ".

الجدول رقم " 2 " يوضح توزيع تكرار العينة المستهدفة بالتحليل وفقاً للخصائص الديموغرافية: -

ر. م	المتغير	البيان	التكرارات	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	210	72.4 %
		أنثى	80	27.6 %
2	العمر	من 20 إلى أقل من 35	94	32.4 %
		من 35 إلى أقل من 45	108	37.2 %
		من 45 إلى أقل من 60	57	19.6 %
		من 60 فأكثر	31	10.6 %
3	المستوى التعليمي	دبلوم	41	14.1 %
		جامعي	107	36.8 %
		ماجستير	87	30 %
		دكتوراه	27	9.3 %
		أخرى	28	9.6 %
4	التخصص العلمي	محاسبة	93	32 %
		اقتصاد	28	9.6 %
		إدارة أعمال	76	26.2 %
		التمويل والمصارف	56	19.3 %
		علوم إدارية ومالية	24	8.2 %
		أخرى	13	4.5 %
5	المهنة	مدراء	3	1 %
		نواب مدراء	5	1.7 %
		مدراء إدارات	53	18.2 %
		نواب مدراء إدارات	61	21 %
		رؤساء أقسام	74	25.5 %
		نواب رؤساء أقسام	53	18.2 %
		موظفون	41	14.1 %
		من " 1 " سنة إلى " 5 " سنوات	18	6.20 %
6	سنوات الخبرة	من " 6 " سنوات إلى " 10 " سنوات	29	10 %
		من " 11 " سنة إلى " 15 " سنة	63	21.7 %

من " 16 " سنة إلى " 20 " سنة	83	28.6 %	7	الدورات التدريبية
من " 21 " سنة فأكثر	97	33.4 %		
لا توجد	18	6.20 %		
من " 1 " إلى أقل من " 4 " دورات	94	32.4 %		
من " 4 " إلى أقل من " 8 " دورات	137	47.2 %		
من " 8 " دورات فأكثر	41	14.1 %		

المصدر: - من إعداد البحث استناداً على نتائج الدراسة.

يتضح من الجدول السابق المتعلق بوصف بعض الخصائص الديموغرافية للمفردات عينة الدراسة من الموظفين الحاليين بالمصارف قيد الدراسة ما يلي: -

1- الجنس: يتبين من الجدول أن نسبة الإناث تبلغ " 27.6 % " من مجموع الباحثين، فيما بلغت نسبة الذكور " 72.4 % " من إجمالي الباحثين، وهذا يعني أن أكثر الموظفين بالمصارف قيد الدراسة هم من الذكور.

2- العمر: يتضح من الجدول أن ما نسبته " 32.4 % " من مفردات عينة البحث من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من " 20 " إلى أقل من " 35 "، في حين بلغت نسبة الذين أعمارهم من " 35 " إلى أقل من " 45 " هي " 37.2 % "، كما بلغت نسبة الموظفين من الفئة العمرية من " 45 " إلى أقل من " 60 " هي " 19.6 % "، وكانت نسبة الذين أعمارهم من الفئة العمرية " 60 " فأكثر هي " 10.6 % "، وهذا يعني أن أكثر الموظفين في المصارف قيد الدراسة هم من الفئة العمرية من " 35 " إلى أقل من " 45 ".

3- المستوى التعليمي: يتبين من الجدول أن " 14.1 % " من أفراد عينة البحث يحملون مؤهل دبلوم، في حين الذين يحملون مؤهلات جامعية بلغت نسبتهم " 36.8 % "، في حين بلغت نسبة ممن يحملون مؤهل الماجستير " 30 % "، في حين وصلت نسبة ممن يحملون مؤهل الدكتوراه " 9.3 % "، في حين وصلت نسبة الموظفين بالمصارف من يحملون مؤهلات أخرى " 9.6 % "، وهذا يعني أن أكثر الموظفين بالمصارف قيد الدراسة هم ممن يحملون مؤهلات جامعية.

4- التخصص العلمي: يتبين من الجدول أن " 32 % " هم من حاملي تخصص المحاسبة، في حين بلغت نسبة من يحملون تخصص اقتصاد قد بلغت نسبتهم " 9.68 % "، في حين بلغت نسبة من يحملون تخصص إدارة أعمال " 26.21 % "، وكانت نسبة من يحملون تخصصي التمويل والمصارف والعلوم الإدارية والمالية " 27.5 % "، في حين بلغت نسبة من يحملون تخصصات أخرى " 4.5 % "، وهذا يعني أن أكثر الموظفين بالمصارف قيد الدراسة هم من يحملون شهادات تخصصية في التمويل والمصارف والعلوم الإدارية والمالية.

5- المهنة: يتبين من الجدول أن " 14.1 % " من أفراد عينة البحث هم من شريحة الموظفين العاديين، وما نسبته " 2.7 % " هم من الذين يحملون صفة مدير عام ونائب مدير عام، ومدراء إدارات ونواب مدراء إدارات بلغت نسبتهم " 39.2 % "، في حين بلغت نسبة رؤساء أقسام ونوابهم " 43.7 % ".

6- سنوات الخبرة: يتبين من الجدول أن " 6.20 % " من أفراد عينة البحث لديهم سنوات خبرة ما بين " 1 " سنة إلى " 5 " سنوات، في حين الذين خبرتهم من " 6 " سنوات إلى " 10 " سنوات بلغت نسبتهم " 10 % "، في حين بلغت نسبة ممن لديهم خبرة من " 11 " سنة إلى " 15 " سنة " 21.7 % "، وما نسبته " 28.6 % " كانت

لأصحاب الخبرة ما بين " 16 " سنة إلى " 20 " سنة، وقد بلغت نسبة أصحاب الخبرة من " 21 " فأكثر هي " 33.4 %، وهذا يعني أن أكثر الموظفين بالمصارف قيد الدراسة هم من أصحاب الخبرة من " 21 " سنة فأكثر.  
 7- الدورات التدريبية: يتبن من الجدول أن الموظفين الذين تحصلوا على أقل من " 4 " دورات كانت نسبتهم " 32.4 " %، في حين كانت نسبة الذين تحصلوا على أكثر من " 8 " دورات " 47.2 " %، وبلغت نسبة الذين تحصلوا على أكثر من " 8 " دورات " 14.1 " %، وهذا يعني أن أغلب الموظفين بالمصارف قيد الدراسة مستفيدون من الدورات التدريبية.

#### رابعاً: التحليل الوصفي للبيانات: -

لمعرفة رأي العينة حول مكونات رأس المال الفكري، وسوف نعرض مجموعة من الاختبارات من خلال الجداول الآتية.

الجدول رقم " 3 " يوضح اختبار المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمكونات رأس المال الفكري: -

التسلسل	مكونات رأس المال الفكري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
الأول	رأس المال البشري	3.47	مرتفعة
الثاني	رأس المال الهيكلي	3.25	مرتفعة
الثالث	رأس مال العلاقات	2.60	منخفضة
الدرجة الكلية		3.10	مرتفعة

المصدر:- من إعداد الباحث استناداً على نتائج الدراسة.

نلاحظ من نتائج تحليل اختبار المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمكونات رأس المال الفكري في الجدول أعلاه؛ حيث إن درجة الموافقة في البعدين الأول والثاني كانت مرتفعة، وأظهرت النتائج في البعد الثالث بأنه منخفض.

البعد الأول: رأس المال البشري: -

الجدول رقم " 4 " يوضح اختبار المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في البعد رأس المال البشري: -

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	تقوم الإدارة العليا بالمصارف بتدريب وتطوير الكوادر الفنية المتخصصة.	3.49	0.897	مرتفع	31
2	يتوفر لدى الموظفين البيانات والمعلومات بصورها المختلفة لأداء مهامهم بالشكل المطلوب.	3.56	0.867	مرتفع	10
3	تشجع الإدارة العليا بالمصارف الموظفين على التطوير المهني في التخصصات المختلفة.	3.66	0.939	مرتفع	2
4	يتم إرشاد الموظفين وتوجيههم نحو المعرفة بشكل مستمر.	3.19	0.832	مرتفع	20
5	تنشر الإدارة العليا التقارير الإدارية والمالية وتتيح الوصول الحر للمعلومات والبيانات.	3.10	0.829	مرتفع	25
6	تتبنى الإدارة العليا أسلوب التدوير الوظيفي بين الموظفين لتبادل المعارف والخبرات.	3.42	0.929	مرتفع	16
7	تسهم الخبرة العلمية التي يمتلكها الموظفون في تأدية مهامهم على أكمل وجه.	3.11	0.799	مرتفع	24

15	مرتفع	0.889	3.43	تحرص الإدارة العليا على وجود التوافق بين متطلبات الوظيفة وقدرات الموظفين.	8
1	مرتفع	0.778	3.77	تمتلك الإدارة العليا عدداً كافياً من الموظفين من ذوي الخبرة لإنجاز العمل الموكل إليهم.	9
26	مرتفع	0.925	3.09	تضع الإدارة العليا آليات لاستفادة الموظفين الجدد من خبرات وكفاءات الموظفين القدماء.	10
23	مرتفع	0.879	3.11	يسعى الموظفون لإيجاد طرق جديدة في العمل.	11
27	مرتفع	0.934	3.07	يبادر الموظفون بأنفسهم اكتشاف المشاكل بهدف حلها.	12
18	مرتفع	0.947	3.25	تساعد الإدارة العليا الموظفين على تبادل الأفكار والآراء والمقترحات الإبداعية التي تسهم في تطوير الخدمات.	13
91	مرتفع	0.921	3.22	يستفيد الموظفون من تجارب الآخرين وتنوعها.	14
14	مرتفع	0.887	3.48	يستطيع الموظفون من إنجاز الأعمال الموكلة إليهم في الوقت المحدد.	15
9	مرتفع	0.911	3.56	يتمتع الموظفون القدرة على التخطيط السليم والفعال لموارد العمل.	16
7	مرتفع	0.938	3.59	يمكن الموظفون في اكتساب المهارات اللازمة من أجل إنجاز العمل بطريقة صحيحة.	17
5	مرتفع	0.876	3.61	يوجد لدى الموظفين شعور بالرضا والولاء الوظيفي.	18
3	مرتفع	0.789	3.63	تركز الإدارة العليا على تنمية القدرات والمهارات الوظيفية لدى الموظفين.	19
12	مرتفع	0.992	3.51	يتم العمل بشكل جماعي وبروح الفريق الواحد بين مختلف الإدارات والأقسام والوحدات.	20
11	مرتفع	0.896	3.53	تحرص الإدارة العليا على تأصيل ثقافة العمل بروح الفريق.	21
6	مرتفع	0.975	3.60	يساهم العمل بروح الفريق على تحرير الطاقة الكامنة من خلال العمل الجماعي.	22
17	مرتفع	0.798	3.27	يتم اشراك كافة الموظفين في صناعة النجاح والحصول على أفضل المخرجات.	23
21	مرتفع	0.891	3.13	تمتلك المصارف العدد الكافي من الموظفين الذين يمتلكون الخبرات العلمية اللازمة لأداء العمل بكفاءة وفاعلية.	24
29	مرتفع	0.885	3.04	يتمتع الموظفون لدى المصارف القدرة على الإبداع وتطوير العمل.	25
28	مرتفع	0.874	3.06	يتمتع الموظفون بالمصارف الشجاعة الكافية للقيام بأعمال ابتكارية.	26
30	مرتفع	0.912	3.03	الموظفون بالمصارف متحفزون وملتزمون بالمشاركة في الابتكارات الجديدة للخدمات التي تقدمها.	27
22	مرتفع	0.895	3.12	يمتاز الموظفون بقدرات إبداعية متميزة في التعامل مع الحالات الطارئة في العمل.	28
8	مرتفع	0.982	3.57	يتمتع الموظفون بالمصارف القدرة على التكيف مع ضغوط العمل اليومية.	29
4	مرتفع	0.977	3.62	يتوفر لدى الموظفين بالمصارف القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل.	30
	مرتفع	0.57	3.47	تحليل أسئلة البعد رأس المال البشري	

المصدر: - من إعداد الباحث استناداً على نتائج الدراسة.

نلاحظ من نتائج تحليل البعد الأول رأس المال البشري من الجدول أعلاه؛ حيث جاء في الرتبة الأولى للفقرة " 9 " وهي " تمتلك الإدارة العليا عدد كاف من الموظفين من ذوي الخبرة لإنجاز العمل الموكل إليهم " بمتوسط حسابي " 3.77 " وبانحراف معياري " 0.778 "، وكان في الرتبة الأخيرة للفقرة " 27 " وهي " الموظفون بالمصارف متحفزون وملتزمون بالمشاركة في الابتكارات الجديدة للخدمات التي تقدمها " بمتوسط حسابي " 3.03 " وبانحراف معياري " 0.912 "، وهذا يدل على أن مستوى تطبيق البعد الأول المتمثل في " رأس المال البشري " للمصارف قيد الدراسة مرتفع؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي " 3.36 " وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري " 3 " .

البعد الثاني: رأس المال الهيكلي: -

الجدول رقم " 5 " يوضح اختبار المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في بعد رأس المال الهيكلي: -

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	تتوفر قواعد بيانات ومعلومات متكاملة ومتاحة لكل الإدارات والأقسام والوحدات.	3.49	0.879	مرتفع	3
2	تتماز نظم المعلومات المستخدمة بتطورها وتحديثها ومواكبة كل ما هو جديد من معلومات وبيانات وبرامج.	3.10	0.865	مرتفع	23
3	توفر نظم المعلومات والبيانات بالوقت المناسب لاتخاذ القرار.	3.19	0.963	مرتفع	18
4	تحقق نظم المعلومات والبيانات التكامل والترابط بين الإدارات والأقسام والوحدات.	3.45	0.944	مرتفع	5
5	تعلم الإدارات والأقسام والوحدات وفق خطة مكتوبة لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية محددة.	3.24	0.787	مرتفع	14
6	تقوم الإدارات والأقسام والوحدات بتحديد العلاقات وتقسيم الأعمال والمسؤوليات وتوزيع الاختصاصات.	3.48	0.864	مرتفع	4
7	تتنوع الإدارة العليا في وسائل الاتصال والإشراف بما يتناسب مع طبيعة وأهداف الإدارة أو الوحدة الإدارية	3.38	0.764	مرتفع	8
8	تتوفر معايير ومقاييس مناسبة لمراقبة الأعمال لاكتشاف الانحرافات والعمل على تصحيحها	3.28	0.791	مرتفع	12
9	تتم كل العمليات بسرعة بين مختلف المستويات الإدارية	3.09	0.744	مرتفع	24
10	تناسب البرامج التدريبية مع الاحتياجات الفعلية للتدريب	3.18	0.793	مرتفع	19
11	تساهم البرامج التدريبية التي تقدمها الإدارة العليا لتنمية القوى البشرية في تنمية قدرات الموظفين	3.33	0.732	مرتفع	10
12	تقوم الإدارة العليا بتقييم البرامج التدريبية بشكل مستمر لكل من المدربين والمتدربين وأساليب التدريب	3.23	0.715	مرتفع	15
13	تعلم الإدارة العليا على ربط المسار الوظيفي بالمسار التدريبي	3.04	0.729	مرتفع	26
14	توجد هياكل تنظيمية واضحة ومحددة وقادرة على تطوير الأداء	3.29	0.736	مرتفع	11

28	مرتفع	0.747	3.01	يمكن بسهولة إحداث تغيرات في الهيكل التنظيمي	15
1	مرتفع	0.845	3.51	توجد معرفة لدى الموظفين بأماكنهم في الهيكل التنظيمي	16
17	مرتفع	0.819	3.20	ساعد الهيكل التنظيمي على استغلال الكفاءات البشرية الموجودة	17
2	مرتفع	0.796	3.50	تعمل الإدارة العليا على التطبيق العملي للهيكل التنظيمي	18
20	مرتفع	0.811	3.17	تقوم المصارف على التطوير المستمر للعمليات الإدارية بشكل يحقق الأداء المتميز	19
21	مرتفع	0.837	3.15	تقوم المصارف بمقارنة أداء عملياتها مع عمليات مماثلة في مصارف أخرى بهدف الاستفادة من المقارنة وإدخال التحسينات إلى عمليات المصارف في طريقة أداء العمل	20
16	مرتفع	0.768	3.22	تسعى المصارف نحو استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التقنية والقدرات الإبداعية	21
9	مرتفع	0.749	3.37	تضع المصارف سياساتها في مجالات العمل المختلفة بما يعزز قدرتها التنافسية	22
27	مرتفع	0.823	3.03	توثق المصارف سياساتها وإجراءات العمل اللازمة لتنفيذ المهام في كتيبات خاصة بكل دائرة أو وحدة أو قسم أو إدارة	23
6	مرتفع	0.829	3.41	توفر المصارف الموازنة الكافية المخصصة لتدريب وتطوير مهارات وكفاءات الموظفين	24
7	مرتفع	0.833	3.40	توفر المصارف نظم الحوافز والمكافآت وغيرها من البرامج التي تعزز الإبداع والتميز لدى الموظفين	25
13	مرتفع	0.799	3.26	تكرس المصارف كثيراً من الجهد والوقت من أجل تطوير وتحديث معرفة ومهارة الموظفين	26
22	مرتفع	0.765	3.14	تتطور المصارف وتعيد تنظيم نفسها بشكل مستمر بما يتناسب مع البيئة التنافسية المحيطة	27
25	مرتفع	0.745	3.08	تطور المصارف هياكلها التنظيمية بشكل مستمر بما يتناسب مع البيئة التنافسية المحيطة	28
	مرتفع	0.44	3.25	تحليل أسئلة بعد رأس المال الهيكلي	

المصدر: - من إعداد الباحث استناداً على نتائج الدراسة.

نلاحظ من نتائج تحليل البعد الثاني المتمثل في " رأس المال الهيكلي " من الجدول أعلاه؛ حيث جاء في الرتبة الأولى للفقرة " 16 " وهي " توجد معرفة لدى الموظفين بأماكنهم في الهيكل التنظيمي " بمتوسط حسابي " 3.51 " وبانحراف معياري " 0.845"، وكان في الرتبة الأخيرة للفقرة " 15 " وهي " يمكن بسهولة إحداث تغيرات في الهيكل التنظيمي " بمتوسط حسابي بلغ " 3.01 " وبانحراف معياري " 0.747 "، وهذا يدل على أن مستوى تطبيق البعد الثاني المتمثل في " رأس المال الهيكلي " للمصارف قيد الدراسة مرتفع؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي " 3.25 " وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري " 3 " .

البعد الثالث: رأس مال العلاقات: -

الجدول رقم " 6 " يوضح اختبار المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في بعد رأس مال العلاقات: -

الرتبة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	ت
5	منخفض	0.887	2.97	تقدر الإدارة العليا دور الموظفين وأدائهم دون تحيز وبشكل عادل	1
6	منخفض	0.899	2.88	تدعم الإدارة العليا وسائل تعزيز الثقة بين الموظفين من خلال مشاركة الجميع	2
4	منخفض	0.967	2.99	تتم الإدارة العليا بحاجات الموظفين ورغباتهم وتساهم في تلبية ذلك قدر الإمكان	3
1	مرتفع	0.766	3.05	توفر الإدارة العليا الجو المناسب للعمل من خلال تحسين أوضاع الموظفين	4
9	منخفض	0.951	2.79	تسعى الإدارة العليا إلى تبسيط إجراءات العمل من خلال اختصارها أو تحسينها	5
10	منخفض	0.881	2.77	تحرص الإدارة العليا على السعي الدؤوب لفرص تحسين الإجراءات أو اغتنامها	6
13	منخفض	0.768	2.69	تحرص الإدارة العليا على تحديد أفضل الطرق لأداء العمل والحد من التكرار	7
8	منخفض	0.746	2.81	تحرص الإدارة العليا بنشر ثقافة الجودة بين الموظفين	8
15	منخفض	0.759	2.59	تجري الإدارة العليا تقييماً دورياً لأدائها	9
16	منخفض	0.745	2.55	تعزز الإدارة التفاعل مع العملاء بما يضمن تقديم أفضل الخدمات	10
19	منخفض	0.733	2.45	تتم الإدارة برضا العملاء من خلال التعامل الإنساني للخدمات المقدمة لهم	11
21	منخفض	0.729	2.30	تستعين إدارات المصارف بأفكار العملاء الجدد	12
23	منخفض	0.768	2.23	درجة الرضا لدى العملاء عن الخدمة المقدمة لهم تزداد وباستمرار	13
20	منخفض	0.799	2.33	تقوم المصارف بتبسيط الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة المصرفية للعملاء	14
25	منخفض	0.747	2.21	تقوم المصارف بالاستجابة الفورية لشكاوى العملاء	15
17	منخفض	0.766	2.47	يعمل الموظفون على تلبية حاجات العملاء بشكل مستمر	16
22	منخفض	0.801	2.29	يوجد لدى الموظفين الرغبة الكاملة بتقديم الخدمة للعملاء دون ككل	17
3	مرتفع	0.819	3.01	يتميز سلوك الموظفين بالأدب وحسن المعاملة	18
7	منخفض	0.806	2.86	يرتبط الموظفون بعلاقات طيبة مع العملاء	19
12	منخفض	0.711	2.70	الموظفون بالمصارف يمتلكون المعرفة التي تمكنهم من الإجابة على تساؤلات العملاء	20

24	منخفض	0.744	2.22	تقوم المصارف بدراسة استطلاعية مستمرة للتعرف على احتياجات ورغبات العملاء المتنوعة والمتغيرة	21
26	منخفض	0.699	2.19	تمنح المصارف عملائها الدائمين مزايا إضافية تميزهم عن العملاء العاديين	22
18	منخفض	0.687	2.47	توفر المصارف لعملائها إمكانية طلب أو تفعيل أو إلغاء الخدمات المطلوبة إلكترونياً	23
2	مرتفع	0.666	3.02	تمتلك المصارف فروعاً لتقديم خدماتها المتنوعة	24
14	منخفض	0.709	2.67	تقوم المصارف بتنفيذ عدد من الفعاليات بهدف المحافظة على علاقات طويلة الأمد مع العملاء	25
27	منخفض	0.689	2.18	لدى المصارف بيانات ومعلومات كاملة نسبياً حول العملاء وتجدها بشكل مستمر	26
11	منخفض	0.698	2.77	المصارف قادرة على التعلم وإضافة قيمة لها من خلال التحالفات الاستراتيجية	27
	منخفض	0.52	2.60	تحليل أسئلة بعد رأس مال العلاقات	

المصدر: - من إعداد الباحث استناداً على نتائج الدراسة.

نلاحظ من نتائج تحليل البعد الثالث المتمثل في " رأس مال العلاقات " من الجدول أعلاه؛ حيث جاء في الرتبة الأولى للفقرة " 4 " وهي " توفر الإدارة العليا الجو المناسب للعمل من خلال تحسين أوضاع الموظفين " بمتوسط حسابي " 3.05 " وبانحراف معياري " 0.766 "، وكان في الرتبة الأخيرة للفقرة " 27 " وهي " لدى المصارف بيانات ومعلومات كاملة نسبياً حول العملاء وتجدها بشكل مستمر " بمتوسط حسابي بلغ " 2.18 " وبانحراف معياري " 0.689 "، وهذا يدل على أن مستوى تطبيق البعد الثالث المتمثل في " رأس مال العلاقات " للمصارف قيد الدراسة منخفض؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي " 2.60 " وهو أقل من المتوسط الحسابي المعياري " 3 " .

خامساً: اختبار الفرضيات:-

بعد استعراض أهم نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، سيتم اختبار فرضيات الدراسة وذلك كالآتي: -  
 اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة.

ومن خلال الفرضية الرئيسية تم اشتقاق الفرضيات الفرعية الآتية: -

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال البشري على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة.

2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة.

3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة.

وبهدف اختبار هذه الفرضية إحصائياً، فإنه يستلزم إعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية، بحيث تكون على النحو الآتي: -

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين لمكونات رأس المال الفكري على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة.

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين لمكونات رأس المال الفكري على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة.

وبناء عليه، ولاختبار الفرضيات الإحصائية المذكورة عند مستوى معنوية " 0.05 " فإنه تم استخدام اختبار " t " ومستوى المعنوية بوصفه أحد اختبارات الدلالة التي يمكن استخدامها لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير لمكونات رأس المال الفكري على فاعلية الأداء في المصارف قيد الدراسة، وتكشف الجداول الآتية نتائج هذه الاختبارات.

الجدول رقم " 7 " يوضح اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستخدام اختبار " t " :-

الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	T الإحصائية	رأس المال البشري	مكونات رأس المال الفكري
0.006	0.05	6.21		
الاستنتاج: يوجد أثر لرأس المال البشري على فاعلية الأداء عند مستوى المعنوية " 0.05 " .			القرار الإحصائي: نقبل الفرضية الإحصائية البديلة ورفض الفرضية الإحصائية العدمية.	

المصدر: - من إعداد الباحث استناداً على نتائج الدراسة.

وبالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار " t " ومستوى الدلالة، نجد أنه يوجد تأثير لرأس المال البشري على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة عند مستوى الدلالة " 0.000 " وهي أقل من مستوى الدلالة القياسي " 0.05 " ، ولذلك نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة.

الجدول رقم " 8 " يوضح اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام اختبار " t " :-

الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	T الإحصائية	رأس المال الهيكلية	مكونات رأس المال الفكري
0.000	0.05	6.21		
الاستنتاج: يوجد أثر لرأس المال الهيكلية على فاعلية الأداء عند مستوى المعنوية " 0.05 " .			القرار الإحصائي: نقبل الفرضية الإحصائية البديلة ورفض الفرضية الإحصائية العدمية.	

المصدر: - من إعداد الباحث استناداً على نتائج الدراسة.

وبالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار " t " ومستوى الدلالة، نجد أنه يوجد أثر لرأس مال الهيكلية على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة عند مستوى الدلالة يساوي " 0.000 " وهي أقل من مستوى الدلالة القياسي " 0.05 " ، ولذلك نقبل فرضية العدم ونرفض البديلة.

الجدول رقم " 9 " يوضح اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام اختبار " t " :-

الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	T الإحصائية	رأس مال العلاقات	مكونات رأس المال الفكري
0.010	0.05	6.21		
الاستنتاج: لا يوجد أثر لرأس مال العلاقات على فاعلية الأداء عند مستوى المعنوية " 0.05 " .			القرار الإحصائي: نقبل الفرضية الإحصائية البديلة ورفض الفرضية الإحصائية العدمية.	

المصدر: - من إعداد الباحث استناداً على نتائج الدراسة.

وبالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار " t " ومستوى الدلالة، نجد أنه لا يوجد أثر لرأس مال العلاقات على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة عند مستوى الدلالة يساوي " 0.010 " وهي أقل من مستوى الدلالة القياسي " 0.05 "، ولذلك نقبل فرضية العدم ونرفض البديلة.

#### سادساً: النتائج والتوصيات: -

##### النتائج: -

في ضوء التحليلات النظرية والعملية لهذه الدراسة توصل الباحث على عدة نتائج هي كالآتي: -

- هناك تفاوت في مكونات رأس المال الفكري على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة، وإن كان المكون الثالث لرأس مال العلاقات الأقل تأثيراً.
- إن رأس المال البشري هو الأكثر تأثيراً بين مكونات رأس المال الفكري ثم يليه رأس المال الميكلي.
- تحتاج متطلبات رأس المال البشري إلى تدريب الموظفين والنهوض بهم للوصول إلى المعرفة النادرة.
- وجود ضعف في منح الحوافز والمكافآت للموظفين بالمصارف قيد الدراسة.
- وجود بعض الضعف في الهيكل التنظيمي وفي بعض الأنظمة الإدارية التي تشجع على الابتكار والإبداع والتطوير.
- وجود ضعف في بعض الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف قيد الدراسة تؤثر على فاعلية الأداء للمصارف قيد الدراسة.

##### التوصيات: -

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها نوصي بالآتي: -

- 1- يجب التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي من بين الموارد المختلفة التي تمتلكها المصارف والحافظ عليها، ويجب العمل على تطويرها بشكل مستمر لدورها في نجاح العمل المصرفي وتحقيق الميزة التنافسية.
- 2- يجب التركيز والاهتمام بمكونات رأس المال الفكري باعتباره يفوق رأس المال المادي في العصر الحديث، ويجب العمل على استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة والمهارة.
- 3- يجب الاهتمام برأس المال الفكري لما له من دور في أداء المصارف بشكل عام والمصارف قيد الدراسة بشكل خاص.
- 4- يجب الاهتمام والتركيز على رأس المال الفكري لدوره الهام والمهم في إدارة الأزمات والتحديات.
- 5- يجب على الإدارات العليا أن تدرك مكانة ودور المعرفة وكيف تسهم في انتقال المعرفة ومشاركتها بين الموظفين في تطوير وتحسين أدائهم.
- 6- يجب الإفصاح عن مكونات رأس المال الفكري المختلفة بطريقة ملائمة لتقديم معلومات مفيدة وصادقة لمستخدمي القوائم المالية.
- 7- يجب زيادة المخصصات المالية المتعلقة بالتدريب وتنمية القدرات من أجل توفير الامكانيات المادية والتكنولوجية التي تتبنى الإبداع الفكري.
- 8- يجب تقييم الموظفين على أساس أداء عملهم وربط نتائج التقييم بنظام الحوافز والمكافآت والترقيات.

- 9- يجب تشجيع وبناء وإنشاء فرق عمل لما لها من دور في تكوين رأس المال البشري المتميز الذي يسهم في تحقيق الميزة التنافسية والأداء الأفضل.
- 10- يجب الاهتمام والمتابعة المستمرة للتعرف على احتياجات العملاء المتغيرة والعمل على تلبيتها وإشباعها وسرعة الاستجابة لها.
- 11- يجب أن يكون التعيين في المصارف بصفة عامة والمصارف قيد الدراسة بصفة خاصة على أساس مكونات رأس المال البشري.
- 12- يجب إنشاء إدارة أو قسم أو وحدة متخصصة تقوم بإدارة رأس المال الفكري وتنميته من خلال توفير الكوادر البشرية المتخصصة في مجال إدارة الأزمات لما لها من دور حيوي في الحد من الأزمات والتحديات وتكون مدعومة بمكتبة الكترونية.

#### الدراسات المقترحة: -

- 1- رأس المال الفكري وعلاقته بفاعلية الأداء المصرفي.
- 2- دور رأس المال الفكري في فاعلية الأداء للمصارف التجارية.
- 3- واقع رأس المال الفكري في القطاع المصرفي الليبي.

#### المراجع: -

#### أولاً: المراجع العربية: -

- أ- الاتحاد الدولي للمحاسبين، 2016، [http : www.ifac.org](http://www.ifac.org).
- ب- بكر فواز عبد الله الجبالي، أثر تنظيم إدارة المعرفة في فاعلية أداء البنوك التجارية الأردنية - دراسة تطبيقية في قطاع البنوك التجارية الأردنية، جامعة الشرق الأوسط، 2012م.
- ت- رامز شقلم، أثر رأس المال الفكري على أداء البنوك المصرية، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2016م.
- ث- ساجد خالد محمد ديب عبد الدايم بعنوان، واقع رأس المال الفكري وأثره على الأداء المالي في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2019م.
- ج- صالح العامري، وطاهر الغلي، الإدارة والأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000م.
- ح- صالح العتزي، وسعد علي، وأحمد علي، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2009م.

- خ- عباس فنغش، دور رأس المال الفكري في الأداء المالي للمصارف العراقية، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، 2017م.
- د- عبد الله زايد الكيلاني، نضال كمال الشريفيين، مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2011م.
- ذ- عبد الباقي روابح، وياسين تركي، رأس المال الفكري وتحديات العولمة، جامعة منتوري، الجزائر، 2009م.
- ر- كاميليا المومني، أثر رأس المال الفكري على الأداء المالي للمصارف التجارية المدرجة في سوق عمان المالي، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء، الأردن، 2017م.
- ز- مصطفى شعبان، أثر رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية، بحث غير منشور، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2014م.
- س- هاني السعيد، رأس المال الفكري، انطلاقة إدارية وعاصرة، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2009م.
- ش- وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001م.

#### ثانيا: المراجع الأجنبية: -

- 1- Bhatti & Zaheer, A , (2014), The role of intellectual capital in creating and adding value to organizational performance : A conceptual analysis : The Electronic Journal of knowledge management, 12 (3).
- 2- Ikabel, (2016): Analysis of Intellectual Capital and Financial Performance of Commercial Banks in Lenya: An Application of Value Added Intellectual Coefficient "VAICTM", International Journal of Research in Finance and Marketing "IJRFM" 6 (7).
- 3- Isuzu, (2016): The Relationship between Intellectual Capital and Financial Performance of Banks in Tanzania. Journal on Innovation and Sustainability RISUSISSN 2179 – 3565, 7 (1).
- 4- Ozkan, et al, 2017: Intellectual Capital and Financial Performance: A study of the Turkish Banking sector. Buras Istanbul Review, 17 (3).
- 5- Peterson, Robin T& Herman charlesm: The communication of social responsibility by US banks, International Journal of Bank Marketing volume 22 Number 3 (2004).
- 6- Solitander M. (2006). Balancing the flows: Managing the Intellectual Capital flows in inters Originations Projects the Electronic of Journal of Knowledge Management, vol, 4, No2
- 7- Stewart, T, (1999). Intellectual capital: The New wealth of organizations, Nicholas Barely publishing Business Degust New York.