

دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية الأردنية دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني

Intellectual capital role in building the competitive features of Islamic banks: Jordan Islamic bank as a case study

منار تيسير بطاينة¹، ثامر علي النويران²

¹ جامعة طيبة (السعودية)

² جامعة شقراء (السعودية)

تاريخ النشر: 2020/06/08

تاريخ القبول: 2020/05/26

تاريخ الاستلام: 2019/05/22

ملخص:

هدفت الدراسة لبيان دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية في الأردن، وذلك من خلال دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني، حيث تم تصميم استبانة بغرض تحقيق أهداف الدراسة والمتمثلة باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والمتمثلة بالسؤال التالي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية في الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى أن جميع محاور رأس المال الفكري إيجابية، أي أن البنك محل الدراسة لديه مستوى جيد من رأس المال الفكري، مع توفر متطلبات تحقيق رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات وكلها تحقق الميزة التنافسية له من خلال استغلال تلك الثروة الفكرية للبنك. وقد أوصت الدراسة ضرورة المحافظة على رأس المال الفكري باعتباره ثروة قيمة ومورد استراتيجي تمتلكها المؤسسات المصرفية حيث تساهم تلك الثروة في زيادة الحصة السوقية للمؤسس المصرفية، والاهتمام بالدراسات والأبحاث المتعلقة برأس المال الفكري وبيان الطرق التي يمكن من خلالها استثمارية بطريقة صحيحة، ولابد من قيام المؤسسات المصرفية بإجراء تقييم دوري لمعرفة حجم رأس المال الفكري، وقياس دوره في تحقيق التميز في أعمال تلك المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: البنك الإسلامي الأردني، رأس المال البشري، رأس المال الفكري، المصارف الإسلامية، الميزة التنافسية.

تصنيف JEL : G21 ؛ O34

Abstract:

The study aimed at demonstrating the role of intellectual capital in achieving the competitive advantage of Islamic banks in Jordan, taking Jordan Islamic Bank as a case study. Therefore, a questionnaire was designed to answer the following question: Is there a statistically significant relationship between the availability of intellectual capital requirements and achieving the competitive advantage of Islamic banks in Jordan? The study concluded that all axes of intellectual capital are positive, this means that the bank under study has a good level of intellectual capital, as well as the requirements of achieving human capital, structural capital and capital relations. All of these requirements participate in achieving competitive advantages by employing the intellectual capacities of the bank. The study stressed the need to preserve intellectual capital as a valuable component and a strategic resource owned by banking institutions, which increases the market share of the banks. The study highlighted the value of studies and research related to intellectual capital and the ways to invest it. Finally, the study recommended that banking institutions should conduct a periodic assessment to evaluate its intellectual capital, and measure its role in achieving excellence.

Keywords: Jordan Islamic Bank, human capital, intellectual capital, Islamic banks, competitive advantage.

Jel Classification Codes: O34; G21

المحور الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

لقد اعتمدت المؤسسات الاقتصادية طيلة عقود من الزمن على قدراتها المادية والمالية في تحقيق أهدافها المختلفة سواء تعلق الأمر بالأهداف المالية أو التسويقية أو غيرها من الأهداف المحددة لها، ففي مجال هدف تحقيق الميزة التنافسية اعتمدت تلك المؤسسات على ما تملكه من قدرة على الإنتاج الكبير المتميز ذو الجودة العالية، بالإضافة للأسعار المنخفضة، أما العنصر البشري في المؤسسة فقد كان يمثل عنصراً كباقي عناصر الإنتاج الأخرى، فيحدد أجرة بناء على الأعمال التي يقوم بها، بالإضافة للأوقات التي يقضيها في العمل. إلا أن هذا الحال قد تغير وتبدل في الفترة الماضية، فقد شهد العالم تطورات على مختلف الأصعدة، ومنها التطورات التي حدثت في المجالات الاقتصادية والتي أصبحت تمثل تحدياً كبيراً لتلك المنظمات، وقد ساهمت تلك التطورات في زيادة من حدة المنافسة بينها، فالقدرة التنافسية أصبحت تبنى على الأساس البشري لا المادي والمالي، وأصبحت الأفكار المبدعة الخلاقة هي أساس تطور المؤسسات واستمرارها، فتحول الاقتصاد إلى الاقتصاد المعرفي أفرز العديد من التغيرات على بيئة الأعمال، ولعل من أبرز تلك التغيرات أنه لم يعد لعناصر الإنتاج المتمثلة في الأرض والعمل وراس المال، الاهتمام الكبير الذي كانت تحظى به، بل أصبح الاهتمام بعنصر آخر والمتمثل في راس المال البشري والذي يتجدد ويتطور باستمرار فأصبح هو راس المال الحقيقي، وذلك لدورة الواضح والمؤثر في تطور تلك المؤسسات وما يوفره من مجالاً واسعاً لتحقيق التميز والتطور على مختلف الأصعدة. أن كل ما سبق يفرض على تلك المؤسسات أن تولي جل اهتمامها براس المال الفكري، وتعمل على المحافظة عليه، وتطويره باستمرار، وذلك لما له من أهمية كبيرة في تحقيق الميزة التنافسية وتعزيز التفوق بين المؤسسات، وبناء على ما تقدم فقد جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أهمية رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية في الأردن مع الإشارة لحالة البنك الإسلامي الأردني.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة لبيان الدور المهم الذي يلعبه راس المال الفكري كمفهوم حديث في تحقيق الميزة التنافسية، من خلال محاولة تفسير هذا الارتباط بأبعاده المختلفة وتحديد العلاقات الترابطية بين متغيرات الدراسة في البنك محل الدراسة.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات المصرفية تحديات كثيرة نتيجة لتغير الظروف الاقتصادية والبيئية واشتداد المنافسة في الأسواق، وقد أكدت الاتجاهات الفكرية الحديثة على ضرورة الاهتمام براس المال الفكري باعتباره مورداً ثميناً وعنصراً أساسياً لمواجهة تلك التحديات وبالتالي أصبح الاهتمام برأس المال الفكري السبيل المضمون لتحقيق التميز والريادة وذلك من خلال التركيز على الطاقات الإبداعية واستثمارها وتطويرها والمحافظة عليها، لذا فقد جاءت هذه الدراسة والتي تحاول طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن لرأس المال الفكري أن يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية الإسلامية؟

أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناوله، والذي يسعى للربط بين متغيرات اكتسبت أهمية كبيرة في مجال مؤسسات الأعمال وهي راس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية الإسلامية، حيث تعتبر من أهم الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات الاقتصادية وذلك في سبيل مواجهة المنافسة في الأسواق، فلرأس المال الفكري دوراً مهماً في خلق القيمة المضافة وجذب العملاء.

فرضيات الدراسة

تحاول هذه الدراسة اختبار الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية (Ho1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ للبنك الإسلامي الأردني.

ويندرج تحت هذه الفرضية فرضيات فرعية هي:

- الفرضية الفرعية الأولى (Ho1-1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر رأس المال البشري وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$.
- الفرضية الفرعية الثانية (Ho1-2): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر رأس المال الهيكلي وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$.
- الفرضية الفرعية الثالثة (Ho1-3): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر رأس مال العلاقات وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$.

منهجية الدراسة.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهدافها، وهو المنهج المناسب لمثل هذه النوع من الدراسات، وذلك فيما يتعلق بالجانب النظري الذي ركز على وصف رأس المال البشري، ومفهوم الميزة التنافسية، كما تم الاعتماد على دراسة الحالة والمتمثلة بحالة البنك الإسلامي الأردني وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية تتعلق بالحالة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة، وتم ذلك باستخدام التحليل القياسي لبيان دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية من خلال بناء نموذج قياسي بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة المعدة لهذا الغرض.

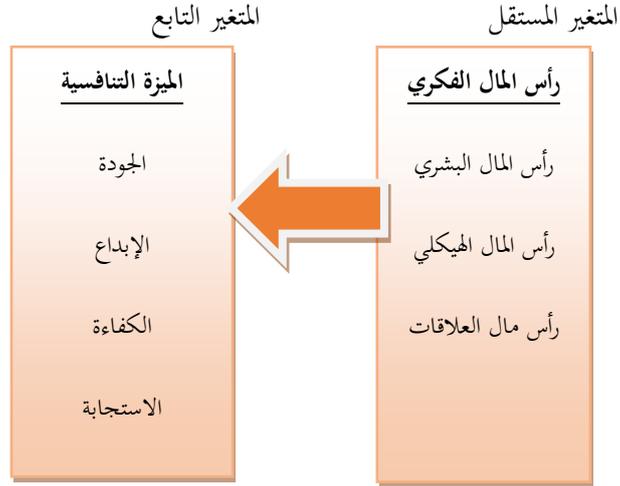
متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: راس المال الفكري ويشمل مكوناته الرئيسية (البشري، والهيكلية، ورأس مال العلاقات).
- المتغير التابع: الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة (الجودة، والإبداع، والكفاءة، والاستجابة).

دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية الأردنية دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني.

أ نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي نموذج الدراسة والذي يبين وجود متغيرين، أحدهما مستقل والذي يمثل رأس المال الفكري، والآخر هو التابع والذي يمثل الميزة التنافسية.



مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنك الإسلامي الأردني في المستويات الإدارية (مدير، نائب مدير، رئيس قسم)، وقد تم أخذ عينة من هذه المجتمع تقدر ب 100 موظف من المستويات الادارية السابقة الذكر، حيث تم توزيع الاستبانة عليهم، وتم استردادها جميعاً بنسبة 100%، وبعد تدقيقها تم استبعاد استبانتين لعدم تحقق الشروط المطلوبة.

أداة الدراسة:

قام الباحثان بإعداد استبانة من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات الضرورية للدراسة، وقد تم عرضها على ثلاث محكمين قاموا بإجراء بعض التعديلات عليها، ثم تم توزيع الاستبانة بتاريخ 2019/5/26 ولغاية 2019/6/13، بعد اجراء التعديلات المطلوبة من المحكمين، وقد تم تطوير الاستبانة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس اختيارات أداها 1 وأعلهاها 5 وعلى النحو التالي : موافق بشدة 5، وموافق 4، محايد 3، غير موافق 2، وغير موافق بشدة 1.

أما الجانب النظري من البحث فسيتم تغطيته من خلال الاعتماد على مجموعة من الكتب المتخصصة والدوريات والرسائل الجامعية.

الدراسات السابقة.

هناك العديد من الدراسات التي تناولت دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية إلا أن هناك ندرة في الأبحاث المتعلقة بدراسة اثر رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية، ولعل هذا الأمر الذي يميز هذه الدراسة حيث تعتبر أول دراسة

متخصصة في هذا المجال تدرس علاقة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الأردن، حالة البنك الإسلامي الأردني.

وستتناول هنا بعضاً من الدراسات ذات العلاقة في هذا المجال:

- 1- دراسة (الصفار، 2008) بعنوان: "تأثير راس المال البشري في الأداء المصرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي البنوك التجارية". هدفت هذه الدراسة للتعرف على تأثير رأس المال البشري في البنوك التجارية في الأردن على الأداء المصرفي لتلك البنوك، حيث تم أخذ عينة مكونة من 200 عاملاً في تلك البنوك، وقد توصلت الدراسة إلأن هناك اثر لكل خبرات العاملين ومهاراتهم على أداء تلك المصارف وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بإدارة الاستثمار في رأس المال البشري بوصفه السبيل لمنح البنك الميزة التنافسية في السوق المصرفي.
- 2- دراسة (دربالي وزيتوني، 2013) بعنوان: "راس المال الفكري الحاجة الفعلية للمصارف الإسلامية في ظل اقتصاد المعرفة". وقد هدفت هذه الدراسة لبيان أهمية وحاجة المصارف الإسلامية لتوفير رأس مال فكري مؤهل يخدم رسالتها الخاصة ويحقق أهدافها المختلفة، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها ضعف الاهتمام برأس المال الفكري في المصارف الإسلامية، وقد أوصت الدراسة بضرورة اعتماد المصارف الإسلامية على الكفاءات لتطوير أنشطتها المختلفة.
- 3- دراسة (الفضل، 2013) بعنوان: "العلاقة بين راس المال الفكري وخلق القيمة، دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي". وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم رأس المال الفكري ودوره في تحقيق القيمة للمؤسسات المصرفية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال اختيار عينة مؤلفة من 78 مصرف خليجي، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأداء الاستثمار في المصارف الخليجية مقياس بإنتاجيتها، وأوصت بضرورة الاهتمام براس المال الفكري كمدخل حديث لتطوير بيئة الأعمال في القطاع المصرفي.
- 4- دراسة (محمد، 2014) بعنوان: "دور راس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي السوداني". وقد هدفت هذه الدراسة لبيان دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف السودانية، وبيان مستوى اهتمام المصارف السودانية بمتطلبات التحول لاعتماد رأس المال الفكري كأحد الأصول الهامة في المصارف، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي القائم على تحليل مشكلة الدراسة، ودراسة الواقع الحالي، ومن ثم تقديم الحلول المناسبة، وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن تحقيق الميزة التنافسية للمصارف السودانية من خلال رأس المال الفكري المؤهل، واعتماد الابتكار كآلية لدعم التنافسية.
- 5- دراسة (فرحاتي، 2016) بعنوان: " دور راس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة". وقد هدفت الدراسة لبيان دور راس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة، حيث استخدم الباحث أداة الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد توصل الباحث لنتيجة مفادها أن هناك علاقة بين راس المال الفكري

دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية الأردنية دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني.

وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة، وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته وذلك لدوره المهم في تحقيق التميز.

الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة فقد أمكن تحديد المنهاج المناسب والذي سيتم استخدامه في هذه الدراسة، بالإضافة لوسائل جمع البيانات وصياغة تساؤلات الدراسة، والاستعانة بما توصلت إليه تلك الدراسات من نتائج في تفسير وتحليل نتائج هذه الدراسة.

هيكلية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تقسيمها لثلاث مباحث رئيسية وهي:

المبحث الأول: الاطار العام للدراسة، ويشمل (أهداف الدراسة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، فرضيات الدراسة، منهجية الدراسة، متغيرات الدراسة، نموذج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة، الدراسات السابقة، هيكلية الدراسة).

المبحث الثاني: رأس المال الفكري، ويشمل (مفهوم رأس المال الفكري، أهمية رأس المال الفكري، الفرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري، مكونات رأس المال الفكري).

المبحث الثالث: الميزة التنافسية، ويشمل (مفهوم الميزة التنافسية، أهمية الميزة التنافسية، مصادر الميزة التنافسية، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات).

المبحث الرابع: الاطار العلمي للدراسة (دراسة حالة)، ويشمل (نبذة مختصرة عن البنك محل الدراسة، التحليل الاحصائي لعبارات الاستبانة ، ثم الخاتمة والتي تشمل النتائج والتوصيات).

المحور الثاني: رأس المال الفكري

مفهوم رأس المال الفكري

يمثل رأس المال الفكري المعارف والافكار الابداعية والابتكارية التي تمتلكها اي مؤسسة، والذي يساهم في بقائها ونموها، وقد ادركت المؤسسات مع مرور الوقت أن القيمة الحقيقية لها تتعاضد فيما تمتلك من رأس مال فكري متميز قادر على تقديم الافكار التي تحسن من الاداء وتطور المنتجات والخدمات التي تقدمها للعملاء، والتي تساهم بشكل كبير في النهاية في زيادة القدرات التنافسية للمؤسسة ، حيث أنه لو فشلت ادارة المؤسسة في إدارة الأصول المالية فانه بالإمكان إعادة الهيكلة المالية لهذه المنظمة وتحقيق إصلاح مالي وتعويض الخسائر في الآجل القصير(عبد الرحمن، 2017)، ولكن بالنسبة لرأس المال الفكري فأن الامر مختلف حيث يعتبر أحد الاصول الغير ملموسة والذي يمثل الركيزة الاساسية والعصب الفعال في المنظمة واي خلل في ادارته سينعكس وبشكل مباشر على إدارة الأصول الأخرى (سعيد، 2012).

ولقد بدأ الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري منذ بداية التسعينات عندما أطلق رالف ستير مدير شركة جونسون فيليه للأطعمة عبارة (رأس المال الفكري) حيث قال "في السابق كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة الوطنية وأهم موجودات الشركات، بعد ذلك أصبح

رأس المال متمثلاً في النقد والموجودات الثابتة هما أهم مكونات الشركات والمجتمع، أما الآن فقد حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة الوطنية وأعلى موجودات الشركات" (السالم، 2011)، ولقد تعددت التعريفات لرأس المال الفكري ولكن ارتأينا اختيار التعريف التالي "رأس المال الفكري هو مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة، المهارة، الخبرة، القيم، حيث يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات المؤسسة وتطويرها ونموها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الاطراف المتعاملة معها ويجعل فرق قيمتها السوقية عن قيمتها الدفترية كبيراً" (حرحوش، 2000).

الفرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

إذا أردنا أن نحدد بدقة رأس المال الفكري يجب تمييزه عن رأس المال المادي ورأس المال البشري، إذ يتمثل رأس المال المادي في الموارد التي تظهر في ميزانية المنظمة كالعقارات والتجهيزات والمخزون، في حين يمثل رأس المال البشري المهارات والابداعات والخبرات المتراكمة للعنصر البشري في المنظمة ومن هنا فان رأس المال الفكري يشمل رأس المال البشري ويختلف عن رأس المال المادي (حمادي، 2014)، والجدول التالي يبين الفرق بينهما:

الجدول رقم (1)

مقارنة رأس المال المادي ورأس المال البشري

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير مادي- غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للمؤسسة	في عقول الافراد العاملين بالمؤسسة
التمثيل النموذجي	الآلة، المعدة، المباني	الافراد ذوي المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار
نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
المستخدمون له	العمل العضلي	العمل المعرفي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	قد يتوقف عند حدوث المشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي ويتناقص بالطاقة	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الابداعية

المصدر: حرحوش، عادل، العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة، مرجع سابق، ص 53.

مكونات رأس المال الفكري

لا شك أن رأس المال الفكري يعتبر من الموارد الأساسية للشركات الحديثة في ظل اقتصاد المعرفة، وهناك تقسيمات عديدة لمكونات رأس المال الفكري (قذافية، 2013) ولكن ارتأينا أن نأخذ بهذا التقسيم الأكثر شيوعاً في الأدبيات التي تناولت الموضوع والذي يركز على المكونات التالية:

- 1- **رأس المال البشري:** وهو مزيج من عناصر المعرفة المتعلقة بالمهارات والخبرات والقدرات وإمكانيات العاملين فضلاً عن رضاهم ومعنوياتهم وتماسكهم كفريق متكامل، والقدرة على حل المشاكل واتخاذ القرارات الرشيدة والتعامل مع المخاطر في عملية الابتكار والابداع والتفكير المستقبلي الذي يدفع الشركات الى الامام، وتسمح لها بالتنافسية في بيئة تصبح معقدة أكثر فأكثر وأن اي شركة مهما كانت طبيعتها ونوعها فان لها مورد حقيقي واحد وهو الانسان، اذن فإن رأس المال البشري هو رأس المال الحقيقي ويقع عليه تقديم الافكار وإجراء البحوث وتحويلها الى منتجات تستفيد منها الشركات (عبد الناصر، 2016).
- 2- **رأس المال الهيكلي:** وهو يمثل البنى الارتكازية لرأس المال البشري، والقدرات التنظيمية لمواجهة متطلبات السوق التقنية وإمكانية الوصول اليها، ورؤى الشركة وقواعد المعلومات، وايضاً هي قدرة الشركات في نقل المعرفة، وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة بنظم المعلومات الخاص بالشركة ويتكون من انظمة فرعية هي: براءات الاختراع والاكتشاف وحقوق التأليف، والعلامة التجارية وقاعدة البيانات وأنظمة (عبد الرحمن، 2014).
- 3- **رأس المال العلاقات (الزبوني):** وهو المكون الثالث لرأس المال الفكري، وإن هذا النوع من رأس المال يكون خارج الشركة، ويتمثل بعلاقة الشركة مع الاطراف الخارجية التي تشكل العملاء الحاليين والمحتملين، ويشمل قوة ولائهم ورضاهم، ويعرف أيضاً بولاء الزبون للشركة ودرجة وارتباطه بها، وهو يعمل على تحقيق قيمة للشركة والتي يكون مصدرها المصادقية والسمعة الحسنة، ونوعية الخدمة وولاء وقناعة العملاء، حيث يعد رضا الزبائن وزيادة ولائهم مؤشراً ايجابياً على قدرة الشركة على مد جسور التعاون وإشباع رغباتهم وحاجاتهم، كما أن احتفاظ الشركة بزبائنها يحقق مزايا تنافسية تتمثل بتعزيز القدرات الفكرية المؤدية إلى توليد القيمة المضافة (الخواج، 2018).

أهمية رأس المال الفكري

إن أهمية رأس المال الفكري تنبثق من أهمية الدور الذي تلعبه هذه النخبة من القوى العاملة والمتمثلة بتقديم الافكار الحديثة والابتكارات التي تساهم في تحسين المركز التنافسي للشركة، وعلى هذا الأساس يمكن استعراض أهمية رأس المال الفكري من خلال ما يلي (السالم، 2011):

- 1- إن رأس المال الفكري يعد من المصادر المهمة والمميزة للتنافسية للشركات المعاصرة، إذ أن استراتيجية التميز لا تتحقق إلا من خلال النتائج الفكرية والمتمثلة بالأبداع والبحث والتطوير.
- 2- يعد رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الثروة لدى الشركة والافراد، فثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة، ويضاف الى ذلك الافراد من حملة الشهادات العليا لهم دخل يزيد بنسبة 130% عن أقرانهم الذين لم يكملوا دراساتهم العليا.
- 3- تعد الشركات المعاصرة رأس المال الفكري كأقوى سلاح تنافسي، والذي يتمثل بالموجودات الأكثر أهمية، إذ تسعى ادارة هذه الشركات في القرن الحادي والعشرين الى زيادة انتاجية العمل المعرفي والفرد العامل المثقف.
- 4- إن أهمية رأس المال الفكري يأتي من كونه يمثل أهم مصادر الثروة والتحدي والعلمي والتقني المعاصر، فالقدرات الفكرية العالية تعد سلاحاً مهماً تعتمد عليه الامم والشعوب في الصراع العالمي الراهن.

المحور الثالث: الميزة التنافسية

لقد أصبحت المنافسة التي تواجهها المنظمات حقيقة واقعة بفعل العديد من التغيرات التي شهدتها سواء على المستوى الداخلي او الخارجي، وتستطيع المنظمات تحقيق الميزة التنافسية من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات الفنية والمادية والمالية والتنظيمية المتاحة، بالإضافة الى القدرات والمعرفة وغيرها من الإمكانيات التي تتمتع بها الشركات والتي تمكنها من تطبيق استراتيجيتها التنافسية، لذا سنتناول في هذا المبحث الميزة التنافسية من حيث مفهومها، خصائصها، وأنواعها ومصادرها (عبد الناصر، 2016).

مفهوم الميزة التنافسية

لا يوجد تعريف متفق عليه للميزة التنافسية وذلك بسبب اختلاف طبيعة القطاع محل الدراسة، الا أنه يمكن تعريفها على أنها قدرة المؤسسة على تحقيق مركز أفضل من المؤسسات الاخرى مع الاستغلال الاقصى لجميع إمكانياتها (الموارد باختلاف أنواعها)، او هي ميزة أو عنصر تفوق للمؤسسة يمكن الوصول له من خلال إتباع استراتيجية معينة للتنافس، كما تعرف على انها قدرة المؤسسة على تقديم قيمة أو منتج أو خدمة يصعب تقليده من قبل المنافسين، هذه القيمة التي تقدمها للعملاء يجب أن تكون منفعة أكيدة لهم ويكونون مستعدون للحصول عليها في جميع الحالات، ونعني بذلك إدراكهم بتحصيل المنفعة جراء التعامل معها(الجوهري، 2009)، وهناك ثلاث مستويات لتحليل القدرة التنافسية وهي(قذافية، 2013):

- 1- مستوى المنظمة: وهي قدرة المؤسسة على تحقيق المنافع من خلال إنتاج سلع وخدمات ذات جودة عالية أكثر من المنافسين وأكثر فعالية منهم وبسعر مناسب وفي وقت مناسب بأكثر ربحية.
- 2- مستوى الصناعة: وهي تعبر عن مدى استطاعة مؤسسات قطاع معين على دخول الاسواق العالمية، وتقاس تنافسية القطاع من خلال الربحية الكلية للقطاع، والميزان التجاري له.
- 3- المستوى القومي: وتعكس قدرة البلد على تحقيق معدل مرتفع ومستمر لمستوى دخل الفرد.

أهمية الميزة التنافسية

تتجلى أهمية الميزة التنافسية من خلال النقاط التالية (عبد الرحمن، 2014):

- 1- خلق قيمة للعملاء تلي احتياجاتهم وتضمن ولائهم، وتدعم وتحسن سمعة وصورة الشركة في أذهانهم.
- 2- تحقيق حصة سوقية للشركة أو المؤسسة وكذلك ربحية عالية للبقاء والاستثمار في السوق.
- 3- ضمان ولاء الزبائن وتدعيم وتحسين سمعة المؤسسة في أذهانهم.
- 4- ضمان بقاء واستمرار المؤسسة.
- 5- تمكن المؤسسة من تحقيق ربحية أعلى.

هناك عدة مصادر يمكن للمؤسسات من خلالها ان تمتلك ميزة تنافسية، ومن هذه المصادر ما يلي (رزق، 2000) (الخواج، 2018):

- 1- الابتكار: أن التزايد المستمر في عدد المؤسسات أدى إلى تصاعد اهتمام المؤسسة بالابتكار والتركيز عليه، إلى درجة أعتبر كحد أدنى في الميزة التنافسية الى جانب التكلفة، والجودة، واصبحت القدرة على الابتكار مصدراً متجدداً للميزة التنافسية، وفي ظروف التنافسية لم يعد الابتكار مقتصرًا على المؤسسات الكبيرة، بل تعدى المؤسسات المتوسطة والصغيرة والتي تنظر الى الابتكار بمفهوم التحسين، اي ادخال ابتكارات صغيرة ومستمرة على المنتج وتراكم هذه التحسينات يصبح لدينا منتجاً جديداً.
- 2- الزمن: يعتبر الوقت سواء في ادارة الانتاج أو ادارة الخدمات ميزة تنافسية أكثر أهمية مما كان عليه في السابق، فالوصول الى الزبون أسرع من المنافسين يمثل ميزة تنافسية. ويمكن تحديد الميزات التنافسية على اساس الوقت كالآتي:
 - تخفيض زمن تقديم المنتجات الجديدة الى الاسواق ويتحقق ذلك من خلال اختصار زمن دورة حياة المنتج.
 - تخفيض زمن دورة التصنيع للمنتجات.
 - تخفيض زمن الدورة للزبون ويقصد بها الفترة المنقضية بين طلبية الزبون والتسليم.
 - الالتزام بمداول زمنية محددة وثابتة لتسليم المكونات الداخلة في عملية التصنيع.
- 3- المعرفة: فالمعرفة هي رصيد أو حصيلة خبرة ومعلومات وتجارب، ودراسات فرد أو أفراد أو مجتمع معين في وقت محدد، وفي ظروف التطور السريع في الأسواق والمنافسين والتكنولوجيا فأن المؤسسات الناجحة هي التي تخلق بشكل متسق المعرفة الجديدة وتجسدها في تكنولوجيا وأساليب وسلع وخدمات جديدة.

دور راس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة

يعتبر رأس المال الفكري الاساس الذي تتمكن المنظمة من خلاله من التفوق في أدائها واكتساب القدرة على المنافسة، ولرأس المال الفكري دور مهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، فكما هو معلوم فأن الموارد الفكرية تعد أهم موارد المؤسسة على الإطلاق، وبالتالي فأن استثمار المقدره العقلي والعمل الذي يحقق الاداء الفكري المؤدي الى التفوق التنافسي من خلال تحويل القيمة المهملة في عقول العمال الى معرفة جماعية، يعتبر أساس التفوق بين المنظمات (معتز، 2016)، فالقيمة الحقيقية للمؤسسة في رأسمالها الفكري وقدره توظيفها للمعرفة الجماعية والاداء العالي وبالتالي تحسن مهام موجوداتها الفكرية والقدرات والمهارات التي تفوق ما لدى المنافسين، وحسب ما ذكر فان المعرفة والذكاء هم الموجودات الفكرية لدى المؤسسة، وان الذكاء هو المادة الخام الرئيسية لما يتم بيعه وانتاجه، وان القيمة الحقيقية للمؤسسة تتوقف على قدرة التعلم ونقل المعرفة الجيدة ووضعها في حيز التنفيذ والتطبيق وبالتالي ضمان الأداء المتفوق عن المنافسين(عصام، 2014).

المحور الرابع: الإطار العملي للدراسة (دراسة حالة)

لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم اختيار البنك الإسلامي الأردني كعينة للمصارف الإسلامية الأردنية والتي يبلغ عددها أربعة مصارف، وذلك لغايات دراسته كحالة تطبيقية حيث تم توزيع الاستبانة على موظفي البنك ومن ثم تحليلها للخروج بنتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

نبذة مختصرة عن البنك محل الدراسة

تأسس البنك الإسلامي الأردني كشركة مساهمة عامة محدودة عام 1978 لممارسة الأعمال التمويلية والمصرفية والاستثمارية طبقاً لأحكام الشريعة الإسلامية الغراء، حيث يعتبر أول بنك إسلامي في الأردن، وقد بأشر البنك أعماله في الفرع الأول للبنك بتاريخ 1979/9/22 برأسمال مدفوع بلغ مليونين دينار، كما قام البنك بتغيير شعاره وإطلاق هويته المؤسسية الجديدة بعد انضمامه لباقي البنوك التابعة لمجموعة البركة المصرفية وذلك عام 2010م. هذا ويقدم البنك خدماته المصرفية والاستثمارية والتمويلية من خلال فروعها البالغة (78 فرعاً و 29 مكتب) والمنتشرة في جميع أنحاء المملكة، إضافة إلى مكتب البوند، كما يقدم البنك الإسلامي الأردني خدمات الصراف الآلي والتي يبلغ عددها في الفروع والمرافق العامة في جميع أنحاء الأردن (235) جهازاً، كما ويعمل في البنك الإسلامي حوالي (2335) موظفاً وموظفة يتصفون بالخبرة والدراية الكافية لتقديم الخدمات المصرفية الإسلامية، بينما بلغ عدد حسابات العملاء العاملة في البنك حوالي (927) ألف حساب، واستطاع البنك أن ينمو نمواً متصلاً وسريعاً، حيث يعتبر اليوم أحد رواد العمل المصرفي الإسلامي (موقع البنك الإسلامي الأردني على شبكة الإنترنت، 2019/7/24).

التحليل الاحصائي

صدق وثبات الاستبانة

قام الباحثان بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على ثلاث مختصين في هذا المجال، بالإضافة لمعرفة صدق المقياس (صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة) وثباتها من خلال معامل الفا كرونباخ، وقد أوضحت النتائج أن قيمة معامل الفا كرونباخ كانت عالية مما يدل على أن معامل الثبات مرتفع، والجدول رقم (2) يوضح نتائج اختبار الفا كرونباخ.

الجدول رقم (2)

اختبار الفا كرونباخ لأداة الدراسة

المجال	محتوى المجال	معامل الفا كرونباخ
أولاً	رأس المال البشري	0.938
ثانياً	رأس المال الهيكلي	0.947
ثالثاً	رأس مال العلاقات	0.922
رابعاً	مستوى الميزة التنافسية	0.952
المجموع		0.939

كما تم حساب معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع العدل الكلي لفقرات اداة الدراسة، وكما في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3) معامل الارتباط لقياس صدق اداة الدراسة

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
راس المال البشري	0.862	0.000
راس المال المهيكل	0.882	0.000
راس مال العلاقات	0.814	0.000
مستوى الميزة التنافسية	.895	0.000

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى الدلالة 0.05 حيث أن مستوى الدلالة لكل مجال أقل من 0.05 وقيمة I المحسوبة أكبر من I الجدولية والتي تساوي 0.404

الأساليب الإحصائية المستخدمة

قام الباحثان بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

تحليل خصائص عينة الدراسة.

لتحديد خصائص عينة الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة) فقد تم تضمين الاستبانة مجموعة من الاستفسارات والتي تمثل معلومات عامة عن عينة الدراسة، حيث تم اعتماد التكرارات والنسب المئوية في التعبير عن خصائص أفراد عينة الدراسة وتحليلها، وقد كانت النتائج كما في الجدول رقم (4):

الجدول رقم (4)

توزيع أفراد العينة حسب (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	86	87.75%
	أنثى	12	12.25%
المجموع		98	100%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	56	57.15%
	ماجستير	26	26.50%
	دكتوراه	16	16.35%
المجموع		98	100%
المسمى الوظيفي	مدير	20	20%
	نائب مدير	20	20%
	رئيس قسم	58	60%

المجموع	98	%100
5-1	7	%7
10-6	20	%20
15-11	32	%33
20-16	26	%27
أكثر من 20 سنة	13	%13
المجموع	98	%100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل برنامج SPSS

من خلال النتائج السابقة يلاحظ أن معظم المبحوثين كانوا من الذكور وبنسبة 87.75%، وهذا يرجع لطبيعة العمل في القطاع المصرفي بشكل عام حيث أن نسبة الذكور في القطاع المصرفي هي أكبر من الإناث، كما أظهرت النتائج أن أكبر توزيع من حيث المؤهل العلمي كان لأفراد عينة الدراسة الذي يحملون شهادة البكالوريوس حيث كان عددهم 56 وبنسبة 57.15% أما ثاني أكبر توزيع فقد كان لحملة شهادة الماجستير والذين بلغ عددهم 26 فرد بنسبة 26.5% يليها حملة شهادة الدكتوراه في المرتبة الثالثة والذي كان عددهم 16 فرد أي ما نسبته 16.35% ويلاحظ أن نسبة حملة شهادات الدراسات العليا ماجستير ودكتوراه تبلغ حوالي 43% وهذا يؤكد أن البنك يسعى لاستقطاب الموارد البشرية ذات الشهادات العلمية العليا والتي تضمن التفوق التنافسي والريادة، كما تشير النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة هم من يشغلون وظيفة رئيس قسم وذلك بنسبة 60% ثم يليه وظيفة مدير ونائب مدير بنسبة 20% لكل مسمى وظيفي، ويعود التوزيع السابق كون وظيفة رئيس القسم هي أكبر وظيفة من وظائف الفئة العليا في البنك، أما توزيع أفراد العينة من حيث سنوات الخبرة في المصرف فقد جاءت في المرتبة الأولى الفئة من 11-15 بنسبة 33% ثم يليها الفئة من 16-20 سنة بنسبة 27% ثم من 6-10 بنسبة 20% ثم فئة أكثر من 20 سنة بنسبة 13% ثم نسبة 7% لمن خبرتهم دون خمس سنوات.

التحليل الإحصائي لعبارات الاستبانة⁽¹⁾

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لتحليل عبارات الاستبانة، وتكون العبارة إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (دالة إحصائية) عندما تكون قيمة T المحسوبة أكبر من T الجدولية والتي تساوي 1.664 أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60% وتكون العبارة سلبية أي أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها (غير دالة إحصائية) إذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من T الجدولية والتي تساوي 1.664 أو مستوى الدلالة أكبر من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60%. (فرحاني، 2016).

أولاً: تحليل عبارات المحور الأول (راس المال البشري).

حيث تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة والجدول رقم (5) يوضح نتائج آراء عينة الدراسة في فقرات محور رأس المال البشري ككل.

¹ - للمزيد يمكن مراجعة دراسة فرحاني لوزية بعنوان دور راس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة، رسالة دكتوراه جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2016.

الجدول رقم (5)

المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، قيمة T، الوزن النسبي، مستوى الدلالة لجميع عبارات المحور الاول (رأس المال البشري)

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الوزن النسبي %	مستوى الدلالة
مجال المعرفة	3.7487	0.8214	8.987	77.102	0.000
مجال الابتكار	3.0214	0.7215	1.754	64.248	0.056
مجال الخبرة العملية	3.6474	0.6547	11.024	78.245	0.000
مجال المهارات والقدرات	3.7847	0.5647	13.987	78.748	0.000
مجال فرق العمل	3.1478	0.5987	10.587	74.547	0.000
مجموع فقرات المحور الأول رأس المال البشري	3.47	0.4489	13.547	74.578	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

- يتضح من الجدول السابق بأن الوزن النسبي لجميع فقرات المحور الاول وهو رأس المال البشري تساوي 74.578% وهو أكبر من الوزن النسبي المعياري المحايد 60%، وكانت قيمة T المحسوبة للمحور ككل تساوي 13.547 وهي أكبر من قيمة T الجدولية 1.664 كما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 مما يعني أن المحور ايجابي، أي أن افراد العينة يوافقون على محتوى فقرات مجال رأس المال البشري، وهذا يعني قبول الفرضية والتي تؤكد توفر متطلبات رأس المال البشري في البنك محل الدراسة (الفرضية الفرعية الأولى (Ho1-1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر رأس المال البشري وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، لذا يعتبر مجال رأس المال البشري كأحد الابعاد الرئيسية لمحور رأس المال الفكري دال احصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، حيث احتل مجال المهارات والقدرات على أعلى وزن نسبي في تكوين رأس المال البشري ويقدر ب 78.748 مما يؤكد أهمية المهارات والقدرات في تعزيز قدرة البنك على تكوين رأس المال البشري، وأن لدى الموظفين المهارات اللازمة لأداء مهامهم بشكل أفضل، يلي ذلك في الاهمية الخبرة العملية بوزن نسبي بلغ 78.245 وهذه الامر يؤكد على أهمية امتلاك الخبرة من أجل تعزيز دور رأس المال الفكري فيالبنك، حيث وأفق الافراد في البنك محل الدراسة على أنهم يمتلكون خبرات طويلة في مجال عملهم، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال المعرفة بوزن نسبي يقدر ب 77.102 مما يعني توفر المعرفة اللازمة لأداء المهام لدى الافراد في البنك، كما يؤكد هذا الامر على ضرورة توفير وتعزيز المعرفة والاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة في عملهم، ثم جاء محور فرق العمل والابتكار ووزن نسبي يقدر ب 74.547 % و 64.248 على التوالي، مما يعني أن موظفي البنك يمتلكون القدرة على الإبداع وحل المشاكل مع توفر قدر من التعاون بين الاقسام من خلال إنشاء فرق العمل المختلفة، الامر الذي يعزز قدرة البنك على تكوين رأس المال البشري.
- بصفة عامة يمكن القول أن هناك توفر لمتطلبات رأس المال البشري في البنك محل الدراسة وأن هناك موافقة من أفراد العينة على توفر هذا المجال.

ثانياً: تحليل عبارات المحور الثاني (رأس المال الهيكلي).

حيث تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة والجدول رقم (6) يوضح نتائج آراء عينة الدراسة في فقرات محور رأس المال الهيكلي ككل.

الجدول رقم (6)

المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، قيمة T، الوزن النسبي، مستوى الدلالة لجميع عبارات المحور الثاني (رأس المال الهيكلي).

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الوزن النسبي %	مستوى الدلالة
مجال أنظمة المعلومات وقواعد البيانات	3.4578	0.5587	9.214	70.325	0.000
مجال السياسات والإجراءات	3.2595	0.74345	7.219	72.874	0.000
مجال العمليات الإدارية	3.7487	0.6684	8.423	74.647	0.000
مجال البرامج	3.8742	0.6874	11.914	75.241	0.000
مجال الهيكل التنظيمي	3.1245	0.78354	8.698	78.302	0.000
مجموع فقرات المحور الثاني رأس المال الهيكلي	3.49294	0.5347	11.750	74.277	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق بأن الوزن النسبي لجميع فقرات المحور الثاني وهو رأس المال الهيكلي تساوي 74.277% وهو أكبر من الوزن النسبي المعياري المحايد 60%، وكانت قيمة T المحسوبة للمحور ككل تساوي 11.750 وهي أكبر من قيمة T الجدولية 1.664 كما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 مما يعني أن المحور إيجابي، أي أن أفراد العينة يوافقون على محتوى فقرات مجال رأس المال الهيكلي، وتوفر متطلبات رأس المال الهيكلي في البنك محل الدراسة، وهذا يعني قبول الفرضية والتي تؤكد توفر متطلبات رأس المال الهيكلي في البنك محل الدراسة (الفرضية الفرعية الثانية (Ho1-2): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر رأس المال الهيكلي وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$).

لذا يعتبر مجال رأس المال الهيكلي كأحد الأبعاد الرئيسية لمحور رأس المال الفكري دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 حيث احتل مجال الهيكل التنظيمي على أعلى وزن نسبي في تكوين رأس المال الهيكلي ويقدر ب 78.302% مما يؤكد على مرونة الهيكل التنظيمي من أجل تجسيد رأس المال الهيكلي في البنك والذي يوفر له القدرة على التأقلم مع المتغيرات الخارجية، يلي ذلك في الأهمية مجال البرامج بوزن نسبي بلغ 75.241 وهذه الأهمية تؤكد على أهمية البرامج في تعزيز قدرة البنك على تكوين رأس مال الهيكلي، وأن البنك يوفر نظام للحوافر والمكافآت لتعزيز الإبداع والتميز بين الموظفين، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال العمليات الإدارية بوزن نسبي يقدر ب 74.647% مما يعني ضرورة الاهتمام بالعمليات الإدارية في تجسيد رأس المال الهيكلي في البنك وتحقيق الريادة، كما أن ذلك يدل على أنه يتم تطوير العمليات الإدارية للتقليل من الأخطاء في البنك ويأتي في المرتبة الرابعة مجال السياسات والإجراءات ووزن نسبي 72.874% مما يشير لضرورة اهتمام البنك بالسياسات والأنظمة من أجل تجسيد رأس المال الهيكلي وبالتالي رأس المال الفكري في البنك من خلال تسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة، وفي المرتبة الخامسة جاء مجال أنظمة المعلومات وقواعد البيانات بوزن نسبي يقدر ب 70.325% وعلى الرغم من أن هذا الوزن يؤكد على أهمية أنظمة المعلومات وقواعد البيانات في

البنك في تكوين رأس المال الهيكلي إلا أن هذا الترتيب المتأخر يؤكد على ضرورة قيام البنك محل الدراسة ببذل المزيد من الجهود في تطوير وتحديث قواعد البيانات في البنك.

بصفة عامة يمكن القول أن هناك توفر لمتطلبات رأس المال الهيكلي في البنك محل الدراسة وان هناك موافقة من أفراد العينة على توفر هذا المجال.

ثالثاً: تحليل عبارات المحور الثالث (رأس مال العلاقات).

حيث تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة والجدول رقم (7) يوضح نتائج آراء عينة الدراسة في فقرات محور رأس مال العلاقات ككل.

الجدول رقم (7)

المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، قيمة T، الوزن النسبي، مستوى الدلالة، لجميع

عبارات المحور الثالث (رأس مال العلاقات).

مستوى الدلالة	الوزن النسبي	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.000	78.473	10.245	0.65478	3.4875	العلاقة مع الزبائن
0.000	53.213	-3.547	0.62487	3.7874	العلاقة مع الحكومة والمجتمع المحلي
0.014	75.875	12.987	0.88742	2.9787	التحالفات الاستراتيجية
0.000	69.187	11.354	0.38974	3.4178	مجموع فقرات المحور الثالث رأس مال العلاقات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق بأن الوزن النسبي لجميع فقرات المحور الثالث وهو رأس مال العلاقات تساوي 69.187% وهو أكبر من الوزن النسبي المعياري المحايد 60%، وكانت قيمة T المحسوبة للمحور ككل تساوي 11.354 وهي أكبر من قيمة T الجدولية 1.664 كما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 مما يعني أن المحور ايجابي، أي أن أفراد العينة يوافقون على محتوى فقرات مجال رأس مال العلاقات، وهذا يعني قبول الفرضية والتي تؤكد توفر متطلبات رأس مال العلاقات في البنك محل الدراسة (الفرضية الفرعية الثالثة (3-Ho1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر رأس مال العلاقات وتحقيق الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$).

لذا يعتبر مجال رأس مال العلاقات كأحد الأبعاد الرئيسية لمحور رأس المال الفكري دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 حيث احتل مجال العلاقة مع الزبائن على أعلى وزن نسبي في تكوين رأس مال العلاقات ويقدر ب 78.473% مما يؤكد على أن البنك محل الدراسة يسعى لتعزيز علاقته مع زبائنه بشكل متميز، كما يؤكد أهمية أن يسعى البنك لتعزيز علاقتها مع زبائنها، يلي ذلك في الأهمية مجال التحالفات الاستراتيجية بوزن نسبي بلغ 75.875% وهذا الأمر يؤكد على اهتمام البنك محل الدراسة بإقامة تحالفات إستراتيجية تسهم في تعزيز موقعة التنافسي، كما يؤكد على أهمية إقامة تحالفات استراتيجية تعزز من موقع البنك التنافسي، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال العلاقة مع الحكومة والمجتمع المحلي بوزن نسبي يقدر ب 53.213% مما يعني أن أفراد العينة يوافقون على هذا المجال وضرورة إيجاد علاقات مع الحكومة والمجتمع المحلي لتعزيز قدرة البنك على تكوين رأس المال العلاقات.

- لا بد من الإشارة هنا إلى أن قيمة T المحسوبة في فقرة العلاقة مع الحكومة والمجتمع المحلي كانت -3.547 (سالبة) وهي أقل من T الجدولية 1.664 كما أن مستوى الدلالة 0.014 وهي أقل من 0.05 والوزن النسبي لها يساوي 53.218%، وهو أقل من الوزن النسبي المعياري المحايد 60% مما يعني أن المحور غير متحقق في البنك، وربما يرجع ذلك لطبيعة العلاقة بين البنوك الإسلامية والبنك المركزي خاصة أن البنوك الإسلامية تعمل في بيئة تقليدية غير إسلامية تؤثر على طريقة عملها بالإضافة لعدم وجود بنك مركزي إسلامي.
- إلا أنه وبصفة عامة يمكن القول أن هناك توفر لمتطلبات رأس مال العلاقات في البنك محل الدراسة وإن هناك موافقة من أفراد العينة على توفر هذا المجال.

رابعاً: تحليل عبارات أبعاد رأس المال الفكري ككل

حيث تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة والجدول رقم (8) يوضح نتائج آراء عينة الدراسة في فقرات محور رأس المال الفكري ككل.

الجدول رقم (8)

المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، قيمة T، الوزن النسبي، ومستوى الدلالة

لجميع عبارات رأس المال الفكري ككل.

مستوى الدلالة	الوزن النسبي	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
0.000	%74.578	13.547	0.4489	3.47	رأس المال البشري
0.000	%69.187	11.354	0.3897	3.4178	رأس المال العلاقات
0.000	%74.2778	11.750	0.5347	3.4929	رأس المال الهيكلي
0.000	%72.680	14.215	0.4102	3.460	القيمة الكلية لرأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لجميع محاور رأس المال الفكري يساوي 3.460 وإن الوزن النسبي يساوي 72.680% وهو أكبر من الوزن النسبي المعياري 60% وأن قيمة T المحسوبة لجميع محاور رأس المال الفكري تساوي 14.215 وهي أكبر من T الجدولية 1.664 كما أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 مما يشير إلى أن المحاور ككل إيجابية، أي أن البنك محل الدراسة لديه مستوى جيد من رأس المال الفكري، مع توفر متطلبات تحقيق رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات وكلها تحقق الميزة التنافسية له من خلال استغلال تلك الثروة الفكرية للبنك.

خامساً: تحليل عبارات الميزة التنافسية ككل.

حيث تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة والجدول رقم (9) يوضح نتائج آراء عينة الدراسة في فقرات أبعاد الميزة التنافسية ككل.

المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، قيمة T، الوزن النسبي، مستوى الدلالة، لكل أبعاد الميزة التنافسية.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الوزن النسبي	مستوى الدلالة
الجودة المتفوقة	4.2148	0.6487	16.348	83.153	0.000
الإبداع المتفوق	3.3847	0.7546	4.315	65.742	0.000
الاستجابة المتفوقة	3.6587	0.6487	9.217	75.364	0.000
الكفاءة المتفوقة	3.6485	0.6024	11.242	74.254	0.000
القيمة الكلية للميزة التنافسية	3.7273	0.50348	13.695	74.628	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

النتائج والتوصيات

النتائج: بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية التي تمت يمكن استخلاص النتائج التالية:

- في ظل تزايد المنافسة بين المؤسسات المصرفية، فقد أصبح لزاماً عليها تحقيق مجموعة من المزايا التنافسية والتي تجعلها قادرة على مواجهة تلك المنافسة واجتذاب الزبائن.
 - ان توفر رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة هو الركيزة الأساسية لأي تقدم وتميز للمؤسسات المصرفية، وان القيمة الحقيقية لأي مؤسسة مصرفية تعتمد على ما تمتلكه تلك المؤسسة من رأس مال فكري.
 - تتوافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة لدى البنك الإسلامي الأردني وقد بلغ الوزن النسبي لرأس المال الفكري بكل أبعاده نسبة 72.680% مما يسهم في امتلاك البنك لرأس مال فكري متميز وهذا يؤكد تحقق الفرضية الرئيسية الأولى، والفرضية الفرعية الأولى والثانية والثالثة، أي أنه توجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين رأس المال البشري والهيكلي ورأس مال العلاقات كمتغيرات مستقلة ممثلة للمتغير الرئيسي وهو رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية في البنك محل الدراسة كمتغير تابع.
 - هناك تفاوت فيما يملكه البنك من مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للبنك وأن رأس المال البشري هو المجال الأكثر تأثيراً بوزن نسبي بلغ 74.578%، وان رأس مال العلاقات هو الأقل تأثيراً بوزن نسبي بلغ 69.187%.
 - يتوفر لدى البنك مستوى مرتفع من الميزة التنافسية بنسبة 74.628% وذلك للأبعاد الأربعة المكونة لمستوى الميزة التنافسية، وأن الجودة المتفوقة هي المجال الأكثر توافراً بين المجالات الأخرى المكونة للميزة التنافسية بوزن نسبي بلغ 83.153% وأن الإبداع المتفوق هو الأقل تأثيراً بوزن نسبي بلغ 65.742%.
- التوصيات: اعتماداً على النتائج السابقة فإننا نوصي بما يلي:

- ضرورة المحافظة على رأس المال الفكري باعتباره ثروة قيمة ومورد استراتيجي تمتلكها المؤسسات المصرفية حيث تساهم تلك الثروة في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة المصرفية.
- لا بد للمؤسسات المصرفية من العمل على المحافظة على رأس المال الفكري ودعم استمراريته هو تطويره بشكل دوري.
- الاهتمام بالدراسات والأبحاث المتعلقة برأس المال الفكري وبيان الطرق التي يمكن من خلالها استثمارية بطريقة صحيحة.

- على البنك محل الدراسة والبنك الإسلامية بشكل عام الاهتمام برأس المال الفكري لدوره الهام في تحقيق الميزة التنافسية.
- لا بد من قيام المؤسسات المصرفية بإجراء تقييم دوري للمعرفة حجم رأس المال الفكري، وقياس ودوره في تحقيق التميز في أعمال تلك المؤسسات.

- المراجع

- (1) الجوهرى، صباح (2009). رأس المال الفكري وتحديات العولمة. الطبعة الثانية، القاهرة: مكتبة الناصر للتوزيع والنشر.
- (2) حرحوش، عادل (2000). العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة. الطبعة الثانية، دمشق: دار حطين للنشر.
- (3) حمادي، عبد الرحمن (2014). إدارة الموارد البشرية: مدخل تكاملي، الطبعة الأولى، القاهرة: دار عصمت للنشر.
- (4) الخواج، معتز (2018). الإدارة الحديثة. الطبعة الأولى، الإسكندرية، دار عماد الدين البشيرى للنشر.
- (5) رزق، خالد (2013). إطار مقترح لتطوير رأس المال الفكري، الطبعة الأولى، بيروت: المعرفة للنشر.
- (6) السالم، صالح (2011). التدريب ودوره في تطوير رأس المال الفكري، الأردن: دار إثراء للنشر.
- (7) سعيد، يوسف (2012). رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- (8) الصفار، احمد (2008). تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي البنوك التجارية. مجلة الاقتصاد والإدارة، (70)، 84-108.
- (9) عبد الرحمن، حمدان (2014). رأس المال الفكري: مدخل لتمييز منظمات الأعمال. الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار النيل للنشر.
- (10) عبد الرحمن، خالد (2014). الأساليب الحديثة في الإدارة. الطبعة الثالثة، بيروت: مكتبة زحلة للنشر.
- (11) عبد القادر، سهام؛ دريالي، زيتوني (2013). رأس المال الفكري الحاجة الفعلية للمصارف الإسلامية في ظل اقتصاد المعرفة. بحث مقدم للمؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي: النمو، العدالة، الاستقرار: من منظور إسلامي، تركيا.
- (12) عبد الناصر، مهدي (2016). رأس المال الفكري كمدخل للتميز. الطبعة الأولى، القاهرة: دار الكتاب العربي للنشر.
- (13) عصام، صابر (2014). سبل تنمية وتطوير رأس المال الفكري في مؤسسات الأعمال. الطبعة الأولى، الأردن: دار نسيبة للنشر.
- (14) فرحاتي لوزية (2016). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة. رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- (15) الفضل، مؤيد (2009). العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة، دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 11(3)، 173-190.
- (16) قذافية، عبد الله (2013). دور رأس المال الفكري في تميز منظمات الأعمال. بحث مقدم لمؤتمر ادارة منظمات الاعمال، مركز ضفار للدراسات الإستراتيجية، عُمان.
- (17) محمد، صلاح (2014). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي السوداني. بحث مقدم لمؤتمر الابتكار، تقويم الموارد البشرية واقتصاد المعرفة في بلدان المغرب العربي: رهانات ووجهات النظر، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، الجزائر.
- (18) معتز، عماد (2016). رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للشركات. الطبعة الأولى، بيروت: دار عربية للنشر والتوزيع.
- (19) موقع البنك الإسلامي الأردني على شبكة الإنترنت، تم الاسترجاع من الرابط بتاريخ 2019/12/24،
www.jordanislamicbank.com