



اسم المقال: الاستثمار في رأس المال البشري مدخل للتميز دراسة ميدانية في عينة من المصادر التجارية في مدينة الموصل

اسم الكاتب: م.م. مها مصطفى جانكير بك

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/3585>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/12 02:53 +03

الموسوعة السياسية 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 السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – 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 تنمية الراafدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



تنمية الرافدين

العدد ١١٨ المجلد ٣٧ لسنة ٢٠١٨

الاستثمار في رأس المال البشري مدخل للتميز
دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية في مدينة الموصل

The Investment in human capital as an Entrance
for Excellence
A Field study of a Sample of Commercial Banks in the City of
Mosul

مها مصطفى جانكير بك
مدرس مساعد – قسم إدارة الأعمال
كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة الموصل

Maha Mustafa Jankeez Bag,
College of Administration and Economic
Mahamostifa@yahoo.com

تأريخ قبول النشر ٢٠١٤/٢/٢٦

تأريخ استلام البحث ٢٠١٣/٧/١

المستخلص

يعتمد نجاح منظمات الأعمال على إمكانياتها الفكرية وموجدهاتها المادية ، من هنا يجب أن تهتم هذه المنظمات بتطوير واستخدام رأس المال البشري من خلال انتهاء المداخل الحديثة في بنائه نظراً للدور والأهمية والقيمة التي يتمتع بها المورد البشري في منظمات الأعمال.

إذ يمثل رأس المال البشري مجموع المعارف والقرارات والمهارات والكفاءات والخصائص الأخرى المتجلسة في الأفراد سواء أكانت فطرية أم مكتسبة والتي تسهم في زيادة القيمة الاقتصادية للمنظمة، وعلى هذا الأساس فإن الاستثمار في تعلم الأفراد العاملين هو طريقة جديدة لتكوين سوق عمل داخلي أساسي ترتكز عليه المنظمة في بناء مواردها البشرية.

تضمن البحث تقييم تأثير فكري عن المفاهيم الخاصة برأس المال البشري والاستثمار فيه، والتمييز بوصفه النتيجة التي تسعى منظمات الأعمال كافة للوصول إليها، وانسجاماً مع هذا الطرح قدم البحث منهجهة التي شملت المعالجات الميدانية لمشكلة البحث وفرضياته من خلال استخدام الأساليب والوسائل الإحصائية المتمثلة بمعامل الارتباط ومعادلة خط الانحدار، وانتهى بتقديم جملة استنتاجات، منها أن تحقيق التمييز لمنظمات الأعمال إنما يتاثر بالاستثمار في رأس المال البشري في المصارف عينة البحث.

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري، الاستثمار في رأس المال البشري، التمييز.

Abstract

The success of the business organizations depends on their intellectual and physical assets. Hence, these organizations must be interested in the development and use of human capital through modern approaches due to the role, importance and value of the human resource in business organizations. Human capital represents the sum of knowledge, abilities ,skills, competencies and other attributes embodied in individuals whether they were innate or acquired which contribute to increase the economic value of the organization ;on this basis, the investment in teaching the personnel is a new way to create an essential internal labor market for the organization to build its human resources. The research included providing intellectual framing for the concepts of human capital and investing within it , and excellence as it is a result that sought by all the business organizations .In consistent with this proposal , the research methodology involved the field treatments for problem and hypothesis of the research through the use of statistical methods such as correlation and regression line equation ,then it ended with conclusions among which is that the excellence of business organizations are affected by investment in human capital in the banks which are the sample of the research.

Key Words: *human capital, Commercial Banks, business organizations, human capital.*

مقدمة

يعد الاستثمار في الموارد البشرية أمراً هاماً وضرورياً، لما للموارد البشرية من أهمية قصوى في اكتساب الثروة الحقيقة للدول، وبالاخص الدول التي تسعى إلى تحقيق النجاح بأعلى درجاته للوصول إلى التميز، لهذا السبب تنبهت المنظمات لأهمية الاستثمار في رأس المال البشري، فأحسنت التخطيط والتنفيذ لبرامج محددة تبني الثروة البشرية، وكانت شعارات أغلب القادة الإداريين هي تعظيم عائد المورد البشري، لأنه الثروة الأكثر أهمية بالنسبة للمنظمة، فالعنصر البشري بما لديه من قدرة على التجديد والإبداع، والابتكار، والتطوير يمكنه أن يتغلب على ندرة الموارد الطبيعية وألا يجعلها عائقاً نحو النمو والتقدم عن طريق الاستغلال الأفضل إن لم يكن الأمثل لطاقات المجتمع العملية والإنتاجية، كونه يؤدي إلى بناء منظمة متميزة أساسها متلقي تحقق لها قدرات عالية وقوية في مواجهة التغيرات والأوضاع الخارجية المحيطة بها من ناحية، وبما يكفل لها تحقيق الترابط والتناسق الكامل بين عناصرها ومكوناتها الذاتية واستثمار قدراتها المحورية والمتلقي بذلك في الأسواق وتحقيق العوائد والمنافع لأصحاب المصالح من المالكين للمنظمة وعاملين بها ومتعاملين معها والمجتمع بأسره من ناحية أخرى.

الإطار المنهجي

مشكلة البحث

يعد الاستثمار في المورد البشري أحد الاستراتيجيات الإدارية الحديثة التي تركز على الاستغلال الرشيد لتلك الموارد من خلال تنمية مهاراتهم وقدراتهم الإبداعية، والتحدي الكبير الذي يواجه منظمات الأعمال في كسب ولاء المورد البشري للوصول إلى مستوى رفيع من التميز والنجاح، لهذا تكمن مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. هل يسهم الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق التميز للمنظمات؟
٢. ما مدى العلاقة بين استثمار رأس المال البشري وتحقيق التميز في المصادر المبحوثة؟
٣. ما مدى تأثير عملية الاستثمار في رأس المال البشري في الوصول للتميز في الميدان المبحوث؟

أهمية البحث

يكتب البحث أهميته من خلال تركيزه على الطاقة البشرية التي خلقها الله سبحانه وتعالى في الإنسان والتي تشمل قدراته العقلية والبدنية المؤهلة لاكتساب المواهب النادرة والتي تبني طاقته في التجديد والإبداع والابتكار والابداع من أجل استغلال هذه الموارد بصورة رشيدة واستثمارها أفضل استثمار، لأن الإنسان يرتبط بقيمه وعاداته وثقافاته ومعارفه ليترجم بذلك سلوكه وأفكاره كونه يتأثر بها، ويتوقف مدى إنتاجه وإنجازاته المادية والفكرية على مقدار الاهتمام الذي يحصل عليه من البيئة المحيطة به وبالاخص المنظمة التي يعمل بها، لهذا على المنظمة أن تهتم بالمورد البشري للنهوض بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، لأنه حجر الأساس لأي نجاح أو تميز تسعى المنظمة إلى تحقيقه.

أهداف البحث

يسعى البحث إلى بيان أهمية الاستثمار في رأس المال البشري كونه الثروة الأكثر أهمية والتي تسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية في إطار قيم التميز التي تسعى أغلب المنظمات للوصول إليها بمستوى يرقى بها إلى النجاح والفرد بين المنظمات المنافسة الأخرى.

فرضية البحث

تبني البحث الفرضيات الآتية:

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري وتحقيق التميز في المنظمات المبحوثة. يمارس الاستثمار في رأس المال البشري تأثيراً معنوياً في تحقيق التميز في المنظمة المبحوثة.

حدود البحث ومجتمعه وعيته

عدت المدة من كانون الأول ٢٠١٢ إلى أيار ٢٠١٣ بوصفها حدوداً زمانية للبحث، واعتبر مصرف الرافدين وعدد من فروعه، ومصرفي الشرق الأوسط، والموصى للتنمية والاستثمار في مدينة الموصل بوصفها الحدود المكانية مجتمعاً للبحث، أما فيما يخص عينة البحث فانحصرت بأعضاء مجلس الإدارة ورؤساء الأقسام وتخصصات أخرى في المصرف، حيث تم استحصال (٤٠) استثماراً في المصارف الحكومية و(٢٥) استثماراً في المصارف الأهلية وبشكل صالح للتحليل.

أساليب جمع البيانات

تم اعتماد الأساليب الآتية:

١. الجانب النظري: تم توظيف ما تيسر لنا من مراجعات علمية عربية وأجنبية ذات صلة بموضوع البحث.
٢. الجانب التطبيقي: اعتمدت استثماراً إستثنائية أعدت لأغراض هذا البحث بما يتاسب مع واقع المصادر التجارية في العراق.

أساليب تحليل البيانات

تم استخدام المؤشرات الإحصائية الآتية في تحليل البيانات:

١. التكرارات والنسب المئوية لوصف سمات الأفراد المبحوثين.
٢. الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات البحث.
٣. معامل الارتباط للتعرف على مدى وجود علاقة بين المتغيرين.
٤. معادلة خط الانحدار البسيط لتحديد علاقة التأثير بين متغيرات البحث.

أداة البحث وثباتها

تم اعتماد استثماراً إستثنائيّاً بوصفها الأداة الرئيسية لجمع بيانات الجانب العملي، وقد تضمنت الاستثمار ثلاثة محاور أساسية قدم المحور الأول خصائص الأفراد المبحوثين، فيما عرض المحور الثاني العبارات الخاصة بالمتغير المستقل (الاستثمار في رأس المال البشري)، وتضمن المحور الثالث الفقرات الخاصة بالمتغير المعتمد (التميز)، وخضعت الاستثماراً لعدة اختبارات تضمنت عرضها على عدد من الأساتذة ذوي الاختصاص لغرض الاستشارة، ولضمان الصدق الظاهري في الاستبيان، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي ذي الدرجات (أتفق بشدة، أتفق، محابي ، لا أتفق ، لا أتفق بشدة) ، وبهدف التأكيد من صدق مضمون الاستثمار وبعد توزيعها على الأفراد المبحوثين تم إجراء الاختبارات الآتية عليها :

١. قياس ثبات الاستبيان من خلال معامل كروم باخ ألفا والذي بلغ (0.9144) على المستوى الكلي للمتغيرات، في حين بلغ معامل ألفا لكل من رأس المال البشري (0.8593)، وللتميز (0.837).

٢. تم استخدام طريقة التجزئة النصفية (Split- half) للكشف عن ثبات الاستبانة وتعتمد هذه الطريقة على إيجاد معامل الارتباط بين قيم الأسئلة الفردية والأسئلة الزوجية في الاستبانة، ومن ثم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون (Spearman Brown) فإذا كان معامل المعلوّبة (0.67) على وفق هذه المعادلة فإنه يعد كافياً للبحوث التي تعتمد الاستبانة أداة لها (الدجاج، ١٩٩٨، ١٢١)، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بفقرات الاستبانة (0.8927) وهو معامل عالٍ وبالإمكان الاعتماد عليه.

الإطار النظري

أولاً- مفهوم رأس المال البشري

يطلق مصطلح رأس المال البشري^٠ على المعرفة المحفوظة في ذهن الأفراد العاملين والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصياً، وتمثل في المهارات والابداع والخبرات (صالح، ٢٠٠٩، ١٣٦). وعرف (نجم، ٢٠١٠، ١٣٦) رأس المال البشري بأنه المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون بضمها المهارات، الخبرات، الابتكار. بينما نظرت دراسة أخرى إلى رأس المال البشري من منظور إداري بحث، وذلك من خلال الاهتمام بكل ما يتعلق بالمورد البشري الذي تحتاجه المنظمة لتحقيق أهدافها، وهذا يشمل اختيار هذه الموارد والإشراف على استخدامها وصيانتها والحفظ عليها وتوجيهها لتحقيق أهداف المنظمة وتطويرها، أي إنها عملية تتكون من أربع خطوات تتضمن البعد الذي يتعلق بالأفراد والإدارة، والحصول عليهم وإعدادهم، وتنشيطهم والبقاء عليهم، وهي أيضاً تطبيق وظائف الإدارة من تحفيظ وتنظيم وتوجيه ورقابه بالنسبة لرأس المال البشري (عباس، ٢٠٠٠، ٣٠).

بينما يرى (Obisi and Anyim, 2012, 128) رأس المال البشري أنه المواهب والمهارات والكفاءات وغيرها من المزايا التي يمتلكها الأفراد والتي تمكّنهم من تحقيق الاستخدام الأفضل ويحقق لمنظمتهم المزيد من المنافع . ويتفق في ذلك (Johnston, 1998, 54) الذي نظر إلى رأس المال البشري على أنه المعرفة والمهارات التافسية ، والتي تشمل العاملين المعنيين بالنشاط الاقتصادي للمنظمة . بينما اعتبر (Mahlingam, 2001, 33) رأس المال البشري بأنه عبارة عن خبرة العاملين التي تتضمن اكتساب الزبائن والاحتفاظ بهم والعمل بكفاءة لإرضاء حاجاتهم (حسين، ٢٠٠٧، ٣٠)، في حين عدّ عدد من الكتاب ومنهم (Penning et al, 1998, 2) أن رأس المال البشري هو المهارات والمعرفة للمتخصصين التي يمكن أن تستخدم لتقديم خدمات قيمة، أما (Daniels and Noordhuis, 2002, 614) فيرى أنه المعرفة الضمنية الموجودة في أذهان العاملين والتي تتضمن المعرفة والمهارة وتوجهات العاملين وهو يفقد بمعادرة العاملين المنظمة.

ثانياً - ماهية الاستثمار في رأس المال البشري

يمثل رأس المال البشري المعارف والمهارات والقدرات التي تجعل العنصر البشري قادرًا على أداء واجباته ومسؤولياته الوظيفية بكل فعالية واقتدار، وتعلق تنمية رأس المال باستقطاب ومساندة العنصر البشري والاستثمار فيه، وذلك باستخدام العديد من الوسائل التي تتضمن التعليم والتدريب وإعطاء النصح والارشاد والتدريب الميداني والاشراف المباشر، كما يفهم من رأس

^٠ يُعد رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي من مكونات رأس المال الفكري الذي يمثل المعرفة والمعلومات والخبرة والملكية الفكرية التي يمكن استخدامها لخلق وتنمية الثروة ، أما رأس المال الهيكلي فهو يشير إلى القدرات التنظيمية التي تسمح بالمشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها عن طريق الموجودات الفكرية الهيكيلية المتمثلة في نظم المعلومات وبراءات الاختراع وحقوق النشر والتاليف والعلامة التجارية التي تمثل شخصية الشركة وقيمتها وهويتها.

المال البشري على أنه الانتاج الاضافي الزائد عن إنتاج العمل غير المهاري للأفراد ذوي المهارات والمؤهلات (Shenhar, 2002, ٥).

و يعد الاستثمار في العنصر البشري ضرورة تملتها تطورات الحياة وظروف وخطط التنمية، بل إن الاستثمار في الأفراد لبناء التميز والكفاءة يعد من أفضل الاستثمارات وأنجحها (كلثوم والعيد، ٢٠١١، ٣). وهناك العديد من التعريفات التي تتراولت مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري، إذ جاء في تقرير التنمية الإنسانية العربية بأنه النواة الصلبة نسبياً لرأس المال المعرفي، أما برنامج الأمم المتحدة الإنمائي فيعرف الاستثمار في رأس المال البشري بأنه كل ما يزيد من انتاجيه العمل والأفراد من خلال المهارات المعرفية التي يكتسبونها من خلال العلم والخبرة (الزبيدي، ٢٠١١، ١٢٥)، في حين أن (السعادي، ٢٠١١، ٢٨٩) عد الاستثمار في رأس المال البشري بمثابة المدخلات التي توظفها الشركات في المawahب والتقنيات التي تعزز المنافع التنافسية وتكون قيمة فريدة، ويجب أن تبقى بعيدة عن منازل الشركات الأخرى، أي إن العاملين الذين يملكون هذه المواقف هم فقط الذين يكونون مؤهلين ليصبحوا رأس المال البشري، وبذلك فإن مهارات الأفراد هي موجودات وممتلكات الشركة كبقية الموجودات الأخرى الملموسة.

كما إن الاستثمار في رأس المال البشري يعرف على أنه مجموعة المفاهيم والمعرفات والمعلومات من جهة، والمهارات والخبرات وعناصر الأداء من جهة ثانية، والاتجاهات والسلوكيات والمثل والقيم من جهة ثالثة، والتي يحصل عليها الإنسان عن طريق نظم التعليم النظامية وغير النظامية والتي تسهم في تحسين إنتاجية وبالتالي تزيد من المنافع والفوائد الناجمة عن عمله (Obisi and Anyim, 2012, 129). ولقد أكد العديد من الكتاب والباحثين ومنهم (الفرید مارشال) على أهمية الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره استثماراً وطنياً وفي رأيه إن أعلى أنواع رأس المال قيمة هو رأس المال الذي يستثمر في الإنسان، إذ بوساطته تتقدم الأمم، والاقتصاد ذاته ذو قيمة محدودة إن لم يستغل في سبيل التقدم، وذلك عن طريق الموارد البشرية التي تحول الثروات من مجرد كميات نوعية إلى طاقات تكنولوجية متعددة تحقق التقدم المنشود (Marshall, 1990, 218). وفي السياق نفسه يرى بعض الكتاب أن من الضرورات أو الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بالموارد البشرية هو التقدم التكنولوجي الذي يقلل من قيمة الوظائف التي لاتحتاج إلى مهارات عالية، ويخلق في مقابل ذلك وظائف جديدة ترتكز على المعرفة، و تعمل على تغيير الأهمية النسبية لعوامل الانتاج، مما يتطلب ذلك تنمية أو استثمار رأس المال البشري من حيث الكم والكيف (الزبيدي، ٢٠١١، ١٢٥).

ولهذا فإن تحويل العنصر البشري إلى عنصر من أهم العناصر الإنتاجية يؤدي إلى مأسمهاته في تحقيق التنمية، ولكن لن يؤدي هذا العنصر دوراً دون تعليم، حيث يسهم التعليم في تراكم رأس المال البشري، ويزداد القدم التقني سرعة عندما تكون قوة العمل أحسن تعليماً، من هنا فإن تراكم رأس المال البشري يساعد في القدم التقني، وبعد مصدراً من مصادر النمو المستدام (كلثوم والعيد، ٢٠١١، ٥)، وليس التعلم فقط له دور في تعاظم أهمية رأس المال البشري، بل إن التدريب وتنمية الموارد البشرية في أثناء الخدمة يعد استثماراً رأسمالياً، وإن تكاليف تدريب الموارد البشرية يترتب عليها زيادة مهمة في الطاقة الإنتاجية، إذ إن الإنفاق على دفع كفاءة الموارد البشرية وتحسين طرائق أداء العمل يزيد من عدد الوحدات المنتجة للمرة نفسها مما يقلل التكلفة الكلية والمتوسطة للوحدة المنتجة، ويعطي فرصة أكبر لجني المزيد من الأرباح (أحمد، ٢٠٠٢، ١٠).

ومن هذا المنطلق يجب على المنظمات أن تحظى بأفراد ذوي إمكانيات خلقة إذا أرادت أن تطور منتجات أو تقنيات جديدة، فالأداء المتميز لها يستند إلى مقدار كبير من المعرفة والمهارات والخبرة العملية، وقد أكد العديد من الكتاب والباحثين ومنهم (Bass, 1998)، و (Backer and Hustled, 1998) على أثر الموجودات غير الملموسة وبشكل خاص (رأس المال البشري) في زيادة القيمة الاقتصادية للمنظمات، وذلك من خلال ما يمتلكه العاملون من معارف ومهارات وخبرات مختلفة، فالعديد من الشركات تفتقد في الغالب إلى المعلومات بنشأة العوائد على الاستثمارات في الموجودات غير الملموسة نتيجة سوء التخصيص لكل منها على حدة أو سوء توجيه للاستراتيجيات الاستثمارية، مما يؤدي إلى وجود كلف عالية بشكل غير عادي لرأس المال غير الملموس (القربيسي، ٢٠٠٧، ١٤٣).

ويشير (الروسان والعجلوني، ٢٠١٠، ٣٨) إلى أن القدرات والخبرات والمهارات المكونة لرأس المال البشري غير متساوية بين الأفراد العاملين، فهناك فئة معينة منهم تمتلك المكونات المذكورة بشكل يفوق الآخرين، ويمكنهم ذلك من إنتاج أفكار جديدة تتعدى الإيجاب على المنظمة ومنتجاتها.

لذلك نجد إن رأس المال البشري يمتاز بسمة لا تتوافر في غيره، وهي أن منحنى انتاجيته يتضاعد بنفس اتجاه منحنى خبراته ومهاراته، وأن عمره المعنوي يتعدد مع تغيرات العصر، ولن ينذر إلا بتوقف عمره الزمني، ومعنى ذلك أنه لا يخضع لقانون المنفعة المترافقية (القربيسي، ٢٠٠٧، ٤٣).

ثالثاً - التميز

مع زيادة حدة المنافسة والتغير الحاصل في طبيعة إنجاز الأعمال كنتيجة للتطور الكبير والمتسارع في عالم التكنولوجيا والاتصالات، ومع تزايد أهمية المعرفة وسطوة العقل البشري، ظهرت عدة مفاهيم ادارية حديثة توافق هذه المستجدات، وأصبحت تمثل مدخلاً وإنموذجاً مهماً للمنظمات التي تسعى إلى النجاح ، ولعل التميز يمثل أحد أهم هذه المفاهيم والذي أصبح يشكل عاماً مساعداً لمنظمات الأعمال لضمان لها البقاء والاستمرارية والتطوير المستقبلي .

وقد قدم العديد من الكتاب والباحثين مفاهيم متعددة للتميز، فالأنموذج الأوروبي عرف التميز بأنه تلك الممارسة المتصلة في إدارة المنظمة وتحقيق النتائج، والتي ترتكز على مجموعة من المعايير الجوهرية (الجعبري، ٢٠٠٩، ٩٠) و (حسن، ٢٠٠٩، ٣١٨). في حين أشار (طويل، ٢٠٠٤، ٤) إلى أن التميز يعني الابتكار، وهو الإتيان بما هو مختلف عن الآخرين المنافسين أو غير المنافسين، فهو ينشئ شريحة سوقية من خلال الاستجابة المنفردة لاحتاجاتها عن طريق الابتكار، أو هو تحقيق ميزة تنافسية، بمعنى أن تكون الأفضل من المنافسين في واحد أو أكثر من الأساليب التنافسية (التكلفة، الجودة، الاعتمادية، المرونة، الابتكار)، أو هو قدرة المنظمة على التوصل إلى ما هو جديد بشكل أكبر وأسرع من المنافسين في السوق. ومن وجهة نظر ثانية فإن عملية التميز لن تتحقق بالتركيز على أمر واحد وأدائه بصورة أفضل، بل السعي إلى الارقاء بمستوى الأداء والمحافظة على هذا المستوى بالالتزام بالنظر للأداء كمفهوم متغير الإبعاد، فهناك العديد من العوامل التي يجب أن تجتمع سوية حتى يمكن وصف الأداء بالتميز، فالمؤسسات ذات الأداء المتميز يرجع وجودها إلى وضوح الأهداف الأساسية المتمثلة في الالتزام بالتطوير والتحسين وتوفير الوسائل التي تمكنها من العمل بشكل يرضي كل شركائها، فالتميز هو رهينة توافر المهارات والقدرات من مستوى مرتفع من القادة، لديهم القدرة على الابتكار بالشكل الذي يسمح لهم بالتفوق والتميز في الأداء (درويش، ٢٠٠٦، ٧٣٤).

رابعاً - التميز في رأس المال البشري

بعد المورد البشري الأصل الأعلى قيمة في أية منظمة، وبالتالي فإن استثمار الجهود المرتبطة بإدارة الموارد البشرية يعتبر من العناصر الفاعلة في تحقيق التميز الذي من خلاله يتم خلق بيئة عمل تطويرية ومناخ ابداعي يمكن الموارد البشرية من تركيز اهتمامها نحو تحقيق أهداف المنظمة والوصول إلى نتائج داعمة لتحقيق التميز.

ويتضمن التميز في الإدارة الحديثة التركيز على بعدين محوريين هما (السلمي، ٢٠٠٢، ٧) **البعد الأول:** إن غاية الإدارة الحقيقة هي السعي إلى تحقيق التميز بمعنى إنجاز نتائج غير مسبوقة تتفوق بها على كل من منافسيها، بل وتتفوق بها على نفسها بمنطق التعلم .

البعد الثاني: إن كل ما يصدر عن الإدارة من أعمال وقرارات وما تعتمده من نظم وفعاليات يجب أن يتسم بالتميز، أي الجودة الفائقة الكاملة التي لا تترك مجالاً للخطأ أو الانحراف، وبهيئة الفرص الحقيقة كي يتحقق تنفيذ الأعمال الصحيحة تماماً من أول مرة . وبالبعض متطلبات ويعتبران وجهين لعملة واحدة، ولا يتحقق أحدهما من دون الآخر، كما إن بعدي التميز يعتمدان اعتماداً كلياً و تماماً على استثمار الرصيد المعرفي المتراكم والمتجدد باستمرار وتيسير السبل للتعلم التطبيقي حتى يتم تفعيل تلك المعرفة على أرض الواقع.

إن تطبيق استثمار المعرفة في المنظمات لابد وأن يقود إلى تحقيق التميز من خلال تمكين المنظمة على صياغة أفضل وتطبيق أنساب للإستراتيجية التنافسية لها والمعتمدة على العناية والاهتمام بمتطلبات المعرفة الاستراتيجية التي تصبح فيها إدارة المعرفة مسألة إستراتيجية وما تتحقق من دعم مباشر للإستراتيجية التنافسية للمنظمة (الحواجرة، ٢٠٠٧، ٧). ومن جهة أخرى إذا تعمقنا في الموضوع ونظرنا له من منظور آخر وهو المنظور الاستراتيجي نرى جهود المنظم ذات الأداء العالي أو المتميزة تعتمد على ثلاثة قدرات رئيسة لغرض مواجهة هذه التحديات هي: العاملون، العمليات، التكنولوجيا، وإن أهم فقرة من هذه القدرات هي العاملون وتحديداً أولئك الذين يمتلكون القدرات العالية والمتميزة والفردية والمتعددة، ونذكر القدرات الإستراتيجية التي تعد في إطار النظرة المستندة إلى الموارد إطاراً جديداً لتحليل المسارات الحرجة للمنافسة والتتفوق والإبداع وتنوير الخيارات الإستراتيجية، فالغرض من رأس المال البشري الاستراتيجي هو مساعدة قادة المنظمات لجعلهم أكثر قدرة على الاستجابة للتحديات التي تواجهها في إطار سعيها لتحقيق رسالتها وأهدافها وصولاً إلى تحقيق ميزاتها التنافسية وتتفوقها في مجال عملها، والمشكلة التي تواجهها المنظمات في الوقت الحاضر هي عدم وجود مدخل استراتيجي ثابت يمكن من خلاله للمنظمات أن تحكم وتدبر وتحافظ على رأس المال البشري الذي تحتاجه لغرض تحقيق التفوق في عملها (حسين، ٢٠٠٧، ٨١)، لهذا فإن بعض الكتاب ومنهم (Chen and Lin) يرون أن رأس المال البشري الاستراتيجي يعد موجود ذو قيمة عالية ومتميز ومتفرد ويسمى في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، إن هذه القيمة والتفرد العالي يتم استخدامهما من قبل منظمات الأداء العالي، وذلك بهدف تعظيم نوعية الاستثمار في موجوداتهما (العنزي، ٢٠٠٦، ٢٣). ولقد تعمق بعض الكتاب والباحثين في هذا الموضوع بحيث أنهم يعتبرون أن حُسن الاستثمار في رأس المال البشري ينعكس على تحقيق مستويات أداء عالية أو ما يسمى بـ (الأداء المربع)، بدلالة زيادة الربحية ونمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية، إذ إن المقدرة العقلية تؤثر على الأداء المالي للمنظمات، وهذا يؤكد وجود علاقة إيجابية بين استثمار المقدرة العقلية والأداء المالي، فالمنظمات التي كانت تمتلك رأس مال بشري متميز إنسم أداؤها

بمعدل عال للعائد على الاستثمار (ROI)، والعائد على حق الملكية (ROE) وارتفاع ربحية السهم الواحد، إذ يمكن أن يكون رأس المال البشري مقترباً بالأداء الاقتصادي العالمي عندما يكون مصدراً للميزة التنافسية. وبناءً على ذلك فقد أدرك المنظمات باختلاف أنواعها واحتياجاتها أهمية مكونات رأس المال البشري في رسم معايير أدائها لاستمرار بقائهما ونموها (العنزي، ٢٠٠٦، ٢٣).

وكما هو معروف إن معظم تلك المكونات المتضمنة (المعرفة والمهارات والخبرات والكفاءات) تكون مكتسبة عن طريق التدريب والتعلم، فعدم الاهتمام بعملية التدريب يؤدي إلى تدني مهارات الأفراد العاملين وعدم إطلاعهم على ما يستجد من معارف وتقنيات حديثة، ومن هنا فلابد من الإنفاق على رأس المال البشري كأحد مجالات الاستثمار والتي تؤدي بالمحصلة النهائية إلى زيادة العوائد وخفض الكلف، فامتلاك رأس مال بشري متميز يؤدي إلى تحقيق زيادة مهمة في الطاقة الإنتاجية، كما إن الإنفاق لرفع كفاءة رأس المال البشري وتحسين طرائق أداء العمل سيؤدي إلى زيادة عدد الوحدات المنتجة للفترة الزمنية نفسها، مما يقلل من التكلفة الكلية والمتوسطة للوحدة الواحدة المنتجة، ويعطي فرصاً أكبر لزيادة العوائد (العنزي، ٢٠٠٦، ٢٥).

وهذا التحليل يأتي منسجماً مع آراء المختصين بإدارة الأعمال التي تؤكد على أن الاستثمارات التي تدار بشكل سليم في مجال رأس المال البشري والاستفادة من منافعه ومخرجهاته ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأداء المنظمات وانتاجيتها، إذ أكدت نتائج الدراسة التي اجرتها كل من (Bassi and McMurre, 1998) أن مخرجات الاستثمار في رأس المال البشري تتعكس طردياً وبوضوح في الأداء المالي للمنظمات، أما (Arther, 1994) فقد أكد على أن رأس المال البشري يرتبط بشكل معنوي بأداء المنظمة وربحيتها (العنزي، ٢٠٠٦، ٧)، وطالما يتم اعتبار رأس المال البشري أحد الموجودات المهمة داخل المنظمة والاستثمار فيه يعد استثماراً رأسمالياً، لذلك فإن الإنفاق على تدريب الموارد البشرية لرفع كفاءتها ومهاراتها، لابد أن يعود إنفاقاً رأسمالياً والعمل على إظهاره في قائمة المركز المالي، وليس كنفقات جارية، لأن العوائد التي يؤمن أن تتحقق من قبل رأس المال البشري ستكون في الفترات المالية القادمة، فالاعتماد على مهارات وكفاءات وخبرات هؤلاء الأفراد والتي تمثل المكونات الأساسية لرأس المال البشري واستغلالها بالشكل السليم لابد أن يقود إلى تحقيق الأرباح في الأجلين القصير والطويل، وهذا يشير إلى الأثر الواضح لرأس المال البشري في ربحية المنظمات باختلاف أنواعها، هذا من جانب ومن جانب آخر، فالتأكيد على إظهار قيمة رأس المال البشري في الكشوفات المالية لا يساعد فقط على إظهار صافي الربح بقيمتها الحقيقة فحسب، وإنما إعطاء الصورة الصحيحة والواضحة عن قيمة الشركة في السوق، فضلاً عن الاستفادة من المعلومات التي توفرها القوائم المالية المعدلة على وفق قيمة رأس المال البشري فيما يخص المستثمرين والمجهزين والممولين وغيرهم من أصحاب المصالح ووضوح صورة الأفق المستقبلي لتحقيق الأرباح ونمو الشركة تلك الصورة التي تهتم بها جميع الأطراف (القرشي، ٢٠٠٧، ٨٥).

الإطار العلمي

أولاً- وصف الأفراد المبحوثين

انسئت عينة البحث وفقاً للبيانات التي قدمها أفرادها من خلال إجاباتهم عن الجزء الأول من استمارة الاستبيان (المعلومات التعريفية) تكون غالبية الأفراد المبحوثين في المصارف

الحكومية والأهلية هم من الإناث، إذ بلغت نسبتهم (%)٧٠ و(%)٦٤ على التوالي، وسجل حملة شهادة البكالوريوس أعلى نسبة لحملة الشهادات، إذ بلغت (%)٦٢.٥ في المصارف الحكومية و(%)٦٧٦ في المصارف الأهلية، وكانت نصف العينة تماماً في المصارف الحكومية من الذين مضى على تعينهم ٢١ سنة وأكثر، في حين سجلت أعلى نسبة في المصارف الأهلية (%)٣٦ للذين تراوح سنتات خدمتهم بين (١٠-٦) سنة.

الجدول ١

توزيع أفراد عينة البحث بحسب بعض سماتهم الشخصية

		الجنس											
		أنثى		ذكر									
		%	العدد	%	العدد								
		٧٠	٢٨	٣٠	١٢								
		٦٤	١٦	٣٦	٩								
التحصيل العلمي													
		إعدادية		دبلوم		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه	
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد
٢٥	١٠	٧٥	٣	٦٢.٥	٢٥	٥	٢	-	-	-	-		
-	-	١٢	٣	٧٦	١٩	٨	٢	٤	١	-	-		
سنوات الخدمة في الوظيفة الإجمالية													
		٢١ - فاكثر		٢٠-١٦		١٥-١١		١٠-٦		٥-١			
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد
٥٠	٢٠	٢٠	٨	١٠	٤	-	-	-	٢٠	٨			
-	-	٢٨	٧	٢٨	٧	٣٦	٩	٨	٢				
سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية													
		٢١ - فاكثر		٢٠-١٦		١٥-١١		١٠-٦		٥-١			
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد
٣٥	١٤	٢٥	١٠	١٥	٦	-	-	-	٢٥	١٠			
-	-	١٦	٤	٤٤	١١	٢٨	٧	١٢	٣				

المصدر : من إعداد الباحثة

ثانياً - وصف متغيرات البحث

تعرض هذه الفقرة وصفاً للاستثمار في رأس المال البشري بوصفه متغيراً مستقلاً والتميز بوصفه متغيراً معتمداً، وكما موضح في الجدول ٢، إذ تتضح التكرارات والنسبة المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير من المتغيرات التي شملها البحث.

يتضح من الجدول ٢ بأن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لمتغير الاستثمار في رأس المال البشري قد بلغ (٣.٦٤٦) بانحراف معياري قدره (١.٠١) ومن المتغيرات التي أسهمت في إغناء هذا البعد هو المتغير (X3 و X2)، إذ بلغت نسبة الاتفاق لهما (٨٥٪) و (٨٠٪) على التوالي، وهذا يعني أن المنظمة تشجع تعلم أفرادها العاملين لإكسابهم المزيد من الخبرات والمهارات، فضلاً عن توفيرها دورات تدريبية متميزة لهم . أما المؤشر الكلي الخاص بالوسط الحسابي لمتغير التميز فقد بلغ (٣.٥٨) بانحراف معياري قدره (١.١٥). ومن المتغيرات التي أسهمت في

إغناه هذا البعد (X16 و ٢٤x) إذ بلغت نسبة الاتفاق الخاصة بهم (٧٧.٥٪) و (٧٢.٥٪) على التوالي، وهذا يشير إلى اهتمام المصادر الحكومية المبحوثة بخدمة زبائنها لتحقيق رغباتهم و حاجاتهم بما يلبي طموحاتهم، فضلاً عن اهتمام المصادر الحكومية عينة البحث بالقدرات التي يمتلكها ويسعى إلى تطويرها.

الجدول ٢ المقاييس الوصفية لمتغيرات البحثي المصادر الحكومية

انحراف معياري	وسط حسابي	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		المتغيرات	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	رئيسي فرعى	
٠.٩١	٣.٧٠	-	-	١٥.٠	٦	١٥.٠	٦	٥٥.٠	٢٢	١٥.٠	٦	X1	
٠.٨٧	٣.٩٥	-	-	١٠.٠	٤	١٠.٠	٤	٥٥.٠	٢٢	٢٥.٠	١٠	X2	
٠.٩٠	٤.١٠	-	-	١٠.٠	٤	٥.٠	٢	٥٠.٠	٢٠	٣٥.٠	١٤	X3	
١.٠٨	٣.٥٠	٥.٠	٢	١٥.٠	٦	٢٠.٠	٨	٤٥.٠	١٨	١٥.٠	٦	X4	
١.١٠	٣.٢٥	١٠.٠	٤	١٥.٠	٦	٢٠.٠	٨	٥٠.٠	٢٠	٥.٠	٢	X5	
٠.٧٣	٣.٦٥	-	-	٥.٠	٢	٣٥.٠	١٤	٥٠.٠	٢٠	١٠٠.٠	٤	X6	
١.٢١	٣.٥٥	-	-	٣٠.٠	١٢	١٥.٠	٦	٢٥.٠	١٠	٣٠.٠	١٢	X7	
٠.٩٥	٣.٩٠	-	-	١٢.٥	٥	١٢.٥	٥	٤٧.٥	١٩	٢٧.٥	١١	X8	
١.١٤	٣.٧٧	-	-	٢٠.٠	٨	١٧.٥	٧	٢٧.٥	١١	٣٥.٠	١٤	X9	
٠.٩١	٣.٧٠	-	-	١٥.٠	٦	١٥.٠	٦	٥٥.٠	٢٢	١٥.٠	٦	X10	
١.١٤	٣.٦٢	٢.٥	١	٢٠.٠	٨	١٥.٠	٦	٣٧.٥	١٥	٢٥.٠	١٠	X11	
١.٢٠	٣.٠٧	١٠.٠	٤	٣٠.٠	١٢	١٠.٠	٤	٤٢.٥	١٧	٧.٥	٣	X12	
		١٦.٤٥٨				٤٥.٠		٢٠.٤١٦		المعدل			
١.٠١	٣.٦٤٦	١٨.٤٥٨		١٥.٨٣٣		٤٥.٠		٦٥.٤١٦		المؤشر الكلي			
انحراف معياري	وسط حسابي	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		المتغيرات	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	رئيسي فرعى		
٠.٩٠	٣.٤٧	٥.٠	٢	١٠.٠	٤	٢٠.٠	٨	٦٢.٥	٢٥	٢.٥	١	X13	
١.١٢	٣.٦٢	٢.٥	١	١٧.٥	٧	٢٠.٠	٨	٣٥.٠	١٤	٢٥.٠	١٠	X14	
١.٠٥	٣.١٧	٢.٥	١	٣٢.٥	١٣	١٧.٥	٧	٤٠.٠	١٦	٧.٥	٣	X15	
١.٠٩	٣.٨٥	٥.٠	٢	١٠.٠	٤	٧.٥	٣	٥٠.٠	٢٠	٢٧.٥	١١	X16	
٠.٩٤	٣.٦٥	-	-	١٧.٥	٧	١٥.٠	٦	٥٢.٥	٢١	١٥.٠	٦	X17	
١.٣٣	٣.٦٥	١٠.٠	٤	١٥.٠	٦	٥.٠	٢	٤٠.٠	١٦	٣٠.٠	١٢	X18	
١.٢٣	٣.٦٥	١٠.٠	٤	٥.٠	٢	١٥.٠	٦	٤٠.٠	١٦	٣٠.٠	١٢	X19	
١.٠٦	٣.٧٥	٥.٠	٢	٧.٥	٣	٢٠.٠	٨	٤٥.٠	١٨	٢٢.٥	٩	X20	
١.٤٧	٣.٧٢	٢٢.٥	٩	١٥.٠	٦	٥.٠	٢	٤٠.٠	١٦	١٧.٥	٧	X21	
١.٢٣	٣.١٥	١٠.٠	٤	١٧.٥	٧	٧.٥	٣	٥٠.٠	٢٠	١٥.٠	٦	X22	
١.٥٠	٣.٤٢	١٢.٥	٥	١٧.٥	٧	٥.٠	٢	٢٠.٠	٨	٤٥.٠	١٨	X23	
٠.٩٩	٣.٨٧	٢.٥	١	٧.٥	٣	١٧.٥	٧	٤٥.٠	١٨	٢٧.٥	١١	X24	
		٠.٦٠		١٤.٣٧		١٢.٩١		٤٢.٣٣		٢٢.٠٨		المعدل	
١.١٥	٣.٥٨	١٤.٩٧				٦٥.٤١		٦٥.٤١		المؤشر الكلي			

المصدر : من إعداد الباحثة

يتضح من الجدول ٣ بأن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لمتغير الاستثمار في رأس المال البشري قد بلغ (٤.١٢٨) في انحراف معياري قدره (٠.٩٠٨)، ومن المتغيرات التي أسهمت في إغناه هذا البعد هي المتغيرات (X10 و X4)، إذ بلغت نسبة الافقان لهما (٨٨٪) وكل منها، وهذا يعني أن المنظمة تدرك الأهمية الإستراتيجية التي يتمتع بها الأفراد العاملون في المنظمة، فضلاً عن إدراكتها بأن هذه

الأهمية تمثل قيمة تساهم في تعزيز قيمة الموارد والقدرات المعرفية التي تمتلكها. أما المؤشر الكلى الخاص بالوسط الحسابي لمتغير التميز فقد بلغ (٤٠٠٢٥) بانحراف معياري قدرة (٠٠٩٢٧)، ومن المتغيرات التي أسهمت في إغناء هذا البعد هي (X٢٢ و X٢٣)، إذ بلغت نسبة الإنفاق (%)٨٨ لكل منها، وهذا يشير إلى اهتمام المصادر الأهلية المبحوثة بتشجيع العمل بروح الفريق لتحقيق مستويات عالية من الأداء، فضلاً عن توفير المصادر الأهلية عينة البحث للموارد المالية الازمة لتنفيذ الأفكار الإبداعية وتحويلها إلى واقع عملى.

الجدول ٣
المقاييس الوصفية لمتغيرات البحث في المصادر الحكومية الأهلية

انحراف معياري	وسط حسابي	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		المتغيرات	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	رئيسي فرعى	
.817	٤.٢	-	-	٤	١	١٢	٣	٤٤	١١	٤٠	١٠	X1	الاستثمار في رأس المال البشري
١.١٩	٣.٨	٨	٢	٤	١	٢٠	٥	٣٦	٩	٣٢	٨	X2	
1.05	٣.٨٨	٤	١	٨	٢	١٢	٣	٤٨	١٢	٢٨	٧	X3	
.987	4.16	4	1	4	1	4	1	48	12	40	10	X4	
.763	٤	-	-	٤	١	١٦	٤	٥٦	١٤	٢٤	٦	X5	
.646	٤.٤	-	-	-	-	٨	٢	٤٤	١١	٤٨	١٢	X6	
.898	4.16	-	-	40	1	20	5	32	8	44	11	X7	
.869	4.44	-	-	8	2	-	-	23	8	٦٠	١٥	X8	
.862	4.1	-	-	4	1	20	5	40	10	36	9	X9	
.986	4.2	4	1	4	1	4	1	48	12	40	10	X10	
.833	4.1	-	-	4	1	16	4	44	11	36	9	X11	
.996	٤.١	٤	١	٤	١	٨	٢	٤٨	١٢	٣٦	٩	X12	
0.908	4.128	٤.٨		٨		١٢.٧٢٧		42.583		38.667		المعدل	المتغيرات
		9.515						81.25				المؤشر الكلى	
انحراف معياري	وسط حسابي	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		المتغيرات	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	رئيسي فرعى	
.969	٤.٢	-	-	٨	٢	١٢	٣	٢٨	٧	٥٢	١٣	X13	المتغيرات
.8	٤.٢	-	-	٤	١	١٢	٣	٤٨	١٢	٣٦	٩	X14	
١.١٢	٣.٦	٨	٢	٨	٢	١٦	٤	٥٢	١٣	١٦	٤	X15	
.912	٤.٢	-	-	٨	٢	٨	٢	٤٠	١٠	٤٤	١١	X16	
.816	٤	-	-	٨	٢	٨	٢	٦٠	١٥	٢٤	٦	X17	
.986	٣.٨	٤	١	٤	١	٢٠	٥	٤٨	١٢	٢٤	٦	X18	
.927	٤.١	-	-	٨	٢	١٢	٣	٤٠	١٠	٤٠	١٠	X19	
1.02	٤	٤	١	٤	١	١٢	٣	٤٤	١١	٣٦	٩	X20	
.996	٣.٩	٤	١	٤	١	١٦	٤	٤٨	١٢	٢٨	٧	X21	
.832	٤.١	-	-	٨	٢	٤	١	٥٦	١٤	٣٢	٨	X22	
.934	٤	٤	١	٤	١	٤	١	٦٠	١٥	٢٨	٧	X23	
.816	٤.٢	-	-	٤	١	١٢	٣	٤٤	١١	٤٠	١٠	X24	
0.927	4.025	٤.٨		٦		11.333		47.333		33.333		المعدل	المتغيرات
		10.8						80.663				المؤشر الكلى	

ثالثاً - اختبار فرضيات البحث

١. علاقة الارتباط بين متغيرات البحث: تشير معطيات الجدول ٤ إلى إن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الاستثمار في رأس المال البشري وتحقيق التميز فقد بلغ معامل الارتباط (بيرسون) بين المتغيرين (٠٠٨١٠) في المصارف الحكومية عند مستوى معنوية (٠٠٠١)، في حين بلغ (٠٠٦٥٣) في المصارف الأهلية عند المستوى ذاته، الأمر الذي يدعونا إلى قبول فرضية البحث الأولى، من هنا يمكن القول إن سعي المنظمات المبحوثة لتطوير مواردها البشرية وتشجيعهم على التعلم وإدخالهم في دورات تدريبية مت米زة وإدراك قيمتهم الإستراتيجية ودورهم في تحقيق الربحية إنما يسهم بشكل مباشر في تحقيق التميز. وعند مقارنة نتائج معامل الارتباط يتضح بأن قوة العلاقة بين متغيرات البحث يرتبط بتحقيق التميز في المصارف الحكومية أكثر مقارنة بالمصارف الأهلية.

الجدول ٤

معامل الارتباط بين متغيري البحث في المصارف المبحوثة

		المتغير المستقل
المتغير المعتمد	المتغير المستقل	
المصارف الحكومية	الاستثمار في رأس المال البشري	
**٠٠٦٥٣	**٠٠٨١٠	التميز
N=40	N=25	* معنوي عند ٠٠١
		المصارف الحكومية المصارف الأهلية

٢. علاقة التأثير بين متغيرات البحث: من الجدول ٥ يتبين أن قيمة معامل التفسير R² (معامل التحديد) في المصارف الحكومية قد بلغت (0.656)، وهذا يعني أن نحو (٥٦٦٪) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد (التميز) تعود للمتغير المستقل، وأن النسبة المتبقية وبالبالغة (٣٤٪) قد تعود لمتغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو لمتغيرات لم يتضمنها البحث الحالي، في حين بلغت قيمة معامل التحديد R² في المصارف الأهلية (0.427) وهي أقل من قيمتها في المصارف الحكومية، وهذا يدعم نتيجة معامل الارتباط بين متغيري البحث الموضحة سابقاً في هذا البحث ، ومن خلال متابعة القيم الواردة في الجدول يتبين بأن قيمة F المحسوبة قد بلغت (٧٢.٣٣١) للمصارف الحكومية و(١٧.١٢٣) للمصارف الأهلية، وفي كلا الحالتين هي أكبر من قيمها الجدولية وبالبالغة (٧.٣١) و (٧.٨٢) عند درجتي حرية (١، ٣٩) و (١، ٢٤) على التوالي وبمستوى معنوية (٠٠٠١) وتدعم هذه القيم قيمة مستوى الدلالة أو المعنوية (sig) والتي بلغت (٠٠٠٠)، وتشير قيمة B٠ الواردة في الجدول ٥ إلى أنه كلما زاد معدل الاستثمار في رأس المال البشري بمقدار (٠٠٨٨٩) في المصارف الحكومية زاد معه احتمال تحقيق التميز بمقدار وحدة واحدة ، كلما زاد معدل الاستثمار في رأس المال البشري بمقدار (٠٠٧١٣) في المصارف الأهلية زاد معه احتمال تحقيق التميز بمقدار وحدة واحدة ، ومن هذه المؤشرات يتبين لنا أن الاستثمار في رأس المال البشري إنما يمارس تأثيراً معنوياً في تحقيق التميز في كل من المصارف الحكومية والأهلية، إلا أن تأثيره أوضح في المصارف الحكومية بسبب كبر حجم المصارف الحكومية من ناحية رؤوس الأموال وعدد العاملين وحجم التسهيلات المادية وعدد الخدمات التي تقدمها وعدد المتعاملين معها قياساً بالمصارف الأهلية . وهذا يدعونا إلى قبول الفرضية الثانية للبحث.

الجدول ٥

علاقة الأثر بين متغيري البحث في المصارف المبحوثة

الاستثمار في رأس المال البشري							المتغير المستقل المتغير المعتمد
Sig	B0	الجدولية	F	F المحسوبة	Df	R2	
٠.٠٠٠	٠.٨٨٩	٧.٣١	٧٢.٣٣١	٣٩-٣٨-١	٠.٦٥٦	المصارف الحكومية	التميز
٠.٠٠٠	٠.٧١٣	٧.٨٢	١٧.١٤٣	٤٤-٤٣-١	٠.٤٢٧	المصارف الأهلية	

المصدر: إعداد الباحثة.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً - الاستنتاجات

من خلال الطرح النظري والميداني لمتغيرات البحث تم التوصل إلى الاستنتاجات الآتية:

- وفقاً للمؤشرات الإحصائية الخاصة بوصف وتشخيص متغير رأس المال البشري يتضح بأن المصارف المبحوثة(الحكومية والأهلية) لديها اهتمام عالي بمواردها البشرية ، وتسعى باستمرار لتطويرها وحثها على التعلم والابتكار والإبداع ، فضلاً عن أن المنظمات المبحوثة تعامل مع مواردها البشرية وفقاً لأهميتها الإستراتيجية المتمثلة بالتعامل مع الأفراد العاملين على أساس أنهم ميزة تنافسية.
- تبين أن مقومات التميز متواجدة لدى المصارف المبحوثة (الحكومية والأهلية) وذلك من امتلاكها للرؤية المبنية على أسس ومعايير واضحة للعمل ، فضلاً عن أنها منظمات تمتلك موقعاً تنافسياً جيداً ومتميزة في السوق ، ولديها اهتمام عالي بخدمة زبائنها وتحقيق رغباتهم واحتاجاتهم من خلال سعي المصرف إلى تبني تطبيق بعض المفاهيم التي تسهم في تحقيق التميز مثل العمل بروح الفريق.
- يتضح من نتائج الجانب الميداني للبحث أن الاستثمار في رأس المال البشري إنما يرتبط بعلاقة معنوية بتحقيق التميز في إطار المصارف المبحوثة، وهذا يدل على إدراك المصارف عينة البحث بأهمية الموارد البشرية فيها واعترافها بأن الاستثمار في رأس المال البشري إنما يفتح أبواب التميز أمامها.
- أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى أن الاستثمار في رأس المال البشري في الميدان المبحوث يمارس تأثيراً معنوياً في تحقيق التميز ، وهذه دلالة تدعم الاستنتاج السابق وتعززه ، وتعكس اهتمام الميدان المبحوث بتحقيق التميز من خلال الاستثمار في رأس المال البشري .
- أفرزت نتائج المقارنة بين القطاع الخاص والمتمثل بالمصارف الأهلية والقطاع العام والمتمثل بالمصارف الحكومية أن هنالك فرقاً بسيطاً بينهما ، إذ يتضح إهتمام المصارف عينة البحث سواء أكانت حكومية أم أهلية بمواردها البشرية وبأهمية التعامل معها كموجود استراتيجي له قيمة تحقق المنظمة من خلاله أرباحاً و الإيرادات عالية. إلا أن إهتمام المصارف الحكومية بهذا المجال كان الأكثر بحسب ما حققته النتائج الميدانية للبحث.

ثانياً - المقترنات

بناءً على ما تم تقديمها من استنتاجات خرج البحث بمجموعة من المقترنات تمثلت بالآتي:

١. ضرورة أن تبني المصادر المبحوثة إطاراً استراتيجياً شاملاً لتنمية المورد البشري لديها من الناحية التعليمية والتربوية والثقافية والمهنية، للوصول إلى الهدف الأساسي، وهو الاستثمار في المورد البشري باعتبار الفرد ثروة حقيقة ليس فقط لغرض رفع مسوى الإنفاقية وزيادة مردود الاستثمار المادي وحسب، وإنما لتحقيق تقدم حقيقي للمجتمع في المجالات المختلفة.
٢. ينبغي على المصادر المبحوثة أن تخطط للاستثمار في مواردها البشرية وإدارتها بشكل سليم لكي يتم تنمية المعرفة الضمنية لديهم ، مما يسمح لها لاحقاً أن توثق هذه المعرفة من خلال اكتسابها وتخزينها ونقلها ونشرها وتنفيذها، وبذلك يمكن القول إن المورد البشري يؤدي دوراً مهماً في تعلم المنظمة.
٣. ضرورة استثمار المصادر المبحوثة في رأس المال البشري وتوجيهه نحو أغراض عملية وملائمة لتلبية حاجات المجتمع الآتية والمستقبلية.
٤. إن المنظمات التي تسعى إلى تحقيق أعلى عوائد من خلال استثماراتها المادية عليها أن تعيد النظر في التفكير بهذه المسألة ، وذلك من خلال تركيزها على تنمية مهارات الأفراد العاملين وتزويدهم بالطراائق العملية والأساليب المتغيرة الالزمة لإنجاز العمل في المنظمة، لتصل بذلك إلى تحقيق النجاح والتفوق والتميز، وترقى إلى مستوى المنظمات الذكية التي تمتلك العقول المعرفية المتميزة بذكائها وقدراتها.

المصادر

أولاً- المصادر باللغة العربية

١. أحمد، نافذ أيوب محمد، ٢٠٠٢، الأهمية التنموية لرأس المال البشري في الوطن العربي ودور التربية والتعليم فيه، جامعة القدس المفتوحة، www.qou.edu/erabic.
٢. العبري، تغريد عبد، ٢٠٠٩، دور إدارة التميز في تطوير مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العلمية والبحث العلمي، الخليل.
٣. حسن، عبد العزيز علي، ٢٠٠٩، الإدارة المتميزة للموارد البشرية تميز بلا حدود، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة.
٤. حسين، سعد مهدي، ٢٠٠٧، أثر رأس المال البشري الإستراتيجي وعناصر النجاح الحرجية في تفوق المنظمات: دراسة استطلاعية مقارنة ،اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة المستنصرية.
٥. الهاجرة، كامل محمد، ٢٠٠٧، أثر إدارة مخاطر استثمار رأس المال المعرفي في تحقيق المزايا التنافسية لمؤسسات التأمين الأردنية، المؤتمر العالمي الدولي السنوي السابع، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة.
٦. الدباغ، جمال عبد الرسول غانم، ١٩٩٨ ، سمات المديرين واتجاهاتهم نحو الخطير وأثرها في الخيار الاستراتيجي للمنظمة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
٧. درويش، ٢٠٠٦، التقنيات الحديثة كمدخل لإدارة التميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي: متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية.
٨. الروسان، والعجلوني، ٢٠١٠، أثر رأس المال الفكري في الإبداع.

٩. الزبيدي، محمد نعمة محمد، ٢٠١١، بيئة الاستثمار في رأس المال البشري ونمو الصناعة، مجلةcadisie للعلوم الإدارية والإقتصادية،المجلد ١٣،العدد ٣.
١٠. الساعدي، مؤيد نعمة، ٢٠١١، مستجدات إدارية معاصرة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
١١. السلمي، علي، ٢٠٠٢، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر،القاهرة.
١٢. صالح، رضا ابراهيم، رئيس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التافسية للمنظمات،المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متين في القطاع الحكومي،الفترة من ٤-١١ نوفمبر ٢٠٠٩.
١٣. طايل، مجدي محمد محمود، توظيف التسويق الإلكتروني كأداة للتميز بمنظمات الأعمال، ورقة عمل للملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة"،الرياض للفترة ٨-٧ مارس ٢٠٠٤.
١٤. عباس، سهلية ،٢٠٠٠،أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء المنظمي: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط ،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد.
١٥. العنزي، سعد علي، ٢٠٠٦، مضمون نظرية رأس المال البشري ومبادئها في ضوء ادراكات القيمة الإقتصادية : نظرية فلسفية، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية،العدد ٤١ .
١٦. العنزي، سعد علي، ٢٠٠٦،فلسفة تحليل كفالة رأس المال البشري وإستثماره، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، المجلد ١٢ ،العدد ٤٢ .
١٧. القرشي، خيرية عبد كاظم حسين، ٢٠٠٧ ،التقييم المالي لرأس المال البشري وأثره في ربحية المنشأة: دراسة تطبيقية لعينة من الأطباء في المستشفيات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة المستنصرية
١٨. كلثوم، بن ثامر، والعيد، فراجحتية، ٢٠١١،الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على إدارة الإبداع في المنظمات المتعلمة، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة للفترة ١٣/١٤ ديسمبر ٢٠١١ ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي شلف الجزائر.iefpedia.com/arab/
١٩. نجم، عبود نجم ،٢٠١٠ ، إدارة اللاملموسات : ادارة ما لا يقاس، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.

ثانيًّا. المصادر باللغة الإنجليزية

1. Daniels ,H., &Noordhuis, H.,(2002) ,Management of Intellectual Capital by Optimal Portfolio Selection, International Conference on Practical Aspect of Knowledge Management, Vienna.
2. Johnaston ,Donalod ,J., (1998) ,Human Capital Investment An international comprarison organization for economic Co-operative& development Available <http://www.mscache.org.htm>.
3. Marshal A., (1990),Principles of Economic ,MacMillan Co. Ltd. London .
4. Mercer & CFOs , (2003), Human Capital Management, The COFs perspective : available <http://www.cfo.com>.
5. Obisi, Chris &Anyim, Francis C.,(2012) ,Developing the Human Capital for Entrepreneurship Challenges and Successes , International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences March 2012, Vol. 2, No. 3
6. Penning and Johannes M.Lee, Kyungmook,(1998), "Human Capital,Social and Firms Pissolution", Academy of Management Journal, Vol.41 ,August.
7. Shenhur, A. J., Maltz, A. C. &Drir, D., (2002), "Success Comes In Many Dimensions: The Critical Role Of The Human Capital & Preparing For The Future In Every Organizational Scorecard", Stevens Institute of Technology, <http://leventech-educ/cimr>.