

دراسة تأثير مكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك: دراسة ميدانية

الدكتورة/ماجدة متولي محمد
المدرس بقسم المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة- جامعة عين شمس

أولاً: مقدمة:

تحول الاقتصاد في العالم من اقتصاد يستخدم الأصول الملموسة فقط مثل المصانع والمعدات والعقارات إلى اقتصاد يستخدم الأصول غير الملموسة مثل المعرفة، التكنولوجيا، الابتكار والكفاءات الأساسية، وهو ما يعرف برأس المال المعرفي (الفكري) (Intellectual Capital) ، ومثال هذا التحول شركات مايكروسوفت، سيسكو، أمازون، وياهو (Dumay,2009) . وفي مجال الأداء التنظيمي، يحتاج المديرون دائماً إلى إدراك أهمية المحاسبة في الاقتصاد من أجل اتخاذ القرارات في الوحدات الاقتصادية، وتعتبر القوائم المالية مؤشراً لاتخاذ القرار بالنسبة للمستثمرين. ومع ذلك، ففي عصر المعرفة، حيث يمثل رأس المال الفكري جزءاً كبيراً من قيمة منتج ما، فإن المعلومات المالية السنوية التقليدية لا تشير إلا جزئياً إلى قيمة الأصول غير الملموسة (الامتيازات، التراخيص، براءات الاختراع، العلامات التجارية، إلخ).

في الواقع، يعتبر رأس المال الفكري نشاطاً مهماً للمنظمات التي تريد أن تكون فعالة في السوق وبالتالي الحصول على ميزة تنافسية مستدامة (Gogan et al.,2016) ، وفيما يتعلق بالبنوك تكمن أهمية رأس المال الفكري والدور الذي تؤديه النخبة من الموارد البشرية في تقديم الأفكار والابتكارات في تحسين الخدمة المقدمة أو استحداث خدمات جديدة والاستثمار الكفء والفعال الذي يسهم في تحسين المركز التنافسي ومن ثم أداء البنك، كما أنها تسعى لزيادة أرباحها وهو ما يتطلب وجود رأس مال فكري (معرفي) متميز (فنعش، ٢٠١٧).

ثانياً: مشكلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة البحث في عدة تساؤلات بحثية كما يلي:

- ١- ما مفهوم وأهمية رأس المال المعرفي؟
- ٢- ما هي مكونات رأس المال المعرفي؟
- ٣- ما المقصود بالميزة التنافسية المستدامة؟
- ٤- هل البنوك محل الدراسة تمتلك أسس ومصادر تحقق الميزة التنافسية المستدامة؟

٥- هل يوجد تأثير لمكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك محل الدراسة؟

ثالثاً: أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في دراسة تأثير مكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

الأهداف الفرعية:

- ١- دراسة تأثير رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.
- ٢- دراسة تأثير رأس المال الهيكلي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.
- ٣- دراسة تأثير رأس المال الزبوني(العملاء) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

رابعاً: فروض البحث:

يتمثل الفرض الرئيسي للبحث في أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك".

الفروض الفرعية:

- ١- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.
- ٢- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.
- ٣- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبوني(العملاء) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

خامساً: حدود البحث:

تتمثل حدود البحث في الآتي:

- ١- تقتصر الدراسة الميدانية على دراسة تأثير مكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لعينة من البنوك الحكومية المصرية فقط.
- ٢- لن يتعرض البحث لدراسة تأثير مكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لبنوك القطاع الخاص في مصر.
- ٣- لن يتعرض البحث لمؤشرات قياس رأس المال المعرفي في البنوك.

سادساً: الدراسات السابقة:

- ١- دراسة (يوسف، ٢٠٠٥) :

استهدف الباحث إيجاد الطريقة المناسبة لتنمية رأس المال الفكري لمنظمات الأعمال، وقد افترض أنه لكون رأس المال الفكري يرتكز على الإبداع البشري فإن الدوران في الكادر المعرفي بين منظمات الأعمال سيؤدي إلى تذبذب قيمة رأس المال الفكري ومن ثم إجمالي القيمة السوقية لتلك المنظمات. وقد استخدم الباحث المنهج التحليلي الاستنتاجي لتحليل الأفكار والآراء والنظريات المطروحة فيما يتعلق برأس المال الفكري كمفهوم ونسبة مهمة من قيمة منظمات الأعمال السوقية وخاصة في ما يسمى بالمنظمات المعرفية. وقد توصل لمجموعة من النتائج أهمها:

١- لازالت الجهات الحكومية لا تعير أي اهتمام إلى رأس المال الفكري في الشركات من خلال التشريعات الخاصة بذلك وما يترتب عليه ضريبياً.

٢- أن الكثير من عناصر ومكونات رأس المال الفكري لا يعالج محاسبياً بقيود محددة، وبذلك فهو يقدر ويخمن بصورة تقريبية وغير موضوعية.

٣- استطاع الباحث صياغة نموذج لقياس رأس المال الفكري على مستوى الشركات.

وقد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها: أنه يجب على الجهات الرسمية في الدول تحديد مؤشرات معينة لقياس النمو في رأس المال الفكري خاص بكل صناعة أو قطاع اقتصادي يمكن اعتماده من قبل شركات القطاع.

٢- دراسة (عبد الحميد، ٢٠١٢):

استهدف الباحث في هذه الدراسة التعرف على مدى توافر رأس المال الفكري ومدى الاهتمام به في شركات الاتصالات، والتعرف على دوره في تنمية القدرات الإبداعية في هذه الشركات، ومن ثم تحقيق قيمة مضافة وتحقيق الميزة التنافسية لها، وذلك من خلال محاولة تفسير علاقة الارتباط بين رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة وبين الميزة التنافسية بالشركة محل الدراسة. وقد افترض أنه يؤدي الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده المختلفة إلى تحقيق الميزة التنافسية للشركة محل الدراسة. وقد قام بإجراء دراسة ميدانية على إحدى شركات الاتصالات العاملة في جمهورية مصر العربية، وأشارت نتيجة الدراسة الميدانية إلى أن الاهتمام برأس المال الفكري لا يحظى بالاهتمام الكافي، حيث إنه لم يرتق لدرجة الاهتمام المتقدمة. ومن أهم ما أوصت به الدراسة إضفاء البعد الاستراتيجي لجهود التنمية البشرية والتدريب وذلك لتنمية طاقات الإبداع والإبتكار لدى العاملين في المنظمات بصفة عامة، وفي الشركة محل الدراسة بصفة خاصة.

٣- دراسة (البشتاوي وطه، ٢٠١٤):

هدف الباحثان من هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، وتم اختيار عينة مكونة من إحدى عشرة شركة في الأردن، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن لرأس المال الفكري دوراً كبيراً وفعالاً في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية. أما أهم التوصيات فهي ضرورة استثمار الأموال في رأس

المال الفكري للحصول على الموارد المعرفية ووضع خطة للمحافظة على رأس المال الفكري من خلال برامج التحفيز المادي والمعنوي.

٤- دراسة (Lipunga,2015):

تمثل هدف الباحث من هذه الدراسة في قياس أداء رأس المال الفكري في القطاع المصرفي التجاري في ملاوي. وأشارت النتائج إلى أن البنوك التجارية التي أخذت عينات منها حققت متوسط الأداء المشترك في جميع السنوات محل الدراسة إلا في عام واحد فقط، وقد اقترح تحليل الاتجاهات اتجاهاً تصاعدياً من حيث مستوى الكفاءة ولكن بمعدل منخفض جداً. وهذا يوحي بأن البنوك التجارية عليها أن تبذل المزيد من الجهود لتحسين كفاءة رأس المال الفكري. كما وجدت الدراسة أن كفاءة رأس المال البشري أعلى نسبياً من رأس المال الهيكلي على مدار الفترة بأكملها. وهذا يؤكد على أهمية رأس المال البشري في خلق القيمة للبنوك.

٥- دراسة (فرحاتي، ٢٠١٥):

تناول الباحث في هذه الدراسة دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة في (الجودة، الكفاءة، الإبداع، الاستجابة) في إحدى الشركات، وقد تم اختبار الفروض من خلال تصميم استبيان، وأظهرت التحليلات عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة، ومن أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري، وضرورة التعامل معه على أنه أهم مورد استراتيجي.

٦- دراسة (Gogan et al.,2016):

هدف الباحثون من هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي في أربع شركات عاملة في توزيع مياه الشرب في رومانيا بين عامي ٢٠١٠ و ٢٠١٤. واختبار الارتباط بين العناصر الثلاثة لرأس المال الفكري (البشري، العملاء والهيكلية) وكيف تؤثر على الأداء. وكنتيجة للبحث التطبيقي الذي تم إجراؤه لاختبار نموذج التقييم المقترح والتحقق من صحته، أكد تأثير رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي في تلك الشركات، كما أظهرت النتائج أن الشركات العاملة في مجال توزيع مياه الشرب في رومانيا تمتلك العديد من عناصر رأس المال الفكري ويمكن قياس هذه العناصر في الواقع.

٧- دراسة (Razak et al. , 2016):

استهدف الباحثون من هذه الدراسة تحقيق هدفين رئيسيين هما:

١- الإبلاغ عن نتائج الفحص التجريبي للقطاع المصرفي السعودي في التقارير السنوية عن رأس المال الفكري من حيث المحتوى.

٢- قياس أداء رأس المال الفكري للقطاع المصرفي السعودي باستخدام معامل الكفاءة VAIC™ الذي وضعته Ante Pulic.

وتمت مراجعته من ثلاث زوايا وهي: رأس المال البشري ورأس المال الخارجي ورأس المال الداخلي، تم استخدام تحليل المحتوى لدراسة ممارسات التصنيف الدولي في التقرير السنوي لعدد ١٢ بنك تجاري مدرج في سوق تداول الأسهم السعودية في عام ٢٠١٤. وأظهرت النتائج أن جميع البنوك السعودية المدرجة في سوق الأوراق المالية أفصحت عن رأس المال الفكري في تقريرها السنوي لعام ٢٠١٤. وقد تم الإفصاح عن معظم بنود رأس المال الفكري في شكل خطابي وعلى مدار التقرير السنوي. وأظهرت نتائج كفاءة VAICTM أن للبنوك كفاءة رأسمالية بشرية أعلى نسبياً من الكفاءة الهيكلية.

٨- دراسة (شقلب، ٢٠١٦):

هدفت الدراسة إلى تبيان أثر رأس المال الفكري على أداء البنوك المصرية في الفترة من ٢٠١٠-٢٠١٤ مما يساعد على تحديد العلاقة بين أداء البنوك المصرية المسجلة في البورصة ورأس المال الفكري، وقد استخدم لقياس رأس المال الفكري كل من: معامل القيمة المضافة لرأس المال الفكري VAIC ، مكونات القيمة المضافة لرأس المال الفكري، القيمة السوقية/القيمة الدفترية، ومعادلة توبين، وذلك بهدف إظهار أثر رأس المال الفكري على كل من كفاية رأس المال، جودة الأصول، الربحية والسيولة، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لرأس المال الفكري على كل من كفاية رأس المال، جودة الأصول، الربحية والسيولة في البنوك المصرية المسجلة في البورصة.

٩- دراسة (Braendle et al., 2017):

حاول الباحثون في هذه الدراسة الربط بين حوكمة الشركات في شكل متغيرات رأس المال الفكري والأداء التنظيمي في القطاع العام في دول مجلس التعاون الخليجي، ودراسة الارتباط بين متغيرات رأس المال الفكري أثناء التحقق من تأثيرها على الأداء. وتمثلت نتائج الدراسة التجريبية التي أجريت إلى أن حوكمة الشركات في شكل متغيرات رأس المال الفكري يمكن أن يكون لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي في القطاع العام، كما يوجد ارتباط بين متغيرات رأس المال الفكري.

يخلص الباحث من استعراض الدراسات السابقة وتحليلها لما يلي:

- ١- ركز البعض منها على تحليل الأفكار والآراء والنظريات المطروحة فيما يتعلق برأس المال المعرفي كمفهوم ونسبة مهمة من قيمة منظمات الأعمال السوقية.
- ٢- اهتم البعض الآخر بدور رأس المال المعرفي في تنمية القدرات الإبداعية في الشركات ومن ثم تحقيق قيمة مضافة وتحقيق الميزة التنافسية لها.
- ٣- أن لرأس المال المعرفي دوراً كبيراً وفعالاً في تحسين ربحية الشركات.
- ٤- يعد هذا البحث امتداداً لتلك الدراسات، بالإضافة إلى أنه سوف يقوم بالتركيز على التحقق من تأثير مكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة وليس الميزة التنافسية فقط.

٥- يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة بصفة عامة حيث يتم التركيز على البعد الاستراتيجي للميزة التنافسية.

٦- يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة بالنسبة لمجال التطبيق حيث يتم التركيز على البعد الاستراتيجي للميزة التنافسية في البنوك وليس الشركات.

سابعاً: الإطار المفاهيمي لرأس المال المعرفي (الفكري):

١- مفهوم رأس المال المعرفي:

قدمت العديد من الدراسات بعض التعريفات لرأس المال الفكري من بينها:
- الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC, 1998) يرى أن مصطلح رأس المال الفكري عادة ما يستخدم بالتبادل مع كل من الملكية الفكرية والأصول الفكرية المعرفية، كما يمكن أن ينظر له كمخزون كلي لرأس المال أو الحقوق المبنية على المعرفة والتي تمتلكها المنشأة، ويمثل أيضاً الناتج النهائي لعملية تحويل المعرفة إلى ملكية أو أصول فكرية للمنشأة.

- دراسة (Karabay, 2011):

رأس المال الفكري هو:

- المعرفة التنظيمية وصناعة المعرفة.
- القدرة على تطبيق المهارات في أصعب الحالات.
- المعرفة المكتسبة من خلال التدريب والخبرة.
- النظام المستخدم لفهم الحالات والتأثيرات.
- المعرفة متمثلة في كيفية إدارة الأعمال.
- المعرفة المستخدمة لتجنب المآزق.
- المعرفة متمثلة في كيفية إيجاد المعلومات والحصول عليها.

- دراسة (يمن، ٢٠١٠):

رأس المال الفكري "قدرة متفردة تتفوق بها المنظمة على جميع المنافسين وذلك نتيجة لوجود مهارات متميزة تساعد في زيادة القيمة المقدمة للمستثمرين، وهو مصدر من مصادر الميزة التنافسية.

- دراسة (Mention, 2012):

رأس المال الفكري هو "مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا".

تأسيساً على ما تقدم يمكن للباحث تعريف رأس المال المعرفي بأنه "عبارة عن العناصر غير الملموسة المستندة على العنصر البشري بما يتمتع به من مهارات تمثل أهم مصادر الثروة ودعائم القوة، والمعرفة التنظيمية التي تساعد في تحقيق الميزة التنافسية وولاء العملاء".

٢- أهمية رأس المال المعرفي:

أوضحت العديد من الدراسات أن هناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تجنيها أي منظمة من خلال الاهتمام برأس المال المعرفي، حيث يساعد رأس المال المعرفي في:

- خلق معارف جديدة.
- زيادة كفاءة استخدام الأصول وتحقيق إنتاجية أعلى وخدمة أفضل للعملاء.
- أهم مصدر للربحية والدعامة التنافسية للمنظمة.
- زيادة القدرة الإبداعية.
- إبهار وجذب العملاء وتعزيز ولائهم.
- تعزيز القدرة التنافسية.
- مصدر لتوليد الثروة، إذ إن ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة (فرحاتي، ٢٠١٥ ، عبد الحميد، ٢٠١٢ ، الشكرجي ومحمود، ٢٠١٠).

٣- مكونات رأس المال المعرفي:

إن تحديد رأس المال المعرفي يكون مرشداً للكثيرين لتحديد أهمية هذا النوع من رأس المال الذي سيساهم في تعزيز الموقع التنافسي للمنظمات من خلال مساهمته في تحقيق قيمة مضافة لها (الحلالمة والعزاوي ، ٢٠٠٩).

تتمثل مكونات رأس المال المعرفي في كل من:

أ- رأس المال البشري Human Capital :

هو واحد من الموارد الاستراتيجية الرئيسية في الشركات وشرط أساسي للنجاح، يجب أن تولي الشركات اهتماماً للكفاءات وقدرات مواردهم البشرية من أجل تنفيذ استراتيجياتهم بنجاح. فهو مجموعة الأصول التي يجلبها الفرد معه إلى المنظمة مثل التعليم والتدريب والخبرة المهنية ، وهي في مجموعها من مجموعة الأفراد العاملين في المنظمة. كما يشير رأس المال البشري إلى المعرفة الموجودة في عقول الأفراد وتجاربيهم. ويتكون من ثلاثة مكونات: الكفاءة، الموقف، والمهارة الفكرية. ويعتبر رأس المال البشري طاقة فكرية وقدرة معرفية، مصدر للابتكار والتجديد والاختراع، قوة محرك لمختلف الموارد والتقنية، طاقة للإنجاز وتحقيق الأهداف وحل المشكلات، ومصدر لتوليد وتنمية القدرات التنافسية (المجد واليفي، (Hejazi et al. , 2016)).

ب- رأس المال الهيكلي Structural Capital :

رأس المال الهيكلي أقل وضوحاً وأكثر تخصصاً من المكونات الأخرى فهو الروتين، والمعرفة بما في ذلك المعرفة المخزنة في قواعد البيانات والإجراءات والمنشورات والثقافة التنظيمية، يتم بناء رأس المال الهيكلي الفعال من خلال العمليات التنظيمية، نظم المعلومات، الهيكل التنظيمي الداخلي، أو لنظم الإدارية (Hejazi et al. , 2016).

ج- رأس المال الزبوني(العملاء) (CC) Customer Capital:

يعد رأس المال الزبوني(العملاء) أحد أهم مكونات رأس المال المعرفي، يعتمد رأس مال العميل بشكل أساسي على العلاقة بين المنظمة وعملائها، تعد العلاقة مع العملاء مهمة للغاية بالنسبة للمنظمة نظراً لأنهم المصدر الرئيسي لإيراد إيرادات لها. كما أن رأس مال العميل يستند إلى رضا العملاء وولائهم (Mohtar et al.,2015).

أي يتكون رأس المال المعرفي من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني، ويجب على أي منظمة الاهتمام بتلك المكونات لتعزيز القدرة التنافسية لها.

ثامناً: الميزة التنافسية المستدامة:

تسعى المنظمات بشكل فاعل لأن تبقى في السوق وتستمر في مجال عملها، ولكن لا يتحقق ذلك بشكل سهل ويسير، بل تتعرض إلى منافسة شديدة وقوية.ومن أجل مواجهة ذلك وأن تحقق أهدافها المطلوبة، فإنه يستوجب أن تمتلك ميزة تنافسية تعبر بها ومن خلالها عن تفردا عن غيرها من المنظمات الأخرى في ذات الصناعة. وهذا الأمر يستوجب أن تعرف المنظمة قواعد التنافس القائمة في السوق وكيف يمكن أن تلعب الأدوار لكي تكتسب الميزة التنافسية التي تجعلها قادرة على محاكاة المنافسين أو التفوق عليهم. إن عملية بناء المزايا التنافسية لا يمكن أن يتم إلا من خلال العمل على معرفة الفرص والتهديدات الموجودة في البيئة الخارجية ونقاط القوة والضعف لديها. إن امتلاك المنظمة للميزة التنافسية يمثل جزءاً أساسياً من فلسفة الإدارة وتوجهاتها المستقبلية وللأمد الطويل، وتعرف الميزة التنافسية بأنها تعبير عن سعي المنظمة لإنشاء أو امتلاك سمات فريدة عن غيرها من المنظمات العاملة في ذات الصناعة لكي تحقق التميز عنهم.

أما المزايا التنافسية المستدامة هي أصول الشركة أو سماتها أو قدراتها التي يصعب تكرارها أو تجاوزها، وهي أيضاً عنصر تفوق للمؤسسة يتم تحقيقه في حالة اتباعها لاستراتيجية معينة للتنافس أو أنها القدرة على إنتاج السلع والخدمات بالنوعية الجيدة والسعر المناسب وفي الوقت المناسب، وهذا يعني تلبية حاجات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة من المنشآت الأخرى، وهي الميزة التي تنشأ بتوصل المنظمة إلى اكتشاف سبل جديدة أكثر فعالية واتباع لاستراتيجيات مبتكرة لإضافة قيمة لمنتجاتها لم يصل لها المنافسين. إن الإستراتيجية التنافسية بإمكانها إيصال المنظمة إلى اكتساب مهارات وأسواق تجعلها تتفوق على منافسيها ورباح وحصص سوقية وعملاء إضافيين، وبذلك فهي تبحث عن التميز، أي ما يميزها عن منافسيها، ويتحقق التميز عن طريق الإستراتيجية

المتبعة. ويتحقق للميزة التنافسية صفة الاستدامة إذا تمكنت المنظمة من المحافظة على ميزة التكلفة الأقل أو ميزة تميز المنتج. وعرفها آخرون بأنها في حقيقتها منتج يرتبط بجانبين هما الميزة التنافسية والميزة الإستراتيجية على اعتبار أن الميزة التنافسية المستدامة هي تلبية الحاجات الحالية للسوق آخذين بعين الاعتبار الحاجات المستقبلية. ويمكن للشركات أن تتجز الميزة التنافسية المستدامة من خلال تطوير القدرات التفاعلية لإدارة العلاقة مع العميل وتحسين استهدافه لتحقيق التأثير الأكبر عليه وزيادة ولاءه (FAULKENBERRY, 2015)، عبد العزيز و خليل، ٢٠١٦، البكري و بني حمدان، ٢٠١٣، بن الزين، ٢٠١٨).

تاسعاً: الدراسة الميدانية:

تنعكس الأهمية الميدانية للبحث في تقديم نموذج يربط بين مكونات رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

سوف يتضمن هذا الجزء تحليل بيانات عينة الدراسة (قوائم الاستقصاء) باستخدام بعض الأساليب والاختبارات الإحصائية للتحقق من صحة فروض الدراسة المنبثقة عن أهداف الدراسة، وذلك لدراسة تأثير مكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك. وسوف يتم تحليل البيانات على عدة مراحل كما يلي:

١- إدخال وترميز البيانات.

٢- تجهيز البيانات.

٣- إجراء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة.

٤- إجراء التحليلات الإحصائية لاختبار فروض الدراسة.

١- إدخال وترميز البيانات:

تمت مراجعة بيانات قوائم الاستقصاء للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، ومن ثم تم ترميز قيم جميع العبارات (الأسئلة) الواردة بتلك القوائم وتفرغها على الحاسب الآلي باستخدام كل من برنامج **Microsoft Excel** وبرنامج **SPSS 25**. علماً بأنه قد تم ترميز إجابات عينة الدراسة من خلال إعطاء مجموعة من الأوزان التي يعبر كل منها عن الآراء المختلفة لعينة الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي كما يظهر بالجدول (١):

جدول (١)

ترميز إجابات عينة الدراسة

الوزن	الآراء
١	غير موافق على الإطلاق
٢	غير موافق

٣	محايد
٤	موافق
٥	موافق تماماً

٢- تجهيز البيانات:

عند جمع البيانات الأولية من قوائم الاستقصاء فإن تجهيز البيانات أو ما يُعرف بالتحليل الأولي للبيانات (**Preliminary data analysis**) يعتبر خطوة أساسية ومطلوبة قبل إجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة. حيث أن التحليل الأولي للبيانات يُعد أمراً بالغ الأهمية للتأكد من أن التحليلات الإحصائية اللاحقة سوف تتم بشكل صحيح. وقد تأسست عملية التحليل الأولي للبيانات من المراحل التالية:

١- التعامل مع القيم المفقودة (**Missing Data Handling**).

٢- إجراء اختبائي الثبات والصدق (**Reliability and Validity tests**).

٣- تكوين متغيرات الدراسة (**Composition of the variables**).

٤- إجراء اختبار طبيعية البيانات (**Test of Normality**).

٥- تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

١ / ٢ التعامل مع القيم المفقودة (**Missing Data Handling**):

تفترض معظم الأساليب الإحصائية أن تكون بيانات العينة الخاضعة للدراسة التحليلية مكتملة، أي أنه لا توجد قيماً مفقودة بتلك البيانات. وحيث أن بعض الأساليب لا تستطيع التعامل مع القيم المفقودة من تلقاء نفسها، فقد وجب التعامل مع القيم المفقودة قبل البدء في إجراء التحليلات الإحصائية. وعند فحص قوائم الاستقصاء تبين أن نسبة القيم المفقودة قد بلغت ٦,٠%. وقد تم تقدير القيم المفقودة في كل عبارة على مستوى عينة الدراسة باستخدام المنوال **The Mode**، أي إيجاد القيمة الأكثر تكراراً بكل عبارة (سؤال) والتعويض بها عوضاً عن القيم المفقودة.

٢ / ٢ إجراء اختبائي الثبات والصدق (**Reliability and Validity tests**):

يتم إجراء كل من اختبائي الثبات **Reliability** والصدق **Validity** عادةً بهدف معرفة مدى صدق وصحة وصلاحيّة قائمة الاستقصاء لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة، والآتي توضيحاً لكل من معاملي الثبات والصدق.

١ / ٢ / ٢ معامل الثبات **Reliability**:

الثبات يُشير إلى مدى استقرار عبارات (بنود) قائمة الاستقصاء وعدم تناقضها مع نفسها، أي أن قائمة الاستقصاء سوف تُعطي نفس النتائج تقريباً باحتمال مساوٍ لقيمة معامل الثبات إذا أُعيد تطبيقها على عينة أخرى من نفس المجتمع وبنفس الحجم. ولإجراء اختبار الثبات للعبارات الواردة بقوائم الاستقصاء تم استخدام معامل ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha** وهو معامل يأخذ قيماً

تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح. فإذا لم يكن هناك ثباتاً، فإن قيمة هذا المعامل ستكون مساوية للصفر، بينما إذا كان هناك ثباتاً تاماً في البيانات فإن قيمة هذا المعامل ستكون مساوية للواحد الصحيح. أي أن زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ واقتربها للواحد الصحيح تعني زيادة مستوى مصداقية البيانات بما يعكس نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة. علماً بأن أقل قيمة لمعامل الثبات هي ٠,٧، وما يزيد عن ٠,٧ يعطي مؤشراً قوياً للحكم على مدى ثبات قائمة الاستقصاء. ويتم حساب معامل ألفا كرونباخ عن طريق المعادلة (١) (Cronbach , 1951):

$$Alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n V_i}{V_t} \right) \quad (1)$$

حيث أن:

Alpha ترمز إلى معامل ألفا كرونباخ.

n ترمز إلى عدد العبارات الواردة بقائمة الاستقصاء.

V_i ترمز إلى تباين العبارة الواحدة.

V_t ترمز إلى تباين جميع العبارات بقائمة الاستقصاء.

٢/٢/٢ معامل الصدق Validity:

صدق قائمة الاستقصاء يعني أن العبارات الواردة بقوائم الاستقصاء تُمثل المجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات التي يتم الحصول عليها من قوائم الاستقصاء تعطي المعلومات التي وضعت من أجلها العبارات (قائمة الاستقصاء تقيس ما وضعت لقياسه). ويتم قياس معامل الصدق عن طريق أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات كما هو موضح بالمعادلة (2).

$$Validity = \sqrt[2]{Alpha} \quad (2)$$

والجدول (٢) يوضح نتائج كل من اختياري الثبات والصدق على مستوى متغيرات الدراسة.

جدول (٢)

نتائج تطبيق معاملي الثبات والصدق

المتغيرات	الأبعاد (المتغيرات الفرعية)	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
مكونات رأس المال المعرفي	رأس المال البشري	١٢	٠,٨٧٤	٠,٩٣٥
	رأس المال الهيكلي	٧	٠,٨٦٦	٠,٩٣١
	رأس المال الزبوني	٧	٠,٨٢٠	٠,٩٠٦
	الكل	٢٦	٠,٩٣٤	٠,٩٦٦

الميزة التنافسية المستدامة	٨	٠,٨٥٤	٠,٩٢٤
----------------------------	---	-------	-------

تبين من الجدول (٢) أن قيمة كل من معاملي الثبات والصدق تزيد عن ٠,٧، كما أنها تقترب من الواحد الصحيح على مستوى جميع المتغيرات، مما يُشير إلى أن هناك استقرار في العبارات المُعبّرة عن كل متغير، كما أن قائمة الاستقصاء تقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فإنها تُمثل مجتمع الدراسة بشكل جيد، لذلك يمكن الاعتماد على بيانات تلك القائمة في عمل التحليلات والاختبارات الإحصائية اللاحقة.

٣/٢ تكوين متغيرات الدراسة (Composition of the variables):

تم تكوين متغيرات الدراسة اعتماداً على العبارات المُعبّرة عن كل منها بقائمة الاستقصاء عن طريق حساب متوسط قيم العبارات التي تمثل كل بُعد (متغير) باستخدام الوسط الحسابي، ومن ثم استخدام تلك المتوسطات للتعبير عن كل متغير. والجدول (٣) يُعطي توصيفاً للمتغير التابع والمتغيرات المستقلة التي تم تكوينها وسوف تتضمنها التحليلات الإحصائية اللاحقة.

جدول (٣)

توصيف متغيرات الدراسة

الرمز	عدد العبارات	الأبعاد (المتغيرات الفرعية)	المتغيرات
X_1	١٢	رأس المال البشري	مكونات رأس المال المعرفي
X_2	٧	رأس المال الهيكلي	
X_3	٧	رأس المال الزبوني	
X	٢٦	الكل	
Y	٨	الميزة التنافسية المستدامة	

٤/٢ اختبار طبيعية البيانات (Test of Normality):

يستخدم اختبار طبيعية البيانات للتحقق مما إذا كانت البيانات محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، فإذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي يتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية Parametric tests ، وإذا كانت البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي يتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية Non-Parametric tests. مع ملاحظة أنه إذا كانت البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وتم استخدام الاختبارات المعلمية فإن تفسير النتائج قد لا يكون صحيحاً وبالتالي لا

يصلح في عملية اتخاذ القرار. لذلك فإنه من الضروري التحقق مما إذا كانت البيانات موزعة طبيعياً أم لا، وبناءً عليه يتم تحديد الاختبارات الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفروض. وجدير بالذكر أنه توجد مجموعة من الطرق والاختبارات الإحصائية التي تُستخدم في معرفة ما إذا كانت البيانات محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ومن أهمها اختبار Shapiro–Wilk لما له من خصائص تتميز بالقوة بالمقارنة بغيره من الطرق.

ويُمكن حساب هذا الاختبار عن طريق المعادلة (٣) (Razali & Wah., 2011):

$$W = \frac{(\sum_{i=1}^n a_i y_i)^2}{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2} \quad (3)$$

حيث أن:

y_i ← عبارة عن قيم العينة المرتبة.

\bar{y} ← عبارة عن الوسط الحسابي للعينة.

a_i ← عبارة عن القيم المتوقعة التي يتم توليدها لمتغيرات عشوائية تم سحبها من مجتمع يتبع

التوزيع الطبيعي المعياري.

والجدول (٤) يوضح نتيجة اختبار طبيعية البيانات (اختبار Shapiro–Wilk) على

مستوى متغيرات الدراسة.

جدول (٤)

اختبار طبيعية البيانات باستخدام اختبار Shapiro–Wilk

	اختبار Shapiro–Wilk		المتغيرات الفرعية (الأبعاد)	المتغيرات
	القيمة الاحتمالية p-value	قيمة الاختبار W		
غير طبيعي	٠,٠٠٠	٠,٩٦١	رأس المال البشري	مكونات رأس المال المعرفي
غير طبيعي	٠,٠٠٠	٠,٩٥١	رأس المال الهيكلي	
غير طبيعي	٠,٠٠٠	٠,٩٥٧	رأس المال الزبوني	
غير طبيعي	٠,٠١٣	٠,٩٧٨	الكل	
غير طبيعي	٠,٠٠٠	٠,٩٦٣	الميزة التنافسية المستدامة	

يتضح من الجدول (٤) أن:

المتغيرات لا تتبع التوزيع الطبيعي بمستوى معنوية ٥%، حيث أن القيمة الاحتمالية لاختبار Shapiro-Wilk تقل عن قيمة مستوى المعنوية المعياري α بجميع الأبعاد على مستوى جميع المتغيرات ($p\text{-value} < \alpha = 0,05$)، لذلك يفضل أن يستخدم معها الاختبارات الإحصائية اللامعلمية (Non-Parametric tests). وبناءً على ما سبق سوف يتم الاعتماد عند إجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة على الاختبارات اللامعلمية. وبهذا يكون قد تم الانتهاء من عملية إعداد وتجهيز البيانات، وبالتالي يمكن الاعتماد على بيانات قوائم الاستقصاء في التحليلات الإحصائية اللاحقة، والتي تشتمل على إجراء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة وبناء النماذج الإحصائية والتحقق من صحة فروض الدراسة.

٥/٢ تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

طبقاً لنتائج اختبار طبيعية البيانات {جدول (٤)}، وحيث أنه اتضح من واقع النتائج أن المتغيرات لا تتبع التوزيع الطبيعي، فقد تم استخدام الاختبارات الإحصائية الآتية:

١- إجراء الإحصاء الوصفي Descriptive Statistics:

عن طريق حساب كل من الوسط الحسابي Mean لقياس متوسط الآراء وحساب الانحراف المعياري (SD) Standard Deviation لقياس التشتت. ومن ثم مقارنة قيمة الوسط الحسابي بقيمة المتوسط المرجح لإجابات عينة الدراسة في شكل مماثل لمقياس ليكرت كما هو موضح بالجدول (٥) لمعرفة اتجاه آراء عينة الدراسة، أي معرفة هل النمط السائد للمستقصي منهم يميل نحو الموافقة أم عدم الموافقة. فعلى سبيل المثال إذا كانت قيمة الوسط الحسابي ٤,٢٣ فإنها بذلك سوف تنتمي للفئة الأخيرة بالجدول (٥) والتي تعبر عن أن الرأي السائد بعينة الدراسة يميل نحو الموافقة التامة، أما إذا كانت قيمة الوسط الحسابي ١,٥ فإنها بذلك سوف تنتمي للفئة الأولى بالجدول والتي تعبر عن أن الرأي السائد بعينة الدراسة يميل نحو عدم الموافقة التامة.

جدول (٥)

المتوسط المرجح والاتجاه المعبر عنه

الاتجاه العام للآراء	المتوسط المرجح
غير موافق على الإطلاق	١ - ١,٧٩
غير موافق	١,٨٠ - ٢,٥٩
محايد	٢,٦٠ - ٣,٣٩
موافق	٣,٤٠ - ٤,١٩
موافق تماماً	٤,٢٠ - ٥

٢- حساب قيمة الوسيط وتطبيق اختبار ويلكوكسن لعينة واحدة
 Wilcoxon Signed-Rank test للتأكيد على الاتجاه السائد لآراء عينة الدراسة ، وذلك
 بهدف معرفة مدى موافقة عينة الدراسة على العبارات المعبرة عن مكونات رأس المال المعرفي،
 ومدى موافقة عينة الدراسة على العبارات المعبرة عن الميزة التنافسية المستدامة من خلال
 مقارنة وسيط عينة الدراسة بالقيمة ٣ والتي تعبر عن وسيط الأوزان (محايد).

٣- حساب معامل ارتباط سبيرمان Spearman's rank correlation coefficient اللامعلمي
 لمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع أم لا. علماً بأن معامل
 الارتباط يرمز له بالرمز r ، وتنحصر قيمته بين $+1$ و -1 (Lind et al., 2012) ، فكلما
 كانت قيمة معامل الارتباط المحسوبة قريبة من الواحد الصحيح (بغض النظر عن الإشارة)
 كلما دل ذلك على قوة العلاقة بين المتغيرات، وكلما ابتعدت قيمة معامل الارتباط عن الواحد
 الصحيح كلما دل ذلك على ضعف العلاقة بين المتغيرات. من ناحية أخرى فإن إشارة معامل
 الارتباط تصف ما إذا كانت العلاقة طردية أم عكسية، فإذا كانت الإشارة سالبة (-) دل ذلك
 على أن العلاقة بين المتغيرين عكسية، أي أن زيادة أحدهما تؤدي إلى انخفاض الآخر، وإذا
 كانت الإشارة موجبة (+) دل ذلك على أن العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن زيادة أحدهما
 تؤدي إلى زيادة الآخر (المتغيرين يتحركان في نفس الاتجاه).

٤- إذا تبين أن هناك علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع يتم تطبيق تحليل الانحدار
 الخطي المتعدد Multiple Linear Regression كخطوة ثانية لدراسة تأثير أبعاد مكونات
 رأس المال المعرفي (المتغيرات المستقلة) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة (المتغير التابع).
 وسوف يتم ذلك باستخدام طريقة الانحدار المتدرج Stepwise Regression لتحديد
 المتغيرات المستقلة الأكثر أهمية وتأثيراً في نموذج الانحدار .

٣- إجراء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة Descriptive Statistics :

تم إجراء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، والجدول (٦) يعرض قيمة الوسط الحسابي،
 والانحراف المعياري، والوسيط ونتيجة اختبار ويلكوكسن على مستوى متغيرات الدراسة.

جدول (٦)

الإحصاء الوصفي واختبار ويلكوكسن

اختبار ويلكوكسن	الإحصاء الوصفي			المتغيرات (المتغيرات الفرعية)	المتغيرات الأبعاد
	الوسيط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
القيمة الاحتمالية p-value					

٠,٠٠٠	٤,٣٣	٠,٤٤٨٧	٤,٣٣٧	رأس المال البشري	مكونات
٠,٠٠٠	٤,٢٩	٠,٥٣٧٣	٤,٢٢٤	رأس المال الهيكلي	رأس
٠,٠٠٠	٤,٢٩	٠,٤٩١١	٤,٢٨٠	رأس المال الزبوني	المال
٠,٠٠٠	٤,٣٠	٠,٤٤٠٢	٤,٢٨٠	الكل	المعرفي
٠,٠٠٠	٤,٢٥	٠,٥٠٢٦	٤,٢٣٩	الميزة التنافسية المستدامة	

يتضح من الجدول (٦) أن:

الاتجاه العام لآراء عينة الدراسة من العاملين بالبنك الأهلي وبنك مصر يميل إلى الموافقة الشديدة على مكونات رأس المال المعرفي والميزة التنافسية المستدامة، حيث أن قيمة جميع الأوساط الحسابية لتلك الأبعاد تقع في حدود الفئة الخامسة (٤,٢٠ - ٥) والتي تعبر عن الرأي "موافق تماماً". وقد جاءت نتيجة اختبار ويلكوكسن لتؤكد ذلك، حيث تبين أن قيمة الوسيط لتلك الأبعاد تزيد عن ٣، كما أن القيمة الاحتمالية لاختبار ويلكوكسن تقل عن قيمة مستوى المعنوية α (p-value) $(= 0.05 < \alpha = 0.000)$ لجميع الأبعاد، مما يؤكد على ارتفاع قيمة الوسيط عن القيمة ٣ التي تُعبر عن الحياد، وبالتالي نخلص من واقع اختبار ويلكوكسن إلى أن آراء عينة الدراسة تُشير إلى توافر وإدراك الأبعاد المختلفة لمكونات رأس المال المعرفي والميزة التنافسية المستدامة بالنسبة للعاملين بالبنك الأهلي وبنك مصر.

وفيما يلي الإحصاء الوصفي أيضاً على مستوى العبارات المكونة لكل متغير.

١/٣ إجراء الإحصاء الوصفي لكل متغير:

١/١/٣ إجراء الإحصاء الوصفي لعبارات متغير رأس المال البشري:

يعرض الجدول (٧) قيمة الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوسيط ونتيجة اختبار ويلكوكسن على مستوى عبارات متغير رأس المال البشري.

جدول (٧)

الإحصاء الوصفي واختبار ويلكوكسن لعبارات متغير رأس المال البشري

اختبار ويلكوكسن	الإحصاء الوصفي			العبارات
	الوسيط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
القيمة الاحتمالية p-value				
٠,٠٠٠	٥	٠,٥٦٧	٤,٦٥	١- يتمتع العنصر البشري بالبنك بالمعرفة المهنية المتخصصة.

٠,٠٠٠	٤	٠,٦٥٣	٤,٤١	٢- يتمتع العنصر البشري بالبنك بالخبرة.
٠,٠٠٠	٤	٠,٦١٤	٤,٣٧	٣- يتمتع العنصر البشري بالبنك بجودة الأداء.
٠,٠٠٠	٤	٠,٨٢١	٤,٠٨	٤- يعمل العنصر البشري بالبنك على تنمية العمل الجماعي.
٠,٠٠٠	٤	٠,٦٨٤	٤,٢١	٥- يتمتع العنصر البشري بمهارات التعامل مع عملاء البنك.
٠,٠٠٠	٤	٠,٧١٩	٤,١٥	٦- يتمتع العنصر البشري بالتدريب المتخصص على نوع معين من الاستخدام التكنولوجي المستخدم في البنك.
٠,٠٠٠	٥	٠,٧٧٧	٤,٣٤	٧- العنصر البشري رائد التطوير والتغيير في البنك.
٠,٠٠٠	٤	٠,٦٨١	٤,٢٨	٨- العنصر البشري شريك أساسي لجميع المديرين التنفيذيين في بناء وتنفيذ استراتيجية البنك.
٠,٠٠٠	٤	٠,٧٥٠	٤,٣٤	٩- العنصر البشري مصدر الابتكار والتجديد والاختراع.
٠,٠٠٠	٥	٠,٦٤٤	٤,٤٣	١٠- العنصر البشري مصدر لتوليد وتنمية القدرات التنافسية.
٠,٠٠٠	٤	٠,٦٨٧	٤,٣٩	١١- العنصر البشري قوة محركه لمختلف الموارد والتقنية.
٠,٠٠٠	٥	٠,٦٨٩	٤,٤٠	١٢- العنصر البشري طاقة للإنجاز وتحقيق الأهداف وحل المشكلات.
٠,٠٠٠	٤,٣٣	٠,٤٤٨٧	٤,٣٣٧	رأس المال البشري

يتضح من الجدول (٧) أن:

آراء عينة الدراسة تميل إلى الموافقة على عبارات متغير رأس المال البشري، حيث أن قيمة جميع الأوساط الحسابية لتلك الأبعاد تقع إما في حدود الفئة الرابعة (٣,٦٠ - ٤,١٩) والتي تعبر

عن الرأي "موافق" أو في حدود الفئة الخامسة (٤,٢٠ - ٥) والتي تعبر عن الرأي "موافق تماماً"، وقد جاءت نتيجة اختبار ويلكوكسن لتؤكد ذلك، حيث تبين أن قيمة الوسيط لتلك الأبعاد تزيد عن ٣، كما أن القيمة الاحتمالية لاختبار ويلكوكسن تقل عن قيمة مستوى المعنوية α ($p\text{-value} = 0,05 < \alpha = 0,000$) لجميع العبارات، مما يؤكد على ارتفاع قيمة الوسيط عن القيمة ٣ التي تُعبر عن الحياد، وبالتالي نخلص من واقع اختبار ويلكوكسن إلى أن آراء عينة الدراسة تُشير إلى الموافقة علي العبارات المعبرة عن رأس المال البشري بالنسبة للعاملين بالبنك الأهلي وبنك مصر.

٢/١/٣ إجراء الإحصاء الوصفي لعبارات متغير رأس المال الهيكلي:

يعرض الجدول (٨) قيمة الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوسيط ونتيجة اختبار ويلكوكسن على مستوى عبارات متغير رأس المال الهيكلي.

جدول (٨)

الإحصاء الوصفي واختبار ويلكوكسن لعبارات متغير رأس المال الهيكلي

اختبار ويلكوكسن	الإحصاء الوصفي			العبارات
	الوسيط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
القيمة الاحتمالية p-value				
٠,٠٠٠	٥	٠,٥٤٧	٤,٥٧	١- تتوافر شبكة معلومات داخلية يتم استخدامها بالبنك.
٠,٠٠٠	٤	٠,٦٥٣	٤,٢٦	٢- تتميز العلاقة بين السلطة والمسئولية بالبنك بالوضوح.
٠,٠٠٠	٤	٠,٧٣٤	٤,١٨	٣- تتوافر بالبنك استراتيجية تتضمن تحديد احتياجات البنك من العاملين ذوي الكفاءة العالية.
٠,٠٠٠	٤	٠,٨١٠	٤,١١	٤- يتم تطوير نظم المعلومات الإدارية بالبنك باستمرار.
٠,٠٠٠	٤	٠,٧١٥	٤,٢٠	٥- يتمتع نظام الرقابة بالبنك بالصلاحيات.
٠,٠٠٠	٤	٠,٧٨٩	٤,٠٨	٦- تتسم السياسات والإجراءات بالبنك بالوضوح والسلامة.

٠,٠٠٠	٤	٠,٧٧١	٤,١٧	٧- تتوافر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة البنك.
٠,٠٠٠	٤,٢٩	٠,٥٣٧٣	٤,٢٢٤	رأس المال الهيكلي

يتضح من الجدول (٨) أن:

آراء عينة الدراسة تميل إلى الموافقة على عبارات متغير رأس المال الهيكلي، حيث أن قيمة جميع الأوساط الحسابية لتلك الأبعاد إما في حدود الفئة الرابعة (٣,٦٠ - ٤,١٩) والتي تعبر عن الرأي "موافق" أو في حدود الفئة الخامسة (٤,٢٠ - ٥) والتي تعبر عن الرأي "موافق تماماً"، وقد جاءت نتيجة اختبار ويلكوكسن لتؤكد ذلك، حيث تبين أن قيمة الوسيط لتلك الأبعاد تزيد عن ٣، كما أن القيمة الاحتمالية لاختبار ويلكوكسن تقل عن قيمة مستوى المعنوية α ($p\text{-value} = 0,05 < \alpha = 0,000$) لجميع العبارات، مما يؤكد على ارتفاع قيمة الوسيط عن القيمة ٣ التي تُعبر عن الحياد، وبالتالي نخلص من واقع اختبار ويلكوكسن إلى أن آراء عينة الدراسة تُشير إلى الموافقة على العبارات المعبرة عن رأس المال الهيكلي بالنسبة للعاملين بالبنك الأهلي وبنك مصر.

٣/١/٣ إجراء الإحصاء الوصفي لعبارات متغير رأس المال الزبوني:

يعرض الجدول (٩) قيمة الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوسيط ونتيجة اختبار ويلكوكسن على مستوى عبارات متغير رأس المال الزبوني.

جدول (٩)

الإحصاء الوصفي واختبار ويلكوكسن لعبارات متغير رأس المال الزبوني

اختبار ويلكوكسن	الإحصاء الوصفي			العبارات
	الوسيط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
القيمة الاحتمالية p-value				
٠,٠٠٠	٥	٠,٥٧١	٤,٥٦	١- يوفر البنك قاعدة بيانات للعملاء.
٠,٠٠٠	٤	٠,٦٣٦	٤,٣٣	٢- يقوم البنك بتلبية متطلبات العملاء.
٠,٠٠٠	٤	٠,٧٥٧	٤,١٥	٣- يتميز البنك بانخفاض تكلفة اكتساب العملاء.
٠,٠٠٠	٤	٠,٧٩٦	٤,١٠	٤- يتمتع البنك بانخفاض معدل دوران

العملاء .				
٠,٠٠٠	٤	٠,٦٩٠	٤,١٣	٥- يتمتع البنك برضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم.
٠,٠٠٠	٥	٠,٧٣٢	٤,٤٧	٦- يتمتع البنك بحصة سوقية كبيرة.
٠,٠٠٠	٤	٠,٧٥٠	٤,٢٢	٧- يعمل البنك على تلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر كفاءة من البنوك الأخرى.
٠,٠٠٠	٤,٢٩	٠,٤٩١١	٤,٢٨٠	رأس المال الزبوني

يتضح من الجدول (٩) أن:

آراء عينة الدراسة تميل إلى الموافقة على عبارات متغير رأس المال الزبوني، حيث أن قيمة جميع الأوساط الحسابية لتلك الأبعاد تقع إما في حدود الفئة الرابعة (٣,٦٠ - ٤,١٩) والتي تعبر عن الرأي "موافق" أو في حدود الفئة الخامسة (٤,٢٠ - ٥) والتي تعبر عن الرأي "موافق تماماً"، وقد جاءت نتيجة اختبار ويلكوكسن لتؤكد ذلك، حيث تبين أن قيمة الوسيط لتلك الأبعاد تزيد عن ٣، كما أن القيمة الاحتمالية لاختبار ويلكوكسن تقل عن قيمة مستوى المعنوية α ($p\text{-value} = 0,05 < \alpha = 0,000$) لجميع العبارات، مما يؤكد على ارتفاع قيمة الوسيط عن القيمة ٣ التي تُعبر عن الحياد، وبالتالي نخلص من واقع اختبار ويلكوكسن إلى أن آراء عينة الدراسة تُشير إلى الموافقة على العبارات المعبرة عن رأس المال الزبوني بالنسبة للعاملين بالبنك الأهلي وبنك مصر.

٤/١/٣ إجراء الإحصاء الوصفي لعبارات متغير الميزة التنافسية المستدامة:

يعرض الجدول (١٠) قيمة الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوسيط ونتيجة اختبار ويلكوكسن على مستوى عبارات متغير الميزة التنافسية المستدامة.

جدول (١٠)

الإحصاء الوصفي واختبار ويلكوكسن لعبارات متغير الميزة التنافسية المستدامة

اختبار ويلكوكسن	الإحصاء الوصفي			العبارات
	الوسيط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
القيمة الاحتمالية p-value				
٠,٠٠٠	٤	٠,٥٩٩	٤,٤٠	١- يتبع البنك استراتيجيات مبتكرة لإضافة قيمة لخدماته لم يصل إليها

				منافسيه.
٠,٠٠٠	٤	٠,٦٦٧	٤,٣٤	٢- يعمل البنك على دراسة البيئة الداخلية والخارجية من أجل إستغلال الفرص الممكنة.
٠,٠٠٠	٤	٠,٧٨٥	٤,١٨	٣- يعمل البنك على إستغلال كل الهياكل والمراكز المهمة بالبنك لتطوير نظام الإبتكار.
٠,٠٠٠	٤	٠,٦٧٩	٤,٢٣	٤- يقوم البنك بدراسة الفرص والتحديات التي تحيط به.
٠,٠٠٠	٤	٠,٨٢٤	٣,٩٤	٥- يعتمد البنك على نشاط البحث والتطوير في الرفع من إمكانياته التكنولوجية.
٠,٠٠٠	٤	٠,٧٣٢	٤,٢٧	٦- يتوافر لدى البنك موارد مادية مختلفة (أصول ، قدرات ، مهارات) تسمح له بامتلاك قدرة متميزة.
٠,٠٠٠	٤	٠,٦٨٥	٤,١٩	٧- يعمل البنك على تطوير القدرات التفاعلية لإدارة العلاقة مع العميل وتحسين استهدافه والأخذ في الاعتبار المتطلبات المستقبلية له لتحقيق التأثير الأكبر عليه وزيادة ولاءه.
٠,٠٠٠	٥	٠,٧٢١	٤,٣٧	٨- يوجد ارتباط ايجابي ما بين العنصر البشري والأداء التنظيمي.
٠,٠٠٠	٤,٢٥	٠,٥٠٢٦	٤,٢٣٩	الميزة التنافسية المستدامة

يتضح من الجدول (١٠) أن:

أراء عينة الدراسة تميل إلى الموافقة على عبارات متغير الميزة التنافسية المستدامة، حيث أن قيمة جميع الأوساط الحسابية لتلك الأبعاد تقع اما في حدود الفئة الرابعة (٣,٦٠ - ٤,١٩) والتي تعبر عن الرأي "موافق" أو في حدود الفئة الخامسة (٤,٢٠ - ٥) والتي تعبر عن الرأي "موافق تماماً"، وقد جاءت نتيجة اختبار ويلكوكسن لتؤكد ذلك، حيث تبين أن قيمة الوسيط لتلك الأبعاد تزيد عن ٣، كما أن القيمة الاحتمالية لاختبار ويلكوكسن تقل عن قيمة مستوى المعنوية α (p -value = 0,05 < α = 0,000) لجميع العبارات، مما يؤكد على ارتفاع قيمة الوسيط عن

القيمة ٣ التي تُعبر عن الحياد، وبالتالي نخلص من واقع اختبار ويلكوكسن إلى أن آراء عينة الدراسة تُشير إلى الموافقة علي العبارات المعبرة عن الميزة التنافسية المستدامة بالنسبة للعاملين بالبنك الأهلي وبنك مصر .

وبعد التأكد من موافقة عينة الدراسة على توافر الأبعاد المختلفة لمتغيرات الدراسة، فسوف يتم التحقق من مدى صحة فروض الدراسة بهدف دراسة تأثير مكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

٤- إجراء التحليلات الإحصائية لاختبار فروض الدراسة:

في هذا القسم تم إجراء مجموعة من التحليلات الإحصائية لاختبار الفرض الرئيسي للدراسة الذي ينص على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك"، ويندرج تحت هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

١- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

٢- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

٣- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبوني(العملاء) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

وقد تم الاعتماد في اختبار الفروض على تكوين مصفوفة الارتباط عن طريق حساب معامل ارتباط سبيرمان اللامعلمي لمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة (ارتباط) بين مكونات رأس المال المعرفي والميزة التنافسية المستدامة أم لا. ومن ثم تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد كخطوة ثانية لدراسة تأثير مكونات رأس المال المعرفي (المتغيرات المستقلة) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة (المتغير التابع). وفيما يلي التحليلات الإحصائية التي تمت لاختبار مدى صحة أو عدم صحة فرض الدراسة الرئيسي وما يندرج تحته من فروض فرعية.

أولاً: مصفوفة الارتباط:

يوضح الجدول (١١) مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد مكونات رأس المال المعرفي وأبعاد الميزة التنافسية المستدامة.

جدول (١١)

مصفوفة الارتباط بين أبعاد مكونات رأس

المال المعرفي وأبعاد الميزة التنافسية المستدامة

المتغيرات	X ₁	X ₂	X ₃	Y
-----------	----------------	----------------	----------------	---

				الارتباط	رأس المال البشري X_1
			١	p-value	
				الارتباط	رأس المال الهيكلي X_2
			١	p-value	
			٠,٦٧٥	الارتباط	رأس المال الزبوني X_3
			٠,٠٠٠	p-value	
				الارتباط	الميزة التنافسية المستدامة Y
			٠,٦٩٥	الارتباط	
			٠,٦٠٢	p-value	
			٠,٠٠٠	الارتباط	
			٠,٠٠٠	p-value	
				الارتباط	
			٠,٧٥١	p-value	
			٠,٧٠٢	الارتباط	
			٠,٦٨٦	p-value	
			٠,٠٠٠	الارتباط	
			٠,٠٠٠	p-value	

يتضح من الجدول (١١) أن:

١- أن جميع قيم معاملات الارتباط فيما بين المتغيرات المستقلة بعضها البعض منخفضة، حيث أن جميعها أقل من ٠,٧، كما أن أعلى قيمة لمعامل الارتباط لتلك المتغيرات المستقلة بين متغير رأس المال الزبوني ومتغير رأس المال الهيكلي بلغت ٠,٦٩٥، وهذا سينتج عنه عدم ظهور مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة عند تطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاحقاً.

٢- هناك علاقة ارتباط طردية (إيجابية) قوية ذات دلالة إحصائية معنوية بين أبعاد مكونات رأس المال المعرفي والميزة التنافسية المستدامة (Y) بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل قيم معامل الارتباط عن ٠,٥، كما أن القيمة الاحتمالية لمعاملات الارتباط تقل عن قيمة مستوى المعنوية المعياري α (0,05) α (p-value = 0,000 < 0,05).

وكمحصلة نهائية، يكون لدينا مؤشر مبني على إمكانية ظهور تأثير لأبعاد مكونات رأس المال المعرفي على الميزة التنافسية المستدامة. لذلك تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة حقيقة هذا التأثير.

ثانياً: الانحدار الخطي المتعدد: (Field , 2009)

يوضح الجدول (١٢) نتيجة كل من معامل الارتباط المتعدد (Multiple Coefficient of Correlation (r)، ومعامل التحديد المتعدد (Coefficient of Determination (r^2))، ومعامل التحديد المعدل (The adjusted coefficient of determination (r^2 Adjusted))، والخطأ المعياري للتقدير (Standard Error of the Estimate (S.E.))، بالإضافة إلى نتيجة اختبار F بجدول تحليل التباين ANOVA table للتأكد من معنوية وأهمية نماذج الانحدار ككل. كما يوضح الجدول (٩) قيم معاملات الانحدار غير المعيارية (Unstandardized Coefficients) والمعيارية (Standardized Coefficients)، ونتيجة اختبار t-test للتأكد من معنوية المتغيرات

المستقلة المكونة للنموذج كل على حده، بالإضافة إلى نتيجة اختبار الأزواج الخطي (linearity) باستخدام معامل تضخم التباين (VIF). Variance Inflation Factor (VIF).

جدول (١٢)

ملخص نموذج الانحدار بين مكونات رأس المال المعرفي والميزة التنافسية المستدامة

جدول تحليل التباين ANOVA		الخطأ المعياري للتقدير	معامل التحديد المعدل (r^2) Adjusted	معامل التحديد المتعدد (r^2)	معامل الارتباط المتعدد (r)
القيمة الاحتمالية p- value	اختبار F				
٠,٠٠٠	١٠١,٥٨٩	٠,٢٩٢١٧	٠,٦٦٢	٠,٦٦٩	٠,٨١٨

جدول (١٣)

اختبار t ومعاملات نموذج الانحدار بين مكونات رأس المال المعرفي والميزة التنافسية المستدامة

الأزواج الخطي	اختبار t-test		المعاملات المعيارية	معاملات نموذج الانحدار		المتغيرات
	القيمة الاحتمالية p- value	قيمة اختبار t		معامل Beta	الخطأ المعياري	
-----	٠,٤٣١	٠,٧٩٠	-----	٠,٢٣٩	٠,١٨٩	الثابت (a)
٢,٤٧٩	٠,٠٠٠	٤,٦٩٧	٠,٣٤٥	٠,٠٧٥	٠,٣٥٣	رأس المال الزبوني

						X ₃
٢,١٦٦	٠,٠٠٠	٤,٦١٣	٠,٣١٨	٠,٠٧٧	٠,٣٥٦	رأس المال البشري X ₁
٢,٤٤٥	٠,٠٠١	٣,٤٣٣	٠,٢٥١	٠,٠٦٩	٠,٢٣٥	رأس المال الهيكلية X ₂

من الجداول (١١) و(١٢) يتضح أن:

- ١- تبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار t لأبعاد مكونات رأس المال المعرفي تقل عن قيمة مستوى المعنوية ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$).
- ٢- يعتبر بُعد رأس المال الزبوني البعد الأعلى تأثيراً في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة والأكثر أهمية في بناء نموذج الانحدار حيث أن قيمة معامل Beta له (٠,٣٤٥) يليه رأس المال البشري (٠,٣١٨) ثم يليه رأس المال الهيكلية (٠,٢٥١). هذا وترتبط تلك المتغيرات ارتباطاً قوياً بتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (٠,٨١٨). أيضاً يلاحظ أن تلك الأبعاد تستطيع مجتمعة أن تُفسر ما يقرب من ٦٦,٩% من التغيرات التي تطرأ على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، في حين أن الجزء المتبقي (٣٣,١%) قد يرجع إلى عوامل أخرى من الممكن أن يكون لها تأثير على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة ولم يتم تناولها بالدراسة الحالية.
- ٣- بالنظر إلى قيمة معامل التحديد المعدل (٠,٦٦٢) يتبين أنها لا تختلف كثيراً عن قيمة معامل التحديد المتعدد (٠,٦٦٩)، مما يُشير إلى أهمية تلك الأبعاد في بناء نموذج الانحدار، أي أن لها تأثير في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، أي أن قيمة معامل التحديد الحالية لم تنتج من زيادة عدد المتغيرات المستقلة وإنما نتيجة أهمية كل بُعد من أبعاد مكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.
- ٤- نموذج الانحدار الذي تم بناءه يعتبر نموذج معنوي احصائياً بمستوى معنوية ٥%، حيث أن القيمة الاحتمالية لاختبار F تقل عن قيمة مستوى المعنوية المعياري α ($F = 101,589$, $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$).
- ٥- لا يوجد ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة المكونة للنموذج، حيث أن قيمة معامل تضخم التباين VIF لكل منهم تقل عن ١٠، وهذا يعني أن علاقة الارتباط بين تلك المتغيرات لا تؤثر بالسلب على نموذج الانحدار وبالتالي نموذج الانحدار الذي تم بناءه يعتبر نموذج جيد. وأخيراً تبين أن الخطأ المعياري للتقدير الناتج من النموذج منخفض جداً، حيث بلغ ٠,٢٩٢١٧، مما يدل في النهاية على جودة النموذج.

وكمحصلة نهائية وبعدها اجتاز النموذج كل من اختبار F واختبار t-test، واختبار الازدواج الخطي، فإنه يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار الممثل بالمعادلة (٤) المستخرجة من الجدول (١٣)، باستخدام رأس المال البشري (X_1)، ورأس المال الهيكلي (X_2)، ورأس المال الزبوني (X_3) كمتغيرات مستقلة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة (Y) كمتغير تابع.

$$Y = 0,189 + 0,356 X_1 + 0,235 X_2 + 0,353 X_3 \quad (4)$$

وحيث أن إشارة المتغيرات المستقلة: رأس المال البشري (X_1)، ورأس المال الهيكلي (X_2)، ورأس المال الزبوني (X_3) موجبة من واقع المعادلة (٤) فهذا يعني أن هناك ارتباط طردي (إيجابي) بين تلك المتغيرات وبتغير تحقيق الميزة التنافسية المستدامة (Y)، أي أن زيادة الاهتمام بمكونات رأس المال المعرفي ينتج عنه زيادة الميزة التنافسية المستدامة والعكس صحيح. ومما سبق يتبين رفض الفرض الرئيسي الذي ينص على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك"، وبالتالي يتضح أنه:

- ١- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك، وبالتالي رفض الفرض الفرعي الأول.
- ٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك، وبالتالي رفض الفرض الفرعي الثاني.
- ٣- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبوني (العملاء) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك، وبالتالي رفض الفرض الفرعي الثالث.

عاشراً: الخلاصة والنتائج والتوصيات:

تمثل الهدف الرئيسي للبحث في دراسة تأثير مكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك. وانبثق منه مجموعة من الأهداف الفرعية تمثلت في الآتي:

- ١- دراسة تأثير رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.
- ٢- دراسة تأثير رأس المال الهيكلي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.
- ٣- دراسة تأثير رأس المال الزبوني (العملاء) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

ولتحقيق الأهداف قام الباحث بتقسيم البحث إلى ما يلي:

- الإطار العام للبحث:

اشتمل على كل من مشكلة البحث، أهداف البحث، فروض البحث، حدود البحث، وعرض لبعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوعات ذات العلاقة بموضوع البحث، وخلص الباحث إلى أنه:

- ١- ركز البعض من هذه الدراسات على تحليل الأفكار والآراء والنظريات المطروحة فيما يتعلق برأس المال المعرفي كمفهوم ونسبة مهمة من قيمة منظمات الأعمال السوقية.
- ٢- اهتم البعض الآخر بدور رأس المال المعرفي في تنمية القدرات الإبداعية في الشركات ومن ثم تحقيق قيمة مضافة وتحقيق الميزة التنافسية لها.
- ٣- أن لرأس المال المعرفي دوراً كبيراً وفعالاً في تحسين ربحية الشركات.
- ٤- يعد هذا البحث امتداداً لتلك الدراسات، بالإضافة إلى أنه سوف يقوم بالتركيز على التحقق من تأثير مكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة وليس الميزة التنافسية فقط.
- ٥- يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة بصفة عامة حيث يتم التركيز على البعد الاستراتيجي للميزة التنافسية.
- ٦- يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة بالنسبة لمجال التطبيق حيث يتم التركيز على البعد الاستراتيجي للميزة التنافسية في البنوك وليس الشركات.

- الإطار المفاهيمي لرأس المال المعرفي:

تناول فيه الباحث كل من مفهوم رأس المال المعرفي وأهميته و مكوناته، وتوصل الباحث لتعريف لرأس المال المعرفي بأنه "عبارة عن العناصر غير الملموسة المستندة على العنصر البشري بما يتمتع به من مهارات تمثل أهم مصادر الثروة ودعائم القوة، والمعرفة التنظيمية التي تساعد في تحقيق الميزة التنافسية وولاء العملاء". وأن من أهم الفوائد التي يمكن أن تجنيها أي منظمة من خلال الاهتمام برأس المال المعرفي هو تعزيز القدرة التنافسية.

- الميزة التنافسية المستدامة:

تناول فيه الباحث تعريفات بعض الكتابات للميزة التنافسية المستدامة، والتي أوضحت أنه يتحقق للميزة التنافسية صفة الاستدامة إذا تمكنت المنظمة من المحافظة على ميزة التكلفة الأقل أو ميزة تميز المنتج. وأنها في حقيقتها منتج يرتبط بجانبين هما الميزة التنافسية والميزة الإستراتيجية على اعتبار أن الميزة التنافسية المستدامة هي تلبية الحاجات الحالية للسوق آخذين بعين الاعتبار الحاجات المستقبلية. ويمكن للشركات أن تتجز الميزة التنافسية المستدامة من خلال تطوير القدرات التفاعلية لإدارة العلاقة مع العميل وتحسين استهدافه لتحقيق التأثير الأكبر عليه وزيادة ولاءه.

- الدراسة الميدانية:

تكوّن مجتمع الدراسة من مجموعة من العاملين ببنك مصر والبنك الأهلي المصري. وقد تم استخدام استمارات الإستقصاء كأداة لجمع البيانات. وتمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي:

المتغيرات المستقلة:

مكونات رأس المال المعرفي:

١- رأس المال البشري (العاملين بالبنك).

٢- رأس المال الهيكلي.

٣- رأس المال الزبوني (العملاء).

المتغير التابع:

الميزة التنافسية المستدامة للبنك.

وخلص الباحث من الدراسة إلى أنه:

- ١- نموذج الانحدار الذي تم بناءه يعتبر نموذج معنوي إحصائياً بمستوى معنوية ٥%.
- ٢- يوجد ارتباط طردي (إيجابي) بين المتغيرات المستقلة ومتغير تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، أي أن زيادة الاهتمام بمكونات رأس المال المعرفي ينتج عنه زيادة الميزة التنافسية المستدامة والعكس صحيح.
- ٣- يعتبر بُعد رأس المال الزبوني البُعد الأعلى تأثيراً في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة والأكثر أهمية في بناء نموذج الانحدار.
- ٤- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمكونات رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.
- ٥- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.
- ٦- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.
- ٧- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبوني (العملاء) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة، فإن الباحث يقدم التوصيات التالية:

- ١- ضرورة زيادة الاعتماد على رأس المال الهيكلي لتحقيق التكامل بين دوره وبين دور المكونات الأخرى لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.
- ٢- اختبار نموذج الدراسة الحالية على بنوك أخرى في البيئة المصرية لمعرفة رأس مالها المعرفي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.
- ٣- ضرورة إيجاد متغيرات أخرى ودراسة مدى تأثيرها على الميزة التنافسية المستدامة للبنوك.

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية:

البشتاوي، سليمان حسين، وطه، إسماعيل أحمد حسين بني. (٢٠١٤). "أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية"، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد ١٠ العدد ٢٢٩، ٢٠١٣-٢٠١٤.

البكري، ثامر و بني حمدان، خالد. (٢٠١٣). "الإطار المفاهيمي للاستدامة والميزة التنافسية المستدامة محاكاة لشركة HP في اعتمادها لإستراتيجية الاستدامة"، *الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية*، العدد ٩، ٣-١١.

الحلالمه، محمد عزات، والعزاوي، سامي فياض. (٢٠٠٩). "رأس المال المعرفي وأثره في أسباب النجاح الاستراتيجي لمنظمات الأعمال دراسة استكشافية في شركات الاتصالات الأردنية". *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية* ١٩، ١٠١-١٦٤.

الشكرجي، بشار ذنون، ومحمود، مصعب صالح. (٢٠١٠). "قياس رأس المال الفكري وأثره في ربحية المصارف"، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، المجلد ٦ العدد ٢٠، ٢٩-٤٧.

المجد، فرعون، و اليفي، محمد. "الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل حديث لإدارة الموارد البشرية بالمعرفة"، <http://www.abhatoo.net.ma>

بن الزين، حمزة. (٢٠١٨). "دور وظيفة البحث والتطوير في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات البترولية- دراسة حالة مجموعة من المؤسسات البترولية خلال فترة ٢٠٠٦-٢٠١٤"، *كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير*، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ١-١٨٨.

شقلب، رامز ياسر. (٢٠١٦). "أثر رأس المال الفكري على أداء البنوك المصرية"، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثالث، ٤١-٦٠.

عبد الحميد، عفاف السيد بدوي. (٢٠١٢). "رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية"، *كلية التجارة*، جامعة الأزهر، ١-٢٩.

عبد العزيز، ماهيتاب حسن البناء، وخلييل، داليا محمود إبراهيم. (٢٠١٦). "تظم المعلومات التسويقية كمؤثر معاصر لتعزيز الميزة التنافسية المستدامة لمنتج الأثاث المعدني"، المؤتمر الدولي الرابع كلية الفنون التطبيقية، ١-١٩.

فرحاتي، لويذة. (٢٠١٥). "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الأسمنت عين التوتة- باتنة"، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، الجمهورية الجزائرية، ١-١٣٥.

فنجش، عباس لفتة. (٢٠١٧). "دور رأس المال الفكري في الأداء المالي للمصارف"، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، ١-٢٦.

يمن، أحمد عماد الدين. (٢٠١٠). "أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري على المحتوى المعلوماتي للقوائم المالية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الرابع، الجزء الأول، ٣٦١-٤٢٩.

يوسف، عبد الستار حسين. (٢٠٠٥). "دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، ١-٢٢.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

The International Federation of Accountants (IFAC). (1998). <http://www.ifac.org>.

Braendle, U., Farah, A., & Balian, P. (2017). Corporate governance, intellectual capital and performance: Evidence from the public sector in the GCC. *Risk Governance & Control: Financial Markets & Institutions* 7, no. 4-2, 23-29.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334.

Dumay, J. C. (2009). Intellectual capital measurement: a critical approach. *Journal of intellectual capital*, 10(2), 190-210.

- Faulkenberry, K. (2015). Sustainable Competitive Advantages: Definition, Types, & Examples. *Retrieved February*, 10.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS(3rd ed.)*. London:Sage publications.
- Gogan, L. M., Artene, A., Sarca, I., & Draghici, A. (2016). The impact of intellectual capital on organizational performance. *Procedia-social and behavioral sciences*, 221, 194-202.
- Hejazi, R., Ghanbari, M., & Alipour, M. (2016). Intellectual, human and structural capital effects on firm performance as measured by Tobin's Q. *Knowledge and Process Management*, 23(4), 259-273.
- Karabay, M. E. (2011). Assessing The Measurement of Intangible Assets In Telecommunication Sector: Evidence From Turkey. *International Journal of Business And Management Studies*, 3(1), 239-252.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2012). *Statistical techniques in business & economics*. New York, NY: McGraw-Hill/Irwin.
- Lipunga, A. M. (2015). Intellectual capital performance of the commercial banking sector of Malawi. *International Journal of Business and Management*, 10(1), 210-222.
- Mention, A. L. (2012). Intellectual capital, innovation and performance: A systematic review of the literature. *Business and Economic Research*, 2(1).
- Mohtar, S. H. A. H. I. M. I., Rahman, I. S. A., & Abbas, M. (2015). Intellectual capital and its major components. *Journal of Technology and Operations Management*, 10(1), 15-21.
- Razak, R. A., Mohammad, J., & Tobiagi, S. M. (2016). Intellectual capital disclosures practices and intellectual capital performance in Saudi Arabia financial institution. *Journal of Business Studies Quarterly*, 7(4), 1-14.
- Razali, N. M., & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of shapiro-wilk, kolmogorov-smirnov, lilliefors and anderson-darling tests. *Journal of statistical modeling and analytics*, 2(1), 21-33.

ملحق (استمارة الاستقصاء)

يرجى الإجابة على الأسئلة بوضع إشارة

أولاً: (مكونات رأس المال المعرفي)

١- رأس المال البشري (العاملين بالبنك)

غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الفقرة
					١- يتمتع العنصر البشري بالبنك بالمعرفة المهنية المتخصصة.
					٢- يتمتع العنصر البشري بالبنك بالخبرة.
					٣- يتمتع العنصر البشري بالبنك بجودة الأداء.
					٤- يعمل العنصر البشري بالبنك على تنمية العمل الجماعي.
					٥- يتمتع العنصر البشري بمهارات التعامل مع عملاء البنك.
					٦- يتمتع العنصر البشري بالتدريب المتخصص على نوع معين من الاستخدام التكنولوجي المستخدم في البنك.
					٧- العنصر البشري رائد التطوير والتغيير في البنك.
					٨- العنصر البشري شريك أساسي لجميع المديرين التنفيذيين في بناء وتنفيذ استراتيجية البنك.
					٩- العنصر البشري مصدر الابتكار والتجديد والاختراع.

الفقرة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
١٠- العنصر البشري مصدر لتوليد وتنمية القدرات التنافسية.					
١١- العنصر البشري قوة محرّكة لمختلف الموارد والتقنية.					
١٢- العنصر البشري طاقة للإنجاز وتحقيق الأهداف وحل المشكلات.					

٢- رأس المال الهيكلي:

الفقرة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
١- تتوافر شبكة معلومات داخلية يتم استخدامها بالبنك.					
٢- تتميز العلاقة بين السلطة والمسئولية بالبنك بالوضوح.					
٣- تتوافر بالبنك استراتيجية تتضمن تحديد احتياجات البنك من العاملين ذوي الكفاءة العالية.					
٤- يتم تطوير نظم المعلومات الإدارية بالبنك باستمرار.					
٥- يتمتع نظام الرقابة بالبنك بالصلاحيّة.					
٦- تتسم السياسات والإجراءات بالبنك بالوضوح والسلامة.					
٧- تتوافر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة البنك.					

٣- عملاء البنك:

الفقرة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
١- يوفر البنك قاعدة بيانات للعملاء.					
٢- يقوم البنك بتلبية متطلبات العملاء.					
٣- يتميز البنك بانخفاض تكلفة اكتساب العملاء.					
٤- يتمتع البنك بانخفاض معدل دوران العملاء.					
٥- يتمتع البنك برضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم.					
يتمتع البنك بحصة سوقية كبيرة.					
يعمل البنك على تلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر كفاءة من البنوك الأخرى.					

ثانياً : الميزة التنافسية المستدامة

الفقرة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
١- يتبع البنك استراتيجيات مبتكرة لإضافة قيمة لخدماته لم يصل إليها منافسيه.					
٢- يعمل البنك على دراسة البيئة الداخلية والخارجية من أجل إستغلال الفرص الممكنة.					
٣- يعمل البنك على إستغلال كل الهياكل والمراكز المهمة بالبنك لتطوير نظام الابتكار.					
٤- يقوم البنك بدراسة الفرص والتهديدات التي تحيط به.					

غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الفقرة
					٥- يعتمد البنك على نشاط البحث والتطوير في الرفع من إمكانياته التكنولوجية.
					٦- يتوافر لدى البنك موارد مادية مختلفة (أصول ، قدرات ، مهارات) تسمح له بامتلاك قدرة متميزة.
					٧- يعمل البنك على تطوير القدرات التفاعلية لإدارة العلاقة مع العميل وتحسين استهدافه والأخذ في الاعتبار المتطلبات المستقبلية له لتحقيق التأثير الأكبر عليه وزيادة ولاءه.
					٨- يوجد ارتباط ايجابي ما بين العنصر البشري والأداء التنظيمي.