



عمادة البحث العلمي  
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

## مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية

Journal homepage:

<http://scientific-journal.sustech.edu/>



الجامعة المستنصرية  
الكلية الاقتصادية والإدارية

### أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين

" دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي "

ادم عبدالله سليمان عبدالله و سعد عثمان أحمد المهلاوي  
جامعة أم درمان الأهلية

#### المستخلص:

هدفت الدراسة إلى إبراز دور متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة ( البشري ، الهيكلي ، العلاقاتي ) ولفت إنتباه نظر المنظمات إلى أهمية رأس المال. وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات والتي تم توزيعها على عينة من الموظفين ببنك فيصل الإسلامي. حيث تم توزيع عدد (30) إستبانة. من أهم نتائج الدراسة أن رأس المال الفكري هو أحد عوامل النجاح للبنك ، والذي يعتمد على الموجودات غير الملموسة التي تضمن معارف وقدرات ومهارات العاملين وخبراتهم في اطار موجودات فكرية للاستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية وتحقيق النجاحات المستمرة لها . كما أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم البنوك بزيادة مستوى الإستثمار في رأس المال البشري والإهتمام بتطوير الكفاءات والمهارات والقدرات وتحفيز الإبداع والإبتكار لدى العاملين .

#### ABSTRACT:

This study aimed at explaining the role of the requirements of intellectual capital in its three dimensions (human, structural, and relational), as well as drawing the attention of organizations to the importance of intellectual capital. The descriptive analytical method was used to conduct the study, besides using the questionnaire for data collection, which was distributed to a sample of (30) employees in Faisal Islamic Bank. One of the most important results of the study indicated that intellectual capital is one of the success factors for the bank, which depends on intangible assets that guarantee the knowledge, capabilities, skills of workers and their experiences within the framework of intellectual assets to benefit from them in achieving competitive advantage and continuous successes. The study recommended that the banks should increase their investment in intellectual capital, in addition to giving more attention to the development of competencies, capabilities, and skills, besides rewarding innovation and creativity among employees.

الكلمات المفتاحية: راس المال الفكري ، الاداء ، بنك فيصل الاسلامي .

#### المقدمة :

يعتبر رأس المال الفكري intellectual capital من الموارد الأساسية للشركات الحديثة وفي ظل إقتصاد المعرفة هو شكل اخر من أشكال رأس المال المعترف به في الإقتصاد الجديد ، ويتكون راس المال الفكري للشركة من المكونات التالية : راس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الزبوني أو العلاقاتي أو العملاء. يمكننا ارجاع الجذور الاساسية لرأس المال

الفكري الى رغبة الافراد في العمل ضمن او مع قطاع الاعمال لتحسين فهمهم لما يشكل قيمة الاعمال من اجل ادارتها بالشكل الافضل لإيجاد القيمة . ان التفكير في وجود رأس المال الفكري وقياسه يعزى الى الافتراض القائل ان نظام القيد المزدوج التقليدي المستخدم في مسك السجلات المحاسبية لا يعكس الحقائق الموجودة، فهو أداة غير كافية لقياس قيمة الشركة التي تكمن أساساً في مكوناتها غير الملموسة (Stewart, T. A, 2000:156)

#### مشكلة الدراسة:

في ظل بيئة شديدة المنافسة تسعى المنظمات إلى كسب مزايا تنافسية لتحقيق الأهداف من خلال إضافة قيمة لها بإستثمار كل الموارد المتاحة لذلك لا بد من الإهتمام برأس المال الفكري ، وإبداع ونجاح المنظمات أو إخفاقها مرهون برأس المال الفكري أولاً ، وبقيادتها والتي هي جزء من رأس المال الفكري ثانياً ، وهو الموجود الغير ملموس والأكثر أهمية فيجب أن يدار كما تدار الموجودات المادية الأخرى . إذا كان رأس المادي الملموس تحكمه أسس ونظريات وتستنبطه سجلات وإجراءات مالية ومحاسبية ويعتمد تقييمه سنوياً معايير محددة فكيف الأمر بالنسبة لرأس المال الفكري وهو يتميز بأبعاد في غاية الأهمية مثل رأس المال البشري ، رأس مال العملاء ، رأس المال الهيكلي فإهماله يمثل خسارة أكبر على المنظمة .

#### فرضيات الدراسة:

إستناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسية والفرضيات المتفرعة عنها علي النحو التالي :-

- HO هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري ومستوى الأداء بالبنك .
- HO<sub>1</sub> هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري ومستوى الأداء بالبنك .
- HO<sub>2</sub> هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العملاء ومستوى الأداء بالبنك .
- HO<sub>3</sub> هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي ومستوى الأداء بالبنك .

#### أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تحديد العلاقة بين ابعاد رأس المال الفكر(رأس المال البشري ، رأس مال العملاء ، رأس المال الهيكلي ) وأداء العاملين ومعرفة ماهو الأثر الأكبر من هذه الأبعاد.

هنالك بعض الأهداف الفرعية مثل :-

- 1- إبراز دور متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة ( البشري ، الهيكلي ، العلاقاتي ) .
- 2- توسيع المعارف حول ماهية رأس المال الفكري وأبعاده .
- 3- لفت إنتباه نظر المنظمات إلى أهمية رأس المال الفكري والإهتمام به كالإهتمام برأس المال المادي .

#### أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في أن مفهوم رأس المال الفكري أصبح مصدر إهتمام في الوقت الحاضر بالنسبة لمنظمات الأعمال لأنه يعمل على تعظيم قيمة المنظمة ويسهم في تحقيق حالات الإبداع ورغم ذلك كل الجهود موجهة لرأس المال المادي فقط .

#### الدراسات السابقة

دراسة : لمي و نوفان ، ( 2018 م ) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر رأس المال الفكري على الإفصاح المحاسبي بالقوائم المالية للشركات وذلك من خلال دراسة كفاءة أبعاد رأس المال الفكري ( كفاءة رأس المال البشري ، الهيكلي ، العلاقاتي ) . بينت الدراسة عدة نتائج منها إرتفاع معدل كفاءة رأس

المال البشري وإنخفاض في معدل كفاءة رأس المال الهيكلي وارتفاع معدل كفاءة رأس المال الزبوني ، كما أوصت الدراسة بضرورة تبني إستراتيجية واضحة تتعلق بتنمية رأس المال الفكري ومكوناته وضرورة أن تقوم الشركات بزيادة النفقات المخصصة لعمليات البحث العلمي والتطوير اللازمة لتحسين عمليات الشركة الإنتاجية والتشغيلية.

**دراسة : بوفاس وبوخضرة ، (2017م) :**

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء حول آليات بناء وقياس رأس المال الفكري لدى المنظمات المتعلمة ، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج مفادها أن الجامعة تسعى جاهدة إلى بناء رأس المال الفكري من خلال الجمع بين رأس المال البشري والهيكلية والعلائقي لكنها لم تصل بعد إلى تكوين قاعدة متميزة من الأصول الفكرية والمعرفية ، كما تسعى أيضاً إلى تطوير آليات ومؤشرات متنوعة لقياس وتشخيص رأس المال الفكري بما يساهم في دعم العملية التعليمية وخلق القيمة ، وأوصت الدراسة بضرورة التطوير المستمر لطرق قياس رأس المال الفكري لتتماشى مع التطور التكنولوجي وتشخص بدقة قيمة الأصول والموجودات الفكرية .

**دراسة : لويزة فرحاتي ، (2016م) :**

هدفت الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في ( رأس المال البشري ، رأي المال الزبوني ، رأس المال الهيكلي ) وتحقيق الميزة التنافسية بأبعاده المتمثلة في ( الجودة ، الكفاءة ، الإبداع ، الإستجابة ) ، أوضحت الدراسة عدة نتائج منها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية ، وتوفر أبعاد كلا من رأس المال البشري والهيكلية بدرجة كبيرة تفوق توفر أبعاد رأس المال الزبوني ، حيث يساهم كل منهما في تحقيق الميزة التنافسية أكثر من رأس المال الزبوني . ومن أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الإهتمام برأس المال الفكري وإدارته لأنه مصدر هام لتحقيق التميز ، وضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد إستراتيجي تحوز عليه الشركة .

**دراسة : رأفت وأضواء ، (2012م) :**

هدفت الدراسة إلى الوقوف على دور متغيرات بيئة ريادة الأعمال في تعزيز رأس المال ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها تؤكد متغيرات بيئة ريادة الأعمال في تعزيز رأس المال الفكري وقدمت الدراسة بعض المقترحات منها التأكيد على أهمية إيلاء موضوع ريادة الأعمال الإهتمام الكافي من قبل المدراء ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية معاً والعمل على مزيد من تعزيز رأس المال الفكري .

**دراسة : سلام ويوسهوه ، (2012م) :**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأوضحت الدراسة نتائج أهمها يمثل رأس المال الفكري قيمة المنظمة المتمثلة في الأصول غير الملموسة ويعتبر رأس المال الفكري أكثر أهمية من رأس المال المالي وياقن عناصر الإنتاج الأخرى ، أصبح رأس المال الفكري في ظل الإقتصاد القائم على المعرفة يمثل أهم مصدر للميزة التنافسية والأصل الأكثر قيمة وعامل الإنتاج الأكثر أهمية .

**دراسة : محمود الروسان ، (2010م) :**

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدي الإهتمام الذي توليه المصارف الأردنية لموضوع رأس المال الفكري وذلك من حيث عملية ( الصناعة ، الإستغطاب ، التنشيط ، المحافظة على الزبون ) وقد أوضحت النتائج أن أبعاد رأس المال الفكري ( الصناعة ، التنشيط والمحافظة ) تميزت بإيجابية أثرها في تنمية القدرات الإبداعية لدى الافراد العاملين في حين غابت هذه العلاقة الإيجابية بين بعدي ( الإستغطاب ، الزبائن ) وأثرها في تنمية القدرات الإبداعية ، أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بالموجودات المعرفية وإعطاء جهود التنمية البشرية بعداً إستراتيجياً .

دراسة: ناظم جواد ، ( 2010م ) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين رأس المال الفكري والتحليل الإستراتيجي للمنظمة ، ومن ثم توصلت إلى أن الإستراتيجية المستندة على رأس المال الفكري كأداة لها هي القاعدة الأساسية للمنافسة الناجحة إذ يتطلب ذلك وضع إستراتيجية تتلاءم مع ما تمتلكه المنظمة من الموجودات الفكرية ، برزت العديد من الدراسات المفسرة لرأس المال الفكري وصيرورة إعتماده في المنظمات الساعية للديمومة والإزدهار فضلاً عن تفوقها وتميزها وأداء رسالتها ومن بين ما أوصت به الدراسة تدعيم قدرات وطاقت العاملين المعرفية والإبتكارية للمنظمة والتزام مدراء الإدارة العليا في كيفية الإستفادة من رأس المال الفكري الموجود لديها في المنظمة بإعتباره مورداً داخلياً تستطيع الإدارة تكييفه لصالح المنظمة ونجاحها وتناسقها المستقبلي وعلى الأمد البعيد .

دراسة : بشار ومصعب ، ( 2010م ) :

هدفت الدراسة إلى قياس رأس المال الفكري من خلال إستخدام عدد من الأدوات المالية التي تتلاءم مع ما هو متوفر من بيانات ومعلومات تعلن عنها المصارف من خلال قوائمها المالية ومن أهم النتائج المتوصل إليها أنها على الرغم من تعدد المؤشرات المالية والغير مالية في قياس رأس المال الفكري إلا أن عملية إستخدام تلك المؤشرات محددة بما توفره القوائم المالية ، كما بينت وجود علاقة إرتباط وأثر معنوية بين رأس المال الفكري وربحية تلك المصارف ، كما إقتترحت الدراسة بأن تولي المصارف إهتماماً برأس المال الفكري بشرط إظهاره وعرضه في القوائم المالية وإظهار مايقابله من أصول معرفية وفكرية بحيث تبدأ بها الميزانية .

رأس المال الفكري :

مفهوم رأس المال الفكري :

يعتبر مفهوم رأس المال الفكري موضوعاً حديثاً في الفكر الإداري حيث إختلفت وتعددت تعريفاته بإختلاف وجهات نظر الباحثين . ويعرفه (محمود الروسان والعجلوني، 2010) بأنه قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الافراد العاملين في المنظمة تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية والتي تمكن المنظمة من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة. ويعرفه (عباس جواد، 2016 ) بأنه هو مورد رئيسي يساعد على نجاح المنظمة ويمثل العاملين الذين يمتلكون الخبرات والمهارات والمعارف التي تمنح المنظمة ميزة تنافسية وهو شئ ثمين وغير مرئي يمكن المنظمة من تكوين ثروة كبيرة دون أن تظهر في قوائم الميزانية. ويرى (أحمد أنور، 2010) إن الحسابات التقليدية تشوه موضوع رأس المال الفكري فإذا تم رؤيتها كتكاليف فهي تكتب نفقات قصيرة الأجل ولكنها يجب أن ترى كإستثمارات ضرورية من المنظور الحديث لإنشاء القيمة وهي التي تعتمد بشدة علي كثافة المعرفة فراس المال الفكري يكمل المعلومات المالية وليس تابعاً لها. كذلك إعتبرت منظمة (OECD، 1999) في دراستها لرأس المال الفكري بأنه يمثل ملكية المنشأة للمعرفة والخبرة التكنولوجية إضافة لعلاقتها بالعملاء وجميع المهارات التي تساعد منظمات الأعمال من الحصول على مزايا تنافسية. ويرى ( الباحثين ) من خلال عرض التعاريف أعلاه ومقارنتها مع بعضها البعض يستنتج أن رأس المال الفكري يرتبط بالمعرفة والمهارات والخبرات الموجودة في العاملين بالذات في المستويات الإدارية العليا بالمنظمة وبذلك يساعد على تطوير الأداء التنظيمي من خلال خلق قيمة مضافة وزيادة القدرة التنافسية لها. ويرى (صلاح علي، 2017) بأنه القيمة الاقتصادية لفتنيتين من الأصول الغير ملموسة هما رأس المال الهيكلي والبشري.

مكونات رأس المال الفكري:

1- رأس المال البشري: ويعرفه (بوفاس وأبوخضرة، 2017م ) هو المعرفة المحفوظة في ذهن العامل والتي لا تمتلكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصياً وتتمثل في المعارف والمهارات والإبداع والخبرات. ويشتمل على مكونات داخلية تتمثل في رأس المال المعرفي

ورأس مال الكفاءة والسلوك وخفة الحركة بين أعضاء المنظمة ومدى قدرتهم على إتخاذ قرارات سريعة تساعد في حل الإشكالات التي تعترض مسار المنظمة وكذلك ركزت على أهمية السلوك في خلق علاقات جيدة بين المنتمين للمنظمة (صلاح، 2017). ويرى (ناظم جواد، 2010) بأنه يشمل المهارات والكفاءات والخصائص الأخرى المتجسدة في الافراد والتي تم إكتسابها من خلال حياتهم وأستخدمت في إنتاج المنتجات. ويرى (بشلى ومصعب، 2010) ان رأس المال البشري يتمثل في المعرفة الضمنية والخبرات والمهارات الموجودة داخل عقول الموظفين وهو يمثل مورد داخل المنظمة ولكنه ليس ملكاً لها ويمكن تمييز رأس المال البشري عن رأس المال الهيكلي إن رأس المال البشري يتزايد بالإستخدام ويميل للتوليد الذاتي بخلاف رأس المال الهيكلي الذي تتقادم معرفته الصريحة المتمثلة في أنظمته وقواعده وإجراءاته.

2- رأس مال العملاء: وهو يمثل قيمة العلاقات التي تقيمها المؤسسة مع الزبائن من خلال زيادة رضاء الزبون وولائه ومدى الإحتفاظ به عن طريق الإهتمام بمقترحاته والإستماع إلى الشكاوي المقدمه من قبله وإيجاد الحلول الناجحة لها بالسرعة الممكنة ومشاركته في أعمالها وصفقاتها وإقامة علاقات تعاون قوية (عبدالستار حسين، 2009). ويرى (محمود فهد، 2012) انه يتمثل بالزبائن الذين لديهم القدرة على تقديم المعلومات والأفكار التي يمكن أن تضع المنظمة في القمة .

ويرى (الباحثين) أن رأس مال العلاقات يشمل جميع العلاقات التي تربط البيئة الداخلية بالخارجية للمؤسسة من موردين ومستثمرين وجهات حكومية وزبائن وقنوات توزيع والتحالفات الإستراتيجية التي تقيمها المؤسسة.

3- رأس المال الهيكلي: يعبر عن الجدارة الجوهرية للمؤسسة ومعرفتها الصريحة التي يتم الإحتفاظ بها داخل هياكل وأنظمة المؤسسة وهي كل مانعرفه وتستطيع التعبير عنه ويمكن أن يقال أو يكتب أو ينقل ليتحول وفق قواعد معينة إلى بيانات وتدابير وأساليب وعمليات وسياسات وإجراءات وبرامج وبالتالي فهو يمثل القيم التي تبقى في المؤسسة ولذلك تؤكد (رحاب فايز، 2016) أن رأس المال الهيكلي هو عبارة عن كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في المؤسسة عندما يتركها الافراد ويذهبون إلي بيوتهم.

#### الآداء :

مفهوم الآداء: يعد الآداء من المصطلحات الجذابة التي تحمل بين طياتها نكهة العمل وديناميكيته والجهد الهادف . فقد عرف (وسام، 2015) الآداء بأنه دالة للمؤشرات والخصائص المنظمة إضافة الى خيارات قادة المنظمة. كما عرف أيضاً من وجهة نظر القانون بأنه أداء الفعل المطلوب المحدد بموجب العقد وأن تأثير الأداء الناجح هو إلزام الشخص المكلف بأداء الفعل لأي مسؤولية تعاقدية مستقبلية وإن كان طرف من أطراف العقد ملزم بأداء إلتزامه إستناداً للبنود المنصوص عليها. (محمد جموعي، 2004) .

طرق تحسين الآداء: لا شك أن تحسين الآداء هو هدف أي منظمة تسعى للإرتقاء بمستوى أدائها ويتم تحسين الآداء وفقاً للخطوات التالية (رمضان عبدالفتاح، 2017) أولاً: تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الآداء وهي مقارنة فجوة الاداء بين أداء العاملين والمعايير المعدة مسبقاً للأداء المطلوب أو المتوقع. ثانياً: تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول وتتمثل في وضع خطة عمل للحد من مشاكل الآداء كوضع الحلول المناسبة لها وذلك بالتعاون مع الجهات الإستثمارية المختصة. ثالثاً: الإتصالات المباشرة تعد الإتصالات المباشرة بين الخاضعين للتقييم والمشرفين ذات أهمية كبرى فمن الضروري أن يكون الخاضعون للتقييم على معرفة وعلاقة بمن يقيمهم .

## العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وآداء العاملين :

يمثل رأس المال الفكري الإمكانيات المتاحة لإدارة المؤسسة وينعكس في شكل كفاءة أداء العاملين وبه يمكن للمؤسسة خلق الإبداعات ومن ثم التفوق والتميز المؤسسي، وعليه فإن رأس المال الفكري بأبعاده الثلاث ( رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس مال العملاء ) يعد دالة لخلق القيمة وأحد الأركان الرئيسية في نظم تقويم الأداء المعاصر . علاقة رأس المال البشري بالأداء فتتمثل في وضع إستراتيجية التعلم للمؤسسة لأنها تعد حجر الأساس لزيادة الخبرات والمهارات بالشكل الذي يؤدي إلى إنجاز الأعمال بكفاءة، أما رأس المال الهيكلي فهي تساهم في مجال التشغيل وترسيخ الأنظمة التي تساعد في تحسين وتطوير الأداء، فيما يتعلق بتميز رأس المال الزبائني في مجالات هي خلق التفوق والتميز عن طريق الإبداع .

## مجتمع الدراسة الميدانية:

يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من الموظفين والمدراء ورؤساء الأقسام بينك فيصل الإسلامي .  
حجم العينة:

عينة الدراسة تمثل في جزء من مجتمع الدراسة وتم إختيارها بمعادلة Steven Thomson بمستوى دلالة 0.05 عددها (30) مبحوث من مجموعة من الموظفين والمدراء ورؤساء الأقسام بينك فيصل الإسلامي .

## خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم ( 1 ) : خصائص عينة الدراسة:

النسبة	العدد	الفئات	البيان
100.0	30	ذكر	النوع
100.0	30	المجموع	
36.7	11	اقل من 30 سنة	العمر
53.3	16	من 31 الي 40 سنة	
10	3	من 41 الي 50 سنة	
100.0	30	المجموع	
50	15	اعزب	الحالة الإجتماعية
50	15	متزوج	
100.0	30	المجموع	
80	24	بكلوريوس	المستوى التعليمي
20	6	ماجستير	
100.0	30	المجموع	
36.7	11	محاسب	المهنة
50	15	موظف	
3.3	1	مراجع	
10	3	مدير	
100.0	30	المجموع	
33.3	10	إدارة أعمال	التخصص العلمي

46.7	14	محاسبة	
10	3	إقتصاد	
10	3	مصارف	
100.0	30	المجموع	
60	18	من 5 سنوات فأقل	سنوات الخبرة
33.3	10	من 5- 10 سنه	
6.7	2	من 11 - 15 سنه	
100.0	30	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

#### أداة الدراسة الميدانية:

استخدم الباحثان استمارة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية. وذلك لاستخدام نتائج الأساليب الإحصائية التالية :

- التوزيع التكراري للإجابات النسب المئوية.
- المتوسط المرجح .
- أسلوب الانحدار البسيط لمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.

#### تقييم أدوات القياس:

1. اختبارات صدق محتوى المقياس الظاهري :

تم إجراء اختبار صدق المحتوى لعبارات المقاييس من خلال تقييم صلاحية المفهوم وصلاحية أسئلته من حيث الصياغة والوضوح والتي قد ترجع إما إلى اختلاف المعاني وفقاً لثقافة المجتمع أو نتيجة لترجمة المقاييس من لغة إلى أخرى.

2. الثبات والصدق الذاتي:

يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، ويعني الثبات أيضاً أنه إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها يكون الاختبار ثابتاً تماماً. كما يعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار. (جودة محفوظ ، 2008، ص 180) ومن أكثر الطرق استخداماً في تقدير ثبات المقياس هي:

أ- طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان - بروان.

ب- معادلة ألفا - كرونباخ.

ج- طريقة إعادة تطبيق الاختبار .

د- طريقة الصور المتكافئة.

هـ- معادلة جوتمان.

أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق الباحثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، وبحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كونه يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات. وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح، وتم إيجاد معامل ألفا- كرونباخ. لكل المحاور التي يتضمنها هذا الاستبيان، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء.

جدول رقم (2) : الثبات والصدق للمجموع الأربعة محاور

الصدق	الثبات		
.933	.872	21	عدد العبارات
.845	.715	4	عدد المحاور

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية ، 2020م.

يتضح من الجدول (2) أن الثبات (معامل ألفا كرونباخ) لعبارات الاستبيان بلغ 0.872 أي 87% والثبات لمحاور الدراسة بلغ 0.933 أي 93% ، وهذا يعني أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، والصدق لعبارات الدراسة 0.933، ولمحاور الدراسة 0.845 وهذا يعني صلاحية الاستبيان للمقياس.

### 1/ تحليل ومناقشة عبارات المحور الأول:

يهدف هذا المحور لمعرفة آراء ذوي الاختصاص راس المال الفكري. واختبار عبارات هذا المحور لابد من بيان اتجاه آراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة من عباراته واستخدم الوسط الحسابي لمعرفة نتيجة كل عبارة من عبارات هذا المحور .

جدول رقم (3) :التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الأول

العبارة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	الوسط الحسابي	درجة الموافقة
يتوفر لدى موظفي البنك المعرفة اللازمة لاداء مهامهم بأفضل وجه	0	0	3.3	14	15	4.74	اوافق
يمتلك الموظفون في البنك خبره عالية في مجال اعمالهم المخصصه لهم	0	0	13.3	14	12	4.56	اوافق
يتمتع موظفي البنك بالقدرة العالية على توليد الافكار وتقديم الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل	0	0	10.0	14	13	4.48	اوافق
يتوفر لدى موظفي البنك المهارات اللازمة لاداء مهامهم بأفضل وجه	0	3.3	10.0	15	11	4.36	اوافق
توجد مشاركة جماعية في حل المشاكل والتعامل مع قضايا العمل	0	0	10.0	15	12	4.32	اوافق
راس المال البشري	0	0.7	9.3	14	63	4.49	اوافق

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية ، 2020م

بعد دراسة الجدول (3) لنتائج المحور الاول (راس المال البشري) نجد أنه حصل على وسط (4.49) أي اوافق حسب مقياس ليكارت الخماسي . اي ان غالبية الباحثين يوافقون على ما جاء بالعبارات المكونة لمحور راس المال الفكري.



جدول رقم (4) : التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الثاني

العبارة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	الوسط الحسابي	درجة الموافقة
يمنح البنك العملاء الدائمين مزايا إضافية تميزهم عن الزبائن العاديين	0	0	5	15	10	4.18	وافق
	0	0	16.7	50.0	33.3		
يوجد ولاء واضح من قبل العميل للبنك	0	2	1	19	8	4.34	وافق
	0	6.7	3.3	63.3	26.7		
يعمل البنك على معالجه الشكاوي التي تصدر من العميل	0	1	2	20	7	4.26	وافق
	0	3.3	6.7	66.7	23.3		
يهتم البنك بالاحتفاظ بالعميل من خلال الخدمات المقدمة اليه	0	1	5	14	10	4.30	وافق
	0	3.3	16.7	46.7	33.3		
يقوم البنك بعمل مسح دوري للبيئة التنافسية للتعرف على الخدمات التي يقدمها	0	0	0	18	12	4.22	وافق
	0	0	0	60.0	40.0		
راس مال العملاء	0	4	13	86	47	4.26	وافق
	0	2.7	8.7	57.3	31.3		

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

بعد دراسة الجدول (4) لنتائج المحور الثاني (راس مال العملاء) نجد أنه حصل على وسط (4.26) أي وافق حسب مقياس ليكارت الخماسي . اي ان غالبية المبحوثين يوافقون على ما جاء بالعبارات المكونة لمحور راس مال العملاء.

جدول رقم (5) :التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الثالث

العبارة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	الوسط الحسابي	درجة الموافقة
تسهل نظم المعلومات وقواعد البيانات بالبنك في سرعة انجاز العمل بالشكل المطلوب	0	0	4	15	11	4.28	وافق
	0	0	13.3	50.0	36.7		
يوجد تطوير مستمر للعمليات الادارية بالبنك بشكل يحقق الاداء المتميز في انجاز الاعمال	0	0	4	15	11	4.62	وافق
	0	0	13.3	50.0	36.7		
تتضمن سياسات وإجراءات البنك خلق معرفه جديده بصفه مستمرة	0	0	3	15	12	4.40	وافق
	0	0	10.0	50.0	40.0		
يوفر الهيكل التنظيمي بالبنك درجه كبيره من الوضوح في طبيعة العلاقات القائمة بين الرؤساء والمرؤسين	0	0	5	12	13	4.66	وافق
	0	0	16.0	40.0	43.3		
يشجع البنك التطوير العلمي من خلال برامج التعليم والتدريب التي يقدمها للموظفين	0	0	0	16	14	4.60	وافق
	0	0	0	53.3	46.7		
راس المال الهيكلية	0	0	16	73	61	4.51	وافق
	0	0	10.7	48.7	40.7		

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

بعد دراسة الجدول (5) لنتائج المحور الثالث (راس المال الهيكلية) نجد أنه حصل على وسط (4.51) أي وافق حسب مقياس ليكارت الخماسي . اي ان غالبية المبحوثين يوافقون على ما جاء بالعبارات المكونة لمحور راس المال الهيكلية .

جدول رقم (6) : التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الرابع

العبارة	لا وافق		محاييد	وافق بشدة		الوسط الحسابي	درجة الموافقة
	التكرار	النسبة		التكرار	النسبة		
التزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملي	0	0	0	17	56.7	4.74	وافق
	0	0	0	13	53.3		
أحرص على تحسين مستوى ادائي	0	0	1	9	30.0	4.58	وافق
	0	0	3.3	20	66.7		
لدي القدرة على التكيف وانجاز الاعمال في الحالات الطارئة	0	0	1	12	40.0	4.48	وافق
	0	0	3.3	17	56.7		
انفذ الاعمال المطلوبه بكفاءة وفعالية	0	0	1	11	36.7	4.28	وافق
	0	0	3.3	18	60.0		
الاعتماد على الذات في انجاز الاعمال	0	0	1	16	53.3	4.72	وافق
	0	0	3.3	12	40.0		
أفضل انجاز المهام الوظيفيه من خلال فرق العمل	0	0	3	16	53.3	4.75	وافق
	0	0	10.0	11	36.7		
الاهتمام بالمظهر العام امام الجمهور	0	0	2	20	66.7	4.42	وافق
	0	0	6.7	8	26.7		
التزم باوقات الدوام الرسمي	0	0	1	18	60.0	4.36	وافق
	0	0	3.3	11	36.7		
أخطط جيداً للاعمال قبل تنفيذها	0	0	1	19	63.3	4.68	وافق
	0	0	3.3	10	33.3		
لدي القدرة علي الحوار وادارة النقاش والتواصل مع الزملاء	0	0	1	16	53.3	4.62	وافق
	0	0	3.3	12	40.0		
تحسين الاداء	0	0	12	154	51.7	4.50	وافق
	0	0	4.0	132	44.3		

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية ، 2020م

بعد دراسة الجدول (6) لنتائج المحور الرابع (تحسين الاداء) نجد أنه حصل على وسط (4.50) أي وافق حسب مقياس ليكارت الخماسي . اي ان غالبية المبحوثين يوافقون على ما جاء بالعبارات المكونة لمحور تحسين الاداء .

**تحليل ومناقشة نتائج محاور الدراسة :**

المحور الاول:

يهدف هذا المحور لمعرفة مدى اهمية راس المال الفكري . ولاختبار هذ المحور لابد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذه الفرضية، استخدام الوسيط واختبار مربع كاي لمعرفة نتيجة كل عبارة من عبارات المحور .

جدول رقم (7) :الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الاول

م	العبارة	قيمة مربع كأي	القيمة الاحتمالية (sig) لمربع كأي	الانحراف المعياري	الوسيط	التفسير
1	يتوفر لدى موظفي البنك المعرفة اللازمة لاداء مهامه بأفضل وجه	12.200	0.000	0.62	2	موافق
2	يملك الموظفون في البنك خبره عالية في مجال اعمالهم المخصصه لهم	5.600	0.000	0.67	2	موافق
3	ينتمتع موظفي البنك بالقدرة العالية على توليد الافكار وتقديم الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل	7.400	0.000	0.69	2	موافق
4	يتوفر لدى موظفي البنك المهارات اللازمة لاداء مهامهم بأفضل وجه	17.467	0.000	0.66	2	موافق
5	توجد مشاركة جماعية في حل المشاكل والتعامل مع قضايا العمل	7.800	0.001	0.76	2	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

بلغت كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة على الموافقين بشدة الموافقين على ماجاء بجميع عبارات المحور الاول (راس المال الفكري) بلغت قيمة المعنوية (0.000) لمعظم العبارات المكونة لهذا المحور وهي اقل من مستوى دلالة (0.05) ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين علي ما جاء في عبارات المحور الأول.

المحور الثاني:

يهدف هذا المحور لمعرفة مدى اهمية راس مال العملاء. واختبار هذ المحور لابد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذه الفرضية، استخدام الوسيط واختبار مربع كاي لمعرفة نتيجة كل عبارة من عبارات المحور

جدول رقم (8) : الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثاني

م	العبارة	قيمة مربع كأي	القيمة الاحتمالية (sig) لمربع كأي	الانحراف المعياري	الوسيط	التفسير
1	يمنح البنك العملاء الدائمين مزايا إضافية تميزهم عن الزبائن العاديين	5.000	0.082	0.65	2	موافق
2	يوجد ولاء واضح من قبل العميل للبنك	27.333	0.000	0.69	2	موافق
3	يعمل البنك على معالجه الشكاوي التي تصدر من العميل	30.533	0.005	0.75	2	موافق
4	يهتم البنك بالاحتفاظ بالعميل من خلال الخدمات المقدمة اليه	12.933	0.005	0.66	2	موافق
5	يقوم البنك بعمل مسح دوري للبيئة التنافسية للتعرف على الخدمات التي يقدمها	1.200	0.273	0.90	2	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية ، 2020م

بلغت كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة على الموافقين بشدة الموافقين على ماجاء بجميع عبارات المحور الثاني (راس مال العملاء) بلغت قيمة المعنوية (0.000) لمعظم العبارات المكونة لهذا المحور وهي اقل من مستوى دلالة (0.05) ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين علي ما جاء في عبارات المحور الثاني.

المحور الثالث:

يهدف هذا المحور لمعرفة مدى اهمية راس المال الهيكلية. ولاختبار هذ المحور لابد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذه الفرضية، استخدام الوسيط واختبار مربع كاي لمعرفة نتيجة كل عبارة من عبارات المحور

جدول رقم (9) : الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثالث

م	العبارة	قيمة مربع كأي	القيمة الاحتمالية (sig) لمربع كأي	الانحراف المعياري	الوسيط	التفسير
1	تسهل نظم المعلومات وقواعد البيانات بالبنك في سرعة انجاز العمل بالشكل المطلوب	6.200	0.045	0.49	2	موافق
2	يوجد تطوير مستمر للعمليات الادارية بالبنك بشكل يحقق الاداء المتميز في انجاز الاعمال	6.200	0.045	0.67	2	موافق
3	تتضمن سياسات وإجراءات البنك خلق معرفه جديده بصفه مستمرة	7.800	0.020	0.67	2	موافق
4	يوفر الهيكل التنظيمي بالبنك درجة كبيره من الوضوح في طبيعة العلاقات القائمة بين الرؤساء والمرؤسين	3.800	0.150	0.88	2	موافق
5	يشجع البنك التطوير العلمي من خلال برامج التعليم والتدريب التي يقدمها للموظفين	0.133	0.715	0.73	2	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية ، 2020م

بلغت كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة على الموافقين بشدة الموافقين على ماجاء بجميع عبارات المحور الثالث (راس المال الهيكلية) بلغت قيمة المعنوية (0.000) لمعظم العبارات المكونة لهذا المحور وهي اقل من مستوى دلالة (0.05) ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين علي ما جاء في عبارات المحور الثالث.

المحور الرابع:

يهدف هذا المحور لمعرفة مدى اهمية تحسين الاداء. ولاختبار هذ المحور لابد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذه الفرضية، استخدام الوسيط واختبار مربع كاي لمعرفة نتيجة كل عبارة من عبارات المحور

جدول رقم (10) : الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الرابع

م	العبارة	قيمة مربع كأي	القيمة الاحتمالية (sig) لمربع كأي	الانحراف المعياري	الوسيط	التفسير
1	الترحم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملي	0.553	0.456	0.50	2	موافق
2	أحرص على تحسين مستوى ادائي	18.200	0.000	0.50	1	موافق بشدة

موافق	2	0.52	0.001	13.400	3	لدي القدرة على التكيف وانجاز الاعمال في الحالات الطارئة
موافق	2	0.55	0.001	14.600	4	انفذ الاعمال المطلوبه بكفاءة وفعالية
موافق	2	0.54	0.000	23.600	5	الاعتماد على الذات في انجاز الاعمال
موافق بشدة	1	0.72	0.014	8.600	6	أفضل انجاز المهام الوظيفيه من خلال فرق العمل
موافق بشدة	1	0.67	0.000	16.800	7	الاهتمام بالمظهر العام امام الجمهور
موافق بشدة	1	0.62	0.001	14.600	8	التزم باوقات الدوام الرسمي
موافق بشدة	1	0.56	0.000	16.200	9	أخطط جيداً للاعمال قبل تنفيذها
موافق بشدة	1	0.56	0.000	11.867	10	لدي القدرة على الحوار وادارة النقاش والتواصل مع الزملاء

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية ، 2020م

بلغت كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة على الموافقين بشدة الموافقين على ماجاء بجميع عبارات المحور الرابع (تحسين الاداء) بلغت قيمة المعنوية (0.000) لمعظم العبارات المكونة لهذا المحور وهي اقل من مستوى دلالة (0.05) ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين علي ما جاء في عبارات المحور الرابع.

#### تحليل الانحدار بين المتغيرين راس المال الفكري و تحسين الاداء بالبنوك:

تهدف هذه العلاقة لمعرفة ماذا كان هناك علاقة راس المال الفكري وتحسين الاداء بالمصارف .

جدول رقم (11) : الارتباط بين رأس المال الفكري وتحسين أداء البنوك

أداء المصارف	الارتباط	المحور
0.55	معامل الارتباط	راس المال البشري
0.28	معامل التحديد	
30	حجم العينة	
0.74	معامل الارتباط	راس مال العملاء
0.55	معامل التحديد	
30	حجم العينة	
0.69	معامل الارتباط	راس المال الهيكلي
0.69	معامل التحديد	
30	حجم العينة	
0.67	معامل الارتباط	تحسين الاداء
0.44	معامل التحديد	
30	حجم العينة	

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية ، 2020م

1. يتضح من الجدول (11) أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.55 ، وهذا يعني وجود ارتباط طردي متوسط بين محور (راس المال البشري) والمتغير المستقل (راس المال الفكري) ، كما نجد أن قيمة معامل التحديد 0.28 وهذا يعني ان 28% من التغيرات التي تحدث في محور (راس المال البشري) تكون من تأثير المتغير المستقل (راس المال الفكري) بينما 72% يعود إلي عوامل أخرى غير متضمنة في النموذج.
2. يتضح من الجدول (11) أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.74 وهذا يعني وجود ارتباط طردي ضعيف محور (راس مال العملاء) والمتغير المستقل (راس المال الفكري) كما نجد أن قيمة معامل التحديد 0.55 ، وهذا يعني ان 55% من التغيرات التي تحدث في محور (راس مال العملاء) تكون من تأثير المتغير المستقل (راس المال الفكري) بينما 45% يعود إلي عوامل أخرى غير متضمنة في النموذج.
3. يتضح من الجدول (11) أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.69 وهذا يعني وجود ارتباط طردي قوي بين محور (راس المال الهيكلية) والمتغير المستقل (راس المال الفكري) ، كما نجد أن قيمة معامل التحديد 0.69 وهذا يعني ان 69% من التغيرات التي تحدث في محور (راس المال الهيكلية) تكون من تأثير المتغير المستقل (راس المال الفكري) بينما 31% تعود إلي عوامل أخرى غير متضمنة في النموذج.
4. يتضح من الجدول (11) أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.67 وهذا يعني وجود ارتباط طردي قوي بين المتغير التابع (تحسين الاداء) والمتغير المستقل (راس المال الفكري) كما نجد أن قيمة معامل التحديد 0.44 وهذا يعني ان 44% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (تحسين الاداء) تكون من تأثير المتغير المستقل (راس المال الفكري) بينما 66% تعود إلي عوامل أخرى غير متضمنة في النموذج.

#### النتائج :

جاءت هذه الدراسة لتحديد أثر رأس المال الفكري على الاداء ، وقد توصلت الدراسة من خلال إختبار الفرضيات إلى وجود علاقة بين راس المال الفكري والاداء بالبنك المتمثلة في رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلية ، رأس مال العملاء كما توصلت إلى بعض النتائج نذكر منها الآتي:-

1. كانت جميع العلاقات الإرتباطية لمكونات رأس المال الفكري بتحسين الأداء قوية جداً وموجبة وذات دلالة إحصائية وتحمل هذه العلاقة مدلولات منطقية تشير إلى أهمية دور رأس المال الفكري في تعزيز تحسين الأداء .
2. رأس المال الفكري هو أحد عوامل النجاح للبنك والذي يعتمد على الموجودات غير الملموسة التي تضمن معارف وقدرات ومهارات العاملين وخبراتهم في اطار موجودات فكرية للإستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية وتحقيق النجاحات المستمرة لها.
3. يعد رأس المال الفكري من أكثر الأصول الغير ملموسة أهمية في الوقت الحالي لكافة البنوك.
4. إدارة راس المال الفكري قد تكون غير ناجحة إذا لم تلتزم الإدارة بتطويره والمحافظة عليه وقياسه .
5. لا يوجد إجماع عام حول مقياس موحد ومتاح لرأس المال الفكري بوصفه موجوداً.
6. اصبح راس المال الفكري في ظل الإقتصاد الجديد القائم على المعرفة يمثل أهم مصدر للميزة التنافسية والأصل الأكثر قيمة وعامل الإنتاج الأكثر أهمية .

**التوصيات :**

1. تبني إستراتيجية واضحة تتعلق بتنمية رأس المال الفكري ومكوناته في البنوك عامة والعمل على تنفيذ هذه الإستراتيجية لأن لها دور إستراتيجي في تحقيق أهداف البنوك.
2. زيادة مستوى الإستثمار في رأس المال البشري والإهتمام بتطوير وتوفير الكفاءات والمهارات والقدرات وتحفيز الإبداع والإبتكار لدى العاملين .
3. ضرورة التطوير المستمر لطرق قياس رأس المال الفكري لتتماشي مع التطور التكنولوجي وتشخيص بدقة قيمة الأصول والموجودات الفكرية لدى البنوك.
4. عدم التقريط برأس المال الفكري لأنه يمثل ثروة كبيرة ويسهم في زيادة القيمة السوقية.
5. أن تولي البنوك الإهتمام برأس المال الفكري بشرط إظهاره وعرضه في القوائم المالية وإظهار مايقابله من موجودات معرفية وملكية وفكرية.

**المراجع :**

1. بشار ذنون ومصعب صالح ، ( 2010م) ، قياس رأس المال الفكري وأثره على ربحية المصارف ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية ، جامعة تكريت ، مجلد رقم 6 ، العدد رقم 20 ، ص 29-47.
2. سلام وبوسهوه ، (2012م) ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، ملتقى حول إستراتيجيات التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، أيام 18 و 19 ابريل .
3. لمي ونوفان ، (2018م) ، أثر رأس المال الفكري على الإفصاح المحاسبي بالقوائم المالية لشركات المساهمة الاردنية ، مجلة إقتصاديات المال والاعمال ، العدد 6 ، ص 134 – 156 .
4. بوفاس ويوخضرة ، ( 2017م ) ، رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة : آليات بنائه وطرق قياسه ، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية ، العدد 2 ، ص254- 273 .
5. محمود الروسان و محمود العجلوني ، ( 2010م) ، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية ، المجلد 26 ، العدد 2 ، ص 37-57 .
6. ناظم جواد ، ( 2010م) ، تحليل رأس المال الفكري كأداة إستراتيجية ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية ، العدد 4 ، ص 120 – 150 .
7. رأفت وأضواء ، ( 2012م) ، رأس المال الفكري في إطار متغيرات بيئة ريادة الأعمال ، مجلة كلية الإدارة والإقتصاد ، جامعة البصرة ، المجلد 6 ، العدد 12 ، ص 159-202 .
8. فرحاتي لويزة ، ( 2016م ) ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الإقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، مقدمة لكلية علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر .
9. عباس حسين جواد ، ( 2016م) ، أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي ، مجلة أهل البيت ، العدد الرابع ، ص 20-47 .
10. أحمد أنور بدر ، (2010م) ، مداخل وكمونات ومنظورات وأدوار رأس المال الفكري في إدارة المعرفة ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مجلد الـ 16 ، العدد 2 ، ص 158 – 206.

11. عبدالستار حسين ، (2009م) ، دراسة تحليلية لرأس المال الفكري وطرق قياسه في منظمات الأعمال ، مجلة الإداري ، العدد 147 ، ص 13 – 38 .
12. رحاب غايز ، (2016م) ، أثر قياس رأس المال المعرفي للباحثين بجامعة بني سويف ، مجلة إعلم، العدد 16، ص 15 – 68.
13. محمود فهد ، (2012م) ، أثر رأس المال الفكري في خلق الميزة التنافسية وإدارة الأزمات ، مجلة رماح ، العدد 10.
14. رمضان عبدالفتاح ، (2017م) ، تحسين أداء المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة عبر إعادة هندسة العمليات، رسالة ماجستير غير منشورة ، مقدمة للجامعة الإسلامية كلية التجارة.
15. وسام إبراهيم ، ( 2015م) ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية ، المجلد 21 ، العدد 81 ، ص 122 – 166 .
16. صلاح علي ، (2017م) ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي السوداني ،مجلة طحنون ،العدد 4 ، ص 55 – 82 .
17. OECD , (1999) the organization for Economic CO-Operation and Development measuring and reporting intellectual capital: Experience issues and prospect programmer notes and background technical meeting policy and strategy from Paris .
18. Stewart, T. A. (1997). Intellectual capital: the new wealth of organizations (1st ed.). New York: Doubleday / Currency.