

دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة / دراسة استطلاعية في البنك المركزي العراقي / فرع الموصل

م.م. سيف محمد ضياء يونس الاشقر

قسم نظم المعلومات الإدارية ، كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل

sayf.alashqar@uomosul.edu.iq

The role of Intellectual Capital (IC) in promoting Sustainable Competitive Advantage (SCA) through a survey of the opinions of employees of the Central Bank of Iraq (CBI) / Mosul Branch

Assistant Lecturer. Sayf Mohamed Dhiya Younis Al-Ashqar

MIS Department, College of Administration and Economics, University of Mosul,

تاريخ استلام البحث 2025/3/13 تاريخ قبول النشر 2025/6/2 تاريخ النشر 2025/ 6 / 22

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى استكشاف دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة في البنك المركزي العراقي، فرع الموصل. إذ يتناول البحث مكونات رأس المال الفكري والتي تشمل رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي، وكيفية تأثير هذه المكونات على القدرة التنافسية للبنك، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من خلال استبيان موجه إلى عينة من موظفي البنك المركزي العراقي في فرع الموصل. وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة.

وتضمن البحث الحالي هذه المتغيرات في محاولة لدراسة العلاقة والتأثير بينهما. وبصورة عامة حاول البحث الاجابة على التساؤل الاتي : ما طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة المتحققة منه في المنظمة المبحوثة؟ وقد تم توزيع (61) استمارة على الافراد المبحوثين تم استرجاع (59) منها ، وتم استبعاد 2 لعدم صلاحيتها. ولتحقيق ذلك تم اعداد مخطط افتراضي يتضمن متغيرات البحث ، فضلا عن صياغة عدد من الفرضيات الرئيسة والفرعية ، واختبرت من خلال عدد من الاساليب الاحصائية ، واستخدمت الاستبانة كأداة وحيدة لجمع البيانات والمعلومات من الافراد المبحوثين . وأظهرت النتائج أن هناك تأثيراً إيجابياً كبيراً لرأس المال الفكري على تعزيز الميزة التنافسية المستدامة للبنك. وحددت التوصيات بضرورة الاستثمار في تطوير رأس المال الفكري من خلال التدريب المستمر وتحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات الداخلية والخارجية للبنك

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري ، الميزة التنافسية المستدامة ، البنك المركزي العراقي

Abstract

The current research aims at determining the role of Intellectual Capital (IC) in promoting Sustainable Competitive Advantage (SCA) through a survey of the opinions of employees of the Central Bank of Iraq (CBI) / Mosul Branch. As organizations are described as a package of resources, they are distributed uniformly across the Organization. These resources represent all existing assets, capabilities, and operations of the organization as well as the characteristics acquired by the organization that enable it to formulate and implement strategies that improve its effectiveness and efficiency.

When resources are scarce, non-replicable, non-replaceable, valuable and valuable resources, and when used by the Organization to achieve competitive advantages, they will be able to achieve and sustain them.

In order to achieve this, a default scheme was prepared including search variables, as well as the formulation of a number of main and subsidiary hypotheses. It was tested through a number of statistical methods. The questionnaire was used as a single tool for collecting data and information from the subjects. In general, the research sought to answer the following question: What is the nature of the relationship of correlation and influence between the intellectual capital and the sustainable competitive advantage achieved by the organization in question? The research is based on a descriptive and analytical approach. A total of (61) questionnaires were distributed to the individuals concerned. The research reached a number of conclusions, the most important of which is the verification of the correlation between the intellectual capital and the promotion of competitiveness. A number of recommendations have been made in line with those conclusions.

Keywords: Intellectual Capital (IC), Sustainable Competitive Advantage (SCA), Central Bank of Iraq (CBI)

المقدمة

يتطرق البحث الحالي الى تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرين مهمين من المتغيرات الادارية المعاصرة التي تم التركيز عليها من قبل المنظرين وشركات الاعمال وهما : راس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة وتعزيزها . ويعد هذا البحث محاولة متواضعة تتسم بأمال واسعة في ان يحظى راس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة باهتمام متزايد من قبل المهتمين والمنظمة ، واعتبار راس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة من الموضوعات المهمة في جميع انجازات الاعمال من اجل تحقيق استدامة الميزة التنافسية في الوقت المناسب وعلى وجه الخصوص في المنظمات المصرفية التي تعتمد على استغلالها الكفاء لرأس المال الفكري والتكيف مع المتغيرات التي تحدث في محيط العمل ، اذ ان المنظمات التي كانت تحقق القيمة المضافة والميزة التنافسية ، اصبحت تسعى بجدية عالية الى تحقيق قيمة مضافة اعلى من خلال تحقيق ما يطلق عليه بالميزة الخفية المرتبطة براس المل الفكري الذي يمكن من خلاله تحقيق استدامة الميزة التنافسية وبقائها، وقد تضمن البحث الحالي المباحث الاتية : (المبحث الاول: منهجية البحث ,المبحث الثاني: الجانب النظري , المبحث الثالث :الجانب الميداني , المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات).

المبحث الاول: منهجية البحث

اولا- مشكلة البحث:

في ظل التغيرات السريعة والتحديات المتزايدة في البيئة الاقتصادية العالمية، تواجه المؤسسات المالية، بما في ذلك البنوك المركزية، ضغوطاً كبيرة لتعزيز قدرتها التنافسية والحفاظ على استدامتها. ويعد رأس المال الفكري أحد العوامل الرئيسية التي يمكن أن تسهم في تحقيق هذه الأهداف. ومع ذلك، فإن كيفية استثمار رأس المال الفكري بشكل فعال لتعزيز الميزة التنافسية المستدامة لا تزال غير واضحة بشكل كافٍ، خاصة في السياق العراقي.

وتتمثل مشكلة البحث في تحديد مدى تأثير رأس المال الفكري على تعزيز الميزة التنافسية المستدامة للبنك المركزي العراقي، فرع الموصل، وكيف يمكن للبنك أن يستفيد من مكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، والعلاقاتي) لتحقيق أداء تنظيمي متميز وقدرة تنافسية مستدامة.

وعليه تم الاعتماد في صياغة مشكلة الدراسة على الوضع القائم الذي يشهده القطاع المصرفي المتمثل بالبنك المركزي العراقي في حاجته الى الاهتمام برأس المال الفكري والذي يسعى الى بناء الميزة التنافسية المستدامة ، ولذلك فالميزة التنافسية يمكن ان تستخلص من رأس المال الفكري من خلال ماتحققه من مزايا خفية على المنافس، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال طرح السؤال الجوهرى "هل يلعب رأس المال الفكري دوراً حاسماً وجوهرياً في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة في المنظمة المبحوثة" ؟ ، الى جانب مشكلة البحث التي تتجسد بصورة اكثر وضوحاً من خلال طرح التساؤلات الآتية :

1- ما مدى توفر القناعة لدى الادارة العليا في البنك المركزي بأهمية رأس المال الفكري وتحقيقه للميزة التنافسية المستدامة في البنك المبحوث؟

2- ما مدى اهتمام البنك المركزي العراقي بالموارد اللاملموسة ودورها في تعزيز الميزة التنافسية واستدامتها؟

ثانياً- اهداف البحث :

يسعى البحث الى تحقيق عدد من الاهداف تتمثل بالاتي :

1- زيادة المعرفة النظرية والميدانية لدى الأفراد المبحوثين عن مفهومي راس المال الفكري (IC) والميزة التنافسية المستدامة .

2- تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين راس المال الفكري و الميزة التنافسية المستدامة.

ثالثاً- أهمية البحث:

ا- الاهمية العلمية وتكمن أهمية البحث العلمية بالاتي :

✓ في تحديد ودراسة متغيرات البحث والتي تتمثل براس المال الفكري بدلالة ابعاده(راس المال البشري ، راس المال المعلوماتي ، راس المال التنظيمي، راس المال العلاقتي) مع الميزة التنافسية المستدامة وتعزيز تحقيقها ، وتكمن اهمية البحث بالاتي :

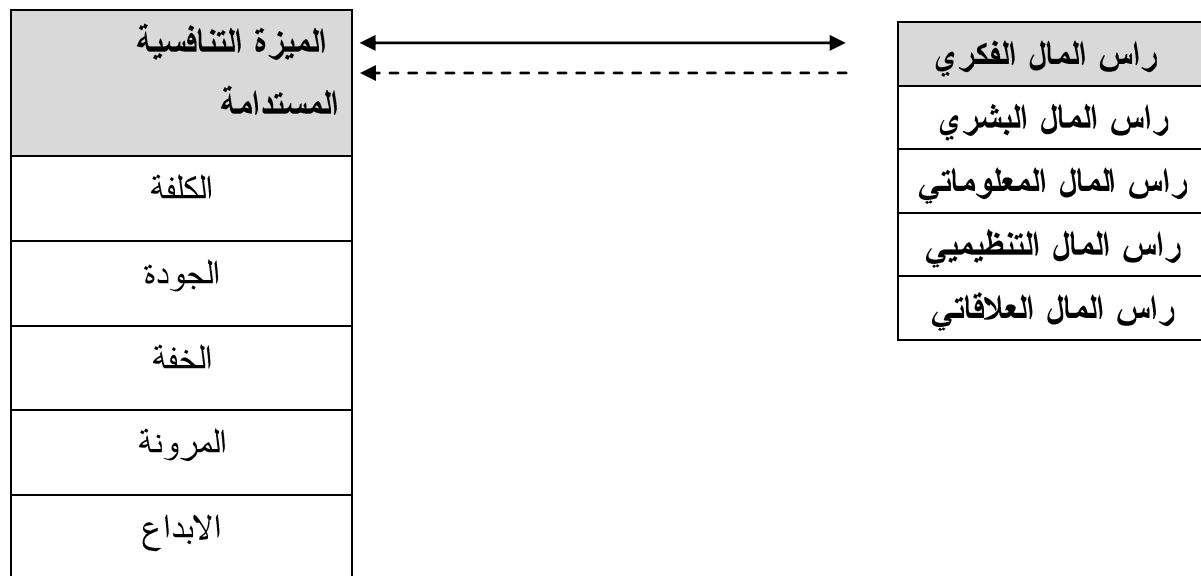
✓ توفير الاطر النظرية لراس المال الفكري بدلالة ابعاده (راس المال البشري ، راس المال المعلوماتي ، راس المال التنظيمي، راس المال العلاقتي) وكيفية تعزيزه للميزة التنافسية المستدامة.

ب- الاهمية العلمية وتكمن أهمية البحث العملية في الاتي :

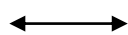
✓ إمكانية الاستفادة من النتائج التي سيصل إليها البحث في فهم قدرة راس المال الفكري في المنظمة المبحوثة والذي يمثل الميزة الخفية في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة وتأثيره في تحقيق تلك الميزة التنافسية المستدامة .

✓ تمكين البنك المركزي المبحوث من تحقيق الميزة المستدامة في مخرجاته وتعاملاته .

رابعاً- مخطط البحث : تم تصميم مخطط البحث الافتراضي وكما في الشكل (1) الذي يشير إلى علاقات (الارتباط والتأثير) بين راس المال الفكري و الميزة التنافسية المستدامة



المصدر: من اعداد الباحث

إلى وجود علاقة ارتباط  يشير إلى علاقة تأثير <---->

الشكل (1) مخطط البحث الافتراضي

خامساً- فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين راس المال الفكري بأبعاده مجتمعة في الميزة التنافسية المستدامة بأبعادها مجتمعة في المنظمة المبحوثة.

الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد تأثير معنوي لراس المال الفكري بأبعاده مجتمعة في ابعاد الميزة التنافسية المستدامة مجتمعة في المنظمة المبحوثة .

سادساً - حدود البحث

1- الحدود المكانية: اقتصرت حدود البحث على البنك المركزي العراقي / فرع الموصل لتعاون ادارة البنك مع الباحث فضلا عن ريادته في مجال عمله.

2- الحدود الزمنية: حددت مدة البحث بمدة البدء بالبحث والمقابلات التي أجراها الباحث فضلا عن توزيع استمارات الاستبيان على الأفراد المبحوثين واستلامها منهم ولحين انجاز البحث.

سابعا- وصف مجتمع وعينة الدراسة و افراد عينته

بعد حدوث الانتداب البريطاني بعد الحرب العالمية الاولى اندمج العراق مع النظام النقدي الهندي المدار من قبل البريطانيين واصبحت الروبية العملة الرئيسية في التداول, في عام 1931 تأسس مجلس عملة العراق في لندن وفي عام 1947 تأسس المصرف الوطني العراقي وهو مصرف حكومي, وفي اواسط الثلاثينيات قررت الحكومة العراقية انشاء مصارف لغرض توفير الائتمان للقطاعات الاخرى من الاقتصاد, في عام 1956 اصبح المصرف الوطني العراقي هو البنك المركزي العراقي, وشملت مسؤولياته اصدار وادارة العملة و الرقابة على معاملات النقد الاجنبي والاشراف والرقابة على الجهاز المصرفي بعد حرب الخليج عام 1991 وبالنظر لفرض الحصار الاقتصادي لم تعد تقنية الطبع السويسرية مستخدمة كالسابق, فقد ظهرت اصدارية جديدة من العملات الورقية ذات نوعية رديئة ثم تم اصدار قانون المصارف في 19 ايلول 2003, مما جعل اطار العمل القانوني للعراق في مجال الصيرفة متفقا والمعايير الدولية ويسعى القانون الى تعزيز الثقة في الجهاز المصرفي وذلك بانشاء جهاز مصرفي منفتح وامن اصدرت سلطة الائتلاف المؤقتة 2003 و 2004 عملة عراقية جديدة معدنية وورقية حيث طبعت العملات الورقية باستخدام تقنيات مضادة للتزوير من اجل خلق عملة واحدة موحدة داخل العراق تأسس البنك المركزي العراقي كبنك عراقي مستقل بموجب قانون البنك المركزي العراقي الصادر في 6 اذار 2004 وهو مسؤول عن الحفاظ على استقرار الاسعار وادارة الاحتياطات الاجنبية و اصدار العملة وتنظيم القطاع المصرفي يقع المركز الرئيسي للبنك في بغداد وله اربع فروع في (البصرة, الموصل, السليمانية و اربيل).

ثامنا :أساليب جمع البيانات والمعلومات تتم الاعتماد على الأساليب الآتية في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث :

1- الاعتماد على المصادر الأجنبية والعربية فضلا عن الدوريات والبحوث المتعلقة بموضوع البحث مع عدد من البحوث على شبكة الانترنت لتغطية الجانب النظري ودعم الجانب الميداني .

2- استمارة الاستبانه* للحصول على البيانات الخاصة بالافراد المبحوثين ,فضلا عن للبيانات التي تساعد على التوصل إلى تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث،

تاسعا: الوسائل الإحصائية المستخدمة: استخدمت مجموعة من الوسائل الإحصائية لاختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث بهدف استخلاص نتائج البحث , باستخدام الحاسوب من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS22

عاشراً- اختبار ثبات الاستبانة: بهدف التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات الاستبانة تم استخدام مقياس (ALPha-Cronback) وقد بلغت قيمة معامل المقياس المذكور (0.744) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتشير هذه النتيجة إلى قوة ثبات الاستبانة المستخدمة.

المبحث الثاني: الجانب النظري

المحور الأول: ماهية رأس المال الفكري (IC)

حظى مفهوم رأس المال الفكري باهتمام واسع في مطلع التسعينات من القرن الماضي، واخذ الاهتمام به يتزايد بشكل كبير خصوصاً بعد التوجه نحو الاقتصاديات القائمة على المعرفة بشكل كبير، وفي هذا السياق يقول (جوهر لال نهرو): " لا أرى طريقاً أكثر فاعلية لمحاربة الفقر غير طريق استثمار العقول و القدرات المتميزة التي تعمل على خلق التكنولوجيا و التقدم"، إذ يقدر حجم الاقتصاد القائم على المعرفة 80%، مما أعطى أهمية كبيرة للاهتمام بهذا الجانب. وقد تناول الباحثون مفهوم رأس المال الفكري من منظورات مختلفة إذ أشار (Stewart, 1997) لمفهوم رأس المال الفكري بأنه "الخبرات والمعرفة الفكرية الموجودة في عقول الأفراد والتي يمكن اعتمادها لخلق الثروة، كما عرفه (شرف ، 2023) مفهوم رأس المال الفكري هو نتيجة التطور التكنولوجي الهائل في العصر الحديث أدى إلى ظهور وتطور مفهوم رأس المال الفكري الذي يأخذ بعين الاعتبار الخبرات الفنية للعاملين في الشركات وابداعاتهم الفكرية وذكائهم الذهني، وقد عرف (المومني، ونور 2021) رأس المال الفكري بأنه مجموعة من الأصول التي تعتمد على القدرات البشرية للعاملين فيها من مهارات وخبرات، وهو ما يمثل رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات للشركة. في حين عرفه (عبله، 2013، 77) بأنه "القدرات العقلية التي تستطيع خلق الأفكار الجديدة، وتتمتع بمستوى عالٍ من الجودة، فضلاً عن امتلاك القدرة على تحقيق التكامل بين المكونات للوصول إلى الأهداف المنشودة (العنزي، 2011، 354). أما (Youndet) عرفه بأنه " قدرات متميزة يتمتع بها عدد من الأفراد العاملين في المنظمة، والتي تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة (القطامي، 2016، 12). وفي سياق ذي صلة أشار العجمي إن المنظمات الذكية هي التي تهتم باستثمار العقول الموجودة لديها، و تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديها. (نصار العجمي، 2010، 22)

أولاً: مفهوم وأهمية رأس المال الفكري

يحدد (Jafari, 2013, 1) أن مصطلح رأس المال الفكري استخدم لأول من قبل (John Galbraith) عام 1969، ويعرف (Montemar & Nielsen, 2013, 3) رأس المال الفكري على أنه امتلاك المعرفة والخبرة التطبيقية والمهارات المهنية التي توفر ميزة تنافسية في السوق. ويرى (Oliveira, et. al, 2013, 1) أن رأس المال البشري يشير إلى مزيج من الموارد البشرية والتنظيمية والعلائقية للمنظمة وكيف أن المعرفة تولد قيمة لها. ويحدد (Mahesha, 2013, 6) رأس المال الفكري على أنها الفرق بين القيمة السوقية والموجودات في المنظمة التي توصف بأنها غير الملموسة.

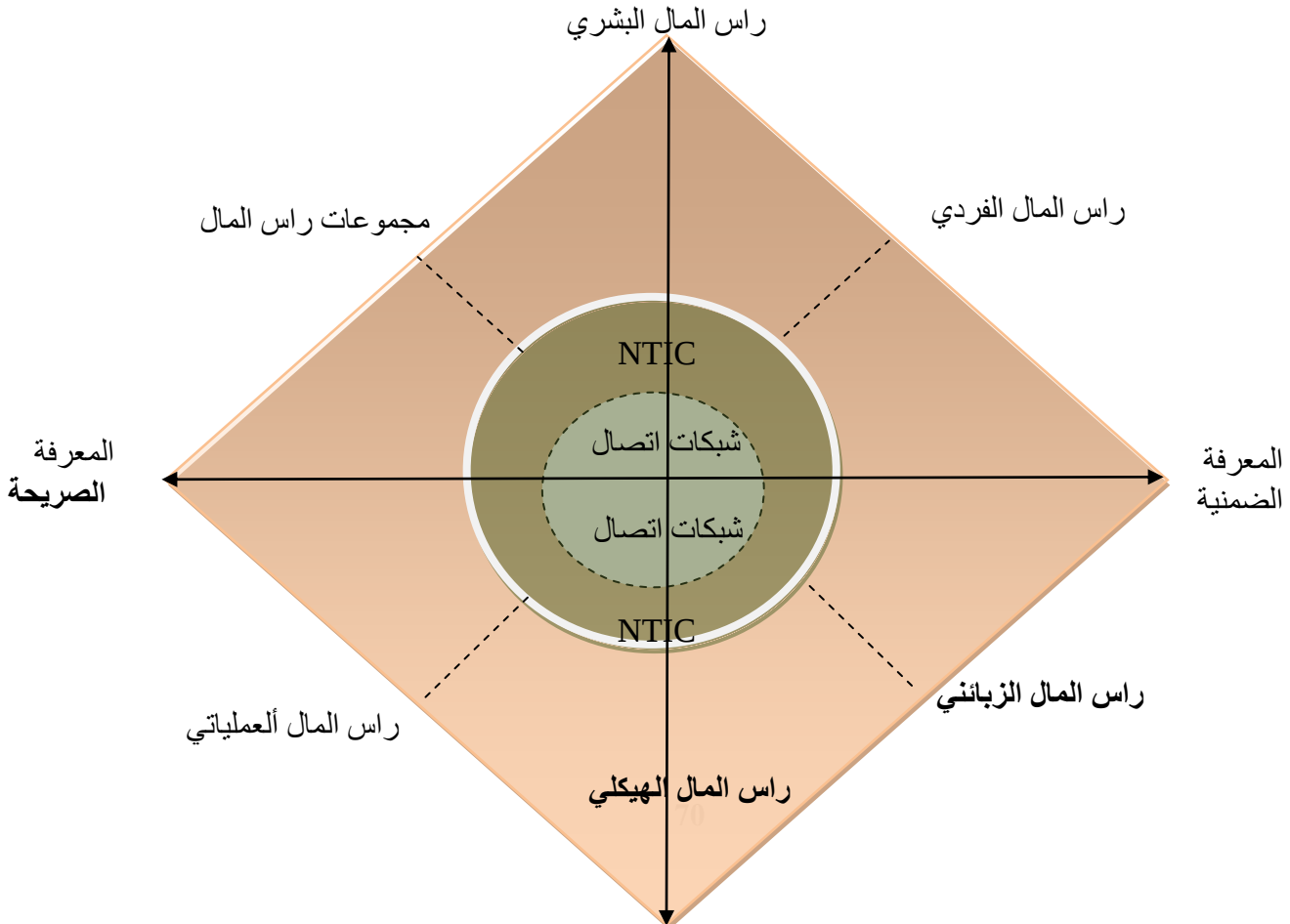
ومن خلال الطروحات الفكرية التي قدمها الباحثون حول رأس المال الفكري يمكن تعريفه بأنه "الاهتمام والمحافظة على ما تمتلكه المنظمة من الخبرات والمهارات الموجودة في عقول الأفراد العاملين بما يضمن تحقيق مستوى أداء عالي للمنظمة، واستقرار أطول لتلك الكفاءات في المنظمة.

1- وتتبع أهمية رأس المال الفكري من كونه من أهم الأصول التي تمتلكها المنظمة وذو قيمة مما يمكنها من تحقيق التفوق والتميز في مستوى جودة أدائها، وبالتالي يعزز من بناء القدرات التنافسية للمنظمة. وهذا من المؤكد سيساهم في تحقيق أهدافها. ويشير (Naidenova, 2013, 64) أن رأس الفكري هو من أكثر الموجودات قيمة والذي يمثل القوة الحقيقية لبقاء المنظمة في ضوء التحديات التنافسية. فضلاً عن البحث والتطوير (العززي, 2011, 354). كما أنه يساهم في زيادة قيمة المنظمة من خلال تقديم الحلول الابداعية والمبتكرة لمعالجة المشكلات الطارئة وتقديم الأفكار الجديدة التي تقود الى منتجات جديدة او مخرجات ذات خصائص وجودة متميزة، فهو يمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء واستمرارية المنظمة، فضلاً عن دوره في بناء المنظمة المتعلمة مما يجعلها تبادر نحو الفرص البيئية. وتعرف المنظمة الذكية عادة بأنها المنظمة التي تطبق المعادلة الآتية: (العجمي, 2010, 22).

المنظمة الذكية = رأس مال فكري + تكنولوجيا المعلومات + القيم.

ثانياً: نموذج رأس المال الفكري

يقدم الباحث (Matos, et. al/2013, 84) نموذجاً لرأس المال الفكري الذي تبناه من مجموعة من الأفكار التي أوردها الكتاب قبله الشكل (3)



الشكل (3) انموذج راس المال الفكري

Source: Matos, Florinda, Albino Lopes, Nuno Matos, Valter Vairinhos, 2013, Biplot Methodology Applied to an Intellectual Capital Model , Electronic Journal of Knowledge Management Volume 11 Issue 1.p.84.

ويتكون الانموذج من الاقسام التي تم تحديدها من الباحث تتكون راس المال البشري , راس المال الهيكلي , المعرفة الضمنية , واخيرا المعرفة الصريحة.

ويتألف الانموذج من اربعة أضلاع اساسية تتألف من راس المال الفردي, مجموعات راس المال , راس المال الزبائني , وراس المال الزبائني , فيما تتكون الشبكة الداخلية من مكونات شبكات الاتصال والشبكات الدولية للشركة التي تسهم في تسهيل عمليات الاتصال بين جميع اجزاء المنظمة .

ثالثاً: اليات بناء راس المال الفكري

تشير اغلب الدراسات ان عملية بناء راس المال الفكري يتطلب مجموعة من العمليات والخطوات والمتلاحة والتي تحتاج لوقت طويل لإتمامها والحصول على نتائجها, ويتم بناء راس المال الفكري بأعتماد مجموعة من اليات والتي تبدأ في تنمية القدرات المعرفية الداخلية الموجودة في عقول الافراد الى استخدام مختلف التقنيات والوسائل لنقل تلك المعرفة والخبرة والمهارة وتحويلها الى معرفة متاحة لجميع الافراد العاملين في المنظمة. وقد اشار (المفرجي وصالح, 6, 2005) مجموعة من الاليات والخطوات لبناء راس المال الفكري, كما موضح في الجدول(1):

الجدول(1) خطوات واليات بناء رأس المال الفكري

مراحل البناء	مفهوم مراحل البناء	بناء راس المال الفكري
صناعة راس المال الفكري	قدرة المنظمة على البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة وجذبها	- اعتماد الخبرات المتقدمة. - جذب المهارات التقنية المتقدمة. - تصميم نظام معلومات يسهل مهمة الجذب والاستقطاب.
تنشيط راس المال الفكري	قدرة المنظمة على زيادة رصيدها المعرفي باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية التعاون بين الافراد لحل المشكلات المعقدة	- تعزيز قدرات العاملين. - تنمية العلاقات الانسانية في محيط العمل لتقليل التعارض والاختلافات بين الافراد. - دعم خلق الانشطة الفكرية عبر اساليب التعلم المشترك ونشره بين مجموعة من الافراد المحترفين.
تنشيط راس المال الفكري	مجموعة من الاساليب المستخدمة من قبل المنظمة	- اعتماد اساليب العصف الذهني لإثارة القدرات

الابداعية وتوليد اكبر كم من الافكار . - تكوين الجماعات الحماسية التي تحب التحدي والانجازات العالية في العمل. - اقامة نظام لجمع اراء العاملين ومقترحاتهم التطويرية.	لانعاش عملية الابداع والابتكار عند العاملين فيها باستمرار.	
- التدريب والتطوير المستمرين. - التحفيز المادي والمعنوي والابتكاري. - تقليل فرص الاغتراب الوظيفي.	قدرة المنظمة على الاهتمام بالطاقات المعرفية والنجوم اللامعة من العاملين القادرين على انتاج افكار جديدة او تطوير افكار قائمة تخدم المنظمة.	المحافظة على راس المال الفكري
- وضع نظام لتوثيق متطلبات الزبائن. - بناء نظام لتقديم الخدمة للزبائن. - منح المزايا والمتمثلة بالقيمة الاضافية للزبائن.	مدى اهتمام المنظمة بآراء الزبائن ومقترحاتهم واخذها بنظر الاعتبار عند تصميم منتجات جديدة فضلا عن تعديل المنتجات القائمة.	التركيز على الزبائن

المصدر: المفرجي، عادل حرحوش و صالح، احمد علي، "الاتفاق على راس المال الفكري واثره في نجاح الشركات الصناعية"، دراسة استطلاعية لآراء عينة من قادة الشركات الصناعية العراقية، ورقة بحثية، 2005، ص7.

رابعاً: ابعاد راس المال الفكري

عند تصنيف رأس المال الفكري فإن اغلب الباحثين يتفق مع التصنيف الثلاثي الذي اقترحه Stewart 1998 الذي يجزئه إلى راس مال بشري HC وراس مال هيكلية SC وراس مال علاقات RC. وتتمثل ابعاد راس المال الفكري بمجموعة من العناصر يمكن حصرها على انها مفاهيم مرتبطة برأس المال الفكري وهي على التوالي: (Naidenova&Parshakov, 2017, 13)

1- راس المال البشري : في مفهوم رأس المال الفكري، يتم التعامل مع رأس المال البشري والمعرفة التي تنتمي الى الموظفين، على سبيل المثال المهارات والقدرات، والخبرات.

ويشير هذا المفهوم بعمومه الى الافراد الذين يحملون المعرفة والخبرات والمهارات الضمنية في معين والتي يمكن تحويلها الى قيمة ملموسة ينتج عنها مواهب يمكن استثمارها في التعليم والتجربة والتدريب (33, Corrado, Carol A. & Hulten, 2013).

ويوصف إطار عمل راس المال البشري HCM كوسيلة للتعرف على المساهمات المهمة للأفراد لصنع القيمة ويستند النموذج على المعادلة التالية :

الأفراد كموجودات + دافعيه والتزام الأفراد = مساهمة الأفراد إلى إضافة القيمة
أما المعامل الأول فيقاس كما يلي :

قيمة الموجودات البشرية = $EC \times \text{مضاعف موجودات الفرد}$ IAM/1000.

اذ ان: $EC = \text{المرتب الاسمي} + \text{قيمة المنافع} + \text{ضرائب الموظف}$

و IAM : هو تقييم المعدل الموزون لقدرات الموظفين وإمكانياتهم ومساهماتهم .

2- **راس المال التنظيمي** : ويشار اليه بأنه " المعرفة التي لا تذهب إلى المنزل ليلاً" وعلى الرغم من أنه يتم إنشاؤه من قبل الموظفين، ولكن في الوقت نفسه يكون مستقل عنهم . ويعد راس المال التنظيمي الجزء الداعم والمساند لراس المال البشري، وهو في نفس الوقت وليد افكار راس المال البشري التي تحولت من افكار الى تطبيق. وهذا ما يؤكد (Tsan & Chang, 2003; 3) بان راس المال التنظيمي يمكن ان يساعد في دعم الافراد لاداء الافكار، ومن ثم اداء الاعمال المنظمة ويشمل رأس المال التنظيمي الإجراءات التنظيمية، الاستراتيجيات، وبراءات الاختراع، والكتيبات، وقواعد البيانات وعليه يتم تحديد رأس المال التنظيمي من قبل رأس المال البشري.

3- **راس المال العلاقتي** : ويمثل قدرة المنظمة على التفاعل بنجاح مع أصحاب المصلحة الخارجيين من أجل تطوير إمكانات خلق قيمة من خلال تعزيز رأس المال البشري والتنظيمي. ويرى (Burud & Tundo, 2004; 55) بأنه قدرة الافراد على التواصل والارتباط بالآخرين بصورة مباشرة عن طريق شبكات الاتصالات والعلاقات، للحصول على ردود الافعال حول ما تقدمه المنظمة، والعمل على تخصيص الموارد اللازمة والتعاون لتقديم منتجات بالجودة المطلوبة. . وهو يحقق قيمة للمنظمة والتي تكون مصدرها نوعية الخدمات المقدمة وولاء الزبائن انفسهم .

4- **راس المال المعلوماتي** : وهو يعكس المعلومات المركزة ، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات راس المال الفكري بصورة معلوماتية باستخدام محركات البحث وقواعد البيانات والبرمجيات وغيرها. ويرى (Kaplan & Norton, 2004; 199) و(بأنها المعرفة المستقلة عن الشخص العامل وتمتلكها المنظمة، او هو مجموعة من الاوراق وتقنيات العمل المعروفة والمستخدمه بهدف تقاسم المعلومات والمعرفة في المنظمة، ان امتلاك مثل هكذا راس مال يساهم بشكل كبير في تقديم خدمات ذات الجودة عالية وبالسرع المطلوبة مما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمنظمة. ويمكن تعزيز راس المال المعلوماتي من خلال الاتي:

- بناء شبكة معلوماتية يشارك بها الافراد المبدعين ويتفاعلون من خلالها ويتبادلون الخبرات (نجم، 2012: 525).

- بناء قواعد المعرفة المنظمة التي يمكن للعاملين الرجوع اليها لتعلم القواعد الخاصة بالعمل، فضلاً عن تجميع وتوزيع المعلومات (نجم، 2008: 337)..

فضلا عن الأطر المذكورة أعلاه فهناك جهود ظهرت في الآونة الأخيرة تهدف إلى الإيعاز إلى المنظمات الصغيرة والمتوسطة لكيفية تقييم النظام لراس مالها الفكري وتعزيز مميزاتها التنافسية.

المحور الثاني : الميزة التنافسية المستدامة

أولاً: مفهوم الميزة التنافسية المستدامة

لما كانت المنظمات تعيش في بيئة سريعة التغير والحركية فقد أصبحت اشبه بساحة حرب إذ تزداد المنافسة بين المنظمات وتأخذ ابعاداً مختلفة بين منظمة وأخرى بكل تفاصيلها ولم يظهر مفهوم الميزة التنافسية صدفة وإنما نتيجة التحول في مفهوم الميزة النسبية نتيجة التحولات التي شهدتها العالم ولا تزال على جميع الأصعدة ، إذ كان مفهوم الميزة النسبية حجر الأساس في تحديد مجالات التخصص وتقسيم العمل بالنسبة للمنظمات والحكومات على حد سواء ، وفي مطلع الثمانينات من القرن الماضي ظهر مفهوم جديد هو الميزة التنافسية المستدامة وأصبح التحدي الكبير الذي يواجه المنظمات ورجال الإدارة والاقتصاد هو كيفية تحويل الميزة النسبية الى ميزة تنافسية مستمرة ومستدامة ، وعليه فإن الميزة التنافسية مفهوم ديناميكي يعتمد على الجهد الذاتي والابداع واطافة الجديد للتفوق على المنافسين من خلال النوعية والتقنية العالية والتسويق الأفضل (الزريقات وأور، 2012، 9) . ولكي تتمكن المنظمات من الاستمرار، لابد من ان تتكيف لواقع المنافسة ، إذ اثبتت الابحاث في مجال الادارة الاستراتيجية ، ان المنظمات تحصل على الميزة التنافسية المستدامة من خلال تطوير الاستراتيجيات التي تستثمر وتستكشف مكامن القوة الداخلية ومواجهة التهديدات الخارجية وتتجنب الضعف الداخلي (النجار ومحسن ، 2004، 61). وقد تساعد مضمون الميزة التنافسية المستدامة وأهميتها في جميع منظمات الأعمال لمواجهة سرعة التغيرات والمستجدات المتسارعة في هذا العالم، ولكي تكون المنظمة ناجحة على المدى البعيد يجب عليها أن تمتلك بعض المزايا التي لها القابلية على البقاء نسبة إلى منافسيها (Magutu & Kaptoge, 2010: 135). نتيجة لهذه التغيرات والتطورات اتجهت المنظمات نحو الاندفاع الى تكثيف جهودها لتحقيق مزايا تنافسية مستدامة من خلال تخفيض تكاليفها وتحسين جودة الخدمات التي تقوم بتقديمها وبشكل أكثر سرعة ، ولكي تحصل المنظمات على هذه الميزات التنافسية المستدامة ، فإن عليها ان تتبنى استراتيجيات جديدة تلائم مع والبيئة التنافسية الجديدة (العوادي، 2014، 58). ولم تعد النظرة إلى الميزة التنافسية مجرد شيء يستخدم ضمن الإستراتيجية، بل هي هدف الإستراتيجية ومتغير ثابت ، وإن الأداء المتميز هو عامل مرتبط بالميزة التنافسية المستدامة، وتحقيقها سيفضي إلى أداء متميز (ادريس والغالبى، 2011، 180).

وتعرف الميزة التنافسية المستدامة بأنها قدرة المنظمة على تفوقها على المنافسين في واحدة أو أكثر من أبعاد الأداء الإستراتيجي (الكلفة ، الجودة ، الوقت ، الابتكار) وانها تنشأ بمجرد توصل المنظمة للتوصل الى طرق جديدة أكثر فاعلية من قبل المنافسين حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الإكتشاف ميدانياً (Danvila, 2009: 163).

ثانياً: أهمية الميزة التنافسية المستدامة

تبرز أهمية الميزة التنافسية المستدامة من خلال مساعدة المنظمات من خلال المحافظة على مركزها التنافسي وحصتها السوقية في ظل اشتداد حدة المنافسة بين المنظمات ، وذلك من خلال تقديم منتجات او خدمات تحقق وتلبي

حاجات ورغبات الزبون اذ ينبغي ان تختار منتجات او خدمات ملائمة وحاجات الزبون وتلتقي مع توقعاتهم ومن ثم ستمكن المنظمة من المحافظة على زبائنها وضمان اسعادهم (Dess et al , 2007: 114) . والميزة التنافسية المستدامة تقود المنظمة الى تحقيق قيمة للزبون كما ان فقدانها يعد مدمرا للمنظمات في السوق (عباس ، 2016 ، 105). كما تم وضع أنموذجا من قبل (بورتر) لقوى المنافسة الخمسة بين فيه كيف يمكن أن تؤثر هذه القوى على تخفيض ربحية المنظمات ، فضلاً عن استعمال القوى الخمسة كأدوات تحليلية لاختبار البيئة التنافسية، ولهذا توصف تلك البيئة بمصطلح (قوى المنافسة الأساسية الخمسة) وهي كالآتي:-

- أ- تهديد المنافسون الداخلون إلى السوق.
- ب- تهديد المنتجات البديلة أو الخدمات البديلة المنافسة .
- ج- مساومة المشتريين (الزبائن) لمخرجات المنظمة.
- د- المنافسون الحاليون والمحتملون في الصناعة (المنافسة الشديدة) .
- هـ- مساومة الموردين و المجهزين على مدخلات المنظمة (Porter, 2004: 69).

ثالثاً: ابعاد الميزة التنافسية المستدامة

للميزة التنافسية المستدامة مجموعة ابعاد تستطيع من خلالها التحقيق التوازن فيما بينها مما يولد قيمه مضافة للمنظمة تحقق من خلالها تلك الميزة ، ولغرض تحقيق المنظمة النجاح في البيئة التنافسية يجب عليها ان تركز بشكل أساسي على الأسبقيات التي يتم التنافس عليها مع في البيئة وذلك بالتطابق مع رغبات الزبون، فاعلم المنظمات قد تركز على بعد الكلفة المنخفضة بينما الأخرى تركز على السرعة في التسليم والأخرى على المرونة او التركيز على اكثر من بعد لغرض التفوق في ذلك القطاع المستهدف ، وتباينت اراء الباحثون في تحديد ابعاد الميزة التنافسية فمنهم من حددها بأربعة متغيرات ، ومنهم من حددها بخمسة، واخرون حددوها بستة أو أكثر، إلا ان اغلبهم إتفقوا على خمسة متغيرات هي (الكلفة ، السرعة ، الجودة ، المرونة ، الابداع) وكما نوجزها بالآتي:

1- الكلفة : وتتمثل بعرض المنتجات الأقل سعرا نسبة إلى أسعار المنافسين (Reid,2004: 35) . وفي كل منظمة هناك قطاع في السوق يقوم بالشراء على أساس الكلفة المنخفضة ، لذلك فإن المنافسة في هذا القطاع شديدة (Jacobs& Chase,2008:11) وأن ألكفه المنخفضة هي ميزه تنافسيه مستدامة من خلال قدرة المنظمة على التنفيذ بأقل التكاليف قياساً بقدرة المنافسين ويكون ذلك من خلال اما تحسين الإنتاجية او الكفاءة والرقابة الممكنة على التكاليف (طالب، 2010: 47)، وان التنافس على أساس الكلفة يعني عرض المنتجات بسعر منخفض قياساً بأسعار المنتجات المنافسة ، والمنظمات التي تتنافس استنادا الى الكلفة ينبغي أن تدرس أنشطة عملياتها بعناية وأن تزيل كل الضياعات التي قد تحصل ، (Reid& Sandra, 2010:35).

2- الجودة : تشير الجودة الى تحقيق التفوق على توقعات الزبون ، وهي عبارة عن بعد للخدمة او للسلعة والذي يحدد عن طريق الزبون الخارجي والداخلي ، وبهذا فان الجودة تعتمد على من ينظر للشيء بانه ذو جودة من خلال مواصفاته المحددة له (Christian et al , 2008: 115). وتتبع اهمية الجودة من الاتي (نعمة، 2006: 27):

- أ- سمعة المنظمة: يمكن ان تعتمد المنظمة على سمعتها في الجودة فيما اذا كانت جيدة ام سيئة .
- ب- المضامين العالمية : لكي تتنافس المنظمة عالميا ينبغي ان تحقق المنتجات الجودة والتصميم العالمي وكذلك الاسعار .

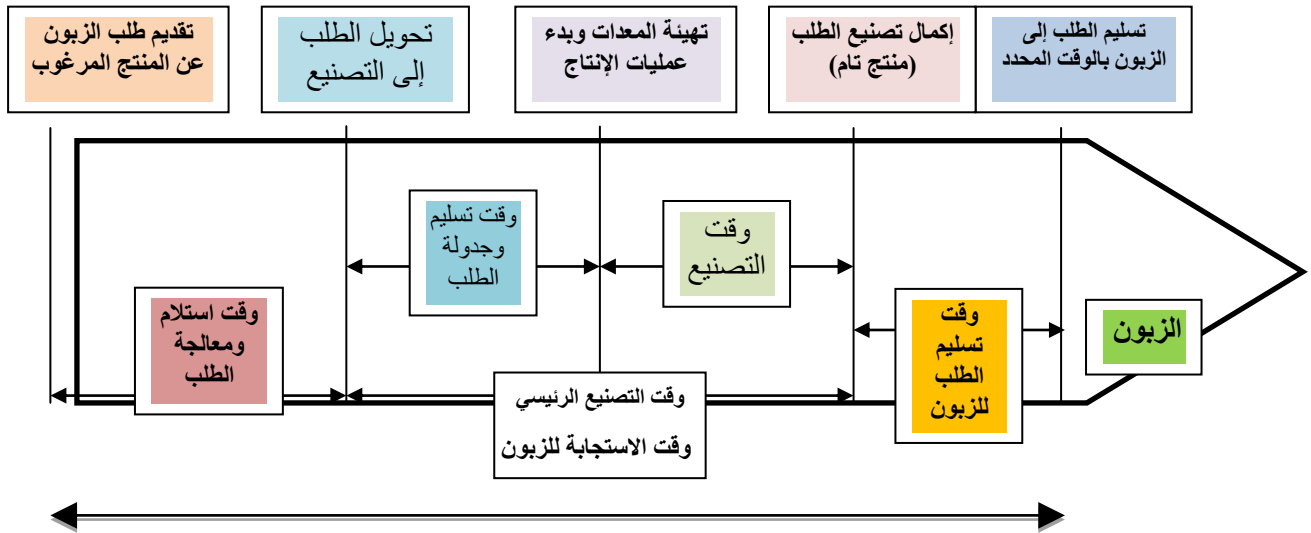
ج- المسؤولية القانونية : اذ يمكن ان تتحمل المنظمة ذات العيوب في منتجاتها نفقات قانونية وخسائر كبيرة اضافة الى الدعاية السيئة.

د- رفع معنويات العاملين: مما يؤدي الى زيادة الانتاجية.

هـ- تحسين اداء العمليات بتخفيض مستوى المخزون والضياعات والكلف المضافة للعملية الانتاجية .

و- حماية المنظمة من المنافسين الذين يقدمون منتجاتهم افضل بأسعار منخفضة .

3- السرعة : عندما تقوم المنظمة بأداء العمل بسرعة فهذا يعني تخفيض الوقت الذي يستغرقه عند استلام طلبات الزبون للمنتجات وتسليمه تلك المنتجات بشكل نهائي ويسير وإن مضامين هذا البعد مرتبط بثلاثة اتجاهات وهي التسليم السريع الذي يشير الى الوقت المستغرق بين استلام طلبية الزبون وتليبيتها والتسليم في الوقت المحدد وسرعة التطوير الذي يشير الى سرعة تقديم المنتج وتتمثل بالوقت المستغرق بين نشوء فكر التصميم الى الإنتاج النهائي (Carpenter & Sanders, 2007: 19). والشكل (3) يبين السرعة في الاستجابة لطلبات الزبون .



الشكل (3) وقت الاستجابة لطلبات الزبون

: Horngren., Chorles, T., & Dater, srikant, M. & Rajan V madhav, "cost Accounting; A managerial Emphasis", 14th, ed., Pearson, Prentice Hall, (2012) , p703

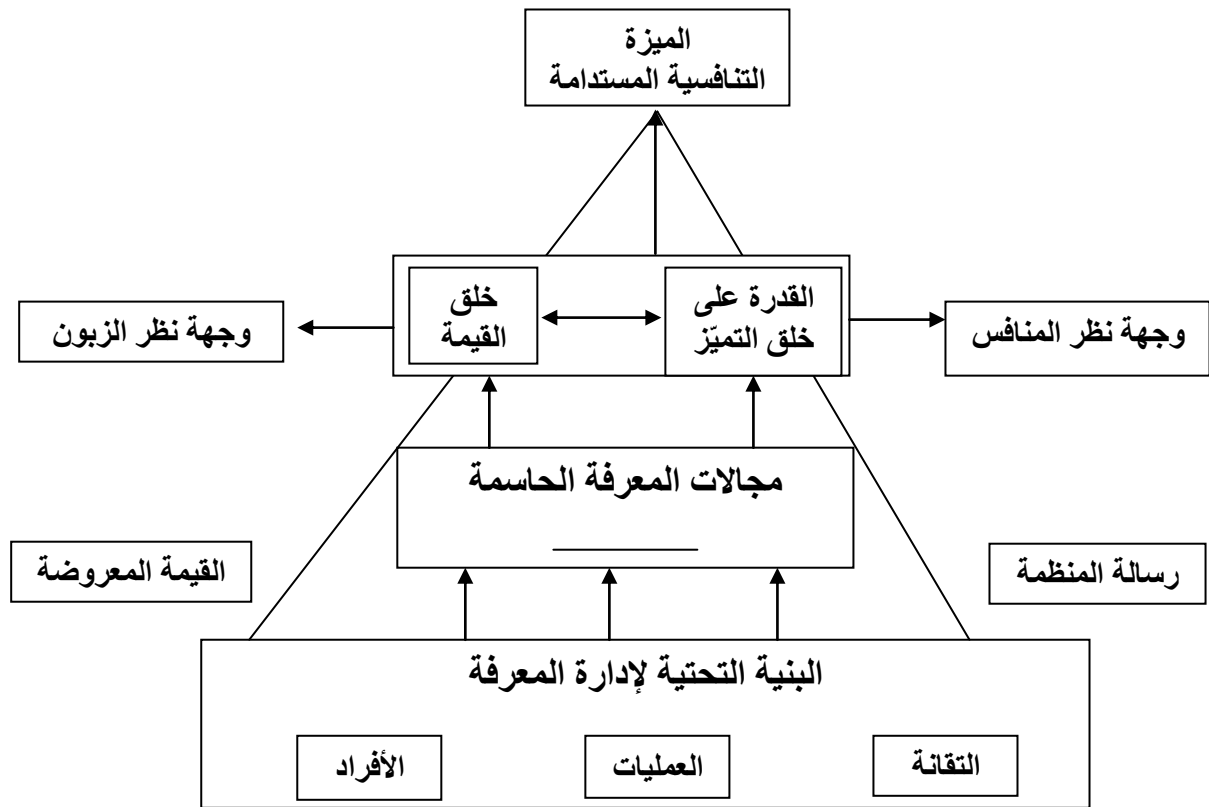
4- المرونة :غالبا نقصد بالمرونة على انها قدرة المنظمة على التكيف مع المتغيرات المتسارعة في البيئة التنافسية، إذ تقاس المرونة بمستوى سرعة وكيفية ونتائج استجابة المنظمة للتهديدات أو الفرص البيئية إذ تهدف الى تحليل التفاعلات الحركية بين مختلف المتغيرات البيئية، ونتيجة لما عليه الاسواق في الوقت الحالي من تنوع كبير في حاجات ورغبات الزبائن ، فقد تطلب الامر من المنظمات التكيف السريع لهذا التنوع والتغيير ، فضلا عن التكيف اي تغيير قد يحصل في البيئة المحيطة وهذا ما يعرف بالمرونة (Dilworth, 2000: 245). هنالك ثلاثة اسبقيات للمرونة وهي كما يلي (Chase et al, 2003: 35):

أ- الايصاء والزبونية : هي قدرة المنظمة على التكيف والاستجابة مع الحاجات الفريدة لكل زبون وتغيير تصاميم المنتج (الخدمة) حيث يتم تقديم المنتجات والخدمات حسب رغبات وتوجهات الزبون.

ب- مرونة الحجم : هي قابلية المنظمة لتسريع او ابطاء معدل الانتاج بسرعة لمعالجة التقلبات الكبيره الحاصلة في الطلب على ان تبقى تعمل بشكل حيث ان المنظمات تدرك جيدا العواقب الوخيمة اذا لم تحدث استجابة فورية وسريعة لمتطلبات وتوقعات الزبون

ت- التنوع: وتشير الى قابلية المنظمة على تقديم تشكيلة واسعة من المنتجات والخدمات بصورة فاعلة و كفوءة ويختلف التنوع عن الايضاء بكونه غير موجه نحو زبون معين .

5- الابداع : ويعبر الإبداع عن نقطة القوة في المنظمات وهو يعمل على تساوي القدرات التنافسية ما بين المنظمات وأن التجديد هو احد الأسس المهمة لبناء المزايا التنافسية المستدامة ، ويمكن النظر إلى المنافسة كعملية موجهة بواسطة الإبداع ، ورغم أن كل عمليات الإبداع لا يتحقق لها النجاح ، ويسمح التفرد للمنظمة بتميز نفسها فضلا عن فرض أسعار عالية لمنتجاتها أو خفض تكاليف منتجاتها بنسبة كبيرة مقارنة بمنافسيها (Diener& Piller,2009:209). ويعد الابداع من اكثر مصادر الميزة التنافسية قوة وان الابداع يساعد المنظمة تطوير منتجات جديدة وبذلك يصبح الابداع مصدراً لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة (طاهر واخرون، 2015: 8)



الشكل (1)

العلاقة بين البنية التحتية لإدارة المعرفة ومجالات المعرفة الحاسمة والقدرة على التميز والقدرة على خلق القيمة والمزايا التنافسية المستدامة

Source: Catherine phambnka nsimbi , " creating competitive advantage in developing countries through " Knowledge Management Strategy " , Journal of business management vol.(3) , No. (5) , (20

المحور الثالث: العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة

تتضح هذه العلاقة بشكل منطقي ودقيق من خلال مناقشة عمليتين تتوسطان التأثير الخاص بمجالات المعرفة الحاسمة في المزايا التنافسية المستدامة، كما مبين أدناه:

(Danvila , Ignacio, 2009,77)

أولاً- طرق توليد أو خلق القيمة: تحدد إسهام المعرفة في المزايا التنافسية من خلال إرضاء حاجات الزبائن (وجهة نظر الزبون). إن الاختبار النهائي لخلق القيمة هو رغبة الزبائن في الدفع عن منتجات المنظمة في إطار ظروف اتساع الخيارات التنافسية المتاحة أمامهم. إذ تعدّ المعرفة من أكثر التحسينات في قيمة الزبون. وتتعدد الطرائق التي تعتمد عليها المنظمة لخلق القيمة للزبائن باعتماد المعرفة، وكما يأتي:

✓ خلق القيمة من خلال غرس الأفكار المعرفية تدريجياً في منتجاتها

✓ خلق القيمة من خلال إظهار المعرفة المحلية بأنها معرفة عالمية -

✓ - من خلال تحويل المعرفة إلى معرفة إستراتيجية وإغناء أو تعزيز ثروة المساهمين.

ثانياً- طرق خلق التميز: تحدد إسهام المعرفة في المزايا التنافسية من خلال التميز عن طريق المنافسين (وجهة نظر المنافسين).

حدد البعض من الباحثين مصادر الميزة التنافسية المستدامة بأربعة أنواع من قدرات التميز، وهي:

✓ - القدرات الوظيفية والثقافية، وتتضمن الكفاءات (المقدرات) والعمليات مثل الإعلان، والتصنيع وغيرها.

✓ - القدرات الموقعية والقدرات التنظيمية (المنظمة)، فتشير إلى الموجودات التي تملكها المنظمة مثل العلامة التجارية والسمعة.

✓ ومن خلال الدمج بين العمليات والموجودات ستتولد قدرات التميز التي تشبه:الموارد والقدرات الموصوفة في إطار وجهة النظر الخاصة بالقدرات الدينامية.

ولأن رأس المال الفكري يمثل حجر الزاوية بالنسبة للموارد والقدرات، فإن المزايا التنافسية تعتمد على السرعة التي تمتلكها المنظمة في توليد، والاستحواذ على، ونشر المعرفة، واستخدامها في تطوير موارد وقدرات لا يتمكن المنافسون من تقليدها بسرعة وسهولة.

وقد شدد البعض من الباحثين على أهمية التركيز على تطوير قدرات فريدة وذات قيمة، أكثر من التركيز على إنتاج السلع والخدمات، لأن التركيز على الأخيرة يمكن أن يوفر في أحسن الأحوال مزايا تنافسية وقتية (قصيرة الأمد)،

في حين أن المنظمات التي ترغب بتحسين أدائها تحتاج إلى تطوير مهاراتها وخبراتها وجعلها وسيلة لتطوير عملياتها، تلك المهارات والخبرات تتضمن قدرات تميز مثل:

✓ معرفة - كيف Know-How (قدرات وظيفية).

✓ قدرات تعلم وإدراك الجودة (قدرات ثقافية).

✓ السمعة وشبكات الاتصال (قدرات موقعية).

✓ العقود والتراخيص والأسرار التجارية (قدرات منتظمة).

وإن بناء تلك القدرات الداخلية سيعطي بلا شك ثماره في تحقيق المزايا التنافسية المستدامة وذلك لأنها صعبة التقليد طالما إنها مستندة إلى المعرفة، والمهارات، والخصائص أو الصفات، وتبنى في عمليات المنظمة، وتتطور عبر الزمن في إطار السياق المنظمي.

المبحث الثالث: الجانب العملي (التطبيقي)

المحور الأول : وصف الأفراد المبحوثين

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من العاملين في المصارف وبمختلف المستويات التنظيمية وقد بلغ عدد الاستثمارات الموزعة 61 استثمارة تم استبعاد 2 استثمارة لعدم صلاحيتها للتحليل وقد بلغت نسبة الاستجابة (96.72%).

تم توزيع أفراد عينة البحث وفق والمؤهل العلمي، والعمر، وعدد سنوات الخدمة، وعدد الدورات التدريبية ، والتي يمكن توضيحه من خلال الشكل (2) (الآتي):

جدول رقم (2) وصف الأفراد المبحوثين في المنظمة

الشهادة (المؤهل العلمي)													
اعدادية		دبلوم		بكالوريوس		ماجستير							
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%						
10	17	9	15	39	66	1	2						
المراكز الوظيفي للمبحوثين													
الإدارة العليا ومجلس الإدارة								العاملين في الأقسام					
العدد		%		العدد		%							
6		10		53		90							
مدة الخدمة													
5-1		10-6		15 -11		20-16		25-21		30-26		31 فأكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
6	10	1	2	16	27	13	22	3	5	9	15	11	19

الدورات التدريبية والتطويرية (داخل وخارج القطر)									
بلا	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
4	7	7	12	8	14	5	8	35	59

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج برنامج التحليل الإحصائي (SPSS /24).

من خلال الجدول (2) يتبين ان اغلب عينة البحث كانوا يملكون شهادة دبلوم ما فوق حيث بلغت نسبتهم (83.05%) ، في حين كانت ما نسبته (10%) من الإدارة العليا ومجلس الإدارة في حين كانت نسبة الإدارة الوسطية والتنفيذية (90%) ، ومن خلال الجدول يتبين ان ما نسبته (89.3%) لديهم خدمة ما لا يقل عن 5 فما فوق ، في حين كان ما نسبته (93.22%) من عينة البحث قد حصل على دورات تدريبية خارج وداخل العراق ، ومن خلال المؤشرات سالفة الذكر يمكن للباحثة القول ان عينة البحث كانت علي علم ودراية عالية بمختلف عمليات المصرف المختلفة وانهم يمتلكون القدرة على فهم والتعامل مع استمارة الاستبانة بكفاءة وفاعلية.

المحور الثاني: علاقات الارتباط بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة

يهدف التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمنظمة قيد البحث ، تم اعداد الجدول الذي يشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ابعاد رأس المال الفكري مجتمعة وابعاد الميزة التنافسية المستدامة مجتمعة ، وقد بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.966^*) عند مستوى معنوية (0.05). وتشير هذه النتيجة الى ان زيادة اهتمام المنظمة قيد البحث بأبعاد رأس المال الفكري الذي سيؤدي التي تعزيز والميزة التنافسية المستدامة. وبهذا تتحقق الفرضية الرئيسة الأولى (H1) والتي تنص على: توجد علاقة ارتباط ابعاد رأس المال الفكري مجتمعة وابعاد الميزة التنافسية المستدامة مجتمعة ، والجدول يعكس نتائج علاقات الارتباط بين ابعاد رأس المال الفكري مجتمعة وابعاد الميزة التنافسية المستدامة مجتمعة في المنظمة قيد البحث

الجدول (3) نتائج علاقات الارتباط بين ابعاد رأس المال الفكري مجتمعة وابعاد الميزة التنافسية المستدامة مجتمعة

الميزة التنافسية المستدامة	المتغير المعتمد
0.966*	المتغير المستقل
	ابعاد رأس المال الفكري مجتمعة

$P \leq 0.05$ N=59

spss22

الجدول من اعداد الباحث باستخدام برنامج

المحور الثالث-علاقات التأثير بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة

يبين الجدول (4) ان أبعاد رأس المال الفكري كمتغير مستقل تؤثر مجتمعة وبصورة معنوية في تعزيز ابعاد الميزة التنافسية المستدامة كمتغير معتمد ويدعم ذلك قيمة F المحسوبة التي بلغت قيمتها (524.755) وهي قيمة معنوية اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.09) عند درجتي حرية (1,38) ومستوى معنوية (0.05). وتدل قيمة

معامل التحديد R^2 البالغة (0.932) على ان (93.2%) من الاختلافات المفسرة في أبعاد رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة تعود الى تأثير ابعاد الميزة التنافسية المستدامة ويعود الباقي الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلية في أنموذج الانحدار اصلاً. ومن خلال متابعة قيمة β واختبار T نتين ان قيمة T المحسوبة بلغت (22.908) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.684) عند درجة حرية (1,38) ومستوى معنوية (0.05). بذلك نقبل الفرضية الرئيسة الثانية (H2) التي تنص على: يوجد تأثير معنوي بين أبعاد رأس المال الفكري وابعاد الميزة التنافسية المستدامة في المنظمة المبحوثة ، والجدول (4) يوضح علاقات الاثر بين أبعاد رأس المال الفكري وابعاد الميزة التنافسية المستدامة في المنظمة المبحوثة

الجدول (4) علاقات الاثر بين أبعاد رأس المال الفكري وابعاد الميزة التنافسية المستدامة

F		ابعاد الميزة التنافسية المستدامة			المتغير المعتمد المتغير المستقل
		R^2	β_1	β_0	
الجدولية	المحسوبة				
4.09	524.755	0.932	1.021	0.084	أبعاد رأس المال الفكري
			22.908*	قيمة T	

الجدول من اعداد الباحث باستخدام برنامج spss22

$P \leq 0.05$

$N=59$

$d.F(1,38)$

الاستنتاجات

تم تأشير مجموعة من الاستنتاجات التي عكسها الجانب النظري والتطبيقي للدراسة وكالاتي :

1- تحتاج المصارف بشكل دائم ومستمر الى استراتيجيات مناسبة لدعم رأس مالها الفكري عن طريق تزويدها بالمعلومات التي تمكنها من البقاء والاستمرار ، والإدراك الأفضل لبيئة الأعمال وتقييم نشاطات المنظمة بما يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة .

2- من اهم متطلبات نجاح اي منظمة، وجود الخبرة والمهارة لديها ومنها المصارف فضلاً عن المعرفة في التعامل مع البيئات والمعلومات التي تحصل عليها من البيئة المحيطة، وذلك عن طريق ترجمة آراء ومقترحات الزبائن حول الخدمات المطروحة ومحاولة تطويرها مع المحافظة على المزايا التي تمكنها من البقاء والاستمرار .

- 3- على المصارف أن تنظر للميزة التنافسية من منظورين، الأول داخلي يستند إلى معرفتها بكيفية الاحتفاظ بمكانتها بين المنافسين، والثاني خارجي يتمثل بقوة المنافسة في السوق والتي تسمح لها بخلق خدمات وقيمة .
- 4- عكست نتائج تحليل علاقات الارتباط بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة عن جود علاقة ارتباط معنوية قوية موجبة ما بين المتغير المستقل والمتمثل بأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة ، والمتغير المعتمد والمتمثلة بأبعاد الميزة التنافسية المستدامة مجتمعة. أي انه كلما زاد التركيز والاهتمام برأس المال الفكري سيؤدي إلى تحسين مستوى الميزة التنافسية وتحقيق استدامتها في المنظمة موضوع البحث.
- 5- أظهرت نتائج علاقات التأثير بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة، ان أبعاد رأس المال الفكري كمتغير مستقل تؤثر مجتمعة وبصورة معنوية في تعزيز ابعاد الميزة التنافسية المستدامة كمتغير معتمد ويدعم ذلك قيمة F المحسوبة.

التوصيات

تم تأشير مجموعة توصيات مهمة يمكن اجمالها بالاتي :

- 1- ينبغي ان تهتم المصارف ومنها البنك المبحوث بصياغة استراتيجية واضحة فيها لكي تتمكن من استثمار رأس المال الفكري لديها بشكل كفوء مما يساعدها على تحقيق ميزة تنافسية ، بحيث ينبغي ان تتكامل هذه الاستراتيجية مع استراتيجية اعمالها لتحقيق من خلالها الميزة التنافسية.
- 2- خلق الوعي بأهمية تبني فلسفة التجديد والتطوير المستمر المتبعة في الدول المتقدمة من قبل إدارات المصارف العراقية وأهمية الاستدامة، وبالنظر لتأثير مفهوم رأس المال الفكري وأهميته في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمصارف، واستحداث منظمة تأخذ على عاتقها نشر وتطوير هذا المفهوم والعمل به.
- 3- التركيز على رضا الزبون لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمصارف اذ ان إرضاء الزبون وكسب ولائه للخدمات هو الجوهر لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.
- 4- استخدام الأدوات التكنولوجية وكذلك توظيف مزايا الذكاء الاصطناعي سيؤدي الى زيادة ثقة الزبون وذلك لاعتماد الحداثة في المعاملات واستخدام الأدوات التكنولوجية المعاصرة.
- 5- العمل على دعم وتعزيز عمليات الابتكار والابداع بصفة عامة وتلك التي تنميها والإستفادة منها في المصارف وجعلها ثقافة وسياسة لتحقيق الميزة التنافسية، لان العنصر البشري أحد عناصر الإنتاج وخاصة مايتعلق برأس المال الفكري، لتحقيق الميزة التنافسية وانه العنصر الأساسي القادر على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

المصادر

- 1- اميرة محمد نعمة ، " اثر تطبيق الجودة الشاملة ومواصفات الايزو في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال "، المؤتمر العلمي الثالث ، الجودة الشاملة في ظل ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، عمان ، الأردن ، (2006) .
- 2- خالد خلف سالم الزريقات ، ومحمود إبراهيم أنور ، " اثر القيادة التحويلية في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة تطبيقية في مجموعة شركات الاتصالات الأردنية " ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد (33) ، العراق ، (2012).
- 3- د. جهاد محمد محمد شرف. "تأثير تنمية رأس المال الفكري لمنشآت التدقيق على توافر متطلبات تحليل البيانات الضخمة: دراسة ميدانية على منشآت التدقيق في قطاع غزة." Journal of Accounting and Financial Studies (JAFS) 18, no. 62 (2023): 287-303.
- 4- سعد علي العنزي و أحمد علي صالح، (2009) إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
- 5- صباح مجيد النجار ، وعبد الكريم محسن، " إدارة الإنتاج والعمليات ". مكتبة الذاكرة ، بغداد ، العراق ، (2004).
- 6- طاهر حميد عباس ، " ابعاد التصنيع الرشيق وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة الصناعية - دراسة استطلاعية في معمل نسيج الديوانية " ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد (18) ، العدد (4) ، (2016).
- 7- عبدالرحمن طاهر ، ومحسن عروق ، والهام محمد ، " دور تدريب الموارد البشرية في تعزيز الميزة التنافسية - بحث تطبيقي في الشركة العامة للصناعات الكهربائية " ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة واسط ، العدد (20) ، العراق ، (2015).
- 8- مصطفى سعد سالم العوادي ، " إعادة هندسة العمليات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية - بحث تطبيقي في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية " ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد ، العراق ، (2014).
- 9- المفرجي، عادل حرحوش و صالح، احمد علي، (2005) "الانفاق على رأس المال الفكري واثره في نجاح الشركات الصناعية"، دراسة استطلاعية لاراء عينة من قادة الشركات الصناعية العراقية، مجلة الريادة للمال والاعمال ، المجلد الخامس، العدد الأول.

- 10- مهند مجيد طالب ، (2010)، " أستعمال تقنيتي التكلفة المستهدفة وأدارة الجودة الشاملة لتحقيق الميزة التنافسية - بالتطبيق في الشركة العامة لصناعة البطاريات " أطروحة دكتوراة غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، العراق ،
- 11- مهند مجيد طالب ، (2010). " أستعمال تقنيتي التكلفة المستهدفة وأدارة الجودة الشاملة لتحقيق الميزة التنافسية - بالتطبيق في الشركة العامة لصناعة البطاريات " أطروحة دكتوراة غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، العراق ،
- 12- نجم عبود نجم ، (2008) . " إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات " ، دار الوراق للنشر والتوزيع ، الصبغة الثانية ، عمان ، الأردن ،
- 13- نصار العجمي،(2010) بناء نموذج مقترح لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي و التدريبي،"مذكرة ماجستير غير منشورة"، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
- 14- نور ، عبدالناصر المومني، كاميليا (2021)، اثر راس المال البشري على العائد على حقوق الملكية في المصارف التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد 35 العدد (9). 1500-1532.
- 15- وائل محمد صبحي ادريس ، و طاهر محسن الغالبي (2011). ، " الادارة الاستراتيجية / المفاهيم والعمليات " ، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان -الأردن .

المصادر الأجنبية

1. Burud, Sandra, & Tumolo, Marie, (2004), Leveraging the New Human Capital Adaptive Strategies, Results Achieved, and Stories of Transformation, Davies-Black Publishing, U.S.A.
2. Carpenter , Mason A. & Sanders , Gerard Wm. , (2007) " Strategic Management – A Dynamic Perspective " , Pearson Prentice Hall , New Jersey .
3. Catherine phambnka nsimbi , (2016)" creating competitive advantage in developing countries through " Knowledge Management Strategy " , Journal of business management vol.(3) , No. (5) ,
4. Catherine phambnka nsimbi ,(2016) " creating competitive advantage in developing countries through " Knowledge Management Strategy " , Journal of business management vol.(3) , No. (5) .
5. Christian, Ax. , Grave, Jan & Nilsson , (2008) " The Impact Of Competition And Uncertainty On The Adoption Of Target Costing " , International Journal of Production Economic , Vol. (115)
6. Danvila , Ignacio, (2009)"Human Capital and Sustainable Competitive Advantage : An Analysis of The Relationship Between Training and Performance", Journal Of Management Vol.(1) No. (3).

7. Danvila , Ignacio, (2009), "Human Capital and Sustainable Competitive Advantage : An Analysis of The Relationship Between Training and Performance", Journal Of Management Vol.(1) No. (3).
8. Dess, Grey G., Lumpkin, F.T.& Eisner, Alan B., (2007) " Strategic Management Grating Competitive Advantages" McGraw Hill, Irwin ,New York, NY.
9. Dilworth, James, B, (2004)" Operations Management " , Providing Value in Goods And Services " , , 3rd Ed , Dryaden Press , New York N.Y.
10. Druker, P. F, (1999)," knowledgeWorker Productivity: The Biggest Challenge, California Management Review" ,Vol. 41, No.2 :41-62
11. Horngren., Chorles, T., & Dater, srikant, M. & Rajan V madhav, (2012) "Cost Accounting; A managerial Emphasis", 14th, ed., Pearson, Prentice Hall, , p703
12. Iener, Kathleen. Piller, Frank., (2009)" The Market for Open Innovation Increasing the efficiency and effectiveness of the Innovation process" A market study of intermediaries facilitating the integration of external actors, Rwthachen University.
13. Jacobs , F. Robert & Chase , Richard B. , (2008) " Operations and Supply Management)The Core " , McGraw-Hill Irwin inc. , New York .
14. Kaplan, R.S. & Nor-ton, D.P.,(2004)," Measuring the Strategic Readiness of Intangible Assest", Harvard Business Review, Vol. 82, No.2
15. Magutu P., Nyamwange S. & Kaptoge G. ,(2010) " Business Process For Competitive Advantage – Key Factors That May Lead To the Success or Failure of the BPR Implementation (The Wrigly Company) " , African Journal of Business & Management , Vol. (1) , No. (3) .
16. MaheshaV.,(2013), Intellectual Capital: Accounting Debate, SCMS Journal of Indian Management,VOL.X,No.1
17. MaheshaV.,(2013), Intellectual Capital: Accounting Debate, SCMS Journal of Indian Management,VOL.X,No.1.
18. Matos, Florinda, Albino Lopes, Nuno Matos,Valter Vairinhos,(2013), Biplot Methodology Applied to an Intellectual Capital Model , Electronic Journal of Knowledge Management Volume 11 Issue
19. Matos, Florinda, Albino Lopes, Nuno Matos,Valter Vairinhos,(2013), Biplot Methodology Applied to an Intellectual Capital Model , Electronic Journal of Knowledge Management Volume 11 Issue
20. Matos, Florinda, Albino Lopes, Nuno Matos,Valter Vairinhos,(2013), Biplot Methodology Applied to an Intellectual Capital Model , Electronic Journal of Knowledge Management Volume 11 Issue 1
21. Montemari ,Marco& Nielsen ,Christian ,(2013), The role of causal maps in intellectual capital measurement and management , Journal of Intellectual Capital, Vol. 6 No.6.

22. Naidenova ,Iuliia N. &, Parshakov, Petr A.,(2013), Intelligential Capital Investments: Evidence From Panel Var Analysis, National Research University Higher School of Economics
23. Naidenova ,Iuliia N. &, Parshakov, Petr A.,(2013), Intelligential Capital Investments: Evidence From Panel Var Analysis, National Research University Higher School of Economics.
24. Oliveira Lúdia, Lúcia Lima Rodrigues , Russell Craig ,(2013), Stakeholder Theory and the Voluntary Disclosure of Intellectual Capital Information, International Journal of Governance, Volume 3 Issue 1.
25. Oliveira Lúdia, Lúcia Lima Rodrigues , Russell Craig,(2013), Stakeholder Theory and the Voluntary Disclosure of Intellectual Capital Information, International Journal of Governance, Volume 3 Issue 1.
26. Porter, Michael E.,(2004) " competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior performance " , Quick MBA.Com.
27. Reid, Dan. Sanders, Nada ,(2004)"Operations Management" John Wiley& Sons, Inc.
28. Stewart, T. A. (1997), Intellectual capital : the New wealth of organization , New York : Doubleday – currency
29. Tsan, Wen-Nan, & Chang, Chao-Ching,(2003), Measurement and Comparison of IT Industrial Intellectual Capital in Taiwan, International Conference on "New Trends and Challenges of Science And Technological Innovation in a Critical Era". Octobe

مصادر الانترنت

الموقع الرسمي للبنك المركزي العراقي : <https://www.cbi.iq>