

## مكونات رأس المال الفكري ودورها في تعزيز جودة الخدمات المصرفية (دراسة عينة من البنوك التجارية بولاية برج بوعريرج)

### The Components of Intellectual Capital and Their Role in Enhancing the Quality of Banking Services.

#### A Study of a Sample of Commercial Banks in the State of Bordj Bou Arreridj)

صافية بومصباح\*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريرج (الجزائر)، safia.boumesbah@univ-bba.dz

مخبر الدراسات والبحوث في التنمية الريفية

تاريخ النشر: 2024/12/31

تاريخ القبول: 2024 /11/19

تاريخ الاستلام: 2024/11/04

#### ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة الموجودة بين مكونات رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني) بوصفها متغيرات مستقلة وجودة الخدمات المصرفية باعتبارها متغير تابع، ولبيلوغ هذا الهدف تم تصميم استبان مكون من 37 فقرة وتوزيعه على موظفي وإطارات عينة من البنوك التجارية بولاية برج بوعريرج، ولاختبار مدى صحة فرضيات هذه الدراسة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط والمتعدد وذلك من خلال الاستعانة بالبرنامج الإحصائي spss نسخة 26. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة، وأن ترتيب المتغيرات المستقلة حسب أهميتها في تعزيز جودة الخدمات المصرفية هي: رأس المال البشري ثم رأس المال الهيكلي، وأخيرا رأس المال الزبوني. كلمات مفتاحية: رأس المال الفكري، جودة الخدمات المصرفية، البنوك التجارية. تصنيفات JEL: O34، G21.

#### Abstract:

This study aimed to highlight the relationship between the components of intellectual capital, namely human capital, structural capital, and customer capital, as independent variables, and banking service quality as a dependent variable. To achieve this objective, a questionnaire consisting of 37 items was designed and distributed to employees and managers from a sample of commercial banks in the Wilaya of Bordj Bou Arreridj. To test the validity of the study's hypotheses, simple and multiple linear regression methods were used with the help of the SPSS statistical software version 26.

The study concluded that there is a statistically significant correlation at the significance level ( $\alpha \leq 0.05$ ) between the components of intellectual capital and banking service quality in the banks of the study sample. The order of importance of the independent variables in enhancing banking service quality is as follows: human capital first, followed by structural capital, and finally, customer capital.

**Keywords:** Intellectual capital, quality of banking services, commercial banks.

**JEL Classification Codes:** O34, G21.

\*صافية بومصباح.

## 1. مقدمة:

شهد موضوع رأس المال الفكري في الآونة الأخيرة اهتماما متزايدا من قبل منشآت الأعمال، وذلك نتيجة للتغيرات السريعة والتحديات الكبيرة التي شاهدها بيئة الأعمال في ظل ازدياد حدة المنافسة والتطورات الهائلة في شتى مجالات الحياة وبروز مفهوم العولمة وما خلفته من تطور هائل في مجال الاتصال والمواصلات، الأمر الذي جعلها تسعى إلى التركيز على الفئة المتميزة من العاملين وذلك لما تمتلكه هذه الفئة من مخزون معرفي يساهم في تحقيق أهداف هذه المنشآت.

يعد رأس المال الفكري ركيزة أساسية ومورد هام بالنسبة لأي منشأة، حيث يتمثل في مجموعة المعارف التي تمتلكها المنشأة كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية في ظل الاقتصاد المعرفي، كما أن كيفية الحصول على أفضل المخرجات من الموارد الفكرية والمعرفية يمثل التحدي الأكبر الذي يواجه منشآت الأعمال في ظل الاقتصاد القائم على أساس المعرفة.

ومن ناحية أخرى لقد زاد في الآونة الأخيرة الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية، وذلك نظرا للدور المهم الذي تؤديه في تحقيق الميزة التنافسية باعتبارها متغير استراتيجي للمنافسة في ظل تعدد مقدمي الخدمات المصرفية، لذا تسعى المصارف إلى التميز في تقديم خدماتها. إشكالية الدراسة:

ومما سبق يمكن صياغة إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي:

ما طبيعة العلاقة الموجودة بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية بولاية برج بوعريج؟

ومن التساؤل الرئيسي يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي طبيعة العلاقة الموجودة بين رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة؟
- ما هي طبيعة العلاقة الموجودة بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة؟
- ما هي طبيعة العلاقة الموجودة بين رأس المال الزمني وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

بناء على التساؤلات المطروحة سابقا تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مكونات رأس المال الفكري وجودة

الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة".

وتندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المصرفية في المصارف عينة الدراسة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- استكشاف مفهوم رأس المال الفكري وأهم مكوناته، وجودة الخدمات المصرفية وأهم أبعادها؛
- التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين مكونات رأس المال الفكري وأبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة.

#### منهج الدراسة:

للإحاطة بمختلف جوانب الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة، من خلال الاعتماد على قائمة من المراجع العلمية التي تطرقت لذات الموضوع وتحليلها للوصول إلى الهدف المرجو من هذه الدراسة.

كما تم الاعتماد على أداة دراسة حالة وذلك من خلال تصميم وتوزيع استبيان على إطارات وموظفي عينة من البنوك التجارية بولاية برج بوعرييج، ثم تحليله من أجل استخراج ومعرفة دور مكونات رأس المال الفكري في البنوك عينة الدراسة في تعزيز جودة خدماتها المصرفية وذلك بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي spss.

#### محااور الدراسة:

من أجل إنجاز هذه الدراسة تم تجزئتها إلى ثلاثة محاور، يتضمن المحور الأول والثاني منها الإطار النظري لرأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية، أما المحور الثالث فيتضمن الدراسة التطبيقية لأثر مكونات رأس المال الفكري على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية بولاية برج بوعرييج.

## 2. عموميات حول رأس المال الفكري

### 1.2 تعريف رأس المال الفكري:

لرأس المال الفكري عدة تعارف نذكر منها ما يلي:

يعرف رأس المال الفكري بأنه مجموعة الأصول التنافسية غير الملموسة التي تعتمد على الإبداع والابتكار، والتي يمكن أن تستخدم كأداة استراتيجية، ويعد هذا الأخير وسيلة لبقاء المؤسسة واستمراريتها في بيئة العمل التي تتميز بالتغير السريع. (Morten T, Nitin, & Thomas J, 1999, p. 106)

ويعرف أيضا بأنه مجموعة من القدرات العقلية والمعرفية والمعلومات والذكاء والخبرة التي تؤثر على زيادة

القدرة التطويرية والتشغيلية للمؤسسة. (Yogest, 2003, pp. 4-5)

أما منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي OCDE عام 1999 فعرفت رأس المال الفكري على أنه القيمة الاقتصادية الناتجة عن نوعين من الأصول غير الملموسة وهما رأس المال التنظيمي (الهيكل) ورأس المال البشري. (MHEDHBI, 2010, p. 34)

ومن التعاريف السابقة نخلص إلى أن رأس المال الفكري يشير إلى القيمة الاقتصادية للمعرفة والخبرات والمهارات التي تمتلكها المؤسسة.

## 2.2 أهمية رأس المال الفكري:

تكمن أهمية رأس المال الفكري فيما يلي: (النويران، 2022، صفحة 61)

- لرأس المال الفكري دور حيوي في دفع عجلة التنمية وزيادة كفاءة الموارد البشرية داخل المؤسسة؛
- القدرة على تكوين رأس مال معرفي نتيجة التفاعل بين الخبرة والمعرفة الشاملة، فضلا عن القدرة على توزيع هذه المعرفة في مجالات العمل والإنتاج، مما يؤدي إلى تعزيز الابتكار المستمر؛
- يعد رأس المال الفكري عملية ابتكار وابداع تدعم القدرة التنافسية للمؤسسات؛
- يؤثر رأس المال الفكري بشكل كبير على سمعة المؤسسة.

## 3.2 مكونات رأس المال الفكري:

تتمثل مكونات رأس المال الفكري فيما يلي:

- رأس المال البشري: ويقصد به المعرفة التي يمتلكها العاملون في المؤسسات المصرفية كالخبرات والمهارات، إضافة إلى الابتكارات وعمليات التحسين و التطوير.
- رأس المال الهيكلي: ويشير إلى العناصر التي تدعم العاملين في المصرف لأداء مهامهم، والتي تتضمن البنية التحتية التي تسهل عملهم، كما يشمل الأشياء التقليدية مثل المباني، والمكونات المادية للحاسبات، والبرمجيات، والعمليات، إضافة إلى براءات الاختراع، والعلامات التجارية.
- رأس المال الزبوني: ويشير إلى قدرة البنك على توطيد علاقاته مع المتعاملين الخارجيين، من خلال بناء علاقات قوية مع الزبائن.

## 3. جودة الخدمات المصرفية:

### 1.3 تعريف جودة الخدمات المصرفية:

قبل التعريف بجودة الخدمات المصرفية من الضروري الإشارة إلى أن الخدمة المصرفية تتضمن مجموعة من الأنشطة والمعلومات ذات القيمة النفعية، وكذا عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة، والمقدمة من قبل البنك، ويدرك المستفيدون هذه الخدمات من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تلبي احتياجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كما تعتبر هذه الخدمات مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين. (العجاردة، 2005، صفحة 32)

أما جودة الخدمة المصرفية فتعرف على أنها قدرة البنك على تلبية حاجات ومتطلبات الزبائن من خلال تقديم مستوى مناسب من الخدمات استنادا إلى توقعاتهم التي تعكس رغباتهم وأمانهم، والتي تتشكل من خلال تجاربهم السابقة مع البنك والمزيج التسويقي للخدمات المصرفية والتواصل الشخصي، وجودة الخدمة المصرفية تعد بمثابة تقييم شخصي للزبون، ينتج من خلال المقارنة بين توقعاته وإدراكاته للخدمة الفعلية المقدمة. (الصرن، 2007، صفحة 198)

وتعرف أيضا على أنها مقارنة العميل للخدمة التي تحصل عليها فعليا، بالخدمة التي يرغب في الحصول عليها، وبناء على ذلك يتم الحكم عليها بأنها ذات جودة. (Tarzi, 2022, p. 205)

وتعرف كذلك على أنها مجموعة من الأنشطة التي تقدمها البنوك للزبائن لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم بالطريقة التي يتوقعونها. (Hayder , Rassol , & Hussein, 2024, p. 86)

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن جودة الخدمات المصرفية تعني مستوى الخدمات المقدمة من قبل المصارف للزبائن، ومدى تلبية هذه الخدمات لرغبات واحتياجاتهم.

### 2.3 أهمية جودة الخدمات المصرفية:

تكمن أهمية جودة الخدمات المصرفية للبنوك فيما يلي:

- تحقيق ميزة تنافسية مختلفة عن باقي البنوك؛
- التعرف على مستوى متطلبات وحاجات الزبائن من الخدمات البنكية؛
- استقطاب زبائن جدد والاحتفاظ بالزبائن الحاليين؛
- العمل على تقديم الجديد من الخدمات البنكية؛
- جذب وكسب زبائن جدد من خلال الترويج للخدمات البنكية ذات الجودة العالية.

### 3.3 أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

تشمل أبعاد جودة الخدمات المصرفية المظاهر المادية الملموسة المحيطة بأداء الخدمة، والجودة التفاعلية الناتجة عن التفاعل بين الموظف والزبون عند تقديم الخدمة، إضافة إلى جودة البنك وسمعته، وتنبع أبعاد جودة الخدمة من المزيج التسويقي الخدمي والخصائص التي تميز الخدمات، وكذلك إلى الموظفين الذين يقدمون الخدمات، أما الباقي فيعود إلى التسهيلات والوسائل المستعملة في إنتاج الخدمة وتوفيرها، وقد توصل الباحثين إلى أن المعايير التي يعتمد عليها الزبائن في بناء توقعاتهم وإدراكاتهم، وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة المصرفية، تتضمن عشرة أبعاد أساسية وفقا للنموذج الذي وضعه (Parasuraman, Zethaml and Berry) عام 1985 الذي يعتبر أول نموذج لقياس وتفسير جودة الخدمة، وفي عام 1990 قاموا بدمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد لتقييم الخدمة المصرفية، وذلك من خلال استجواب حوالي 2000 مستهلك في مجموعات تركيز (نايلي و لموشي، 2020، صفحة 1229)، وهذه الأبعاد هي:

- الملموسية: وتتمثل في الجوانب الملموسة للخدمة مثل المظهر العام للبنك والمعدات والأدوات والمرافق المادية، بالإضافة إلى مظهر العاملين، وسائل الاتصال وراحة العاملين.
- الاعتمادية: وتشير إلى قدرة البنك على تقديم الخدمات للعملاء في الوقت المحدد، وتتضمن هذه الأخيرة التزام مقدم الخدمة بالوفاء، والتسليم في الأوقات المحددة، ودقة السجلات والفواتير.
- الاستجابة: وتعني رغبة وقدرة البنك على المبادرة بمساعدة الزبائن والرد على انشغالاتهم، من خلال التعامل مع جميع متطلبات الزبائن والاستجابة لشكواهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة، مما يعزز ثقتهم بالبنك.
- الأمان: ويقصد به خلق جو من الثقة لحماية المعاملات التي تتم مع البنك لتجنب المخاطر، سواء كانت مادية أو مالية وكذا ضمان سرية المعاملات.
- التعاطف: يعبر عن مدى عناية واهتمام البنك بالزبائن، و تقدير ظروفهم والتعامل معهم بلطف.

#### 4. الجانب التطبيقي للدراسة:

##### 1.4 مجتمع وعينة الدراسة:

شملت الدراسة التطبيقية إطارات وموظفي البنوك العمومية العاملة بولاية برج بوعريج، ونظرا لعدم قدرتنا على جمع المعلومات اللازمة من كافة البنوك الناشطة في الولاية، فقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من إطارات وموظفي كل من البنك الوطني الجزائري (BNA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالات برج بوعريج، حيث تم توزيع 70 استمارة استعيد منها 55، وكان عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل هو 48 استمارة.

2.4 أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على استبانة مكونة من قسمين: القسم الأول اشتمل على البيانات الشخصية والوظيفية للمستجيب (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، سنوات العمل والمسمى الوظيفي)، أما القسم الثاني فيشمل مجموعة مكونة من 37 فقرة تعبر عن متغيرات الدراسة، حيث يعبر المتغير المستقل عن رأس المال الفكري، والذي يتضمن ثلاثة عوامل هي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبوني، بينما يعبر المتغير التابع لهذه الدراسة عن جودة الخدمات المصرفية، ويضم هذا الأخير خمسة عوامل هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف.

كما تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان. ولمعالجة بيانات الدراسة تم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، كما تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة.

1.2.4 صدق أداة الدراسة: تم التأكد من صدق وثبات محاور استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، التي تراوحت قيمتها ما بين (0.783 – 0.821)، في حين أن قيمة المعامل لجميع فقرات الاستبانة بلغت (0.821) وهي أكبر من (0.70)، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بالثبات وصالحه للتحليل، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (1).

الجدول رقم (01): معامل ألفا كرونباخ لمحاو الاستبانة

| المقياس      | رأس المال الفكري | جودة الخدمات المصرفية | المجموع |
|--------------|------------------|-----------------------|---------|
| عدد العبارات | 15               | 25                    | 40      |
| ألفا كرونباخ | 0.783            | 0.799                 | 0.821   |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS .

#### 2.2.4 اختبار التوزيع الطبيعي: تم استخدام اختبار كولمغوروف- سمرنوف ((Kolmogorov- Smirnov test (K-S)

لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، حيث اتضح من هذا الاختبار أن القيمة الاحتمالية لجميع فقرات الاستبيان أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبذلك فإن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

#### 1.4 تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

#### 1.3.4 وصف خصائص عينة الدراسة:

يبين الجدول الموالي وصف خصائص عينة الدراسة من حيث التكرار والنسبة المئوية.

الجدول رقم (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

| المجال           | فئات المتغير   | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|----------------|---------|----------------|
| الجنس            | ذكر            | 37      | 61.25          |
|                  | أنثى           | 11      | 38.75          |
|                  | المجموع        | 48      | 100            |
| الفئة العمرية    | أقل من 30 سنة  | 12      | 26.61          |
|                  | من 30-45 سنة   | 16      | 31.24          |
|                  | أكثر من 45 سنة | 20      | 42.15          |
|                  | المجموع        | 48      | 100            |
| المستوى التعليمي | متوسط          | 5       | 12.52          |
|                  | ثانوي          | 15      | 28.36          |
|                  | جامعي          | 19      | 36.11          |
|                  | دراسات عليا    | 9       | 23.01          |
|                  | المجموع        | 48      | 100            |
| سنوات العمل      | أقل من 5 سنوات | 7       | 16.28          |
|                  | من 6-10 سنوات  | 10      | 21.24          |
|                  | من 11-15 سنوات | 18      | 34.12          |
|                  | أكثر من 15 سنة | 13      | 28.36          |
|                  | المجموع        | 48      | 100            |
|                  | مدير           | 2       | 4.08           |

|       |    |            |                |
|-------|----|------------|----------------|
| 25.61 | 10 | رئيس مصلحة | المسمى الوظيفي |
| 16.25 | 8  | رئيس قسم   |                |
| 54.06 | 28 | موظف       |                |
| 100   | 48 | المجموع    |                |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يظهر الجدول رقم (2) أن 61.25% من أفراد العينة كانوا من الذكور، بينما 38.75% من الإناث، مما يعني أن معظم الموظفين في البنوك عينة الدراسة من الرجال.

كما يبين الجدول رقم (2) أن 42.15% هم من فئة 45 سنة فأكثر، في حين أن أصغر نسبة هي 26.61% تنتمي للفئة العمرية الأقل من 30 سنة، وهذا يشير إلى أن الأفراد في البنوك عينة الدراسة لديهم الخبرة في اتخاذ القرارات السليمة.

أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي لمبحوثي الدراسة فقد تبين أن أكبر نسبة والتي تقدر بـ 36.11% هم من حملة الشهادات الجامعية، وهذا ما يدل على أن مصلحة الموارد البشرية في البنوك محل الدراسة تستقطب الموظفين الحاصلين على الشهادات الجامعية أي الموظفين المؤهلين وذوي الكفاءات العلمية العالية.

وعند النظر لمؤشر سنوات العمل نجد أن أغلب مبحوثي الدراسة كانت أقدميتهم في العمل تتراوح ما بين 11 سنة إلى 15 سنة بنسبة 34.12%، في حين أن 28.36% منهم تفوق أقدميتهم 15 سنة، ويمكن تفسير ذلك بأن المسؤوليات الكبيرة في البنوك عينة الدراسة تتطلب أقدمية عملية طويلة.

كما يتضح من الجدول أيضا بأن أكبر نسبة لمبحوثي الدراسة من حيث متغير المسمى الوظيفي هم من فئة (موظف) بنسبة تقدر بـ 54.06%، بينما أصغر نسبة والتي بلغت 4.08%. فكانت من فئة المدراء.

#### 2.3.4 تحليل فقرات عوامل رأس المال الفكري:

يوضح الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات عوامل رأس المال الفكري في البنوك عينة الدراسة.

الجدول رقم (3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات عوامل رأس المال الفكري

| الرقم | العبارة                                                                 | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الوزن النسبي |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01    | موظفو البنك قادرين على الإبداع وتطوير العمل وتبني الجديد.               | 4.04            | 0.875             | 02      | مرتفع        |
| 02    | يتمتع موظفي البنك بالخبرة والكفاءة العالية.                             | 4.05            | 0.921             | 01      | مرتفع        |
| 03    | موظفو البنك قادرين على التكيف مع ضغوطات العمل وحل المشاكل التي تعترضهم. | 4.01            | 0.823             | 05      | مرتفع        |

|    |                                                                             |      |       |    |       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|------|-------|----|-------|
| 04 | يحرص البنك على استقطاب موظفين ذوي مهارات تقنية وقدرات إبداعية عالية.        | 4.03 | 0.861 | 03 | مرتفع |
| 05 | يحرص موظفو البنك على أداء مهامهم بشكل دقيق وصحيح.                           | 3.94 | 0.912 |    | مرتفع |
|    | عامل رأس المال البشري                                                       | 4.01 | 0.889 | 04 | مرتفع |
| 01 | يسعى البنك إلى تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل.                              | 4.09 | 0.971 | 01 | مرتفع |
| 02 | يعمل البنك على إنشاء نظم حوافز ومكافآت لتعزيز الإبداع والتميز بين العاملين. | 3.85 | 0.821 | 04 | مرتفع |
| 03 | يوفر البنك برامج تدريبية حديثة تركز على تطوير مهارات الموظفين.              | 3.72 | 0.781 | 05 | مرتفع |
| 04 | يسعى البنك إلى تدعيم الأفكار الجديدة في قطاع العمل المصرفي.                 | 4.02 | 0.692 | 03 | مرتفع |
| 05 | يتسم الهيكل التنظيمي للبنك بالوضوح.                                         | 3.94 | 0.837 | 02 | مرتفع |
|    | عامل رأس المال الهيكلي                                                      | 3.90 | 0.861 |    | مرتفع |
| 01 | يسعى البنك إلى تلبية احتياجات الزبائن و ضمان رضاهم.                         | 4.03 | 0.761 | 01 | مرتفع |
| 02 | يعمل البنك على رصد طلبات زبائنه بشكل إلكتروني.                              | 3.62 | 0.764 | 04 | مرتفع |
| 03 | يسعى البنك إلى إقامة علاقات متينة مع الزبائن والمحافظة عليها.               | 3.65 | 0.781 | 03 | مرتفع |
| 04 | يعمل البنك على تحليل البيئة التنافسية من أجل التكيف معها و مواكبتها.        | 2.42 | 1.066 | 05 | مرتفع |
| 05 | يعتمد البنك على أنظمة معلومات متطورة لتلبية احتياجات زبائنه.                | 3.76 | 0.831 | 02 | مرتفع |
|    | عامل رأس المال الزبوني                                                      | 3.49 | 0.625 |    | مرتفع |
|    | رأس المال المعرفي                                                           | 3.80 | 0.712 |    | مرتفع |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (3) يتبين أن الأهمية النسبية لمتغير رأس المال الفكري كانت مرتفعة، حيث بلغ وسطه الحسابي (3.80) بانحراف معياري قدره (0.712)، كما كانت أيضا الأهمية النسبية لعامل رأس المال البشري مرتفعة بوسط حسابي قدره (4.01) وانحراف معياري قدره (0.889)، واحتلت العبارة الثانية (يتمتع موظفي البنك بالخبرة والكفاءة العالية) المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره (4.05) وانحراف معياري قدره (0.921)، بينما جاءت العبارة الثالثة (موظفو البنك قادرين على التكيف مع ضغوطات العمل وحل المشاكل التي تعترضهم) في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي قدره (4.01) وانحراف معياري قدره (0.823)، وهذا يدل على أن البنوك عينة الدراسة تعمل على استقطاب الموظفين الذين يمتلكون الخبرة و الكفاءة.

كما يوضح الجدول رقم (3) أن الأهمية النسبية لعامل رأس المال الهيكلي كانت مرتفعة، حيث بلغ وسطه الحسابي (3.90) بانحراف معياري قدره (0.861)، واحتلت الفقرة الأولى (يسعى البنك إلى تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل) المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره (3.94) وانحراف معياري قدره (0.837)، في حين جاءت الفقرة

الثالثة (يوفر البنك برامج تدريبية حديثة تركز على تطوير مهارات الموظفين) في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي قدره (3.72) وبانحراف معياري قدره (0.781)، وهذا ما يدل على أن البنوك عينة الدراسة تولي اهتماما واسعا لتوفير وتطوير أساليب العمل التي تتماشى مع متطلبات العمل المصرفي الحديث.

ويتبن أيضا من الجدول رقم (3) أن الأهمية النسبية لعامل رأس المال الزبوني كانت مرتفعة، حيث بلغ وسطه الحسابي (3.49) وبانحراف معياري قدره (0.625)، واحتلت العبارة الأولى (يسعى البنك إلى تلبية احتياجات الزبائن وضمان رضاهم) المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره (4.03) وبانحراف معياري قدره (0.761)، في المقابل جاءت العبارة الرابعة (يعمل البنك على تحليل البيئة التنافسية من أجل التكيف معها ومواكبتها) في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي قدره (2.42) وبانحراف معياري قدره (1.066)، وهذا ما يدل على أن البنوك عينة الدراسة تبذل جهود كبيرة لتلبية احتياجات زبائنها وتحقيق رضاهم.

### 3.3.4 تحليل فقرات عوامل جودة الخدمات المصرفية:

يوضح الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات عوامل جودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

الجدول رقم (4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات عوامل جودة الخدمات المصرفية

| الرقم | العبارة                                                          | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الوزن النسبي |
|-------|------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01    | يتوفر لدى البنك على مرافق مناسبة ومظهر عام جذاب.                 | 3.79            | 0.921             | 05      | مرتفع        |
| 02    | تتسم مباني البنك بتصميم عصري الحديثة وتوفر وسائل الراحة للزبائن. | 3.85            | 0.862             | 03      | مرتفع        |
| 03    | يملك البنك تقنيات وأجهزة حديثة بالإضافة إلى أنظمة عمل متطورة.    | 3.87            | 0.925             | 02      | مرتفع        |
| 04    | يسعى البنك إلى تقديم خدماته باستخدام أنظمة إلكترونية متطورة.     | 3.82            | 0.856             | 04      | مرتفع        |
| 05    | يحرص موظفو البنك على الاهتمام بمظهرهم الأنيق والجذاب.            | 3.89            | 0.926             | 01      | مرتفع        |
|       | عامل الملموسية                                                   | 3.84            | 0.611             |         | مرتفع        |
| 01    | يعمل موظفو البنك على تقديم الخدمات بشكل بفعالة ودقة.             | 4.02            | 0.821             | 03      | مرتفع        |
| 02    | يحرص موظفو البنك على تقديم الخدمة في الوقت المناسب.              | 4.06            | 0.763             | 02      | مرتفع        |
| 03    | تتسم الخدمات المقدمة من طرف البنك بالجودة العالية.               | 3.72            | 0.842             | 05      | مرتفع        |
| 04    | يحرص موظفو البنك على معالجة مشاكل الزبائن باحترافية.             | 4.06            | 0.823             | 01      | مرتفع        |
| 05    | يتمتع العاملون في البنك بثقة الزبائن.                            | 4.00            | 0.694             | 04      | مرتفع        |
|       | عامل الاعتمادية                                                  | 3.97            | 0.862             |         | مرتفع        |
| 01    | يحرص البنك على تقديم معلومات دقيقة تتعلق بالخدمات.               | 4.03            | 0.623             | 02      | مرتفع        |
| 02    | يعمل البنك على الاستجابة لاحتياجات الزبائن بشكل سريع.            | 3.86            | 0.812             | 04      | مرتفع        |

|    |                                                                 |      |       |    |       |
|----|-----------------------------------------------------------------|------|-------|----|-------|
| 03 | يتمتع موظفو البنك بمهارات وكفاءات عالية في تقديم الخدمة.        | 4.06 | 0.851 | 01 | مرتفع |
| 04 | يعمل البنك على الاستجابة سريعا لجميع استفسارات وشكاوي الزبائن.  | 3.91 | 0.912 | 03 | مرتفع |
|    | عامل الاستجابة                                                  | 3.96 | 0.875 |    | مرتفع |
| 01 | يعمل البنك على حماية حسابات الزبائن من أي محاولات اختراق.       | 4.04 | 0.762 | 03 | مرتفع |
| 02 | يحظى موظفو البنك بثقة العملاء أثناء تعاملاتهم.                  | 4.10 | 0.675 | 01 | مرتفع |
| 03 | يعمل البنك على تأمين سلامة الزبائن والحفاظ على سرية معلوماتهم.  | 4.05 | 0.874 | 02 | مرتفع |
| 04 | يتوفر البنك على وسائل حماية تضمن طمأنة الزبائن أثناء تعاملاتهم. | 4.02 | 0.862 | 04 | مرتفع |
|    | عامل الأمان                                                     | 4.05 | 0.826 |    | مرتفع |
| 01 | يسعى موظفون البنك إلى فهم احتياجات الزبائن والعمل على تلبيتها.  | 3.85 | 0.751 | 04 | مرتفع |
| 02 | يتعامل موظفو البنك مع كل زبون بعناية خاصة.                      | 4.01 | 0.568 | 03 | مرتفع |
| 03 | تعد مصلحة الزبون من أبرز أولويات البنك.                         | 4.06 | 0.781 | 01 | مرتفع |
| 04 | يتمتع زبائن البنك بقدر كبير من الاحترام.                        | 4.03 | 0.654 | 02 | مرتفع |
|    | عامل التعاطف                                                    | 3.98 | 0.789 |    | مرتفع |
|    | جودة الخدمة المصرفية                                            | 3.96 | 0.721 |    | مرتفع |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (4) يتبين أن الأهمية النسبية لمتغير جودة الخدمات المصرفية كانت مرتفعة، حيث بلغ وسطها الحسابي (3.96) وبانحراف معياري قدره (0.721)، كما أن الأهمية النسبية لعامل الملموسية مرتفعة أيضا ، حيث بلغ وسطها الحسابي (3.83) بانحراف معياري قدره (0.611)، واحتلت الفقرة الخامسة (يحرص موظفو البنك على الاهتمام بمظهرهم الأنيق والجذاب) المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره (3.89) وانحراف معياري قدره (0.926)، وجاءت الفقرة الثالثة (يملك البنك تقنيات وأجهزة حديثة بالإضافة إلى أنظمة عمل متطورة) في المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره (3.87) وانحراف معياري قدره (0.925)، وهذا ما يدل على أن موظفو البنوك عينة الدراسة يهتمون بالمظهر الأنيق، ويحرصون على توفير التقنيات و الأجهزة المتطورة التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

كما يبين أيضا الجدول رقم (4) أن الأهمية النسبية لعامل الاعتمادية كانت مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.97) أما الانحراف المعياري فبلغ (0.862)، وجاءت الفقرة الرابعة (يحرص موظفو البنك على معالجة مشاكل الزبائن باحترافية) في المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره (4.06) وانحراف معياري قدره (0.823)، في حين جاءت الفقرة الثانية (يحرص موظفو البنك على تقديم الخدمة في الوقت المناسب) في المرتبة الثانية بوسط حسابي

قدره (4.06) وانحراف معياري قدره (0.763)، وهذا ما يدل على أن البنوك عينة الدراسة تسعى جاهدة إلى حل مشكلات الزبائن باحترافية وتقديم الخدمات الملائمة في الوقت المناسب.

ويتبين أيضا من الجدول رقم (4) أن الأهمية النسبية لعامل الاستجابة كانت مرتفعة بوسط حسابي قدره (3.96) وانحراف معياري قدره (0.875)، وجاءت الفقرة الثالثة (يتمتع موظفو البنك بمهارات وكفاءات عالية في تقديم الخدمة) في المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره (4.06) وانحراف معياري قدره (0.851)، أما الفقرة الأولى (يحرص البنك على تقديم معلومات دقيقة تتعلق بالخدمات) فجاءت في المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره (4.03) وانحراف معياري قدره (0.623)، وهذا ما يدل على المهارات العالية لموظفي البنوك عينة الدراسة في تقديم الخدمة والمعلومات الدقيقة المتعلقة بها.

كما يتضح أيضا من الجدول رقم (4) أن الأهمية النسبية لعامل الأمان جاءت مرتفعة بوسط حسابي قدره (4.05) وانحراف معياري قدره (0.826)، وجاءت الفقرة الثانية (يحظى موظفو البنك بثقة العملاء أثناء تعاملاتهم) في المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره (4.10) وانحراف معياري قدره (0.675)، أما الفقرة الثالثة (يعمل البنك على تأمين سلامة الزبائن والحفاظ على سرية معلوماتهم) فجاءت في المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره (4.05) وانحراف معياري قدره (0.874)، وهذا ما يدل على أن البنوك عينة الدراسة تضمن الأمان للزبائن وتحافظ على سرية معلوماتهم مما يعزز ثقتهم بتلك البنوك.

أما فيما يخص عامل التعاطف في الجدول رقم (4) أن الأهمية النسبية لهذا العامل أيضا مرتفعة فقد بلغ وسطه الحسابي (3.98) أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.789)، وجاءت الفقرة الثالثة (تعد مصلحة الزبون من أبرز أولويات البنك) في المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره (4.06) وانحراف معياري قدره (0.781)، أما الفقرة الرابعة (يتمتع زبائن البنك بقدر كبير من الاحترام) فجاءت في المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره (4.03) وانحراف معياري قدره (0.654)، وهذا ما يدل على أن البنوك عينة الدراسة تضع مصلحة الزبون في مقدمة أولوياتها وتعاملهم باحترام كبير.

#### 4.3.4 اختبار فرضيات الدراسة:

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

يوضح الجدول رقم (5) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل المتمثل في رأس المال البشري والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

الجدول رقم (5): تحليل الانحدار البسيط بين رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة

| Sig   | T      | R <sup>2</sup> | R     | المتغير المستقل  | المتغير التابع        |
|-------|--------|----------------|-------|------------------|-----------------------|
| 0.000 | 18.124 | 0.646          | 0.804 | رأس المال البشري | جودة الخدمات المصرفية |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم (5) والذي يتضمن التحليل الإحصائي للعلاقة الموجودة بين رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة إلى أن قيم معامل التحديد ( $R^2$ ) بين رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية بلغت (0.646) الأمر الذي يعني أن (64.6%) من التباين في جودة الخدمات المصرفية يفسره رأس المال البشري، وما بقي من التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى.

كما يوضح اختبار (T) الذي بلغت قيمته (18.124) أنه دال إحصائياً، وبالتالي فعلاقة الانحدار البسيط بين رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يعني أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

- اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

يبين الجدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل المتمثل في رأس المال الهيكلي والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

الجدول رقم (6): تحليل الانحدار البسيط بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة

| Sig   | T      | R <sup>2</sup> | R     | المتغير المستقل   | المتغير التابع        |
|-------|--------|----------------|-------|-------------------|-----------------------|
| 0.000 | 18.097 | 0.622          | 0.789 | رأس المال الهيكلي | جودة الخدمات المصرفية |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم (6) والذي يتضمن التحليل الإحصائي لعلاقة الانحدار البسيط بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة إلى أن قيم معامل التحديد ( $R^2$ ) بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المصرفية بلغت (0.622) الأمر الذي يعني أن (62.2%) من التباين في جودة الخدمات المصرفية يفسره رأس المال الهيكلي، وما بقي من التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى.

وأوضح اختبار (T) الذي بلغت قيمته (18.097) أنه دال إحصائياً، وبالتالي فعلاقة الانحدار البسيط بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، بمعنى أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

يبين الجدول رقم (7) نتائج تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل المتمثل في رأس المال الزبوني والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

الجدول رقم (7): تحليل الانحدار البسيط بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة

| المتغير التابع        | المتغير المستقل   | R     | R <sup>2</sup> | T      | Sig   |
|-----------------------|-------------------|-------|----------------|--------|-------|
| جودة الخدمات المصرفية | رأس المال الزبوني | 0.711 | 0.505          | 15.534 | 0.000 |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم (7) والذي يتضمن التحليل الإحصائي لعلاقة الانحدار البسيط بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة إلى أن قيم معامل التحديد ( $R^2$ ) بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمات المصرفية بلغت (0.711) الأمر الذي يعني أن (71.1%) من التباين في جودة الخدمات المصرفية يفسره رأس المال الزبوني، وما بقي من التغيرات تعود إلى متغيرات أخرى.

وأوضح اختبار (T) الذي بلغت قيمته (15.534) أنه دال إحصائياً، وعليه فعلاقة الانحدار البسيط بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، بمعنى أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

- اختبار الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

يبين الجدول رقم (8) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد بطريقة Stwisp لتحديد طبيعة العلاقة الموجودة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة.

الجدول رقم (8): تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة المؤثرة

| المتغيرات المستقلة المؤثرة | معاملات الانحدار غير المعيارية B | الخطأ المعياري | معاملات الانحدار القياسية B | T      | Sig   |
|----------------------------|----------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|-------|
| رأس المال البشري           | 0.823                            | 0.076          | 0.751                       | 12.654 | 0.000 |
| رأس المال الهيكلي          | 0.450                            | 0.093          | 0.564                       | 4.828  | 0.000 |
| رأس المال الزبوني          | 0.506                            | 0.049          | 0.523                       | 4.236  | 0.000 |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (8) تبين أن القيمة الاحتمالية لعامل رأس المال البشري تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال

البشري وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة، والقيمة الاحتمالية لبعد رأس المال الهيكلي تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة، كذلك القيمة الاحتمالية لبعد رأس المال الزبوني تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة، كما يتضح أيضا من الجدول أن ترتيب المتغيرات المستقلة حسب أهميتها في تفسير تعزيز جودة الخدمات المصرفية حسب قيمة اختبار T كما يلي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، وأخيرا رأس المال الزبوني.

##### 5. خاتمة:

من خلال هذه الورقة البحثية حاولنا إبراز دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة تضم 37 فقرة تعبر عن مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية، وقد تم توزيع هذه الاستبانة على إدارات وموظفي مجموعة من البنوك العمومية بولاية برج بوعرييج، وتم تحليل بياناتها باستخدام البرنامج الإحصائي spss نسخة 26، لنخلص في الأخير إلى مجموعة من النتائج التي يمكن عرض أهمها فيما يلي:

- يعتبر رأس المال الفكري مصدر للثروة ومورد مهم واستراتيجي للمؤسسات المصرفية لتحقيق ميزة تنافسية، وهذا من خلال المعارف والخبرات التي يمتلكها الأفراد؛

- تهتم البنوك عينة الدراسة برأس المال البشري من خلال توظيفها لموظفين ذو خبرة وكفاءة عالية قادرين على الإبداع والتطوير، ويتمتعون بمهارة عالية في تقديم الخدمة، وهذا ما يساهم في تعزيز جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها؛

- تهتم البنوك عينة الدراسة برأس المال الهيكلي من خلال عملها على تطوير وتحديث طرق وأساليب العمل، بما يتلاءم مع طبيعة العمل المصرفي؛

- تهتم البنوك عينة الدراسة برأس المال الزبوني من خلال استخدام أنظمة معلومات حديثة لتقديم الخدمة للزبائن في الوقت المناسب، وتلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم؛

- تعمل البنوك عينة الدراسة على تقديم معلومات صحيحة متعلقة بالخدمة، وتوفير الأمان للزبائن والمحافظة على سرية معلوماتهم؛

- بينت نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مكونات رأس المال الفكري الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني) وجودة الخدمات المصرفية في البنوك عينة الدراسة؛

- أكدت نتائج الانحدار الخطي المتعدد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مكونات رأس المال الفكري الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني) وجودة الخدمات

المصرفية في البنوك عينة الدراسة، وأن ترتيب المتغيرات المستقلة حسب أهميتها في تفسير تعزيز جودة الخدمات المصرفية هي رأس المال البشري ثم يليه رأس المال الهيكلي، وأخيراً رأس المال الزبوني.

**التوصيات:**

- بناء على النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، فإننا نوصي بما يلي:
- التركيز على كيفية وضع خطط استراتيجية تساهم في كيفية الإدارة الفعالة والكفاءة للأصول الفكرية والمعرفية؛
- على البنوك عينة الدراسة الاستثمار في التكنولوجيا المالية الحديثة، التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية؛
- العمل على تطوير سياسات وإجراءات رقابية داخلية تشمل جميع العمليات المصرفية؛
- العمل على تطوير برامج تدريبية تساهم في تطوير مهارات الموظفين في مختلف المجالات، مع التركيز على تعزيز ثقافة الإبداع والابتكار؛
- إنشاء قنوات تواصل مع الزبائن تعمل على توعيتهم بكيفية استخدام المنتجات المصرفية، وفهم احتياجاتهم وانشغالهم، وفتح المجال لتقديم اقتراحاتهم حول الخدمات المقدمة؛
- العمل على متابعة حاجات ورغبات الزبائن إلكترونياً، وذلك بهدف التخفيض من الوقت والجهد بالنسبة للزبائن.

## 6. قائمة المراجع:

- Hayder , A., Rassol , A. M., & Hussein, M. A. (2024). Banking Service Quality and Its Impact on Commercial Banks' Reputation: An Applied Study at the University of Kerbala. Technium Business and management, 8, 85-95.
- MHEDHBI, I. (2010). Capital immatériel: interaction et création de valeur- Cas d'entreprises tunisiennes-. thèse de doctorat en Sciences de gestion. France, France: Université Jean Moulin Lyon 3.
- Morten T, H., Nitin, N., & Thomas J, T. (1999). What,s your strategy for managing knowledge. (H. b. review, Éd) , Harvard Universit.
- Tarzi, A. (2022, 7 ,15). Quality of banking service and its impact on customer satisfaction. Journal of Contemporary Business and Economic Studies, 5(3), 202-212.
- Yogest, M, (2003), measuring Knowledje assets of a natio: Knowledje systems for development, Knowledge Management Network, New york.
- العجارمة، تيسير. (2005). التسويق المصرفي . الطبعة الأولى. دار الحامد للنشر والتوزيع. الأردن.
- ثامر علي، النويران. (2022, 03 31). دور رأس المال الفكري في تحقيق جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك الإنماء السعودي. مجلة الدراسات الأكاديمية، المركز الجامعي آفلو ، الجزائر، 4(1)، الصفحات 56-70.
- إليهم نايلي، و زهية لموشي. (2020, 3 16). أثر رأس المال المعرفي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية بولاية قسنطينة. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 23(2)، الصفحات 1223-1243.
- رعد الصرن حسن، (2007)، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، دمشق، سوريا.
- كاظم حمود خضير، (2000)، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.