

رأس المال الفكري وأثره على أداء البنوك -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مزوزي فاطمة الزهراء، طالبة دكتوراه

مخبر تسيير المؤسسات

جامعة جيلالي ليابس-سيدي بلعباس

fatima-mazo@live.fr

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على الأداء من خلال إبراز واقع استخدام واهتمام البنوك برأسمالها الفكري من وجهة نظر الموظفين أين أخذ بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سيدي بلعباس كموضوع للبحث، وقد تم استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات حيث تم توزيع 50 استبانة على موظفي البنك، وتمت الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية لتحليل البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود تأثير لمكونات رأس المال الفكري على الأداء، حيث اتضح وجود تأثير معنوي لرأس المال البشري ويشكل ملحوظ على الأداء، كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لرأس المال الزبوني على الأداء، سواء عند دراسته بشكل منفرد أو حتى عند دراسة مكونات رأس المال الفكري مجتمعة، كما اتضح وجود تأثير لرأس المال الهيكلي على الأداء، إلا أن هذا التأثير لم

يكن معنويا عند دراسة تأثير مكونات رأس المال الفكري، وهذا ما يبين أن الاهتمام برأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء هو أقل من الاهتمام بالبعدين الآخرين.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني، الأداء، البنوك.

Abstract :

This study aimed to know the effect of intellectual capital on the performance by highlighting the reality of the use and interest of banks with their intellectual capital from the point of view of employees, we took the Agricultural and Rural Development bank operating in the town of sidi bel abbes a subject of this research. We used the questionnaire as a means of collecting data, we distributed 50 questionnaire on stuff where we used the statistical package program for data analysis. The study found a number of results, the most important of which were :the effect of the components of intellectual capital on performance. It was found to have a significant effect of human capital and significantly on performance. The results also showed a significant effect of customer capital on performance, whether studied individually or even when studying the components of intellectual capital combined. The effect of structural capital on performance has not been significant , it was also found that the effect of structural capital on performance, but this effect was not significant when studying the impact of intellectual capital components, this indicate that interest in structural capital in performance less than attention to other dimensions.

Key words : Intellectual capital, Human capital, Customer capital, Structural capital, Performance, Banks.

مقدمة:

نظرا للتحديات والتغيرات المتسارعة التي شهدها العالم مع انبثاق الألفية الثالثة وتحول مكامن القوة الحضارية من المادة إلى المعرفة واندماج العالم في ظل ثورة تكنولوجيا الاتصال والمواصلات التي ساهمت في انفجار المعلومات والمعرفة، وظهور قوى العولمة وانفتاح السوق وما ترتب عن ذلك إقليميا وعالميا، فإن المشهد الاقتصادي قد

تغير حيث أصبحت المعرفة تضاهي في أهميتها رأس المال النقدي والعناصر الأخرى، ذلك أن هذا العنصر أصبح قاعدة أساسية في نجاح وتطور المنظمات طالما أنه يوفر مناخا للإبداع والابتكار، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق قيمة مضافة لمنتجاتها وتعزيز مركزها التنافسي.

ويعد رأس المال الفكري أهم أشكال إدارة المعرفة للدور الذي يلعبه في توجيه المنظمة نحو تحقيق أهدافها، مما جعل الكثير من الهيئات الأكاديمية ومنظمات الأعمال تستثمر أموالا طائلة في سبيل تناوله بالدراسة والتحليل والتعاطي معه من زوايا ووجهات نظر مختلفة، كونه أصبح يصنف مصدرا للثروة وموردا استراتيجيا يضمن البقاء خصوصا مع تزايد حدة المنافسة .

وعلى غرار المؤسسات الاقتصادية فقد أدركت البنوك أن أفضل وسيلة لبقائها ونموها وزيادة ربحيتها تكمن في تقديم منتجات متطورة ذات جودة عالية ترضي رغبات الزبائن واحتياجاتهم ويستند ذلك أساسا على مدى توفر مكونات رأس المال الفكري داخلها، إذ أصبحت الموارد البشرية تحتل أهمية كبيرة في البنوك من خلال زيادة الاستثمار البشري واستخدام رأس المال الفكري الذي يعد من الأهداف الرئيسية لبرامج التكيف الهيكلي وتهيئة البيئة المناسبة المحفزة على النمو الاقتصادي لمواكبة ركب العولمة، فالسعي نحو تحسين مستوى الخدمات والمنتجات المصرفية ينطلق من امتلاك رأس مال فكري. انطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

هل يوجد أثر لرأس المال الفكري على الأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية سيدي بلعباس؟

وللإجابة على هذا السؤال قمنا بتفصيله إلى تساؤلات جزئية تساعد على حل الإشكالية والإحاطة بها:
- هل هناك علاقة بين رأس المال الفكري
- وأداء البنوك؟

هل يوجد أثر لرأس المال البشري على أداء البنوك؟
- هل يوجد أثر لرأس المال الهيكلي على أداء البنوك؟
- هل يوجد أثر لرأس المال الزبوني على أداء البنوك؟
فرضيات

الدراسة: تقوم الدراسة على اختبار الفرضيات التالية:
الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء.
ومن الفرضية الرئيسية الأولى تنبثق
الفرضيات الفرعية التالية:
-

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والأداء.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي والأداء.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني والأداء.
الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على أداء البنوك.
هاته الفرضية تنقسم بدورها إلى
الفرضيات الفرعية التالية:
-

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على أداء البنوك.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على أداء البنوك.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبوني على أداء البنوك.

أولاً: الإطار النظري لدراسة أثر رأس المال الفكري على الأداء

1- نشأة رأس المال الفكري: يندرج رأس المال الفكري ضمن الموارد الإستراتيجية التي تسعى المنظمات إلى تنميتها وتطويرها من أجل التكيف مع التطورات المتسارعة والتحولات الجوهرية التي يواجهها الاقتصاد، وقد كانت بداية اهتمام المنظرين بالرأس مال الفكري منذ القرن السابع عشر فقد أكد الاقتصادي William Petty على فكرة اختلاف نوعية العمالة وطرح موضوع قيمة العاملين في حساب الثروة بطريقة إحصائية،

لتتوالى بعد ذلك جهود الاقتصاديين، حيث تطرق Adam Smith في كتابه "ثروة الأمم" إلى تأثير مهارات العاملين في العملية الإنتاجية وجودة المخرجات وطالب بأن تحدد الأجور وفق ما يبذله من وقت وجهد لكسب المهارات المطلوبة في أداء مهامهم (petty,2000,p176)، وقد أكد Alfred Marshall عام 1890 على الاستثمار في البشر بقوله: "إن أئمن ضروب رأس المال، هو ما يستثمر في البشر (رياض بن صوشة، نادية خريف، 2011، ص3)، وفي نفس السياق شدد الاقتصادي Irving Fisher على ضرورة إدراج رأس المال البشري ضمن مفهوم رأس المال العام تحت نظرية رأس المال البشري المعاصرة (سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، 2009، ص158)، ومع نهاية الخمسينات توسع Schultz & Mincer بنظرية رأس المال البشري من خلال اعتباره فئة مستقلة عن رأس المال التقليدي، أما مرحلة الستينات إلى نهاية السبعينات فقد عرفت فيها نظرية رأس المال البشري تطوراً كبيراً فيما يخص السلوك الإنساني على المستويين الفردي والاجتماعي (دحماني عزيز، 2014، ص27)، وفي مطلع الثمانينات تم التركيز على أهمية الموجودات الغير ملموسة في تحقيق الأرباح حيث أثبتت الدراسات أن الفروق النسبية بين مستويات أداء بعض الشركات اليابانية مرده مقدار ما تملكه من أصول غير مادية يمكن استغلالها في مجالات وأنشطة متنوعة، الأمر الذي حفز المسيرين إلى تسيير تلك الموجودات الغير ملموسة بكفاءة من أجل تعظيم قيمتها والرفع من قدراتها ومهاراتها. (سملاي يحضية، 2004، ص5)، الأمر الذي أكده (Karl Eric Sveiby) من خلال كتابه كيف-معرفة الشركة الذي أوضح فيه أن الموجودات الغير ملموسة هي المصدر الحقيقي لبقاء ونمو الشركة. (فاطمة علي الربابعة، 2012، ص7)، ويعد Ralph Stayer مدير شركة جونسون فيلي أول من أطلق مصطلح رأس المال الفكري لتتواصل الجهود البحثية بعد ذلك وتنتج بصدور أول تقرير سنوي لرأس المال الفكري عام 1995 من شركة سكانديا لخدمات التمويل والتأمين، ثم إقامة مؤتمر رأس المال الفكري في مدينة نيويورك العام 1996. (بشار ذنون الشكرجي، مصعب صالح

محمود، 33)، كما شهد عام 1999 انعقاد الندوة الدولية لرأس المال الفكري في أمستردام للبحث في أهداف رأس المال الفكري واتجاهاته وطرق قياسه ومستوياته وأبعاده، وفي عام 2001 عقد بكندا المؤتمر الدولي الرابع لإدارة رأس المال الفكري، وفي عام 2000 و 2003 عقد مؤتمرين في نيويورك حول رأس المال الفكري. (سعد علي الغنزي، أحمد علي صالح، 2009، ص163)، وفي 2010 تم عقد مؤتمر تطوير رأس المال الفكري تحت شعار "نحو رؤية إستراتيجية جديدة في المؤسسات الحكومية في دولة الكويت". (فرحاتي لويضة، 2015، ص63)

2- تعريف رأس المال الفكري:

تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD* رأس المال الفكري سنة 1999 على أنه: "القيمة الاقتصادية لصنفين من الأصول غير الملموسة لشركة ما، هما رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري". (OECD, 1999, p17)، ويعرف توماس ستيوارت رأس المال الفكري على أنه: "المواد الفكرية المتمثلة في المهارات و الخبرات التي يمكن استخدامها لخلق الثروة". (Nick Bontis, 2000, p2) ويرى J. Guthrie أن: "رأس المال الفكري يمثل القدرات المتميزة التي يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة والتي تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة". (هاني محمد السعيد، 2008، ص20)، كما قال HANSEN في رأس المال الفكري أنه "الموجودات التنافسية التي تقوم بعملية التطوير الخلاق والاستراتيجي المعتمدة على الابتكار والتجديد". (محمود علي الروسان، محمود محمد العجلوني، 2010، ص43)، أما التعريف الذي وضعته دراسة (Mention, 2012) فيرى أن رأس المال الفكري هو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا. (ليث عبد الله القهيوي، 2015، ص6)

وعليه يمكن القول بأن رأس المال الفكري هو مجموعة الأصول الغير ملموسة التي تمتلكها المنظمة ممثلة في الكفاءات والخبرات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والتي تتوافق مع أهداف المنظمة وتسهم في تطوير أدائها مما يكسبها ميزة تنافسية يترتب عنها خلق الثروة، وقد كشف رأس المال الفكري عن عدة مكونات من تصنيفات مختلفة ووجهات نظر لنماذج متباينة، لكن مع ذلك لا يوجد اتفاق كامل على العناصر المكونة لرأس المال الفكري، فهناك تصنيف Bontis، تصنيف Edwinson، Brooking، Sveiby... إلخ إلا أن تصنيف T.Stewart هو

الأكثر شيوعا وتداولاً، حيث قسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة مكونات: (نجم عبود نجم، 2008، ص294)

3- مكونات رأس المال الفكري:

أ- **رأس المال البشري:** يعتبر رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري، ذلك أن التفاعل البشري هو المصدر الحاسم من القيمة المعنوية في العصر الفكري. (Maria do Rosario cabrita, p12) وباعتبار أن مفهوم وتطور رأس المال البشري ينبعث من حقيقة أنه ليس هناك بديل عن المعرفة والتعلم، والإبداع والابتكار، والكفاءات والقدرات، والتي تحتاج إلى متابعة بلا هوادة وتركز بصفة أساسية على السياق البيئي للمؤسسة ومنطق التنافسية. (Philip. Stiles, p5)

ورأس المال البشري هو مجموع الخبرات، والمهارات، والقدرات والكفاءات التي يتمتع بها العاملون والتي يكمن استثمارها في العمل مما يزيد من كفاءة المنظمة وبالتالي تعظيم القيمة. (WazimulRehman and all, 2011, p9)

ب- **رأس المال الهيكلي:** يمثل كل ما تبقى عندما يذهب الموظفون إلى المنزل، قواعد البيانات، ملفات العملاء، البرمجيات، الكتيبات، الأسماء التجارية والهياكل التنظيمية، أو بعبارة أخرى المهارات التنظيمية. (Ahmed Bounfour, 1998, p229)

ج-رأس المال الزبوني: تلعب البيئة التنظيمية دورا مهما في نجاح وازدهار المنظمة، ويعتقد الباحثون أن الرضا والولاء هما المؤشر الحقيقي للشروط التنظيمية في السوق. (MajedRadi Al-Zoubi, 2013, p126) ويضم رأس المال الزبوني المعلومات حول الزبائن وعلاقتهم مع المؤسسة -أصحاب القرار والعناوين والهياكل التنظيمية والشبكات. (عاطف العدوان، سحر سليمان، 2012، ص142)

4- مفهوم الأداء: ارتقى (Eccles) إلى التعبير عن الأداء على أنه: "انعكاس لقدرة المؤسسة وقابليتها على تحقيق أهدافها". (Eccles, 1991, p1) بينما يرى Miller and (Bromily 1990) أن: "الأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها". (العربي عمران، 2012، ص43)

وتجدر الإشارة إلى بعض المصطلحات المرتبطة بمفهوم الأداء والمتمثلة فيما يلي:
الفعالية: وتتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسن أداء الأنشطة المناسبة". (مومن شرف الدين، 2011، ص51) كما ينظر (Vincent Plauchet) إلى الفعالية على أنها: "القدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول إلى النتائج المرتقبة". (الشيخ الداوي، 2009، ص219)

الكفاءة Efficiency: تعبر عن الاستخدام العقلاني والرشيد في المفاضلة بين البدائل واختيار أفضلها، الذي يقلل التكاليف و/أو يعظم العائد إلى أقصى درجة ممكنة. (صالح خالص، 2004، ص388)

من مختلف التعاريف السابقة نستنتج أن الأداء ماهو إلا الطريقة أو الوسيلة التي تمكن المؤسسة من استغلال مواردها المتاحة بغية تحقيق الأهداف المسطرة.

5- دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء وتحقيق الميزة التنافسية:

حاولت العديد من الدراسات الربط بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية على نحو متباين من حيث المقاييس والنتائج، فقد وجد Stewart أن الموارد الفكرية تعد أهم موارد

المنظمة وأن استثمار المقدرة العقلية والعمل على تعزيزها وتسييرها بشكل فعال يحقق الأداء الفكري المؤدي إلى التفوق التنافسي من خلال تحويل القيمة المهمة المتاحة في عقول العاملين وولاء الزبائن والنظم والمعرفة الجماعية. (زروخي فيروز، سكر كنزة، 2011، ص17)، كما يرى Prefer أن البيئة التنافسية الجديدة والسريعة التغير والمتسمة بعولمة الأسواق وشدة المنافسة وتغير أذواق الزبائن وتعدد حاجياتهم مازالت تدفع بالمنظمات إلى تحسين أدائها وبالتالي تحسين إنتاجيتها، وجودة منتجاتها عن طريق الابتكار والتطوير للوظائف والعمليات من خلال توظيف رأس مالها الفكري، وهو ما يؤكد على دوره المحوري في تعزيز أداء المؤسسة وميزتها التنافسية. (مخفي أمين، مدوري نور الدين، 2011، ص13)، كما بين Gwan أن القيمة الحقيقية للمنظمة تكمن في رأس مالها الفكري وقدرة توظيفها للمعرفة الكامنة وتحويلها إلى تطبيقات تحقق الأداء العالي، وبالتالي تحسين قدرتها التنافسية. (سمالي يحضية، 2004، ص13)، وحسب Miller فإن الموجودات الفكرية الأساسية لدى أي مؤسسة تتمثل في المعرفة والذكاء اللذان يؤثران على الأداء الكلي للمؤسسة، وأن نجاح المؤسسة يعتمد على مدي استثمارها للقدرات العقلية ، إذ أصبح الذكاء المادة الخام الرئيسية لما يتم إنتاجه وبيعه، حيث أن القيمة الحقيقية للمؤسسة تتوقف على قدرة التعلم ونقل المعرفة الجديدة ووضعها حيز التطبيق، الأمر الذي يمكن من تعزيز رأس المال الفكري، وبالتالي ضمان الأداء المتفوق، كما تؤثر القدرات العقلية المتاحة على الأداء المالي للمؤسسات. (عبد المطلب بيبصار، 2017، ص181)، وقد أشار Youndt إلى أن التسيير الفعال لرأس المال الفكري يعد محددًا أساسيًا لنجاح المنظمة، وبالتالي يتطلب الأمر من المنظمات الراغبة في التفوق التنافسي أن تحسن الاستثمار في موجوداتها الفكرية، وقدرة جذب الكفاءات

ذات القدرات والمهارات التي تفوق ما لدى المنافسين. (محمد زبير، شوقي جدي، 2011، ص14)، فيما يرى كل من Beatty وRechard في تحليلهما لميزة رأس المال الفكري التنافسي من خلال التسيير الاستراتيجي للأداء إلى أن إنتاجية الموجودات الفكرية تمثل محور عمل المنظمة وأساس نجاحها وبالتالي يجب على منظمات الأعمال إدراك أهمية الموجودات الفكرية كعامل أساسي في تحسين الأداء. (حريري بوشعور، صليحة فلاق، 2011، ص11).

ثانيا: الدراسة التطبيقية

1- منهج الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة ومحاولة اختبار فرضيات الدراسة سنعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لاستيعاب الإطار النظري من البحث، فهو الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع كما وكيفا، وكونه منهجا مساعدا على التحليل الشامل والعميق لمشكلة الدراسة.

2-مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية في مدينة سيدي بلعباس وقد اعتمدت الدراسة الميدانية على عينة قدرها (n=50) مفردة تمثلت في موظفي وإطارات بنك الفلاحة والتنمية الريفية. وتلبية لغرض الدراسة تم توزيع 50 استبياناً على أفراد العينة، حيث تم استرجاع 47 استبياناً من أصل 50 استبياناً، أي بنسبة 94% من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

3-أسلوب جمع البيانات:تم جمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة بالاعتماد على قائمة من الكتب والرسائل والدوريات والمنشورات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وذلك لتغطية الجانب النظري، والمصدر الثاني تمثل في تصميم استبيان كأداة لقياس متغيرات الدراسة ، والذي اعتمد على مقياس ليكارت الخماسي، وتم وضع 30 فقرة وزعت بالتساوي على أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني)، أما الأداء فتم تغطيته من خلال 10 فقرات. وقد تم الاعتماد على الحدود

الآتية في الحكم على الوسط الحسابي 1-1,80 ضعيف جدا 1,8-2,6 ضعيف 2,6-2,6-3,4 متوسط 3,4-4,2 عالي 4,2-5 عالي جدا.

بعد ذلك تم قياس صدق الأداة وثباتها: حيث يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضعت لقياسه، ويشمل عدة اختبارات:

أ- **الصدق الظاهري:** ويشير إلى التأكد من أن العبارات الواردة في الاستبيان يمكنها أن توفر البيانات المطلوبة للدراسة وبدقة عالية، حيث يمكن من خلالها تعميم نتائج الدراسة على المجتمع، حيث تم ذلك على مرحلتين: الأولى تمثلت في عرضها على مجموعة أساتذة (المحكمين) من ذوي الخبرة واختصاص وذلك بعرض الصورة الأولية للاستبيان عليهم للاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارات الاستبيان، ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة، والثانية تمثلت في توزيع الاستبيان على عينة مختارة من مجتمع الدراسة لمعرفة مستوى فهمهم للعبارات والألفاظ الواردة فيها ومقدار وضوحها.

ب- **صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:** يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (01): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

عنوان المجال	معامل الارتباط	دلالة الإحصائية
المحور الأول رأس المال الفكري	رأس المال البشري	0,980**
	رأس المال الهيكلي	0,966**
	رأس المال الزبائني	0,939**
المحور الأول رأس المال الفكري		0,985**

دال	0,872**	المحور الثاني الأداء
-----	---------	----------------------

قيمة r الجدولية : 0.6234 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 14 // قيمة r الجدولية : 0.498 عند مستوى الدلالة

0.05 ودرجة حرية 14

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بين كل المحور والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة إحصائياً، حيث قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية ومنه تعتبر المحاور صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

كما قمنا باختبار ثبات وصدق أداة الدراسة من خلال:

ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الاستبيان أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة، من خلال معامل ألفا كرونباخ، والذي تراوحت قيمه ما بين (0,895 - 0,987) بالنسبة للمحور الأول في حين بلغ معامل جميع الفقرات (0,984)، وبلغ معامل المحور الثاني (0,977) أي أن معامل الثبات ألفا كرونباخ اكبر من الحد الأدنى (0.6) في جميع محاور الاستبيان مما يدل على ثبات أداة الدراسة. وبالتالي فإن أداة الدراسة التي أعدناه لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

جدول رقم (02): قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة

عنوان المجال	معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha	عدد الفقرات
المحور الأول	0,983	10
رأس المال الفكري	0,987	10

10	0,895	رأس المال الزبائني
30	0,984	جميع فقراته
10	0,977	المحور الثاني: الاداء

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

استعملنا في تحليل البيانات بعض المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي والاستدلالي من خلال الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss والنسخة 23 وذلك بإيجاد

- المتوسطات الحسابية بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدّر ب (03) والانحرافات المعيارية.

- معامل الارتباط بيرسون لقياس درجة العلاقة بين المتغيرات ومعامل التحديد لمعرفة النسبة التي يؤثر بها المتغير التابع على المتغير المستقل
- تحليل الانحدار البسيط، تحليل الانحدار المتعدد.

- التحليل الإحصائي للبيانات: يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المتمثلة في إجابات أفراد عينة الدراسة وقبل الاجابة على سؤال الدراسة واختبار فرضياتها ينبغي التحقق مما يلي:

- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمغوروف-سمرنوف) (Kolmogorov-Smirnov) للتأكد مما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أم لا وذلك من خلال اختبار الفرضية التالية:

H0: تخضع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي.

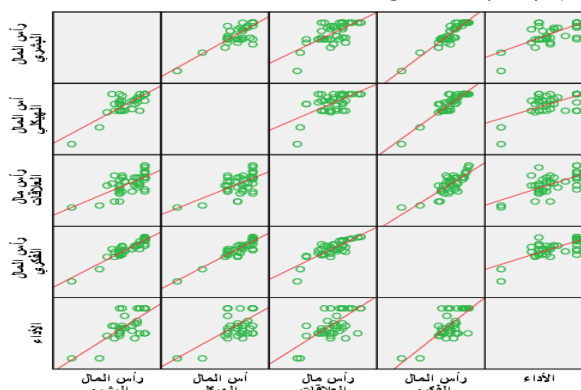
H1: لا تخضع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي.

جدول رقم (03): القيمة الإحصائية للاختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov)

عنوان المجال	القيمة الإحصائية	مستوى الدلالة Sig
المحور الأول رأس المال الفكري	0.120	0.069
	0.163	0.065
	0.094	0.200*
جميع فقراته	0,104	0,200*
المحور الثاني: الأداء	0,077	0,200*

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

إذا كانت قيمة الاحتمال (sig) اكبر من 0.05 فإن البيانات تتبع توزيع طبيعي ومن خلال الجدول أعلاه نجد أن مستوى الدلالة sig أكبر من (0.05) لكل محور، وبالتالي فإننا نقبل فرضية عدم القائلة بأن بيانات العينة تتبع التوزيع الطبيعي. -وجود علاقة خطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع : ويمكن اختبار هذا الشرط برسم لوحة الانتشار وحساب معامل الارتباط بيرسون. والشكل التالي يوضح وجود علاقة خطية بين المتغيرات المفسرة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات) والمتغير التابع الأداء. الشكل رقم (01): يوضح العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع



المصدر: اعتمادا على نتائج الاستبيان

-اختبار (VIF): للتأكد من انه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة فيما بينها أي ضرورة انخفاض الارتباط بين المتغيرات وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين VIF واختبار التباين المسموح Tolerance لكل متغير من المتغيرات المستقلة، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (04): قيم معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لمتغيرات الدراسة المستقلة

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
رأس المال البشري	0,280	3,568
رأس المال الهيكلي	0,311	3,215
رأس المال الزبائني	0532	1,880

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

تشير البيانات الواردة في الجدول (04) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين VIF لجميع المتغيرات المستقلة كانت أقل من 10 وتتراوح بين (1,880-3,568)، وأن قيم اختبار التباين المسموح Tolerance لجميع المتغيرات تتراوح بين (0,532-0,280) وهي أكبر من 0,05، إضافة إلى أن البيانات تتبع توزيع الطبيعي وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.

عرض و تحليل إجابات أفراد عينة حول مستويات توفر وأهمية متغيرات الدراسة نحاول في هذا الجزء معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات المحور باستخدام:

✓ اختبار (One Sample T test) للعينة الواحدة لمعرفة ايجابية أو سلبية العبارة.

تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول: رأس المال البشري:

الجدول رقم (05): نتائج اختبار (T) الأحادي العينة لدرجات إجابة المبحوثين عن مدى توافر رأس المال البشري

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig
رأس المال البشري	4,39	0,608	15,72	2,41	46	0,00

المصدر: من إعداد الباحثة

من خلال إجراء اختبار T الأحادي العينة فقد ثبت من خلال مخرجات الجدول رقم (05) أعلاه الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أن المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات بعد رأس المال البشري بلغ (4,39) حيث زاد عن المتوسط الفرضي 3، كما بلغت قيمة T الكلية المحسوبة (15,72) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2,41) وبدلالة إحصائية بلغت 0,00، مما يشير إلى أن الفقرات ايجابية وأن أفراد العينة يوافقون وبمستوى عالي جدا على توفر إمكانيات رأس المال البشري لدى المؤسسة محل الدراسة، هذا ما يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة بخصوص فقرات رأس المال البشري.

تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني رأس المال الهيكلي:

الجدول رقم (06): نتائج اختبار (T) الأحادي العينة لدرجات إجابة المبحوثين عن مدى توافر رأس المال الهيكلي

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig
رأس المال الهيكلي	4,49	0,594	17,19	2,41	46	0,00

المصدر: من إعداد الباحثة

يبين الجدول رقم (06) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة برأس المال الهيكلي، وقد بلغ المتوسط الحسابي لعبارات رأس المال الهيكلي ككل (4,49) حيث زاد عن المتوسط الفرضي 3، بينما بلغت قيمة T المحسوبة الكلية (17,19) عند مستوى الدلالة 0,00 وهي أكبر من القيمة الجدولية (2,41) ما يشير إلى أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى عال على توافر إمكانيات رأس المال الهيكلي لدى المؤسسة محل الدراسة وهذا ما يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة بخصوص رأس المال الهيكلي. تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث رأس المال الزبوني:

الجدول رقم (07): نتائج اختبار (T) الأحادي العينة لدرجات إجابة المبحوثين عن مدى توافر رأس المال الزبوني

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig
رأس المال الزبوني	4,11	0,476	16,00	2,41	46	0,00

المصدر: من إعداد الباحثة

يبين الجدول رقم (07) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة برأس المال الزبوني، وقد بلغ المتوسط الإجمالي لفقرات رأس المال الزبوني (4,11) وزاد عن المتوسط الفرضي 3، في حين بلغت قيمة T الإجمالية (16,00) وبدلالة إحصائية بلغت 0,00 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2,41)، ما يشير إلى أن أفراد العينة يوافقون بمستوى عال على توافر إمكانيات رأس المال الزبوني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الأداء :

الجدول رقم(08): نتائج اختبار (T) الأحادي العينة لدرجات إجابة المبحوثين على عبارات الأداء .

الأداء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig
الأداء	4,39	0,537	17,84	2,41	46	0,00

المصدر: من إعداد الباحثة

يبين الجدول رقم(08) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المرتبطة بالأداء، وقد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4,39) وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3، بينما بلغت قيمة T المحسوبة (17,84) عند مستوى الدلالة 0,00 وهي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة (2,41)، أي أن الفقرات ذات دلالة إحصائية وإيجابية، مما يشير إلى أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى عال على الفقرات المتعلقة بالأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء .

لإثبات الفرضية المذكورة أعلاه تم استخدام معامل ارتباط بيرسون للكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات.

من خلال نتائج الجدول الخاص بمعامل الارتباط بين رأس المال الفكري والأداء اتضح وجود علاقة بين متغير رأس المال الفكري ومتغير الأداء، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,745 وهو موجب وأكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة 0.368 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة الحرية 46 أي أن هناك علاقة معنوية بين رأس المال

الفكري والأداء وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية الأولى أي يوجد ارتباط ذي دلالة معنوية بين رأس المال الفكري والأداء.

الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والأداء.

من خلال نتائج معامل الارتباط بيرسون بين رأس المال الهيكلي والأداء تبين أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير رأس المال البشري ومتغير الأداء بلغ : (0,721) وهو موجب وأكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة 0.368 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة الحرية 46 أي أنه هناك علاقة معنوية بين رأس المال البشري و الأداء وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية أي يوجد ارتباط ذي دلالة معنوية بين رأس المال البشري و الأداء.

فرضية الارتباط الفرعية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي والأداء.

تشير النتائج الخاصة بمعامل الارتباط بيرسون بين رأس المال الهيكلي والأداء أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير رأس المال الهيكلي ومتغير الأداء بلغ (0,617) وهو موجب وهو أكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة 0.368 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة الحرية 46 أي أن هناك علاقة معنوية بين رأس المال الهيكلي والأداء وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية أي: يوجد ارتباط ذي دلالة معنوية بين رأس المال الهيكلي و الأداء.

فرضية الارتباط الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني والأداء.

اتضح من النتائج المحصل عليها أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير رأس المال الزبوني ومتغير الأداء بلغ ($0,678^{**}$) وهو موجب وأكبر من معامل

الارتباط المجدولة 0.368 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة الحرية 46 أي أن هناك علاقة معنوية بين رأس المال الزبوني والأداء وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة أي: يوجد ارتباط ذي دلالة معنوية بين رأس المال الزبوني و الأداء.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ل رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزباني) على الأداء عند مستوى الدلالة 0.05 لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد. النموذج الرياضي للفرضية الرئيسية الثانية:

الأداء في البنك $B.A.D.R = a + b1$ (رأس المال البشري) $+ b2$ (رأس المال الهيكلي) $+ b3$ (رأس المال الزباني)

جدول رقم (09) : نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لتأثير أبعاد رأس المال الفكري على الأداء

القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)				معنوية الكلية		متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصدر
R^2	R	Sig	t	B		SIG	F قيمة				
0,588	0,767	0,069	1,862	0,892	Constant	0,000	20,42	2,599	3	7,798	الانحدار
		0,011	2,648	0,432	رأس المال البشري			0,127	43	5,472	الخطأ
		0,965	-0,044	-0,007	رأس المال الهيكلي						
		0,012	2,631	0,398	رأس المال الزباني				46	13,27	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل التحديد بين رأس المال الفكري بأبعاده و الأداء بلغ $R^2 = 0,588$ وهذا يعني أن رأس المال الفكري بأبعاده قد فسر 58,80% من التغيرات التي تحدث في أداء في بنك **B.A.D.R** وهي قدرة تفسيرية عالية والباقي 41,20% راجع إلى عوامل أخرى. كما يتضح أن القيمة المعنوية المشاهدة 0,00 وهي أقل من القيمة المعنوية المحددة 0,05، وبمقارنة قيمة F المحسوبة 20,42 مع قيمة F المجدولة 2,828، نجد أن المحسوبة أكبر من المجدولة ما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار من الناحية الإحصائية.

اختبار معنوية معاملات الانحدار المتعدد: b_1 ، b_2 ، b_3 ، a

إذا كانت قيمة الاحتمال (sig) أقل من 0.05 لـ 't' المحسوبة المقابلة لـ قيمة h فإن الأثر معنوي وبالرجوع إلى الجدول أعلاه نجد قيمة احتمال الخطأ SIG تساوي 0,00 وهي أقل من 0.05 .

ومن الجدول أعلاه نجد بالنسبة لاختبار معنوية a أن قيمة احتمال الخطأ بالنسبة لاختبار معنوية SIG تساوي 0,069 وهي أكبر من 0,05، إذن $a = 0.892$ غير معنوي (من الأحسن خروجه من نموذج الرياضي)، أما بالنسبة لاختبار معنوية b_1 (تأثير رأس المال البشري) فإن قيمة احتمال الخطأ SIG تساوي 0.011 وهي أصغر من 0.05 إذن قيمة b_1 معنوي، أي أن متغير رأس المال البشري له تأثير بقيمة $B_1 = 0.432$ في المتغير التابع وهذا يعني أنه بزيادة بوحدة واحدة في متغير رأس المال البشري يؤدي إلى زيادة في مستوى الأداء بالبنك محل الدراسة بقيمة 0.432، أما بخصوص b_2 (تأثير رأس المال الهيكلي) فإن قيمة احتمال الخطأ SIG تساوي 0.965 وهي أصغر من 0.05 إذن قيمة b_2 غير معنوي (تأثير رأس المال الهيكلي غير معنوي) بينما عند اختبار معنوية b_3 (تأثير رأس المال الزبائني) نجد أن قيمة احتمال الخطأ SIG تساوي 0.012 وهي أصغر من 0.05. إذن قيمة b_3 معنوي أي أن متغير رأس المال الزبائني له تأثير بقيمة $B_3 = 0.398$ في المتغير التابع وهذا يعني

أنه بزيادة بوحدة واحدة في متغير رأس المال الزبائني يؤدي إلى زيادة في مستوى الأداء بالبنك محل الدراسة بقيمة 0.398.

ومنه يصبح النموذج الرياضي كما يلي بعد الاستغناء عن التأثيرات غير المعنوية:

الأداء في البنك B.A.D.R = 0.432 (رأس المال البشري) + 0.398 (رأس المال الزبائني)

إذن وبناء على ما سبق نقبل الفرضية الرئيسية الثانية أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ رأس المال الفكري بأبعاده على الأداء عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية: لإثبات مدى صحة هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار البسيط كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (10): نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين رأس المال البشري و الأداء

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معنوية الكلية		المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)				القدرة التفسيرية	
				قيمة F	SIG	B	t	Sig	R	R2	
الانحدار	6.896	1	6.896	48.682	0.000	Constant	1.601	0.000	0.721	0.520	
الخطأ	6.374	45	0.142			ر. م. البشري	0.636	0.000			
الكلية	13.27	46									

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل التحديد بين رأس المال البشري و لأداء بلغ $R^2 = 0.520$ وهذا يعني أن رأس المال البشري قد فسر 52% من التغيرات التي تحدث في أداء بنك B.A.D.R وهي قدرة تفسيرية عالية والباقي 48% راجع إلى عوامل أخرى، وأن قيمة F المحسوبة 48.682 أكبر من قيمة F المجدولة: 2.82،

ومستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ وهو أصغر من 0.00 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، كما نجد أيضا أن قيمة الأثر لمتغير رأس المال البشري (0.636) وهو معنوي عند مستوى الدلالة 0.05. ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى. الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على أداء البنوك.

جدول رقم (11): نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين رأس المال الهيكلي والأداء

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معنوية الكلية		المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)				القدرة التفسيرية	
				قيمة F	SIG	B	t	Sig	R	R2	
الانحدار	5.053	1	5.053	27.675	0.000	Constant	1.895	0.000	0.617	0.381	
الخطأ	8.217	45	0.183			ر. م. الهيكلي	0.557	0.000			
الكلية	13.27	46									

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل التحديد بين رأس المال الهيكلي والأداء بلغ $R^2 = 0.381$ وهذا يعني أن رأس المال الهيكلي قد فسر 38.10% من التغيرات التي تحدث في أداء بنك B.A.D.R وهي قدرة تفسيرية ضعيفة والباقي 61.90% راجع إلى عوامل أخرى.

وأن قيمة F المحسوبة: 27.675 أكبر من قيمة F الجدولة 2.828، ومستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ وهو أصغر من 0.00 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة. ومن الجدول نجد أيضا أن قيمة الأثر لمتغير رأس المال الهيكلي (0.557) وهو معنوي عند مستوى الدلالة 0.05. ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبائني على أداء البنوك.

جدول رقم(12): نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين رأس المال الزبائني والأداء

القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)				معنوية الكلية		متوسط	درجة	مجموع	المصدر
R2	R	Sig	t	B		SIG	قيمة F	المربعات	الحرية	المربعات	
0.459	0.678	0.018	2.459	1.257	Constant	0.000	38.221	6.094	1	6.094	الانحدار
		0.000	6.182	0.764	ر. م. الزبائني			0.159	45	7.175	الخطأ
									46	13.27	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد أن معامل التحديد بين رأس المال الزبائني والأداء بلغ $R^2 = 0.459$ وهذا يعني أن رأس المال الزبائني قد فسّر 45.9% من التغيرات التي تحدث في أداء بنك B.A.D.R وهي قدرة تفسيرية ضعيفة والباقي 54.10% راجع إلى عوامل أخرى، كما أن قيمة F المحسوبة 38.22 أكبر من قيمة F المجدولة 2.828، ومستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ وهو أصغر من 0.00 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، كما نجد أيضا أن قيمة الأثر لمتغير رأس المال الزبائني بلغت (0.764) وهو معنوي عند مستوى الدلالة 0.05، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات

-توصلت الدراسة إلى أن مستوى رأس المال الفكري في بنك الفلاحة والتنمية الريفية كان مرتفعاً وكان هناك تفاوت بسيط بين مكوناته حيث جاء ترتيبها على النحو التالي:

رأس المال الهيكلي متبوعا برأس المال البشري وأخيرا رأس المال الزبوني، حيث اتضح أن البنك يتبنى عناصر رأس المال الفكري بشكل محسوس حيث يبرز أثرها على الأداء في البنك وهذا ما انعكس بالإيجاب على إجابات الموظفين وقد تحصلت كلها على متوسط حسابي مرتفع وهذا دليل على توافر الكفاءات والقواعد والتطبيقات التي تساهم في تطوير وتنمية رأس المال الفكري، وجاءت هذه النتيجة مطابقة للنتيجة (حاجرة كامل، 2015).

-مستوى الأداء في البنك كان مرتفعاً.

- كشفت النتائج على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية. وجاءت هذه النتيجة مطابقة للنتيجة التي توصلت إليها دراسات (عبد المطلب بيبصار، 2017)، ودراسة (Ling, 2011)، ودراسة (Luminita Maria Gorgan et al, 2016).

- أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لرأس المال البشري على الأداء في البنك، وذلك عند دراسة مكونات رأس المال الفكري منفردة ومجموعة، ما يشير إلى أنه كلما زاد الاهتمام بالعنصر البشري كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى الأداء ذلك أن الكفاءات البشرية تعد مصدر الفكر والابتكار والإبداع، وجاءت هذه الدراسة مطابقة للنتيجة التي توصلت إليها دراسة (ليث عبد الله القهوي، 2015)، ودراسة (Bontis et al, 2000).

- اتضح وجود تأثير معنوي لرأس المال الهيكلي على الأداء في البنك، وذلك عند دراسة هذا التأثير منفرداً دون المكونين الآخرين لرأس المال الفكري، إلا أن هذا التأثير لم يكن معنوياً عند دراسة تأثير مكونات رأس المال الفكري مجتمعة، وهذا دليل على أن الاهتمام برأس المال الهيكلي أقل من الاهتمام بالبعدين الآخرين، أي أن المؤسسة محل الدراسة تهدر متغير في حين أنه تتوفر لديها جميع متطلباته من هيكل تنظيمي وشبكة اتصالات ونظام معلومات متطور، ما يستوجب منها بذل المزيد من الجهود لتحسين وتطوير رأس

مالها الهيكلي من أجل رفع مستوياته وبالتالي رفع مستويات الأداء في البنك محل الدراسة.

- وجود تأثير معنوي لرأس المال الزبوني على الأداء، واتضح ذلك عند دراسته منفردا وعند دراسة مكونات رأس المال الفكري مجتمعة، ما يشير إلى أن البنك يبدي اهتماما بعلاقاته مع زبائنه من خلال تقديم خدمات تلبي احتياجاتهم بالجودة والكفاءة المطلوبتين، وبالتالي حفظ ولائهم وكسب زبائن جدد، ما يعزز من إمكانية الحصول على الميزة التنافسية وتحقيق الأداء الجيد، وهذا يتوافق مع دراسة (ححو مصطفى، العشعاشي عبد الحق، 2016).

ثانيا: التوصيات

- ضرورة تكثيف الجهود للاهتمام برأس المال الفكري في البنوك ليصبح قاعدة فكرية ينطلق منها للتعامل مع المتغيرات البيئية وكذلك التعامل مع الاقتصاد القائم على المعلومات والمعرفة من أجل تحسين مستوى الأداء باتجاه تحقيق الأهداف.

- ضرورة ربط سياسات جذب واستقطاب الموارد البشرية في البنوك بمعايير الكفاءة والجدارة والمقدرة.

- تشجيع العاملين في البنوك على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الشخصية، وترسيخ بعض الأفكار المتقدمة والتي تتعلق بأهمية الإبداع والابتكار ومواكبة التكنولوجيا الجديدة، وتطوير المنتجات المصرفية.

- تطوير رأس المال الهيكلي من خلال تبني هيكل تنظيمي مناسب، تطوير البنى التحتية، وأية قدرات تنظيمية تدعم إنتاجية العمل البنكي.

- إنشاء نظم معلومات تسعى إلى تسهيل عملية إدارة العلاقة مع الزبون (CRM) والذي يتابع حاجات الزبائن والقيام بقياس مستوى الإشباع وحفظ الولاء والحصول على الميزة التنافسية في السوق.

المراجع:

- 1- الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد 7، 2009-2010، ص 219.
- 2- العربي عمران، "دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012/2013، ص 43.
- 3- بشار ذنون الشكرجي، مصعب صالح محمود، "قياس رأس المال الفكري وأثره في ربحية المصارف"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 6، العدد 20، ص 33.
- 4- حريري بوشعور، صليحة فلاق، "رأس المال الفكري ودوره في دعم الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال"، المؤتمر الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر 2011، ص 11.
- 5- دحماني عزيز، "مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية-دراسة حالة"، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، 2014، ص 27.
- 6- رياض بن صوشة، نادية خريف، "أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء"، المؤتمر الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، الجزائر، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، ص 3.
- 7- زروخي فيروز، سكر كنزة، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، المؤتمر الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر 2011، ص 17.
- 8- سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 158.
- 9- المرجع السابق، ص 163.
- 10- سملاي يحضية، "التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، جوان 2004، ص 5.
- 11- المرجع السابق، ص 13.
- 12- صالح خالص، "تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي"، الملتقى الوطني الأول حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية- الواقع والتحديات، جامعة حسية بن بوعلي، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر، 14 و15 ديسمبر 2004، ص 388.
- 13- عاطف العدوان، سحر سليمان، "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي"، دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية". مجلة الدراسات للعلوم الإدارية، المجلد 39، العدد 2، 2012، ص 142.
- 14- عبد المطلب بيبصار، "دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال"، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017، ص 181.
- 15- فاطمة علي الربابعة، "مستويات رأس المال الفكري في منظمات الأعمال: نموذج مقترح للقياس والتطبيق"، مجلة النهضة، المجلد 13، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مصر، العدد 1، يناير 2012، ص 7.
- 16- فرحاتي لويذة، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة-دراسة حالة شركة الاسمنت عين توتة"، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 63.
- 17- محمد زبير، ضوقي جدي، "الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية"، المؤتمر الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، الجزائر، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، ص 14.
- 18- محمود علي الروسان، محمود محمد العجلوني، "أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 2، 2010، ص 43.
- 19- مخفي أمين، مدوري نور الدين، "التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والكفاءات لتحسين الأداء التنافسي"، المؤتمر الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، الجزائر، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، ص 13.

- 20-مومن شرف الدين، "دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة"، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012/2011، ص 51.
- 21-نجم عبود نجم، "إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات"، ط2، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 294.
- 22- هاني محمد السعيد، "أسس المال الفكري: انطلاقة إدارية معاصرة"، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص20.
- 23- Bounfour,Ahmed "le management des ressources immatérielles", éd Dunod, paris, 1998, p229.
- 24- Eccles R, "The Performance Measurement Manifesto", Harvard Business Review, Vol 69, 1991, p1.
- 25-MajedRadi AL-Zoubi, "The Impact of Intellectual Capital on SWOT Analysis among Jordanian Banking Industry(Empirical Studies)", International Journal of Business and Social Science, Vol 4, N 2, February 2013, p 126.
- 26-Maria do Rosario cabrita, Jorge LandeiroVaz, "Intellectual Capital Value Creation: Evidence from the Portuguese Banking Industry", The Electronic Journal of K knowledge management, Vol 4, Issue 1, p 12.
- 27-Nick Bontis, "Assessing Knowledge Assets : A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital", Santa Clara, California, Sep15, 2000, p2.
- 28-OECD : "Measuring and Reporting Intellectual Capital :Experience, Issues, and Prospects Programme Notes and Backround to Technical Meeting-Policy and Strategy Forum", paris, 9-11 June 1999, p17.
- 29-Petty. R, Guthrie. J, "intellectual capital literature review measurement, reporting and management", journal of intellectual capital, Vol 1, N 2, 2000, p176.
- 30-Philip. Stiles, SomboonKulvisaechana, "Human Capital and Performance: A literature Review", University Cambridge, The Judge Institute of Management, p5.
- 31-WazimulRehman and all, "Intellectual capital performance and its impact on corporate performance: An empirical Evidence FromModaraba Sector of Pakistan", Australian Journal of Business and management Research, Vol 1, N1, (08-16) August 2011.p 9.

