

دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بالتطبيق علي البنوك التجارية في

محافظة الفيوم

The role of intellectual capital in enhancing the competitive advantage by applying to commercial banks in Fayoum Governorate

خالد محمد عبدالستار علي 1

khaledabdelsatar95@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلي التعرف علي تحديد دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم ، طبقت الدراسة علي عينة عشوائية من العاملين بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج واهمها أن إدارة البنك التي تهتم بآراء العاملين ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر لها تأثير إيجابي ومعنوي على زيادة التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الانحدار (0.287) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.006) أي أقل من (0.05) ، وأن عندما يسعي البنك إلي إرضاء العملاء والتواصل معهم باستمرار يؤدي ذلك إلي تخفيض التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الانحدار (-0.160) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.003) ، كما توصلت الدراسة إلي مجموعة من التوصيات أهمها الاهتمام بإراء

1. مدرس إدارة الأعمال بالمعهد العالي للدراسات النوعية بالجيزة

دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية..... خالد عبد الستار

العاملين في المؤسسات المصرفية ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر يؤدي إلى تعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية وأن العمل من قبل إدارة البنك يعمل على تعزيز إدارة رأس المال الفكري للعاملين لتحقيق الميزة التنافسية ، وبالتالي معرفة جوانب الخلل والعمل على التطوير المستمر للبنوك التجارية ، وتوفير البيئة الوظيفية المناسبة للعاملين بالبنوك التجارية مما ينعكس على أسلوبهم في التعامل وكسب رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري ، رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلية ، رأس المال العمالي ، الميزة التنافسية .

Abstract:

The study aimed to identify the role of intellectual capital in enhancing the competitive advantage in commercial banks in Fayoum Governorate. The study was also applied to a random sample of employees in commercial banks in Fayoum Governorate. It has a positive and significant effect on increasing the cost as a dimension of the competitive advantage, as the regression coefficient was (0.287), which is a positive value, and the level of significance was (.006), i.e. less than (.05). And that when the bank seeks to satisfy customers and communicate with them continuously, this leads to cost reduction as a dimension of the competitive advantage, as the regression coefficient reached (-0.160), which is a positive value, and the level of morale is (003). In banking institutions and integrating them into plans for continuous development and modernization leads to enhancing the respiratory advantage in commercial banks And work by the bank management to strengthen the management of the intellectual capital of the employees to achieve the competitive advantage, and thus to know the defects and work on the continuous development of commercial banks, and to provide an appropriate job environment for the employees of commercial banks, which is reflected in their style of dealing and gaining customer satisfaction

1- مقدمة :

تقوم الإدارة المتميزة في البنوك التجارية وفي منظمات الاعمال بضرورة التعامل مع العنصر البشري من منظور جديد ويتمثل في النهج الجديد للإدارة الموارد البشرية في نظام قائم علي اساس الابداع، والابتكار وتكافؤ الفرص ، والعمل علي الانجاز الفكري ، وإن إدارة اصول منظمات الأعمال ومنها البنوك التجارية المصرية يؤدي لتحقيق البنوك أهدافها وضمان تحقيق . ربحيه وبقاء هذه البنوك واستمراريتها ف بيئة الاعمال ، وقد شهدت بيئة الاعمال مع بداية القرن الحادي والعشرين تغيرات جذرية في غاية الأهمية من أهمها ظهور الثورة التكنولوجية والمعرفية والتي . ساهمت في انفجار المعلومات والمعرفة، وظهور قوى العولمة، انفتاح السوق، المنافسة الدولية، وما ترتب عن ذلك من آثار إقليمية وعالميا وقد امتدت هذه الآثار لتشمل كل مناحي الحياة ومنها الاقتصاد حتى أصبحت سمة اقتصاد القرن الالفية الجديدة و هي الاقتصاد المبني على المعرفة Knowledge-Based Economy ، و قد ترتب على ذلك التغيير ظهور مفهوم رأس المال الفكري Intellectual Capital ، الذي أصبح اهم أصول منظمات الأعمال ومنها البنوك التجارية ، وأصبحت القيمة المعرفية للموظف محددته لقدرته على المساهمة في تحقيق ميزة تنافسية تنظيمية فكلما زادت قيمته المعرفية من خلال زيادة قدراته ومعارفه و مهاراته أصبح أكثر قدرة و مهارة على أداء

الأعمال بأكبر قدر ممكن من الدقة والكفاءة والفاعلية -Quintero20) (Quintero, W2021)

- و يعتبر رأس المال الفكري محصلة التفاعل المتبادل بين قدرات العاملين، والهيكل التنظيمي، والعلاقات الداخلية والخارجية للبنوك والتي تؤدي إلى الوصول لأعلى درجات الاداء للبنوك التجارية لتحقيق أعلى نسبة من العملاء والعمل زيادة الارباح إلي أعلى مستوى ممكن). (Al-Khoury, A., Hussein, S. A2022).
- وفي ظل بيئة الاعمال المعاصرة شديدة التنافسية أصبح تركيز البنوك التجارية متوجهاً إلى كسب ميزة تنافسية على غيرها من المنافسين وذلك من خلال إضافة قيمة للعميل وتحقيق التميز عن طريق استغلال الطاقة الفكرية والعقلية للأفراد.
- وتؤدي إدارة رأس المال الفكري دوراً هاماً في جعل الأصول غير المادية والغير ملموسة ميزة تنافسية من خلال تدعيم الإمكانيات والطاقات البشرية، ومساعدتهم على اكتشاف وتدقيق إمكانياتهم المحتملة.
- حيث تعتبر تنمية رأس المال الفكري استثماراً هاماً في أحد أهم أصول البنوك التجارية الغير الملموسة التي زادت أهميتها في العصر الحديث ، وذلك يرجع إلى أن قيمة الأصول الفكرية التي أصبحت تتجاوز قيمة الاصول الملموسة بعدة مرات مما أدى لانتقال التنافس ،

والتميز بين البنوك التجارية من رأس المال المالي إلي رأس المال
الفكري (مرسال 2018)

■ وفي هذا البحث يقوم الباحث بدراسة (دور رأس المال الفكري على
الميزة التنافسية بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية بمحافظة الفيوم
بما يمثل قطاع البنوك التجارية من أهمية كبرى في الاقتصاد القومي
المصري .

2- الدراسات السابقة : يقوم الباحث في هذا الجزء بعرض الدراسات
السابقة التي استطاع الحصول عليها وذات الصلة بموضوع البحث
الحالي وسيتم تقسيمه إلي محاورين المحور الاول يتناول الدراسات
الخاصة برأس المال الفكري والمحور الثاني يتناول الدراسات التي
تناولت تعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم .

المحور الاول : الدراسات الخاصة برأس المال الفكري :
دراسة اندراوس (2023) هدفت الدراسة إلي التعرف علي الواقع
الفعلي لتواجد متطلبات عملية نجاح رأس المال الفكري في المؤسسات
المصرفية محل الدراسة ، كما طبقت الدراسة علي عينة عشوائية من
العاملين في بنك مصر بجمهورية مصر العربية وبلغ حجم العينة
104 مفردة ، وأضحت الدراسة أنه يوجد علاقة ذات دلالة أحضائية
بين تطوير رأس المال البشري وتحقيق الميزة التنافسية في بنك مصر
، كما توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها أن البنوك
العاملة المصرية يتوقع أن تواجه منافسة حادة بين البنوك العربية ،

والعالمية ، وستكون البنوك المصرية غير قادرة علي مواكبة التغيرات ذات الصلة بعولمة الأعمال ما لم تستند إلي أسترراتيجية تفعيل الاستفادة من رأس المال الفكري ، ومواجهه التغيرات في بيئة الأعمال المتسارعة ، كما توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها الإبقاء علي البنوك العامة في ظروف المنافسة المعاصرة لا يتم إلا بالاستناد إلي تطوير رأس المال الفكري داخلها ، وكيفية إداراته واستثماره وتنشيطه ، وبهدف إيجاد تصميم جيد لإنتاج الخدمات المصرفية وأيجاد طرق جديدة ومنتوعة لخدمة العملاء .

دراسة عيسي كايد (2018) هدفت الدراسة إلي التعرف علي رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة (رأس المال العلائقي ، ورأس المال البشري ، ورأس المال الهيكلي علي الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة وهي (الجودة ، تقليل التكلفة ، الإبداع ، الاستجابة ، القيمة) في البنوك التقليدية الاردنية . وطبقت الدراسة علي عينة عشوائية من العاملين في البنوك الاردنية ، وبلغت العينة 175 مفردة ، كما توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة علي الميزة التنافسية . بأبعادها المختلفة في البنوك التقليدية الاردنية ، كما أوصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها ضرورة إعطاء البنوك التقليدية الاردنية أهمية كبيرة لمكونات رأس المال الفكري منها (رأس المال العلائقي من خلال تحسين العلاقات مع

العملاء ، ورأس المال البشري من خلال التدريب والتعليم المستمر ، ورأس المال الهيكلي من خلال تحديث الهياكل التنظيمية والكفاءات . دراسة دغيم (2018) هدفت الدراسة إلي التعرف علي تأثير رأس المال الفكري علي جودة الخدمات الصحية بالتطبيق علي مستشفى القصر العيني وطبقت الدراسة علي عينة من الموظفين والاطباء وطاقم التمريض وبلغت العينة من (500) مفردة ، وكما توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها أن رأس المال العقلاني له تأثير معنوي علي جودة الاداء الصحي إذ أنه كلما أزداد رأس المال العقلاني كلما كان لذلك تأثير ايجابي علي الاداء الصحي ، وكما توصلت الدراسة إلي مجموعة من التوصيات أهمها هو وضع نظام رقابي متطور لضبط سلوك الموظفين وطاقم التمريض والكشف عن كل أنواع التجاوزات في الاداء من خلال انشاء لجنة إدارية ذات خبرة بنظام الرقابة الادارية.

دراسة محمد (2015) هدفت الدراسة إلي التعرف علي مفهوم راس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال والتعرف علي واقع البنوك السودانية وتقييم مستوي اهتمامها بالاعتماد علي متطلبات التحول لاعتماد رأس المال الفكري كأحد عناصر الأصول الهامة للمصارف وتقديم رؤية مقترحة للتطوير ، وكما توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها هي ضعف التقنية التكنولوجية والمعلوماتية للسودان ويمثل تحدي لتبني القطاع المصرفي

السوداني إلي التحول لراسمال الفكري والمعرفي ، وكما توصلت الدراسة إلي مجموعة من التوصيات أهمها تبني إنشاء قاعدة وبنية تحتية معرفية وتكنولوجية متطورة للجهاز المصرفي السوداني. دراسة الصفار (2008) هدفت الدراسة إلي تطبيق نموذج لتأثير رأس المال البشري علي أداء العاملين في المصارف التجارية الاردنية في مدينة اربد وذلك من خلال تشخيص الابعاد ذات العلاقة الاقوي ومدى تأثيرها علي الاداء المصرفي ، كما طبقت الدراسة علي جميع العاملين في المصارف التجارية الاردنية في مدينة اربد ، وبلغ حجم العينة 200 مفردة من العاملين في فروع المصارف التجارية ، كما توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة معنوية لمستوي خبرات العاملين، واداء المصارف التجارية الاردنية في مدينة اربد ، وجاءت علاقات الاثر في المرتبة الثالثة حيث أن شدة أثر خبرات العاملين في أداء المصارف يعكس ادراك الادارة ، كما توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها ضرورة تركيز المصارف علي متغير مهارات ومعنويات العاملين من خلال تكثيف الدورات التدريبية والتعليم المستمر لتطوير تلك المهارات والمعارف من خلال ادخال نظم جديدة لإدارة المعرفة .

✚ Hu-Chen, L., & Kenji, I. (2012):

هدف الدراسة إلي وضع إطار نظري لإدارة المستشفيات؛ بغرض استخدام مجموعة من النتائج ، وتم الاعتماد علي تحديد مبدئي لعدد من

المؤشرات ، بناءً على آراء الخبراء؛ وتحديد الاختلافات الأساسية في مؤشرات الأداء بين اليابانيين ومجموعة الدول الغربية ، ويمكن عد بيانات تصنيف الخبراء التي تم جمعها في هذه الدراسة مؤشرات أساسية لتقييم وإدارة أداء أي مستشفى لاحقاً. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي؛ كما طبقت الدراسة علي عينة عشوائية بلغت (66) مفردة من خبراء الرعاية الصحية، وتم جمع البيانات اللازمة عن طريق المقابلات ومراجعة الأدبيات في الدراسات وتم اعتماد 42 مؤشراً لقياس أداء المستشفيات ، وكما توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها إنسجام حكم الخبراء مع وجهات نظر المرضى ، والعاملين فيما يخص معظم مؤشرات الأداء التي تم بحثها. كما توصلت الدراسة إلي مجموعة من المؤشرات أهمها أن 76% من الاهتمام لدى المتعاملين في المجال الصحي متعلقة بمخرجات الرعاية الصحية، واعتبر مؤشر مدة الإقامة بالمستشفى هو الأكثر استخداماً لتقييم الأداء داخل المستشفيات ، يتم التركيز على الموجودات ولا يتم التقييم من وجهة نظر المرضى أو العاملين.

المحور الثاني : الدراسات الخاصة بتعزيز الميزة التنافسية :

دراسة جادالرب (2021) هدفت الدراسة إلي التعرف علي أثر البراعة التنظيمية بأبعادها (الاستغلال والاستكشاف) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها (الكفاءة - الجودة - التجديد - الاستجابة لحاجة العميل) وذلك بالتطبيق علي البنوك التجارية ، كما طبقت الدراسة علي عينة عشوائية علي العاملين بالبنوك التجارية العامة والخاصة

بمحافظة المنوفية، وبلغ حجم العينة 325 مفردة ، كما توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير معنوي للبراعة التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية، وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها التأثير بشكل أكبر على كفاءة ثم التجديد ثم الجودة ثم الاستجابة لحاجة العميل.

دراسة عبدالله (2020) هدف الدراسة إلي التعرف علي تحديد مدي أهتمام الشركات برأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، وقياس ذلك بالطرق العلمية . كما طبقت الدراسة علي عينة عشوائية من مجموعة شركات سوداثل للاتصالات السودان في مدينة الخرطوم، كما توصلت إلي مجموعة النتائج أهمها أن رأس المال البشري يؤثر علي الكفاءة ويؤثر علي الاستجابة ، ويؤثر علي الابداع والجودة ، كما توصلت إلي مجموعة من النتائج أهمها من الضرورة بذل جهود مكثفة ، ومتواصلة لدعم وتعزيز الجهود والنشاطات الرامية في إثراء وتعزيز معرفة المجموعة بالعملاء والشركات المنافسة في السوق وغيرها من العناصر والاطراف ذات العلاقة بالمجموعة.

دراسة جودة (2018) هدفت الدراسة إلي التعرف علي إدارة رأس المال الفكري ودوره في تنمية الموارد البشرية لتحقيق الميزة التنافسية وتفسير العلاقة بين إدارة رأس المال الفكري والميزة التنافسية للاتحادات الرياضية المصرية ، وكما طبقت الدراسة علي عينة

عشوائية بلغت (85) مفردة من العاملين بالاتحادات المصرية ، وتوصلت إلي مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ايجابية بين إدارة رأس المال الفكري والميزة التنافسية للاتحادات محل البحث ، وكما توصلت إلي مجموعة من التوصيات أهمها كلما زادت أهمية قيمة رأس المال الفكري للموارد البشرية بالاتحادات الرياضية أدى ذلك إلي زيادة قدرة الاتحادات الرياضية التنافسية .

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة:

يتفق البحث الحالي مع أغلبية الدراسات العربية في المنهج المتبع في الدراسة، وكذلك الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات؛ والاعتماد على البرامج الاحصائية المتخصصة في تحليل البيانات وتصميم المؤشرات.

ولكن يمكننا صياغة أوجه الإختلاف فيما يلي:

- مجتمع البحث والمتمثل في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم لم يتم تناولة بالدراسة من قبل بهذا الإسلوب.
- تختلف في موضوع الدراسة حيث دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري وتعزيز الميزة التنافسية يعتبر من الموضوعات الحديثة نسبياً.
- اختلفت الدراسة في النتائج التي توصلت إليها؛ كذلك في التوصيات التي تقدمها الدراسة من أجل تعزيز الميزة التنافسية والاستفادة القصوي من رأس المال الفكري بالمؤسسات المصرفية .

3- مشكلة البحث :

لقد أدت التحولات الاقتصادية الجديدة في عالم الأعمال المعاصر والتي تعتمد على المعرفة و رأس المال الفكري والإبداع الإنساني بصورة كبيرة إلى ضرورة استغلال و توظيف هذه الموارد الشرية استغلال امثل لزيادة فاعلية البنوك التجارية من أجل تعزيز القدرات الإنتاجية و التنافسية لها، في ظل بيئة شديدة التنافسية وذلك سعياً لكسب ميزة تنافسية تعزز قدرة البنوك التنافسية بالمقارنة مع البنوك العاملة في نفس النشاط من خلال استقطاب الكفاءات، وتوفير مناخ ملائم للعمل و توظيفها بشكل يسمح بنقل الخبرات ، و المعارف بصفة منتظمة ودورية تضمن لها التكيف باستمرار مع جميع التغيرات في المحيط الخارجي التنافسي الديناميكي، و المصحوب بالتطور التكنولوجي المستمر ، إضافة إلى الاستجابة لجميع رغبات و متطلبات و أذواق العملاء ، مقارنة بعروض المنافسين مما يشكل تحدياً كبيراً أمام البنوك التجارية خصوصاً في القطاع المصرفي ذو الاهمية الاقتصادية والاجتماعية الكبرى والذي شملته هذه التغيرات البيئية بصورة كبيرة .

وفي ضوء ما سبق تكمن مشكلة هذا البحث في عدم وضوح أهمية الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري بأبعادها المختلفة في تعزيز الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم وبالتالي يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي :

ما مدى تأثير رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة والتي تتمثل في رأس المال البشري والهيكلية والعملائي علي تعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية محل البحث ؟
ومن خلال التساؤل الرئيسي السابق يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تهتم البنوك التجارية بتطوير رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة السابقة ؟
- هل يؤثر رأس المال الفكري بصورة مباشرة على تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية والمتمثلة في التكلفة والتميز والابداع ؟
- ما هي وسائل تنمية رأس المال الفكري من أجل تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية بأبعادها المختلفة ؟
- ما هي معوقات تطوير رأس المال الفكري في البنوك التجارية ؟

3-متغيرات البحث

تتمثل متغيرات البحث في المتغير المستقل: رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة، بينما يتمثل المتغير التابع في الميزة التنافسية ، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم عمل مجموعة ضابطة للبحث تتمثل في (العاملين بالبنوك التجارية) لعمل المقارنة بينهما للتحقق من دور رأس المال الفكري في تحسين الميزة التنافسية بالبنوك التجارية بمحاظفة الفيوم .



4- فرضيات البحث :

- 1 - توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وتعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم .
- أ- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مكونات رأس المال البشري وتعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم .
- ب-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مكونات رأس المال الهيكلي وتعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم .
- ت-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال العملائي وتعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم .

5- أهمية البحث :

تتمثل أهمية البحث في الموضوع الذي يناقشه والمتمثل في دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بالتطبيق علي البنوك التجارية العاملة في القطاع المصرفي بمحافظة الفيوم ، وذلك من خلال التعرف على:-

أ. الأهمية العلمية وتتمثل في: تتمثل الأهمية العلمية في الدراسة في الربط بين متغيرين هامين على مستوى الدراسات الاجتماعية والإنسانية وتحديداً في مجال علوم الإدارة والاقتصاد، وهما رأس المال الفكري والميزة التنافسية كما تتمثل في دعم الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرات محل البحث من خلال إضافة دراسة متخصصة تساعد على تأصيل مفهوم رأس المال الفكري والميزة التنافسية وتحديد مكوناتها الأساسية وكيفية قياسها.

ب. الأهمية التطبيقية وتتمثل في :- يتصف القطاع المصرفي بمساهمته الكبرى في الاقتصاد القومي وقيامه بأداء عمليات محورية تساهم بدور كبير في إدارة الحياة اليومية و مواجهة التحديات الاقتصادية الداخلية والخارجية ، لذا يُعدُّ أمراً هاماً الاهتمام بجودة تطبيق إدارة رأس المال الفكري بما يعزز من خلق بيئة عمل تنافسية في القطاع المصرفي المصري بما يمكن هذه المنظمات من التنافس الإيجابي وزيادة الإنتاج في ذات الوقت ، وكما يساعد البحث في تحديد أوجه القصور والتحديات في إدارة رأس المال الفكري في مجتمع العاملين بقطاع البنوك التجارية في محافظة الفيوم حيث يسهم البحث في الكشف عن القيود والمعوقات التي تؤثر على إدارة وتنمية رأس المال

الفكري في المجتمع محل البحث مما يعوق تعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم .

6- أهداف البحث :

يهدف البحث بشكل عام إلى تحديد دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية (التكلفة ، التميز ، الابداع) بالتطبيق علي البنوك التجارية في محافظة الفيوم العاملة في القطاع المصرفي بمحافظة الفيوم ، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية.

1- تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده في تعزيز الميزة التنافسية في

البنوك التجارية بمحافظة الفيوم:

أ- تحديد دور رأس المال البشري في تعزيز الميزة التنافسية في

البنوك التجارية بمحافظة الفيوم:

ب- تحديد دور رأس المال الهيكلي في تعزيز الميزة التنافسية في

البنوك التجارية بمحافظة الفيوم:

ت- تحديد دور رأس المال العملائي في تعزيز الميزة التنافسية في

البنوك التجارية بمحافظة الفيوم.

ث- توضيح المتطلبات الرئيسية لتنمية رأس المال الفكري لتعزيز الميزة

التنافسية في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم .

ج- تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات للاستفادة منها علمياً وتطبيقياً

في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم بشكل خاص والبنوك التجارية

المصرية بشكل عام .

7- مجتمع وعينة البحث:

يمثل مجتمع البحث عدد من العاملين في البنوك التجارية العامة (البنك الأهلي المصري - بنك مصر - بنك القاهرة) والخاصة (البنك التجاري الدولي - بنك قطر الوطني الاهلي) كبنوك ممثلة للقطاع المصرفي بمحافظة الفيوم ، حيث تم اختيار فروع من كل بنك من البنوك الخمسة وهي بنوك داخل محافظة الفيوم بطريقة عشوائية لتوزيع استثمارات الاستبيان على العاملين بها وتم توزيع استمارة الاستبيان الالكترونيا ويدويا علي العاملين بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم ، وتم الحصول على العينة في هذه الحالة بتقسيم مجتمع البحث إلى مجموعات طبقية (بنوك عامة وخاصة) مبنية على الصفات والخصائص المهمة لغرض البحث، وبعد ذلك تم اختيار أفراد العينة عشوائيا من كل مجموعة. وقد تم تحديد حجم العينة العشوائية بناء على التجانس بين وحدات مجتمع البحث، وتم اختيار عينة صغيرة تمثل المجتمع وذلك في ضوء الإمكانيات والموارد والوقت المتاح للباحث لجمع البيانات.

ونظراً لأن حساب حجم العينة يتطلب استخدام الصيغة الحسابية المناسبة وتحديد عوامل معينه منها حجم مجتمع البحث (Population) ومستوى الثقة المطلوب (confidence level) وخطأ المعاينة النسبي المسموح به (confidence interval). وفي هذا البحث ونظراً لكبر عدد مفردات مجتمع البحث إلى فقد تم حساب عينة البحث (Sample Size)

Calculator) باستخدام برنامج حساب حجم العينة عند مستوى ثقة (95%) وخطأ معاينة نسبي مسموح به (5%) وبإجراء الحساب تم الحصول على العينة المطلوبة لإجراء البحث وعددها (277) مفردة وذلك كما هو موضح في الجزء التطبيقي.

8-منهج البحث :

يعتمد البحث علي منهج التحليل الوصفي والكمي من خلال جمع البيانات وتحليلها والتعرف على الواقع الفعلي لراس المال الفكري في القطاع المصرفي بعينة البحث المختارة من مجتمع البحث الذي يشمل البنوك التجارية العامة والخاصة في محافظة الفيوم في ج.م.ع ، حيث تم الاعتماد على استبيان تم إعداده لجمع البيانات المطلوبة لغرض البحث لمعرفة مدى الاعتماد على دور راس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بالتطبيق علي البنوك التجارية العاملة بمحافظة الفيوم ، كما تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وعينة البحث وأهداف البحث من خلال الاعتماد على برنامج (SPSS).

9- حدود البحث :

- حدود موضوعية الحد الموضوعي: إقتصر البحث على تحديد دور راس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بالتطبيق علي البنوك التجارية في محافظة الفيوم
- الحد البشري: إقتصر البحث على عينة عشوائية من الموظفين الإداريين بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم .

- الحد المكاني: إقتصار البحث على البنوك التجارية بمحافظة الفيوم .
- الحد الزمني: تم إجراء البحث خلال العام الجامعي 2023/2022

ثانيا :الجانب النظري للبحث

أولا : رأس المال الفكري:

1/1 - مفهوم رأس المال الفكري:

تسعي كافة البنوك التجارية في ظل البيئة التنافسية الحالية إلى تحقيق التميز في تقديم الخدمات المصرفية التي تقدمها للعملاء ؛ ومما يؤدي إلي تعزيز الميزة التنافسية في الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية ، لا يمكن أن تحدث دون تطوير وتدريب وتنمية الأصول البشرية؛ فتطوير رأس المال الفكري لا يمكن أن يحدث دون إدراك الإدارة بأهمية المورد البشري في البنوك ، للاختلافات في قيمة هذه الأصول مما يترتب عليه إعادة ترتيب وتركيب هذا النظام بطريقة مبتكرة لدعم قدرة العاملين في البنوك التجارية على التعامل المرن الفعال؛ وخلق نظام إنتاجي متطور ينعكس على الأداء العام للبنوك التجارية مما يؤدي إلي بتحقيق الميزة التنافسية المناسبة في البنوك التجارية .

فتعريف رأس المال الفكري يمكن توضيحه في أنه "مجموع كل ما يعرفه كل العاملين في البنوك ويحقق الميزة التنافسية في السوق" (حسن 2005) .

يمكن تعريف رأس المال الفكري على أنه " هو عبارة عن مجموعة من القدرات الفكرية والتنظيمية التي يمتلكها افراد المنظمة والتي تمكن الافراد من الانتاج والتحديث المتواصل والتعامل الفعال مع الافراد مما يمكّن المنظمة من تحقيق الميزة التنافسية ، تحقيق قيمة اقتصادية تواكب التطور التكنولوجي وتحقيق الميزة التنافسية في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء البنك (دغيم 2018)

2/1- أبعاد رأس المال الفكري:

تنوعت البحوث الدراسات والكتب والمجلات التي تناولت رأس المال الفكري؛ وبالتالي تعددت آراء الباحثين في تحديد مكوناته، ويجد اتفاق واضح على ثلاثة مكونات رئيسية لرأس المال الفكري حسب ما تم حصره من قبل الباحثين (Unger, Marius, 2004, p112, table 2) فقد تم تحديد رأس المال البشري المرتبة الأولى من مكونات رأس المال الفكري بنسبة (100%) وأتي في المرتبة الثانية رأس المال الهيكلي بنسبة (87%) وتلاه رأس المال الزبائني/ العلاقاتي بنسبة (62%) كأعلى ثلاثة مكونات لرأس المال الفكري؛ لهذا السبب تم الاعتماد عليهم في هذه الدراسة.

أ- رأس المال البشري: Human capital

هو عبارته عن كل ما يمتلكه الموظفون أو العاملين من قدرات، ومهارات، وخبرات ذهنية وفكرية كانت أو جسدية، والتي بدورها تستخدم لرفع كفاءة وفعالية المنظمة، فرأس المال البشري يعتبر مصدر من مصادر الإبداع

والتطوير والتحسين والتجديد إذ يرتكز بشكل أساسي على ذكاء الفرد العاملعلي تحقيق الميزة التنافسية العمل في المنظمة لتحقيق الميزة التنافسية) (Rodchenko, Rekun,202

ب-رأس المال الهيكلي: يعتبرراس المال البشري هو المكون الرئيسي لرأس المال البشري؛ فيتمثل في كل ما تمتلكه المنظمات من هيكل واجراءات ونظم ولوائح وقوانين وفلسفات وسياسات بمختلف انواعها ، والبنية التحتية وقواعد البيانات والاستراتيجيات المنظمة للعمل . (السلمي،2001) ، والتي تمكن رأس المال البشري من الإبداع والتطوير وتحديث النظم التي تساعد المنظمة على مواجهة تطورات السوق والتنافس الخارجي .

ت-رأس المال العملائي : هو ما يطلق عليه برأس المال الخارجي ويتمثل في القدرة على إدارة العلاقات مع العملاء وكسب رضا العملاء وضمأن ولاء العملاء للمنظمة (Burud, Sandra, & Marie, 2004) كذلك إدارة العلاقات مع المتعاملين والداعمين للمنظمة والجهات الخارجية الأخرىأو هو عبارة عن محصلة العلاقات الداخلية والخارجية للمنظمة والتي تسعى إلي تحقيق الاهداف قصيرة الاجل وطويلة الاجل وكافة علاقات السوق لتحقيق أهداف المنظمة (Chatzkel, Jay, 2002).

يتضح مما سبق إن رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة سألقة الذكر من أهم الموارد في المنظمات المعاصرة؛ فهو ضمان للبقاء المنظمة في السوق

وتحقيق الميزة التنافسية لها من خلال تحقيق عائد إقتصادي يحقق أهداف المنظمات وتحقيق ولاء ورضاء للعملاء نتيجة الميزة التنافسية التي تحققها البنوك للعملاء التي تقدمها البنوك وبصفة خاصة إذ كانت في قطاع الخدمات المصرفية ؛ فمن المهم في ظل التطور التكنولوجي الحديث أن تضمن المؤسسات المصرفية توفير كوادر بشرية قادرة على إدارة المنظمة وبناء علاقات مميزة في السوق.

3/1- أهمية رأس المال الفكري :

يري الباحث أن أهمية رأس المال الفكري تأتي من خلال الدور الذي يلعبه رأس المال البشري ، حيث يتميز بتقديم الافكار و الاختراعات والابتكارات ، التي يتم من خلالها المساهمة في رفع كفاءة الاداء ، وتعزيز الميزة التنافسية للبنوك التجارية ، وكذلك الدور الذي يلعبه باقي مكونات رأس المال الفكري ، يتم من خلال الاتي :

- أ- مساهمة رأس المال الفكري في تطوير الوضع الحالي للبنوك التجارية من خلال إنتاج الافكار والابتكارات المستخدمة واستثمارها وتطويرها
- ب- يعتبر رأس المال الفكري المصدر الاساسي لتعزيز الميزة التنافسية والعامل المؤثر علي نجاح الاداء المؤسسي ، كما يعزز الموقف التنافسي للبنوك من خلال تقديم منتجات جديدة ، مع تخفيض التكاليف وامانية البيع بأسعا تنافسية والعمل علي تعزيز وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة للأفراد المجتمع .

ت-يعمل رأس المال الفكري علي تعظيم القيمة الفكرية لدي البنوك من خلال تنمية وتأهيل المورد البشري بالبنوك التجارية .

ث-يساعد رأس المال الفكري من خلال الاستغلال الامثل للافكار والاراء وتسخيرها لصالحها وزيادة القدرة الابداعية في تطوير المنتجات والخدمات المصرفية التي تجذب العملاء وتعزيز ولائهم للبنوك التي يتعاملون معها .

ومن خلال ما سبق يري الباحث أن كلما زاد الاهتمام برأس المال الفكري كلما ارتفعت القيمة السوقية للبنوك التجارية عن القيمة الدفترية وهو الامر المماثل للعديد من البنوك العالمية .

أي أصبحت أغني البنوك في العالم حيث استطاعت ادراك رأس المال الفكري ويعتبر أحد أهم نجاحاتها واصبحت الأبرز عالميا .

4/1- قياس رأس المال الفكري وعلاقته بأداء البنك :

أصبح تميز أداء البنوك في العصر الحديث يعتمد على كفاءة ، فاعلية إدارة رأس المال الفكري (Edvinsson, L. 1997)؛ وتواجه الكثير من المؤسسات ومن بينها البنوك التجارية مشكلة في قياس وتقييم رأس المال الفكري خاصة المؤسسات التي تعتمد على مؤشرات كمية في القياس مثل قياس التكاليف والمبيعات والأصول المادي. فالأساليب المحاسبية التقليدية تعتمد فقط على الأصول المادية في القياس مع تجاهل الأصول المعرفية والتي تعتبر الجزء الأكبر في أصول المنظمات، وبالتالي فإن النماذج الحديثة لرأس

المال الفكري قادرة على قياس المكونات المعرفية والفكرية والابتكارية مثل قياس رأس المال البشري أو رأس المال الابتكاري. يوجد العديد من النماذج التي تقيس رأس المال الفكري مثل نموذج (Chen, zhu, and xie,2004) ونموذج بطاقة الأداء المتوازن، والتي تتفق في الهدف وهو قياس رأس المال الفكري، وفي هذا البحث تم الاعتماد على نموذج الاتجاهات الثلاثة لرأس المال الفكري حيث يرى (Mouritsen and Larsen, 2001) أن رأس المال الفكري يمكن تحليله وفهمه من خلال ثلاثة طرق وهما كما يلي:

1. رأس المال البشري: ويتضمن قدرات الكادر البشري على التفكير والابداع والابتكار والتطوير والتحسين المستمر بالبنك .
2. رأس المال الهيكلي : ويتم من خلاله المعرفة التي يمكن تطويرها وتقاسمها مع الآخرين مثل ثقافة البنك والهيكل التنظيمي للبنك والتكنولوجيا واستراتيجيات نظم العمل والروتين التنظيمي للعمل.
3. رأس المال العملائي : ويتمثل في قدرة البنك على كسب عملاء جدد والاحتفاظ بهم، وحجم الحصة السوقية مقارنة بالمنافسين في سوق العمل.

وتم الاعتماد على هذا النموذج لأنه من أفضل النماذج التي تتناسب مع متغيرات هذا البحث وذلك من خلال إعداد عبارات (أسئلة) تم صياغتها من خلال الإطلاع على العديد من الدراسات والبحوث والكتب والمجلات التي تخصصت في دراسة رأس المال الفكري .

ثانيا : الميزة التنافسية :**2/1 - مفهوم الميزة التنافسية :**

هي عبارة عن الموامة بين نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية للبنوك وفرص البيئة الخارجية التي تحدد الموامة بين الميزة التنافسية ، والاساس سيكون والموضوع الاهتمام عند العملاء لتحقيق رغبات العملاء (المالك 2009) .

كما عرفها الطائي أيضا علي أنها نسبية أي تحقق بالمقارنة المطلقة ، وتتبع داخل المنظمة وتحقيق قيمة لها تؤدي إلي تحقيق التفوق والافضلية بين المنافسين ، ينعكس في كفاءة أداء المنظمة وانشطتها (الطائي 2013) .

2/2- أهمية الميزة التنافسية :

1- تعطي الميزة التنافسية للبنوك تفوق نوعيا وكما ، وافضلية علي

المنافسين ، وبالتالي يتيح لها نتائج وأداء عالي (عليان 2013) .

2- تساهم الميزة التنافسية في التأثير علي الايجابي علي مدركات العملاء

وباقى المتعاملين مع البنوك وتحفيزهم وتشجيعهم علي الاستمرار

التعامل مع البنوك ، وذلك من خلال التطوير والتحديث المستمر

واطالة التعامل مع البنوك (الغالبى 2012)

3- تعطي الميزة التنافسية حركية وديناميكية للعمليات الداخلية للبنوك

وذلك نظر لكونها معتمدة علي موارد البنوك وقدرتها ومجالاتها .

4- الميزة التنافسية هي الأساس الذي تصاغ حوله الاستراتيجية التنافسية للبنوك ، وهذه الأخيرة تنمي قدراتها ومواردها لدعم الميزة التنافسية للبنوك لتحقيق رغبات ومتطلبات العملاء .

5- أن الميزة التنافسية سلاح لدي البنوك لمواجهة تحديات السوق والمنافسين مما يمكنها من الاستجابة السريعة للعملاء .

6- الميزة التنافسية تمكن البنوك من الحصول علي حصو سوقية أكبر من المنافسين مما يعني زيادة عدد العملاء مما يحقق زيادة في الأرباح .

2/3 – أبعاد الميزة التنافسية :

يمكن تحديد أبعاد الميزة التنافسية من خلال الآتي :

1- **ميزة التكلفة :** تحوز البنوك علي ميزة التكلفة الأقل إذا كانت تكلفتها المتراكمة بالأنشطة المنتجة للقيمة أقل من نظيراتها لدي المنافسين (الطائي 2012) .

أ- مراقبة التعلم في القطاع المصرفي من خلال مقارنة أساليب وتقنيات التعلم مع المعايير المطبقة في نفس القطاع .

ب- مراقبة الروابط والعلاقات الكامنة في القطاع المصرفي بين الأنشطة والخدمات للقيمة ومن ثم استغلالها .

ت- مراقبة الاتصال بين وحدات البنوك من خلال نقل معرفة كيفية العمل بين النشاطات المتماثلة في القطاع المصرفي .

ث- المراقبة المتمركزة الخاصة بالأنشطة ، بالموردين والعملاء والذي من شأنه تقليص التكاليف إلي أدنى مستوي ممكن .

- 2- **ميزة التميز** : تتميز بعض البنوك عن منافسيها عندما يكون بمقدورها الحيازة علي خصائص فريدة تجعل العميل يتعلق بها ، وتمنح ميزة للبنك القدرة علي التعامل مع عدد كبير من العملاء وضمان وفاء العملاء للخدمات المقدمة لهم وكما تشمل العناصر التالية) محمد (2015) :
- أ- تتبع خاصية التفرد بين الروابط الكامنة وبين الانشطة مع الموردين وقنوات التوزيع الخاصة بالبنك .
- ب- مركزة البنك والموقع الذي يحتلته والوحدات التابعة للبنك .
- ت- إدراج وإدماج الانشطة الجديدة للخدمات البنك ، مما يساهم في التنسيق بين الانشطة لزيادة تميز البنك .
- ث- حجم النشاط والذي قد يتناسب إيجابيا أو سلبيا مع عنصر التمييز والتفرد الخاص بالبنك .
- ج- التعلم وأثار النشره التي تسعى إلي تطوير الاداء إلي الافضل بفضل المعرفة التي يملكها كافة أفراد البنك .
- وعلی البنك أن يستوعب جيداً العوامل التي تجعل البنك فريد ، والتي تمكنه من ضمان عدم القضاء علي مصادر لتمييزها ، كما تراقب علي التميز من أجل اكتشاف مصادر جديدة للتمييز ، وأن امتلاك البنك لميزة التكلفة الاقل ، أو ميزة التميز لا يكفي بل يجب عليها دائما أن تقف علي العوامل المؤثرة علي إنشاء مزايا جديدة والاسس العامة لهذه المزايا .

3- ميزة الابداع : أن ما يطرأ علي منتجات أو الخدمات البنوك ، وهياكلها ، من تقدم ، بحيث يتحقق من خلال تقديم منتج جديد ، والعمل بأسلوب جديد مختلف عن المنافسين ، والتجديد هو أحد الاسس البنائية التي تحقق الميزة التنافسية للبنك (شعبان 2015).

الجزء الثالث الدراسة الميدانية.

يتناول الباحث في هذا الجزء الدراسة الميدانية من خلال استخدام الأساليب الإحصائية والنماذج الملائمة لتحقيق أهداف الدراسة ، ويشمل أيضاً إختبار الصدق والثبات لأسئلة قائمة الاستقصاء ، ويبدأ بإهداف الدراسة الميدانية ، ثم فروض الدراسة ، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة ، ثم إجراءات وأدوات التحليل الإحصائي ، والتي تتمثل في الأساليب الإحصائية المستخدمة التي أتبعها الباحث ، وتشمل على الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي ، ثم يتناول التحليلات الإحصائية الوصفية لعينة الدراسة ، وتحليل الارتباط والانحدار ، وذلك لتحديد سمات مفردات عينة الدراسة واستخلاص النتائج والتعليق عليها، من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package for (SPSS the Social Sciences)

1/3-أهداف الدراسة الميدانية :

تهدف الدراسة الميدانية اختبار دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بالتطبيق علي البنوك التجارية في محافظة الفيوم، وذلك من خلال

استطلاع آراء العالمين بقطاع البنوك التجارية بمحافظة الفيوم ، وذلك بهدف معرفة ما إذا كان رأس المال الفكري له دور فعال في تعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية أم لا.

2/3- مجتمع وعينة الدراسة :

1/2/3- مجتمع الدراسة :

ويتمثل مجتمع الدراسة في أربعة فئات وهم :

- الفئة الأولى (رئيس إدارة) ، ويمثلها رؤساء الإدارات المختلفة بقطاع البنوك التجارية محل الدراسة بمحافظة الفيوم.
- الفئة الثانية (مدير عام) ، ويمثلها المدير العام بالاقسام المختلفة بقطاع البنوك التجارية بمحافظة بقطاع البنوك التجارية محل الدراسة بمحافظة الفيوم.
- الفئة الثالثة (موظف إداري) ، ويمثلها جميع الموظفين الإداريين بالإدارات المختلفة بقطاع البنوك التجارية محل الدراسة بمحافظة الفيوم.
- الفئة الرابعة (سكرتير) ، ويمثلها العاملين كسكرتارية بقطاع البنوك التجارية محل الدراسة بمحافظة الفيوم.

ويرجع اختيار هذه الفئات إلى توافر خبره العملية والوعي الكامل بموضوع الدراسة ، هذا وقد بلغ عدد العاملين بالبنوك التجارية الخمس الكبرى (البنك الأهلي المصري ، بنك مصر ، البنك التجاري الدولي ، بنك قطر الوطني الأهلي ، بنك القاهرة) وفقاً لتقرير البنك المركزي في ديسمبر

2022 نحو (2177 عامل). واخذت عينة عشوائية عددها (277) مفردة متنوعة من عملاء البنوك التجارية العامة والخاصة (البنك الأهلي المصري - بنك مصر - بنك القاهرة - البنك التجاري الدولي - بنك قطر الوطني الاهلي) بمحافظة الفيوم وهي من البنوك الأكبر علي مستوي البنوك العاملة في مصر، ويوضح الجدول التالي ملخص بيانات تلك العينة.

جدول رقم (1/3) توزيع مفردات عينة البحث العشوائية على البنوك التجارية بمحافظة الفيوم

عدد العينة في كل فرع	عينة فروع البنك في الفيوم	ملكية البنك	بيان
94	مدينة الفيوم - اطسا - طامية - ابشواي	قطاع عام	البنك الأهلي المصري
88	مدينة الفيوم - أبشواي - طامية - اطسا	قطاع عام	بنك مصر
55	مدينة الفيوم - السواقي - سنورس	قطاع عام	بنك القاهرة
18	مدينة الفيوم	قطاع خاص	بنك التجاري الدولي
22	مدينة الفيوم	قطاع خاص	بنك قطر الوطني الاهلي
277	الاجمالي		

2/2/3-عينة الدراسة :باستخدام العينة الطبقية المتناسبة وبإفترض توفر الظاهرة محل الدراسة بنسبة (50%) أي أن (L= 0.50) بتطبيق معادلة حجم العينة : (1)

(1) د.عبد الحميد العباسي ، " التحليل الإحصاء باستخدام SPSS " ، معهد الإحصاء ، جامعة القاهرة ، 1999.

معادلة رقم (3-1)

$$n = \frac{L(1-L)}{\frac{L(1-L)}{N} + \frac{d^2}{z^2}}$$

حيث إن :

N : حجم المجتمع.

z : القيمة الجدولية عند معامل ثقة 95% وتساوي 1.96.

L : نسبة العينة من حجم المجتمع.

d : الخطأ المسموح به ويساوي 0.05 ، عند معامل ثقته 95% يعني أن

الخطأ المسموح به (0.05) فإن حجم العينة هو :

معادلة رقم (3-2) :

$$n = \frac{0.5(1-0.5)}{\frac{0.5(1-0.5)}{2177} + \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2}}$$

$$n \cong 326$$

وباستخدام العينة الطبقيّة المتناسبة تم توزيع العينة على فئات الدراسة

(المستقصى منهم) من خلال المعادلة التالية :

معادلة رقم (1) :

$$= \frac{N_i}{N} * n * n_i^*$$

جدول (2/3) توزيع العينة على فئات الدراسة

الاستقصاءات الصحيحة		فئات الدراسة
النسبة %	العدد	
23.1%	64	رئيس إدارة
32.5%	90	مدير عام
31.8%	88	موظف إداري
12.6%	35	سكرتير
100%	277	الإجمالي

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

وقام الباحث باتباع أسلوب المقابلة الشخصية لمفردات العينة ، وقد قام الباحث بتوزيع قوائم الاستقصاء الخاصة بالدراسة على الفئات المستهدفة إلكترونياً، ويدويا كما حاول الباحث من خلال هذه الاستمارة استقصاء كافة المشاكل والأسئلة التي ظهرت خلال الإطار النظري للدراسة ، وقد ترك الباحث للمستقصى منهم حرية الإجابة على عبارات القائمة . ثم أعقب ذلك تجميع هذه القوائم بعد انتهاء الإجابة عليها من مفردات العينة . وقد بلغت الردود (277) استمارة أي بنسبة (85 %) من حجم العينة ، وبالتالي هي نسبة جيدة تسمح بإختبار مدى صلاحية مدخل.

ويوضح الجدول التالي جدول رقم (2/3) الخصائص الديمغرافية لخصائص العينة ، ويتضح أن معظم المستقصى منهم (أفراد العينة) من

الذكور حيث بلغ عددهم 170 بنسبة 61.4% وباقي النسبة تمثل الإناث ، كما إتضح أن أكثر المستجيبين أعمارهم تتراوح ما بين 30 إلى 40 سنة حيث بلغ عددهم 96 بنسبة 34.7% ، وقد بلغ عدد أصحاب المؤهل العلمي البكالوريوس 108 بنسبة 39% وهي أعلى نسبة للمستقصى منهم من حيث المؤهل العلمي، أما فيما يتعلق بالمسمى الوظيفي فقد اتضح أن مدير عام هو أكثر فئة للمستقصى منهم حيث بلغ عددهم 90 بنسبة 32.5% ، وفيما يتعلق بالدخل الشهري فقد كانت أكثر فئه هي أصحاب الدخل من 5000 ج إلى 10000 ج و عددهم 131 بنسبة 47.3% ، وأخيراً فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية فيتضح أن معظم المستقصى منهم من المتزوج حيث بلغ عددهم 179 بنسبة 64.6%.

جدول رقم (3/3) الخصائص الديموجرافية لخصائص عينة الدراسة

المتغير	فئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	170	61.4
	أنثى	107	38.6
الإجمالي		277	100.0
العمر	أقل من 30 سنة	74	26.7
	من 30 سنة لأقل من 40 سنة	96	34.7
	من 40 سنة لأقل من 50 سنة	57	20.6
	50 سنة فأكثر	50	18.1
الإجمالي		277	100.0
المؤهل العلمي	ثانوية_عامّة_فما_دون	5	1.8
	مؤهل_فوق_متوسط	24	8.7
	بكالوريوس	108	39.0
	ماجستير	54	19.5
	دكتوراة	73	26.4
	أخرى	13	4.7
الإجمالي		277	100.0
المسمى الوظيفي	رئيس إدارة	64	23.1
	مدير_عام	90	32.5
	موظف_إداري	88	31.8
	سكرتير	35	12.6
الإجمالي		277	100.0

24.9	69	أقل من 5000 ج	الدخل الشهري
47.3	131	من 5000 إلى 10000 ج	
27.8	77	أكثر من 10000 ج	
100.0	277	الإجمالي	
29.2	81	أعزب	الحالة الاجتماعية
64.6	179	متزوج	
2.5	7	أرمل	
3.6	10	أخرى	
100.0	277	الإجمالي	

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

3/3- أساليب جمع البيانات :

إعتمد الباحث في الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسة الميدانية واختبار الفروض على أسلوب المقابلة الشخصية وتوزيع قائمة الاستبيان الالكتروني وقائمة الاستقصاء (الواردة في الملحق رقم 1) ، وذلك على النحو التالي :

1/3/3- أسلوب المقابلة الشخصية :

عن طريق المقابلة مع مفردات عينة الدراسة ، وتحديد ميعاد للمقابلة الشخصية مع المسؤولين أو الأطراف المهمة ، وتم مناقشتهم في موضوع الدراسة لاستطلاع آرائهم في نتائج الدراسة النظرية ، ثم تمت صياغة أسئلة قائمة الاستقصاء ، وتحديد ميعاد لتوزيع وإستلام الاستقصاء ايضاً إلكترونياً.

2/3/3- أسلوب قائمة الاستقصاء :

تم تقسيم الاستقصاء وفقاً لأهداف وفروض الدراسة على قسمين - القسم الأول يخص البيانات الشخصية للمستقصى منهم ويشمل { الاسم (إختياري) ، الجنس ، العمر، المؤهل العلمي ، المسمى الوظيفي ، الدخل الشهري ، الحالة الإجتماعية) ، ويشمل القسم الثاني الأسئلة الموجهة إلى المستقصى منهم لمعرفة إتجاهاتهم، حيث تحتوي القائمة على مجموعة من الأسئلة المرتبطة بفروض الدراسة مقسمة إلى محورين كل محور به مجموعة أبعاد وكل بعد به عدد من الأسئلة ، وذلك حتي يمكن للباحث إختبار صحة فروض الدراسة.

4/3- صدق وثبات قائمة الاستقصاء :

يعني الصدق هو مقياس يقيس ما وضع لقياسه ، ومعامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات . وعليه يمكن معرفة مدى الإعتمادية لنتائج الدراسة حتى يمكن تعميم النتائج التي سوف يصل إليها الباحث ، ويعني الثبات إستقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه ، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج بإحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة ،⁽¹⁾ وهو يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح ، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فقيمة المعامل تكون مساوية للصفر ، والعكس فإذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح ، ويمكن للباحث عرض ما قام به في هذا الإطار على النحو التالي :

(1) عبد الحميد العباسي ، " التحليل الإحصاء باستخدام SPSS " ، معهد الإحصاء ، جامعة القاهرة ، 1999.

1/4/3- صدق الاستقصاء :

1/1/4/3- صدق المحكمين :

قام الباحث بعرض الاستقصاء في صورته المبدئية على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال إدارة الأعمال لتحديد مدى مناسبة العبارات لكل محور ، حيث يتكون الاستقصاء من محورين فقط: المحور الأول: خاص رأس المال الفكري ، والمحور الثاني: الميزة التنافسية، وتم إجراء التعديلات المقترحة للسادة المحكمين من حذف وتعديل وإضافة وإعادة صياغة بعض العبارات، وتراوحت نسب الاتفاق بين السادة المحكمين على مدى صلاحية العبارات بين (83 : 95%) ، وأصبح الاستقصاء مكون من (30) عبارة موزعة على محورين.

5/3- ثبات الاستقصاء :

1/35- طريقة معامل ألفا لكرونباخ :

استخدم الباحث لحساب ثبات الاستقصاء معامل ألفا لكرونباخ $Coefficient\ Cornbrash's\ Alpha$ ، وذلك في حالة حذف درجة العبارة من الدرجة الكلية للاستقصاء فبلغت قيمة معامل ألفا العام للاستقصاء ككل (0.945) ، ومعامل الثبات (0.972) كما تم حساب معامل ثبات كل محور فكانت قيم معاملات ثبات العبارات كما هو موضح بجدول (3/3) :

جدول رقم (3/3) قيم معاملات الصدق والثبات لعبارات الاستقصاء

معامل		محاور الدراسة
الثبات (Alpha)	الصدق الذاتي	
0.630	0.793	رأس المال الفكري
0.979	0.990	تعزيز الميزة التنافسية

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

ويتضح من جدول رقم (3/3) أن قيم معاملي الصدق والثبات مقبولة لجميع محاور الاستقصاء حيث تضمنت قائمة الاستقصاء على محورين تأخذ شكل ليكرت الخماسي ، وتتكون من (30) عبارة ، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض الدراسة وتحقيق أهدافها ، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

6/3- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

بعد تجميع أسئلة الاستقصاء تمت مراجعتها وتصنيفها وترميز الأسئلة الواردة بها وإدخال إجاباتها على الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم

الإجتماعية (SPSS V. 20) لإجراء التحليل الإحصائي
لبيانات الدراسة.(2)

1/6/3- الإحصاء الوصفي : (Descriptive Statistics)

تشمل المقاييس الإحصائية الوصفية لكل من الوسط الحسابي Mean ،
الانحراف المعياري Standard Deviations ، لتحديد خصائص عينة
البحث لمعرفة العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية بالبنوك
التجارية، وذلك لإيضاح متوسط وتباين الآراء حول عناصر قائمة
الاستقصاء.

- الوسط الحسابي Mean ، يستخدم كمؤشر لتحديد الأهمية النسبية
لكل متغير من المتغيرات التي تضمنتها قائمة الاستقصاء ، ويحسب
باستخدام المعادلة الآتية :

$$\text{الوسط الحسابي} = \frac{\text{مجم (التكرارات * درجة الأهمية أو التأثير)}}{\text{عدد مفردات العينة}}$$

- الانحراف المعياري Standard Deviations : يتم استخدام
كمؤشر لتحديد مدى الانحراف في إجابات المستقصى منهم (مفردات
العينة) تجاه الأهمية النسبية لكل متغير من المتغيرات التي تضمنتها
قائمة الاستقصاء .

(2) د. أحمد الرفاعي غنيم ، د. نصر محمود صبري ، " التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام
البرنامج الجاهز SPSS "، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ،
2000.

2/6/3- أساليب الإحصاء الإستدلالي :

تختص هذه الأساليب بطرق تحليل وتفسير وتقدير واستخلاص الإستنتاجات ، وذلك من خلال الإعتماد على عينة للتوصل لقرارات تخص المجتمع ، أي أنها تتعامل مع التعميم.

3/6/3- الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة (التابع - المستقل) والمتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية :

في هذا الجزء من الدراسة يتناول الباحث التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الخاصة بالجزء الثاني من قائمة الاستقصاء ، ويقوم فيه بحساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة لمحوري الدراسة ، ويمكن للباحث حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية وفقاً للتحليل لمخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V.20 على النحو التالي :

4/6/3- حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على عبارات المحور الأول:

تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة للمحور الأول رأس المال الفكري كما هو موضح في الجدول رقم (4/3)

جدول رقم (4/3) المتوسطات الحسابية للمحور الأول رأس المال الفكري

Std. الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	الترتيب النسبي	العبارة	رقم العبارة
.865	4.18	2	يعمل البنك علي الاحتفاظ بالعاملين نو المهارات والخبرات والمعارف المتنوعة.	1
.953	4.26	1	تحرص إدارة البنك علي تدريب العاملين باستمرار لزيادة معارف العاملين لتحقيق الميزة التنافسية للبنك .	2
1.011	3.90	7	يملك العاملون بالبنك القدرة علي الابداع وحل المشاكل التي تواجههم بشكل فعال .	3
1.037	3.60	11	تهتم إدارة البنك بأراء العاملين ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر .	4
1.267	3.29	13	تساعد إدارة البنك علي العمل الجماعي ودعم العمل كفريق واحد .	5
.973	4.08	5	يعتبر الهيكل الاداري للبنك من أهم دعائم التفوق الذي يحققه البنك علي منافسيه من البنوك الأخرى.	6
1.018	4.13	3	يتوفر بالبنك قاعدة بيانات تشمل كافة الانشطة الموجودة بالبنك .	7
1.067	3.79	8	يقوم البنك بتدعيم الافكار الجديدة ، والعمل علي تنفيذها وتطويرها.	8
1.225	3.34	12	يملك العاملون بالبنك حرية اتخاذ القرار المتعلق بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض السلطة للعاملين بالبنك .	9
1.109	3.77	9	يسعي البنك إلي تغيير الهيكل الاداري للتكيف مع المنافسة الحادة القائمة علي المعرفة .	10
.816	4.06	6	يسعي البنك إلي ارضاء العملاء والتواصل معهم باستمرار .	11
1.042	3.66	10	يمنح البنك العملاء الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من العملاء .	12

13	يقوم البنك بتطوير خدماته لضمان مكانتها في السوق المصرفي وتقديم خدمات ذات جودة عالية .	4	4.11	.966
14	يقوم البنك بإقامة علاقات طويلة المدى مع العملاء.	15	3.01	1.818
15	يمتلك البنك قنوات توزيع متنوعة لتقديم خدماته المصرفية للعملاء .	14	3.17	1.912
الإجمالي		3.756		

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

يوضح الجدول السابق (4/3) والخاص بعبارات المحور الأول :

- بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (3.756) ، وهو ما يدل على مستوى عام (فوق المتوسط) .
- أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة رقم (2) (تحرص إدارة البنك علي تدريب العاملين باستمرار لزيادة معارف العاملين لتحقيق الميزة التنافسية للبنك) الترتيب النسبي الأول بمتوسط حسابي (4.26) وبانحراف معياري (0.953) ، بينما أقل متوسط حسابي حققتها العبارة رقم (14) (يقوم البنك بإقامة علاقات طويلة المدى مع العملاء) . حيث بلغت (3.01) وبانحراف معياري (1.818).

4/6/3 حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة للمحور الثاني:

تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة جودة الميزة التنافسية كما هو موضح في الجدول رقم (5/3) :

جدول رقم (5/3) المتوسطات الحسابية للمحور الثاني الميزة التنافسية

رقم العبارة	العبارة	الترتيب النسبي	الوسط الحسابي	Std. الانحراف المعياري
1	يسعى البنك إلى تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.	4	3.26	1.836
2	يستخدم البنك التكنولوجيا الحديثة للإنجاز العمليات التشغيلية والإدارية من أجل تخفيض التكاليف.	1	3.39	1.949
3	يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية مع مراعاة مبدأ تخفيض التكلفة .	2	3.31	1.893
4	يراعي البنك عند تقديم الخدمات المصرفية أن تكون مطابقة للمواصفات القياسية مع مراعاة مبدأ تخفيض التكلفة .	5	3.16	1.882
5	يقوم البنك بمقارنة العمليات الإدارية مع بنوك أخرى بهدف تخفيض التكاليف وتعزيز الميزة التنافسية .	11	3.04	1.865
6	يقوم البنك بتدريب العاملين خارج الدولة للاطلاع على كل جديد في نفس التخصص .	15	2.81	1.823
7	يتمتع العاملون بالبنك بالقدرة على توليد الأفكار وتقديم الحلول السريعة للمشاكل التي تواجههم في العمل .	9	3.05	1.858
8	يحرص البنك على إبراز الأعمال المميزة التي يقدمها العاملون بالبنك في كافة الأنشطة .	7	3.13	1.897
9	يشارك العاملون بالبنك بالأفكار من خلال ما يقدمونه من خبرات للزمرة للعاملين الجدد بالبنك .	10	3.04	1.800
10	تؤدي الإدارة دوراً مهماً في بناء ثقافة تنظيمية قوية متماسكة بالبنك يمكن من	13	2.97	1.811

(دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية.....) خالد عبد الستار

			خلالها إدارة العاملين ، وتعزيز التواصل بينهم مما يؤدي إلى تعزيز الميزة التنافسية بالبنك .	
1.803	2.95	14	يهتم البنك بأفكار العاملين وإبداعاتهم والاحذ بأرائهم ومقترحاتهم .	11
1.868	3.01	12	يتبع البنك سياسة التجديد والابداع التطوير في الخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء وأساليب العمل كجزء من ثقافة البنك التنظيمية .	12
1.861	3.06	8	يطور البنك في الخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء اعتمادا علي دراسات السوق الجديد للتكيف معها .	13
1.919	3.14	6	العاملين بالبنك لهم القدرة علي خلق افكار ابداعية جديدة تعزز من مكانة البنك في السوق المصرفي.	14
1.913	3.27	3	يسعي البنك إلي تقديم خدمات مصرفية ذات كفاءة متطورة ومبدعة تحقق أهداف العملاء	15
	3.106		الإجمالي	

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (5/3) والخاص بعبارات المحور الثاني ما يلي :

- بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (3.106) ، وهو ما يدل على مستوى عام (فوق المتوسط).
- أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة رقم (2) (يستخدم البنك التكنولوجيا الحديثة للإنجاز العمليات التشغيلية والادارية من أجل تخفيض التكاليف) الترتيب النسبي الأول بمتوسط حسابي (3.39) وبانحراف معياري (1.949) ، بينما أقل متوسط حسابي حققتها العبارة رقم (6) (يقوم البنك بتدريب العاملين خارج الدولة للاطلاع

علي كل جديد في نفس التخصص) ، حيث بلغ المتوسط (2.81) وبانحراف معياري (1.823).

7/3 - إختبار صحة فروض الدراسة وتحليل النتائج :

يتناول الجزء من البحث إختبارات فروض الدراسة وذلك علي النحو التالي :

1/7/3 - إختبار صحة الفرض الاول

لاختبار صحة الفرض الأول والذي ينص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وتعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية بمحافظة الفيوم .

"استخدم الباحث اختبار T-test بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية SPSS ، ويمكن للباحث عرض وتحليل نتائج التحليل

الإحصائي الخاصة بفرض العدم الأول من خلال الجدول رقم (6/3) فقد تم

الإعتماد على النموذج (الأول) لقياس هذه العلاقة وإختبار صحة الفرض،

وفيما يلي عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرض الأول:

جدول رقم (6/3) نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لبيان العلاقة

بين رأس المال البشري وأبعاد الميزة التنافسية

المتغيرات المستقلة Indep- Variables رأس المال البشري	الميزة التنافسية								
	التكلفة			التميز			الإبداع		
	معاملات الإنحدار β	معنوية معاملات الإنحدار		معاملات الإنحدار β	معنوية معاملات الإنحدار		معاملات الإنحدار β	معنوية معاملات الإنحدار	
		قيمة (t)	مستوى المعنوية (sig.)		قيمة (t)	مستوى المعنوية (sig.)		قيمة (t)	مستوى المعنوية (sig.)
ثابت الإنحدار constant	3.985	5.412	0.000	4.242	6.147	0.000	3.514	4.905	0.000
يعمل البنك علي الاحتفاظ بالعاملين ذو المهارات والخبرات والمعارف المتنوعة.	-0.138	-	0.265	-0.177	-	0.128	-0.020	-	0.865
تحرص إدارة البنك علي تدريب العاملين	-0.162	-	0.180	-0.177	-	0.118	-0.141	-	0.229

باستمرار لزيادة معارف العاملين لتحقيق الميزة التنافسية للبنك .									
يمتلك العاملون بالبنك القدرة علي الابداع وحل المشاكل التي تواجههم بشكل فعال .	0.148	1.283	0.201	0.053	0.492	0.623	0.109	0.970	0.333
تهتم إدارة البنك بآراء العاملين ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر .	0.287	2.775	0.006	0.283	2.927	0.004	0.303	3.015	0.003
تساعد إدارة البنك علي العمل الجماعي ودعم العمل كفريق واحد .	-0.333	- 4.009	0.000	-0.296	- 3.804	0.000	-0.382	- 4.726	0.000

معامل الارتباط R المتعدد	0.281	0.273	0.312
معامل التحديد المعدل Adjusted ² R	0.062	0.057	0.081
معامل التحديد R ²	0.079	0.074	0.097
قيمة F	4.657	4.357	5.847
مستوى الدلالة (P-Value)	0.000	0.001	0.000
DW statistics قيمة ديرين واتسون	0.333	0.377	0.353

المصدر : مخرجات التحليل الإحصائي

- يتضح من الجدول رقم (6/3.) أن قيمة إختبار (Durbin-Watson) هي (0.333 ؛ 0.377 ؛ 0.353) على التوالي مما يدل على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين متغيرات الدراسة، ومن ثم نماذج الدراسة لاختبار الفرض الأول لا تعاني من مشكلة التداخل الخطي (Collinearity) أو الارتباط الذاتي، مما يدل على إمكانية الاعتماد عليهم.

ومن بيانات الجدول السابق يمكن صياغة معادلات الإنحدار الخطي

المتعدد للفرض الأول على النحو التالي:

النموذج البحثي الأول لإختبار الفرض الأول:

$$\text{AdvCost} = (3.985) - (0.138) X_1 - (0.162) X_2 + (0.148) X_3 + (0.287) X_4 - (0.333) X_5$$

النموذج البحثي الثاني لإختبار الفرض الأول:

$$\text{AdvEXP} = (4.242) - (0.177) X_1 - (0.177) X_2 + (0.053) X_3 + (0.283) X_4 - (0.296) X_5$$

النموذج البحثي الثالث لإختبار الفرض الأول:

$$\text{AdvCreat} = (3.514) - (0.020) X_1 - (0.141) X_2 + (0.109) X_3 + (0.303) X_4 - (0.382) X_5$$

ويتضح أن :

- القدرة التفسيرية للنماذج الثلاثة والتي تتمثل في قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الميزة التنافسية) قد بلغت (0.281; 0.273; 0.312) على التوالي، والمساهمة النسبية (معامل التحديد) R^2 بلغت (0.079; 0.074; 0.097)، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (8% و7.4% و10%) للنماذج الثلاثة

- من التغير في المتغير التابع الميزة التنافسية بأبعاد الثلاثة (التكلفة ، التميز، الابداع) . وباقي النسبة ترجع إلى الخطأ العشوائي في النماذج نتيجة عدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى لنماذج الدراسة.
- وأظهرت نتائج النموذج الأول أن إدارة البنك التي تهتم بآراء العاملين ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر له تأثير إيجابي ومعنوي على زيادة التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الإنحدار (0.287) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.006). أي أقل من (0.05)، كما أن إدارة البنك التي تساعد علي العمل الجماعي ودعم العمل كفريق واحد له تأثير سلبي ومعنوي على التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معاملي الإنحدار (-0.333) ومستوى المعنوية (0.000).
- ويتضح أن قيمة (P-Value) للنموذج الأول أقل من مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت (0.00)، وقيمة F المحسوبة (4.657).
- وأظهرت نتائج النموذج الثاني أن إدارة البنك التي تهتم بآراء العاملين ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر له تأثير إيجابي ومعنوي على التميز كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الإنحدار (0.283) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.004)، كما أن إدارة البنك التي تساعد علي العمل الجماعي ودعم العمل كفريق واحد له تأثير سلبي ومعنوي على التميز كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معاملي الإنحدار (-0.296) ومستوى المعنوية (0.000).

- ويتضح أن قيمة (P-Value) للنموذج الثاني أقل من مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت (0.00)، وقيمة F المحسوبة (4.357).
- وأظهرت نتائج النموذج الثالث أن إدارة البنك التي تهتم بآراء العاملين ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر له تأثير إيجابي ومعنوي على الإبداع كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الإنحدار (0.303) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.003)، كما أن إدارة البنك التي تساعد علي العمل الجماعي ودعم العمل كفريق واحد له تأثير سلبي ومعنوي على الإبداع كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معاملي الإنحدار (-0.382) ومستوى المعنوية (0.000).
- ويتضح أن قيمة (P-Value) للنموذج الثالث أقل من مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت (0.00)، وقيمة F المحسوبة (5.847).
- وعليه فيتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال البشري وتعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم ".

2/7/3- اختبار صحة الفرض الثاني :

لإختبار صحة فرض الدراسة الثاني والفاصل أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الهيكلية وتعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم". فقد تم الإعتماد على النماذج (الرابع والخامس والسادس) لقياس هذه العلاقة وإختبار صحة الفرض، وفيما يلي عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرض الثاني:

جدول رقم (7/3) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبيان العلاقة بين رأس المال الهيكلي وأبعاد الميزة التنافسية

المتغيرات المستقلة Indep- Variables رأس المال الهيكل	الميزة التنافسية								
	التكلفة			التميز			الإبداع		
	معاملات الانحدار β	معنوية معاملات الانحدار		معاملات الانحدار β	معنوية معاملات الانحدار		معاملات الانحدار β	معنوية معاملات الانحدار	
		قيمة (t)	مستوى المعنوية (sig.)		قيمة (t)	مستوى المعنوية (sig.)		قيمة (t)	مستوى المعنوية (sig.)
ثابت الانحدار constant	1.480	2.109	0.036	1.781	2.743	0.006	0.984	1.429	0.154
يعتبر الهيكل الاداري للبنك من أهم دعائم التفوق الذي يحققه البنك علي منافسيه من البنوك الأخرى.	0.071	0.654	0.514	-0.083	-0.828	0.408	0.034	0.323	0.747
يتوفر بالبنك قاعدة بيانات تتشم كل الانشطة الموجودة بالبنك .	-0.125	-1.219	0.224	-0.160	-1.682	0.094	-0.051	-0.506	0.613
يقوم البنك	0.255	2.547	0.011	0.235	2.541	0.012	0.235	2.391	0.017

بتدعيم الافكار الجديدة ، والعمل علي تنفيذها وتطويرها.									
يمتلك العاملين بالبنك حرية أخذ القرار المتعلق بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض السلطة للعاملين بالبنك .	0.291	3.387	0.001	0.289	3.631	0.000	0.298	3.530	0.000
يسعى البنك إلي تغيير الهيكل الاداري للتكيف مع المنافسة الحادة القائمة علي المعرفة .	0.012	0.131	0.896	0.096	1.123	0.262	0.076	0.839	0.402
معامل الارتباط R المتعدد	0.288			0.319			0.293		
معامل التحديد المعدل ² Adjusted R	0.066			0.085			0.069		
معامل التحديد R ²	0.083			0.102			0.086		
قيمة F	4.894			6.130			5.076		

مستوى الدلالة (P-Value)	0.000	0.000	0.000
DW قيمة statistics ديربن واتسون	0.275	0.270	0.349

المصدر : مخرجات التحليل الإحصائي

- يتضح من الجدول رقم (3/7) أن قيمة إختبار (Durbin-Watson) هي (0.275 ؛ 0.270 ؛ 0.349) على التوالي مما يدل على عدم وجود مشكلة الإرتباط الذاتي بين متغيرات الدراسة، ومن ثم نماذج الدراسة لاختبار الفرض الأول لا تعاني من مشكلة التداخل الخطي (Collinearity) أو الإرتباط الذاتي، مما يدل على إمكانية الإعتماد عليهم.

ومن بيانات الجدول السابق يمكن صياغة معادلة الإنحدار الخطي المتعدد للفرض الثاني على النحو التالي:

النموذج البحثي الرابع لاختبار الفرض الثاني:

$$\text{AdvCost} = (1.480) + (0.071) X_6 - (0.125) X_7 + (0.255) X_8 + (0.291) X_9 + (0.012) X_{10}$$

النموذج البحثي الخامس لاختبار الفرض الثاني:

$$\text{AdvEXP} = (4.242) - (0.177) X_6 - (0.177) X_7 + (0.053) X_8 + (0.283) X_9 - (0.296) X_{10}$$

النموذج البحثي السادس لاختبار الفرض الثاني:

$$\text{AdvCreat} = (3.514) - (0.020) X_6 - (0.141) X_7 + (0.109) X_8 + (0.303) X_9 - (0.382) X_{10}$$

ويتضح أن :

- القدرة التفسيرية للنماذج الثلاثة والتي تتمثل في قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الميزة التنافسية) قد بلغت (0.288; 0.319; 0.293) على التوالي، والمساهمة النسبية (معامل التحديد) R^2 بلغت (0.08; 0.10; 0.09)، وهذا يعني أن المتغيرات المستقل رأس المالي الهيكلي يفسر ما نسبته (8% و10% و9%) للنماذج الثلاثة من التغير في المتغير التابع الميزة التنافسية بأبعاد الثلاثة (التكلفة، التميز، الابداع). وباقي النسبة ترجع إلى الخطأ العشوائي في النماذج نتيجة عدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى لنماذج الدراسة.
- وأظهرت نتائج النموذج الرابع أن البنك يقوم بتدعيم الافكار الجديدة، والعمل علي تنفيذها وتطويرها له تأثير إيجابي ومعنوي على زيادة التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الإنحدار (0.255) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.01) أي أقل من (0.05)، كما أن البنك التجاري الذي يمتلك العاملين به حرية اتخاذ القرار المتعلق بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض السلطة للعاملين بالبنك له تأثير إيجابي

- ومعنوي على التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معاملي الإنحدار (0.291) ومستوى المعنوية (0.001).
- ويتضح أن قيمة (P-Value) للنموذج الرابع أقل من مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت (0.00)، وقيمة F المحسوبة (4.894).
- وأظهرت نتائج النموذج الخامس أن البنك يتدعيم الافكار الجديدة ، والعمل علي تنفيذها وتطويرها له تأثير إيجابي ومعنوي على التميز كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الإنحدار (0.235) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.012) أي أقل من (0.05)، كما أن البنك التجاري الذي يمتلك العاملين به حرية اتخاذ القرار المتعلق بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض السلطة للعاملين بالبنك له تأثير إيجابي ومعنوي على التميز كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معاملي الإنحدار (0.289) ومستوى المعنوية (0.000).
- ويتضح أن قيمة (P-Value) للنموذج الخامس أقل من مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت (0.00)، وقيمة F المحسوبة (6.130).
- كما أوضحت نتائج النموذج السادس أن البنك يتدعيم الافكار الجديدة ، والعمل علي تنفيذها وتطويرها له تأثير إيجابي ومعنوي على الإبداع كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الإنحدار (0.235) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.017) أي أقل من (0.05)، كما أن البنك التجاري الذي يمتلك العاملين به حرية اتخاذ القرار المتعلق بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض السلطة للعاملين بالبنك له تأثير إيجابي

- ومعنوي على الابداع كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معاملي الإنحدار (0.298) ومستوى المعنوية (0.000).
- ويتضح أن قيمة (P-Value) للنموذج السادس أقل من مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت (0.00)، وقيمة F المحسوبة (5.076).
 - وعليه فيتم رفض فرض عدم وقبول الفرض البديل أي أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الهيكلي وتعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم ".

3/7/3- اختبار صحة الفرض الثالث :

لإختبار صحة فرض الدراسة والقائل أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال العملائي وتعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم " . فقد تم الإعتماد على النماذج (السابع والثامن والتاسع) لقياس هذه العلاقة وإختبار صحة الفرض، وفيما يلي عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرض الثالث:

جدول رقم (8/3) نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لبيان العلاقة بين رأس المال العملائي وأبعاد الميزة التنافسية

المتغيرات المستقلة Indep-Variables	الميزة التنافسية								
	التكلفة			التميز			الإبداع		
	معاملات الإنحدار β	معنوية معاملات الإنحدار		معاملات الإنحدار β	معنوية معاملات الإنحدار		معاملات الإنحدار β	معنوية معاملات الإنحدار	
		قيمة (t)	مستوى المعنوية (sig.)		قيمة (t)	مستوى المعنوية (sig.)		قيمة (t)	مستوى المعنوية (sig.)
ثابت الإنحدار constant	1.257	4.150	0.000	1.431	4.284	0.000	1.007	3.212	0.001
يسعي البنك إلي ارضاء العملاء والتواصل معهم باستمرار .	-0.160	-3.042	0.003	-0.091	-1.566	0.118	-0.199	-3.654	0.000
يمنح البنك العملاء الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من العملاء .	-0.115	-2.849	0.005	-0.109	-2.435	0.016	-0.036	-0.853	0.395
يقوم البنك بتطوير خدماته لضمان مكانتها في السوق المصرفي وتقديم خدمات ذات جودة عالية .	0.059	1.301	0.195	-0.045	-0.899	0.369	0.071	1.522	0.129
يقوم البنك بإقامة علاقات طويلة المدى مع العملاء.	0.345	8.869	0.000	0.408	9.526	0.000	0.434	10.783	0.000
يمتلك البنك قنوات توزيع	0.559	15.099	0.000	0.408	10.003	0.000	0.448	11.690	0.000

متنوعة لتقديم خدماته المصرفية للعملاء .							
معامل الارتباط المتعدد R	0.918	0.884	0.909				
معامل التحديد المعدل ² Adjusted R	0.841	0.778	0.823				
معامل التحديد R ²	0.843	0.782	0.826				
قيمة F	292.052	194.602	257.759				
مستوى الدلالة P- (Value)	0.000	0.000	0.000				
قيمة DW statistics ديربن واتسون	1.738	1.803	1.954				

المصدر : مخرجات التحليل الإحصائي

- يتضح من الجدول رقم (8/3) أن قيمة إختبار (Durbin-Watson) هي (1.738 ؛ 1.803 ؛ 1.954) على التوالي مما يدل على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين متغيرات الدراسة، ومن ثم نماذج الدراسة لاختبار الفرض الثالث لا تعاني من مشكلة التداخل الخطي (Collinearrrty) أو الارتباط الذاتي، مما يدل على إمكانية الاعتماد عليهم.

ومن بيانات الجدول السابق يمكن صياغة معادلة الإنحدار الخطي

المتعدد للفرض الثالث على النحو التالي:

النموذج البحثي السابع لاختبار الفرض الثالث:

$$\text{AdvCost} = (1.257) - (0.160) X_{11} - (0.115) X_{12} + (0.059) X_{13} + (0.345) X_{14} + (0.559) X_{15}$$

النموذج البحثي الثامن لاختبار الفرض الثالث:

$$\text{AdvEXP} = (1.284) - (0.091) X_{11} - (0.109) X_{12} - (0.045) X_{13} + (0.408) X_{14} + (0.408) X_{15}$$

النموذج البحثي التاسع لاختبار الفرض الثالث:

$$\text{AdvCreat} = (1.007) - (0.199) X_{11} - (0.036) X_{12} + (0.071) X_{13} + (0.434) X_{14} + (0.448) X_{15}$$

ويتضح أن :

- القدرة التفسيرية للنماذج الثلاثة والتي تتمثل في قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الميزة التنافسية) قد بلغت (0.909; 0.884; 0.918) على التوالي، والمساهمة النسبية (معامل التحديد) R^2 بلغت (0.82; 0.78; 0.84)، وهذا يعني أن المتغيرات المستقل رأس المالي العملائي يفسر ما نسبته (84% و78% و82%)

- للنماذج الثلاثة من التغيير في المتغير التابع الميزة التنافسية بأبعاد الثلاثة (التكلفة ، التميز ، الابداع) . وباقي النسبة ترجع إلى الخطأ العشوائي في النماذج نتيجة عدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى لنماذج الدراسة.
- وأظهرت نتائج النموذج السابع أنه عندما يسعي البنك إلى إرضاء العملاء والتواصل معهم باستمرار يؤدي ذلك إلى تخفيض التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الانحدار (-0.160) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.003) ، وهناك تأثير سلبي ومعنوي للبنك الذي يمنح العملاء الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من العملاء على التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الانحدار (-0.115) ومستوى المعنوية (0.005) ، وأن البنك الذي يقوم بإقامة علاقات طويلة المدى مع العملاء يؤدي ذلك إلى زيادة التكلفة حيث بلغ معامل الانحدار (0.345) ومستوى المعنوية (0.000) ، كما أن البنك الذي يمتلك قنوات توزيع متنوعة لتقديم خدماته المصرفية للعملاء يؤدي ذلك إلى زيادة التكلفة حيث بلغ معامل الانحدار (0.559) ومستوى المعنوية (0.000).
- ويتضح أن قيمة (P-Value) للنموذج السابع أقل من مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت (0.00)، وقيمة F المحسوبة (4.894).
- وأظهرت نتائج النموذج الثامن أنه هناك تأثير سلبي ومعنوي للبنك الذي يمنح العملاء الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من العملاء على التميز كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الانحدار (-0.109) ومستوى المعنوية (0.000).

- (016) ، وأن البنك الذي يقوم بإقامة علاقات طويلة المدى مع العملاء يؤدي ذلك إلى زيادة التميز حيث بلغ معامل الانحدار (0.408) ومستوى المعنوية (0.000) ، كما أن البنك الذي يمتلك قنوات توزيع متنوعة لتقديم خدماته المصرفية للعملاء يؤدي ذلك إلى زيادة التميز حيث بلغ معامل الانحدار (0.408) ومستوى المعنوية (0.000).
- ويتضح أن قيمة (P-Value) للنموذج الثامن أقل من مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت (0.00) ، وقيمة F المحسوبة (194.602).
- وأظهرت نتائج النموذج التاسع أنه عندما يسعى البنك إلى إرضاء العملاء والتواصل معهم باستمرار يؤدي ذلك إلى تخفيض الابداع كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الانحدار (-0.199) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.000) ، وأن البنك الذي يقوم بإقامة علاقات طويلة المدى مع العملاء يؤدي ذلك إلى زيادة الابداع حيث بلغ معامل الانحدار (0.434) ومستوى المعنوية (0.000) ، كما أن البنك الذي يمتلك قنوات توزيع متنوعة لتقديم خدماته المصرفية للعملاء يؤدي ذلك إلى زيادة الابداع حيث بلغ معامل الانحدار (0.448) ومستوى المعنوية (0.000).
- ويتضح أن قيمة (P-Value) للنموذج التاسع أقل من مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت (0.00) ، وقيمة F المحسوبة (257.759).
- وعليه فيتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال العملائي وتعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية بمحافظة الفيوم ".

4- النتائج والتوصيات :

1/4- نتائج الدراسة :

- أشارت نتائج الدراسة الى أن إدارة البنك التي تهتم بآراء العاملين ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر له تأثير إيجابي ومعنوي على زيادة التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الإنحدار (0.287) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.006). أي أقل من (0.05).
- كما أوضحت نتائج الدراسة أن إدارة البنك التي تساعد علي العمل الجماعي ودعم العمل كفريق واحد له تأثير سلبي ومعنوي على التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معاملي الإنحدار (-0.333) ومستوى المعنوية (0.000).
- وأظهرت نتائج الدراسة أن إدارة البنك التي تهتم بآراء العاملين ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر له تأثير إيجابي ومعنوي على الابداع كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الإنحدار (0.303) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.003).
- بينت نتائج النموذج الثامن أنه هناك تأثير سلبي ومعنوي للبنك الذي يمنح العملاء الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من العملاء على التميز كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الإنحدار (-0.109) ومستوى المعنوية.

- وأظهرت أيضا نتائج الدراسة أن إدارة البنك التي تساعد علي العمل الجماعي ودعم العمل كفريق واحد له تأثير سلبي ومعنوي على الابداع كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معاملي الإنحدار (-0.382) ومستوى المعنوية (0.000).
- وأظهرت نتائج الدراسة أن عندما يسعى البنك إلي إرضاء العملاء والتواصل معهم باستمرار يؤدي ذلك إلى تخفيض التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الإنحدار (-0.160) وهي قيمة موجبة ومستوى المعنوية (0.003).
- وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير سلبي ومعنوي للبنك الذي يمنح العملاء الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من العملاء على التكلفة كبعد من أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الإنحدار (-0.115) ومستوى المعنوية (0.005).

2/4- توصيات الدراسة :

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكننا صياغة التوصيات التالية والتي من شأنها تعزيز تعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية بمحافظه الفيوم ، وذلك من خلال تعظيم الاستفادة من رأس المال الفكري الذي تمتلكه البنوك لتحقيق الميزة التنافسية كما يلي:

- الاهتمام بإراء العاملين في المؤسسات المصرفية ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر يؤدي إلي تعزيز الميزة التنافسية بالبنوك التجارية .

- توجية البنوك والمراكز البحثية نحو دراسة الميزة التنافسية وعلاقتة برأس المال الفكري لضرورة تقديم دراسات علمية أخرى في هذا المجال من أجل التوصل إلى سبل تحقيق الأداء الجيد من خلال الاستفادة القصوي برأس المال الفكري الذي تمتلكه المؤسسة المصرفية .
- يجب علي إدارة البنك أن تسعى إلي تحقيق الرضاء للعملاء والتواصل معهم باستمرار مما يؤدي إلي تخفيض التكلفة .
- الاهتمام بجميع العملاء في البنوك وعدم التمييز بين العملاء يؤدي إلي تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية في مصر .
- العمل من قبل إدارة البنك على تعزيز إدارة رأس المال الفكري للعاملين لتحقيق الميزة التنافسية ، وبالتالي معرفة جوانب الخلل والعمل على التطوير المستمر للبنوك التجارية.
- توفير البيئة الوظيفية المناسبة للعاملين بالبنوك التجارية مما ينعكس على أسلوبهم في التعامل وكسب رضا العملاء والعمل على تحسين روح التعاطف والمحبة بين العاملين لتحقيق الميزة التنافسية .

المراجع :

- 1- احمد عبد اسماعيل الصفار (2008) تأثير
راس المال البشري في الاداء المصرفي
دراسة لاراء عينة من موظفي المصارف
التجارية الاردنية ، مجلة الادارة والاقتصاد
، العدد السابعون .
- 2-الحجاج علي عيسي كايد (2018) أثر رأس
المال الفكري علي الميزة التنافسية : دراسة
تطبيقية علي البنوك التقليدية الاردنية ،
مجلة جامعة عمان للبحوث ، سلسلة البحوث
الادارية .
- 3-مرسال , صابرين (2018) إدارة رأس المال
الفكري ودوره في تنمية الموارد البشرية
لتحقيق الميزة التنافسية بالاتحادات الرياضية
المصرية ، المجلة العلمية للتربية البدنية
والرياضة جامعة الإسكندرية المجلد 10، ع
10، ص ص 227-259.
- 4-مرفت نصري سامي اندراوس (2023) دور
تطوير رأس المال الفكري في تحقيق الميزة
التنافسية للمنظمات العامة المصرية

- بالتطبيق علي بنك مصر ، مجلة البحوث التجارية ، كلية التجارة جامعة الزقازيق ، المجلد الخامس والابعون العدد الاول يناير.
- 5-مصطفى رجب شعبان (2015) ، رأس المال الفكري ودورة في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخليوية الفلسطينية جوال - دراسة حالة.
- 6-صلاح علي احمد محمد (2015) ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي السوداني ، المؤتمر الدولي : الابتكار وتقويم الموارد البشرية واقتصاد المعرفة في بلدان المغرب العربي.
- 7-ظاهر محسن الطائي (2013) ، متطلبات استدامة الميزة التنافسية في التعليم العالي ، وجهة النظر القائمة علي أساس الموارد - دراسة حالة الجامعة الاسلامية بغزة ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال ، كلية التجارة

، قسم إدارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية
بغزة .

8- علي محمد عليان علي (2013) ، متطلبات
استدامة الميزة التنافسية في التعليم العالي ،
وجهة نظر القائمة علي اساس الموارد -
دراسة حالة الجامعة رسالة ماجستير في
إدارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ،
قسم إدارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية ،
غزة .

9- عبدالرضا ناصر محسن المالک (2009) ،
أبعاد استراتيجية المسؤولية الاجتماعية
الشاملة ودورها في الاداء الاستراتيجي
لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة ، دراسة
حالة لشركة العامة لصناعة الاسمدة
الجنوبية في البصرة ، رسالة ماجستير في
إدارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ،
قسم إدارة الاعمال ، جامعة بغداد ، العراق

10- عطا، ألقت إبراهيم جاد الرب، نوال محمود
النادي صبح، و شيماء مصطفى عبدالعزيز

صقر. (2021) ، "أثر البراعة التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية." مجلة الدراسات التجارية المعاصرة: جامعة كفر الشيخ - كلية التجارة ع11: 255 - 296

11- جيهان احمد محمد دغيم (2018) أثر راس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة الصحية بالطبيب علي مستشفى القصر العيني ، مجلة الدراسات التجارية ، جامعة بنها ، كلية التجارة.

12- عادل حرشوش، أحمد صالح (2007)، رأس المال الفكري طرق قياسه واساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة..

13- راوية حسن (2005)، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر. ص183.

14- أحمد سيد مصطفى (2004)، إدارة الموارد البشرية: الإدارة العصرية لرأس المال الفكري، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

علي السلمي (2001)، إدارة الموارد -15
البشرية الاستراتيجية، دار غريب للطباعة
والنشر والتوزيع، القاهرة.

ثانيا المراجع الاجنية :

1. Quintero-Quintero, W., Blanco-Ariza, A. B., & Garzón-Castrillón, M. A. (2021). Intellectual capital: A review and bibliometric analysis. *Publications*, 9(4), 46.
2. Al-Khoury, A., Hussein, S. A., Abdulwhab, M., Aljuboori, Z. M., Haddad, H., Ali, M. A., ... & Flayyih, H. H. (2022). Intellectual Capital History and Trends: A Bibliometric Analysis Using Scopus Database. *Sustainability*, 14(18), 11615
3. Hu-Chen, L., & Kenji, I. (2012), Holistic hospital management framework based on performance indicators, Tokyo Institute of Technology, Tokyo, Japan.
4. Khalero , " stakeholders(2008) : a source of competitive advantage ? an Analysis of the influence rural ,Scottish museums during their organizational life cycle " Athesis in submitted in Partial fulfillment of the requirements of doctor of philosophy Queen Margaret University, P342 .
5. Unger, Marius, (2004), Developing core capabilities In A Financial Services Firm: An Intellectual Capital Perspective, Dissertation For Commerce Degree Ph.D., Rand Afrikaans University, P112.

6. Rodchenko, V., Rekun, G., Fedoryshyna, L., Roshchin, I., & Gazarian, S. (2021). The effectiveness of human capital in the context of the digital transformation of the economy: The case of Ukraine. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR)*, 8(2), 202-213
7. Burud, Sandra, & Tumolo, Marie (2004), *Leveraging the New Human Capital- Adaptive Strategies, Results Achieved, and Stories of Transformation*, Davies-Black Publishing, U.S.A.p55
8. Chatzkel, Jay, (2002), *Intellectual Capital*, 1st, Ed., Capstone Publishing, U.K. p11
9. M . Porter ,(2005), *L'avantage concurrentiel : Comment devancer ses concurrents et maintenir son avance* , inter –editions.
10. Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at Skandia, *Long Range Planning*. 30(3) , p 366-373.
11. Gluten, M. (2000). Against The National Culture Grain, A Longitudinal Case Study Of Organizational Culture In Turkish. *Higher Education, Total Quality Management*, V.11, P 12.
12. Chen,zhu,and xie,(2004). Intellectual capital: Management Attitudes in service Industries, *Journal of Intellectual capital*, vol 61.
13. Mouritsen.J,and H.Larsen, Beadingan(2001). Intellectual capital ststement: Describing and prescribing knowledge Management strategies *Journal of Intellectual capital*,vol 15.

استمارة استبيان

(من إعداد الباحث)

السيد الفاضل/

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث بإجراء بحث بعنوان " دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بالتطبيق علي البنوك التجارية في محافظة الفيوم، ويستهدف البحث التعرف علي دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية بالتطبيق علي البنوك التجاري بمحافظة الفيوم ، وقد يساعد ذلك متخذي القرار بالجهات المختصة على تطوير الخدمات وتحقيق الجودة الشاملة وبالتالي تقديم الخدمة للعملاء بشكل يرضي متطلباتهم، مما ينعكس على تطوير البنوك التجارية

بشكل متكامل وتحقيق خدمة عالية وتعزيز الميزة التنافسية للبنوك التجارية
بمحافظة الفيوم .

لذا نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على تساؤلات الاستبيان بموضوعية
وأمانة، علماً بأن اجاباتكم ستكون موضع احترام وتقدير وسيتم التعامل معها
بمنتهي السرية، ولن تستخدم سوى لأغراض البحث العلمي فقط.
شاكرين لكم حسن تعاونكم ،،،

الباحث

أولاً: البيانات الديموجرافية

الجنس	ذكر ()	أنثي ()
العمر	20 - 29 سنة ()	30 - 39 سنة ()
	40 - 49 سنة ()	50 سنة فأكثر ()
المؤهل	ثانوية عامة فما دون ()	مؤهل فوق متوسط ()
	بكالوريوس ()	ماجستير ()
	دكتوراه ()	أخرى ()
الوظيفة	رئيس إدارة ()	مدير عام ()
	موظف اداري ()	سكرتير ()
الدخل الشهري	أقل من 5 آلاف جنية ()	من 6 : 10 ألف جنية ()
	أكثر من 10 ألف جنية ()	
الحالة الاجتماعية	أعزب ()	مطلق ()
	متزوج ()	أخرى ()

1- المحور الاول رأس المال الفكري :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	البيان	
					يعمل البنك علي الاحتفاظ بالعاملين ذو المهارات والخبرات والمعارف المتنوعة	1
					تحرص إدارة البنك علي تدريب العاملين باستمرار لزيادة معارف العاملين لتحقيق الميزة التنافسية للبنك .	2
					يمتلك العاملين بالبنك القدرة علي الابداع وحل المشاكل التي تواجههم بشكل فعال .	3 رأس المال البشري
					تهتم إدارة البنك براء العاملين ودمجها في خطط التطوير والتحديث المستمر .	4
					تساعد إدارة البنك علي العمل الجماعي ودعم العمل كفريق واحد .	5
					يعتبر الهيكل الاداري للبنك من أهم دعائم التفوق الذي يحققه البنك علي منافسيه من البنوك الاخرى.	6
					يتوفر بالبنك قاعدة بيانات تشمل كافة الانشطة الموجودة بالبنك	7
					يقوم البنك بتدعيم الافكار الجديدة ، والعمل علي تنفيذها وتطويرها	8
					يمتلك العاملين بالبنك حرية اتخاذ القرار المتعلق بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض السلطة للعاملين بالبنك .	9 رأس المال الهيكلية
					يسعي البنك إلي تغيير الهيكل الاداري للتكيف مع المنافسه الحادة القائمة علي المعرفة .	10
					يسعي البنك إلي ارضاء العملاء والتواصل معهم باستمرار .	11
					يمنح البنك العملاء الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من العملاء	12 رأس المال العملائي
					يقوم البنك بتطوير خدماته لضمان مكانتها في السوق المصرفي وتقديم خدمات ذات جودة عالية .	13
					يقوم البنك باقامة علاقات طويلة المدى مع العملاء.	14
					يمتلك البنك قنوات توزيع متنوعة لتقديم خدماته المصرفية للعملاء .	15
المحور الثاني : الميزة التنافسية .						
					يسعي البنك إلي تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية من خلال الاستخدام الامثل للموارد المادية والبشرية.	1 التكلفة
					يستخدم البنك التكنولوجيا الحديثة للانجاز العمليات التشغيلية	2

				والادارية من أجل تخفيض التكاليف . يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية مع مراعاة مبداء تخفيض التكلفة .	3
				يراعي البنك عند تقديم الخدمات المصرفية أن تكون مطابقة للمواصفات القياسية مع مراعاة مبداء تخفيض التكلفة .	4
				يقوم البنك بمقارن العمليات الادارية مع بنوك أخرى بهدف تخفيض التكاليف وتعزيز الميزة التنافسية .	5
				يقوم البنك بتدريب العاملين خارج القطر للاطلاع علي كل جديد في نفس التخصص .	6
				يتمتع العاملين بالبنك بالقدرة علي توليد الافكار وتقديم الحلول السريعة للمشاكل التي تواجههم في العمل .	7
				يحرص البنك علي ابراز الاعمال المميزة التي يقدمها العاملون بالبنك في كافة الانشطة .	8
				يشارك العاملين بالبنك بالافكار من خلال ما يقدمونه من خبرات للالزمة للعاملين الجدد بالبنك .	9
				تؤدي الادارة دورا مهما في بناء ثقافة تنظيمية قوية متماسكة بالبنك يمكن من خلالها إدارة العاملين ، وتعزيز التواصل بينهم مما يؤدي إلي تعزيز الميزة التنافسية بالبنك .	10
				يهتم البنك بافكار العاملين وأبداعاتهم والاحذ بارائهم ومقترحاتهم .	11
				يتبع البنك سياسة التجديد والابداع التطوير في الخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء وأساليب العمل كجزء من ثقافة البنك التنظيمية .	12
				يطور البنك في الخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء اعتمادا علي دراسات السوق الجديد لتكييف معها .	13
				العاملين بالبنك لهم القدرة علي خلق افكار ابداعية جديدة تعزز من مكانة البنك في السوق المصرفي .	14
				يسعي البنك إلي تقديم خدمات مصرفية ذات كفاءة متطورة ومبدعة تحقق أهداف العملاء .	15

التميز

الابداع