

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

دور رأس المال الفكري في الأداء المالي للمصارف

المحاضر الطالب

م.م. لفتة فزغش

بأشراف

م.م. افتخار جبار محمد

2017م

1438هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نرفع درجات من نشاء وفوق كل ذي علم عليم

صدق الله العظيم

سورة يوسف

الاية (76)

مقدمة

يعد رأس المال الفكري من الموضوعات الادارية التي صرحتها الادبيات المعاصرة والتي برز الاهتمام بها من قبل الباحثين في بداية عقد التسعينات من القرن العشرين اذ اضمرت الادبيات مواضيع متعددة غيرت النظرة التقليدية لمفهوم رأس المال والاداء المالي فلم يعد رأس المال ذلك المفهوم التقليدي فالافراد يمثلون رأس المال الحقيقي لوحدات الاعمال اذ لم تعد العوائد تلك التي تجنبها وحدات الاعمال جراء الاستثمار في الموجودات الثابتة والمتداولة فقط وإنما اصبحت العوائد الفكرية اكثر اهمية لقد ادركت وحدات الاعمال ان الموارد بحد ذاتها لم تعد كافية لإنجاز انشطتها من دون أستثمارها بشكل أمثل ويمثل هذا البحث دراسة تحليلية لرأس المال الفكري ومكوناته وطرائق قياسه في القوائم المالية وصعوبات قياسها وعليه تناولت هذه الدراسة أثر رأس المال الفكري في اداء المصارف على الرغم من تعدد المؤشرات (المالية والغير المالية) في قياس رأس المال الفكري الا ان عملية استخدام تلك المؤشرات محددة بما توفره القوائم المالية للمصارف وهناك علاقة وثيقة وعلاقة ارتباط بين رأس المال الفكري واداء تلك المصارف أختتم البحث بمجموعة مقترحات أبرزها أن تولى المصارف اهتماماً ب(رأس المال الفكري) بشرط أظهاره وعرضه في القوائم المالية وأظهار مايقابله من اصول معرفية وفكرية بحيث تبدأ بها الميزانية .

المبحث الاول

منهجية البحث

اولاً : مشكلة البحث

إذا كان راس المال المادي الملموس تحكمه اسس ونظريات وتستنبطه سجلات واجراءات مالية ومحاسبية ويعتمد تقيمه سنوياً معايير محددة، فكيف هو الامر بالنسبة لراس المال الفكري .

ثانياً : اهمية البحث

تمكن اهمية الموضوع من اهمية راس المال الفكري والدور الذي تؤديه هذه النخبة من المورد البشري في تقديم الافكار والابتكارات والمخترعات في تحسين الخدمة المقدمة او استحداث خدمات جديدة والاستثمار الكفوء والفعال التي تسهم في تحسين المركز التنافسي ومن ثم اداء للمصارف . لهذا تبرز اهمية راس المال الفكري بكونه يمثل اهم المصادر الثروة ودعائم القوة ومصدراً لتوليد الثروة ، في حين تركزت جهود الدراسة على الدور المهم لقياس مؤشرات رأس المال الفكري في المصارف الذي ينعكس بدوره على اداء .

ثالثاً : هدف البحث

يهدف البحث الى تحقيق حزمة متكاملة ومترابطة من الاهداف الاساسية التي يمكن ايجازها بالاتي:

اولاً: تقديم اطار نظري وتطبيقي عن مفهوم راس المال الفكري ومكوناته وابرز مؤشرات قياسه وصعوباته .

2- قياس راس المال الفكري من خلال استخدام عدد من الادوات المالية التي تتلائم مع ما متوفر من بيانات ومعلومات تعلن عنها المصارف من خلال قوائمها المالية (الميزانية وكشف الدخل) واثر راس المال الفكري في اداء تلك المصارف.

رابعاً : فرضية البحث

يمكن صياغة الفرضيات البحثية الاتية استناداً الى ما جاء في المشكلة البحثية :

- هناك اهتمام كبير برأس المال الفكري في المصارف عينة البحث من ناحية ظهورها ضمن الموجودات في القوائم المالية اولاً.

- هناك اثراً لرأس المال الفكري في الاداء المصارف.

خامساً: مجتمع البحث وعينته

يتألف مجتمع البحث من موظفي مصرف الرافدين فرع الجانب الايمن، ولاختبار فرضية البحث تم توزيع (25) استبانة على عينة البحث وتم استلامها جميعاً.

المبحث الثاني

الجانب النظري

أولاً:- رأس المال الفكري

1- مفهوم رأس المال الفكري .

ان لمفهوم رأس المال الفكري جذوراً تاريخياً قديمة فمنذ ان خلق الله تبارك وتعالى آدم (عليه السلام) اودع اليه العلم والقدرة على التفكير اذ قال تعالى (وعلم آدم الاسماء كلها) ولقد ذكر الله تعالى اولي الالباب في مواضع متعددة من القرآن الكريم وهم أصحاب العقول كما في قوله تعالى (ان في خلق السموات والارض وأختلاف الليل والنهار لآيات لأولي الالباب).

الا ان رأس المال الفكري بوصفه مصطلحاً لم يبرز الاهتمام به الا قبل عقود قليلة اذ يعد موضوع رأس المال الفكري من الموضوعات الادارية الحديثة ويشير الى ان رأس المال الفكري لم يبرز بوصفه موضوعاً مستقلاً الا قبل بضع سنين بذلت جهود ريادية في الولايات المتحدة واخرى في اسكندنافيا عن أيجاد ادراك وتصور لموضوع رأس المال الفكري في شركة (سكانديا) وهي اكبر شركة لخدمات التمويل والتأمين في الجزء الذي لاحقاً من قبل العديد من المنظمات وفي سنة 1996 أقيم في مدينة نيو يورك مؤتمراً لرأس المال الفكري وكان من أبرز توصيات ضرورة تبني هذا الموضوع ليصبح بمثابة المرنكز للتقارير السنوية للمنظمات الحديثة . (الشكرجي، 2005: 2)

ولقد كونت الدراسات والبحوث الأكاديمية التطبيقية المكثفة تياراً متخصصاً قوياً يجادل بأجراء وقوة تفكيك العناصر المعقدة والغير الملموسة وقد افرزت هذه الدراسات مصطلحاً مرادفه أخرى مثل رأس المال المصرفي والموجودات الغير ملموسة وقد أستنتجت المحاولات المبكرة لظهور رأس المال الفكري اعتمد على ادارة المصرفية على اساس ان المعرفة هي مورد مهم ضمن الموارد الاخرى في الشركات ليكن ان تؤدي الى اضافات مهمة لقيمة الاعمال وان مفهوم رأس المال الفكري هي المعرفة التي يمكن تحويلها الى قيمة .(محمود، 2005: 3)

2- التميز بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي

لابد من فهم طبيعة رأس المال الفكري وتحليله وتميزه عن رأسمال المادي أنطلاقاً من حقيقة أن هذا التحليل التمييزي سيفيد في إدارة وقياس وتقييم رأس المال الفكري في الشركات .

مقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي (الخفاف ، 2006: 156)

البيان	رأس المال الفكري	رأس المال المادي
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركات	في عقول العاملين للشركات
النماذج الممثلة	الالات والمعدات والمباني	أفكار الافراد والمعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايد بالابتكار
نمط تكوين الثروة	بالاستخدام المادي	بالابتكار
المستخدمون له	العمل الفصلي	العمل المصرفي
الزمن	له عمر انتاجي وتناقص بالطاقة	له عمر مع تزايد القدرات الابداعية
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقف عند حدوث المشاكل

ويبدو حلياً أن قياس رأس المال الفكري هو مهمة صعبة للغاية مقارنة بسهولة تقييم وقياس الموجودات المادية والمتداولة التي تعد من العناصر الأساسية لرأس المال التقليدي ومهم يزيد من صعوبة هذه المهمة هو أن للموجودات المادية عمر إنتاجي محدد بينما موجودات رأس المال الفكري (موجودات المعرفة) لها قيمة مفتوحة النهائية لأنها في واقع الحال نتاجاً مبتكراً لشبكة من القيمة وتحولاتها ناهيك عن كون موجودات المعرفة نفسها من مندمجة وضمنية في المعارف والمهارات المخفية لافراد والجماعات وهذا ما يميز رأس المال الفكري عن رأس المال المادي في الشركات وقد أوسع نطاق مفهوم رأس المال الفكري ليشمل الامكانات المادية والمالية والمعنوية والثقافية والذهنية المتاحة . (ياسين، 2007، 276)

3- أهمية رأس المال الفكري .

يمثل رأس المال الفكري اكثر الموجوات قيمة في القرن الحادي والعشرين في ظل اقتصاد يطلق عليه الاقتصاد العرفي لأنها قوى علمية قادرة على ادخال التعديلات الجوهرية على كل شئ في الشركات بمعنى اخر ان الثروة تولد من المعرفة والموجودات الغير ملموسة وأكد الباحث على أن الموجودات الملموسة مثل الممتلكات والمصانع والمباني والمكائن تستمد أهميتها كونها أهمية في انتاج المنتجات ولكن أهميتها النسبية تقل التقادم والاندثار مع مرور الوقت .(حسن، 2008: 140)

في حين أهمية الموجودات المعتمدة على المعرفة تزداد أهميتها مع مرور الوقت نتيجة للخبرة والتعلم ولهذا فإن رأس المال الفكري يمثل الثروة الحقيقية لوحدة الاعمال لأنها تعتمد على المعرفة المستثمرة من الافراد والتي تكون لها قيمة ومغزى بالنسبة للزبائن .

استعراض رأس المال الفكري على النحو الاتي .:(حسن، مصدر سابق:140)

1- الميزة التنافسية .: تبحث الشركات عن الميزة التنافسية تميز السلع والخدمات التي تنتجها عن غيرها مما يجعل المستفيدين يقبلون على التعامل معها.ومن أمثلة الميزة التنافسية انخفاض التكاليف وارتفاع جودة السلع او الخدمة والمرونة والافكار ومن الوقائع الحقيقية على تجسيد عناصر المزايا التنافسية تقوم الشركة اليابانية بتسليم السيارة حسب الطلب الى الزبون في غضون ثلاثة ايام فقط من تاريخ وصول الطلب .

2- ثروة كبير .: تظهر اهمية رأس المال الفكري لكونه مصدراً لتوليد الثروة اذ ان ثلاثة ارباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة والاكثر من ذلك أن التعلم ينتج عنه قوة في الربح.

اذ ان الافراد ذوي التحصيل الدراسي العالمي عن اقترانهم وفي هذا المجال استنتجت دراسة أجراها المعري الكندي للتجارة ان الموجودات الغير ملموسة مثل برامج المعرفة لكونها افضل في مخاطرة الائتمان من الموجودات الملموسة مثل ابنية تكساس للتبضع .

4- مكونات ونماذج رأس المال الفكري .

يتألف رأس المال الفكري من ثلاثة اقسام هي رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني ويتألف من ثلاثة مكونات رئيسية هي الموارد البشرية والموجودات الفكرية وأخيراً الملكية الفكرية ورأس المال في الشركات يتكون من شقين يمثل الاول رأس المال المادي والثاني رأس المال الفكري الذي يتضمن رأس المال البشري والزبائني. وتستخدم الشركات الكبيرة على نحو متزايد ونموذج القيمة المضافة على الرغم الانتقادات الموجهة للنموذج اذ لا يشير النموذج بصراحة الى الموجودات الغير ملموسة ورأس المال الفكري وبا لتالي لا يحتسب النموذج مباشر القيمة العددية لرأس المال الفكري ولا يضع امام المديرين التنفيذ بين اطار محدد لأدارة رأس المال الفكري

ولعل ابرز النماذج التي تناولت رأس المال الفكري نموذج البطاقة المتوازية اذ هدف النموذج الى تحقيق التوازن بين المنظور المحاسبي التقليدي للموجودات الغير ملموسة ((النماذج القياسية الاخرى لتقييم رأس المال الفكري ويصنف النموذج مكونات جديدة هي الابتكار والتعلم وتحسين نشاط الاعمال وأدارة علاقة الزبائن وتكوين القيمة في ضوء المؤشرات المالية والغير المالية ويمكن مايقول ان مايميز نموذج البطاقة المتوازية عن غيره من النماذج هو انه يقدم رؤية شمولية للوضع الراهن للشركة وذلك من حيث ما تصف انشطتها من قيمة ملموسة وغير ملموسة ضمن سياق عمليات تكوين القيمة على خلاف النماذج الاخرى التي تركزت على تحديد قدرات العاملين ومستوى انجازهم الحالي فقط. (كاظم، 2010: 20)

5- قياس رأس المال الفكري.

يتفق غالبية الكتاب والباحثين على وجود رأس المال الفكري في الشركات المعاصرة وانه بحد ذاته قد لا يكون ذا اهمية لأي شركة ما لم ينعكس على عملياتها ومنتجاتها وبالمحصلة النهائية ربحيتها ونموها.

يساهم رأس المال الفكري اسهاماً فاعلاً في تحديد القيمة الحقيقية لتلك الشركات ويكتنف عملية القياس صعوبات عديدة ولعل ابرزها تكمن في التباين بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري حيث ان المورد المادي يمكن قياسه وعده وأحصائه.

وسهل التحديد في القيمة والاستخدام والتوثيق بينما المورد الفكري لا يمكن قياسه بشكل دقيق لأنه موجودات غير ملموسة وغير محدد في الوجود وفي القيمة .لذا لا تدخل غالباً في القيود المحاسبية وفي الاستخدام والواقع ان الفرق لا يجعل من

الصعب ادارة المعرفة فقط بل وقياس تأثيرها وحصيلتها وعلى الرغم من تلك المحددت والصعوبات فان ان هناك العديد من المؤشرات المالية وغير المالية الاستدلالية التي يمكن من خلالها قياس رأس المال الفكري ابزها: (حسن، 2008: 186)

1. القيمة السوقية .
 2. نفقات البحث والتطوير / اجمالي النفقات الادارية .
 3. نفقات حماية العلامة التجارية / النفقات التسويقية .
 4. نفقات التدريب / اجمالي المصروفات الخدمية المتنوعة .
 5. الاعلانات / اجمالي النفقات التسويقية .
 6. نفقات المكافآت / اجمالي النفقات الادارية .
 7. نسبة رأس المال الفكري / اجمالي العاملين .
 8. الموقع في السوق والسمعة في مجال العمل .
 9. متوسط عدد سنوات الخبرة العملية للموجودات الفكرية .
- طرق قياس رأس المال الفكري التي يضم القياس المالي والوظيفي هي ثلاث فقط: (الراوي، 1981: 127)

1. العائد على الموجودات بحيث العائد على الموجودات فإذا كانت هذه النسبة منخفضة مقارنة بالسنوات السابقة او شركات مماثلة فأنها تعكس ضعف انتاجية استثمارات وحدة الاعمال الناتجة عن عدم وجود مقدرة عقلية متمكنة من توجيه الاستثمارات ويعد المقياس من المقاييس الوصفية والاستدلالية
 2. طريقة رأس المال الفكري المباشر :. وتعد من ادق الطرق لقياس رأس المال الفكري فهي تستند الى قياس القيمة وحالماً تحديد هذه المكونات بدقة فيمكن تعينها بشكل مباشر وصعوبتها في تحديد المكونات .
 3. نسبة القيمة السوقية الى القيمة الدفترية :. تعد من ابسط طرائق رأس المال الفكري وتستند هذه الطريقة الى الفرق بين القيمة السوقية للشركات ومنها الدفترية وعليه فأن الافتراض المنطقي الرئيسي للطريقة هذه يشير الى القيمة تمثل القيمة الحقيقية للشركات وضمن تلك القيمة قيمة الموجودات الملوسة ورأس المال الفكري اي ان الفرق بين القيمتين (الدفترية والسوقية) تمثل قيمة الموجودات الفكرية .
- وقد تم استخدام نموذجياً وصحياً لقياس رأس المال الفكري اطلق عليه بطاقة الاداء المتوازنة واول من استخدم هذا النموذج بالتقييم هو (كاربلان) في عام 1992 ومن مناظر عديدة هي:

- 1- منظور الداخلي .
- 2- منظور الزبون .
- 3- منظور الحالي .
- 4- منظور التعليم والنمو.

• نماذج التكلفة لقياس رأس المال الفكري هي: (ميرخان، 2003: 35)

1- نموذج الاستثمار في الموارد البشرية.

لكي يتم قياس الاستثمار في الموارد البشرية على اساس فردي لذلك تم تقديم كل من التكلفة المدفوعة (المصروفات النقدية) التي حصرها عن طريق إجراء بعض التعديلات الطفيفة على تقسيم حسابات التكاليف القائمة وتكلفة الفرق الضائعة التي يتم ايجادها عن طريق أيجادها في السجلات التي تقيد فيها ساعات كل من العاملين والموظفين بانتظام اذ تبين كيفية تصرف العامل او الموظف في ساعة من ساعات العمل ولكل فرد وتقدم هذه الطريقة ثلاثة تقارير الى الادارة يتم اعدادها لهذا الغرض وهي(تقرير تكلفة الوقت ،ملخص الاستثمار في الموارد البشرية ،تقرير مساهمة الموجودات البشرية)

2- نموذج (TobinisQ)

وهي طريقة مهمة لقياس الموجودات الفكرية كمياً وتُقارن هذه الطريقة بين قيمة السوق للموجودات المعنوية مع تكلفة انتاجها فاذا كانت أقل من واحد فهذا يعني ان قيمة السوق للمنتج المعني تكون اقل من كلفة انتاجها وعندما تكون القيمة عالية اي اكبر من واحد فهذا يعني ان الشركة في اعلى حالات الدخل وتحقق ارباحاً عالية بموجودات لا تمتلكها الشركات المنافسة

3- مؤشر المعرفة تتناسب مع القيمة .

يهدف هذا المؤشر الى تحويل المعرفة الى مخرجات ذات قيمة ومن خلال هذا المؤشر لاتستهلك المعرفة عند أستخدامها لتكوين التغيرات في القيمة المضافة وعلى سبيل المثال شركة مايكروسوفت ويمثل ذلك القدرة الكافية لدى الشركة وقيمة أستخدام هذه الشركة للمعرفة المجسدة ضمن العمليات والتكنولوجيا ورأس المال الفكري.

ومهما تعددت المؤشرات والمعايير فأن العبرة في البحث تمكن في امكانية تطبيقه فعلياً فالعديد من الشركات تمتلك ثروة كبيرة من رأس المال الفكري دون ان تظهر في قوائم الميزانية لأن الاساليب التقليدية

في اعداد الميزانيات التي تهتم اساساً بالقضايا المادية والمالية وهذه الاساليب لاتعد طرائق معاصرة ومن ثم فهي عاجزة عن مراجعة متطلبات الاقتصاد المبني عن المعرفة وعليه فلا بد من ان تكون هناك العديد من الاجراءات لقياس رأس المال الفكري (الخفاف، 2006:60)

4- اعتماد ادوات متنوعة ومعقدة في القياس.

وذلك سبب تعدد وتنوع اغراض القياس المطلوبة لرأس المال الفكري ومن تلك الادوات أ- المقابلة .

ب - الاستبيان .

ج - الملاحظة .

د- التحليل المالي .

ويمكن القول ان قياس رأس المال الفكري عن طريق التحليل المالي وتلمس مكوناته وحجمه افضل الطرائق واكثرها موضوعية وتباناً وذلك لان يتعامل مع حقائق ومعطيات رقمية ثابتة . (الخفاف، 2006:60)

6. الأداء كأساس للقياس رأس المال الفكري في المصارف

اختلف الكتاب والباحثين في تحديد المؤشرات او المعايير الملائمة التي يمكن اعتمادها عند قياس رأس المال الفكري فعند أستثمار الشركة في الموجودات الغير ملموسة مثل برامج البحث والتطوير وتدريب وتأهيل العاملين وجذب العقول البشرية الكفاءة والتميزة لاتستطيع ان نسجلها بوضعها موجودات في الميزانية لذلك يظهر الاستثمار كتدفقات نقدية مالية وحصر تكلفة واذا ماتم اعتبار حجم الانفاق على رأس المال الفكري استثماراً فإننا ستكون امام مشكلة جوهرية بالنسبة لطرق تقديم هذا النمط من الاستثمارات ومعرفة حجم العوائد المتوقعة والسبب في ذلك هو صعوبة التقديرات المستخدمة لقياس الاستثمارات المعرفية ولهذا يمكن ان نلجا الى مدخل الاداء ويمكن ان يكون هذا المدخل معياراً لقياس اداء المصارف وتقديم البدائل المعرفية اذ يجد الكتاب تقويم الاستثمار في رأس المال الفكري عن طريق مدخل الاداء يعد اساساً مقبولاً وعلى نطاق واسع لتحديد القيمة الكلية للاستثمار في رأس المال الفكري (حسن، 2008:162)

ان الهدف الاساس لكل مصرف هو تحقيق اداء اذ تعد احدى اهم العناصر المستخدمة في تقييم الاداء المصرفي ويتأثر الاداء بكفاءة الادارة ودرجة مثانة ودقة نظام الضبط الداخلي لذلك فإن اداء يعرف بأنه المقابل الذي

يتوقع المستثمر الحصول عليه في المستقبل مقابل الاموال التي يدفعها من أجل استثماره . (النعيمة، 2005، 43)

فالمصارف التي تسعى لزيادة ارباحها والتي بحاجة الى الارباح اكثر من غيرها تتطلب وجود رأس مال فكري متميز او استراتيجي اي ان هناك موجودات غير ملموسة تعد عنصراً حيوياً للأداء وان تكون تلك الموارد لابد من ادراكها وتحضيرها لتعد موجوداً أساسياً يسهم فعلياً في تحقيق هدف اداء المصرفية (الجميل، 2005: 41)

وعادةً يُقاس الاداء بمجموعة من النسب يطلق عليها مؤشرات الاداء (هندي، 1996: 415)

1- معدل العائد /الموجودات .

2- معدل العائد /حقوق الملكية .

3- معدل العائد /الودائع.

7. :خطوات بناء رأس المال الفكري .

هناك مجموعة خطوات وأجراءات التي يمكن اتباعها عند بناء رأس المال الفكري . (كاظم، 2010: مجلة 20)

1- تطبيق معايير اداء عالية ومتطلبات كبيرة على جميع العاملين وعدم التسامح والتهاون مع ضعف الاداء .

2- ملأ الشواغر الوظيفية بالافراد المؤهلين تأهيلاً عالياً وليست مجرد ملئ الشواغر.

3- الشدوذ في مجال ترقية الافراد والعاملين.

4- اجراء عملية التدوير الوظيفي للعاملين ذوي المهارات العالية .

5- ادخال المهارات العالية وبصورة مستمرة .

6- ادخال مهارات او تغيرات قياسية في هيكل المنظمة وثقافتها وسياستها.

7- التحول للمنظمات المطلوبة والتخلي عن الهيكل الهرمية السائدة .

ثانياً: الاداء المالي

1- مفهوم الاداء المالي

تعد عملية تقويم الاداء المالي من الممارسات القديمة والمهمة وهو وسيلة لدراسة قدرة المنظمة او الوحدة الاقتصادية على انجاز اهدافها وتحقيق ما هو مطلوب منها خلال مدة معينة . وتتبع اهمية التقويم كونها عملية لكشف الاخطاء او نقاط الضعف في الاداء ومعالجتها وتحديد نقاط القوة وتعزيزها لغرض تحقيق الاهداف المرسومة العمل المنظمة . ويمكن معرفة الاداء المالي من خلال التعاريف الاتية (فوزي، 2005: 3)

- انه انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها لتحقيق اهدافها .
- انه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المالية والبشرية واستقلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها.
- اوانه النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة الى تحقيقها.
- ولاداء تعريف من وجهة نظر قانونية

- بأنه الفعل المطلوب او المحدد بموجب العقد وان تاثير الاداء هو الزام الشخص المكلف باداء الفعل لاي مسؤولية تعاقدية مستقبلية وان كان طرف من الاطراف العقد الملزم باداء التزامه استناداً الى البنود المنصوص عليها.

والاداء المالي يمكن قرائته واستنتاجه بالنسبة للمراقب والمحلل المالي والمهتم بعمل المنظمة.

ونجاحها فنستطيع ان نفهم حقيقة الوضع المالي واداء وادارة الموارد وعائد الاستثمار بشكل يخدم اصحاب المصالح المعنيين ومن ثم يساهم في تطوير العمل الاداري والاقتصادي ورفع كفاءتها(الجبوري، 2004:

(4

يمثل الاداء القاسم المشترك لاهتمام الباحثين والمختصين في كل فروع المعرفة الادارية وفي مقدمتها الادارة الاستراتيجية لكونه يعكس صورة شاملة عن سير أنشطة المنظمات واعمالها المختلفة ويعد مؤثراً على نجاحها واستمرارها على التركيز ارتباطه لاداء بعدد كبير من المتغيرات البيئية المختلفة والتاثير المتبادل فيما بينها ،وان الاداء يعبر عن المحصلة النهائية للجهود التي تبذلها المنظمات خلال مدة زمنية محدودة ويعكس قدرتها على تحقيق اهدافها بطريقة كفؤة وفاعلية بأنه الاداء هو المرأة التي يعكس وصفها من جميع الجوانب وبالتالي يعكس نجاح او فشل المنظمة ومدى قدرتها على تحقيق اهدافها (الزيادي، 2013: 90)

2- مجالات الاداء :

تتعدد المجالات التي تسعى المنظمة اليها على اساسها ان كل مجال يعكس هدفاً تسعى الى تحقيقه وقد تختلف هذه الميادين من منظمة لأخرى وحسب طبيعة نشاطها وحسب نظرة الادارة العليا لها ويحدد ميادين الاداء المالي وميدان الاداء العملياتي وميدان الفاعلية التنظيمية (يوسف 2005: 13-16)

أ. الاداء المالي : يعرف الاداء بأنه يمثل المفهوم الضيق لاداء الاعمال من حيث يركز على استخدام مؤثرات مالية لقياس مدى انجاز الاهداف ويعرف كذلك بأنه تعبير عن اداء الاعمال وباستخدام مؤثرات مالية مثل الربحية المنظمات .

ب - الاداء المالي والعملياتي : هو بمثابة الحلقة الوسطى لأداء الاعمال في المنظمات فضلاً عن المنظمات المالية فإنه يجري الاعتماد على مقياس عملياته في قياس الاداء اذا نظمت مقاييس ومؤثرات عملياته يظهر للادارة الصورة الخفية للاداء الذي تستطيع النسب والمؤثرات المالية الكشف عنه.

ج - الفاعلية التنظيمية : ويمثل الميدان الواسع واللاتشمل الاداء الاعمال والذي يدخل في مضامينه اسس كل من الاداء المالي والاداء المالي العملياتي ويعود السبب في ذلك الى ان هذا الميدان يغطي اهدف اصحاب المصالح في المنظمة ويعمل على قياس هذه الاهداف المختلفة الاطراف وان المنظمات التي تستطيع تحقيق عنصر الفاعلية والكفاءة هي وحدها القادرة على النمو والازدهار

وكذلك يعني مفهوم الفاعلية التاكيد مما اذا كانت الاهداف المتحققة والاساليب التي تبحث في تحقيقها تتفق مع الاهداف المقررة لها والمخططة /ويقصد بها الفاعلية بأنها الحكم الانساني على مدى ممارسة الوحدة (فهد، 2009: 41)

3- معايير الاداء المالي :

من المهم تحديد نسب معيارية تستخدم في متابعة النسب المالية المنشأة لأن الحكم على طبيعة لغيرها عبر الوقت يعتمد على قابلية المستفيدين منها على مقارنتها مع معيار معين وهناك اربعة انواع رئيسية من المعايير (الزيادي، 2001: 78)

أ- المعايير التاريخية للمنشأة :

وتحسب هذه النسب من الكشوفات المالية للسنوات السابقة لغرض الرقابة من قبل الادارة المالية والاستفادة منها في وضع الخطط.

ب - المعايير المطلقة .

وتأخذ هذه المعايير شكل قيمة ثابتة لنسب معينة مشتركة بين جميع وتقاس بها نسبة ذات العلاقة في المنشأة معينة مثل نسبة التداول.

ج - المعايير القطاعية .

يستفيد المحلل المالي بدرجة كبير القطاعية في رقابة الاداء تمثل متوسط الاداء القطاع الذي تنتمي اليه المنشأة خاصة ذات تشابه في العديد من القطاعات والخصائص.

د- المعايير المستهدفة .

وهي نسب تستهدف ادارة المنشأة لتحقيقها من خلال تنفيذ الموازنة وبالتالي فإن مقارنتها لنسب المتحققة مع لكل المستهدفة وتبرز اوجه الابتعاد بين الفعل والمخطط وبالتالي اتخاذ الاجراءات التصحيحية اللازمة .

4- العوامل المؤثرة في الاداء .

هناك العديد من العوامل المؤثرة في اداء المنظمة سواء كانت داخلية او خارجية ومن هذ العوامل ما يكون منها ضمن سيطرة الادارة ومنها ما هو خارج السيطرة ومن هذه العوامل (الجبوري ،2004:31)

1- العوامل المنظمة :بعد الحجم راس المال من المحددات المهمة المؤثرة على اداء المنظمة حيث ان حجم المنظمة انعكاس للموارد المتاحة وان كبر حجم المنشأة يقلل من التأثير الذي يملكه الفرد من العاملين أما رأس المال وكلما زادت الكفاءة في تحويل المدخلات الى مخرجات فإن هذا سوف يقلل من الكلف ويزيد من الاداء .

2- العوامل البيئية :ومنها العوامل المؤثرة على اداء القطاع الذي يعمل في اطاره الذي يعتمد على متغيرين اذا كلما ارتفع مقدار المبيعات ارتفع مستوى اداء الذي بدوره ادى الى ارتفاع اسعار الاسهم اما التركيز على المنافسة حيث تعكس المنافسة درجة الاعتماد المنظمة داخل القطاع على المتغيرات البئية من حيث كيفية وضع اوصياغة الاعلان او وحدات الاختلاف المنتوجات وتحقيق الارباح .

3- التفويض الاداري ان اداء المنظمة يعتمد على جهود العاملين فيها ويرتبط بالانتاجية في مقدار التعويض للعاملين اي كلما زاد مقدار التعويض زادت انتاجية المنظمة ومن ثم ارتفاع مستوى ادائها .

4- النجاح الاداري .

ويقصد به العلاقة التي تختص بأداء عمل معين قد يؤثر في اداء المنظمة.

5- التحليل المالي .

يمكن القول بأن التحليل المالي هو عمليات تحويل البيانات المالية الواردة في القوائم المالية الى معلومات تستعمل كأساس لاتخاذ تعزيز الاتجاهات الايجابية في المؤسسة ولمعالجة بعض الممارسات الخاطئة مثل السيطرة على بعض التكاليف او معالجة نقص متوقع في السيولة وبشكل عام يهدف الى تحقيق الغايات التالية . (عقيل ، 2006:239)

- 1- معرفة حقيقة الوضع المالي للمؤسسة
- 2- تحديد قدرة المؤسسة على خدمة دينها وقدرتها على الاقتراض .
- 3- تقييم السياسات المالية والتشغيلية المتبعة .
- 4- الحكم على مدى كفاءة الادارة .
- 5- معرفة الاتجاهات التي يتخذها أداء المؤسسة
- 6- معرفة وضع المنظمة في قطاعها .
- 7- تقييم جدوى الاستثمار في المؤسسة .
- 8- الاستفادة من المعلومات المتاحة لاتخاذ القرارات الخاصة بالرقابة والتقييم .

أن هذا يمكن اجمال الغايات المتعددة للتحليل المالي اعلاه بالتعرف على السياسية المثلى بسبب خروج الغاية السياسية المثلى عن امكانية التحليل المالي حيث تتطلب جهداً أعمق واكبر من الاداء التحليل المالي العادي .

6- تحليل تقييم الاداء

حيث تعتبر ادوات التحليل المالي ادوات مثالية لتحقيق هذه الغاية لما لها من قدرة على التقييم ربحية المؤسسة وكفاءتها في ادارة موجوداتها وتوازنها المالي وسيولها والاتجاهات التي يتخذها في النمو وكذلك مقارنة ادائها في شركات اخرى تعمل في نفس المجال اوفي مجالات اخرى والمقرضين

وهناك مظهرين رئيسان للتحليل المالي هما: (عقيل ، 2006:234)

- 1- المظهر الفني :ويقوم على استعمال المبادئ الرياضية والمالية المعروفة .

2- المظهر التفسيري : ويقوم هذا المفهوم بعملية فهم وتفسير النتائج العملية بعد الاستعانة بالمعلومات مثل (خليفة المؤسسات والمحيط التي تعمل فيه)

7- اهداف الادارة المالية:- (علي، 2010: 77)

اولاً:- تعظيم القيمة الحالية للمؤسسة/ يرى الاقتصاديون تعظيم الارباح لتعظيم الاداء التشغيلي للمؤسسة لان الارباح يعبر عن رأسمالها.
ثانياً:- السيولة: تعبر السيولة عن قدرة المؤسسة على مواجهة التزاماتها القصيرة الاجل المتوقع منها وغير المتوقعة من خلال التدفق النقدي.
ثالثاً:- الربحية: هذا الهدف الاساس لجميع المؤسسات وامر ضروري لبقائها واستمرارها وغاية يتطلع اليها المستثمرين.
رابعاً:- العائد على الاستثمار التطرق على العائد على الاستثمار بالتميز الاستثمار عن العائد.

ماذا يقصد بالاستثمار؟ جمع الاموال المستثمرة في المشروع اي اجمالي موجوداته . المستثمرة من قبل اصحاب المشروع اي العائد على حقوق اصحاب المشروع.

وماذا يقصد بالعائد؟ صافي الربح المحاسبي بعد الضريبة ويحسب العائد على الحقوق المالكين يساوي صافي الربح بعد الضريبة حقوق اصحاب المشروع العائد على حقوق اصحاب المشروع.

8- الاداء المالي المصرفي

ان اهمية تقويم الاداء المصرفي نابعة من اهمية هذ المنشأة ودورها في التنمية الاقتصادية فهي تعمل كحاوية تتجمع فيها المدخرات للأفراد والمنظمات ومن ثم تتولى عملية ضخ هذه الاموال على شكل قروض واستثمارات وكذلك تتعدد الاطراف وتتنافس في الحصول على الموارد ورغبته لذلك ينبغي ان تكون انظمة التقويم الاداء شاملة لكل المقاييس الاداء الاستراتيجي كما تزايدت اهمية تقويم الاداء في المنشأة المصرفية في السنوات الاخيرة وذلك الخصوصية نشاط المصرف ولضمانة الاموال التي تتعامل بها هذه المنشأة وسرعة رؤوس الاموال الخاصة والاموال المودعة مما يتطلب من متخذي القرار التحقق من كفاءة اداء

هذه المنشأة في استقلال هذه الموارد وتحقيق افضل النتائج بأقل التكاليف
(الهواري، 1996: 18)

نظراً لكون الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف تكاد تكون
نمطية في جوهرها وان ليس في هذه الجوهر مما يمكن تميزه / فإن خدمة
العملاء تعتبر مجالاً يحمل في طياته ميزة تنافسية تجعل المصرف مفضلاً
عن غيره من المصارف وتضيف اليه قوة تنافسية ومكانة متقدمة في
السوق مما يجعل خدمة العملاء احد المدخلات الاستراتيجية في القدرة
التنافسية للمصارف (ناجي 2007: 272)

مفهوم التنافسية على مستوى المنظمة يعني القدرة على تزويد المستهلك
او العميل بمنتجات وخدمات اكثر كفاءة وفاعلية من المنافسين الاخرين
في السوق المحلية والدولية / وتقاس التنافسية على مستوى من خلال
معدلات نمو المنظمة وقدرتها على تحقيق حصة اكبر في السوق
/ اما مفهوم التنافسية على مستوى القطاع صناعي معين قدرة شركات
قطاع معين في دولة ما على تحقيق مستمر في الاسواق الدولية دون
الاعتماد الدعم والحماية من الحكومة وبالتالي تميز تلك الدول في هذه
الصناعة ويتأخر الاداء المصرفي ايضاً بالجودة التميز في اربع مجالات
رئيسية هي : (صفر، 2005: 116)

أ- التكاليف ان مدخل الجودة يعتمد على تقليص التكاليف من خلال عملية
التوثيق الدقيق بين اوقات المتاحة لدى العاملين والاحتياجات المتوقعة
للعلماء ثم تبسيط العمل وتقليص الازخام . بينما التميز فإنه نادراً
ما يقلص التكاليف بل انه يزيد التكاليف لأن هذه الكلفة غالباً ما تزول
عندما يستعيد البنك المتميز في حصة اكبر في السوق لم يكن ليحصل
عليها لو لم يكن متميزاً.

ب - التميز في السوق / تؤكد الجودة ان لا يكون البنك افضل من بنك اخر
في مجالات الدقة والراحة والتدقيق واللياقة . اما التميز فيؤكد على تمايز
بنك من خلال جعل العميل يشعر بأنه يتعامل بخصوصية مع البنك
ويجعل العميل بأنه سيد العرف .

ج - تدريب يرفع مستوى الخدمة / تحدد الجودة معايير يقاس بها تقدم
الخدمة فعلاً اذا تعلم العاملون ضرورة الاداء واجباتهم بطرق واساليب
محددة للوصول الى المعايير الاعلى للخدمة بدون حصول الازخام اما
التميز فيجعل الموظف مسؤولاً عن ارضاء العملاء ويغطي ما

يستطيعون (هدفنا ارضاءكم) ترفعه الكثير من البنوك وتؤمن به هذه البنوك التي تقدم الخدمات المميزة .

د - الاهتمام بملاحظات العميل من حيث ادخال التحسينات/ تؤكد الجودة على الترويج من خلال الكلمة المشجعة على التعامل والتأكيد اما التميز يؤكد على التشجيع العميل على تقديم ملاحظاته حول الخدمة لأحداث تحسين ملموس وملحوظ وفي الخدمة المصرفية لتحقيق رضا العميل ومن امثله العميل على التميز تقديم الكشوفات الدورية للعملاء بالتفصيل الدقيق المطلوب وكذلك السماح للعملاء لأختيار الارقام الرمزية الخاصة بهم منذ فتح الحسابات بالبنك واتاحة ووضع تسهيلات ترفيهية وخدمية ملائمة (البديري ،2003:319:318)

المبحث الثالث

الجانب العملي

1- التحليل الاحصائي لأسئلة الاستبانة:

اولاً: رأس المال الفكري

ت	العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي
1	يتوفر لدى المصرف الزبون مهارات وخبرات ومعارف متنوعة .	5	20%	8	32%	4	16%	4	16%	4	16%	3,24
2	تقوم ادارة المصرف بتنمية رأسمالها من خلال اساليب متعددة كالتدريب والتطوير	5	20%	11	44%	3	12%	6	24%	0	0	3,6
3	تولى ادارة المصرف اهتماماً بالاداريين الذين لديهم المقدرة على الابداع .	5	20%	8	32%	10	40%	1	4%	1	4%	3,6
4	يمتلك المصرف اداريين يتمتعون بمقدرات فكرية وعقلية تجعلهم متميزين في الاداء .	3	12%	12	48%	5	20%	3	12%	2	8%	3,44
5	يحرص المصرف على استقطاب كادر ادريين يمتلكون قدرات فكرية متميزة	4	16%	8	32%	7	28%	4	16%	2	8%	3,32
6	يمتلك العاملين الاداريين في المصرف خبرة طويلة في مجال عملهم .	7	28%	8	32%	9	36%	1	4%	0	0	3,84

7	الخبرة الطويلة في المجال العملي والاداري يحقق في مستوى عالي.	13	52%	10	40%	1	4%	1	4%	0	0	4,4
8	اتلقأ تشجيعاً من ادارة المصرف مواد دراسية متنوعة (اولية ، وعليا) بهدف زيادة خبرتي	6	24%	5	20%	8	32%	2	8%	4	16%	3,28
9	تمكنني خبرتي في مجال العمل المصرفي في تحقيق الاداء المميز	11	44%	13	52%	1	4%	0	0	0	0	4,4
10	تولى ادارة المصرف اهتماماً خاصاً في مجال تخصصهم العمل .	5	20%	7	28%	5	20%	8	32%	0	0	3,36
11	يتطلب العمل المصرفي امتلاك المدراء مهارات علمية وعملية المهام بشكل واضح.	22	88%	3	12%	0	0	0	0	0	0	4,88

ثانياً: الاداء

ت	العبارات	اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		الوسط الحسابي
1	تعتمد نتائج اداء المصرف الحالية بقصد المقارنة مع الاداء في الماضي	1	4%	8	32%	7	28%	9	36%	0	0	3,04
2	ان استفادة المصرف من تكرار الاداء يساعد في اكتسابها الخبرات والمعارف في العمل المصرفي .	6	24%	7	28%	10	40%	2	8%	0	0	3,68
3	ان استفادة المصرف من رأس المال يساعد على مواجهة المنافسين في السوق .	6	24%	13	52%	6	24%	0	0	0	0	4
4	تعمل ادرة المصرف في الاستمرار في استخدام رأس المال في تحسين كفاءة الاداء .	7	28%	8	32%	2	8%	8	32%	0	0	3,56
5	ان استخدام المصرف لرأس المال يكون من اجراءات الرقابة على أنشطة الاداء المالي .	4	16%	7	28%	6	24%	8	32%	0	0	3,28
6	يتم الاعتماد على التقارير المالية في قياس الاداء المالي المصرفي	5	20%	18	72%	1	4%	1	4%	0	0	4,08
7	يحاول المصرف اعتماد المؤثرات المالية الكمية في تقييم مستوى الاداء الى اقصى حد ممكن	8	32%	6	24%	6	24%	5	20%	0	0	3,68
8	عزز احتفاظ المصرف برأس	6	24%	14	56%	4	16%	1	4%	0	0	4

											المال في مواجهة المنافسة عن طريق تقديم أفضل الخدمات ذات الجودة العليا.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

يلاحظ من الجدول اعلاه ان هناك استبانات للأفراد عينة البحث لل فقرات الاتية (-) يتم الاعتماد على التقارير المالية في قياس الاداء المالي والمصرفي وكذلك الخبرة الطويلة في المجال العلمي والعملي والاداري يحقق مستوى عالي وكذلك تمكنني خبرتي في مجال العمل المصرفي في تحقيق الاداء المتميز وكذلك يتطلب العمل المصرفي امتلاك المدراء مهارات علمية المهام بشكل واضح) على التوالي وبمتوسط الحسابي التي تؤكد ان (4.8، 4.4، 4.4، 4.88) على التوالي.

في حين ان هناك اخفاقات في استبانة افراد عينة البحث حول الفقرات (تعتمد نتائج اداء المصرف الحالية بقصد المقارنة مع الاراء في الماضي وكذلك يتوفر لدى المصرف او الزبون مهارات وخبرات ومعارف متنوعة وكذلك تقوم ادارة المصرف بتنمية رأسمالها من خلال اساليب متعددة كالتدريب والتطوير وكذلك يتولى المصرف اهتماماً بالاداريين الذين لهم القدرة على الابداع)والتي تؤكد مثلاً(لاتعتمد نتائج المصرف الحالية بقصد المقارنة مع الاداء في الماضي وكذلك لايتوفر لدى المصرف او الزبون مهارات وخبرات ومعارف متنوعة وكذلك لاتقوم ادارة المصرف بتنمية رأسمالها من خلال اساليب متعددة كالتدريب والتطوير

وكذلك لا يتولى المصرف اهتماماً بالادارين الذين لديهم المقدرة على الابداع . على التوالي وبمتوسط حسابي الذي يؤكد ان (3.04، 3024، 306، 3.6) على التوالي.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

أ- رأس المال الفكري

بعد امتلاك المصارف لأراس المال الفكري بوصفه موجوداً يسهم في تحقيق الميزة التنافسية الأكثر تأثيراً والذي ينعكس ايجابياً على الهدف الاساسي والمتمثل بالاداء.

2- ان تركيب مكونات راس المال الفكري تعتمد على طبيعة عمل المصارف التي تنسم بالتجدد المستمر في تقديم الخدمات .

3- لا يوجد اجماع عام حول مقياس محدد ومتاح لرأس المال الفكري بوصفه موجوداً.

4- تنعكس الخصائص المتميزة لرأس المال الفكري التي ابرزها الخصائص الغير ملموسة على صعوبة تحديد وقياس رأس المال الفكري بشكل دقيق .

5- على الرغم من اهمية رأس المال الفكري الان القوائم والتقارير المالية في المصارف عينة البحث لم تبرز قيمة بوصفه موجوداً الا في اضيق الحدود اذا لازالت هذه المصارف تستخدم الطرق التقليدية في اعدادها والتي تهتم بالقضايا المادية والمالية .

7- على الرغم من تعدد المؤثرات (المالية والغير المالية) نظرياً في قياس رأس المال الفكري ان استخدام المؤشرات محددة بما توفر القوائم المالية للمصارف عينة البحث من بيانات .

ب : الخاصة بالاداء

- 1- يتم الاعتماد على التقارير المالية في قياس الاداء المالي المصرفي .
- 2- الخبرة الطويلة في المجال العملي والعلمي يحقق في مستوى عالي .
- 3- تمكن خبرتي في مجال العمل المصرفي في تحقيق الاداء المنجز.
- 4- يتطلب العمل المصرفي امتلاك المدراء مهارات علمية وعملية المهام بشكل واضح.
- 5- لاتعتمد نتائج أداء المصرف الحالية بقصد المقارنة مع الاداء في الماضي.
- 6- لايتوفر لدى المصرف او الزبون مهارات وخبرات متنوعة.
- 7- لاتقوم ادارة المصرف بتنمية رأسمالها من خلال اساليب متعددة كالتدريب و التطوير .
- 8- لايتولى المصرف اهتماماً بالادارين الذين لديهم المقدرة على الابداع .

ثانياً: التوصيات

أ- رأس المال الفكري

- 1- أن تولي المصارف الاهتمام برأس المال الفكري اظهاره مقياسه في قوائمها .
- 2- على المصارف الاستفادة من مقاييس رأس المال الفكري المتعدد للتعرف على طبيعة رأسمالها الفكري والجوانب المؤثرة فيه والسعي لمعالجة أي قصور يظهر والعمل على أنماؤه بما يتماشى وتعظيم أرباح المصرف.
- 3- يعد ضرورياً بناء قاعدة فكرية متميزة من خلال الافراد المتميزين والعمل على استقطابهم لأنه يعد المهمة التي تحقق تميزاً كبيراً للمصارف.
- 4- يحتاج كل مصرف الى مجموعة من المعايير الثقافية المتقدمة والمعززة ببرامج حاسوبية وأساليب قياس أداء المصرف ونظم الحوافز فيه التي تساعد على بناء قاعدة فكرية متميزة وبذلك تستطيع المصارف أن تضع يدها على الفجوة الحاصلة بين المعرفة والتنفيذ من المعروف ان لدى العديد من الشركات العديد من الفجوات بين ماتعرفه وما تنفذه ويظهر تأثير الفجوات بشكل واضح في نشاطاتها .
- 5- من الضروري أن يتم التوصية بأجراء البحوث المستقبلية التي تتمحور حول رأس المال الفكري وسبل تنميته وعلاقته بمتغيرات أخرى لها التأثير في العمل المصرفي.

ب - الخاصة بالاداء

- 1- اهتمام الكادر الاداري بالاداء المالي او المصرفي والعمل على توفير الظروف الملائمة او المشجعة .
- 2- العمل على مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وسماع ارائهم لأنها تنسبهم في تحقيق الاداء المصرفي .
- 3- جعل الاراء احد المرتكزات الثقافية التنظيمية .
- 4- ينبغي على المصرف اتخاذ العنصر البشري هو الاساس في تحقيق الاداء .
- 5- ينبغي على ادارة المصرف ان يقيم دورات تدريبية بين فترة وأخرى .
- 6- أهمية اعتماد المصرف أنماط متجددة في الاداء والاشراف على الموظفين.
- 7- على الجهات المسؤولة عن المصرف الاهتمام بالادارة وبما يتناسب مع واقع العمل المصرفي .
- 8- ينبغي على الادارة ان تؤخذ بنظر الاعتبار نتائج اعمال الموظفين عند التقييم .

المصادر

- 1- اسماعيل، شاكر تركي ، المناخ الاستثماري واعمال مصرفية، الاردن عمان، 2007.
- 2- البديري، حسين ،البنوك، الطبعة الاولى ، 2003
- 3- الجبوري، رفيقة شاكر محمود، التوجه المصرفي نحو وحدات الاستثمار المؤسسي وافاق تطويرها ، رسالة ماجستير، جامعة المستنصرية ، 2006.
- 4- الجبوري، مهدي العطية ،الاداء المالي الاستراتيجي للمنشأة ، رسالة ماجستير جامعة القادسية ،2004.
- 5- الجميل :.ريم سعد 2005العلاقة بين اسلوب فرق العمل ورأس المال الفكري وأثرها في فاعلية طرق العمل دراسة لرأس المال الفكري وأثرها في فاعلية طرق العمل، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة ،كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل)

- 6- الخفاف .: ميثم هاشم قاسم .2006، المعالجات المحاسبية لمشاكل القياس والافصاح عن رأس المال الفكري رسالة ماجستير في المحاسبة /كلية الادارة والاقتصاد /جامعة الموصل .
- 7- الراوي ،خاشع محمد، طرق قياس رأس المال الفكريالتي تضم القياس المالي والوظيفي،جامعة الموصل،1981.
- 8- الزيايدي، صباح اشناوة، دور المؤسسة الاجتماعية في تعزيز علاقة التوجه الريادي والاداء الجماعي، رسالة ماجستير جامعة القادسية 2013.
- 9- النعيمي ،زهراء احمد محمد توفيق ،2005 تقييم الاداء المالي للمصارف الاهلية في العراق للفترة (1999- 2000) رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية ،كلية الادارة والاقتصاد،جامعة الموصل.
- 10- الهواري، سيد ، الادارة المالية منهج اتخاذ القرارات(الطبعة السادسة)، مكتبة عين الشمس ، 1996.
- 11- حسن ، حسين عجلان، استراتيجيات الادارة المصرفية في المنظمات واثرها للنشر والتوزيع عمان،الاردن، 2008.
- 12- سعد غالب وبشير عباس (الاعمال المصرفية)دار المناهج سنة 2002.
- 13- صفر، سلمان عماد، الاتجاهات الحديثة للتسويق ، مطبعة الاسكندرية،الاردن ، عمان، 2005.
- 14- عقيل، مفلح محمد، الاداء المالي، الطبعة الاولى ،2006.
- 15- علي، سعد حميد ، الادارة المالية للاسس العلمية والتطبيقية ، دار وائل للنشر (الطبعة الاولى)،2010.
- 16- فهد، نصر محمود اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف، (الطبعة الاولى) دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2009.
- 17- فوزي، هاشم ،نظم ادارة المعلومات ، 2007.
- 18- ميرخان ،خالد محمد امين ،2003،العلاقة بين الاساليب المصرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجيه الاستراتيجي اطروحة دكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال غير منشورة ،كلية الادارة والاقتصاد،جامعة المستنصرية .
- 19- ناجي ، حلا ، الاصول العلمية للتسويق المصرفي واثره، المكتبة الوطنية ،عمان، 2007.

- 20- هندي منير ابراهيم، ادارة البنوك التجارية ، مدخل اتخاذ القرارات (الطبعة 2) المكتب العربي الحديث الاسكندرية ،مصر، 1996.
- 21- ياسين سعد غالب، ادارة المعرفة المفاهيم والنظم والتقنيات ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان ، 2007.
- 22- يوسف، عبد الرحمن، العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات لرأس المال الفكري وأثره في تحقيق الابداع المميز، 2005.