

رأس المال الفكري ودوره في تعزيز جودة الخدمات البنكية

-دراسة ميدانية في البنوك العمومية بمدينة المدية-

ط.د. يحيى فاطمة الزهراء*

الملخص:

يُعدّ رأس المال الفكري عنصراً مميزاً في البنوك نظراً لأهمية البالغة على مختلف الأصعدة، إذ تسهر هذه الأخيرة على تقديم خدمات بمواصفات رفيعة وذات جودة عالية، بغية المحافظة على مكانتها واستمراريتها. تهدف دراستنا للإجابة على إشكالية مدى تأثير امتلاك رأس مال فكري في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، بإجراء دراسة تطبيقية لعينة من البنوك العمومية بمدينة المدية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، بعرض الإطار النظري لكل من جودة الخدمات المصرفية ورأس المال الفكري، إضافة لدراسة ميدانية حول تأثير رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمات المصرفية. وتم التوصل لمجموعة من النتائج أبرزها اهتمام البنوك العمومية بالاستثمار في رأس المال الفكري، ورضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية إضافة للتأثير الواضح لرأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات المصرفية، كما خرجنا بعدة مقترحات أهمها زيادة اهتمام البنوك برأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمات المصرفية بالأخذ بعين الاعتبار النقاط التي لم تنل رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، جودة الخدمات المصرفية، رضا العملاء.

Abstract:

The intellectual capital is considered as a highlighted element in banking organizations due to its critical importance on different levels. As these organizations ensure the provision of services with high-quality specifications, in order to maintain its position and continuity. Our study aims to answer the extent of the impact of owning intellectual capital on enhancing the quality of banking services through an applied study on a sample of public banks in Medea, using the descriptive analytical approach by presenting the theoretical framework of both the quality of banking services and intellectual capital, in addition to a field study on the impact of intellectual capital on enhancing the quality of banking services. It was reached a set of results, the most prominent ones: public banks are interested in investing in intellectual capital, and the customers satisfaction on banking service quality, as well as to the obvious effect of the intellectual capital on improving the banking service quality. We came out with several suggestions, mainly ; the increase of banks interesting in intellectual capital and improving the banking services quality by taking into consideration the aspects that have not yet attained customer satisfaction.

Key words: intellectual capital, the banking services quality, customer satisfaction.

* ط.د/ فاطمة الزهراء يحيى، طالبة دكتوراه ل م د، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحيى فارس، المدية، الجزائر.

تمهيد:

بعد ما كان الاهتمام منصبا على كيفية امتلاك أكبر قدر من الموارد المالية، توجه التفكير حاليا نحو امتلاك الثروة الفكرية والاهتمام المكثف برأس المال الفكري سواء على المستوى الكلي أو الجزئي، حيث تم تبني هذا الفكر من قبل المنظمات سعيا منها للبقاء والاستمرارية فضلا عن تميزها وارتقائها في محيطها الاقتصادي، إذ يعد الاستثمار في عنصر رأس المال الفكري من أهم الاستثمارات التي على المؤسسة أن توليه اهتمامها بالنظر إلى العائدات الهائلة التي يدرها مستقبلا، وبما أن البنوك من أهم المؤسسات الاقتصادية تأثرا بمحيطها فعليها أخذ هذا الموضوع من بين اهتماماتها بغية الارتقاء بخدماتها المصرفية خاصة ما تعلق بموضوع الجودة في الخدمات المصرفية. ونتناول هذا الموضوع من خلال ثلاثة محاور، يتعلق بالأول بالإطار العام للدراسة، ويتعلق الثاني بالإطار النظري لرأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية، أما الثالث فنقدم فيه دراسة ميدانية حول مدى تأثير رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمات المصرفية بالاعتماد على عينة من البنوك العمومية بمدينة المدية.

أولاً-الإطار العام للدراسة:

إشكالية الدراسة: تتمثل إشكالية الدراسة فيما يلي: إلى أي مدى يمكن أن يساهم رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمات المصرفية بالتركيز على البنوك العمومية بمدينة المدية؟

وتتفرع الإشكالية المطروحة إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل توجد معنوية إحصائية حول استثمار البنوك العاملة في مدينة المدية في رأس المال الفكري، بصفة عامة وبالنظر إلى كل بعد من أبعاده على حدة؟
- ✓ هل هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول رأي عينة الدراسة فيما يخص استثمار البنوك العمومية في رأس المال الفكري ترجع للمتغيرات الشخصية؟
- ✓ هل يوجد معنوية إحصائية حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية في البنوك العمومية بمدينة المدية بالنظر إلى الجودة بصفة عامة وبالنظر إلى كل بعد من أبعاده على حدة؟
- ✓ هل هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية ترجع للمتغيرات الشخصية؟

فرضيات الدراسة: وفقاً لمشكلة الدراسة المثلة بالتساؤلات السابقة، تمت صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: يساهم رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

ويشتق منها الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية 01: توجد معنوية إحصائية حول استثمار البنوك العمومية بمدينة المدية في رأس المال الفكري، بينما لا تستثمر في كل أبعاده بالنسبة لكل بعد على حدة.

الفرضية الفرعية 02: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول رأي عينة الدراسة فيما يخص استثمار البنوك العمومية في رأس المال الفكري ترجع للمتغيرات الشخصية

الفرضية الفرعية 03: لا يوجد معنوية إحصائية حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية بصفة عامة في البنوك العمومية في مدينة المدية، ولا توجد معنوية إحصائية حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية بالنسبة لكل بعد على حدة.

الفرضية الفرعية 04: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول رضا العملاء عن جودة الخدمة المصرفية ترجع للمتغيرات الشخصية.

هدف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي المتمثل في الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى تأثير رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وإثراء البحث العلمي بهذه الموضوعات على اعتبارها مواضيع خصبة للدراسة.

أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي.

- التعرف على المفاهيم المتعلقة بكل من رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية؛
- معرفة مدى تأثير رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمات المصرفية؛
- معرفة مدى اهتمام البنوك العاملة في مدينة المدية برأس المال الفكري من خلال الاستثمار فيه، وما هي أهم المزايا التي يحصل عليها من وراء ذلك، خاصة فيما تعلق بتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة؛
- معرفة البنوك النقص التي تميز خدماتها وبالتالي تداركها لهذه النقص؛

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج المناسب لهذه الدراسة، حيث يقوم على تحديد الظاهرة المراد دراستها، وجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بها.

مجتمع الدراسة وعينتها: يتكون مجتمع الدراسة من العملاء الداخليين للبنوك على اختلاف أنواعهم، وتتمثل عينة الدراسة في هؤلاء العملاء على مستوى البنوك العمومية بمدينة المدية، حيث شملت العينة 50 شخصا يشرفون على تقديم الخدمات المصرفية والاحتكاك المباشر أو غير المباشر بالعملاء الخارجيين، وقد تم اختيار العملاء الداخليين بدل الخارجيين، على اعتبارهم المشرف الرئيسي على تقديم الخدمة، وبالتالي يعرف جيدا طبيعة الخدمة ومميزاتها، وهل يبذل ما يجب عليه أن يبذله بهدف إيصالها إلى مستهلكها كما يجب.

أداة الدراسة: استخدم في هذه الدراسة أسلوب العينة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لجميع عملاء المصارف العاملة بمدينة المدية، فضلا عن أن هذا الأسلوب يعد أكثر عمليا لواقعية نتائجه وتوفيره المزيد من الوقت والجهد، واستخدمنا المقابلة الشخصية والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة، حيث تتكون هذه الأخيرة من ثلاثة أقسام: **القسم الأول** يتضمن معلومات عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، **القسم الثاني** فيتضمن أبعاد رأس المال الفكري، أما **القسم الثالث** فيتعلق بأبعاد جودة الخدمة المصرفية مع استخدام سلم ليكرت ذو النقاط الخمس.

حدود الدراسة: تتمثل محددات الدراسة في العناصر التالية.

1. **الحدود البشرية:** استهدفت الدراسة أي عميل داخلي بالبنوك العمومية بمدينة المدية.

2. الحدود المكانية: ركزت الدراسة على المصارف العمومية بمدينة المدية.
3. الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة الميدانية في المدة الممتدة من 10 جانفي إلى غاية 7 مارس 2016.

ثانياً: الإطار النظري لرأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية

نتناول في هذا الجزء من الدراسة مفاهيم عامة حول رأس المال الفكري إضافة للإطار النظري لرأس لجودة الخدمات المصرفية.

1- مفاهيم عامة حول رأس المال الفكري: نتناول تعريف رأس المال الفكري، خصائصه وأهميته، مكوناته وأبعاده فيما يلي:

1-1- تعريف رأس المال الفكري: يرى *Ulrich* أن رأس المال الفكري هو "مجموعة المهارات المتوافرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا¹، ويرى *James K. Galbraith in 1969* ليس فقط نوع من الأصول الثابتة في المؤسسة فقط، ولكن نوع من رأس المال الحيوي غير رأس المال المادي، وهو مورد فعال للاستفادة من المعرفة، وأحد الوسائل المستعملة لتحقيق الأهداف²، كما يعرفه ستوارت أنه "هو المهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات، وكذلك الماكينات التي تجسدها، والممكن استخدامها لتوليد الثروة"³.
ومنه يمكن القول أن رأس المال الفكري هو مجموع الأصول غير المادية التي تمتلكها المنظمة والتي تساهم في ترقية منتجاتها.

1-2- خصائص رأس المال الفكري وأهميته:

هناك عدة ميزات يتميز بها رأس المال الفكري عن مختلف الأصول الأخرى في المنظمة، إذ يتميز الأفراد الذين يمثلون رأس المال الفكري بتوفر مهارات وخبرات عالية ومتنوعة، إضافة إلى تميزهم بالاستقلالية في الفكر والعمل، يتفاعل رأس المال الفكري بشكل أكثر إيجابية في المناخ الإداري الذي يتسم باللامركزية في اتخاذ القرارات، يميل رأس المال الفكري إلى المبادرة *initiation* والسعي المستمر نحو تقديم الأفكار والمقترحات الابتكارية، والتي قد تكون غير مألوفة في بعض الأحيان، يفضل رأس المال الفكري التعامل مع القضايا التي تتسم بعدم التأكد، لأنها تعتبر مجال خصبا لإبراز القدرات المتميزة للعاملين، يمثل رأس المال الفكري المعرفة التي يمكن تحويلها إلى أرباح، إذ يتواجد في كافة مستويات الإدارة ولكن بدرجات متفاوتة، ويجاول رأس المال الفكري الانفتاح على الخبرة من خلال السعي المستمر نحو الاستفادة من خبرات الآخرين⁴.

1-3- أهمية رأس المال الفكري:

يُعتبر عامل المعرفة عنصراً هاماً يسمح للمنظمة بالقدر على اكتساب ميزة تنافسية، لذا ينبغي على المؤسسة امتلاكها ومعرفة كيفية إدارتها وقياس رأس المال الفكري، وبالتالي ينتج عن ذلك ما يعرف برأس المال الفكري⁵، إن الزبائن هم من يدفع فاتورة الشركة لأن المهمة الأولى لأي شركة هي إنشاء أو إيجاد أو بناء زبائنها بالسوق وإيجاد أسس العلاقة المتميزة معهم⁶، يعد الاستثمار في رأس المال الفكري ذو أهمية بالغة للمؤسسة فهو يجعل الأفراد في

نشاط مستمر وبالتالي تحفيز القدرات وتنميتها ومنه التحسين المستمر للمؤسسة، وفيما يلي أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري⁷.

1-4- مكونات رأس المال الفكري: بعد دراسة قام بها ستيفوارت حول رأس مال الفكري، تبين أن رأس المال الفكري يتمثل في الأصول غير الملموسة، وبعد القيام بعدة دراسات من قبل مدارس أخرى في هذا المجال تم الاتفاق أن رأس المال الفكري يحتوي على ثلاث مكونات تتمثل في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقي⁸، كما قسم Bontis 1998 رأس المال الفكري إلى ثلاث عناصر هي⁹: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي.

1-5- أبعاد رأس المال الفكري: اعتمادا على كل من *Edvinsson 1993*، *Webster 1995*، *Quinn, et al. 1996*، *Stewart 1997*، *Brown 1998*، العنزي 2001، تتمثل أبعاد رأس المال الفكري في الاستقطاب، التطوير والتدريب، المحافظة على الموارد البشرية، الاهتمام بالزبائن، التنشيط المعرفي¹⁰:

2- مفاهيم عامة حول جودة الخدمات المصرفية

2-1- تعريف الخدمة المصرفية: يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس¹¹، وقد أشار yon2000 إلى أن الخدمة لها عدة مميزات جديدة بالانتباه والملاحظة وذلك للحصول على فهم أفضل لها وهي على النحو الآتي¹²: (الخدمة هي أداء أو إنجاز، فهي تحدث من خلال عملية تفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، إن العوامل الأخرى مثل الموارد المادية والبيئة المحيطة تلعب دورا وسيطيا مهما في عملية إنتاج واستهلاك الخدمة، إن العميل يحتاج إلى الخدمة وذلك لإشباع حاجة محددة أو حل مشكلة معينة). وقد خلص في النهاية إلى أن الخدمة مجتمعة مع منتجات مادية أخرى، يتم تجربتها وتقييمها من قبل العملاء الذين لديهم حاجات ودوافع محددة لاستهلاكها. ومنه فالخدمة المصرفية هي مجموعة من المهارات والعمليات التي تتوفر بالبنك والتي يحصل عليها الزبون عند تعامله مع هذا الأخير.

2-2- خصائص الخدمات المصرفية: يعدد عوض بدير الحداد خواص الخدمات المصرفية في أنها¹³: (لا يمكن صنع الخدمة المصرفية مقدما أو تخزينها فهي تنتج وتقدم في نفس اللحظة التي يتقدم الزبون لطلبها، لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء، الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى، في حالة وجود أخطاء في إنتاجها أو عيوب عند تقديمها فإن الاعتذار وترضية العميل هما البديل الوحيد أمام موظف البنك، جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص بواسطة موظف البنك قبل تقديمها للزبائن، أن تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي وتختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين موظف البنك و العميل).

2-3- أبعاد جودة الخدمة المصرفية: تتمثل أهم أبعاد جودة الخدمات المصرفية في⁽¹⁴⁾: الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، اللباقة والتعاطف، الأمان.

ثالثاً: دراسة ميدانية في عينة من البنوك محل الدراسة

نتناول في هذا الجزء من الدراسة مدى تأثير رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات المصرفية، كما يلي:

1- إختبار ثبات العينة وصدقها: حتى نتمكن من الاعتماد على العينة الموجودة في إجراء الدراسة نقوم أولاً باختبار الثبات حيث وجدنا أن قيمة معامل (Alpha de Cronbach) تقدر بـ 0.785 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية وهو ما يعبر على ثبات الاستبانة، وبالتالي فالاستبانة تفي بأغراض البحث العلمي، والملحق رقم (01) يوضح هذه القيمة.

2. خصائص عينة الدراسة: تميزت عينة الدراسة بمجموعة من الخصائص نذكر بعضها فيما يلي.

2-1. الجنس: يمكن إظهار مختلف خصائص العينة من حيث الجنس في الجدول الموالي.

جدول رقم (01): خصائص العينة من حيث الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	29	58%
أنثى	21	42 %
المجموع	50	100%

المصدر: تمّ إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة من حيث الجنس هم ذكور بنسبة 58%، ويرجع تفسير ذلك إلى طبيعة مجتمع الدراسة التي تمثل أغلب العمال فيه من الرجال، والشكل الموالي يوضح لنا توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

شكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: تمّ إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

2-2. السن: يمكن إظهار مختلف خصائص العينة من حيث السن في الجدول الموالي.

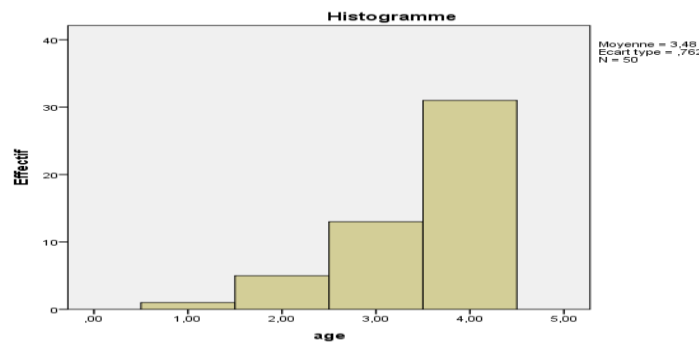
جدول رقم (02): جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	الفئات العمرية
%2	1	25-20
%10	5	30-26
%26	13	35-30
%62	31	36 سنة فأكثر
%100	50	المجموع

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة بالنسبة لعمال البنوك من حيث السن هم الفئة الأكثر من 36 سنة، ويمكن تفسير ذلك باعتماد البنوك العمومية الأفراد الأكثر خبرة والذين غالباً ما يكون سنهم أكبر، ويمثل الشكل الموالي توزيع أفراد العينة حسب السن.

شكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

2-3. المستوى التعليمي: يمكن إظهار مختلف خصائص العينة من حيث المستوى التعليمي في الجدول الموالي.

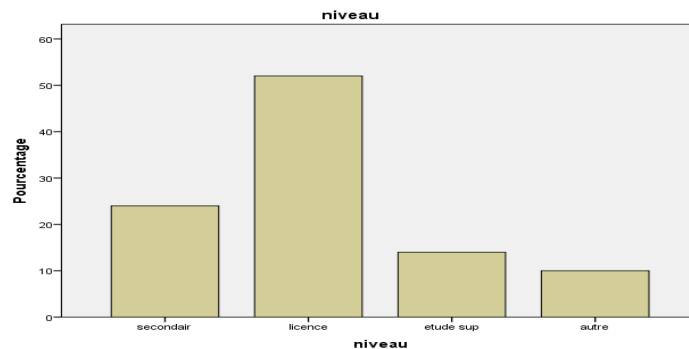
جدول رقم (03): جدول يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
%00	00	أقل من ثانوي
%24	12	ثانوي
%52	26	ليسانس
%14	07	دراسات عليا
%10	5	أخرى
%100	50	المجموع

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي هم ذوو مستوى ليسانس بنسبة 52%، ويفسر ذلك باعتماد البنوك على ذوي خريجي الجامعة في التوظيف نظرا لطبيعة العمل البنكي الذي يحتاج ذلك، تليها فئة ذوي المستوى الثانوي بنسبة 24%، وفئة ذوي الدراسات العليا بنسبة 14%، ونفسر انخفاض هذه النسبة في البنك برغبتهم في شغل مناصب عليا في البنك أو البحث عن أماكن أخرى تناسبهم أكثر من البنك، ثم تأتي في الأخير فئة ذوي الشهادات الأخرى بنسبة 10%، أما فئة ذوي المستوى الأقل من الثانوي فكانت نسبتها 00% بالنسبة هذه العينة، والشكل الموالي يوضح لنا خصائص العينة حسب المستوى.

شكل رقم (03): خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: تم إعداده اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

2-4. مستوى الدخل الشهري: يمكن إظهار مختلف خصائص العينة من حيث مستوى الدخل الشهري في الجدول الموالي.

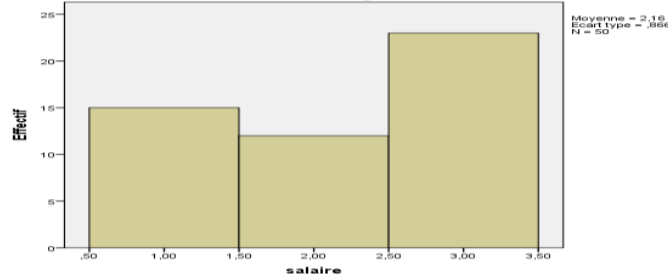
جدول رقم (04): جدول يوضح توزيع العينة حسب مستوى الدخل

النسبة	التكرار	الفئات الأجرية
30 %	15	أقل من 40000 دج
24 %	12	40000-49000 دج
46 %	23	50000 فأكثر
100 %	50	المجموع

المصدر: تم إعداده اعتمادا على البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب أفراد العينة من حيث مستوى الدخل هي فئة 50000 فأكثر بنسبة 46%، ونفسر ذلك بقيام البنوك برفع مستوى الدخل لعملائها الداخليين بهدف المحافظة عليهم ولفت انتباههم إلى الاهتمام بالعمل بدل من الاهتمام بجانب الدخل الذي يحصلون عليه، تليها فئة الأقل من 40000 د بنسبة 30%، وأخيرا فئة 40000 إلى 49000 دج. والشكل الموالي يوضح لنا توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل.

شكل رقم (04): خصائص عينة الدراسة حسب مستوى الدخل



المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

2-5- مدة التعامل مع البنك: يمكن إظهار مختلف خصائص العينة من حيث مدة التعامل مع البنك في الجدول الموالي.

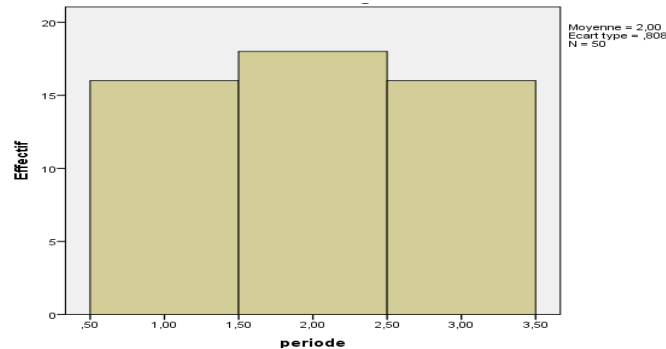
جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك

النسبة	التكرار	المدة
32 %	16	أقل من 5 سنوات
36 %	18	من 5 إلى 10 سنوات
32 %	16	10 سنوات فأكثر
100 %	50	المجموع

المصدر: تمّ إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب أفرادها كانت مد تعاملهم مع البنك بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 36 %، بينما تساوت فئتي الأقل من 5 سنوات وفئة الأكثر من 10 سنوات بنسبة 32 %، ويمثل الشك الموالي توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك.

شكل رقم (05): خصائص عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك



المصدر: تمّ إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

3- اختبار الفرضيات:

بعد القيام باختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة للأسئلة المتعلقة برأس المال الفكري ، تبين أن المعنوية الإحصائية لـ *Z- de Kolmogorov Smirnov* هي أكبر من 5%، وبالتالي فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي تعتمد في اختبار الفرضيات المتعلقة برأس المال الفكري على الاختبارات اللامعلمية.

أولاً: اختبار الفرضية الأولى التي تنص على:

H_0 : لا تستثمر البنوك العمومية العاملة بمدينة المدية في رأس المال الفكري

H_1 : تستثمر البنوك العمومية العاملة بمدينة المدية في رأس المال الفكري

أولاً- بالنسبة لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة: تظهر نتيجة هذا الاختبار في الجدول التالي:

جدول رقم (06): المعنوية الإحصائية لاختبار *Binomial* بالنسبة لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة

المعنوية الإحصائية	العبارة
0,000	أبعاد رأس المال الفكري

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي *SPSS* باستخدام إجابات أفراد العينة.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المعنوية الإحصائية لاختبار *Binomial* هي أقل من 5%،

وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ، وبالتالي تستثمر البنوك العمومية في مدينة المدية في رأس المال الفكري.

ثانياً- بالنسبة لكل بعد من أبعاد رأس المال الفكري على حدة:

H_0 : لا تستثمر البنوك العمومية العاملة بمدينة المدية في رأس المال الفكري بالنظر إلى كل بعد على حدة

H_1 : تستثمر البنوك العمومية العاملة بمدينة المدية في رأس المال الفكري بالنظر إلى كل بعد على حدة

بعد القيام باختبار التوزيع الطبيعي، تبين البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لكل أبعاد رأس المال

الفكري، وبالتالي نعلم على اختبار *Binomial*، في اختبار هذه الفرضية.

1- استقطاب رأس المال الفكري: تظهر نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول الموالي.

جدول رقم (07): المعنوية الإحصائية لاختبار *Binomial* بالنسبة لبعث استقطاب رأس المال الفكري

المعنوية الإحصائية	العبارة
0,000	تعتمد إدارة البنك سياسة واضحة في استقطاب المتميزين من الكوادر العلمية
,0000	يسهل نظام المعلومات المعتمد عملية جذب واستقطاب المتميزين للعمل
,0000	تقدم إدارة البنك التسهيلات المطلوبة لتعيين المبدعين فيها
0,015	تقدم إدارة البنك رواتب ومحفزات جيدة لأصحاب الشهادات والخبرات

تتعتمد إدارة البنك على العاملين من ذوي الخبرة وأصحاب الخدمة الطويلة لشغل الوظائف الحساسة	,0000
استقطاب رأس المال الفكري	,0000

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي *SPSS* باستعمال إجابات أفراد العينة. من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أقل من 5% بالنسبة لكل عبارة من عبارات المحور، وبالتالي نرفض الفرضية H_0 أي: تقوم البنوك العمومية بمدينة المدية باستقطاب رأس المال الفكري للعمل فيها.

2- صناعة رأس المال الفكري: تظهر نتيجة الاختبار في الجدول الموالي

جدول رقم (08): المعنوية الإحصائية لاختبار *Binomial* بالنسبة لعدد استقطاب رأس المال الفكري

المعنوية الإحصائية	العبارة
1,000	تتمتع الشركة بآراء العامل ومقترحاته فيما يخص مختلف الأعمال بالبنك
,0650	تسعى منظمنا إلى توفير مناخ تنظيمي ملائم لتقديم أعمال إبداعية ومبتكرة
,0000	تسعى إدارة البنك إلى تعزيز القدرات الذهنية للعاملين
,2030	تسعى إدارة البنك إلى إجراء دورات تكوينية داخل وخارج الوطن
,0000	تسعى إدارة البنك إلى تنمية العلاقات الإنسانية بين العمال
,0000	استقطاب رأس المال الفكري

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي *SPSS* باستعمال إجابات أفراد العينة. من خلال الجدول السابق نلاحظ أن البنوك العمومية العاملة في مدينة المدية تتمتع بصفة عامة في صناعة رأس المال الفكري، وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ، وذلك من خلال سعيها لتعزيز القدرات الذهنية للعاملين، إجراء دورات تكوينية داخل وخارج الوطن وتنمية العلاقات الإنسانية بين العمال، غير أنها لا تتم بآراء العامل ومقترحاته في تقديم خدمات جديدة وكذا التحسينات والحلول لمشاكل العمل.

2- تنشيط رأس المال الفكري: تظهر نتيجة الاختبار في الجدول الموالي.

جدول رقم (09): المعنوية الإحصائية لاختبار *Binomial* بالنسبة لبعث تنشيط رأس المال الفكري

المعنوية الإحصائية	العبرة
,0000	تشجع الشركة روح الإبداع والابتكار لدى العاملين
,4800	تشجع الشركة على إقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لإثارة القدرات الإبداعية
,0000	تقوم منظمتنا بتنمية رأسمالها البشري من خلال التدريب والتطوير
,4800	تشجع إدارة المنظمة مشاركة العاملين في المؤتمرات العلمية ومتابعة الدورات المتخصصة
,3220	تتبنى إدارة المنظمة مبدأ تكوين الجماعات الحماسية التي تتسم بالتحدي والإنجازات العالية
,0330	تكلف إدارة المنظمة العاملين بمهمات جديدة وصعبة ومشوقة
,0000	تنشيط رأس المال الفكري

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي *SPSS* باستعمال إجابات أفراد العينة.

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أقل من 5% بالنسبة للمحور ككل، وبالتالي رفض الفرضية H_0 بالنسبة للمحور ككل، أما بالنسبة لعباراته فتوجد العبارة الثانية والرابعة والخامسة معنويتها الإحصائية أكبر من 5%. ومنه نستنتج: أن البنوك العمومية بمدينة المدية تهتم بتنشيط رأسمالها الفكري بصفة عامة، من خلال تشجيع روح الإبداع، تنمية رأس المال البشري من خلال التدريب والتطوير، وتبني مبدأ تكوين الجماعات الحماسية التي تتسم بالتحدي والإنجازات العالية في العمل، وكذا تكليف العاملين بمهمات جديدة وصعبة، غير أنها لا تهتم بإقامة حلقات نقاشية بين الموظفين لإثارة القدرات الإبداعية، ولا تهتم البنوك بمشاركة العمال في المؤتمرات العلمية ومتابعة الدورات المتخصصة.

4-المحافظة على رأس المال الفكري

جدول رقم (10): المعنوية الإحصائية لاختبار *Binomial* بالنسبة لبعث المحافظة على ر.م.ف

المعنوية الإحصائية	العبرة
,8880	تحافظ الشركة على المكانة الاجتماعية للموظفين من ذوي القدرات المتميزة
,0000	تراعي الشركة رغبة الموظف وقدرته على الأداء عند توزيع المهام والأعمال
,0000	تسعى إدارة البنك إلى المحافظة على تكوين علاقات طيبة مع

العمال	
تتعامل المنظمة مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على أساس الثقة	,0330
تبدل إدارة المنظمة قصارى جهدها من أجل المحافظة على العاملين ذوو القدرات المتميزة والخبرة	,0000
المحافظة على رأس المال الفكري	,0000

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي *SPSS* باستعمال إجابات أفراد العينة.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المعنوية الإحصائية لاختبار *Binomial* لبعدها المحافظة على رأس المال الفكري بصف عامة هي أقل من 5%، وبالتالي رفض الفرضية H_0 بالنسبة للمحور ككل، وأيضا كل عباراته ما عدا العبارة الأولى، وبالتالي اهتمام البنوك بالمحافظة على رأس المال الفكري لديها، من خلال المحافظة على المكانة الاجتماعية للموظفين ذوي القدرات المتميزة أينما تكون مواقعهم الوظيفية، تكوين علاقات طيبة مع العمال، معاملة العمال ذوي القدرات المتميزة على أساس الثقة، وكذا المحافظة على العمال ذوي القدرات المتميزة، بينما لا تراعي البنوك رغبة الموظف وقدرته على الأداء عند توزيع المهام.

5- الاهتمام بالعملاء: بعد القيام باختبار التوزيع الطبيعي تبين أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي نعتمد على اختبار *Binomial* في هذه الحالة، والذي تظهر نتائجه في الجدول التالي:

جدول رقم (11): المعنوية الإحصائية لاختبار *Binomial* بالنسبة لبعدها الاهتمام بالعملاء

العبارات	المعنوية الإحصائية
تعمل الشركة على توثيق المعلومات الخاصة بالعملاء (الطلبات والاحتياجات).	,0000
تمتلك الشركة نظام معلومات الكتروني لتقليل الفجوة بين الشركة والعميل.	,0000
تبدل المنظمة قصارى جهدها للمحافظة على الموظفين ذوي المواهب والمبدعين	,0650
لدينا مصادر خارجية تقدم قيمة مضافة للمنظمة جراء علاقتها المتميزة	,0000
تسعى منظمنا إلى تقديم أفضل المنتجات لزيائنا الداخليين والخارجيين	,0000
الاهتمام بالعملاء	,0000

المصدر: إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي *SPSS* باستعمال إجابات أفراد العينة.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى المعنوية الإحصائية للمحور ككل هي أقل من 5%، وكذا بالنسبة لعبارات البعد ما عدا العبارة الثالثة، وبالتالي: تولي البنوك الاهتمام بالعمال من خلال توثيق المعلومات الخاصة بهم، امتلاك نظام معلومات إلكتروني فعال لتقليل الفجوة بين الشركة والعميل، امتلاك البنك مصادر خارجية تقدم قيمة مضافة جراء علاقتها المميزة، وكذا تقديم أفضل المنتجات لربائنها الداخليين.

ثانياً- اختبار الفرضية الثانية: التي تنصّ على

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية حول استثمار البنوك العمومية بمدينة المدية ترجع للمتغيرات الشخصية.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية حول استثمار البنوك العمومية بمدينة المدية ترجع للمتغيرات الشخصية.

بما أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي فإننا نعتمد على الاختبارات اللامعلمية في اختبار هذه الفرضية.

1) بالنسبة لتأثير متغير الجنس حول مدى الاستثمار في البنوك العمومية في رأس المال الفكري: بعد القيام باختبار *Test de Kruskal Wallis* تبين أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أكبر من 5%، وبالتالي قبول الفرضية H_0 بالنسبة لمتغير الجنس أي: لا يوجد تأثير حول مدى الاستثمار في رأس المال الفكري ترجع لمتغير الجنس.

2) بالنسبة لتأثير متغير السن حول مدى الاستثمار في البنوك العمومية في رأس المال الفكري: بعد القيام باختبار *Test de Kruskal Wallis* تبين أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أكبر من 5% وبالتالي قبول الفرضية H_0 بالنسبة لمتغير السن أي: لا يوجد تأثير حول مدى الاستثمار في رأس المال الفكري ترجع لمتغير الجنس.

3) بالنسبة لتأثير متغير المستوى التعليمي حول مدى الاستثمار في البنوك العمومية في رأس المال الفكري: بعد القيام باختبار *Test de Kruskal Wallis* تبين أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أقل من 5% وبالتالي رفض الفرضية H_0 بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي أي: لا يوجد تأثير حول مدى الاستثمار في رأس المال الفكري ترجع لمتغير المستوى التعليمي، وبالتالي نرى ما هي الفئات التي أحدثت الفرق بالاعتماد على اختبار *Mann-Whitney* وجدنا أن المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار بالنسبة لمستوى الثانوي ومستوى ليسانس هي أقل من 5% وبالتالي هاتين الفئتين أحدثتا الفرق في الإجابات أيضا هناك فرق في الإجابات بين فئتي ليسانس والدراسات العليا.

4) بالنسبة لتأثير متغير مستوى الدخل الشهري حول مدى الاستثمار في البنوك العمومية في رأس المال الفكري: بعد القيام باختبار *Test de Kruskal Wallis* تبين أن مستوى الدخل الشهري لهذا الاختبار هي أكبر من 5% وبالتالي قبول الفرضية H_0 بالنسبة لمتغير مستوى الدخل الشهري أي: لا يوجد تأثير حول مدى الاستثمار في رأس المال الفكري ترجع لمتغير المستوى التعليمي.

5) بالنسبة لتأثير متغير مدة التعامل مع البنك حول مدى الاستثمار في البنوك العمومية في رأس المال الفكري: بعد القيام باختبار *Test de Kruskal Wallis* تبين أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أكبر من 5% وبالتالي قبول الفرضية H_0 بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي أي: لا يوجد تأثير حول مدى الاستثمار في رأس المال الفكري ترجع لمتغير المستوى التعليمي.

ثالثاً- الفرضية الثالثة: التي تنصّ على

H_0 : لا يوجد رضا من قبل العملاء الداخليين عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم من قبل البنوك العمومية بمدينة المدية.

H_1 : يوجد رضا من قبل العملاء الداخليين عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم من قبل البنوك العمومية بمدينة المدية.

بعد القيام باختبار التوزيع الطبيعي تبين أن المعنوية الإحصائية لاختبار *Z de Kolmogorov-Smirnov* هي أكبر من 5%، وبالتالي نعلم في إثبات أو نفي هذه الفرضية على الاختبارات المعلمية.

أولاً: بالنسبة لأبعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعة: تظهر نتيجة هذا الاختبار في الجدول التالي:

جدول رقم (12): يوضح المعنوية الإحصائية لاختبار *T-test pour échantillon unique* لأبعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعة

العبارة	المعنوية الإحصائية
جودة الخدمات المصرفية	,0000

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS باستعمال إجابات أفراد العينة.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أقل من 5% ومنه نرفض الفرضية H_0 وبالتالي يوجد رضا من قبل العملاء عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم في البنوك العمومية في مدينة المدية.

بالنسبة لكل بعد على حدة: بعد القيام باختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة لكل أبعاد الجودة تبين أن المعنوية الإحصائية لاختبار *Z de Kolmogorov-Smirnov* هي أكبر من 5%، ومنه فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي نعلم في إثبات أو نفي هذه الفرضية على الاختبارات المعلمية، باستعمال اختبار *T-test pour échantillon unique*، أما بعد الأمان فبياناته لا تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي نعلم على اختبار *Binomial* في اختبار الفرضية الخاصة به.

1. بالنسبة لبعد الجوانب المادية الملموسة:

جدول رقم (13): المعنوية الإحصائية لاختبار *T-test pour échantillon unique* بالنسبة لبعدها الجوانب المادية الملموسة

العبارة	مستوى المعنوية الإحصائية
يتميز البنك بتقنيات ومعدات حديثة	,0000
يتمتع عمال البنك بالمظهر الجيد	,0000
يتلاءم مظهر البنك مع طبيعة الخدمة	,0000
المرافق المادية والتسهيلات ملائمة وجذابة	,0000
الجوانب المادية الملموسة	,0000

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي *SPSS* باستعمال إجابات أفراد العينة. من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أقل من 5% بالنسبة لكل عباراته، وهو ما يدل على رضا العملاء عن جودة الخدمات المتعلقة بهذا البعد، المتمثلة في كل من التقنيات والمعدات، المظهر العام للبنك، وملاءمة مظهر البنك لطبيعة الخدمة، وجاذبية المرافق المادية والتسهيلات وملاءمتها.

2. المتعلق بالاعتمادية: تظهر نتائج الاختبار في الجدول الموالي

جدول رقم (14): المعنوية الإحصائية لاختبار *T-test pour échantillon unique* بالنسبة لبعدها الاعتمادية

العبارة	مستوى المعنوية الإحصائية
أحصل على الخدمات في الوقت المناسب	,0040
يحتفظ البنك بكشوفات دقيقة	,0010
يؤدي البنك الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة وفي موعدها المتفق عليه	,0660
يحل البنك مشكلات العميل	,0010
يمكن مقابلة مسئول البنك بسهولة وبسرعة	,1320
الاعتمادية	,0000

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي *SPSS* باستعمال إجابات أفراد العينة. من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار فيما يخص بعد درجة اعتمادية العميل على البنك هي أقل من 5%، أما بالنسبة لأبعاده فيوجد عبارتي تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة ومقابلة مسئول البنك بسهولة وبسرعة فمعنويتها الإحصائية هي أقل من 5% وبالتالي رفض الفرضية H_0 بالنسبة للبعد ككل أي: يمكن الاعتماد على البنك في تأدية الخدمة من خلال الحصول على الخدمات في

الوقت المناسب، احتفاظ بنك بكشوفات دقيقة، قيام البنك بحل مشاكل العميل، وعدم رضا العملاء عن البنك فيما يخص تأدية البنك للخدمة بطريقة صحيحة ومن أول مرة، وإمكانية مقابلة مسؤول البنك بسهولة وبسرعة.

3. الاستجابة

جدول رقم (15): المعنوية الإحصائية لاختبار *T-test pour échantillon unique* بالنسبة لبعء الاستجابة

العبارة	مستوى المعنوية الإحصائية لاختبار
وقت تقديم الخدمة محدد ومعروف مسبقا	,4280
السرعة في تقديم الخدمة	,2690
الاستعداد التام لمساعدة العملاء	,1420
يجيب الموظفون على استفساراتي بسرعة	,1020
الاستجابة	,0690

المصدر: تم إعداده اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي *SPSS* باستعمال إجابات أفراد العينة. من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى المعنوية الإحصائية لبعء الاستجابة ككل هي أكبر من 5%، وبالتالي رفض الفرضية H_0 وهو ما يعبر عن عدم رضا العملاء الداخليين عن جودة الخدمة المقدمة من قبل البنوك، فيما يخص بعد الاستجابة، حيث أن وقت تقديم الخدمة غير محدد ومعروف، عدم السرعة في تقديم الخدمة، وعدم وجود استعداد تام لمساعدة العملاء، وعد إجابة الموظفين على الاستفسارات بسرعة.

4. الأمان:

جدول رقم (16): المعنوية الإحصائية لاختبار *T-test pour échantillon unique* بالنسبة لبعء الأمان

العبارة	المعنوية الإحصائية
يمكن الثقة في موظفي البنك	,1050
يتمتع الموظفون بالمهارة والخبرة اللازمة لتنفيذ الأعمال	,2620
تتم المعاملات بدرجة كبيرة من الأمان والسرية	,0170
يتصف موظفي البنك بالتهذيب والأخلاق الحميدة	,0010
الاستجابة	,0000

المصدر: تم إعداده اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي *SPSS* باستعمال إجابات أفراد العينة. من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن مستوى المعنوية لهذا الاختبار للبعء ككل هي أقل من 5% بالنسبة للبعء ككل، وبالتالي رفض الفرضية H_0 أي: يوجد رضا من قبل العملاء الداخليين حول جودة الخدمات المصرفية فيما يخص بعد الأمان، حيث يتصف موظفي البنك بالتهذيب والأخلاق، وتتم المعاملات بدرجة

كبيرة من الأمان والسرية، غير أنه لا يثق العميل موظفي البنك، لا يتمتع الموظفون بالخبرة الكافية لتنفيذ الأعمال لأن مستوى المعنوية الإحصائية لها كانت أكبر من 5%.

5. اللباقة والتعاطف: تظهر نتائج هذا الاختبار في الجدول الموالي.

جدول رقم (17): المعنوية الإحصائية لاختبار *T-test pour échantillon unique* بالنسبة لعدد الاعتمادية

العبارة	مستوى المعنوية الإحصائية
الحصول على إتمام المعاملة على أكمل وجه	0,031
يعطي البنك طلباتي اهتماما شخصيا	0,086
فترات دوام المصرف تناسبني	0,001
يعتبر البنك خدمة العميل من أهم أولوياته	0,151
يدرك الموظف طبيعة الخدمة التي أريد الحصول عليها	0,014
الاعتمادية	0,000

المصدر: تم إعداده اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS باستعمال إجابات أفراد العينة. من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار فيما يخص بعد اللباقة والتعاطف هي أقل من 5%، وبالتالي رفض الفرضية H_0 بالنسبة للبعد ككل، أما بالنسبة لعباراته فمستوى المعنوية الإحصائية لعبارتي إعطاء البنك لطلبات العميل اهتماما شخصيا، واعتبار البنك خدمة العميل من أهم أولوياته فمعنويتها الإحصائية هي أكبر من 5% وبالتالي قبول الفرضية H_0 بالنسبة لهذه العبارات فقط. رابعاً-اختبار الفرضية الرابعة: التي تنص على

H_0 : لا توجد فروق معنوية حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية ترجع للمتغيرات الشخصية

H_1 : توجد فروق معنوية حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية ترجع للمتغيرات الشخصية

بما أن بيانات جودة الخدمات المصرفية مجتمعة تتبع التوزيع الطبيعي، فإننا نعتمد على الاختبارات المعلمية في اختبار هذه الفرضية.

1- بالنسبة لتأثير متغير الجنس حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية

بعد القيام باختبار *Test d'échantillons indépendants* تبين أن مستوى المعنوية

الإحصائية لهذا الاختبار هي أكبر من 5% وبالتالي قبول الفرضية H_0 بالنسبة لمتغير الجنس أي: لا يوجد تأثير حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية ترجع لمتغير الجنس.

2- بالنسبة لتأثير متغير السن حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية

وبعد القيام باختبار *ANOVA à 1 facteur* تبين أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أكبر من 5% وبالتالي قبول الفرضية H_0 بالنسبة لمتغير السن أي: لا يوجد تأثير حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية ترجع لمتغير السن.

3- بالنسبة لتأثير متغير المستوى التعليمي حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية

بعد القيام باختبار *ANOVA à 1 facteur* تبين أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أكبر من 5% وبالتالي قبول الفرضية H_0 بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي أي: لا يوجد تأثير حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية ترجع لمتغير المستوى التعليمي.

4- بالنسبة لتأثير متغير مستوى الدخل حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية

بعد القيام باختبار *ANOVA à 1 facteur* تبين أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أكبر من 5% وبالتالي قبول الفرضية H_0 بالنسبة لمتغير مستوى الدخل أي: لا يوجد تأثير حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية ترجع لمتغير مستوى الدخل.

5- بالنسبة لتأثير متغير مدة التعامل مع البنك حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية

بعد القيام باختبار *ANOVA à 1 facteur* تبين أن مستوى المعنوية الإحصائية لهذا الاختبار هي أكبر من 5% وبالتالي قبول الفرضية H_0 بالنسبة مدة التعامل مع البنك التعليمي أي: لا يوجد تأثير حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية ترجع لمدة التعامل مع البنك.

من خلال ما سبق، نلاحظ أنه رغم اختلاف السن والمستوى التعليمي ومستوى الدخل ومدة التعامل مع البنك، إلا أنه لا يوجد اختلاف في رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية ترجع للمتغيرات الشخصية.

5- اختبار الفرضية الرئيسية: بعد القيام باختبار الفرضيات الفرعية نقوم الآن باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة، إذ تبين أن البنوك العمومية بمدينة المدية تهتم بالاستثمار في رأس المال الفكري، وتبين أن هناك رضا من قبل العملاء عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل هذه البنوك وبقي الآن اختبار الفرضية التي تنصّ على

H_0 : لا يساهم رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

H_1 : يساهم رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

للقيام باختبار هذه الفرضية نقوم بحساب معامل الارتباط بين المتغيرين، إذ بعد القيام بحساب معامل الارتباط بين كل من جودة الخدمات المصرفية ورأس المال الفكري تبين أنه يساوي 0.78، وهو ما يعبر على علاقة ارتباط قوي بين المتغيرين، وبالتالي يمكن القول أن رأس المال الفكري له دور في تعزيز جودة الخدمات المصرفية وبالتالي قبول الفرضية H_1 .

خلاصة:

من خلال هذه الورقة البحثية، تناولنا مدى تأثير رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، من خلال ثلاثة محاور، تناولنا في الأول الإطار العام للدراسة، وفي الثاني استعرضنا الجانب النظري لرأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية من خلال التعريف، الخصائص، الأهمية وأبعاد والمكونات كل من متغيري الدراسة، أما المحور الثالث فقمنا بعرض خصائص عينة الدراسة وإجراء مجموعة من الاختبارات المتعلقة بالموضوع والتي لها صلة باختبار الفرضيات، وقد توصلنا في الأخير إلى مجموعة من النتائج أهمها:

يمثل رأس المال الفكري مجموعة الأصول غير المادية التي بجوزة البنك وتساهم في تطويره، الخدمة المصرفية هي مجموعة من المهارات والعمليات التي تتوفر بالبنك والتي يحصل عليها الزبون عند تعامله مع هذا الأخير، وتمثل أبعاد رأس المال الفكري في كل من استقطاب رأس المال الفكري، صناعة رأس المال الفكري، تنشيط رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالعملاء، إذ تهم البنوك العمومية العاملة بمدينة المدية بالاستثمار في رأس المال الفكري بصفة عامة من خلال استقطاب رأس المال الفكري، صناعته، تنشيطه، المحافظة عليه، والاهتمام بالعملاء، حيث لا يوجد تأثير حول رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية ترجع للمتغيرات الشخصية من سن، جنس، مستوى تعليمي، دخل، ومدة التعامل مع البنك، كما تتمثل أبعاد جودة الخدمات المصرفية في كل من الجواب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، اللباقة والتعاطف، إذ أن العملاء الداخليين راضون عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك العمومية بمدينة المدية، من خلال رضاهم عن المظهر العام للبنك، درجة الاعتماد على البنك، إستجابة البنك للعميل، الأمان، اللباقة والتعاطف، حيث لا يوجد تأثير حول مدى اهتمام البنوك بالاستثمار في البنوك العمومية بالنسبة لمتغير الجنس، السن، مدة التعامل مع البنك، مستوى الدخل أما بالنسبة للمستوى التعليمي فهناك فروق في إجابات الأفراد حول مدى الاهتمام بالاستثمار في البنوك العمومية؛

ومن خلال تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة، يمكن إعطاء مجموعة من الاقتراحات كما يلي:

- ✓ على إدارة البنوك الاهتمام بإجراء دورات تكوينية داخل وخارج الوطن للاطلاع على المستجدات في المجال البنكي؛
- ✓ من خلال القيام باختبار الفرضيات تبين أن العملاء الداخليين لا يرون توفر المناخ الملائم لتقديم أعمال إبداعية ومبتكرة، وبالتالي على المؤسسة السعي لتوفير ذلك
- ✓ اهتمام البنك بآراء العامل ومقترحاته في تقديم خدمات جديدة وإجراء تحسينات على الخدمات المقدمة، وكذا الحلول لمشاكل العمل؛
- ✓ تشجيع الشركة على إقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لإثارة القدرات الإبداعية واستغلال الطاقات الفكرية، وتكوين الجماعات الحماسية التي تتسم بالتحدي والإنجازات العالية في العمل
- ✓ تشجيع إدارة المنظمة مشاركة العاملين في المؤتمرات العلمية ومتابعة الدورات المتخصصة؛
- ✓ سعي البنك للمحافظة على المكانة الاجتماعية للموظفين من ذوي القدرات المتميزة أينما تكون مواقعهم الوظيفية

- ✓ على البنك بذل قصارى جهده للمحافظة على الموظفين ذوي المواهب والمبدعين، وعمالها القدامى؛
- ✓ على البنك السعي لأداء الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة وفي موعدها المتفق عليه
- ✓ تسهيل عملية مقابلة مسئول البنك، إعطاء البنك طلبات العميل اهتماما شخسيا، واعتبار خدمة العميل من أهم أولوياته.
- ✓ تحديد وقت تقديم الخدمة مسبقا، والسرعة في تقديمها، إضافة لإبداء الاستعداد التام لمساعدة العملاء، والإجابة على استفساراتهم، واتخاذ الإجراءات اللازمة من تكوين، تدريب، تطوير واختيار الموظفين ذوي الخبرة والمهارة اللازمة لتنفيذ الأعمال.

المراجع:

- ¹ رضا إبراهيم صالح، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة،
- ² *Yongliang Ding and Guanzhong Li, Study on the Management of Intellectual Capital, Intellectual journal of Business and management, vol 05, n^o 02, February 2010 p 213.*
- ³ توماس أ. ستوارت، 2004، ثورة المعرفة: رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين، ترجمة علا أحمد إصلاح، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ش.م.ج، مصر، ص 31.
- ⁴ هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع ش.م.ج، مصر 2008، ص 26.
- ⁵ عبو عمر، عبو هودة، مؤشرات ونماذج قياس رأس المال الفكري في المنظمة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسينية بن بوعلي، ص 04.
- ⁶ عاطف جابر طه عبد الرحيم، أثر إدارة رأس المال الفكري على التوجه بالسوق في الشركات المصرية، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد الخامس، العدد العاشر، 2013، ص 13.
- ⁷ ناصر مراد، الاستثمار في رأس المال الفكري مدخل لتحقيق التنمية الاقتصادية في الدول العربية، دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة، العدد 10، ص 79.
- ⁸ *Abhijit Talukdar, What is Intellectual Capital? And why it should be measured, Founder, Attainix Consulting, 2008, P1. info@attainix.com .*
- ⁹ *Aristides Isidoro Ferreira, Luís Fructuoso Martinez, Intellectual Capital, Perceptions of Productivity and Investment, RAC, Curitiba, v. 15, n. 2, art. 5, -, Mar./Abr. 2011, p 251.*
- ¹⁰ محمد عبد الوهاب العزاوي، أثر أبعاد رأس المال الفكري في السلوك الإبداعي للعاملين، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 94، العراق، 2013، ص ص 319، 320.
- ¹¹ محمد حمد عبد الهادي الرويس، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس جمهورية مصر، 2002، ص 62.
- ¹² نعيم محمد نجم الخموس، جودة الخدمات المصرفية كمتغير وسيط في العلاقة بين التميز في إدارة العمليات المصرفية والميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الأردن، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014، ص ص 21، 22.
- ¹³ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، مصر 1999 ص 336
- ¹⁴ أنظر :
- بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 3، ص 256.
- وسام محمد ناصر الكركي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظرا الإداريين والزبائن، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين، 2010، ص 12.

الملاحق:

ملحق رقم (01): يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,784	48

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

ملحق رقم (02): يوضح قيمة معامل الارتباط

Corrélations

		T1	J1
T1	Corrélation de Pearson	1	,781**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50
J1	Corrélation de Pearson	,781**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss.