



"The role of intellectual capital in the application of comprehensive quality management"

A field study on Yemeni commercial banks operating in the capital, Sana'a

Fadl Mohammed Almahmodi ^{1,*}, Yahya Mohammed Yahya Almazhani ¹

¹ Center of Business Administration - Sana'a University, Sana'a, Yemen.

*Corresponding author: yahyam22211@gmail.com

Keywords

1. Intellectual capital
2. Comprehensive quality management
3. Yemeni commercial banks operating in the capital

Abstract:

The study aimed to measure the role of intellectual capital with its dimensions (human capital, structural capital, and customer capital) in implementing Total Quality Management (TQM) with its dimensions (customer focus, continuous improvement, top management commitment, and employee participation) in commercial banks in the capital city of Sana'a. The study population consisted of employees from the general administration and branches of commercial banks operating in Sana'a, totaling 1,505 individuals. A stratified random sample of 439 respondents from different job levels was selected. The study found that intellectual capital was at a high level across all its dimensions. The results also showed that the dimensions of TQM (customer focus, continuous improvement, top management commitment, and employee participation) were also at high levels, indicating that the banks adopt TQM practices. Additionally, the study revealed a strong, statistically significant relationship and impact of all intellectual capital dimensions on Total Quality Management.

"دور رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشامل" دراسة ميدانية على البنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة صنعاء

فضل محمد إبراهيم المحمودي^{1*} , يحيى محمد يحيى المزحاني¹

¹ مركز إدارة الأعمال - جامعة صنعاء ، صنعاء ، اليمن.

*المؤلف: yahyam22211@gmail.com

الكلمات المفتاحية

2. إدارة الجودة الشاملة

1. رأس المال الفكري

3. البنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني)، في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (التركيز على العميل، التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين) في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي الإدارة العامة والفروع في البنوك التجارية العاملة في أمانة العاصمة صنعاء، والبالغ عددهم 1505، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية مضمعة 439 مفردة من المستويات الوظيفية المختلفة، وتوصلت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري جاء بمستوى مرتفع لكل أبعاده، وأظهرت النتائج أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، ومشاركة العاملين) جاءت بمستويات مرتفعة، مما يشير إلى تبني البنوك لإدارة الجودة الشاملة، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية، وأثر دال إحصائيًا لجميع أبعاد رأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة.

1- المقدمة:

واقصادية إلى الأداء التنظيمي، وأن رأس المال الفكري الذي تملكه المنظمة يمكن تحديده بمجموعة من المؤشرات المرتبطة بالموارد البشرية والمتمثلة بالتنافسية، أي: درجة تفوق المهارات والخبرات البشرية على تلك التي يمتلكها المنافسون، والقدرات المستثمرة بالإضافة إلى مواصلة التعلم، أي: التغيير بما يتوافق مع التغيير البيئي، وإن المؤشرات أعلاه تحدد قيمة رأس المال الفكري، وتساهم في تحديد قيمة المنظمة، كما أنها تعد من أهم الأهداف الإستراتيجية للمنظمات المعاصرة، وهي ذات أهمية في تحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة (كتاب، 2023، 274).

وفي هذا السياق، فإن إدارة الجودة الشاملة تعد مدخلاً إدارياً معاصراً يسعى إلى تحسين الأداء التنظيمي وتلبية توقعات العملاء بشكل مستمر، من خلال إشراك جميع أفراد المنظمة في عملية التحسين والتطوير، وقد بات واضحاً أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح يعتمد بدرجة كبيرة على مدى توافر واستخدام رأس المال الفكري، ويُعد القطاع المصرفي من أبرز القطاعات التي تواجه تحديات مستمرة في بيئة العمل، خصوصاً في ظل التغيرات الاقتصادية والظروف السياسية التي تمر بها الجمهورية اليمنية، ومن هنا تبرز أهمية هذه الدراسة التي تسعى إلى تحليل دور رأس المال الفكري في تعزيز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية العاملة في أمانة العاصمة صنعاء.

2- مشكلة الدراسة:

تُعد إدارة الجودة الشاملة أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تسعى إلى تعزيز الأداء المؤسسي من خلال التركيز على رضا العملاء، والتحسين المستمر للخدمات، وتفعيل مشاركة الموظفين على مختلف

أصبحت إدارة الجودة الشاملة محور اهتمام دول العالم باعتبارها السبيل الذي يحقق لها الميزة التنافسية في المجالات كافة، فتعد إدارة الجودة الشاملة أحد الفروع المهمة بعلوم الإدارة الحديثة التي يرجع تاريخ نشأتها كعلم إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، حيث طُبقت أسس الجودة في اليابان على الصناعة، فأثمرت طفرة هائلة في الإنتاج الجيد والتميز، مما حدا بالولايات المتحدة أخذ الجودة بعين الاعتبار في الصناعة، وذلك في خمسينيات القرن العشرين لما رأته من عوائدها في الصناعة اليابانية، بعد ذلك بدأت الدول الصناعية الكبرى تحذو حذو اليابان والولايات المتحدة في هذا المضمار، ومنذ أن بدأت أهمية الجودة تُظهر رخاء في تلك الدول التي أخذت به، بدأت أسس الجودة تزحف رويداً رويداً إلى كل الأنشطة والمهن التي تمس حياة الإنسان؛ إذ تعتمد على تطبيق مناهج متعددة ومداخل متطورة ونماذج مستحدثة في تطبيق الجودة بهدف التحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات والمعدلات فيما يخص الممارسات والعمليات والنتائج والعوائد (ابابطين وسمور، 2019، 56).

وتعد تطبيقات الجودة الشاملة من المهمات الإستراتيجية في المنظمات المعاصرة؛ إذ يتطلب الأداء الإستراتيجي الفاعل حشداً للجهود والإمكانات البشرية بهدف استثمار الموارد المادية والمالية استثماراً يحقق التميز في الأداء التنظيمي، وانطلاقاً من ذلك فإن التطبيق الشمولي والمتكامل للجودة يتطلب التركيز على رأس المال الفكري، المتمثل في المهارات والخبرات والقدرات التي يتمتع بها العاملون في المنظمة، لاسيما تلك القدرات المتميزة والمتنوعة التي تحقق إضافة نوعية

وتوصلت دراسة (الدقاف، 2018) إلى أن المصارف التجارية في اليمن تقوم بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة وبشكل جيد، مع وجود ضعف في بعض جوانب تطبيق تلك المبادئ، منها على سبيل المثال، تطبيق مبدأ التحسين المستمر للعمليات؛ حيث تبين نتائج الدراسة أن هناك ضعفاً في بعض جوانب تطبيق هذا المبدأ.

وأظهرت دراسة (العودي، 2020) وجود قصور في إدراك أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء لمستوى رأس المال الفكري ومدى تطبيق الجامعة لإدارة الجودة الشاملة؛ مما يشير إلى عدم توفر رأس المال الفكري وعدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء.

ومن خلال الاطلاع الميداني للباحث واللقاءات التي أجراها مع بعض المديرين في العينة المبحوثة تبين أن هناك قصوراً ملحوظاً في إشراك العاملين في عمليات تحسين الجودة، بالإضافة إلى قصور في فعالية التواصل بين الإدارة والموظفين فيما يتعلق بنشر ثقافة الجودة وتعزيز فهمهم لأهميتها، كما تبين أن هناك حاجة ملحة لأن تعمل البنوك على تحديد أهداف إستراتيجية أكثر وضوحاً ودقة لتحسين مستوى خدماتها، وفي السياق ذاته، لوحظ أن جهود البنوك في فهم توقعات العملاء لا تزال محدودة، مما يعيق قدرتها على تطوير جودة الخدمات بما يتوافق مع احتياجات وتطلعات العملاء.

وبناء على ما سبق يستنتج الباحث وجود فجوة بحثية تم تحديدها من خلال الاستعانة بالمصادر المختلفة، مثل الدراسات السابقة المتخصصة والأبحاث العلمية المنشورة في المواقع المتخصصة، ومن هذا

المستويات التنظيمية، وقد أصبحت هذه المنهجية تمثل ضرورة إستراتيجية في القطاع المصرفي، لا سيما في ظل التغيرات الاقتصادية المتسارعة، وفي السياق اليمني، تواجه البنوك التجارية مجموعة من التحديات الهيكلية والاقتصادية، من أبرزها ضعف الاستقرار الاقتصادي، وتراجع ثقة العملاء، إلى جانب تصاعد التوقعات فيما يتعلق بجودة الخدمات المصرفية المقدمة، ومن هذا المنطلق تبرز أهمية تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة كمدخل فاعل لتحسين كفاءة الأداء المؤسسي، وتعزيز القدرة التنافسية، وضمان تقديم خدمات مصرفية تتسم بالكفاءة والاستجابة لتطلعات العملاء، وتتماشى مع متطلبات الصناعة المالية المعاصرة، وعلى الرغم من إدراك بعض البنوك اليمنية لأهمية تطبيق الجودة الشاملة، إلا أن واقع الممارسة يشير إلى وجود العديد من جوانب القصور أبرزها دراسة الأسد والمحمودي (2024) التي توصلت إلى أن بُعد (مشاركة العاملين) لم يحقق أثراً ذا دلالة إحصائية على الأداء المؤسسي للبنوك التجارية اليمنية، مما يعكس الحاجة الماسة إلى تعزيز مشاركة الموظفين وتفعيل دورهم في تطبيق معايير الجودة، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أهمها: يجب على القيادات الإدارية العليا في البنوك التجارية المشاركة في دعم مبادرات الجودة مع إبداء التزامها ودعمها الواضح تجاه تلك المبادئ، ويجب على إدارة البنوك التجارية أن تستثمر في فهم احتياجات العملاء لتقوم بتصميم الخدمات التي تتال رضا العملاء، وضرورة تعزيز مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وزرع روح المشاركة.

- أهمية المتغيرات المبحوثة التي تتمثل في رأس المال الفكري، وإدارة الجودة الشاملة باعتبارهما من المتغيرات المعاصرة في الفكر الإداري.
- المساهمة في سد الفجوة المعرفية وتقديم دراسة إضافية إلى المكتبة المحلية والدولية حول رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة.
- قد تفتح الدراسة الباب أمام الأكاديميين والباحثين لدراسة جوانب أخرى متعلقة برأس المال الفكري وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة.
- الأهمية العملية:** تتبع أهمية الدراسة من الناحية العملية من خلال الآتي:
- تعريف القيادات العليا في المصارف اليمنية بأن استثمار رأس المال الفكري له عائد مجزي على المدى الطويل، وحتى يتحقق هذا العائد يجب أن تكون هناك تضحية أو تكلفة مقدمة للحصول عليه، كما أنه لا يعاني من مشكلة الندرة، بل هو مورد تراكمي متنامي يمكن استخدامه في توليد وتطوير أفكار جديدة.
- النتائج والتوصيات التي ستتوصل إليها الدراسة ستجعل متخذي القرار في البنوك محل الدراسة يدركوا أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما قد تسهم نتائج الدراسة في تطوير قطاع البنوك وتعزيز مكتسباته بما يتلاءم مع التطورات الاقتصادية على المستويين: المحلي والعالمي.

4- النموذج المعرفي:

تم تصميم نموذج معرفي للدراسة يوضح فيه طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وأبعادها، وذلك من خلال الاطلاع على عدة دراسات سابقة محلية وعربية وأجنبية تناولت متغيرات الدراسة بهدف الوصول إلى نموذج

المنطلق يسعى الباحث إلى تشخيص مشكلة الدراسة من خلال وضع التساؤل الرئيس للدراسة والمتمثل في: ما دور رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة - صنعاء؟ ومن خلاله يمكننا صياغة التساؤلات الفرعية للدراسة على النحو التالي:

- ما مستوى رأس المال الفكري في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء؟
 - ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء؟
- #### 3- أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة المتمثل في قياس دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني)، في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (التركيز على العميل، التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين)، في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء، ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

- التعرف على مستوى رأس المال الفكري في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة.
 - التعرف على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة.
- #### أهمية الدراسة:

يمكننا تقسيم أهمية هذه الدراسة الحالية إلى جانبين أساسيين، هما:
الأهمية العلمية: تتبع أهمية الدراسة من الناحية العلمية من خلال الآتي:

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسة عدة فرضيات فرعية، وهي:

H1a - يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,001) لرأس المال البشري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء.

H1b - يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,001) لرأس المال الهيكلي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء.

H1c - يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,001) لرأس المال الزبائني في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء.

6- حدود الدراسة:

تتمثل حدود هذه الدراسة في الحدود التالية:

• الحدود الموضوعية:

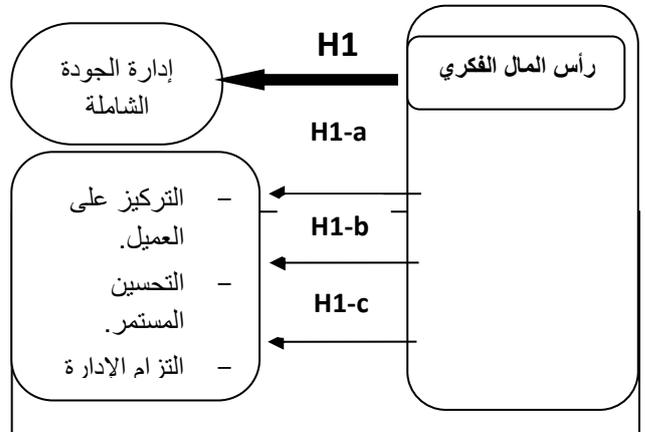
تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في معرفة دور رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء.

• الحدود المكانية:

تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء وعددها 5 بنوك.

معرفي يعبر عن اتجاه وعلاقة المتغيرات فيما بينها، وعلى النحو الآتي:

- المتغير المستقل (رأس المال الفكري): ويتضمن ثلاثة أبعاد رئيسة تم تناولها من قبل معظم الباحثين والأكثر استخداماً للمتغير، وتتناسب مع الدراسة الحالية وبيئة المجتمع المبحوث (البنوك التجارية اليمنية)، وهي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني).
- المتغير التابع (إدارة الجودة الشاملة): وتتضمن أبعاد رئيسة تم تناولها من قبل معظم الباحثين والأكثر استخداماً للمتغير، وتتناسب مع الدراسة الحالية وبيئة المجتمع المبحوث: في البنوك التجارية اليمنية، وهي (التركيز على العميل، التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين) والموضحة في الشكل رقم (1).



شكل رقم (1) النموذج المعرفي للدراسة اعداد الباحث.

5- فرضيات الدراسة:

H1 - يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,001) لرأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء.

العاملين لتحقيق التميز في السوق، وأن القطاع لديه تصور كامل عن فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وأن رضا الزبون من أولويات اهتمامه.

3- دراسة (القبلي وامهني 2018م): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد وتوصيف نوع وقوة تأثير رأس المال الفكري على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت في ليبيا، وتكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والبالغ عددهم قرابة 420 عضواً، وتم استخدام المنهج الوصفي والاستدلالي، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بأبعاده في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت.

ثانياً: الدراسات التي تناولت المتغير المستقل رأس المال الفكري:

1- دراسة (السقاف، 2020م): هدفت الدراسة إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق المناخ الإبداعي في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر الأطباء، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتم توزيعها على 162 طبيباً وطبيبة من الاستشاريين والأخصائيين والمقيمين في المستشفى، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى "عالياً" لرأس المال الفكري بأبعاده (البشري والهيكلية) في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، وكذلك يوجد دور إيجابي لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة البشري والهيكلية في تحقيق المناخ الإبداعي لدى هؤلاء الأطباء.

2- دراسة (البناء، عباس، 2019م): هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير القيادة التحويلية المعدل في

• الحدود الزمانية: تتمثل الحدود الزمانية في عام 2024م.

• الحدود البشرية:

تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في جميع العاملين في المستويات الإدارية للبنوك التجارية بأمانة العاصمة - صنعاء.

7- الدراسات السابقة: تم الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة وهي على النحو التالي:

أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت المتغير المستقل رأس المال الفكري مع المتغير التابع إدارة الجودة الشاملة:

1- دراسة (المنزوع 2018): تناولت دور رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة كاك للتأمين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مديري وعمال شركة كاك للتأمين البالغ عددهم 80 عاملاً، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لرأس المال الفكري بأبعاده في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة كاك للتأمين كما أظهرت الدراسة وجود اهتمام من إدارة الشركة بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في شركة كاك للتأمين.

2- دراسة (كتاب وآخرين 2023م): هدفت الدراسة إلى معرفة دور رأس المال الفكري في إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية في العراق، وقد تمكن البحث من تطبيق هذا الأسلوب في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق، وتوصل البحث إلى نتائج مهمة تدل على أن رأس المال الفكري هو أحد الركائز الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، وأن حرص القطاع كان واضحاً على تنمية وتطوير رأس المال الفكري وتشجيعه لقدرات ومهارات

العلاقة بين رأس المال الفكري والإبداع المنظمي في شركات تكنولوجيا المعلومات الحاسوبية في امانة العاصمة صنعاء، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحديد حجم العينة وتوزيع 250 استبانة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها وجود مستوى عال لرأس المال الفكري، وتحقق عال للإبداع المنظمي، وممارسة عالية للقيادة التحويلية في الشركات، ووجود علاقة دالة إحصائياً بين رأس المال الفكري والإبداع المنظمي في الشركات، ووجود تأثير عال للقيادة التحويلية في الإبداع المنظمي في الشركات، ووجود تأثير للقيادة التحويلية يعدل العلاقة بين رأس المال الفكري والإبداع في الشركات.

3- دراسة (عبدالدايم، 2019م): هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات)، وأثره في الأداء المالي في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي، وتكون مجتمع الدراسة من البنوك المدرجة في بورصة فلسطين والبالغ عددها 6 بنوك، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها أنه لا يوجد أثر لرأس المال البشري على الأداء المالي بمؤشرات في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين، ويوجد أثر لرأس المال الهيكلي على مؤشرات الأداء المالي المتمثلة في العائد على حقوق الملكية والقيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، ويوجد أثر لرأس مال العلاقات على مؤشرات الأداء المالي

التمثلة في العائد على حقوق الملكية والعائد على السهم.

4- دراسة (الخلايلة، 2020م): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الفكري، والمتمثل في (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال زبائني) على الأداء المالي في قطاع البنوك المدرجة في بورصة عمان، وتكون مجتمع الدراسة من (16) بنكا مدرجا في بورصة عمان للفترة الزمنية الممتدة ما بين (2012 - 2018)، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لـ رأس المال الزبائني على العائد على الأصول، ووجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لـ رأس المال الهيكلي على العائد على حقوق الملكية، وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الزبائني والهيكلي على العائد على الأصول، وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري والزبائني على حقوق الملكية.

5- دراسة (Nassar et al 2018): هدفت الدراسة إلى فحص ومعرفة أثر هيكل الملكية على أداء رأس المال الفكري للشركات المدرجة في بورصة إسطنبول، وقد شملت عينة الدراسة على البيانات الختامية للشركات المدرجة في بورصة إسطنبول من عام 2005 وحتى عام 2015، واستخدمت الدراسة نموذج pulic في حساب رأس المال الفكري. وتوصلت الدراسة إلى أن هيكل الملكية بجميع مكوناته يؤثر بشكل سلبي على رأس المال الفكري.

6- دراسة (Tjendani et. al. 2018): هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير تطبيق الخدمات المصرفية الرقمية وحوكمة الشركات والملكية العائلية والملكية الأجنبية وملكية الحكومة على أداء رأس المال الفكري، وأيضاً فحص التفاعل بين حوكمة الشركات وهيكل الملكية على رأس المال الفكري في الشركات المدرجة في بورصة اندونيسيا IDX ، وقد شملت عينة الدراسة التقارير السنوية لعدد 26 من الشركات المصرفية المدرجة في بورصة إندونيسيا IDX من العام 2012 - 2016 . وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الخدمات المصرفية الرقمية لا يؤثر على أداء رأس المال الفكري، في حين أن الحوكمة تؤثر إيجابياً على أداء رأس المال الفكري، أما الملكية العائلية والملكية الأجنبية وملكية الحكومة فلا يوجد لها تأثير على رأس المال الفكري.

7- دراسة (Bambang & Mukhtaruddin 2015): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير رأس المال الفكري على قيمة الشركة من خلال هيكل الملكية كمتغير وسيط، واستخدمت الدراسة البيانات المالية للشركات المصرفية المدرجة في بورصة إندونيسيا (BEI) من 2009 إلى 2012 ، وبعينة عددها 27 شركة، وقد استخدمت الدراسة نموذج VAIC لقياس رأس المال الفكري. وتوصلت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري له تأثير إيجابي ومهم على قيمة الشركة، وأيضاً أن الملكية الإدارية هي متغير وسيط يؤثر سلباً على علاقة رأس المال الفكري بقيمة الشركة، في حين أن الملكية المؤسسية ليس لها دور

وسيط في تأثير رأس المال الفكري على قيمة الشركة.

ثالثاً: الدراسات السابقة التي تناولت المتغير التابع إدارة الجودة الشاملة:

1- دراسة الأسد والمحمودي 2024: هدفت إلى قياس أثر الإدارة الاستراتيجية بأبعادها في تحقيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها للبنوك التجارية العاملة بأمانه العاصمة صنعاء، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (1452) مفردة تمثل (7) بنوك تجارية، وبلغ عدد أفراد العينة المستهدفة (304) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة الإستراتيجية بأبعادها (التحليل البيئي، وصياغة الإستراتيجية، وتنفيذ الإستراتيجية، والمراقبة والتقييم) في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة، وأوصت الدراسة بأهمية عمل دراسة مستقبلية حول أثر إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية الرقمية.

2- دراسة الوريث، 2019م: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التغيير المنظمي في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال الهندرة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات الأكاديمية والإدارية بالجامعات اليمنية الحكومية العشرة وكلياتها ومراكزها ومعاهدها العلمية (صنعاء، تعز، الحديدة، ذمار، إب، حجة، البيضاء، عمران)، والبالغ عددهم حوالي (8200) أكاديمياً وإدارياً وفنياً، وتكونت عينة البحث من (375) أكاديمياً وإدارياً وفنياً، وكانت أهم نتائج

وكذلك مستوى ممارستها للتصنيع الجيد (GMPs) والعلاقة بينهما، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة، والبالغ عددها 184 ضمن مجتمع الدراسة البالغ عدده 920 موظفاً، والمكون من 6 شركات لصناعة الأدوية اليمنية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أبرزها أن مستوى توفر متطلبات إدارة الجودة الشاملة أقل من مستوى ممارسات التصنيع الجيد، ووجود ضعف لدى شركات صناعة الأدوية اليمنية في الاهتمام ببعد الكادر البشري، ووجود علاقة طردية وبنسب متفاوتة بين ممارسات شركات صناعة الأدوية اليمنية للتصنيع الجيد بأبعاده المختلفة، وتوفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها بأبعاده المختلفة.

5- دراسة أبو مارية، 2018م: هدفت الدراسة إلى دراسة تكاملية لطاقة الأداء المتوازن في إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية في محافظة الخليل، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية العاملة في محافظة الخليل، والبالغ عددها (257) شركة صناعية موزعة على ستة قطاعات، وتكونت عينة الدراسة من (70) شركة صناعية، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كالتالي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن بالتكامل مع عناصر إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الميزة التنافسية، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a < 0.05$) حول

الدراسة أن مستوى اهتمام الجامعات بمبعوثه بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل عام، كان متوسطاً وأقل من المتوسط الفرضي، وأن هناك ضعفاً في عملية التطبيق نتيجة قلة الدورات التدريبية الخاصة بتطبيق برامج ومبادئ الجودة الشاملة فيها.

3- دراسة المشدلي، 2019: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في مركز تقنية المعلومات وإدارات تقنية المعلومات في الجامعات اليمنية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وكان مجتمع وعينة الدراسة المكون من 106 أفراد، من العاملين في مركز تقنية المعلومات والعاملين في إدارات تقنية المعلومات في الجامعات الحكومية والأهلية والمختصين في وزارة التعليم العالي. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها وجود أثر إيجابي (طردية) قوي لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بجميع محاورها على الأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى أن واقع تبني مركز تقنية المعلومات وإدارات تقنية المعلومات في الجامعات لمعايير إدارة الجودة الشاملة تطبيقها كان مرتفعاً، وأن هناك قصوراً في دعم والتزام الإدارة العليا في المركز وإدارات تقنية المعلومات في الجامعات، وكذلك التركيز على العميل، وهذا له تأثير سلبي على تحقيق الجودة الشاملة وأهداف المركز وإدارات تقنية المعلومات في الجامعات بشكل عام.

4- دراسة المصباحي، 2018: هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات صناعة الأدوية اليمنية،

تكاملية بطاقة الأداء المتوازن المعدلة وإدارة الجودة الشاملة وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية في محافظة الخليل.

8- التعليق على الدراسات السابقة:

| أداة المقارنة | الدراسة الحالية | الدراسات السابقة |
|--|---|--|
| أوجه التشابه | | |
| إثبات الأثر الإيجابي لرأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة. | أكدت الدراسة الحالية وجود علاقة قوية بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة حيث جاء معامل الارتباط ($R=0.805$)، مما يشير إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين المتغيرين، كما أظهرت النتائج أن معامل التحديد بلغ ($R^2=64.7\%$)، ما يعني أن رأس المال الفكري يفسر 64.7% من التباين الحاصل في إدارة الجودة الشاملة. | توصلت دراسة المنزوع (2018) إلى أثر إيجابي لرأس المال الفكري بأبعاده على الجودة الشاملة في شركة كاك للتأمين، بينما أظهرت دراسة كتاب وآخرين (2023) أن رأس المال الفكري ركيزة أساسية لإدارة الجودة الشاملة في الصناعات العراقية، وأما دراسة القبلي وامهني (2018) فقد أكدت على وجود أثر دال لرأس المال الفكري على تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سرت. |
| الأهمية البارزة لرأس المال الزبائني. | أظهرت نتائج الدراسة الحالية بأن رأس المال الزبائني كان الأكثر تأثيراً ($\beta=0.452$). | أظهرت دراسة كتاب وآخرين (2023) أن رضا الزبون اعتُبر أولوية، وأثبتت دراسة الخلايلة (2020) وجود أثر إيجابي لرأس المال الزبائني على الأداء المالي في البنوك الأردنية. |
| إقرار بدور رأس المال الهيكلي والبشري لكن بدرجة متفاوتة. | أظهرت نتائج الدراسة الحالية بأن رأس المال الهيكلي والبشري كلاهما مؤثر، ولكن بأقل من رأس المال الزبائني. | ركزت دراسة السقاف (2020) على دور رأس المال البشري والهيكلية في المناخ الإبداعي، وأكدت دراسة عبد الدائم (2019) وجود أثر لرأس المال الهيكلي والزبائني على الأداء المالي، بينما لم يوجد أثر لرأس المال البشري. |
| أوجه الاختلاف | | |
| مجتمع العينة. | كان مجتمع الدراسة الحالية في البنوك الأهلية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة صنعاء. | تنوعت الدراسات السابقة في مجتمع العينة، حيث كانت بعضها في (التأمين، الجامعات، الصناعة، الصحة، البنوك الإقليمية). |
| ترتيب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأبعاد. | جاء المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد رأس المال الزبائني في الصدارة، ورأس المال الهيكلي في الأدنى. | ركزت دراسة السقاف (2020) والبنا (2019) أكثر على رأس المال البشري والهيكلية كمؤثرين رئيسيين، وبالنسبة لدراسة عبدالدائم (2019) فإنه لم يوجد أثر لرأس المال البشري. |

| | | |
|------------------|---|---|
| المنهج الإحصائي. | هذه الدراسة استخدمت الانحدار البسيط والمتعدد، وأظهرت قوة تفسيرية عالية ($R^2=0.664$). | بعض الدراسات السابقة اعتمدت على الوصفي التحليلي فقط أو أدوات قياس مختلفة (VAIC, Pulic Model). |
|------------------|---|---|

عرفه الإتحاد الدولي للمحاسبين (2015) بأنه مصطلح يترادف مع الأصول غير الملموسة أو الفكرية والمعرفية، وينظر إليه كمخزون كلي لرأس المال أو الحقوق المبنية على المعرفة التي تملكها الوحدة، ويمثل أيضا الناتج النهائي (<http://www.ifac.org>).

وعرفه (عبدالرزاق، 2022)، أنه مجموعة من الأصول المعرفية المتفردة والمعتمدة على العقول البشرية المبدعة ومتطلبات ونظم العمل والعلاقة مع العملاء، والتي تؤدي إلى الإنتاج المستمر للأفكار والأساليب الجديدة التي تحقق قيمة مضافة للمنظمة وتدعم قدرتها التنافسية، ولأغراض هذه الدراسة يعرف الباحث رأس المال الفكري بأنه يشير إلى الأصول غير المادية التي تملكها البنوك التجارية اليمنية، والتي تتضمن المعرفة والمهارات والخبرات والعلاقات التي تسهم في تحقيق القيمة والميزة التنافسية، ويعتبر رأس المال الفكري جزءاً أساسياً من قيمة البنك.

9-1-2: أهمية رأس المال الفكري:

إن أهمية رأس المال الفكري يتمثل فيما يلي :
 (Johansson, 2014:33):
 1- يعطي للمنظمة قدرات وكفاءات محورية تساهم في نجاحه.
 2- يتيح لإدارة المنظمة عمل الخيارات الإستراتيجية المستندة إلى هذه الأصول الفكرية

من خلال ما سبق نستطيع أن نقول: أن نتائج الدراسة الحالية جاءت لتؤكد ما ذهبت إليه معظم الدراسات السابقة بأن رأس المال الفكري عامل جوهري في تحسين إدارة الجودة الشاملة، وأثبتت نتائج الدراسة الحالية قياس العلاقة بين متغيرات الدراسة (رأس المال الفكري، إدارة الجودة الشاملة) جاء بدقة عالية إحصائياً ($R=0.815$ ، $R^2=0.664$)، وكذلك أتت نتائج الدراسة الحالية لتبرز الدور المحوري لرأس المال الزبائني في السياق اليمني، وركزت بعض الدراسات الأخرى على رأس المال البشري أو الهيكلي، كما أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود ضعف في بُعد "مشاركة العاملين" كبعد من أبعاد الجودة، وهو ما يتسق جزئياً مع نتائج بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة (المصباحي 2018) لكنه يفتح مجالاً لدراسات مستقبلية لمعالجة هذا التحدي، وهذا ما سيتم توضيحه في تحليل النتائج.

9- الإطار النظري:

9-1-1: رأس المال الفكري:

9-1-1: مفهوم رأس المال الفكري:

إن أول من استخدم مصطلح رأس المال الفكري هو الاقتصادي John Kenneth Galbraith في عام 1969م، ثم زاد الاهتمام بهذا المفهوم في ثمانينيات القرن الماضي، خاصة عند الباحثين والمديرين والمحللين حول العالم، والذين لاحظوا أنه غالباً ما يكون المحدد الرئيس لأرباح الشركة هو أصولها الغير الملموسة (غرس وبعلي، 2023)

- والمستغلة لها استغلالاً جيداً في ضوء طبيعة الفرص والبيئة الخارجية.
- 3- يعد السلاح الأساسي للمنظمة؛ لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء واستمرارية المنظمة.
- 4- رأس المال الفكري قادر على خلق ثروة خيالية من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع.
- 5- رأس المال الفكري هو الاستثمار الحقيقي للمعرفة والمعلومات التي لها القدرة على خدمة النظام المتكامل.
- 6- رأس المال الفكري هو القوة العلمية القادرة على الإبداع والتغيير والتجديد.
- 7- رأس المال الفكري هو المعرفة المفيدة، والمهارة التي يمكن توظيفها والاستفادة منها في المنظمة، وهو استثمار مهم عائدته طويل الأجل، ويحتاج إلى الاهتمام والرعاية.
- 9-1-3: خصائص رأس المال الفكري:
- هناك مجموعة من الخصائص التي تميز رأس المال الفكري بالمؤسسات وتعطيه طابعه المميز، وهي كالاتي (عمر ومعمر، 2011، 6-7):
- أ) **خصائص تنظيمية:** وترتبط تلك الخصائص بالبيئة المؤسسية التي تتضمن تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الإدارية، والمرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد، واحتواء التنظيم للعلاقات غير الرسمية والبعد عن المركزية في الإدارة.
- ب) **خصائص مهنية:** وترتبط تلك الخصائص بالعناصر البشرية داخل التنظيم، وتتضمن امتلاك العديد من المهارات النادرة، والخبرات المترابطة بحيث يكون من الصعب استبدالهم، والتمتع بدرجة عالية من التعليم التنظيمي، والتدريب الإثرائي.

ج) **خصائص شخصية:** وترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي، وتتضمن الميل إلى تحمل المخاطر والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة وحب العمل في ظل حالات عدم التأكيد والاستفادة من خبرات الآخرين، أي: الانفتاح على خبرات الآخرين، ويتضمن كذلك المبادرة بتقديم أفكار ومقترحات بناءة.

9-1-4: أبعاد رأس المال الفكري:

9-1-4-1: رأس المال البشري: قد عرفته (صبح، 2013، 20) أنه يتكون من جزئين أساسيين: جزء فطري، وهو يعبر عن الاستعدادات الجسمية والعقلية الفطرية التي تولد مع الفرد، وجزء مكتسب، وهو الجزء الأهم في رأس المال البشري، ويعبر عن مجمل المعارف والكفاءات والمؤهلات والقدرات الجسمية والخبرات والتجارب المكتسبة التي تمكن من زيادة إنتاجية العمل لدى فرد أو جماعة عمل معينة، وعادة ما تكون هذه القدرات متباينة في مستوى أدائي لظروف عدة. ولأغراض هذه الدراسة يعرف الباحث رأس المال البشري بأنه يشير إلى مجموعة المعارف، والمهارات، والخبرات، والقدرات التي يمتلكها العاملون في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء، والتي تساهم في تحقيق أهداف البنك وخلق قيمة مضافة.

9-1-4-2: رأس المال الهيكلي:

عرفه (البناء، 15، 2019) بأنه عبارة عن رأس المال الذي لا يمكن نقله إلى خارج المنظمة، ويمثل الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية وإستراتيجية المنظمة والإجراءات الإدارية وبراءات الاختراع، والعلامة التجارية، والأنظمة المعلوماتية والإدارية في الشركات. ولأغراض هذه الدراسة يعرف الباحث رأس المال

تحقيق أفضل أداء ممكن، وتحسين الإنتاجية، وزيادة الأرباح وتحسين سمعتها في السوق المحلية والخارجية، في ظل الارتفاع الكبير في عدد الشركات والمؤسسات على اختلاف مجالاتها ونشاطاتها؛ ولهذا فقد أصبح لزاماً عليها العمل على استكمال مقومات نظم الجودة لكي تحظى بالقبول العالمي حسب معايير الجودة المتفق عليها دولياً، وتستطيع بالتالي السير تجاه تيار العولمة الذي لن يقبل إلا الشركات المتميزة بالجودة في منتجاتها وخدماتها (الدرادكة، 2015، 15).

وقد عرفها (راضي والعربي، 2016، 27) بأنها خطوة متقدمة على طريق تحسين جودة الإنتاجية، وأن لها من الخصائص والسمات ما يميزها عند إدارة الجودة التقليدية، فقد اتسع مضمونها ونطاق شمولها، والفلسفة المرتكزة عليها، مما جعلها تتفرد بسمات متميزة عما سبقها من مداخل للجودة، وأنها امتدت لتغطي كل عمليات المنظمة، وعرف (الأحمري وعبدالقادر 2022م)، إدارة الجودة الشاملة بأنها ركيزة أساسية لنموذج الإدارة الجديدة باعتبارها من أحدث المفاهيم الإدارية؛ ومحور اهتمام معظم الإدارات والمنظمات في جميع دول العالم، والتي تهدف إلى تحسين الأداء والرفع بمستوى الرضا الوظيفي، وتحسين معدل الربحية وخفض التكاليف)، وعرفها (أبا شعر 2024م) بأنها أسلوب إداري متكامل يهدف إلى تقديم خدمات تحصل على رضا العملاء، من خلال إشراك جميع العاملين، والعمل على التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة. ولأغراض هذه الدراسة يعرف الباحث إدارة الجودة الشاملة بأنها تطبيق لمنهجية إدارية تهدف إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة في جميع جوانب العمل المصرفي من خلال

الهيكلية بأنه يشير إلى الأصول غير الملموسة التي تدعم العمليات الداخلية، وتساهم في تحويل المعرفة الفردية إلى أصول مؤسسية يمكن استغلالها بشكل فعال لتحقيق أهداف البنوك اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء، ويشتمل على الأنظمة والعمليات والهياكل التي تمكن البنك من العمل بكفاءة وفعالية.

9-1-4-3: رأس المال الزبائني: ويعرف بأنه جميع العلاقات الخارجية التي تقوم بها المنظمة مع مختلف الأطراف واصحاب المصالح معها، مثل الزبائن، والموردين، والشركاء الاستراتيجيين وغيرها، وسعي المنظمة للحفاظ على هذه العلاقات والتحالفات الاستراتيجية، والاهتمام بالقدرة التفاوضية معهم والاهتمام برضا العملاء وولائهم لها، واستمرارية هذه العلاقات والمحافظة عليها قدر الإمكان (السرخي، ايناس، 2022). ولأغراض هذه الدراسة يعرف الباحث رأس المال الزبائني بأنه يشير إلى قيمة العلاقات بين البنوك اليمنية التجارية وعملائه، ويتضمن رأس المال الزبائني المعرفة المتعلقة بالعملاء، ورضاهم، وولائهم، بالإضافة إلى قوة الشبكة العلائقية التي تربط البنك بقاعدته الزبائنية.

9-2: إدارة الجودة الشاملة:

9-2-1: مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

تحظى إدارة الجودة الشاملة بأهمية أكثر من أي وقت مضى، سواء من قبل الإدارة العليا في الشركات أو من قبل الباحثين؛ إذ أصبحت تشكل موضوعاً أساسياً من موضوعات إدارة الأعمال، كما تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي شركة أن تطبقها من أجل

تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتقليل الأخطاء والعيوب، والتركيز على تلبية احتياجات العملاء، وتحقيق رضاهم التام، وتهدف إلى تعزيز الأداء التنافسي للبنوك التجارية اليمنية، وضمان تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية.

9-2-2: أهداف إدارة الجودة الشاملة:

تعمل إدارة الجودة الشاملة على إجراء تغيير جذري في ثقافة المنظمات من خلال العمل على تغيير الأسلوب الإداري السائد فيها، والعمل على تحقيق أهداف الأطراف الثلاثة في المنظمة والتوفيق بين مصالحهم المختلفة، المتمثلة في: العملاء من خلال خدمتهم وإرضائهم، والمنظمة من خلال التحسين المستمر، والعاملين من خلال التمكين لهم، ويمكن تحدد ثلاثة أهداف لإدارة الجودة الشاملة، وهي: رفع الكفاءة الإنتاجية: ينشأ ذلك من خلال هدفين فرعيين هما تحسين الجودة وتخفيض التكاليف، وهذا الهدف الرئيس يترتب عليه هدفان فرعيان آخزان، هما: الجودة العالية وحصة أكبر في السوق، مما يؤدي إلى الهدف الرئيس الثاني، وهو: تحقيق الرضا والسعادة لدى العملاء، والذي يؤدي بدوره إلى تحقيق الهدف الرئيس الثالث، وهو: تحقيق البقاء والاستمرار والتميز للمنظمة عن غيرها من المنظمات. (لحبيب، 2019).

9-2-3: أبعاد إدارة الجودة الشاملة:

- **التزام الإدارة العليا:** يتجسد الدعم والمؤازرة بالإعلان عن تبني تطبيق إدارة الجودة الشاملة أمام جميع العاملين في المنظمة وفي جميع المستويات الإدارية، والتزامها بذلك ودعمها وإسنادها له من خلال تدريب العنصر البشري وتخصيص الموارد المالية اللازمة (المصباحي، 2018). ويعرف الباحث التزام الإدارة العليا بأنه العنصر الأساسي

الذي يضمن نجاح تنفيذ وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك، وبدون التزام فعلي وقوي من الإدارة العليا، يصبح من الصعب تحقيق فوائد إدارة الجودة الشاملة، مثل تحسين العمليات وزيادة رضا العملاء وتعزيز التنافسية.

- **التحسين المستمر:** يعتبر التحسين المستمر فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والأفراد وطرق الإنتاج بشكل مستمر، وفلسفة التحسين المستمر هي إحدى ركائز منهجية إدارة الجودة الشاملة، والهدف منها هو الوصول إلى الاتفاق الكامل للأعمال عن طريق استمرار التحسين في العمليات الإنتاجية للمؤسسة، كما أن جهود التحسين لا يجب أن تتوقف (المحيا، 2018). ويعرف الباحث التحسين المستمر بأنه عملية مستمرة تهدف إلى تحسين جودة الخدمات والعمليات داخل البنك بشكل دائم، ومن خلال التحسين المستمر، تسعى البنوك إلى تحقيق أداء أفضل بشكل دائم، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين تجربة العملاء بشكل عام.

- **التركيز على العميل:** هو سعي الإدارة إلى كسب ثقة المستفيدين من خدمات المنظمة من خلال توفير جميع متطلباتهم، وقياس درجة الرضا بشكل مستمر، وذلك لمعرفة آرائهم مع الوفاء بالتزاماتها تجاه المستفيدين (المشدلي، 2019). ويعرف الباحث التركيز على العميل بأنه جعل احتياجات وتوقعات العملاء في قلب جميع الأنشطة والعمليات التي تقوم بها البنوك، ومن خلال التركيز على العميل يضمن البنك بناء علاقات قوية ومستدامة مع عملائه، مما

يؤدي إلى زيادة ولاء العملاء، وتحسين السمعة السوقية، وتعزيز القدرة التنافسية.

- **مشاركة العاملين:** وهو القيام بإشراك العاملين في وضع أهداف المنظمة إيماناً منها بأن الشراكة تخلق روح العمل الجماعي وتحمل المسؤولية وتوفير نظام عمل يحقق درجة عالية من الرضا للعاملين من خلال سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وتبني آلية ترقية وتقديم وظيفي يقوم على أسس ومعايير واضحة لدى الجميع وبما يتناسب مع مؤهلاتهم وقدراتهم. (**المشدلي، 2019**). ويعرف الباحث **مشاركة العاملين** بأنه إشراك جميع موظفين البنك في عمليات التحسين المستمر للجودة، وهذا المفهوم يعتمد على فكرة أن كل موظف، بغض النظر عن دوره أو موقعه في البنك، يمكنه المساهمة في تحسين الجودة. ومشاركة العاملين تعد أحد العناصر الحيوية في نجاح إدارة الجودة الشاملة؛ إذ إن إشراك الجميع يضمن أن التحسينات تشمل كل جوانب العمل، ويتم تنفيذها بشكل متكامل وفعال.

10: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بشقيه: (التحليلي والإرتباطي)، كونه يعد من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية وملاءمته للظاهرة موضوع الدراسة، والذي من خلاله سيحاول الباحث معرفة دور رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء، ومن أجل التحقق فيما إذا كانت نتائج هذا الدور تؤيد التوقعات ستسعى الدراسة الميدانية إلى اختبار مدى صحة أو

عدم صحة فرضية الدراسة من خلال استبانة سيتم توزيعها على العاملين في البنوك التجارية اليمنية العاملة في أمانة العاصمة - صنعاء، ومن ثم تفرغها وتحليلها وتفسيرها.

11: مصادر جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهدافها على المصادر الآتية:

11-1: المصادر الأولية:

تم جمع البيانات والمعلومات الأولية من كافة المستويات الوظيفية في البنوك التجارية اليمنية، والتي تشمل كافة الموظفين العاملين فيها، وتم استخدام أسلوب الاستبانة كأداة رئيسه لجمع البيانات.

11-2: المصادر الثانوية:

لمعالجة الإطار النظري للدراسة تم الاستعانة بعدد من المصادر الثانوية، وفي مقدمتها الكتب العلمية والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت الجوانب النظرية ذات العلاقة بموضوع الدراسة وبمتغيراتها وأبعادها الأساسية والمختلفة، والاستعانة أيضاً بعدد من النشرات الإحصائية الخاصة بقطاع البنوك، وبعض التشريعات والقوانين واللوائح التنظيمية ذات العلاقة، والمواقع الإلكترونية، والمجلات العلمية المحكمة، بالإضافة إلى بعض أدبيات ووثائق البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء.

12: مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من عدد من الموظفين في الإدارة العامة والفروع في البنوك التجارية اليمنية العاملة في أمانة العاصمة صنعاء، والبالغ عددها عشرة بنوك، وحجم المجتمع 1505، وقد تم اختيار البنوك

عينة البحث (916) موظفاً بالإدارة العامة والفروع من (مدير تنفيذي، مدير عام، نائب مدير عام، مدير إدارة، نائب مدير إدارة، رئيس قسم) ، وتم تحديد حجم العينة بـ 342 مفردة وفقاً لمعادلة جدول كريجسي ومورجان والجدول رقم (1) التالي يوضح مجتمع وعينة الدراسة.

التالية (بنك اليمني للإنشاء والتعمير - بنك اليمن والكويت - البنك اليمني الدولي - بنك التسليف التعاوني الزراعي (كاك بنك) - بنك التضامن)، وذلك لأعلى رأس مال والأكثر انتشاراً، وعمر البنك الذي يتجاوز أكثر من 20 سنة، وبذلك يبلغ عدد مجتمع

جدول رقم (1) يبين البنوك التي تم اختيارها كمجتمع وعينة الدراسة

| م | اسم البنك | تاريخ التأسيس | حجم المجتمع مع | % من المجتمع | G.power | نسبة من العينة | Morgan and Kregjicie (1970) | نسبة من العينة |
|---|--|---------------|----------------|--------------|---------|----------------|-----------------------------|----------------|
| 1 | البنك اليمني للإنشاء والتعمير | 1962 | 249 | 27.2% | 119 | 27.2% | 93 | 27.2% |
| 2 | بنك اليمن والكويت | 1979 | 179 | 19.5% | 86 | 19.5% | 67 | 19.5% |
| 3 | البنك اليمني الدولي | 1979 | 131 | 14.3% | 63 | 14.3% | 49 | 14.3% |
| 4 | بنك التسليف التعاوني الزراعي (كاك بنك) | 1982 | 256 | 28% | 123 | 28% | 96 | 28% |
| 5 | بنك التضامن | 1996 | 101 | 11.0% | 48 | 11.0% | 37 | 11.0% |
| | الإجمالي | | 916 | 100% | 439 | 100.0% | 342 | 100.0% |

استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، ومعامل ارتباط بيرسون للتحقق من صدقها، بالإضافة إلى ذلك تم تحليل التكرارات والنسب المئوية لعرض خصائص عينة الدراسة، واستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية ومؤشر الأهمية النسبية لوصف مدى موافقة أفراد العينة، كما تم توظيف كل من الانحدار الخطي البسيط والانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقات بين المتغيرات، ودراسة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

وتم اختيار البنوك الموضحة في الجدول السابق بطريقة العينة الطبقيّة العشوائية، وبناءً على ذلك فإن حجم العينة يجب ألا تقل عن 342 وفقاً لجدول مورجان وكريجسي.

13: الاختبارات الإحصائية:

تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، حيث تم توظيف مجموعة من الاختبارات الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، وتم

1-13: ثبات أداة الدراسة:

جدول رقم (2) قياس ثبات أداة الدراسة

| عدد الفقرات | Cronbach's Alpha | |
|-------------|------------------|-----------------------|
| 5 | .773 | رأس المال البشري |
| 5 | .866 | رأس المال الهيكلي |
| 5 | .868 | رأس المال الزبائني |
| 5 | .888 | التركيز على العميل |
| 5 | .885 | التحسين المستمر |
| 5 | .895 | التزام الإدارة العليا |
| 5 | .906 | مشاركة العاملين |

و0.885 على التوالي، بينما سجل التزام الإدارة العليا و0.895، وأخيراً مشاركة العاملين حققت أعلى قيمة بلغت 0.906. هذه القيم تعكس قوة الاتساق الداخلي بين فقرات كل بعد، مما يعزز مصداقية وثبات الأداة المستخدمة.

13-2: صدق أداة الدراسة: للتحقق من صدق أداة الدراسة الخاصة برأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة وتحليل العلاقة بين ابعادهما، تم استخدام معامل الارتباط لتحديد قوة العلاقة ودلالاتها الإحصائية كما يوضحها جدول رقم (3).

من الجدول (2) تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لتقييم مدى الاتساق الداخلي بين فقرات الأبعاد المختلفة للأداة.

أظهرت النتائج أن جميع الأبعاد تجاوزت الحد الأدنى المقبول (0.70)، مما يدل على مستوى عالٍ من الثبات والاتساق الداخلي للأداة، حيث بلغ معامل كرونباخ ألفا لرأس المال البشري 0.773، ولرأس المال الهيكلي 0.866، ولرأس المال الزبائني 0.868. أما بالنسبة للتركيز على العميل والتحسين المستمر، فقد حققا 0.888.

جدول رقم (3) معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

| الدالة | معامل الارتباط (Pearson) | |
|--------|--------------------------|-----------------------|
| .000 | .806 | رأس المال البشري |
| .000 | .881 | رأس المال الهيكلي |
| .000 | .778 | رأس المال الزبائني |
| .000 | 2.465 | رأس المال الفكري |
| .000 | .835 | التركيز على العميل |
| .000 | .879 | التحسين المستمر |
| .000 | .864 | التزام الإدارة العليا |
| .000 | .825 | مشاركة العاملين |

| | | |
|-------|-------|----------------------|
| 0.000 | 8.333 | إدارة الجودة الشاملة |
|-------|-------|----------------------|

المستمر وإدارة الجودة الشاملة 0.879، وبين التزام الإدارة العليا وإدارة الجودة الشاملة 0.864، وبين مشاركة العاملين وإدارة الجودة الشاملة 0.825. وتعكس هذه النتائج التناسق بين الأبعاد ومدى تمثيلها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، مما يعزز من مصداقية الأداة المستخدمة في الدراسة.

14: تحليل نتائج الدراسة:

14-1: الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

14-1-1: المتغير المستقل: رأس المال الفكري

ومن الجدول رقم (3) تبين وجود ارتباطات موجبة وقوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.000) بين رأس المال الفكري وأبعاده وبين إدارة الجودة الشاملة وأبعاده،

مما يشير إلى صدق الأداة وقدرتها على قياس مفهوم رأس المال الفكري ومفهوم إدارة الجودة الشاملة بشكل دقيق، حيث بلغ معامل الارتباط بين رأس المال البشري ورأس المال الفكري 0.806، وبين رأس المال الهيكلي ورأس المال الفكري 0.881، وبين رأس المال الزبائني ورأس المال الفكري 0.778. وتعكس هذه القيم قوة الارتباط بين الأبعاد ومدى تناسقها في تمثيل مفهوم رأس المال الفكري، وبلغ معامل الارتباط بين التركيز على العميل وإدارة الجودة الشاملة 0.835، وبين التحسين

جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لرأس المال الفكري

| المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | التقدير اللفظي |
|---------|-------------------|-----------------|----------------|
| 5.953 | 0.626 | 85.0% | مرتفع |
| 5.787 | 0.851 | 82.7% | مرتفع |
| 6.074 | 0.686 | 86.8% | مرتفع |
| 5.938 | 0.596 | 84.8% | مرتفع |
| 5.938 | 0.144 | 84.83% | مرتفع |

من حيث الأهمية النسبية بمتوسط 5.787 وانحراف معياري 0.851، ويعزى ذلك إلى أن البنوك الأهلية اليمنية قد تواجه بعض التحديات في تحسين الهياكل التنظيمية والإدارية بشكل مستدام، مثل نقص الأنظمة الحديثة أو قلة الاستثمارات في التكنولوجيا، وجاء المتوسط الكلي لمتغير "رأس المال الفكري" يساوي 5.938 وانحرافه المعياري يساوي 0.596، ويمكن الإشارة إلى أن مستوى رأس المال الفكري جاء بتقدير مرتفع، وهذا ما يتفق مع دراسة

من الجدول (4)، جاء رأس المال الزبائني بالرتبة الأعلى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط 6.074 وانحراف معياري 0.686، ويعزى ذلك إلى تركيز البنوك الأهلية اليمنية على تعزيز العلاقات مع العملاء وبناء ثقة قوية معهم لتحقيق استدامة الأداء وتحقيق رضا العملاء. ويمكن تفسير ذلك في سياق البنوك الأهلية اليمنية إلى أن هذه البنوك تدرك أهمية رأس المال الزبائني في تعزيز الولاء ورضا العملاء، بينما جاء رأس المال الهيكلي بالرتبة الأدنى

(السقاف، 2020) ودراسة (البناء، 2019)، وتختلف مع دراسة (عبدالدايم، 2019)، وهو ما يجيب عن التساؤل الفرعي الأول والهدف الفرعي الأول للدراسة.

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإدارة الجودة الشاملة

| المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | التقدير اللفظي |
|---------|-------------------|-----------------|----------------|
| 5.933 | 0.793 | 84.8% | مرتفع |
| 5.984 | 0.725 | 85.5% | مرتفع |
| 5.977 | 0.767 | 85.4% | مرتفع |
| 5.642 | 0.882 | 80.6% | مرتفع |
| 5.884 | 0.672 | 84.1% | مرتفع |
| 5.884 | 0.163 | 84.1% | مرتفع |

الكلية لمتغير "إدارة الجودة الشاملة" يساوي 5.884 وانحرافه المعياري يساوي 0.672، ويمكن الإشارة إلى أن مستوى إدارة الجودة الشاملة جاء بتقدير مرتفع. ونشير هنا أيضا إلى أن هذه النتيجة تتفق مع دراسة (أبو مارية 2018م) ودراسة (المشدلي 2019) ودراسة (المصباحي 2019)، ودراسة (الأسد والمحمودي 2024) وتختلف مع دراسة (الوريث 2019)، وهذا ما يجيب عن التساؤل الفرعي الثاني والهدف الفرعي الثاني للدراسة.

14-2: اختبار فرضيات الدراسة

14-2-1: اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,001) ل رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة - صنعاء.

من الجدول (5)، جاء بُعد "التحسين المستمر" بالترتبة الأعلى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط 5.984 وانحراف معياري 0.725، ويعزى ذلك إلى أن البنوك الأهلية اليمنية تركز بشكل مستمر على تحسين جودة خدماتها وعملياتها وفقاً للمعايير العالمية والتطوير المستدام. ويمكن تفسير ذلك في سياق البنوك الأهلية اليمنية إلى أن هذه البنوك تبذل جهوداً حثيثة لتحسين الأداء وضمن الجودة باستمرار، مما يساهم في تعزيز ثقة العملاء وزيادة رضاهم، بينما جاء بُعد "مشاركة العاملين" بالترتبة الأدنى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط 5.642 وانحراف معياري 0.882، ويعزى ذلك إلى أن مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة قد لا تكون بالشكل الذي يضمن فعالية أكثر في بعض الأحيان بسبب نقص البرامج التدريبية أو ضعف التفاعل من بعض الموظفين، وجاء المتوسط

جدول (6) نتائج الانحدار البسيط ل أثر رأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة

| ملخص النموذج | | تباين الانحدار | | معاملات الانحدار | |
|----------------|---------------|----------------|---------|------------------------|--------|
| معامل الارتباط | معامل التحديد | قيمة F | الدلالة | معامل الانحدار β | قيمة T |
| | | | | | |

| | | | | | R2 | R |
|---------------------------------------|--------|-------|--------------------|---------|------|-------------------|
| <.001 | 24.462 | 0.908 | <.001 ^b | 598.394 | .647 | .805 ^a |
| المتغير المستقل: رأس المال الفكري. | | | | | | |
| المتغير التابع: إدارة الجودة الشاملة. | | | | | | |

زيادة بمقدار 0.908 وحدة في إدارة الجودة الشاملة. كما بلغ معامل الانحدار المعياري (Beta) 0.805، مما يشير إلى قوة تأثير رأس المال الفكري كمتغير مستقل على إدارة الجودة الشاملة. بالإضافة إلى ذلك بلغت قيمة "t" المحسوبة 24.462، وكانت دالة إحصائياً عند مستوى أقل من 0.001. وتوضح هذه النتائج أن رأس المال الفكري له تأثير إيجابي قوي على إدارة الجودة الشاملة، حيث يساهم بشكل كبير في تحسينها.

وهذه النتائج تعزز من قبول الفرضية الرئيسية للدراسة التي تفترض وجود تأثير إيجابي لرأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة، مما يبرز أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري لتحسين عمليات إدارة الجودة. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (المنزوع 2018) ودراسة (كتاب وآخرين 2023) ودراسة (القبي وامهني، 2018).

14-2-2: اختبار الفرضيات الفرعية:

جدول (9) نتائج الانحدار المتعدد لدراسة تأثير أبعاد رأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة.

| معاملات الانحدار | | | البعد | تباين الانحدار | | ملخص النموذج | | |
|------------------|--------|---------|------------------|--------------------|---------|----------------------|------------------|------------------|
| الدالة | قيمة T | β | | الدالة | قيمة F | معامل التحديد المصحح | معامل التحديد R2 | معامل الارتباط R |
| <.001 | 5.533 | .244 | رأس المال البشري | <.001 ^b | 213.310 | .661 | .664 | |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------|------|--------------------|--|--|--|--|--|-------------------|
| <.001 | 7.148 | .242 | رأس المال الهيكلي | | | | | | .815 ^a |
| <.001 | 11.886 | .443 | رأس المال الزبائني | | | | | | |
| المتغير التابع: إدارة الجودة الشاملة | | | | | | | | | |

تفيد وجود تأثير إيجابي لرأس المال البشري على إدارة الجودة الشاملة.

وفيما يتعلق برأس المال الهيكلي، بلغ معامل الانحدار غير المعياري 0.242، ومعامل الانحدار المعياري 0.306، مع قيمة "t" بلغت 7.148، وهي كذلك دالة إحصائياً عند مستوى أقل من 0.001. وتشير هذه النتائج إلى أن رأس المال الهيكلي يسهم بشكل ملحوظ في تفسير التباين في إدارة الجودة الشاملة، مما يعزز قبول الفرضية المتعلقة بوجود تأثير إيجابي لرأس المال الهيكلي في إدارة الجودة الشاملة. أما رأس المال الزبائني، فقد كان له التأثير الأكبر بين الأبعاد الثلاثة؛ إذ بلغ معامل الانحدار غير المعياري 0.443، ومعامل الانحدار المعياري 0.452. كما كانت قيمة "t" المحسوبة 11.886، وهي دالة إحصائياً عند مستوى أقل من 0.001. تعكس هذه النتائج الأهمية الكبيرة لرأس المال الزبائني في تحسين إدارة الجودة الشاملة، مما يدعم قبول الفرضية التي تشير إلى وجود أثر إيجابي لرأس المال الزبائني في إدارة الجودة الشاملة.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن جميع أبعاد رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، الزبائني) تسهم بشكل إيجابي ودال إحصائياً في تحسين إدارة الجودة الشاملة، مع التأكيد على الأثر البارز لرأس المال الزبائني.

تم إجراء التحليل باستخدام الانحدار المتعدد لدراسة تأثير أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) على إدارة الجودة الشاملة. وجاءت النتائج كما يلي:

بلغ معامل الارتباط (R) للنموذج الكلي 0.815، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية وقوية بين أبعاد رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة. أما معامل التحديد (R²) فقد بلغ 0.664، مما يعني أن 66.4% من التباين في إدارة الجودة الشاملة يتم تفسيره بواسطة رأس المال البشري، والهيكلي، والزبائني.

وأظهر تحليل التباين (ANOVA) أن النموذج دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.001، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 213.310. وهذا يوضح أن النموذج يفسر العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة بشكل قوي.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر دال إحصائياً لأبعاد رأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة، حيث تبين أن جميع الأبعاد لها تأثير إيجابي ومهم وفقاً للتحليل الإحصائي.

وبالنسبة لتأثير رأس المال البشري، أظهرت النتائج أن معامل الانحدار غير المعياري بلغ 0.244، بينما بلغ معامل الانحدار المعياري 0.228. كما كانت قيمة "t" المحسوبة 5.533، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.001، مما يدعم قبول الفرضية التي

الاستنتاجات:

- دعم رأس المال الهيكلي عبر تطوير الهياكل التنظيمية وتحديث الأنظمة والإجراءات بما يضمن الكفاءة والمرونة في العمل المؤسسي.
- التركيز على رأس المال الزبائني من خلال تحسين قنوات التواصل مع العملاء، وقياس مستوى رضاهم بشكل دوري، وتلبية توقعاتهم بفعالية.
- تعميق ممارسات إدارة الجودة الشاملة لا سيما في مجالي التحسين المستمر والتركيز على العميل، باعتبارهما من ركائز التميز المؤسسي.
- تعزيز التزام الإدارة العليا بقيادة مبادرات الجودة ونشر ثقافتها بين الموظفين، مما يعزز من فاعلية تطبيقها.

المراجع:

- [1] أبابطين وسمور، عبدالحكيم ورضا، 2019، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بالتعليم العالي، دار جامعة الملك سعود للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 56.
- [2] أبا شعر، عدنان، 2024، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين القدرات التنافسية دراسة ميدانية على شبكات الصرافة في الجمهورية اليمنية، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، اليمن.
- [3] الأحمرى وعبدالقادر، منى وسليم، 2022، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية.
- [4] الأمد والمحمودي، خالد وفضل، 2024، أثر الإدارة الاستراتيجية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة للبنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة، مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، اليمن، ص 327.
- [5] البناء، عباس، 2019، تأثير القيادة التحولية المعدل في العلاقة بين رأس المال الفكري والإبداع المنظمي، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، 33، 15.

- أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الكلية لرأس المال الفكري جاءت مرتفعة، مما يعكس إدراك البنوك التجارية اليمنية لأهمية رأس المال الفكري في دعم إدارة الجودة الشاملة، فقد كان رأس المال الزبائني الأعلى تأثيراً، يليه البشري ثم الهيكلي، بما يعكس اهتماماً واضحاً بتلبية احتياجات العملاء وتطوير الكفاءات الداخلية وتنظيم العمل.
 - أظهرت النتائج أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، مشاركة العاملين) جاءت بمستويات مرتفعة، مما يشير إلى تبني البنوك لإدارة الجودة الشاملة.
 - أظهرت النتائج وجود علاقة قوية وأثر دال إحصائياً لجميع أبعاد رأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة، بمعنى ان رأس المال الفكري له تأثير إيجابي قوي على إدارة الجودة الشاملة ويساهم بشكل كبير في تحسينها.
 - أكدت نتائج الدراسة أن رأس المال الفكري يمثل أحد العوامل الحاسمة في تعزيز إدارة الجودة الشاملة مما يستدعي من البنوك التجارية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة إعطاء أولوية عالية لتطوير وتوظيف رأس المال الفكري بكفاءة، من خلال الاستثمار في الكفاءات البشرية، وبناء المعرفة المؤسسية، وتعزيز العلاقات مع العملاء، وذلك لتحقيق مستويات أعلى من الجودة والتميز المؤسسي.
- التوصيات: يوصي الباحث بالآتي:**
- تعزيز الاستثمار في رأس المال البشري من خلال التدريب المستمر، وتطوير المهارات القيادية والفنية للموظفين بما يدعم تحقيق أهداف الجودة.

- [15] المحيا، رياض، 2018، تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثره في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة الماجستير صنعاء، اليمن، 7، 31.
- [16] المنزوع، زايد، 2018، دور رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مجلة جامعة الجزيرة، اليمن.
- [17] الوريث، يحيى، 2019م، التغيير المنظمي وأثره في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال الهندرة، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية، 133، 134.
- [18] راضي - بهجت، العربي - هشام، إدارة الجودة الشاملة المفهوم والفلسفة والتطبيق، روابط للنشر وتقنية المعلومات، 2016م، مصر، 25.
- [19] صبح، أحلام، 2013، دور الجامعات الفلسطينية في تنمية رأس المال البشري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير، فلسطين.
- [20] عبدالدائم، ساجد، 2019، واقع رأس المال الفكري وأثره على الأداء المالي في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين، رسالة ماجستير، فلسطين، 5، 102.
- [21] عبدالرزاق، معتز، 2022، رأس المال الفكري وتأثيره في تحقيق النجاح الاستراتيجي لمنظمات الأعمال، مجلة دراسات مالية محاسبية وجبائية، الجزائر، 128، 129.
- [22] عمر، آيت مختار، ومعمر، حمدي (2011) طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول "مداخل وأساليب قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، جامعة تلم، الجزائر.
- [23] غرس وبعلي، مليكة وحمزة، 2023م، الاستثمار في رأس المال الفكري كألية لتطوير الابتكار في التكنولوجيا المالية - دراسة حالة عينة من البنوك الأجنبية العاملة في ولاية عنابة، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، الجزائر.
- [6] الخلايلة، أشرف، 2020، أثر رأس المال الفكري على الأداء المالي في البنوك المدرجة في بورصة عمان، رسالة ماجستير، الأردن، 6، 81.
- [7] الدرادكة، مأمون 2015، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن.
- [8] الدقاف، 2018، مدى تطبيق المصارف التجارية العاملة في اليمن لمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين في المصارف، رسالة ماجستير، صنعاء، اليمن.
- [9] السقاف، سارة، 2020، دور رأس المال الفكري في تحقيق المناخ الإبداعي في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بصنعاء من وجهة نظر الأطباء، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، 106.
- [10] السرخي، إيناس، 2022، دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 18.
- [11] القبي وامهنى، الطيب ونحوى، 2018، أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة، دراسة ميدانية على جامعة سرت، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة سرت.
- [12] العودي، محمد، 2020، دراسة تحليلية لعلاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على الأداء الجامعي بالتطبيق على جامعة صنعاء في اليمن، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، 342.
- [13] المشدلي، احمد، 2019، أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في التعليم العالي، رسالة ماجستير، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، الجمهورية اليمنية، 6، 44، 111.
- [14] المصباحي، محمد، 2018م، ممارسات التصنيع الجيد وعلاقتها بتوفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة في شركات الأدوية، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية (ز، 23).

[27] Bambang & Mukhtaruddin (2015) *Intellectual capital, company value, and ownership structure as a medium variable: a study Applied to the banks listed on the Indonesia Stock Exchange for the period 2012-2009.*

[28] Johansson, U (2014). *Measuring to understand Intangible performance drivers. The European Accounting Review, 10 (3).*

[29] Nassar et al (2018): *The Effect of Ownership Structure on Intellectual Money Efficiency: Evidence from the Istanbul Stock Exchange*

[30] Tjendani et. al. (2018): *Digital Banking, Corporate Governance, Ownership Structure and Intellectual Capital Performance: guide from Indonesia.*

[31] <https://insurancepanorama.com>

[32] <http://www.ifac.org>

[24] كتاب، يونس، 2023، رأس المال الفكري ودورة في إدارة الجودة الشاملة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من متخذي القرار في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق، مجلة كلية المأمون، العدد التاسع والثلاثون، ص 274.

[25] لحبيب، بلية، 2019، إدارة الجودة الشاملة المفهوم - الأساسيات - شروط التطبيق،

الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة مصر،

[26] أبو مارية، ثورة، 2018م، تكاملية بطاقة الأداء المتوازن وإدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية في محافظة الخليل، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، ر، 279:277.