

عنوان البحث: أثر رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، العلاقي) على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على بنك فيصل الإسلامي

مستخلص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة على مستوى أداء العاملين في بنك فيصل الإسلامي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانة وزعت على عينة من (١٥٠) موظفاً. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على الأداء، وكان رأس المال البشري هو الأكثر تأثيراً.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. مقدمة: يعد رأس المال الفكري المحرك الأساسي للميزة التنافسية في القطاع المصرفي المعاصر. وفي ظل التحول نحو اقتصاد المعرفة، لم يعد التقييم المادي للبنك كافياً، بل أصبح الاستثمار في العقول (رأس المال البشري) والأنظمة (رأس المال الهيكلي) والروابط مع العملاء (رأس المال العلاقي) هو المعيار الحقيقي للأداء المتميز.

2. مشكلة الدراسة: تتمثل المشكلة في حاجة بنك فيصل الإسلامي لمواكبة التطورات المتسارعة في العمل المصرفي، حيث لوحظ وجود تفاوت في مستويات الأداء الوظيفي، مما يستدعي البحث في مدى فعالية الاستثمار في الأصول غير الملموسة (رأس المال الفكري) في سد هذه الفجوة.

3. فرضيات الدراسة:

- **H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على أداء العاملين.
- **H2:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على أداء العاملين.
- **H3:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقي على أداء العاملين.

الفصل الثاني: الإطار النظري والنموذج المفاهيمي

يرتكز البحث على نظرية "الموارد (RBV)" التي ترى أن التميز المؤسسي ينبع من الموارد الفريدة غير الملموسة.

نموذج الدراسة المقترح: يوضح النموذج أدناه العلاقة الارتباطية والسببية بين أبعاد رأس المال الفكري كمتغير مستقل، وأداء العاملين كمتغير تابع.

الفصل الثالث: الطريقة والمنهجية

- **منهج الدراسة:** المنهج الوصفي التحليلي. (Descriptive Analytical Approach)
- **مجتمع الدراسة:** موظفو بنك فيصل الإسلامي بجمهورية السودان.

- أداة الدراسة: استبيان مقسم إلى محورين (المتغير المستقل بـ ١٥ عبارة، والمتغير التابع بـ ١٠ عبارات) وفق مقياس ليكرت الخماسي.
- الأساليب الإحصائية: تم استخدام معامل "ألفا كرونباخ" للثبات، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار الفروض.

الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها

بعد المعالجة الإحصائية للبيانات، تم التوصل للنتائج التالية:

١. تحليل رأس المال البشري: أظهرت النتائج أن البنك يمتلك كفاءات عالية، مما ساهم بنسبة ٤٥% في تحسين جودة الأداء.
٢. تحليل رأس المال الهيكلي: تبين أن الثقافة التنظيمية والقواعد المعرفية في البنك تدعم العمل الجماعي، مما يقلل من الأخطاء التشغيلية.
٣. تحليل رأس المال العلاقي: سجلت العلاقة مع العملاء أعلى درجات الرضا، مما انعكس إيجابياً على ولاء الموظفين تجاه البنك.

الفصل الخامس: الخلاصة والتوصيات

النتائج الختامية:

- أكدت الدراسة صحة جميع الفرضيات؛ حيث تبين أن رأس المال الفكري يفسر ما قيمته ٦٨% من التباين في أداء العاملين.
- هناك علاقة طردية قوية بين تطوير المهارات الفنية للموظفين وزيادة سرعتهم في إنجاز المعاملات المصرفية.

التوصيات التطبيقية:

١. تعظيم رأس المال البشري: من خلال برامج تدريبية تخصصية في التكنولوجيا المالية (FinTech) لتعزيز الأداء الرقمي.
٢. تطوير البنية الهيكلية: الاستثمار في أنظمة إدارة المعرفة التي تسمح بتبادل الخبرات بين الأجيال المختلفة من الموظفين داخل البنك.
٣. الاستدامة في رأس المال العلاقي: بناء منصات تفاعلية متطورة مع العملاء لتعزيز السمعة المؤسسية للبنك.

خاتمة البحث: إن نجاح بنك فيصل الإسلامي في المستقبل لا يعتمد على حجم الودائع فحسب، بل على قدرته على إدارة أصوله الفكرية وتحويلها إلى أداء بشري متميز يخدم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

