

رأس المال الفكري كمدخل لتعزيز الأداء في البنوك التجارية

Intellectual capital and performance in commercial banks

تاريخ التسليم: تاريخ التقييم: تاريخ القبول:

Abstract

المخلص

The aim of this study is to analyze the relationship between intellectual capital in his three dimensions and commercial banks performance. It is necessary that these institutions understand the importance of intellectual capital and its effective role in creation of value and enhance competitive position. The study included a survey of employed by commercial banks to gather data about different dimensions of intellectual capital and their relation with commercial banks performance. The study concluded that the true value of banks depends on its intellectual capital, which is the most important source of competitive advantage. The customer dimension required more attention which order the development of organizational values that can have an influence on behaviors of human resources in commercial banks, in order to have a customer service culture and serves the objectives and aspirations of the Organization to positively affect levels of performance.

**Key words:** Intellectual capital, human capital, structural capital, client capital, Performance appraisal.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة و بين الأداء للبنوك التجارية. حيث يعتبر من الضروري توجيه اهتمام المؤسسات إلى إدراك أهمية رأس المال الفكري ودوره الفعال في استمرارية خلق القيمة وتعزيز المركز التنافسي. واشتملت الدراسة على استطلاع آراء العاملين في قطاع البنوك من خلال توجيه استبيان بهدف جمع البيانات حول أنماط الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده المختلفة و علاقتها بالأداء المالي لدى البنوك التجارية. و قد خلصت الدراسة إلى أن القيمة الحقيقية للبنوك تعتمد على ما تمتلكه من رأس مال فكري، و الذي يعتبر أهم مصدر لتحقيق الميزة التنافسية، غير أنه لا يحظى بالاهتمام المطلوب خاصة فيما يتعلق بالبعد الزبوني، مما يستدعي تنمية وتطوير قيم تنظيمية تستطيع التأثير على سلوكيات الموارد البشرية لدى البنوك التجارية بما يكرس ثقافة خدمة الزبون ويحقق أهداف المؤسسة وتطلعاتها وينعكس إيجابيا على مستويات الأداء.

**الكلمات الدالة:** رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني، تقييم الأداء.

## المقدمة

لقد أصبح من الضروري توجيه اهتمام المؤسسات الاقتصادية بصورة عامة والبنوك التجارية بصورة خاصة نحو إدراك أهمية رأس المال الفكري الذي يعتبر المورد الاستراتيجي لتحقيق مزايا تنافسية، وخلق القيمة المضافة لهذه المؤسسات.

ويعتبر موضوع رأس المال الفكري حديثا نسبيا في الفكر الإداري، حيث بدأ الاهتمام به خلال فترة التسعينات، ولا يوجد لحد الآن اتفاق حول تعريف واضح له. ويرجع التأخر في الاهتمام بهذا النوع من رأس المال إلى سببين اثنين، أولهما أنه أثري غير ملموس وصعب القياس والتقييم. كما أنه لم ينظر له كرأس مال حقيقي عدا في بعض الحالات الاستثنائية كبراءات الاختراع وحقوق الملكية الفكرية والعلامات التجارية. أما السبب الثاني فهو أن النظم المحاسبية في المؤسسات اعتبرت ولفترة طويلة نسبيا رأس المال الفكري تكاليف قصيرة الأجل، وأهملت كونه استثمارا يعمل على خلق القيمة واستدامتها على المدى الطويل من جهة ويحسن من أداء المؤسسات من جهة أخرى.

### 1. مراجعة الأدبيات وتحديد مشكلة الدراسة

شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا بموضوع رأس المال الفكري، الذي أصبح مصدرا أساسيا لخلق الثروة. حيث اعتبرته الجمعية الأمريكية للتدريب و التطوير من الموجودات الأكثر قيمة للمؤسسات، و التي يقع على عاتقها تقديم الأفكار والمعارف والمؤهلات والخبرات، التي من شأنها تحسين مستويات الأداء خاصة لدى البنوك التجارية والتي تعتمد بصورة شبه كاملة على مواردها البشرية ممثلة في رأس المال البشري

والذي يعتبر من أبعاد رأس المال الفكري. إضافة إلى اعتماد ربحيتها على مدى رضا زبائنها ممثلين في رأس المال الزبوني والذي يعتبر كذلك من أبعاد رأس المال الفكري. وعليه وجب على هذه الأخيرة العمل على تحسين أدائها بهدف تقديم منتجات تستجيب لرغبات الزبائن وتحافظ على ولائهم، وتضمن تنافسية تحافظ على مكانتها في السوق.

### 1.1- الإطار النظري للدراسة

#### أ. مفهوم رأس المال الفكري:

تستخدم العديد من التسميات للدلالة على رأس المال الفكري منها: رأس المال المعرفي، الأصول المعرفية، الأصول غير الملموسة وغيرها (ياسين، 2007، ص213). وقد اتخذت التعاريف المقدمة لرأس المال الفكري عدة اتجاهات، فهناك تعاريف ساوت بين مفهوم رأس المال الفكري ومفهوم رأس المال البشري باعتباره موجودا استراتيجيا ممثلا في إجمالي القدرات والخبرات والكفاءات والمهارات البشرية العاملة في المؤسسة. حيث يشير Youndit إلى مجموعة الأفراد الذين يمتلكون مهارات وإمكانيات معرفية قادرة على المساهمة في زيادة القيمة الاقتصادية للمؤسسة. (Youndit & al, 1996,p: 836)

كما عرف رأس المال الفكري بأنه المعرفة التي يمكن تحويلها إلى ربح. (Davenport & Prusak, 1997, P : 4)

يندرج هذا التعريف ضمن الاتجاه الثاني لمفهوم رأس المال الفكري وهو الاتجاه الذي اعتمد على مكونات رأس المال الفكري، حيث قدم كل من Davenport & Prusak نموذجا وضحا من خلاله أن رأس المال الفكري يتألف من ثلاثة أبعاد رئيسية هي الموارد البشرية،

الموجودات ، الملكية الفكرية. حيث تتعاضد هذه المكونات الثلاثة فيما بينها من خلال تحويل الموارد البشرية ممثلة في المهارات والكفاءات والخبرات والمعارف اعتمادا على الموجودات المتمثلة في البرمجيات، العمليات، التصاميم وغيرها من الوسائل، إلى قيمة مضافة للمؤسسة ممثلة في براءات الاختراع، العلامات التجارية، حقوق الملكية...

وفي نفس السياق يعبر (ياسين، 2007) عن مفهوم رأس المال الفكري بأنه نتاج التفاعل بين الموارد البشرية، الموارد التنظيمية والموارد العلائقية. وعلى هذا الأساس فإن رأس المال الفكري هو ذلك العملية التفاعلية بين رأس المال البشري من معارف وخبرات ومهارات العاملين مع أنظمة وأساليب العمل إضافة إلى علاقات المؤسسة مع زبائنها. وكل ذلك التفاعل ينتج عنه قيمة مضافة للمؤسسة. (ياسين، 2007، ص 224)

أما منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية OCDE فقد عرفت رأس المال الفكري بأنه: «القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي ورأس المال البشري». (عبود نجم، 2010، ص 125)

وعلى العموم و بالنظر للتعريف السابقة يمكن القول أن رأس المال الفكري هو الحلقة الواصلة بين القيمة السوقية للمؤسسة وبين القيمة المحاسبية لموجودات المؤسسة، والمؤلفة أساسا من رأس المال البشري والمعرفة التي يمتلكها خلال تواجده بالمؤسسة، إضافة إلى الموجودات الأخرى ممثلة في رأس المال الهيكلي أو التنظيمي (الخفاف، 2006، ص 15).

وبالتالي فإن رأس المال الفكري هو بمثابة رأس المال الحقيقي للمؤسسة والذي يعكس قيمة المعرفة والمهارة والخبرة التي يمتلكها الأفراد العاملون، والتي تؤهل المؤسسة لاكتساب ميزة تنافسية مستدامة. (Stewart, 1999, p:55)

### ب. أهمية رأس المال الفكري:

يعتبر العديد من الباحثين أن الموجودات الملموسة داخل المؤسسة تستمد أهميتها من كونها عنصرا مهما من عناصر الإنتاج غير أن أهميتها النسبية تتراجع مع مرور الزمن بسبب التقادم. في حين أن الموجودات غير الملموسة تزداد قيمتها مع مرور الوقت نتيجة لأثر الخبرة والتعلم والتراكم المعرفي. وعليه فإن رأس المال الفكري يمثل الثروة الحقيقية للمؤسسة. (Alleern, 2000, p:22)

ويمكن حصر أهمية رأس المال الفكري في العناصر الآتية:  
(العنزي، 2009، ص173)

- يعتبر رأس المال الفكري مصدرا للميزة التنافسية في المؤسسة من خلال قدرة العاملين على الاستفادة من أثر الخبرة والتعلم مما يضمن بقاء المؤسسة واستمراريتها.
- يعتبر رأس المال الفكري مصدرا لتوليد الثروة للمؤسسة وتطويرها من خلال تسجيله لبراءات الاختراع.
- كما تظهر أهميته كذلك من خلال: (Fitz, 2002, p:7)
- القدرة على خلق معارف جديدة للمؤسسة.
- زيادة كفاءة استخدام الأصول.
- تحقيق إنتاجية أعلى وتقديد خدمة أفضل للزبائن.

## 2.1 - تحديد مشكلة الدراسة

بناء على ما تم تقديمه خلال الإطار النظري للدراسة تتجلى مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:  
كيف يمكن لرأس المال الفكري أن يساهم في تعزيز أداء البنوك التجارية؟

### - أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من أهمية رأس المال الفكري ومكانته الجوهرية في نشاط البنوك التجارية، كونه مصدرا أساسيا لتوليد القيمة المضافة وتحسين مستويات الأداء، وهو ما ينعكس إيجابيا على المركز التنافسي لهذه البنوك.

### - أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تقديم إطار نظري لرأس المال الفكري و مكوناته.
- توضيح أهمية رأس المال الفكري في تحسين أداء البنوك التجارية.
- التعرف على واقع رأس المال الفكري في البنوك التجارية الجزائرية.
- تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تعزيز مكانة رأس المال الفكري لدى البنوك التجارية.

### - فرضيات الدراسة

بهدف الإجابة على مشكلة الدراسة نقوم بصياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وبين الأداء في البنوك التجارية.

ويندرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال البشري وبين الأداء في البنوك التجارية.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال الهيكلي وبين الأداء في البنوك التجارية.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال الزبوني وبين الأداء في البنوك التجارية.

## 2. البيانات ومنهجية الدراسة

### أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في البنوك التجارية العاملة على مستوى ولاية قسنطينة، وقد تم استهداف خمسة بنوك هي: البنك الوطني الجزائري، بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، بنك الخليج الجزائر.

أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم أخذ عينة طبقية مستهدفة، حيث حاولنا استهداف جميع المستويات الإدارية العاملة لدى هذه البنوك التجارية. وقد تم توزيع 50 استبانة بمعدل 10 استبانات لكل بنك، استرجعنا منها 43 استبانة واستخلصنا 40 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

## ثانياً: نموذج الدراسة

بناء على إشكالية الدراسة وفرضياتها وأهدافها تم تصميم نموذج يعكس المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة تماشياً مع الفرضيات المصاغة. حيث يبين النموذج ما يلي:

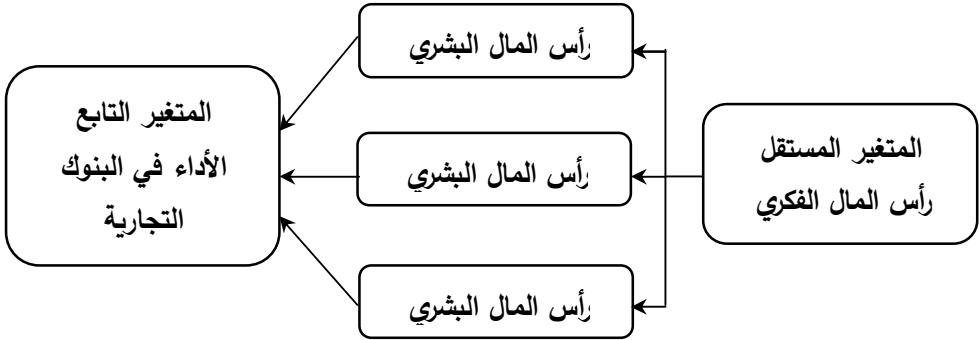
- المتغير المستقل: رأس المال الفكري ممثلاً بأبعاده الثلاثة: رأس

المال البشري، رأس المال الهيكلي و رأس المال الزبوني.

- المتغير التابع: الأداء في البنوك التجارية

و يمكن توضيح نموذج الدراسة من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

## ثالثاً: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تم تصميم استبانة بهدف وصف متغيرات الدراسة وهي تتضمن ما يلي:

- القسم الأول: يتضمن معلومات عامة حول العينة المستهدفة

مثلاً: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، الوظيفة

المشغولة، سنوات الخبرة...



- القسم الثاني: خاص بالمتغير المستقل وهو مقسم بدوره إلى ثلاثة أقسام على عدد المتغيرات المستقلة الفرعية. ويشتمل هذا القسم على 26 فقرة.

- القسم الثالث: خاص بالمتغير التابع و يتضمن 8 فقرات.

يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول 1: قياس المتغيرات

نوع المتغير	الصنف	عدد الفقرات	مجال الفقرات
رأس المال البشري	فرعي مستقل	8	8-1
رأس المال الهيكلي	فرعي مستقل	10	18-9
رأس المال الزبوني	فرعي مستقل	8	26-19
الأداء في البنوك التجارية	رئيسي تابع	8	34-27

المصدر: من إعداد الباحث

ولغرض التحليل تم استخدام برنامج spss<sub>v20</sub> إضافة إلى ما يلي:

- اختبار صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل كرومباخ ألفا.

- التأكد من معلمية البيانات باستخدام اختبار KS.

- معامل الارتباط لبيرسون لاختبار طبيعة العلاقة بين المتغيرات.

- معامل التحديد لمعرفة درجة تأثير المتغير التابع بالمتغير المستقل.

### 3. عرض ومناقشة نتائج البحث

بعد تطرقنا خلال الجزء النظري إلى مختلف المفاهيم الأساسية المرتبطة برأس المال الفكري و أهميته بالنسبة للمؤسسات بصورة عامة و البنوك

التجارية بصورة خاصة. سنحاول خلال هذا الجزء تسليط الضوء على العلاقة بين رأس المال الفكري و بين الأداء في البنوك التجارية، وسنعمد في تحليلنا لهذه العلاقة على البيانات المستقاة من أداة الدراسة.

### أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة

تم عرض أداة الدراسة (الاستبيان) على عدة محكمين من ذوي لدراسة مدى دقة صياغة عبارات الاستبيان ودرجة ملاءمتها لأهداف الدراسة و هذا لاختبار الصدق الظاهري للأداة. وقد قامالباحث بإعادة النظر في بعض عبارات الاستبيان في ضوء التعديلات المقترحة من المحكمين. ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة فقد تم استخدام معاملكرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ، كما هو موضح في الجدول الآتي.

الجدول 2: اختبار ثبات أداة الدراسة

Nombre d'éléments	Cronbach Alpha
40	0.673

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتضح لنا أن معامل الثبات بلغ 67.3% و هي نسبة تسمح لنا بالحكم على أن محاور الاستبيان تتسم بالثبات و بالتالي فمعطيات المستقاة باستخدام هذه الأداة هي معطيات صالحة للتحليل الإحصائي.

### ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي

بههدف اختيار المقاييس الإحصائية المناسبة للتحليل يجب التأكد من طبيعة التوزيع الذي تتبعه متغيرات الدراسة أي التأكد من معلمية النموذج

أو لا معلميته. سوف نعتمد اختبار Kolmogorov-Smirnov كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول 3: اختبار معلمية البيانات

Nombre d'éléments	Kolmogorov-Smirnov	Sig
40	0.087	0.17

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS بالنظر لنتائج الاختبار الموضحة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، و عليه يمكن إجراء الاختبارات المعلمية التي نحتاجها لتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة و المتمثلة في معامل ارتباط بيرسون.

### ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

بهدف اختبار فرضيات الدراسة و مراعاة لطبيعة البيانات المستقاة من عينة الدراسة باستخدام الاستبيان والتي تتخذ في مجملها التوزيع الطبيعي. سوف نعتمد على تحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة بالاعتماد على معامل الارتباط لبيرسون لقياس شدة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

و من أجل اختبار فرضيات الدراسة إحصائيا سيتم طرح الفرضيات الصفرية التي تحتمل القبول أو الرفض، حيث سنعتمد قاعدة القرار التي تنص على قبول الفرضيات الصفرية ( $H_0$ ) إذا كانت قيمة الدلالة من مخرجات التحليل الإحصائي (Sig) أكبر من مستوى الدلالة المرغوبة 5%. و رفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) إذا كانت قيمة الدلالة من مخرجات التحليل الإحصائي (Sig) أقل من مستوى الدلالة المرغوبة.

من أجل الإجابة اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة نطرح الفرضية  
الصفريّة الرئيسيّة الآتية:

الفرضية الصفريّة الرئيسيّة:  $H_0$ : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة  
إحصائية بين رأس المال الفكري وبين الأداء في البنوك التجارية.

و ينبثق عن هذه الفرضية الصفريّة الفرضيات الصفريّة الفرعية الآتية:  
الفرضية الصفريّة الفرعية الأولى  $H_{01}$ : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة

إحصائية بين رأس المال البشري و بين الأداء في البنوك التجارية.

الفرضية الصفريّة الفرعية الثانية  $H_{02}$ : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة  
إحصائية بين رأس المال الهيكلي و بين الأداء في البنوك التجارية.

الفرضية الصفريّة الفرعية الثالثة  $H_{03}$ : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة  
إحصائية بين رأس المال الزبوني و بين الأداء في البنوك التجارية.

- الفرضية الفرعية الأولى: يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار  
الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول 4: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة Sig	معامل التحديد $R^2$	معامل الإرتباط ليبرسون R	البيان
0.000	0.59	0.771	العلاقة بين رأس المال البشري وبين الأداء في البنوك التجارية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة  
احصائية بين بعد رأس المال البشري وبين الأداء في البنوك التجارية،  
حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ليبرسون 77.1% مما يدل على وجود  
علاقة ارتباط طردية وقوية. كما أن قيمة معامل التحديد كانت 0.59

مما يدل على الأثر القوي والموجب بين متغيرات الدراسة أي أن 59% من التغير في الأداء يرجع إلى بعد رأس المال البشري، وأخيرا جاءت معنوية الاختبار بمستوى دلالة أقل من 0.05 مما يدل على معنوية الاختبار.

و عليه يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى و تبني الفرضية البديلة أي صحة الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وبين الأداء في البنوك التجارية.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الجدول 5: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

مستوى الدلالة Sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الإرتباط ليبرسون R	البيان
0.008	0.173	0.416	العلاقة بين رأس المال الهيكلي وبين الأداء في البنوك التجارية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بعد رأس المال الهيكلي وبين الأداء في البنوك التجارية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ليبرسون 41.6% مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية ومتوسطة. كما أن قيمة معامل التحديد كانت 0.173 مما يدل على الأثر الضعيف والموجب بين متغيرات الدراسة حيث أن 17.3% من التغير في الأداء يرجع إلى بعد رأس المال

الهيكلية، وأخيرا جاءت معنوية الاختبار بمستوى دلالة أقل من 0.05 مما يدل على معنوية الاختبار .

و عليه يتم رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية و تبني الفرضية البديلة، أي صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلية و بين الأداء في البنوك التجارية.

- الفرضية الفرعية الثالثة: يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الجدول 6: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

البيان	معامل الارتباط لبيرسون R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة Sig
العلاقة بين رأس المال الزبوني وبين الأداء في البنوك التجارية	0.288	0.119	0.072

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بعد رأس المال الزبوني وبين الأداء في البنوك التجارية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لبيرسون 28.8% مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية و ضعيفة. كما أن قيمة معامل التحديد كانت 0.119 مما يدل على الأثر الضعيف والموجب بين متغيرات الدراسة حيث أن 11.9% من التغير في الأداء يرجع إلى بعد رأس المال الزبوني، وأخيرا جاءت معنوية الاختبار بمستوى دلالة أكبر من 0.05 مما يدل على عدم معنوية الاختبار .

و عليه يتم قبول الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة و التي تنص على أنه:

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني و بين الأداء في البنوك التجارية.

- اختبار الفرضية الرئيسية: يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

الجدول 7: اختبار الفرضية الرئيسية

البيان	معامل الارتباط لبيرسون R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة Sig
العلاقة بين رأس المال الفكري وبين الأداء في البنوك التجارية	0.683	0.4664	0.000

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المتمثل في رأس المال الفكري وبين الأداء في البنوك التجارية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لبيرسون 68.3% مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية وقوية. كما أن قيمة معامل التحديد كانت 0.4664 مما يدل على الأثر الموجب بين متغيرات الدراسة أي أن 46.64% من التغير في الأداء يرجع إلى رأس المال الفكري، وأخيرا جاءت معنوية الاختبار بمستوى دلالة أقل من 0.05 مما يدل على معنوية الاختبار.

و عليه يتم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية و تبني الفرضية البديلة أي صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وبين الأداء في البنوك التجارية.

## مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

أظهرت النتائج المتحصل عليها من اختبار الفرضية الرئيسية اعتماداً على معامل الارتباط لبيرسون لتحديد العلاقة بين رأس المال الفكري و بين الأداء في البنوك التجارية وجود علاقة ارتباطية وقوية وهذا يتماشى مع الإطار النظري للدراسة الذي يؤكد على أهمية توفر متطلبات رأس المال الفكري في البنوك التجارية كمدخل لتحسين الأداء وتحقيق ميزة تنافسية. و عليه يمكن استخلاص ما يلي:

- توجد علاقة ارتباط طردية و قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد رأس المال البشرى و تحسين أداء البنوك التجارية، بمعنى أنه كلما زاد الاستثمار في رأس المال البشرى كلما تحسن أداء الموارد البشرية وانعكس ذلك على الأداء الكلي للبنوك محل الدراسة. ويعنى ذلك أنه على البنوك التجارية السعي دوماً نحو الاستثمار في رأس المال البشرى من خلال الاهتمام ببرامج التدريب والتكوين و التأهيل، و التي تؤدي إلى تنمية مهارات وكفاءات و قدرات الموارد البشرية و بالتالي زيادة التراكم المعرفي لديها. كما يجب على البنوك التجارية العمل على الاحتفاظ بالخبرات اللازمة من العنصر البشرى بما يؤدي لزيادة الابتكارو بالتالي تحسين الأداء.

- توجد علاقة ارتباط طردية ومتوسطة ذات دلالة إحصائية بين بعد رأس المال الهيكلي و تحسين الأداء لدى البنوك التجارية محل الدراسة، بمعنى أنه كلما زاد الاستثمار في رأس المال الهيكلي كلما تحسن الأداء، و على هذا الأساس فإن تحسين أداء البنوك التجارية يتم من خلال توفير الوسائل اللازمة و توجيه الاهتمام نحو استخدام



التكنولوجيات الحديثة و العمل على مواكبة التطورات الحاصلة في المجال المالي، من تحديث لأنظمة العمل و منح المرونة الكافية للهيكل التنظيمي مما يحسن من عملية اتخاذ القرارات ويطور الأداء الكلي للبنوك التجارية.

■ توجد علاقة ارتباط طردية وضعيفة ذات دلالة احصائية بين بعد رأس المال الزبوني و تحسين أداء البنوك التجارية محل الدراسة. بمعنى أنه كلما زاد الاستثمار في رأس المال الزبوني كلما انعكس ذلك ايجابيا على أداء البنوك التجارية. غير أن العلاقة غير مفسرة بين المتغيرين حيث أن معنوية معامل الارتباط لبيرسون كانت أكبر من مستوى الدلالة المحدد مسبقا، إضافة إلى ضعف قيمة معامل التحديد و الذي يدل على الأثر الضعيف لرأس المال الزبوني في تحسين أداء البنوك التجارية محل الدراسة. وهو ما يتطلب الاهتمام أكثر بهذا البعد من خلال توجيه الاهتمام إلى محاولة كسب رضا الزبائن من خلال إدارة جيدة للعلاقات، خاصة من خلال التعاون مع الزبون ومشاركته في الآراء، و الاستفادة من ملاحظاته وانتقاداته للخدمات المقدمة والعمل على الاستجابة السريعة لتطلعاته، مما يؤدي بالضرورة إلى تقديم خدمات أفضل وزيادة الثقة المتبادلة بين البنك و الزبون وبالتالي ضمان ولائهم وهو ما ينعكس على الأداء الكلي للبنك وعلى الحصة السوقية وبالتالي الاكتساب ميزة تنافسية.

#### 4. الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة البحث في العلاقة بين اهتمام البنوك التجارية برأس المال الفكري ممثلا بأبعاده الثلاثة وبين تحسين الأداء.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين رأس المال الفكري و بين تحسين أداء البنوك التجارية. كما توصلت الدراسة إلى أن بعد رأس المال الزبوني لا يلقى الاهتمام المطلوب وبالتالي فهو يؤثر على أداء البنوك من جهة ويقلل من القيمة السوقية لها من جهة أخرى. كما يمكن القول أن مفهوم رأس المال الفكري هو مفهوم دائم التجدد بسبب التغيرات السريعة و المتلاحقة التي يشهدها عالم الأعمال اليوم، لذلك فإنه لا يزال في مرحلة النمو والتطور. وعليه وجب على المؤسسات الاقتصادية بصورة عامة و البنوك التجارية بصورة خاصة العمل على زيادة الاهتمام به حيث أنه يعبر عن الأصول المعرفية (الأصول غير المادية) ويجسد العلاقة بين القيمة السوقية للمؤسسة وبين قيمتها المحاسبية.

وتماشيا مع الأهداف المسطرة خلال هذه الدراسة وبعتماد النتائج المتوصل إليها نرى أنه لا بد من تقديم بعض التوصيات نوجزها فيما يلي:

- دعوة البنوك التجارية إلى الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة، مع ضرورة التركيز على بعد رأس المال الزبوني كونه يعكس القيمة السوقية للبنوك.
- ضرورة التركيز على رأس المال البشري وتوفير الجو المناسب للعمل، مع إدراج نظام للحوافز يشجع على المبادرات الفردية ويدفع للابتكار والتجديد.
- ضرورة اعتماد نظام للتغذية العكسية والعمل على تسيير العلاقات مع الزبائن بهدف الإصغاء الجيد لانشغالاتهم واقتراحاتهم من اجل تحسين الخدمة المقدمة لهم.

## قائمة المراجع

- الخفاف، هيثم هاشم قاسم، (2006)، المعالجات المحاسبية لمشاكل القياس والإفصاح عن رأس المال الفكري، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- العنزي، سعد علي و أحمد علي صالح (2009) ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- نجم، عبود نجم (2010)، إدارة الملموسات: إدارة ما لا يقاس، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- ياسين، سعد غالب (2007)، إدارة المعرفة المفاهيم: النظم التقنيات، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- Alleeverna. (2000), Reconfiguring the Value Network. Journal of Business Strategy Vol. 21. No. 4.
- Davenport, T.H, & Prusak, L., (1997), Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, Business Quarterly.
- Fitz .enz .J , (2002), Intellectual Capital ROI , Emerald Group Publishing Limited , 2002.
- Stewart T. A. (1999), Intellectual Capital Measurement Effectiveness, Journal of Intellectual Capital, Vol. 5, No. 3.
- Youndit D, A ,A., & al,(1996), Human Resource Management Manufacturing Strategy, and Firm Performance ,Academy of Management Journal, Vol. 39, No4.