



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع :/2016

القسم: علوم التسيير

الميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص : مالية و بنوك

مذكرة بعنوان :

دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" -ولاية ميله-

مذكرة مكمله لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص " مالية و بنوك

إشراف الأستاذ(ة):

صديقي سعاد

إعداد الطالب (ة) :

شكوط سهام

لجنة المناقشة :

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	حمودي حيمر
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	ليندة لبيض
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	سعاد صديقي

السنة الجامعية: 2015/2016



إهداء

أهدي عملي هذا المتواضع إلى :
من أحمل إسمه وبكل فخر.....أبي العزيز
إلى ينبوع المحبة و التفائل والأملأمي العنونة
إلى من تحلو الحياة بوجودهم إخوتي " بلال، طارق، نسيم"
والتوأم الدلوغ " أحمد وحمزة " و أختي الوحيدة " دنىا"
إلى نصفي الثاني و رفيق دربي خطيبي
إلى عمي الغالي و إبنته "رمال" و زوجها وولديها
إلى من تربطني بهم علاقة النسب و صلة القرابة
أخوالي وأولادهم، وعمتي وزوجها وأولادها
إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق إلى النجاح
و تقاسمنا معا أجمل الأوقات إلى كل صديقاتي
إلى كل من كان عوناً لي في إنجاز هذه المذكرة
إليك أنت قارئ مذكرتي

"سلام"

شكر و عرفان

أشكر الله سبحانه وتعالى أولاً ونحمده كثيراً
على أن يسر لي أمري في القيام بهذا العمل
وإتمام المشوار الدراسي بنجاح وتوفيق منه وحده
كما أتقدم بخالص تشكراتي إلى الأستاذة الفاضلة

"صديقي سعاد"

التي ساعدتني كثيراً في إنجاز هذه المذكرة، ولم تهمل علي
بصنائعها وتوجيهاتها القيمة، فجزاها الله خيراً على كل
ماقدمته لي، كما أتوجه بالشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة
المناقشة الذين تدخلوا بالموافقة على مناقشة هذه المذكرة
وإبداء ملاحظاتهم وتوجيهاتهم وإلى كل من ساعدني في
تحقيق هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد
وفي الأخير أسأل الله العليّ القدير أن ينتفع بهذا العمل
قارئة وأن يتقبله في ميزان الحسنات إنه سميع
قريب مجيب الدعوات

"سهام"



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	شكر وتقدير
VI-III	المحتويات
أ- ح	مقدمة
ب	01- إشكالية الدراسة
ج	02- فرضيات الدراسة
د	03- أهمية الدراسة
د	04- أهداف الدراسة
د	05- أسباب إختيار الموضوع
هـ	06- المنهج المستخدم في الدراسة
هـ	07- حدود الدراسة
هـ	08- أنموذج الدراسة
و- ز	09- الدراسات السابقة
ح	10- هيكل الدراسة
ح	11- صعوبات البحث
53-1	الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول رأس المال الفكري
3	1- تطور رأس المال الفكري, مفهومه, خصائصه
7	2- مكونات رأس المال الفكري وأدواره
17	3- أهداف رأس المال الفكري وأهميته
18	المطلب الثاني: إدارة رأس المال الفكري ومتطلبات تطويره
18	1- خطوات عملية إدارة رأس المال الفكري
19	2- آليات بناء رأس المال الفكري ومتطلبات تطويره
26	3- مساهمة الإدارة في تنمية رأس المال الفكري
28	المطلب الثالث: قياس رأس المال الفكري
28	1-المبادئ الإرشادية لقياس رأس المال الفكري

فهرس المحتويات

29	2- طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري
32	3- أهمية قياس رأس المال الفكري
33	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة المصرفية
33	المطلب الأول: ماهية الجودة والخدمة
33	1- مفهوم الخدمة وأهدافها
35	2- تعريف الجودة أهدافها
36	3- العوامل المؤثرة في الجودة
37	المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات المصرفية
37	1- مفهوم جودة الخدمة المصرفية
40	2- العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية وأساليب تحسينها
43	3- أبعاد جودة الخدمة المصرفية و نماذج تقييمها
50	المطلب الثالث: الاستراتيجيات المتبعة من قبل المصارف للارتقاء برأس المال الفكري
50	1- مساهمة رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة
51	2- متطلبات تطوير رأس المال الفكري في المصارف
52	3- استراتيجيات رأس المال الفكري لتحقيق الجودة في المصارف
53	خلاصة الفصل الأول
97-54	الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله
55	تمهيد
56	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
56	المطلب الأول: لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية
56	1- تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
59	2- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية
60	المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله
60	1- التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله
61	2- الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميله
65	3- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميله
66	المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية
72	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

فهرس المحتويات

72	المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية
72	1- مجتمع وعينة الدراسة
73	2- أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة (الاستمارة)
73	3- أداة الدراسة
74	4- اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
79	المطلب الثاني: دراسة خصائص عينة الدراسة
79	1- توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس
80	2: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي
80	3- توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة
81	4- توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير مدة الخدمة في البنك
82	المطلب الثالث: التحليل الوصفي واختبار الفرضيات
82	1- نتائج تحليل المحور الأول (رأس المال الفكري)
86	2- تحليل نتائج المحور الثاني (جودة الخدمة المصرفية)
89	3- تحليل نتائج التوزيع الطبيعي
89	4- تحليل واختبار الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة
97	خلاصة الفصل الثاني
101-98	خاتمة
99	01- نتائج البحث
101	02- التوصيات المقترحة
101	03- آفاق البحث
111-102	قائمة المراجع
114-112	فهرس الجداول
116-115	فهرس الأشكال
118-117	فهرس الملاحق
141-119	الملاحق
144-142	المـلـخـص

مقدمة

لقد كانت الأرض والعمل هما الموردان الرئيسيان للثروة في العصر ما قبل الصناعي، وحل مكانهما رأس المال والعمل في العصر الصناعي باعتبارهما المولد الرئيسي للثروة، ولكن في العصر الحالي أصبحت المعرفة والتكنولوجيا هما العنصران الرئيسيان لعوامل الإنتاج، حيث أصبح إنتاج المعرفة واستثمارها واستخدامها وتداولها المصدر الرئيسي للنمو.

شهد هذا العصر حدوث ثورة في المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا العالية، وتعاظم دور المعرفة كوحدة إنسانية للثروة القائمة على الطاقات الإبداعية والخبرات والمهارات وقدرات الأفراد على توليد المعارف الجديدة بصورة واسعة وبتركيز كبير، هذا ما ولد مفهوم رأس المال الفكري، حيث أصبحت أغلب المنظمات والمنظمات المصرفية تهتم به وتركز بشكل كبير على تنميته وتطويره من خلال تبني أسس لإدارة المعرفة التي تقوم على قواعد أهمها: الابتكار والإبداع اللذان ينتجان تقنيات ومنتجات جديدة، إضافة إلى التكنولوجيا العالية التي ترفع من مستوى الإنتاجية، وكذا تقديم خدمات ومنتجات جديدة ذات جودة عالية.

لذا فإن تزايد الاهتمام برأس المال الفكري لا ينبع من فراغ بقدر ما ينبع من حقائق موضوعية يؤكدتها الواقع الاقتصادي لمختلف المنظمات والمنظمات المصرفية فإذا كان على سبيل المثال رأس المال المادي يصنع الوجود المادي للمنظمة فإن رأس المال الفكري يصنع قيمتها السوقية.

إن البنوك اليوم تعيش تحديات عديدة تتطلب وجود إدارة كفؤة وواعية تعمل على بدل جهود متواصلة للحفاظ على حصتها السوقية مع ضمان ولاء عملائها، إذا يعتبر الاهتمام بالجودة من أهم الاستراتيجيات المتبعة لضمان التميز والتفوق في هذا المجال، ونظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها هذه المصارف فإن إدارتها مطالبة بتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يفي بالتزاماتها ويجعلها قادرة على تلبية توقعات العملاء.

يعد رأس المال الفكري الثروة العلمية الكامنة في البنوك، والقادرة على إحداث تغيرات جوهرية في عمل ومسار أي بنك، إذا ما أدرك أن أفضل وسيلة لبقائه ونموه وزيادة ربحيته تكمن في تقديم منتجات متطورة ذات جودة عالية ترضي رغبات الزبائن واحتياجاتهم، ويستند ذلك أساسا إلى مدى توفر مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) أي ما يمتلكه المصرف من معارف وخبرات ومهارات وبرامج ونظم وهياكل تنظيمية، وعلاقات داخلية وتحالفات استراتيجية، تسهم في رفع مستوى أداء العاملين في البنك وبالتالي تحسين جودة خدماته.

1/ إشكالية الدراسة:

نظرا لشدة المنافسة في السوق المصرفية أصبحت الجودة من بين أهم المداخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك، وعلى هذا الأساس أصبح اهتمام البنوك منصبا نحو تطوير الخدمات وتحسين جودتها وذلك بزيادة الاهتمام بتكوين وإدارة رأس المال الفكري.

وعليه يمكننا القول أن نجاح البنك في تحسين الجودة في خدماته يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاح واستقطاب وصناعة وتنمية رأس المال الفكري بمختلف مكوناته الثلاثة (رأس المال البشري ورأس المال هيكلي ورأس المال الزبوني)، ويجب أن يكون رأس المال الفكري في البنك مسلح بمعارف ومهارات تسويقية وفنية رفيعة المستوى، ولديها الولاء والقدرة على التعامل مع العملاء بسهولة وصدق دائما. وعلى ضوء ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي:

❖ ما هو دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله؟

وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية المطروحة يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما هو واقع رأس المال الفكري ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله؟
- ✓ ما هو مستوى جودة الخدمة التي يحققها موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله؟ وهل يوجد تحسن فيها؟
- ✓ هل لرأس المال الفكري دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله؟

2/ فرضيات الدراسة:

إنطلاقا من التساؤلات التي تم وضعها للبحث نحاول من خلال الفرضيات المقترحة الإجابة المؤقتة عما طرح سابقا من تساؤلات وتتمثل فرضيات دراستنا فيما يلي:

❖ الفرضية الرئيسية:

- ✓ رأس المال الفكري له دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله.

❖ الفرضيات الفرعية:

- ✓ الفرضية الأولى: يمتلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله رأس مال فكري معتبر ومتنوع.
- ✓ الفرضية الثانية: هناك تحسين في مستوى جودة الخدمة التي يقدمها موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله.
- ✓ الفرضية الثالثة: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الثالثة مجموعة من الفرضيات الفرعية ندرجها كما يلي:

- ✓ هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وجودة الخدمة المصرفية.
- ✓ هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة المصرفية.
- ✓ هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمة المصرفية.

3/أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تساهم في بيان وشرح الإطار العام لمفهوم رأس المال الفكري وفي كونها تتناول قطاعا اقتصاديا مهما وهو قطاع البنوك، بالإضافة إلى كونها تعالج موضوع اقتصادي يتمثل بشكل مباشر في معرفة الدور الذي يمكن أن يلعبه رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

4/أهداف الدراسة: تتمثل فيما يلي:

- رغبتنا في المساهمة في تحسين موظفي المصرف بأهمية رأس المال الفكري، وبالتالي إمكانية تقديم خدمات جيدة للزبائن.
- التعرف على الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.
- التعرف على الوضع الحالي لرأس المال الفكري في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

5/أسباب اختيار الموضوع: توجد هناك أسباب موضوعية وأسباب ذاتية لاختيار الموضوع

1/5.أسباب ذاتية: تتمثل في:

- رغبة الطالبة في دراسة هذا الموضوع.
- الرغبة في إثراء الرصيد المكتبي والمعرفي بمرجع جديد.
- طبيعة تخصصي دفعني للبحث في المواضيع المتعلقة بالبنوك.

2/5.أسباب موضوعية: تتمثل فيما يلي:

- لفت انتباه إدارة البنوك لأهمية رأس المال الفكري في كسب رضا وولاء الزبون.
- معرفة مدى اهتمام المؤسسات المصرفية برأس المال الفكري.
- إعطاء فكرة حول واقع رأس المال الفكري في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

6/المنهج المستخدم في الدراسة:

من أجل الإحاطة بكل جوانب الموضوع والإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة، وكذا اختبار صحة الفرضيات تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتكوين القاعدة النظرية المستقاة من مختلف المراجع التي عالجت مواضيع رأس المال الفكري، وجدة الخدمة المصرفية، كما تم اعتماد المنهج التاريخي من أجل استعراض كل من مراحل رأس المال الفكري، وكذا استعراض التطور التاريخي الذي مر به بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما فيما يخص أدوات البحث والدراسة فقد اعتمدنا على المسح المكتبي لمجموعة من المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بموضوع البحث.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة وكانت الأداة المستخدمة في جمع البيانات متمثلة في الاستمارة عن طريق توزيعها على موظفي

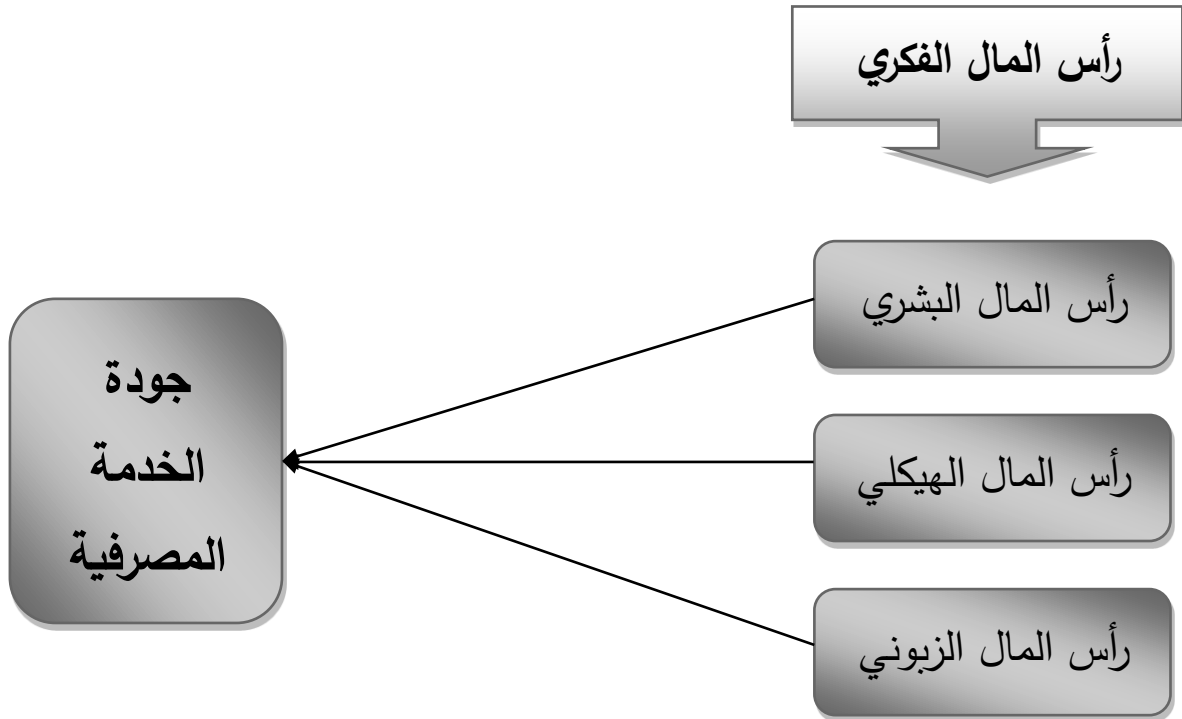
مقدمة

وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميله بطريقة عشوائية بغية استقصاء آرائهم حول دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة المصرفية التي يقدموها لمختلف العملاء، ليتم تحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

7/ حدود الدراسة:

- من أجل بلوغ أهداف الدراسة تم رسم حدود لها يأتي ذكرها كما يلي:
- الحدود المكانية تم إجراء الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله بوكالاته (وكالة ميله، وكالة شلغوم العيد، وكالة تاجنانت، وكالة فرجيوة، وكالة وادي النجاء).
 - الحدود الزمانية تم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة من 21 مارس إلى 5 أفريل لسنة 2016.
- 8/ أنموذج الدراسة: يتمثل فيما يلي:

الشكل رقم (01): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

9/ الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي تقوم عليها الدراسة، وسنتعرف على الدراسات تناولت رأس المال الفكري، وجودة الخدمة المصرفية عن طريق عرض الهدف من الدراسة وكذا أهم النتائج التي توصلت إليها، إضافة إلى التوصيات المقترحة، وفيما يلي سنتناول عرض لبعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة:

الدراسة الأولى: عمران علي أبو خريص ومصطفى أحمد شكشك: التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية، المجلة الجامعة، جامعة الزاوية، ليبيا، العدد 17، 2015

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى أثر تطبيق أسلوب التسويق المصرفي الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف العاملة في ليبيا، وتحديدًا المصارف العاملة بمدينة زلتين من وجهة نظر زبائن هذه المصارف، ومن تحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث تم توزيع استمارة على عينة عشوائية تتكون من 250 فردًا من المتعاملين مع هذه المصارف، تم خلالها التوصل للعديد من الاستنتاجات والتي من أبرزها أن هناك تأثيرًا للتسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية بهذه المصارف. كما أوصى الباحثان بضرورة تبني واستخدام التسويق الإلكتروني بهذه المصارف والاستفادة بأقصى ما يمكن من الوسائل التقنية الحديثة في هذا المجال، مع إعادة هندسة وتطوير العمل الإداري بها وكذلك التركيز على تفعيل البرامج التدريبية بالداخل والخارج بما يتناسب التطورات العالمية الحديثة.

الدراسة الثانية: لويذة فرحاتي: دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة خيضر بسكرة الجزائر، 2015

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة في الجودة والكفاءة والإبداع والاستجابة في شركة الإسمنت عين التوتة محل الدراسة، وذلك من خلال تصميم استمارة لاختبار الفرضيات وقد أظهرت التحليلات عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة، حيث أوضحت الدراسة توفر أبعاد كلا من رأس المال البشري والهيكلية بدرجة كبيرة تفوق أبعاد رأس المال الزبوني، حيث يسهم كل منهما في تحقيق الميزة التنافسية أكثر من رأس المال الزبوني. وأهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحقيق التميز، وضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه الشركة والمحافظة عليه باستمرار.

الدراسة الثالثة: جمال أمين بدوي النخالة: دور رأس المال الفكري في تحسين مستوى الأداء في وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى، فلسطين، 2015

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء لدى وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني في قطاع غزة، وذلك من خلال التعرف على مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) لدى وزارة الداخلية

والأمن الوطني، والعلاقة بين توافر تلك المتطلبات وتحسين مستوى الأداء، حيث إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعلومات حيث تم توزيع عينة عشوائية عددها 400 استمارة وتم استرداد 363 ، حيث أظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها وجود علاقة إحصائية بين توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحسين مستوى الأداء لدى وزارة الداخلية والأمن الوطني، وأن الوزارة تحقق مستوى مرتفعا من الأداء. وأهم ما أوصت به الدراسة أن يكون هناك إهتمام من مؤسسات القطاع العام ووزارة الداخلية والأمن الوطني برأس المال الفكري لما له من دور إيجابي في رفع من مستوى الأداء في هذه المؤسسات، أيضا إشاعة روح وثقافة المسؤولية الإجتماعية في مسار عمل القادة المدراء حتى يكون ذلك جزءا من وظيفتهم، وبما ينعكس إيجابا على أداء العاملين وتفاعل الوزارة مع المجتمع ومؤسساته.

10/ هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام بمختلف الجوانب التي يطرحها موضوع الدراسة، قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي يعكس الدراسة الميدانية، حيث يتناول كل فصل ما يلي:

الفصل الأول: والذي جاء تحت عنوان "الإطار النظري لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية"

والذي تضمن بدوره مبحثين هما كما يلي:

والذي تضمن بدوره مبحثين، الأول خصصناه لدراسة رأس المال الفكري تطوره ومفهومه وكذا العناصر المكونة منه والأدوار التي يلعبها داخل المنظمات ،عمليات خطوات إدارة رأس المال الفكري ومتطلباته وآليات بنائه وكذا معرفة مدى مساهمة الإدارة في تنمية رأس المال الفكري، والمبادئ الإرشادية لقياس رأس المال الفكري وطرق ونماذج قياسه وفي الأخير أهمية قياسه.

ليكون المبحث الثاني لدراسة جودة الخدمة المصرفية و المفاهيم المتعلقة بها، من مفهوم جودة الخدمة المصرفية والعوامل المؤثرة فيها وأساليب تحسينها وكذا أبعادها ونماذج تقييمها، والاستراتيجيات المتبعة من قبل المصارف للارتقاء برأس المال الفكري.

الفصل الثاني: والذي جاء تحت عنوان "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله"

والذي يتضمن بدوره مبحثين، الأول: خصصناه لتقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية من تعريف البنك ككل والمهام التي يقوم بها ثم تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله وكذا هيكله التنظيمي والمهام التي يقوم بها ومختلف الخدمات التي يقدمها.

ليكون المبحث الثاني لعرض وتحليل نتائج الاستمارة ، حيث تناولنا فيه منهجية الدراسة الميدانية ثم دراسة خصائص عينة الدراسة لنتطرق في الأخير الى التحليل الوصفي واختبار الفرضيات.

11/صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا صعوبات ومشاكل جمة في مسيرة إعدادنا لهذا البحث، أردنا الإشارة إليه بغية لفت نظر الباحثين من أجل تقاديتها مستقبلا، وكذا ترشيد العامل معها، ويمكن إبراز هذه الصعوبات كآتي:

- قلة المراجع التي تعالج رأس المال الفكري في البنوك والجودة في الخدمات.
- اختلاف آراء ووجهات نظر كتاب الإدارة حول موضوع رأس المال الفكري مما صعب على الباحث تحديد اتجاه معين في دراسته.
- صعوبة إقناع الموظفين العاملين في البنك محل الدراسة قبول الاستثمار والإجابة عنها والمواقف السلبية من طرف بعض الموظفين وعدم اكتراثهم بالبحث العلمي.

الفصل الأول: الإطار
المفاهيمي لرأس المال
الفكري وجودة الخدمة
المصرفية

تمهيد:

يلعب رأس المال الفكري بعناصره المختلفة دوراً هاماً في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر حيث أنه يميز المنظمات التي يمكنها تقديم منتجات جديدة، وبشكل أفضل مع تقديم ابتكارات لمنتجات وخدماتها بمعدلات سريعة، وحتى تستطيع الصناعة المصرفية المنافسة كسب حصة أكبر في السوق المصرفي العالمي فإنها بحاجة إلى وجود رأس مال فكري، يتصف بالمهارة والإبداع والخبرة والمعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها والذي بدوره يؤدي إلى تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية.

لهذا سوف نتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري.
- ❖ المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة المصرفية.

المبحث الأول: الإطار النظري لرأس المال الفكري

إن الاتجاهات المعاصرة في الإدارة الحديثة أصبح نظرها يتجه نحو معالم موضوع جديد يهتم بالموجودات الفكرية أكثر من الموجودات المادية لأن الإضافة والتعظيم في الموجودات المادية تأتي بفعل توافر الموجودات الفكرية ولقد أطلق الباحثون على هذه الموجودات مصطلح رأس المال الفكري.

لهذا سوف نحاول في هذا المبحث التعرف على مفهوم رأس المال الفكري ومراحل تطوره وكذا مكوناته وأهدافه وكذا تحديد بعض المفاهيم حول إدارته وآليات بنائه وتنميته وكذا إبراز طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري وكيفية المحافظة عليه.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول رأس المال الفكري

في ظل الاقتصاد المعرفي أصبح رأس المال الفكري موردا استراتيجيا يشكل قوة فاعلة لهذا الاقتصاد والمصدر الرئيسي للثروة والازدهار، لهذا سوف نتطرق في هذا المطلب إلى العناصر التالية:

1/ تطور رأس المال الفكري مفهومه وخصائصه: سوف نتعرف على التطور الذي شهده رأس المال الفكري، وكذا المفاهيم المختلفة له مع تبيان الخصائص المميزة له فيما يلي:

1/1. تطور رأس المال الفكري: إن لموضوع رأس المال الفكري جذور تاريخية قديمة قدم الإنسان فمنذ أن خلق الله تبارك وتعالى آدم عليه السلام، أودع فيه العلم والقدرة على التفكير، والدليل على ذلك قول الله تعالى: "وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ ﴿٣١﴾". (سورة البقرة: الآية 31)، ولقد ذكر الله تعالى أيضا أولى الألباب في مواضيع متعددة من القرآن الكريم وهم أصحاب العقول، كما في قوله تعالى: "إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لَآيَاتٍ لِأُولِي الْأَلْبَابِ ﴿١٩٠﴾". (سورة آل عمران: الآية 190)، إلا أن رأس المال الفكري كمصطلح لم يبرز الاهتمام به إلا قبل عقود قليلة.

ويمكن تحديد ثلاثة مراحل مهدت لظهور رأس المال الفكري، وساهمت في تطويره وبناء استخداماته وهي على النحو التالي:

المرحلة الأولى: إضاءات البداية وتوجهات الاهتمام بالقابليات البشرية: هي الحقبة الزمنية التي امتدت من القرن السابع عشر إلى نهاية سبعينيات القرن العشرين، وقد أكدت على القابليات البشرية عامة (فكريا، وجسديا، وأدائيا)، والتي تتعامل معها مجتمعة في الشخص الواحد، والغرض الأساس من ذلك تصنيف فئة الشخص إلى (ماهر، شبه ماهر، غير ماهر.....)، وهذا يعني أن تلك المرحلة اهتمت

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

بمدى القابلية لدى العنصر البشري سواء القابلية الفكرية أو الجسدية أو القابلية لأداء مهام معينة، ومن ثم تصنيفه إلى فئات حسب كل قابلية من تلك القابليات، من ثم تحديد مستوى الأجر الذي يستحقه في ضوء هذا التصنيف، وبذلك شهدت هذه الحقبة الانتباه إلى أهمية المورد البشري وضرورة دراسته بوصفه عاملاً مكملاً لرأس المال المادي، وأخيراً يمكن القول بأن موضوع "رأس المال البشري" يمثل نقطة الارتكاز والمؤشر المنطقي لدراسة موضوع رأس المال الفكري. (مصطفى رجب علي شعبان: 2011، ص 39)

المرحلة الثانية: تلميحات المفهوم وتوجهات الاهتمام بالقابلية الذهنية: في بداية ثمانينيات القرن

العشرين، أصبح المديرون والأكاديميون والمستشارون في جميع أنحاء العالم واعين، ولو بشيء من البطء إلى الموجودات غير الملموسة (لاسيما رأس المال الفكري) التي تمتلكها المنظمات، حيث كانت في الغالب المحدد الرئيسي لأرباحها... أما في بداية تسعينيات القرن العشرين فقد شهدت تنويعاً لجهود هذه المرحلة تمثلت بثلاثة حوادث، أولهما عام 1990 عندما أطلق (Ralph Stayer) لأول مرة مصطلح "رأس المال الفكري" وثانيهما عندما نشر ستewart (T. Stewart) عام 1991 مقالة بعنوان "القوة الذهنية" وثالثهما عام 1991 أيضاً وهو تعيين أول مدير لرأس المال الفكري في العالم من قبل شركة (Skandia) السويدية لخدمات التأمين والمالية وهو السيد (Leif Edvinsson). (رياض بن صوشة ونادية خريف: 2011، ص 3-4)

المرحلة الثالثة: تكيف الجهود البحثية وولادة النظرية: في منتصف التسعينيات من القرن العشرين

بدأت الجهود البحثية تتكاثر حول موضوع رأس المال الفكري في محاولة لإيجاد فهم مشترك فيما بين الباحثين والمنظمات، والاتفاق على مبادئ وممارسة هذا الموضوع، حيث شهد عام 1995 عقد اجتماع لممثلي الشركات الفاعلة في استخراج القيمة من موجوداتها غير الملموسة للكشف عن منظور تلك الشركات لمفهوم رأس المال الفكري وكيفية إدارته، وفي عام 1999 تم انعقاد الندوة الدولية لرأس المال الفكري في أمستردام، والتي ناقشت أهداف رأس المال الفكري، واتجاهاته وطرق قياسه ومستوياته وأبعاده وخرجت الندوة بمجموعة من المقترحات أهمها وصف طرق قياس رأس المال الفكري ومزايا وعيوب كل طريقة وآليات استعمالها، وفي عام 2001 عقد اجتماع في كندا المؤتمر الدولي الرابع لإدارة رأس المال الفكري كما عقد في الفترة الممتدة من 2000 إلى 2003 مؤتمرين حول رأس المال الفكري وإدارته في نيويورك. (سهم العقون وآخرون: 2011، ص 7)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

2/1. مفهوم رأس المال الفكري: نظرا لتعدد المفاهيم المرتبطة برأس المال الفكري سوف نتطرق لأهم

هذه التعاريف من خلال ما يلي:

التعريف الأول: عرف رأس المال الفكري على أنه "المعرف والخبرة والقوة الذهنية للموظفين وكذلك

مصادر المعرفة المخزنة في المنظمة كالقواعد والبيانات ونظم المعلومات والثقافة". (Nermien Al-Ali John, 2003, p:6) نستنتج من خلال هذا التعريف أنه أخذ بعين الاعتبار الأشخاص الذين يعملون في المنظمة وقدراتهم كما أنه أخذ الأبعاد الهيكلية للمنظمة.

التعريف الثاني: "رأس المال الفكري هو المعرفة التي يمكن توظيفها، أي المعرفة لا تصبح رأس

المال إلا إذا تم العثور عليها وتوظيفها بحيث يمكن استخدامها لصالح المنظمة". (توماس ستيوات: 1997، ص2) نستنتج من خلال هذا التعريف أن المعرفة في رأس المال الفكري لا تصبح لها أهمية إذا بقيت داخل ذهن الموظف بل يجب أن تخرج حيز التطبيق لكي نقول عنها رأس المال الفكري.

التعريف الثالث: يعرف رأس المال الفكري على أنه "القدرة على تحويل الأصول المعرفية وغير

الملموسة إلى الموارد لخلق الثروة". (Jay Chatzkel, 2002, p:7) نستنتج من خلال هذا التعريف أن رأس المال الفكري هو أصل غير ملموس لكنه يؤدي إلى خلق ثروة.

التعريف الرابع: "يعرف بأنه شيء لا تستطيع أن تلمسه بيدك ولكنه يجعلك ثريا مع ذلك، غير أن

الثروة لا تعني بالضرورة النقود وإنما القيمة السوقية للمجموعة وهذه القيمة يتم تكوينها". (عبد الستار العلي وآخرون: 2009، ص357)، نستنتج من هذا التعريف أن رأس المال الفكري يتمثل في الأصول المعرفية غير الملموسة التي تشكل الجزء الأكبر من الثروة والقيمة السوقية للمنظمة.

التعريف الخامس: "يعرف بأنه الأصول المعرفية ببساطة الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية

والعلاقات وكذا الماكينات والشبكات التي تجسدها، والتي من الممكن استخدامها لخلق الثروة". (عبد الرحمن الجاموس: 2013، ص240)، نستنتج من التعريف أن رأس المال الفكري في المنظمة هو مجموع رأس مالها البشري (الموهبة والمهارة) و رأس مالها الهيكلي (الماكينات والشبكات التي تجسدها) ورأس مالها الزبوني (العلاقات مع العملاء).

من خلال التعاريف السابقة يمكننا إعطاء تعريف إجرائي لرأس المال الفكري كما يلي: "هو

الأصول المعرفية غير الملموسة والمتمثلة في المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستخدامها بشكل متميز لصالح المنظمة وذلك عن طريق المزج بين مكوناته الثلاثة المتمثلة في رأس المال البشري والهيكلية والزبوني من أجل خلق الثروة للمنظمة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

بما أن رأس المال الفكري يعد من العناصر التي تسهم في نجاح المنظمة إلى جانب رأس المال المادي، إلا أن هناك فروق لا بد من إظهارها للتمييز بينهما، وذلك أن هذا التمييز سيفيد بشكل أساسي في إدارة وتقييم رأس المال الفكري في المنظمة، ويمكن التفريق بينهما من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(01): المقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
1/الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير ملموس
2/مواقع تواجده	ضمن البيئة الداخلية للمنظمة	في عقول العاملين في المنظمة
3/النماذج الممثلة	الآلات، المعدات، المباني	أفكار الأفراد ذوو المعارف والخبرات
4/القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالإبتكار
5/نمط تكوين الثروة	بالإستخدام المادي	بالابتكار والانتباه والخيال الواسع
6/المستخدمون له	العمل العضلي	العمل المعرفي
7/الزمن	له عمر إنتاجي ويتناقص بالطاقة	ليس له عمر ويتزايد مع القدرات الإبداعية
8/الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقد عند حدوث المشاكل

المصدر: (بشار ذنوب الشكرجي ومصعب صالح محمود:2010، ص34)

نلاحظ من خلال الجدول أنه يقدم مقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري حيث تتعاضد مزايا الرأس المال الفكري في عوائده المتزايدة، مقابل العوائد المتناقصة في الرأس المال المادي، حيث أن الفرد في رأس المال الفكري هو أهم عنصر، في المقابل الآلة هي المعبر الرئيسي لرأس المال المادي.

3/1 خصائص رأس المال الفكري: تناولت العديد من الأبحاث والكتابات العلمية الخصائص المميزة لرأس المال الفكري من وجهات نظر مختلفة لكن ركز أغلبهم على التقسيم التالي للخصائص:

1/3/1 الخاصية التنظيمية: نجد أن رأس المال الفكري فيما يخص المستوى الاستراتيجي ينتشر في المستويات كلها وينسب متفاوتة أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

بالتأكيد الهيكل التنظيمي العضوي المرن، أما الرسمية فيستخدم بشكل منخفض جداً، ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح. (سليمان حسين البشتاوي وإسماعيل أحمد حسين بني طه: 2014، ص 236)

2/3/1 الخاصية المهنية: الاهتمام ينصب على التعليم المنظمي والتدريب الإثرائي وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية، ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة العريقة. (جمال أمين بدوي النخالة: 2015، ص 21)

3/3/1 الخاصية الشخصية والسلوكية: تتضمن: (الهاللي الشربيني الهاللي: 2011، ص ص 23-24)

- الميل إلى تحمل المخاطرة، والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة وحب العمل في ظل حالات عدم التأكد؛

- الاستفادة من خبرات الآخرين (الانفتاح على الخبرة)؛

- المبادرة بتقديم أفكار ومقترحات بناءة؛

- الحسم وعدم التردد في إصدار القرارات؛

- القدرة على التخمين وحسن البصيرة؛

- الاستقلالية في الفكر والعمل؛

- المثابرة في العمل والثقة العالية بالنفس؛

4/3/1 خاصية الإبداع: وردت في الأوعية الإدارية العديد من المفاهيم الخاصة بالإبداع فهي تبني فكرة أو سلوك جديد بصورة مبسطة، والإبداع هو النشاط الذي يقوم به الفرد فينتج عنه شيء جديد سواء كان منتوجاً جديداً أو تصرفاً جديداً، وهناك من يرى أن رأس المال الفكري يتميز بخاصيتين هما أنه غير ملموس وغير مرئي، وصعوبة في وضع معايير لقياسه؛

نستنتج أن الخصائص التنظيمية و المهنية والسلوكية والشخصية والإبداع هي خصائص جوهرية تركز على حقيقة وطبيعة رأس المال الفكري، في حين أنه غير ملموس وصعوبة في وضع معايير لقياسه هي نظرة لما يتميز به رأس المال الفكري عن رأس المال المادي. (صلاح علي أحمد محمد: 2015، ص 7)

2/ مكونات رأس المال الفكري وأدواره: سوف نتعرف على وجهات نظر الباحثين عن مكونات وأنواع رأس المال الفكري والأدوار التي يلعبها في المنظمة فيما يلي:

1/2 مكونات رأس المال الفكري: تختلف وجهات النظر الإدارية والمحاسبية من حيث مكونات وأنواع رأس المال الفكري وهذا الاختلاف عائد إلى مؤهلاتهم العلمية سواء أكانت محاسبية أم إدارية

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

(أسامة عبد المنعم وعبد الوهاب المطارنة: 2009، ص 94)، لهذا سوف نتطرق لأهم التصنيفات التي تناولت مكونات رأس المال الفكري مع الإشارة إلى التصنيف أو المكونات الذي سنعتمدها في دراستنا كما يلي:

التصنيف الأول: قسم هذا التصنيف رأس المال الفكري في المنظمة إلى أربع عناصر وهي تتمثل فيما يلي: (عبد الرحمان خالد راضي: 2013، ص 17)

– رأس المال البشري: وهو العنصر الأساسي لرأس المال الفكري ويتكون من قدرات العاملين وإبداعاتهم واتجاهاتهم؛

– رأس المال الزبوني: ويبرز هذا المكون رأس المال الفكري ويحوّله إلى صورة قيمة سوقية وأداء تنظيمي له علاقة بالعملاء؛

– رأس المال الإبداعي: ويمثل تطوير العمليات و المنتجات ويتكون من ثقافة وآلية وانجازات الإبداع؛

– رأس المال الهيكلي: ويمثل نظام وهيكل المنظمة، لتوفير بيئة أعمال ملائمة وقادرة على استخدام رأس المال البشري والاستفادة من طاقاته إلى أقصى حد ممكن.

التصنيف الثاني: قسم هذا التصنيف رأس المال الفكري إلى أربع عناصر لكنها تختلف عن التصنيف الأول وهي كما يلي: (أيمن سليمان أبو سويح: 2015، ص 340)

– رأس المال البشري: ويشير إلى الموارد البشرية للمنظمة بما فيها المعرفة (سر الصنع) التي يمكن تحويلها إلى قيمة وهذا يوجد لدى الأفراد، النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها المنظمة؛

– رأس المال الهيكلي: وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للمنظمة؛
– الموجودات العلمية: تستخدم لخلق القيمة في المنظمة من خلال عملياتها التجارية مثل تسهيلات العمليات وشبكة التوزيع؛

– الموجودات الفكرية: وهذه تعود للأصول الفكرية للمنظمة التي بموجبها تحتاج المنظمة إلى الحماية القانونية.

التصنيف الثالث: قسم هذا التصنيف رأس المال الفكري إلى: (عاطف العدوان وسحر سليمان: 2012، ص 142)

– رأس المال البشري: فهو كل ما يحتوي من الكفاءات والمعارف والمهارات والخبرات لدى الموظفين وأصحاب القرار في المنظمة؛

– رأس المال البنيوي: قدرة البنية على تحريك وتطوير المبادرات من خلال الأخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة و الاعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغير؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

-رأس المال الزبوني: يضم مجموعة المعلومات حول الزبائن وعلاقاتهم مع المنظمة؛
-رأس المال التنظيمي: يضم مجموعة الأدوات وتقنيات مجموعة العمل المعروفة و المستخدمة للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المنظمة والموجهة قياسا إلى رأس المال البنوي.

التصنيف الرابع: : قسم هذا التصنيف رأس المال الفكري إلى: (غسان فيصل عبد:2009، ص ص17-18)

-رأس المال البشري: يعرف بأنه المعرفة، المهارات التي يمتلكها العاملون ويأخذونها أينما يذهبون وأن بعض هذه المعرفة تكون بشكل فردي وبعضها منها يكون بشكل عام؛
-رأس المال الهيكلي: يوصف بأنه البنى التحتية الساندة لرأس المال البشري والمتضمنة الطرق التنظيمية، الإجراءات، التقانة مصادر المعلومات، حقوق الملكية الفكرية وهو يمتلك ويترك في مكان العمل لذا فهو من الممتلكات الحقيقية للمنظمة عكس رأس المال البشري الموجود في عقول الأفراد؛
-رأس المال الزبوني: ومثلما هو الحال بالنسبة لرأس المال البشري فإن رأس المال الزبوني لا يمكن امتلاكه من قبل المنظمة لأنه يمثل قيمة علاقتها المتميزة والمستمرة مع المنظمات والأفراد التي تقدم لهم المنظمة الخدمة لذا فهو تعظيم قيمة المنظمة من خلال كسب رضا الزبائن وتعميق ولائهم لها؛
-رأس المال الاجتماعي: وهو يمثل العلاقات الاجتماعية للعاملين داخل المنظمة المبنية على الثقة والتعاون والتي لها الأثر الكبير في تسهيل العمل الجماعي الكفاء فهو بمثابة موجود معنوي لا يمكن للمنظمة أن تعمل بمعزل عنه، وأن استثماره يولد منفعة وميزة تنافسية ويلعب رأس المال الاجتماعي دورا مهما في تطوير رأس المال الفكري؛
-رأس المال الثقافي: ويمثل العلاقات الثقافية للعاملين داخل المنظمة ومع الغير المبنية على الثقة والمؤثرة بصورة إيجابية على الأشخاص والتي لها الدور الكبير في دعم رأس المال الفكري ولها الأثر في الإبداع.

التصنيف الخامس: فقد قسم رأس المال الفكري إلى: (سراج وهيبة وسيتي عبد الحميد:2011، ص 6)

-رأس المال الداخلي: ويتضمن ما يلي (براءات الاختراع -حقوق النشر-العلامات التجارية-الأصول المحولة-فلسفة الإدارة-ثقافة المنظمة-إدارة العمليات-نظم المعلومات-نظام الأنترنت-العلاقات المالية-العمليات الإلكترونية)؛
-رأس المال الخارجي: ويتضمن ما يلي: (التعويضات-حصصة السوق-رضا العاملين-أسماء الشركات-قنوات التوزيع-اتفاقيات التراخيص-عقود المفضلة -اتفاقيات الامتياز -معايير الجودة)؛
-رأس المال البشري: ويتضمن ما يلي: (المعرفة-التعليم-المؤهلات-اشتراك الموظفين في لجان اجتماعية-التطوير الوظيفي-روح المبادرة والابتكار والقدرة على مواجهة التغيرات-برامج تدريبية-

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

الإنصاف في العرف والخبرة والدين-قضايا الملكية والإعانة-النشاط الثقافي-نشاط الوحدة-عدد العاملين-شكر العاملين-عروض للموظفين-خطة تقود العاملين-خطة استحقاق العاملين-منفعة العاملين-حصة الموظفين في الخيارات والخطط-متوسط خبرة العاملين-المستوى التعليمي-القيمة المضافة من كل عنصر-القيمة المضافة لكل عامل).

التصنيف السادس: في هذا التصنيف قسمت مكونات رأس المال الفكري إلى ثلاثة عناصر تتمثل فيما يلي: (آيت زيدان كمال وآخرون: 2011، ص7)

-العاملون: وهم الذين يقدمون معرفة أو ابتكار أو حلول لمشاكل العملاء تؤدي إلى تحقيق أرباح للمنظمات؛

-نظام العمل: ويقصد به الهيكل أو البناء التنظيمي للمنظمة وجميع القواعد والمبادئ التي تعتمد عليها المنظمة في تعاملها الداخلي مع جميع العاملين أو تعاملها مع العملاء في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة؛

-العملاء: وهم يعتبرون المصدر المهم للمعلومات والمعرفة التي تستخدم في تطوير إنتاج المنظمات.

التصنيف السابع: وقد قسم مكونات رأس المال الفكري في شكل معادلات يتم توضيحها كما يلي: (منية خليفة: 2011، ص5)

رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي
رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي
رأس المال التنظيمي = رأس المال الابتكاري + رأس المال العملياتي

التصنيف الثامن: يتكون رأس المال الفكري حسب هذا التصنيف إلى ثلاثة عناصر تتمثل فيما يلي: (موسى رحمانى وصباح ترغيني: 2011، ص ص10-11)

-رأس المال البشري: ويتمثل في العمال المبدعين والذين يستطيعون أداء خدمات جيدة وإنتاج منتج جيد وجذب العملاء وخلق القيمة.... ويضم الكفاءات والمعارف والمهارات والخبرات لدى الموظفين وأصحاب القرار في المنظمة؛

-رأس المال الاجتماعي: وهو يشير إلى القيمة المجتمعة لكل من "الشبكات الاجتماعية" ورغبة كل من هذه الشبكات في مساعدة بعضها البعض...."

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

-رأس المال الهيكلي: وهو يعتبر عن الموجودات المعرفية التي تبقى في دائرة المنظمة عندما لا يأخذ رأس المال البشري، والمنظمة لها القدرة على الإتجار به ويمطن التعبير عنه كما يلي:
رأس المال الهيكلي = رأس مال السوق (رأس مال الزبوني) + رأس مال المنظمات (التنظيمي)

إن تعددت مكونات رأس المال الفكري بتعدد آراء الباحثين على الرغم من اتفاقهم في جوهر رأس المال الفكري وأهميته، لهذا سوف نحاول من خلال هذا الجدول تبين أكثر مكونات رأس المال الفكري تكرارا كما يلي:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

الجدول رقم (02): مكونات وعناصر رأس المال الفكري.

العملاء	نظام العمل	العاملون	رأس مال خارجي	رأس مال داخلي	رأس مال ثقافي	رأس مال اجتماعي	رأس مال تنظيمي	رأس مال بنيوي	الموجودات الفكرية	الموجودات العلمية	رأس مال هيكلي	رأس مال إبداعي	رأس مال زبوني	رأي مال بشري	
											X	X	X	X	التصنيف الأول
									X	X	X			X	التصنيف الثاني
							X	X					X	X	التصنيف الثالث
					X	X					X		X	X	التصنيف الرابع
			X	X										X	التصنيف الخامس
X	X	X													التصنيف السادس
											X			X	التصنيف السابع
						X					X			X	التصنيف الثامن
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	1	3	7	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التصنيفات أعلاه.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

يتضح من التقسيمات الموجودة في الجدول أعلاه أن أغلب الباحثين متفقون على أن مكونات رأس المال الفكري تنحصر بشكل أساسي في ثلاثة مكونات (رأس المال البشري، الهيكلي، الزبوني)، وهو التصنيف الأكثر شيوعاً لدى الباحثين والذي يعتمد على تصنيف (Thomas Stewart 1997) صاحب كتاب "رأس المال الفكري: الثروة الجديدة للمنظمات". (أيمن سليمان أبو سويح: 2015، ص 351)

إذن مكونات رأس المال الفكري التي سنعتمد عليها في دراستنا هي: (عبو عمر وعيوهوى: 2011، ص 5-6)

1/1/2 رأس المال البشري: ويتمثل في المعرفة التي يمتلكها العاملون، والتي لا تمتلكها المنظمة بل هي معارف مرتبطة بالمهارات والتجارب والخبرات والابتكار والإبداع، إن الخاصية الأساسية لهذا الجزء من رأس المال يتزايد بالاستخدام و بالتالي تزداد وتتراكم المعرفة والخبرة والتعلم لديه مع مرور الوقت ومن أهم مؤشرات قياسه:

- **قدرات العاملين:** القيادة الاستراتيجية لإدارة المنظمة، مستوى جودة العاملين، قدرة التعلم لدى العاملين، كفاءة عمليات تدريب العاملين، قدرة العاملين المشاركة في اتخاذ القرار؛
- **إبداع العاملين:** قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين، الدخل المتحقق من الأفكار الأصلية؛
- **اتجاهات العاملين:** تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المنظمة، درجة رضا العاملين، معدل دوران العمل، متوسط مدة خدمة العاملين بالمنظمة؛

2/1/2 رأس المال الهيكلي: يعبر هذا النوع من رأس المال عن الجدارة الجوهرية للمنظمة، ومعرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها داخل هياكل وأنظمة المنظمة، وبالتالي فهو يمثل القيم التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظماتهم، وهو يشمل رأس المال الابتكاري والذي يمكن التعبير عنه ببراءات الاختراع، تراخيص الإنتاج، عدد التكنولوجيات الجديدة المبتكرة مبيعات المنتجات الجديدة المبتكرة نسبة إلى المبيعات الكلية، ورأس المال العمليات ويمكن التعبير عنه بنظم المعلومات وقواعد البيانات، شبكات التوزيع، وهناك مجموعة من المؤشرات لقياس رأس المال الهيكلي أهمها:

- **الثقافة العامة:** تطابق العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها المستقبلية؛
- **الهيكل التنظيمي:** صلاحية نظام المنظمة، وضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية؛
- **التعلم التنظيمي:** بناء شبكة معلومات داخلية استخدام هذه الشبكة، بناء مخزون تعليمي للمنظمة؛
- **العمليات:** هذه عمليات الأنشطة والأعمال، مستوى جودة المنتج، كفاءة العمليات التشغيلية؛
- **نظام المعلومات:** الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين، توفر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة وأعمالها، المشاركة في المعرفة؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

3/1/2 رأس المال الزبوني (العملاء): لا تستطيع المنظمة امتلاكه، ولكنها تحقق قيمة تضاف إليها كرأس المال السوقي من خلال علاقاتها مع هؤلاء العملاء والقدرة على الاحتفاظ بهم وحجم الحصة السوقية قياساً بالمنافسين ومعدلات النمو السوقي، وكذا القدرة على كسب عملاء جدد، وهناك عدة مؤشرات للتعبير عن رأس مال العملاء وهي:

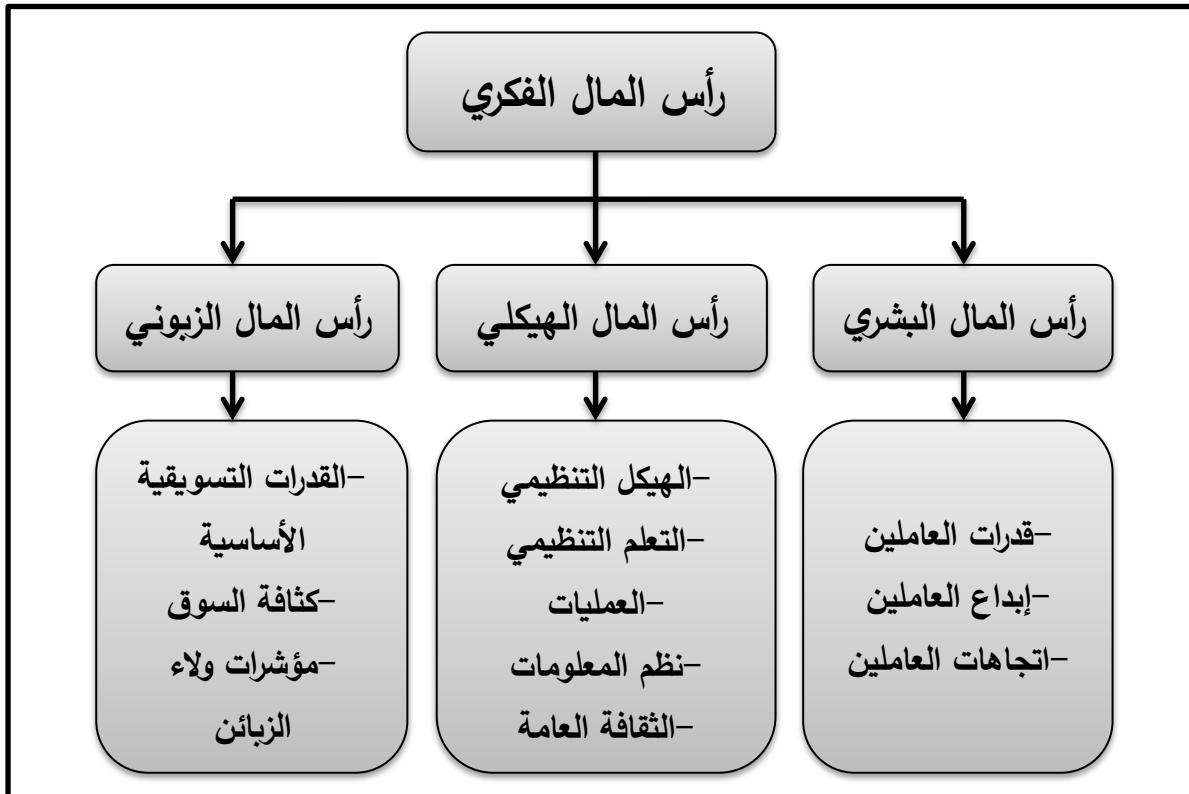
- **القدرات التسويقية الأساسية:** بناء واستخدام قاعدة بيانات للعملاء، توفير القدرات اللازمة لخدمات العملاء، والقدرة على تحديد حاجة العملاء؛

- **كثافة السوق:** الحصة السوقية، السوق المحتملة، الوحدات المباعة إلى العملاء، سمعة العملاء سمعة العلامة التجارية، والاسم التجاري للمنظمة، بناء قنوات للبيع و التوزيع؛

- **مؤشرات ولاء الزبائن:** رضا العملاء، شكاوى العملاء، حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع العملاء، مستوى كسب عملاء جدد، مستوى خسارة عملاء حاليين.

وفي الأخير يجب أن تتظافر كل هذه المكونات من أجل الوصول إلى تحسين الأداء في المنظمة وتحقيق أهدافها ونتائجها المرجوة والشكل التالي يوضح لنا مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسها.

الشكل رقم(02): مكونات رأس المال الفكري



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على التقسيم أعلاه.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

من الشكل نلاحظ بأن مكونات رأس المال الفكري بدورها تعتمد على مؤشرات ومكونات يعتمد عليها لتحقيق التفوق والنجاح للمنظمة والتميز .

2/2: أدوار رأس المال الفكري: إن رأس المال الفكري يؤدي أدوارا يفرضها عليه مركزه في المنظمة وهذه الأدوار تأتي فيما يلي:

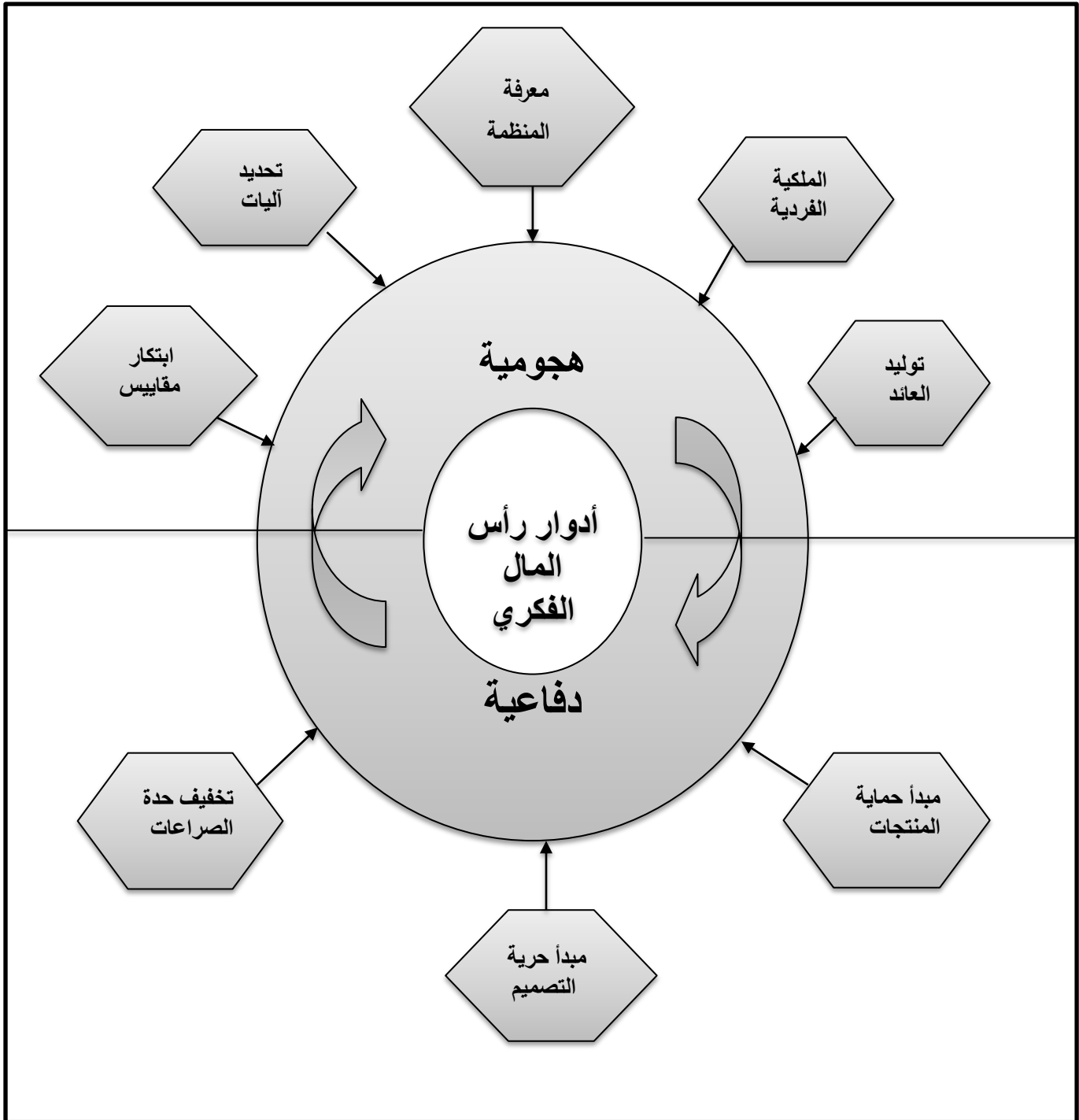
1/2/2: الأدوار الدفاعية: وتشمل الممارسات الآتية: (فلاحى الزهرة ونوي الحاج: 2011، ص 6)

- حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس المال الفكري للمنظمة؛
- حماية التصميم و الإبداع ؛
- تخفيف حدة الصراعات وتجنب رفع الدعاوى.

2/2/2: الأدوار الهجومية: وتضم الممارسات الآتية: (سلمان عبيد: 2014، ص 77)

- توليد العائد عن طريق: المنتجات والخدمات الناجمة عن إبداعات رأس مال الفكري، الملكية الفكرية للمنظمة، الموجودات الفكرية للمنظمة، معرفة المنظمة ومعرفة كيف (أي براءة المنظمة)؛
 - ابتكار مقاييس للأسواق الجديدة و للخدمات والمنتجات الجديدة؛
 - تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين؛
 - تحديد آليات النفاذ إلى الأسواق الجديدة؛
 - صياغة استراتيجية تعوق دخول المنافسين الجدد.
- والشكل التالي يوضح الأدوار التي يلعبها رأس المال الفكري.

الشكل (03): أدوار رأس المال الفكري



المصدر: صلاح الدين بابكر البشري: 2010، ص 46

ومما نلاحظ في الشكل أن أدوار رأس المال الفكري واضحة باستثناء السهمين فإنهما إشارة إلى إمكانية إنتقال رأس المال الفكري من الدور الهجومي إلى الدور الدفاعي و بالعكس، إلا أن هذا الانتقال

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

ليس عشوائيا أو غير منهج، بل تحكمه مجموعة مؤشرات مصاغة بهيئة تساؤلات على النحو التالي: (صلاح الدين بابكر محمد البشدي: 2010، ص 46)

- ما الهدف الذي ترغب المنظمة في تحقيقه بواسطة رأس المال الفكري؟
- ما درجة تكامل أنشطة رأس المال الفكري مع استراتيجية المنظمة؟
- من المسؤول عن استخراج القيمة من رأس المال الفكري للمنظمة؟
- هل إدارة رأس المال الفكري ستكون مركزية أم لامركزية؟
- ما نوعية الموارد التي تضم إلى رأس مال الفكري؟

3/ أهداف رأس المال الفكري وأهميته: يكتسي رأس المال الفكري في المنظمة أهمية بالغة في ابتكار منتجات جديدة وتقديم خدمات سريعة و متميزة وبالتالي يمكن المنظمة من تحقيق أهدافها بنجاح.

1/3 أهداف رأس المال الفكري: إن ممارسات رأس المال الفكري تتضمن مجموعة من الفعاليات والجهود التي تهدف إلى تحقيق أهداف متعددة، ومن بين الأهداف ما يلي: (علي فلاح الزغبى: 2011، ص 12)

- توليد المعرفة اللازمة والكافية والقيام بعمليات التحويل المعرفية وتحقيق عمليات التعليم وعمليات نشر المعرفة إلى كل الأطراف ذات العلاقة؛
- التأكد من أنه يجري تطوير وتجديد وتحديث المعرفة بصورة مستمرة؛
- تحديد طبيعة ونوع رأس المال الفكري الذي يلزم للمنظمة، وتحديد كيفية تطويره وإدامته؛
- التحكم والسيطرة على العمليات ذات العلاقة برأس المال الفكري؛
- السعي إلى إيجاد قيادة فاعلة قادرة على بناء وتطبيق مدخل رأس المال الفكري؛
- تحقيق قدرة الرفع في أسواق الأعمال عن طريق رأس المال الفكري.

2/3 أهمية رأس المال الفكري: يلعب رأس المال الفكري بعناصره المختلفة دورا هاما في نجاح المنظمات حيث أنه يميز المنظمات التي يمكنها تقديم منتجات جديدة، بشكل أفضل مع تقديم ابتكارات لمنتجاتها وخدماتها بمعدلات سريعة، ويؤكد ذلك ما ظهر من نتائج استقصاء رؤساء مجال إدارة المنظمات كبيرة الحجم في الولايات المتحدة الأمريكية حيث أكدوا أن رأس المال الفكري يعتبر أكثر الأصول أهمية. (بن عيشي بشير وبن عيشي عمار: 2011، ص 6)

كما تأتي أهمية رأس المال الفكري من كونه أكثر الأصول قيمة في القرن الواحد والعشرين في ظل اقتصاد يطلق عليه "اقتصاد المعرفة" لأنه يمثل قوى علمية قادرة على ادخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم فضلا عن ابتكاراتهم المتلاحقة. (ناهدة اسماعيل عبدالله وعلي أكرم عبدالله علي: 2010، ص 127)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

وتكمن أهميته في النقاط التالية: (زكريا مطلق الدوري وأحمد علي صالح: 2009، ص 160)

- يعد رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية؛
- يمثل رأس المال الفكري كنزا مدفونا يحتاج إلى من يبحث عنه، واستخراجه للوجود والممارسة؛
- يكون مصدر توليد ثروة للمنظمة والأفراد و تطويرها.
- يعد السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء للمنظمة. (بشرى محمد سامي حسن: 2011، ص 53)
- إن رأس المال الفكري قادر على خلق ثروة خيالية من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع وهذاما أكدته البحوث والدراسات التي تناولت رأس المال الفكري. (محمد راتول وأحمد مصنوعة: 2011، ص 4)

المطلب الثاني: إدارة رأس المال الفكري ومتطلبات تطويره

إن إدارة رأس المال الفكري مهمة في غاية الصعوبة، لأن معظم الموجودات الفكرية لا تفضل الإدارة والسيطرة، وعليه فبناء قاعدة فكرية تعد من التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة، لهذا تحتاج اليوم إلى الأفراد الذين يمتلكون مخزون أوسع من المعارف والمهارات ويجب عليها أن تعتمد على أساليب وطرق للاستثمار فيها من أجل الوصول إلى إدارة جيدة لرأس المال الفكري لهذا سوف نتطرق في هذا المطلب إلى العناصر التالية:

1/خطوات عملية إدارة رأس المال الفكري: إن الإدارة الفعالة لرأس المال الفكري تكون مفيدة بالتطرق إلى مختلف خطوات عملية إدارتها المبنية كما يلي: (قورين حاج قويدر ورضوان أنساعد: 2011، ص 5)

الخطوة الأولى: التعرف على الدور الذي تلعبه المعرفة في المنظمة كمدخل ووسيلة إنتاج ومخرج وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- إلى أي مدى تعتمد المنظمة على المعرفة بكثافة؟
- من يتقاضى أجرا موافقا لتلك المعرفة؟
- ومن يدفع؟ وكم يدفع؟
- وهل من يملك المعرفة يخلق أيضا القيمة القصوى؟

الخطوة الثانية: تحليل الأصول المعرفية المولدة لتلك الإيرادات، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة

التالية:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

- ماهي الخبرات والقدرات والعلامات التجارية والممتلكات الفكرية والعمليات وبقية عناصر رأس المال الفكري التي تخلق القيمة لك؟

- ما هو مزيج أصول رأس المال البشري والهيكلية و العملاء؟

الخطوة الثالثة: وضع استراتيجية للاستثمار في الأصول الفكرية واستغلالها خاصة التي تعمل على زيادة الكثافة المعرفية للمنظمة بمعنى وضع خطط للاستخدام الأمثل للأصول المعرفية والاستثمار فيها لزيادة قيمتها. (علي محمد ثجيل وسليمة طباطبائية: 2011، ص 10)

الخطوة الرابعة: تحسين كفاءة العمل المعرفي ، وذلك من خلال الإجابة على السؤال التالي:

كيف يمكن للمنظمة أن تزيد من إنتاجية العاملين المعرفيين؟ (قورين حاج قويدر و رضوان أنساعد: 2011، ص 6)

وتوجد خمسة مبادئ أساسية للإدارة الفعالة لرأس المال الفكري والتي سنوجزها كما يلي: (ناظم جواد وندي إسماعيل: 2009، ص 136)

-الإفادة قدر المستطاع من الأفكار والأعمال لصالح المنظمة وإقامة علاقات حميمة مع موظفيها وزبائنها؛

-توفير الموارد التي يحتاجونها وتعزيزها في بناء شبكة داخلية متكاملة بينهم؛

-توجيه بناء المعلومات في المكان المناسب؛

-إشاعة المناخ السائد للإبداع و الابتكار و عدم المبالغة في إدارة رأس المال الفكري؛

-هيكلية رأس المال الفكري في اتجاه المعلومات لزيادة كفاءتها و فاعليتها؛

واستنادا لما تقدم فالإدارة الفاعلة لرأس المال الفكري هي تلك التي تستطيع توجيه موجوداتها الفكرية والإبداع والتميز وتكون لديها المقدرة على استقطاب ذو المهارات والمعارف وجذبهم للعمل لديها.

2/ آليات بناء رأس المال الفكري ومتطلبات تطويره: على أساس كون رأس المال الفكري هو المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة، يستوجب على هذه الأخيرة البحث عن آليات لبناء رأس المال الفكري و متطلبات تطويره.

1/2 آليات بناء رأس المال الفكري: وتتمثل هذه الآليات فيما يلي:

1/1/2 إستقطاب رأس المال الفكري: وذلك من خلال الجهود التي تبذلها المنظمة في البحث والتقصي عن الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية، بالإضافة إلى توفير المناخ الملائم لجذب أصحاب الخبرات والكفاءات من خلال توفير احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية بما يلبي رغباتهم(خالد عبد العزيز أبو

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

الغنى:2012، ص10)، وفي محاولة البحث عن الاستراتيجيات الملائمة لآلية الاستقطاب تم حصر عدد من هذه الاستراتيجيات كما يلي:

1/1/1/2 شراء العقول من السوق: يمثل رأس المال الفكري ميزة حرجية للمنظمات الصناعية ودعامة أساسية لازدهارها وتطورها، لهذا فإن الأمر يتطلب من إدارة الموارد البشرية أو لجان متخصصة في هذه الإدارة متابعة العقول البراقة والنادرة، لغرض جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة تستفيد منها المنظمة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة الابتكار و الإبداع باستمرار. (دحماني عزيز:2015، ص46)

2/1/1/2 شجرة الكفايات: إن الكفاية والأهلية تتضمن مكونين رئيسيين هما: المكون المعرفي والمكون السلوكي، فالمكون المعرفي يتضمن المفاهيم النظرية والمعلومات والخبرات المتصلة بجدارة الشخص، أما المكون السلوكي فيتضمن مجموع ما يقوم به الشخص أثناء تأدية عمله والذي يمكن ملاحظته وتقويمه، أما شجرة الكفايات فتعد أحد تقنيات إدارة الموارد البشرية وتمثل مخطط يوضح المهارات والخبرات المطلوبة للمنظمة فضلا عن سيرتهم الذاتية من أجل تحديد المزيج الصحيح من الأفراد المطلوبين، وتؤكد رؤية هذه الاستراتيجية على أن شجرة الكفايات تسهل استخدام أسواق الموارد البشرية(استقطاب) لرأس المال الفكري ومن أبرز الممارسات الميدانية لهذه الاستراتيجية هي ممارسة مصنع (Daimler Chrysler) في ألمانيا عندما استخدمت شجرة الكفايات للحصول على نظرة شاملة للمديرين والعاملين فبالنسبة للمديرين تحقق لهم نظرة شاملة عن تركيبة الكفايات للمنظمة، وللعاملين تعززت رؤيتهم لكفاياتهم في المنظمة.(سحمدي عماد:2013، ص33)

3/1/1/2 مراجعة منظمات المعرفة والتعلم: تركز رؤية هذه الاستراتيجية على أن المنظمات التعليمية (مدارس، كليات، معاهد، جامعات)، تعد مصدرا مهما لاكتشاف المواهب واستقطابهم وعلى هذا الأساس تعد زيارة هذه المنظمات من أولويات الإدارة العليا، حيث يجب على الأشخاص المسؤولين والمعنيين أن يقوموا بزيارة المنظمات التعليمية وتحديد المراحل النهائية فيها لاستقطاب الأشخاص الذين يتمتعون بمواهب ومقدرات خاصة، ومن أبرز الممارسات الميدانية لهذه الاستراتيجية ما تقوم به شركة (Shell) النفطية إذ كان المدير التنفيذي لها يختار بانتظام أحد خريجي الجامعات الموهوبة، ويعينه مساعده الخاص، ويعمل معه بشكل وثيق لمدة عام، وفي نهاية العام يكون التنفيذي المبتدئ جاهزا لتعيينه في أحد الأقسام العاملة، وبالتالي يعين في مركز يتمتع بالمسؤولية بدلا من تعيينه في منصب يتدرب فيه.(سحمدي عماد:2013، ص34)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

2/1/2 صناعة رأس المال الفكري: إن عملية صناعة رأس المال الفكري تتطلب استخدام طرائق فاعلة للربط بين أدوات العمل الجديد والأنظمة المبتكرة والتصاميم التنظيمية الملائمة وسنتطرق إلى بعض الاستراتيجيات الخاصة بصناعة رأس المال الفكري كما يلي: (سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، 2009، ص-ص: 268-269)

1/2/1/2 خريطة المعرفة: تعرف خريطة المعرفة على أنها تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية إلى تحقيق أهداف الأعمال الاستراتيجية ومن ثم تركيز على نوع المعرفة التي تأمل بمشاركتها ومع من؟ وأين يمكن أن نجدها؟ وإن غاية استخدام خريطة المعرفة تتمحور في:

- تحديد المركز المعرفي للشركة مقارنة بالمنظمات المنافسة ويتم على أساس ما يلي:
- المعرفة الجوهرية: وهي المعرفة التي ينبغي توافرها لدى المنظمة لمواجهة المنافس؛
- المعرفة المتقدمة: وهي المعرفة التي تمكن المنظمة من اكتسابها قدرات تنافسية؛
- المعرفة الابتكارية: وهي المعرفة التي تعطي للمنظمة ميزة تنافسية؛
- تحديد فجوات المعرفة التي تمثل النقص أو الضعف في المعرفة ومن أجل العمل على غلق تلك الفجوات تقوم المنظمة بالممارسات التالية:
- تعزيز قابليات الأفراد في مجال حل المشكلات بالإفادة من المعرفة المدونة في أنظمة البرمجيات؛
- تمكين الأفراد من العمل مع ذوي الطاقات الذهنية (رأس المال الفكري)؛

2/2/1/2 بناء الأنسجة الفكرية: يستخدم عادة رأس المال الفكري لإيجاد حلول لكل المشكلات التي تتعرض إسهامات الأفراد كل على انفراد، وعندما تصبح المشكلات معقدة أو قليلة الوضوح قد لا يكون بمقدور الفرد أو المنظمة إيجاد الحلول الناجحة لها، ولمعالجة مثل هذه المشكلات استطاعت عدد من المنظمات أن تضع صيغة جديدة من العمل الفرقي والتي تسمى "بنسيج العنكبوت" (سعد علي العنزي، 2014، ص: 223)، ولقد حددت خصائص الأنسجة الفكرية الناجحة كالآتي: (سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، 2009، ص 271)

- تجانس منطقي في خصائص أعضاء الفريق في مجال العقلية المنفتحة و الخبرة الواسعة والتحسن المعرفي؛
- تفاعل حقيقي لإنتاج أفكار تتناسب وحاجات المنظمة؛
- تقاوض اقناعي للمديرين ومراكز القرار بالأفكار المقترحة وأهميتها في تقليل ضغط التنافس؛
- تمكن عال من جعل الأفكار المقترحة قابلة للتنفيذ العملي؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

3/2/1/2 القيادة الذكية: من أجل صناعة المعرفة لابد من التعامل مع الأفراد الأذكياء مما يولد الحاجة إلى قيادة ذكية لأن المدير الذكي يركز اهتمامه على التعلم وكونه مساعدا على التعلم أكثر من تركيزه على كونه مشرفا ومعلما ومعطيا للأوامر، فالمدير الذكي هو القادر على ممارسة أسس التقدير الفعال والتي من أهمها ما يلي: (محمد فلاق وجنات بوقجاني: 2011، ص 8)

-الاستمرار: من خلال القيام بتقدير الأداء المتفوق مما يدفع إلى التفوق وهذا يؤدي إلى مزيد من التقدير وهكذا؛

-الفورية: فالتقدير الفوري والآني يأتي بالنتائج الإيجابية على عكس التقدير المتأخر؛

-الإمناح: جعل التقدير ممتعا وصعب النسيان؛

-الشمول: تشجيع مديري الأقسام من أجل تقدير عاملهم وتقدير الصغير قبل الكبير؛

-الدستور: جعل التقدير جزء من دستور وثقافة المنظمة.

3/1/2 تنشيط رأس المال الفكري: هناك عدة طرق لتنشيط رأس المال الفكري وتطويره وتتمثل هذه الطرق فيما يلي: (عيسى دراجي: 2011، ص 8)

1/3/1/2 عصف الأفكار: تهدف هذه الطريقة إلى إثارة القدرة الإبداعية للأفراد لتوليد أكبر عدد من الأفكار دون انتقاد وسخرية كاملة، لأن الجماعة تؤدي دورا كاملا في مساعدة الفرد على اطلاق قدراته الإبداعية، لأنها تملك معلومات ومعارف أكثر مما يملكه أفرادها بشكل مستقل الواحد عن الآخر، يعني أن تكوين المجموعة سيجعل العقل المفكر ينظر الأمور من زوايا متعددة؛

2/3/1/2 حلقات السيطرة النوعية: هذه الطريقة أدخلت إلى الصناعة اليابانية عام 1961 وتمثل مجموعة من العاملين في اختصاصات متشابهة يعملون طواعية ويلتقون بمحض ارادتهم ساعة في الأسبوع لمناقشة مشكلات العمل وايجاد الحلول المناسبة وتهدف هذه الطريقة إلى تحقيق الكفاءة الإنتاجية، وإن حلقات السيطرة النوعية تساهم أيضا في:

-زيادة رغبة العاملين في استمرار البرامج المرتبطة بحلقات السيطرة النوعية؛

-تخفيض نسبة الغيابات بين العاملين؛

-استثمار الطاقات الفكرية للعاملين كافة من خلال استقبال آرائهم؛

3/3/1/2 الإدارة على المكشوف: هو منهج حديث في الإدارة تهدف هذه الطريقة إلى استخدام المعلومات الموجودة في أذهان الأفراد أول بأول وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم لتوفير الجو الملائم لتوليد الأفكار من خلال الاجتماعات واللقاءات، كما تتضمن المصارحة بلغة الأرقام بين الأعضاء

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

المنظمة و يفهموا علاقاتها بحيث يكون لديهم الحس الرقمي الذي يمكنهم من إطلاق طاقاتهم وغريزة الاقتراحات نحو التطوير.

4/3/1/2 أسلوب الجماعات الحماسية: يتمثل في مجموعة صغيرة من الأفراد تكون نشيطة وتحب الإنجازات الصعبة، وكذا المتسمة بعامل المخاطرة والمغامرة، وهي تقوم على توليد الإثارة والمتعة في المنافسة، بالشكل الذي يجعل المشتركين من الأفراد في هذه الجماعات يشعرون بالحيوية والتفاؤل ويزيدون من استخدام أفكارهم، بحيث يتم اشتراك العاملين وجها لوجه مع أصحاب الخبرة في مجال تخصص المنظمة. (دحماني عزيز: 2015، ص 60)

4/1/2 المحافظة على رأس المال الفكري: تكمن المشكلة لدى العديد من المنظمات في تسريح المستخدمين عن طريق التقاعد أو الاستقالة أو النقل إلى أقسام أخرى داخل المنظمة، هؤلاء المستخدمون لديهم المعرفة في أعمالهم والعمليات التجارية الخاصة بالمنظمة، ويعرفون كيف تسير الأمور في المنظمة، لكن للأسف لا توجد هناك حوافز أو وسائل لتبادل تلك المعرفة التي يمتلكها هؤلاء المستخدمون للآخرين في داخل المنظمة (بن نافلة قنور ومزريق عاشور: 2011، ص 37)، وبالتالي تتعرض المنظمة إلى العديد من المشاكل جراء عدم محافظتها على رأس مال الفكري ولعل أهمها: (نور الدين طالب أحمد: 2013، ص 54-55)

- اندثار رأس مالها الفكري وفقدانه لقيمتها مما ينتج انخفاض القيمة السوقية للمنظمة لانخفاض قيمة رأس مالها الفكري؛

- هجرة رأس المال الفكري إلى منظمات أخرى، وقد يأخذ معه الأفكار والخبرات الشخصية؛
- قد يعرقل رأس مال الفكري خطط المنظمة ويصبحون أداة تعويق لها خاصة إذا فشلت المنظمة في فهم احتياجاتهم ورغباتهم ومتطلباتهم؛

وللمحافظة على رأس المال الفكري تم تجريب عدة أساليب لتحقيق ذلك، لكن الأساليب الأكثر تأثيرا في المحافظة على رأس مال الفكري هي خمسة أساليب يمكن أن نذكرها فيما يلي: (عائشة شفرور: 2010، ص 184-188)

1/4/1/2 تنشيط الحافز المادي والمعنوي: وهو مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية المثيرة للفرد والتي تدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على أكمل وجه، من خلال إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية والاجتماعية وترشده إلى سلوك معين؛

2/4/1/2 مواجهة الإحباط التنظيمي: وهو الحالة النفسية التي تحدث جراء فشل الفرد في انجاز أو تحقيق أهداف معينة بسبب وجود عوائق لا يمكن السيطرة عليها لمواجهتها؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

3/4/1/2 التصدي للتقادم التنظيمي: وهو يعني جميع الإجراءات والوسائل التي تتخذها المنظمة من أجل تطوير قدرات وإمكانات وخبرات ومهارات العاملين فيها باستمرار؛

4/4/1/2 تقليل فرص الاغتراب التنظيمي: وذلك من خلال الوسائل المختلفة كالتحفيز والثقة والتكيف والاندماج وهذه الوسائل قادرة على احتواء جميع أنواع الاغتراب داخل المنظمة وهي اغتراب ثقافي، حضاري، اجتماعي، قيمي...؛

5/4/1/2 تعزيز التميز التنظيمي: ويقصد بها جميع الوسائل والأساليب التي من شأنها زيادة عدد المساهمات الفكرية للعاملين بالمنظمة من خلال إمتصاص المعرفة المفيدة والأفكار الجديدة الموجودة في عقولهم عن طريق تشجيع الإبداع والابتكار والعمل بروح الفريق وإحترام الآراء وزيادة الحوارات المفتوحة... هذا من شأنه زيادة عدد المتميزين في المنظمة ومن ثمة يمنحها سمة القوة و البقاء؛

2/2 متطلبات تطوير رأس المال الفكري: من أجل تنمية وتطوير رأس المال الفكري فإنه لابد أن تتوفر العديد من الوسائل والأساليب التي يمكن حصرها فيما يلي: (عامر بشير: 2012، ص 113)

1/2/2 التكوين: يعمل على إرساء أساليب التفكير المنطقي السليم، وهو فهم المعرفة وتفسيرها و لا يعطي إجابات قاطعة ولكنه يعمل على تنمية ذهن منطقي عقلاني يستطيع أن يحدد العلاقات بين متغيرات تربط ببعضها البعض وفهم مختلف الظواهر التي يواجهها المديرين؛

2/2/2 التعليم: يحتل التعليم أهمية كبيرة في خدمة المجتمع والاقتصاد وتطورهما، وذلك من خلال إسهام التعليم في كافة الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية وبدرجة أعلى في تنمية وتطوير رأس المال الفكري من خلال:

-زيادة المقدرة الإبداعية والابتكارية؛

-تزويد العاملين بالمعلومات والمعرفة والمهارات التي تجعلهم يستجيبون للتغيرات الاقتصادية؛

-إحداث التطور العالمي و التكنولوجي؛

3/2/2 التدريب: يعتبر التدريب عملية تعلم مجموعة متتابعة من التصرفات المحددة مسبقا والتدريب هو تطبيق المعرفة، كما أنه نشاط موجه يساعد العاملين في الحصول على المهارات والمعارف التي يحتاجونها من أجل نجاحهم في العمل؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

4/2/2 الاختيار والتعيين: في هذه المرحلة يتم القيام بعدة عمليات متتالية الهدف منها تحقيق أكثر فعالية في قرارات تعيين الأشخاص، وتتحدد فعالية التعيين و الاختيار في المنظمة من خلال نتائج التوظيف للأشخاص المتقدمين؛

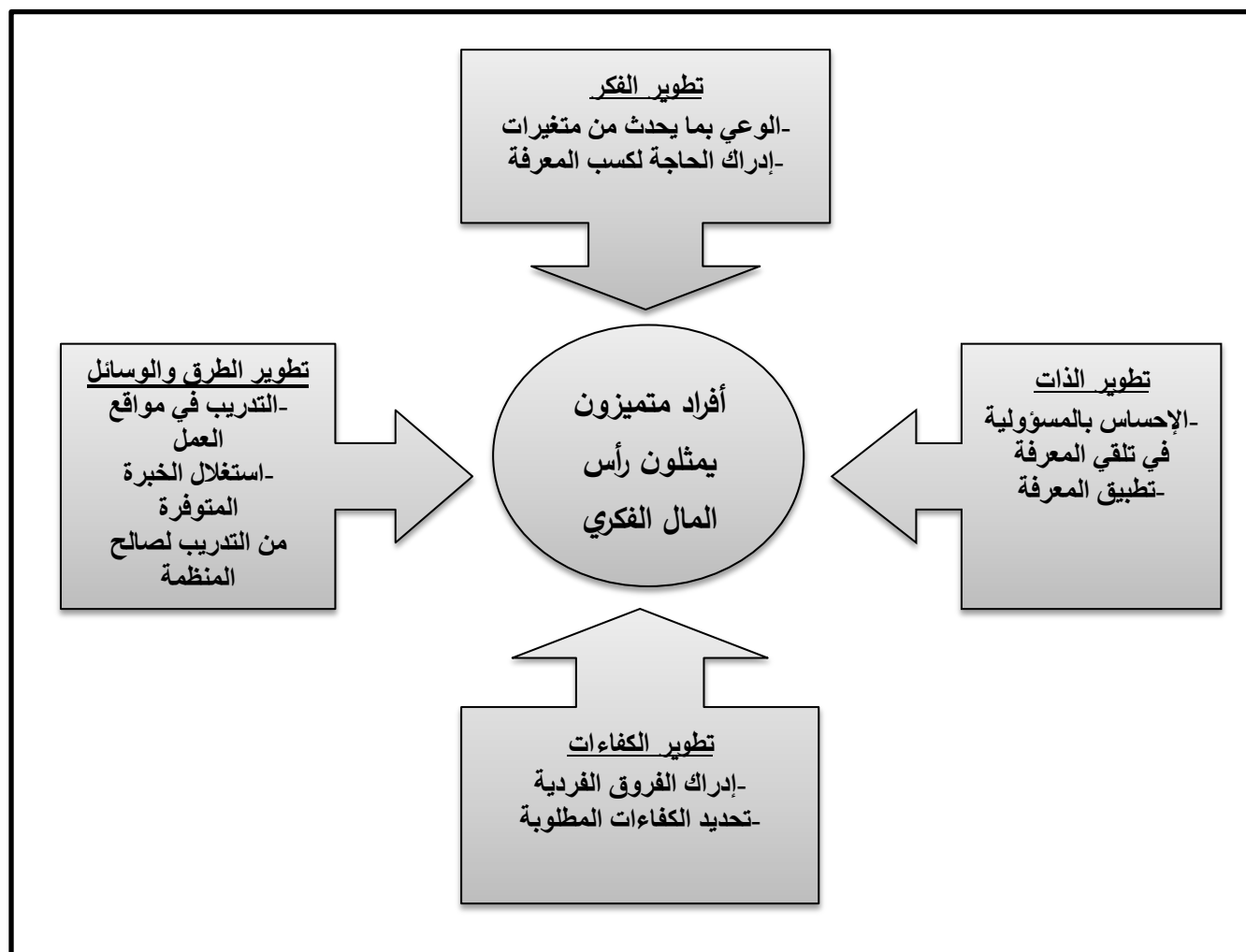
5/2/2 الحفاظ على الموظفين: يمثل وجود رأس المال الفكري في المنظمة والمحافظة عليه عاملا مهما لبقائها واستمرارها في عالم الأعمال، لأنهم يمثلون النخبة الممتازة التي تكونت لديها الخبرة العلمية والعملية المتراكمة؛

إن توافر وتكامل وتداخل الأساليب الأنفة الذكر (التكوين، التعليم، التدريب، الإختبار والتعيين الحفاظ على الموظفين)، فيما بينها أو في بعض أجزائها تسهم في كيفية تطوير متطلبات رأس المال الفكري، وبالتالي تمكن المنظمة لامحالة من اكتساب أفراد متميزون يمثلون رأس المال الفكري وذلك ب:

- تطوير الفكر: الذي يتضمن الوعي بما يحدث من تغيرات وإدراك الحاجة لكسب المعرفة؛
- تطوير الذات: عن طريق الإحساس بالمسؤولية في تلقي المعرفة وتطبيقها؛
- تطوير الطرق والوسائل: بالاعتماد على التدريب في مواقع العمل وإستغلال الخبرة المتوفرة؛
- تطوير الكفاءات: عن طريق تحديد الكفاءات المطلوبة وإدراك الفروق الفردية.

ويمكن تمثيل هذه التطورات وانعكاساتها في تطوير رأس المال الفكري على النحو التالي:

الشكل رقم (04): تطوير رأس المال الفكري



المصدر: (عامر بشير: 2012، ص 117)

نلاحظ من خلال الشكل أن متطلبات تطوير الفكر والذات والكفاءات والطرق والوسائل تساهم بشكل كبير في اكتساب أفراد مميزين وبالطبع تطوير رأس المال الفكري.

3/مساهمة الإدارة في تنمية رأس المال الفكري: للإدارة دور فعال في تنمية وتطوير رأس المال الفكري، وذلك من خلال ما يلي: (محمود شرقي: 2015، ص ص 16-17)

1/3 مساهمة إدارة الموارد البشرية في تنمية رأس المال الفكري: حيث أن الاستثمار في الموارد البشرية عادة ما ينطوي على التدريب، فعادة ما تقوم المنظمة بالاستثمار في التدريب أو دفع تكلفته جزئياً، إذا كان التدريب متخصص، لأن الفرد المتدرب لا يستطيع بسهولة نقل هذه المهارات المتخصصة إلى منظمة أخرى، وبعد التدريب تستطيع المنظمة استرداد استثمارها من خلال دفع جزء فقط من الإيرادات التي يحققها من خلال الزيادة في إنتاجيته، ومن ثم فإن المنظمة عادة ما ترغب في تعيين الفرد

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

الذي لديه مهارات عامة متراكمة من قبل لالتحاقه بالمنظمة، وإذا لم تجد المنظمة مثل هذا الفرد، فإنها ستضطر إلى الاستثمار في التدريب العام، دون أي ضمان بأن الفرد ذو المهارات المنخفضة والذي حسن مستوى مهاراته من خلال التدريب الذي منحتة المنظمة إياه سوف يستمر ويبقى يعمل في المنظمة لفترة بعد حصول على التدريب تكفي لاسترداد تكاليف استثماره؛

2/3 مساهمة الإدارة العليا في تنمية رأس المال الفكري: وتبرز مساهمة الإدارة العليا في تنمية رأس

المال الفكري من خلال ما يلي:

- أن تتبنى الإدارة العليا الأفكار الإبداعية والابتكارية للعاملين والإنفاق عليها وجعلها موضع التنفيذ؛
- توفير الدعم المالي لعمليات الإبداع من خلال تخصيص ميزانية مناسبة لأنشطة البحث والتدريب والتطوير؛

- توفير الإمكانيات والتجهيزات المادية اللازمة للخبراء والمبدعين حتى يستطيعوا استخراج طاقاتهم الإبداعية الكامنة؛

- توفير المتطلبات المادية لتعظيم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات؛
- تقديم الدعم اللازم لخلق بيئة للتعلم الذاتي وتشجيع العاملين على التعلم المستمر؛

3/3 مساهمة الإدارات الأخرى في تنمية رأس المال الفكري: بالإضافة إلى الدور الأساسي الذي تقوم

به الموارد البشرية والإدارة العليا في تنمية وتطوير رأس مال الفكري، ويمكن تحديد مساهمات بعض الإدارات الأخرى في المنظمة من خلال ما يلي:

- قيام إدارة العلاقات العامة في بناء صورة جيدة عن المنظمة، بما يساهم في جذب الخبراء والمتخصصين ذوي القدرات الإبداعية والابتكارية، وبما يساعد على إقامة علاقات إيجابية مع الزبائن؛
- يقع على إدارة الشؤون القانونية في المنظمة دورا هام في تحديد العلاقات القانونية بين المنظمة والخبراء، الأمر الذي يؤدي إلى وفاء العمالة المتميزة بالتزامها.

المطلب الثالث: قياس رأس المال الفكري

مرت مقاييس رأس مال الفكري بمراحل مختلفة، ساهمت في تطوير نماذج وطرق متعددة لقياسه وذلك لكونه لا يعبر عن أرقام يمكن قياسها بشكل مباشر أو التعبير عنها كمياً، (حامد كريم الحد راوي: 2013 ص94) حيث أن أهمية قياس رأس مال الفكري تنطلق بدءاً من الحاجة الملحة لتطوير معايير توظف في حساب قيمة المبادلات المعرفية لإقناع الإدارة والمالكين بمبررات الاهتمام بها والإنفاق عليها. (بن عاتق حنان و جمناوي توفيق: 2011، ص9)، لهذا سوف نتطرق في هذا المطلب الى المبادئ الإرشادية لقياس رأس المال الفكري، وطرق و نماذج قياسه، وكذا أهمية قياس رأس مال الفكري من خلال العناصر التالي:

1/المبادئ الإرشادية لقياس رأس المال الفكري: لقياس رأس المال الفكري من حيث التكلفة أو القيمة للوصول إلى نتائج دقيقة، لابد من إتباع المبادئ التالية خاصة وأن الأصل المراد قياسه هو عبارة عن أصل غير ملموس. (عامر بشير: 2012، ص ص123-124)

1/1 الأفراد والمعلومات هما القوة الدافعية لاقتصاد المعرفة: نحن اليوم في عصر المعلومات الذي يعتبر أن العنصر البشري هو أهم الموارد، فبدونه لا يمكن تحقيق النمو في كل مجالات الأعمال، وتقوم المنظمات اليوم بتغيير أساليب تسيير أنشطتها، ومما يتطلب تغيير الثقافات السائدة بداخلها بحيث تدور حول الاتصال وأساليب نقل المعرفة والمشاركة فيها وربط الأفراد بسرعة استخدام التكنولوجيا؛

2/1 لا يمكن أن نسير بدون بيانات: إن جمع البيانات يومياً من خلال أداء أعمالنا واتصالنا بالزملاء لا تكفي لاتخاذ القرارات بشكل سليم لأنها -البيانات- قد تكون صحيحة وقد تحتل الخطأ ونظراً لبيئة العمل المعقدة اليوم والتي تتطلب سرعة التجاوب مع الحالات الطارئة فإن ذلك يحتم إنشاء قاعدة بيانات لرأس المال الفكري ونظم لإعداد التقارير الخاصة بتكلفة ووقت وعدد وجود رأس المال الفكري بالمنظمة حيث أن من يملك المعلومات هو من سيفوز في النهاية؛

3/1 قوة وصحة مقاييس رأس المال الفكري: يجب وضع مقاييس ثابتة واستخدامها لفترات طويلة واختبار مدى دقتها حتى تصبح بنفس دقة المقاييس المستخدمة في النظام المالي؛

4/1.رأس المال الفكري هو القوة الدافعة للقيمة المضافة: مهما كانت جودة المعدات أو العمليات فبدون رأس المال الفكري لا يمكن إضافة أي قيمة للمنظمة، وذلك لأن مهارة العاملين وخبراتهم والمعرفة التي يمتلكونها ودرجة التحفيز بداخلهم، هي التي تخلق القيمة المضافة؛

5/1. السير للمستقبل: من أخطر الأمور أن نسير إلى المستقبل بأعين مغلقة على نتائج الماضي ففي ظل التغير العاصف في التكنولوجيا تجعل عمليات الأمس عتيقة لا تصلح لمتطلبات اليوم، ناهيك

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

عن حرية الوصول الفوري للمعلومات ولذلك يجب أن يتوافر لدينا نظم الذكاء تقودنا للمستقبل وهي تتضمن الذكاء البشري، والذكاء الهيكلي، والذكاء الزبوني.

2/ طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري: رأس المال الفكري عبارة عن أصول معرفية غير ملموسة يعني أن قيمته تتغير بشكل كبير، فرغم الجهود الكبيرة التي بذلت، لازالت مشكلة قياسه مطروحة، ومن بين النماذج المقدمة لقياس رأس المال الفكري نجد:

1/2. النماذج الوصفية: هذه النماذج تصنف سمات و خصائص رأس المال الفكري و تركز على استطلاع الآراء و الاتجاهات التي تعتبر مهمة في تأثيرها غير المباشر على أداء عمليات المعرفة وتحقيق نتائجها المرغوبة بالاعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير الشخصي للقائمين بالدراسة أو مقترحي النموذج، ويدخل ضمن هذه النماذج أداة تقييم معرفة الإدارة، التقييم الذاتي لإنتاجية ذوي المهن المعرفية بطاقة الدرجات الموزونة لقياس وإدارة أصول المعرفة. (خالد أحمد عبد الحميد قشقش: 2014، ص35)

2/2. المقاييس والنماذج المرتبطة برأس المال الفكري والملكية الفكرية: وهذه المقاييس تركز على قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية (رأس المال البشري، الهيكلي، الزبوني)، ومما يرتبط بهذه المقاييس هو تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة والموزعة في الشركة وأقسامها إلى أشكال الملكية الفكرية أكثر تحديدا و أسهل استخداما في تكوين نتائج افضل في الشركة. وتضم هذه المقاييس: نموذج راس المال الفكري ، نموذج تحويل الاصول غير ملموس، دليل المعلومات الاتصالات والطريقة المنهجية لتقييم الاصول الفكرية. (رياض بن صوشة: 2005، ص14)

3/2. مقاييس و نماذج القيمة السوقية: هذه المقاييس تركز على الفرق بين القيمة الدفترية الأصول المعرفة و قيمتها السوقية و الفرق بين قيمة الشركة في السوق و حقوق ملكية حملة الأسهم. إن هذه المقاييس تعتمد غالبا على الأسس و المبادئ المالية و المحاسبية ومن أهم أمثلتها القيمة السوقية .القيمة غير الملموسة المحسوبة. (أحمد قايد نور الدين: 2011، ص8)

4/2. مقاييس ونماذج العائد على المعرفة: هذه النماذج تقوم على أساس احتساب العائد على الأصول (ROA) المحسوبة بقسمة العوائد قبل الضريبة على الأصول الملموسة في المنظمة، وحسب الصيغة التالية :

$$\text{العوائد على الأصول (ROA)} = \frac{\text{العوائد قبل الضريبة}}{\text{الأصول الملموسة للمنظمة}}$$

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

وبعد ذلك يتم مقارنتها مع متوسطة العائد لعموم الصناعة التي يقع نشاط المنظمة ضمنها، إن الزيادة عن متوسط الصناعة تعتبر عائد المعرفة الخاص بالمنظمة و من أمثلتها القيمة غير الملموسة المحسوبة مكاسب رأس المال الفكري، ونموذج القيمة المضافة.(عبو عمر وعبو هدى:2011، ص8)

ويمكننا في هذا المجال عرض أهم الطرق المستخدمة لقياس رأس المال الفكري وأكثرها شيوعا وهي متمثلة فيما يلي:

5/2 استخدام بطاقة الأداء المتوازن: حيث قام كل من (Kaplan and Norton1996) بتطوير هذا النموذج أو الطريقة وكان بمثابة نظام للتخطيط والإدارة الاستراتيجية و تقييم الأداء، ويحاول ربط عملية تقييم رأس مال الفكري باستراتيجية المنظمة، ورسالتها، ويحاول قياس أداء المنظمة من خلال مؤشرات.(فرحاتي لويذة:2015، ص106)، وتتمثل مؤشرات القياس المتوازن للأداء في أربع مجموعات من المقاييس هي: (آيت مختار عمر وحمدى معمر:2011، ص ص10-11)

-مجموعة مقاييس تعبر عن الأداء المالي: تضم المجموعة عددا من المقاييس التي تعبر الأداء المالي للمنظمة ومنها العائد على الاستثمار، و صافي القيمة الحالية، والقيمة الاقتصادية المضافة؛

-مجموعة مقاييس تعبر عن رضا العملاء: تضم المجموعة عددا من المقاييس التي تعبر عن درجة رضا العملاء ومنها معدل نمو المبيعات، ومعدل النمو في عدد العملاء، ومعدل اكتساب عملاء جدد، معدلات الاحتفاظ بالعملاء، ومعدل النمو في توسيع وتعميق العلاقات التبادلية مع العملاء؛

-مجموعة مقاييس تعبر عن أداء العمليات الداخلية: تضم المجموعة عددا من المقاييس التي تعبر عن حسن استغلال الموارد المتاحة والتي من شأنها أن تنعكس على درجة رضا العملاء وعلى الأداء المالي ومنها: معدل استغلال الطاقة الإنتاجية، معدلات الإنتاج المعيب، معدل انتاجية العمالة النمو في وسائل تحسين العمليات ومستوى الجودة، نسبة الالتزام بالشحن والتسليم في الموعد المحدد؛

-مجموعة مقاييس تعبر عن مقدرة المنظمة على الابتكار والتعلم: تضم عددا من المقاييس المتعلقة بعناصر البنية التحتية والمتمثلة في الأفراد ودرجة رضاهم ونتاجيتهم ونظم المعلومات، أي ما تمتلكه المنظمة من نظم للتحفيز وتحقيق المساواة بين الموظفين في المنظمة؛

6/2 القيمة السوقية والقيمة الدفترية للمنظمة: يمكن تقديمها كما يلي: (حباينة محمد:2012، ص134)

تم تقديم هذا النموذج من قبل الباحث Stewat ، وتستند هذه الطريقة على الفرق بين القيمة السوقية للمنظمة والقيمة الدفترية، وعليه فإن قيمة رأس مال الفكري تمثل الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية وفقا للعلاقة التالية:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

قيمة رأس المال الفكري = القيمة السوقية للمنظمة – قيمتها الدفترية

تعتبر هذه الطريقة مقبولة محاسبيا على العموم وسهلة التطبيق، إلا أنها وجهت لها عدة انتقادات سنحاول إيجازها فيما يلي:

- هناك منظمات تمتلك رأس مال فكري له قيمة عالية، ولكن يصعب قياسه وفق هذه الطريقة لأنها لا تتعامل مع الأسواق المالية، كما هو حاصل في المنظمات الاقتصادية الجزائرية، وبالتالي ليس لها قيمة سوقية يمكن تحديدها بسهولة؛

- لا يمكن ارجاع الفرق بين القيمة السوقية والدفترية لرأس مال الفكري وحده، بل من الممكن أن يكون ذلك نتيجة تأثير عدة عوامل أخرى داخلية وخارجية؛
- استخدام أسعار الأسهم في السوق المالية كأساس في احتساب القيمة السوقية للمنظمة، ومن ثم التوصل إلى قيمة الرأس مال الفكري يثير صعوبات عديدة في وقت تنذبات أسعار الأسهم.

7/2. القيمة الاقتصادية المضافة: يمكن تقديمها كما يلي: (نعمة يحيوي ونجوى حرنان: 2015، ص 159) قدم هذا النموذج Stewat وهو بمثابة أداة تحليلية وقياسية لفهم وتقييم الاتجاه المالي الرئيسي للمنظمة ويستهدف تعظيم ثروة حملة الأسهم ومقياس شامل للإدارة يربط ما بين الأداء والتخطيط المالي وحسب هذا النموذج يتم احتسابها بالصيغة التالية:

القيمة الاقتصادية المضافة = صافي المبيعات - المصاريف التشغيلية - الضرائب - قيمة رأس مال

تقدم مؤشرا واضحا لمكانة وتأثير القيمة الاقتصادية المضافة التغيرات التي تحصل في قيمة رأس المال الفكري في المنظمة وتعتبر هذه القيمة على إنتاجية المعرفة أو عن معدل إنتاجية رأس المال الفكري فهو لا يحسب مباشرة القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري؛

نلاحظ أن هذا الأسلوب يتميز بالسهولة والتعقيد في آن واحد، تتمثل سهولته في مقارنة العائد بتكلفة الموارد المستعملة، أما التعقيد فيمكن في المعالجات المتكررة للأصول الصافية من أجل الوصول إلى تقييم سليم.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

3/أهمية قياس رأس المال الفكري: إن هناك أهمية كبيرة لقياس رأس المال الفكري وهي تتمثل فيما يلي: (رضا إبراهيم: 2009، ص 10)

1/3. عدم قدرة الأساليب المحاسبية التقليدية التي تعتمد على قياس الأصول الملموسة من واقع السجلات التاريخية على قياس وتقدير قيمة رأس مال الفكري الذي يشكل جزءا كبيرا من أصول منظمات كثيرة، وأن الأساليب التقليدية المحاسبية لا تولي رأس مال الفكري الأهمية التي يستحقها؛

2/3. النماذج الحديثة لرأس المال الفكري قادرة على قياس مكونات كثيرة لا تقيمها الأساليب المحاسبية التقليدية مثل قياس رأس المال البشري، قياس رأس مال رضا العميل؛

3/3. الأساليب الحديثة لقياس رأس مال الفكري تركز على قياس المنظمة اعتمادا على الحاضر والمستقبل، في حين تركز الأساليب المحاسبية التقليدية على الماضي فقط؛

4/3. إن الأساليب المحاسبية التقليدية تركز على الحقائق المادية فقط، وتركز على الكميات في حين تركز مقاييس رأس مال الفكري على الحقائق غير المادية و تركز على النوعية؛

5/3. إن الأساليب المحاسبية التقليدية غير كافية لبناء التوجهات الاستراتيجية للمنظمة، ويجري استخدام مقاييس رأس مال الفكري لتكون أداة تكميلية تساعد الإدارة على إدارة رأس مال الفكري.

6/3. قياسه يوفر أساسا لتقييم المنظمة من خلال التركيز على الموجودات الفكرية فرأس مال الفكري هو الأساس في تحديد قيمة منظمات الأعمال (فاطمة على الربابعة: 2012، ص 16)

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة المصرفية

تؤدي البنوك دورا أساسيا في النظم الاقتصادية، وذلك لما تقوم به من أعمال وما توفره من خدمات متميزة ومتجددة، سعيها منها لجذب أكبر عدد من العملاء والحفاظ على ولائهم لها، ولتحقيق ذلك وجب عليها تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية والتي تعتبر نقطة ارتكاز أساسية تسعى البنوك إليها جاهدة، والتي تسمح بتعظيم الدور الاقتصادي للبنك.

لهذا سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى ماهية الخدمة والجودة، وكذا معرفة ماهية جودة الخدمة المصرفية، ثم نتطرق إلى الاستراتيجيات المتبعة من قبل البنوك للارتقاء برأس المال الفكري.

المطلب الأول: ماهية الجودة و الخدمة

تعد الخدمات منتجات ذات منافع لكن لا يمكن لمسها ولا رؤيتها، مما يعني صعوبة تحديد معايير لقياس جودتها، لهذا سوف نتطرق في هذا المطلب إلى العناصر التالية:

1/ مفهوم الخدمة وأهدافها: سنتطرق إلى تعريف الخدمة ومختلف الخصائص المميزة له بالإضافة إلى أهدافها من خلال ما يلي:

1/1 تعريف الخدمة : تعد الخدمة الطريقة العلمية لخدمة الإنسان، والنظام الاجتماعي الذي يساعد على حل مشكلاته وتنمية قدراته، ويساعد النظم الاجتماعية في المجتمع على حسن القيام بدورها، كما يعمل على خلق نظم جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها في سبيل تحقيق رفاهية أفرادها. (زاهر عبد الرحيم: 2012، ص 39)، ويمكن إعطاء عدة تعاريف للخدمة كما يلي:

التعريف الأول: "تعرف الخدمة بأنها مجموعة من الأنشطة الاقتصادية التي تولد المنافع الزمنية والمكانية والشكلية والنفسية". (ناجي معلا: 2010، ص 13)، نستخلص من هذا التعريف أن الخدمة تحقق منفعة نتيجة إرتباطها بنشاطات إقتصادية.

التعريف الثاني: "هي نشاط معروض للتبادل مثله مثل المنتج أو السلعة، لكنه غير محسوس حيث لا يمكن لمسه أو رؤيته". (حمداوي وسيلة: 2009، ص 19)، نستخلص من التعريف بأن الخدمة تتعلق بنشاط غير ملموس لكنها تحقق منفعة شأنها شأن السلعة أو المنتج.

التعريف الثالث: "الخدمة هي نشاط أو أداء يخضع أساسا لتبادل غير مادي ولا يؤدي لنقل أي ملكية والخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بمنتج مادي". (philip kotler et autre, 2012, p: 404)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

نستخلص من التعريف بأن تقديم أو أداء الخدمة لا يؤدي لنقل أي ملكية، لأنها تتعلق أساساً بالتبادل غير المادي.

من خلال التعاريف السابقة للخدمة يمكننا القول: أن الخدمة هي "عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر، أي إنتاج منفعة بحيث تكون بشكل أساسي غير ملموس ولا يؤدي إلى نقل أي ملكية".

وتتميز الخدمة بجملة من الخصائص أهمها: (أحمد يوسف دودين: 2014، ص52)

-اللاملموسية: بالأصل الخدمات غير ملموسة، أي من الصعب تذوقها، والإحساس بها ورؤيتها أو شمها أو سماعها قبل شرائها، وهذا أهم ما يميزها عن السلعة (كخدمات الأمن والحماية و المتاحف)؛

-التلازمة (عدم الانفصال): نعني بالتلازمة درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، أي من الصعب أحياناً فصل الخدمات عن شخصية البائع (مقدمها)؛

-عدم التجانس في المخرجات: إن كل نوع من أنواع الخدمات لها طرق مختلفة في كيفية قياسها؛

-المخزون (الهلامية والفناء): العديد من الخدمات ذات طبيعة هلامية غير قابلة للتخزين، فكلما زادت درجة اللاملموسية للخدمة انخفضت فرصة تخزينها؛

-الملكية: إن عدم انتقال الملكية تمثل صفة واضحة تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي لأن المستهلك له فقط الحق باستعمال الخدمة لفترة معينة.

2/1 أهداف الخدمة: للخدمة عدة أهداف تكمن فيما يلي: (زاهر عبد الرحيم: 2012، ص42)

1.2/1. تشجيع روح المبادرة الفردية في إيصال المعلومات التي من شأنها وقاية المجتمع من أية أضرار بمصلحته العامة؛

2.2/1. أهمية الإحساس الذاتي بمسؤوليتنا جميعاً في توفير بيئة مستقبلية آمنة لأبنائنا؛

3.2/1. اشتراك كافة المواطنين والمقيمين في عملية الحفاظ على أمن المجتمع واستقراره؛

4.2/1. توفير قناة اتصال سهلة وسريعة وفعالة وأمنة؛

5.2/1. توعية الجمهور بأهمية المعلومات، وعدم التقليل من شأن أية ملاحظة أو معلومة صغيرة؛

6.2/1. إيضاح الدور الإيجابي للمعلومات التي يقدمها الجمهور وأهميتها في التقليل من المخاطر

وحماية المجتمع؛

7.2/1. العمل يدا بيد في المحافظة على استمرار الأمان والاستقرار الذي ينعم به.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

2/تعريف الجودة وأهدافها: سنحاول التطرق إلى تعريف الجودة والهدف منها من خلال ما يلي:

1/2 تعريف الجودة: الجودة مفهوم واسع يفتقد الاتفاق العام حول تعريفه، لأنه يختلف إدراك ما يعنيه من شخص لآخر، فلا يوجد تعريف واحد صحيح، حيث يستخدم المصطلح لاستخدامات متنوعة من خلال الاهتمامات المختلفة والمطالب المتنوعة. (فتحي سرحان: 2012، ص 9)، لهذا سوف نحاول عرض أهم التعاريف فيما يلي:

التعريف الأول: "الجودة هي كافة خصائص ومواصفات المنتج أو الخدمة التي تؤثر في القدرة على تلبية احتياجات معلنة أو ضمنية". (philippe germam et jean-pierre marca; 2009; p:288)، نستنتج من خلال التعريف أن الجودة تعني المواصفات التي تميز الخدمة أو المنتج التي تؤثر في تلبية احتياجات الأفراد.

التعريف الثاني: عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) الجودة بأنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة". (محمد عبد الوهاب العزاوي: 2005، ص 18)، من خلال هذا التعريف نجد أن الجودة تعني قدرة المنتج من خلال ما يتميز به من خصائص ومزايا على اشباع رغبات مختلفة.

التعريف الثالث: "الجودة هي تلك التوليفة أو التركيبة الإجمالية للخصائص التسويقية، الهندسية والتصنيعية وقابلية للصيانة المنتج أو الخدمة والتي يكتشف الزبون من خلال استخدامه للمنتج أو الخدمة أنها تلبي توقعاته". (عواطف إبراهيم الحداد: 2009، ص 13)، نستخلص من هذا التعريف أن الجودة تعني اتصاف المنتج أو الخدمة بجملة من الخصائص المختلفة تجعل الزبون عند استخدامه للمنتج أو الخدمة أنها ضمن توقعاته ورغباته.

التعريف الرابع: "الجودة هي عمل الشيء الصحيح صحيحا من أول وهلة والتطوير المستمر مع تحقيق إرضاء العملاء دائما". (خضير كاظم حمود وروان منير الشيخ: 2010، ص 20)، نستنتج من خلال هذا التعريف أن الجودة تعني التطوير المستمر للعمل من أجل تحقيق رضا الزبون.

من خلال التعاريف السابقة للجودة يمكننا القول: بأن "الجودة هي إنتاج المنظمة لمنتج أو تقديم خدمة بمواصفات أو خصائص متميزة وتكون قادرة على تلبية حاجات العملاء وإرضائهم".

2/2.أهداف الجودة: تتمثل أهدافها فيما يلي: (دخيل الله غنام المطيري: 2010، ص 17)

1/2/2. أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات متميزة مثل الأمان وإرضاء العملاء؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

2/2/2. أهداف تحسين الجودة: وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر، ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمسة فئات وهي:

- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع؛
- أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة ويتناول حاجات العملاء والمنافسة؛
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط؛
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المنظمة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل؛
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

3/العوامل المؤثرة في الجودة: هناك ستة عوامل أساسية تؤثر في الجودة يمكن ذكرها فيما يلي:
(مزيان عبد القادر: 2012، ص ص 9-10)

1/3.الأسواق: بديهي إن لم يكن هناك أسواق فإنه لن تكون هناك منتجات، ولن يكون اهتمام بالجودة وأساليبها، وهناك الكثير من المنتجات التي تطرح في الأسواق، ولكن يمكن لمنتج ما أن يحتل مكانا مناسباً في الأسواق فلا بد من أن يكون ذا جودة عالية؛

2/3.العامل: لقد أدى التقدم الكبير في وسائل الإنتاج المختلفة إلى نشأة الحاجة إلى وجود نوع من التخصصية العالية لمواجهة هذا التقدم ولتحقيق الإتقان و الجودة في الأداء؛

3/3. رأس مال: لقد أدت زيادة التنافس في الأسواق إلى تقسيم فرص الربح من المنتجين وفي نفس الوقت فإن الحصول على المعدات الحديثة للارتفاع بمستوى الجودة يتطلب الكثير من استثمار رؤوس الأموال لتغطية تكاليف الإنتاج الأساسية؛

4/3. الإدارة: لا تخفى علينا بالطبع الحاجة إلى وجود نظام إداري واع لخلق ومتابعة نظام فعال لضبط الجودة وخاصة أن مسؤوليات الجودة قد توزعت على المجموعات المختلفة وأصبحت للإدارة مسؤولية تامة عن متابعة هذه المجموعات المختلفة ومراقبة الجودة؛

5/3. المواد الأولية: نتيجة لزيادة تكلفة الإنتاج والمتطلبات الخاصة للوصول إلى جودة عالية، فإنه قد أمكن الوصول إلى كثير من المواد الصناعية التي تقي بالاحتياجات المطلوبة، كما أنه أصبح من الممكن الآن اختيار جودة المواد الأولية باستخدام الكثير من المواد الحديثة ولم تصبح العملية مجرد فحص بالعين المجردة كما كان متبعاً في الماضي؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

6/3. الآلات والوسائل الحديثة: لقد أدت الزيادة في الطلب على المنتجات إلى اختراع الكثير من الماكينات الخاصة التي تفي بالاحتياجات المطلوبة، وقد ساعدت هذه الماكينات الآلات على الوصول إلى دقة عالية وبالتالي جودة مرتفعة إلى حد كبير.

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة المصرفية

ينظر إلى جودة الخدمة المصرفية على أنها ذات قيمة استراتيجية، وإن دراستها تساعد البنك على الاحتفاظ بزبائنه وموظفيه وجعلهم راضين، إضافة إلى زيادة فرص بيع الخدمات المصرفية، وجذب زبائن جدد وتطوير العلاقات مع الزبائن والبنك وتعزيز السمعة وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح والحصة السوقية، وتحسين الأداء المصرفي على المستوى العالمي. (لعراف فائزة وبوقرة رابح: 2014، ص 21) لهذا سوف نتطرق في هذا المطلب إلى العناصر التالية:

1/ مفهوم جودة الخدمة المصرفية: يعتبر مفهوم جودة الخدمة المصرفية من المفاهيم صعبة الإحاطة أو التعريف بها، نظرا لخصائص جودة الخدمة المصرفية المميزة لها ونظرا لأنها تعني أشياء مختلفة من منظورات الأفراد المختلفين. (خلوف زهرة: 2007، ص 62)، لهذا سوف نتطرق إلى المفاهيم التي تناولت جودة الخدمة أولا ثم مفاهيم حول الخدمات المصرفية وأخيرا نتعرف على مفاهيم جودة الخدمة المصرفية.

1/1 جودة الخدمة: هناك عدة تعاريف لجودة الخدمة نذكر منها:

التعريف الأول: "هي قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة الفعلية أو المدركة من قبل المستفيد) مع توقعات المستفيد (الجودة المتوقعة)". (حميد الطائي وآخرون: 2010، ص 91)، يرى هذا التعريف أن أساس جودة الخدمة هو مدى مطابقة ما تقدمه هذه الأخيرة مع توقعات المستهلك.

التعريف الثاني: "جودة الخدمة هي درجة واتجاه التباين بين الإدراك و التوقعات نحو الخدمة المقدمة، وهي الفجوة بين توقعات الزبائن وإدراكهم لأداء الخدمة حيث كلما كانت الفجوة صغيرة كلما كانت جودة الخدمة جيدة ورضا الزبون مرتفع". (بوزيان حسان: 2014، ص 65)، يرى هذا التعريف أن جودة الخدمة هي الفجوة بين توقعات الزبائن وإدراكهم للخدمة.

التعريف الثالث: "جودة الخدمة هي مدى تطابق ما تقدمه الخدمة للمستهلك في ظل توقعاته مما يفترض أن يحصل عليها منها، ويجب أن تركز إدارة جودة الخدمات على أداء الموظفين المرتبطة بأبعاد الجودة صعبة القياس، وأهم ما في أبعاد الجودة سرعة ودقة ولطف الموظفين في تقديم الخدمات" (محمد عبد العال النعيمي وراتب جليل الصويص: 2008، ص 34)، نستنتج من هذا التعريف أن جودة الخدمة يجب أن

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

تركز أساسا على أداء الموظفين من أجل الوصول إلى التطابق بين ما يقدمه الموظف وتوقعات المستهلك.

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن جودة الخدمة هي "التباين بين الإدراك الفعلي للخدمة المقدمة للزبون وبين توقعاته ولهذا يجب أن تقدم الخدمات بسرعة ودقة ولطف من أجل تلبية رغباتهم وبالتالي الوصول إلى جودة عالية في الخدمات."

ولجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للبنوك لأنها استحوذت على اهتمام الكثير من رجال الأعمال والحلقات والمؤتمرات العلمية، وأصبح العملاء أيضا أكثر ادراكا واهتماما بالجودة، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعتبر أحد أهم مصادر تحقيق الربح للبنك، وهي تسعى لتخفيض تكلفة الخدمة، والأهم أن جودة الخدمة تعتبر مصدرا من مصادر المحافظة على العملاء الحاليين للبنك بالإضافة إلى جذب عملاء جدد. (جيلي هدى: 2010، ص70)، ويمكن ذكر أهمية جودة الخدمة بالنسبة للبنوك فما يلي: (حمزة محمد الجبوري: 2013، ص178)

-**نمو مجال الخدمة:** لقد ازدادت عدد البنوك التي تقدم الخدمات، فمثلا نصف المنظمات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالبنوك مازالت في نمو متزايد ومستمر؛

-**ازدياد المنافسة:** إن تزايد عدد البنوك سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه البنوك مزايا تنافسية عديدة؛

-**فهم الزبائن:** إن الزبائن يريدون معاملة جيدة، ويكرهون التعامل مع البنوك التي تركز على الخدمة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة، والفهم الأكبر للزبائن؛

-**المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** أصبحت البنوك في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية، لذلك يجب على البنوك السعي من أجل جذب زبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

2/1 الخدمات المصرفية: إن الخدمة المصرفية من الخدمات التي تعتمد بشكل كبير ومكثف على أداء ومهارات الموظفين مع الهياكل المادية المرافقة، فمقدم الخدمة يسعى إلى تكوين صورة جيدة عن الخدمة و أهميتها بالنسبة للزبون، وذلك من خلال المعلومات التي يتزودون بها من خلال عملية الاتصال أثناء تقديم الخدمة. (آسيا قاسيمي: 2015، ص260)، لهذا يمكن تبين تعريف الخدمة المصرفية كما يلي:

التعريف الأول: "تعرف الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من الخصائص الظاهرة (الإدارة) والخصائص الضمنية (المستهلك) والخصائص الخارجية (المجتمع) التي يجب أن تتوافق مع احتياجات

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

الزبائن من خلال إضفاء المزايا والمنافع والخصائص على كل خدمة". (إعراف فائزة و بوقرة رايح: 2014، ص20) نستنتج من خلال هذا التعريف أن الخدمة المصرفية هي عبارة عن مجموعة من الخصائص التي يجب أن تتوافق مع احتياجات الزبائن.

التعريف الثاني: "الخدمة المصرفية هي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية) و غير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد أو المنظمات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية الخدمة المصرفية". (هشام جبر: 2014، ص10) نستنتج من التعريف أن الخدمة المصرفية هي كل العمليات المنفعية التي تكون مصدرا لإشباع حاجات الزبائن.

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن الخدمة المصرفية هي "مجموعة العمليات المنفعية التي تلبي احتياجات و رغبات الزبائن وبالتالي تشكل مصدرا لربحية البنك".

وهناك مؤشرات رئيسية تجعل الخدمة المصرفية جيدة من وجهة نظر الزبائن وتتمثل في: (هشام جبر: 2014، ص10)

1/2/1 كفاءة الموظفين: أو نظام البنك وإجراءاته، وهي المصدر الرئيسي لرضا الزبائن وقد عبر أحد الزبائن عن ذلك بقوله: إنهم على درجة عالية من الكفاءة، لا يخطئون، وكلما واجهتني مشكلة يقومون بحلها بسرعة..... فالموظفون يعتبرون أصدقاء لنا، وفي رأيي أن موظف أو موظفة البنك هي أهم من المدير ويعطي الموظفون في البنك انطباعا بأنهم يعملون معا كفريق، فعندما يرون صفا في انتظار الحصول على خدمة معينة، يأتون ويساعدون زملاءهم حتى أن مساعد المدير يأتي ليساعد الموظفين في حالة الازدحام؛

2/2/1 الصفات الشخصية للموظفين: مدى اهتمامهم بالزبائن، والتعامل معهم بلطف وصدقة وتأدية واجباتهم بكفاءة عالية ودقة في العمل، وقد ذكرت الدراسة أن الزبائن قد دللوا على كفاءة الموظفين بقولهم أنهم يحبون المساعدة، ومؤدبون ومرحون؛

3/2/1 الصفات الشخصية لمدير الفرع: حيث تبين أن مصدر الرضا الرئيس من قبل الزبائن هو الصفات الشخصية للمدير، من حيث تواجده المستمر، ومدى اهتمامه وتفهم لمشاكل الزبائن في حل مشاكلهم المالية، فكلما كان من السهل أن يرى الزبائن المدير بدون وعد سابق أو مساعده، شكل ذلك مصدرا لرضا الزبائن؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

4/2/1 الدعم بشكل عام من قبل البنك: المرونة التي يتعامل بها البنك مع زبائنه وهنا يكون البنك على استعداد لتغيير نظام العمل إذا كان ما يريده الزبون لا يتلاءم مع النظام.

3/1 جودة الخدمة المصرفية: إن مفهوم جودة الخدمة المصرفية لا يختلف عن مفهوم جودة الخدمة ومنه فهي تهدف إلى تقديم خدمات للزبائن ذات جودة عالية لإرضائهم وتلبية حاجاتهم ورغباتهم بصفة مستمرة. (رجال عادل: 2014، ص 27)، ويمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية كما يلي:

التعريف الأول: تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها "الفجوة بين توقع زبون لمستوى الأداء في تقديم الخدمة المصرفية وبين إدراكه الفعلي الذي تم تلقيه أثناء تجربة الخدمة". (حلوز وفاء: 2014، ص 23)

نستنتج أن جودة الخدمة المصرفية هي الفرق بين توقعات الزبون والإدراك الفعلي للخدمة المصرفية.

التعريف الثاني: " هي مقياس الدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء أو التفوق عليها في بعض الأحيان". (شيروف فضيلة: 2010، ص 28)، نستنتج أن جودة الخدمة المصرفية تعني تطابق أو تفوق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العميل.

من التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة المصرفية هي "الفرق بين توقعات واحتياجات العملاء وبين إدراكهم الفعلي للخدمة، وبالتالي يجب على البنك تقديم خدمة فعلية تفوق توقعات العملاء."

2/ العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية و أساليب تحسينها: سوف نحاول التعرف على العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة المصرفية وكذا الأساليب التي يجب القيام بها لتحسينها وذلك من خلال ما يلي:

1/2 العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية: هناك خمسة عوامل تؤثر في جودة الخدمة المصرفية يمكن ذكرها فيما يلي: (عمران علي أبو خريص ومصطفى أحمد شكشك: 2015، ص 164-165) **1/1/2 المنافسة:** تعد المنافسة من أهم السمات الظاهرة في القطاع المصرفي، وذلك نتيجة لمرونة التعامل فيه والسرعة في التغيير والتنوع مع ضرورة الاستعداد التام للتعامل مع أية ظواهر قد تصدر عن البنوك الأخرى؛

2/1/2 التغيير في سلوك الزبائن: إن أكثر ما يغير في سلوك الزبائن هو ما يتطلب اكتساب المعرفة في كيفية استخدام وطريقة التعامل مع آلياتها مع الإدراك أن سلوك الزبائن يتأثر بما يحدث في المحيط البيئي؛

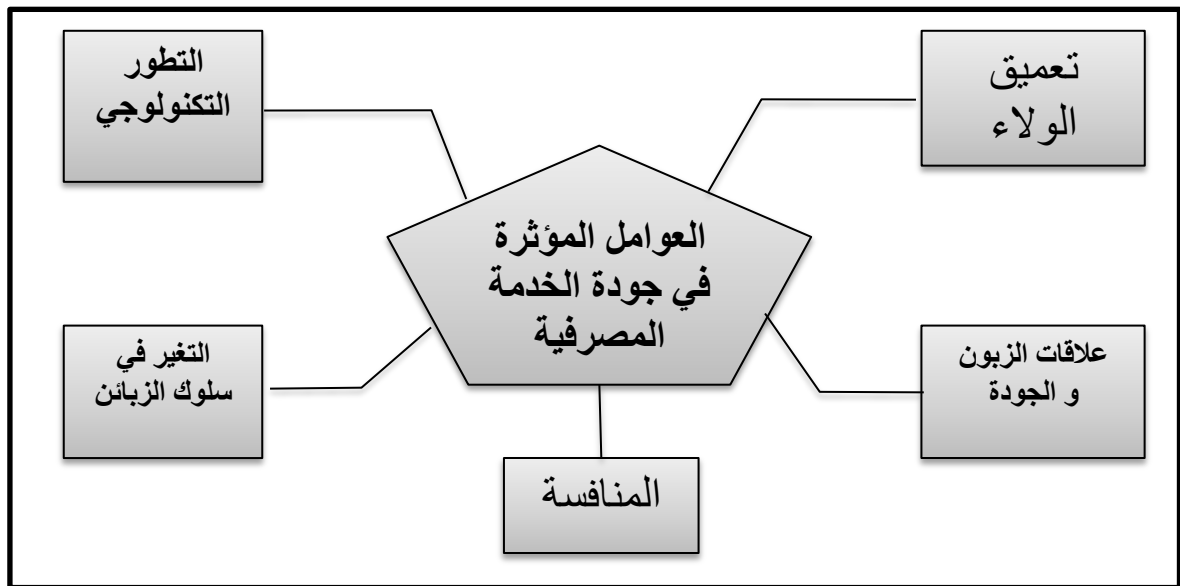
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

3/1/2 التطور التكنولوجي: يعد ثروة في مجال الخدمات كما في المجالات الأخرى، كما أن استخدام التكنولوجيا يساهم بشكل فعال في توسيع الموارد وقدرة البنوك على المنافسة في بيئة تتسم بالديناميكية والتنوع؛

4/1/2 علاقات الزبون والجودة: المهمة الرئيسية للبنك تكمن في جذب الزبون مع المحافظة على استمرارية العلاقة معه والحرص على إرضائه كليا عن الخدمات المصرفية على اعتبار أن الزبون يضع الجودة في مقدمة أولوياته؛

5/1/2 تعميق الولاء: تحرص البنوك دائما على تعميق العلاقة والولاء بينها وبين العملاء لخلق نوع من الولاء للبنك، وعلى اعتبار أن الأنترنت تعمل على زيادة فرص اتصال العميل ببنكه بقصد الحصول على أكبر قدر ممكن من خدماته في نطاق مكان وزمان أوسع، كل ذلك يؤدي إلى توطيد العلاقة بينهما وخلق نوع من الولاء المتجدد، والشكل التالي يوضح العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية

الشكل رقم(05): العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المرجع أعلاه.

من خلال الشكل نلاحظ أن هذه العوامل تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة المصرفية لهذا يجب على البنوك الاهتمام بها واكتسابها.

2/2 أساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية: هناك عدة أساليب لتحسين جودة الخدمات المقدمة في مختلف البنوك أهمها: (عبد الرزاق حميدي: 2008، ص ص125-126)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

1/2/2 الاستخدام المستمر للدراسات والبحوث: تحرص العديد من البنوك على تطوير وتحسين

مستوى جودة خدماتها إلا أنها تقشّل في تحقيق ذلك لأنها لا تملك فهما واضحا عما يتوقعه العميل منها ومن هنا يأتي استخدام البحوث كوسيلة لتجميع المعلومات وتحقيق الفهم عن توقعات العملاء للخدمة وتقييمهم للأداء العملي لها، وتساعد البحوث بصفة عامة في تحقيق الفوائد التالية:

- التعرف على معايير جودة الخدمة؛

- مساعدة الإدارة في المفاضلة بين معايير الجودة؛

- تقييم الأداء الفعلي للخدمة قياسا على المنافسين؛

2/2/2 العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات: إن وضع معايير وبرامج لتحسين جودة

الخدمة ليست لها أهمية مالم يتوافر لدى البنك قاعدة من الأفراد الذين يتمتعون بالاتجاه الإيجابي والمقدرة على تحقيق تلك المعايير، لذا فإن إدارة البنك يجب أن تكون حريصة على انتقاء وتوظيف أفضل العناصر التي تقوم بالعرض الفعلي لخدمات البنك؛

3/2/2 الاهتمام ببرنامج التسويق الداخلي: إن مجرد الحصول على أفضل العاملين قد لا يمكن

البنك من تحقيق الأداء المتميز، ولكن يجب أن تتوافر لدى هؤلاء العاملين الرغبة والاتجاه الإيجابي نحو تحسين جودة الخدمة؛

4/2/2 سرعة التصدي لمشكلات العملاء: في دراسة أجريت عام 1988 عن درجة رضا عملاء

بعض المنظمات الخدمية على أسلوب تلك المنظمات في مواجهة المشكلات والتصدي لها والتعامل معها جاءت النتائج كما يلي:

- تختلف نسبة رضا العملاء عن حل المشكلات باختلاف طبيعة نشاط المنظمة، فقد بلغت 76%

بالنسبة للاتصالات الهاتفية و 46% بالنسبة لشركات التأمين و 35% بالنسبة للبنوك؛

- يؤثر أسلوب التعامل مع الشكوى على احتمالات إعادة الشراء، وبصفة عامة كلما زاد التعامل

الفعال مع الشكوى كلما زاد رضا العميل والعكس صحيح؛

5/2/2 تحسين التعامل مع شكاوى العملاء: تعتبر الشكوى أكثر أشكال التغذية المرتدة المباشرة من

العملاء، ويمكن القول بأن العميل الذي يشكو يعتبر صديقا، فذلك أفضل من أن يكتم شكواه ثم يتحول إلى بنك آخر، أو أن تؤثر اتجاهاته السلبية نحو البنك على سلوك أصدقائه وزملائه ومعارفه عند تعاملاتهم مع البنك؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

6/2/2 تعليم العميل عن الخدمة: يمكن للبنك تعزيز مصداقيته لدى العميل من خلال بذل جهود ملموسة لتعليمه وتطوير معرفته بالخدمات المقدمة وشك أن زيادة إلمام العميل بخدمات البنك يزيد من قدرته على اتخاذ قرار أفضل، ومن ثم تحقيق درجات أعلى من الرضا عن هذه الخدمات؛

7/2/2 تنمية ثقافة تنظيمية تدعم الجودة: يتطلب تحقيق التميز في الخدمة أن تصبح الجودة شعار يؤمن به جميع العاملين بالبنك ويسعون إلى التطبيق العلمي له، بمعنى أن تصبح الجودة قيمة تنظيمية يتولد عنها الإشباع والرضا بل والتحفيز لدى العاملين، ولإيجاد مثل هذه الثقافة فإن الأمر يتطلب:

- وجود معايير متفق عليها للجودة؛
- إستقطاب أفراد مؤهلين لتحقيق تلك المعايير؛
- تشجيع إداري للمقترحات و الآراء بشأن تحسين الجودة وبصفة عامة، فإنه يرتبط بالثقافة التنظيمية ضرورة توافر درجة عالية من الاعتمادية وخلو الممارسات من الأخطاء وتوليد الاتجاه نحو شعار " أداء الخدمة على الوجه الصحيح في أول مرة"؛

8/2/2 وجود تعهد أو التزام إداري نحو الخدمة: يرتبط تحقيق الفعالية والنجاح لبرامج جودة خدمة العملاء بضرورة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة ككل بدءا بالإدارة العليا و انتهاء بالمستويات التنفيذية، ويتطلب ذلك توافر أنماط قيادية فعالة تتوافر لديها:

- رؤية واضحة لأهداف المنظمة؛
 - المقدرة على إيصال وتحقيق الفهم تلك الأهداف؛
 - المقدرة في التصرفات أثناء العمل؛
 - الإيمان بالتميز والقدرة على تحقيقه؛
 - الحمس والولاء؛
- ولاشك أن القيادة الفعالة في جميع المستويات تمثل حجر الزاوية في تحقيق النجاح لبرامج جودة الخدمة.

3/أبعاد جودة الخدمة المصرفية ونماذج تقييمها: سنحاول التعرف على الأبعاد المكونة لجودة الخدمة المصرفية وكذا نماذج تقييمها من خلال ما يلي:

1/3 أبعاد جودة الخدمة المصرفية: بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة عموما فيعتبر التصنيف الذي قدمه الباحثين الثلاثة (Parasuraman ;Ziethaml ; Berry)، من أهم الإسهامات التي يلجأ إليها المستفيد

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليه، حيث قدم الباحثين الثلاثة 10 أبعاد لقياس جودة الخدمة تتمثل فيما يلي: (حميد الطائي وبشير العلاق: 2013، ص 246)

1/1/3 الأشياء الملموسة: هي تشمل العناصر المادية للخدمة (المقاعد، والأضواء، والكراسي والمعدات والمكائن..... إلخ)؛

2/1/3 الاعتمادية: بمعنى درجة الاعتماد على مورد الخدمة ودقة إنجاز للخدمة المطلوبة؛

3/1/3 الاستجابة: بمعنى سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدم للمستفيد من قبل مورد الخدمة؛

واستكمالاً للأبعاد السابقة نذكر أيضاً: (حميد الطائي وآخرون: 2010، ص 93)

4/1/3 الأمان: هل أن الخدمة خالية من الخطورة والمخاطر والشك؟ مثال على ذلك ماهي درجة الأمان المترتبة على قيام المستفيد باستخدام الصراف الآلي بدون أي مخاطرة؟

5/1/3 الجدارة: ما هو مستوى الجدارة الذي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة، من حيث المهارات و القدرات التحليلية و الاستنتاجية، والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل؟

6/1/3 درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد: كم من الوقت يحتاج مزود الخدمة لكي يفهم مشاكل المستفيد؟ هل يفهم مزود الخدمة المتطلبات الخاصة والفريدة للمستفيد؟ هل يعرف مزود الخدمة مشاعر المستفيد، وهل يقدر هذه المشاعر؟

7/1/3 الاتصال: هل أن مزود الخدمة قادر على شرح وتوضيح طبيعة الخدمة المقدمة وتوضيحها والدور الذي ينبغي على المستفيد أن يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة؟ وبالتحديد مثلاً هل يتم ابلاغ المستفيد بالأعطال أو العراقيل التي قد تحصل في نظام تقديم الخدمة؟

واستكمالاً للأبعاد السابقة نذكر أيضاً: (محمود جاسم الصميدعي وريينة عثمان يوسف: 2010، ص ص 94-95)

8/1/3 المصداقية: هذه تعتمد بشكل أساسي على امكانية وقدرة مقدم الخدمة على اعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد وتجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقاً لما يتوقع أن يحصل عليها، وهنا تلعب قدرات مقدم الخدمة ومستوى المعرفة لديه الدور الكبير في تحقيق ذلك، حيث أن مقدم الخدمة الذي يتمتع بالموصفات المطلوبة (المعرفة، اللباقة، الخدمة السريعة، الاستجابة.....)، فإنه سوف يجسد المصداقية في تقديم الخدمة عن طريق تحقيق الضمان والثقة و المصداقية للمستفيد وهذا يضمن حصول المستفيد على الخدمة بالخصائص المطلوبة؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

9/1/3 المعاملة اللطيفة: أي أن المستفيد يهمله الكيفية والأسلوب الذي يتبعه مقدم الخدمة تقديمه لهذه الخدمة، فالأسلوب اللطيف والكلمات الطيبة والمعاملة الحسنة لها وقع كبير في نفس المستفيد وتؤثر على تقييمه لجودة الخدمة؛

10/1/3 الحصول على الخدمة: هذه تشير إلى إمكانية الحصول على الخدمة بكل سهولة، وبالتالي الخدمة المقدمة سهلة المنال ويمكن للمستفيد الحصول عليها متى أراد ذلك.

وقد قام نفس الباحثين السابقين بعد فترة قصيرة بدمج هذه الأبعاد العشرة لقياس جودة الخدمة ضمن خمسة أبعاد رئيسية، وعليه فإن جودة الخدمة المصرفية تقاس من خلال الأبعاد الخمسة كما يلي: (شيروف فضيلة: 2010، ص30)

-الاعتمادية: وهي القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة بإعتدالية ودقة وثبات، أي تشير إلى قدرة البنك على إنجاز الخدمة المصرفية الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، وبما أن العميل يريد أن يجري معاملاته مع البنوك التي تحافظ على وعودها، خصوصاً تلك المرتبطة بالميزات الجوهرية للخدمة، إذ يجب على البنوك أن تكون على دراية بتوقعات الزبون وذلك بالبحث عنها؛

-الاستجابة: هي قدرة البنك على تقديم الخدمة بسرعة ومساعدة العملاء باستمرار، ويركز هذا البعد على اللطف والمجاملة أي التعامل مع طلبات العملاء من استفسارات وشكاوي ومشاكل بسرعة؛

-الأمان: يعني ضمان السرية في المعاملات مع البنك والخلو من الخطورة والشك؛

-الاهتمام والتعاطف: يعني توافر صفات اللباقة والتأدب في شخص مقدم الخدمة وكذلك المودة والصداقة مع العملاء، حتى يبني علاقات جيدة معهم يسودها الاحترام مما يؤدي إلى سهولة الاتصال وتفهم العملاء والعناية بهم؛

-العناصر الملموسة: هي مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى البنك وهي الأجهزة والمعدات ووسائل الاتصال التابعة للبنك (الصراف الآلي، معدات لتدقيق وحساب النقد)، ومستلزمات الراحة للعملاء.

والجدول التالي يشرح الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية كما يلي:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

الجدول رقم (03): أبعاد جودة الخدمة المصرفية

البعد	الشرح
الملموسية	ظهور العنصر المادي -حداثة وجاذبية مظهر البنك -مظهر العاملين -التسهيلات المادية
الاعتمادية	أداة صادقة وصحيحة -القدرة على الوفاء بالوعد -معلومات دقيقة وصحيحة -مصادقية الأداء
الاستجابة أو خدمة العميل	السرعة والمساعدة -إعلام العملاء بأجال الخدمة -سرعة تنفيذ المعاملات -سرعة الرد على شكاوي العملاء
الأمان	ثقة العملاء في البنك -ضمان الحصول على الخدمة في حسب الوعد -انعدام الخطر والشك في تعاملات البنك
التعاطف	الاهتمام بالعمل -فهم ومعرفة حاجات العملاء -الوعي بأهمية العميل -ملائمة ساعات العمل مع التزاماته

المصدر: (شبروف فضيلة: 2010، ص31)

نلاحظ من خلال الجدول أنه يشرح أبعاد ومعايير جودة الخدمة التي يجب أن يتبعها البنك من أجل الدخول إلى السوق والتميز في خدماته وبالتالي تحقيق الأرباح والتفوق على المنافسين.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

2/3 نماذج تقييم جودة الخدمة المصرفية: لتشخيص وتقييم الوضع الحالي لجودة الخدمة المصرفية، تشير الدراسات إلى أن هناك نموذجين رئيسيين لقياسها، يعتمدان بشكل أساسي على مجموعة من المؤشرات التقييمية وهما:

-نموذج الفجوات؛

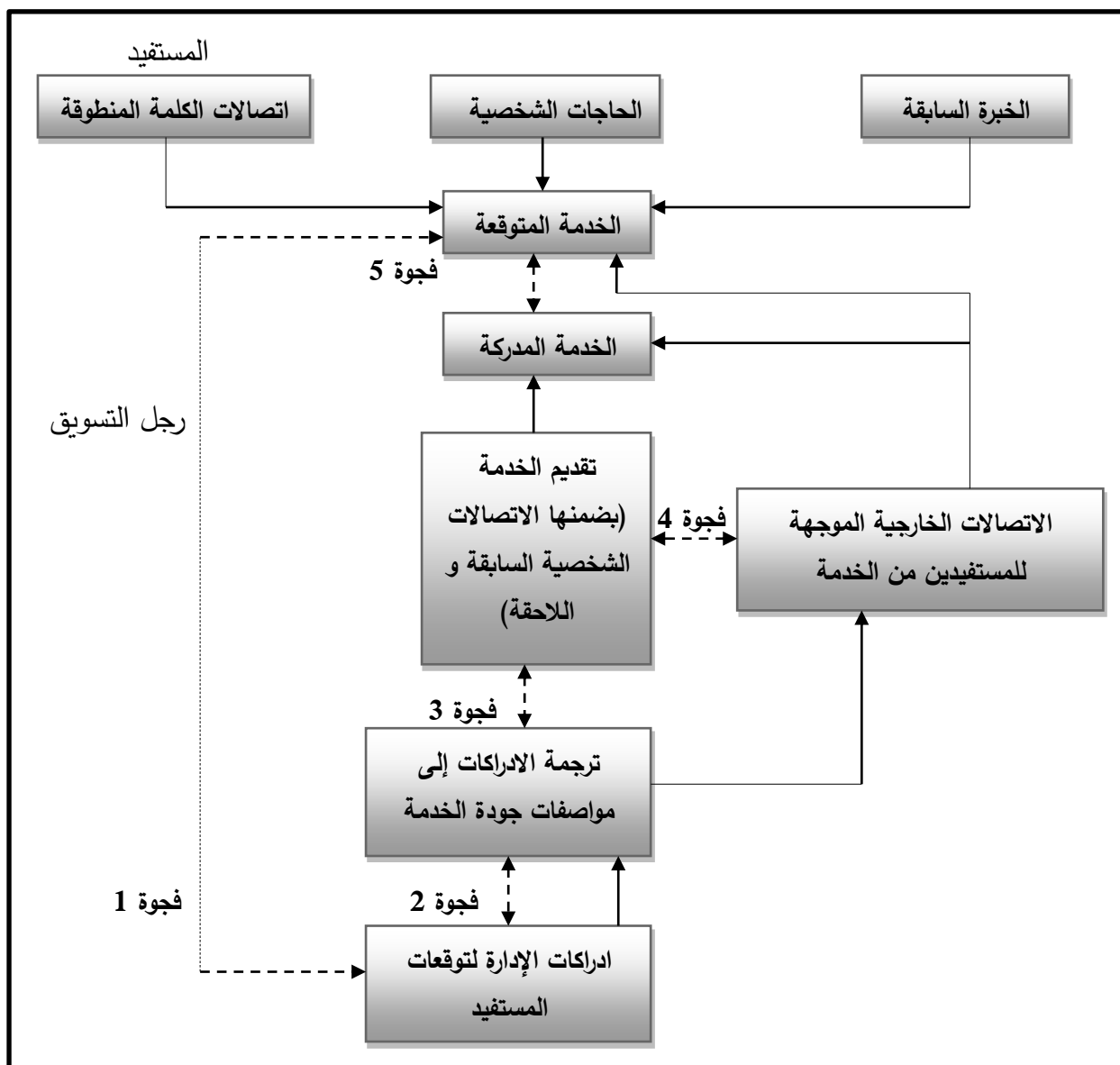
-نموذج الأداء الفعلي.

1/2/3 نموذج الفجوة (servqual):طور كل من (Parasuramen) و (Zeithmal) و (Berry) نموذجاً لتشخيص المسببات الرئيسية لفجوة جودة الخدمة المدركة، أي الفجوة الفاصلة بين توقعات وإدراكات المستفيد. (حميد الطائي ويشير العلق: 2013، ص 248)، وتقييم الجودة حسب هذا النموذج تعني " تحديد الفجوة بين توقعات العملاء حول مستوى الخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها"، ويمكن معرفة أو تحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة من خلال العلاقة التالية:

$$\text{جودة الخدمة (الفجوة)} = \text{الإدراكات} - \text{التوقعات}$$

والمحور الأساسي في تقييم الجودة وفق هذا النموذج هو: الفجوة بين إدراكات العملاء لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاتهم بشأنها، وأن هذه الفجوة تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها بالإضافة إلى فجوة الإدراكات والتوقعات الخاصة بالعملاء، وهناك خمسة فجوات أخرى يمكن توضيحها حسب الشكل التالي: (شيروف فضيلة: 2010، ص 33)

الشكل رقم (06): نموذج الفجوة



المصدر: (حميد الطائي وبشير العلاق: 2013، ص255)

خلال الشكل نلاحظ أن هذا النموذج يضم خمسة فجوات يمكن أن نعتد عليها للحكم على جودة أداء البنك ككل.

ولتوضيح أكثر للفجوات التي يتضمنها نموذج الفجوات الموضح في الشكل السابق يمكن عرضها كما يلي: (رعد الصرن: 2004، ص11)

1/1/2 الفجوة الأولى: بين توقعات الزبائن وإدراكات الإدارة لهذه التوقعات: أي أنها تنشأ نتيجة فقدان إدارة البنك الفهم الكامل لكيفية صياغة الزبائن لتوقعاتهم على أساس عدد من المصادر كالإعلان والتجربة الماضية مع البنك، والمنافسين و الاحتياجات الشخصية و الاتصالات مع الأصدقاء وغير

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

ذلك، وعلى هذا فإن معرفة ما يرغب الزبائن ويتوقعونه هو الخطوة الأولى في تسليم جودة خدمة مصرفية متميزة؛

2/1/2 الفجوة الثانية : بين إدراكات الإدارة لتوقعات الزبائن ومواصفات جودة الخدمة: وهذه الفجوة واسعة جداً، لأن توقعات الزبائن معروفة لا يمكن تجاوزها وتخطيها بسبب الصعوبات في الاستجابة بشكل ثابت لطلبات الزبون، وبسبب غياب التزام إدارة البنك بجودة الخدمة المصرفية، فالإدارة قد تضع مواصفات جودة الخدمة، أو قد لا تتص عليها بوضوح أو أنها قد تضع مواصفات جودة خدمية واضحة، ولكن من غير الممكن تحقيقها؛

3/1/2 الفجوة الثالثة : بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة: تشير إلى فجوة أداء الخدمة فإذا كانت هذه الإدارة سيئة يمكن أن تقود بالبنك إلى الفشل في تلبية مواصفات جودة الخدمة المصرفية وقد يكون سبب ذلك بشري أو عطل في التجهيزات المصرفية المستخدمة، وأحياناً تفهم الإدارة الزبائن وتضع مواصفات مناسبة، ويقدم البنك الخدمة ولكنها لا تصل إلى توقعات الزبون، وإن الاختلاف بين المواصفات الخدمية والتسليم الفعلي للخدمة هو الفجوة بين الأداء والخدمة التي تظهر من خلال الموظفين غير القادرين و غير المستعدين لإنجاز الخدمة بالمستوى المرغوب؛

4/1/2 الفجوة الرابعة : بين تقديم الخدمة و الاتصالات الخارجية للزبائن حول تقديم الخدمة: تظهر هذه الفجوة بين ما يتعهد البنك تسليمه في الخدمة فعلاً وبين الاتصالات المناسبة والدقيقة والإعلان والعلاقات العامة التي لا تقي بالغرض، أو التي تمثل بشكل خاطئ بالرغم من أهميتها في تسليم الخدمات التي يدرك الزبائن أنها عالية الجودة؛

5/1/2 الفجوة الخامسة: بين توقعات الزبائن والخدمة المدركة: إن جودة الخدمة الجيدة هي إحدى العوامل التي تعادل أو تفوق توقعات الزبائن، فالتقويم الشخصي لجودة الخدمة على أنها عالية أو منخفضة يعتمد على كيفية إدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة في سياق ما يمكن أن يتوقعوه.

حيث تمثل هذه الفجوة المحصلة النهائية لجميع الفجوات السابقة، إذ يتم على أساسها الحكم على جودة أداء البنك ككل، وحتى يمكن سد الفجوة الخامسة فإنه لابد من سد جميع الفجوات الأربع السابقة. (رقاد صليحة: 2008، ص 50)

2/2 نموذج الأداء الفعلي (servperf): ينسب هذا النموذج الذي ظهر سنة 1992، إلى كل من الباحثين (Taylor and Cronin) وقد جاء هذا النموذج، نتيجة للانتقادات التي وجهت من طرفهم إلى نموذج الفجوات وخاصة ذلك الجزء الخاص بالتوقعات، إذ يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين إدراكات الزبائن وتوقعاتهم، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون، أي التركيز على إدراك

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعد هذا المقياس من الناحية العلمية أحد الأدوات الفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد منها، ولم يختلف هذا النموذج عن سابقه في اعتماده على نفس المؤشرات التقييمية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية)، إلا أنه يتميز عنه بالبساطة من حيث القياس والتحليل. (رقاد صليحة: 2008، ص 51)

ونظرة متمعة إلى هذا النموذج من شأنها أن تكشف بعض الغموض المفاهيمي، فبالرغم من اعتراف الباحثين ضمناً بأهمية إدراكات العملاء في قياس جودة الخدمة، إلا أنهم يرون في نفس الوقت أن كلا من جودة الخدمة ورضا العميل يمثل مفهوماً يختلف عن الآخر، والتفسير الشائع لهذا الاختلاف يتمثل في أن جودة الخدمة كما يقيّمها ويدركها العميل تعبر عن اتجاه معين نحو الخدمة وأن هذا الاتجاه يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى، أما الرضا فإنه يمثل حالة نفسية عابرة وسريعة الزوال. (ناجي معلا: 2010، ص 199-200)، ويمكن التعبير عن هذا النموذج بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

المطلب الثالث: الاستراتيجيات المتبعة من قبل البنوك للارتقاء برأس المال الفكري

لقد أضحي لزاماً على البنوك أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي في الوقت الحالي .

لهذا سوف نتطرق في هذا المطلب إلى الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة، وكذا متطلبات تطويره في البنوك وذلك من خلال العناصر التالية:

1/ مساهمة رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة: يعد رأس المال الفكري العنصر

الجوهري في تطبيق فلسفة إدارة جودة الخدمات المصرفية لأنها تهدف إلى إحداث تغيير فكري وسلوكي في البنك، وأن إحداث هذا التغيير لا ينهض أو لا يكون إلا بنخبة من ذو القدرات الابتكارية والإبداعية الخلاقة كما تبرز العلاقة بين المتغيرين موضوع البحث من أن أحد مرتكزاته تتمثل بتبني ميزة تنافسية وقبول المنافسة كواقع ضروري والسعي لتحقيق سبق على المنافسين، ونرى أن عملية سبق على المنافسين لا يمكن بلوغها مالم يتوافر رأس المال الفكري الذي له القدرة على إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة وإخراجها بجودة عالية أو ملائمة، لأن الجودة تعد الآن سلاحاً تنافسياً استراتيجياً

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

أيضا تتجسد العلاقة في أن العاملين الماهرين الذين يملكون معلومات عن الجودة يؤثرون أثرا كبيرا في تطوير الجودة وإمكانية تطبيق برامج ناجحة فيها. (سلمان عبيد: 2014، ص100)

إن تحقيق الجودة في الخدمات يتطلب الرفع من قيمة رأس المال الفكري وذلك عن طريق: (فرحاتي لويظة: 2015، ص ص82-83)

-رفع كفاءة رأس مال البشري وتكون من خلال الإدارة وكذا الاستثمار الكفاء للمعارف والمهارات وهو أحد أهم ما تعتمد عليه البنك لتحقيق الجودة، كونها تسعى إلى إرضاء العميل الداخلي مما يسهل عليها الوصول إلى إرضاء الزبائن؛

-أما قيمة رأس المال الهيكلي فتزداد بزيادة التشكيلات الخاصة بفرق العمل الفعالة، وإدارة المعلومات توفر أساليب الرقابة والتخطيط الذاتي، وكذا تصميم و نموذج العمليات؛

-وقيمة رأس المال الزبوني فتزداد بتوفير البرامج التدريبية المتنوعة وكذا الأساليب التحفيزية الجماعية مستندة على المهارات وأنظمة التقييم للوصول إلى جودة المخرجات وإرضاء العميل.

2/ متطلبات تطوير رأس المال الفكري في البنوك: يتطلب الارتقاء برأس المال الفكري تبني عدد من الاستراتيجيات المتكاملة للوصول إلى جودة في الخدمات المصرفية يمكن أن نذكرها فيما يلي: (بريش عبد القادر: 2009، ص267)

1/2. الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية أو البنوك الكبرى لتدريب الكوادر المصرفية على استخدام أدوات العصر الحديث مثل الأنترنت و السويفت (swift) وغيرها؛

2/2. إرسال موظفو البنوك لبعثات تدريبية في الخارج لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية وطرق التعامل معها وكيفية تطبيقها؛

3/2. ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنك التي تتعلق بالابتكار والإبداع و تطوير المنتجات المصرفية والمبادرة لكسب عملاء جدد مع التحرر من القيود الروتينية التي تعوق سير العمل؛

4/2. يجب صياغة الأهداف التدريبية لتناسب المستويات الوظيفية بحيث يتم التركيز على تنمية وصقل مهارات حسن التصرف والقدرة على التفاوض والتخطيط واتخاذ القرار وتطبيق مبادئ قيادات المستقبل بصورة أكثر فعالية، وذلك بإعطاء فرصة للعناصر التي تتوافر لديهم الكفاءة والمؤهلات لتولي الوظائف القيادية؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

5/2. التزام كافة العاملين بالبنك بتلقي برامج تدريبية على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والحاسب الآلي باعتباره عنصرا رئيسيا لتحقيق التطوير المطلوب في مهارات موظفي البنك؛

6/2. تشجيع العاملين المتميزين والمجدين على بذل مزيد من الجهد واستنهاض طاقاتهم الإبداعية وذلك باستخدام أسلوب الحوافز والمكافآت، إما بصورة مادية أو عن طريق الترقية لوظائف أعلى.

3/ استراتيجيات رأس المال الفكري لتحقيق الجودة في البنك: هناك استراتيجيات يجب على البنك إتباعها لتحقيق جودة في خدماته المصرفية وهي كما يلي: (رعد حسن الصرن: 2004، ص 16)

1/3. لكي يستطيع البنك تقديم جودة خدمة متميزة يحتاج إلى بناء ثقافة تنمي الشعور بالمسؤولية والانتماء لدى الأفراد وتخلق بيئة معنوية ومادية محفزة لتنفيذ العمل المصرفي... وهنا يجب أن يكون مديرو البنك قادرين على تبني السلوكيات التي تجعلهم أعضاء فاعلين في البيئات متعددة الثقافات، فليس هناك أي شكل محدد لاكتساب المهارات لكن هناك طرائق متنوعة للتعليم والتدريب لتحقيق مستوى مناسب من الإدراك الثقافي؛

2/3. أيضا تسمح دراسة هيكل البنك بتحقيق مجموعة من الأهداف التي تفيد في دراسة جودة الخدمات المصرفية المقدمة، ويقع في مقدمة هذه الأهداف تحديد خطوط السلطة والمسؤولية ضمن الهرم التنظيمي، والأقسام المختلفة للبنك، وبالتالي فإن كل فرد ضمن البنك يساهم بدور رئيسي في جودة الخدمة المصرفية إضافة إلى أن بناء هيكل مناسب للخدمات المصرفية يساعد في سهولة تدفق المعلومات وتنسيق أنشطة الأعمال المصرفية، وهذا ما يعطي فهما أوسع وأشمل لتوقعات وإدراكات الزبائن في البنك.

3/3. يجب على المدير محاورة العاملين في المستويات الدنيا ودراسة الأسباب التي تقف وراء فقدان الزبائن في هذا البنك، فلا يمكن للإدارة إلقاء اللوم على المرؤوسين إزاء ذلك، وقد أشارت إحدى الدراسات إلى أن الإدارة كانت مسؤولة 80 % عن حالات فقدان الزبائن، وأشارت من جهة أخرى إلى أن نسبة عالية من العاملين في أحد البنوك لا ترى أن ضعف التعامل مع الزبائن هو السبب وراء فقدان مما يدل على إهمال هذا الجانب في العمل المصرفي. (بلبالي عبد النبي: 2009، ص 59)

4/3. إن نجاح البنك في تحقيق الجودة المصرفية يتوقف بدرجة كبيرة على التنفيذ الفعال لمنظومة العلاقات المستهدفة مع العملاء، وأن تلك الكوادر يجب أن تكون مسلحة بمعارف ومهارات تسويقية وفنية رفيعة المستوى عن المزيج الخدمي وأبعاده ومحتواه ولديها الولاء والقدرة على التعامل مع العملاء بسهولة وصدق دائما. (حاتم غازي شعشاعة: 2004، ص 47)

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل المفاهيم النظرية المتعلقة برأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية، وذلك من خلال استعراضنا لأهم المفاهيم الأساسية المتعلقة برأس المال الفكري، كيفية إدارته وطرق قياسه لننتقل بعد ذلك إلى أهم المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية التي تهتم بها البنوك بشكل كبير لأنها مصدر التميز والتفوق على المنافسين، وفي الأخير تطرقنا إلى أهم الاستراتيجيات المتبعة من قبل البنوك للارتقاء برأس المال الفكري وبالتالي تحسين الجودة في خدماتها.

سنحاول في الفصل التطبيقي القادم تبيان العلاقة أو الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تحسين جودة خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الفصل الثاني: دور رأس
المال الفكري في تحسين
جودة الخدمة في بنك
الفلاحة والتنمية الريفية
"ولاية ميله"

تمهيد:

بعد أن استعرضنا في الفصلين السابقين الإطار النظري للدراسة من خلال تحليلهما للمفاهيم الأساسية لكل من رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية، ننقل في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية والتي تعد وسيلة هامة من وسائل جمع المعلومات والبيانات بصورة موضوعية ومنهجية كما أنها جزء هام لدعم الدراسة النظرية، حيث تم إسقاط ما تم دراسته نظريا على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة أين تم الحصول على مختلف المعلومات الخاصة بتقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ونظرا لكون هذا الفصل يستهدف معرفة دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة.

وعلى ضوء ما سبق سيتم دراسة هذا الفصل وفق الخطة التالية:

❖ **المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.**

❖ **المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.**

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعد من البنوك التي عرفت تطورا ملحوظا في نشاطها، وذلك من خلال تقديمه أفضل الخدمات وبذل أكبر جهد ممكن لتقوية مركزه في الوسط المصرفي سواء بالانتشار الجغرافي المتميز عبر التراب الوطني خاصة في المناطق ذات المؤهلات الاقتصادية أو عن طريق توسيع مجال تدخله كبنك شامل.

لهذا سنحاول في هذا المبحث إعطاء لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية ككل ثم التطرق إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة.

المطلب الأول: لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

في هذا المطلب سنحاول التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكذا المهام التي يمارسها والتي يسعى من خلالها الوصول أو تحقيق الأهداف المسطرة من قبله كما يلي:

1/ تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" هو مؤسسة مصرفية وطنية، وهو جزء من النظام المصرفي أنشئ في بداية نشاطه للتكفل بالحاجات الخاصة بالقطاع الفلاحي لصالح أعمال التنمية وتجهيز الوحدات والمؤسسات ذات الطابع الريفي. (خلوف زهرة: 2007، ص206)

تم إنشاؤه بناء على تقرير صدر من طرف وزارة المالية سنة 1981، شخّصت فيه المشاكل التي عرقلت تطوير القطاع الفلاحي في الجزائر، والتي من بينها فشل البنك الوطني الجزائري على ضمان الموارد المالية للقطاع الفلاحي، وحسب هذا التقرير يعود الفشل إلى سببين هما: تعدد القطاعات التي كان يهتم بها في تلك الحقبة، وتراجع الادخار الداخلي الناتج عن انخفاض أسعار البترول، مما جعل السلطات الحكومية والنقدية يفكران في تجسيد هيئة مصرفية توكل لها مهمة تمويل القطاع الفلاحي. (طلحة محمد: 2009، ص102)

وقد أسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1402 الموافق ل 13 مارس 1982، والذي صدر في الجريدة الرسمية رقم 11 في 16 مارس 1982، وذلك بهدف تخفيف الضغط عن البنك الوطني الجزائري والمساهمة في تنمية وتطوير القطاع الفلاحي، ودعم أنشطة الصناعات التقليدية والحرفية. (الجريدة الرسمية: 1982، ص554)

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

إذن فهو بنك متخصص في تمويل القطاع الفلاحي وذلك قصد تطوير الريف والإنتاج الغذائي (الزراعي- الحيواني) على الصعيد الوطني، وقد أخذ البنك بمبدأ اللامركزية حيث أعطى فروعته صلاحيات واسعة في منح القروض خدمة لسياسة إعادة هيكلة المؤسسات وتسهيلاً لخدماته (شاكراالقزويني: 2008، ص63)، لكن في إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 1000000 دج للسهم الواحد، لكن بعد صدور قانون النقد والقرض 90/10 أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية، أما حالياً فيقدر رأس ماله بحوالي 33مليار دينار موزع على 3300 سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة. (خلوف زهرة: 2007، ص207)

كما أن البنك عرف عملية تطوير وتحديث شملت مختلف أنشطته البنكية والإدارية، وقد سعى إلى توسيع حصته من السوق البنكية من خلال تنويع خدماته ومنتجاته التي مست مختلف الفئات من الناس فقد شملت الخواص، الشباب، المزارعين، الصيادين، ومربي الأسماك، الشركات، الجزائريين المقيمين في الخارج، وذلك من أجل إيصال خدماته إلى كافة أنحاء الوطن، حيث كان لديه 18مديرية جهوية و140 وكالة ورثها من البنك الوطني الجزائري، أما حالياً فهو يملك 39 مديرية جهوية و300 وكالة، والجدول التالي يوضح لنا المديريات الجهوية المتواجدة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

الجدول رقم(04): المديريات الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

الرمز	المديرية الجهوية	الرمز	المديرية الجهوية	الرمز	المديرية الجهوية
001	أدرار	010	البويرة	020	سعيدة/النعامة/البيضاء
002	الشلف	011	الجزائر EST	021	سكيكدة
003	الاغواط/غرداية	012	تبسة	022	سيدي بلعباس
004	ام البواقي/خنشلة	013	تلمسان	023	عنابة/الطارف
005	باتنة	014	تيارت/تيسمسيلت	024	قالمة/سوق اهراس
006	بجاية	015	تيزي وزوو	025	قسنطينة
007	بسكرة/الوادي	017	الجلفة	026	المدية
008	بشار/تندوف	018	جيجل	027	مستغانم
009	البليدة	019	سطيف	028	المسيلة
029	معسكر	030	تمنراست/ورقلة/اليزي	031	وهران
034	برج بوعريج	042	تيزابزة	050	عين الدفلى
051	عين تيموشنت	052	غليزان	053	بومرداس
055	ميلة	056	الجزائر OUEST	059	الجزائر Amirouche

المصدر: (www.badr-bank)

كتقييم لهذا البنك يمكن أن نقول أنه قد اتبع استراتيجية مختلفة عن البنوك العمومية الأخرى وهي استحداث منتجات وخدمات مصرفية جديدة على غرار القروض الموجهة للاستهلاك وقروض السكن وغيرها والتي مكنته من استقطاب شرائح المجتمع كله.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

2/ مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية: وفقا للقوانين و القواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية: (الجريدة الرسمية: 1982، ص 558)

-تنفيذ جميع العمليات المصرفية و الاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها؛

-تنمية مجموع القطاع الفلاحي؛

-تطوير الأعمال الفلاحية التقليدية والزراعية الصناعي؛

-يحتشد جميع اعتمادات المالية وذلك وفق المخططات المالية الوطنية والقطاعية؛

-يتلقى الودائع الفورية والمؤجلة من أي شخص مادي أو اعتباري؛

-يشارك في جمع الادخار الوطني؛

-يكتتب بجميع السندات العمومية التي تصدرها الدولة أو تضمناها ويؤجرها ويقتنيها ويحافظ عليها

ويرهنها ويوظفها ويتعامل بها، كما يقوم بالخدمة المالية لهذه النقود؛

- يقوم بجمع العمليات المصرفية الخاصة بالقرض والصرف والخزينة التي لها صلة بأعماله قصد

تسيير أمواله أو استخدامها؛

-يمد أي شخص مادي أو اعتباري حسب الشروط والأشكال المسموح بها بما يأتي: القروض

والتسبيقات على سندات عمومية تصدرها الدولة أو الجماعات المحلية أو الهيئات العمومية، القروض

قصيرة الأمد أو المتوسطة أو الطويلة المضمونة أو غير المضمونة التي يتولاها بنفسه؛

-يمول في حدود هدفه ومهمته وعمليات التجارة؛

-يكون جميع الكفالات العينية في الحدود المرخص بها؛

-يقوم بدور مراسل البنوك الأخرى، ويتولى عمل وكالة مؤسسات القرض الوطنية الأخرى، كما يكون

وسيطا في ذلك؛

-يوزع على المستفيدين جميع المساعدات والمساهمات والمنافع المالية التي تمنح من الأرصدة

العمومية ويراقب استعمالها؛

-يقوم بجميع عمليات الدفع و يتلقاها نقدا أو بواسطة الصكوك، والتحويلات و التوطينات والوضع

تحت التصرف، ورسائل الاعتماد والقروض المالية وغيرها من العمليات المصرفية؛

-يتلقى جميع عمليات الدفع و تحصيل رسائل الصرف، وسندات الأمر، والصكوك، وسندات الخزن

وقسائم الفائدة، والسندات المدفوعة أو المستهلكة، والفواتير وغيرها من الوثائق التجارية أو المالية.

المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميله

في هذا المطلب سنحاول التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله وكذا هيكله التنظيمي وفي الأخير سنحاول التطرق إلى المهام التي يقوم بها البنك وذلك من خلال ما يلي:
(معلومات مقدمة من المديرية العامة للبنك)

1/التعريف لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميله: يعتبر مجمع بنك الفلاحة والتنمية الريفية مركز استغلال أنشئ سنة 2003، حيث يشرف على تسيير تسعة وكالات حاليا موزعة عبر تراب الولاية بعد أن كان تابعا لمجمع قسنطينة للاستغلال قبل سنة 2003 وهو يشكل وحدة ربط بين الوكالات المحلية للاستغلال من جهة والمديريات المركزية من جهة أخرى؛

ويمكن الدور الرئيسي للمجمع فيما يلي:

- يعتبر وسيط بين المديرية العامة للبنك بدر بالجزائر العاصمة والوكالات المحلية للاستغلال؛
- يقدم الدعم التطبيقي واللوجستيكي للوكالات التي يشرف عليها؛
- يقوم بعملية التنسيق بين مختلف الوكالات؛
- الرقابة والمتابعة لضمان تطبيق القوانين والتعليمات التي تحكم العمل البنكي على مستوى الوكالة التابعة له؛

كما أن المجمع الجهوي للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، أصبح يشرف على تسعة وكالات موزعة عبر دوائر الولاية كما يلي:

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

الجدول رقم(05): وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة

الرقم	الوكالات	رمزها
01	وكالة ميلة	834
02	وكالة فرجيوة	673
03	وكالة شلغوم العيد	833
04	وكالة القرارم قوقة	837
05	وكالة وادي العثمانية	840
06	وكالة التلازمة	841
07	وكالة وادي النجاء	842
08	وكالة تاجنانت	843
09	وكالة الرواشد	835

المصدر: (www.badr-bank.dz)

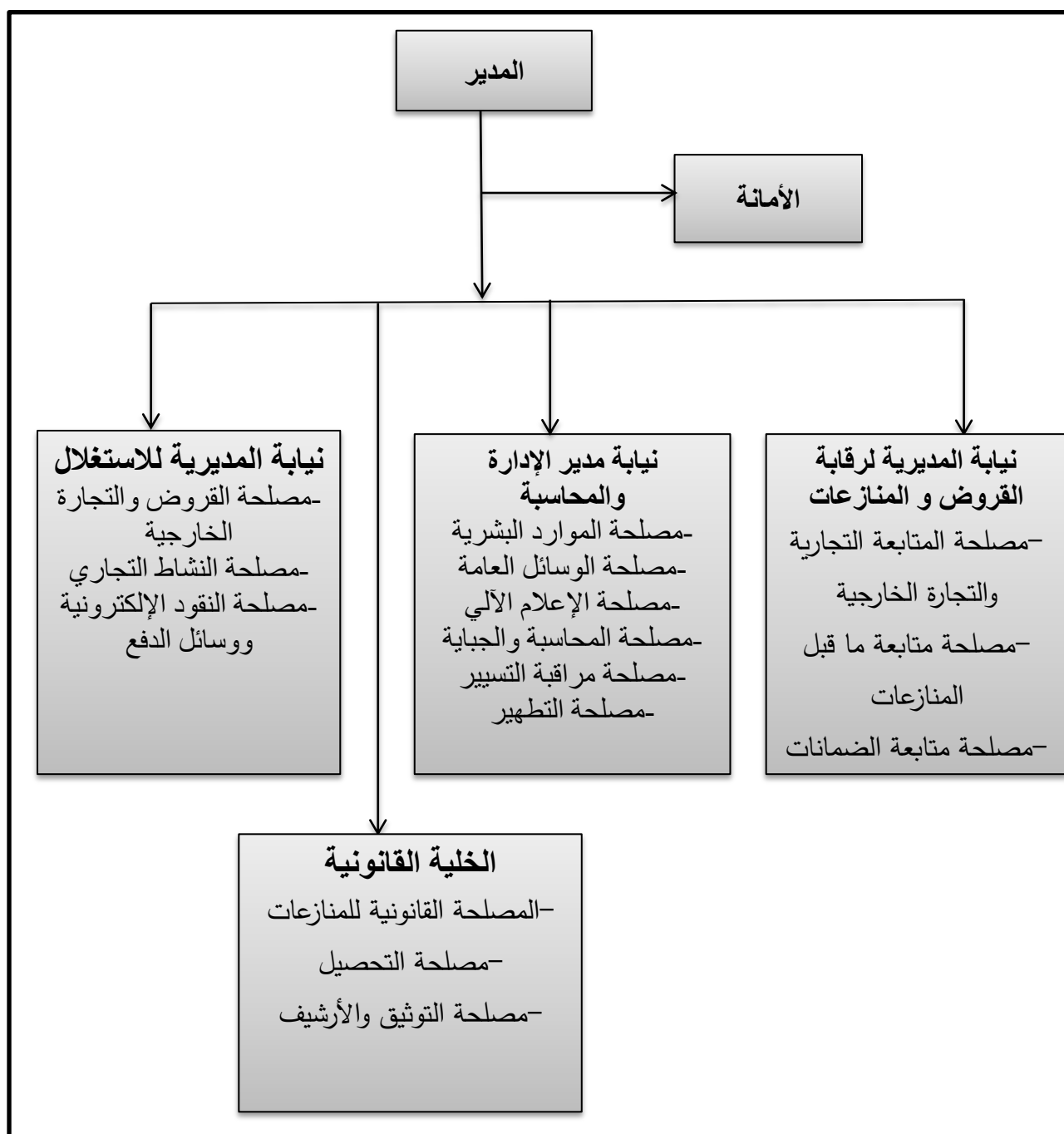
يعتبر هذا المجمع الجهوي للاستغلال كوسيط بين الإدارة العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائر العاصمة وبين الوكالات التسعة المتواجدة في دوائر ولاية ميلة، باعتبار هذه الأخيرة (الوكالات) مركزا للربح، حيث يشكل المجمع الجهوي للاستغلال مع وكالاته التسعة وحدة استغلال.

2/ الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة: من أجل تحقيق أهداف البنك، يسعى هذا الأخير إلى إيجاد سبل تسمح له بتنظيم الموارد الضرورية لذلك، من بينها الهيكل التنظيمي.

يعتبر الهيكل التنظيمي لمجمع بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ولاية ميلة- المرجع الحقيقي للموظفين من حيث المهام، اتخاذ القرار، كما يحدد لهم كيفية الاتصال فيما بينهم داخل البنك .

الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -ولاية ميلة-

الشكل رقم(07): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلة



المصدر: (معلومات من المديرية العامة بالبنك)

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن المدير يتصل مباشرة مع نيابة المديرية لرقابة القروض و المنازعات وأيضا نيابة مدير الإدارة والمحاسبة وأيضا نيابة المديرية للاستغلال وفي الأخير الخلية القانونية، في حين تمنح الاستقلالية الشبه كلية لمصلحة الأمانة.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

ويتوفر مجمع بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ولاية ميلة- على المصالح التالية:

1/2. المدير: وهو المسؤول الأول في المجمع، يشرف على حسن تسييره، إذ يتكفل بالمهام التالية:

- تطوير نشاط المجمع وضمان مردودية عالية بالبنك؛
- تطبيق التعليمات والخطط والبرامج الواردة؛
- الدفاع عن مصالح البنك أمام القضاء؛
- الإمضاء على الوثائق الرسمية الخاصة بالبنك؛
- إبرام جميع العقود الخاصة بالمجمع؛
- الاتصال مع الإدارة الوطنية؛
- إعادة التقارير الدورية لنشاطات المجمع في مواعيدها؛

2/2. الأمانة: من بين المهام المسندة إليها ما يلي:

- استقبال الوارد والصادر أي تسجيل جميع الوثائق السابقة مع جميع الوكالات في سجل خاص بالبريد الصادر والوارد؛
- تنظيم مواعيد المدير؛
- طبع جميع الوثائق التي يتعامل بها البنك؛
- استقبال المكالمات الهاتفية؛

3/2. نيابة المديرية لرقابة القروض والمنازعات: من بين المهام المسندة إليها ما يلي:

- مساعدة أجهزة المراقبة على مراقبة نشاط الوكالات؛
- تنظيم بعثات المراقبة (مراقبة ثابتة وبعثات مفاجئة) وذلك لضمان إنظام ومراقبة وسلامة عمليات منح وإستخدام القروض من طرف الوكالات؛
- التأكد من الضمانات المقدمة للقروض وتطبيق الشروط المنصوص عليها؛
- تنسيق وضمان متابعة تنفيذ خطط التصحيح والتطهير المعدة من طرف مصالح التفتيش العام؛

4/2. نيابة مدير الإدارة والمحاسبة: من بين المهام المسندة إليها ما يلي:

- إدارة الملفات الإدارية للموظفين؛
- إعداد الميزانية السنوية للموارد البشرية وإدارة عمليات دفع الأجور في ظل إحترام القانون، والتنظيم وعقود العمل؛

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

- الإدارة والتخطيط المتعلق بعطل السنوية؛
- إدارة الأعمال التأديبية وتنفيذ الخطط السنوية لتكوين والتدريب؛
- تهتم بإدارة المخازن والوثائق، والسهر على تحديث سجلات الموجودات من البضائع والوكالات التابعة لها؛
- السهر على تسيير حسابات الخزينة في ظل الاحترام الصارم للحدود القصوى للصندوق؛
- التأكد من احترام وتطبيق مبادئ وإجراءات المحاسبة؛
- فحص الحسابات اليومية للوكالات و تسوية الاختلالات والمخالفات والأخطاء والتناقضات؛
- إعداد ملفات الاختتام المحاسبي؛
- تهتم بالأمن والمراقبة الداخلية؛

5/2. نيابة المديرية للاستغلال: من بين المهام المسندة إليها ما يلي:

- تختص بتمويل عمليات التجارة الخارجية عن طريق الدفع عن المصدر أو المستورد من خلال فتح الاعتمادات المسندية أو خطابات الاعتماد ؛
- الإشراف على عمليات التصدير والاستيراد التي تخص زبائن البنك؛
- تقوم بعمليات سحب وإيداع العملة الصعبة؛
- القيام بعمليات التوظيف المصرفي ، التحويلات من وإلى الخارج؛
- دراسة ومراقبة ملفات القروض المقدمة من العملاء في ضوء معايير اقتصادية ومالية وأخرى يحددها البنك؛
- تهتم بتسيير الأجهزة الآلية للبنك وتطبيق البرامج ونظم المعلومات الخاصة بالبنك، بالإضافة إلى تحديد الاحتياجات من تكنولوجيا المعلومات؛
- تحديد الزبائن المحتملين و الموجودين؛
- المشاركة والإعداد لمختلف التظاهرات الاقتصادية والتجارية المحلية؛
- وضع خطط عمل للسياسة التسويقية وتنفيذها بعد موافقة الإدارة العامة؛

6/2. الخلية القانونية: من بين المهام المسندة إليها ما يلي:

- المصادقة على وثائق فتح الحسابات والدفاع عن مصالح البنك ومتابعة القضايا؛
- التدخل عند عدم تسديد الزبون لمستحقات الضرائب؛
- مراقبة ملفات الميراث التي يقدمها الورثة للمكلفين بالزبائن؛
- تشكيل ملفات في المنازعات لاسترداد الديون بكل الوسائل القانونية؛

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

-تختص بإدارة و حل جميع المسائل القانونية التي يكون البنك طرفا فيها مع عملائه.

3/ مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة: يقوم البنك بالمهام التالية: (معلومات مقدمة من المديرية العامة للبنك).

- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والاعتمادات المالية ومنح القروض؛
- فتح الحساب بكل أنواعها للأشخاص العادية والمعنوية وأهم هذه الحسابات،(الحسابات الجارية حسابات التوفير دون توفير، وحسابات الشيك وغيرها)؛
- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والاعتمادات المالية ومنح القروض؛
- تنظيم جميع العمليات المصرفية في إطارها القانوني؛
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن؛
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية؛
- قبول الودائع من الشركات والأشخاص (الآجلة و الفورية)؛
- يقوم بجميع عمليات الدفع ويتلقاها نقدا بواسطة الصكوك؛
- اقراض الجماعات المحلي؛
- يؤدي مختلف العمليات المصرفية كالقروض القصيرة الأجل والمتوسطة وكذلك قروض الخزينة العمومية والتسبيقات على السندات العمومية؛
- تمويل العمليات الخارجية؛
- يقوم بقبول العمليات كالاستيراد و التصدير.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يضع تحت تصرف زبائنه مجموعة متنوعة من الخدمات التي يمكن أن تلبي توقعاتهم، وهي تقدم لفئات مختلفة من الناس والمؤسسات، وأهم هذه الخدمات هي: (www.badr-bank.dz)

1/ دفتر التوفير بدر (L.E.B): Livret d'épargne badr

هو منتج يمكن للراغبين من ادخار أموالهم الفائضة مقابل فائدة يحددها البنك أو بدون فائدة حسب رغبة المدخرين، ويمكن لحاملي الدفتر القيام بعمليات دفع وسحب أموالهم من جميع الوكالات التابعة للبنك،

الشكل رقم (08): دفتر التوفير بدر



المصدر: (www.badr-bank.dz)

2/ دفتر توفير الأشبال (L.E.J): Livret d'épargne junior

هو دفتر يفتح للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثليهم الشرعيين لتدريبهم على الادخار من خلال الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات أوتوماتيكية حيث يستفيد الشاب صاحب الدفتر ذو الأقدمية التي تزيد عن خمسة سنوات، عند بلوغه السن القانونية من قروض مصرفية تصل إلى مليونين دينار جزائري؛

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

الشكل رقم(09): دفتر توفير الأشبال



المصدر: (www.badr-bank.dz)

3/بطاقة بدر : Cart Badr

هي بطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث تمكن من القيام بعمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية، كما تمكن أصحابها أيضا من القيام بعمليات السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى، وقد تم استبدال هذه البطاقة ببطاقة ما بين البنوك؛

الشكل رقم(10): بطاقة بدر



المصدر: (www.badr-bank.dz)

4/ بطاقة ما بين البنوك (cib) La carte inter bancaire

هي منتج بنكي بدأ العمل به في سنة 2001، وهي بطاقة تسمح لعملاء البنك بسحب مقدار محدد من المال من الموزعات الآلية التابعة للبنك أو من الموزعات الآلية التابعة للبنوك التي وقعت على

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

إصدارها هذه البطاقة، أي أنها أداة للسحب والدفع ينظر إليها كوسيلة لتحسين خدمة العملاء لهذا فإن تطوير البطاقة يتوقف على عنصرين هما: التجار الذين يقبلون الدفع عن طريق البطاقة البنكية، والأفراد الحاملين للبطاقة؛

الشكل رقم(11): بطاقة ما بين البنوك



المصدر: (www.badr-bank.dz)

5/الإيداعات لأجل: Les dépôts à terme

تسهل على الأشخاص إيداع أموالهم الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك، وقد حدد المبلغ الأدنى للإيداع بـ10000 دج لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر، أما بالنسبة لعمليات الإيداع بالعملة الصعبة فقد حدد المبلغ الأدنى بـ24,762 أورو أو ما يعادلها من العملات الأخرى لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر؛

الشكل رقم(12):الإيداعات لأجل



المصدر: (www.badr-bank.dz)

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

6/أذونات الصندوق: Les bonk de caisse

عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص المعنويين والطبيعيين ويمكن أن يكون إسمياً (باسم المكتتب) أو لحامله ويتأثر بمعدل الفائدة وكذا بالضريبة على الدخل الإجمالي IRG والرسم على القيمة المضافة TVA؛

الشكل رقم(13): أذونات الصندوق



المصدر: (www.badr-bank.dz)

7/حساب بالعملة: Les comptes devises

هي منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل وقت مقابل عائد حسب الشروط العامة للبنك؛

الشكل رقم(14): حساب بالعملة



المصدر: (www.badr-bank.dz)

8/ بطاقة بدر "توفير" TAWFIR

هي بطاقة تسمح لزبائن البنك بالاستفادة من خدمة تحويل أموالهم من حساباتهم الخاصة إلى دفاتر الادخار، عن طريق الموزعات الآلية للنقود دون التنقل إلى وكالات البنك، كما تسمح البطاقة بإجراء عمليات السحب وتحويل الأموال من حساب إلى آخر على مدار 24 ساعة وخلال أيام العطل؛

الشكل رقم(15): بطاقة بدر "توفير"



المصدر: (www.badr-bank.dz)

9/ خدمات أخرى:

للاستجابة لاحتياجات السوق فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لديه خدمات متنوعة أيضا نذكر منها:

- فتح مختلف الحسابات للزبائن وتخليص الصكوك بأمر الآخرين؛
- التحويلات المصرفية؛
- التحصيلات المتعلقة بالدفع والتحصيل فيما يخص التعاملات الخارجية؛
- خدمة كراء الخزائن الحديدية؛
- خدمات الفحص السلبي **télétraitement** والتي تسمح بخدمة أحسن الزبائن باستعمال شبكة الفحص السلبي في تنفيذ العمليات التحويلية المصرفية في الوقت الحقيقي؛
- خدمات التأمين المصرفي؛
- خدمات السوق المالي؛
- خدمات البنك الإلكتروني.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

إن الهدف من بحثنا هو دراسة دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالتطبيق على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهذا من خلال التعرف على واقع اهتمام البنك برأس المال الفكري، وعلى مستوى جودة الخدمة التي يقدمها موظفو البنك، والعلاقة التي تربط بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يتناول هذا المطلب إيضاحاً لمجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى عرض أداة الدراسة الرئيسية ومختلف أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة، وكذا التأكد من صدق أداة الدراسة.

1/ مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بجميع الوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلة، التي قدر عددها بتسعة وكالات موزعة على تراب الولاية، ونظراً لكون الدراسة تهدف إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة المصرفية التي يقدمها موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة، تم تطبيق البحث على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تمثلت في خمسة وكالات لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، ولقد تم إختيار هذه الوكالات بناء على قربها وكذا بسبب ضيق الوقت، حيث تم توزيع الاستمارة على موظفي هذه الوكالات كالتالي:

الجدول رقم(06): عدد الاستثمارات الموزعة على وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الوكالات	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات القابلة للتحليل
ميلة	29	25
فرجيوة	13	12
وادي النجاء	11	08
تاجنانت	14	12
شلفوم العيد	12	03
المجموع	79	60

المصدر: (من إعداد الطالبة)

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن نسبة الاستجابة لهذه الاستثمارات هي 75.94% بالتقريب 76%.

2/ أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة (الاستمارة): لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) النسخة 22 كأسلوب لمعالجة المعلومات وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

1/2. النسب المئوية والتكرارات: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة؛

2/2. المتوسط الحسابي: وهو يستخدم لإجابات عينة الدراسة عن الاستمارة، ويعبر عن معرفة أين تتمركز إجابات أفراد العينة؛

3/2. الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت، ويستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، فكلما كان الانحراف المعياري صغير كلما كان التشتت في إجابات أفراد العينة على الفقرات صغيرا؛

4/2. معامل ارتباط بيرسون: أستخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستمارة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة)؛

5/2. إختبار ألفا كرومباخ: لمعرفة ثبات فقرات أداة الدراسة (الاستمارة)؛

6/2. إختبار كولومجروف-سمرنوف-: لمعرفة إذا ما كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؛

7/2. الانحدار الخطي البسيط: لاختبار الفرضيات.

3/ أداة الدراسة: قمنا باستعمال الاستمارة (الملحق رقم 01) كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لدراستنا، منطلقين من فرضيات بحثنا محاولين بذلك تغطية محاور الدراسة، ومن أجل ذلك تم بناء الاستمارة بالاعتماد على الاطار النظري للبحث وأيضا على ضوء المراجعة الشاملة للدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا وقد تم تقسيم الاستمارة إلى قسمين أساسيين:

القسم الأول: ويشمل (04) أسئلة متعلقة بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة المتمثلة في الجنس المستوى التعليمي، الوظيفة، مدة الخدمة في البنك؛

القسم الثاني: ويضم العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وينقسم إلى محورين:

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميله"

المحور الأول: يتكون من (19) عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول مكونات رأس المال الفكري بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله ومدى اهتمامه به، وهو مقسم إلى ثلاثة أبعاد كما يلي:

-بعد رأس المال البشري ويشتمل على(06) عبارات؛

-بعد رأس المال الهيكلي ويشتمل على(07) عبارات؛

-بعد رأس المال الزبوني ويشتمل على(06) عبارات؛

المحور الثاني: يتكون من(27) عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة المصرفية.

ولقد تم اختيار مقياس ليكرث الخماسي لقياس استجابات المبحوثين حيث يقابل كل عبارة خمس خيارات مقسمة إلى درجات كما يلي:

-الدرجة (01) غير موافق بشدة؛

-الدرجة (02) غير موافق؛

-الدرجة (03) محايد؛

-الدرجة (04) موافق؛

-الدرجة (05) موافق بشدة؛

و لتحديد فترة مقياس ليكرث الخماسي المستخدمة في الدراسة تم حساب المدى (5-1=4)، حيث تم تقسيمه على فترات المقياس الخماسي للحصول على طول الفترة أي (5/4=0.8)، بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح)، وبذلك يتم تحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا، والجدول التالي يوضح أطوال الفترات كما يلي:

الجدول رقم(07): أطوال فترات المقياس

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الفترة	[1.80-1]	[2.60 -1.81]	[3.40-2.61]	[4.20-3.41]	[5-4.21]
مستوى القبول	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: (من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعطيات أعلاه)

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

4/اختبار صدق وثبات أداة الدراسة: صدق هذه الاستثمار تعني التأكد من أنه يصلح لقياس ما وضع لأجل قياسه، أما ثبات الاستثمار فيقصد بها الاستقرار في نتائج الاستثمار، وقد تم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة كما يلي:

1/4.الصدق الظاهري للأداة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين، وقد تمت الاستجابة لآرائهم وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة وبذلك خرجت الاستثمار في صورتها النهائية والملحق رقم(02) يوضح أسماء الاساتذة المحكمين للاستثمار؛

2/4.صدق الاتساق الداخلي للأداة: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قمنا بالتأكد من الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل الارتباط (بيرسون) وذلك بقصد معرفة مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستثمار مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، أنظر الملحق رقم(03)، وذلك من خلال ما توضحه الجداول التالية:

الجدول رقم(08): معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد(رأس المال البشري) بالدرجة الكلية للبعد

العبارة	درجة الارتباط بالبعد
العبارة 01	0.574**
العبارة 02	0.571**
العبارة 03	0.725**
العبارة 04	0.608**
العبارة 05	0.760**
العبارة 06	0.560**

** الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على نتائج برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد رأس المال البشري مع الدرجة الكلية للبعد موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 مما يدل على صدق اتساقها، حيث نلاحظ أن العبارة التي جاءت في الترتيب الأول هي رقم (05) حيث قدرت درجة ارتباطها بالدرجة الكلية

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميله"

للبعد 0.760^{**} أما العبارة التي جاءت في الترتيب الاخير فهي العبارة رقم (06) حيث قدرت درجة ارتباطها 0.560^{**} وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لأجله.

الجدول رقم (09): معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد (رأس المال الهيكلي) بالدرجة الكلية للبعد

العبارة	درجة الارتباط بالبعد
العبارة 07	0.704^{**}
العبارة 08	0.646^{**}
العبارة 09	0.789^{**}
العبارة 10	0.773^{**}
العبارة 11	0.763^{**}
العبارة 12	0.714^{**}
العبارة 13	0.769^{**}

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد رأس المال الهيكلي مع الدرجة الكلية للبعد موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 مما يدل على صدق اتساقها، حيث نلاحظ أن العبارة الأكثر ارتباطا بالبعد هي العبارة رقم (09) حيث قدرت درجة ارتباطها 0.789^{**} في حين احتلت العبارة رقم (07) المرتبة الاخيرة من حيث ارتباطها بالبعد بدرجة ارتباط 0.704^{**} وهي دالة عند مستوى معنوية 0.01، وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع من أجله.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

الجدول رقم (10): معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد (رأس المال الزبوني) بالدرجة الكلية للبعد

العبارة	درجة الارتباط بالبعد
العبارة 14	0.589**
العبارة 15	0.694**
العبارة 16	0.833**
العبارة 17	0.753**
العبارة 18	0.675**
العبارة 19	0.321**

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.01

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد رأس المال الزبوني مع الدرجة الكلية للبعد موجبة ودالة احصائيا، حيث نلاحظ أن العبارة رقم (16) هي الأكثر ارتباطا بالبعد حيث قدرت درجة ارتباطها 0.833^{**} عند مستوى معنوية 0.01 في حين نجد أن العبارة رقم (19) درجة ارتباطها 0.321^{*} وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لأجله.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

الجدول رقم(11): معامل ارتباط بيرسون لعبارات محور جودة الخدمة المصرفية بالدرجة الكلية للمحور

العبارة	درجة ارتباط المحور	العبارة	درجة ارتباط المحور	العبارة	درجة ارتباط المحور	العبارة	درجة ارتباط المحور
العبارة 20	0.554**	العبارة 27	0.565**	العبارة 34	0.611**	العبارة 41	0.589**
العبارة 21	0.529**	العبارة 28	0.604**	العبارة 35	0.458**	العبارة 42	0.674**
العبارة 22	0.602**	العبارة 29	0.637**	العبارة 36	0.524**	العبارة 43	0.630**
العبارة 23	0.508**	العبارة 30	0.537**	العبارة 37	0.484**	العبارة 44	0.519**
العبارة 24	0.567**	العبارة 31	0.347**	العبارة 38	0.673**	العبارة 45	0.593**
العبارة 25	0.384**	العبارة 32	0.537**	العبارة 39	0.548**	العبارة 46	0.621**
العبارة 26	0.383**	العبارة 33	0.514**	العبارة 40	0.644**	—	—

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج spss

يوضح الشكل أعلاه أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور جودة الخدمة المصرفية مع الدرجة الكلية للمحور موجبة ودالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 حيث نلاحظ أن العبارة رقم (42) هي الأكثر ارتباطا بالمحور حيث قدرت درجة ارتباطها 0.674^{**} في حين احتلت العبارة (31) الأخيرة من حيث ارتباطها بالمحور بدرجة ارتباط 0.347^{**} وبذلك يعتبر المحور صادقا لما وضع لأجله.

3/4. ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (استمارة) استعملنا معامل كرومباخ ألفا للتأكد من ثبات أو تجانس أداة الدراسة، حيث أن معامل ألفا كرومباخ كلما كان يساوي (0.6) فأكثر كلما دل على ثبات الاستمارة، أنظر الملحق رقم(04). والجدول التالي يوضح قيمة معامل الثبات لأداة الدراسة

الجدول رقم(12): قيمة معامل الثبات (ألفا كرومباخ) لأداة الدراسة

معامل الثبات (ألفا كرومباخ)	رأس المال الفكري	جودة الخدمة المصرفية	الاستمارة ككل
0.933	0.855	0.906	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج spss

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

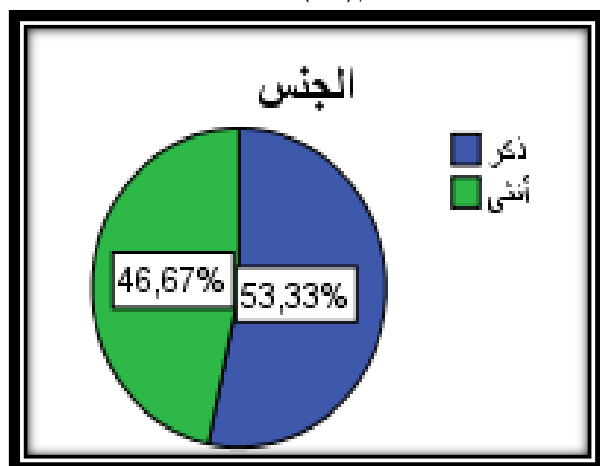
نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مقبولة، وهي أكثر من نسبة (0.6)، حيث بلغ معامل الثبات للمتغير المستقل (رأس المال الفكري) 0.855، وبلغ معامل الثبات للمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) 0.906، وقد بلغ معامل ثبات الاستمارة ككل 0.933، ومنه الاستمارة تتمتع بالثبات، وهذا يسمح لنا بتطبيقها على جميع أفراد عينة الدراسة.

المطلب الثاني: دراسة خصائص عينة الدراسة

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة، والمتمثلة في (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة، مدة الخدمة في البنك)، أنظر الملحق رقم (05). وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن وصف عينة الدراسة على النحو التالي:

1/ توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس: سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم (16): الدائرة النسبية للجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

نوع الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	32	53.33%
أنثى	28	46.67%
المجموع	60	100%

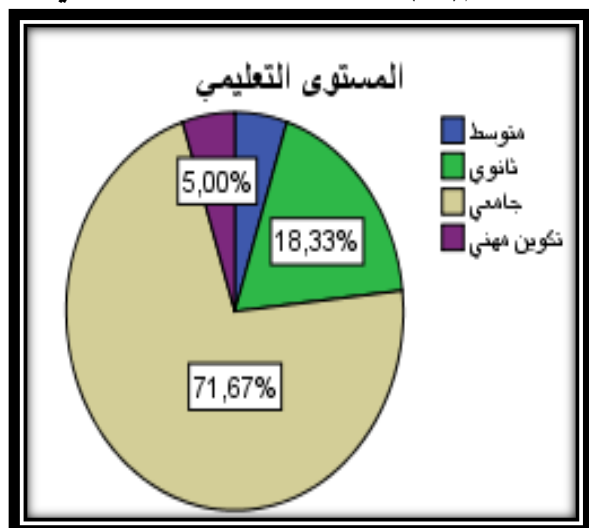
المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يوضح الجدول والشكل أعلاه أن ما نسبته 53.33% من عينة الدراسة هم ذكور أي بمجموع 32 موظف، ويقابله ما نسبته 46.67% إناث أي بمجموع 28 موظفة، وهذا يدل على أن غالبية عينة الدراسة هم من فئة الذكور.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

2/ توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي: سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم(17): الدائرة النسبية للمستوى التعليمي



الجدول رقم(14): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة %
ابتدائي	0	0%
متوسط	3	5%
ثانوي	11	18.33%
جامعي	43	71.67%
تكوين مهني	3	5%
المجموع	60	100%

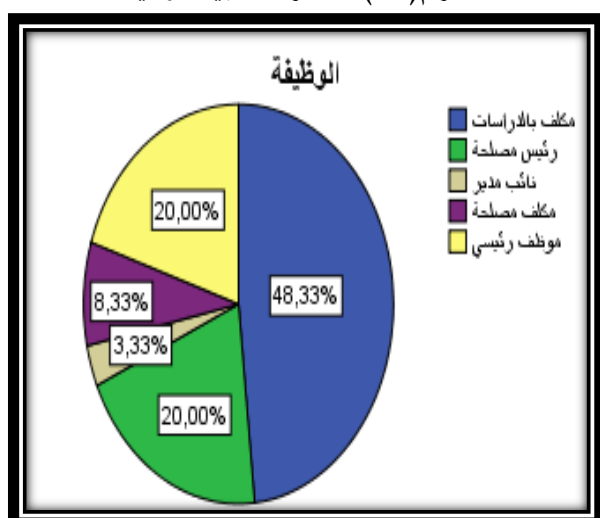
المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتبين لنا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة مستواهم التعليمي جامعي حيث بلغت النسبة 71.67% أي بمجموع 43 موظف، وأن ما نسبته 18.33% مستواهم التعليمي ثانوي أي بمجموع 11 موظف، أما ما نسبته 5% فإن مستواهم التعليمي نفسه بالنسبة للمتوسط والتكوين المهني أي بمجموع 03 موظفين، أما المستوى الابتدائي فلا يوجد فيه موظفين.

3/ توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة: سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم(18): الدائرة النسبية للوظيفة



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم(15): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة %
مكلف خلية	0	0%
مكلف بالدراسات	29	48.33%
رئيس مصلحة	12	20%
نائب مدير	2	3.33%
مكلف مصلحة	5	8.33%
موظف رئيس	12	20%
رئيس خلية	0	0%
المجموع	60	100%

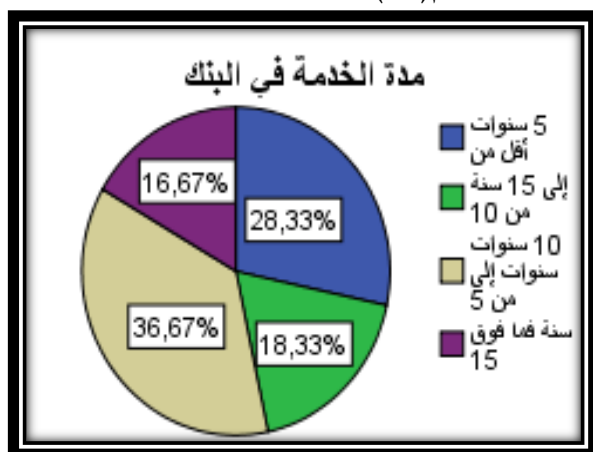
المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

يتبين لنا من الجدول والشكل أعلاه أن 29 من أفراد عينة الدراسة والذين يمثلون ما نسبته 48.33% من إجمالي عينة الدراسة وظيفتهم "مكلف بالدراسات" ثم تليهم نسبة 20% من إجمالي عينة الدراسة وظيفتهم "موظف رئيس" و"رئيس مصلحة" أي ما يعادل 12 موظف، ثم تليهم ما نسبته 8.33% من إجمالي عينة الدراسة وظيفتهم "مكلف مصلحة" أي ما يعادل 5 موظفين، أما ما نسبته 3.33% من أفراد عينة الدراسة وظيفتهم نائب مدير أي ما يعادل 2 موظفين، أما وظيفتي "مكلف خلية" و"رئيس خلية" يمثلان ما نسبته 0% من أفراد عينة الدراسة.

4/ توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير مدة الخدمة في البنك: سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم (19): الدائرة النسبية لمدة الخدمة



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة

مدة الخدمة في البنك	العدد	النسبة (%)
أقل من 5 سنوات	17	28.33%
من 5 إلى 10 سنوات	11	18.33%
من 10 إلى 15 سنوات	22	36.67%
من 15 سنة فما فوق	10	16.67%
المجموع	60	100%

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتبين لنا من الجدول والشكل أن ما نسبته 36.67% من أفراد عينة الدراسة مدة خدمتهم في البنك تتراوح ما بين 5 سنوات إلى 10 سنوات، وأن ما نسبته 28.33% من أفراد عينة الدراسة مدة خدمتهم في البنك أقل من 5 سنوات، أما ما نسبته 18.33% من أفراد عينة الدراسة مدة خدمتهم في البنك تتراوح من 10 إلى 15 سنة، أما ما نسبته 16.67% من أفراد عينة الدراسة مدة خدمتهم في البنك أكثر من 15 سنة. في الأخير يمكن أن نقول أن أفراد عينة الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة تتميز بأن أغلبها ذات مستوى جامعي، وهذا يدل على أن أغلبها وظيفتهم في البنك مكلفين بالدراسات، وبالتالي نجد أن 65% من أفراد عينة الدراسة تقل مدة عملهم في البنك عن 10 سنوات أي أن خبرتهم في أداء أعمالهم تكون متوسطة.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

المطلب الثالث: التحليل الوصفي واختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سنحاول تحليل البيانات المتعلقة بتقييم عينة الدراسة لرأس المال الفكري وعلاقتها بجودة الخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

1/ نتائج تحليل المحور الأول (رأس المال الفكري): من خلال هذا العنصر سوف يتم عرض نتائج تحليل أبعاد المحور (رأس المال الفكري) والذي يمثل المتغير المستقل للدراسة، وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، أنظر الملحق رقم (06).

1/1. نتائج تحليل بعد رأس المال البشري: سنوضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (17): استجابات أفراد الدراسة لعبارات رأس المال البشري مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	مستوى القبول
01	يتوافق مؤهلي العلمي مع المنصب الذي أشغله.	3.65	1.071	02	مرتفع
02	أمتلك المعرفة التامة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يقدمها البنك.	3.95	0.769	01	مرتفع
03	يراعي البنك قدرة الموظف عند توزيع الأعمال.	3.05	1.126	04	متوسط
04	يشارك الموظفون القدامى بالبنك الموظفين الجدد في القيام بأدائهم.	3.65	0.880	02	مرتفع
05	يحصل موظفو البنك على الحوافز والمكافآت المناسبة لمستوى أدائهم وكفاءاتهم.	2.97	1.327	05	متوسط
06	يسمح البنك للموظفين بالمشاركة في الملتقيات الداخلية ذات العلاقة بطبيعة عملهم.	3.45	1.096	03	مرتفع
	رأس المال البشري	3.4528	0.6709	-	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن مستوى القبول بالنسبة للبعد الاول من أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري)، كان مرتفع بمتوسط حسابي قدر بـ 3.4528 حيث نلاحظ من خلال الجدول أن الفقرة التي جاءت في الترتيب الأول هي تلك المتعلقة بـ "أمتلك المعرفة التامة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يقدمها البنك" بمتوسط حسابي 3.95 وانحراف معياري 0.769 حيث أن مستوى قبولها لدى أفراد عينة الدراسة كان مرتفع، فيما جاءت في الترتيب الاخير العبارة القائلة: "يحصل موظفو البنك على الحوافز

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

والمكافآت المناسبة لمستوى أدائهم وكفاءاتهم." حيث كان مستوى قبولها لدى أفراد العينة متوسط وقدر

متوسطها الحسابي ب2.97 وانحرافها المعياري 1.327

وبصفة عامة نجد أن أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين على أغلب عبارات بعد رأس المال البشري بمستوى مرتفع، يعني أنه كلما كان المتوسط الحسابي مرتفع (3.4528) لعبارات البعد كلما كان مدى تشتت في إجابات عبارات البعد صغيرا أي (انحرافها المعياري 0.67095)، وهذا يدل على توفر رأس المال البشري في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة كمكون من مكونات رأس المال الفكري.

2/1. نتائج تحليل بعد رأس المال الهيكلي: سنوضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(18): استجابات أفراد الدراسة لعبارات رأس المال الهيكلي مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

رقم العبرة	العبرة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	رتبة العبرة	مستوى القبول
07	الهيكل التنظيمي في البنك يضمن تدفق المعرفة اللازمة بين جميع المستويات الإدارية.	3.32	1.097	4	متوسط
08	لدى البنك شبكة اتصالات داخلية تسهل أداء مهامكم.	3.68	0.892	1	مرتفع
09	تتوافق تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في البنك مع متطلبات العمل.	3.33	1.115	3	متوسط
10	القواعد والبيانات تصلكم بطريقة منتظمة في البنك عند الطلب.	3.33	1.130	3	متوسط
11	يقوم البنك بهيكله عملياته الإدارية بشكل يتناسب مع البحث والتطور العلمي.	3.05	1.156	6	متوسط
12	السياسات والاجراءات المتبعة في البنك تتسم بالوضوح التام لدى الموظفين.	3.20	1.005	5	متوسط
13	ثقافة وظروف العمل في البنك مساعدة و مقبولة.	3.35	1.191	2	متوسط
	رأس المال الهيكلي	3.323	0.802	-	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن مستوى القبول بالنسبة للبعد الثاني من أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال الهيكلي)، كان متوسط حيث قدر متوسطه الحسابي 3.323 حيث نلاحظ من خلال الجدول أن فقرة التي جاءت في الترتيب الأول هي تلك القائلة: "لدى البنك شبكة اتصالات داخلية تسهل

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

أداء مهامكم" حيث كان مستوى قبولها لدى أفراد العينة مرتفع وقدّر متوسطها الحسابي 3.68 وانحرافها المعياري 0.892 فيما جاء في الترتيب الأخير العبارة القائلة: "يقوم البنك بهيكله عملياته الإدارية بشكل يتناسب مع البحث والتطور العلمي." حيث كان مستوى قبولها لدى أفراد عينة الدراسة متوسط وقدّر متوسطها الحسابي 3.05 وانحرافها المعياري 1.156 .

بصفة عامة نجد أن أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين على أغلب عبارات بعد رأس المال الهيكلي بشكل متوسط، يعني أنه كلما كان المتوسط الحسابي متوسطا (3.323) لعبارات البعد كلما كان هناك تشتت في عبارات البعد بشكل متوسط أي (انحرافها المعياري 0.802)، وهذا يدل على توفر رأس المال الهيكلي كمكون من مكونات رأس المال الفكري في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة .

3/1. نتائج تحليل بعد رأس المال الزبوني: سنوضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(19): استجابات أفراد الدراسة لعبارات رأس المال الزبوني مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	مستوى القبول
14	يسعى البنك إلى كسب ولاء الزبائن عن طريق التعرف على رغباتهم واهتماماتهم وإشعارهم بالأهمية لتوثيق العلاقة.	4	0.823	1	مرتفع
15	يمنح البنك الزبائن الدائمين معاملة تفضيلية ومزايا وخصومات تميزهم عن الزبائن العاديين.	3.88	1.151	2	مرتفع
16	يضمن البنك وصول الخدمات المقدمة للزبائن بكفاءة وفاعلية.	3.70	0.944	5	مرتفع
17	يستخدم البنك لوحات إعلانية بغية التعريف بخدماته.	3.83	0.942	3	مرتفع
18	يقبل البنك الملاحظات والشكاوي الموجهة من قبل الزبائن ويسعى لحلها.	3.88	0.846	2	مرتفع
19	يملك البنك مواقع إلكترونية يتواصل بها مع الزبائن لتسهيل الخدمات.	3.80	1.102	4	مرتفع
	رأس المال الزبوني	3.850	0.6173	-	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن مستوى القبول بالنسبة للبعد الثالث من أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال الزبوني)، كان مرتفعاً حيث قدر متوسطه الحسابي 3.850 حيث نلاحظ من خلال

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

الجدول أن الفقرة التي جاءت في الترتيب الأول هي تلك القائلة: "يسعى البنك إلى كسب ولاء الزبائن عن طريق التعرف على رغباتهم واهتماماتهم وإشعارهم بالأهمية لتوثيق العلاقة." حيث كان مستوى قبولها لدى أفراد عينة الدراسة مرتفع، وقدر متوسطها الحسابي 4.00 وانحرافها المعياري 0.823 فيما جاء في الترتيب الأخير العبارة القائلة: "يضمن البنك وصول الخدمات المقدمة للزبائن بكفاءة وفاعلية." حيث كان مستوى قبولها لدى أفراد عينة الدراسة مرتفع، وقدر متوسطها الحسابي 3.70 وانحرافها المعياري 0.944 بصفة عامة نجد أن أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين على أغلب عبارات بعد رأس المال الزبوني بشكل مرتفع، إذن هذا يدل على توفر رأس المال الزبوني كمكون من مكونات رأس المال الفكري في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

4/1. تحليل نتائج محور رأس المال الفكري ككل: سنوضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (20): نتائج تحليل رأس المال الفكري ككل مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

اسم المتغير	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الرتبة	مستوى القبول
رأس المال البشري	3.4528	0.67095	02	مرتفع
رأس المال الهيكلي	3.3238	0.80248	03	متوسط
رأس المال الزبوني	3.8500	0.61731	01	مرتفع
راس المال الفكري	3.5307	0.55024	—	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن مستوى قبول المتغير المستقل (رأس المال الفكري) لدى أفراد عينة الدراسة مرتفع بمتوسط حسابي 3.5307 وانحراف معياري 0.55024 وهذا يدل على توفر مكونات رأس المال الفكري ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلة، حيث نلاحظ من خلال الجدول أن رأس المال الزبوني جاء في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 3.8500 وانحراف معياري 0.61731 حيث حصل على مستوى قبول مرتفع لدى أفراد العينة، وهذا يعني أن مؤشرات رأس المال الزبوني متوفرة في البنك والمتمثلة في رضا العملاء، شكاوي العملاء، مستوى كسب عملاء جدد، القدرة على تحديد حاجات العملاء، سمعة العملاء، ثم يليه مباشرة رأس المال البشري بمتوسط حسابي 3.4528 وانحراف معياري 0.67095 وكان مستوى قبوله مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا يعني أن مؤشرات رأس المال البشري متوفرة في البنك والمتمثلة في المعارف والمهارات والتجارب والإبداعات التي يمتلكها موظفي البنك، ليأتي في الأخير رأس

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

المال الهيكلي بمتوسط حسابي 3.3238 وانحراف معياري 0.80248 والذي حصل على مستوى قبول متوسط لدى أفراد العينة، وهذا يعني أن مؤشرات رأس المال الهيكلي متوفرة في البنك والتي تتمثل في براءات الاختراع، عدد التكنولوجيات المبتكرة، نظم المعلومات وقواعد البيانات، ثقافة البنك.

2/ تحليل نتائج المحور الثاني (جودة الخدمة المصرفية): من خلال هذا العنصر سوف يتم عرض نتائج المحور الثاني (جودة الخدمة المصرفية) والذي يمثل المتغير التابع للدراسة، وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، أنظر الملحق رقم (07)، وسنوضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (21): نتائج محور جودة الخدمة المصرفية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	رتبة العبارة	مستوى القبول
20	يتوفر البنك على أجهزة ومعدات حديثة تسهم في تقديم خدمات جيدة للزبائن.	3.60	1.092	12	مرتفع
21	التصميم الداخلي للبنك مرتب وجذاب ويزيد من إقبال وثقة الزبائن .	3.05	1.199	18	مرتفع
22	يستخدم البنك لوحات إرشادية تسهم في تقديم خدمات جيدة للزبائن.	3.55	1.241	13	مرتفع
23	يظهر العاملون بهذا البنك بمظهر وهندام لائق يزيد من ثقة الزبائن .	3.63	0.956	11	مرتفع
24	المظهر الخارجي للبنك جذاب ويوحى بالثقة لدى الزبائن	2.68	1.186	19	متوسط
25	موقع البنك قريب ومناسب مما يسهل للزبائن الوصول إليه .	3.85	0.971	6	مرتفع
26	يتوفر البنك على أماكن خاصة لوقوف سيارات الزبائن	2.37	1.164	20	ضعيف
27	يقدم موظفو البنك الخدمات المطلوبة في المواعيد المتفق عليها مما يعزز من ثقة الزبائن	3.53	0.853	14	مرتفع
28	يتعاون البنك مع الزبائن لمواجهة المشاكل والعمل على حلها مما يساعد على كسب رضا الزبائن	3.87	0.623	5	مرتفع
29	يؤدي موظفو البنك الخدمة الصحيحة من أول مرة مما	3.78	0.804	8	مرتفع

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

				يزيد من ثقة الزبائن	
مرتفع	10	1.084	3.68	يلتزم موظفو البنك بتنفيذ الوعود للزبائن في الأوقات المحددة مما يحقق رضا الزبائن	30
مرتفع	5	0.769	3.87	يعمل البنك على خلو خدماته المقدمة للزبائن من الأخطاء مما يعزز جودتها	31
مرتفع	14	0.929	3.53	يستجيب موظفو البنك لطلبات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم	32
مرتفع	15	0.892	3.52	يلبي موظفو البنك الخدمة للزبائن بشكل فوري	33
متوسط	16	1.005	3.20	يحدد موظفو البنك للزبائن وقت إنجاز الخدمة المطلوبة بدقة	34
مرتفع	14	0.812	3.53	البنك يأخذ بمبدأ السرعة في الرد على شكاوي الزبائن	35
متوسط	17	1.225	3.08	يتوفر البنك على العدد الكافي من الموظفين للاستجابة لطلبات الزبائن	36
مرتفع	15	0.930	3.52	يمتلك موظفو البنك المعلومات الكافية للإجابة على أسئلة واستفسارات الزبائن مما يزيد من ثقتهم ورضاهم	37
مرتفع	6	0.860	3.85	يشعر الزبون بالأمان في تعاملاته مع البنك	38
مرتفع	2	0.844	4.00	يتمتع موظفو البنك بسلوك مهذب يزيد من جودة الخدمة المقدمة للزبائن	39
مرتفع جدا	1	1.031	4.23	يحافظ البنك على أمن وسرية المعلومات الخاصة بالزبائن مما يعزز ثقتهم ورضاهم	40
مرتفع	9	0.985	3.75	يتوفر لدى البنك أجهزة وإجراءات أمنية متطورة تعزز من جودة خدمة الزبائن	41
مرتفع	7	0.748	3.82	إن سلوك موظفو البنك يعطي انطباعا بالثقة ويزيد من جودة خدمة الزبائن	42
مرتفع	10	0.911	3.68	يهتم البنك اهتماما فرديا بالزبائن مما يعزز من ثقتهم ورضاهم	43
مرتفع	4	0.817	3.90	يضع البنك مصلحة الزبون في مقدمة اهتماماته	44
مرتفع	3	0.596	3.98	يتقهم موظفو البنك احتياجات الزبائن مما يساعد على	45

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

				تقديم خدمات جيدة	
مرتفع	9	0.876	3.75	يقدم البنك خدماته في مواعيت ملائمة للزبائن	46
مرتفع	-	0.514	3.596	جودة الخدمة المصرفية	

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يبين لنا الجدول أعلاه نتائج تحليل المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) والذي كانت عدد العبارات التي تقيسه هي (27) عبارة تمثلت في العبارات (من 20-64)، كما جاء متضمنا في أداة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير 3.596 مما يعني أنه حقق مستوى قبول مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، وهو إشارة إلى تحقيق الوكالات المبحوثة لمستوى مرتفع لجودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة.

حيث عكس المتوسط الحسابي للعبارة (40) المستوى المرتفع جدا لجودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة في الوكالات محل الدراسة بمتوسط حسابي (4.20)، وهذا يعني أن البنك يحافظ على أمن وسرية المعلومات الخاصة بالزبائن، في حين تشير المتوسطات الحسابية للعبارات (20-21-22-23-25-27-28-29-30-31-32-33-35-37-38-39-41-42-43-44-45-46) إلى المستوى المرتفع لجودة الخدمة المصرفية في الوكالات المبحوثة، حيث قدرت متوسطاتها الحسابية (3.60-3.05-3.55-3.63-3.85-3.53-3.87-3.78-3.68-3.87-3.53-3.52-3.53-3.52-3.53-3.90-3.68-3.82-3.75-4.00-3.85-3.52-3.53) على التوالي، وهذا يعني أن البنك يتمتع بأجهزة ومعدات مقبولة وكذا التصميم الداخلي مرتب ومقبول وأيضا نجد أن البنك يهتم بزيائنه ويقدم لهم الخدمات بشكل صحيح وفي الوقت المناسب و سرعة الاستجابة للزبائن مقبولة، وهذا مايزيد من ثقتهم و رضاهم، وعند النظر إلى العبارات (24-34-36) نجد أن متوسطاتها الحسابية تعكس المستوى المتوسط لجودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، حيث كانت المتوسطات الحسابية الخاصة بهذه العبارات (2.68-3.20-3.08) على التوالي، و هذا يعني أن المظهر الخارجي للبنك ليس جذاب، وأيضا عدد الموظفين غير كافي للإستجابة لطلبات الزبائن، وعند النظر إلى العبارة (26) نجد أن متوسطها الحسابي يعكس المستوى الضعيف لجودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كان متوسطها الحسابي (2.37)، أي أن معظم أفراد عينة الدراسة لا يوافقون على توفر أماكن خاصة لوقوف سيارات الزبائن ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

3/ تحليل نتائج التوزيع الطبيعي: سيتم استخدام اختبار كولمغوروف-سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط توزيع البيانات طبيعياً، أنظر الملحق رقم (08) والجدول التالي يوضح طبيعة عينة الدراسة

الجدول رقم (22): اختبار التوزيع الطبيعي (test kolmogorov-smirnov)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
الأول (المستقل)	رأس المال الفكري	19	0.106	0.090
الثاني (التابع)	جودة الخدمة المصرفية	27	0.090	0.200
	جميع الفقرات	46	0.064	0.200

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نتيجة الاختبار للمتغير المستقل (رأس المال الفكري) تقدر ب (0.090) وهي أكبر من القيمة الاحتمالية المعتمدة (0.05)، أما نتيجة المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) قدرت ب (0.200) وهي أكبر من (0.05)، وبذلك تكون نتيجة الاختبار بالنسبة لفقرات الاستثمار ككل تقدر ب (0.200) وهي أكبر من القيمة الاحتمالية المعتمدة (0.05)، وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي و أن العلاقة بين رأس المال الفكري و جودة الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بميلة تتم بشكل طبيعي بين هذين العاملين بل إنهما يحققان التكامل فيما بينهما ليؤكد على أن لرأس المال الفكري دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية فيه.

4/ تحليل واختبار الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة: من أجل اختبار الفرضية الرئيسية التي بنيت عليها دراستنا وإثبات صحتها، لابد من اختبار الفرضيات المنبثقة منها، حيث توجد مجموعة من الفرضيات بنيت عليها الدراسة، ولقد تم اختبارها بالاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية، وكل هذا موضح فيما يلي:

1/4 اختبار الفرضية الفرعية الأولى: للتحقق من صحة الفرضية الأولى، لابد من اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميله"

1/1/4. الفرضية البديلة (H_1): يهتم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله بمكونات رأس المال الفكري.

2/1/4. فرضية العدم (H_0): لا يهتم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله بمكونات رأس المال الفكري.

من خلال نتائج تحليل رأس المال الفكري ككل (الجدول رقم 20)، تبين أنه يوجد إهتمام كبير من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله بمكونات رأس المال الفكري، حيث وجدنا:

- أن رأس المال الزبوني احتل المرتبة الاولى من حيث الاهتمام، وذلك بمستوى قبول مرتفع، حيث بلغ متوسطه الحسابي 3.8500

- أما رأس المال البشري فقد احتل المرتبة الثانية من حيث الإهتمام به، وذلك بمستوى قبول مرتفع حيث بلغ متوسطه الحسابي 3.4528

- أما رأس المال الهيكلي فقد احتل المرتبة الثالثة ك مكون من مكونات رأس المال الفكري، من حيث الإهتمام به وذلك بمستوى قبول متوسط، حيث بلغ متوسطه الحسابي 3.3238

وهذا يوضح لنا أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، يهتم بمكونات رأس المال الفكري الثلاثة بشكل مرتفع، وهذا يقضي رفض فرضية العدم التي تنص بأنه "لا يهتم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله بمكونات رأس المال الفكري" وقبول الفرضية البديلة.

2/4 اختبار الفرضية الفرعية الثانية: للتحقق من صحة الفرضية الثانية، لابد من اختبار الفرضيتين الاحصائيتين الآتيتين:

1/2/4. الفرضية البديلة (H_1): يوجد تحسين في مستوى الخدمة التي يقدمها موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله.

2/2/4. فرضية العدم (H_0): لا يوجد تحسين في مستوى الخدمة التي يقدمها موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله.

من خلال نتائج تحليل محور جودة الخدمة ككل (الجدول رقم 21) أعلاه، تبين أن مستوى جودة خدمة التي يقدمها موظفو بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، كان مرتفع حيث بلغ متوسطه الحسابي 3.596

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميله"

وهذا يوضح لنا أن الخدمة التي يقدمها موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله مستواها مرتفع وهذا يقضي رفض فرضية العدم التي تنص على "عدم وجود تحسين في مستوى الخدمة المقدمة في البنك"، وقبول الفرضية البديلة.

3/4 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: من أجل فحص هذه الفرضية الفرعية ارتأينا إلى تقسيمها لفرضيات جزئية كما يلي:

1/3/4 اختبار الفرضية الجزئية 01: للتحقق من صحة هذه الفرضية الجزئية الأولى لابد من اختبار الفرضيتين الاحصائيتين الآتيتين:

1/1/3/4 الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وجودة الخدمة المصرفية.

2/1/3/4 فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وجودة الخدمة المصرفية.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من وجود علاقة بين رأس المال البشري وجودة الخدمة المصرفية أنظر الملحق رقم (09)، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (23): نتائج علاقة الارتباط بين رأس المال البشري وجودة الخدمة المصرفية

اسم المتغير	(R) معامل الارتباط الثنائي	(R- deux) معامل التحديد	B معامل الانحدار	F المحسوبة	Sig * مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.354	0.126	2.658	8.326	0.005

* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج SPSS

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول أعلاه إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وجودة الخدمات المصرفية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.354) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبمعامل تحديد بلغ (0.126) أي أن 12.6% من التغير في جودة الخدمات المصرفية يعود إلى التغير في رأس المال البشري، كما بلغت قيمة درجة التأثير (2.658) وهذا يعني أن الزيادة

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

بوحدة واحدة في مكون رأس المال البشري يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات المصرفية بقيمة (2.658).

وبما أن مستوى الدلالة ($\text{Sig} = 0.005$) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يستوجب رفض فرضية العدم (H_0)، القائلة: "عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة"، وقبول الفرضية البديلة (H_1)، القائلة: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة".

2.3/4. اختبار الفرضية الجزئية 02: للتحقق من صحة هذه الفرضية الجزئية الثانية لابد من إختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

1.2/3/4. الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة المصرفية.

2.2/3/4. فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة المصرفية.

ولإختبار هذه الفرضية استخدمنا تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من وجود علاقة بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة المصرفية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (24): نتائج علاقة الارتباط بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة المصرفية

اسم المتغير	(R)	(R- deux)	B	F	Sig*
معامل الارتباط الثنائي	معامل التحديد	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة	
رأس المال الهيكلي	0.693	0.480	2.119	53.58	0.000

*يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج SPSS

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول أعلاه إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمات المصرفية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.693) عند مستوى دلالة

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

($\alpha \leq 0.05$) وبمعامل تحديد بلغ (0.480) أي أن 48% من التغير في جودة الخدمات المصرفية يعود إلى التغير في رأس المال الهيكلي، كما بلغت قيمة درجة التأثير (2.119) وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في مكون رأس المال الهيكلي يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات المصرفية بقيمة (2.119).

وبما أن مستوى الدلالة (Sig = 0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يستوجب رفض فرضية العدم (H_0)، القائلة: "عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة"، وقبول الفرضية البديلة (H_1)، القائلة: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة".

3/3/4. اختبار الفرضية الجزئية 03: للتحقق من صحة هذه الفرضية الجزئية الثالثة لابد من اختبار الفرضيتين الاحصائيتين الآتيتين:

1/3/3/4. الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمة المصرفية.

2/3/3/4. فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمة المصرفية.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من وجود علاقة بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمة المصرفية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (25): نتائج علاقة الارتباط بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمة المصرفية

اسم المتغير	(R)	(R- deux)	B	F	Sig*
معامل الارتباط الثنائي	معامل التحديد	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة	
رأس المال الزبوني	0.653	0.427	1.499	43.145	0.000

*يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج SPSS

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول أعلاه إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمات المصرفية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.653) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبمعامل تحديد بلغ (0.427) أي أن 42.7% من التغير في جودة الخدمات المصرفية يعود إلى التغير في رأس المال الزبوني، كما بلغت قيمة درجة التأثير (1.499) وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في مكون رأس المال الزبوني يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات المصرفية بقيمة (1.499).

وبما أن مستوى الدلالة ($\text{Sig} = 0.000$) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يستوجب رفض فرضية العدم (H_0)، القائلة: "عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة"، وقبول الفرضية البديلة (H_1)، القائلة: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة".

4/4. اختبار الفرضية الرئيسية: من أجل الوقوف على معنوية علاقة الارتباط بصورة عامة بين مكونات رأس المال الفكري مجتمعة كمتغير مستقل، وجودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع لابد من اختبار الفرضيتين الآتيتين:

1/4/4. الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية.

2/4/4. فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية.

ولاختبار الفرضية الرئيسية استخدمنا تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من وجود علاقة بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (26): نتائج علاقة الارتباط بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

اسم المتغير	(R)	(R- deux)	B	F	Sig*
معامل الارتباط الثنائي	معامل التحديد	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة	
رأس المال الفكري	0.740	0.548	1.151	70.27	0.000

* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج SPSS

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية ميلة"

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول أعلاه إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.740) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبمعامل تحديد بلغ (0.548) أي أن 54.80% من التغير في جودة الخدمات المصرفية يعود إلى التغير في رأس المال الفكري، كما بلغت قيمة درجة التأثير (1.151) وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في رأس المال الفكري يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات المصرفية بقيمة (1.151).

وبما أن مستوى الدلالة ($\text{Sig} = 0.000$) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يستوجب رفض فرضية العدم (H_0)، القائلة: "عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة"، وقبول الفرضية البديلة (H_1)، القائلة: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة".

ولتحديد أي من مكونات رأس المال الفكري المحققة لعلاقة ارتباط قوية بجودة الخدمة المصرفية نعتمد الجدول الموالي الذي يبين القوة الارتباطية بين مختلف مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

الجدول رقم (27): ترتيب القوة الارتباطية بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

الترتيب	جودة الخدمات التأمينية	المتغير التابع
		المتغير المستقل
الثالث	0.354	رأس المال البشري
الأول	0.693	رأس المال الهيكلي
الثاني	0.653	رأس المال الزبوني

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على النتائج التي تم عرضها سابقاً.

يتضح من الجدول أعلاه أن رأس المال الهيكلي احتلت المرتبة الأولى من حيث علاقته الارتباطية بجودة الخدمة المصرفية حيث بلغت نسبة الارتباط 69.3%، فيما جاء في الترتيب الثاني رأس المال الزبوني والتي بلغت قوته الارتباطية بجودة الخدمة المصرفية 65.30% فيما جاء في الترتيب الأخير رأس المال البشري والتي بلغت قوته الارتباطية بجودة الخدمة المصرفية 35.40%.

إن ما سبق يؤكد أن رأس المال الفكري له دور إيجابي وبدلالة معنوية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، حيث بينت الدراسة أن رأس المال الفكري يساهم بنسبة 54.80% في جودة الخدمة المصرفية المقدمة.

خلاصة الفصل:

اشتمل هذا الفصل على الدراسة التطبيقية التي قمنا بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة والتي كان الهدف منها التعرف على دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة المصرفية، بعد تفرغ و تحليل بيانات الاستثمار التي وزعت على عينة الدراسة والتي تكونت من 79 موظف في البنك وتم استرجاع 60 استمارة صحيحة كاملة البيانات تم تحليلها باستخدام برنامج (spss) وقد أكدت نتائج التحليل على أنه يوجد رأس مال فكري ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة، وأيضا له علاقة ارتباط بين مكوناته الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) وجودة الخدمة المصرفية تقدر ب 74%.

وفي الأخير يمكننا القول أن رأس المال الفكري له دور إيجابي في تحسين جودة الخدمة المصرفية فكلما اهتم البنك برأس المال البشري و رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني، أدى ذلك إلى التميز والإبداع في أداء الموظفين في البنك وبالتالي تحسين جودة خدماته بشكل مستمر وأفضل.

خاتمة

عرف عالم اليوم تحديات كبيرة فرضتها العولمة والتحالفات والابتكارات جراء التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الأمر الذي حتم على المنظمات بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة اتخاذ إجراءات وتدابير تجعلها تتميز وتتفوق عن منافسيها وقادرة على مواجهة هذه التحديات، حيث لا يمكن لها النجاح إلا إذا استطاعت الاستثمار في رأس المال الفكري، فالتحدي الكبير أمامها هو توفير كفاءات ومهارات تمنحها التميز، وذلك عن طريق تهيئة وتنمية مخزونها من رأس المال الفكري الذي يضم رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبوني، والذي يساهم في تميز أداء الموظفين داخل البنك وبالتالي تحسين في جودة خدماته، وبالتالي تحقيق التقدم والتميز والنجاح.

وفيما يلي أهم النتائج التي توصلنا إليها من الجزء النظري والتطبيقي معا، وأيضا أهم التوصيات المقترحة على ضوء هذه النتائج والتي نأمل أن تساهم في تعزيز نقاط القوة، ومعالجة نقاط الضعف.

1/ نتائج الدراسة: أثارت الدراسة مجموعة من التساؤلات وتبعتها أيضا مجموعة من الفرضيات ترتبط بمعرفة الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تحسين جودة خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، حيث توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات ساهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة على تساؤلاتها وسيتم الإشارة إلى نتائج الدراسة التي توصلنا إليها كما يلي:

1/1. نتائج الجانب النظري: تتمثل فيما يلي:

- ✓ بدأ التوجه والنظر إلى رأس المال الفكري باعتباره مورد غير مادي من موارد المنظمة، ويجب الاهتمام به لأنه رصيد لا ينفذ.
- ✓ أن رأس المال الفكري يعتبر من أكثر الموجودات قيمة في هذا القرن، لأنه يمثل قوة علمية قادرة على عمل تعديلات جوهرية في كل خدمات البنك.
- ✓ إن الاستثمار في رأس المال الفكري بكل مكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) يعتبر مفتاحا لتحقيق أهداف المنظمات ونجاح برامجها التي تسعى إلى تحقيقها.
- ✓ أن جودة الخدمة المصرفية هي الفرق بين توقعات العملاء وإدراكهم الفعلي للخدمة المقدمة، لهذا يجب على المصرف معرفة العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة وكيفية التحكم فيها والمتمثلة في المنافسة، التغير في سلوك الزبائن، التطور التكنولوجي، علاقة الزبون والجودة، تعميق الولاء.

2/1. نتائج الجانب التطبيقي: تتمثل فيما يلي:

- ✓ يتوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميله على رأس مال فكري مقبول، حيث وجدنا أن المتغير المستقل (رأس المال الفكري) لدى أفراد عينة الدراسة مرتفع بمتوسط حسابي 3.5307 وانحراف معياري 0.55024 وهذا يدل على توفر مكونات رأس المال الفكري ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميله.
- ✓ تتوجه إدارات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله إلى الاهتمام برأس المال الزبوني في المرتبة الأولى حيث قدر متوسطه الحسابي (3.850) ثم رأس المال البشري في المرتبة الثانية حيث قدر متوسطه الحسابي (3.4528)، وفي المرتبة الأخيرة رأس المال الهيكلي ب(3.323)، وقد تم الوصول إلى هذا الاستنتاج من خلال الاستثمار التي وزعت على عينة الدراسة .
- ✓ -يتميز بنك الفلاحة والتنمية الريفية في أداء خدماته بمستوى جودة مقبول حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.596) مما يعني أنه حقق مستوى قبول مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة والذي يقابله الدرجة الرابعة في سلم ليكرث "موافق" وهو إشارة إلى تحقيق الوكالات المبحوثة لمستوى مرتفع لجودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة.
- ✓ تبين من نتائج الدراسة أن رأس المال الفكري ككل له دور ايجابي وبدلالة معنوية في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميله، حيث بينت الدراسة أن رأس المال الفكري يساهم بنسبة (54.8%) في جودة الخدمة المصرفية المقدمة.
- ✓ بينت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله عند مستوى الدلالة (0.05) حيث نجد أن:
 - التغير في قيمة المتغير المستقل (رأس المال البشري) بقيمة واحدة يقابله تغير بمقدار (35%) في المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية)؛
 - التغير في قيمة المتغير المستقل (رأس المال الهيكلي) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (69%) في المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية)؛
 - التغير في قيمة المتغير المستقل (رأس المال الزبوني) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (65%) في المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية)؛
 - التغير في قيمة المتغير المستقل (رأس المال الفكري) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (74%) في المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) أي توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى معنوية (0.05).

2/التوصيات المقترحة: بهدف زيادة دور رأس المال الفكري في تحسين جودة خدمات بنك الفلاحة

والتنمية الريفية لولاية ميلة، و بناء على النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة، سنقوم بتقديم بعض التوصيات والاقتراحات الموضحة في النقاط التالية:

✓ ضرورة فهم وإدراك أهمية رأس المال الفكري في مؤسسات القطاع العام، خاصة المصارف لما لها دور في تحسين جودة خدماتها.

✓ عدم التفريط في رأس المال الفكري داخل المصارف لأنه يمثل ثروة كبيرة تسهم في زيادة قيمتها السوقية.

✓ العمل على ايجاد جو من التنافس بين العاملين وايجاد آليات تحفزهم على الإبداع والابتكار وذلك عن طريق استحداث الفرص لاستخدام قدراتهم ومهاراتهم بهدف التميز في خدماتهم.

✓ تكثيف الجهود باتجاه الجمهور و الاستجابة لحاجاتهم ونداءاتهم والاهتمام بالشكاوي، والعمل على حلها والاستفادة من تجربتها لما في ذلك من أثر في تعاظم رأس المال الزبوني، كون المصرف يهدف إلى كسب ولاء الزبون.

✓ من المهم العمل على مواكبة التطورات التكنولوجية، لما توفر من جهد وتكاليف وسرعة في اتخاذ القرار، وتطوير الهياكل التنظيمية للبنك بما يتوافق وهذه التكنولوجيا، وبالتالي تحقيق أهداف البنك .

✓ لتحقيق الفعالية والكفاءة في استخدام رأس المال الفكري، ينبغي على البنوك أن تقوم بإعادة هيكلة موجوداتها الفكرية بحيث تضع المعلومات بشكل يمكنها من الوصول إليها في وقت الحاجة فقط بدلا من نشرها على الجميع في كل مكان، مما يساعد على تحويل رأس المال الفكري من رصيد إلى تدفق داخل المصرف.

3/آفاق الدراسة: إن هذه الدراسة و التي حاولت معالجة موضوع دور رأس المال الفكري في تحسين

جودة الخدمة المصرفية من خلال الإشكالية المطروحة، تبقى مجرد محاولة للخوض في موضوع رأس المال الفكري، لفتح الشهية للباحثين للخوض في هذا المجال وعله فإننا نقترح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون محل بحث في قادم الأيام.

✓ الاستثمار في رأس المال الفكري وعلاقته بأداء البنوك.

✓ واقع تنمية رأس المال الفكري في البنوك الجزائرية.

✓ تقييم وقياس رأس المال الفكري في الجامعات الجزائرية.



قائمة المراجع

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: المراجع باللغة العربية

1/ الكتب

- 1- أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الأكاديمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 2- إياد عبد الفتاح النصور، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015 .
- 3- توماس ستيوات، رأس المال الفكري ثروة المنظمات الجديدة، إصدار الشركة العربية الاعلام العلمي (شعاع)، مصر، 1997، www.edara.com.
- 4- حميد الطائي وبشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع والطباعة الطبعة العربية، 2013 .
- 5- حميد الطائي وآخرون، التسويق الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010.
- 6- حمداوي وسيلة، الجودة ميزة تنافسية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009.
- 7- خيضر كاظم حمود وروان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن، 2010.
- 8- زاهر عبد الرحيم، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 9- زكريا مطلق الدوري وأحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 10- سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 11- سعد علي العنزي، إبداعات الأعمال-قراءات في التمييز الإداري والتفوق التنظيمي - مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 12- شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.

- 13- عبد الرحمان الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع سورية، 2013.
- 14- عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن، 2009.
- 15- عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر ناشرون و موزعون، الأردن، 2009.
- 16- فتحي سرحان، إدارة الجودة الشاملة-الاتجاهات العالمية الحديثة - مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع، مصر، 2012.
- 17- محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005.
- 18- محمد عبد العال النعيمي وراتب جليل صويص، تحقيق الدقة في إدارة الجودة مفاهيم وتطبيقات إثراء للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
- 19- محمود جاسم الصميدعي و ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، الأردن، 2010.
- 20- ناجي معلا، خدمة العملاء، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، 2010.

2/ الرسائل والأطروحات الجامعية

- 21- آسيا قاسيمي، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2015.
- 22- بشرى محمد سامي حسن، الأمثلية في مناقلة رأس المال الفكري لدعم القاعدة المعرفية للمنظمة، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، جامعة الكوفة، العراق، 2011.
- 23- جمال أمين بدوي النخالة، دور رأس المال الفكري في تحسين مستوى الأداء في وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى فلسطين، 2015.
- 24- حاتم غازي شعشاعة، قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية عمادة الدراسات العليا، السعودية، 2004.

- 25- خالد أحمد عبد الحميد قشقش، إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر غزة، فلسطين، 2014.
- 26- دخيل الله غنام المطيري، أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الكويت، 2010.
- 27- زهرة خلوف، دور العنصر البشري في تحسين جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، 2007.
- 28- صلاح الدين بابكر محمد البشري، مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه في الإدارة الصناعية، جامعة سانت كليمنتس العالمية، 2010.
- 29- صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير في العلوم التجارية جامعة باتنة، الجزائر، 2008.
- 30- عادل رحال، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو إقتصاد السوق في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الحاج لخضر بباتنة، الجزائر، 2014.
- 31- عامر بشير، دور الإقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012.
- 32- عائشة شفرور، إستثمار رأس المال الفكري ودوره في تحقيق إدارة المعرفة، رسالة ماجستير في علم المكتبات، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، 2010.
- 33- عبد الرحمان خالد راضي، أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن رسالة ماجستير في الأعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013.
- 34- عبد الرزاق حميدي، جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك، رسالة ماجستير في إدارة تسويقية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2008.
- 35- عبد القادر مزيان، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، رسالة ماجستير في التسيير الدولي للمؤسسات، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2012.

- 36- عبد النبي بلبالي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2009.
- 37- عبيد سلمان، أثر الإستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، البحرين، 2014.
- 38- عزيز دحماني، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسات الصناعية أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2015.
- 39- عماد سمحدي، دور رأس المال الفكري في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، جامعة سطيف 01، الجزائر، 2013.
- 40- فضيلة شيروف، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في التسويق، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، 2010.
- 41- لويذة فرحاتي، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة خيضر بسكرة، الجزائر، 2015.
- 42- محمد حباينة، دور رأس المال الهيكلي في تدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012.
- 43- مصطفى رجب علي شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011.
- 44- نور الدين طالب أحمد، الإستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013.
- 45- هدى جبلي، قياس جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، 2010.
- 46- وفاء حلوز، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضی العميل، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014.

- 47- أسامة عبد المنعم وعبد الوهاب المطارنة، رأس المال الفكري وأثره على الابداع والتفوق المؤسسي، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 06، 2009.
- 48- أيمن سليمان أبو سويرح، العناصر و المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة، العدد 01، 2015.
- 49- بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، الجزائر، العدد 06، 2009.
- 50- بشار ذنوب الشكرجي ومصعب صالح محمود، قياس رأس المال الفكري وأثره على ربحية المصارف، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، العدد 15، 2009.
- 51- بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة قسنطينة 2 الجزائر، العدد 06، 2014.
- 52- حامد كريم الحدراوي، الريادة كمدخل لمنظمات الأعمال المعاصرة في ظل تبنى مفهوم رأس المال الفكري، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، العراق، العدد 27، 2013.
- 53- خالد عبد العزيز أبو الغنم، أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، العدد 09، 2012.
- 54- رعد حسن الصرن، تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 06، 2004.
- 55- سليمان حسين البشتاوي واسماعيل أحمد بني طه، أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، جامعة الاردن، عمان العدد 02، 2010.
- 56- عاطف العدوان وسحر سليمان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الابداع المنظمي، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الاردنية، عمان، العدد 02، 2012.
- 57- عمران علي أبو خريص ومصطفى أحمد شكشك، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية، المجلة الجامعة، جامعة الزاوية، ليبيا، العدد 17، 2015.

- 58- فاطمة على الربابعة، مستويات رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، مجلة النهضة، جامعة القاهرة، مصر، العدد01، 2012.
- 59- فائزة لعراف وبوقرة رابح، تقييم جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور الزبائن، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، العدد12، 2012.
- 60- محمود شرقي، دور رأس المال الفكري تنمية المنظمات الحديثة، مجلة دورية علمية محكمة-مجلة دراسات نفسية وتربوية-الجزائر، العدد12، 2015.
- 61- ناظم جواد وندي اسماعيل، تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، العراق، العدد14، 2009.
- 62- ناهدة إسماعيل عبد الله الحمداني وعلي أكرم عبد الله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة العاملين، مجلة تنمية الرافيدين، جامعة الموصل، العراق، العدد98، 2010.
- 63- نعيمة يحيوي ونجوى حرنان، طرق ومؤشرات قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، العدد13، 2015.
- 64- هشام جبر، استخدام التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، جامعة بيرزيت، فلسطين، العدد12، 2014.
- 65- هلالي الشربيني، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، مصر، العدد22، 2011.

4/ المؤتمرات والملتقيات

- 66- أحمد قايد نور الدين، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسية بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.
- 67- آيت زيان كمال وآخرون، إشكالية قياس رأس المال الفكري، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسية بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.

- 68- آيت مختار عمر وعبدو هدى، مؤشرات ونماذج قياس رأس المال الفكري في المنظمة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.
- 69- بن عيشي بشير وبن عيشي عمار، دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.
- 70- بن نافلة قدور ومزريق عاشور، اقتصاد المعرفة موارده رأس المال الفكري وسلعه معلومات مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.
- 71- رضا إبراهيم صالح، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 72- رياض بن صوشة ونادية خريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للحيوفيزياء، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.
- 73- رياض بن صوشة، رأس المال الفكري كمورد استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في ظل إقتصاد المعرفة، بحث مقدم لمؤتمر-إقتصاد المعرفة والتنمية الإقتصادية- جامعة الزيتونة، الأردن 2005، www.hrdiscussioncom
- 74- سراج وهيبة وسيتي عبد الحميد، أساليب وسياسات الإستثمار في رأس المال الفكري، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.
- 75- سهام العقون وآخرون، رأس المال الفكري الوطني العربي مشروع نهضوي ينتظره الكثير مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.

76- صلاح علي أحمد محمد، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي السوداني، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي، حول الابتكار وتنمية الموارد البشرية وإقتصاد المعرفة جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، 2015.

77- علي فلاح الزعبي، رأس المال الفكري مدخل استراتيجي لتطوير الكفاءات وتحقيق الأداء المتميز في منظمات الأعمال الأردنية مداخله مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف الجزائر، 2011.

78- علي محمد ثجيل وسليمة طبائية، دور التسيير الإستراتيجي لرأس المال الفكري في دعم تنافسية مستدامة للمؤسسة في ظل إقتصاد المعرفة، مداخله مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.

79- عيسى دراجي، الإستثمار في رأس المال الفكري، مداخله مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.

80- فلاح الزهرة ونوي الحاج، استراتيجيات وخطوات تأهيل رأس المال الفكري، مداخله مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.

81- قورين حاج قويدر ورضوان أنساعد، أثر رأس المال الفكري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمنظمات الصحية، مداخله مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.

82- محمد راتول وأحمد مصنوعة، الإستثمار في الرأس المال الفكري وأساليب قياس كفاءته، مداخله مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.

83- محمد فلاق جنات بوقجاني، تطوير أنموذج لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة الأداء في منظمات الأعمال، مداخله مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.

84- منية خليفة، أسس تنمية رأس المال الفكري في ظل المؤسسات الاقتصادية، مداخله مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.

85- موسى رحمانى وصباح ترغيني، دور التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري، مداخله مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2011.

5/ الوثائق الرسمية:

86- المرسوم التنفيذي رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، 1982/13/16.

ثالثا: المراجع باللغة الأجنبية

87- philippe germam et jean-pierre marca, Management des systèmes d'information, éditions foucher-France-, 3^{ème} éd, 2009.

88- philip kotler et autre, Marketing management, publié par pearson, feance, 14^{ème}, 2012.

89- jaychatzkel, intellectual capital, copyri ght capstone publishing, united kingdom, 2002, www.hrdiscussion.com.

90- nermien al-ali john wiley, comprehensive intellectual capital managment step-by-step, by john wiley sons inc, hoboken, new jeresy, all rights resorved, 2003 www.hrdiscussion.com.

رابعا: التوثيق الإلكتروني

91- الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية www.badr-bank.dz.



فهرس الجداول

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(01)	المقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي	6
(02)	مكونات رأس المال الفكري	12
(03)	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	46
(04)	المديريات الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	58
(05)	وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة	61
(06)	عدد الاستثمارات الموزعة على وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية	72
(07)	أطوال فترات المقياس	74
(08)	معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد (رأس المال البشري) بالدرجة الكلية للبعد	75
(09)	معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد (رأس المال الهيكلي) بالدرجة الكلية للبعد	76
(10)	معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد (رأس المال الزبوني) بالدرجة الكلية للبعد	77
(11)	معامل ارتباط بيرسون لعبارات محور جودة الخدمة المصرفية بالدرجة الكلية للمحور	78
(12)	قيمة معامل الثبات (ألفا كرومباخ) لأداة الدراسة	78
(13)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	79
(14)	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	80
(15)	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	80
(16)	توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة	81
(17)	استجابات أفراد الدراسة لعبارات رأس المال البشري مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	82
(18)	استجابات أفراد الدراسة لعبارات رأس المال الهيكلي مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	83
(19)	استجابات أفراد الدراسة لعبارات رأس المال الزبوني مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	84
(20)	نتائج تحليل رأس المال الفكري ككل مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	85
(21)	نتائج محور جودة الخدمة المصرفية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.	86

فهرس الجداول

89	اختبار التوزيع الطبيعي (test kolmogorov-smirnov)	(22)
91	نتائج علاقة الارتباط بين رأس المال البشري وجودة الخدمة المصرفية	(23)
92	نتائج علاقة الارتباط بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة المصرفية	(24)
93	نتائج علاقة الارتباط بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمة المصرفية	(25)
94	نتائج علاقة الارتباط بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية	(26)
95	ترتيب القوة الارتباطية بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية	(27)



فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
د	أنموذج الدراسة	(01)
14	مكونات رأس المال الفكري	(02)
16	أدوار رأس المال الفكري	(03)
26	متطلبات رأس المال الفكري	(04)
41	العوامل المؤثرة في رأس المال الفكري	(05)
48	نموذج الفجوة	(06)
62	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلة	(07)
66	دفتر التوفير بدر	(08)
67	دفتر توفير الأشبال	(09)
67	بطاقة بدر	(10)
68	بطاقة ما بين البنوك	(11)
68	الإيداعات لأجل	(12)
69	أذونات الصندوق	(13)
70	حساب العملة	(14)
70	بطاقة بدر "توفير"	(15)
79	الدائرة النسبية للجنس	(16)
80	الدائرة النسبية للمستوى التعليمي	(17)
80	الدائرة النسبية للوظيفة	(18)
81	الدائرة النسبية لمدة الخدمة في البنك	(19)



فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
125-121	استمارة الدراسة	(01)
126	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين لاستمارة	(02)
132-126	الصدق الظاهري للاستمارة	(03)
133	ثبات الاستمارة	(04)
134	خصائص عينة الدراسة	(05)
135	حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الأول لاستمارة الدراسة	(06)
136	حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الثاني لاستمارة الدراسة	(07)
137	التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة	(08)
141-138	علاقة الارتباط رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية	(09)



الملحق رقم (01): استمارة الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-
معهد العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

استبيان

سيدي الموظف / سيديتي الموظفة ... السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد.

مضمون هذا الاستبيان هو إجراء دراسة ميدانية تحضيراً للحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير، بعنوان: " دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة المصرفية " وكلي أمل وثقة أن تتكرموا وتخصصوا جزءاً من وقتكم الثمين للإجابة على جميع أسئلة الاستبيان بدقة وبحسب وجهات نظركم وتقديركم الشخصي، لأن إجاباتكم تساهم بشكل كبير في الحصول على نتائج دقيقة تحقق أهداف البحث، مع العلم بأن كل المعلومات الواردة منكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة. وذلك بوضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق مع رأيكم.

وفي الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير، وإني أشكركم جزيل الشكر على تعاونكم معي.

الأستاذة المشرفة: سعاد صديقي

الطالبة: سهام شكوط

أولاً/معلومات شخصية:

1/ الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2/ المستوى التعليمي:

إبتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ تكوين مهني ☐

3/ الوظيفة:

مكلف خلية ☐ مكلف مصلحة ☐
مكلف بالدراسات ☐ موظف رئيسي ☐
رئيس مصلحة ☐ رئيس الخلية ☐
نائب مدير ☐

4/ مدة الخدمة في البنك:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات ☐
من 10 إلى 15 سنة ☐ من 15 سنة فما فوق ☐

ثانياً/ رأس المال الفكري :

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: رأس المال البشري: والذي يعرف على أنه المعرفة المحفوظة في ذهن الأفراد ولا يمتلكها البنك (المعارف المرتبطة بالمهارات والتجارب والخبرات والابتكار والإبداع).						
01	يتوافق مؤهلي العلمي مع المنصب الذي أشغله.	☐	☐	☐	☐	☐
02	أمتلك المعرفة التامة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يقدمها البنك.	☐	☐	☐	☐	☐
03	يراعي البنك قدرة الموظف عند توزيع الأعمال.	☐	☐	☐	☐	☐

04	يشارك الموظفون القدامى بالبنك الموظفين الجدد في القيام بأدائهم.				
05	يحصل موظفو البنك على الحوافز والمكافآت المناسبة لمستوى أدائهم وكفاءاتهم.				
06	يسمح البنك للموظفين بالمشاركة في الملتقيات الداخلية ذات العلاقة بطبيعة عملهم.				
ثانيا: رأس المال الهيكلي: يمثل ما يمتلكه البنك من أصول غير ملموسة والتي يمكن المتاجرة بها (براءات الاختراع، عدد التكنولوجيات المبتكرة، نظم المعلومات وقواعد البيانات، ثقافة البنك).					
07	الهيكل التنظيمي في البنك يضمن تدفق المعرفة اللازمة بين جميع المستويات الإدارية.				
08	لدى البنك شبكة اتصالات داخلية تسهل أداء مهامكم.				
09	تتوافق تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في البنك مع متطلبات العمل.				
10	القواعد والبيانات تصلكم بطريقة منتظمة في البنك عند الطلب.				
11	يقوم البنك بهيكله عملياته الإدارية بشكل يتناسب مع البحث والتطور العلمي.				
12	السياسات والاجراءات المتبعة في البنك تتسم بالوضوح التام لدى الموظفين.				
13	ثقافة وظروف العمل في البنك مساعدة و مقبولة.				
ثالثا: رأس المال الزبائني: والذي يمثل علاقة البنك مع الأطراف الخارجية (رضا العملاء، شكاوي العملاء، مستوى كسب عملاء جدد، القدرة على تحديد حاجات العملاء، سمعة العملاء)					
14	يسعى البنك إلى كسب ولاء الزبائن عن طريق التعرف على رغباتهم واهتماماتهم وإشعارهم بالأهمية لتوثيق العلاقة.				
15	يمنح البنك الزبائن الدائمين معاملة تفضيلية ومزايا وخصومات تميزهم عن الزبائن العاديين.				
16	يضمن البنك وصول الخدمات المقدمة للزبائن بكفاءة وفاعلية.				

17	يستخدم البنك لوحات إشهارية بغية التعريف بخدماته.				
18	يقبل البنك الملاحظات والشكاوي الموجهة من قبل الزبائن ويسعى لحلها.				
19	يملك البنك مواقع إلكترونية يتواصل بها مع الزبائن لتسهيل الخدمات.				

ثالثاً/ جودة الخدمة المصرفية:

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يتوفر البنك على أجهزة ومعدات حديثة تسهم في تقديم خدمات جيدة للزبائن.					
02	التصميم الداخلي للبنك مرتب وجذاب ويزيد من إقبال وثقة الزبائن.					
03	يستخدم البنك لوحات إرشادية تسهم في تقديم خدمات جيدة للزبائن.					
04	يظهر العاملين بهذا البنك بمظهر وهندام لائق يزيد من ثقة الزبائن .					
05	المظهر الخارجي للبنك جذاب ويوحى بالثقة لدى الزبائن.					
06	موقع البنك قريب ومناسب مما يسهل للزبائن الوصول إليه .					
07	يتوفر البنك على أماكن خاصة لوقوف سيارات الزبائن.					
08	يقدم موظفو البنك الخدمات المطلوبة في المواعيد المتفق عليها مما يعزز من ثقة الزبائن .					

09	يتعاون البنك مع الزبائن لمواجهة المشاكل والعمل على حلها مما يساعد على كسب رضا الزبائن.				
10	يؤدي موظفو البنك الخدمة الصحيحة من أول مرة مما يزيد من ثقة الزبائن.				
11	يلتزم موظفو البنك بتنفيذ الوعود للزبائن في الأوقات المحددة مما يحقق رضا الزبائن.				
12	يعمل البنك على خلو خدماته المقدمة للزبائن من الأخطاء مما يعزز جودتها.				
13	يستجيب موظفو البنك لطلبات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم.				
14	يلبي موظفو البنك الخدمة للزبائن بشكل فوري.				
15	يحدد موظفو البنك للزبائن وقت إنجاز الخدمة المطلوبة بدقة.				
16	البنك يأخذ بمبدأ السرعة في الرد على شكاوي الزبائن.				
17	يتوفر البنك على العدد الكافي من الموظفين للاستجابة لطلبات الزبائن.				
18	يمتلك موظفو البنك المعلومات الكافية للإجابة على أسئلة واستفسارات الزبائن مما يزيد من ثقتهم ورضاهم.				
19	يشعر الزبون بالأمان في تعاملاته مع البنك .				
20	يتمتع موظفو البنك بسلوك مهذب يزيد من جودة الخدمة المقدمة للزبائن.				
21	يحافظ البنك على أمن وسرية المعلومات الخاصة بالزبائن مما يعزز ثقتهم ورضاهم.				
22	يتوفر لدى البنك أجهزة وإجراءات أمنية متطورة تعزز من جودة خدمة الزبائن .				
23	إن سلوك موظفو البنك يعطي انطباعا بالثقة ويزيد من جودة خدمة الزبائن.				
24	يهتم البنك اهتماما فرديا بالزبائن مما يعزز من ثقتهم ورضاهم.				

					يضع البنك مصلحة الزبون في مقدمة اهتماماته.	25
					يتفهم موظفو البنك احتياجات الزبائن مما يساعد على تقديم خدمات جيدة .	26
					يقدم البنك خدماته في مواقيت ملائمة للزبائن.	27

شكرا على مساعدتكم وتعاونكم معنا.

الملحق رقم (02): قائمة أسماء الأساتذة المحكمين لاستمارة

الرقم	إسم ولقب الأستاذ(ة)
01	سعاد صديقي
02	إبراهيم رحيم
03	ليندة لبيض
04	شراف عقون
05	فريد مشري
06	طارق بلحاج
07	ميلود برني
08	رياض لمزاودة

المصدر: من إعداد الطالبة

الملحق رقم (03): الصديق الظاهري لاستمارة

1/ معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد (رأس المال البشري) بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations								
		العبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4	العبارة 5	العبارة 6	رأس مال البشري
العبارة 1	Corrélation de Pearson	1	,164	,282*	,228	,409**	,050	,574**
	Sig. (bilatérale)		,211	,029	,080	,001	,705	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 2	Corrélation de Pearson	,164	1	,375**	,350**	,264*	,249	,571**
	Sig. (bilatérale)	,211		,003	,006	,041	,056	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 3	Corrélation de Pearson	,282*	,375**	1	,326*	,466**	,270*	,725**
	Sig. (bilatérale)	,029	,003		,011	,000	,037	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 4	Corrélation de Pearson	,228	,350**	,326*	1	,295*	,272*	,608**
	Sig. (bilatérale)	,080	,006	,011		,022	,036	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 5	Corrélation de Pearson	,409**	,264*	,466**	,295*	1	,279*	,760**
	Sig. (bilatérale)	,001	,041	,000	,022		,031	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 6	Corrélation de Pearson	,050	,249	,270*	,272*	,279*	1	,560**
	Sig. (bilatérale)	,705	,056	,037	,036	,031		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
رأس مال البشري	Corrélation de Pearson	,574**	,571**	,725**	,608**	,760**	,560**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

2/ معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد (رأس المال الهيكلي) بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations								
		العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13
العبارة 7	Corrélation de Pearson	1	,589**	,383**	,460**	,362**	,326*	,537**
	Sig. (bilatérale)		,000	,002	,000	,005	,011	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 8	Corrélation de Pearson	,589**	1	,398**	,325*	,278*	,242	,601**
	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,011	,031	,063	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 9	Corrélation de Pearson	,383**	,398**	1	,543**	,618**	,635**	,485**
	Sig. (bilatérale)	,002	,002		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 10	Corrélation de Pearson	,460**	,325*	,543**	1	,597**	,463**	,554**
	Sig. (bilatérale)	,000	,011	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 11	Corrélation de Pearson	,362**	,278*	,618**	,597**	1	,648**	,393**
	Sig. (bilatérale)	,005	,031	,000	,000		,000	,002
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 12	Corrélation de Pearson	,326*	,242	,635**	,463**	,648**	1	,380**
	Sig. (bilatérale)	,011	,063	,000	,000	,000		,003
	N	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 13	Corrélation de Pearson	,537**	,601**	,485**	,554**	,393**	,380**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,002	,003	
	N	60	60	60	60	60	60	60
رأس مال الهيكلي	Corrélation de Pearson	,704**	,646**	,789**	,773**	,763**	,714**	,769**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

3/ معامل الارتباط بيرسون لعبارات بعد (رأس المال الزبوني) بالدرجة الكلية للبعد

Corrélations							
		العبارة 14	العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	العبارة 18	العبارة 19
العبارة 14	Corrélation de Pearson	1	,268*	,589**	,284*	,243	,019
	Sig. (bilatérale)		,038	,000	,028	,061	,887
	N	60	60	60	60	60	60
العبارة 15	Corrélation de Pearson	,268*	1	,529**	,529**	,456**	-,166
	Sig. (bilatérale)	,038		,000	,000	,000	,206
	N	60	60	60	60	60	60
العبارة 16	Corrélation de Pearson	,589**	,529**	1	,553**	,465**	,121
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,359
	N	60	60	60	60	60	60
العبارة 17	Corrélation de Pearson	,284*	,529**	,553**	1	,443**	,098
	Sig. (bilatérale)	,028	,000	,000		,000	,456
	N	60	60	60	60	60	60
العبارة 18	Corrélation de Pearson	,243	,456**	,465**	,443**	1	,066
	Sig. (bilatérale)	,061	,000	,000	,000		,619
	N	60	60	60	60	60	60
العبارة 19	Corrélation de Pearson	,019	-,166	,121	,098	,066	1
	Sig. (bilatérale)	,887	,206	,359	,456	,619	
	N	60	60	60	60	60	60
رأس مال الزبائني	Corrélation de Pearson	,589**	,694**	,833**	,753**	,675**	,321*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,012
	N	60	60	60	60	60	60

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملاحق

4/ معامل ارتباط بيرسون لعبارات محور جودة الخدمة المصرفية بالدرجة الكلية للمحور

Corrélations											
		العبارة 01	العبارة 02	العبارة 03	العبارة 04	العبارة 05	العبارة 06	العبارة 07	العبارة 08	العبارة 09	الخدمة المصرفية جودة
العبارة 01	Corrélation de Pearson	1	,637**	,603**	,295*	,413**	-,042	-,016	,069	,319*	,554**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,022	,001	,753	,903	,600	,013	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 02	Corrélation de Pearson	,637**	1	,687**	,519**	,632**	-,110	,290*	,073	,372**	,529**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,403	,024	,580	,003	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 03	Corrélation de Pearson	,603**	,687**	1	,430**	,663**	,027	,316*	,215	,315*	,602**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,001	,000	,835	,014	,100	,014	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 04	Corrélation de Pearson	,295*	,519**	,430**	1	,607**	-,097	,336**	,244	,428**	,508**
	Sig. (bilatérale)	,022	,000	,001		,000	,462	,009	,060	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 05	Corrélation de Pearson	,413**	,632**	,663**	,607**	1	,160	,422**	,126	,524**	,567**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000		,223	,001	,337	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 06	Corrélation de Pearson	-,042	-,110	,027	-,097	,160	1	,229	,344**	,022	,384**
	Sig. (bilatérale)	,753	,403	,835	,462	,223		,078	,007	,865	,002
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 07	Corrélation de Pearson	-,016	,290*	,316*	,336**	,422**	,229	1	,261*	,255*	,383**
	Sig. (bilatérale)	,903	,024	,014	,009	,001	,078		,044	,049	,003
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 08	Corrélation de Pearson	,069	,073	,215	,244	,126	,344**	,261*	1	,295*	,565**
	Sig. (bilatérale)	,600	,580	,100	,060	,337	,007	,044		,022	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 09	Corrélation de Pearson	,319*	,372**	,315*	,428**	,524**	,022	,255*	,295*	1	,604**
	Sig. (bilatérale)	,013	,003	,014	,001	,000	,865	,049	,022		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
جودة الخدمة المصرفية	Corrélation de Pearson	,554**	,529**	,602**	,508**	,567**	,384**	,383**	,565**	,604**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,003	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	العبارة 18	الخدمة المصرفية جودة
العبارة 10	Corrélation de Pearson	1	,485**	,089	,293*	,489**	,411**	,206	,173	,288*	,637**
	Sig. (bilatérale)		,000	,497	,023	,000	,001	,115	,185	,026	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 11	Corrélation de Pearson	,485**	1	,519**	,255*	,366**	,449**	,196	,199	,452**	,537**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,049	,004	,000	,134	,127	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 12	Corrélation de Pearson	,089	,519**	1	,386**	,225	,320*	,089	-,060	,382**	,347**
	Sig. (bilatérale)	,497	,000		,002	,083	,013	,501	,649	,003	,007
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 13	Corrélation de Pearson	,293*	,255*	,386**	1	,275*	,555**	,246	,035	,225	,537**
	Sig. (bilatérale)	,023	,049	,002		,033	,000	,059	,792	,084	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 14	Corrélation de Pearson	,489**	,366**	,225	,275*	1	,450**	,432**	,146	,429**	,514**
	Sig. (bilatérale)	,000	,004	,083	,033		,000	,001	,266	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 15	Corrélation de Pearson	,411**	,449**	,320*	,555**	,450**	1	,428**	,234	,395**	,611**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,013	,000	,000		,001	,072	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 16	Corrélation de Pearson	,206	,196	,089	,246	,432**	,428**	1	,448**	,370**	,458**
	Sig. (bilatérale)	,115	,134	,501	,059	,001	,001		,000	,004	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 17	Corrélation de Pearson	,173	,199	-,060	,035	,146	,234	,448**	1	,363**	,524**
	Sig. (bilatérale)	,185	,127	,649	,792	,266	,072	,000		,004	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 18	Corrélation de Pearson	,288*	,452**	,382**	,225	,429**	,395**	,370**	,363**	1	,484**
	Sig. (bilatérale)	,026	,000	,003	,084	,001	,002	,004	,004		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
جودة الخدمة المصرفية	Corrélation de Pearson	,637**	,537**	,347**	,537**	,514**	,611**	,458**	,524**	,484**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,007	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		العبارة 19	العبارة 20	العبارة 21	العبارة 22	العبارة 23	العبارة 24	العبارة 25	العبارة 26	العبارة 27	الخدمة المصرفية جودة
العبارة 19	Corrélation de Pearson	1	,444**	,384**	,315*	,405**	,479**	,292*	,392**	,534**	,673**
	Sig. (bilatérale)		,000	,002	,014	,001	,000	,024	,002	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 20	Corrélation de Pearson	,444**	1	,487**	,286*	,376**	,309*	,369**	,472**	,344**	,548**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,027	,003	,016	,004	,000	,007	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 21	Corrélation de Pearson	,384**	,487**	1	,325*	,540**	,477**	,430**	,530**	,385**	,644**
	Sig. (bilatérale)	,002	,000		,011	,000	,000	,001	,000	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 22	Corrélation de Pearson	,315*	,286*	,325*	1	,466**	,477**	,347**	,397**	,300*	,589**
	Sig. (bilatérale)	,014	,027	,011		,000	,000	,007	,002	,020	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 23	Corrélation de Pearson	,405**	,376**	,540**	,466**	1	,461**	,497**	,563**	,421**	,674**
	Sig. (bilatérale)	,001	,003	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 24	Corrélation de Pearson	,479**	,309*	,477**	,477**	,461**	1	,389**	,520**	,451**	,630**
	Sig. (bilatérale)	,000	,016	,000	,000	,000		,002	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 25	Corrélation de Pearson	,292*	,369**	,430**	,347**	,497**	,389**	1	,623**	,438**	,519**
	Sig. (bilatérale)	,024	,004	,001	,007	,000	,002		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 26	Corrélation de Pearson	,392**	,472**	,530**	,397**	,563**	,520**	,623**	1	,608**	,593**
	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,000	,002	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
العبارة 27	Corrélation de Pearson	,534**	,344**	,385**	,300*	,421**	,451**	,438**	,608**	1	,621**
	Sig. (bilatérale)	,000	,007	,002	,020	,001	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
جودة الخدمة المصرفية	Corrélation de Pearson	,673**	,548**	,644**	,589**	,674**	,630**	,519**	,593**	,621**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (04): ثبات الاستمارة

1/ ألفا كرومباخ للإستمارة ككل

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,933	46

2/ ألفا كرومباخ للمحور الأول (رأس المال الفكري)

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,855	19

3/ ألفا كرومباخ للمحور الثاني (جودة الخدمة المصرفية)

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,906	27

الملاحق

الملحق رقم(05): دراسة خصائص عينة الدراسة

1/ متغير الجنس:

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	32	53,3	53,3	53,3
	أنثى	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

2/ المستوى التعليمي

المستوى التعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	3	5,0	5,0	5,0
	ثانوي	11	18,3	18,3	23,3
	جامعي	43	71,7	71,7	95,0
	تكوين مهني	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

3/ الوظيفة

الوظيفة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مكلف بالدراسات	29	48,3	48,3	48,3
	رئيس مصلحة	12	20,0	20,0	68,3
	نائب مدير	2	3,3	3,3	71,7
	مكلف مصلحة	5	8,3	8,3	80,0
	موظف رئيسي	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

4/ مدة الخدمة في البنك:

مدة الخدمة في البنك				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	17	28,3	28,3	28,3
من 10 إلى 15 سنة	11	18,3	18,3	46,7
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	22	36,7	36,7	83,3
من 15 سنة فما فوق	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الملحق رقم (06): حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الأول لاستمارة الدراسة

1/ رأس المال البشري:

Statistiques						
	العبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4	العبارة 5	العبارة 6
N Valide	60	60	60	60	60	60
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,65	3,95	3,05	3,65	2,97	3,45
Ecart type	1,071	,769	1,126	,880	1,327	1,096

2/ رأس المال الهيكلي:

Statistiques							
	العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	العبارة 13
N Valide	60	60	60	60	60	60	60
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,32	3,68	3,33	3,33	3,05	3,20	3,35
Ecart type	1,097	,892	1,115	1,130	1,156	1,005	1,191

3/ رأس المال الزبوني:

Statistiques		العبارة 14	العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	العبارة 18	العبارة 19
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,00	3,88	3,70	3,83	3,88	3,80
Ecart type		,823	1,151	,944	,942	,846	1,102

4/ رأس المال الفكري ككل:

Statistiques		رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال الزبائني	رأس المال الفكري
N	Valide	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,4528	3,3238	3,8500	3,5307
Ecart type		,67095	,80248	,61731	,55024

الملحق رقم (07): حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الثاني لاستمارة الدراسة

Statistiques		العبارة 01	العبارة 02	العبارة 03	العبارة 04	العبارة 05	العبارة 06
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,60	3,05	3,55	3,63	2,98	3,85
Ecart type		1,092	1,199	1,241	,956	1,186	,971

Statistiques							
		العبارة 07	العبارة 08	العبارة 09	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,37	3,53	3,87	3,78	3,68	3,87
Ecart type		1,164	,853	,623	,804	1,081	,769

Statistiques							
		العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	العبارة 18
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,53	3,52	3,20	3,53	3,08	3,52
Ecart type		,929	,892	1,005	,812	1,225	,930

Statistiques							
		العبارة 19	العبارة 20	العبارة 21	العبارة 22	العبارة 23	العبارة 24
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,85	4,00	4,23	3,75	3,82	3,68
Ecart type		,860	,844	1,031	,985	,748	,911

Statistiques			
		العبارة 25	العبارة 26
N	Valide	60	60
	Manquant	0	0
Moyenne		3,90	3,98
Ecart type		,817	,596

الملحق رقم(08): التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon				
		رأس المال الفكري	الخدمة المصرفية جودة	Total
N		60	60	60
Paramètres normaux ^{a, b}	Moyenne	3,5307	3,5969	3,5638
	Ecart type	,55024	,51492	,49682
Différences les plus extrêmes	Absolue	,106	,090	,064
	Positif	,061	,050	,052
	Négatif	-,106	-,090	-,064
Statistiques de test		,106	,090	,064
Sig. asymptotique (bilatérale)		,090 ^c	,200 ^{c, d}	,200 ^{c, d}

a. La distribution du test est Normale.
b. Calculée à partir des données.
c. Correction de signification de Lilliefors.
d. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

الملحق رقم(09): علاقة الارتباط رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

1/ علاقة ارتباط رأس المال البشري وجودة الخدمة المصرفية:

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,354 ^a	,126	,110	,48565

a. Prédicteurs : (Constante), البشري رأس

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,964	1	1,964	8,326	,005 ^b
Résidus	13,680	58	,236		
Total	15,644	59			

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة

b. Prédictors : (Constante), رأس المال البشري

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2,658	,331		8,022	,000
رأس المال البشري	,272	,094	,354	2,885	,005

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة

2/ علاقة الارتباط بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة المصرفية:

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,693 ^a	,480	,471	,37442

a. Prédictors : (Constante), الهيكلي المال رأس

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,513	1	7,513	53,589	,000 ^b
	Résidus	8,131	58	,140		
	Total	15,644	59			

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة

b. Prédictors : (Constante), الهيكل المال رأس

Coefficients ^a					
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta	
1	(Constante)	2,119	,208		,000
	رأس المال الهيكل	,445	,061	,693	,000

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة

3/ علاقة الارتباط بين رأس المال الزبوني وجودة الخدمة المصرفية:

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,653 ^a	,427	,417	,39327

a. Prédictors : (Constante), الزبائني المال رأس

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,673	1	6,673	43,145	,000 ^b
	Résidus	8,971	58	,155		
	Total	15,644	59			

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة

b. Prédictors : (Constante), الزبائن المال رأس

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,499	,323		4,638	,000
رأس المال الزبائني	,545	,083	,653	6,569	,000

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة

4/ علاقة الارتباط بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة المصرفية

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,740 ^a	,548	,540	,34922

a. Prédictors : (Constante), الفكري المال رأس

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	8,570	1	8,570	70,277	,000 ^b
Résidus	7,073	58	,122		
Total	15,644	59			

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة

b. Prédicteurs : (Constante), رأس المال الفكري

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,151	,295		3,900	,000
رأس المال الفكري	,693	,083	,740	8,383	,000

a. Variable dépendante : المصرفية الخدمة جودة

تهدف هذه الدراسة إلى بيان واقع مكونات رأس المال الفكري في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة والتعرف على الدور الذي يمكن أن تلعبه هذه المكونات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

ولغرض معالجة إشكالية البحث تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي لتشكيل الإطار النظري للدراسة، أما الجانب التطبيقي منها فقد تم تصميم استبيان بلغ عدد فقراته (46) فقرة، وزعت في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة بمختلف وكالاته البالغة عددها (9) وكالات، وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (60) موظف.

وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) له دور إيجابي وبدلالة معنوية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة، حيث بينت الدراسة أن رأس المال الفكري يساهم بنسبة 54.80% في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري، جودة الخدمة المصرفية، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، ميلة.

Cette étude vise à étudier la réalité des composantes du capital intellectuel dans la Banque de développement rural Mila et d'identifier le rôle qui peut être joué par ces composants dans l'amélioration de la qualité des services bancaires fournis.

Pour traiter cette probabilité de la recherche on a utilisé le programme d'études descriptives et analytiques pour former un cadre théorique pour l'étude, et pour la cote pratique on a utilisé un questionnaire, qui a été fourni par des nombres de paragraphes (46) articles distribués dans la Banque de l'agriculture et de développement rural Etat Mila de divers agences (9) organismes, a atteint un certain nombre de participants à l'étude (60) des employés.

L'étude a révélé que l'utilisation du capital intellectuel de ses trois composantes (capital humain, capital structurel, capital clientel) a un rôle positif en moral contation dans le niveau abstrait ($0,05 \geq \alpha$) dans l'amélioration de la qualité des services bancaires fournis par la Banque de développement agricole des travailleurs et de l'état rural Mila, où l'étude a montré que le capital intellectuel 54,80% pour Améliorer la qualité du service bancaire.

Mots clés: capital intellectuel, la qualité des services bancaires, la Banque de l'agriculture et du développement rural, Mila.

This study aims to investigate the reality of the components of intellectual capital in the Rural Development Bank of Mila and to identify the role that can be played by those components in improving the quality of banking services.

to treat this probability is looking to use the descriptive and analytical studies program to form a theoretical framework for the study, and for the practical side we used a questionnaire, which was provided in paragraphs numbers (46) items distributed to Bank agriculture and rural development State of Mila various its agencies (9) agencies, reached some participants in the study (60) employees.

The study found that the use of the intellectual capital of its three components (human capital, structural capital, client capital) has a positive role in moral connotation at the abstract level ($0.05 \geq \alpha$) in improving the quality of banking services provided by the agricultural development Bank of workers and the rural state Mila, where the study showed that represent the intellectual capital 54.80% to improve the quality of banking services.

Keywords: intellectual capital, the quality of banking services, the Bank for Agriculture and Rural Development, Mila.

