

## المقدمة

تشتمل علي الآتي :-

أولاً : الإطار المنهجي.

ثانياً : الدراسات السابقة .

## أولاً : الإطار المنهجي :-

• تمهيد :-

أصبح مفهوم رأس المال الفكري مهم في هذا العصر وان الدول المتقدمة قد إستفادت من تطبيق مفهوم رأس المال الفكري في الإبتكارات التكنولوجية واستطاعت أن تنتج منتجات رقمية في السوق العالمية قادت الي تنمية ثروتها وإضافة قيمة لمنشآتها التجارية ولذا أصبح راس المال الفكري في هذا القرن أهم الموارد الإقتصادية ويطلق عليه الإقتصاديين إصول المعرفة ولذا أصبح نجاح المنشأة مبني علي الإهتمام براس المال الفكري علي مستوياته الثلاثة التشغيلية والتكتيكية والإستراتيجية .

إن هذا العصر يعتبر عصر السرعة في الحصول علي المعلومات عن طريق ثورة المعلومات والإتصالات وذلك عن طريق شبكة الإنترنت التي ربطت كل الأفراد والمنشآت عبر مايسمي بـ إنترنت بروتوكول " Internet Protocol "

والذي يمكن الشخص من الحصول علي المعرفة والتسوق عبر بوابة الشبكات التجارية والإجتماعية والتي تمكن الفرد من الحصول علي المعرفة ثم المشاركة مع المجموعات الافتراضية وتبادل المعلومات ثم بعد ذلك يقوم بتطبيق هذه المعلومات بالمعالجة ثم الحصول علي مخرجات تؤدي الي إضافة قيمة سواء بالنسبة للفرد أو المجموعة أو المنشآت. فنجد أن "Google" مفضلة في البحث وشبكة " Face book " مفضلة في التواصل الإجتماعي بين زائري الصفحات ويطلق عليهم "Weblogs".

إن المنشآت المالية تقدم خدمات مالية لزبائنها فلا بد من الإهتمام بالزبائن لإشباع رغباتهم والمحافظة عليهم وإشراكهم في وضع مواصفات الخدمة وتقديمها لهم عن طريق " Just in Time " وكذلك لابد من الإهتمام بالعنصر البشري ليؤدي مهامه علي الوجه المطلوب بمساعدة تقنية المعلومات " Information Technology " أي تفاعل العناصر الثلاثة لرأس المال الفكري " رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - ورأس مال العميل " . بما ان البنوك تمثل القطاع المصرفي في السودان وتعتبر من المنشآت المالية والتي تدور جميع عملياتها حول المحور الأساسي وهو " العميل " والذي يمثل أحد العناصر المكونة لرأس المال الفكري بالنسبة لها وتقديم كل المعاملات المالية المصرفية ، فلا بد من تجويد الأداء عن طريق "الموظفين" المؤهلين اصحاب المهارات العالية والمعرفة والخبرة والقدرة علي التطور ,إمتلاك "شبكات داخلية" عن طريق مقدم خدمة الإتصالات بالسودان و"مخزون المعرفة" لدي تلك البنوك " القطاع المصرفي " والذي يجب الإهتمام به وكذلك "الثقافة السائدة " في هذه البنوك وكل ذلك يشكل إدارة المعرفة " Knowledge Management " والتي يمكن تعريفها بأنها الطريقة التي تنفذ بها المهام لتسيير العمل التجاري .

## • مشكلة البحث :-

تتمثل مشكلة البحث في عدم وضوح مفهوم رأس المال الفكري في البنك الإسلامي السوداني واثره علي التكلفة مما يشكل تحدي كبير في مقدرة البنك علي منافسة راس المال الأجنبي ممثلاً في البنوك الأجنبية ، لذا يطرح الباحث التساؤلات الآتية:-

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

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

3. هل يؤثر رأس مال العميل علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني ؟

### • أهداف البحث :-

يهدف البحث الي تحقيق الأهداف الآتية :-

1. بيان مفهوم راس المال الفكري واثره علي التكلفة في البنك الإسلامي

السوداني .

2. بيان أثر راس المال البشري علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني.

3. بيان أثر رأس المال الهيكلي علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني .

4. بيان أثر رأس مال العميل علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني .

### • أهمية البحث :-

تكمن أهمية البحث في الآتي :-

1. ندرة الدراسات التي تناولت موضوع البحث في البنك الإسلامي السوداني

ولعل هذا البحث ربما يكون أولها في تناول وتوضيح اثر رأس المال الفكري

علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني .

2. تشجيع البنك الإسلامي السوداني بالإهتمام براس المال الفكري ليضمن

المنافسة والإستمرارية في مواجهة البنوك الأجنبية التي دخلت حديثاً الي

السودان .

3. أهمية رأس المال الفكري في تحقيق أهداف المنشأة بكفاءة وفعالية.

### • مناهج البحث :-

1. المنهج الإستنباطي : لتحديد محاور مشكلة البحث وصياغة

الفرضيات.

2. المنهج الإستقرائي : لإختبار فرضيات البحث.

3. المنهج التاريخي : لتتبع الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع

البحث.

4. المنهج الوصفي التحليلي : بإستخدام أسلوب دراسة الحالة لمعرفة

أثر رأس المال الفكري علي التكلفة في البنك الإسلامي السوداني - الخرطوم

### • فرضيات البحث :-

لتحقيق أهداف البحث تم إختبار الفرضيات الآتية :-

## 1. **الفرضية الأولى :-** يؤثر راس المال البشري علي تخفيض التكلفة

في البنك الإسلامي السوداني .**الفرضية الثانية :-** يؤثر راس المال الهيكلي علي تخفيض التكلفة في البنك الإسلامي السوداني

## 2. **الفرضية الثالثة :-** يؤثر راس مال العميل علي تخفيض التكلفة في

البنك الإسلامي السوداني .

### • **أدوات جمع البيانات :-**

تشتمل علي الآتي :-

- **البيانات الأولية** :- عن طريق الإستبانة.

- **البيانات الثانوية** :- من المصادر والمراجع والكتب والدوريات والمجلات

العلمية والإنترنت .

### • **حدود البحث :-**

تمثل حدود هذا البحث في الآتي:-

- **الحدود المكانية** :- البنك الإسلامي السوداني / الخرطوم.

- **الحدود الزمانية** :- 2012 م .

### • **هيكل البحث :-**

يتكون من مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة ، المقدمة وتشتمل علي الإطار المنهجي والدراسات السابقة ، أما الفصل الأول يشتمل علي مبحثين ، المبحث الأول يتناول مفهوم وأهمية رأس المال الفكري والمبحث الثاني يتناول طرق قياس رأس المال الفكري ، أما الفصل الثاني يتناول مفهوم وخصائص وأنواع وتكلفة الخدمات المصرفية ويشتمل علي مبحثين ، المبحث الأول مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات المصرفية ، أما المبحث الثاني فيتناول تكلفة الخدمات المصرفية. أما الفصل الثالث يتناول الدراسة الميدانية ويتكون من مبحثين ، المبحث الأول نبذة تعريفية عن البنك الإسلامي السوداني ، أما المبحث الثاني فيتناول تحليل البيانات وإختبار الفرضيات . أما الخاتمة فتشتمل علي النتائج والتوصيات .

