



دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة المصرفية،

دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، فرع تلمسان

The role of intellectual capital in enhancing the competitive advantage of the banking institution Case study of the Algerian Foreign Bank, Tlemcen Branch

مدروس نادية

مخبر تقييم واستشراف السياسات الاقتصادية،

المركز الجامعي مغنية، الجزائر

medrous@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2023/04/22

خلوط عواطف*

مخبر تقييم واستشراف السياسات الاقتصادية،

المركز الجامعي مغنية، الجزائر

awatiifkhellout@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2023/04/03

تاريخ الإرسال: 2023/02/02

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية بالبنك الخارجي الجزائري -وحدة تلمسان، ولتحقيق هدف الدراسة تم توزيع استبيان على 50 موظفًا، ولتحليل النتائج المتوصل إليها تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالعملاء)، والميزة التنافسية. كما بينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة والميزة التنافسية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، ميزة تنافسية، بنك الجزائر الخارجي، وكالة تلمسان، اختبارات إحصائية.

Abstract :

This study aims to find out the impact of intellectual capital On competitive excellence, and to achieve the objective of the study, a questionnaire was distributed to 50 employees, and to analyse the results reached, the statistical package program for the social sciences SPSS was relied on.

The results of the study found a significant correlation between the dimensions of intellectual capital (attraction, industry, activation, preservation of intellectual capital, and attention to customers), and competitive advantage.

The study also showed a statistically significant impact on the combined dimensions of intellectual capital and competitive advantage.

Key Words: Intellectual Capital; Competitive Advantage; Algerian Foreign Bank, Tlemcen Agency; Statistical Tests.

JEL Classification: M12; J24.

*مرسل المقال: خلوط عواطف (awatiifkhellout@yahoo.fr)



المقدمة:

في خضم التطورات المتلاحقة والمتسارعة للاقتصاد العالمي والتي صاحبها ارتفاع وتيرة التنافس بين المنظمات وازدياد حدتها، أثبت العامل البشري أنه هو الرأس مال الأكثر قيمة بالنسبة للمنظمات، وهو العنصر الأساسي لنموها وتطورها، فهو المورد الوحيد في المنظمة التي يتمتع بالقدرة على التفكير، ومن ثم الإبداع والتجديد ومنه التميز والتفوق. ولقد أصبحت المنافسة الحقيقية بين منظمات الأعمال هي محاولة بناء وتنمية رأس مال فكري بكل الوسائل الممكنة، وحتى بمحاولة السطو على العناصر الفكرية المتميزة من المنافسين أو المنظمات والدول الأخرى. ويعتبر العاملون في المنظمات من ذوي المعرفة والخبرة هم المصدر الرئيسي لرأس المال الفكري، ومن ثم يتضاعف الاهتمام بتطوير نظم وتقنيات إدارة الموارد البشرية من أجل التعامل الإيجابي مع هذه الموارد النادرة ذات القيمة. (نور و القشي، 2010، صفحة 9).

وتشكل الميزة التنافسية عملة رابحة للمنظمات، من منطلق أساسي يتمثل في مساعدة هذه الأخيرة على تكوين رؤية محددة وواضحة لعمل شيء مبتكر وفريد، مما يمنحها السبق على منافسيها من خلال تنظيم وإدارة الأعمال التي تتضمن قدر كبير من المشاركة والتحسين المستمر لمنتجاتها وخدماتها، وصعوبة تقليدها. وعليه أصبح بإمكان المنظمات المراهنة على رأس المال الفكري لبلوغ مستويات عالية من الأداء.

ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية: ما هو أثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية ببنك الجزائر

الخارجي - فرع تلمسان؟

والذي تتفرع عنه التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالعملاء)، والميزة التنافسية في البنك الخارجي الجزائري - فرع تلمسان.
 - هل يؤثر رأس المال الفكري على ريادة الأعمال في البنك الخارجي الجزائري - فرع تلمسان.
- فرضيات الدراسة: لمعالجة الإشكالية المطروحة نقوم باختبار صحة الفرضيات التالية:
- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة عليه، والاهتمام بالعملاء) وريادة الأعمال في بنك الجزائر الخارجي - فرع تلمسان.
- ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقطاب رأس المال الفكري والميزة التنافسية في بنك الجزائر الخارجي - فرع تلمسان.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صناعة رأس المال الفكري والميزة التنافسية في بنك الجزائر الخارجي - فرع تلمسان.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنشيط رأس المال الفكري والميزة التنافسية في بنك الجزائر الخارجي - فرع تلمسان.



- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحافظة على رأس المال الفكري والميزة التنافسية في بنك الجزائر الخارجي - فرع تلمسان.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام بالعملاء والميزة التنافسية في بنك الجزائر الخارجي - فرع تلمسان.
- الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لرأس المال الفكري على الميزة التنافسية.

الهدف من البحث: تهدف هذه الدراسة إلى البحث والتحليل للعناصر التالية:

- البحث في العلاقة والأثر الذي يحدثه رأس المال الفكري في الميزة التنافسية من خلال التطرق للأدبيات النظرية التي عاجلت الموضوع.

- معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة حول أبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة عليه، الاهتمام بالعملاء) وكذا الميزة التنافسية.

- قياس أثر أبعاد رأس المال الفكري على الميزة التنافسية لدى أفراد العينة المدروسة.

- محاولة صياغة مجموعة من التوصيات النابعة من الملاحظات التي تسجل في الدراسة الميدانية وهذا حتى نساهم بإيجابية في تقديم بعض الآراء للقادة والتي تؤدي إلى تحسين الأداء بالبنك.

منهجية البحث: سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لموضوع هذا البحث، والذي يساعدنا في توفير البيانات المتعلقة بموضوع بحثنا، إضافة إلى تفسيرها والبرهنة على فرضيات الدراسة. بالإضافة إلى البحث في طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية، ومعرفة مدى التأثير والارتباط بينهما، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وبغرض تحليل هذه البيانات استخدمنا برنامج SPSS V26.

أهمية الدراسة: يعد رأس المال الفكري متغيرا مهما ذو تأثير كبير على نجاح منظمات الأعمال وخاصة المصرفية منها، مما ينعكس على قيمة البنك السوقية وهو ما دفع الباحثين إلى الاهتمام المتزايد برأس المال الفكري. وتستمد هذه الدراسة أهميتها مما يلي:

- الأهمية المتزايدة للمعرفة والاقتصاد القائم على المعرفة؛
- الأنماط المتغيرة للأنشطة الشخصية ومجتمع الشبكات؛
- ظهور الابتكار والإبداع كمحدد رئيسي للمؤسسات المصرفية.



I. الإطار النظري لرأس المال الفكري

1. تعريف رأس المال الفكري:

إن الاهتمام برأس المال الفكري ازداد في السنوات الماضية، بسبب الانفتاح الاقتصادي، والعولمة، والتقدم التكنولوجي التي أثرت بشكل كبير على بيئة الأعمال والبيئة التنافسية للمؤسسات، وتنبع أهميته من أهمية الدور الذي يلعبه في زيادة النمو الاقتصادي للدولة على المستوى الكلي، ونمو المؤسسات وتوسع نشاطها، وتسهيل عملية حصولها على موارد مادية ومالية.

ولقد وردت العديد من التعاريف الخاصة برأس المال الفكري من قبل الباحثين والتي نذكر بعضاً منها:

- يعرف Stewart رأس المال الفكري على أنه "المادة الفكرية: المعرفة، المعلومات، الملكية الفكرية، والخبرة التي توضع قيد الاستخدام من أجل خلق الثروة الراجعة. (Steawart, 1997, p. 90)

- كما يعرف رأس المال الفكري على أنه "القدرة العقلية القادرة على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعمليّة قابلة للتنفيذ وتتمتع بمستوى عالٍ من الجودة وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة للمعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة. (المفرجي و صالح، 2003، صفحة 32)

- أما APRIL فقد وضع حدود فاصلة بين الموارد المادية والموارد المعرفية (الرأسمال الفكري) حيث أشار إلى أن الموارد المادية تشمل كل تلك الموارد التي تظهر في ميزانية المنشأة منها على سبيل المثال: العقارات والمنشآت والتجهيزات والبرمجيات وغيرها، في حين أن الموارد المعرفية تتمثل في ثقافة المؤسسة والمعرفة التكنولوجية والعلامات التجارية وبراءات الاختراع والمصارف العملية التي يتقاسمها العاملون في المؤسسة، وكذلك التعليم المتراكم والخبرة. (تواقي بن علي و نادي، 2011)

- كما توجد تعريفات أخرى أكدت على مساهمة رأس المال الفكري في تحسين أداء المنظمات من خلال تطوير مخرجاتها من سلع وخدمات، حيث اعتبر Hansen أن رأس المال الفكري يتمثل بتلك الموجودات غير المادية التي يقع على عاتقها توليد الأفكار وإجراء البحوث وتحويل نتائجها إلى منتجات مما يمنح المنظمة ميزة تنافسية تعتمد على الابتكار والتحسين المتواصل لتطوير منتجاتها في ظل التغيرات البيئية المتسارعة. (Hansen, Nohria, & Tierney, 1999, p. 106)

2. أبعاد رأس المال الفكري:

تسعى المنظمات المعاصرة إلى إيجاد طرق وأساليب في إدارة رأس المال الفكري للوصول إلى التميز والإبداع وهي ما تشكل مكونات رأس المال الفكري واختلف الكتاب والباحثون حول عدد عناصر رأس المال الفكري: (عباس و خولة، صفحة 22). فهناك من حددها بأربعة في حين حددها آخرون بأكثر من ذلك، فبالنسبة لـ (Miller, 1998) فإن عناصر رأس المال الفكري هي (صناعة رأس امال الفكري، والمحافظة على رأس المال الفكري، وتنشيط رأس المال الفكريين والاهتمام بالزبائن) ووفقاً لرأي (Dziinkawski, 1999) هي (صناعة رأس المال الفكري،



وبراءات الاختراع، وتقليد الشركات، والاهتمام بالزبائن)، أما بالنسبة ل (عبيد2000) فإن عناصر رأس المال الفكري تتمثل في (استقطاب رأس المال الفكري، صناعة رأس المال الفكري، براءات الاختراع، والمحافظة على رأس المال الفكري، وتنشيط رأس المال الفكري، والاهتمام بالزبائن)، وقد اتفق كل من (العززي، 2001، ويني حمدان 2002) على تحديد عناصر رأس المال الفكري ب (استقطاب رأس المال الفكري، صناعة رأس المال الفكري، وتنشيط رأس المال الفكري، والمحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالزبائن).

الجدول 01: عناصر رأس المال الفكري وأوجه الإنفاق عليه

الرقم	العنصر	مفهوم العنصر	أوجه الإنفاق على العنصر
1	استقطاب رأس المال الفكري	قدرة المنظمة على البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة وجذبها للعمل فيها.	- تكاليف البحث عن الخبرات المتقدمة. - تكاليف جذب المهارات التقنية المتقدمة - تكاليف تصميم نظام معلومات يسهل مهمة الجذب والاستقطاب.
2	صناعة رأس المال الفكري	قدرة المنظمة على زيادة رصيدها المعرفي باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية العلاقات بين الأفراد للتعاون في حل المشكلات المعقدة.	- تكاليف تعزيز قدرات الأفراد العاملين. - تكاليف برامج تنمية العلاقات الإنسانية في محيط العمل لتقليل المعارضة والمقاومة بين العاملين. - تكاليف خلق الأنسجة الفكرية والتي تتمثل في تعاون مجموعة من الأفراد على التعلم المشترك ونشره بين مجموعة المحترفين.
3	تنشيط رأس المال الفكري	مجموع الأساليب المستخدمة من قبل المنظمة لإنعاش عملية الإبداع والابتكار عند العاملين فيها باستمرار.	- تكاليف استخدام طريقة "العصف الذهني" مع العاملين لإثارة القدرة الإبداعية عندهم من أجل توليد أكبر عدد من الأفكار. - تكاليف تكوين الجماعات الحماسية والتي تمثل مجموعات نشيطة تحب التحدي والإنجازات العالية في العمل. - تكاليف إقامة نظام لجمع آراء العاملين ومقترحاتهم التطويرية.
4	المحافظة على رأس المال	قدرة المنظمة على الاهتمام بالطاقات المعرفية والنجوم الامعة من العاملين القادرين على إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة تخدم المنظمة.	- تكاليف التدريب والتطوير المستمرين. - تكاليف التحفيز المادي والابتكاري. - تكاليف تقليل فرص الاغتراب التنظيمي
5	الاهتمام بالزبائن	مدى اهتمام المنظمة بآراء الزبائن ومقترحاتهم وأخذها بنظر الاعتبار عند تصميم منتجات جديدة وحتى تعديل الموجود منها.	- تكاليف نظام توثيق متطلبات الزبائن. - تكاليف نظام تقديم الخدمة للزبائن. - تكاليف منح المزايا الإضافية للزبائن.

المصدر: (المفرجي و صالح، 2005)

وفي البحث الحالي سنعتمد على العناصر الأساسية لرأس المال الفكري والمتمثلة في (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة، والاهتمام بالعملاء).



II. الميزة التنافسية

1. مفهوم الميزة التنافسية للمؤسسة المصرفية:

يعتبر مايكل بيورتر أول من وضع نظرية الميزة التنافسية بحيث صمم لها نموذجاً خاصاً للقياس، معتبراً أن التنافس يتم بين المؤسسات، من خلال وضع نموذج يستند على متغيرات الاقتصاد الجزئي، كما وضع نموذجاً آخر يستند على المتغيرات الكلية للاقتصاد يقوم على أساس التنافس بين الدول. (حسن، 2005). وتتمثل الميزة التنافسية للمصرف في تمتعه بقدرة خاصة عن امتلاك مورد متميز يكون مرشداً أساسياً في اختيار قوتها الدافعة عند صياغة الاستراتيجية المناسبة، وهو ما يمكن المصرف من تقديم منتجات وخدمات ذات قيمة ومنافع للعملاء أفضل مما يقدمه المنافسون الآخرون وهو ما يؤكد التميز عنهم. (جمعة، 2001، صفحة 476). وتعرف أيضاً: بأنها الوسيلة التي تتمكن المؤسسة من خلالها الفوز على منافسيها. (Macmillan & Tampoe, 2000, p. 88)

2. أبعاد الميزة التنافسية:

تتحدد الميزة التنافسية للمنظمة من خلال الأبعاد التالية: (بجة و العبداني، 2016، صفحة 201)

1.2. بعد التكلفة: يؤكد الباحثون على أن أية مؤسسة عليها أن تركز على بعد الكلفة من أجل أن تجعل التكاليف منخفضة. وتعد الكلفة المنخفضة البعد التنافسي الأول الذي تسعى إليه الكثير من المنظمات المتميزة. ويقصد بعد التكلفة "قدرة المؤسسة على إنتاج وتوزيع المنتجات بأقل التكاليف مقارنة بالمنافسين في نفس المجال.

2.2. الجودة: يسعى الزبون للحصول على منتجات ذات جودة أعلى اعتماداً على المفاضلة بين السعر والجودة، ويمكن تحقيق الجودة من خلال: جودة التصميم بملائمة المنتج مع توقعات الزبائن، جودة المطابقة مع تطلعات الزبائن، جودة الخدمة.

3.2. المرونة: أصبحت المرونة من المزايا التنافسية الحاسمة في الوقت الحاضر، ويقصد بالمرونة "القدرة على إنتاج مدى واسع من المنتجات وإدخال منتجات جديدة، ووتعديل المنتجات الحالية بسرعة والاستجابة لحاجيات الزبائن.

4.2. الوقت: يعد مؤشر الوقت عنصراً داعماً للميزة التنافسية، فتقليل زمن التسليم للزبائن، وتخفيض زمن تحويل العمليات، يوفر لهم الأريحية والإحساس بتقدير البنك لهم واحترامهم.

ومن أبرز النتائج التي ستحققها المنظمة من امتلاكها الميزة التنافسية مما يلي:

- قدرتها على إقناع زبائنها بما تقدمه لهم من منتجات تكون أكثر تميزاً عن ما يقدمه المنافسون الآخرون، وهو ما يؤدي على تحقيق رضاهم.

- تنبع من داخل المؤسسة وتحقق قيمة لها.

- إمكانية حصولهم على حصة سوقية أفضل وأكبر من المنافسين إذا ما حققت الرضا والقبول المطلوب لدى المستهلكين وبما يتوافق مع أهدافها الإستراتيجية المخططة.

- ستعكس هذه الزيادة في الحصة السوقية واستمرار نجاحها على زيادة العوائد المالية المتحققة.

- تؤسس على المدى الطويل باعتبار أنها تختص بالفرص في المستقبل، ولا تزول بسرعة عندما يتم تطويرها وتحديثها.



3. معايير الميزة التنافسية للبنوك:

يتحدد مدى اكتساب البنك ميزة تنافسية من خلال عدة معايير يمكن تحديدها كما يلي: (إيدي، 2012/2013)

- الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين وحجم المخصصات التي ترصد لذلك.
- الإهتمام ببحوث التطوير المصرفي.
- مدى وجود توجه تسويقي، أي استلهاهم حاجات ورغبات العملاء كأساس لتصميم أهداف واستراتيجيات وسياسات الأداء المصرفي والخدمة المصرفية.
- مدى توفر الكوادر المصرفية للمؤهلة و مدى استخدام أحدث تكنولوجيا الصناعة المصرفية.
- الحصة السوقية للبنك ونسبتها من إجمالي الحصة السوقية للجهاز المصرفي.
- القدرة على التعامل مع المتغيرات البيئية المحلية والعالمية.

III. الدراسة الميدانية:

1. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

1.1. مجتمع الدراسة وعينتها: يتكون مجتمع هذه الدراسة من موظفي وإطارات بنك الجزائر الخارجي بولاية تلمسان، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة والتي تم تحديد حجمها ب 50 موظفًا، من إطارات ومسؤولين وهذا ملائمهم لأهداف الدراسة، حيث تم استرجاعها كلها، ووجدنا 45 قابلة للتحليل وتم إلغاء 5 منها.

2.1. تصميم الاستبيان: يتضمن مجموعة من الأسئلة تمثلت في 32 عبارة، تعكس أبعاد دراسة الجانب النظري للموضوع لعينة من موظفي المؤسسة المبحوثة، وخلصنا إلى بناء استبيان متكون من جزئين على النحو التالي:

أ. الجزء الأول: يتضمن المعلومات الشخصية من حيث: النوع، الفئة العمرية، المستوى الدراسي، عدد سنوات الخبرة.

ب. الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين كما يلي:

- المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في: برأس المال الفكري: والذي احتوى على (27) عبارة وقسمت على (5) أبعاد كما يلي:

- البعد الأول: ويمثل: الاستقطاب احتوى على (5) عبارات؛
- البعد الثاني: ويمثل الصناعة احتوى على (06) عبارات؛
- البعد الثالث: ويمثل التنشيط احتوى على (5) عبارات؛
- البعد الرابع: يمثل المحافظة عليه احتوى على (5) عبارات؛
- البعد الخامس: يمثل الاهتمام بالعملاء احتوى على (6) عبارات.

- المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة المتمثل في الميزة التنافسية والذي احتوى على (5) عبارات. كما تم استخدام مقياس "ليكارت الخماسي" لقياس متغيرات الدراسة بإعطاء أوزان لقيم استجابات المتغيرات الترتيبية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي الـ SPSS الاصدار 25.



2. نتائج التحليل الإحصائي:

1.2. ثبات وصدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

أ. ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات الاستبيان أن يكون الاختبار قادرا على أن يحقق دائما النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة. وتوجد عدة معادلات وطرق إحصائية لحساب ثبات الاستبيان. وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محاور الاستبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ.

الجدول 02: معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
32	0.788

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ في جميع محاور الاستبيان هي أكبر من الحد الأدنى 0.6 حيث القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.788 مما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وعلاقة ترابط بين العبارات في الاستبيان وبالتالي يمكن تعميم هذه الدراسة.

ب. صدق الاتساق الداخلي للاستبيان: هو أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الاستبيان الوصول إليها، وتهدف من خلاله لقياس ارتباط الدرجة الكلية لكل بعد مع الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه. وارتباط الدرجة الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية الاستبيان ككل الذي ينتمي إليه وإحصائيا نعر عن الصدق من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون، والجدول التالية تبين نتائج حساب الصدق الاتساق الداخلي لمحاور وأبعاد الاستبيان كما يلي:

ت. صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول والمحور الثاني:

الجدول 03: يوضح صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول:

أبعاد المحور الأول	معامل الارتباط بيرسون	مستوى المعنوية	النتيجة
البعد الأول: الاستقطاب	0.691**	0.000	دال
البعد الثاني: الصناعة	0.798**	0.000	دال
البعد الثالث: التنشيط	0.784**	0.000	دال
البعد الرابع: المحافظة عليه	0.720**	0.000	دال
البعد الخامس: الاهتمام بالعملاء	0.577**	0.000	دال
المحور الأول: رأس المال الفكري	0.788**	0.000	دال
المحور الثاني: الميزة التنافسية	0.838**	0.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25



من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بيرسون لكل بعد من أبعاد المحور الأول: رأس المال الفكري والدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور ككل، قد تراوحت بين (0.577 و 0.798) وهي قيم دالة إحصائية عند قيمة Sig (مستوى المعنوية) لكل معامل ارتباط هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه تعتبر أبعاد المحور الأول صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه. كما نجد معاملات الارتباط بيرسون لكل من المحور الأول والمحور الثاني والدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور ككل، قيم دالة إحصائية ل قيمة Sig (مستوى المعنوية) لكل معامل ارتباط هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه تعتبر محاور الدراسة صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

2.2. تحليل النتائج المتوصل إليها:

أ. توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية:

الجدول 04: توزيع أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	12	26,7
	أنثى	33	73,3
الإجمالي		45	100
الفئة العمرية	20-30	26	58
	31-40	11	24
	41-50	8	18
الإجمالي		45	100
المستوى الدراسي	ليسانس	42	93
	ماجستير	3	7
	دكتوراه	-	-
الإجمالي		45	100
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	25	56
	من 5-10 سنوات	14	31
	أكثر من 10 سنوات	6	13
الإجمالي		45	100

لمصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25



ب. التحليل الوصفي لإجابات العينة لمحاو الدراسة:

ب1. التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على أبعاد المحور الأول:

الجدول 05: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد " رأس المال الفكري "

أبعاد المحور الأول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
البعد الأول: الاستقطاب	3.82	0.531	<u>3</u>	مرتفع
البعد الثاني: الصناعة	3.77	0.744	<u>4</u>	مرتفع
البعد الثالث: التنشيط	4.06	0.247	<u>1</u>	مرتفع
البعد الرابع: المحافظة عليه	3.59	0.494	<u>5</u>	مرتفع
البعد الخامس: الاهتمام بالعملاء	3.92	0.186	<u>2</u>	مرتفع
المحور الأول: رأس المال الفكري	3.83	0.324		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V2

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على أبعاد المحور الأول والمتعلق رأس المال الفكري بلغ: 3.83 وبالنحرف معياري بلغ: 0.324 وهو اقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الأول هو ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن الوكالة محل الدراسة تحتم برأس المال الفكري بدرجة مرتفعة وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين. ويظهر ذلك في موافقتهم على أبعاد المحور حيث هي موافقة (مرتفعة) وفيما يلي شرح الأبعاد حسب ترتيب أهميتهم بالمؤسسة محل الدراسة:



- البعد الأول: استقطاب رأس المال الفكري

الجدول 06: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول (الاستقطاب):

الاتجاه العام للعينة	مرتفع	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	2	0.712	4.24	1. تعمل إدارة البنك على استقطاب العناصر البشرية الذين لديهم مهارات فنية وتقنية في مجالات الأعمال المختلفة.
مرتفع	3	0.775	3.88	2. تعتمد إدارة البنك سياسة واضحة في استقطاب المتميزين من الكوادر العلمية.
مرتفع	4	0.720	3.48	3. تمتلك إدارة البنك نظام معلومات للموارد البشرية يمتاز بالدقة والحدثة وسرعة التنفيذ يميزها عن الشركات المنافسة.
مرتفع	1	0.539	4.26	4. تعتمد إدارة البنك على العاملين من ذوي الخبرة لشغل الوظائف المهمة.
متوسط	5	0.770	3.24	5. تقدم إدارة البنك رواتب ومحفزات جيدة لأصحاب الشهادات والخبرات مقارنة بالمنظمات الأخرى.
مرتفع		0.531	3.82	البعد الأول: الاستقطاب

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول استقطاب رأس المال الفكري وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.82) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.48- 4.26) حيث "العبارة رقم 04 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.26) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه تعتمد إدارة البنك على العاملين من ذوي الخبرة لشغل الوظائف المهمة. وأخيراً نجد العبارة رقم 05 بالمرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي (3.24) أي تقدم إدارة البنك رواتب ومحفزات جيدة لأصحاب الشهادات والخبرات مقارنة بالمنظمات الأخرى.



- البعد الثاني: صناعة رأس المال الفكري

الجدول 07: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني (صناعة رأس المال الفكري):

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0.806	3.82	6. توفر إدارة البنك فرص كافية للعاملين لمناقشة المشاكل الخاصة بأمر العمل.
مرتفع	0.953	3.66	7. تمتلك إدارة البنك شبكة تكنولوجيا معلومات الموارد البشرية تمكنها من تنفيذ خططها وبرامجها الخاصة بالموارد البشرية بكفاءة وفاعلية.
متوسط	0.846	3.24	8. تحتم إدارة البنك بآراء العملاء ومقترحاتهم في تقديم خدمات جديدة وإجراء تحسينات على الخدمات المقدمة إليهم.
مرتفع	0.737	4.15	9. تولي إدارة البنك اهتماماً كبيراً بالأفكار والحلول التي يقترحها العاملون المتميزون لمعالجة مشكلات العمل.
مرتفع	0.719	3.93	10. تشجع إدارة البنك الحوار المباشر مع العاملين.
مرتفع	0.919	3.80	11. تشجع إدارة البنك باستمرار المنافسة بين العاملين من ذوي القدرات الإبداعية
مرتفع	0.744	3.77	البعد الثاني: صناعة رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني صناعة رأس المال الفكري وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.77) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.24 - 4.15) حيث " العبارة رقم 09 احتلت المرتبة الأولى " بمتوسط حسابي (4.15) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه تولي إدارة البنك اهتماماً كبيراً بالأفكار والحلول التي يقترحها العاملون المتميزون لمعالجة مشكلات العمل. نجد العبارة رقم 8 بالمرتبة السادسة وبمتوسط حسابي (3.24) أي تحتم إدارة البنك بآراء العملاء ومقترحاتهم في تقديم خدمات جديدة وإجراء تحسينات على الخدمات المقدمة إليهم.



- البعد الثالث: تنشيط رأس المال الفكري

الجدول 08: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث (تنشيط رأس المال الفكري)

الاتجاه العام للعينة	مرتفع	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	2	0.775	4.11	12. تشجع إدارة البنك مشاركة العاملين في المؤتمرات العلمية ومتابعة الدورات المتخصصة.
مرتفع	3	0.928	4.04	13. تشجع إدارة البنك على إقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية.
مرتفع	5	0.543	3.97	14. تولي إدارة البنك اهتماماً خاصاً بالموظف الذي يبتعد عن الرتابة والروتين في تنفيذ الأعمال.
مرتفع	4	0.690	4.02	15. تشجع إدارة البنك روح الإبداع والابتكار لدى العاملين.
مرتفع	1	0.520	4.15	16. توفر إدارة البنك التقنيات الحديثة للعاملين التي تساعدهم على إنجاز مهامهم بكفاءة.
مرتفع		0.247	4.06	البعد الثالث: تنشيط رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث تنشيط رأس المال الفكري وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.06) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.97- 4.15) حيث "العبارة رقم 16 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.15) ما يدل على أن إدارة البنك توفر التقنيات الحديثة للعاملين التي تساعدهم على إنجاز مهامهم بكفاءة، وأخيراً نجد العبارة رقم 14 بالمرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي (3.97) أي تولي إدارة البنك اهتماماً خاصاً بالموظف الذي يبتعد عن الرتابة والروتين في تنفيذ الأعمال.



- البعد الرابع: المحافظة على رأس المال الفكري

الجدول 09: نتائج تحليل إجابات أفراد

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0.701	4.31	17. تبذل إدارة البنك قصارى جهدها من أجل المحافظة على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص.
متوسط	0.362	3.08	18. تتعامل إدارة المنظمة مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على أساس الثقة.
متوسط	0.278	3.15	19. تراعي إدارة البنك رغبة الموظف وقدرته على الأداء عند توزيع المهام والأعمال.
مرتفع	0.840	3.55	20. تحافظ إدارة البنك على المكانة الاجتماعية للموظفين من ذوي القدرات المتميزة أينما تكون مواقعهم الوظيفية.
مرتفع	0.217	3.86	21. يتم تقييم العاملين في المنظمة على أساس ما يبذلونه من جهد علمي وعملي.
مرتفع	0.494	3.59	البعد الرابع: المحافظة على رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الرابع المحافظة رأس المال الفكري وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.59) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.08- 4.31) حيث "العبارة رقم 17 جاءت بالمرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.31) ما يؤكد على أنه تبذل إدارة البنك قصارى جهدها من أجل المحافظة على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص، وأخيراً نجد العبارة رقم 18 بالمرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي (3.08) أي تتعامل إدارة المنظمة مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على أساس الثقة.



- البعد الخامس: الاهتمام بالعملاء

الجدول رقم (10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
مرتفع	2	0.743	4.35
مرتفع	3	0.587	4.13
مرتفع	5	0.933	3.35
مرتفع	4	0.116	3.73
مرتفع جدا	1	0.415	4.91
متوسط	6	0.330	3.04
مرتفع		0.186	3.92

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الخامس الاهتمام بالعملاء وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.92) وبدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الخامس موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.04 - 4.91) حيث "العبارة رقم 26 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.91) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة جدا على أنه تحتفظ إدارة البنك بعملائها ذوي الولاء الكبير، وأخيراً نجد العبارة رقم 27 بالمرتبة السادسة وبمتوسط حسابي (3.04) أي تهتم إدارة البنك بتعزيز وتطوير العلاقات مع المنظمات الأخرى.



ب.2. نتائج تحليل إجابات عينة الدراسة للمحور الثاني (ريادة الأعمال)

الجدول رقم (11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	4	3.60	28. يهتم البنك بالتدريب والتحسين المستمر للعاملين.
مرتفع	1	3.77	29. تقوم إدارة البنك بتعديلات دائمة ومستمرة على خدماتها بغرض تحسينها.
متوسط	5	3.24	30. إدارة البنك لديها القدرة على تقديم خدمة لا يستطيع المنافسون تقليدها.
مرتفع	2	3.64	31. يسعى البنك للاستجابة لحاجات وتطلعات العملاء والتكيف مع المتغيرات.
مرتفع	3	3.62	32. يملك البنك أكبر عدد من العملاء ذوي الولاء له مقارنة بباقي البنوك المنافسة.
مرتفع	0.583	3.57	المحور الثاني: الميزة التنافسية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المحور الثاني الميزة التنافسية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.57) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.24 - 3.77) حيث "العبارة رقم 29 جاءت بالمرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.77) ما يؤكد على أن إدارة البنك تقوم بتعديلات دائمة ومستمرة على خدماتها بغرض تحسينها. أخيراً نجد العبارة رقم 30 بالمرتبة الخامسة و بمتوسط حسابي (3.24) ما يؤكد على أن إدارة البنك لديها القدرة على تقديم خدمة لا يستطيع المنافسون تقليدها.

3. نتائج التحليل الإحصائي:

1.3. نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

أ. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري والميزة التنافسية. وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقطاب رأس المال الفكري والميزة التنافسية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صناعة رأس المال الفكري والميزة التنافسية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنشيط رأس المال الفكري والميزة التنافسية.



- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحافظة على رأس المال الفكري والميزة التنافسية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام بالعملاء والميزة التنافسية.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الأولى

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	معامل الارتباط r	مستوى الدلالة (sig)	قرار الاختبار
البعد الأول: الاستقطاب	الميزة التنافسية	0.733**	0.000	قبول الفرضية
البعد الثاني: الصناعة		0.656**	0.000	قبول الفرضية
البعد الثالث: التنشيط		0.710**	0.000	قبول الفرضية
البعد الرابع: المحافظة على رأس المال الفكري		0.574**	0.000	قبول الفرضية
البعد الخامس: الاهتمام بالعملاء		0.623**	0.000	قبول الفرضية
رأس المال الفكري		0.778**	0.000	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالعملاء) منفردة والميزة التنافسية من وجهة نظر عينة الدراسة، ذلك استناداً لمستوى المعنوية ($Sig=0.000$) أقل من مستوى المفروض 0.05 ، ويؤكد ذلك قيم معامل الارتباط والتي بلغت على التوالي (0.733 ، 0.656 ، 0.710 ، 0.574 ، 0.623)، وبلغ معامل الارتباط بين رأس المال الفكري بأبعاده مجتمعة مع الميزة التنافسية 0.778 . ما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية. ومنه يمكن إثبات صحة الفرضيات الفرعية. وبعد اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالعملاء) والميزة التنافسية، نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد رأس المال الفكري والميزة التنافسية، من وجهة نظر عينة الدراسة، ذلك استناداً لمستوى المعنوية ($Sig=0.000$) أقل من مستوى المفروض 0.05 ، كما بلغ معامل الارتباط لأبعاد الدراسة ($r=0.778$) ما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بمتغيرات الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة. وبناء عليه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري والميزة التنافسية.



ب. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

- نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لرأس المال الفكري على الميزة التنافسية. من أجل اختبار هذه الفرضيات الدراسة سنعمد على الانحدار البسيط كما سنقوم بصياغة الفرضيات إحصائياً كما يلي:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية.

- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية.

الجدول رقم (13): نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط R	معامل التفسير R^2	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)	قرار الاختبار
رأس المال الفكري	الميزة التنافسية	0.680	0.778	0.543	1.322	0.011	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتضح من الجدول أعلاه أن توجد أثر ذات معنوي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري وزيادة الأعمال، وذلك استناداً إلى قيمة معامل الارتباط التي بلغت ($R=0.778$) دالة إحصائياً أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.543$)، أي رأس المال الفكري يفسر حوالي 54.3% من تحقيق الميزة التنافسية بالوكالة محل الدراسة، كما أن قيمة (T) المحسوبة لمتغير رأس المال الفكري بلغت ($T=1.322$) بمستوى دلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً. وبناء عليه: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لرأس المال الفكري على الميزة التنافسية.

الخاتمة:

تأكيداً على أهمية رأس المال الفكري في المنظمة، فقد توضح من خلال العديد من الدراسات العلمية والعملية أنه يلعب دوراً هاماً في تميز المنظمات في الوقت الحاضر. ولقد حققت شركة IBM سنة 2000 أكثر من بليون دولار كعوائد لبراءات الاختراع كما حققت شركة Micro System الأمريكية لإنتاج الحاسبات أرباحاً تزيد على 6 مليارات دولار من خلال 6 إلى 8 موظفين يمثلون رأس مال فكري، وتراوح قيمة رأس المال الفكري لشركة Microsoft ما بين 67 إلى 91.6 بليون دولار، كما حققت شركة Coca Cola أفضل تقييم وتوليد لرأس مالها الفكري، إذا قالل الخبير المتخصص بحساب الموجودات غير الملموسة، إن هذه الشركة التي تباع الماء والسكر وقليل من الفقاعات، تحقق ثروة عالية هن طري معرفتها الجيدة في السوق وعلامتها التجارية وعلاقتها مع منافذ التوزيع. (السعيد و عمر، 2020).



نتائج الدراسة:

- استنادًا على دراستنا حول أثر رأس المال الفكري في الميزة التنافسية بالبنك الجزائري الخارجي - فرع تلمسان، توصلنا إلى مجموعة من النتائج نلخصها فيما يلي:
- هناك اهتمام برأس المال الفكري بأبعاده المذكورة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لفقرات رأس المال الفكري بأبعاده الخمسة 3.83 وهي نسبة مرتفعة.
 - هناك اهتمام بالميزة التنافسية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.57 وهي أيضا نسبة مرتفعة.
 - أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالعملاء) منفردة والميزة التنافسية من وجهة نظر عينة الدراسة.
 - أثبتت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري والميزة التنافسية.
 - أكدت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لرأس المال الفكري على الميزة التنافسية.
- وبناء على النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:
- من أهم عوامل قوة المنظمات رأس المال الفكري، لذلك ينبغي على إدارة البنك أن تشارك الموظفين وتشجعهم على طرح أفكار جديدة، وعليها أن تحترم إبداعاتهم حتى ولو لم ترقى إلى المستوى المطلوب.
 - ضرورة المحافظة على المستويات العالية لرأس المال الفكري ومكوناته، وزيادة استثماره في بناء الميزة التنافسية.
 - الاستمرار في المحافظة على المستوى الجيد لأبعاد رأس المال الفكري واستغلالها كميزة تنافسية والاستفادة من مستوى أهميتها التي ظهرت في إجابات أفراد العينة.
 - ينبغي على المنظمة التي تسعى إلى التميز ألا تقلد الآخرين، بل تعمل جاهدة على التميز والإتيان بالجديد.
 - توجيه الجهود للاهتمام بالعملاء من خلال تطوير العلاقات مع المنظمات المختلفة مما يعزز شبكة الاتصالات لدى البنك.



قائمة المراجع:

- أسامة موسى علي الدراس. (2015). أثر الريادة في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي على المسؤولية الاجتماعية. (إشراف الأستاذ الدكتور شوقي ناجي جواد، المؤدي) الأردن، قسم الأعمال، جامعة عمان العربية.
- النجار، و فايز جمعة العلي. (2010). الريادة وإدارة الأعمال الصغيرة. الأردن: الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- طارق فنوس الدليمي. (2018). أثر ممارسات القيادة التحويلية في تحقيق ريادة الأعمال: دراسة ميدانية في الكليات الأهلية العراقية. (إشراف الدكتور محمد ناصر حمدان المشاقبة، المؤدي) عمادة الدراسات العليا، جامعة آل البيت.
- طاهر محسن منصور الغالي، و صالح مهدي العامري. (2002). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. عمان الأردن: الطبعة الأولى دار وائل للنشر.
- عادل حرحوش المفرجي، و أحمد علي صالح. (2003). رأس المال الفكري، طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عادل حرحوش المفرجي، وأحمد علي صالح. (2005). الإنفاق على رأس المال الفكري وأثره في نجاح الشركات الصناعية، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن.
- معطوب السعيد، و بن سديرة عمر. (جويلية، 2020). نماذج ومؤشرات قياس رأس المال الفكري. المجلة الجزائرية للأمن الإنساني للمجلد 50، العدد 02.

- Bateman, T., & Michal, C. (1999). Proactive Behavior: Meaning, Impact Recommendation. *Business Horizons*, 42, (3), p. 2.
- Hansen, M., Nohria, N., & Tierney, T. (1999). Whats your strategy for Managing . *Harvard Business Review*, Volume.77, No.2, p. 106.
- McFadzean, E., O'Loughlin, A., & Shaw, E. (2005). Corporate entrepreneurship and innovation part 1: the missing link. *European Journal of Innovation Management* T.8 (3), 350-372.
- Steawart, T. (1997). *Intellectual capital: The new wealth of organization*. New York: Doubleday/ .
- Stewart, J. (2009). *An Investigation of an Intrapreneurial Orientation among Employees in Service Organizations*. Unpublished doctoral dissertation, The Ohio State University.