

تقييم واقع رأس المال الفكري في المصارف الخاصة في محافظة طرطوس دراسة ميدانية

د. جمال العيص*

أميرة يوسف جبور**

(تاريخ الإيداع ٢٥ / ٧ / ٢٠٢٢ . قُبِلَ للنشر في ٢٧ / ١٠ / ٢٠٢٢)

□ ملخّص □

هدف هذا البحث إلى تقييم واقع رأس المال الفكري في المصارف الخاصة في محافظة طرطوس، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تكون مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام والمدراء العاملين والعاملين الإداريين والبالغ عددهم (١٠٣) موظف، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: هناك مستوى مرتفع من رأس المال الفكري في المصارف الخاصة في محافظة طرطوس، وقدمت الباحثة عدة توصيات أهمها ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي يمتلكه المصرف. الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات، المصارف الخاصة.

*مدرس، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس، طرطوس - سورية

**طالبة دراسات عليا (ماجستير) قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس، طرطوس - سورية

evaluate the reality of intellectual capital in private banks in tartous.

Dr.Jamal Alaes*

Ameera Japour**

(Received 25 / 7 / 2022 . Accepted 27 / 10 / 2022)

□ ABSTRACT □

The aim of this research is to evaluate the reality of intellectual capital in private banks in tartous. The researcher used the descriptive and analytical approach and the questionnaire as a tool to collect data. Where the study community consists of department heads and working managers and administrative workers, who number (103), The study concluded with a set of results, the most important of which is that there is a high level of intellectual capital in private banks in tartous. the researcher made several recommendations, the most important of which is the necessity of dealing with intellectual capital as the most important strategic resource owned by the bank.

Key word: intellectual capital, Human capital, structural capital, capital relation, private banks.

*Assistant Professor. Department of business administration, Faculty of Economic University of Tartus- Tartus, Syria

**Graduate student (master) – Department of business administration University of Tartus- Tartus, Syria.

أولاً: المقدمة:

فرض العصر الحديث مجموعة من التحولات والتغيرات أمام المؤسسات في ظل الانفتاح والتطور المعرفي الذي أفرزته العولمة وثورة تقنية المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى أن تعمل المؤسسات في ظل أجواء تنافسية، دفعها لتكوين رؤية واضحة لتجويد أداؤها وخدماتها، ووضع استراتيجيات كفيلة ببقائها وتطويرها ونهوضها، وإعادة تقييم موجوداتها المادية والمعرفية، ومن هذا المنطلق تزايد الاهتمام الكبير برأس المال الفكري وضرورة التّحول نحو أنماط تنظيمية جديدة ومرنة، تركز على المعرفة وعلى الأصول غير الملموسة في توليد القيمة (الراشدي، 2017، ص 11) وفي القرن الواحد والعشرون، أصبحت موارد رأس المال الفكري، مثل رأس المال البشري وعلاقات العملاء، من أهم عوامل نجاح الأعمال والعامل الأساسي في الحفاظ على الميزة التنافسية وخلق قيمة للمنظمة، كما أصبح مفهوم رأس المال الفكري من مستلزماتها في إعداد القرارات الاستراتيجية، فضلاً عن كونه مصدراً مهماً من مصادر الإبداع والابتكار والتجديد التنظيمي وأداة لنجاح المنظمات في الوقت الحالي مما يتيح لها البحث عن الطرق والوسائل الجديدة والتي تساعد المنظمة على البقاء والنمو، (أبو شامة، 2015، ص 28-29).

لذلك أتت هذه الدراسة لتلقي الضوء على واقع رأس المال الفكري السائد في المصارف الخاصة في محافظة طرطوس.

ثانياً: الدراسات السابقة:

١- دراسة الخضري، مها (2015) بعنوان: واقع إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية (جامعة فلسطين، جامعة غزة، بوليتكنك فلسطين)، وذلك من خلال التعرف على مدى توافر مكونات رأس المال الفكري المتمثلة ب (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات)

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات.

نتائج الدراسة: متوسط استجابات أفراد العينة اتجاه إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية كان بدرجة كبيرة بنسبة 75,91%.

٢- دراسة المومني، (2017) بعنوان: أثر رأس المال الفكري على الأداء المالي للمصارف التجارية المدرجة في سوق عمان المالي.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان هناك أثر لرأس المال الفكري مقاساً بمعامل القيمة المضافة لرأس المال الفكري (VAIC) على الأداء المالي للمصارف التجارية (مقاساً باستخدام ROE, ROA, GR) المدرجة في سوق عمان المالي خلال فترة زمنية 2010-2015 البالغ عددها (14) مصرفاً.

منهجية الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحليل محتوى القوائم المالية لتلك الفترة للحصول على بيانات الدراسة للوصول لنتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على الأداء المالي للمصارف التجارية في الأردن، بينما هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر رأس المال الفكري على من ROE, GR.

٣- دراسة (عبد الدائم، 2019) بعنوان: واقع رأس المال الفكري وأثره على الأداء المالي في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) وأثره على الأداء المالي (العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية، العائد على السهم، نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية) في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين) **منهجية الدراسة:** اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات. **نتائج الدراسة:** تتوافر مكونات رأس المال الفكري في التقارير المالية للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين، ويوجد أثر لرأس المال الهيكلي على مؤشرات الأداء المالي المتمثلة في العائد على حقوق الملكية والقيمة السوقية إلى القيمة الدفترية ولا يوجد أثر لذلك في باقي المؤشرات في نموذج الدراسة في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين.

٤- عبد القادر (٢٠١٩) "واقع رأس المال الفكري بجامعة ظفار في ضوء عدد من المتغيرات" **أهداف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى تعرف واقع رأس المال الفكري بجامعة ظفار في ضوء عدد من المتغيرات.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي (دراسة حالة) لجمع البيانات وتحليلها، حيث تم بناء استبانة تضمنت خمسة أبعاد لرأس المال الفكري، بواقع (٢٥) فقرة موزعة بالتساوي على الأبعاد الخمسة. **نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى أن واقع رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في جامعة ظفار كان مرتفعاً، كذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين آراء الطلبة حول واقع رأس المال الفكري بجامعة ظفار تعزى لمتغيرات الكلية، والنوع الاجتماعي، والمعدل التراكمي.

٥- دراسة زينو (٢٠٢٠) "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة ميدانية على المصارف الخاصة العاملة في منطقة الساحل السوري"

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف الخاصة العاملة في الساحل السوري، وذلك من خلال اختبار العلاقة بين كل من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات وأساليب تحقيق الميزة التنافسية (الاستجابة المتفوقة، الكفاءة المتفوقة، الإبداع المتفوق، الجودة المتفوقة)

منهجية الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات. **نتائج الدراسة:** أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بأن المصارف الخاصة العاملة في الساحل السوري تمتلك رأس مال فكري فعال.

الدراسات الأجنبية:

١- دراسة (Ikapel, 2016) بعنوان:

" Analysis of Intellectual Capital and Financial performance Commercial Banks in kenya: An Application of value Added Intellectual Coefficient (VAICIM)"

تحليل واقع رأس المال الفكري والأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا: تطبيق معامل القيمة المضافة.
أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير رأس المال الفكري ذي القيمة المضافة (VAICIM) على الأداء المالي للبنوك التجارية المدرجة في بورصة نيروبي للأوراق المالية للفترة من 2010 إلى 2014، وركزت الدراسة على كفاءة رأس المال البشري، وكفاءة رأس المال الهيكلي كمتغيرات تنبؤية.
منهجية الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات.
نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الكفاءة في استخدام رأس المال الفكري لها التأثير الأكبر في الأداء المالي للبنوك التجارية، حيث يتوجب على البنوك أن تدرك أن رأس المال البشري أم بالغ الأهمية لتحقيق أهداف المؤسسة، وأظهرت النتائج أن بنك Standard chanter يعتبر الأكثر كفاءة في استخدام رأس المال الفكري وأن على البنوك في كينيا أن تستمر في رأس مالها الهيكلي من خلال الخدمات المصرفية للوكالات والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الانترنت لتحسين أداؤها.
٢- دراسة (Aa nachef. Et al, 2017) بعنوان:

Impact of Intellectual Capital Elements on Competitive Advantage in Syrian pharmaceutical Companies

تأثير عناصر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية في شركات الأدوية السورية
أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى اختيار تأثير عناصر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية وقد أدرج الباحثون بُعداً جديداً إلى أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) وهو رأس المال الروحي والذي يُشير إلى أن الافراد والمنظمات يتصرفون بنزاهة وإخلاص وأخلاق وهو الثروة التي نكتسبها من اعماقنا وقيمنا.

منهجية الدراسة: استخدم الباحثون طريقة المسح حيث شملت الدراسة/306/ موظف في /47/ شركة في قطاع الأدوية السورية، حيث تم توزيع استبانة مصممة بالاعتماد على (Sveiby,1997) (Mazian, 2005, Marshall,) (2004) لقياس رأس المال الروحي.

نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:
- وُجد ارتباط إيجابي كبير بين كل من (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) والميزة التنافسية

- هناك تأثير لرأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقات، وهناك تأثير لرأس المال الهيكلي على رأس مال العلاقات

- هناك علاقة إيجابية بين رأس مال العلاقات ورأس المال الروحي
- الأصول غير الملموسة تلعب دوراً حيوياً وتمنح الشركات ميزة تنافسية
٣- دراسة (Al Tarawneh, 2017) بعنوان:

Effect of Intellectual Capital on Competitive Advantage in the Jordanian Pharmaceutical Companies

تأثير رأس المال الفكري على الميزة التنافسية في شركات الأدوية الأردنية

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى توضيح تأثير أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) على الميزة التنافسية.

منهجية الدراسة: استهدفت الدراسة ١٣ شركة من شركات الأدوية المسجلة في الجمعية الأردنية لمصنعي الأدوية (JAMP) تم تصميم استبانة وزعت على ٢٠٥ من المدراء العاملين ونوابهم ورؤساء الإدارات ورؤساء الأقسام وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لأبعاد رأس المال الفكري على الميزة التنافسية.

المقارنة مع الدراسات السابقة:

تتوعدت مجتمعات الدراسات السابقة حول الجامعات تارة وحول المصارف تارة أخرى، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تبحث وجود مفهوم رأس المال الفكري بينما الدراسات الأخرى افترضت تطبيقه ومن ثم تأثيره على الأداء المالي والميزة التنافسية وهذا اختلاف جوهري في دراستنا عن هذه الدراسات، بالإضافة إلى مجتمع البحث حيث تمت الدراسة في المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية.

ثالثاً: مشكلة الدراسة:

تسعى معظم المصارف اليوم في ظل البيئة التنافسية للقطاع المصرفي إلى التنافس فيما بينها حول كسب مزايا جديدة تمكنها من تحقيق أهدافها وغاياتها ويضمن بقاءها واستمرارها. ويمثل رأس المال الفكري محوراً أساسياً لهذا التنافس، ويعد الاهتمام برأس المال الفكري من أبرز التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية وذلك بسبب الحاجة الملحة إلى تنظيم الطاقات الابتكارية والإبداعية التي يمتلكها العاملون في المصارف وكيفية استثمارها والمحافظة عليها، بالإضافة إلى محاولة تقييم واقع رأس المال الفكري بالمصارف الخاصة من أجل تحويله إلى ميزة تنافسية.

بعد الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة على عينة من المصارف الخاصة في محافظة طرطوس وعددها (٧) وسؤال المعنيين عن واقع رأس المال الفكري تبين لنا التالي:

عدم وضوح مفهوم رأس المال الفكري لدى بعض الإداريين كمفهوم علمي، وعدم معرفتهم بالأبعاد العلمية والمكونة لهذا المفهوم نظرياً ولكن عملياً كان يتم تطبيقها دون دراية بها والمتمثلة ب (رأس المال البشري - رأس الهيكلي - رأس مال العلاقات) وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالإجابة على التساؤل التالي:

ما هو واقع رأس المال الفكري في المصارف الخاصة محل الدراسة؟

ويتفرع عنها الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع رأس المال البشري في المصارف الخاصة محل الدراسة؟

- ما هو واقع رأس المال الهيكلي في المصارف الخاصة محل الدراسة؟

- ما هو واقع رأس مال العلاقات في المصارف الخاصة محل الدراسة؟

رابعاً: فرضيات البحث:

- الفرضية الرئيسية:

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين واقع تقييم رأس المال الفكري في المصارف الخاصة في محافظة طرطوس وبين الواجب توافره عند متوسط الحياد (٣) ويتفرع عنه الفرضيات التالية:

- ١- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين واقع رأس المال البشري في المصارف الخاصة في محافظة طرطوس وبين الواجب توافره عند متوسط الحياد (٣).
- ٢- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين واقع رأس المال الهيكلي في المصارف الخاصة في محافظة طرطوس وبين الواجب توافره عند متوسط الحياد (٣).
- ٣- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين واقع رأس المال العلاقات في المصارف الخاصة في محافظة طرطوس وبين الواجب توافره عند متوسط الحياد (٣).

خامساً: أهمية البحث وأهدافه:

الأهمية العلمية: تتبع من أهمية الموضوع الذي يتناوله هذا البحث، باعتبار رأس المال الفكري العمود الفقري لقطاع الاقتصاد، كما أنّ تفوق المنظمات وتميزها يعتمد بصورة أساسية على رأس المال الفكري الذي تمتلكه هذه المنظمات.

الأهمية العملية: تستمد من كونها تُطبّق على قطاع هام جداً وحيوي، حيث تُعتبر المصارف الخاصة من القطاعات الهامة التي لها دور كبير في زيادة الناتج المحلي. بالتالي تقديم نتائج هذا البحث إلى إدارات المصارف الخاصة من أجل العمل على الاستثمار الأمثل في مواردها البشرية والهيكلية.

هدف هذا البحث إلى:

- ١- معرفة مدى توفر رأس المال الفكري في المصارف الخاصة محل الدراسة.
- ٢- التعرف على مدى اهتمام المصارف الخاصة محل الدراسة برأس المال الفكري ومدى توظيفه من أجل تحقيق التميز والتفوق.
- ٣- تقديم مجموعة توصيات يمكن أن يكون لها أثر إيجابي ينعكس في تحسين أداء المصارف الخاصة محل الدراسة.

منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يحاول وصف وتقييم واقع رأس المال الفكري ومكوناته في بعض المصارف الخاصة في محافظة طرطوس بالاعتماد على الدراسات والأدبيات السابقة.

مجتمع وعينة البحث:

- مجتمع الدراسة: المصارف الخاصة في محافظة طرطوس
- عينة الدراسة: عدد من المصارف الخاصة في محافظة طرطوس وهي بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك سوريا الدولي الإسلامي، بنك بيبيلوس-سورية، بنك سورية والخليج، البنك العربي- سورية، بنك الأردن- سورية، بنك الإبداع.

- وحدة المعاينة: المصرف

- **المستجيب: العاملون الإداريون - رؤساء الأقسام، المدراء وهم موزعون على الشكل التالي:**

عدد العاملين الإداريين	اسم المصرف
٢٠	بنك بيمو السعودي الفرنسي
٢٤	بنك سوريا الدولي الإسلامي
١٩	بنك بيبيلوس-سورية
٢١	بنك سورية والخليج
١٨	البنك العربي - سورية
٢٠	بنك الأردن - سورية
١٨	بنك الإبداع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المقدمة من قبل المصارف محل الدراسة. وبالاعتماد على جدول مورغان لتحديد حجم العينة (الملحق) ينتج لدينا حجم عينة الدراسة المقابل للمجتمع والبالغ (١٤٠) هو (١٠٣) موظفاً إدارياً موزعة على العاملين الإداريين ورؤساء الأقسام والمدراء.

حدود البحث:

الحدود العلمية: تناولت الدراسة أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) الحدود المكانية: المصارف الخاصة في مدينة طرطوس نظراً لوجود معظم الأفرع في المدينة. الحدود الزمانية: 2022.

الإطار النظري:- **مفهوم رأس المال الفكري:**

لقد بدأت العناية بإدارة رأس المال في منظمات الأعمال مع مطلع الثمانيات، لما أدرك الباحثون والأكاديميون والمديرون أهمية ومنفعة الأصول غير المادية في المنظمة، وما تضيفه من عوائد لها، فقد دلت البحوث الحديثة والدراسات أن الاختلافات النسبية بين مستويات أداء بعض الشركات اليابانية سببه مقدار ما تمتلك من أصول غير مادية يمكن استغلالها في عدّة مجالات متنوعة الأمر الذي دفع بالمديرين إلى تسيير هذه الأصول غير الملموسة بكفاءة وفعالية. ومع مطلع عقد التسعينيات تعددت الكتابات المركزة على رأس المال الفكري في المنظمة باعتباره محددًا لميزتها التنافسية، حيث بدأت منظمات الأعمال في التفكير في طريقة إدارة تلك الأفكار والابتكارات وتنميتها. (حسن، 2002) حيث أنّ هناك عدّة تعاريف تناولت مفهوم رأس المال الفكري نذكر منها:

- **تعريف رأس المال الفكري:**

يُعرّف رأس المال الفكري بأنه الموجودات الفكرية التي تتجاوز قيمتها قيمة الموجودات الأخرى والتي لا تظهر في الميزانية العمومية، وتتكون هذه الموجودات الفكرية من نوعين الأول بشري هو مصدر الابتكار والتجديد، والثاني هيكلي وهو المساند للبشري مثل نظم المعلومات وعلاقات الزبائن (زودة، ٢٠١٣، ص ١٥). كما يُعرّف على أنه: مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التكنولوجيا (نور، القشي، 2010، ص 24) ويرى Darker أن رأس المال الفكري يتمثل في مهارات ومعارف مجموعة من العاملين، إذا كانت هذه المهارات وتلك المعارف متميزة ولا يوجد من يمتلكها في المنظمات الأخرى. (بريش، ٢٠١٣، ص ٢٨).

ومن وجهة نظر (الطويل، والسماك، ويونس، ٢٠١٦، ص٢٤) أن رأس المال الفكري عبارة عن مجموعة من القدرات المعرفية التي تتوفر لدى القوة العاملة في البنك التي يمكن استخدامها في إيجاد قيمة تحقق ميزة تنافسية للبنك. وبحسب رأي الباحثة فإن رأس المال الفكري: هو مجموعة القدرات والمهارات والمعارف التي يمتلكها الفرد ويسخرها من أجل خلق الثروة، وتحسين وضع المنظمة وتطويرها وجعلها قادرة على مواجهة المنافسة الشديدة بالأسواق. - أهمية رأس المال الفكري:

يرى جوهانسون (Johaansson,2014:33) أن أهمية رأس المال الفكري يتمثل فيما يلي:

- ١- يعطي للمنظمة قدرات وكفاءات محورية تساهم في نجاحه
- ٢- يعد السلاح الخفي للمنظمة، لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تتضمن البقاء واستمرارية المنظمة
- ٣- رأس المال الفكري قادر على خلق ثروة خيالية من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع.
- ٤- هو القوة العلمية القادرة على الابداع والتغيير والتجديد.
- ٥- يعد رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية.

- مكونات رأس المال الفكري:

على الرغم من اختلاف طرق تقسيم رأس المال الفكري، إلا أن الطريقة الأكثر استحساناً لدى الكتاب هي تقسيمه إلى ثلاث فئات على أساس السلوك الاقتصادي:

١- رأس المال البشري: Human capital

يمثل رأس المال البشري أهم الأصول التي تمتلكها المؤسسات، وهو عبارة عن مجموعة الخبرات والمعارف الضمنية والصريحة والصفات والخصائص المختلفة الكامنة في العاملين بالمؤسسة التعليمية، مع القدرة على استخدام كل ما تعلموه وما يمتلكونه لتوليد معرفة جديدة ومبتكرات تساعد في حل المشكلات وتطوير المؤسسات التعليمية (محمد الراشدي، 2017، ص42) ويرى (Drucker, 1985) أن المنظمة مهما كانت طبيعتها وملكيته فإن لها مورداً حقيقياً واحداً هو العنصر البشري، فهو يُعد مصدر الابداع والابتكار ومصدر لتحقيق الميزة التنافسية من خلال الاستثمار الكامل لطاقاته وقدراته.

ومن أهم مؤشرات رأس المال البشري في المنظمات (صالح، 2009، ص19):

- قدرات العاملين: وتشمل القيادة الاستراتيجية لإدارة المنظمة مستوى جودة العاملين، قدرة التعلم لدى العاملين، كفاءة عمليات تدريب العاملين، قدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار.
- ابداع العاملين: مثل قدرات الابداع والابتكار لدى العاملين والدخل المتحقق من الأفكار الأصلية للعاملين
- اتجاهات العاملين: وتشمل تطابق العاملين مع قيم المنظمة ودرجة رضا العاملين ومعدل دوران العمل ومتوسط مدة خدمة العاملين بالمنظمة.

وتتلخص أهمية رأس المال البشري بما يلي: (جرادات، وآخرون، 2011، ص245-255)

- يعتبر من المصادر الحرجة والفريدة التي تؤثر على الأداء، لأن ما يمتلكه الفرد من معارف ومهارات وخبرات وقدرات، تؤثر بشكل مباشر على أداء المنظمات.

- يساعد في خلق وابتكار وإنشاء معارف جديدة يتم استخدامها وتوظيفها في تطوير عمل المنظمة.
- يساعد في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- يساعد في كفاءة استخدام الأصول ويحقق إنتاجية أعلى.
- له تأثير مباشر على قدرة الرياديين وأصحاب الأفكار الجديدة على صعيد تأمين رأس مال التمويلي اللازم لبدء مشاريع جديدة.

١- رأس المال الهيكلي: **Structural capital**

هو عبارة عن المعلومات والموجودات الفكرية وبراءات الاختراع وحقوق النشر التي تحصل عليها المؤسسات وتجعلها جزء لا يتجزأ من هيكلها التنظيمي وعملياتها وثقافتها. (نور، القشي، 2010، ص43) ويشير بونتس وآخرون (Bonttis, et al, 2000) أنّ قوة وضعف رأس المال الهيكلي بالمؤسسات تسمح بقياس رأس المال الفكري على مستوى المؤسسة، وذلك لأن المؤسسات التي تمتلك رأس مال هيكلية قوي فإنها تمتلك ثقافة تنظيمية عالية الجودة، تسمح للأفراد بتجربة الأشياء الجديدة والتعلم منها، والعكس صحيح فإذا كانت المؤسسات تمتلك أنظمة وإجراءات تؤثر في أعمالها فإن رأس المال الفكري لن يحقق نتائجه وأهدافه. ومن وجهة نظر (Siala & Moalla, 2017,p: 16) أن رأس المال الهيكلي عبارة عن كل شيء يدعم القوى العاملة في الأداء مثل العلاقات التجارية للبنوك وقواعد البيانات وبراءة الاختراع وشبكات الأعمال وغيرها وكما يمثل الجانب الغير ملموس من أصول البنك.

وتحدد (Brooking) ستة مكونات أساسية لرأس المال الهيكلي هي: (Brooking, 1997)

- فلسفة الإدارة: ما يعتقد قاده المنظمة بشأن مستخدميها ورسالتها.
- ثقافة المنظمة: كيف تسلك المنظمة شكلاً وقيمة.
- إجراءات الإدارة: الآليات التي تنفذ المنظمة فلسفتها من خلالها.
- نظم تقنية المعلومات: أي النظم التي تنفذ المنظمة من خلالها إجراءاتها الإدارية.
- نظم الشبكات: قدرة الحاسبات على التشابك مع غيرها مما يوفر سبلاً للوصول إلى المستفيدين والمجهزين وقواعد البيانات.
- العلاقات المالية: علاقات جيدة مع البنوك والمستثمرين توفر للمنظمة المرونة التي تحتاجها للحصول على التمويل اللازم.

3-4- رأس مال العلاقات: **Relational Capital**

ويسمى أيضاً رأس مال العملاء: **Customer Capital**

ويتمثل بالقيمة المشتقة من الزبائن الراضين ذوي الولاء، الموردين المعول عليهم، والمصادر الخارجية الأخرى التي تقدم قيمة مضافة للشركة جراء علاقتها المميزة بها. وإن رأس المال العلاقات ذو شقين داخلي وخارجي إذ تتحقق قيمة المنظمة طبقاً لوجهة النظر هذه وفقاً لعلاقتها بزبائننا سواء الداخليين (موارد المنظمة البشرية) أو الخارجيين (المستفيدين من السلع والخدمات) إذ أنّ رضا الزبائن وولائهم يعد مؤشراً إيجابياً على قدرة المنظمة في مد جسور التعاون وإشباع رغباتهم وحاجاتهم. (أبو شامة، 2015، ص25)

وأهم مؤشرات رأس المال العلاقات في المنظمة (عبد الدايم، 2019، ص33)

١- القدرات التسويقية الأساسية: بناء واستخدام قاعدة بيانات للعملاء، توفير القدرات اللازمة لخدمات العملاء، والقدرة على تحديد حاجة العملاء.

٢- كثافة السوق: الحصة السوقية، السوق المحتملة، الوحدات المباعة إلى عدد العملاء، سمعة العلاقة التجارية والاسم التجاري للمنظمة، بناء قنوات البيع والتوزيع.

٣- مؤشرات ولاء الزبائن: وهي رضا العملاء، شكاوى العملاء، حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع العملاء، مستوى كسب عملاء جدد، مستوى خسارة العملاء الحاليين.

- المخاطر المحتملة لرأس المال الفكري:

يمكن تصنيف المخاطر المحتملة التي يتعرض لها رأس المال الفكري إلى الآتي:

١- مخاطر تقادم رأس المال الفكري:

حيث يشير التقادم إلى عجز الفرد عن تطوير مهاراته وخبراته باستمرار، وتخلفه عن مسايرة التطوير والتجديد الذي يحصل في حقل اختصاصه.

وتأخذ مخاطرة هذا التقادم ثلاثة اتجاهات: (المفرجي وصالح، 2003، ص148)

- تقادم المعرفة: ويشمل تقادم الخبرات والمهارات الإدارية والفنية والمهنية.
- تقادم القدرات: ويظهر تحت تأثير الجوانب الشخصية الذاتية.
- التقادم الثقافي: ويتبلور تحت تأثير القيم والمعتقدات والعادات الاجتماعية.

٢- مخاطر احباط رأس المال الفكري:

وهي تمثل عدم قدرة الفرد على اشباع بعض الحاجات بأي سلوك يقوم به فتتولد نتيجة ذلك انفعالات لا يمكن تجنبها أو اخفائها تقوده إلى اليأس. وتأخذ هذه المخاطر ثلاثة اتجاهات وهي: (الدباغ وصالح، 2001، ص171)

- نفسية: تشمل عدم الرضا، الاستياء، التوتر والقلق، الفشل من التوافق، الانطواء والاكتئاب.
- مادية: وتضم العدوان، التدخل الشخصي، تخريب الأجهزة والمعدات.
- تنظيمية: تتمثل بالغيابات، ارتفاع معدل دوران العمل، ارتفاع نسبة التذمر والشكاوي، ترك المنظمة، ضعف الانتماء والولاء.

٣- مخاطر اغتراب رأس المال الفكري:

يمثل الاغتراب حالة نفسية اجتماعية تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله غريباً وبعيداً عن نواحي واقعه، وبالتالي عدم قدرته على التكيف مع المحيط والبيئة.

وتأخذ هذه المخاطر أربعة اتجاهات هي: (Arnold, 1995,p,45)

- اغتراب ثقافي.
- اغتراب حضاري.
- اغتراب اجتماعي.
- اغتراب قيمي.

٤- مخاطر محدودية البحث عن التميز المنظمي:

ترتبط هذه المخاطرة بضعف ومحدودية المنظمة في البحث عن التميز، خاصةً في مجال تشجيع وزيادة عدد المساهمات الفكرية لرأس المال الفكري العامل فيها وبالتالي تبقى المعرفة مخزونة في عقولهم مما يعرضها للاندثار أو هجرتها إلى المنظمات المنافسة. (Amabile, etal, 1996, p 1185)

وتأخذ هذه المخاطر أربعة اتجاهات وهي:

- مخاطر قتل الابتكار الجديد.
- مخاطرة ضعف تحفيز المقترحات.
- مخاطرة تشجيع الأعمال الروتينية أكثر من الإبداعية.
- مخاطرة ضعف الثقة.

٥- مخاطر ضعف الحفز المادي والاعتباري: (العززي، صالح، 2008، ص 414)

وهي المخاطرة التي ترتبط بضعف المؤثرات الخارجية المثيرة لرأس المال الفكري مما يقلل اندفاعه لأداء الأعمال الموكلة إليه نتيجة عدم اشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية وبالتالي تعكس ضعف لإمكانات رأس المال العامل.

وتأخذ هذه المخاطر ثلاثة اتجاهات وهي:

- الجوانب المادية: وتشمل الأجور والمكافآت والمشاركة بالأرباح والحوافز الإبداعية.
- الجوانب المعنوية: وتشمل اشعار رأس المال الفكري بأهميته ومكانته عن طريق اشراكهم بالإدارة ومنحهم الأوسمة والشارات والألقاب وكتب الشكر والتقدير
- الجوانب الاجتماعية: وتتجسد في احترام رأس المال الفكري أياً كان موقعهم وتعزيز مكانته في المجتمع.

الإطار العملي:

تكون الاستبيان من ثلاثة أقسام مؤلفة من (٣٢) عبارة متعلقة برأس المال الفكري، ويبين الجدول رقم (١) توزع عبارات الاستبيان على محاوره.

الجدول رقم (1) توزع عبارات الاستبيان على محاوره

رقم	م	المحور	أرقام العبارات	المجموع
1	1	رأس المال البشري	1-12	12
2	2	رأس المال الهيكلي	13-20	8
3	3	رأس المال العلاقات	21-30	12

وقد جرى استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تفرغ نتائج الاستبيان من خلال مفتاح التصحيح الموضح في الجدول رقم (2).

الجدول رقم (2) مفتاح التصحيح لاستجابات أفراد العينة على الاستبيان

الاستجابة في الاستبيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

ومن أجل تحديد درجة الموافقة تم حساب طول الفئة على النحو الآتي: تقسيم المدى (أكبر قيمة في مفتاح التصحيح - أصغر قيمة في مفتاح التصحيح) على عدد الفئات (5-1) $0,8 = 5 \div (1-5)$ (وهو طول الفئة)، وبعد إضافة طول الفئة إلى

أصغر قيمة في مفتاح التصحيح تم تحديد خمس مستويات للتعامل مع متوسطات الدرجات والجدول رقم (3) يوضح ذلك.

الجدول رقم(3) فئات قيم المتوسط الحسابي والقيم الموافقة لها

فئات القيم	من 1 إلى 1,79	من 1,8 إلى 2,59	من 2,6 إلى 3,39	من 3,4 إلى 4,19	من 4,2 إلى 5
درجة الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

محاوَر الاستبيان:

وتضمن الأسئلة المتعلقة بأبعاد البحث المتمثلة برأس المال الفكري: وشمل ثلاثة محاور: المحور الأول تضمن الأسئلة المتعلقة برأس المال البشري وعددها (12) سؤال، والمحور الثاني تضمن الأسئلة المتعلقة برأس المال الهيكلي وعددها (8) سؤال، المحور الثالث تضمن الأسئلة المتعلقة برأس المال العلاقات وعددها (12) سؤال، حيث تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على دراسات (Ikapel 2016، المومني ٢٠١٧، الدايم - ٢٠١٩).

- التحقق من صدق الاستبيان: جرى التحقق من صدق الاستبيان من خلال استخراج معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) بين كل عبارة وبين الدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه العبارة والجدول يوضح نتائج ذلك. اختبار الاتساق الداخلي: internal consistency الاتساق الداخلي هو أحد أنواع الثبات الذي يقيس قوة العبارة في تمثيل البعد الذي تقيسه وكذلك ثبات الأبعاد في جملة المقاييس الذي تقيسه، وقد تم حسابه من خلال معاملات الارتباط بين كل بعد والعبارة التي تمثله وذلك بطريقة بيرسون ومعنويته، حيث تتراوح قيمة معامل الارتباط بين (-1) و (+1) وتدل الإشارة الموجبة على الارتباط الطردي والسالبة على الارتباط العكسي، وكلما اقتربت من الواحد كان الارتباط أكبر سواء بالموجب أو السالب. ويعتبر ارتباط العبارة معنوي ودال إحصائياً إذا كانت معنوية هذه العبارة أقل أو تساوي (0,05)، وأما إذا كانت معنوية العبارة أكبر من ذلك فهذا يعني عدم وجود ارتباط وإن العبارة غير متسقة داخليا مع البعد الذي تساهم في قياسه ويلزم حذفها من الأداة. ويبين الجدول رقم (4) التالي الاتساق الداخلي لمقاييس البحث

الجدول رقم (٤) الاتساق الداخلي لمحاوَر الدراسة

راس المال البشري			
رقم العبارة	قيم معاملات الارتباط	رقم العبارة	قيم معاملات الارتباط
1- يتوفر لدى موظفي المصرف المعرفة بمتطلبات العمل لأداء مهامهم بالشكل الأفضل.	*0,323	7- يمتلك المصرف عدداً كافياً من الموظفين الذين يمتلكون الخبرات والمعارف اللازمة لأداء العمل بكفاءة.	**0,925
٢- يعمل الموظفون على مشاركة المعلومات فيما بينهم في مواقع العمل	*0,322	8- تساهم الخبرة التي يمتلكها الموظفون في تقديم حلول مميزة للمشكلات التي تواجههم في العمل	**0,924
٣- يعمل الموظفون على مشاركة الخبرات والمهارات فيما بينهم في مواقع العمل	**0,451	9- يمتلك موظفو المصرف القدرة على التكيف مع ضغوط العمل اليومية.	**0,871
4- يُساعد الموظفون القدامى، الموظفين الجدد بتعليمهم كيفية أداء العمل	**0,744	10- يتوفر لدى موظفي المصرف القدرة على تحمّل مسؤوليات أكبر في العمل.	**0,841

**0,934	11- لا يكرر موظفو المصرف نفس الأخطاء عند أدائهم العمل.	**0,588	5- يتم تزويد الموظفين بالمعرفة الكاملة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يُقدّمها المصرف من قبل إدارة المصرف
**0,817	12- يمتاز الموظفون بقدرات إبداعية متميزة في التعامل مع الحالات الطارئة في العمل	**0,616	6- يمتلك موظفو المصرف خبرة عالية في مجال أعمالهم المخصصة لهم.
رأس المال الهيكلي			
**0,797	17- يتم وضع السياسات اللازمة لتسهيل العمليات داخل المصرف	**0,569	13- يستخدم المصرف قواعد بيانات متكاملة.
**0,954	18- سياسات وإجراءات العمل في المصرف، تضمن خلق معرفة جديدة بصفة مستمرة	**0,954	14- يستخدم المصرف قواعد بيانات متاحة لكافة الأقسام
*0,955	19- يوفر المصرف الموازنة الكافية المخصصة لتدريب وتطوير مهارات وكفاءات الموظفين	**0,651	15- تمتاز نظم المعلومات وقواعد البيانات في المصرف بتطورها ومواكبتها لكل ما هو جديد
**0,928	20- يوفر المصرف نظم حوافز ومكافآت تُشجّع الإبداع والتميز لدى الموظفين	**0,669	16- يسعى المصرف نحو استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التقنية والقدرات الإبداعية
رأس مال العلاقات			
**0,921	25- يقوم المصرف بمراقبة المنافسين بشكل مستمر.	**0,965	21- يقوم المصرف بدراسات استطلاعية بشكل مستمر للتعرف على احتياجات ورغبة الزبائن المتنوعة.
**0,945	26- يقوم المصرف بالمقارنة بين الخدمات التي يقدمها للعملاء، والخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة، بهدف تطوير خدماته.	**0,970	22- يمنح المصرف العملاء الدائمين مزايا إضافية تُميزهم عن العملاء العاديين.
**0,933	27- المصرف قادر على التعلم وإضافة قيمة له، من خلال التحالفات والعمل مع منظمات المجتمع المحلي.	**0,935	٢٣ - يسعى المصرف إلى تخفيض الوقت اللازم لحل مشاكل العملاء بشكل كبير.
**0,960	28- يهتم المصرف بمعرفة آراء واقتراحات العملاء	**0,930	24- يوفر المصرف إمكانية طلب الخدمات الكترونية

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 25

*دال عند 0,05 باتجاهين، ** دال عند 0,01 باتجاهين

يتبين من الجدول رقم (4) أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارة وبين الدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه دالة إحصائياً، مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

- التحقق من ثبات الاستبيان:

- (Cronbach's Alpha)

قامت الباحثة بحساب معامل الفا كرونباخ للمقاييس المستخدمة في البحث وذلك بهدف اختبار ثبات هذه المقاييس، حيث تتراوح قيمة معامل الفا بين (0) و (1)، وكلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد دل ذلك على وجود ثبات عال في

المقاييس، وبالمقابل كلما اقتربت قيمة المعامل من الصفر دل ذلك على عدم وجود ثبات في المقاييس. ويعتبر Nikbin et al, 2010 أن معامل ألفا للمقياس جيد إذا تجاوز (60%) وأنه ضعيف إذا لم يتجاوز (60%).

يبين الجدول رقم (5) التالي معاملات الثبات لمقاييس البحث وفق طريقة ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (5) ثبات نتائج الاستبيان باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

رقم	المحور	قيم ألفا كرونباخ
1	رأس المال البشري	0,817
2	رأس المال الهيكلي	0,898
3	رأس المال العلاقتي	0,985
	الدرجة الكلية للقسم الأول (رأس المال الفكري)	0,964

يتبين من الجدول رقم (5) أن قيم معاملات (Cronbach's Alpha) لجميع محاور الاستبيان أكبر من (0,6) مما يشير إلى ثبات نتائج الاستبيان

التحقق من التوزيع الطبيعي لدرجات العينة النهائية:

بلغ عدد أفراد العينة النهائية (١٠٣) عاملاً من مختلف المستويات الإدارية في عدد من المصارف الخاصة في مدينة طرطوس، وقد تم من التحقق التوزيع الطبيعي لدرجات العينة النهائية من خلال اختبار (Sample -One Smirnov Test-Kolmogorov) والجدول رقم (6) يوضح نتائج ذلك.

الجدول رقم (6) نتائج اختبار Smirnov للتحقق من التوزيع الطبيعي لدرجات استجابات أفراد عينة الدراسة

م	المحور	قيم اختبار Smirnov	sig
١	رأس المال البشري	1,347	0,053
٢	رأس المال الهيكلي	1,615	0,071
٣	رأس المال العلاقتي	1,031	0,238
٤	الدرجة الكلية (رأس المال الفكري)	1,350	0,052

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss 25.

نلاحظ من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لاختبار Smirnov بالنسبة لجميع محاور الاستبيان أكبر من (0,05) مما يدل إلى أن درجات أفراد عينة الدراسة على الاستبيان ذات توزيع طبيعي.

اختبار الفرضيات:

١- محور رأس المال البشري:

يبين الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور رأس المال البشري، ودرجة الموافقة على كل عبارة.

الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور رأس المال البشري

الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رأس المال البشري
مرتفعة جداً	0.43	4.77	١- يتوفر لدى موظفي المصرف المعرفة بمتطلبات العمل لأداء مهامهم بالشكل الأفضل.
مرتفعة جداً	0.43	4.75	٢- يعمل الموظفون على مشاركة المعلومات فيما بينهم في مواقع العمل
مرتفعة جداً	0.37	4.84	٣- يعمل الموظفون على مشاركة الخبرات والمهارات فيما بينهم في مواقع العمل
مرتفعة جداً	0.49	4.57	٤- يُساعد الموظفون القدامى، الموظفون الجدد بتعليمهم كيفية أداء العمل
مرتفعة جداً	0.49	4.41	5 - يتم تزويد الموظفين بالمعرفة الكاملة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يُقدّمها المصرف من قبل إدارة المصرف
مرتفعة	0.45	3.95	6 - يمتلك موظفو المصرف خبرة عالية في مجال أعمالهم المخصصة لهم.
مرتفعة	0.63	3.63	7 - يمتلك المصرف عدداً كافياً من الموظفين الذين يمتلكون الخبرات والمعارف اللازمة لأداء العمل بكفاءة.
مرتفعة	0.63	3.61	8 - تُساهم الخبرة التي يمتلكها الموظفون في تقديم حلول مميزة للمشكلات التي تواجههم في العمل.
متوسطة	1.01	3.29	٩) يمتلك موظفو المصرف القدرة على التكيف مع ضغوط العمل اليومية.
مرتفعة	0.54	4.16	١٠) يتوفر لدى موظفي المصرف القدرة على تحمّل مسؤوليات أكبر في العمل.
مرتفعة	0.75	3.54	١١) لا يكرر موظفو المصرف نفس الأخطاء عند أدائهم العمل.
متوسطة	1.45	2.95	١٢) يمتاز الموظفون بقدرات إبداعية متميزة في التعامل مع الحالات الطارئة في العمل.
مرتفعة	0.64	4.04	المتوسط الحسابي العام لمحور رأس المال البشري

المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss 25

يتبين من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي لمحور رأس المال البشري قد بلغ (4,04) وهو يقع ضمن المجال (3,60- 4,20) وهو ما يوافق درجة (الموافقة) بانحراف معياري (0,64)، كما يتبين أن (5) عبارات جاءت بدرجة موافقة مرتفعة جداً.

وهذه العبارات هي:

- يعمل الموظفون على مشاركة الخبرات والمهارات فيما بينهم في مواقع العمل بمتوسط حسابي (4,84)
- يتوفر لدى موظفي المصرف المعرفة بمتطلبات العمل لأداء مهامهم بالشكل الأفضل بمتوسط حسابي (4,77)
- يعمل الموظفون على مشاركة المعلومات فيما بينهم في مواقع العمل بمتوسط حسابي (4,75)
- يُساعد الموظفون القدامى، الموظفون الجدد بتعليمهم كيفية أداء العمل بمتوسط حسابي (4,57)
- يتم تزويد الموظفين بالمعرفة الكاملة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يُقدّمها المصرف من قبل إدارة المصرف بمتوسط حسابي (4,41)

و(6) عبارات جاءت بدرجة موافقة مرتفعة:

- يتوفر لدى موظفي المصرف القدرة على تحمّل مسؤوليات أكبر في العمل بمتوسط حسابي (4,16)

- يمتلك موظفو المصرف خبرة عالية في مجال أعمالهم المخصصة لهم بمتوسط حسابي (3,95)
- يمتلك المصرف عدداً كافياً من الموظفين الذين يمتلكون الخبرات والمعارف اللازمة لأداء العمل بكفاءة بمتوسط حسابي (3,63)
- تُساهم الخبرة التي يمتلكها الموظفين في تقديم حلول مميزة للمشكلات التي تواجههم في العمل بمتوسط حسابي (3,61)
- لا يكرر موظفو المصرف نفس الأخطاء عند أدائهم العمل بمتوسط حسابي (3,54)

وعبارتين جاءتا بدرجة موافقة متوسطة.

- يمتلك موظفو المصرف القدرة على التكيف مع ضغوط العمل اليومية بمتوسط حسابي (3,29)
- يمتاز الموظفون بقدرات إبداعية متميزة في التعامل مع الحالات الطارئة في العمل بمتوسط حسابي (2,95)

ولكي نتأكد من توافق محور رأس المال البشري الموجود في المصارف الخاصة محل الدراسة مع محور رأس المال البشري الواجب تواجده رأس المال الفكري في المصارف الخاصة تم استخدام اختبار (t – test one simple) وكانت النتائج كالتالي:

الجدول (27) اختبار (t – test one simple) لمحور رأس المال البشري

المحور السادس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	65	4.04	0.64	9.017	١٠٢	0.000**

المصدر: برنامج spss.

إن الفرق بين المتوسط الحسابي للعنصر والدرجة المعيارية (3) هو فرق معنوي، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (T) (9.017) وهي أكبر من قيمة (T الجدولية) (1.67)، وبالتالي فإن محور (رأس المال البشري) الموجود في المصارف الخاصة محل الدراسة يتوافق مع محور (رأس المال البشري) الواجب تواجده لتطبيق رأس المال الفكري، حيث كانت النتائج تشير إلى وجود فروق معنوية إيجابية لدرجة توافر هذا العنصر وملائمته للتطبيق في المصارف الخاصة محل الدراسة،

٥- محور رأس المال الهيكلي:

يبين الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور رأس المال الهيكلي، ودرجة الموافقة على كل عبارة.

الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور رأس المال الهيكلي

رأس المال الهيكلي	المتوسط	الانحراف	الموافقة
-------------------	---------	----------	----------

	المعياري	الحسابي	
مرتفعة	0.27	4.08	١٣) يستخدم المصرف قواعد بيانات متكاملة.
مرتفعة جداً	0.43	4.24	١٤) يستخدم المصرف قواعد بيانات متاحة لكافة الأقسام
مرتفعة جداً	0.49	4.57	١٥) تمتاز نظم المعلومات وقواعد البيانات في المصرف بتطورها ومواكبتها لكل ما هو جديد
مرتفعة جداً	0.71	4.44	١٦) يسعى المصرف نحو استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التقنية والقدرات الإبداعية
مرتفعة	0.81	3.78	١٧) يتم وضع السياسات اللازمة لتسهيل العمليات داخل المصرف
مرتفعة جداً	0.43	4.25	١٨) سياسات وإجراءات العمل في المصرف، تضمن خلق معرفة جديدة بصفة مستمرة
مرتفعة جداً	0.43	4.23	١٩) يوفر المصرف الموازنة الكافية المخصصة لتدريب وتطوير مهارات وكفاءات الموظفين
مرتفعة جداً	0.42	4.22	٢٠) يوفر المصرف نظم حوافز ومكافآت تُشجّع الإبداع والتميز لدى الموظفين
مرتفعة	0.50	4.23	المتوسط الحسابي العام لمحور رأس المال الهيكلي

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 25

يتبين من الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي لمحور رأس المال البشري قد بلغ (4,23) وهو يقع ضمن المجال (3,60- 4,20) وهو ما يوافق درجة (الموافقة) بانحراف معياري (0.50)، كما يتبين أن (6) عبارات جاءت بدرجة موافقة مرتفعة جداً، وهي كالتالي:

- تمتاز نظم المعلومات وقواعد البيانات في المصرف بتطورها ومواكبتها لكل ما هو جديد بمتوسط حسابي (4,57)
 - يسعى المصرف نحو استقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التقنية والقدرات الإبداعية بمتوسط حسابي (4,44)
 - سياسات وإجراءات العمل في المصرف، تضمن خلق معرفة جديدة بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (4,25)
 - يستخدم المصرف قواعد بيانات متاحة لكافة الأقسام بمتوسط حسابي (4,24)
 - يوفر المصرف الموازنة الكافية المخصصة لتدريب وتطوير مهارات وكفاءات الموظفين بمتوسط حسابي (4,23)
 - يوفر المصرف نظم حوافز ومكافآت تُشجّع الإبداع والتميز لدى الموظفين بمتوسط حسابي (4,22) وعبارتين جاءتا بدرجة موافقة مرتفعة.
 - يستخدم المصرف قواعد بيانات متكاملة بمتوسط حسابي (4,08)
 - يتم وضع السياسات اللازمة لتسهيل العمليات داخل المصرف بمتوسط حسابي (3,78)
- ولكي نتأكد من توافق محور رأس المال الهيكلي الموجود في المصارف الخاصة محل الدراسة مع محور رأس المال الهيكلي الواجب تواجده رأس المال الفكري في المصارف الخاصة تم استخدام اختبار (t – test one simple) وكانت النتائج كالتالي:

الجدول (27) اختبار (t – test one simple) لمحور رأس المال الهيكلي

المحور السادس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
---------------	---	-----------------	-------------------	---	-------------	---------------

0.000**	١.٠٢	11.087	0.50	4.23	65	رأس المال الهيكلي
---------	------	--------	------	------	----	-------------------

المصدر: برنامج SPSS.

إن الفرق بين المتوسط الحسابي للعنصر والدرجة المعيارية (3) هو فرق معنوي، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (T) (11.087) وهي أكبر من قيمة (T الجدولية)، وبالتالي فإن محور (رأس المال الهيكلي) الموجود في المصارف الخاصة محل الدراسة يتوافق مع محور (رأس المال الهيكلي) الواجب تواجده لتطبيق رأس المال الفكري حيث كانت النتائج تشير إلى وجود فروق معنوية إيجابية لدرجة توافر هذا العنصر وملائمته للتطبيق في المصارف الخاصة محل الدراسة .

٦- محور رأس مال العلاقات:

يبين الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور رأس مال العلاقات، ودرجة الموافقة على كل عبارة.

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور رأس مال العلاقات

الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رأس مال العلاقات
مرتفعة	0.59	3.74	(٢١) يقوم المصرف بدراسات استطلاعية بشكل مستمر للتعرف على احتياجات ورغبة الزبائن المتنوعة.
مرتفعة	0.59	3.75	(٢٢) يمنح المصرف العملاء الدائمين مزايا إضافية تميزهم عن العملاء العاديين.
مرتفعة	0.59	3.74	(٢٣) يسعى المصرف إلى تخفيض الوقت اللازم لحل مشاكل العملاء بشكل كبير.
مرتفعة	0.63	3.61	(٢٤) يوفر المصرف إمكانية طلب الخدمات الكترونية
مرتفعة	0.63	3.62	(٢٥) يقوم المصرف بمراقبة المنافسين بشكل مستمر.
مرتفعة	0.63	3.60	(٢٦) يقوم المصرف بالمقارنة بين الخدمات التي يقدمها للعملاء، والخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة، بهدف تطوير خدماته.
مرتفعة	0.75	3.90	(٢٧) المصرف قادر على التعلم وإضافة قيمة له، من خلال التحالفات والعمل مع منظمات المجتمع المحلي.
مرتفعة	0.75	3.89	(٢٨) يهتم المصرف بمعرفة آراء واقتراحات العملاء
مرتفعة	0.59	3.75	(٢٩) لدى المصرف بيانات كاملة نسبياً حول العملاء ويعمل على تعديلها باستمرار
مرتفعة	0.75	3.90	(٣٠) يقوم المصرف بتفعيل نظام معلومات لتقديم خدمة العملاء ومنح مزايا إضافية له
مرتفعة جداً	0.43	4.24	(٣١) معظم العملاء راضون عن الخدمات التي يقدمها المصرف
مرتفعة جداً	0.43	4.22	(٣٢) يخصص المصرف وقتاً كافياً لحل مشاكل العملاء
مرتفعة	0.64	3.74	المتوسط الحسابي العام لمحور رأس المال العلاقات

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 25

يتبين من الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لمحور رأس المال البشري قد بلغ (3,74) وهو يقع ضمن المجال (3,60 - 4,20) وهو ما يوافق درجة (الموافقة) بانحراف معياري (0,64)، كما يتبين أن عبارتين جاءت بدرجة موافقة مرتفعة جداً وهي كالتالي:

- معظم العملاء راضون عن الخدمات التي يقدمها المصرف بمتوسط حسابي (4,24)
 - يخصص المصرف وقتا كافيا لحل مشاكل العملاء بمتوسط حسابي (4,22) و(10) عبارات بدرجة موافقة مرتفعة وهي كالتالي:
 - المصرف قادر على التعلم وإضافة قيمة له من خلال التحالفات والعمل مع منظمات المجتمع المحلي بمتوسط حسابي (3,90)
 - يقوم المصرف بتفعيل نظام معلومات لتقديم خدمة العملاء ومنح مزايا إضافية له بمتوسط حسابي (3,90)
 - يهتم المصرف بمعرفة آراء واقتراحات العملاء بمتوسط حسابي (3,89)
 - يمنح المصرف العملاء الدائمين مزايا إضافية تُميزهم عن العملاء العاديين بمتوسط حسابي (3,75)
 - لدى المصرف بيانات كاملة نسبيا حول العملاء ويعمل على تعديلها باستمرار بمتوسط حسابي (3,75)
 - يقوم المصرف بدراسات استطلاعية بشكل مستمر للتعرف على احتياجات ورغبة الزبائن المتنوعة بمتوسط حسابي (3,74)
 - يسعى المصرف إلى تخفيض الوقت اللازم لحل مشاكل العملاء بشكل كبير بمتوسط حسابي (3,74)
 - يقوم المصرف بمراقبة المنافسين بشكل مستمر بمتوسط حسابي (3,62)
 - يوفر المصرف إمكانية طلب الخدمات الكترونية بمتوسط حسابي (3,61)
 - يقوم المصرف بالمقارنة بين الخدمات التي يقدمها للعملاء، والخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة، بهدف تطوير خدماته بمتوسط حسابي (3,60)
- ولكي نتأكد من توافق محور رأس المال العلاقات الموجود في المصارف الخاصة محل الدراسة مع محور رأس المال العلاقات الواجب تواجده رأس المال الفكري في المصارف الخاصة تم استخدام اختبار (t – test one simple) وكانت النتائج كالتالي:

الجدول (27) اختبار (t – test one simple) لمحور رأس المال العلاقات

المحور السادس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
رأس المال العلاقات	65	3.74	0.64	12.087	١٠٢	0.000**

المصدر: برنامج spss.

إن الفرق بين المتوسط الحسابي للعنصر والدرجة المعيارية (3) هو فرق معنوي، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) إذن نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (T) (11.087) وهي أكبر من قيمة (T الجدولية)، وبالتالي فإن محور (رأس المال العلاقات) الموجود في المصارف الخاصة محل الدراسة يتوافق مع محور (رأس المال العلاقات) الواجب تواجده لتطبيق رأس المال الفكري حيث كانت النتائج تشير إلى وجود فروق معنوية إيجابية لدرجة توافر هذا العنصر وملائمته للتطبيق في المصارف الخاصة محل الدراسة .

٧- محور رأس المال الفكري:

يبين الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور رأس المال الفكري، ودرجة الموافقة على كل محور.

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور رأس المال الفكري

الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رأس المال الفكري
مرتفعة	0.64	4.04	رأس مال البشري
مرتفعة	0.50	4.23	رأس المال الهيكلي
مرتفعة	0.64	3.74	رأس مال العلاقات
مرتفعة	0.67	4.00	المتوسط الحسابي العام لمحور رأس المال العلاقات

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 25

يتبين من الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لمحور رأس المال الفكري قد بلغ (4.00) بانحراف معياري (0.67) وبدرجة موافقة مرتفعة، حيث جاء ترتيب هذه المحاور من حيث درجة توافرها على الشكل التالي:

رأس المال الهيكلي - رأس المال البشري - رأس مال العلاقات.

وترى الباحثة بأن ذلك يعود إلى أهمية محاور (رأس المال الفكري) والمتمثلة برأس المال الهيكلي باعتباره يمثل كل القيم التي تبقى عندما تنطفئ الأضواء في آخر يوم عمل، فهو يتعلق بكل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري والذي بدوره يمثل رأس المال الوحيد الذي تمتلكه المنظمة ولا يمكنها الاستغناء عنه، وهو المعرفة المتوفرة لدى موظفيها والكفاءات التي يتحلون بها، بينما ينبع رأس مال العلاقات من أهمية العلاقات الاجتماعية المشتركة ويعتمد على بناء الثقة المتبادلة والعمل الجماعي، وتتكامل هذه المحاور فيما بينها لتعطينا رأس مال فكري فعال يساهم في تحقيق أهداف المصارف محل الدراسة.

ولكي نتأكد من توافق محور رأس المال الفكري الموجود في المصارف الخاصة محل الدراسة مع محور رأس المال الفكري الواجب تواجده رأس المال الفكري في المصارف الخاصة تم استخدام اختبار (t - test one simple) وكانت النتائج كالتالي:

الجدول (27) اختبار (t - test one simple) لمحور رأس المال الفكري

المحور السادس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
رأس المال الفكري	65	4.00	0.67	10.087	١٠٢	0.000**

المصدر: برنامج spss.

إن الفرق بين المتوسط الحسابي للعنصر والدرجة المعيارية (3) هو فرق معنوي، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (T) (10.087) وهي أكبر من قيمة (T الجدولية)، وبالتالي فإن محور (رأس المال الفكري) الموجود في المصارف الخاصة محل الدراسة يتوافق مع محور (رأس المال الفكري) الواجب تواجده . حيث كانت النتائج تشير إلى وجود فروق معنوية إيجابية لدرجة توافر هذا المحور بأبعاده الثلاثة وملائمته للتطبيق في المصارف الخاصة محل الدراسة.

النتائج والمقترحات:

النتائج:

١- تمتلك المصارف الخاصة في محافظة طرطوس رأس مال بشري فعال حيث جاء المتوسط الحسابي بشكل عام لمحور رأس المال البشري مرتفع، حيث بلغ (4,04) وبانحراف معياري (0,64)، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة وهذا يدل على أن الموظفين يعملون على مشاركة المعلومات فيما بينهم ولديهم المعرفة الكافية بمتطلبات العمل يستطيعون من خلالها أداء أعمالهم بالشكل الأفضل بالإضافة إلى الخبرة الواسعة التي يتمتع بها موظفو المصرف في مجال تخصصهم.

٢- تمتلك المصارف الخاصة في محافظة طرطوس رأس مال هيكلية فعال حيث جاءت المتوسطات الحسابية بشكل عام لمحور رأس المال الهيكلية مرتفعة، حيث بلغ (4,23) وبانحراف معياري (0,50)، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة وهذا يدل على ان المصرف يستخدم قواعد بيانات كاملة ومتاحة لكافة الأقسام ويسعى دائما لاستقطاب الموارد البشرية ذات المهارات التقنية والقدرات الإبداعية التي تساهم في رفع مستوى أداء المصرف.

٣- تمتلك المصارف الخاصة في محافظة طرطوس رأس مال علاقات فعال حيث جاءت المتوسطات الحسابية بشكل عام لمحور رأس المال العلاقتي مرتفعة، حيث بلغ (3,74) وبانحراف معياري (0,64)، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة وهذا يدل على ان المصرف يقوم وبشكل مستمر بدراسة استطلاعية للتعرف على احتياجات ورغبات الزبائن المتنوعة والعمل على تلبيتها كتخفيض الوقت الازم لحل مشاكل العملاء بشكل كبير بالإضافة إلى منح العملاء الدائمين مزايا إضافية تميزهم عن العملاء العاديين مما يزيد من ولائهم للمصرف.

٤- تمتلك المصارف الخاصة في محافظة طرطوس بناء على النتائج السابقة رأس مال فكري فعال حيث جاءت المتوسطات الحسابية بشكل عام لمحور رأس المال الفكري مرتفعة، وقد بلغ (4,00) وبانحراف معياري (0,67) كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة وهذا يدل على وعي المصرف بأهمية رأس مالها الفكري والعمل على تنميته والمحافظة عليه وصيانتته.

المقترحات:

على ضوء النتائج التي توصلت إليها الباحثة، توصي الباحثة بما يأتي:

- ١- ضرورة تحديد المصارف لرأس المال البشري الخاص بها وتحديد الوسائل العلمية لصيانتته وتنميتها من خلال إقامة محاضرات تعريفية حول ذلك.
- ٢- زيادة اهتمام المصارف الخاصة في محافظة طرطوس برأس المال الفكري والتعامل معه على أنه أهم مورد استراتيجي يمتلكه المصرف لما له من دور كبير في تحقيق الأداء المالي السليم للمصرف.
- ٣- تنظيم ورش ومحاضرات تعريفية بين المصارف من قبل المصرف المركزي لتوضيح رأس المال الفكري وأهميته وكيفية الاستفادة منه وتوظيفه بالشكل الصحيح والأمثل.
- ٤- إجراء المزيد من الدراسات التي تهدف لدراسة رأس المال الفكري وربطه بمتغيرات أخرى كالأداء المالي - جودة الخدمة - إدارة الجودة الشاملة - إدارة الموارد البشرية.

المراجع:

المراجع العربية:

- بريش، الزهرة، (2012-2013)، دور رأس المال الفكري في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر: الجزائر.
- أبو شامة فاديه وليد حنفي، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2015
- جرادات، ناصر المعاني، أحمد إسماعيل، الصالح، إسماعيل رشاد، إدارة المعرفة، جامعة فيلادلفيا، الطبعة الأولى، 2011، اثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
- حامد هاشم، محمد الراشدي، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية" الطبعة الأولى، (2017) -الدباغ، عصام عبد الوهاب وصالح، أحمد علي، (2001)، إدارة الأفراد، ط/3، مطبعة الخلود، بغداد
- زودة، إسماعيل، (٢٠١٣)، "دور رأس المال الفكري في إدارة المعرف - دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين"، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر: الجزائر.
- راوية حسن، (2011) "مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية" الإسكندرية: الدار الجامعية.
- سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال: 2008، عمان: اليازوري.
- شعبان، مصطفى، (2011)، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية: فلسطين.
- صالح، رضا، "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات" بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، السعودية، معهد الإدارة العامة، (2009).
- عبد الناصر نور، ظاهر القشي، رأس المال الفكري: الأهمية، والقياس، والافصاح، دراسة فكرية من وجهة نظر متعددة، 2010.
- عبد القادر محمد عبد القادر السيد، (٢٠١٩) "واقع رأس المال الفكري بجامعة ظفار في ضوء عدد من المتغيرات"، كلية التربية، جامعة بنها، كلية الآداب والعلوم التطبيقية، جامعة ظفار.
- عبد الدايم ساجد خالد محمد ديب، واقع رأس المال الفكري وأثره على الأداء المالي في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، 2019.
- الطويل، أكرم محمد والسماك، بشار يونس، (٢٠١٦) "الرأس المال الفكري وثقافة الإبصار"، عمان، الأردن، دار الجديد للنشر والتوزيع.
- المومني، كاميليا (2017) بعنوان: أثر رأس المال الفكري على الأداء المالي للمصارف التجارية المدرجة في سوق عمان المالي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزرقاء، الأردن.
- مها عقاب زينو، (٢٠٢٠)، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة ميدانية على المصارف الخاصة العاملة في منطقة الساحل السوري"، رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس.

- يوسف، عبد الستار حسين، (2005) *دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال*، دراسة مقدمة لمؤتمر اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان: جامعة الزيتونة الأردنية.

المراجع الأجنبية:

- Bontis, N, Keow, W, Richardson, S,(2000)Intellectual capital and business. Performance in Malaysian industries, Journal of Intellectual capital 1(1): 85- 100.
- Brooking, A. (1997), Intellectual capital: core asset for the third millennium enterprise London: New YORK, International thomson Business press.
- Johansson, (2014) Measuring to understand Intangible Performance drives, the European Accounting Review, 10 (3)
- Altarawneh, Ikhlas (2017). *Effect of intellectual capital on competitive Advantage in Jordanian Pharmaceutical Companies*. Eurpean Journal of Business and Management. Vol 9. No 5-p 39- 53.
- Alnachef, Tarek, Shahed khan, Mouhammad, Al hajjar, Ana (2017) *Impact of Intellectual Capital Elements on Competitive Advantage in Syrian phamacentinical*. Eurpean International Journal of Science & Eco Technology. Vol 6. No 7. P.88-102.
- Ikapel, O.F. (2016) *Analysis of Intellectual Capital and Financial performance of Commercial Banks In kenya: An Application of value Added Intellectual coefficient (VAICTM)* Interanational Journal of Research in Finance and Marketing (IJRFM), 6(71M 1, 15.
- Arnold, C, (1995), Professional in Bureaucracy, Alient among Industrial scientists and Engineers, American Sociological Review, Vol: 52 No: 5.
- Amabeile, T, etal, (1996), assessing the work Environment for Creativity, Academy of Management Journal, and Vol: 39, October.
- Finifter, W, (1990), Human Resource Management, Minfin Co, Houghton
- Siala, Hanen Ghorbel & Moalla, Marwa (2017) The Effect of Structure on Voluntary Disclosure of Intellectual Capital Information: The Canadian Firms *International Journal of Development Research*, Volume 7, Number 1, Pages 16.