

أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية على المصرف التجاري فرع الزاوية

إعداد/ محمد عبد السلام كريش

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية، ومعرفة مستويات ومعايير جودة الخدمات المصرفية المعتمدة به، ودراسة وتحليل أثر رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة، حيث تمت صياغة المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في صيغة تساؤل كالتالي (ما أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية؟)، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، من خلال استخدام الإستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات من مفردات مجتمع الدراسة البالغ عددهم (20) موظف، حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمفرداته نظرا لصغر حجمه، وقد تم توزيع عدد (20) إستبانة على موظفي المصرف قيد الدراسة، تم إسترجاعها بالكامل بدون وجود إستمارات مفقودة، وكانت جميع الإستمارات صالحة للتحليل الإحصائي، وبناء على ما ورد من إستجابات من مفردات مجتمع الدراسة حول العبارات التي تضمنتها الإستبانة، وبعد إخضاع هذه الإستجابات للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج (الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية) والمعروف اختصارا بـ (SPSS)، توصلت الدراسة لعدة نتائج منها أن ادارة المصرف التجاري فرع الزاوية تهتم بتوظيف الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية للإعتماد عليهم في تقديم الخدمات المصرفية، كما تعمل على تشجيع موظفيها على تقديم مقترحاتهم للمساهمة في حل المشاكل التي قد تواجه العمل، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن المصرف التجاري فرع الزاوية يعتمد مفاهيم رأس المال (البشري، الهيكلي، الزبائي) كأبعاد رئيسية لإدارة رأس المال الفكري، كذلك أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية، وبناء على ما ورد من نتائج إقترحت الدراسة مجموعة توصيات منها ضرورة الإستفادة من مستويات الخبرة المتوافرة لدى بعض موظفيها في الرفع من مستوى جودة الخدمات المصرفية بما يحقق رضا زبائن هذا المصرف، كما أوصت الدراسة إدارة المصرف بالعمل المستمر على تحسين جودة الخدمات المصرفية وتقليل فترة إنتظار الزبائن، والحرص على تقديم الخدمات المصرفية بالسرعة والجودة المناسبة، كذلك أوصت الدراسة

بأهمية العمل من قبل إدارة المصرف على زيادة مستوى وضوح السياسات والإجراءات والعمليات المصرفية المعمول بها لكافة الموظفين داخل المصرف.

الكلمات المفتاحية: - رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، الجودة، جودة الخدمات المصرفية.

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

في ظل الانفتاح والتطور المعرفي التي أفرزته العولمة وثورة تقنية المعلومات والاتصالات ظهرت مجموعة من التحولات والتغيرات أمام المؤسسات، الأمر الذي جعلها تعمل في ظل أجواء تنافسية دفعتها لتكوين رؤية واضحة لجودة أدائها وخدماتها، ووضع إستراتيجيات كفيلة ببقائها وتطورها ونهوضها، فأصبحت تسعى نحو محاولة وإعادة تقييم موجوداتها المادية كما ركزت على إعادة تقييم موجوداتها المعرفية من خلال إدارة رأس المال الفكري، والمتمثل في المعرفة والمهارة والابتكار، بما يضمن لها الاستثمار الحقيقي للمعرفة والمعلومات التي لها القدرة على تطوير المؤسسات، وإدخال التعديلات الجوهرية على كافة أنشطتها وبمختلف تخصصاتها. (الراشدي، 2017، ص 12)

كما شهد العالم في الآونة الأخيرة إهتماما بالغا بموضوع الجودة وضمائها وأصبحت المنظمات المختلفة تضع نصب أعينها الميزة التنافسية، كون المنظمات لا تستطيع المحافظة على مركزها التنافسي إلا بتحقيق الجودة الشاملة وتأكيدا في جميع مجالاتها، ولم تقتصر هذه المنافسة على المؤسسات والمنظمات الصناعية أو التجارية فقط، بل أصبحت المؤسسات المصرفية تسعى نحو محاولة تقديم خدمات عالية الجودة تحظى بقبول ورضا الزبائن من ناحية، وتواكب متطلبات البيئة التي تعمل بها من ناحية أخرى، وفي ذلك الوقت تحظى برضا وقبول العاملين بها. (سعاوي وعبود، 2018، ص 35)

وقد أدركت العديد من المؤسسات المصرفية أهمية رأس المال الفكري ودوره الفعال في تحقيق متطلبات الجودة، وأخذت تهتم بدراسة مكوناته وعناصره المختلفة وطرق قياسه، فضلا عن كيفية إدارته واستثماره، باعتباره الأساس للارتقاء بمستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها هذه المؤسسات، كما تعد إدارة رأس المال الفكري المصدر الرئيس لتحقيق الميزة التنافسية ورضا

العملاء، خاصة في ظل تناقص الأهمية النسبية للأصول الملموسة، في مقابل زيادة أهمية الأصول الغير ملموسة المبنية على المعرفة عالية الجودة. (يوسف، 2016، ص 21).

2.1 مشكلة الدراسة:

بالرغم من التطورات الكبيرة التي شهدتها المؤسسات المصرفية على المستوى الدولي والإقليمي خلال العقدين الأخيرين، إلا أن الاستفادة من رأس المال الفكري على المستوى المحلي مازال دون المطلوب، وبقي هذا القطاع عرضة للعديد من المشاكل مما إنعكس سلباً على تطور الخدمات المصرفية التي يقدمها ومستوى جودتها، وأصبحت المؤسسات التابعة لهذا القطاع تواجه العديد من التحديات التي أضعفت مستوى كفاءتها وفعاليتها وقللت من قدراتها على تلبية رغبات زبائنها، وترتبط هذه التحديات بشكل رئيس بمدى قدرة هذه المؤسسات على إستغلال رأس المال الفكري المتاح لها بإعتباره من المصادر الأساسية لزيادة كفاءتها والرفع من مستوى جودة خدماتها، وفي هذا السياق أشارت نتائج بعض الدراسات السابقة إلى الدور الذي تلعبه إدارة رأس المال الفكري في تحقيق جودة الخدمات المصرفية، فعلى سبيل المثال لا الحصر أشارت دراسة (زاهية: 2020) إلى وجود أثر معنوي إيجابي لرأس المال المعرفي على جودة الخدمات المصرفية، كما توصلت دراسة (الأعوج: 2017) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري بأبعاده (القدرة - المعرفة - المهارة - الخبرة) على تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (الملموسية - الاعتمادية - الأمان - التعاطف)، ومن هذا المنطلق تم توجيه بعض التساؤلات لبعض موظفي المصرف التجاري فرع الزاوية خلال المقابلة الشخصية التي تمت معهم، وبناءً على إستجاباتهم على هذه التساؤلات، تبينت بعض الأعراض، نجملها في النقاط التالية:-

- 1- تدني مستوى العمل المستمر على تحسين جودة الخدمات المصرفية، وعدم مواكبة التطورات المتسارعة في تقديم الخدمات المصرفية بما يحقق رضا الزبون.
- 2- ضعف مستوى الإهتمام ببناء قاعدة بيانات فعالة داخل المصرف بما يحقق الوصول للبيانات والمعلومات في الوقت المناسب.
- 3- ضعف مستوى الإهتمام بعمليات التطوير والتحسين المستمر لكافة الإجراءات والسياسات المعتمدة.

4- تدني مستوى تطبيق معايير الجودة على مختلف الأنشطة الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الجودة.

وانطلاقاً من الأعراض السابقة الذكر تم صياغة المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في التساؤل التالي: - (ما أثر إدارة رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية ؟)

3.1 فرضيات الدراسة:

صيغت فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة .

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبائني على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة .

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة .

4.1 أهداف الدراسة:

1- التعرف على واقع رأس المال الفكري بالمصرف قيد الدراسة.

2- الوقوف على مستويات ومعايير جودة الخدمات المصرفية المعتمدة بالمصرف قيد الدراسة.

3- دراسة وتحليل أثر رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة على جودة الخدمات المصرفية.

5.1 أهمية الدراسة:

- 1- يؤمل أن تساهم نتائج هذه الدراسة في توضيح طرق وأساليب الإستفادة من رأس المال الفكري، في الرفع من مستويات جودة الخدمات المصرفية.
- 2- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تم إجراؤها داخل القطاع المصرفي وما يمثله هذا القطاع من أهمية بالغة في دعم الإقتصاد الوطني.
- 3- تساهم هذه الدراسة في صقل قدرات الباحث وزيادة تعمقه في مجال البحث العلمي.

6.1 منهج الدراسة:

إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لتحليل وتوصيف المتغيرات موضوع الدراسة ، ومن خلال الإجابات المختلفة لمجتمع الدراسة على العبارات التي تضمنتها أداة الدراسة (الاستبانة) بهدف معرفة أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية، وقد إستخدم هذا المنهج أيضاً من أجل جمع البيانات وتحليلها، كونه يعتمد بدرجة كبيرة على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً وتفصيل جوانبها المختلفة وصفاً دقيقاً وشاملاً .

7.1 أدوات الدراسة:

الجانب النظري: تم الاستعانة ببعض الكتب والدوريات والرسائل العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

الجانب العملي: تم إستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من مفردات مجتمع الدراسة، إضافة إلى ذلك سيتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية وإختبارات الفروض.

8.1 حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية.

الحدود البشرية: موظفو المصرف التجاري فرع الزاوية.

الحدود المكانية: المصرف التجاري فرع الزاوية الواقع في نطاق بلدية الزاوية.

الحدود الزمنية: فصل الخريف 2024 / 2025م.

9.1 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المصرف التجاري فرع الزاوية، والبالغ عددهم (20) موظف، وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة.

10.1 مصطلحات الدراسة:

1- رأس المال الفكري: - هو "مجموعة من المصادر المعلوماتية في شكل معارف ظاهرة يسهل التعبير عنها ونقلها كوثائق، ومعارف ضمنية مسندة إلى الخبرة الشخصية يتطلب الأمر لإدارتها البحث عنها وتنظيمها وجعلها متاحة للاستخدام وإيجاد البيئة التنظيمية المناسبة لها". (كاظم، 2011، ص 245)

2- رأس المال البشري: - هو "مجموعة من المهارات والخبرات والمعارف الضمنية والصریحة والصفات والخصائص المختلفة الكامنة لدى العاملين بالمؤسسات". (شلفوح، 2019، ص 14)

3- رأس المال الهيكلي: - هو "المعلومات والموجودات الفكرية وبراءات الاختراع وحقوق النشر التي تحصل عليها المؤسسات وتجعلها جزء لا يتجزأ من هيكلها التنظيمي". (ميرخان، 2003، ص 26)

4- رأس المال الزبائني: - هو "العلاقة مع المؤسسات الأخرى والأفراد من خلال دراسة رضا المستفيد وتحديد أوجه التعاون المناسبة معه للاحتفاظ به وكسب ولاء المؤسسات". (الراشدي، 2017، ص 42)

5- جودة الخدمات المصرفية: - "نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة، بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر والسلوك، القيم والمعتقدات التنظيمية، والمفاهيم الإدارية، ونمط القيادة، ونظم وإجراءات العمل الإداري". (الريبيعي، 2008، ص 50)

6- الجودة: - هي "أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء". (السامرائي، 2007، ص 28)

11.1 الدراسات السابقة: -

1- دراسة: (بلحسين، 2020)، بعنوان. دور أدوات إدارة الجودة في تطوير أداء المؤسسات المصرفية.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة إمكانية وجود أثر يبرز دور أساليب وأدوات إدارة الجودة في تطوير الأداء المالي والإداري والمجتمعي في المؤسسات المصرفية، وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها أن مستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة بتالمؤسسات المصرفية الجزائرية محل الدراسة هو مستوى ليس بالمرتفع، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق حول مستوى تطبيق أساليب وأدوات إدارة الجودة في المؤسسات المصرفية محل الدراسة تعزي لمتغير مسمى المصرف.

2- دراسة: (عجالي، 2017)، بعنوان. إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين - دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر.

هدفت هذه الدراسة الى طرح إشكالية تأثير إدارة رأس المال الفكري لمؤسسات التأمين الجزائرية على دعم وتحسين تنافسياتها، وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج منها أن إدارة رأس المال الفكري تدعم وتحسن تنافسية المؤسسات، كما توصلت إلى أنه توجد علاقة قوية بين إدارة رأس المال الفكري (إدارة المعرفة، إدارة الابتكار وإدارة الملكية الفكرية)، في مؤسسات التأمين الجزائرية وتحسين تنافسياتها.

3- دراسة (بوجمعة، 2016)، بعنوان. رأس المال الفكري كألية لتحقيق الميزة التنافسية"، دراسة ميدانية بمؤسسة موبليس للهاتف النقال بدمشق.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على رأس المال الفكري كألية لتحقيق الميزة التنافسية، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها أن رأس المال الفكري يعد إحدى الوسائل الإستراتيجية الهامة التي تساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة وكذا بقاءها ونموها وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها الإستراتيجية، كما توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة قيد الدراسة لا تعتمد رأس المال الفكري كأحد السبل الفعالة في تحقيق التميز التنافسي في مواجهة المؤسسات الأخرى العاملة في قطاع الإتصالات بمدينة دمشق.

4- دراسة (نايلي، 2016)، بعنوان. أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة البنوك الجزائرية.

هدف البحث إلى التعرف على جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية حسب وجهة نظر الإداريين والزبائن، وتوصلت النتائج إلي وجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، كما رأت الدراسة أن الميزة التنافسية عنصر هام وجوهري وجدري في تفعيل دور المصارف التجارية، كونها تعطي دافع لإدارة البنوك التجارية محل الدراسة لتحسين جودة العمليات المصرفية.

5- دراسة: (يوسف، 2016)، بعنوان. أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، دراسة حالة أعضاء هيئة التدريس والطلبة، في جامعة باتنة الحاج لخضر، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي،

ورأس المال الزباني) على جودة التعليم العالي، ولقد توصلت هذه الدراسة الى أن هناك التطبيق الفعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية، ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو وإحتضان الموارد الفكرية الخلاقة ذات الأفكار والابداعية من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي.

2. الجانب النظري للدراسة

1.2 رأس المال الفكري:-

2.1.2 تعريف رأس المال الفكري: -

يعد موضوع رأس المال الفكري من الموضوعات الإدارية التي طرحتها الأدبيات الإدارية المعاصرة التي برز الاهتمام بها من قبل الباحثين في بداية عقد التسعينات من القرن الماضي، إذ أظهرت الأدبيات مواضيع متعددة غيرت النظرة التقليدية لمفهوم رأس المال والربحية. (شلفوخ، 2019، ص 95)

حيث عرفه البعض بأنه " القدرة المتفردة للمنظمة التي تتنافس وتتفوق بها على المنظمات الأخرى ". (أبو النصر، مدحت محمد، 2017، ص 27)

كما تم تعريفه بأنه " مجموع من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات التي تمكنهم من الاسهام في أداء المنظمات التي يعملون بها ". (عبد الرحيم، 2018، ص 87)

وعرفه آخرون بأنه " بأنه أصول غير ملموسة تتضمن مجموعة من الموارد التي تسيطر عليها المنشأة نتيجة لأحداث ماضية عن طريق الملكية أو الحقوق القانونية، ومن المتوقع أن تحقق هذه الأصول منافع اقتصادية مستقبلية تسهم في دعم القدرة التنافسية للمنظمة". (الربيعي، 208، ص 32) حيث يعرف بأنه "تنسيق القدرات المعرفية والتنظيمية التي يتمتع بها العاملون، والتي يمكن وضعها في الإستخدام لتحقيق التميز والتفوق التنافسي للمنظمة، وهو المهارات والإجراءات والعمليات التي تؤدي إلى المعرفة والتحويل إلى أرباح في المستقبل". (الصادق، 2010، ص 9) ويرى البعض أن رأس المال الفكري هو "تخطيط وتنظيم مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي

3.1.2 أهمية إدارة رأس المال الفكري:-

- تتضح أهمية إدارة رأس المال الفكري من خلال النقاط التالية:- (الراشدي، 2017، ص 30)
- 1- إن عملية إستثمار العقول المتوفرة بالمؤسسات المصرفية يساعد في إنشاء المنظمات التعليمية الذكية، التي تساهم إيجاد بيئة عمل أكثر مهنية وتطوراً تعتمد على التكنولوجيا والمعلومات المتوفرة لها.
 - 2- تعتبر إدارة رأس المال المصدر الحقيقي للمؤسسات المصرفية، وذلك لان المعرفة الحقيقية والمعلومات الصحيحة والدقيقة تعطي المنظمة القدرة على النمو والاستثمار والتنافس.
 - 3- إن الاهتمام بإدارة برأس المال الفكري بالمؤسسات المصرفية، يساهم في دعم عمليات التنمية المستدامة وتحقيق العائد الحقيقي للاستثمار في الطاقات الفكرية والبشرية.
 - 4- إن الاستثمار في رأس المال الفكري يعود بفوائد على المؤسسات المصرفية، من خلال عمليات التطوير والنمو وذلك بإدخال التعديلات الجوهرية والابتكار والتجديد في الممارسة الإشرافية.

4.1.2 أبعاد رأس المال الفكري:-

تعددت مكونات رأس المال الفكري بتعدد آراء الباحثين، وسنعرض فيما يلي أهم مكونات وأبعاد إدارة رأس المال الفكري:- (ميرخان، 2013، ص. ص 23-24)

1- رأس المال البشري: - إن مفهوم رأس المال البشري ليس مفهوماً جديداً فقد كان مستخدماً من قبل في القرن الثامن عشر كما أنه إستخدام كمصطلح في (1961)، كونه يمثل القدرات الفطرية والمكتسبة لدى كل فرد عامل والتي تؤدي إلى زيادة القيمة الاقتصادية المضافة لكافة مجالات الأعمال إذا أحسن إستثمارها مثل باقي الأصول، فهو يعد مخزون المعرفة المهارات، والقدرات الضمنية (في الفرد العامل الذي ينتج من الموهبة الطبيعية).

2- رأس المال الهيكلي: - يمثل رأس المال الهيكلي المكون الثاني لرأس المال الفكري، ويعد بمثابة الهيكل الداعم والساند لرأس المال البشري، والذي يمكن امتلاكه والمتاجرة به، كما يمثل البنى التحتية التي يمكن أن تساعد على دعم العاملين في مساهمهم للأداء الفكري وكذلك أداء الأعمال المنظمة، وهو يمثل كل مخزون المعرفة غير البشرية في المنظمة مثل المخططات التنظيمية والعمليات والاستراتيجيات .

3- رأس المال الزبائني: - هو المكون الثالث لرأس المال الفكري ويشير إلى القيمة المتضمنة في علاقات المنظمة مع زبائنها ورضا الزبائن وولائهم للمنظمة، ويسمى أيضاً رأس المال العلاقي أو رأس المال الخارجي، ويعتمد على قدرة الارتباط بالآخرين وإيجاد إجابات بسرعة أكبر حول المنتجات.

5.1.2 أساليب المحافظة على رأس المال الفكري: -

وللمحافظة على رأس المال الفكري يجب على المنظمة إتباع استراتيجيات عمل ذات قواعد عقلانية تمكنها من حماية كيانها من الصعوبات المجهولة التي قد تواجهها مستقبلاً، في ظل المنافسة الشديدة

وهذه الاستراتيجية يمكن أن تبنى على القواعد التالية: - (الزيادي، 2012، ص.ص 16-17)

1- تنشيط الحافز المادي الاعتباري: - هي مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة اليه على أكمل وجه من خلال اشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية.

2- التصدي للتقادم التنظيمي: - يقصد به جميع الإجراءات والوسائل التي تتخذها المنظمة من أجل تطوير قدرات وخبرات العاملين فيها باستمرار، مما يجعلهم قادرين على مواكبة آخر التطورات التجارية.

3- مواجهة الإحباط التنظيمي: - الإحباط التنظيمي هو حالة نفسية تنشأ من جراء فشل الفرد في إنجاز أو تحقيق أهداف معينة بسبب وجود عوائق وعقبات مادية، كالاغتراب الشخصي، وعوائق نفسية أخرى.

4- تقليل فرص الاغتراب التنظيمي: - هو حالة الشعور بعدم الاندماج والابتعاد عن الجميع حيث تعد المعايير الاجتماعية التي يشترك فيها الآخرون عديمة المعنى بالنسبة للشخص المغترب اجتماعياً.

5- تعزيز التميز التنظيمي: - يقصد به جميع وسائل والأساليب التي من شأنها زيادة المساهمة الفكرية للعاملين بالمنظمة من خلال إمتصاص المعرفة المفيدة للأفكار الجديدة الموجودة في عقولهم عن طريق تشجيع الابداع، والابتكار والعمل بروح الفريق وإحترام الآراء .

2.2 جودة الخدمات المصرفية:-

1.2.2 تعريف جودة الخدمات المصرفية: -

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي يقصد بها طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة الصلابة، وكانت تعني قديماً الدقة والاتقان، من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والتماثيل والقلاع والقصور لأغراض التفاخر أو لاستخدامها لأغراض الحماية، ويعد مصطلح الجودة من المصطلحات التي نالت في عالم اليوم رواجاً كبيراً على مختلف الثقافات، وكثرت المناداة بتطبيقها على مختلف المؤسسات والإدارات، ومن هنا تعددت تعريفات الجودة التي قدمها العلماء والباحثون.

حيث عرفت الجودة "بأنها (بلوغ شيء ما درجة عالية من النوعية الجيدة والقيمة الجيدة، وتعتبر الجودة معياراً موثقاً به، لتمييز إنجاز ما عن غيره من الانجازات الموجودة في البيئة نفسها وفي المجال نفسه). (الشرفا، 2010، ص22)

وعرفها آخرون "بأنها (استراتيجية تنظيمية وأساليب إدارية تؤدي إلى تسليم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية إلي المستهلك أو العميل). (الباهي، 2016، ص16)

أما فيما يتعلق بجودة الخدمة فقد عرفها البعض "بأن (يكون مستوى انتاجها وتقديمها على النحو الذي يتوافق مع رغبات وتوقعات المستفيد المعلقة والمتوقعة). (عبد السيد، 2009، ص

(9)

أما جودة الخدمات المصرفية فقد تم تعريفها بأنها "خصائص الخدمة التي ترضي توقعات الزبون سواء كانت هذه التوقعات صريحة أو ضمنية، موضوعية أو شخصية واعية أو غير واعية." (الشريف، 2018، ص.ص 21-22).

وعرفها آخرون بأنها "مجموعة من الأنشطة المتعلقة بتحقيق المنافع في مجال العمليات المصرفية معينة للزبون، سواء كان ماديا أو معنويا، ويقوم المصرف بتقديم خدماته للزبون." (الشريف، 2018، ص 54)

2.2.2 أهمية جودة الخدمات المصرفية:

تعتبر الجودة أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة وتكون الأهمية كما يلي: (الشرفا، 2010، ص 21، 22)

1- يلعب قطاع المصارف دورا مهما الذي يمكنها من البقاء في السوق والوقوف في وجه المنافسة.

2- أن الجودة أصبحت السمة المميزة للقرن الواحد والعشرون والعنصر الأكثر أهمية في تحقيق أهداف المؤسسات إنتاجية أو خدمية.

3- تعد جودة الخدمة المصرفية من القضايا الحديثة في الفكر التسويقي.

4- جودة الخدمة المصرفية ترتبط بالعنصر البشري مقدم الخدمة ومتطلبات تقديمها بصورة مميزة، لذا يتم إختيارهم بصورة دقيقة وتدريبهم لإنجاز أعمالهم بكفاءة والحفاظ علي العملاء الذين إزدادت معرفتهم واطلاعهم بالخدمات التي تقدمها المصارف. (الشاعر، 2017، ص 45)

3.2.2 أهداف جودة الخدمات المصرفية:-

إن الهدف الأساسي من تطبيق جودة الخدمات في المصارف هو (تطوير الجودة والخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف والإقلال من الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة وكسب رضاهم).

وهذا الهدف الرئيسي للجودة يشمل ثلاث فوائد رئيسية مهمة وهي :-

1 - خفض التكاليف:- إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف .

2- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل :- فالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر تأثيراً سلبياً على العميل .

3- تحقيق الجودة :- وهي " تطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، والاهتمام بالجودة بما يؤدي لتقليل وقت الأداء، وبالتالي تقليل شكوى المستفيدين من هذه الخدمات. (الشاعر 2017 ص 48)

4.2.2 خطوات تحقيق جودة الخدمات المصرفية:-

هناك إشارات يستخدمها العملاء لتقييم جودة الخدمة التي يتلقونها ومنها ما يلي:- (الباهي، 2017، ص 65)

1- الموثوقية:- البعد الأول لجودة الخدمة هو الموثوقية. يشير لقدرة المنظمة على أداء الخدمة بدقة. كما يتضمن أيضاً قدرة الشركة على إكمال الخدمة في الوقت المحدد وبصورة ثابتة وخالية من الأخطاء.

2- الإستجابة:- البعد الثاني لاستجابة جودة الخدمة. مثلما يوحي العنوان ينظر هذا إلى قدرة المؤسسة على الاستجابة لاحتياجات العميل على الفور. عندما تفشل الشركات في الاستجابة للعميل، وخاصة عندما لا يكون هناك سبب أو تفسير واضح، يخلق تصوراً سلبياً في أذهان العملاء.

3- الاعتمادية:- يقصد بالاعتمادية ما ينبغي أن تقدم المؤسسة من خدماتها بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات، ويجب ان توفر هذه الخدمات درجة عالية من الثبات.

4- اللباقة (التعامل):- يقصد بها يجب أن يكون مقدم الخدمة يتحلاً بقدر من الاحترام والادب، وان يتسم بالمعاملة الودية مع المستهلكين.

5- فهم المستهلك:- ويقصد به يجب على المؤسسات التركيز على التعرف وفهم المستهلك، وهذا ليس من وجهة نظر المستهلك فقط بل من وجهة نظر سوق العمل أيضاً.

3. الجانب العملي للدراسة

1.3 الإطار العام للمنهجية المتبعة في الجانب العملي للدراسة.

1.1.3 مجتمع الدراسة :-

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المصرف التجاري فرع الزاوية، والبالغ عددهم (20) مفردة، وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة.

2.1.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات :-

إستخدمت الدراسة الإختبارات المتوفرة في برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) كما يلي :-
(الوسط الحسابي - إختبار كرونباخ ألفا - إختبار t للعينة الواحدة - تحليل الانحدار البسيط - إختبار تحليل التباين - معامل بيرسون للارتباط - معامل التحديد - إختبارات صدق الأداة وثباتها).

3.1.3 أداة الدراسة :-

تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، نظراً لسهولة تطبيقها وتحليل نتائجها، كونها تغطي

جوانب كثيرة من موضوع الدراسة لجمع المعلومات، حيث تم إعداد أداة الدراسة الحالية بما يتناسب وأهدافها وفروضها وتشتمل الإستبانة على ما يلي :-

الجزء الأول: البيانات الشخصية والديموغرافية وخصائص وسمات مجتمع الدراسة.

القسم الثاني: أبعاد رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية، حيث تم وضعها في صورة محاور رئيسية وعبارات فرعية، وكان ترتيب محاور وعبارات الإستبانة كما يلي :-

المحور الأول: رأس المال البشري :- ويشتمل على أربعة عبارات، من (1-4).

المحور الثاني: رأس المال الهيكلي :- ويتكون من أربعة عبارات، من (5-8).

المحور الثالث: رأس المال الزبائني :- ويتكون كذلك من أربعة عبارات، من (9-12).

المحور الرابع: جودة الخدمات المصرفية :- ويشتمل أيضا على إثنتي عشرة عبارة، من (13-

24).

تم توزيع الإستمارات وبشكل مباشر على عناصر مجتمع الدراسة، بحيث تمت العملية على مراحل، بحيث تم توزيع الاستمارات وتسليمها مباشرة وفي ذات الوقت، بحيث لا يتم فقدان أي إستمارة، وهو ما حصل بالفعل حيث كانت المحصلة عدم وجود أي فاقد في عدد الاستبانات، والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول (1.3) عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات المفقودة	الاستبانة المدروسة
20	20	0	% 100

4.1.3 صدق الاستبانة :-

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس عبارات الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين وهما :-

1- صدق أداة الدراسة (الصدق الظاهري):-

تمّ التأكد من صدق محتوى أداة الدراسة بعرض الاستبانة بعد تصميمها، على مجموعة من المتخصصين في مجال إدارة الأعمال، وبذلك تمّ إخراج استبانة الدراسة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات التي استلزم إجراؤها من إضافة أو حذف أو تعديل، وقد تم إعتماد الفقرات التي وافق عليها أكثر المحكمين.

2- صدق المقياس (الاتساق الداخلي):-

يقصد بصدق المقياس (الاتساق الداخلي) مدى إتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

وقد بينت النتائج في الجدول رقم (3.3) أن معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة وإجمالي الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01)، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من (0.01)، وبذلك تعتبر المحاور صادقة لما وضعت.

الجدول رقم (3.3) معامل الارتباط بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبانة

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	رأس المال البشري	4	0.875	**0.000
2	رأس المال الهيكلي	4	0.839	**0.000
3	رأس المال الزبائني	4	0.674	**0.000
4	جودة الخدمات المصرفية	12	0.625	**0.000

5.1.3 ثبات الاستبانة:-

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة تطبيقها بعد مدة وتحت نفس الظروف على نفس أفراد العينة الاستطلاعية، ويمكن التحقق من ثبات الاستبانة بإجراء إحدى الطرق الثلاث (التجزئة النصفية، معامل ألفا كرونباخ، معامل الاوميغا). في هذه الدراسة قد تم التحقق من ثبات صحيفة الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، والاتساق الداخلي من خلال الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا، كانت النتائج كما هي في الجدول (4.3).

الجدول (4.3) نتائج الثبات والاتساق الداخلي للاستبانة

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا	معامل جدر ألفا	القرار
الدرجة الكلية للاستبانة	24	0.669	0.818	ثابتة ومتسقة

يتضح من خلال الجدول (4.3) يلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للمحاور كان أكبر من القيمة المفترضة (0.60)، عليه فإن الباحث قد تأكد من صدق وثبات الاستبانة والاتساق الداخلي لجميع عبارات محاورها وصلاحياتها للتحليل والإجابة على أسئلة الدراسة ومن تم الوصول للنتائج اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة التي وضعت من أجلها الاستمارة.

2.3 الوصف الإحصائي لمفردات مجتمع الدراسة وفق الخصائص الشخصية.

الجدول (5.3) التوزيع التكراري والنسبي لعناصر مجتمع الدراسة حسب السمات الشخصية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة. %
النوع	ذكر	18	90
	أنثى	2	10
العمر	أقل من 30 سنة	5	25
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	12	60
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	1	5
	من 50 سنة فأكثر	2	10
	متوسط فأقل	1	5
المؤهل العلمي	جامعي	18	90
	ماجستير	1	5
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	4	20
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	8	40
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	6	30
	من 15 سنة فأكثر	2	10

يتبين من خلال الجدول (5.3) ما يلي :-

1- يلاحظ أن أغلب المبحوثين ذكور ونسبة 90.0٪، 10٪ إناث. قد يكون ذلك راجع لطبيعة مجتمع البحث.

2- يلاحظ أن أغلب المبحوثين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة ونسبة 60.0٪، 25.0٪ كانت أعمارهم أقل من 30 سنة، أي أنه بشكل عام 85.0٪ من المبحوثين أعمارهم أقل من 40 سنة.

3- يلاحظ أن أغلب المبحوثين يحملون مؤهل جامعي ونسبة 90.0٪/ 5.0٪ ماجستير. و 5.0٪ متوسط فأقل.

4- أن المبحوثين يتمتعون بخبرة في العمل بوظيفتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 40.0٪، الذين خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة كانوا بنسبة 30.0٪، الذين خبرتهم من 15 سنة فما فوق كانوا بنسبة 10.0٪، الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات كانوا بنسبة 20.0٪.

3.3 التحليل الإحصائي لإجابات مفردات مجتمع الدراسة:-

1.3.3 مدى توافر مفهوم رأس المال البشري كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث .

لمعرفة مستوى توافر مفهوم رأس المال البشري كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وإلى الدرجة الكلية لبعدها رأس المال البشري، فكانت نتائج كما في الجدول (6.3).

الجدول (6.3) نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر رأس المال البشري بالمصرف

القرار	P-value	احصاء الاختبار	المتوسط الحسابي	رأس المال البشري
موافقة	0.000	4.273	4.05	1 تشجع إدارة المصرف العاملين على تقديم مقترحاتهم للمساهمة في حل المشاكل التي تواجه العمل.
موافقة	0.002	3.596	3.90	2 تهتم إدارة المصرف بتوظيف الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية، للإعتماد عليهم في تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية .

3	تحرص إدارة المصرف على دفع العاملين نحو التطوير المستمر لقدراتهم وإمكانياتهم، بما يكفل تحسين مستوى جودة الأداء بالمصرف.	4.10	6.850	0.000	موافقة
4	تسعى إدارة المصرف على توفير أجواء عمل مناسبة تساعد العاملين على أداء مهامهم وتقديم أفضل الخدمات لزبائن المصرف.	3.90	3.758	0.001	موافقة
	الدرجة الكلية لرأس المال البشري	3.99	5.487	0.000	موافقة

من خلال الجدول (6.3)، يلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P -value لجميع العبارات كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية أكبر من 3، مما يدل على أن المبحوثين اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات.

وهذا يدل على أن إدارة المصرف التجاري فرع الزاوية (تشجع على تقديم مقترحاتهم للمساهمة في حل المشاكل التي تواجه العمل، تهتم بتوظيف الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية للإعتماد عليهم في تقديم حل للمشاكل التي تواجه العمل، تهتم بتوظيف الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية للإعتماد عليهم في تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية، تحرص على دفع العاملين نحو التطوير المستمر لقدراتهم وإمكانياتهم بما يكفل تحسين مستوى جودة الأداء بالمصرف، تسعى على توفير أجواء عمل مناسبة تساعد العاملين على أداء مهامهم وتقديم أفضل الخدمات لزبائن المصرف).

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P -value للدرجة الكلية لبعء رأس المال البشري والذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.99، نجد أن المصرف التجاري فرع الزاوية يطبق مفهوم رأس المال البشري كأحد مفاهيم رأس المال الفكري.

2.3.3 مدى توافر مفهوم رأس المال الهيكلي كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث .

لمعرفة مستوى توافر مفهوم رأس المال الهيكلي كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وإلى الدرجة الكلية لبعد رأس المال الهيكلي. فكانت النتائج كما في الجدول (7.3).

الجدول رقم (7.3) نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر رأس المال الهيكلي

القرار	P-value	إحصاء الاختبار	المتوسط الحسابي	رأس المال الهيكلي
موافقة	0.000	5.667	3.85	1 تقوم إدارة المصرف ببناء ثقافة تنظيمية إيجابية تدعم الابتكار والإبداع وتشجع التطوير والتجديد.
موافقة	0.000	4.292	3.80	2 تعتمد إدارة المصرف على سياسات وإجراءات وقواعد تتميز بالمرونة والقابلية للتعديل وفقاً للمتغيرات.
موافقة	0.000	8.718	4.20	3 تسعى إدارة المصرف نحو مواكبة التطور في أساليب العمل وتصميم الهياكل التنظيمية وطرق تقديم الخدمات.
موافقة	0.001	4.000	3.80	4 يمتلك المصرف بنية تحتية تكنولوجية تمكنه من إدارة المعرفة، وتعزيز من قدرته على مواكبة المتغيرات البيئية المتسارعة.
موافقة	0.000	8.722	3.91	الدرجة الكلية لرأس المال الهيكلي

من خلال الجدول (7.3) يلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P -value لجميع العبارات كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية أكبر من 3، مما يدل على أن المبحوثين أجابوا بالموافقة حول هذه العبارات، وهذا يدل على أن إدارة المصرف التجاري فرع الزاوية (تقوم ببناء ثقافة تنظيمية إيجابية تدعم الابتكار والإبداع وتشجع التطوير والتجديد، تعتمد على سياسات وإجراءات وقواعد تتميز بالمرونة والقابلية للتعديل وفقاً للمتغيرات، تسعى نحو مواكبة التطور في أساليب العمل وتصميم الهياكل التنظيمية وطرق تقديم الخدمات، تمتلك بالمصرف بنية تحتية تكنولوجية تمكنه من إدارة رأس المال الفكري وتعزز من قدرته على مواكبة المتغيرات البيئية المتسارعة).

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P -value للدرجة الكلية لبعد رأس المال الهيكلي والذي كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.91، نجد أن المصرف التجاري فرع الزاوية يطبق مفهوم رأس المال الهيكلي كأحد مفاهيم رأس المال الفكري.

3.3.3 مدى توافر مفهوم رأس المال الزبائني كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث.

لمعرفة مستوى توافر مفهوم رأس المال الزبائني كأحد مفاهيم رأس المال الفكري بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وللدرجة الكلية لبعد رأس المال الزبائني، فكانت نتائج كما في الجدول (8.3).

الجدول رقم (8.3) نتائج المتوسط الحسابي واختبار t حول مستوى توافر رأس المال الزبائني

رأس المال الزبائني	المتوسط الحسابي	إحصاء الاختبار	P-value	القرار
1	3.90	4.723	0.000	موافقة
تسعى إدارة المصرف نحو بناء علاقات قائمة على الثقة المتبادلة مع الأفراد والجهات والمؤسسات المستفيدة من خدماته المصرفية.				

2	تقوم إدارة المصرف بشكل مستمر بإجراء دراسات للنظر في رغبات الزبائن ومعرفة تطلعاتهم وحل مشاكلهم.	3.75	3.470	0.003	موافقة
3	تقوم إدارة المصرف بفتح المجال للتواصل مع المؤسسات والشركات والأفراد، للتعرف على حجم ونوع وطريقة الخدمات المصرفية التي يرغبون بها.	3.80	3.760	0.001	موافقة
4	تحرص إدارة المصرف على تقديم أفضل الخدمات المصرفية التي ترضي الزبون، وبما يتوافق مع المعايير الخدمات المصرفية المعتمدة الدولية والمحلية.	4.00	5.210	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية لرأس المال الزبائني	3.86	6.830	0.000	موافقة

من خلال الجدول (8.3)، يلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P -value لجميع العبارات كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية اكبر من 3، مما يدل على ان المبحوثين اجابوا بالموافقة حول هذه العبارات. وهذا يدل على أن ادارة المصرف التجاري فرع الزاوية (تسعى نحو بناء علاقات قائمة على الثقة المتبادلة مع الأفراد والجهات والمؤسسات المستفيدة من خدماته المصرفية، تقوم بشكل مستمر بإجراء دراسات للنظر في رغبات الزبائن ومعرفة تطلعاتهم وحل مشاكلهم، تقوم بفتح المجال للتواصل مع المؤسسات والشركات والأفراد للتعرف على حجم ونوع وطريقة الخدمات المصرفية التي يرغبون بها، تحرص على تقديم أفضل الخدمات المصرفية التي ترضي الزبون .

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعء رأس المال الزبائني والذي كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.86، نجد ان المصرف التجاري فرع الزاوية يطبق مفهوم رأس المال الزبائني كأحد مفاهيم رأس المال الفكري.

من خلال نتائج الجداول السابقة ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لمحور رأس المال الفكري والذي كان اصغر من 0.05 وبمتوسط حسابي 3.92، نصل لنتيجة مفادها ان المصرف التجاري فرع الزاوية يطبق مفهوم رأس المال الفكري.

4.3.3 مدى مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث؟.

لمعرفة مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، قام الباحث باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ، كذلك إستخدام إختبار t حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من وللدرجة الكلية لجودة الخدمات المصرفية. فكانت نتائج كما في الجدول (9.3).

الجدول (9.3) نتائج المتوسط الحسابي وإختبار t حول مستوى جودة الخدمات المصرفية

القرار	P-value	إحصاء الاختبار	المتوسط الحسابي	مستوى جودة الخدمات المصرفية
موافقة	0.000	5.210	4.00	1 تتوفر لدى المصرف التجهيزات ذات التقنية المتطورة والعالية، التي تساعد في تطوير سرعة ودقة أداء المهام.
موافقة	0.000	6.190	3.95	2 تستخدم إدارة المصرف التطبيقات التكنولوجية الحديثة في مجال الإتصال في تطوير أدائها وتحسين إجراءات العمل المعتمدة بها.
موافقة	0.000	4.292	3.80	3 يتنظر زبائن المصرف فترات طويلة نسبياً للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة .

4	تسعى إدارة المصرف وبشكل مستمر لتطوير الخدمات المصرفية حفاظا على رضا الزبون.	4.35	9.000	0.000	موافقة
5	تحرص إدارة المصرف على معرفة إحتياجات الزبون لتحقيق رضاه عن الخدمات المصرفية.	3.90	5.107	0.000	موافقة
6	تضع إدارة المصرف مصلحة الزبائن كأولوية من أولويات الإدارة والموظفين بالمصرف.	4.05	6.185	0.000	موافقة
7	يتم تطبيق معايير الجودة الشاملة على مختلف الأنشطة والإجراءات الإدارية والمالية والإلكترونية بالمصرف.	3.85	3.101	0.006	موافقة
8	يوجد غموض في بعض السياسات والإجراءات المعتمدة بالمصرف، مما يؤدي لإرباك العمل وكثرة الأخطاء.	3.65	3.322	0.004	موافقة
9	يحرص الموظفون على التواجد في مقر عملهم طوال ساعات الدوام الرسمي لتقديم الخدمات المصرفية.	3.85	4.073	0.001	موافقة
10	تقوم إدارة المصرف بتدليل كافة الصعوبات التي يمكن أن تعترض العاملين وتؤثر على جودة الخدمات المصرفية.	3.95	3.866	0.001	موافقة
11	يتعامل موظفو المصرف بتجاوب وحسن معاملة عند تقديم الخدمات لزبائن المصرف .	3.95	7.025	0.000	موافقة

12	يتم الاعتماد على الخدمات الإلكترونية الحديثة وبطاقات الدفع الإلكتروني وبرامج التحويل بالرسائل الإلكترونية، لتنفيذ الخدمات المصرفية بالسرعة والجودة المطلوبة.	4.45	10.722	0.000	موافقة
	الدرجة الكلية لجودة الخدمات المصرفية	3.98	15.969	0.000	موافقة

من خلال الجدول (9.3)، يلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P -value لجميع العبارات كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية أكبر من 3، مما يدل على أن الباحثين أجابوا بالموافقة حول هذه العبارات، وهذا يدل على أن إدارة المصرف التجاري فرع الزاوية (تتوفر لديها التجهيزات ذات التقنية المتطورة والعالية، التي تساعد في تطوير سرعة ودقة أداء المهام، تستخدم التطبيقات التكنولوجية الحديثة في مجال الإتصال في تطوير أدائها وتحسين إجراءات العمل المعتمدة بها، تحرص على معرفة إحتياجات الزبون لتحقيق رضاه عن الخدمات المصرفية، تضع مصلحة الزبائن كأولوية من أولويات الإدارة والموظفين بالمصرف، تعمل على تطبيق معايير الجودة الشاملة على مختلف الأنشطة والإجراءات الإدارية والمالية والإلكترونية بالمصرف، تحرص على تواجد الموظفون في مقر عملهم طوال ساعات الدوام الرسمي، تقوم بتدليل كافة الصعوبات التي يمكن أن تعترض العاملين، تهتم بتعامل موظفيها بحسن معاملة عند تقديم الخدمات بالاعتماد على الخدمات الإلكترونية الحديثة).

إلا أنه يعاب عليها (انتظار الزبائن لفترات طويلة نسبياً للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة، وجود غموض في بعض السياسات والإجراءات المعتمدة بالمصرف، مما يؤدي لإرباك العمل)

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P -value للدرجة الكلية لجودة الخدمات المصرفية والذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 3.98، نجد أن المصرف التجاري فرع الزاوية يتمتع بخدمات مصرفية ذات جودة.

4.3 إختبار فرضيات الدراسة:-

الفرضية الرئيسية:-

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية.

الفرضية الفرعية الأولى:-

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية .

لمعرفة ما إذا كان هناك دلالة إحصائية لتأثير رأس المال البشري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار جودة الخدمات المصرفية (Y) على رأس المال البشري (X_1)، فكانت على الصورة التالية:-

الجدول (10.3) نتائج تحليل إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال البشري

جودة الخدمات المصرفية	ادوات الاختبار
474.752	F
0.000	P-value_F
0.000	P-value_β ₁
0.981	R
0.962	R^2
القرار	النموذج معنوي

من خلال الجدول (10.3)، يلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال البشري بالمصرف أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك (p-value) لمعلمة الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين رأس المال البشري بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية. أيضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن رأس المال البشري بالمصرف استطاع أن يفسر ما قيمته 0.962 من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية. كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.981$ نلاحظ وجود علاقة طردية بين رأس المال البشري بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية.

الفرضية الفرعية الثانية:-

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية .

لمعرفة ما إذا كان هناك دلالة إحصائية لتأثير رأس المال الهيكلي على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار جودة الخدمات المصرفية (Y) على رأس المال الهيكلي (X_2)، فكانت على الصورة التالية:-

الجدول (11.3) نتائج تحليل إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال الهيكلي

جودة الخدمات المصرفية	ادوات الاختبار
1465.187	F
0.000	P-value_F
0.000	P-value_β ₁
0.994	R
0.987	R^2
القرار	النموذج معنوي

من خلال الجدول (11.3)، يلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال الهيكلي بالمصرف أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك (p-value) لمعلمة الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين رأس المال الهيكلي بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية. أيضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن رأس المال الهيكلي بالمصرف استطاع أن يفسر ما قيمته 0.987 من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية، كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.994$ نلاحظ وجود علاقة طردية بين رأس المال الهيكلي بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبائني على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية .

لمعرفة ما إذا كان هناك دلالة إحصائية لتأثير رأس المال الزبائني على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي

البسيط لبناء نموذج انحدار جودة الخدمات المصرفية (Y) على رأس المال الزبائني (X_3)، فكانت على الصورة التالية:-

الجدول (12.3) نتائج تحليل إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال الزبائني

أدوات الاختبار	جودة الخدمات المصرفية
F	876.027
P-value_F	0.000
P-value_β ₁	0.000
R	0.989
R^2	0.979
النموذج معنوي	القرار

من خلال الجدول (12.3) يلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال الزبائني بالمصرف أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمة الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على دلالة العلاقة بين رأس المال الزبائني بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية. أيضاً، من معامل التحديد R^2 يتبين أن رأس المال الزبائني بالمصرف استطاع أن يفسر ما قيمته 0.979 من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية كذلك، من خلال معامل الارتباط $R=0.989$ نلاحظ وجود علاقة طردية بين رأس المال الزبائني بالمصرف وجودة الخدمات المصرفية.

عليه، يمكن القول بوجود دلالة إحصائية لأثر رأس المال الزبائني على جودة الخدمات المصرفية.

من خلال نتائج الجداول السابقة ومن خلال إيجاد معادلة إنحدار جودة الخدمات المصرفية على رأس المال الفكري، نجد أن التغيرات الحادثة في رأس المال الفكري استطاعت ان تفسر ما قيمته 0.986 من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية، أي أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية بالمصرف التجاري فرع الزاوية محل البحث.

5.3 النتائج والتوصيات.

1.5.3 النتائج :-

- 1- أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب المبحوثين ذكور جامعيين، أعمارهم بين 29 و 40 سنة وخبرتهم جيدة في مجال عملهم حيث تتراوح بين 5 و 10 سنوات.
- 2- بينت النتائج أن إدارة المصرف التجاري فرع الزاوية تهتم بتوظيف الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية للإعتماد عليهم في تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية، كما تعمل على تشجيع موظفيها على تقديم مقترحاتهم للمساهمة في حل المشاكل التي قد تواجه العمل.
- 3- توصلت الدراسة إلى أن المصرف التجاري فرع الزاوية يعتمد مفاهيم رأس المال (البشري، الهيكلي، الزبائني) كأبعاد رئيسية لإدارة رأس المال الفكري.
- 4- يعاب على إدارة المصرف التجاري فرع الزاوية عدم مقدرتها على تجاوز معضلة إنتظار الزبائن لفترات طويلة نسبياً للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة، كما ان بعض السياسات والإجراءات المعتمدة بالمصرف يشوبها بعض الغموض مما يؤدي لإرباك العمل وكثرة الأخطاء.
- 5- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية، أي أنه كلما إهتمت إدارة المصرف برأس المال البشري كلما ساهم ذلك في الرفع من جودة الخدمات المصرفية.
- 6- بينت النتائج أن هناك دلالة إحصائية لأثر رأس المال الهيكلي على فعالية إستعمال نظم تقييم الاداء الموظفين، فكلما حسنت إدارة المصرف من رأس المال الهيكلي ساهم ذلك في الرفع من جودة الخدمات.
- 7- توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبائني على جودة الخدمات المصرفية. فكلما عملت إدارة المصرف على تقوية رأس المال الزبائني كلما زادت من جودة خدماتها.

2.5.3 التوصيات:-

- 1- توصي الدراسة إدارة المصرف قيد الدراسة بالاستفادة من مستويات الخبرة المتوافرة لدى بعض موظفيه في الرفع من مستوى جودة الخدمات المصرفية بما يحقق رضا زبائن هذا المصرف.

- 2- توصي الدراسة إدارة المصرف بالعمل المستمر على تحسين جودة الخدمات المصرفية وتقليل فترة انتظار الزبائن، والحرص على تقديم الخدمات المصرفية بالسرعة والجودة المناسبة.
- 3- أهمية العمل من قبل إدارة المصرف على زيادة مستوى وضوح السياسات والإجراءات والعمليات المصرفية المعمول بها لكافة الموظفين داخل المصرف.
- 4- توصي الدراسة بالاهتمام بإدارة رأس المال الفكري بالمصرف قيد الدراسة لما لذلك من أثر بالغ الأهمية في تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية.
- 5- توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية، وذلك لأهمية البحث في هذا الموضوع من جهة، ولتغطية أوجه النقص والقصور التي تضمنتها هذه الدراسة من جهة أخرى.

قائمة المصادر

أولاً:- الكتب:

- 1- أبو النصر مدحت، (2017)، التنمية المستدامة، مفهومها، أبعادها، مؤشرات، (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر).
- 2- الراشدي، حامد هاشم محمد، 2017، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات المصرفية، (مكة المكرمة: دار طيبة الخضراء للنشر والتوزيع).
- 3- السامرائي، مهدي صالح، (2007)، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، (عمان، دار ابن الهيثم للنشر).
- 4- عبد السيد، ناظم حسن، (2009)، محاسبة الجودة، مدخل تحليلي، (عمان: دار الثقافة للنشر).
- 5- كاظم، جواد، (2011)، الإدارة الحديثة، (عمان: دار صفاء للنشر).

ثانياً:- المجلات والدوريات:-

- 1- الشاعر، عبد الله ومحمد السرحان (2017). "جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في بنك الرياض". مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المجلد 22، العدد 2.

- 2- الشريف، محمد (2018). "جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في المملكة العربية السعودية". مجلة الإدارة العامة، المجلد 14، العدد 1.
 - 3- سعادي، وعبود، خالد ومحسن (2018)، رأس المال البشري ودوره في تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة - دراسة حالة مركب الملح بولاية بسكرة (مجلة دراسات، جامعة بسكرة) العدد 12.
- ثالثاً:- الرسائل العلمية:-
- 1- الباهي، عقيل محمد (2016)، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن بالبنك الإسلامي الأردني، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة).
 - 2- الشرفا، سلوى (2016)، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة).
 - 3- بوجمعة بن حمين (2016) رأس المال الفكري كألية لتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة موبليس للهاتف النقال " (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، دمشق).
 - 4- الصادق، فوزي عبد الكريم، (2010)، أثر رأس المال الفكري على الثقافة التنظيمية، (دراسة ميدانية على بعض الجامعات الليبية، كلية الاقتصاد صرمان، جامعة صبراتة ليبيا).
 - 5- عبد الرحيم، محمد، (2018)، دور معلومات راس المال الفكري في تقويم الأداء المالي بمؤسسات التعليم العالي-دراسة ميدانية على جامعتي الجزيرة وجامعة سنار بالسودان، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان).
 - 6- زاهية، آمنه مؤيد، (2021)، تحليل وقياس أثر رأس المال المعرفي على جودة الخدمات المصرفية، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفراهيدي، بغداد).
 - 7- ميرخان، خالد محمد أمين، (2013)، العلاقة ما بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجيه الاستراتيجي - دراسة تحليل لاء عينة من مديري مجلس إدارة شركة القطاع الخاص، (أطروحة دكتورا غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية).

- 8- نايلي، إلهام بوراس، أحمد، (2016)، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية، دراسة حالة البنوك الجزائرية، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة ام البواقي.
- 9- يوسف، مريم، 2016، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي - دراسة حالة أعضاء هيئة التدريس والطلبة، في جامعة باتنة الحاج لخضر، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة باتنة، الجزائر).