

2015

## رأس المال الفكري وأثره على المصارف

Zakia Oraykat

Jinan University, oraykatza@jinan.edu.lb

Follow this and additional works at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aljinar>



Part of the [Business Commons](#)

---

### Recommended Citation

Oraykat, Zakia (2015) "رأس المال الفكري وأثره على المصارف," *Al Jinan الجنان*: Vol. 7 , Article 6.

Available at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aljinar/vol7/iss1/6>

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Al Jinan الجنان by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact [rakan@aarj.edu.jo](mailto:rakan@aarj.edu.jo), [marah@aarj.edu.jo](mailto:marah@aarj.edu.jo), [u.murad@aarj.edu.jo](mailto:u.murad@aarj.edu.jo).

## رأس المال الفكري وأثره على المصارف

DOI: 10.33986/0522-000-007-007

### الفصل الأول

#### مشكلة الدراسة وأهميتها

##### المقدمة

تعيش بيئة المؤسسات تحديات متعددة متمثلة في شدة المنافسة وسرعة التغيير، فالتحول المستمر في بيئة الأعمال الحديثة بسبب استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال والحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، أدى بشكل ملحوظ إلى زيادة الطلب على العمالة المؤهلة معرفياً من ذوات الخبرة المتقدمة، والمهارة المتميزة في أداء المهمات وتحقيق التميز وأصبح التحدي الرئيس أمام المؤسسات هو مدى قدرتها على تنمية رصيدها من الأفراد المستثمرين من ناحية واستقطاب عمالة جديدة متميزة ومؤهلة من ناحية أخرى لمواجهة ما فرضته الألفية الثالثة من تحديات في غاية الحداثة منها على سبيل الذكر لا الحصر (التركيز على فرق العمل، التوجه نحو الزبون وسرعة الاستجابة له، الاهتمام برأس المال الفكري، والتركيز على إدارة المعرفة، وزيادة مساحة التمكين والمبادرة والاستقلالية والإبداع)<sup>(١)</sup>.

ويمكن القول، أنه طالما كان هناك تحول متسارع نحو اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة، فإن قوة التغيير الصاعدة في المؤسسات هي باتجاه رأس المال الفكري وتكوينه واستثماره وإدارته، وطالما أن العلاقات والإمكانيات الفكرية غير المستغلة في المؤسسات ما زالت كثيرة، فعلى المؤسسات الآن أن تتعلم كيف تدير هذه الأصول وتنمّيها للوصول بها إلى استخدام طاقتها الفكرية والإبداعية القصوى، وذلك من خلال تكوين محفظة لإدارة الأصول الفكرية، وإدارة رأس المال الفكري بشكل أكثر فاعلية باعتباره المصدر الحيوي الأهم لميزتها التنافسية ورفقي أدائها المؤسسي<sup>(٢)</sup>.

فيمكن القول: إن رأس المال الفكري يُعنى بسير الأعمال في المؤسسة من حيث الملكية

١- (الدوري وصالح، ٢٠٠٩، ص ٥)

2- (Hsu, 2006)

الفكرية والعمليات الفكرية، ومواردها البشرية المتمثلة بالإدارة والموظفين، وعلاقاتهم التي تتضمن العلامة التجارية<sup>(١)</sup>، وإنه جَمَعَ بَيْنَ كُلِّ مَنْ أَسْهَمَ وتدفُّقات المعرفة التنظيمية في المؤسسة<sup>(٢)</sup>، كما يتألف رأس المال الفكري من أنواع متعددة ذات علاقة بالموظفين والروتين التنظيمي والملكية الفكرية والعلاقات مع العملاء والممولين والموزعين والمؤسسين<sup>(٣)</sup>.

يرجع سبب هذه الدراسة للتعرف على اثر رأس المال الفكري على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن، وإمكانية قياس أثره على ادائها المؤسسي، فقد اختارت الباحثة مؤسسات القطاع الخاص نظراً لأهمية رأس المال الفكري فيها فالقطاع الخاص يأتي في المرتبة الثانية بعد القطاعات الحكومية من حيث تأثيره باقتصاد المعرفة وثورة المعلومات. والتطور التكنولوجي الهائل والمتسارع في القدرة التنافسية بين مؤسسات القطاع الخاص، جعلنا ندرك أهمية وجود أفراد (رأس المال البشري) قادرين على التأقلم مع التطورات المحيطة بهم، إضافة لأهمية توافر البنى التحتية اللازمة (رأس المال الهيكلي) لمساعدتهم على القيام بواجباتهم وتقديم أفضل الخدمات للزبائن (رأس مال الزبون) وبذلك تحقق أفضل النتائج.

## مشكلة الدراسة وعناصرها:

### ١. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في انتقال المنظّمات في ظل الاقتصاد المبني على المعرفة من الاهتمام في الأصول الملموسة إلى الأصول غير الملموسة من خلال جذب، واستقطاب، واختيار وتعيين العاملين وتدريبهم للتقليل من شدة المنافسة، وزيادة إرضاء الزبائن، ويُعدُّ الاهتمام بدور رأس المال الفكري، النواة في التغلب على هذه التحديات والإشكاليات وتحقيق البقاء والتميز.

كما أن قلق الإدارة والمديرين في القطاع الخاص بكيفية تحسين وتطوير أداء المؤسسة في ظل اشتداد المنافسة والوعي العالي للزبائن وانتقال متطلباتهم من الحاجة إلى التفضيل، كل ذلك أثر على الحصة السوقية. لذا فإنَّ الغرض من الدراسة الحالية هو قياس تأثير رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، العلاقات) على الأداء البنكي من وجهة نظر مدراء البنوك التجارية في الأردن؟

### ٢- عناصر مشكلة الدراسة:

يمكن تحقيق غرض الدراسة عن طريق الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1- (Karp, 2003)

2- Reed, 2000

3- (Choo & Bontis, 2002)

- هل يوجد تأثير لرأس المال البشري على الأداء (البَنكي) من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن؟
- هل يوجد تأثير لرأس المال الهيكلي على الأداء (البنكي) من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن؟
- هل يوجد تأثير لرأس مال العلاقات على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن؟

### مصطلحات الدراسة :

- **رأس المال الفكري (Intellectual Capital (IC):** مجموع، القوة العقلية التي تمتلكها نخبة متميزة من العاملين في المؤسسة، والممارسات التنظيمية التي تمكن المؤسسة من تحويل الأفكار المتميزة إلى تطبيقات عملية، والإجراءات المنطقية المتعلقة برضا الزبائن والمحافظة عليهم والتي تساهم في تحسين فاعلية العمليات الداخلية للمؤسسة<sup>(١)</sup>، ويقاس وفق المتغيرات الفرعية الآتية:
- **رأس المال البشري (Human Capital (HC:** قوة عقلية مصادرها (الخبرة، المهارة، والمعنويات) التي يمتلكها نخبة من العاملين في المؤسسة والتي تعكس إمكاناتهم المتميزة في تطوير أدائها والغرض الأساسي هو الابتكار سواء في صورة منتجات أو خدمات أو تطوير الأداء المؤسسي<sup>(٢)</sup>.
- **رأس المال الهيكلي (Structural Capital (SC:** مجموعة القواعد والممارسات التنظيمية المتعلقة بالملكية الفكرية والإبداع، العلامة التجارية، ومقاييس السيطرة النوعية وأنظمة المعلومات التي تمكن المؤسسة من تحويل الأفكار والإمكانات المتميزة لرأس مالها البشري إلى تطبيقات عملية تزيد من مساحة فرصها السوقية وقوتها في مواجهة المنافسة<sup>(٣)</sup>.
- **رأس المال العلاقات (Relational Capital (RC:** مجموعة الإجراءات المنطقية التي تترجم خطوات تحقيق رضا الزبون، ولاء الزبون، وتمكين الزبون بما يساهم في

1- (Karp, 2003)

2- (Seleim & Ashour, 2007,p790)

3- (Bontis, 2002a, p 632)

زيادة الحصة السوقية للمؤسسة وتمسك الزبائن بها<sup>(١)</sup>.

• **تطوير الاداء البنكي:** هو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية في إطار السياسات العامة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمؤسسة<sup>(٢)</sup>.

• **مؤسسات القطاع الخاص الأردنية:** المؤسسات التي يكون تمويلها وادارتها من قبل القطاع الخاص وليس الحكومي.

### أهمية الدراسة :

ستسعى الدراسة الحالية بشكل أساسي لقياس تأثير رأس المال الفكري على الأداء لدى مديري البنوك التجارية في الأردن، وتكمن الأهمية في:

- تقديم إطار نظري يضاف للأدب الإداري فيما يتعلق بالمفاهيم الأساسية لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في منظمات الأعمال، ومحاكاة الأطروحات الفكرية واستخلاص النتائج، مما قد يوفر قاعدة علمية سليمة يمكن الاعتماد عليها في معرفة ما توصل إليه العلماء في مجال هذه الدراسة.

توضيح تأثير رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة (البشري، الهيكلي، والعلاقات) على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن.

- محاولة الوصول لمجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن للإدارات العليا في البنوك التجارية الأردنية أخذها بعين الاعتبار للاستثمار في رأس المال الفكري، بهدف تعزيز أدائها المؤسسي وتطويره.

### حدود الدراسة :

ستتلخص حدود الدراسة بما يلي:

- الحدود المكانية، ستقتصر الدراسة على البنوك التجارية الأردنية.
- الحدود البشرية، ستعتمد استجابة عينة من المديرين بمستويات ( مدير، مساعد مدير، مدير دائرة، قائد مجموعة، رئيس قسم) في البنوك التجارية الأردنية.
- الحدود الزمنية لهذه الدراسة فإنها ستكون خلال العام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١٣.

1- ( Kaplan& Norton, 1996)

2- (Huang & Hsueh,2007)

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### تضمن هذا الفصل عرضاً للأدب النظري والدراسات السابقة :

#### أولاً: الأدب النظري :

تعيش بيئة منظمات الأعمال تحديات متعددة متمثلة في شدة المنافسة وسرعة التغيير، كما أنَّ التحوُّل المستمر في بيئة الأعمال الحديثة بسبب استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال والحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، أدَّى بشكلٍ ملحوظٍ إلى زيادة الطلب على العمالة المؤهلة معرفياً من ذوات الخبرة المتقدمة، والمهارة المتميزة في أداء المهمات وتحقيق التَّميَّزِ وأصبح التحدي الرئيس أمام منظمات الأعمال هو مَدَى قُدْرَتِهَا على تنمية رصيدها من الأفراد المستثمرين من الناحية واستقطاب دماء جديدة متميزة من ناحية أخرى لمواجهة ما فرضته الألفية الثالثة من تحديات في غاية الحداثة، منها على سبيل الذِّكْر لا الحصر (التركيز على فرق العمل، التوجه نحو الزبون وسرعة الاستجابة له، الاهتمام برأس المال الفكري وعمليات المنظمة الداخلية والتركيز على إدارة المعرفة، وزيادة مساحة التمكين والمبادرة والاستقلالية والإبداع)<sup>(١)</sup>.

ومع الأحداث والتطورات الكبيرة التي رافقت البشرية منذ نشأتها وما صاحبها من التحول والتطور الكبير في المفاهيم والمعتقدات وظهور تكنولوجيا المعلومات وانتشار المعلومات والمعرفة، وإدارتها وازدياد الاعتماد على العنصر البشري الذكي والمبدع في اقتصاد أطلق عليه اقتصاد المعرفة، فقد ظهر عنصر جديد ليدخل في تشكيل البنية الأساسية لرأس المال التقليدي، وهو رأس المال الفكري.

ونظراً لضرورة المعرفة لمنظمات الأعمال برزت الحاجة المتزايدة في الحصول عليها وتنميتها وتطويرها واستثمارها بما يحقق فاعلية عمليات المنظمات، فأصبح رأس المال الفكري (Intellectual Capital) بمثابة ميزة تنافسية تسعى إليه المنظمات وتتنافس على اقتنائه والحصول عليه.

ويمكن القول، أنه طالما كان هناك تحوُّل متسارع نحو اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة، فإن قوَّة التغيير الصاعدة في المنظمات هي باتجاه رأس المال الفكري وتكوينه واستثماره وإدارته، وطالما أنَّ العلاقات والإمكانات الفكرية غير المستغلة في المنظمات ما زالت كثيرة، فعلى المنظمات الآن أن تتعلم كيف تُدير هذه الأصول وتنميتها للوصول بها إلى استخدام طاقتها

(١) - (الدوري وصالح، ٢٠٠٩: ٥)

الفكرية والإبداعية القصوى، وذلك من خلال تكوين محفظة لإدارة الأصول الفكرية، وإدارة رأس المال الفكري بشكل أكثر فاعلية باعتباره المصدر الحيوي الأهم لميزتها الاستراتيجية<sup>(١)</sup>.

ويمكن القول إنَّ رأس المال الفكري يُعنى بسير الأعمال في المنظمة، بالإضافة إلى منظماتها من حيث الملكية الفكرية والعمليات الفكرية، ومواردها البشرية من حيث الإدارة والموظفين، وعلاقاتهم التي تتضمن العلامة التجارية<sup>(٢)</sup>، وأنه جمع بين كلٍّ من أسهم وتدفقات المعرفة التنظيمية في المنظمة<sup>(٣)</sup>، كما يتألف رأس المال الفكري من أنواع متعددة ذات علاقة بالموظفين والروتين التنظيمي والملكية الفكرية والعلاقات مع العملاء والممولين والموزعين والشركاء<sup>(٤)</sup>.

لذلك يشكل رأس المال الفكري استراتيجية النجاح في المستقبل والذي أصبح ينظر إليه كممثل لقوة وقدرة المنظمة على النجاح والمنافسة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية المرسومة والتي تسعى إدارة المعرفة لتحقيقها، فمديري الألفية الثالثة مطالبين بمزيد من الفهم لرأس المال الفكري ومكوناته، وتنمية ممارسات إدارية تدعم «حصد المعرفة». ويقابل هؤلاء المديرين تحديان مهمان، هما: أولاً: تنمية السلوكات التي تُقدّر قيمة رأس المال الفكري، ثمّ تديره بعد ذلك على أنه أهمُّ أصولها في الوقت الحاضر والمستقبل، وثانياً: تنمية برامج إدارية تركز على رأس المال الفكري وتنميته واستثماره والمحافظة عليه<sup>(٥)</sup>.

### - التطور التاريخي للاهتمام برأس المال الفكري؛

نشأ رأس المال الفكري من مبحث المحاسبة في محاولة لإيجاد مقياس شامل للأداء المنظمي، إذ يؤكد العمري<sup>(٦)</sup> بأنَّ المحاسبين والاقتصاديين قد أشاروا إليه كأصول غير ملموسة، وأول من استخدم هذا المصطلح هو (Harold G. Avery) في مقال بعنوان (Accounting For Intangibles) عام ١٩٤٢.

في عام ١٩٤٥ قدم فردرياك هايك (Fredriak Hayek) بحثاً حول استخدام المعرفة في المجتمع، في حين أشار (بين روس) إلى أنَّ الخدمات المتاحة في موارد المنظمة تتحدد بمخزون المعرفة لدى المنظمة وأنَّ معرفة المنظمة تتحدد في نموها، وفي عام ١٩٦٢ قدم (ماشلوب)

1- (Hsu, 2006)

2- (Karp, 2003)

3- Reed, 2000

4- (Choo & Bontis, 2002)

5- (Choong, 2008)

(Mashlop) بحثاً بعنوان المعرفة: خَلَقُها وتوزيعها ودلالاتها الاقتصادية.

تعود بدايات الاهتمام برأس المال الفكري إلى أعمال هيرويري أتاني (Hiroyuri Itanni) الذي درس أثر الموجودات غير الحسية على إدارة الشركات اليابانية في عام ١٩٨٠، وتلاه في ذلك مجموعة من الاقتصاديين الذين عملوا للتوصل إلى نظرية حول تجارة التكنولوجيا ثم جاء (Sveiby) الذي وضع منشوراً باللغة السويدية تناول فيه رأس المال البشري كِبْعِدٍ لرأس المال الفكري. وفي الفترة ما بين أعوام (١٩٥٩-١٩٩٧) طورت مجموعة متباينة من الباحثين الأكاديميين والاقتصاديين وجهة نظر جديدة ركزت على كفاءة المصادر وفعاليتها بدلاً من التركيز على القوى التنافسية، وبعد ذلك ظهر ما يسمى برأس المال الفكري<sup>(١)</sup>.

أما في عام (١٩٩١) فقد نُظِّمَتْ شركة سكانديا السويدية للتأمين (Skandia) أول مهمة تعاونية لرأس المال الفكري، حيث قامت المنظمة في عام (١٩٩٣) بدراسة مفهوم رأس المال الفكري وأَعْلَنَتْ أَوَّلَ تقريرٍ داخلي متعلِّقٍ برأس المال الفكري، وفي نفس العام أنشأ (وانغ) (Wang) مفهوم رأس مال العملاء. وقد اجتمعت شركات الاتصال الخاصة برأس المال الفكري لأول مرة في عام (١٩٩٤)، وقامت شركة سكانديا السويدية للتأمين (Skandia) بتطوير نموذج لها تُقسِّمُ به رأس المال الفكري بأبعاده: رأس المال لبشري ورأس المال الهيكلي<sup>(٢)</sup>.

وفي عام (١٩٩٥) عقد الاجتماع الثاني لمجموعات رأس المال الفكري عُرض فيه أول تقرير عام لرأس المال الفكري، ومحاولة كل من كابلان ونورتون (Kaplan and Norton) توسيع عملهما حول بطاقات الأداء المتوازن<sup>(٣)</sup>، كما تم إدخال نظام حساب القيم المعرفية من قبل (هوسيل و كانافاسكي وروس) (Hosuil; Kanafiski & Ross). وفي نفس العام اقترح كل من كابلان ونورتون<sup>(٤)</sup> نظام بطاقات الأداء المتوازن (BSC) Balanced Scorecard System حيث يقيس هذا النظام الأداء من خلال التركيز على قياس المتغيرات والعناصر المالية وغير المالية للمنظمة Financial and Non Financial Indicators.

وفي عام (١٩٩٦) عقدت سَبْعَةُ مؤتمرات دولية في هذا الموضوع بهدف قياس الأصول الفكرية، كما كتب سكانديا حول إنشاء أول مركز لرأس المال الفكري، بينما ركز ليف (Lev) على إيجاد

1- (Sullivan,1998)

2- (Skandia,1994)

3- (Kaplan & Norton,1995)

4- (Kaplan & Norton, 1995)



البحوث المتعلقة برأس المال الفكري، وعمل بونتس (Bontis) مع جامعة ماكماستر (McMaster University) في كندا للترتيب لعقد أول مؤتمر كبير لرأس المال الفكري، وفي العام نفسه أصدر نموذج ومقياس رأس المال الفكري أشار فيه إلى إن أهم ما يجب أن يتحلى به موظفو المنظمة من خصائص هي الثقة والثقافة في التعامل مع العلاقات.

وفي عام (١٩٩٧) صَدَرَت العديد من الكتب تحت عنوان « رأس المال الفكري »<sup>(١)</sup>.

وقد عمل سوليفان (Sullivan) صاحب كتاب (Profiting From IC) عام (١٩٩٨) على طرح نموذج لقياس رأس المال الفكري حيث أشار إلى أن رأس المال الفكري يتناول أصول الأعمال التكميلية (الأصول الفكرية، ورأس المال البشري) ورأس المال الهيكلي (التصنيع، التوزيع، المبيعات) للمنظمة.

وفي عام (١٩٩٩) قامت معاهد الاتحاد الأوروبي باختبار مشروع خاص برأس المال الفكري، أما في عام (٢٠٠٠) فقد أصدرت حكومة الدانمارك أول دليل خاص بحاسبة رأس المال الفكري، كما قام سكانديا بمبادرة رؤية رأس المال الفكري ومجتمع رأس المال الفكري دوت كوم. ومن ثمّ قام هال وآخرون (Hall, Jaffe & Trajtenberg) في عام ٢٠٠١ بإنشاء شركة مختصة بإجراء البحوث حول القيم البشرية والتي تعد أحد أهم مرتكزات رأس المال الفكري، وكتب إدفينسون عن أول من اختص بدراسة رأس المال الفكري بدرجة البروفيسور في جامعة لندن<sup>(٢)</sup>.

وفي عام ٢٠٠٢ أنشئت أول منظمة تايوانية خاصة برأس المال الفكري تحت اسم « مركز بحوث رأس المال الفكري التايواني ». ووضع بابلوس Paplus عام ٢٠٠٣ تعريفاً واسعاً لرأس المال الفكري ينص على أنه الفرق بين القيمة السوقية للشركة والقيمة الدفترية لها، بينما بين راستوغي<sup>(٣)</sup> أنه يمكن النظر إلى رأس المال الفكري على أنه قدرة المنظمة على تنسيق مصادر المعرفة فيها، والانسجام معها وتطويرها بهدف إنشاء قيمة تتناسب مع نظرتها المستقبلية.

أما في عام ٢٠٠٤ فقد أشار موريتزين ولارسن (Mouritsen, & Larsen) إلى قدرة رأس المال الفكري على إدارة « الأشياء » كالموظفين، والعلماء، وتكنولوجيا المعلومات، والأعمال الإدارية والمعرفية، (إنّ رأس المال الفكري لا يمكنه العمل لوحده).

1- (Roos, Roos, Dragonetti & Edvinsson)

2- Edvinsson & Malone, 2001

3- ((Rastogi, 2003

بينما أشار (أنجاز) Ahangar عام ٢٠١١ إلى وجود علاقة بين أداء رأس المال الهيكلي في المنظمة وكل من الربحية وإنتاجية الموظفين والنمو في المبيعات، كما بيّنت النتائج أنَّ من شأن أداء رأس المال الفكري القدرة على تفسير كل من الربحية والإنتاجية في المنظمة، بالإضافة إلى التأكيد على وجود علاقة بين كل من إدارة المعرفة ورأس المال الفكري<sup>(١)</sup>.

وفي الإجابة عن التساؤلات التي أوردها كل من (العنزي وصالح، ٢٠٠٩: ١٥٧) في تحديد بدايات ظهور رأس المال الفكري كبداية مباشرة أم إنَّ هناك حِقْبَةً زمنية سبقت ظهوره؟ فقد حددا ثلاث مراحل مهَّدت لظهور رأس المال الفكري وهي على النحو الآتي:

#### • المرحلة الأولى:

##### إضاءات البداية وتوجهات الاهتمام بالقابليات البشريّة:

بناءً على ما قدمه الاقتصاديون والمحاسبون في الحِقْبَةِ السابقة والتي امتدت من القرن السابع عشر إلى نهاية سَبْعِينِيَّاتِ القرن العشرين من آراء أكدت على القابليات البشرية (فكرياً وجسدياً وأدائياً) والتي تكون مجتمعة في الشخص الواحد، بحيث يحدد الغرض الأساسي من هذا التأكيد هو تصنيف فئة الشخص إلى (ماهر، شبه ماهر، غير ماهر... الخ) ومن ثم تحديد مستوى الأجر الذي يستحقه في ضوء هذا التصنيف، حيث خرج كل من العنزي وصالح (٢٠٠٩: ١٥٩) إلى نقطة مفادها أن رأس المال البشري يمثل نقطة الارتكاز الأساس والمؤشر المنطقي لدراسة موضوع رأس المال الفكري، فضلاً عن ذلك ما توصل إليه العنزي (٢٠٠١) في كَوْن رأس المال الفكري يمثل حالة خاصة من رأس المال البشري، بدليل أنه يتكون إما نتيجة للتعليم الرسمي أو معلومات مستقاة من التدريب.

#### • المرحلة الثانية:

##### تلميحات المفهوم وتوجهات الاهتمام بالقابلية الذهنية.

اشتملت هذه المرحلة التي امتدت من الثمانينيات حتى بداية التسعينيات على آراء ومقترحات بعض المهتمين بموضوع رأس المال الفكري أمثال (Sveiby, 1997; 1997; 1994; Sullivan, 1998; Hiroyuki, 1980) والتي ركزت آراؤهم على أهمية ودور الموجودات غير الملموسة (الذهنية) الموجودة عند بعض أفراد المنظمة في تحقيق بقاء المنظمات ونموّها وزيادة عوائدها، حيث إنَّ العاملون يمتلكون الكثير ليفعلوه لتحقيق الربحية أو النجاح للشركة.

1- (Olariu, 2011)

## • المرحلة الثالثة :

### تكثيفات الجهود البحثية وولادة النظرية :

اشتملت هذه المرحلة على جهود بعض الباحثين والمهتمين بموضوع رأس المال الفكري أمثال Edvisson, Retrash, Sullivan، وتأسيساً على جهود الباحثين والمهتمين آنفي الذكر فقد ركزت جهودهم بالدرجة الأساسية على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري لتكون بمثابة مؤشر حكم وتقويم لقيمة موجودات المنظمة غير الملموسة والتي تتجاوز قيمة الموجودات الملموسة. وخلاصةً لكل هذا نلاحظ أن رأس المال الفكري قد تطوّر كمفهوم وممارسة عبر حقب زمنية امتدت من أربعينيات القرن العشرين إلى العقد الأول وبداية العقد الثاني من القرن الحادي والعشرين.

### مفهوم رأس المال الفكري

وعلى الرغم من أهمية هذا الموضوع إلا أن آراء المختصين والباحثين تعددت وتباينت حول مفهوم رأس المال الفكري، باعتباره أحد المفاهيم الجديدة والحديثة، والتي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة وإدارتها، وبسبب اختلاف طبيعة المسائل والمشاكل والمستويات التي تطرقوا إليها أثناء عملية التحليل لمفهوم رأس المال الفكري ولذلك فقد تمّ النظر إلى رأس المال الفكري من حيث رأس المال الفكري للفرد، ورأس المال الفكري للمؤسسة. ويؤكد<sup>(١)</sup> عدم وجود تعريف محدد له، بالإضافة إلى عدم وجود أصول معينة يجب تضمينها في كل تعريف، وبالتالي يمتلك مفهوم رأس المال الفكري تعريفات متعددة ومختلفة تعكس تعريفاتهم للمفهوم من منظورهم الفردي للموضوع وطبيعة المشاكل الخاصة التي تعاملوا معها، فجاء كل تعريف ليتناسب واحتياجات مجموعة تهتم بحل مشاكل ذات طبيعة معينة. ولكن يمكن الوصول إلى تعريف محدد وشامل لرأس المال الفكري عند الأخذ بعين الاعتبار ثلاثة أبعاد، هي: وجهة النظر التي يمكن من خلالها مناقشة مفهوم رأس المال الفكري، الدور الذي يملكه في المناقشة، والمكونات التي تتضمنها. واعتبار هذه التصنيفات والفئات الفرعية نقطة بداية للحصول على تعريفات أكثر دقة. فقد عرفه<sup>(٢)</sup> بأنه قدرة متفردة تتفوق بها المنظمات والشركات بمختلف مجالاتها على منافسيها، ويتحقق ذلك من خلال تكامل مهارات مختلفة للشركات والمنظمات تسهم في زيادة القيمة المقدمة لجميع المستثمرين وهي مصدر الميزة التنافسية.

1- (Marr & Moustaghfir, 2005)

2- (Prahalad & Hamel, 1994)

ويقدم<sup>(١)</sup> مثلاً مجازياً لمفهوم وأهمية رأس المال الفكري حيث تخيل الكاتبان المنظمة كائناً حياً شَبَّهاها بشجرة حيث يمكن النظر إلى خطط المنظمة وتقاريرها الفصلية والسنوية ونَشَرَاتِها على أنها جَذَعُ هذه الشجرة لذلك فإن المستثمر الحكيم وذو الخلفية التعليمية العالية ينظر إلى قُدْرَةِ الشجرة لتزويده بالثمار الناضجة.

والجدير بالذكر أنه في جميع هذه التعريفات تعتبر المعرفة مركزاً رئيسياً في المنظمة وجزءاً من رأس المال الفكري للمنظمة. في حين ركزت تعريفات أخرى لرأس المال الفكري في التسعينيات على طبيعة رأس المال الفكري، والقيم الموجودة وراء سلوك الأفراد، والتي ساهمت في سياقات أخرى في تغيير لُغَةِ المنظمة. ويمكن القول أن المرحلة الأولى من تطبيق رأس المال الفكري قد ركزت على تعريف رأس المال الفكري، ووصفه، وقياسه<sup>(٢)</sup>.

وفي عام ١٩٩٩ قَدِّمَتْ منظمة التعاون والتطوير الاقتصادية والتنمية (OECD) تعريفاً لرأس المال الفكري بأنه القيمة الاقتصادية لِفَتَيَيْنِ من الأصول غير الملموسة للمنظمة هما: رأس المال الهيكل، ورأس المال البشري.

أما<sup>(٣)</sup> فقد عرّف رأس المال الفكري بأنه الفرق بين القيمة السُوقِيَّةِ - كما تعبّر عنها قِيَمَةُ الأسهم في السوق - والقيمة الدفترية لأصول المنظمة.

وبهدف توضيح مَفْهُومِ رأس المال الفكري، وضع<sup>(٤)</sup> مجموعة من التعريفات من جِهَاتٍ نظَرٍ مختلفة ومتعلّقة بحقول علمية متنوّعة، فعرف رأس المال الفكري من منظور عام بأنه يتمثل بالمعرفة التي يمكن أن تتحوّل إلى قيمة أو فائدة، فهي القيمة المخبأة ضمن الأفكار المخبأة لدى الأشخاص، والعمليات، والزيائن، وحاملي الأسهم.

ويعرف<sup>(٥)</sup> رأس المال الفكري بأنه رأس المال الحقيقي الذي تملكه المنظمات.

### أهمية رأس المال الفكري

يُعتَبَرُ موضوعُ رأس المال الفكري أحدَ الموضوعاتِ الرئيسية للموارد البشرية الذي يركّز على فِئَةٍ معيَّنة من الأشخاص العاملين الذين يَمْتَلِكُونُ معارفَ ومهاراتٍ خاصة، ويمثل اليوم

1- (Edvinsson & Malone, 1998 ,P21)

2- ( Ross, 1998)

3- (Heising, Vorbeck, 2001)

4- (P7 Chatzkel, 2002,)

5- (Han. & Han ,2004)

موضوعاً حياً بالنسبة للباحثين والممارسين على حدٍ سواء<sup>(١)</sup>. لقد أكد<sup>(٢)</sup> على أهمية استثمار رأس المال الفكري بقوله «إنَّ رأس المال الفكري غير المستثمر عمليةٌ يمكن تشبيهها بالذهب غير المستخرج» هذا الوصف لهذه الفئة تجعل من اليسير التأكيد على الفوائد التي يمكن أن تجنيها أيُّ منظمةٌ أو مجتمع من خلال الاهتمام برأس المال الفكري، ودعم العنزي (٢٠٠١: ١١٧) بأنَّ رأس المال الفكري كنزٌ مدفون يحتاج إلى من يبحث عنه واستخراجه للوجود والممارسة.

ويرى<sup>(٣)</sup> بأنَّ أهميةَ رأس المال الفكري تكمنُ في قدرته على تحقيق فارق كبير بين القيمة السوقية للشركات وقيمتها الدفترية.

كما تناول<sup>(٣)</sup> أهميةَ رأس المال الفكري من منظور المنافع التي يحققها لمختلف الأطراف ذات العلاقة، وتذكرُ هذه المنافع فيما يلي:

- بالنسبة للشركة: يساعدُ في تحديد الهوية وتحديد إستراتيجية التطوير انطلاقاً من تحليل البيئة - الداخلية والخارجية-.
  - بالنسبة للموارد البشرية المتوقع التحاقهم بالمنظمة: يُعطي مؤشراً على كيفية استخدام موارد المنظمة وكيف يمكن تطوير هذه الموارد.
  - بالنسبة للعملاء: يُعطي مؤشراً للقيمة التي سيحصلون عليها في المستقبل أو من خلال التعامل مع المنظمة.
  - بالنسبة للشركاء المتعاونين -أو بالتحالف-: قوَّةُ رأس المال الفكري تُمكننا من الحصول على تحالف مع شركاء ذوي قوَّةٍ عالية.
  - بالنسبة للمستثمرين: يمثلُ دليلاً على قدرة المنظمة على خدمة المنافسة المستقبلية وتحقيق عائد متميَّز (تعظيم عائد السهم).
  - بالنسبة للمواطنين (الجمهور العام): يُعطي الثَّقةَ في أنَّهم سيحصلون على أعلى المستويات المُمكنة في أداء الخدمات العامة.
  - بالنسبة للنظام السياسي: يفيد في تقييم جدارات المنظمات وجوِّدتها ومدى قدرة المنظمات على الانطلاق وتحقيق معدَّلات تنمية ورفاهية مجتمعية متنامية.
- أشارت معظم التعريفات السابقة المتعلقة برأس المال الفكري على أنه المصدر الأهم

1- (Suciu & et al,2011)

2- (Bose & Thomas,2007)

3- (Mouritsen & Larsen, 2004)

للميزة التنافسية للشركة. وأحدى المصادر الأساسية للربحية. والتي تساهم بشكل فعّال في تطوير وتنمية الموقف التنافسي. حيث إنّ رأس المال الفكري هو العامل الرئيسي في تحقيق القيمة المضافة ويعزز فاعلية وكفاءة الأنماط التنظيمية وإنّ مكونات رأس المال الفكري هي الأساس لأيّ ميزة تنافسية.

### الدراسات السابقة :

تمّ تصنيف الدراسات السابقة إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية:

#### - دراسات بالغة العربية

١- دراسة ( الحواجرة ) ( ٢٠١٠ ) بعنوان « دراسة ارتباط استراتيجيات استثمار رأس المال المعرفي بالأداء التنافسي للمؤسسات ». هدفت هذه الدراسة إلى تحليل علاقة ارتباط استراتيجيات الاستثمار في رأس المال المعرفي ( استراتيجية تنمية التعلم المعرفي، ومأسسة المعرفة، تكامل المعرفة وتوظيفها ) بالأداء لدى شركات التأمين الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ توزيع استبانة بحثية وزعت على عينة بلغت ( ٢١٢ ) مفردة، وتم استرجاع ( ١٨٥ ) استبانة. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين استراتيجيات الاستثمار في رأس المال المعرفي والأداء التنافسي للشركات المبحوثة، كما أشارت الدراسة لوجود علاقة ترابطية بين مؤسسة المعرفة والأداء التنافسي ضمن عدد من المجالات مثل اعتماد آليات توثيق وتسجيل المعرفة وتصنيفها مما يدل على أن هذه الشركات تولي اهتماماً كبيراً لرأس المال المعرفي وترسخ مخزونها المعرفي، وتضعه موضع التنفيذ السليم بما يعزز قدرتها الإدارية.

٢- دراسة العمري ( ٢٠٠٨ ) بعنوان « أثر آليات وتكنولوجيات إدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري في الشركات الصناعية الأردنية ». هدفت الدراسة إلى تحديد أثر آليات وتكنولوجيات إدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري في الشركات الصناعية الأردنية، شمل مجتمع الدراسة جميع الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، والبالغ عددها ( ٦٤ ) شركة، بحيث تكونت العينة من ( ٥٨ ) شخصاً من كل شركة. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: محدودية أقسام تكنولوجيا المعلومات ومحدودية الاهتمام بإدارة المعرفة ورأس المال الفكري. وكانت المعايير أكثر إسهاماً في إثراء رأس المال الفكري والهيكلية والعلاقات، في حين كان التدريب في موقع العمل أكثر مساهمة في إثراء رأس المال البشري. في حين أنّ قواعد البيانات التكنولوجية كانت أكثر إسهاماً في إثراء رأس المال الفكري والبشري والهيكلية، كما كان الانترنت

أكثر التكنولوجيا إسهاما» في إثراء رأس مال العلاقات.

### دراسات باللغة الانجليزية:

١- دراسة Ahangar، (٢٠١١) بعنوان: «The relationship between intellectual capital and financial performance: An empirical investigation in an Iranian company». هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المالي باعتبار أن عدداً قليلاً من الدراسات فقط اهتمت بتحليل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وهي (رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري) والنجاح التنظيمي في الشركة، وقد أجريت الدراسة في إيران على إحدى الشركات فيها، ولغايات الدراسة فقد تم استخدام نموذج معامل القيمة الفكرية المضافة لقياس القيمة المعتمدة على أداء الشركة، بالإضافة إلى استخدام مقاييس الأداء التعاوني، والربحية، وإنتاجية الموظفين، ونمو المبيعات، كما تم تحليل أثر رأس المال الفكري والمتمضمن (رأس المال الهيكلي والبشري) على الأداء التعاوني باستخدام معايير الانحدار المتعددة. وقد أشارت نتائج التحليل التجريبي إلى وجود علاقة بين أداء رأس المال الهيكلي في الشركة وكل من الربحية وإنتاجية الموظفين والنمو في المبيعات، كما بينت النتائج أن إدارة رأس المال الفكري تقدم تفسيراً لكل من الربحية والإنتاجية في الشركة.

٢- دراسة Hu, et.I، (٢٠٠٩) بعنوان: «Research on the relationship between intellectual capital and listed companies performance of China» هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، والهيكلية، والعلاقات) وأداء الشركات في الصين، بالإضافة إلى الكشف عن أثر رأس المال الفكري على أداء الشركات في الصين. وقد أجريت الدراسة من خلال جمع البيانات المتعلقة بمئة شركة صينية في الصين (٥٠ شركة تكنولوجيا مرتفعة، و٥٠ شركة أخرى). بهدف الكشف عن تأثير رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، العلاقات) على أداء الشركات من حيث الإنجاز والجودة في العمل وتنمية الموارد البشرية. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري والأداء وعناصر مكونات رأس المال الفكري، كما أشارت إلى أن رأس مال العلاقات يملك التأثير الأكبر، فيما تعتبر أهمية رأس المال الهيكلي متوسطة، ولا يوجد أي أثر مميز لرأس المال البشري.

## الفصل الثالث

### منهجية البحث

#### • منهجية الدراسة :

قامت هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي: من خلال استعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة في الجوانب التي هدفت الدراسة إلى إبرازها، مع إجراء بعض التحليل والمقارنات كلما أمكن ذلك لتغطية الجانب النظري من الدراسة.

#### • مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين في البنوك التجارية في المملكة الأردنية الهاشمية.

#### عينة الدراسة :

سوف يتم اختيار عينة عشوائية ممثلة من المديرين بمستويات (مدير، مساعد مدير، مدير دائرة، قائد مجموعة، رئيس قسم) للبنوك التجارية، وبلغ عدد افراد عينة الدراسة ٥٠ فرداً.

#### • أدوات الدراسة :

لتحقيق الغرض من الدراسة الحالية والهادفة إلى قياس تأثير رأس المال الفكري على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن، فإن الباحثة اعتمدت على إعداد استبانة لجمع البيانات لتحقيق أهداف الدراسة.

#### • معالجة البيانات الإحصائية وتحليل النتائج :

تم استخدام (SPSS) التحليل للبيانات التي سوف يتم جمعها من مجتمع الدراسة، كما سوف يتم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة. وسوف يتم استخراج معامل الانحدار، كما سوف يتم إجراء أي تحليل يناسب بيانات الدراسة.

## الفصل الرابع

### تحليل النتائج

**تضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل النتائج التي خرجت بها الدراسة وهي كالآتي:**

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على « ما مستوى تأثير رأس المال الفكري بأبعاده مجتمعة على الأداء البنكي من وجهة نظر مدراء البنوك التجارية في الأردن؟ فقد تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (١) يبين تلك النتائج:

الجدول (١):

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تأثير رأس المال البشري على الأداء



## البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن.

| الرقم | الفقرة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | درجة الانطباق |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------|---------------|
| ٢     | تستفيد المؤسسة من ذاكرتها في بناء الحلول لمشكلات تعيق تطور أدائها                                      | ٣,٧٠            | ١,٢٦              | ١      | مرتفعة        |
| ٣     | تمتلك الشركة خبرات تمكنها من تحقيق تكامل في وظائفها المؤسسية   | ٣,٠٣            | ١,٠٥              | ٢      | متوسطة        |
| ١     | تمتلك المؤسسة رصيذاً معرفياً يمكنها من الحصول على مقترحات جديدة تخدم أصحاب المصالح.                    | ٢,٨٥            | ١,١٠              | ٣      | متوسطة        |
| ٥     | يتم توزيع الموارد البشرية داخل الشركة بناءً على أسس موضوعية تحقق الانسجام بين قيم العمل وقيم الموظفين. | ٢,٤٦            | ١,١٧              | ٤      | متوسطة        |
| ٤     | تولي المؤسسة أهمية في تطوير المعرفة الفنية التخصصية أثناء العمل عند اختيار الموظفين                    | ٢,٣٩            | ١,٠٦              | ٥      | متوسطة        |
|       | الأداء ككل   | ٢,٨٩            | ٠,٤٥              |        | متوسطة        |

يظهر من الجدول (١) أن المتوسطات الحسابية لفقرات الدراسة جاءت متوسطة ومرتفعة ضمن المجال الذي يقيس تأثير رأس المال البشري على الاداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن؟ لإجابات أفراد عينة الدراسة حيث جاء المتوسط الحسابي الكلي بدرجة انطباق متوسطة بلغت (٢,٨٩) وبانحراف معياري (٠,٤٥) حيث جاءت الفقرة رقم (٢) والتي تنص على: « تستفيد المؤسسة من ذاكرتها في بناء الحلول لمشكلات تعيق تطور أدائها » في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (٣,٧٠) بدرجة انطباق مرتفعة وجاءت الفقرة رقم (٣) والتي تنص على: « تمتلك الشركة خبرات تمكنها من تحقيق تكامل في وظائفها المؤسسية » بمتوسط حسابي (٣,٠٣) بدرجة انطباق متوسطة كما جاءت الفقرة رقم (٥) والتي تنص على: « يتم توزيع الموارد البشرية داخل الشركة بناءً على أسس موضوعية تحقق الانسجام بين قيم العمل وقيم الموظفين » في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٤٦) بدرجة انطباق متوسطة وجاءت الفقرة رقم (٤) والتي تنص على: « تولي المؤسسة أهمية في تطوير المعرفة الفنية التخصصية أثناء العمل عند اختيار الموظفين » بمتوسط حسابي (٢,٣٩) بدرجة انطباق متوسطة.

- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على: « ما مستوى تأثير رأس المال الهيكلي على الاداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن.

## الجدول (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تأثير رأس المال الهيكلي على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن.

| الرقم | الفقرة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المرتبة | درجة الانطباق |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| ٨     | تلتزم الشركة بقواعد المنظمة العالمية لحقوق الملكية الفكرية.                                   | ٣,٩٧            | ٠,٨٦              | ١       | مرتفعة        |
| ٩     | تحرص المؤسسة على تطبيق مبادئ التنمية المستدامة لأدائها المؤسسي                                | ٣,٧٢            | ٠,٧٦              | ٢       | مرتفعة        |
| ٧     | تعتمد إدارة المؤسسة على حماية العلامة التجارية وترسخها في أذهان الزبائن لتعزز ولائهم للمؤسسة. | ٣,٢٦            | ١,٠٤              | ٣       | متوسطة        |
| ١٠    | تعتمد الشركة إجراءات مُحكَّمة في مجال تقييم نوعية خدماتها لتطوير أدائها المؤسسي.              | ٢,٨٥            | ٠,٦٤              | ٤       | متوسطة        |
| ٦     | تسعى المؤسسة إلى تطبيق الجزء الأكبر من أفكار الموظفين الابتكارية                              | ٢,٠١            | ٠,٨١              | ٥       | متوسطة        |
|       | الأداء ككل  | ٣,١٦            | ٠,٤٩              |         | متوسطة        |

يُظهر من الجدول (٢) أنَّ المتوسطات الحسابية لفقرات الدراسة جاءت متوسطة ومرتفعة ضمن المجال الذي يقيس تأثير رأس المال الهيكلي على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن لإجابات أفراد عينة الدراسة حيث جاء المتوسط الحسابي الكلي بدرجة انطباق مرتفعة بلغت (٣,١٦) وبانحراف معياري (٠,٤٩) حيث جاءت الفقرة رقم (٨) والتي تنص على: «تلتزم الشركة بقواعد المنظمة العالمية لحقوق الملكية الفكرية» في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (٣,٩٧) بدرجة انطباق متوسطة وجاءت الفقرة رقم (٩) والتي تنص على: «تحرص المؤسسة على تطبيق مبادئ التنمية المستدامة لأدائها المؤسسي» بمتوسط حسابي (٣,٧٢) بدرجة انطباق متوسطة، كما جاءت الفقرة رقم (١٠) والتي تنص على: «تعتمد الشركة إجراءات مُحكَّمة في مجال تقييم نوعية خدماتها لتطوير أدائها المؤسسي». في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٨٥) بدرجة انطباق متوسطة وجاءت الفقرة رقم (٦) والتي تنص

على « تسعى المؤسسة على تطبيق الجزء الأكبر من أفكار الموظفين الابتكارية » بمتوسط حسابي (٢,٠١) بدرجة انطباق متوسطة.

• النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي ينص « ما مستوى تأثير رأس مال العلاقات على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن:

الجدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تأثير رأس مال العلاقات على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن.

| الرقم | الفقرة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | درجة الانطباق |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------|---------------|
| ١١    | يعتبر ولاء الزبون أحد معايير قياس الموجودات الفكرية.                                   | ٣,٤٤            | ٠,٦٨              | ١      | مرتفعة        |
| ١٣    | تحاول المؤسسة تقديم وصف دقيق لخدماتها لإرضاء الزبائن.                                  | ٢,٩٠            | ٠,٩٦              | ٢      | متوسطة        |
| ١٢    | تعمل إدارة المؤسسة على وضع برامج لزيارة الزبائن والتعرف على آرائهم.                    | ٢,٦٨            | ٠,٤٥              | ٣      | متوسطة        |
| ١٥    | تدرب الشركة الموظفين على كيفية تلبية حاجات زبائنهم بشكل يرفع من مستوى أدائها المؤسسي.. | ٢,٤٥            | ٠,٨٤              | ٤      | متوسطة        |
| ١٤    | تعمل إدارة الشركة على تبادل المعلومات مع زبائنهم لفتح آفاق جديدة للتعاون               | ٢,٤١            | ٠,٧٧              | ٥      | متوسطة        |
|       | الأداء ككل   | ٢,٧٨            | ٠,٧٨              |        | متوسطة        |

يظهر من الجدول (٣) أنَّ المتوسطات الحسابية لفقرات الدراسة جاءت متوسطة ومرتفعة ضمن المجال الذي يقيس تأثير رأس مال العلاقات على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن لإجابات أفراد عينة الدراسة حيث جاء المتوسط الحسابي الكلي بدرجة انطباق مرتفعة بلغت (٢,٠٦) وبانحراف معياري (٠,٤١) حيث جاءت الفقرة رقم (١١) والتي تنص على: «يُعتبر ولاء الزبون أحد معايير قياس الموجودات الفكرية» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٤٤) بدرجة انطباق مرتفعة وجاءت الفقرة رقم (١٣) والتي تنص على: «تحاول المؤسسة تقديم وصف دقيق لخدماتها لإرضاء الزبائن» بمتوسط حسابي (٢,٩٠) بدرجة انطباق متوسطة كما جاءت الفقرة رقم (١٥) والتي تنص على: « تدرب الشركة الموظفين

على كيفية تلبية حاجات زبائننا بشكل يرفع من مستوى أدائها المؤسسي « في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٤٥) بدرجة انطباق .

## الفصل الخامس

### • مناقشة النتائج

تضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة نتائج أسئلة الدراسة وهي كالآتي:

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على: «ما مستوى تأثير رأس المال البشري على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن؟ وقد أظهرت نتائج الدراسة: «تستفيد المؤسسة من ذكورها في بناء الحلول لمشكلات تعيق تطوّر أدائها « جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٧٠) وتعيد الباحثة هذه النتائج إلى أنّ رأس المال البشري يؤثر في تطوير الشركة من خلال تحسينها والمشاركة في حلّ أخطاءها ومشاكلها بناءً على الأخطاء السابقة التي مرت بها الشركة والوقوف على نقاط الضعف التي كانت تُضعف من أداء الشركة كما أنّ رأس المال البشري يتمثل بالأفراد الذين يمتلكون المهارات والخبرات ذات الصلة بتكوين الثروة لشركاتهم، بل هناك من اعتبره عنصراً غير ملموس يُعبّر عنه دائماً بالمعرفة المتواجدة لدى المستخدمين في الشركة والقدرة الإبداعية لديهم والتي قد تفوق في قيمتها القيمة الحقيقية لموجودات الشركة المادية. «تولي المؤسسة أهمية في تطوير المعرفة الفنية التخصصية أثناء العمل عند اختيار الموظفين» بمتوسط حسابي (٢,٣٩) بدرجة انطباق متوسطة وتعيد الباحثة هذه النتائج إلى أنّها لا تُعتبر من المهام الرئيسية لرأس المال البشري ولا يُوجد لهذه الأهمية تأثير كبير في دعم وتطوير المنظمة.

• مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما تأثير رأس المال الهيكلي على الأداء البنكي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية في الأردن؟ وأظهرت النتائج حصول الفقرة: «تلتزم الشركة بقواعد المنظمة العالمية لحقوق الملكية الفكرية» على أعلى متوسط حسابي . وتعيد الباحثة النتائج إلى أنّ هذا الالتزام يُعتبر تميّزاً خاصاً بالمنظمة ويفرقها عن غيرها بحيث يزيد من ميزتها التنافسية. كما أظهرت نتائج الدراسة « حصول الفقرة: «تسعى المؤسسة إلى تطبيق الجزء الأكبر من أفكار الموظفين الابتكارية، أدنى متوسط حسابي وتعيد الباحثة هذه النتائج إلى عدم وجود الحاجة الجادة إلى تطوير أفضل الطرق بالنسبة لإدارة الاستثمار وذلك من حيث تطوير مهارات وخبرات العاملين.

• مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وهو: «ما مستوى تأثير رأس مال العلاقات على الأداء البنكي من وجهة نظر مدراء البنوك التجارية في الأردن؟ وأظهرت نتائج الدراسة أنّ الفقرة رقم (١١) والتي تنص على: «يُعتبر ولاء الزبون أحد معايير قياس

الموجودات الفكرية» في المرتبة الأولى وتفسّر الباحثة هذه النتيجة بأنّ ولاء الزبون يعتبر نماذج تزوّد الشركات بأدوات قياسية قادرة على القياس الدقيق لأداء المنظمة وقيمتها. كما أظهرت نتائج الدراسة حصول الفقرة: «تعمل إدارة الشركة على تبادل المعلومات مع زبائننا لفتح أفاق جديدة للتعاون» على أدنى متوسط حسابي. وتعيد الباحثة هذه النتائج إلى عدم توضيح العلاقة ما بين المعرفة والخبرات المتواجدة لدى الزبائن وبين الأهداف الاستراتيجية للشركة وكيف تسهم المعرفة في نجاح الشركة ومقارنة أدائها مع أداء الشركات الأخرى.

### التوصيات:

- ضرورة فهم وإدراك أهمية رأس المال الفكري من قبل إدارات البنوك التجارية لما يمثله من قيمة خاصة للشركات ترفع من كفاءتها على المستوى المحلي والعالمي .
- ضرورة بناء قاعدة فكرية متينة في أي شركة صناعية للرفع من قيمة وكفاءة البنوك التجارية وذلك من خلال اتباع الخطوات التالية :
- وضع معايير عالية لأداء العاملين في الشركة والعمل على تطويرها من خلال مقارنة الوضع الحالي للشركة مع الهدف الذي تسعى للوصول اليه.
- القيام بتطوير كفاءات وقدرات العاملين من خلال تكليفهم بمهام جديدة تتسم بالصعوبة.
- استقطاب أعضاء لمجالس إدارات البنوك التجارية ممن يمتلكون مواهب فكرية متنوعة