

## أثر رأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية

أحمد إسماعيل محمود عليان

مسؤول تمويل  
الشركة الفلسطينية للإقراض والتنمية «فاتن»  
دولة فلسطين

د. أحمد فاروق أبوغبين

أستاذ إدارة الأعمال المساعد  
جامعة الأقصى - غزة  
دولة فلسطين

### الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر رأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية، وقد تم استخدام قائمة الاستقصاء كأداة دراسة رئيسية لجمع البيانات الأولية إضافة إلى استخدام المقابلات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (200) موظفاً من الموظفين العاملين في البنوك الفلسطينية «بنك فلسطين والبنك الإسلامي الفلسطيني» بالمحافظات الجنوبية المتعاملين مع الجمهور بشكل مباشر (موظف، رئيس قسم، مدير، رئيس دائرة)، وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل، حيث تم توزيع (200) قائمة الاستقصاء، واسترداد (167) قائمة الاستقصاء بنسبة تقدر بـ (83.5%) من مجتمع الدراسة.

وكان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) وتعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.
- وجود أثر لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، الإبداع التكنولوجي، البنوك.

### المقدمة

يشهد العالم حالياً في ظل بيئة تتسم بعدم الاستقرار، وشدة التنافسية، وتسعى المؤسسات الاقتصادية جاهدة من أجل اكتساب مكانة في السوق والعمل على الحفاظ عليها، وذلك بالبحث عن أهم الوسائل والطرائق التي تساعد على رفع كفاءتها وتحقيق أهدافها، وهذا ما دفع هذه المؤسسات إلى الانتقال من اقتصاديات الحجم، المرتكزة على الجانب المادي إلى اقتصاديات المعرفة التي تعتمد أساساً على الموجودات الفكرية والمستجدات التكنولوجية، وذلك من خلال إعادة النظر في عملية تسيير وإدارة الموجودات المادية والفكرية، والاستثمار في المورد البشري باعتباره الثروة الحقيقية التي ينبغي استغلالها عن طريق التخطيط والتطوير والتحفيز، واقتناء مختلف الوسائل الحديثة بغية الوصول إلى تلبية احتياجات ورغبات العملاء، وبالتالي الوصول إلى أداء متميز وتحقيق الأهداف المخططة.

وتمارس منظمات الأعمال لأنشطتها في ظل بيئة ديناميكية معقدة جداً، مما يجعلها عرضة تعقيدات شرسة مع حتمية مواجهتها والتكيف معها، الأمر الذي جعل الإبداع والابتكار في الخدمات كميزة تنافسية للمؤسسات، كما أن انفجار ثورة المعلومات وما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من التقدم الهائل والمستمر جعل منظمات الأعمال تستعين بالقدرات الهائلة التي توفرها التكنولوجيا لتسيير أداء خدماتها، وكون الخدمات تمتاز بالخدمات غير الملموسة أدى إلى تناقلها بين المنظمات لعدم إمكانية حمايتها من التقليد، الأمر الذي جعل المنظمات تمزج بين الإبداع والتكنولوجيا للحصول على إبداع تكنولوجي لأداء أنشطتها التسويقية، والتميز بذلك على المنافسين (عشيرة، ومصنوعه، 2021).



ولكي تحافظ المؤسسات المالية وبخاصة المصرفية على مستوى متميز، وتحافظ على بقائها يتطلب منها العمل على البحث عن كافة الاتجاهات التي تضمن لها تحقيق أهدافها الاستراتيجية، من خلال الاهتمام برأس المال الفكري للمؤسسة بجميع أبعاده، واستثماره على أفضل وجه، بما ينعكس على مستوى الإبداع التكنولوجي لها، واستثمار التقنيات الحديثة التي تُسهم في رفع مستوى العمليات الإدارية. ومن تلك المؤسسات البنوك التجارية والإسلامية الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.

و تُسهم البنوك التجارية في عملية النمو الاقتصادي عن طريق توفير الموارد المالية وتقديمها إلى الأفراد وقطاعات الأعمال المختلفة، ومن استغلال تلك الموارد واستثمارها بالطريقة الصحيحة، ويعتبر وظيفة الائتمان المصرفي من أهم الوظائف التي يمارسها أي بنك، وفي حال حدوث خلل فيها يؤثر تأثيراً جوهرياً على الخدمات التي يقدمها البنك. (Greuning & Bratanvic, 2003; Richard et al., 2008).

ولأهمية الإبداع التكنولوجي ولكون رأس المال الفكري له دور مهم، لذلك ركز الباحثان على دراسة أثر رأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية.

## الإطار النظري

أن المتابع لبيئة الأعمال اليوم يلاحظ بوضوح التحولات الجذرية الحاصلة في هذا الحقل؛ فكثير من الأسس والثوابت قد تغيرت، وحل محلها أسس و ثوابت أخرى؛ كل هذا نتيجة التحول نحو الاقتصاد الجديد أو الاقتصاد المبني على المعرفة، والذي أصبحت المعلومة تمثل مادته الأولية؛ فلم تعد قيمة المؤسسات تقاس بموجوداتها المادية وعقاراتها ومنقولاتها، بل صارت قيمة المؤسسة تقترب بشكل يكاد يكون مطابقاً لرأس مالها الفكري (طالب، و بن بوزيان، 2020).

ويرى الباحثان: مما سبق أن قيمة أي تنظيم إداري يتخلق وينمو من خلال تكامل العديد من مسببات القيمة المادية والبشرية والتنظيمية والتفاعلية مع الأطراف الخارجية، وإن المسببات البشرية لقيمة تنظيم الأعمال هي العنصر البشري بتميزه وقدرته على العمل المنتج والتفكير المبدع، والرؤية الخلاقة الذي هو مصدر الأصول الفكرية .

### أولاً- رأس المال الفكري

#### تعريف رأس المال الفكري

يُعد مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في تسعينيات القرن الماضي، حيث أصبح ينظر إليه باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح، بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية. حيث تم توظيف وتوسيع المفهوم من قبل المفكر Peter Drucker في عام 1993 (شتوح، وهواري، 2017).

ويتضح للباحثين: من التعريفات في الجدول (1) أن هناك اتفاقاً بين الباحثين على أن تعريف رأس المال الفكري يحتوي على النقاط التالية:

- 1- ضرورة التحول من العصر الصناعي إلى عصر المعرفة والمعلومات.
- 2- أنه عبارة عن نخبة من الموظفين على جميع المستويات الإدارية داخل المنظمات، لديهم المعرفة والمهارات والقدرات العقلية، بالإضافة إلى الفهم الشامل لأنظمة البنوك التي تجعلهم قادرين على الإبداع وتطوير وإنتاج أفكار جديدة للحفاظ على الميزة التنافسية للمنظمات، وزيادة الإنتاج وخفض التكاليف وتعزيز نقاط القوة داخل البنوك، وكذلك معالجة نقاط الضعف.

#### جدول رقم (1)

##### تعريفات رأس المال الفكري

#	المؤلف	التعريف
1	Stewart, 1997	المعرفة التي يمكن توظيفها وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية واستثمارها بحيث يمكن استخدامها لصالح المؤسسة.
2	Edvinson & Malone, 1997	المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة من خلال امتلاك المعرفة والخبرة التطبيقية والتكنولوجيا التنظيمية والعلاقات مع العملاء والمهارات المهنية التي توفر للشركة ميزة تنافسية في السوق.
3	James Chen, 2021	قيمة المعرفة لدى موظفي الشركة أو مهاراتهم أو تدريبهم على الأعمال أو أي معلومات خاصة قد تزود الشركة بميزة تنافسية.

## أبعاد رأس المال الفكري

### 1- رأس المال البشري

يُعد رأس المال البشري هو أحد العناصر الرئيسية لمكونات رأس المال الفكري كما أشار له العالم الأمريكي «وليام سميث» في كتابه «ثروة الأمم» في بداية الثورة الصناعية في عام 1779. وكما أكد على ذلك من بعده علماء الاقتصاد، وكان أشهرهم عالم الاقتصاد الأمريكي «ثيودور شولتز» من القرن الماضي على أهمية رأس المال البشري، وأهمية الاستثمار فيه، وأثره الكبير على التنمية المستدامة.

ويُعد رأس المال البشري من المفاهيم الإدارية الحديثة الذي ظهر نتيجة التطور والتقدم الاقتصادي وتزايد الاهتمام بالموارد البشرية، كونه يُعد نشاطاً استثمارياً للمنظمات (الأسدي، والكرعاوي، 2022).

ويشتمل رأس المال البشري على عدة مكونات (بومنجل، والزهران، 2008):

أ- مقدرة الأفراد العاملين: وتشتمل على: (القيادة الاستراتيجية، وكفاءة العاملين، ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات).

ب- إبداع الأفراد العاملين: وتشتمل على: (مقدرة الأفراد على الابتكار والإبداع، والمنفعة التي تعود نتيجة الابتكار والإبداع على المنظمة).

ج- اتجاهات وميول الأفراد العاملين: ويشتمل على: (توافق العاملين مع قيم المنظمة، ودرجة رضا الوظيفي للأفراد العاملين، ومعدل خدمة الأفراد العاملين في المنظمة ومعدل دوران العمل).

ومن خلال ما سبق يرى الباحثان: أن رأس المال البشري هو أهم مكونات رأس المال الفكري، إذ يُعد العنصر البشري الذي يمتلك القدرات المعرفية والتنظيمية والخبرات، كونه قابلاً للتطور من خلال تراكم المعرفة والخبرات التي يمتلكها العنصر البشري داخل المنظمات، الذي يمكن المنظمات من الاستفادة من تلك الموارد الاقتصادية بكفاءة وفاعلية وبخاصة البنوك.

### 2- رأس المال الهيكلي

يُعرف رأس المال الهيكلي بأنه «جزء من رأس المال الفكري، وهو أحد المكونات الرئيسية التي تعطي عوائد أكبر على الشركة والتي تتطلب اهتمامات أكثر من قبل المديرين» (Zahra et al., 2018; Bontis et al., 2018).

ويشتمل رأس المال الهيكلي على عدة مكونات: (عبد الرحمن، 2022، ومرسي، 2013)

أ- الهيكل التنظيمي: ويشمل على وضوح العلاقات بين السلطة والمسؤولية، بالإضافة لفاعلية نظام الرقابة داخل المنظمة.

ب- العمليات: وتشتمل على جودة المنتجات وفاعلية وكفاءة العمليات التشغيلية.

ج- الثقافة التنظيمية: وتشتمل فلسفة الإدارة العليا، ومدى توافق الأفراد العاملين مع تصورات المنظمة ومع رسالتها، بما يتوافق مع السياسات والإجراءات المتبعة لتحقيق أهداف المنظمة.

د- نظام المعلومات: ويشمل على توافر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بالمنظمة وعلى تبادل المعرفة بين الأفراد العاملين داخل المنظمة ومدى مشاركتها.

ويستنتج الباحثان: أن رأس المال الهيكلي هو الداعم الأساسي لرأس المال البشري، كونه أساس الاستخدام الأمثل لرأس المال البشري؛ لأنه يعبر عن هيكل ونظام التي تمكنه من القيام بمهامه ووظائفه الموكلة إليه، كونه يشتمل على الهيكل التنظيمي، والإجراءات، وقواعد البيانات، وأنظمة المعلومات، وشبكة الاتصالات، ودليل إجراءات العمل للوظائف، والعلامة التجارية وحقوق الملكية الفكرية، والاستراتيجيات، والبرمجيات، وغيرها وقدرته في نقل ونشر وتوظيف المعرفة والمهارة والخبرة المتوفرة عند الأفراد العاملين داخل المنظمات وبخاصة في البنوك.

### 3- رأس المال العلائقي

يُعرف رأس المال العلائقي أنه «المعرفة المنظمة والمترتبة بعلاقة المنظمات مع أطرافها الخارجية المتمثلة بالتحالفات الاستراتيجية، والتراخيص والاتفاقيات، والعلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين والموردين والموزعين والعملاء، والمعرفة حول

الشركاء الاستراتيجيين والموردين والموزعين والعملاء» (الناصر، 2018). ويُعرف أيضاً أنه «مجموعة من العناصر المتكونة من القوة التجارية والأنشطة البيئية والعلاقات مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، وكذلك العلاقات بين المجتمع ووكلاء الأعمال» (Tran et al., 2018).

وعرفه كلٌّ من عمروش وقليلة (2021) بأنه «مجموعه من الموارد التي من الممكن أن يحصل عليها الفرد ويكتسبها من خلال علاقاته وتفاعلاته الاجتماعية مع الآخرين»، ويعرف رأس المال العلاقات بمسمى آخر وهو «رأس المال العملاء، كونه يشمل على العلاقات مع العملاء والموردين والاتحادات الصناعية، بالإضافة للمعرفة بقنوات السوق (حسين، والجميل، 2009).

ويشتمل رأس المال العلائقي على عدة مكونات: (مرسي، 2013، وبومنجل، والزهران، 2008)

- أ- القدرة التسويقية: وتتضمن: (إعداد واستخدام قاعدة بيانات العملاء، والقدرة على تحديد متطلبات العملاء، وتوفير الإمكانيات لخدمة العملاء).
- ب- كثافة السوق: ويتضمن: (الحصة السوقية من المنتجات والخدمات المقدمة للزبائن، وسمعة وشهرة العلامة التجارية للمنظمة في السوق).
- ج- ولاء العملاء: ويتضمن: (مستوى كسب زبائن جدد، ورضا العملاء وشكواهم، وحجم الاستثمار في العلاقات مع العملاء، ونسبة دوران العملاء).

ويستخلص الباحثان: بناءً على ما تم ذكره أن رأس المال العلائقي هو ما تحققه المنظمات من كسب لزيائنها وتوليد علاقات معهم وما ينتج عنه من زيادة ولائهم لها وتعظيم قيمتها، وما تحققه أيضاً من مزايا تنافسية نتيجة التحالفات الاستراتيجية مع الأطراف ذو المصلحة والعلاقة معهم، وملخص القول أن هذه النتائج نتجت بسبب التفاعلات بين تلك العناصر.

### ثانياً - الإبداع التكنولوجي

يشهد العصر الحالي عدة تطورات متسارعة وهائلة في شتى المجالات، وقد أصبح نجاح اقتصاديات أي مؤسسة من مؤسسات الأعمال في العالم مقترناً بمدى مواجهتها لهذه التحديات من التطورات المتسارعة، مما جعلها في منافسة شديدة في مواجهة المزيد من الضغوط في بيئة تتسم بالتنافسية الشديدة بسبب التطور التكنولوجي السريع والهائل الذي يشهده العالم اليوم، مما جعل الإبداع والابتكار التكنولوجي ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال في تقديم خدماتها ومنتجاتها للزبائن.

ومن زاوية أخرى فقد أكد (Malik, 2014)، أن البنوك تبحث عن طرائق جديدة ليس فقط لجذب العملاء ولكن أيضاً للاحتفاظ بهم واكتساب ميزة تنافسية على منافسهم، حيث تقوم البنوك مثل مختلف منظمات الأعمال الأخرى بنشر تقنيات مبيعات مبتكرة وأدوات تسويق متقدمة لكسب السيادة، كون العملاء يسعون للحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية عن بُعد بكل راحة.

ويرى الباحثان: مما سبق أن التغيير التكنولوجي السريع والهائل يفرض على منظمات الأعمال وخاصة البنوك منها، تغيير التنظيم والسياسات والاستراتيجيات التقليدية إلى تنظيم وسياسات واستراتيجيات إبداعية تعمل على تحقيق التقدم التكنولوجي لديها من خلال تلك الإبداعات التكنولوجية في خدمة العملاء بهدف تقديم الخدمات والمنتجات بشكل مستمر بما يضمن الاحتفاظ بالعملاء، للاحتفاظ بمكانة المؤسسة بين منافسيها.

### تعريف الإبداع التكنولوجي

حيث يُعد مصطلح الإبداع التكنولوجي من المصطلحات المركبة ومن المصطلحات الحديثة التي ظهرت في منتصف القرن الماضي، حيث أصبح ينظر إليها باعتباره من أهم مقومات المؤسسات في مواكبة التغيرات والتطور الهائل واستخدامها في مجال المعرفة، والملاحظ أن مصطلح الإبداع التكنولوجي يتكون من مصطلح الإبداع الذي هو عبارة عن «عملية عقلية لتوليد حلول وأفكار ومفاهيم ونظريات ومنتجات تتصف بالتفرد والحدثة» (قادري، وطيب، 2018).

ويرى الباحثان: تبين أنه لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الإبداع التكنولوجي، وبالتالي يمتلك مصطلح الإبداع التكنولوجي تعريفات متعددة ومختلفة، تعكس اجتهادات العلماء والباحثين، وهذا موضح في الجدول رقم (2).

ويستنتج الباحثان من خلال التعريفات في الجدول (2):

## جدول رقم (2)

### تعريفات الإبداع التكنولوجي

#	المؤلف	التعريف
1	(أوكيل، 1994)	تلك العملية التي تتعلق بالمستجدات الإيجابية، والتي تخص المنتجات بمختلف أنواعها، وكذلك أساليب الإنتاج.
2	(Broughel & Thierer, 2019)	الزيادات في جودة وتنوع السلع أو الخدمات، أو التخفيضات في التكلفة للسلع والخدمات التي يقدمها السوق.
3	(مهدى، ولطرش، 2021)	العمليات التي تقوم بها المؤسسة من خلال التنسيق والتعاون والتفاعل بين أنشطة المؤسسة، بهدف تبني الأفكار الجديدة وترجمتها أو تطويرها في شكل منتج جديد أو موجود، أو استخدام عملية إنتاجية موجودة أو تطوير عملية إنتاجية موجودة بهدف تحقيق مجالات إيجابية في كافة المجالات.

أن هناك اتفاقاً بين الباحثين على أن الإبداع التكنولوجي هو عبارة عن تحويل الأفكار القائمة، أو الابتكارات القائمة إلى أفكار جديدة من المعارف والتقنيات بهدف تحسين وتطوير إنتاجية المؤسسات من العمليات أو المنتجات أو الخدمات.

### خصائص الإبداع التكنولوجي

يتميز الإبداع التكنولوجي بالعديد من الميزات والخصائص، والتي تشترك فيها العديد من الدراسات من الأدبيات الإدارية المعاصرة (شاهين، 2018، ومخفي، وبن جميل، 2016):

- 1- يتمتع الإبداع التكنولوجي أنه نتاج لتطبيق المعارف الفنية والتكنولوجية، والاستناد إلى المعلومات الدقيقة لإعطاء نتائج فاعلة لاعتبارها إبداعاً تكنولوجياً.
- 2- يرتبط الإبداع التكنولوجي بالإنتاج والإنتاجية سواءً أكانت في العمليات أم في تقديم المنتج أو الخدمات.
- 3- أن يكون الإبداع التكنولوجي منتشرًا في الأسواق ليعكس كفاءته وفاعليته من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية كعامل أساسي في المنافسة في الأسواق.

### الدراسات السابقة

**دراسة (حسين، 2023)**، وهدفت إلى التعرف على دور رأس المال الفكري المتمثل في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال العلائقية) في تحسين الميزة التنافسية لشركات الأدوية الحكومية محل الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من شركات الأدوية الحكومية في القاهرة الكبرى وعددها 7 شركات، وخلصت الدراسة بمجموعه نتائج أهمها أن هناك اتجاهات متوسطة نحو متغيري رأس المال البشري والهيكلية فيما يتعلق بدور رأس المال الفكري في تحسين الميزة التنافسية لشركات الأدوية محل الدراسة، كما أن هناك علاقة بين تطبيق اتجاهات رأس المال الفكري وبين تحقيق الميزة التنافسية لشركات الأدوية محل الدراسة.

**دراسة (Ibarra et al., 2023)**، وهدفت إلى دراسة أثر العوامل التمكينية للمعرفة: (القيادة، والثقافة، والحوافز التنظيمية) في التأثير على عملية إدارة المعرفة، وتشجع هذه العملية في تنمية رأس المال الفكري، والإبداع لدى معلمي الدراسات العليا في المؤسسات التعليمية، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية من الأساتذة والباحثون المتفرغون في جامعات ومعاهد التعليم العالي في المكسيك، وتوصلت الدراسة لمجموعه من النتائج أهمها أن الثقافة التنظيمية تؤثر بشكل كبير على كلا من عملية إدارة المعرفة، رأس المال الفكري، الإبداع.

**دراسة بوتو وآخرون (Bhutto et al., 2023)**، وهدفت إلى معرفة دور إبداع الخدمة كوسيط بين تبني التكنولوجيا المالية ونمو شركة بالإضافة إلى الكشف أيضًا عن دور كفاءة الموارد البشرية في اعتماد التكنولوجيا المالية، وتمثل مجتمع الدراسة من 55 بنك في الولايات المتحدة الأمريكية، أن إبداع الخدمة يساهم في نمو الشركة في القطاع المصرفي، وتوصلت الدراسة لمجموعه أهمها أن كفاءات الموارد البشرية مثل الإنشاء والتكيف (للتغيير) واتخاذ القرار والشروع في العمل وتفسير التحليل يؤثر بشكل إيجابي على تبني التكنولوجيا المالية.

**دراسة (الشريف، 2021)**، وهدفت إلى التعرف إلى القيادة التحويلية وأثرها على الإبداع الإداري لدى العاملين في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين في البنوك التجارية في فلسطين كان بدرجة متوسطة بوزن نسبي (69.2%).

**دراسة (البياتي، والدوري، 2021)**، وهدفت إلى بيان أثر إدارة الموهبة على الإبداع التكنولوجي في المصارف التجارية العراقية في العاصمة بغداد، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مجموعة من المصارف العراقية، وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموهبة بأبعادها (استقطاب الموهبة وتطوير الموهبة، وإدارة أداء الموهبة والاحتفاظ بالموهبة) في تحسين الإبداع التكنولوجي من حيث الإبداع التدريجي للخدمة والإبداع التدريجي للعملية والإبداع الجذري للخدمة، والإبداع الجذري للعملية في المصارف التجارية العراقية في العاصمة بغداد.

**دراسة (عواريب، والسايح، 2021)**، وهدفت إلى التعرف إلى على مستوى ممارسة أنشطة البحث والتطوير ومستوى الإبداع التكنولوجي في عينة من المؤسسات الصناعية بالجزائر، تكونت مجتمع الدراسة من مؤسسات القطاع الصناعي بالجزائر المتكونة من القطاعات الصناعية الغذائية، والصناعات الإلكترونية والكهرو منزلية، والمحروقات. خلال الفترة ما بين عامي 2017-2020، وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن مستوى ممارسة أنشطة البحث والتطوير مرتفع بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أن مستوى الإبداع التكنولوجي للمنتج مرتفع لسعي المؤسسات الاقتصادية الحصول على شهادات الجودة بالمنتج.

**دراسة (جرادات والوزير، 2020)**، وهدفت إلى التعرف إلى الدور الذي يؤديه رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية من خلال تعرف مكوناته المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الاجتماعي، رأس المال النفسي)، وتكون مجتمع الدراسة العاملين في الجامعات الفلسطينية من الأكاديميين والإداريين المتفرغين في هذه الجامعات في الضفة الغربية، وخلصت الدراسة بعدة نتائج أهمها أن رأس المال الفكري له أهمية كبيرة في الجامعات الفلسطينية متمثلاً في مجالاته المتعددة، وبخاصة مجال رأس المال النفسي الذي يؤدي الدور الأكبر في تكوين رأس المال الفكري، وأن أهمية مؤشرات الإبداع كانت مرتفعة.

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

استعرض الباحثان الدراسات السابقة الفلسطينية والعربية والأجنبية وفقاً للمحاور التي تناولت المتغير المستقل والمتغير التابع وباستقراء الدراسات السابقة جميعها تبين الآتي:

#### أوجه اتفاق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدد من النقاط أهمها: تناولت الدراسات السابقة موضوعات تتعلق بمتغيرات الدراسة (رأس المال الفكري والإبداع التكنولوجي) بشكل مباشر أو غير مباشر، واتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي، واتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في اختيار الفئة المستهدفة من العاملين في البنوك كعينة للدراسة، كدراسة (البياتي، والدوري، 2021)، كما اتفقت الدراسة مع معظم الدراسات السابقة في استخدام أداة الاستقصاء أداة لجمع المعلومات الأولية.

#### أوجه اختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات في اختيار مجتمع الدراسة، حيث اختار الباحثان في هذه الدراسة البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية الفلسطينية والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية. كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها جمعت بين متغيرين (رأس المال الفكري والإبداع التكنولوجي) والذي لم يتم الربط بينهما في أي دراسات سابقة على حد علم الباحثان.

#### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الموضوع والقطاع الذي تدرسه وتحلله والفترة الزمنية، وطبيعة عمل عينة الدراسة في البنوك الفلسطينية التي تم تناولها، فالدراسة الحالية تناولت أثر رأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية، حيث تم اختيار بنك تجاري وهو «بنك فلسطين»، وبنك إسلامي وهو «البنك الإسلامي الفلسطيني»، حيث تم تطبيقها العاملين في بنك فلسطين والبنك الإسلامي الفلسطيني بالمحافظات الجنوبية في فلسطين والمتعاملين مع الجمهور.

## جدول رقم (3)

## الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

نوع الفجوة البحثية	الدراسات السابقة	الفجوة	الدراسة الحالية
الفجوة المعرفية	تناولت الدراسات السابقة العلاقة بين متغير رأس المال الفكري بأبعاده: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تحقيق الإبداع، كما تناولت الدراسات السابقة العلاقة بين متغير رأس المال الفكري بأبعاده: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تحقيق النجاح الاستراتيجي.	لم تقم أي من الدراسات السابقة -في حدود علم الباحثين- بتناول متغيرات الدراسة مع بعضها البعض والمتمثلة في: - المتغير الأول: رأس المال الفكري. - المتغير الثاني: الإبداع التكنولوجي.	تناولت الدراسة الحالية أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية الفلسطينية والمرخصة من سلطة النقد الفلسطينية.
فجوة الفئة المستهدفة	تنوعت الفئات المستهدفة من قبل الدراسات السابقة مثل: العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في القطاعات التجارية والمنظمات الخاصة غير الحكومية، والأكاديميين والإداريين العاملين في الجامعات، وفي والشركات الخاصة.	لم تقم أي من الدراسات السابقة بجمع البيانات من العاملين والمتعاملين مع الجمهور بشكل مباشر من حيث تقديم الخدمات أو الاستشارات البنكية.	عملت الدراسة الحالية على جمع البيانات من العاملين والمتعاملين مع الجمهور بشكل مباشر من حيث تقديم الخدمات أو الاستشارات البنكية.
الفجوة المكانية	من حيث الجانب التطبيقي تنوعت الأماكن المستهدفة من قبل الدراسات السابقة مثل القطاعات التجارية والأهلية والتعليمية والحكومية، والعديد من بيئات التطبيق الأخرى.	من حيث الجانب التطبيقي لم تطبق أي دراسة من الدراسات السابقة تحمل كلا المتغيرين على البنوك الفلسطينية على حد علم الباحثين.	طبقت الدراسة الحالية على البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية.

## مشكلة الدراسة

يُعد القطاع المصرفي الفلسطيني العمود الفقري للاقتصاد الفلسطيني، وذلك لأنه يُعد الأداة التي من خلالها تطبق الدولة نظامها النقدي وسياساتها المالية، ويعطي القطاع المصرفي في فلسطين مؤشراً رئيساً على حيوية الوضع الاقتصادي بأبعاده النقدية وغير النقدية كافة (عطا الله، 2017).

هذا كما أكدته دراسة كلٍّ من بوسلامي، وبودرامه (2022) إلى الدور الكبير للإبداع التكنولوجي وتأثيره في نمو المؤسسة الاقتصادية، واكتسابها لمزايا تنافسية مستدامة، من خلال إيجاد حلول تمكنها من طرح منتجات جديدة أو التحسين في الموجود منها بحيث تكون محافظة على المجتمع ككل ما يمكنها من تحقيق مسؤوليتها الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة وبالتالي تجسيد الأداء الشامل.

ومن خلال مقابلة مع (الطويل، 2022) وهو أحد المدراء في البنك الإسلامي الفلسطيني، والتي كانت بتاريخ 12 ديسمبر 2022، حيث أثار موضوع الاهتمام بالإبداع التكنولوجي في القطاع المصرفي الفلسطيني، حيث أكد على أن البنوك الفلسطينية بحاجة إلى تطوير مستوى الإبداع التكنولوجي بحيث يكون مناسب مع العصر الحديث (العصر التقني)، بالإضافة لضرورة الاهتمام بموضوع الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية وأثره في تعزيز العمليات والأعمال المصرفية المقدمة للجمهور بما يعزز ثقافة التحول الرقمي، ولما له من مصلحة في استدامة واستمرارية تقديم الخدمات المصرفية هذا من جهة، و من جهة أخرى أن هناك قصوراً من قبل الجهات الرسمية في عدم سن القوانين التي تقوم بدورها بتعزيز الإبداع التكنولوجي في القطاع المصرفي.

حيث أن أحد الباحثين يعمل كموظف تمويل في أحد الشركات الخاصة العاملة في المحافظات الجنوبية، والتي تقدم خدمات مالية من تمويلات متنوعة لأصحاب المهن وللمشاريع الخاصة بالإضافة إلى التمويلات الاستهلاكية، ومن خلال حكم العمل والاحتكاك المباشر مع البنوك، تبين وجود ضعف في تطبيق الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية.

وبناءً على مما تقدم ذكره، تهتم هذه الدراسة بالتعرف إلى أثر رأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية. ويمكن صياغة إشكالية الدراسة من خلال صياغة السؤال الرئيس التالي: «ما أثر رأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية»، وينبثق منه مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى رأس المال الفكري بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية؟
- 2- ما واقع الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية؟
- 3- هل توجد علاقة بين رأس المال الفكري بأبعاده في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية؟
- 4- هل يوجد أثر لرأس المال الفكري: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية؟

## أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- 1- التعرف على مستوى رأس المال الفكري بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.
- 2- معرفة واقع الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.
- 3- تبيان طبيعة العلاقة لرأس المال في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية.

## أهمية الدراسة

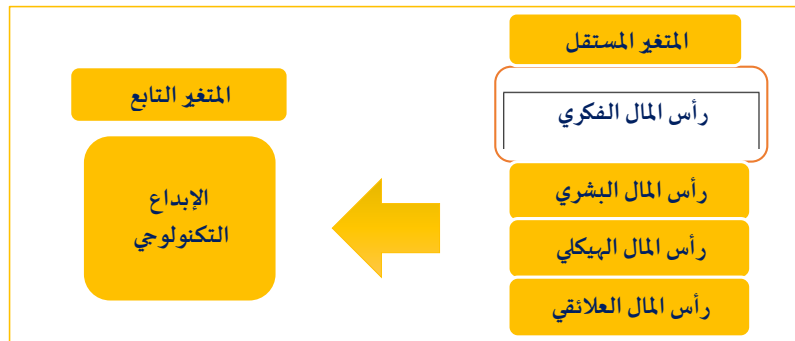
### أولاً- الأهمية العلمية

- 1- تتناول هذه الدراسة مجالات حديثة للإسهامات الإدارية من خلال الخلفية النظرية والتطبيقية المتعلقة برأس المال الفكري.
- 2- فتح آفاق البحث العلمي أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات التي تسلط الضوء على أثر رأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية.

### ثانياً - الأهمية العملية

- 1- توجيه أنظار صانعي القرار في المؤسسات المالية بصفة عامة، والمؤسسات محل الدراسة بصفة خاصة إلى أهمية تسيير رأس المال الفكري من أجل الرفع والارتقاء بأداء مؤسساتهم.
- 2- مساعدة إدارة البنوك في تقييم رأس المال الفكري، وإدراك أهميته كعنصر رئيس في تعزيز الإبداع التكنولوجي فيها وخلق القيمة للزبائن.

## أنموذج الدراسة



شكل (1): أنموذج الدراسة

## فرضيات الدراسة

- 1- الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد علاقة عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال لرأس المال الفكري: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) وتعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.



2- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال الفكري: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.

## الدراسة الميدانية وإجراءاتها

### أولاً - منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، حيث قام الباحثين من خلاله بوصف الظاهرة موضوع الدراسة: (أثر رأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية في المحافظات الجنوبية) نوعياً وكماً..

### ثانياً - مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحثين، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكوّن من المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين العاملين من موظفي التلر وموظفي خدمات الجمهور وموظفي التسهيلات في بنك فلسطين والبنك الإسلامي الفلسطيني بالمحافظات الجنوبية في فلسطين والمتعاملين مع الجمهور بشكل مباشر من حيث تقديم الخدمات أو الاستشارات البنكية. والبالغ عددهم 200 موظفٍ وذلك حسب مقابلة مع المسؤولين في كلا البنكين.

#### جدول رقم (4)

##### مجتمع الدراسة

اسم البنك	حجم المجتمع	الاسترداد
فلسطين	110	92
الإسلامي الفلسطيني	90	75

وقد قام الباحثين باستخدام طريقة الحصر (المسح الشامل)، حيث تم توزيع الاستقصاء على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد 167 قائمة استقصاء بنسبة 83.5%، حسب الجدول (4):

### الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية

#### 1- توزيع مجتمع الدراسة حسب النوع الاجتماعي:

ويعزو الباحثين هذه النتيجة الواردة في جدول (5)، إلى أن طبيعة عمل البنوك في المحافظات الفلسطينية الجنوبية تحتاج إلى فئة الذكور في العمل بسبب طبيعة الأعمال التي تحتاج لتحمل ضغوط العمل، وأيضاً التأخر في الدوام الرسمي، بالإضافة إلى الدوام أيام العطل والطوارئ يرجع ذلك إلى أن الذكور تكون لديهم قدرات وإمكانيات يمتلكونها في متابعة الأعمال والقيام بالأعمال المنوطة بهم والمكوث لأوقات طويلة في العمل والمتابعة الميدانية.

#### جدول رقم (5)

##### توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	130	77.8
أنثى	37	22.2
المجموع	167	100.0

#### 2- توزيع مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية:

ويعزو الباحثين هذه النتيجة التي في جدول (6) أن السبب الذي يجعل الفئة العمرية التي هي أقل من 30 سنة تأتي في المرتبة الثالثة وهو أن البنوك حالياً في المحافظات الجنوبية قللت تعيين هذه فئة من الشباب في الفترة الأخيرة، وذلك بسبب التوجه إلى المركزية الإدارية والتطور التكنولوجي في تقديم الخدمات البنكية مما أدى إلى تقليل نسبة التعيين والاستقطاب للموظفين. وأن ما تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة نسبة 51.5% أتت في المرتبة الأولى بسبب وهو اهتمام البنوك في تعيين فئة الشباب من الذين لديهم الخبرة والكفاءة في إنجاز الأعمال وتحمل تبعاته وهي الفترة التي يكون فيها الفرد متحمساً للعمل وأكثر إنتاجية أيضاً، وأن ما تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة أتت في المرتبة الثانية، وهم الموظفون الذين تم تعيينهم مع بداية توسع وانتشار البنوك في المحافظات الجنوبية.

#### جدول رقم (6)

##### توزيع مجتمع الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	9	5.4
من 30 إلى أقل من 40 سنة	86	51.5
من 40 إلى أقل من 50 سنة	66	39.5
50 سنة فأكثر	6	3.6
المجموع	167	100.0

### 3- توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

ويعزو الباحثين هذه النتيجة التي في جدول (7)، أن نسبة فئة البكالوريوس من أعلى الفئات في وظائف البنوك الفلسطينية، يليها فئة الدراسات العليا بالدرجة الثانية، وأخيراً حملة درجة الدبلوم الأقل نسبة.

جدول رقم (7)  
توزيع عينة الدراسة  
حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
3.6	6	دبلوم
78.4	131	بكالوريوس
18.0	30	دراسات عليا
100.0	167	المجموع

### 4- توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخدمة في القطاع المصرفي

ويعزو الباحثين هذه النتيجة التي في جدول (8)، أن التوظيف في البنوك مؤخراً انخفضت بسبب الأوضاع الاقتصادية التي يمر بها الاقتصاد الفلسطيني من انخفاض للرواتب الحكومية والأزمة الاقتصادية التي نتجت بسبب جائحة كورونا وتوجه البنوك للرقمنة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية، ويرى الباحثين أيضاً أنه كلما زادت عدد سنوات الخدمة في القطاع المصرفي زادت أعمار العاملين في القطاع المصرفي.

جدول رقم (8)  
توزيع مجتمع الدراسة  
حسب سنوات الخدمة في القطاع المصرفي

النسبة المئوية %	العدد	سنوات الخدمة في القطاع المصرفي
2.4	4	أقل من 5 سنوات
30.5	51	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
26.9	45	من 10 إلى أقل من 15 سنة
40.1	67	15 سنة فأكثر
100.0	167	المجموع

### 5- توزيع عينة الدراسة حسب البنك

ويعزو الباحثين هذه النتيجة التي في جدول (9)، أن بنك فلسطين هو أكبر بنك فلسطيني انتشاراً من حيث عدد الفروع والمكاتب والعاملين المنتشرة في المحافظات الجنوبية واحتياج تلك الفروع والمكاتب لعدد مناسب من الموظفين يتناسب مع توزيع المكاتب والفروع في المحافظات الجنوبية بما يتناسب مع تقديم الخدمات المصرفية للجسم.

جدول رقم (9)

توزيع عينة الدراسة حسب البنك

النسبة المئوية %	العدد	البنك
55.1	92	فلسطين
44.9	75	الإسلامي الفلسطيني
100.0	167	المجموع

### 6- توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

ويعزو الباحثين هذه النتيجة التي في جدول (10)، إلى أن عدد الموظفين هم أكبر فئة في الهيكل التنظيمي كونهم يصنفون كمستويات تشغيلية في الهيكل التنظيمي للبنوك، وهم الذين يعملون بشكل مباشر مع الجمهور، وهذه الفئة تزداد في المستويات الإدارية الدنيا وما يميزه أيضاً أنه تقل مهام ممارسة السلطة والمسؤولية في هذا المستوى وتزداد فيه الأعمال الروتينية، وأنه كلما زاد المستوى الوظيفي في الهيكل التنظيمي قل عدد ونسبة العاملين فيه .

جدول رقم (10)

توزيع عينة الدراسة  
حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المسمى الوظيفي
74.9	125	موظف
16.2	27	رئيس قسم
8.4	14	مدير
0.6	1	رئيس دائرة
100.0	167	المجموع

### ثالثاً - أداة الدراسة

تم إعداد قائمة الاستقصاء لجمع البيانات حول المتغيرات وأبعادها حيث تتكون من ثلاثة أقسام رئيسة هي: البيانات الشخصية والوظيفية، ورأس المال الفكري، والإبداع التكنولوجي.

### رابعاً - صدق قائمة الاستقصاء

صدق قائمة الاستقصاء تمثيلها للمجتمع المدروس بشكل جيد (البحر، والتنجي، 2014)، كالتالي:

### 1- صدق المحكمين «الصدق الظاهري»

هو أن يختار الباحثين عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة (الجرجوي، 2010). حيث تم عرض قائمة الاستقصاء على مجموعة من المحكمين تألفت من (17) من المحكمين، وقد استجاب الباحثين لآراء المحكمين وقاما بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج قائمة الاستقصاء في صورته النهائية.

## 2- صدق المقياس

### أ- الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من فقرات قائمة الاستقصاء مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة. وقد قام الباحثين بحساب الاتساق الداخلي لقائمة الاستقصاء، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من فقرات مجالات قائمة الاستقصاء والدرجة الكلية للمجال نفسه، وتبين أن كافة المجالات ذات معامل ارتباط قوي بالدرجة الكلية لفقرات قائمة الاستقصاء، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للمجالات بين (0.8720 - 0.4870)

جدول رقم (11)

#### نتائج الصدق البنائي لقائمة الاستقصاء

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
رأس المال البشري.	*747.	0.000
رأس المال الهيكلي.	*844.	0.000
رأس المال العلائقي.	*780.	0.000
رأس المال الفكري.	*972.	0.000
الإبداع التكنولوجي.	*930.	0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

جدول رقم (12)

#### معامل ألفا كرونباخ

#### لقياس ثبات قائمة الاستقصاء

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
رأس المال البشري.	10	0.916
رأس المال الهيكلي.	10	0.900
رأس المال العلائقي.	10	0.924
رأس المال الفكري.	30	0.932
الإبداع التكنولوجي.	16	0.960
جميع فقرات قائمة الاستقصاء معاً.	46	0.959

### ب- الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات قائمة الاستقصاء.

#### ثبات قائمة الاستقصاء Reliability

يعني الثبات استقرار قائمة الاستقصاء وعدم تناقضها مع نفسها، أي تعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة (البحراني، 2018)، حيث تحقق الباحثين من ثبات قائمة استقصاء الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (12).

تبين من النتائج الموضحة في جدول (12) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال، حيث تتراوح بين (0.900-0.960)، بينما بلغت لجميع فقرات قائمة الاستقصاء (0.959)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

## عرض النتائج ومناقشتها

### أولاً- تحليل فقرات قائمة الاستقصاء

#### 1- المحور الأول - تحليل فقرات «رأس المال الفكري»

جدول رقم (13)

#### المتوسط الحسابي والوزن النسبي لفقرات مجال «رأس المال البشري»

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	ترتيب	درجة الموافقة
1-	تتناسب مؤهلات الاختصاص لدى الموظفين في البنك مع المهام المطلوبة منهم.	3.96	79.16	4	كبيرة
2-	يتم إجراء تحديثات مستمرة للمخزون المعرفي والمهاري من خلال برامج تدريبية مستمرة لجميع الموظفين بشكل دوري.	3.99	79.88	1	كبيرة
3-	يتميز الموظفون بقدرتهم على التعلم من بعضهم البعض والعمل بروح الفريق.	3.90	77.94	5	كبيرة
4-	يكرس البنك الكثير من الوقت والجهد من أجل تطوير وتحديث معرفة ومهارة الموظفين.	3.97	79.39	3	كبيرة
5-	يعمل الموظفون على توظيف التدفق المعرفي والمهاري أثناء ممارستهم لأعمالهم.	3.89	77.76	6	كبيرة
6-	يتمتع موظفو البنك بمستوى عال من الخبرة في المجال المصرفي.	3.98	79.51	2	كبيرة
7-	يملك الموظفون قدرات ذهنية خلاقة تساعدهم في إبداء لإبداء آرائهم أثناء المناقشات الجماعية والاجتماعات.	3.77	75.49	8	كبيرة
8-	يشجع البنك الموظفون على اكتساب المعرفة والأفكار الجديدة ومشاركة الزملاء فيها لاستخدامها في العمل.	3.83	76.69	7	كبيرة
9-	يتوفر لدى الموظفين رضا عن سياسة والبرامج التي يعتمدها البنك في التعامل معهم.	3.69	73.87	9	كبيرة
10-	يدعم البنك مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.	3.40	68.03	10	كبيرة
	جميع فقرات المجال معاً	3.83	76.63		كبيرة

من جدول (13) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للعبارة الثانية «يتم إجراء تحديثات مستمرة للمخزون المعرفي والمهاري من خلال برامج تدريبية مستمرة لجميع الموظفين بشكل دوري» يساوي 3.99 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 79.88%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة، ويعزو الباحثين ذلك إلى اهتمام الإدارات العليا في مواكبة التطورات الحديثة والمستمرة في العمل بما يحقق استمرارية التميز في العمل ووعي القيادات الإدارية في العينة المبحوثة أهمية غرس فلسفة التطور في أذهان العاملين فيها ورسم السياسات التي تدعم التحديث والتطور في العمل، وإيمان الإدارة العليا بأهمية تحديث المخزون المعرفي والمهاري لجميع العاملين من أجل تقديم الخدمات البنكية المتنوعة بشكل آمن وبسرعة.
- المتوسط الحسابي للعبارة العاشرة «يدعم البنك مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية» يساوي 3.40 أي أن الوزن النسبي 68.03%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة، ويعزو الباحثين ذلك إلى أن ذلك يرجع بسبب أن القرارات الاستراتيجية التي يقرها البنك هي من مهام الإدارة العليا وليس الدنيا، بل يتم فقط أخذ الاقتراحات من الموظفين بما يخدم مصلحة العمل.

## 2- تحليل فقرات مجال «رأس المال الهيكلي»

### جدول رقم (14)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مجال «رأس المال الهيكلي»

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1-	يعمل البنك على تطوير عملياته الإدارية بشكل مستمر بما يتناسب مع التطور العلمي المعاصر.	4.15	82.99	1	كبيرة
2-	يكرس البنك الجهد العالي لتوظيف أفضل المرشحين المتوفرين.	3.65	73.05	4	كبيرة
3-	يملك البنك نظام حوافز وجوائز متطور جداً ويركز على الأداء.	3.30	65.99	8	متوسطة
4-	يؤثر الموظفون بشكل واضح على القرارات التي يتخذها البنك.	2.95	58.92	10	متوسطة
5-	تعتبر ظروف العمل مناسبة ومريحة لطبيعة العمل.	3.41	68.26	7	كبيرة
6-	يدعم البنك البحث والتطوير العلمي بشكل كبير.	3.64	72.81	5	كبيرة
7-	يعتبر البنك الملكية الفكرية ثروة رئيسة لذلك تعمل الإدارة على تعظيم قيمتها ضمن توجهات البنك بشكل عام.	3.58	71.62	6	كبيرة
8-	يملك البنك نظام معلومات يمتاز بالدقة.	3.82	76.41	2	كبيرة
9-	يطبق البنك سياسة تضمن الوصول إلى المعرفة الجديدة لتعزيز قدرتها التنافسية.	3.79	75.81	3	كبيرة
10-	يفوض البنك موظفيه السلطات اللازمة بشكل يتناسب مع أداء المهام بشكل متميز.	2.99	59.88	9	متوسطة
	جميع فقرات المجال معاً	3.53	70.57		كبيرة

من جدول (14) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للعبارة الأولى «يعمل البنك على تطوير عملياته الإدارية بشكل مستمر بما يتناسب مع التطور العلمي المعاصر» يساوي 4.15 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 82.99%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة، ويُرجع الباحثين ذلك إلى طبيعة البيئة التي تفرض ذلك وإلى وعي القيادات الإدارية في البنوك في مواكبة التطور العلمي المعاصر وتطبيقها على كافة الخدمات والبرامج التي يقدمها البنك سواءً أكان للجمهور الداخلي أم للجمهور الخارجي.
- المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة «يؤثر الموظفون بشكل واضح على القرارات التي يتخذها البنك» يساوي 2.95 أي أن الوزن النسبي 58.92%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة، ويعزو الباحثين ذلك إلى أن القرارات التي يتخذها البنك تتخذ بشكل مركزي من قبل الإدارة العليا في البنك التي تتولى تحديد الأهداف الشاملة للتطوير والاستدامة بحيث تكون أهدافه متصلة بأهداف التنمية المالية للبنك، والتي تتخذ بما يتلاءم مع المهام المتغيرة والمتكيفة مع المتغيرات البيئية لإدارة القرارات بكفاءة وفعالية.

## 3- تحليل فقرات مجال «رأس المال العلائقي»

من جدول (15) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للعبارة العاشرة «يهتم البنك برفع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للمستفيدين» يساوي 4.07 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 81.32%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة

من قبل أفراد العينة على هذه العبارة، ويعزو الباحثين ذلك إلى اهتمام الإدارة العليا في البنوك الفلسطينية برفع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للمستخدمين والتركيز عليها في جميع مراحل تقديم الخدمات المصرفية، وذلك بما يكفل للبنك سرعة الأداء في تقديم الخدمة وتقليل التكلفة في تقديم الخدمات المصرفية.

- المتوسط الحسابي للعبارة الأولى «يهتم البنك بالكفاءات العلمية ويعمل على استقطابها للعمل لديه» يساوي 3.89 أي أن الوزن النسبي 77.72%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة، ويعزو الباحثين ذلك أن البنوك الفلسطينية تعمل على استقطاب الكفاءات العلمية من أجل تقديم الخدمات المالية والمصرفية للمستخدمين ككل مما يعمل على الاستقرار الوظيفي في العمل وتقليل معدل الدوران الوظيفي، وأثر ذلك على أداء العاملين والوصول بالبنوك إلى أعلى أداء يمكن أن يقوموا به من أجل تحقيق أهداف البنوك.

#### جدول رقم (15)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مجال «رأس المال العلائقي»

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1-	يهتم البنك بالكفاءات العلمية ويعمل على استقطابها للعمل لديه.	3.89	77.72	10	كبيرة
2-	يتمتع البنك بسمعته جيدة.	4.05	80.96	3	كبيرة
3-	يستخدم البنك شبكة علاقاته الداخلية والخارجية في تقديم عملياته المصرفية.	4.01	80.12	5	كبيرة
4-	يركز البنك على تطوير علاقاته مع جميع الأطراف الذين يؤثرون ويتأثرون به.	4.01	80.12	4	كبيرة
5-	تتسم العلاقات التنظيمية بين أقسام البنك بالتعاون والتكامل وتبادل الخبرات.	3.98	79.52	7	كبيرة
6-	يحرص البنك على الترويج لخدماته بمصداقية ومهنية عبر موقعه الإلكتروني.	4.07	81.32	1	كبيرة
7-	يحفز البنك عملية التواصل بين الموظفين لديه مع العملاء قبل وبعد تقديم الخدمات.	3.94	78.80	9	كبيرة
8-	يقدم البنك نشرات وكتيبات إرشادية شاملة عن منتجاته وخدماته.	3.95	78.92	8	كبيرة
9-	يملك البنك طرق متنوعة لبناء علاقات جيدة مع العملاء.	3.98	79.64	6	كبيرة
10-	يهتم البنك برفع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للمستخدمين.	4.07	81.32	1	كبيرة
	جميع فقرات المجال معاً	3.99	79.84		كبيرة

#### 4- تحليل جميع فقرات رأس المال الفكري

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لمعرفة درجة الموافقة.

من جدول (16) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات رأس المال الفكري يساوي 3.78 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 75.68%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات رأس المال الفكري بشكل عام.

#### جدول رقم (16)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات «رأس المال الفكري»

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار الاحتمالية
رأس المال البشري	3.83	0.54	76.63	2	كبيرة	0.000
رأس المال الهيكلي	3.53	0.70	70.57	3	كبيرة	0.000
رأس المال العلائقي	3.99	0.55	79.84	1	كبيرة	0.000
جميع فقرات «رأس المال الفكري»	3.78	0.48	75.68		كبيرة	0.000

ويعزو الباحثين ذلك إلى أن استجابة أفراد عينة الدراسة جاءت بدرجة كبيرة حسب مجالات الدراسة حسب الآتي: حيث إن مستوى تحقيق بُعد رأس المال العلائقي جاء بوزن نسبي (79.84%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة، حيث إن مستوى تحقيق بُعد رأس المال البشري جاء بوزن نسبي (76.63%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة، حيث إن مستوى تحقيق بُعد رأس المال الهيكلي جاء بوزن نسبي (70.57%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة.

وبناءً على ما سبق توضح النتائج أن مستوى رأس المال الفكري في البنوك الفلسطينية في كل من البنك الإسلامي الفلسطيني وبنك فلسطين جاءت بدرجة موافقة كبيرة وتشير إلى توفير درجة كبيرة من رأس المال العلائقي كونه حصل

على المرتبة الأولى في الترتيب، يليه في المرتبة الثانية رأس المال البشري، ثم المرتبة الثالثة رأس المال الهيكلي، حيث تبين هذه النتائج بأن هناك اهتماماً كبيراً لدى الإدارات العليا في البنوك الفلسطينية في كل من بنك فلسطين والبنك الإسلامي الفلسطيني برأس المال الفكري ككل، والاهتمام أيضاً برأس المال العلائقي الذي حصل على المرتبة الأولى في أبعاد رأس المال الفكري، ويمكن إرجاع هذه النتيجة لعدة أسباب أهمها نجاح البنوك الفلسطينية بتحقيق رغبات ومُتطلبات مستخدميها من الخدمات المصرفية بنسبٍ كبيرة.

أما على صعيد اهتمام البنوك الفلسطينية بمجال رأس المال البشري، وهو البُعد الثاني في رأس المال الفكري، وهو وفق ما يراه الباحثان أن البنوك الفلسطينية لا زالت وستظل في طور إعداد الكادر البشري بشكل متميز في تقديم الخدمات المصرفية لكافة مستخدميها وإعداد الدراسات حول احتياجات وتفضيلات الكادر البشري وفق ما تقتضيه بيئة العمل وما يصب في مصلحة العمل.

ويرى الباحثين: أن مستوى رأس المال الفكري بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية متحققة وفق الدراسة بالمجالات الثلاثة: (رأس المال الفكري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي)، حيث تمت الموافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على جميع الفقرات بشكل عام، وكما أظهرته نتائج التحليل في الدراسة.

#### ثانياً - تحليل فقرات مجال «الإبداع التكنولوجي»

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لمعرفة درجة الموافقة، النتائج موضحة في جدول (17).

#### جدول رقم (17)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مجال «الإبداع التكنولوجي»

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1-	يشجع البنك على استعمال الأساليب الجديدة في تقديم الخدمات المصرفية للمستخدمين.	4.17	83.47	5	كبيرة
2-	لدى البنك وسائل تكنولوجية متطورة في تقديم خدماته بشكل مستمر.	4.18	83.59	4	كبيرة
3-	يمتلك موظفو البنك القدرة على الإبداع وإحداث التغييرات المطلوبة في الخدمات المقدمة للمستخدمين.	3.96	79.16	14	كبيرة
4-	يعمل البنك على توظيف التكنولوجيا الحديثة في تسويق الخدمات المصرفية.	4.16	83.23	7	كبيرة
5-	يستحدث البنك خدمات جديدة باستمرار وفق ما يطلبه المستخدمين.	4.07	81.44	8	كبيرة
6-	يقوم الموظفون بالمهام الإدارية بشكل إبداعي وخالق.	3.90	78.08	16	كبيرة
7-	يتبنى البنك منهجية التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين.	3.99	79.88	12	كبيرة
8-	يتم التنسيق بين مختلف أقسام البنك، في البحث والتطوير من أجل تحسين خدمات البنك.	4.00	80.00	11	كبيرة
9-	يتعاون البنك مع خبرات خارجية من أجل تقديم خدمات جديدة.	3.98	79.64	13	كبيرة
10-	يخصص البنك مبالغ مالية لدعم جهود البحث والتطوير الخاصة بتحسين خدماتها التكنولوجية.	4.03	80.60	9	كبيرة
11-	يعمل البنك على تقديم خدمات جديدة تختلف عن المنافسين.	4.02	80.48	10	كبيرة
12-	يأخذ البنك بعين الاعتبار آراء المستخدمين في تقديم الخدمات التقنية الجديدة أو تحسين خدمات قائمة.	3.94	78.80	15	كبيرة
13-	تسهم التكنولوجيا المستخدمة في البنك على سرعة تطوير الخدمات المالية المقدمة للمستخدمين.	4.17	83.47	5	كبيرة
14-	تساعد التكنولوجيا المستخدمة في البنك على الدخول في أسواق جديدة محلياً.	4.19	83.83	3	كبيرة
15-	يسهم توظيف التكنولوجيا البنك على زيادة العوائد المالية.	4.22	84.43	2	كبيرة جداً
16-	يرفع الإبداع التكنولوجي من نسبة استخدام التكنولوجيا في أعمال وأنشطة البنك.	4.26	85.27	1	كبيرة جداً
	جميع فقرات المجال معاً	4.08	81.59		كبيرة

ويمكن استخلاص من جدول (17) ما يلي:

- المتوسط الحسابي للعبرة السادسة عشر «يرفع الإبداع التكنولوجي من نسبة استخدام التكنولوجيا في أعمال وأنشطة البنك» يساوي 4.26 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 81.59%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جداً من قبل أفراد العينة على هذه العبارة، ويعزو الباحثان ذلك إلى الاهتمام الكبير الذي يحظى به الإبداع التكنولوجي من قبل الإدارات العليا في البنوك الفلسطينية في كل من

البنك الإسلامي الفلسطيني وبنك فلسطين في تطوير جميع أنشطتها المصرفية باستخدام التكنولوجيا ومواكبة التطور التكنولوجي في أعمال وأنشطة البنك كافة، والذي بدوره يعمل على تحسين تقديم الخدمات المصرفية للمستفيدين بكل كفاءة وفاعلية من أجل إشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية، والذي بدوره يعمل على تحقيق أهداف البنوك الاستراتيجية في التميز والنمو والبقاء.

- المتوسط الحسابي للعبارة السادسة «يقوم الموظفون بالمهام الإدارية بشكل إبداعي وخالق» يساوي 3.90 أي أن الوزن النسبي 78.08%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة، ويعزو الباحثان: ذلك إلى وجود نوع من القيم والمفاهيم المشتركة بين العاملين داخل البنوك الفلسطينية في إنجاز الأعمال والمهام الإدارية بكل تكاملية، واتساق في جميع العمليات والأنشطة داخل أقسام البنك، والتكيف مع المتغيرات البيئية في إتمام المهام الإدارية بكفاءة وفاعلية في ضوء المتغيرات التنظيمية والوظيفية.
- ومن خلال مما سبق ذكره من النتائج يرى الباحثان: أن واقع تحقيق الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية متحققة حيث تولي الإدارة العليا في البنوك الفلسطينية الاهتمام الكبير بالإبداع التكنولوجي، وكما وتبذل القيادات الإدارية في البنوك الفلسطينية جهوداً كبيرة في تحقيق ذلك من خلال توظيف التكنولوجيا المستخدمة في البنك على سرعة تطوير الخدمات المالية المقدمة للمستفيدين.

#### اختبار فرضيات الدراسة

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال الفكري وتعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار «معامل بيرسون للارتباط»، والجدول رقم (18) يوضح ذلك.

#### جدول رقم (18)

معامل الارتباط بين رأس المال الفكري وتعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
0.000	*380.	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال البشري وتعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.
0.000	*521.	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال الهيكلي وتعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.
0.000	*750.	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال العلائقي وتعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.
0.000	*681.	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين رأس المال الفكري وتعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

يبين جدول (18) أن معامل الارتباط يساوي 0.681، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.

ويعزو الباحثان: ذلك إلى أهمية رأس المال الفكري بمجالاته الثلاثة: (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في تعزيز الإبداع التكنولوجي، وذلك من خلال تمكين المورد البشري في البنوك، من حيث تناسب مؤهلات الاختصاص لدى العاملين في البنوك مع المهام المطلوبة منهم، وتوظيف ثقافة التدفق المعرفي والمهاري أثناء ممارساتهم لأعمالهم وغرس ثقافة الإبداع فيما بينهم كونهم يتمتعون بمستوى عال من الخبرة في المجال المصرفي، وأيضاً ما يترتب على أهمية رأس المال الهيكلي لدى البنوك من خلال تطوير المعرفة والخبرات وإضفاء الطابع المؤسسي على الهياكل والأنظمة والعمليات داخل البنوك، والعمل أيضاً على تطوير عملياته الإدارية بشكل مستمر بما يتناسب مع التطور العلمي المعاصر.

وبهذا يتم الإجابة عن السؤال الثالث في الدراسة، والذي ينص على التالي: «هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية؟

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.

جدول رقم (19)

تحليل الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	1.225	5.634	0.000
رأس المال البشري	0.023	0.433	0.666
رأس المال الهيكلي	0.096	2.105	0.037
رأس المال العلائقي	0.607	10.235	0.000
معامل الارتباط = 0.759	معامل التحديد المُعدّل = 0.568		
قيمة الاختبار F = 73.840	القيمة الاحتمالية = 0.000		

ويثبت عنها الفرضيات الفرعية.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد.

والجدول رقم (19) يوضح ذلك:

من النتائج الموضحة في جدول (19) يمكن استنتاج ما يلي:

- معامل الارتباط = 0.759، ومعامل التحديد المُعدّل = 0.568 وهذا يعني أن 56.8% من التغير في تعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.
- قيمة الاختبار F المحسوبة بلغت 73.840، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية.
- تبين أن المتغيرات المستقلة المؤثرة في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية هي: (رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي)، بينما تبين عدم وجود تأثير لمتغير (رأس المال البشري).
- ويعزو الباحثان: أن رأس المال البشري جاء بنسبة 43.2% وذلك لوجود عدة أسباب ومن أهم تلك الأسباب أن البنوك الفلسطينية تتجه نحو الرقمنة في كافة المعاملات البنكية وسيتم التركيز على جودة العاملين والمؤهلين وأصحاب الخبرات والمهارات في المجالات التقنية، وهذا ما أكدوه في تقريرهم السنوي لعام 2021 حيث سيتم تقليل عدد العاملين في البنوك حتى عام 2030 بنسبة 30%.
- كذلك يفسر الباحثان أن: (رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي)، لهما التأثير الأقوى في تعزيز الإبداع التكنولوجي حيث إنه إذا توافرت الإمكانيات اللازمة والمعلومات الصحيحة وتوافر نظام المعلومات، وكذلك المرونة العالية في الهيكل التنظيمي المتبع في البنوك والموجه نحو تحقيق الأهداف بما يتواءم مع التقدم التكنولوجي.

## النتائج:

### أولاً - نتائج المتغير المستقل (رأس المال الفكري)

أظهرت نتائج الدراسة أن (75.68%) من مجتمع الدراسة يرون أن مستوى رأس المال الفكري في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية إيجابي حيث جاء بدرجة موافقة كبيرة، حيث جاءت أبعاد رأس المال الفكري وفقاً لأهميتها النسبية على النحو التالي:

بلغ الوزن النسبي لبعد رأس المال العلائقي (79.84%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة، بلغ الوزن النسبي لبعد رأس المال البشري (76.63%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة، بلغ الوزن النسبي لبعد رأس المال الهيكلي (70.57%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة.

### نتائج المتغير التابع (الإبداع التكنولوجي):

- كشفت نتائج الدراسة أن مستوى توافر الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية جاء بدرجة موافقة كبيرة حيث بلغت (81.59%).
- هناك موافقة بدرجة كبيرة جداً من قبل أفراد العينة للعبارة السادسة عشر «يرفع الإبداع التكنولوجي من نسبة استخدام التكنولوجيا في أعمال وأنشطة البنك حيث جاءت في المرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط



حسابي» يساوي 4.26، ووزن نسبي %85.27.

- هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على العبارة السادسة «يقوم الموظفون بالمهام الإدارية بشكل إبداعي وخالق»، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي «يساوي 3.90، وبوزن نسبي بلغ (78.80%).»

## التوصيات

### أولاً - توصيات تتعلق برأس المال الفكري:

- 1- زيادة الاهتمام بتعزيز جميع مجالات رأس المال الفكري وبخاصة رأس المال البشري كونه العنصر المحرك لبقية مجالات رأس المال الفكري في البنوك الفلسطينية من خلال استقطاب أصحاب الكفاءات والمهارات والخبرات.
- 2- ضرورة تجنب إدارة البنوك من ممارسة البيروقراطية التي تحد من الابتكار والإبداع لدى العاملين داخل البنوك.
- 3- ضرورة تبني إدارة البنوك لسياسات تشجيعية واضحة تحث العاملين المبدعين على التنافس في تقديم الإبداعات بشكل مستمر من خلال نظام الحوافز والأجور والمكافآت والإجازات.

### ثانياً - توصيات تتعلق بالإبداع التكنولوجي:

- 1- تعزيز الدعم القيادي والمعرفة والمهاري لجميع المستويات التنظيمية داخل البنوك، التي تسهم في ممارسة الإبداع التكنولوجي في البنوك، والتي بدورها تسهم في التحول الرقمي للخدمات المصرفية.
- 2- تبني سياسة الإبداع التكنولوجي في البنوك وتشجيع وتحفيز الأفراد المبدعين والأفكار الإبداعية وإشراكهم في وضع السياسات والخطط المستقبلية للبنوك.
- 3- توفير مناخ ملائم للإبداع ووضع ميزانية خاصة بالبحث والتطوير التكنولوجي.

## حدود الدراسة

ركزت هذه الدراسة التعرف على أثر رأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي في البنوك الفلسطينية. وتميزت هذه الدراسة بحدثة موضوعها من خلال التركيز على الأبعاد الأساسية للمتغير المستقل لرأس المال الفكري، وهي رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي. والمتغير التابع وهو الإبداع التكنولوجي. وبذلك ساهمت هذه الدراسة في تقديم مجموعة من الحلول لتفعيل الإبداع التكنولوجي في قطاع حيوي ومهم جداً، وهو القطاع المصرفي الفلسطيني، ولذلك واجه الباحثان العديد من المعوقات أثناء إجراء هذه الدراسة، مثل: تحديد المشكلة بشكل واضح من خلال إجراء مقابلات مع مدراء في البنوك بجانب الاطلاع على الدراسات السابقة، ومن أهم المعوقات أيضاً صعوبة الوصول لمجتمع الدراسة لخصوصية وطبيعة عمل القطاع المصرفي، وتم إنجاز الدراسة والوصول للنتائج والتوصيات السابقة.

## المراجع

### أولاً- المراجع باللغة العربية:

- أوكيل، محمد سعيد. (1994). اقتصاد وتسيير الإبداع التكنولوجي. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر، ص 33.
- الأسدي، عبد الرسول عبد الرضا جابر؛ والكرعاوي، نصيف جاسم محمد. (2022). دور رأس المال البشري الأجنبي في تحقيق التنمية. *مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية*. 1، 158-176.
- البحر، غيث؛ والتنجي، معن. (2014). *التحليل الإحصائي للاستبيانات باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics*، مركز سبر للدراسات الإحصائية والسياسات.
- البياتي، ندى نامق سعيد؛ والدوري، زكريا مطلق. (2021). إدارة المهوبة وأثرها في الإبداع التكنولوجي في المصارف التجارية العراقية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الإسراء الخاصة. عمان.
- الشريف، أشرف. (2021). *القيادة التحويلية وأثرها على الإبداع الإداري لدى العاملين في البنوك التجارية العاملة في فلسطين*، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الخليل.
- الناصر، ناصر ساجد. (2018). رأس المال العلائقي وأثره على أداء الأعمال: دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية. *المجلة العالمية للاقتصاد والإدارة*. 5 (1)، 1-24.
- بومنجل، السعيد؛ ورقايقية، فاطمة الزهراء. (2011). مساهمة رأس المال الفكري، تحقيق التميز التنافسي في منظمات الأعمال، *المؤتمر العلمي الدولي حول: إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية*، 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر. 1-18.
- جرادات، ناصر؛ والزير، عماد. (2020). دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، *مجلة جامعة الخليل للعلوم الإنسانية*، 15 (1) 1-35.
- حسين، رامز رمضان محمد. (2023). دور رأس المال الفكري في تحسين الميزة التنافسية للشركات الحكومية في ضوء الرؤية المستقبلية للدولة: دراسة تطبيقية على شركات الأدوية. *المجلة العربية للإدارة*. القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية. 43 (1)، 181-206.
- حسين، ليث سعد الله؛ وريم، سعد الجميل. (2009). رأس المال الفكري و تأثيره على أنواع فرق العمل: دراسة لآراء عينة من أساتذة المراكز البحثية و المكاتب الاستشارية و عدد من كليات جامعه الموصل، *مجلة تنمية الرافدين*، 31 (93).
- شاهين، محمد عبد الله. (2018). *الاقتصاد المعرفي وأثره على التنمية الاقتصادية للدول العربية*. دار حميثرا للنشر والترجمة. القاهرة. ص 253.
- شتوح، دلال، وهواري؛ ومعراج عبد القادر. (2017). إشكالية تكوين وإدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. *مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية*. 10 (32)، 194-205.
- طالب، أحمد نور الدين؛ وبن بوزيان، محمد. (2020). رأس المال الفكري: رؤية متعددة المقاربات. *مجلة البشائر الاقتصادية*. 6 (1)، 419-439.
- عبدالرحمن، أشرف عبدالرحمن محمد. (2022). أثر راس المال الهيكلي على تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع التعبئة والتغليف بمصر. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*. 13 (2)، 622-665.
- عشيرة، حميد قارة؛ ومصنوعة، أحمد. (2021). دور الإبداع التكنولوجي في تطوير الأداء التسويقي للوكالة المصرفية: دراسة عينة من الوكالة البنكية الأجنبية النشطة بولاية الشلف. *مجلة الاقتصاد والمالية*. 7 (2)، 40-55.
- عطا الله، بهجت. (2017). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية: دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، غزة.
- عمر، بوسلامي؛ وبودرامه، مصطفى. (2022). أثر الإبداع التكنولوجي على أداء المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مجمع صيدال لإنتاج الأدوية. *مجلة دراسة اقتصادية*. 22 (1)، 53-71.

- عمروش، فريدة؛ وقليلة، أسماء. (2021). علاقة استخدام موقع الشبكة الاجتماعية فيسبوك بتراكم رأس المال الاجتماعي: دراسة مسحية لعينة من طلبة جامعة الجزائر3. *مجلة الباحث الإعلامي*، 13 (54)، 68-43.
- عواريب، نادية؛ والسايح، بوزيد. (2021). دور أنشطة البحث و التطوير في تفعيل الإبداع التكنولوجي للمنتج: دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات القطاع الصناعي بالجزائر خلال الفترة 2017-2020. *مجلة الباحث*. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر. 21(1) 379-391.
- محمد، قادري؛ وسعيد، طيب. (2018). الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. *مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية*. (2)، 231-247.
- محمد الطويل. (2022). مقابلة مع محمد الطويل مدير فرع البنك الإسلامي الفلسطيني بالنصيرات حول موضوع الدراسة «أثر رأس المال الفكري في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالبنوك الفلسطينية»، 12 ديسمبر.
- مخفي، أمين؛ وبن جميل، هناء. (2016). مساهمة الإبداع التكنولوجي في تدعيم المركز التنافسي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في إطار سعي دائرة التنمية الاقتصادية: الجزائر حالة، *مجلة دفاتر بوادكس*. (5)، 6-37.
- مرسي، شرين عيد. (2013). تفعيل دور التعليم الجامعي في تلبية متطلبات تنمية رأس المال الفكري: دراسة مستقبلية. *مجلة كلية التربية*، جامعة بنها، 24 (95)، 141-69.

#### ثانياً - المراجع باللغة الأجنبية:

- Bontis, N., Ciambotti, M., Palazzi, F. & Sgro, F. (2018). "Intellectual Capital and Financial Performance in Social Cooperative Enterprises", *Journal of Intellectual Capital*. 19 (4), pp. 712-731.
- Edvinsson, L. & Malone M. S. (1997). *Intellectual Capital: The Proven Way to Establish Your Company's Real Value by Measuring its Hidden Brainpower*, Piatkus, London. Source publication.
- Greuning, H. & Bratanovic, S. B. (2003). *Analyzing and Managing Banking Risk: A Framework for Assessing Corporate Governance and Financial Risk*. (2<sup>nd</sup> ed.). The World Bank, Washington, DC. <https://doi.org/10.1596/0-8213-5418-3>.
- James Chen. (2021). *Intellectual Capital*. [https://www.investopedia.com/terms/i/intellectual\\_capital.asp](https://www.investopedia.com/terms/i/intellectual_capital.asp)
- Manuel Alejandro Ibarra-Cisneros; Juan Benito Vela Reyna & Felipe Hernandez-Perlines. (2023). *Interaction between Knowledge Management, Intellectual Capital and Innovation in Higher Education Institutions*. Education and Information Technologies. doi.org/10.1007/s10639-022-11563-x.
- Richard, E.; Chijoriga, M.; Kaijage, E.; Peterson, C. & Bohman, H. (2008). Credit Risk Management System of a Commercial Bank in Tanzania. *International Journal of Emerging Markets*, 3 (3). <https://doi.org/10.1108/17468800810883729>.
- Sana Arz Bhutto A.; Yasir Jamal B. & Saif Ullah. (2023). FinTech Adoption, HR Competency Potential, Service Innovation and Firm Growth in Banking Sector, *Heliyon Journal*. 9. 1-13.
- Seema, Malik. (2014). Technological Innovations in Indian Banking Sector: Changed face of Banking. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*. 2 (6), pp. 122-128.
- Stewart, Thomas A. (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*, Doubleday Currency, New York., p. 72.
- Van Hoa Thi Tran; Le Thi Lan Huong & Do Linh. (2018). Relational Capital and Intellectual Capital Management at Enterprises in Transitional Countries: The Case of Vietnam. *Journal of Economic and Management of National Economy*. 172, (9), pp. 51-56.
- Zahra, S. A.; Zheng, C. & Yu, J. (2018). Learning Advantages of Newness: A Reconceptualization and Contingent Framework, *Journal of International Entrepreneurship*, 16. (1), pp. 12-37.

## The Impact of Intellectual Capital on Enhancing Technological Innovation in Palestinian Banks

**Dr. Ahmed Farooq Abu Ghaben**

Assistant Professor of Business Administration

Al-Aqsa University - Gaza

Af.ghaben@alaqsa.edu.ps

**Ahmed Ismail Alayan**

Finance Officer

The Palestinian Development & Credit Company, Faten

aalayan29@gmail.com

### ABSTRACT

The aim of the study is to identify the impact of the intellectual capital on enhancing technological innovation in Palestinian banks. To accomplish his study, the researcher prepared a questionnaire as a main tool, and also conducted interviews, as he adopted the descriptive analytical approach. As to the study population, it consists of 200 staff members, employed in Bank of Palestine and Palestine Islamic Bank in the Southern Governorates, who provide direct services to the public. In addition, the researcher used the complete census method, where the number of the distributed questionnaires was, From the targeted population 200, 167 responded to the questionnaire with 83.5% response rate.

The most prominent results of the study were as follows:

1. There is a significant relationship between intellectual capital with its different dimensions (human capital, structural capital, and relational capital) and the enhancement of technological innovation in Palestinian banks operating in the Southern Governorates.
2. Intellectual capital's dimensions (human capital, structural capital, and relational capital) have an influence on the promotion of technological innovation in Palestinian banks operating in the Southern Governorates.

**Keywords:** *Intellectual Capital, Technological Innovation, Banks.*