مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: مدى توافر أبعاد رأس المال البشري في القطاع المصرفي
اسم الكاتب: د. رامي محمد، د. لينا فياض، رائد خليل شارد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5465
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 00:06 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

Availability Of Human Capital Dimensions In The Banking Sector
A Field Study In The Private Commercial Banks In The Syrian Coast

Dr. Rami Mohammed [*]
Dr. Lina Fayad [**]
Raed Khalil Shard [***]

(Received 1 / 6 / 2020. Accepted 23 / 7 / 2020)

□ ABSTRACT □

The research aims to determine the availability of the dimensions of human capital: knowledge, experience, skills and capabilities in the branches of private commercial banks in the Syrian coast.

The research depended on the descriptive approach, and the research community included all officials (director, assistant director, head of department, head of a division or department) at the branches of private commercial banks in the Syrian coast, and by reliance on a comprehensive inventory method, (120) questionnaires were distributed to all officials in branches The aforementioned commercial banks, and (111) questionnaires were retrieved from them, (4) questionnaires were excluded due to their lack of suitability for statistical analysis, thus the number of retrieved and valid questionnaires for statistical analysis is (107) questionnaires, with a response rate (89.92%).

The results showed that the dimensions of human capital are available to a large degree in the banks under study, and with relative importance (79.1%).

Key words: Human Capital, Knowledge, Experience, Skills, Capabilities, Banking Sector.

[*]**Assistant Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
[**]**Assistant Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
[***]**Graduate Student (MA), Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**

مدى توافر أبعاد رأس المال البشري في القطاع المصرفي
"دراسة ميدانية في المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري"

الدكتور رامي محمد*
الدكتورة لينا فياض**
رائد خليل شارد***

(تاريخ الإيداع 1 / 6 / 2020. قُبِل للنشر في 23 / 7 / 2020)

□ ملخّص □

يهدف البحث إلى تحديد مدى توافر أبعاد رأس المال البشري: المعارف، والخبرات، والمهارات، والقدرات في فروع المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي، وشمل مجتمع البحث جميع المسؤولين (مدير، معاون مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة أو دائرة) لدى فروع المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري، وبالاعتماد على طريقة الحصر الشامل تمّ توزيع (120) استبانة على كافة المسؤولين في فروع المصارف التجارية الآنفة الذكر، واسترجع منها (111) استبانة، وتمّ استبعاد (4) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبذلك يكون عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي (107) استبانات، وبنسبة استجابة (89.92%).

أظهرت النتائج أنّ أبعاد رأس المال البشري متوفرة وبدرجة كبيرة في المصارف محل الدراسة، وبأهمية نسبية (79.1%).

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري، المعارف، الخبرات، المهارات، القدرات، القطاع المصرفي.

* **مدرّس، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.**
** **مدرّسة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.**
*** **طالب دراسات عليا (ماجستير)، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.**

مقدمة:

تنتمي منظمات الأعمال اليوم إلى بيئة تتسم بالتغيير والديناميكية الشديدة، فالعصر الذي تعيش حالياً به المنظمات هو عصر اقتصاد المعرفة والعولمة، والإنتاج المعاصر، والمنافسة الحادة والثورة في نظم المعلومات والاتصالات، ونتيجة للضغوطات التي فرضتها هذه الأحداث كان على المنظمات ضرورة التحول نحو أنماط تنظيمية جديدة تكون مرنة، وتُركز على المعرفة وعلى الأصول غير الملموسة أو ما يسمى رأس المال الفكري في توليد القيمة، فبعد أن كان رأس المال المادي هو عنصر الإنتاج الأساسي في المجتمعات الصناعية، تغير الوضع في عصر المعلوماتية والمعرفة والحكمة، وأصبحت المنظمات المالكة للمعرفة هي السيّدة، ومن لا يملك المعرفة يخرج من سوق المنافسة، وزادة الاهتمام برأس المال الفكري، وأصبح يُنظر إليه باعتباره المؤشر الوحيد لنجاح المنظمات، والعامل المساعد على المنافسة وتحقيق التفوق.

وقد أدى تركيز المنظمات القائمة على المعرفة والتكنولوجيا على إدارة أصولها الفكرية باعتبارها الثروة الحقيقية لها، وذلك لأنّ الأصول المادية تتآكل مع مرور الوقت وتنخفض قيمتها السوقية، عكس الأصول الفكرية سواء كانت بشرية، أو تنظيمية، أو علاقاتية، فهي الأساس الوحيد لبناء وتنمية القدرات التنافسية وإضافة قيمة للمنظمة وتحقيق ميزتها التنافسية، هذه الميزة التنافسية تُعتبر القاعدة التي يرتكز عليها أداء المنظمات لأنها تسمح لها بإضافة قيمة للعميل، وتحقيق التميّز والمحافظة على حصتها السوقية وزيادتها، وتحقيق الفاعلية، وهذا لن يتحقق إلا في ضوء قدرتها على إشباع حاجات متعامليها، واستثمار فعّال لرأس مالها الفكري.

يُعد رأس المال البشري بعداً أساسياً من أبعاد رأس المال الفكري، إذ لا يمكن للمنظمة أن تكون في غنى عنه في عالم يتسم بالمنافسة الشديدة، إذ تسعى المنظمات المعاصرة في ظل هذه البيئة إلى كسب ميزة تنافسية على غيرها من المنظمات العاملة في النشاط نفسه، وذلك من خلال تحقيق التميز عن طريق استغلال الطاقة الفكرية والعقلية للأفراد، فرأس المال البشري يؤدي دوراً مهماً في تحسين أداء المنظمة، فضلاً عن الدور الذي يؤديه في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال الإبداع في تقديم المنتجات وسعي المنظمة لتطوير المورد البشري باعتباره مصدراً للمعرفة بما يسهم بتحسين أدائها، وعليه يصبح من الضروري الاهتمام برأس المال البشري باعتباره أهم مكون من مكونات المنظمة وإدارته وتنميته واستثماره استثماراً أفضل من قبل تلك المنظمات لتعزيز قدراتها التنافسية من أجل بقائها في السوق واستمرارها في عملها.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة الدراسة في ظل ما قد تواجهه المصارف الخاصة من تحديات كبيرة يمكن أن تعرضها للإفلاس والفشل، وخصوصاً مع اشتداد المنافسة مع بداية مرحلة إعادة إعمار سورية، حيث تبين للباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجراها في المصارف الخاصة بمحافظة اللاذقية على عينة استطلاعية بلغت (30) عاملاً، والمقابلات التي أجراها أنّ هناك تباين في الاهتمام برأس المال البشري باعتباره مصدراً للمعرفة، وعدم الوضوح في مدى إسهامه في المنظومة الربحية للمصارف، وخصوصاً أنّ الطلب على خدمات تلك المصارف أظهرت انخفاضاً في الفترة الأخيرة؛ فضلاً عن عدم إظهاره ضمن فقرات الميزانية بالرغم من كونه أساس تحقيق تلك الأرباح، الأمر الذي يؤثر في أداء المصارف، ويمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤل الآتي: ما مدى توافر أبعاد رأس المال البشري (المعارف، الخبرات، المهارات، القدرات) لدى فروع المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري؟

أهمية البحث وأهدافه:

تتمثل أهمية البحث في حيوية الموضوع الذي تتناوله، وهو أبعاد رأس المال البشري (المعارف، الخبرات، المهارات، الخبرات)، ومدى توافرها في القطاع المصرفي، وما يمكن أن يمثله من إضافة للتراكم المعرفي، ومدى انعكاسها سلباً أو إيجاباً على أداء المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة، حيث أنه من الممكن أن تسهم نتائج هذا البحث في مساعدة المصارف التجارية محل الدراسة على الاهتمام بمواردها البشري باعتباره مورداً أساسياً في نجاحها، والعلاقات والمعايير الاجتماعية والثقة بين الموظفين.

يهدف البحث إلى تحديد مدى توافر أبعاد رأس المال البشري: المعارف، والخبرات، والمهارات، والقدرات في فروع المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري.

فرضيات البحث:

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسة الآتية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى توافر أبعاد رأس المال البشري، وبين المتوسط الواجب توافره.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى توافر بعد المعارف كأحد أبعاد رأس المال البشري، وبين المتوسط الواجب توافره.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى توافر بعد الخبرات كأحد أبعاد رأس المال البشري، وبين المتوسط الواجب توافره.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى توافر بعد المهارات كأحد أبعاد رأس المال البشري، وبين المتوسط الواجب توافره.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى توافر بعد القدرات كأحد أبعاد رأس المال البشري، وبين المتوسط الواجب توافره.

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي، وشمل مجتمع البحث جميع المسؤولين (مدير، معاون مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة أو دائرة) لدى فروع المصارف التجارية الخاصة في الساحل السوري، حيث استهدف البحث الحالي (11) مصرف، وهي (المصرف الدولي للتجارة والتمويل، المصرف العربي سورية، مصرف بيمو السعودي الفرنسي، مصرف عودة سورية، مصرف بيبلوس سورية، مصرف سورية والمهجر، مصرف الأردن سورية، مصرف سورية والخليج، مصرف الشرق، فرنسبنك سورية)، بينما تمّ استبعاد المصارف الإسلامية، كونها تعمل وفق أحكام الشريعة الاسلامية، وبناءً على ذلك وبالاعتماد على طريقة الحصر الشامل تمّ توزيع (120) استبانة على كافة المسؤولين في فروع المصارف التجارية الآنفة الذكر، واسترجع منها (111) استبانة، وتمّ استبعاد (4) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبذلك يكون عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي (107) استبانات، وبنسبة استجابة (89.92%).

لتحقيق أهداف البحث وبالاعتماد على الدراسات السابقة الواردة في متن البحث، تمّ تطوير "استبانة"، وقد تكونت الاستبانة من (20) عبارة موزعة على أربعة محاور شملت أبعاد رأس المال البشري (المعارف، الخبرات، المهارات،

القدرات). وتمّ توزيع الدرجات على بنود الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك بإعطاء الدرجة /5/ للإجابة متوافر بدرجة كبيرة جداً، والدرجة /4/ للإجابة متوافر بدرجة كبيرة، والدرجة /3/ للإجابة متوافر بدرجة متوسطة، والدرجة /2/ للإجابة متوافر بدرجة ضعيفة، والدرجة /1/ للإجابة متوافر بدرجة ضعيفة جداً، كذلك تمّ استخدام حزمة البرامج SPSS.25 للتحليل الإحصائي. وتمّ إخضاع هذه الاستبانة لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، حيث تمّ عرضها على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظتهم، وقد أجريت التعديلات اللازمة، كما تمّ اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وكانت النتائج وفق الجدول الآتي:

الجدول (1) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

المحاور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
بعد المعارف	5	0.811
بعد الخبرات	5	0.826
بعد المهارات	5	0.798
بعد القدرات	5	0.921
الثبات الكلي	**20**	**0.877**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات تساوي (0.877)، وهي أكبر من 0.70، كذلك يلاحظ أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من البعاد أكبر من 0.70، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للقياس والدراسة.

تمّ اختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري للعينة، الأهمية النسبية، اختبار (t) لعينة واحدة One- Sample T. test.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا)/عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = (5 – 1)/5 = 0.8

وبناءً عليه تمّ اعتماد التبويب المغلق، وتمّ تحديد المجالات الآتية:

الجدول (2) تبويب تدرجات سلم ليكرت الخماسي (تبويب مغلق)

المجال	درجة التوافر للأبعاد	الأهمية النسبية
1 – 1.8	منخفضة جداً	%(20-36)
1.81 – 2.60	منخفضة	%(36.2-52)
2.61 – 3.40	متوسطة	%(52.2-68)
3.41 – 4.20	كبيرة	%(68.2-84)
4.21 – 5	كبيرة جداً	%(84.2-100)

المصدر: من إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

1- دراسة (جابر، 2017) بعنوان: دور رأس المال البشري في تحقيق الأداء المتميز الجامعي: دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين في جامعة بسكرة نحو مستوى رأس المال البشري السائد، والتعرف أيضاً على مستوى الأداء المتميز السائد لديهم، بالإضافة إلى معرفة دور رأس المال البشري بأبعاده المختلفة في تحقيق الأداء المتميز لدى العاملين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين بجامعة بسكرة والبالغ عددهم (439) موظف وموظفة ذوي كفاءات، وتمّ استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة والتي بلغ حجمها (115) موظف وموظفة، حيث تمّ توزيع الاستبانات عليهم من خلال عدة زيارات ميدانية، واسترد منها (97) استبانة صالحة للتحليل. خلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: أنّ مستوى رأس المال البشري السائد في جامعة بسكرة جاء متوسطاً، كما كان مستوى الأداء المتميز لدى الموظفين بنفس الجامعة بمستوى متوسط، وتبين وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري بأبعاده المختلفة في الأداء المتميز لدى الموظفين.

2- دراسة (جبلاق والمحمد، 2018) بعنوان: دور رأس المال البشري في تفعيل القدرة الاستكشافية والقدرة على المراقبة في المصارف السورية الخاصة.

هدف البحث إلى تسليط الضوء وبشكل أساسي على تشخيص واقع دور رأس المال البشري كمكون من مكونات راس المال الفكري في تفعيل القدرة الاستكشافية والقدرة على المراقبة كقدرات ديناميكية تنافسية في المصارف السرية الخاصة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ولتحقيق أهداف البحث تمّ توزيع (75) استبانة على عينة من العاملين في خمس مصارف سورية خاصة، وهي: (السوري الإسلامي الدولي، البركة، بيمو السعودي الفرنسي، سورية والأردن، سورية والخليج)، ومن خمس مستويات وظيفية (مدير، معاون مدير، رئيس قطاع، رئيس قسم، موظف)،استرد منها (69) استبانة صالحة للتحليل. توصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين راس المال البشري والقدرة الاستكشافية، وغير معنوية بين راس المال البشري والقدرة على المراقبة.، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في القدرة على المراقبة ووجود دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في القدرة الاستكشافية.

3- دراسة (ليلى والهام، 2018) بعنوان: دور رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصناعية: دراسة حالة.

هدف الدراسة إلى التعرف على الإطار المفاهيمي للميزة التنافسية، والتطرق إلى ماهية رأس المال البشري وكيفية تحقيق الميزة التنافسية من خلاله، وإظهار مساهمة رأس المال البشري في ملبنة الأوراس في باتنة في الجزائر. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى استخدام منهج دراسة الحالة من خلال التطرق إلى دراسة حالة ملبنة الأوراس في باتنة لإبراز مساهمة رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية باعتماد على تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على عينة الدراسة بهدف تجميع البيانات المتعلقة بآراء العينة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في إطارات المؤسسة والبالغ عددها 65 إطاراً، أما العينة المستهدفة فتتكون من مجموعة إطاراتها حيث تمّ اختيارهم بصفة عشوائية وبلغ عددها 50 إطاراً وتمّ استرجاع 41 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي أي بنسبة إجابة بلغت 82%. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أنّ الاهتمام برأس المال البشري بعنصرية المتمثلين في المهارات والكفاءات لا يحظى بالاهتمام الكافي، ووجود درجة موافقة عالية لأفراد العينة على مساهمة رأس المال البشري في تحقيق الميزة

التنافسية للملبنة، وهذا يعكس وجود تباين في توفر عناصر رأس المال البشري حيث حصل عنصر المهارات على أعلى وزن بالمقارنة مع عنصر الكفاءات، مما يؤكد على أهمية المهارات في تعزيز امتلاك الملبنة لرأس المال البشري.

4- دراسة (DAHOU& HACINI, 2018) بعنوان:

Effect of Human Capital Management on Firm Performance via Balanced Scorecard.

تأثير إدارة رأس المال البشري على أداء الشركة عبر بطاقة الأداء المتوازن.

هدفت الدراسة إلى البحث في تأثير كل من رأس المال البشري وبطاقة الأداء المتوازن على أداء الشركة، حيث تمّ تطوير النموذج ليشمل مؤشرات الكفاءة والدافع والالتزام، بالإضافة إلى مجالات بطاقة الأداء المتوازن الأربعة (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، العملاء، الأداء المالي). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تمّ جميع البيانات من (4) شركات اتصالات في الأردن، وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، حيث تمّ توزيع (65) استبيان. أظهرت النتائج أنّ بطاقة الأداء المتوازن لها تأثير كبير على رأس المال البشري الفعالة، وكلاهما تأثيره إيجابي على أداء الشركة، كذلك كشفت النتائج عن الدور الاستراتيجي بين وظائف بطاقة الأداء المتوازن ومدى أهمية الاستثمار في الالتزام والتحفيز والكفاءات، وهذا من شأنه أن يؤدي بالتأكيد إلى زيادة أداء الشركة.

5- دراسة (Chigoze, *et al*, 2018) بعنوان:

Effect of Human Capital Development in Organizational Performance in Manufacturing Industries in South-East Nigeria.

تأثير تنمية رأس المال البشري في الأداء التنظيمي في الصناعات التحويلية جنوب شرق نيجيريا.

تهتم الدراسة في تأثير تنمية رأس المال البشري في تطوير الأداء التنظيمي للصناعات التحويلية جنوب شرق نيجيريا، حيث سعت الدراسة للتأكد من تأثير المعرفة على جودة المنتج، والتأكد من العلاقة بين المهارات وتعزيز الابتكار. اعتمدت الدراسة على منهج المسح الإحصائي، وتكون مجتمع الدراسة من 6230 موظفاً من شركات صناعية مختارة من جنوب شرق نيجيريا، وتمّ سحب عينة بحجم (358) فرد تمّ توزيع الاستبيان عليهم، وتمّ استرجاع (306) استبيان. أظهرت النتائج أنّ المعرفة لها تأثير إيجابي كبير على جودة المنتج، حيث تتمتع المهارات بعلاقة إيجابية كبيرة في تشجيع الابتكارات، وبالتالي تؤكد الدراسة على حاجة المنظمات إلى تحسين المهارات الحالية واكتساب مهارات جديدة عبر التدريب والتطوير، فمن المهم أن تقوم المنظمات بتدريب موظفيها لتمكنهم من اكتساب المعرفة لتعزيز الإنتاجية والحصة السوقية.

بعد استطلاع مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع رأس المال البشري، نلاحظ أنّ الدراسة الحالية هي امتداد للدراسات السابقة من ناحية تناولها لموضوع راس المال البشري، لكن البحث الحالي تركز على تحديد مدى توافر الأبعاد المحددة لرأس المال البشري في القطاع المصرفي، حيث استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تصميم أداة البحث "الاستبانة"، وفي تكوين الإطار النظري والمنهجي للبحث.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم رأس المال البشري: يُعدّ رأس المال البشري النواة الصلبة لرأس المال الفكري كأحد الأصول الغير ملموسة في المنظمة التي تُشّكل مورداً استراتيجياً يتمثل في مجموعة من القدرات والخبرات والمهارات التي يمتلكها العاملون في المنظمة التي يمكن إدارتها واستثمارها من خلال تعزيز طاقاتها التحسين المستمر لأدائها (Seleim, *etal*, 2007, P790). ويتضمن رأس المال البشري القدرات الفطرية فضلاً عن المعرفة والمهارات التي يكتسبها الأفراد طوال حياتهم، ومن الملاحظ أنّ عدد المهارات التي يكتسبها الأفراد طوال حياتهم تعتمد جزئياً على قدراتهم الأولية؛ فأي منظمة يجب

أن يكون لديها أفراد أكفاء وذو مهارة، إذ يعتمد التحسين المستدام للإنتاجية على رأس المال البشري، ويوصف رأس المال البشري بأنه مصطلح اقتصادي يشير إلى المهارات والمعارف التي يستفيد منها الفرد لخلق نتائج ذات قيمة مثل الإبداع والابتكار في العمل (Susanto, *etal*, 2008, P13)، إذ يُعدّ عنصراً أساسياً في تحسين أصول المنظمة والعاملين فيها من أجل زيادة الإنتاجية والحفاظ على ميزة تنافسية. ويُشير (العنزي، 2014، ص428) إلى أنّ الأفراد كانوا ومازالوا دائماً هم محور الارتكاز منظمات الأعمال، ولكن تزداد أهميتهم ويتقدم دورهم في صناعات اليوم المعتمدة على المعرفة، إذ يعتمد نجاحها بشكل كبير على المعرفة، والمهارات والقدرات التي يتمتعون بها، وخاصةً عندما يساعدون في تثبيت مجموعة المقدرات الجوهرية التي تميزها عن منافسيها، وعندما تكون مواهبهم قيّمة، ونادرة الحدوث وصعبة التقليد، فإنها تستطيع تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال العاملين أنفسهم. ويُعرّف (القيسي والطائي، 2014، ص716) رأس المال البشري بأنه: كل معرفة موجودة في عقول عاملي المنظمة، سواء كانوا من المبدعين أو الأفراد العاديين، إذ أنه لكل منهم مساحة من المعرفة الضمنية تتناسب وإمكانياته. ويرى الباحث أنّ رأس المال البشري هو مجموع المعرفة والقدرات والمهارات والكفاءات والخصائص الأخرى المتجسدة في الأفراد أو فئات من الأفراد، سواءً أكانت فطرية، أم مكتسبة، والتي تسهم في زيادة القيمة الاقتصادية للمنظمة، وهو مجموعة من الصفات والمواهب والطاقات التي تتيح للمنظمة بناء موارد بشرية كفؤة قادرة على مواجهة التحديات والعوائق التي تحدث جراء التغيير المستمر، وهذا يحث المنظمات التي تسعى للريادة إلى إعداد عاملين ذو كفاءة عالية من خلال إعداد برامج تدريبية لتأهيلهم، وإتاحة المعلومات لهم للتعلم منها.

ثانياً: أهمية رأس المال البشري: تنبثق أهمية رأس المال البشري في المنظمات بوصفه يُمثّل النخبة من الموارد البشرية، والتي تعمل على تقديم الأفكار الجديدة والابتكارات والابداعات التي تُسهم في تعزيز قدرة المنظمات على الاستجابة للتغييرات التي تحدث في بيئتها الخارجية، وتأكيداً على أهميته أشار إليه Becker بقوله: إنّ رأس المال البشري هو استثمار المنظمات في مجال التعليم والتدريب لزيادة معارف الموظفين وخبراتهم ومهاراتهم، والتي تؤدي إلى تعظيم إنتاجية المنظمة ومخرجاتها (Khasawneh,2011, P535). ويؤكد (Barton & Dellbridge,2011, P466) على أنّ الاستثمار في البشر مسألة جداً مهمة للمنظمات لأنه يُحقق مجموعة من الفوائد منها تحسين نوعية العمل، وحصول الأفراد على عوائد شكل دخل إضافي، وارتفاع الأجور، وزيادة الأمن الاقتصادي، وزيادة فرص العمل، وإدراك المنظمة للفوائد الاقتصادية.

كما يؤكد (Pedrini,2007, P347) على أهمية رأس المال البشري من خلال دوره الرئيس في صنع الأهداف الاستراتيجية ورصد وتحليل البيئة الخارجية والإشراف على العمليات الداخلية وقياس الكفاءة، فضلاً عن دوره المباشر في زيادة الإنتاجية ومن ثمّ تحقيق الاستخدام المنظم للموارد البشرية لكسب الميزة التنافسية للمنظمة ضد المنافسين الآخرين في السوق.

ويُعدّ رأس المال البشري المكون الأساسي لتحقيق التفوق والتميز في الأداء والإنتاجية المرتفعة، كما يمثل محوراً هاماً في قيادة التغيير، ويُعدّ من أهم المقاييس الأساسية لأصول الشركات، لكون الموجودات المعرفية مكسباً ثميناً في عالم اليوم، في ضوء ما تمتلكه المنظمات من طاقات بشرية، متنوعة ومتجددة وذات قوة، وتأثير على ديمومة المنظمات، وعليه فإنّ أهمية رأس المال البشري تتحقق في نقطتين أساسيتين (السعدي ومعارج، 2017، ص182):

1) الميزة التنافسية: رأس المال البشري ي المنظمات يعتبر بلغ الأهمية لإسهامه في تحقيق الميزة التنافسية، من خلال تأثيره على الأنظمة الإدارية في المنظمة.

2) مورد استراتيجي: بحيث يُعدّ رأس المال البشري مورداً استراتيجياً لأنه يُشكّل واحداً من أكثر العوامل الهامة لبناء ميزة تنافسية.

كما تتجلى أهمية رأس المال البشري باعتباره أحد الأصول الاستراتيجية الذي لابديل له للإبداع والمعرفة والتعلم والابتكار والخبرة والكفاءات والقدرات، والتي تحتاجها المنظمات اليوم بشكل مستمر لخلق أو إنشاء منتجات أو خدمات أو عمليات قادرة على الاستجابة للتغيرات السريعة في بيئتها الخارجية للحفاظ على الميزة التنافسية (Philip & Somboon, 2004, P5). إذ تكتسب أهمية رأس المال البشري بتأثيره الإيجابي على أداء المنظمات، وذلك من خلال:

1- أنّ المواهب تُسهّل للمنظمات تحسين عمليات الأعمال من خلال استراتيجيات أفضل وتأثير أفضل على أداء العمليات.

2- أنّ بقاء المنظمة تحت ظروف المنافسة العامة يعتمد على قابلية الأفراد في الابتكار، والتعليم المستمر.

3- يُسهّل من انتقال المعرفة التي تقود إلى ابتكار منتجات أو خدمات مما ينمي من قابلية المنظمة للابتكار.

4- خلق الموارد البشرية المؤهلة البارزة في المنظمة ينتج عنها منتجات أو خدمات ذات جودة عالية، والاحتفاظ بالعملاء الحاليين مع كسب عملاء جدد (Han, 2008, P388).

بناءً على ما سبق يمكن القول أنّ من الأمور الأساسية للمنظمات هو الاستمرار في الحفاظ على رأس مالها البشري، وتطويره مع متطلبات الأعمال والتحديات التي تواجهها في سبيل خلق فرص النمو والتطور، حيث يرى الباحث أنّ رأس المال البشري من أهم العناصر الإنتاجية التي يمكن أن تساهم في تحقيق التنمية، من خلال إدارته لكل عوامل الإنتاج، مما يساهم في تحسين الإنتاجية وتقليل التكلفة، ويعتبر رأس المال البشري العنصر الحيوي ضمن الاستراتيجيات الحديثة، وهو يشير إلى مجموعة المعارف والمهارات والخبرات المتراكمة من خلال عمليات التكوين المستمر ومن خلا المهارات المكتسبة أثناء تأدية العمل، وأنّ رغبة المنظمة في تقديم منتجات تلقى قبولاً في السوق بشكل مستمر يتطلب منها إلى جانب الإنفاق على البحوث والتطوير، ضرورة توار العنصر البشري القادر على الإبداع والتجديد والإبتكار، لذلك فإنّ امتلاك المنظمات لمثل هذه الميزة أصبح ضرورة حتمية لتحقيق أهدافها المنشودة.

ثالثاً: أساليب المحافظة على رأس المال البشري:

يعتبر رأس المال البشري المحرك الأساسي للمنظمة لأنه يمتاز بقدرات معرفية وتنظيمية تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة، وبالتالي فإنه يتوجب على المنظمة التي تسعى إلى التميز الحفاظ على رأس مالها البشري ومنع تسربه، وفيما يلي عرض لطرق المحافظة على رأس المال البشري (العمامي، 2014، 183-185):

1) تنشيط الحافز المادي والاعتباري: هناك الكثير من المؤثرات المثيرة للفرد تدفعه لأداء المهام الموكلة لديه على أكمل وجه من خلال إشباع حاجاته المادية والمعنوية والاجتماعية، وتتجسد في الآتي:

1- الجوانب المالية كالأجور والمكافآت ومشاركة الأرباح.

2- الجوانب المعنوية، وتكمن في الزيادة من شعور العاملين بأهميتهم وإشراكهم في الإدارة ومنحهم والتقدير.

3- تعزيز مكانة العاملين في المجتمع وتوفير التأمينات الصحية وفرص التطوير الذاتي.

2) التصدي للتقادم التنظيمي: حيث يعني التقادم عجز الفرد على تطوير مهارته وخبراته وتخلفه عن مواكبة التطورات الحاصلة في مجال اختصاصه، ويجب على المنظمات الساعية إلى الاحتفاظ براس المال البشري التصدي للتقادم من خلال تطوير العاملين لديها وجعلهم قادرين على مواكبة آخر التطورات، وهذا التصدي يجب أن يركز على جميع أنواع التقادم، والمتمثلة في الأنواع الآتية:

1- تقدم المعرفة، والذي يشمل تقادم الخبرات والمهارات الإدارية والفنية.

2- تقادم القدرات، ويظهر من خلال الجوانب الشخصي للفرد.

3- التقادم الثقافي المتبلور تحت تأثير القيم والمعتقدات والعادات الاجتماعية، والذي يتم ملاحظته عند إجراء التقويم للأداء.

3) مواجهة الإحباط التنظيمي: يتمثل الإحباط في عدم القدرة على إشباع بعض الحاجات، فتتولد نتيجة ذلك انفعالات لا يمكن تجنبها أو إخفاؤها فتعرضه للإحباط، ومن أهم مظاهر الإحباط التنظيمي ما يلي:

1- مظاهر مادية تشمل العدوان والتدخل الشخصي وتخريب الآلات.

2- مظاهر نفسية تضم عدم الرضا والاستياء والتوتر.

3- مظاهر تنظيمية تضم الغياب، وارتفاع معدل دوران العمل، وارتفاع نسبة الشكاوي، وضعف الولاء.

4) تقليل فرص الاغتراب التنظيمي: فالمبدعون والمتميزون غالباً ما يعانون من الاغتراب التنظيمي كونهم يمتلكون قدرات عقلية قد تكون متناقضة مع المعايير السائدة في المنظمة، ولذلك المنظمة يجب أن تسعى لخلق المناخ الملائم لهم وتعزيز ثقتهم في أنفسهم وفي أفكارهم من خلال تحفيزهم وتشجيعهم لأنهم هم الثروة الحقيقية للمنظمة.

5) تعزيز التميز التنظيمي: يُقصد بالتميز التنظيمي جميع الوسائل والأساليب التي من شأنها زيادة عدد المساهمات الفكرية للعاملين بالمنظمة من خلال امتصاص المعرفة المفيدة للأفكار الجديدة المتواجدة بعقولهم، وذلك يتم من خلال:

1- تشجيع الإبداع والعمل بروح الفريق واحترام الآراء وزيادة الحوارات المفتوحة بين جميع المستويات الإدارية للمنظمة.

2- زيادة عدد المتميزين بالمنظمة، أي زيادة رأس المال البشري، مما يمنح المنظمة القوة وقدرتها على البقاء والمنافسة.

3- توفير التكنولوجيا، وهي أمر هام لتطبيق المعرفة بشكل عملي وتساعد على تأهيل الفرد للتفوق والتميز، حيث أنّ التميز لا يتحقق إلا عن طريق التفوق المعرفي.

4- العمل على زيادة المستوى التعليمي وتطوير المهارات لرأس المال البشري.

بناءً على ما سبق يرى الباحث إنّ تنمية رأس المال البشري يتم من خلال إدخال الأفراد إلى برامج تدريبية وخطط تعليمية لزيادة قدراتهم الإنتاجية، وزرع روح الإبداع فيهم، والعمل على انتهاج أساليب وطرق لزيادة كفاءتهم، واستثمارهم للوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة، وجعلها قادرة على التنافس والاستمرارية في الصناعة التي تحوي العديد من المنافسين؛ كما أنّ الاستثمار في رأس المال البشري تعتبر عملية هامة للمورد البشري من خلال زيادة معارفه ومهارته وخبراته من جهة، وللمنظمة كذلك من خلال زيادة أرباحها، وإنتاجيتها، وتميزها على منافسيها من جهة أخرى، كما تشكل تحدي كبير لها لأنها تعمل على تحقيق هدفين أساسيين من خلال عملية الاستثمار في رأس المال البشري هما: هدف مادي يتمثل في العوائد المادية من الاستثمار كزيادة الأرباح، وهدف غير مادي يتمثل في زيادة الرصيد المعرفي لرأس المال البشري من خلال زيادة المعارف والمهارات والخبرات.

النتائج والمناقشة:

بناءً على نتائج تفريغ الاستبانة، نبين فيما يلي مدى توافر أبعاد رأس المال البشري (المعارف، الخبرات، المهارات، القدرات) في المصارف محل الدراسة، حيث قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة حسب كل بعد، وذلك وفق الآتي:

1) بعد المعارف:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى توافر بعد المعارف في المصارف محل الدراسة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
						مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
1	يمتلك العاملون في المصرف معرفة كاملة في مجال عملهم.	4.1	0.582	82	14.20	19.61	.000	دال
2	لدى العاملون في المصرف القدرة على إنجاز المهام الموكلة لهم بكل سهولة.	3.95	0.65	79	16.46	15.173	.000	دال
3	يُنجز العاملون في المصرف الأعمال الموكلة لهم بأفضل ما يكون بفضل المعارف التي يمتلكونها.	3.92	0.766	78.4	19.54	12.364	.000	دال
4	لدى العاملون في المصرف رغبة كبيرة في تجديد معارفهم.	3.95	0.664	79	16.81	14.845	.000	دال
5	لدى العاملون في المصرف القدرة على استيعاب وفهم المعلومات الخاصة بالعمل.	3.99	0.783	79.8	19.62	13.087	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.25

يبين الجدول رقم (3) أنّ جميع عبارات بعد المعارف حصلت على أهمية نسبية مرتفعة كون قيم متوسطاتها الحسابية تقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وهي تُقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مجالات مقياس ليكرت الخماسي المبينة في الجدول (4–13)، وهي تدل على امتلاك العاملون في المصارف محل الدراسة معرفة كاملة في مجال عملهم، حيث لديهم القدرة على إنجاز المهام الموكلة لهم بكل سهولة، وبأفضل ما يكون بفضل المعارف التي يمتلكونها، كما أنّ لدى العاملين رغبة كبيرة في تجديد معارفهم، ولديهم القدرة على استيعاب وفهم المعلومات الخاصة بالعمل. وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 14.2\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 19.62\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع توافر بعد

المعارف كأحد أبعاد رأس المال البشري في المصارف محل الدراسة. ولتحديد مدى توافر بعد المعارف كأحد أبعاد رأس المال البشري في المصارف محل الدراسة، تمّ حساب المتوسط الحسابي العام لكامل العبارات واختبار معنويته وفق الآتي:

الجدول (4) نتائج اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
107	3.9832	.31217	.03018	79.66	7.84

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
32.579	.000	.98318	.9233	1.0430

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.25

يبين الجدول رقم (4) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد المعارف ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.98318)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (7.84%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب بين المتوسط العام لبعد المعارف وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع (متوسط مقياس ليكرت 3)، وبالتالي نرفض الفرضية الأولى، ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ بعد المعارف كأحد أبعاد رأس المال البشري متوفر وبدرجة كبيرة في المصارف محل الدراسة، وبأهمية نسبية (79.66%).

2) بعد الخبرات:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى توافر بعد الخبرات في المصارف محل الدراسة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
						مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
6	يمتلك العاملون في المصرف خبرة واسعة في مجال العمل.	3.88	0.669	77.6	17.24	13.586	.000	دال
7	لدى العاملون في المصرف خبرات متنوعة في أكثر من مجال.	3.98	0.765	79.6	19.22	13.277	.000	دال
8	تساعد الخبرة لدى العاملين في المصرف على حل المشكلات بسرعة كبيرة.	4.04	0.751	80.8	18.59	14.281	.000	دال
9	تساعد الخبرة لدى العاملين في المصرف على إنجاز المهام في وقت أقل.	3.89	0.718	77.8	18.46	12.79	.000	دال

10	يستفيد العاملون في المصرف من المواقف التي يتعرضون لها باستمرار.	3.97	0.829	79.4	20.88	12.122	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.25

يبين الجدول رقم (5) أنّ جميع عبارات بعد الخبرات حصلت على أهمية نسبية مرتفعة كون قيم متوسطاتها الحسابية تقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وهي تُقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مجالات مقياس ليكرت الخماسي المبينة في الجدول (4−13)، وهي تدل على امتلاك العاملون في المصارف محل الدراسة خبرة واسعة في مجال العمل، وخبرات متنوعة في أكثر من مجال، بالإضافة إلى أنّ امتلاكهم للخبرة يساعدهم على إنجاز المهام في وقت أقل، وحل المشكلات بسرعة كبيرة، حيث يستفيدون من المواقف التي يتعرضون لها باستمرار. وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 17.24\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 20.88\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع توافر بعد الخبرات كأحد أبعاد رأس المال البشري في المصارف محل الدراسة. ولتحديد مدى توافر بعد الخبرات كأحد أبعاد رأس المال البشري في المصارف محل الدراسة، تمّ حساب المتوسط الحسابي العام لكامل العبارات واختبار معنويته وفق الآتي:

الجدول (6) نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
107	3.9514	.38347	.03707	79.03	9.70

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
25.664	.000	.95140	.8779	1.0249

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.25

يبين الجدول رقم (6) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد الخبرات ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.9514)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (9.7%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب بين المتوسط العام لبعد الخبرات وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع (متوسط مقياس ليكرت 3)، وبالتالي نرفض الفرضية الثانية، ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ بعد الخبرات كأحد أبعاد رأس المال البشري متوفر وبدرجة كبيرة في المصارف محل الدراسة، وبأهمية نسبية (79.03%).

3) بعد المهارات:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى توافر بعد المهارات في المصارف محل الدراسة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
						مؤشر الاختبارt	احتمال الدلالة	القرار
11	يتوفر لدى العاملون في المصرف القدرة على استخدام الوسائل الإلكترونية.	4.18	0.546	83.6	13.06	22.3	.000	دال
12	يساعد الفهم الواسع للوسائل الإلكترونية على إنجاز المهام الموكلة للعاملين.	3.99	0.68	79.8	17.04	15.073	.000	دال
13	يستعين العاملون ببعضهم البعض لحل المشاكل الخاصة بالعمل.	4.11	0.691	82.2	16.81	16.642	.000	دال
14	يستطيع العاملون الاتصال ببعضهم البعض من مختلف المستويات الوظيفية.	3.89	0.769	77.8	19.77	11.946	.000	دال
15	يعتمد العاملون في المصرف على أنفسهم لاكتساب مهارات جديدة تساعدهم على إنجاز المهام.	4.02	0.739	80.4	18.38	14.25	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.25

يبين الجدول رقم (7) أنّ جميع عبارات بعد المهارات حصلت على أهمية نسبية مرتفعة كون قيم متوسطاتها الحسابية تقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وهي تُقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مجالات مقياس ليكرت الخماسي المبينة في الجدول (4-13)، وهي تدل على قدرة العاملين في المصارف محل الدراسة على استخدام الوسائل الإلكترونية، حيث يساعدهم ذلك في إنجاز المهام الموكلة إليهم، وحل المشاكل الخاصة بالعمل، بالإضافة إلى ذلك يستطيع العاملون الاتصال ببعضهم البعض من مختلف المستويات الوظيفية، والاعتماد على أنفسهم لاكتساب مهارات جديدة تساعدهم على إنجاز المهام. وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 13.06\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 19.77\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع توافر بعد المهارات كأحد أبعاد رأس المال البشري في المصارف محل الدراسة. ولتحديد مدى توافر بعد المهارات كأحد أبعاد رأس المال البشري في المصارف محل الدراسة، تمّ حساب المتوسط الحسابي العام لكامل العبارات واختبار معنويته وفق الآتي:

الجدول (8) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
107	4.0374	.34437	.03329	80.75	8.53

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
31.161	.000	1.03738	.9714	1.1034

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.25

يبين الجدول رقم (8) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد المهارات ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (1.3738)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (8.53%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب بين المتوسط العام لبعد المهارات وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع (متوسط مقياس ليكرت 3)، وبالتالي نرفض الفرضية الثالثة، ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ بعد المهارات كأحد أبعاد راس المال البشري متوفر وبدرجة كبيرة في المصارف محل الدراسة، وبأهمية نسبية (80.75%).

4) بعد القدرات:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى توافر بعد القدرات في المصارف محل الدراسة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
						مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
16	يبذل العاملون في المصرف أقصى مجهوداتهم لإنجاز المهام.	3.96	0.686	79.2	17.32	14.52	.000	دال
17	يستفيد العاملون في المصرف من تجاربهم ولهم رغبة في تكراراها.	3.79	0.626	75.8	16.52	13.136	.000	دال
18	يتمتع العاملون في المصرف بشخصية قوية تجعلهم قادرين على إنجاز المهام.	3.8	0.758	76	19.95	10.971	.000	دال
19	لدى المصرف نظام حوافز مشجع للعمل.	3.8	0.829	76	21.82	10.027	.000	دال
20	لدى العاملون في المصرف طموحات عالية ورغبة كبيرة في تحقيق ذاتهم.	3.88	0.578	77.6	14.90	15.72	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.25

يبين الجدول رقم (9) أنّ جميع عبارات بعد القدرات حصلت على أهمية نسبية مرتفعة كون قيم متوسطاتها الحسابية تقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وهي تُقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مجالات مقياس ليكرت الخماسي

المبينة في الجدول (4-13)، وهي تدل على أنّ العاملون في المصارف محل الدراسة يبذلون أقصى مجهوداتهم لإنجاز المهام، حيث يستفيدون من تجاربهم السابقة، ويتمتعون بشخصية قوية تجعلهم قادرون على إنجاز المهام، ولديهم طموحات عالية ورغبة كبيرة في تحقيق ذاتهم، يضاف إلى ذلك لدى المصارف محل الدراسة نظام حوافز مشجع للعمل. وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ أدنى قيمة لهذا المعامل بلغت $CV = 14.9\%$ وأعلى قيمة له بلغت $CV = 21.82\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانس في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع توافر بعد القدرات كأحد أبعاد رأس المال البشري في المصارف محل الدراسة. ولتحديد مدى توافر بعد القدرات كأحد أبعاد رأس المال البشري في المصارف محل الدراسة، تمّ حساب المتوسط الحسابي العام لكامل العبارات واختبار معنويته وفق الآتي:

الجدول (10) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
107	3.8486	.32487	.03141	76.97	8.44

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
27.020	.000	.84860	.7863	.9109

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.25

يبين الجدول رقم (10) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد القدرات ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.8486)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (8.44%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب بين المتوسط العام لبعد القدرات وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع (متوسط مقياس ليكرت 3)، وبالتالي نرفض الفرضية الرابعة، ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ بعد القدرات كأحد أبعاد رأس المال البشري متوفر وبدرجة كبيرة في المصارف محل الدراسة، وبأهمية نسبية (76.97%).

5) أبعاد رأس المال البشري (اختبار الفرضية الرئيسة للبحث):

الجدول (11) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة للبحث

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
107	3.9551	.18808	.01818	79.1	4.75

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
52.531	.000	.95514	.9191	.9912

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.25

يبين الجدول رقم (11) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات جميع عبارات أبعاد رأس المال البشري ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.95514)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (4.75%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإنّ هناك فرق موجب بين المتوسط العام لأبعاد رأس المال البشري وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع (متوسط مقياس ليكرت 3)، وبالتالي نرفض الفرضية الرئيسة للبحث، ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ أبعاد رأس المال البشري متوفرة وبدرجة كبيرة في المصارف محل الدراسة، وبأهمية نسبية (79.1%).

الاستنتاجات والتوصيات:

أ- الاستنتاجات:

1) أظهرت النتائج أنّ بعد المعارف كأحد أبعاد رأس المال البشري متوفر وبدرجة كبيرة في المصارف محل الدراسة، وبأهمية نسبية (79.66%)، ويتجلى ذلك من خلال امتلاك العاملون معرفة كاملة في مجال عملهم، حيث لديهم القدرة على إنجاز المهام الموكلة لهم بكل سهولة، وبأفضل ما يكون بفضل المعارف التي يمتلكونها، كما أنّ لديهم رغبة كبيرة في تجديد معارفهم، والقدرة على استيعاب وفهم المعلومات الخاصة بالعمل.

2) أظهرت النتائج أنّ بعد الخبرات كأحد أبعاد رأس المال البشري متوفر وبدرجة كبيرة في المصارف محل الدراسة، وبأهمية نسبية (79.03%)، ويتجلى ذلك من خلال امتلاك العاملون خبرة واسعة في مجال العمل، وخبرات متنوعة في أكثر من مجال، بالإضافة إلى أنّ امتلاكهم للخبرة يساعدهم على إنجاز المهام في وقت أقل، وحل المشكلات بسرعة كبيرة، حيث يستفيدون من المواقف التي يتعرضون لها باستمرار.

3) أظهرت النتائج أنّ بعد المهارات كأحد أبعاد راس المال البشري متوفر وبدرجة كبيرة في المصارف محل الدراسة، وبأهمية نسبية (80.75%)، ويتجلى ذلك بقدرة العاملين على استخدام الوسائل الإلكترونية، حيث يساعدهم ذلك في إنجاز المهام الموكلة إليهم، وحل المشاكل الخاصة بالعمل، بالإضافة إلى ذلك يستطيع العاملون الاتصال ببعضهم البعض من مختلف المستويات الوظيفية، والاعتماد على أنفسهم لاكتساب مهارات جديدة تساعدهم على إنجاز المهام.

4) أظهرت النتائج أنّ بعد القدرات كأحد أبعاد رأس المال البشري متوفر وبدرجة كبيرة في المصارف محل الدراسة، وبأهمية نسبية (76.97%)، ويتجلى ذلك من خلال بذل العاملون أقصى مجهوداتهم لإنجاز المهام، حيث يستفيدون من تجاربهم السابقة، ويتمتعون بشخصية قوية تجعلهم قادرون على إنجاز المهام، ولديهم طموحات عالية ورغبة كبيرة في تحقيق ذاتهم، يضاف إلى ذلك لدى المصارف محل الدراسة نظام حوافز مشجع للعمل.

ب- التوصيات:

1) الاهتمام بالمورد البشري لا يقتصر على اعتباره كمورد، بل يجب الاهتمام به كرأس مال يجب الاحتفاظ به، خاصةً وأنه يعتبر المصدر الأساس لتحقيق التميز وتحسين الأداء في المصارف محل الدراسة.

2) تشجيع الطاقات والقدرات التي يمتلكها رأس المال البشري لدى المصارف محل الدراسة من خلال توفير الدعم والجو المناسب للتعبير عن قدراتهم ووجهات نظرهم وخلق روح المبادرة والإبداع لديهم.

3) ضرورة زيادة اهتمام المصارف محل الدراسة بتحسين مهارات الأفراد العاملين فيها من خلال التركيز على توفير فرص لتدريب جميع العاملين من خلال إتباع دورات تأهيلية مستمرة.

4) ضرورة اهتمام المصارف محل الدراسة بتطوير خبرات العاملين من خلال العمل على إشراكهم بالدورات التدريبية ومنحهم فرص التدريب المستمر في الجامعات.

5) ضرورة الاهتمام من قبل المصارف محل الدراسة بالأفكار الإبداعية للعاملين والاهتمام بالعصف الذهني وتوفير مناخ للابتكار، مما يمكنهم من تطوير وتحسين الخدمات المقدمة، الأمر الذي ينعكس على تحسين أداء المصارف.

6) ضرورة اهتمام المصارف محل الدراسة بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال منح المكافآت والحوافز، مما يساعدهم في تحسين أداء هذه المصارف.

References:

1- Jaber, Sana. The Role of Human Capital in Achieving Excellence in University Performance: A Case Study of the University of Mohamed Khaydar in Biskra, Master Thesis, Faculty of Economic and Management Sciences, University of Mohamed Khidr - Biskra, Algeria, 2017.

2-Jablaq, Ali; Muhammad, Aladdin. The role of human capital in activating the exploratory capacity and the ability to monitor in private Syrian banks, Al-Baath University Journal, Volume (40), No. (6), 2018, 137-156.

3- Layla, Bou Hadid; Important, revitalizes. The role of human capital in achieving the competitive advantage of the industrial establishment: a case study, Al-Quds Open University Journal for Research and Studies, forty-third issue, first volume, 2018, 221-234.

4- Al-Anazi, Saad Ali. Business Innovations: Readings in Administrative Excellence and Organizational Excellence, First Edition, Al Warraq Institution for Distribution and Distribution, Amman, Jordan, 2014, 428.

5- Al-Qaisi, Fadel Hamad; And Al-Taei, Ali Hassoun. Strategic management: theories, approaches, contemporary examples and issues, Al-Warraq Institution for Distribution and Distribution, Amman, Jordan, 2014, 716.

6-Saadi, expresses; Zodiac, Hadeel. Development of human capital through management practices, Journal of Economic and Administrative Sciences, Volume (23), No. (101), 2017, 168-178.

7-Al-Amami, Ghalia Abdel Salam Mahmoud. Human Capital in Business Organizations A theoretical introduction, The Scientific Journal of Economics and Trade, Third Issue, Ain Shams University, 2014, 175-197.

8- DAHOU, Khadra; Ishaq HACINI. Effect of Human Capital Management on Firm Performance via Balanced Scorecard, Management and Economics Review, Volume 3, Issue 1, 2018, 1-13.

9- Chigozie, Mbah Paulinus; AGA, Gelestina C. Onyia, Emmanuel. Effect of Human Capital Development in Organizational Performance in Manufacturing Industries in South-East Nigeria. International Journal of Academic Research economics and management sciences, Vol. 7 , No. 3, July 2018, 60-78.

10- Seleim. Ahmed, Ashour. Ahmed, Bontis, Nick. Human capital and organizational performance" Journal Management Decision Vol.45, 2007, 790.

11- Susanto. Antonius, Rachmawati. Dyna, Ongkorahardjo, Martina. Analysis Pengaruh Human Capital Terhadap Kinerja Perusahaan, Journal Akuntansi Dan Keuangan, VOL. 10, NO. 1, 2008, 13.

12- Khasawneh, S. Human capital Planning in higher Education Institutions, International Journal of Educational Management, Vol. 25, No. 6, 2011, 535.

13- Barton, H. & Dellbridge, R. Development in the learning Factory: Training Human Capital, Journal of European industrial Training. Vol. 13, No. 5, 2011, 466.
14- Pedrini, M. Human Capital Convergences in Intellectual Capital and Sustainability Reports", Journal of Intellectual Capital, Vol. (8), No. (2), 2007, 347.
15- Philip. Stiles, Somboon. Kulvisaechana. Human capital and performance, Judge Institut of Management, University of Cambridge. http://www.bus.tu.ac.th, 2004, 4.
16- Han. Tzu, Lin. Carol and Chen. Maves. Developing human capital indicator's: a three way approaching, journal learning, intellectual capital,Vol.5, No.4, http://www.nccur.lib.nccu. edu.tw/ bit stream, 2008, 388.