

دور رأس المال الفكري في تحقيق جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك الإنماء السعودي

The role of intellectual capital in achieving the quality of banking services: Saudi Alinma Bank Case Study

ثامر علي النويران

THAMER ALI ALNWAIRAN

جامعة شقراء- السعودية talnwairan@su.edu.sa

تاريخ الاستلام: 2022/03/08 تاريخ القبول: 2022/03/17 تاريخ النشر: 2022/03/31

ملخص: هدفت هذه الدراسة لبيان دور رأس المال الفكري تحقيق جودة الخدمات المصرفية من خلال دراسة حالة بنك الإنماء السعودي، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من خلال توزيع استبانة على 63 موظفا في البنك، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها ارتفاع مستوى اهتمام بنك الإنماء السعودي برأس المال البشري، وذلك من خلال تحفيز أفراد العاملين على المشاركة في البرامج والورش التدريبية لتنمية مهاراتهم وزيادة كفاءتهم، واعتماد وإجراءات هادفة للاحتفاظ بالكوادر البشرية المؤهلة والكفوة، وتوفير آليات تواصل تتيح المجال أمام العاملين لتبادل المعرفة والخبرات، كما أن هناك ارتفاع في مستوى اهتمام بنك الإنماء السعودي برأس المال الهيكلي، وذلك من خلال التزامه بإجراء عمليات تقييم ومراجعة مستمرة لأدائه بهدف تطوير آليات العمل، وتبني السياسات والإجراءات الملائمة لتحسين مستوى خدماته وتعزيز مركزه التنافسي، بالإضافة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بدلالة أبعادها (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المهنية) في مصرف الإنماء السعودي، وقد أوصى الباحث بضرورة زيادة الاهتمام برأس المال البشري لما لهذا الأمر من أهمية بالغة في تحقيق جودة الخدمات المصرفية والتي تنعكس على رضا العملاء.

كلمات مفتاحية: رأس المال الفكري، جودة الخدمات المصرفية، بنك الإنماء السعودي.

تصنيفات JEL : F13, F21, F23, F31, O53

Abstract: This study aimed to show the role of intellectual capital to achieve the quality of banking services through the study of the case of the Saudi Alinma Bank, and the researcher used the descriptive analytical approach, through the distribution of questionnaire to 63 employees in the bank, and the study reached a number of results, the most important of which is the high level of interest of the Saudi Alinma Bank in human capital, by motivating

its members working to participate in programs and training workshops to develop their skills and increase their competencies, and adopt and measures aimed at retaining qualified human resources and gag, and providing Communication mechanisms that allow workers to share knowledge and experience, There is also a rise in the level of interest of The Saudi Alinma Bank in structural capital, through its commitment to conduct continuous evaluations and reviews of its performance with the aim of developing the mechanisms of work, adopting appropriate policies and procedures to improve the level of its services and enhance its competitive position, in addition to having a statistically significant impact on intellectual capital in its dimensions (human capital, structural capital, relational capital) on the quality of banking services rather than their dimensions (reliability, concrete, response, safety, sympathy, professional) at The Saudi Alinma Bank, and has The researcher recommended the need to increase interest in human capital because of the importance of this in achieving the quality of banking services, which is reflected in customer satisfaction.

Keywords: Intellectual Capital, Quality of Banking, Saudi Alinma Bank.

JEL Classification Codes: F13, F21, F23, F31, O53

1. المقدمة

يعتبر القطاع المصرفي بشكل عام أحد أهم وأبرز القطاعات الاقتصادية، وذلك للدور الذي يقوم به من خلال الوظائف المتعددة المنوطة به، حيث يمثل عنصراً أساسياً في تحقيق التنمية الاقتصادية، ولا يمكن إغفال ما أحدثته التطورات العالمية في المجال المعلوماتي والذي نجم عنه احتدام المنافسة بين البنوك والتسارع نحو زيادة وتعظيم حصصها السوقية؛ فنتيجة لعولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية وجدت إدارات البنوك أنه لا بد من اتخاذ الإجراءات وتبني الاستراتيجيات التي تمكنها من البقاء والاستمرار ومواجهة المنافسة، ومواكبة التقدم والتطور التكنولوجي في الصناعة المصرفية، والتنوع والتحديث في خدماتها المصرفية التي تحقق لها العوائد المالية، لذا كان التركيز على تحقيق الجودة للخدمات المقدمة للعملاء، حيث يعتبر هذا الأمر هو السلاح الذي تستطيع به تلك البنوك مواجهة المنافسة والعبور نحو الأسواق العالمية.

وحتى يتسنى للمصارف تحقيق جودة الخدمات المصرفية في ظل هذه البيئة التنافسية، يجب عليها الاهتمام برأس المال الفكري، لما له من تأثير كبير في الاقتصاديات الحديثة، في الاهتمام برأس المال الفكري هو من يكسبها الميزة التنافسية من خلال تحقيق جودة الخدمات المصرفية، وعليه فقد اعتبر الاستثمار في المصادر

والأصول الفكرية أحد أهم أهداف الإدارة الفاعلة، لكي تتمكن من البقاء والاستمرار والنمو والمنافسة، وقد جاءت هذه الدراسة في هذا النسق السابق للبحث وبيان دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك السعودية من خلال دراسة حالة بنك الانماء السعودي.

1.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يشهد القطاع المصرفي منافسة شديدة في جميع المجالات وخاصة في مجال الخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء، خاصة مع التطورات الرقمية المتسارعة وتحول الخدمات المصرفية الى خدمات مصرفية الكترونية، مما دفع المؤسسات المصرفية بشكل عام للبحث عن التميز والوصول للميزة التنافسية من خلال جودة الخدمات المقدمة للعملاء، حيث أضحت جودة الخدمات سبيلاً للحصول على الميزة التنافسية والولوج إلى الأسواق العالمية، وضمان التواجد والاستمرار والنمو في العمل المصرفي.

هذا الأمر دفع البنوك لزيادة الاهتمام برأس المال الفكري والذي تشكل عناصره ومكوناته محوراً مهماً في تحقيق جودة الخدمات المصرفية، بالإضافة لضرورة مواكبة كل ما هو جديد ومتطور في عالم تكنولوجيا المعلومات، نظراً لما يتركه ذلك من وآثار واضحة على بقاء ونمو واستمرار تلك البنوك والوصول لرضا العملاء. واعتماداً على ما سبق فقد جاءت الدراسة للتعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في بنك الانماء السعودي.

وتتمحور مشكلة الدراسة في طرح التساؤلات الآتية:

- 1- ما مستوى رأس المال الفكري في بنك الانماء السعودي؟
- 2- ما مستوى جودة الخدمات المصرفية في بنك الانماء السعودي؟
- 3- هل لرأس المال الفكري أثر في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في بنك الانماء السعودي؟

2.1 أهمية الدراسة :

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال عدد من القضايا التي تبحثها وهي:

- 1- تبحث هذه الدراسة في موضوع رأس المال الفكري والذي يعد أحد المواضيع المهمة في المجال الإداري، وعاملاً أساسياً في إنجاح أعمال المنظمات أو فشلها.
- 2- وتأتي أهمية الدراسة من خلال الإسهام في تعزيز المكانة المصرفية للبنوك السعودية من خلال تناول دور رأس المال الفكري في تحقيق جودة الخدمات المصرفية.

- 3- لفت انتباه إدارات البنوك السعودية بشكل عام لضرورة مراجعة الخطط والاستراتيجيات ذات الصلة برأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية، وإجراء التعديلات اللازمة عليها، للاستفادة من دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المصرفي، والمساهمة في تقديم خدمات مصرفية تتميز بجودة عالية.
- 4- كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إسهامها في إثراء وتوسيع المعرفة المتعلقة بهذا الموضوع.

3.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق ما يلي :

- 1- التعرف إلى واقع رأس المال الفكري في بنك الانماء السعودي.
- 2- التعرف إلى مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الانماء السعودي.
- 3- قياس أثر رأس المال الفكري في جودة الخدمات المصرفية في بنك الانماء السعودي.

4.1 فرضيات الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة وأسئلتها فقد صيغت فرضية الدراسة على النحو التالي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(P \geq 0.05)$ لرأس المال الفكري بدلالة أبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المهنية) في بنك الانماء السعودي.

5.1 نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول الى أهدافها المحددة فقد تم تصميم النموذج التالي للدراسة

جودة الخدمات

المصرفية

- الاعتمادية-
- الملموسية-
- الاستجابة-
- الأمان-
- التعاطف-
- المهنية-



رأس المال الفكري

- رأس المال البشري -
- رأس المال الهيكلي -
- رأس المال العلائقي -

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على (عبد الحميد الخالدي، 2019، ص26)

1. رأس المال الفكري

1.2 تعريف رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري (Intellectual Capital) أثن الموجودات بالنسبة للكثير من الشركات واقتصاديات الدول، حيث يشكل القوة الدفع لعجلة النمو الاقتصادي، والذي يشمل الاختراعات الفنية والإدارية، والأسرار والعلاقات التجارية، والتصاميم والابتكارات، وعدة أشكال أخرى من الملكية الفكرية والموجودات اللامادية، كما أنه يعتبر بمثابة العمود الفقري للاقتصاد المعرفي الذي تقوم عليه الكثير من الاقتصاديات اليوم (المعمري، 2019، ص. 12).

ولقد اختلف كتاب الفكر الإداري حول وضع تعريف محدد لرأس المال الفكري باعتباره أحد المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة، وهناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم رأس المال الفكري ذلك المفهوم الذي ظهر في نهاية القرن العشرين من أجل الجمع بين العامل البشري وإدارة الموارد البشرية (العميشي، 2020، ص 25)، ومن هذه التعاريف أنه يعني "مجموعة من الموارد المعلوماتية الصريحة وهي المعارف الظاهرة

التي يمكن الحصول عليها والتعبير عنها وكتابتها ونقلها للآخرين، وهي معارف ضمنية يصعب الحصول عليها لأنها مبنية على الخبرات الشخصية" (الشجراوي، 2017، ص 63).

وعليه يمكن القول بأن رأس المال الفكري هو القدرة الذهنية للأفراد القادرين على توليد الطاقات والرؤية والأفكار والقدرات المتعلقة في الأنشطة والعمليات الاستراتيجية التي تضمن للمنظمة امتلاك الميزة التنافسية وبالتالي البقاء في السوق.

2.2 أهمية رأس المال الفكري

تظهر أهمية رأس المال الفكري في تركيزه على فئة محددة من الكوادر البشرية داخل المنظمة والتي من خلالها يمكن تحقيق العديد من المميزات وخلق الفرص للمنظمات المختلفة وتحقيق التميز المؤسسي وذلك لامتلاكهم المعرفة والمهارات اللازمة، لذا يرى الخبراء الإداريين ضرورة الاستثمار في رأس المال الفكري لما لذلك الأمر من فوائد جمة تكمن في قدرته على تحقيق فارق كبير بين القيمة السوقية للمؤسسات والقيمة المحاسبية (صافية، 2019، ص 33)، وفي هذا السياق يمكن ذكر أهميته رأس المال الفكري فيما يلي (مسودة، 2016، ص 36):

1- يلعب رأس المال الفكري دوراً مهماً وأساسياً في تحقيق التنمية وتحسين كفاءة الموارد البشرية داخل المنظمة.

2- تمثل أهمية رأس المال الفكري في قدرته على تكوين رأس مال معرفي جديد نتيجة التفاعل بين المعرفة الكاملة والخبرة، بالإضافة لقدرة على نشر هذه المعرفة في مختلف مجالات العمل والإنتاج والابتكاري المستمر للمعرفة.

3- يعتبر بمثابة عملية ابتكار وإبداع للقدرة التنافسية للمؤسسات .

4- يمكن من خلاله تحقيق التميز التنافسي للمؤسسات.

5- يؤثر رأس المال الفكري بشكل كبير على سمعة المنظمة .

كما أن أهمية رأس المال الفكري تظهر من خلال قدرته على تحسين كفاءة المؤسسة، وسرعة استجابتها للعملاء وتحسين عملية اتخاذ القرارات، بالإضافة الى أنه يمثل ميزة تنافسية للمنظمات، مما سبق يظهر لنا أن رأس المال الفكري اليوم هو من أهم وأبرز المفاهيم المرتبطة بالموارد البشرية (المعمري، 2019، ص 53).

3.2 مكونات رأس المال الفكري

يتكون رأس المال الفكري من المكونات الثلاث التالية (الحسين، 2019، ص 11):

1- رأس المال البشري: والذي يقصد به العاملين وما يملكونه من معارف تنظيمية وقواعد واجراءات والتي يمكن تحويلها الى قيمة مضافة، ويعبر عنها بالخبرة والمهارات والمعرفة والابتكار والإبداع، ويعتبر هذا المكون من أكثر المكونات اشكالية من حيث طريقة القياس، ويمكن القول بان الاستثمار الحقيقي في رأس المال البشري تتمثل بمحجم المعلومات والخبرات والمهارات التي يمتلكها الموظفين في المنظمة.

2- رأس المال الهيكلي: وهو البنية الارتكازية لرأس المال البشري، وخير مثال عليه هو العمليات التشغيلية والتصنيفة للشركة، وهو جزءاً من الهيكل المعرفي للمنظمة ويعبر عن قدرتها التنظيمية.

3- رأس مال علائقي: هي تلك العلاقات التي تتعامل المنظمة فيها مع عملائها، ويتمثل بالزبائن الذين لديهم القدرة على تقديم المعلومات والأفكار التي يمكن أن تضع المنشأة في المقدمة.

4.2 طرق قياس رأس المال الفكري

هناك ثلاثة طرق لقياس رأس المال الفكري هي (خالد، 2018، ص 24):

1- العائد على الموجودات: ويمكن حساب هذا العائد من خلال قسمة صافي الأرباح في المؤسسة على إجمالي موجوداتها، فاذا كانت النسبة منخفضة فإن ذلك يعني ان هناك خلل وضعف في انتاجية المؤسسة، وذلك سبب عدم قدرة الإدارة على توجيه الاستثمارات بشكل مناسب.

2- ايجاد الفرق بين القيمة السوقية والتي تمثل موجودات المؤسسة مثل المعدات او القيمة السوقية التي تمثل القيمة الإجمالية بأسهمها.

3- الطريقة المباشرة وهي من أدق الطرق، مثل رضا الزبائن ومقدار اخلاصهم وولائهم للمؤسسة، ومعرفة حجم براءات الاختراع والموجودات البشرية والهيكلية، ونظم المعلومات، وتقاس هذه المكونات من خلال الاسئلة الموجه للمؤسسة التي يراد قياس رأس مالها الفكري.

وتشير الدراسات في هذا المجال الى أن ابطس طرق قياس رأس المال الفكري هي معرفة الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الاسمية للمؤسسة. فكلما كان الفرق كبير بين القيمة السوقية والقيمة الاسمية دليل ذلك على أن هذه المؤسسة أكثر ثراء بفكرها وذكائها ومعارفها، وهي أقل اعتماداً على الموجودات المادية الملموسة التي يمكن شراؤها بسهولة .

5.2 تنمية رأس المال الفكري

يقصد بعملية تنمية رأس المال الفكري الجهود والنفقات المبذولة من قبل المؤسسة بهدف تطوير وتنمية الأصول غير الملموسة والمخزون المعرفي فيها، من خلال وضع هذه المعارف موضع التنفيذ واستغلالها الاستغلال الأمثل، وتتمثل عناصر تنمية رأس المال الفكري في استقطاب وخلق رأس المال الفكري، وتنميته والاحتفاظ به، وتحقيق رضا العملاء (العميشي، 2020، ص 16).

2. جودة الخدمات المصرفية

أبرزت المتغيرات العالمية تحديات تنافسية متعاضمة على القطاع المصرفي بشكل عام، وأصبح تطوير الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية، وتحقيق رغبات العملاء هو أحد المدخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية للبنوك (خالد، 2016، ص 63).

1.3 مفهوم الخدمة المصرفية:

تعرف الخدمات المصرفية بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر أو هي أنشطة أو منافع يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس. وعرفت بأنها عملية أداء لحظية وغير ملموسة وسريعة الفناء يؤديها طرف لطرف آخر تحقيقاً لمنفعة معينة ولا ينجم عنها التملك (حسيني، 2017، ص 44).

2.3 خصائص الخدمات المصرفية:

تتميز الخدمات المصرفية بعدد من الخصائص وهي (المصري، 2017، ص 52):

- 1- الخدمات المصرفية ليست مادية وبالتالي فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها.
- 2- الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة الاختراع وبالتالي يمكن تقليدها من الآخرين.
- 3- الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها.
- 4- تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق الشخصي، حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل.
- 5- لا يمكن صنع الخدمة المصرفية مقدماً أو تخزينها فهي تنتج وتقدم في نفس اللحظة التي يتقدم الزبون لطلبها.

6- 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.

7- جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص من قبل موظف البنك قبل تقديمها للعميل.

2.3 مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

لجودة الخدمات المصرفية عدد من الأبعاد وهي (حسيني، 2017، ص 17):

1- الاعتمادية: وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى، بالإضافة لوفاء البنك لما وعد به العميل، وهذا يتضمن دقة الحسابات، وعدم حدوث الأخطاء، تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح.

2- سرعة الاستجابة من قبل العاملين: وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين في البنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم، والاستجابة الفورية لطلب العميل.

3- القدرة أو الكفاءة: وتعني امتلاك العاملين بالبنك للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة المقدمة للعملاء.

4- سهولة الحصول على الخدمة: ويتضمن هذا سهولة الاتصال والحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة، وملاءمة ساعات العمل للعميل، وتوفير عدد كافي من منافذ البيع للخدمة.

5- اللباقة: وتعني أن يكون موظفو البنك على قدر من الاحترام وحسن المظهر، وأن يتمتعوا بروح الصداقة والود والاحترام للعملاء.

6- الاتصال: ويعني تزويد العملاء بالمعلومات المطلوبة باللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات والشرح اللازم حول طبيعة الخدمة وتكلفتها، والمزايا المترتبة عن الخدمة، والبدايل الممكنة لهم.

7- المصدقية: أي مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع العملاء مما يولد الثقة بين الطرفين لأن العمل المصرفي قائم على أساس الثقة.

8- الأمان: ويعني ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية التعاملات.

9- معرفة وتفهم العميل: ويكون ذلك من خلال بذل الجهد لفهم احتياجات العميل، والاهتمام به، ومعرفة العميل الدائم للبنك، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.

10- الجوانب المادية: وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءاً بالمظهر الخارجي للبنك وتجهيزته من الداخل والأجهزة المستخدمة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة. فكلما تمكن البنك من التحكم في هذه الأبعاد، أمكنه تقديم خدمات بجودة عالية، وبإمكانه تطوير الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية وتحقيق رضا العملاء.

3. الدراسات السابقة

بحسب اطلاع الباحث فإن الدراسات السابقة التي لها علاقة بهذه الدراسة هي:
أولاً: دراسة (خارومي، 2016)، "، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال استعراض أبرز المفاهيم المرتبطة برأس المال الفكري والتميز في قطاع الأعمال حيث توصلت الدراسة لعدد من النتائج أبرزها ان لرأس المال الفكري دور مهم في تميز المنظمات أن تمت إدارته بشكل صحيح، وقد أوصى الباحث ضرورة وضع معايير واضحة لقياس كفاءة رأس المال الفكري في المنظمات.

ثانياً: دراسة (الحميري، 2017)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استبانة وزعت على عدد من عملاء بعض البنوك المصرية، حيث توصلت الدراسة لوجود دور لرأس المال الفكري في تحقيق جودة الخدمات المصرفية وبالتالي تحقيق رضا الزبائن، وقد أوصى الباحث بضرورة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري واعتماد أساليب حديثة لقياسه.

ثالثاً: دراسة (جلال، 2019)، حيث هدفت الدراسة لبيان دور رأس المال الفكري في تحقيق التميز للشركات، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن هناك ارتباط بين تطوير رأس المال الفكري وتحقيق التميز في عالم الأعمال وقد أوصى الباحث بضرورة زيادة الاهتمام بتطوير رأس المال الفكري .

رابعاً: دراسة (الحري، 2021) حيث استخدم الباحث المنهج التحليلي من خلال استعراض أهم المؤشرات المرتبطة برأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال لقاءات تمت مع بعض القيادات الإدارية في بعض البنوك العراقية وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن هناك دور فعال لرأس المال الفكري في تحقيق التميز والجودة في الخدمات المقدمة من قبل تلك البنوك، وأوصى الباحث بضرورة زيادة اهتمام البنوك برأس المال الفكري وقيام البنك المركزي بإصدار تعليمات واضحة بهذا الخصوص لجميع البنوك.

4. الدراسة التطبيقية

1.5 منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لبيان أثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية، وهو المنهج المناسب لمثل هذا النوع من الدراسات.

2.5 مجتمع وعينة الدراسة:

طبقت هذه الدراسة على بنك الائماء السعودي حيث شملت العينة عددا من العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى في البنك، والبالغ عددهم (63) موظفاً، حيث قام الباحث بتوزيع الاستبانة على افراد العينة وقد تم استردادها جميعاً وبنسبة 100%.

3.5 اختبار ثبات أداة الدراسة

تم اختبار مدى ثبات أداة الدراسة في قياس المتغيرات التي تشملها باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha Coefficient)، والجدول رقم (1) يوضح النتائج.

جدول رقم (1)

نتائج قياس ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

الترتيب	المحور	درجة الثبات ألفا
1	رأس المال البشري	0.84
2	رأس المال الهيكلي	0.88
3	رأس المال العلائقي	0.74
رأس المال الفكري		
1	الاعتمادية	0.82
2	الملموسية	0.79
3	الاستجابة	0.86
4	الامان	0.79
5	التعاطف	0.80
6	المهنية	0.85
جودة الخدمات المصرفية		
		0.81

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي.

يلاحظ من الجدول السابق أن قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة تراوحت ما بين (0.74 - 0.88)، لرأس المال الفكري والميزة التنافسية، وبالتالي تكون جميع القيم أكبر من (0.60) (العصيري، 2016، ص 154) وهذا مؤشر على الاتساق بين فقرات أداة الدراسة، وموثوقية أداة الدراسة، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي .

4.5 اختبار فرضيات الدراسة :

معاملات الانحدار					تحليل التباين			ملخص النموذج				9
Sig T	T المحسوبة	الخطأ المعياري	B	المتغيرات المستقلة	D F	Sig F	F المحسوبة	الخطأ المعياري	Adjusted R ²	R ²	R	
0.000	3.512	0.031	0.118	رأس المال البشري	3	0.00	35.550	0.310	0.284	0.295	0.552	جودة الخدمات المصرفية
0.000	2.541	0.043	0.109	رأس المال الهيكلي								
0.000	6.452	0.022	0.132	رأس المال العلائقي								

في هذا الجزء من الدراسة سنقوم باختبار فرضية الدراسة، حيث تم اختبار الفرضية الرئيسة من خلال تحليل **Multiple Linear Regression**.

الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq P$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المهنية) في بنك الائماء السعودي. حيث كانت النتائج كما يأتي:

الجدول (2):

اختبار الفرضية الرئيسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي. يظهر التحليل السابق وجود أثر معنوي لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) مجتمعة على جودة الخدمات المصرفية حيث بلغت قيمة $F (35.550)$ وبمستوى دلالة ($0.000 = \text{Sig}F$) وهو أقل من 0.05 ، كما أن قيمة معامل التحديد المعدل $\text{Adj.}R^2$ (0.295) والتي تعني أن 29.5% من التباين الذي يحدث في جودة الخدمات المصرفية يمكن تفسيره من خلال التباين في أبعاد رأس المال الفكري مجتمعة، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.

كما أن قيمة معاملات الانحدار بلغت ($B = 0.118$) لأثر رأس المال البشري، وهو أثر معنوي، حيث بلغت قيمة t هي (3.512) وبمستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، كما أشارت قيمة ($B=0.109$) لأثر رأس المال الهيكلي، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t هي (2.541) وبمستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، وبلغت قيمة ($B=0.132$) وهي تشير الى وجود أثر لرأس المال العلائقي، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t هي (6.452) وبمستوى دلالة ($Sig = 0.000$).

وعليه نرفض الفرضية الرئيسة، ونقبل البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P \geq 0.05$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المهنية) في بنك الائتماء السعودي.

5. النتائج والتوصيات

1.6 النتائج:

بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، فقد تم التوصل لما يلي:

1. ارتفاع مستوى اهتمام بنك الائتماء السعودي برأس المال البشري، وذلك من خلال تحفيز أفراد العاملين على المشاركة في البرامج والورش التدريبية لتنمية مهاراتهم وزيادة كفاءاتهم، واعتماد إجراءات هادفة للاحتفاظ بالكوادر البشرية المؤهلة والكفوة، وتوفير آليات تواصل تتيح المجال أمام العاملين لتبادل المعرفة والخبرات.
2. ارتفاع مستوى اهتمام بنك الائتماء السعودي برأس المال الهيكلي، وذلك من خلال التزامه بإجراء عمليات تقييم ومراجعة مستمرة لأدائه بهدف تطوير آليات العمل، وتبني السياسات والإجراءات الملائمة لتحسين مستوى خدماته وتعزيز مركزها التنافسي.
3. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P \geq 0.05$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المهنية) في بنك الائتماء السعودي.

2.6 التوصيات:

- بالاعتماد على النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة توصي بما يأتي:
- 1- تحفيز إدارة بنك الانماء السعودي على زيادة الاهتمام برأس المال الفكري لديها، لما له من تأثير كبير على سير عمل البنك وتحقيق أهدافه.
 - 3- العمل على توفير كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات المصرفية الجديدة التي يقدمها البنك، وتزويد العملاء بها بشكل دوري ومستمر من خلال طرق ووسائل متنوعة.
 - 5- زيادة درجة استخدام البنك للإعلانات التجارية في التسويق لخدماته المصرفية، والاعتماد عليها في التفاعل مع المتلقين للخدمة بصورة مباشرة.

7. قائمة المراجع:

- ابراهيم مسودة. (2018) رأس المال الفكري، دار العصر الحديث للتوزيع، القاهرة.
- الحري، خالد، (2021)، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في البنوك العراقي، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية 59.5-47 (6), pp.
- الحسين، صالح (2019)، رأس المال الفكري كآلية لدعم تنافسية البنوك العراقية. دار الطويل للنشر، بيروت.
- الحميري، عبد الوهاب، (2017). قياس جودة الخدمات المصرفية ودور رأس المال الفكري في تحقيق رضا الزبائن، مجلة شؤون اقتصادية، 53-48 (4), pp.
- الشجراوي، صالح (2017). مؤشرات قياس وتقييم الأداء. النيل للنشر والتوزيع، القاهرة.
- العصري، عصمت (2016). الاساليب الاحصائية في العلوم الإدارية. دار المنارة للنشر والتوزيع، بيروت .
- العميشي، سالم، (2020). راس المال الفكري الدور والأهمية .مجلة البعد الاقتصادي، 7(2), pp. 32-20 .
- المصري، مصلح (2017). الخدمات المصرفية المفهوم والدور الجديد. دار الحري للنشر، القاهرة.
- المعمري، خالد، (2019). رأس المال الفكري ودوره في تميز مؤسسات القطاع المصرفي. دار الحرية للنشر والتوزيع ، عمان.

- جلال, اسامة, (2019). دور رأس المال الفكري في تحقيق التميز في عالم الأعمال. المجال الاقتصادي , 8(1), pp. 96-103.
- حسيني, عزام, (2017). الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي الاسلامي الواقع والتحديات الجديدة. دار ربا الخليل للنشر، عمان.
- خارومي, شافي, (2016). رأس المال الفكري ودوره في تميز منظمات الأعمال . دار العرب،، القاهرة.
- خالد, باسم, (2018). أساليب قياس رأس المال الفكري. دار عرب للنشر، عمان.
- خالد, حسني, (2016). الخدمات المصرفية الإلكترونية. دار الجزيرة للنشر، القاهرة.
- صفية, جائر (2019) علاقة رأس المال الفكري بخلق القيمة للمؤسسات التجارية. دار ماس للنشر والتوزيع، القاهرة.
- مسودة, أسامة, (2016). تقييم أداء مؤسسات القطاع المصرفي. دار الخليج للنشر، الإسكندرية.