

**العلاقة التأثيرية لرأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمات المصرفية داخل****المنظمات العامة " دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العامة"****Influential relationship of intellectual capital and improving the quality of banking services within public organizations****An applied study on public commercial banks**إيمان السيد محمد الخميسي<sup>1</sup>[eman.elkhamesy@sadacadey.edu.eg](mailto:eman.elkhamesy@sadacadey.edu.eg)**المستخلص:**

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير متغير رأس المال الفكري على تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في تناول متغيرات الدراسة والقيام بالدراسة الميدانية، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على البنوك التجارية العامة (البنك الأهلي وبنك مصر وبنك القاهرة) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن هناك تأثير لأبعاد رأس المال الفكري والمتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في تحسين أبعاد جودة الخدمة المصرفية مجتمعة والتي تتمثل في (الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الأمان) وذلك داخل البنوك محل الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** رأس المال الفكري، جودة الخدمات المصرفية، البنوك التجارية

العامة

1. مدرس مساعد قسم الإدارة العامة والمحلية -كلية العلوم الإدارية- أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

## Abstract

This study aims to find out the extent of the influence of the intellectual capital variable on improving the quality of banking services within the public commercial banks. and Bank of Cairo), and the study reached a set of results, the most important of which is that there is an impact of the intellectual capital dimensions represented in (human capital, structural capital, relational capital) in improving the dimensions of banking service quality combined, which are (responsiveness, tangibility, reliability, sympathy, security) within the banks under study.

**Keywords:** intellectual capital, quality of banking services, public commercial banks

**المقدمة:**

يشهد القرن الحالي تطورات هائلة في مختلف المجالات ومن أهمها مجالات الأعمال، ومن أبرز هذه التطورات ظاهرة العولمة والتحول نحو اقتصاد المعرفة، الذي لم تعد فيه اليد العاملة ورأس المال الموارد الأساسية، بل ظهر عنصر المعرفة الذي أصبح المورد الأهم للاقتصاد باعتباره نوع جديد من رأس المال القائم على المعرفة والخبرة، وهو رأس المال الفكري الذي يتجدد ويتطور باستمرار.

يُعد رأس المال الفكري من السمات البارزة في العصر الحالي، عصر ثورة المعرفة وثورة التكنولوجيا الذكية، حيث أصبح من الموجودات القومية في ظل الاقتصاد الجديد الذي تجاوز مفهوم الاعتماد الكبير على العنصر المالي لتحقيق التفوق، وأصبح رأس المال الفكري باعتباره يمثل قوى تتسم بالموهبة والمهارة المؤهلة يساهم إلى حد كبير في إحداث تغير إيجابي على كافة المجالات والأصعدة وبالتالي تحقيق ريادة عالية في مجال الأعمال، من شأنها أن تكسب المنظمات ميزة تنافسية عالية.

تتجلى أهمية إعادة الاعتبار لرأس المال الفكري في كونه أصبح دعامة تطور لمنظمات الأعمال ونماؤها ونجاحها، فكلما زادت معدلات المعرفة لدى الموظفين زادت قدراتهم العقلية والإبداعية، وهو ما يشكل ميزة تنافسية، بعد ما تبين تفوق العنصر غير الملموس لقيمة التكنولوجيا المتقدمة على القيم الحقيقية لموجوداتها الحسية كالأبنية والمعدات، فالموجودات الحسية لشركة مثل مايكروسوفت جزء صغير جداً من تمويل السوق الخاص بها، والفرق هو في رأسمالها الفكري (سالمي، 2005: 112).

لذا أصبح رأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي للمنظمات باعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيسي في عملية الابتكار والتجديد، وهو القائد في عملية التغيير والإبداع،

وبالتالي هو القادر على تحويل المعرفة إلى قيمة ومن ثم إلى ميزة تنافسية، لذا أصبح من متطلبات بيئة العمل الحالية هو التركيز على كيفية تنمية رأس مالها الفكري لتحقيق عناصر تتفوق بها على منافسيها سواء كان ذلك على مستوى جودة الأداء، أو المنتج، أو الخدمة، أو غيرها من إستراتيجيات التميز (الروسان، والعجلوني، 2010).

إن المنظمات الخدمية ومنها المصارف تسعى إلى تحقيق الرضا للعملاء لأنه سوف يمكنها من الاستمرار في السوق، والصمود بوجه المنافسة، وتحقيق التميز المطلوب في السوق ومنها المصارف التي تقدم خدمات غير ملموسة وتكاد متماثلة مثل الإيداع والإقراض وغيرها من الخدمات المصرفية، وبما أن جودة الخدمة وتميزها يرتبط بشكل كبير بالعنصر البشري الذي يقدم الخدمة وبالمستلزمات المادية لتقديم الخدمة الجوهري والخدمات الداعمة، لذلك تسعى إلى اختيار العاملين بعناية، وتدريبهم لكي يصبحوا قادرين على التعامل بشكل جيد مع العملاء، والاستجابة لمطالبهم، ولذا أن تعمل على توزيعهم على فروعها المنتشرة في مختلف المحافظات وهذا التوزيع يجب أن يتناسب مع كمية الطلب على الخدمات، وطبيعة العوامل التي تؤثر على سلوك العملاء من عادات وتقاليد وأعراف ودخل وغيرها؛ لكي تتمكن من تحقيق الأهداف التسويقية.

يعتبر موضوع جودة الخدمات - وتحديدًا جودة الخدمات المصرفية - وقياسها من المواضيع التي تصدرت اهتمامات الباحثين، وقد نتج عن ذلك العديد من الدراسات التي عالجت الموضوع من جوانبه المختلفة، فبالرغم من اتفاقهم على ضرورة قياس جودة الخدمة كأحد المداخل الأساسية لتطوير الجودة وتحسينها في المؤسسات الخدمية، إلا أنهم لم يتفقوا على كيفية قياسها والمتغيرات المرتبطة بها.

## مشكلة الدراسة:

إن تنامي وتطور المصارف كان نتيجة حتمية للتطورات الاقتصادية، فبعد الثورة الصناعية ازدهرت الحركة التجارية وتزايد حجم المبادلات فتراكمت الثروات لدى الأفراد من جهة وظهرت الحاجة لتمويل المشاريع من جهة أخرى وهنا تركز الاهتمام بالمصارف وبالذور المزدوج الذي تلعبه وازدادت الحاجة لهذه المؤسسات لتزداد أعدادها وتتطور خدماتها وتشتد المنافسة بينها، ويصبح اهتمام كل مصرف منصباً على كيفية الوصول إلى سوق الادخار قصد جلب أكبر عدد ممكن من المدخرين واستخدامها أفضل استخدام مع دراسة رغبات مختلف العملاء وتقديم خدمات تلبي احتياجاتهم.

نظراً للتحديات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجه مصر والمنطقة العربية في الفترة الأخيرة ولأهمية المصارف في مواجهة هذه التحديات وتحويلها إلى فرص ودورها الهام في معالجة تبعات الأزمات السياسية والصحية والاقتصادية من خلال دعم تنفيذ المشاريع التي تساهم في تحسين الواقع الاقتصادي إضافة إلى تحفيز استثمارات القطاع الخاص التي تخلق فرص جديدة ترفع من مستوى المعيشة في ظل هذا الوضع الاقتصادي.

ومن خلال عرض ما سبق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة كما يلي:

هناك قصور في مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء البنوك التجارية العامة في مصر (بنك مصر، البنك الأهلي المصري، بنك القاهرة).

وفي إطار تحديد أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة في البنوك التجارية العامة، جاءت هذه الدراسة التي تحاول الإجابة عن

التساؤل التالي:

ما مدى تأثير وعلاقة رأس المال الفكري على تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة (بنك مصر، البنك الأهلي المصري، بنك القاهرة) محل الدراسة؟

ومن خلال هذا التساؤل، يمكن صياغة تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

- هل يؤثر رأس المال البشري على تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء لدى البنوك التجارية العامة محل الدراسة؟

- هل يؤثر رأس المال الهيكلي على تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء لدى البنوك التجارية العامة محل الدراسة؟

- هل يؤثر رأس المال العلاقتي على تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء لدى البنوك التجارية العامة محل الدراسة؟

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف العام للدراسة في التعرف على دور رأس المال الفكري والمتمثل في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة في مصر، وتحديد العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة.

وينبثق من الهدف الرئيسي للدراسة مجموعة من الأهداف الفرعية والمتمثلة في:

- تحديد أبرز التحولات والتحديات المجتمعية التي لها علاقة برأس المال الفكري، وانعكاساتها على جودة الخدمات المصرفية، والتي تُشكل في مجملها الإطار العام لفهم المجال الموضوعي والمجتمعي لإدارة رأس المال الفكري.

-تحديد مفهوم رأس المال الفكري كمفهوم حديث ظهر في ظل التحول نحو الاقتصاد المبني على المعرفة، وأهميته في تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة.

-الكشف عن أبعاد إدارة رأس المال الفكري داخل البنوك التجارية، والتي يمكن من خلالها الاهتمام بها؛ تفعيل إدارة رأس المال الفكري وصولاً إلى تمكينه من رفع الأداء المنظمي للجامعات وتحقيق التميز.

-التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية المعمول بها داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة، من خلال دراسة وتشخيص أبعاد الجودة الخمسة وتشخيصها: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف).

-التأكد من وجود العلاقة والتأثير بين رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة وتحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية، مع تحديد العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة.

-تقديم التوصيات والمقترحات المناسبة في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، وذلك بهدف الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية

**أهمية الدراسة:**

إن هذه الدراسة تستمد أهميتها مما يلي:

-إن لقطاع الخدمات بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص دوراً بارزاً في خدمة الاقتصاد الوطني.

-زيادة حجم الاستثمارات في المؤسسات الخدمية المصرية بشكل ملحوظ خاصة في السنوات الأخيرة.

- زيادة عدد العاملين في المؤسسات الخدمية وزيادة فرص العمل المتوفرة نتيجة لزيادة الاستثمارات في هذه المؤسسات مما يساعد في حل مشكلة البطالة.
- زيادة مستوى وعي العملاء وتنوع حاجاتهم وتعدد خياراتهم وبخاصة مع التطورات التكنولوجية في مختلف المجالات.
- زيادة حد المنافسة بين مؤسسات الخدمات وحاجتها إلى تمييز خدماتها.
- حاجة المصارف إلى مقياس علمي معتمد لقياس جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء، بما يمكنها من تحسين وتطوير خدماتها ومساعدتها في الحفاظ على عملائها الحاليين وجذب عملاء جدد.
- إن النتائج التي ستتواصل إليها الدراسة ستساعد إدارات مصارف كلتا الدولتين على تحسين وتطوير خدماتها المصرفية من أجل تدعيم المركز التنافسي لها، والاحتفاظ بالموظفين ومعاملتهم باحترام وتقدير، حيث يساعد ذلك على تقليل معدل دورانهم، وتقليل تكاليف تدريبهم، بالإضافة إلى الاحتفاظ بالعملاء وجعلهم أكثر رضا.

#### فروض الدراسة:

- من خلال استعراض أدبيات الدراسة من دراسات سابقة تناولت متغيرات الدراسة الحالية مع متغيرات أخرى، وفي ضوء مخطط الدراسي الفرضي وهدف الدراسة والتي ستخضع للتحليل الإحصائي، حيث كانت الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال الفكري على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) وذلك داخل البنوك التجارية العامة.

وينبثق من هذا الفرض مجموعة من الفروض الفرعية كما يلي:

**الفرض الفرعي الأول:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال البشري على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة

**الفرض الفرعي الثاني:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال الهيكلي على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة

**الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال العلاقتي على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة.

#### منهجية الدراسة:

وللإجابة عن التساؤل التي تدور حوله مشكلة الدراسة وتساؤلاتها ومحاولة اختبار صحة الفروض ستعتمد الباحثة في تناول هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لاستيعاب الإطار النظري من الدراسة، فالمنهج الوصفي التحليلي هو الذي يعبر عن الظاهرة المراد دراستها كما توجد في الواقع كماً وكيفياً، ويعرف المنهج الوصفي بصفة عامة بأنه: مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل بوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع

الحقائق والبيانات، وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً، لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج عن الظاهرة أو الموضوع.

### الإطار النظري للدراسة:

#### رأس المال الفكري:

#### مفهوم رأس المال الفكري

يُعرف (Ousama and Mustafa., 2014: 10) رأس المال الفكري بأنه "المصادر ورأس المال غير الملموس كالمعرفة والخبرة والفلسفة والإدارة والأصول غير الملموسة والموارد البشرية التي تستخدم للمساعدة في الخلق وزيادة قيمة الشركة والمعرفة الاقتصادية التي تقود المنظمات للاعتماد على رأس المال الفكري في تحقيق أهدافها. ويرى (Mention, 2012: 3) رأس المال الفكري هو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسع تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا. كما عرفه (العنزي وصالح، 2009: 169) على أنه مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات المنظمة وتطوير مساحة إبداعاتها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها. كما ويرى (السعيد، 2008: 69) أن رأس المال الفكري هو "مجموعة القيم غير الملموسة التي تعتبر جزءاً من رأس مال المنظمة والتي تشمل على مكونات بشرية وهيكلية وعلائقية، تساهم في إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة تساعد على البقاء وتحسين الحصة السوقية وتعظيم القدرات التنافسية للمنظمة. ويُعرف (العامري والغالبي، 2008: 652) رأس المال الفكري بأنه " القيمة الاقتصادية للموارد البشرية المتولدة من

خلال وجود مؤهلات وقابليات ومعرفة وأفكار و طاقة والتزام لهذه الموارد البشرية في الوظائف التي يشغلونها. ويرى (Marr, 2004:560) أن رأس المال الفكري هو "مجموعة الأصول المعرفية التي يمكن أن تعزو إلى منظمة ما، وتساهم بشكل فعال في تحسين قدرتها التنافسية بإضافة القيمة لأهم الأطراف ذات المصلحة بالمنظمة".

### أبعاد رأس المال الفكري:

رأس المال البشري: يُعد رأس المال البشري من المفاهيم التي لاقت بحثاً واسعاً من الباحثين والمختصين في مجال العلوم الإدارية رغم الجدل الذي ظهر جلياً حول التعريفات المختلفة التي قدمت والتي كانت تتناول مفهوم رأس المال البشري من زوايا وجوانب مختلفة، فمنهم من تناوله على اعتبار أنه جزء من المنظمة وآخرون ينظرون إليه بأنه يتضمن مجموعة من المكونات ترتبط بالإنسان أو ما يمتلكه الأفراد من تعليم وخبرة ومهارة مكتسبة كانت أم ناتجة عن التدريب والاستثمار كمتطلب عمل (المعاني

وآخرون، 2011: 244)، وفيما يلي نورد أبرز التعريفات:

يُعرف (مهنا، 2013: 6) رأس المال البشري على أنه إجمالي المعرفة والمهارات والتدريب والتعليم والخبرات سواء كانت هذه المعرفة عامة أو متميزة ومتفردة مثل الابتكار، والأبداع، وروح المبادرة وقدرات الموظفين لحل مشكلاتهم، ورأس المال هذا متلائم مع الموظفين ولا يمكن للمنظمة امتلاكه، بل استغلاله. ويُحدد (أبو الجدائل، 2012: 220) رأس المال البشري كقيمة مركبة من كفاءة وقدرات الفرد واتجاهات العمل ورضا الموظف الذي يعتبر الأساس الذي يبني عليه رأس المال الهيكلي والعلاقاتي، الإبداع والتحسين المستمر.

رأس المال الهيكلي: يعطي Lothgren مفهوماً شمولياً لرأس المال الهيكلي بأنه أي شيء في المنظمة يدعم العاملين في أداء عملهم، ويتمثل رأس المال الهيكلي بالبنية التحتية والداعمة للعاملين، ويمتلك رأس المال الهيكلي من قبل المنظمة ويبقى معها حتى عند مغادرة العاملين لها، ويتضمن رأس المال الهيكلي الأشياء التقليدية كالبيانات، والأجزاء المادية للحاسبات والبرمجيات والعمليات وبراءة الاختراع والعلامات التجارية، فضلاً عن نظم المعلومات الخاصة بها (عطية، 2008: 150). ويرى (مهنا، 2013: 6)، أن رأس المال الهيكلي هو المرونة التنظيمية وكل شيء في المنظمة يدعم الموظفين لأداء عملهم: الملكية الفردية، فلسفة الإدارة، ثقافة الشركة، إدارة العمليات، نظم المعلومات، البحوث، المباني، الأجهزة، براءات الاختراع، العلامات التجارية، بالإضافة إلى صورة المنظمة ونظام المعلومات وملكية قواعد البيانات، كما عرفه (Mc Ebroy) على أنه عبارة عن كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري، ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظماتهم ويذهبون إلى بيوتهم (ياسين، 2004: 11).

رأس المال العلائقي: ويرى مهنا، أن رأس المال العلائقي هو جميع المواد المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمنظمة، مثل العلاقة مع العملاء والموردين والشركاء في البحوث والتطوير، وعلاقة المنظمة مع بعض الأطراف المستفيدة مثل (المساهمين والدائنين والمزودين ... الخ)، وكذلك الماركات، العملاء، قنوات التوزيع، التعاون، البحوث المشتركة، العقود المالية، اتفاقيات الترخيص، ولاء العملاء، تكرار الأعمال، حساسية الأسعار والتي تستخدم كمؤشر لرأس مال العملاء (مهنا، 2013: 6). ويعرفه (عبيد، 2000: 13) على أنه: قيمة العلاقات التي تقيّمها المنظمة مع عملائها من خلال زيادة رضا العميل وولائه، ومدى الاحتفاظ به، عن طريق الاهتمام بمقترحاته، والاستماع إلى

الشكاوى المقدمة من قبله، وإيجاد الحلول لها بالسرعة الممكنة، ومشاركته في اعمالها وصفقاتها أو إقامة علاقات تعاون قوية.

### جودة الخدمات المصرفية:

تُعد المصارف أحد المنظمات التي تقدم منتجات غير ملموسة وتمارس أنشطة تسويقية وتحاول التركيز على خدماتها كمدخل لزيادة قدراتها التنافسية ولخدمة عملاءها بأكثر كفاءة. (المساعد، 2003: 297).

وقد كثرت الدراسات التي أجريت على جودة الخدمات خاصة تلك المتعلقة بالمصارف لاسيما وهذه الأخيرة تتجه نحو العولمة والاندماج والشمولية وتحرير تجارة خدماتها إضافة إلى سباق المنافسة وثورة الاتصالات والتكنولوجيا، وعليه فإن الخدمات المصرفية تقليدية كانت أم نمطية لا تختلف من مصرف لآخر من حيث الطبيعة الإجرائية، من هذا المنطلق برز مفهوم جودة الخدمة كمجال من مجالات التميز النسبي وظهرت عدد من المفاهيم كخدمة العملاء، سرعة إنجاز الخدمة، أسلوب أداء الخدمة كمجالات للتميز في تقديم الخدمات المصرفية. " (المساعد، 2003: 297).

وتعتبر جودة الخدمة من الأساسيات التي تسيق إرضاء العملاء وفي المقابل فإن رضا العملاء يؤثر على قرار الشراء المستقبلي للعميل وإدراكه، فإن جودة الخدمة المصرفية تعتبر شرطاً أساسياً لإشباع رغبات العميل وللاحتفاظ به. وبسبب أهمية الجودة المصرفية كميزة تنافسية أساسية، تكاد لا تجد مصرفاً واحداً لا يحاول تطوير الخدمة المصرفية التي يقدمها، ويمكن تحديد عشرة أبعاد لجودة الخدمة في مجال العمل المصرفي، وهي صناعة الخدمات وهي: التجسيد، الأمانة، الاستجابة، المنافسة، المجاملة، المصادقية، الأمن، الحرية، الاتصال، وفهم العميل،

## أبعاد جودة الخدمات المصرفية

وتمثل خمسة أبعاد في جودة الخدمة وهي: (أبو معمر، 2005: 78).

1-الثقة: وتعني القدرة على إنجاز الخدمة بشكل مستقل ودقيق.

2-الاستجابة: وتعني الرغبة في مساعدة العميل وتطوير الخدمة المقدمة.

3-التجسيد: ويعني التسهيلات المادية والمعدات والمظهر الخارجي للموظفين.

4-الأمان: ويعني معرفة الموظفين ومجاملتهم وإعطاء الثقة والأمان للعميل.

5-التعاطف: ويعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للعميل.

وترتكز الجودة في الخدمات المصرفية على اتجاهين وهما: الجودة الداخلية المبنية على أساس تقديم الخدمة وفق مواصفات قياسية صممت على أساسها تلك الخدمة، والجودة الخارجية وهي تركز على مدى اقتناع العميل بمستوى الخدمة المقدمة إليه، وهنا يفاضل بين العلامات التجارية المختلفة التي من خلالها يحصل على خدماته. ومفهوم الجودة الخارجية للخدمة المصرفية يصبح مهماً كونه يركز على متطلبات العملاء، فيتم اختيار الخدمة بناء على توقعاتهم، وبالتالي جودة الخدمات المصرفية يجب أن تحدد على أساس إيجاد المقاييس التي ترتبط باحتياجات العملاء وتعتبر عنها (الحداد، 1999: 336).

الدراسة الميدانية:

### مجتمع وعينة الدراسة:

إن الغاية من هذه الدراسة تمثلت في تقييم مدى تأثير رأس المال الفكري على تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف محل الدراسة، ومع استحالة إجراء دراسة مسحية شاملة على كافة عملاء المصارف محل الدراسة تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة "البنك الأهلي، بنك مصر، بنك القاهرة" من خلال اختيار عينة من

عملاء تلك المصارف، وبما أن عملاء المصرف يمكن أن يكونوا أفراداً أو مؤسسات فقد اقتصرنا دراستنا على العملاء الأفراد، أي تقييم العملاء الأفراد لأبعاد رأس المال الفكري داخل المصارف وعلاقتها بتحسين مستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة. وقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية مع التذكير بأن الدراسة تشمل العملاء الأفراد فقط، وقد تم تحديد عدد أفراد العينة من خلال تحليل اختبار عينة عشوائية مكونة من 20 عميل بالبنك الأهلي، بنك مصر، بنك القاهرة، وقد وجد أن متوسط الانحراف المعياري لمستوياتهم التعليمية (0.452) بعد ذلك تم احتساب حجم العينة المطلوبة على أساس مستوى الثقة 95% وخطأ مسموح به 0.05 وكان حكم العينة كما يلي:

$$N = (Z^2 * S^2) / e^2$$

e: الخطأ المسموح به

S: الانحراف المعياري

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة 90%

N: حجم العينة

$$N = ((0.452)^2 * (1.645)^2) / (0.05)^2$$

$$= 221 \text{ مفردة}$$

وعلى هذا الأساس تم توزيع عدد 300 استمارة لزيادة التأكد من البيانات والاستجابات بالإضافة إلى ، إلا أن عدد الاستمارات التي استخدمت فعلاً في الدراسة قدرت 259 استمارة أي بنسبة 86% حيث يمثل الفرق بين الرقمين عدد الاستمارات غير المسترجعة أو غير الصالحة للتحليل الإحصائي لاحتوائها على إجابات غير كاملة.

## توزيع عينة الدراسة.

تم توزيع استمارة الاستقصاء على عينة الدراسة "المتعاملين ومتلقيين الخدمة تناسباً مع عدد الفروع الخاصة بكل مصرف، حيث تم اختيار فروع المصارف محل الدراسة المنشرة في منطقة وسط القاهرة.

## الجدول رقم (1)

توزيع حجم العينة بناء على عدد المصارف محل الدراسة المتواجدة في منطقة جنوب القاهرة.

م	المصرف	العدد	النسبة	حجم العينة
1	البنك الأهلي المصري	16	%34	102
2	بنك مصر	20	%43	129
3	بنك القاهرة	11	%23	69
	الإجمالي	47	%100	300

## الصدق والثبات لأداة الدراسة

## الجدول رقم (2)

مؤشرات التحليل العاملي الاستكشافي واختبارات الثبات والصدق لأبعاد جودة الخدمات المصرفية

المؤشرات اختبارات الثبات والصدق					أبعاد جودة الخدمات المصرفية الملموسية الاعتمادية الاستجابة التعاطف الأمان						
مؤشرات التحليل العاملي الاستكشافي:											
قيمة KMO	0.802	0.874	0.883	0.854	0.834	قيمة مربع كاي	741.01	631.2	332.5	636.1	647.8
اختبار Bartlett	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	نسبة التباين المفسر	%72.3	%67.8	%76.1	%64.3	%63.8
اختبار الثبات والصدق:											

( العلاقة التأثيرية لرأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمات.....) إيمان الخميسي

0.859	0.837	0.874	0.843	0.817	معامل Cronbach alpha قبل حذف العبارات
0.859	0.837	0.874	0.843	0.817	معامل Cronbach alpha بعد حذف العبارات
0.927	0.915	0.935	0.918	0.903	معامل الصدق

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدولين السابقين توافر الأبعاد الخمسة التي تم قياسها لجودة الخدمات المصرفية، وذلك على النحو التالي:

أ- البعد الأول (الملموسية): ويتكون هذا البعد من 9 عبارات، وأن قيمة معامل التحميل لكل منها أكبر من (0.5) أي أن درجة الارتباط بين كل عبارة من هذه العبارات التسعة وُبعد الملموسية تزيد عن 50%. ومن ثم لم يتم استبعاد أي عبارة من عبارات بُعد الملموسية. كما بلغت قيمة اختبار KMO لبُعد الملموسية (0.802) أي تتراوح بين (0.8 و 0.9) وهذا يعني أن تطبيق التحليل العاملي على بيانات بُعد الملموسية قوي وهذا يعني أن تطبيق التحليل العاملي على بيانات بُعد الملموسية قوي، وأشارت نتائج اختبار Bartlett إلى أن هناك ارتباطات معنوية وتجانس بين جميع العبارات التسعة الممثلة لمقياس بُعد الملموسية، حيث إن القيمة الاحتمالية للاختبارات ذات دلالة إحصائية: (  $P \text{ value} = 0.000 < \text{Approx. Chi-square} = 741.01$  ) وشرح العبارات التسعة 72.3% من الاختلافات في مقياس بُعد الملموسية. ومن منظور الثبات والصدق، فقد بلغت قيمة معامل Cronbach's Alpha للثبات (0.817) أي تزيد عن (0.7)، بما يؤكد التناسق الداخلي لعبارات بُعد الملموسية، أما معامل الصدق قد بلغ (0.903) أي أن العبارات التسعة تقيس فعلاً بُعد رأس المال البشري.

ب- البعد الثاني (الاعتمادية): ويتكون هذا البعد من 10 عبارات، وأن قيمة معامل التحميل لكل منها أكبر من (0.5) أي أن درجة الارتباط بين كل عبارة من هذه العبارات العشرة وبعُد الاعتمادية تزيد عن 50%. ومن ثم لم يتم استبعاد أي عبارة من عبارات بُعد رأس المال البشري. كما بلغت قيمة اختبار KMO لبُعد الاعتمادية (0.874) أي تتراوح بين (0.8 و 0.9) وهذا يعني أن تطبيق التحليل العاملي على بيانات بُعد الاعتمادية قوي وهذا يعني أن تطبيق التحليل العاملي على بيانات بُعد الاعتمادية قوي، وأشارت نتائج اختبار Bartlett إلى أن هناك ارتباطات معنوية وتجانس بين جميع العبارات العشرة الممثلة لمقياس بُعد الاعتمادية، حيث إن القيمة الاحتمالية للاختبارات ذات دلالة إحصائية: (  $P < 0.05$ ,  $value = 0.000$  ) وتشرح العبارات العشرة 67.8% من الاختلافات في مقياس بُعد الاعتمادية. ومن منظور الثبات والصدق، فقد بلغت قيمة معامل Cronbach's Alpha للثبات (0.843) أي تزيد عن (0.7)، بما يؤكد التناسق الداخلي لعبارات بُعد الاعتمادية، أما معامل الصدق قد بلغ (0.918) أي أن العبارات العشرة تقيس فعلاً بُعد الاعتمادية.

ج- البعد الثالث (الاستجابة): ويتكون هذا البعد من 7 عبارات، وأن قيمة معامل التحميل لكل منها أكبر من (0.5) أي أن درجة الارتباط بين كل عبارة من هذه العبارات السبعة وبعُد الاستجابة تزيد عن 50%. ومن ثم لم يتم استبعاد أي عبارة من عبارات بُعد الاستجابة. كما بلغت قيمة اختبار KMO لبُعد الاستجابة (0.883) أي تتراوح بين (0.8 و 0.9) وهذا يعني أن تطبيق التحليل العاملي على بيانات بُعد الاستجابة قوي وهذا يعني أن تطبيق التحليل العاملي على بيانات بُعد الاستجابة قوي، وأشارت نتائج اختبار

Bartlett إلى أن هناك ارتباطات معنوية وتجانس بين جميع العشر عبارات الممثلة لمقياس بُعد الاستجابة، حيث إن القيمة الاحتمالية للاختبارات ذات دلالة إحصائية: (Approx. Chi-square = 332.5, P value = 0.000 < 0.05) وتشرح العشر عبارات 76.1% من الاختلافات في مقياس بُعد الاستجابة. ومن منظور الثبات والصدق، فقد بلغت قيمة معامل Cronbach's Alpha للثبات (0.874) أي تزيد عن (0.7)، بما يؤكد التناسق الداخلي لعبارات بُعد الاستجابة، أما معامل الصدق قد بلغ (0.935) أي أن العشر عبارات تقيس فعلاً بُعد الاستجابة.

د-البعد الرابع (التعاطف): ويتكون هذا البعد من السبع عبارات، وأن قيمة معامل التحميل لكل منها أكبر من (0.5) أي أن درجة الارتباط بين كل عبارة من هذه العبارات السبعة وبُعد التعاطف تزيد عن 50%. ومن ثم لم يتم استبعاد أي عبارة من عبارات بُعد التعاطف. كما بلغت قيمة اختبار KMO لبُعد التعاطف (0.854) أي تتراوح بين (0.8 و 0.9) وهذا يعني أن تطبيق التحليل العاملي على بيانات بُعد التعاطف قوي وهذا يعني أن تطبيق التحليل العاملي على بيانات بُعد التعاطف قوي، وأشارت نتائج اختبار Bartlett إلى أن هناك ارتباطات معنوية وتجانس بين جميع العبارات السبعة الممثلة لمقياس بُعد التعاطف، حيث إن القيمة الاحتمالية للاختبارات ذات دلالة إحصائية: (Approx. Chi-square = 636.1, P value = 0.000 < 0.05) وتشرح العبارات السبعة 64.3% من الاختلافات في مقياس بُعد التعاطف. ومن منظور الثبات والصدق، فقد بلغت قيمة معامل Cronbach's Alpha للثبات (0.837) أي تزيد عن (0.7)، بما يؤكد التناسق الداخلي لعبارات بُعد التعاطف، أما معامل الصدق قد بلغ (0.915) أي أن العبارات السبعة تقيس فعلاً بُعد التعاطف.

هـ- البعد الخامس (الأمان): ويتكون هذا البعد من 8 عبارات، وأن قيمة معامل التحميل لكل منها أكبر من (0.5) أي أن درجة الارتباط بين كل عبارة من هذه العبارات الثمانية وبعُد الأمان تزيد عن 50%. ومن ثم لم يتم استبعاد أي عبارة من عبارات بُعد رأس المال البشري. كما بلغت قيمة اختبار KMO لبعُد الأمان (0.834) أي تتراوح بين (0.8 و 0.9) وهذا يعني أن تطبيق التحليل العاملي على بيانات بُعد الأمان قوي وهذا يعني أن تطبيق التحليل العاملي على بيانات بُعد الأمان قوي، وأشارت نتائج اختبار Bartlett إلى أن هناك ارتباطات معنوية وتجانس بين جميع العبارات الثمانية الممثلة لمقياس بُعد الأمان، حيث إن القيمة الاحتمالية للاختبارات ذات دلالة إحصائية: (Approx. Chi-square = 647.8, P value = 0.000 < 0.05) وتشرح العشر عبارات 63.8% من الاختلافات في مقياس بُعد الأمان. ومن منظور الثبات والصدق، فقد بلغت قيمة معامل Cronbach's Alpha للثبات (0.859) أي تزيد عن (0.7)، بما يؤكد التناسق الداخلي لعبارات بُعد الأمان، أما معامل الصدق قد بلغ (0.927) أي أن العبارات العشرة تقيس فعلاً بُعد الأمان.

## اختبارات فروض الدراسة

## اختبار الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال البشري على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة

## الجدول رقم (3)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الأولى (رأس المال البشري)  $X_1$ ، (جودة الخدمات المصرفية)  $Y$ .

المتغير	B	T	المستوى المعنوية (SIG)	F	المستوى المعنوية (SIG)	R	$R^2$
الثابت	0.021	0.902	0.00	257.05	0.00	0.995	0.990
رأس المال البشري	0.995	160.33	0.00				

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

\*قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة الحرية 107 هي 3.92

## يوضح الجدول السابق أن:

-قيمة (T=160.33) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لرأس المال البشري في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية محل الدراسة.

- قيمة (F=257.05) لمتغير رأس المال البشري عند مستوى دلالة (0.05) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية التي تساوي (3.92) بمستوى معنوية يساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يعني قبول الفرضية تنص على وجود علاقة إحصائية لرأس المال البشري في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية التي توضح أنه لا يوجد علاقة لرأس المال البشري في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة.

- معامل الارتباط (R=99.5 %) وهو ما يوضح على أنه توجد علاقة ارتباط (طردية قوية) بين المتغيرين رأس المال البشري وتحسين جودة الخدمات المصرفية، وهو ما يؤكد على قوة العلاقة بين رأس المال البشري وتحسين جودة الخدمات المصرفية

- معامل التحديد ( $R^2=0.99$ ) وهو ما يعني أن (99%) من التغير الحادث في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) يحدث نتيجة التغير الذي يحدث في المتغير المستقل (رأس المال البشري)، وأن النسبة الباقية (1%) ترجع لعوامل أخرى.

- قيمة (  $Beta=0.995$  ) حيث تشير إشارة معامل الانحدار الموجبة إلى أن العلاقة بين رأس المال البشري وتحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة علاقة تأثيرية إيجابية (طردية). وهو ما توضحه المعادلة التالية:

$$\text{تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة} = 0.995 \text{ رأس المال بشري} + 0.021$$

أي أن كل تغير في رأس المال البشري بمقدار الوحدة الواحدة يقابله نفس التغير في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة بمقدار (0.995) وحدة.

وبناء على النتائج السابقة تقبل الفرضية الأولى، والتي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال البشري على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة

#### اختبار الفرضية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال الهيكلي على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة

## الجدول رقم (4)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الأولى (رأس المال الهيكلي)  $X_2$ ، (جودة الخدمات المصرفية)  $Y$ .

$R^2$	R	مستوى المعنوية (SIG)	F	مستوى المعنوية (SIG)	T	B	المتغير
0.984	0.992	0.00	159.34	0.00	5.55	0.171	الثابت
				0.00	126.14	0.992	رأس المال الهيكلية

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

\*قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة الحرية 107 هي 3.92

## يوضح الجدول السابق أن:

- قيمة  $(T=126.14)$  عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية محل الدراسة.

- قيمة  $(F=159.34)$  لمتغير رأس المال الهيكلي عند مستوى دلالة (0.05) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية التي تساوي (3.92) بمستوى معنوية يساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يعني قبول الفرضية تنص على وجود علاقة إحصائية لرأس المال الهيكلي في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل

( العلاقة التأثيرية لرأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمات.....) إيمان الخميسي

الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية التي توضح أنه لا يوجد علاقة لرأس المال الهيكلي في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة.

- معامل الارتباط ( $R=99.2\%$ ) وهو ما يوضح على أنه توجد علاقة ارتباط (طردية قوية) بين المتغيرين رأس المال الهيكلي وتحسين جودة الخدمات المصرفية، وهو ما يؤكد على قوة العلاقة بين رأس المال الهيكلي وتحسين جودة الخدمات المصرفية

- معامل التحديد ( $R^2=0.984$ ) وهو ما يعني أن (98.4%) من التغير الحادث في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) يحدث نتيجة التغير الذي يحدث في المتغير المستقل (رأس المال الهيكلي)، وأن النسبة الباقية (1.6%) ترجع لعوامل أخرى.

- قيمة ( $Beta=0.992$ ) حيث تشير إشارة معامل الانحدار الموجبة إلى أن العلاقة بين رأس المال الهيكلي وتحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة علاقة تأثيرية إيجابية (طردية). وهو ما توضحه المعادلة التالية:

تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة =  $0.992$   
رأس المال الهيكلي +  $0.171$

أي أن كل تغير في رأس المال الهيكلي بمقدار الوحدة الواحدة يقابله نفس التغير في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة بمقدار (0.992) وحدة

وبناء على النتائج السابقة تقبل الفرضية الثاني، والتي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال الهيكلي على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة

### اختبار الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال العلاقتي على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة

### الجدول رقم (5)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الأولى (رأس المال العلاقتي)  $X_3$ ،  
(جودة الخدمات المصرفية)  $Y$ .

المتغير	B	T	مستوى المعنوية (SIG)	F	مستوى المعنوية (SIG)	R	$R^2$
الثابت	0.043	0.84	0.00	509.33	0.00	0.975	0.951
رأس المال العلاقتي	0.97	70.87	0.00				

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي

\*قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة الحرية 107 هي 3.92

## يوضح الجدول السابق أن:

-قيمة ( $T=70.87$ ) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05) مما يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لرأس المال العلاقتي في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية محل الدراسة.

- قيمة ( $F=509.33$ ) لمتغير رأس المال العلاقتي عند مستوى دلالة (0.05) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية التي تساوي (3.92) بمستوى معنوية يساوي (0.00) وهي أقل من (0.05) مما يعني قبول الفرضية تنص على وجود علاقة إحصائية لرأس المال العلاقتي في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة، ورفض الفرضية الصفرية التي توضح أنه لا يوجد علاقة لرأس المال العلاقتي في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة.

- معامل الارتباط ( $R=97.5\%$ ) وهو ما يوضح على أنه توجد علاقة ارتباط (طردية قوية) بين المتغيرين رأس المال العلاقتي وتحسين جودة الخدمات المصرفية، وهو ما يؤكد على قوة العلاقة بين رأس المال العلاقتي وتحسين جودة الخدمات المصرفية

- معامل التحديد ( $R^2=0.951$ ) وهو ما يعني أن (95.1%) من التغير الحادث في المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) يحدث نتيجة التغير الذي يحدث في المتغير المستقل (رأس المال العلاقتي)، وأن النسبة الباقية (4.9%) ترجع لعوامل أخرى.

- قيمة (  $Beta=0.975$  ) حيث تشير إشارة معامل الانحدار الموجبة إلى أن العلاقة بين رأس المال العلاقتي وتحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة علاقة تأثيرية إيجابية (طردية). وهو ما توضحه المعادلة التالية:

$$\text{تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة} = 0.975 \times \text{رأس المال العلاقتي} + 0.043$$

أي أن كل تغير في رأس المال العلاقتي بمقدار الوحدة الواحدة يقابله نفس التغير في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة بمقدار (0.975) وحدة.

وبناء على النتائج السابقة تقبل الفرضية العلاقتي، والتي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال العلاقتي على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة

## نتائج الدراسة:

-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وجودة الخدمات المقدمة داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة تلك العلاقة الارتباطية ( $R=0.995$ )، وهي علاقة طردية إيجابية قوية أي أنه كلما زاد الاهتمام والتركيز برأس المال البشري، انعكس ذلك بالإيجاب على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك التجارية العامة محل الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرض الفرعي الأول من الدراسة والذي ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال البشري على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة"

-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المقدمة داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة تلك العلاقة الارتباطية ( $R=0.992$ )، وهي علاقة طردية إيجابية قوية أي أنه كلما زاد الاهتمام والتركيز برأس المال الهيكلي، انعكس ذلك بالإيجاب على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك التجارية العامة محل الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرض الفرعي الثاني من الدراسة والذي ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال الهيكلي على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة"

-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلاقتي وجودة الخدمات المقدمة داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة تلك العلاقة

الارتباطية ( $R=0.975$ )، وهي علاقة طردية إيجابية قوية أي أنه كلما زاد الاهتمام والتركيز برأس المال العلاقتي، انعكس ذلك بالإيجاب على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك التجارية العامة محل الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرض الفرعي الثالث من الدراسة والذي ينص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام برأس المال العلاقتي على تحسين جودة الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) داخل البنوك التجارية العامة محل الدراسة".

## توصيات الدراسة:

- تطوير الأسس الإستراتيجية التي تعتمد على رأس المال الفكري كأداة تحليلية لها وجعل المنظمات التي تتبع ذلك قادرة على التفوق على منافسيها الذين لم يعولوا على اعتماد تحليل رأس المال الفكري كأداة لإستراتيجية المنظمة.
- قيام الإدارة العليا بتدعيم الثقة لدى العاملين المتميزين ممن يمتلكون الخبرة والمعرفة للارتقاء بمستوى أداء المنظمة في كافة مجالاتها سواء عملها، صياغة وتنفيذ وتقويم الإستراتيجية والتكنولوجيا المستخدمة.
- قيام الإدارة العليا داخل البنوك بتدعيم الثقة لدى العاملين المتميزين ممن يمتلكون الخبرة والمعرفة للارتقاء بمستوى أداء البنوك في كافة مجالاتها سواء عملها، صياغة وتنفيذ وتقويم الإستراتيجية، والتكنولوجيا المستخدمة.
- جعل التميز في المعرفة التي يمتلكها رأس المال الفكري محور اهتمام البنوك، كونه يتيح لها التفوق وإضافة قيمة
- تطوير أداء العاملين داخل البنوك من خلال الدورات التدريبية والعمل كفرق لغرض المساهمة في إعداد منهاج ورسالة البنوك
- التركيز على رأس المال الفكري كقاعدة معرفية لتقديم منتجات وخدمات البنوك بصورة متفردة ونادرة تحقق التفوق على البنوك المنافسة.
- المعرفة المستمرة برغبات العملاء وآرائهم بالمنتجات والخدمات التي تقدمها البنوك وإيجاد علاقات معهم تخدم الطرفين.
- الاهتمام بإدارة واستثمار رأس المال البشري بوصفه موجوداً إستراتيجياً يمنح البنوك الميزة التنافسية من خلال متغيراته المختلفة (المعرفة، المهارات، الخبرات، التدريب،

الابتكار والتجديد) إذ أن رأس المال يتوقف على الخصائص والسمات التي يتميز بها الأفراد في العمل.

-مكافأة الأداء الجيد لرأس المال البشري وتشجيع روح الابتكار والتجديد من خلال إتاحة الفرصة للعاملين باستخدام كافة مقدراتهم الجوهرية في تنفيذ واجبات العمل المكلفين به وتمية رأس المال البشري.

-إشراك العاملين في تحديد حاجاتهم التدريبية لتطويرهم مهنيًا، ومشاركتهم في وضع وتحديد البرامج التدريبية المقترحة.

-العمل على تأسيس وحدة البحوث والدراسات التي تقوم بعمل دراسات ومتابعة كل ما هو جديد في بيئة العمل الداخلية والخارجية في مختلف المجالات والتي تساعد في اتخاذ القرارات.

## قائمة المراجع:

- أبو الجدائل، حاتم صلاح (2012)، رأس المال البشري، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.
- أبو معمر، فارس محمود (2005)، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، غزة، فلسطين.
- الحداد، عوض بدير (1999)، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر.
- الروسان، محمود والعجلوني، محمود (2010)، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني.
- سالمى، جمال (2005)، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثامن، جامعة بسكرة، الجزائر.
- السعيد، هاني محمد (2008)، رأس المال الفكري- انطلاقة إدارية معاصرة، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- العامري، صالح والغالبي منصور (2008)، الإدارة والأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عبيد، نغم حسن (2000)، أثر رأس المال الفكري في الأداء المنظمي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
- عطية، محمود (2008)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- العنزي، سعد وصالح، أحمد (2009)، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال – مدخل فلسفي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- المساعد، زكي خليل (2003)، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- المعاني، أحمد وعريقات، أحمد والصالح، أسماء، وجرادات، ناصر (2011)، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مهنا، أحمد (2013)، نموذج القياس النوعي والنموذج المقارن لقياس رأس المال الفكري، المؤتمر العربية الأول، رأس المال الفكري العربي، 28-30 إبريل.
- ياسين، سعد غالب (2007)، إدارة المعرفة: المفاهيم- النظم- التقنيات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- Marr, B. (2004), "Intellectual Capital – Defining Key Performance Indicators for rganizational Knowledge Assets", **Business Process Management Journal**, Vol. 10, No. 5.
- Mention, A. (2012), "Intellectual Capital, Innovation and Performance: A Systematic Review of the Literature", **Business and Economic Research**. Vol. 2, No. 10.
- Ousama, A. Hammami, H. and Mustafa, A. (2014), "**Intellectual Capital and Islamic Banks Performance in the GCC**", 6th European Conference on Intellectual Capital ECIC 10-11 April.