

مستخلص البحث

تتمثل مشكلة البحث في عدم وضوح مفهوم رأس المال الفكري في البنك الإسلامي السوداني وأثره علي التكلفة مما يشكل تحدي كبير في مقدرة البنك علي منافسة رأس المال الأجنبي ممثلاً في البنوك الأجنبية. كما هدف البحث الي بيان مفهوم رأس المال الفكري وأثره بمكوناته الثلاثة علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني. إعتد الدارس علي المنهج الإستباطي ، المنهج الإستقرائي ، المنهج التاريخي والمنهج الوصف التحليلي بإستخدام أسلوب دراسة الحالة لمعرفة أثر رأس المال الفكري علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني. سعي الباحث الي إختبار الفرضيات الآتية :-

1. يؤثر رأس المال البشري علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني.

2. يؤثر رأس المال الهيكلي علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني.

3. يؤثر رأس مال العميل علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني. أثبت البحث صحة وقبول الفرضيات وتوصل الي عدد من النتائج من أهمها :-

1. موظفي البنك الإسلامي السوداني أصحاب الخبرة والكفاءة والتدريب يساهمون في تخفيض التكلفة.

2. الإستراتيجية والقرارات الواضحة لإدارة البنك الإسلامي السوداني تساهمان في تخفيض التكلفة.

3. عميل الخدمة التقنية بالبنك الإسلامي السوداني يساهم في تخفيض التكلفة.

من أهم التوصيات التي أوصي بها الدارس مايلي :-

1. علي إدارة البنك الإسلامي السوداني نشر الثقافة المتعلقة بموضوع رأس المال الفكري بين موظفيها ، وتشجيع التفكير الإستراتيجي بينهم.

2. علي إدارة البنك الإسلامي السوداني تشجيع البحوث والدراسات في مجال رأس المال الفكري ودعمها مادياً ومعنوياً من أجل مواكبة التطور.

3. ربط كل فروع البنك الإسلامي السوداني آلياً داخل السودان ، وهذا يؤدي الي سرعة الخدمات المقدمة لعملائه.

Abstract

The Research problem is represented by the unclear of the intellectual capital (IC) concept and its impact on the cost in the Sudanese Islamic Bank(SIB), that make big challenge to the ability of the (SIB) towards the foreign capital competition (i.e. Foreign Banks).

The research aims to explain the (IC) with its three elements and its impact on the cost in the (SIB).

The researcher adopted the deductive, the inductive, historical and descriptive approach by using the case study method to know the impact of the (IC) on cost in the (SIB).

The researcher attempts to test the following hypotheses:-

1. The human capital (HC) impact on cost in the (SIB).
2. The structural capital (SC) impact on cost in the (SIB).
3. The customer capital (CC) impact on cost in the (SIB).

The research has proved the validity of the said hypotheses and reaches the following findings:-

1. The experience, qualified and training employees participate in reducing the cost in the (SIB).
2. The clear strategy and decisions made by the top management of the (SIB) guide to reduce the cost.
3. The customer of digital service reduces the cost in the (SIB).

The most important recommendations are as follows:-

1. The top management of the (SIB) must spread the culture of (IC) subject among its employees and encourage the strategic thinking among them.
2. The top management of the (SIB) must encourage the researches and studies in the (IC) field and support these researches and studies by monetary and non- monetary assistance in order to seek the development.
3. Connect all the branches of the (SIB) by automatic system through the country, which help to service all the customers of the bank in quick way.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
(أ)	الإستهلال
(ب)	الإهداء
(ج)	الشكر والتقدير
(د)	مستخلص البحث
(هـ)	Abstract
(و)	فهرس الموضوعات
(ح)	فهرس الجداول
(ك)	فهرس الأشكال
1	المقدمة
2	أولاً : الإطار المنهجي
7	ثانياً : الدراسات السابقة
19	الفصل الأول : مفهوم وأهمية وطرق قياس رأس المال الفكري
20	المبحث الأول : مفهوم وأهمية رأس المال الفكري
33	المبحث الثاني : طرق قياس رأس المال الفكري
44	الفصل الثاني : مفهوم وخصائص وأنواع وتكلفة الخدمات المصرفية
45	المبحث الأول : مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات المصرفية
54	المبحث الثاني : تكلفة الخدمات المصرفية
66	الفصل الثالث : الدراسة الميدانية
67	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن البنك الإسلامي السوداني
82	المبحث الثاني : تحليل البيانات وإختبار الفرضيات
133	الخاتمة
134	أولاً : النتائج
135	ثانياً : التوصيات
136	المراجع
143	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
74	الأعمار الافتراضية للموجودات غير المتداولة	3/1/1) (
78	تقييم البنك لأبرز المؤشرات المالية (2010-2009)	3/1/2) (
79	ترتيب البنك خلال عامي 2009 ، 2010م	3/1/3) (
80	القيمة السوقية للبنك الإسلامي السوداني	3/1/4) (
85	التكرارات لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	3/2/1) (
86	التكرارات لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	3/2/2) (
88	التكرارات لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير التخصص العلمي	3/2/3) (
89	التكرارات لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل المهني	3/2/4) (
91	التكرارات لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المركز	3/2/5)

	الوظيفي	(
92	التكرارات لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	3/2/6)
		(
94	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الأولى	3/2/7)
	للفرضية الأولى	(
95	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثانية	3/2/8)
	للفرضية الأولى	(
96	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثالثة	3/2/9)
	للفرضية الأولى	(
97	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الرابعة	)
	للفرضية الأولى	3/2/10
		(
98	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الخامسة	)
	للفرضية الأولى	3/2/11
		(
99	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السادسة	)
	للفرضية الأولى	3/2/12
		(
100	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السابعة	)
	للفرضية الأولى	3/2/13
		(
101	التكرارات لإجابات أفراد العينة تجاه العبارة الثامنة	)
	للفرضية الأولى	3/2/14
		(
102	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة التاسعة	)
	للفرضية الأولى	3/2/15
		(
103	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة العاشرة	)
	للفرضية الأولى	3/2/16
		(
104	ملخص الفرضية الأولى	)

		3/2/17 (
105	الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري، درجات الحرية والقيمة الاحتمالية لإختبار مربع كاي لأراء أفراد العينة للفرضية الأولي	) 3/2/18 (
107	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الأولي للفرضية الثانية	) 3/2/19 (
108	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثانية للفرضية الثانية	) 3/2/20 (
109	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثالثة للفرضية الثانية	) 3/2/21 (
110	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الرابعة للفرضية الثانية	) 3/2/22 (
111	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الخامسة للفرضية الثانية	) 3/2/23 (
112	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السادسة للفرضية الثانية	) 3/2/24 (
113	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السابعة للفرضية الثانية	) 3/2/25 (
114	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثامنة للفرضية الثانية	) 3/2/26 (
115	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة التاسعة	)

	للفرضية الثانية	3/2/27 (
116	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة العاشرة للفرضية الثانية	) 3/2/28 (
117	ملخص الفرضية الثانية	) 3/2/29 (
118	الوسط الحسابي ،الإنحراف المعياري، درجات الحرية والقيمة الإحتمالية لإختبار مربع كاي لأراء أفراد العينة للفرضية الثانية	) 3/2/30 (
120	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الأولى للفرضية الثالثة	) 3/2/31 (
121	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثانية للفرضية الثالثة	) 3/2/32 (
122	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثالثة للفرضية الثالثة	) 3/2/33 (
123	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الرابعة للفرضية الثالثة	) 3/2/34 (
124	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الخامسة للفرضية الثالثة	) 3/2/35 (
125	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السادسة للفرضية الثالثة	) 3/2/36 (
126	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السابعة	)

	للفرضية الثالثة	3/2/37 (
127	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثامنة للفرضية الثالثة	) 3/2/38 (
128	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة التاسعة للفرضية الثالثة	) 3/2/39 (
129	التكرارات لأراء أفراد العينة تجاه العبارة العاشرة للفرضية الثالثة	) 3/2/40 (
130	ملخص الفرضية الثالثة	) 3/2/41 (
131	الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري، درجات الحرية والقيمة الإحتمالية لإختبار مربع كاي لأراء أفراد العينة للفرضية الثالثة	) 3/2/42 (

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
28	نموذج رأس المال الفكري	(1/1/1)
30	أساليب وأدوات وتقنيات إدارة رأس المال الفكري	(1/1/2)
40	المستوي الأعلى لطريقة بطاقة الأداء المتوازن (BSC)	(1/2/1)
42	المستوي الأعلى لمصفوفة بيت الجودة.	(1/2/2)
76	الهيكل الوظيفي للبنك الإسلامي السوداني	(3/1/1)
85	شكل بياني لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	(3/2/1)
87	شكل بياني لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	(3/2/2)

88	شكل بياني لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير التخصص العلمي	(3/2/3)
90	شكل بياني لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل المهني	(3/2/4)
91	شكل بياني لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المركز الوظيفي	(3/2/5)
93	شكل بياني لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	(3/2/6)
94	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الأولى للفرضية الأولى	(3/2/7)
95	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثانية للفرضية الأولى	(3/2/8)
96	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثالثة للفرضية الأولى	(3/2/9)
97	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الرابعة للفرضية الأولى	3/2/10)
98	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الخامسة للفرضية الأولى	(3/2/11)
99	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السادسة للفرضية الأولى	(3/2/12)
100	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السابعة للفرضية الأولى	3/2/13)
101	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثامنة للفرضية الأولى	(3/2/14)
102	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة التاسعة للفرضية الأولى	3/2/15)
103	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة العاشرة للفرضية الأولى	(3/2/16)
104	شكل بياني لملخص الفرضية الأولى	3/2/17)
107	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الأولى للفرضية الثانية	(3/2/19)
108	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثانية للفرضية الثانية	3/2/20)
109	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثالثة للفرضية الثانية	(3/2/21)
110	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الرابعة للفرضية الثانية	3/2/22)
111	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الخامسة للفرضية الثانية	(3/2/23)

112	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السادسة للفرضية الثانية	3/2/24) (
113	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السابعة للفرضية الثانية	3/2/25) (
114	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثامنة للفرضية الثانية	3/2/26) (
115	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة التاسعة للفرضية الثانية	3/2/27) (
116	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة العاشرة للفرضية الثانية	3/2/28) (
117	شكل بياني لملخص الفرضية الثانية	3/2/29) (
120	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الأولى للفرضية الثالثة	3/2/31) (
121	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثانية للفرضية الثالثة	3/2/32) (
122	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثالثة للفرضية الثالثة	3/2/33) (
123	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الرابعة للفرضية الثالثة	3/2/34) (
124	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الخامسة للفرضية الثالثة	3/2/35) (
125	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السادسة للفرضية الثالثة	3/2/36) (
126	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة السابعة للفرضية الثالثة	3/2/37) (
127	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة الثامنة للفرضية الثالثة	3/2/38) (
128	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة التاسعة للفرضية الثالثة	3/2/39) (
129	شكل بياني لأراء أفراد العينة تجاه العبارة العاشرة للفرضية الثالثة	3/2/40) (
130	شكل بياني لملخص الفرضية الثالثة	3/2/41) (

