

## واقع رأس المال الفكري في البنك الوطني الجزائري (بسكرة) "دراسة استطلاعية"

د. مغزى لعراfi راضية  
 أستاذ مشارك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة (الجزائر)  
 radia.meghazi@univ-biskra.dz  
 أ. د. عادل بوجمان  
 أستاذ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة (الجزائر)  
 adel.boumedjane@univ-biskra.dz

أ. د. محمد قريشي  
 أستاذ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة (الجزائر)  
 mohamed.grichi@univ-biskra.dz  
 د. ابوالقاسم محمود أبوستالة  
 أستاذ المحاسبة المساعد، كلية الاقتصاد، جامعة المرقب (ليبيا)  
 amabusatala@elmergib.edu.ly

### الكلمات المفتاحية (غامق)

رأس المال الفكري، البنوك العمومية  
 الجزائرية، البنك الوطني الجزائري بسكرة،  
 استقطاب.

### الملخص

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في معرفة مستوى توفر رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة بالبنك الوطني الجزائري بسكرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة محكمة ومعدة وفقاً (لمقياس ليكرت) كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية والمعلومات الإحصائية من عينة الدراسة، بالتطبيق على البنك الوطني الجزائري بسكرة، حيث تم توزيع عدد (50) استمارة على عينة الدراسة، تم استلام عدد (44) من الاستمارات الموزعة، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: أظهرت الدراسة أن مستوى توافر رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في البنك محل الدراسة كان مرتفع وفقاً لمقياس الدراسة، واعتماداً على نتائج الدراسة أوصى الباحثين بجملة من التوصيات أبرزها: يجب على البنك محل الدراسة أن يعزز من عناصر رأس المال الفكري وأبعاده المختلفة، وأن يشجع المنافسة المستمرة بين العاملين من ذوي القدرات الإبداعية، وأن يمنح الحوافز المادية والمعنوية الكافية لأصحاب الابتكارات والإبداعات.

## The reality of intellectual capital in the National Bank of Algeria (Biskra) "exploratory study"

### Abstract

The main objective of this study is to know the level of availability of intellectual capital in its various dimensions at the National Bank of Algeria in Biskra, To achieve the objectives of the study, we relied on the descriptive analytical method, A precise questionnaire was designed and prepared according to (Likert scale) as a main tool for collecting primary data and statistical information from the study sample, By application to the National Bank of Algeria in Biskra, A number of (50) questionnaires were distributed to the study sample, A number of (44) distributed forms were received, The study reached several results, the most important of which are: The study showed that the level of availability of intellectual capital in its various dimensions in the bank under study was high according to the study scale, Based on the results of the study, the researchers recommended a number of recommendations, the most prominent of which are: The bank under study must enhance the elements of intellectual capital and its various dimensions, And to encourage continuous competition among employees with creative abilities, And to provide sufficient material and moral incentives to those who innovate and create

### Keywords

Intellectual capital,  
 Algerian public banks,  
 National Bank of Algeria,  
 Biskra.

## 1. المقدمة:

الفكري من منظور علمي، وأهميته في إدارة التحديات الاستراتيجية التي تتوقع المؤسسات مواجهتها مستقبلاً، وتوصلت إلى نتائج أهمها: وجود أهمية لمكونات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، والهيكلية، والعلائقية) في تطوير أداء الأنشطة المختلفة بالمؤسسات، وأثره في تطبيقات إدارة الجودة الشاملة، ووجود علاقة بين أبعاده والتحديات الاستراتيجية للمؤسسات مستقبلاً، وتأثيره على قدراتها في المستقبل. وتناولت دراسة يونس، (2022) تقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال بهدف تحليل لرأس المال الفكري ومكوناته وتقسيماته وطرق قياسه والأسس المعتمدة في عملية القياس، وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن رأس المال الفكري يحتاج إلى دراسات معمقة لحل الإشكالات التي تعاني منها طرق القياس وخاصة في حالة التذبذب لبعض المؤشرات المعتمدة لقياس موضوع المعالجات المحاسبية القيدية له. وفي نفس الاتجاه قام XU & ZH, (2021) بدراسة بهدف قياس تأثير رأس المال الفكري على الأداء بالتطبيق على الشركات الكورية، وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن رأس المال المستثمر يمثل العامل الأكثر تأثيراً على أداء الشركات، ويليه رأس المال البشري، بينما لا يوجد تأثير معنوي لرأس المال الهيكلية. وتناولت دراسة Soewarno & Tjahjadi, (2020) العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المالي في الصناعات المصرفية في إندونيسيا باستخدام نموذجين هما نموذج المعامل الفكري للقيمة المضافة التقليدي، ونموذج معامل القيمة المضافة الفكري المعدل، وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن رأس المال الفكري يؤثر على الأداء المالي، بالإضافة إلى أنه لا تزال هناك ضعف في القياس الدقيق لرأس المال الفكري في المستقبل. وفي نفس الاتجاه قام عبد الدايم، (2019) بدراسة بهدف التحقق من مدى توافر مكونات رأس المال الفكري في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين، وأثره على الأداء المالي في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن المصارف المدرجة ببورصة فلسطين تتوفر فيها ابعاد رأس المال الفكري، كما تبين بأن هناك أثر لبعض هذه الابعاد المتمثلة في (رأس المال الهيكلية - والعلائقية) على مؤشرات الأداء المالي في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين. ونفس الاتجاه قام يوسف، (2019) بدراسة تهدف لقياس مدى توافر عناصر رأس المال الفكري بالمصارف التجارية بمصر، والتعرف أثر أبعاده على أداء هذه المصارف من خلال محاور بطاقة الأداء المتوازن، وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن بعد رأس مال العملاء يمثل المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية لأبعاد رأس

مؤسساتنا في عصرنا الحالي تشهد تطورات كثيرة ومتنوعة، حيث أدركت المؤسسات على اختلاف أنواعها أن العنصر الإنتاجي الوحيد الذي يمكن أن يحقق لها الريادة ويقوي من قدراتها التنافسية هو رأس مالها الفكري، ذو المعرفة والمهارات العالية القادرة على الإبداع والتجديد، ومنه تعززت أهميته الاستراتيجية التي تدفع نحو التحول الرقمي من اقتصاد المعلومات إلى اقتصاد المعرفة والعقول الذكية. ونظراً لتوفر الامكانيات المالية لتمويل المشاريع، ونظراً لصعوبة احتكار المعلومات والتقنيات الحديثة المتقدمة، فإن المؤسسات المعاصرة في ظل البيئة التنافسية تبحث عن الريادة وكسب المزيد من المزايا التنافسية مقارنة مع منافسيها، وذلك عن طريق خلق قيمة للزبون وتحقيق التميز عن طريق استخدام الطاقة الفكرية والعقلية للموارد البشرية. وتلعب إدارة رأس المال الفكري دوراً مهماً في جعل الأصول غير المادية ميزة تنافسية ومصدراً للريادة، عن طريق دعم الإمكانيات والطاقات التي تمتلكها الكفاءات البشرية، وبما فيها من معارف ومهارات وقدرات متنوعة تؤهلها للإبداع والابتكار، وخلق القيمة للزبائن (شعبان، 2011). ونحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على واقع رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة بالبنك الوطني الجزائري بسكرة.

## 1-1 الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت رأس المال الفكري، إلا إن هناك شحاً في الدراسات في البيئة العربية والجزائرية التي قامت بتناول هذا الموضوع، وسوف يتم تناول بعض هذه الدراسات، ومنها: دراسة (إبراهيم، 2023) بهدف التعرف على مفهوم رأس المال الفكري، وأثره في جودة التدقيق الداخلي في المصارف التجارية الأردنية، وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن المصارف التجارية الأردنية تهم بأبعاد رأس المال الفكري في أعمالها المصرفية وتعتبره مدخل مهم في تحقيق جودة عمليات المراجعة الداخلية، وإن توظيفه في المصارف الأردنية له انعكاس إيجابي على جودة عمليات المراجعة الداخلية. وفي نفس السياق تناولت دراسة (Ajenka et all, 2022) العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء الجامعات في جنوب نيجيريا وتوصلت إلى نتائج أهمها: بأن رأس المال الفكري يلعب دوراً هاماً في تحفيز أداء الجامعات، كما خلصت الدراسة بان ثقافة إدارة المعرفة تساعد في تحفيز تأثير رأس المال الفكري على الأداء الجامعي، كما قام يوسف، (2022) بدراسة بهدف للتعرف على أهمية رأس المال

المال الفكري، وجاء البعد البشري في المرتبة الثانية البعد الهيكلي في المرتبة الثالثة، ومن جانب محاور بطاقة الأداء المتوازن كان المحور المالي يمثل المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية ثم يأتي ترتيب باقي محاور البطاقة بشكل تنازلي لكل من محور العملاء، محور التعلم والنمو، محور العمليات الداخلية، ووجود ترابطات ذات دالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري ومحاور بطاقة الأداء المتوازن، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين (بعد رأس مال العملاء، ومحور التعلم والنمو)، وكان أقل علاقة ارتباط بين (بعد رأس المال البشري، ومحور العملاء). وكذلك قام جبريل، (2017) بدراسة حول واقع رأس المال البشري في المصرف التجاري الوطني من وجهة نظر الموظفين بالإدارة العامة في مدينة البيضاء، بهدف الوقوف على واقع رأس المال البشري في المصرف التجاري الوطني، وتوصلت إلى نتائج أهمها: ان كل ابعاد رأس المال البشري جاءت بمستوى متوسط، كما خلصت الدراسة ان بعد الخبرة هو اعلى ابعاد رأس المال البشري، كلاه في الترتيب بعد المعرفة، بينما بعد فريق العمل، حظي بالترتيب الثالث، اما بعد الابتكار والابداع نال الترتيب الرابع، في حين جاء بعد المهارات والقدرات في المرتبة الأخيرة.

### موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

اجريت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة مع اختلاف مجتمع الدراسة، اما هذه الدراسة تعبر البيئة المحلية، وكذلك تختلف معهن من حيث كونها تعبر عن مدى توافر رأس المال الفكري بأبعاده الخمسة بمصرف التجاري الوطني بسكرة، وتتفق في اهداف الدراسة بكونها التعرف على توفر رأس المال الفكري.

### الفجوة البحثية والإسهام العلمي للدراسة:

تسهم هذه الدراسة في الأدبيات المتعلقة بالأدب المحاسبي بالدول النامية، وخاصة بموضوع العصر رأس المال الفكري، وهو تركيز لم يحظى باهتمام عالي من قبل الدراسات السابقة. على سبيل الذكر لا يوجد دراسات متعلقة بالمنطقة العربية تركز على ابعاد رأس المال الفكري الخمسة بحسب علم الباحث. وهذه الدراسة هي أول دراسة معروفة في الجزائر لتقصي مدى توافر رأس المال الفكري بأبعاده الخمسة، وبالتالي فإن هذه الدراسة تضيف أهمية الإسهام في مجموعة الأدبيات في ليبيا، ومنطقة البلدان النامية، وأخيراً من المتوقع أن تساعد هذه الدراسة الباحثين والمنظمات وأصحاب المصلحة في الجزائر وليبيا أو الدول العربية ليدركوا مدى أهمية رأس المال الفكري في مؤسساتنا.

### 1-2 إشكالية الدراسة:

أصبح موضوع "رأس المال الفكري" محل اهتمام القادة المسؤولين في أغلب المؤسسات العامة والخاصة، صناعية أو خدمية أو تجارية، وفي باختلاف مستوياتها الإدارية، وذلك نظراً لأهميته في تحقيق التميز والابداع والتطور وتعزيز القدرات التنافسية لهذه المؤسسات. ومن هنا برزت إشكالية هذه الدراسة، والتي يمكن صياغتها في السؤال التالي:

**ما هو واقع رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري بسكرة (المديرية والفروع المختلفة)؟**

- وحتى يمكن الإجابة على هذا السؤال، تم اشتقاق الأسئلة الفرعية التالية:
- ما مستوى توفر استقطاب رأس المال الفكري بالبنك محل الدراسة؟
  - ما مستوى توفر صناعة رأس المال الفكري بالبنك محل الدراسة؟
  - ما مستوى توفر تنشيط رأس المال الفكري بالبنك محل الدراسة؟
  - ما مستوى توفر المحافظة على رأس المال الفكري بالبنك محل الدراسة؟
  - ما مستوى الاهتمام بالزبائن بالبنك محل الدراسة؟

### 1-3. أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة بصورة رئيسة بعد سؤال الدراسة أعلاه إلى:
- التعرف على العديد من المفاهيم والقضايا بشأن رأس المال الفكري.
  - التعرف على وجهات نظر العاملين الإداريين بالبنك الوطني الجزائري بسكرة حول مستوى توافر رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في البنك محل الدراسة.
  - صياغة بعض المقترحات والتي قد تسهم في تنمية رأس المال الفكري في البنك، والذي من الممكن أن تسهم في تنمية رأس المال الفكري في البنك والذي من الممكن أن يدعم تحقيق التنمية المستدامة.

### 1-4. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة الحالية من كونها تتناول موضوعاً جدي هام وحساس والذي يتمثل في رأس المال الفكري. وتسلط الضوء على قطاع البنوك والذي يعتبر أحد دعائم الاقتصاد الوطني، والإسهام في توجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من البحوث التطبيقية في هذا الحقل الهام. ومن الممكن أن تساهم النتائج والاقتراحات المحققة من هذه الدراسة في تعزيز وتحسين رأس المال الفكري للمؤسسات بشكل عام والبنك الوطني الجزائري بشكل خاص.

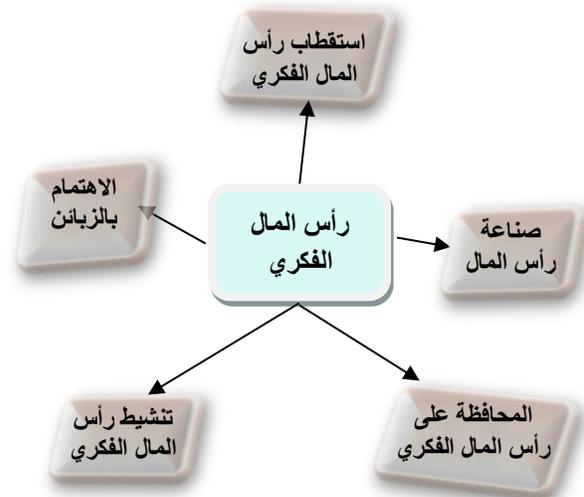
## 5-1. فرضيات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار نموذجها تم الاعتماد على الفرضيات التالية:

- استقطاب رأس المال الفكري يساهم في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري محل الدراسة.
- صناعة رأس المال الفكري تساهم في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري محل الدراسة.
- تنشيط رأس المال الفكري يساهم في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري محل الدراسة.
- المحافظة على رأس المال الفكري تساهم في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري محل الدراسة.
- الاهتمام بالزبائن يساهم في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري محل الدراسة.

## 6-1. نموذج متغيرات الدراسة:

في ضوء إشكالية الدراسة، تم إعداد نموذج متغيرات الدراسة الذي يشمل متغير رأس المال الفكري بأبعاده الخمسة التالية: (استقطاب رأس المال الفكري، وصناعة رأس المال الفكري، وتنشيط رأس المال الفكري، والمحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالزبائن) وهذا بالاستناد إلى دراسة جواد، محمد، (2006)، ودراسة حديد، هريكش، (2019). وهذا النموذج يأخذ الشكل التالي:



شكل (1) نموذج الدراسة الفرضي

## 7-1. حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- 1.7.1 الحدود الموضوعية: تكمن معالم هذه الدراسة الموضوعية في اتجاهات العاملين الإداريين بالبنك الوطني الجزائري بسكرة حول واقع رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري قيد الدراسة.
- 2.7.1 الحدود المكانية والزمنية: اقتصرت هذه الدراسة على البنك الوطني الجزائري بسكرة المديرية وفروعه المختلفة، خلال الفترة الممتدة من (أغسطس إلى نوفمبر 2023م).
- 3.7.1 الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على استقصاء آراء العاملين الإداريين بالبنك الوطني الجزائري بسكرة (بالمديرية وفروعه المختلفة).

## 2. الإطار النظري للدراسة:

في هذا الجزء سيتم تناول مفهوم رأس المال الفكري وأهميته، وعناصر رأس المال الفكري وأبعاده.

### 1.2 مفهوم رأس المال الفكري

يعد رأس المال الفكري من المواضيع الحديثة نسبياً، وقد ساهم العديد من الباحثين لوضع مفهوم شامل له؛ والذي لا يزال يكتنفه الكثير من الغموض، وبالتالي يصعب الوصول لمفهوم شامل ومتكامل له، وسنوضح بعض ما كتب في هذا الخصوص: فقد عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD رأس المال الفكري بأنه هو القيمة الاقتصادية لفتتين من الأصول غير الملموسة لمؤسسة معينة: رأس المال الهيكلي أو التنظيمي الذي يمثل على سبيل المثال بيئة العمل، النظام، قواعد البيانات، ورأس المال البشري ويمثل المهارات، الخبرة، التدريب ( Chidiebere Ekwe, 2013). كما عرف "بأن رأس المال الفكري يستخدم للإشارة إلى امتلاك المعرفة المهنية والخبرة والمهارة والعلاقات الجيدة والامكانيات التكنولوجية، والتي تتصافر معاً لتحقيق الميزة التنافسية للشركة عن طريق إضافة القيمة لأصحاب المصالح الرئيسيين ( Mishiel and Radhi, 2014, p.166. كما أعتبر كلا من ( Nasimosavi & Ghasemi, 2011, p.730) هو مجموعة من أصول المعرفة التي لها أثر على الوضع التنافسي المتطور للمؤسسة. وكما عرف بأنه الأصول غير الملموسة وغير المادية بشكل واضح في القوائم المالية للمؤسسة ولها أثر واضح وإيجابي على أداء المؤسسة (Lipunga, 2015).

## 2.2 أهمية رأس المال الفكري:

تتجلى أهمية رأس المال الفكري في النتائج الهامة التي تجنيها إدارة المؤسسة والتي تشمل في الآتي: (الشريف واخرون، 2018).

- زيادة القدرة الابداعية للعاملين.
- إهمار وجذب العملاء وزيادة توثيق ولائهم للمؤسسة.
- تعزيز القدرة التنافسية، باستغلال عامل الوقت وذلك عن طريق تقديم منتجات جديدة أو مطورة بمعدلات سريعة، وتقليص الوقت بين كل ابتكار وما يليه.
- تخفيض تكاليف الانتاج إلى الحد المناسب يسمح للمؤسسة بالمنافسة.
- رفع الجودة والكفاءة الإنتاجية.

## 3.2 عناصر رأس المال الفكري

تسعى المنظمات المعاصرة إلى إيجاد طرق حديثة وأساليب مناسبة في إدارة رأس المال الفكري للوصول إلى التميز والابتكار والإبداع، وهذا ما يكون عناصر رأس المال الفكري (مرعي وحسن، 2017):

أ- **استقطاب رأس المال الفكري:** ويرتكز هذا العنصر على البحث عن الخبرات المتقدمة، وجذب واستقطاب المهارات والقدرات التقنية المتقدمة، وتصميم نظام معلومات يُسهل عملية الاجهار والاستقطاب.

ب- **صناعة رأس المال الفكري:** وترتكز هذا العنصر على تعزيز مهارات وقدرات العاملين، وزيادة البرامج الهادفة لبناء وتنمية العلاقات الإنسانية في العمل، وتعزيز وتقوية التعلم المشترك ونشره.

ج- **تنشيط رأس المال الفكري:** ويرتكز هذا العنصر على تنمية وتحفيز الأفكار الإبداعية والتميز من خلال أساليب متنوعة كالعصف الذهني والتفكير المقلوب وأسلوب دلفي والمجموعات الصورية والشكلية وغيرها، وتشكيل الجماعات الحماسية، وصنع نظام لجميع الأفكار والمقترحات.

د- **المحافظة على رأس المال الفكري:** وترتكز هذا العنصر على التدريب والتطوير والتحسين المستمر للعاملين، ومنح الحوافز المادية والمعنوية للعاملين، والحد من الاغتراب الوظيفي.

هـ- **الاهتمام بالعملاء:** ويرتكز هذا العنصر على تطوير وتحسين نظام توثيق لاحتياجات ومتطلبات الزبائن، وتطوير نظام تقديم الخدمة، ومنح مزايا تنافسية إضافية للزبائن.

## 3. الإطار الميداني للدراسة:

### 3-1 منهجية الدراسة وإجراءاتها.

في هذا الجزء تم التطرق إلى الإجراءات والأساليب الإحصائية التي تمت، كما تم عرض أهم النتائج والاقتراحات التي توصلت إليها الدراسة.

### 3.2 منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهو يمثل مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج وتوصيات.

### 3.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة المستهدف جميع العاملين الإداريين بالبنك الوطني الجزائري بسكرة (بالمديرية وفروعه المختلفة)، حيث أعتد الباحث أسلوب الحصر الشامل لمختلف مفردات مجتمع الدراسة والبالغ حجمه (50) عامل وعاملة إداري، وكما مبين في الجدول رقم (1).

جدول (1) الاستثمارات الموزعة على أفراد مجتمع الدراسة

الموزعة	عدد	المفقودة	عدد	النسبة	الاستثمارات	الصلحة	النسبة
50	6	12%	44	88%			

المصدر: من إعداد الباحثين

يتضح من الجدول رقم (1) أن عدد الاستبانات الموزعة بلغت (50) استبانة وتم استرداد 44 استبانة خاضعة للتحليل ونسبة 88% وتعد هذه النسبة ممتازة وكافية لإجراء الاختبارات الاحصائية والحصول على نتائج تعمم على مجتمع الدراسة.

### 4.3 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، ومعرفة مستوى توافر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري بسكرة. قمنا بإعداد **استبانة كأداة رئيسية** لجمع البيانات المطلوبة، بحيث تكونت الاستبانة من قسمين؛ الأول تضمن البيانات الشخصية والوظيفية للعاملين الإداريين وهي: "الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، ومجال التخصص". أما القسم الثاني حُصص لمتغير رأس المال الفكري واشتمل (29) عبارة

موزعة على خمسة أبعاد: (استقطاب رأس المال الفكري، صناعة رأس المال الفكري، تنشيط رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري، والاهتمام بالزبائن).

### 5.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار الفرضيات، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة وهي:

أ- مقاييس الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ب- اختبار (T) "One Sample T-test": وهذا لاختبار فرضيات الدراسة.

ج- معامل الثبات ألفا كرونباخ: وذلك لقياس ثبات أداة الدراسة.

### 1.5.3 صدق أداة الدراسة وثباتها

تم تحقق من صدق الاستبانة وثباتها بالاعتماد على صدق المحك، حيث تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر، وذلك كما هو موضح في الجدول (1):

جدول (2) معاملات الثبات والصدق

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
استقطاب رأس المال الفكري	6	0.745	0.863
صناعة رأس المال الفكري	6	0.847	0.920
تنشيط رأس المال الفكري	6	0.877	0.936
المحافظة على رأس المال الفكري	6	0.910	0.953
الاهتمام بالزبائن	5	0.927	0.962
<b>رأس المال الفكري</b>	<b>29</b>	<b>0.958</b>	<b>0.978</b>

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

يتضح من خلال جدول رقم (2) أن معامل الصدق الكلي لأداة الدراسة أبعادها كبير جدا ومناسب، وكما نلاحظ أيضا من نفس الجدول معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة ولجميع أبعادها مرتفع جدا ومناسب، وبهذا نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الأداة مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

### 2.5.3 نتائج التحليل الإحصائي للدراسة.

في هذا الجزء تم تحليل محاور الاستبانة للإجابة على أسئلة الدراسة، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغير رأس المال الفكري وأبعاده المختلفة.

### 1.2.5.3 تحليل أبعاد محور رأس المال الفكري للإجابة عن

#### السؤال التالي:

ما مستوى توفر رأس المال الفكري بالبنك محل الدراسة؟

جدول (3) الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات أبعاد

محور رأس المال الفكري

عبارات القياس	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى التوفر
<b>1- استقطاب رأس المال الفكري</b>			
تبحث الإدارة العليا للبنك عن أصحاب الشهادات والخبرات وجذبهم للعمل فيه.	4.07	0.625	1 مرتفع
تعتمد إدارة البنك سياسة واضحة في استقطاب المتميزين من ذوي الكفاءات العلمية.	4.00	0.610	2 مرتفع
تقدم الإدارة العليا التسهيلات المطلوبة لتعيين المتميزين والمبدعين.	3.84	0.645	3 مرتفع
يسهل نظام المعلومات المعتمد بالبنك عملية جذب واستقطاب المتميزين والمبدعين للعمل في البنك.	3.82	0.691	4 مرتفع
تقدم إدارة البنك أجور ورواتب ومحفزات جيدة لأصحاب المؤهلات والخبرات مقارنة بالبنوك الأخرى	3.77	0.677	5 مرتفع
تعتمد ادارة البنك على العاملين الإداريين من ذوي الخبرة لشغل الوظائف المهمة.	3.77	0.886	5 مرتفع
<b>2- صناعة رأس المال الفكري</b>			
تسعى إدارة البنك إلى تعزيز القدرات الذهنية للعاملين.	3.91	0.772	1 مرتفع

على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص. تحرص الإدارة العليا بالمحافظ على المكانة الاجتماعية والوظيفية للعاملين أصحاب القدرات المميزة والإبداعية.	مرتفع	5	0.834	3.84
<b>مستوى المحافظة على رأس المال الفكري</b>	مرتفع	2	0.605	3.88
<b>5- الاهتمام بالزيائن</b>				
يحرص البنك على إرضاء زبائنه باستمرار.	مرتفع	1	0.719	4.25
يعمل البنك على إعداد دراسات مستمرة للتعرف على رغبات الزبائن.	مرتفع	5	0.772	4.09
يقدم البنك المعلومات الكافية على منتجاته للزيائن.	مرتفع	2	0.734	4.20
يحرص البنك على الإسراع في معالجة شكاوى الزبائن.	مرتفع	3	0.786	4.18
لدى البنك سمعة طيبة وجيدة عند زبائنه.	مرتفع	4	0.713	4.16
<b>مستوى الاهتمام بالزيائن</b>	مرتفع	1	0.655	4.17
<b>اجمالي مستوى رأس المال الفكري</b>	مرتفع	/	0.502	3.91

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 17

يتضح من خلال جدول رقم (3) أن مستوى توفر رأس المال الفكري بالبنك محل الدراسة جاء مرتفعاً وفقاً للمقياس المعتمد، حيث بلغ إجمالي الوسط الحسابي لإجابات الباحثين عن فقرات هذا المحور (3.91) بانحراف معياري (0.502). ووفقاً لمقياس الدراسة فإن محور رأس المال الفكري يُشير إلى نسبة قبول "مرتفعة". كما نلاحظ أن بُعد "الاهتمام بالزيائن": جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل الباحثين بمتوسط حسابي (4.17)، ويليه في المرتبة الثانية بعد "المحافظة على رأس المال الفكري" بمتوسط حسابي (3.88)، وفي المرتبة الثالثة بعد "استقطاب رأس المال الفكري" بمتوسط حسابي (3.87)، ويليه في المرتبة الرابعة بعد "صناعة رأس المال الفكري" بمتوسط حسابي (3.83)، ويأتي في المرتبة الأخير بعد "تنشيط رأس المال الفكري" بمتوسط حسابي (3.81). وهذا يدل ويؤكد بأن إدارة البنك محل الدراسة يحرص على الاهتمام بزيائنه باستمرار، والمحافظة على رأس المال الفكري، واستقطاب رأس المال الفكري، وصناعة رأس المال الفكري، وتنشيط رأس المال الفكري.

### 3.5.3 اختبار الفرضيات

توفر إدارة البنك فرص كافية للعاملين لمناقشة المشاكل الخاصة بأمور العمل.	مرتفع	2	0.702	3.86
تسعى إدارة البنك إلى تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين.	مرتفع	3	0.861	3.84
تناقش إدارة البنك آراء ومقترحات العاملين الخاصة بتطوير العمل.	مرتفع	4	0.776	3.84
تشجع الإدارة باستمرار المنافسة بين لعاملين من ذوي القدرات الإبداعية.	مرتفع	6	0.751	3.75
تشجع الإدارة لغة الحوار المباشر مع العاملين بغية إنضاج الأفكار الإبداعية.	مرتفع	5	0.657	3.82
<b>صناعة رأس المال الفكري</b>	مرتفع	4	0.568	3.83
<b>3- تنشيط رأس المال الفكري</b>				
تستخدم إدارة البنك طريقة عصف الأفكار لإثارة القدرات الإبداعية وتوليد أكبر عدد من الأفكار لحل المشكلات.	متوسط	6	0.846	3.57
تحاول إدارة البنك إشراك جميع العاملين في دورات تخصصية تتلاءم وطبيعة الأعمال التي يقومون بها.	مرتفع	4	0.724	3.82
تشجع إدارة البنك مشاركة العاملين في المؤتمرات ومتابعة الدورات المتخصصة.	مرتفع	2	0.655	3.89
تتبنى الإدارة مبدأ تكوين الجماعات الحماسية التي تتسم بالتحدي والإنجازات العالية في العمل.	مرتفع	3	0.734	3.86
تحت الإدارة على العمل والبحث الدؤوب عن كل ما هو جديد.	مرتفع	1	0.645	3.95
تكلف إدارة البنك موظفيها بمهام صعبة	مرتفع	5	0.823	3.80
<b>تنشيط رأس المال الفكري</b>	مرتفع	5	0.584	3.81
<b>4- المحافظة على رأس المال الفكري</b>				
تعمل الإدارة على تكوين علاقات طيبة وإيجابية مع العاملين.	مرتفع	3	0.759	3.93
تمنح الإدارة حوافر مادية ومعنوية للمميزين وأصحاب الابتكارات والإبداعات.	مرتفع	6	0.803	3.77
تهتم الإدارة بإعداد دورات تدريبية للعاملين لغرض تطوير وتنمية مهاراتهم وخبراتهم.	مرتفع	1	0.645	4.05
تتعامل الإدارة مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على أساس الثقة.	مرتفع	4	0.805	3.84
تعمل الإدارة قصارى جهدها للمحافظة	مرتفع	2	0.698	3.98

يتضح من خلال جدول رقم (5) أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (9.761) بمستوى معنوية محسوب (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبالتالي قبول الفرضية الثانية التي تنص على أن: صناعة رأس المال الفكري تساهم بشكل مباشر في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

### 3.3.5.3 اختبار الفرضية الثالثة

" تنشيط رأس المال الفكري يساهم في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري محل الدراسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)"  
 لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة " One Sample T-test" والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

قيمة (T) المحسوبة	الوسط الحسابي	مستوى المعنوية المعتمد	مستوى المعنوية المحسوب
9.246	3.81	0.05	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

يتضح من خلال جدول رقم (6) أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (9.246) بمستوى معنوية محسوب (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبالتالي قبول الفرضية الثالثة التي تنص على أن: تنشيط رأس المال الفكري يساهم بشكل مباشر في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

### 4.3.5.3 اختبار الفرضية الرابعة

" المحافظة على رأس المال الفكري تساهم في تحسين توفر رأس المال الفكري ككل بالبنك الوطني الجزائري محل الدراسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)"  
 لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة " One Sample T-test" والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

قيمة (T) المحسوبة	الوسط الحسابي	مستوى المعنوية المعتمد	مستوى المعنوية المحسوب
9.706	3.88	0.05	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

بعد القيام بعرض نتائج التحليل الوصفي لآراء أفراد العينة وإظهار الاتجاه العام لاستجابة الافراد حول فقرات كل بعد من ابعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، سنقوم باختبار الفرضيات بناء على المعلومات التي تم تجميعها من خلال الاستبانة والاستعانة ببرنامح الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية وذلك عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، ومن أجل اختبار الفرضية الرئيسة تم تجزئة الفرضية الرئيسة إلى خمس فرضيات فرعية على النحو التالي:

### 1.3.5.3 اختبار الفرضية الأولى

" استقطاب رأس المال الفكري يساهم في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري محل الدراسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)"  
 لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة " One Sample T-test" والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

قيمة (T) المحسوبة	الوسط الحسابي	مستوى المعنوية المعتمد	مستوى المعنوية المحسوب
12.650	3.87	0.05	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

يتضح من خلال جدول رقم (4) أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (12.650) بمستوى معنوية محسوب (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبالتالي قبول الفرضية الأولى التي تنص على أن: استقطاب رأس المال الفكري يساهم بشكل مباشر في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

### 2.3.5.3 اختبار الفرضية الثانية

" صناعة رأس المال الفكري تساهم في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري محل الدراسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)"  
 لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة " One Sample T-test" والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

قيمة (T) المحسوبة	الوسط الحسابي	مستوى المعنوية المعتمد	مستوى المعنوية المحسوب
9.761	3.83	0.05	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

لمستوى التنشيط لرأس المال الفكري (3.88)، والذي نتج عنه قبول الفرضية الثالثة.

- توصلت الدراسة إلى أن مستوى المحافظة على رأس المال الفكري بالبنك الوطني بسكرة محل الدراسة جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.87)، والذي نتج عنه قبول الفرضية الرابعة.

- بينت الدراسة أن مستوى الاهتمام بالزبائن في البنك الوطني بسكرة محل الدراسة جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.17)، والذي نتج عنه قبول الفرضية الخامسة.

### 3.6.2 الاقتراحات

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية نقترح ما يلي:

- يجب تشجيع المنافسة المستمرة بين العاملين من ذوي القدرات الإبداعية.

- يجب على إدارة البنك أن تستخدم طريقة عصف الأفكار لإثارة القدرات الإبداعية وتوليد أكبر عدد ممكن من الأفكار لحل المشكلات.

- يجب منح الحوافز المادية والمعنوية الكافية لأصحاب الابتكارات والإبداعات.

- على البنك أن يقوم بدراسات مستمرة للتعرف على رغبات الزبائن المختلفة.

- على البنك أن يحرص دوماً على الإسراع في معالجة شكاوى الزبائن.

- العمل على إجراء دراسات مقارنة لتوضيح أهمية دور رأس المال الفكري في تحقيق التميز والابداع والتطور وتعزيز القدرات التنافسية للمؤسسات.

### قائمة المراجع:

#### أولاً: المراجع باللغة العربية

إبراهيم، عمر خليل. (2023). "أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري في

جودة التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية"، مجلة الجمعية

العراقية، 3(55)، ص ص 581-591.

بريس، أحمد كاظم، والبناء، زينب مكي، والدهان، جنان مهدي.

(2019). "رأس المال الأخضر وتأثيره في التوجه الريادي: دراسة

استطلاعية لآراء عينة من العاملين في جامعة وارث الأنبياء"، مجلة

الإدارة والاقتصاد، العراق، 8(29)، ص ص 70-94.

جيريل، وائل محمد. (2017). "واقع راس المال البشري في المصرف

التجاري الوطني من واجهة نظر الموظفين بالإدارة العامة في مدينة

يتضح من خلال جدول رقم (7) أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (9.706) بمستوى معنوية محسوب (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبالتالي قبول الفرضية الرابعة التي تنص على أن: المحافظة على رأس المال الفكري تساهم بشكل مباشر في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

### 5.3.5.3 اختبار الفرضية الخامسة

"الاهتمام بالزبائن يساهم في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري محل الدراسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05)"  
 لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة "One Sample T-test" والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (8) نتائج اختبار (T) للفرضية الخامسة			
قيمة (T) المحسوبة	الوسط الحسابي	مستوى المعنوية المعتمد	مستوى المعنوية المحسوب
11.906	4.17	0.05	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 17

يتضح من خلال جدول رقم (8) أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (11.906) بمستوى معنوية محسوب (0.000) وهو أقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبالتالي قبول الفرضية الخامسة التي تنص على أن: الاهتمام بالزبائن يساهم بشكل مباشر في تحسين توفر رأس المال الفكري بالبنك الوطني الجزائري، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

### 6.3 الخلاصة (النتائج والاقتراحات):

#### 3.6.1 النتائج

لقد هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى توافر رأس المال الفكري في البنك محل الدراسة، بناء على ذلك فإنه تم استخلاص النتائج التالية:

- توصلت الدراسة إلى أن مستوى استقطاب رأس المال الفكري بالبنك الوطني بسكرة محل الدراسة جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.87)، والذي نتج عنه قبول الفرضية الأولى.

- بينت الدراسة مستوى صناعة رأس المال الفكري بالبنك الوطني بسكرة محل الدراسة جاء مرتفعاً، حيث كان المتوسط الحسابي للمحور الثالث (3.81)، والذي نتج عنه قبول الفرضية الثانية.

- أظهرت نتائج الدراسة بأن مستوى تنشيط رأس المال الفكري بالبنك الوطني بسكرة محل الدراسة جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي

شعبان، مصطفى رجب علي. (2011). "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

#### ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

- Ajienka et all : (2022). "Intellectual Capital and Performance of Universities in South-South, Nigeria". Management and Human Resource Research Journal 11(2).
- Chdiebere Ekwe, M. (2013), "The Relationship Between Intellectual Capitals And Growth In Revenue Of Deposit Money Banks In Nigeria. (Research Journal Of Finance And Accounting, 4 (12) 55-64.
- Ghasemi, Ghasem, Naslmosavi, SeyedHossein, (2011), "The study of intellectual capital measurement and its two proposed new models" International Conference on Sociality and Economics Development IPEDR. 10, p.730.
- Lipunga, A.M. (2015) "Intellectual Capital Performance Of The Commercial Banking Sector Of Malawi". International Journal Of Business And Manajement, 10(1) 210-222.
- Radhi, Al-Hamadeen and Mishiel Suwaidan. 2014. "Content and Determinants of Intellectual Capital Disclosure, Evidence from Annual Reports of the Jordanian Industrial Public Listed Companies" International Journal and Social Science. 5(8): 165-175.
- Soewarno, N & Tjahjadi, B. (2020) Measures That Matter: An Embirical Investigation Of Intellectual Capital And Financial Performance Of Banking Firms In Indonesia, Journal Of Intellectual Capital, 21 (6), 1-23
- Xu, J, And Zhang, Y.(2021) Does intellectual Capital Measurement Matter In Finaacial Performance? An Investigation Of Chinece Agricultural Listed Companies. Ajronomy. 11. 1-18

البيضاء"، (المؤتمر الدولي الأول حول السياسات الاقتصادية ومستقبل التنمية في ليبيا، 11-13 ديسمبر 2017م، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب، ليبيا.

جواد، عباس حسين، ومحمد، خولة عبد الحميد. (2006). "أثر رأس المال الفكري في الإبداع المنظمي: دراسة تحليلية في جامعة بابل"، مجلة أهل البيت، جامعة أهل البيت، العراق، (4)، ص ص 19-47.

حديدي، ومختار، هريش، مسعود. (2019). "أثر رأس المال المعرفي في تحقيق ريادة الأعمال للشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مبراح - ورقلة، الجزائر، (2)15، ص ص 73-88.

الشريف، إدريس؛ مازق، نسرين؛ الفضلي، خالد. (2018)، "رأس المال الفكري في منظمات الاعمال الليبية". مجلة دراسات محاسبية، نقابة المحاسبين والمراجعين الليبيين، (1)، ص ص 191-216.

مرعي، كاتنكان فواز عبد الحميد، وحسن، حنان اسامه. (2017). "أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة الأعمال لشركات الاتصالات السعودية: دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات السعودية بمدينة تبوك"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية - المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، (6)1، ص ص 1-24.

يوسف، شريف محمد محمد. (2019). "قياس رأس المال الفكري باستخدام بطاقة القياس المتوازن وأثر ذلك على أداء المنظمات بالتطبيق على البنوك التجارية في مصر"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، (2)49، ص ص 741-796.

يوسف، محمد أحمد محمد. (2022). "أهمية رأس المال الفكري في إدارة التحديات الاستراتيجية التي تواجه منظمات الأعمال"، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (40)، ص ص 125-143.

يونس، وليد حمدي الحسيني. (2022). "دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال". مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط، (1)1، ص ص 24-3.

عبد الدايم، ساجد خالد محمد ديب. (2019). "واقع رأس المال الفكري وأثره على الأداء المال في البنوك المدرجة ببورصة فلسطين"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة.