

دور إستراتيجية تدريب الموارد البشرية في تعظيم رأس المال الفكري للمصارف

(بالنظر إلى العاملين بالقطاع المصرفي بولاية القضاة - السودان 2024م)

أستاذ إدارة الأعمال المشارك - جامعة كسلا

د. عليان علي رحمة عليان

طالبة دكتوراه - كلية الدراسات العليا - جامعة القضاة

أ. ياسمين إسماعيل عباس محمد محمد طه

مستخلص:

تناولت الدراسة دور إستراتيجية تدريب الموارد البشرية في تعظيم رأس المال الفكري للمصارف. هدفت الدراسة إلى معرفة مفهوم وأهمية وأنواع رأس المال الفكري ومعرفة العلاقة بين إستراتيجية تدريب الموارد البشرية وتعظيم رأس المال الفكري للمصارف. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالقطاع المصرفي بولاية القضاة ، بينما تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من العاملين بالقطاع المصرفي بمدينة القضاة، ولجمع بيانات الدراسة تم تصميم استبانة، كما تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها: أظهرت نتائج التحليل الاختياري وجود علاقة إرتباطية إحصائية متوسطة ذات تأثير إيجابي بين إستراتيجية تدريب الموارد البشرية وتعظيم رأس المال الفكري للمصارف، حيث بلغ معامل الإرتباط 0.572 ومعامل التحديد 0.327، عليه فإن إستراتيجية تدريب الموارد البشرية تساعد علي تعظيم رأس المال الفكري للمصارف، قيام المصارف بتدريب الموارد البشرية بهدف تطوير مهاراتهم الوظيفية ساعد الموظف في إتخاذ القرارات بكل سهولة وتحليل المواقف وحل المشاكل، قيام المصارف بتدريب الموارد البشرية بهدف زيادة معارفهم المتعلقة بوظائفهم أدي إلي رفع كفاءتهم في الأداء من خلال إكتساب المعارف والخبرات. أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها: يجب أن يخضع العاملين في كل قسم أو دائرة علي الأقل لبرنامج تدريبي واحد سنوياً. ضرورة توفر بيئة محفزة للمتدربين لتطبيق ما تعلموه من التدريب في عملهم. ضرورة إهتمام إدارة المصارف بتشجيع الموظفين وزيادة الإهتمام بالمعرفة العلمية اللازمة للقيام بعملهم علي أفضل وجه من خلال حسهم علي تحويل المعارف التي يمتلكونها إلي برامج.

الكلمات المفتاحية: التدريب ، العاملين ، تعظيم رأس المال الفكري ، رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلية، المصارف.

The Role of Human Resources Training Strategy In Maximizing The Intellectual Capital of Banks (applied to employees in the banking sector in Gedaref State- Sudan 2024AD)

Dr. Alyan Ali Rahama Alyan

A.Yasmen Ismail Abass

Abstract:

The study addressed the role of human resources training strategy in maximizing intellectual capital of banks. The study aimed to know the concept, importance and types of intellectual capital and to know the relationship between human resources training strategy and maximizing intellectual capital of banks. The study followed the descriptive analytical approach. The study population was represented by employees in the banking sector in Gedaref State, while the study sample was represented by a group of employees in the banking sector in Gedaref City. To collect the study data, a questionnaire was designed, and the data were analyzed and hypotheses were tested using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The study reached several results, including: The results of the optional analysis showed the existence of a moderate statistical correlation with a positive impact between the human resources training strategy and maximizing the intellectual capital of banks, as the correlation coefficient reached 0.572 and the coefficient of determination reached 0.327. Accordingly, the human resources training strategy helps maximize the intellectual capital of banks. Banks' training of human resources with the aim of developing their job skills helped employees make decisions easily, analyze situations, and solve problems. Banks' training of human resources with the aim of increasing their knowledge related to their jobs led to raising their efficiency in performance through acquiring knowledge and experience. The study recommended a set of recommendations, including: Workers in each department or division should undergo at least one training program annually. The necessity of providing a stimulating environment for trainees to apply what they have learned from training in their work. The necessity of the bank management to encourage employees and increase interest in the scientific knowledge necessary to do their work in the best way by encouraging them to convert the knowledge they possess into programs.

Keywords: Training - Staff - Maximizing Intellectual Capital - Human Capital - Structural Capital – Banks).

المقدمة:

إن الإتجاهات المعاصرة في الإدارة الحديثة تتجه نحو معالم موضوع جديد يهتم بالموجودات الفكرية أكثر من الموجودات المادية، لان التعظيم في الموجودات المادية يأتي بفعل توافر الموجودات الفكرية، حيث إنتقل العالم إلي مرحلة الإبداع في إنتاج السلع والخدمات من خلال إهتمامه بتطوير رأس المال الفكري؛ ولقد شاع إستخدام مفهوم رأس المال الفكري أو المعرفي في التسعينيات من القرن الماضي بإعتباره يمثل حقيقة عن قدرة المؤسسات علي المنافسة وتحقيق النجاح فقبل هذا التاريخ كان الإعتماد علي المصادر الطبيعية كأساس للثروة أما في الوقت الحاضر فيتم النظر إلي المعرفة علي أنها المورد الأساسي لإنتاج وإنشاء الثروة، لقد أصبحت المعرفة أقوى قوة إستراتيجية، فالمنظمات تحتاج إلي رأس المال الفكري لتحقيق الريادة في أعمالها في ظل أقتصاد المعرفة وتطور تكنولوجيا المعلومات والإتصال وإشتداد المنافسة، أصبح لزاماً علي منظمات الأعمال الحديثة خلق وإعتماد سبل ووسائل معاصرة لمواجهتها وضمان بقائها وإستمرارها في عالم الأعمال المتغير ولعل أهم هذه السبل المعاصرة هو تنمية الموارد البشرية التي تساهم في تحقيق رأس المال الفكري، هذا الأخير الذي أصبحت تعتمد عليه المنظمات المعاصرة في تحقيق الإبتكارات والمزايا التنافسية وإستدامتها. وتعتبر الموارد البشرية من المقاييس الأساسية التي تقاس بها ثروة الأمم باعتبار أن هذه الموارد وعلى رأسها المكونات الرأسمالية والأصول البشرية هي المؤثرة في الوضع الاقتصادي والاجتماعي للدول، حيث أصبح العنصر البشري ودرجة كفاءته وخبرته هو العامل الحاسم لتحقيق التقدم. وقد أكد علماء الاقتصاد منذ وقت طويل أهمية تنمية الموارد البشرية في تحقيق النمو الاقتصادي، حيث ذكر « آدم سميث A. SMITH » في كتابه الشهير « ثروة الأمم » أن كافة القدرات المكتسبة والنافعة لدى سائر أعضاء المجتمع تعتبر ركنا أساسيا في مفهوم رأس المال الثابت، والحقيقة أن اكتساب القدرة أثناء التعلم يكلف نفقات مالية ومع ذلك تعد هذه المواهب جزءا هاما من ثروة الفرد التي تشكل بدورها جزءا رئيسيا من ثروة المجتمع الذي ينتمي إليه. ولعل ذلك مادفع الباحث لتناول إستراتيجية إستقطاب الموارد البشرية ودورها في تعظيم رأس المال الفكري للمصارف وذلك من خلال تناول أثر هذه الإستراتيجية في زيادة قدرة المصارف علي الإحتفاظ بالكادر البشري المؤهل علمياً وعملياً، وكذلك زيادة القيمة السوقية لهذه المصارف.

مشكلة الدراسة:

تمثل الموارد البشرية في المنظمات مورد من أهم مواردها، وأصل من أهم أصولها التي يمتلكها حيث لا يمكن تحقيق أهدافها بدون الموارد البشرية التي يجب علي المنظمات أن تسعى للاهتمام بها والاستثمار في تنمية مهاراتها وكفاءتها بالتدريب لتكون قادرة علي تحقيق أهدافها بفعالية وتساعدنا في مواجهة التغيرات والتحديات. وعليه أتت هذه الدراسة لتجيب علي التساؤل التالي:
ما هو دور إستراتيجية تدريب الموارد البشرية في تعظيم رأس المال الفكري للمصارف؟.

أهمية الدراسة:

ستعطي هذه الدراسة المجتمع نظرة شاملة عن أهمية تنمية الموارد البشرية باعتبار أن رأس المال الفكري يمثل الركيزة الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة في كافة المجالات الإقتصادية والثقافية والاجتماعية، بالإضافة إلي معرفة كيفية تعظيم هذه الموارد والتي قد تشكل حافز لبذل مجهود أفضل للاستفادة من هذه الدراسة. بالإضافة إلي إطلاع المهتمين علي دور تنمية الموارد البشرية في تحقيق وتعظيم رأس المال الفكري والحصول علي معلومات موثوقة علميا بالإضافة إلي أنها بداية علمية لأبحاث أخرى.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:
معرفة مفهوم وأهمية وأنواع رأس المال الفكري.
معرفة العلاقة بين إستراتيجية تدريب الموارد البشرية وتعظيم رأس المال الفكري للمصارف.

فرضيات الدراسة:

بقصد الإجابة علي سؤال الدراسة المطروحة في المشكلة تم صياغة الفرضية التالية:
هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية تدريب الموارد البشرية و تعظيم رأس المال الفكري للمصارف.

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

حدود ومجال الدراسة:

الحدود المكانية: السودان _ ولاية القضارف.

الحدود الزمانية: 2024م.

الحدود البشرية: بعض المهنيين والأكاديميين المختصين.

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة العلاقة بين إستراتيجية تدريب الموارد البشرية وتعظيم رأس المال الفكري للمصارف دون التعرض للعوامل الأخرى التي يمكن أن تعظيم رأس المال الفكري للمصارف.

مصادر جمع البيانات:

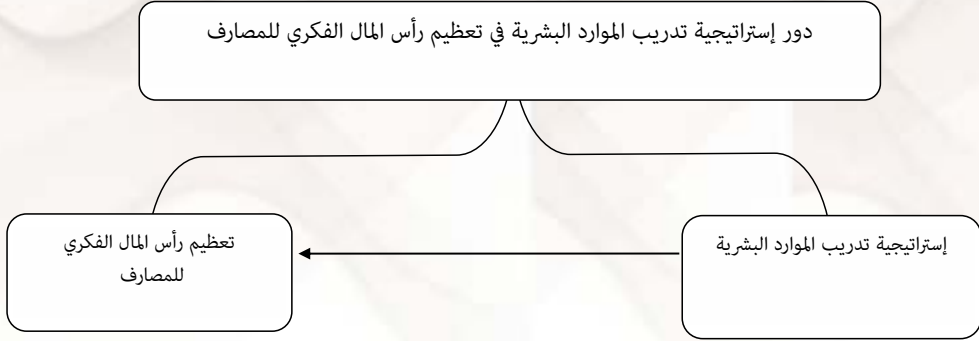
تم جمع البيانات من مصدرين:

المصادر الأولية: تتمثل في عينة الدراسة والتي يتم جمع البيانات منها بإستخدام الإستبانة.

المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب والمراجع والمجلات العلمية والدراسات السابقة.

مخطط الدراسة:

قام الباحث ببناء مخطط للدراسة يبيّن العلاقة بين محاور الدراسة، مع الأخذ في الإعتبار مشكلة الدراسة وأهدافها، كما في الشكل (1) أدناه:



المخطط من إعداد الباحثان من واقع الدراسة النظرية (2024م)

إستراتيجية التدريب:

بعد أن تتم عملية إستقطاب وتعيين الموارد البشرية تظهر أهمية نشاط آخر من أنشطة الإدارة للموارد البشرية ألا وهو تنمية هذه الموارد، فمن الضروري ولفائدة الفرد والمنظمة إعداد برنامج لتنمية هذه الموارد البشرية حيث أن فائدة التدريب تظهر لإكتساب الفرد لمهارات ومعارف جديدة وتطوير المهارات، والمعارف الموجودة لديه مسبقاً، الشيء الذي يولد للفرد دافع أقوى للعمل وهذا ينعكس بالإيجاب على تحقيق أهداف المؤسسة⁽¹⁾.

أولاً: مفهوم التدريب:

يقصد بتدريب الأفراد الزيادة في المهارات والمعرفة المحددة في مجالات معينة بالإضافة إلى كونه محاولة في زيادة وعي المتدربين بأهداف المؤسسة التي يعملون بها، وبعبارة أخرى التدريب هو عملية تعلم المعارف وسلوكيات جديدة تؤدي إلى تغيرات في قابلية الأفراد في أداء أعمالهم على مستوى أحسن مما كانوا عليه. وتوضيح أكثر لمفهوم التدريب يمكن القول بأنه يتضمن العمل على تنمية النواحي التالية في الفرد⁽²⁾:

1. تنمية المعارف والمعلومات لدى المتدرب.
2. تنمية المهارات والقدرات للمتدرب.
3. تنمية الإتجاهات للمتدرب.

ويري الباحثان أنه يمكن وصف التدريب بأنه محاولة لتغيير سلوك الأفراد بجعلهم يستخدمون طرقاً وأساليب مختلفة في أداء أعمالهم أي يجعلهم يستخدمون أساليب تختلف بعد التدريب عما كانوا يتبعونه قبل التدريب وتكون محصلة هذا التغيير هي تحقيق نتائج إيجابية للمنشأة مثل الإنتاجية الأعلى والأداء الأفضل والنظام الإداري الأحسن والتي تؤدي في النهاية إلى تحقيق نتائج اقتصادية أفضل وزيادة الأرباح للمنشأة.

ثانياً: أهمية تدريب الأفراد

تتمثل أهميته في الجوانب التالية (3):

1. الأهمية بالنسبة للمنظمة والتي تتمثل في:

تنمية كفاءات وخبرات العاملين وزيادة مهاراتهم واكتسابهم مهارات سلوكية معينة تزيد من قدراتهم على تطوير العمل بمنشأتهم.
إعداد أجيال من الأفراد لشغل الوظائف القيادية على جميع مستويات العمل داخل المنشأة.

مواجهة التغيرات التي تحدث في النظم الاقتصادية والاجتماعية ومواكبة التطور العلمي والتكنولوجي السائد في المجتمعات الصناعية والتجارية المتقدمة.

2. الأهمية بالنسبة للأفراد العاملين والتي تتمثل في:

إكتساب الفرد خبرات جديدة تؤهله إلى الإرتقاء وتحمل مسؤوليات أكبر من العمل.
إكتساب الفرد الصفات التي تؤهله لشغل المناصب القيادية.
زيادة ثقة العاملين بأنفسهم نتيجة لإكتساب معلومات وخبرات وقدرات جديدة مما يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية، وما يترتب عليها من إحداث تغيير في إتجاهاتهم وسلوكهم داخل منشأتهم.

3 - الأهمية الإستراتيجية للتدريب وتنمية الموارد البشرية:

مع تزايد حجم ونوعية المنافسة المحلية والعالمية بين المنظمات على إختلاف أنواعها، وتسابقها لتقديم الجديد والأجود في السلع والخدمات لتحقيق الرضا لدى زبائنها وتوسيع حصتها السوقية، زاد الإهتمام والتأكد من قبلها على الدور الإستراتيجي الذي يمكن أن يلعبه التدريب والتنمية، في جعل مواردها البشرية ذات قدرات ومهارات ومعارف عالية المستوى، لتمكينها من الإبتكار والإبداع وتقديم الجديد والأجود في منتجاتها. لقد وجدت المنظمات في التدريب والتنمية الوسيلة الفعالة من أجل رفع مستوى إدارة مواردها البشرية إلى أعلى المستويات، وجعلها قادرة على تحقيق الإبداع والتجديد، وتقديم الجديد ذي الجودة العالمية التي تلبى حاجات ورغبات زبائنها وتفي بتوقعاتهم (4).

لقد أصبح التدريب والتنمية حاجة ملحة في المنظمة المعاصرة، وسلاح تستخدمه في مواجهة التحديات المذهلة في التكنولوجيا وتجهيزات العمل وأساليب التي يشهدها العالم اليوم، فهذه التجهيزات والأساليب لم تعد بسيطة، بل أصبحت معقدة تحتاج إلي مهارات متعددة ومتنوعة وبمستوي عالي، وهذا لا يمكن تلبيته إلا من خلال التدريب والتنمية، فالمنظمات اليوم، تحتاج إلى موارد بشرية تمتلك تشكيلة من المهارات الحديثة، تمكنها من التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، والمعرفة الادارية المعاصرة، وأساليب وطرق العمل الجديدة، والعمل في عدة مواقع او وظائف.
فعلي سبيل المثال فقد استوجب تغير اسلوب تنفيذ الاعمال في المنظمة المعاصرة من فردي الي فريق عمل يدار ذاتيا، ان يتقن الفرد عدة مهارات ليعمل ضمن الفريق، الذي سمة من

سماته الاساسية تبادل المهام بين اعضائه، فاذا لم يتوفر لدي عضو الفريق ذلك، لن يتمكن من العمل فيه. فهذا التوجه المعاصر في اسلوب تنفيذ العمل، خلق حاجة ملحة للتدريب والتنمية، لاكساب الموارد البشرية مهارات متنوعة وحديثة لتلبية حاجات العمل الحالية، ومواجهة حاجاته المستقبلية في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم اليوم.

لقد أصبح التدريب والتنمية أحد الركائز التي تقوم عليها منهجية إدارة الجودة الشاملة، التي تمثل الإدارة الحديثة في منظمات اليوم لقد فرضت هذه المنهجية علي المنظمات إحداث تغييرات جذرية في كل شئ فيها، رسالتها، ثقافتها التنظيمية، أنظمتها، سياساتها، إدخال التحسينات المستمرة علي منتجاتها. الخ. أن إدخال هذه التغيرات التنظيمية ألزم المنظمات الحديثة تبني إستراتيجية تدريب وتنمية مستمرة، قائمة علي أساس تعلم الاشياء الجديدة بشكل دائم، لإستيعاب هذه الجوانب المتغيرة ووضعها موضع التطبيق الفعلي الصحيح. لذلك لم يعد التدريب أثناء العمل البسيط يلبي حاجات العمل الاستراتيجية، التي أصبحت تتطلب تنوعا كبيرا وحادثة في مهارات الموارد البشرية، ليكون بمقدورها إنجاز إستراتيجية المنظمة. لذلك نجد بأن منظمات اليوم قد حولت سياساتها التدريبية الي إستراتيجيات تعلم وتدريب وتنمية مستمرة، وإلى تبني إتجاهات جديدة ومعاصرة في هذا المجال الهام، تماشيا مع كل تغيير يحدث في البيئة وينعكس أثره على نشاط المنظمات.

تبرز أهمية التدريب من عدة جوانب أهمها(5):

التدريب صفة المنظمات التي تسعى إلي مواكبة التطور والتفكير بأسس عملية حديثة. التدريب يحسن من قدرات الموظفين وينمي مهاراتهم، مما يساهم في تحسين المستوى الإقتصادي والإجتماعي للموظفين وزيادة الأمان الوظيفي. التدريب مهم لكافة الموظفين في المنظمة. التدريب يساعد علي تحسين أداء الموظفين وجودة المنتج والخدمة. التدريب يزيد الكفاءة الإنتاجية للمنظمة، إذ أن تعزيز مهارات الأفراد في أدائهم لأعمالهم يؤدي إلي رفع قدراتهم في أداء العمل المنوط بهم، هذا بدوره يؤدي إلي رفع الكفاءة الإنتاجية للموظف، وبالتالي للمنظمة ككل.

التدريب يعزز من المسؤولية ويزيد من احتمالية الأجر والترقية.

ثالثاً: إعداد برامج التدريب:

يقوم المسئولون عن التدريب بالمنشأة بإعداد برامج التدريب اللازمة للعاملين بالمنشأة، والتساؤل هنا هو كيف تعد هذه البرامج بحيث تكون قابلة للتنفيذ دون مشاكل تعرقل تقدمها أو تحد من نتائجها ولا يمكن تقديم شكل نموذجي لبرامج التدريب يمكن أن يطبق في جميع المنشآت، إذ أن الشكل الذي يتخذ البرنامج يتأثر بعوامل كثيرة تتعلق بظروف المنشأة إلا أنه يمكن القول بصفة عامة بأن إعداد برامج التدريب وتنفيذها يمر بمجموعة من الخطوات أو المراحل. وفيما يلي توضيح مختصر لهذه المراحل الخمسة(6):

المرحلة الأولى: جمع وتحليل المعلومات:

من الضروري أن يقوم المسؤول عن إعداد الخطط، بوضع خطة سليمة تفي بإحتياجات العاملين، وتتناسب مع ظروف وإمكانية المنشأة، ويمكن إستخلاص بعض المؤشرات من هذه المعلومات التي لها تأثيرها على الخطة التدريبية مثل التعديلات المحتملة في الهيكل التنظيمي، وجود مشاكل في الإتصالات في التنظيم، إنخفاض الروح المعنوية للعاملين، إنخفاض معدلات الأداء الفعلية.

المرحلة الثانية: تحديد الإحتياجات التدريبية:

إن الإحتياجات التدريبية تعبر عن تحديد الأفراد المطلوب تدريبهم لمواجهة المشاكل التي قد تتعرض لها المنشأة، وتحدد هذه الإحتياجات بالتعاون بين مسؤول التدريب والرؤساء أو المديرين بالمنشأة ويمكن بلورة الإحتياجات بالتعاون مع مسؤول التدريب والرؤساء أو المديرين في الآتي:

إحتياجات تتعلق بتطوير المعارف والمعلومات لدى بعض العاملين.

إحتياجات تتعلق بتطوير المهارات والقدرات لدى بعض العاملين.

إحتياجات تتعلق بتطوير سلوك بعض العاملين وطريقة تعاملهم مع مرؤوسيههم.

المرحلة الثالثة: تصميم البرامج التدريبية

تتضمن عملية تصميم البرامج التدريبية عدة عناصر أهمها:

تحديد موضوعات التدريب.

تحديد أساليب التدريب (مثل ذلك أسلوب المحاضرات، الحالات العملية، الندوات...).

تجهيز المعدات والمستلزمات التدريبية (مثل ذلك وسائل الإيضاح السمعية والبصرية...).

إعداد المديرين المناسبين والذين تتوافر فيهم خصائص ومقومات رئيسية.

المرحلة الرابعة: تنفيذ البرامج التدريبية

وتشمل هذه المراحل على:

إعداد الجدول الزمني للبرامج وتنسيق التابع الزمني للبرامج والموضوعات.

تجهيز و إعداد مكان التدريب.

متابعة المتدربين والمدرسين.

المرحلة الخامسة: تقييم البرامج التدريبية

إن فعالية التدريب لا تتحقق بحسن التخطيط فقط، وإنما تعتمد على دقة التنفيذ ومن

ثم لا بد من القيام بتقييم النشاط التدريبي بشكل عام في المنشأة.

وتعتبر مشكلة تقييم التدريب وقياس فعاليته من أهم المشاكل التي توجه الممارسين لهذه

الوظيفة ويرجع ذلك إلى:

عدم الإتفاق على ما يجب قياسه على وجه التحديد.

تعقد عملية القياس نتيجة لوجود الكثير من العوامل المطلوب قياسها.

عدم توافر الأساليب الإحصائية الدقيقة للقياس.

وتتحقق فعالية التدريب إذا توفرت عوامل مثل الدافع الفردي على التدريب، وجود بيئة العمل المناسبة، أن يتم تنفيذ البرامج بكفاءة وقد أجريت دراسة ميدانية لإختيار مدى صحة هذا الإتجاه على المستويات الإدارية المختلفة بالمنشأة (الإدارة العليا، المتوسطة، التنفيذية) وعلى الرغم من إختلاف المستويات الإدارية للمتدربين وتعدد المنشآت المشاركة في البرنامج، فقد أثبتت النتائج أن هناك إجماع عام على أهمية الدافع الفردي على التدريب لدى المتدرب، وكذلك بيئة العمل ولا شك أن هذه النتائج تأتي عكس ما هو سائد في الأذهان عن تقييم فاعلية التدريب، فحيث يركز المفهوم السائد على أهمية العملية التدريبية ذاتها وطريقة إدارتها، فقد جاءت هذه النتائج مؤكدة تفوق الدافع للمتدرب على التدريب.

رابعاً: طرق التدريب:

تختلف الطرق المستخدمة في التدريب بإختلاف الظروف والمواقف المختلفة ومن هذه الظروف إختلاف المستوى الوظيفي للأفراد الذين يتم تدريبهم، إختلاف الغرض من التدريب، وإختلاف عدد الأفراد المراد تدريبهم، وإختلاف خبرات وثقافات المتدربين ثم أخيراً إختلاف تكاليف التدريب. ويمكن أن نصنف طرق التدريب إلى مجموعتين هما:

1. التدريب الفردي:

ويعني تدريب كل موظف على حدة، ويتم هذا النوع من التدريب بطرق أهمها ما

يلي⁽⁷⁾:

التدريب أثناء العمل: ويقوم الرئيس المباشر أو المشرف بتدريب الموظف الجديد، وموجب هذه الطريقة يتم تدريب الموظفين في نفس مكان العمل خلال أوقات العمل الرسمية، وعلى ذلك يتم التدريب في بيئة طبيعية سواء من الناحية المادية أو المعنوية فمكان العمل هو ذاته هو مكان التدريب، والمشرف أو الرئيس المباشر هو نفسه المدرب.

ويؤخذ على هذه الطريقة عدم إهتمام الرئيس المباشر أو المشرف بتدريب الموظفين الجدد، أو قد لا يكون لديه الدواعي أو التقرير الكافي لأهمية التدريب، وقد يشغله عمله الأصلي عن تدريب مرؤوسيه التدريب السليم، وعلى ذلك فنجاح هذه الطريقة يتوقف على الجهد الذي يبذله المشرف وإستخدامه.

نقل الوظائف بصفة مؤقتة لأداء أعمال أخرى: يتم تدريب الموظف في هذه الطريقة عن طرائق إلحاقه بعدد من الوظائف على فترات مؤقتة للإلمام بكل وظيفة، وتتيح هذه الطريقة للموظف فرصة زيادة قدراته العامة ودرايته بالأعمال الأخرى المتصلة بوظيفته ووقوفه على أوجه الترابط بين أنشطة المنشأة المختلفة.

تكاليف الموظف بأعمال ذات مستويات أعلى: ويكلف الموظف بالقيام بمسؤوليات أكبر من مسؤولياته الحالية، وذلك بتكليفه بالإشراف على قسم أو إدارة بالمنشأة لفترة معينة، وتصلح هذه الطريقة لتدريب العاملين المرشحين للترقية إلى وظائف إشرافية وذلك لإكسابهم مهارات قيادية.

2. التدريب الجماعي:

ويقصد بذلك تدريب أكثر من موظف معاً، وفي أوقات العمل الرسمية وقد يتم في مراكز التدريب بالمنشأة - إذا وجد- أو في مركز تدريب خارج المنشأة وعادة ما يعفى الأفراد خلال فترة التدريب من الدوام الرسمي ويعمل هذا النوع من التدريب على إفادة المتدربين من خبرات بعضهم البعض نتيجة وجودهم في مكان واحد أثناء فترة التدريب، ومن أهم طرق التدريب الجماعي ما يلي:

المحاضرات: وتعتمد المحاضرة على قيام المدرب بإلقاء المادة التدريبية بشكل رسمي ومباشر في مواجهة المتدربين، وتستخدم هذه الطريقة إن كانت هناك معلومات يراد توصيلها للحاضرين بشكل مباشر وبشكل يستوجب أسلوباً معيناً في عرض المعلومات، أو إذا كانت من النوع التي يحتاج إلى شرح وتوضيح من شخص أكثر دراية وفهماً للمعلومات ويتوقف نجاح هذه الطريقة على كفاءة المحاضر وتمكنه من الموضوع. ولكن لهذه الطريقة عيوب منها أنها تفشل في تحقيق عنصر الممارسة والتطبيق أثناء المحاضرة، وعدم المشاركة الجماعية من قبل المتدربين، كما أنها لا تعطي ضماناً كافياً على أن جميع الحاضرين يتابعون المحاضرة ويفهمون موضوع المحاضرة. المؤتمرات: المؤتمر إجتماع يشترك فيه عدد من الأعضاء لدراسة موضوع معين له أهميته لكافة الأعضاء وتعتبر هذه الوسيلة شائعة لتدريب رجال الإدارة العليا بصفة خاصة حيث تفيد في إستعراض التجارب والخبرات المختلفة للأعضاء.

الندوات أو حلقات الدراسة: بموجب هذه الطريقة يشترك مجموعة من الدارسين في بحث موضوع معين، ويقوم كل مشترك في الندوة بدراسة جانب معين من الموضوع ويكتب تقرير عنه وفي الندوة فرصة للإستفادة من آراء الغير حيث يعد تقرير كل مشترك نتائج تعرض في الندوة للمناقشة وتبادل الرأي من جانب كافة الأعضاء.

التطبيق العملي: بموجب هذه الطريقة يقوم المدرب بأداء عمل معين بطريقة عملية سليمة أمام المتدربين موضعاً لهم طريقة وإجراءات الأداء والعمليات، وتصلح هذه الطريقة بصفة خاصة في الأعمال الحرفية أو التي تحتاج إلى مهارات يدوية أو إستخدام الآلات، والأجهزة الميكانيكية. تمثيل الأدوار: تقوم هذه الطريقة على أساس تصور المدرب موقفاً معيناً من المواقف التي تحدث عادة ويطلب من المتدربين تمثيل هذا الموقف حتي يحدد لكل منهم دوره، وفي النهاية يطلب المدرب من كل فرد أن يبدي رأيه في الطريقة التي تصرف بها زميله وأن يقترح ما يراه من حلول في هذا الصدد ويتمثل دور المدرب هنا في ترشيد سلوك المتدربين نحو التصرفات السليمة والتنبية إلى الأخطاء التي وقعوا فيها وإرشادهم إلى السلوك الرشيد في ضوء الموقف القائم.

خامساً: معوقات إستراتيجية التدريب:

بالرغم من المزايا التي تتمتع بها إستراتيجية التدريب إلا أن هناك عدداً من المعوقات التي تعيق تفعيل دورها منها: قلة إلتزام الإدارة العليا بإعداد الإستراتيجيات وصياغتها، وعدم وضع الأهداف والإستراتيجيات والسياسات العامة للمنظمة، وعدم توفر البيئة الثقافية الداعمة

لإستراتيجية التدريب، وعدم توفير النظم الداعمة لإستراتيجية التدريب، كنظم المعلومات، ونظم الإتصالات، والأنظمة التكنولوجية الحديثة، وضعف إيمان الإدارة العليا بالدور الإستراتيجي للتدريب، وضعف مشاركة مديري المجالات الوظيفية في إعداد وصياغة الإستراتيجيات، وضعف نشاط تحليل الوظائف وتصميمها في المنظمة، ووجود معوقات متعلقة بجمع وتحليل ومعالجة البيانات الخاصة بإعداد وصياغة الإستراتيجيات. وهناك أيضاً مُعوقات تتعلق بجمود القوانين والتعليمات الخاصة بالتدريب، وضعف الإمكانيات المالية المتاحة، والتسهيلات اللازمة للتدريب، ونقص عدد المدربين المهرة⁽⁸⁾.

رأس المال الفكري:

أولاً: مفهوم رأس المال الفكري:

إن القيمة الحقيقية للمنظمة تكمن في رأس مالها الفكري، وفي مصطلح رأس المال الفكري نجد كلمة فكر من الكلمتين اللاتينيتين Inter وتعني بين، وضما تعني العلاقات و Lectio وتعني القراءة والمعرفة المكتسبة، وعند إضافة كلمة رأسمال Capital التي تعني مجموع، يتكون مصطلح رأس المال الفكري الذي يشير إلى مفهوم العلاقات المكثفة المبنية علي المعرفة التركيبية والكفاءات التي لها قدرة كامنة علي توليد القيمة والتنمية.

هنالك من يعتبر أن الإستثمار في مجال رأس المال الفكري معروفاً منذ القدم علي شكل تفعيل دور الحكماء والنشاطات الإستشارية أو في لجوء العلماء إلي العزلة والتفرغ للإنجاز العلمي علي غرار مؤسسات البحث العلمي القائمة حالياً في معظم بلدان العالم المتقدمة. وقد أثمرت هذه السلوكيات وساهمت في جعل الإستثمار الفكري مجالاً رحباً للإبداع والتطوير المستمر مع تحقيق إنعكاسات تطبيقية لمستخلصاته علي أرض الواقع المعاش وإدارة المجتمعات الإنسانية.

كما أن هناك من يعتبر هذا الموضوع حديث نسبياً في الفكر الإداري حيث بدأ الإهتمام به وبشكل خاص في فترة التسعينيات والمتتبع للكتاب والباحثين في هذا المجال سوف يجد إن نتائجه غير مكتملة وغير متبلوره وإنما هي في مرحلة التطور والبناء والإستكشاف. ولقد وردت تعاريف كثيرة وعديدة لرأس المال الفكري نتيجة لتباين آراء الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية بدرجة كبيرة حول مفهوم رأس المال الفكري، وفيما يلي يستعرض الباحث أهم الآراء بهدف التوصل إلى مفهوم لرأس المال الفكري كأحد متغيرات موضوع الدراسة.

حيث يري Stewart إن مهارات العاملين ومعلوماتهم ومعرفتهم تعد رأس مال فكري فقط إذا ما أنطبق عليها شرطين أساسيين هما: أن تكون متميزة حيث لا يوجد من يملك المهارات أو المعلومات نفسها في المنظمة، وأن تكون إستراتيجية بحيث أن هذه المهارات والمعلومات لها قيمة يمكن أن يدفع الزبون ثمناً للحصول عليها عبر شرائهم السلعة أو الخدمة المتميزة⁽⁹⁾. وأيضاً قام Stewart بتعريف رأس المال الفكري بأنه: عبارة عن المواد الفكرية المفيدة للمنظمة وتتضمن مهارات العاملين، براءات الاختراع، المعلومات، العملاء، الموردین والمساهمين التي يمكن استخدامها في خلق وتوليد الثروة⁽¹⁰⁾.

عرف Hamel & Heene رأس المال الفكري على انه : قدرة منفردة تتفوق بها المنظمة على جميع المنافسين وذلك نتيجة لوجود مهارات متميزة تساعد في زيادة القيمة المقدمة للمستثمرين وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية⁽¹¹⁾.

كما عرفه Spender بأنه: نخبة متميزة من العاملين لهم القدرة على تفكيك هيكلية الصندوق الأسود للعمل الإنتاجي إلى مكوناته الأولية وإعادة تركيبها بشكل متميز⁽¹²⁾. كما قدمت Brooking تعريفاً لرأس المال الفكري بقولها : هو مصطلح يطلق على الأصول غير الملموسة التي تمكن المنشأة من أداء وظائفها وتتضمن هذه الأصول المعرفة سواء كانت في صورة صريحة أو ضمنية، بحيث يمكن تحويل المعارف إلى منتجات نهائية مثل: براءات الاختراع- العلامات التجارية- والأصول الأخرى التي تحتوي على حقوق الملكية الفكرية⁽¹³⁾.

كما قدم Sullivan تعريفاً لرأس المال الفكري بأنه:(مقدار المعرفة التي يمتلكها العاملون بالمنظمة ويمكن تحويلها إلى قيم وأرباح، وتساعد المنظمة في تحقيق ميزة تنافسية⁽¹⁴⁾ . ويمكن تعريف رأس المال الفكري بناء على التعريف الذي قدمته منظمة التعاون والتطوير الإقتصادي (Organization for Economic Co- operation and Development) OECD

بأنه «القيمة الاقتصادية لفتنين من الأصول غير الملموسة لمنظمة معينة: رأس مال تنظيمي هيكلي، ورأس مال بشري»، ويقصد برأس المال الهيكلي المعرفة التي تظل باقية في المؤسسة بعد أن يتركها أعضاؤها سواء بشكل مؤقت أو بشكل نهائي، ويكون مخزناً في قواعد البيانات، والمستندات، والبرامج الجاهزة، والمكونات المادية للحاسب الآلي والهيكل التنظيمية، كما يتضمن رأس مال العملاء، والذي يعبر عن المعرفة والعلاقات المتصلة بالعملاء. أما رأس المال التنظيمي والذي يمثل الجانب الآخر من رأس المال الهيكلي، فيشمل رأس المال الابتكاري مثل براءات الاختراع، وتراخيص الإنتاج، ورأس مال العمليات والذي يقصد به المعرفة المتصلة بعمليات المنظمة، أما رأس المال البشري فيقصد به العاملين وما يملكونه من معارف. وعلى ذلك يظهر الاختلاف بين رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، فالمعرفة والمهارات في عقول الأفراد تمثل رأس المال البشري، وتتحول إلى رأس مال هيكلي فقط إذا تم نقلها وتحويلها وتوكيدها في مستندات متنوعة بالمنظمة⁽¹⁵⁾.

وهناك اتجاه من الدراسات والبحوث قد ركز على المزايا والنتائج التي تتحقق من رأس المال الفكري حيث ترى دراسة (Drucker) إن رأس المال الفكري هو: القوة الحقيقية والميزة التنافسية للمنظمات في المستقبل، وذلك من خلال ما يقدمه العاملون من أفكار وابتكارات حديثة تضيف منافع وقيمة غير متوقعة للمنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة⁽¹⁶⁾.

في حين يرى اتجاه آخر من البحوث إن رأس المال الفكري يمثل عملية تحويل المعرفة التي تمتلكها المنظمة إلى قيمة مضافة.

فإن Sveiby يرى أن رأس المال الفكري يمثل: المعرفة التي من الممكن أن تؤدي إلى خلق قيمة مضافة، فهو عبارة عن طاقة ذهنية تمثل تشكيلة من المعرفة التي تعتبر المواد الأولية الرئيسية لاقتصاد اليوم القائم على المعرفة والتكنولوجيا⁽¹⁷⁾.

من خلال التعريفات السابقة لرأس المال الفكري يمكن للباحثين استخلاص الآتي:
إن رأس المال الفكري وما يقابله من أصول فكرية ماهو إلا مجموعة من الأصول غير الملموسة.
إن الأساس في تكوين رأس المال الفكري وما يقابله من أصول فكرية يرجع إلي المعرفة والإبداع وقدرة المنظمة علي التعامل مع الآخرين.
إن رأس المال الفكري وما يقابله من أصول فكرية يمثل أحد مصادر دعم القدرة التنافسية للمنظمة في ظل بيئة تنافسية شرسة.
إن المعرفة والخبرة والتكنولوجيا المملوكة للمنظمة فضلاً عن مهارات عامليها وعلاقتها بعملائها ومورديها هي الأساس في تكوين رأس المال الفكري.
إن رأس المال الفكري قد نشأ نتيجة إنتقال المنظمات من الإقتصاديات المعتمدة علي كثافة رأس المال إلي الإقتصاديات المعتمدة علي كثافة العمل والتكنولوجيا والمعرفة.
إن رأس المال الفكري يتضمن أصول بشرية وأصول هيكلية بالإضافة إلي أصول العلاقات التي تولدت داخلياً نتيجة مجهودات المنظمة.

ثانياً: أهمية رأس المال الفكري:

يتمتع رأس المال الفكري بأهمية كبيرة يمكن بلورتها في النقاط الآتية (18) :

يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم، لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء للشركة، فقد تبين أن (ثلاثي الشركات المدرجة في قائمة الشركات الثرية البالغ عددها (500) في سنة 1954، قد إختفت أو لم تعد كبيرة إلي درجة لتحفل بذكرى تأسيسها)، وبين عامي 1979 و1994 فإن عدد الأشخاص المستخدمين في أكبر الشركات الأمريكية تراجع بنسبة الثلث من 16.2 مليون إلي 6.11 مليون وحل محل هذه الشركات المتداعية شركات صغيرة معتمدة علي الموجودات المعرفية أكثر من إعتماده علي الموجودات المادية الأخرى وأبسط مثال علي ذلك شركة (nike) للأحذية التي لاتصنع الأحذية ويقتصر عملها علي البحث والتطوير ووضع التصاميم والتسويق وتقديم الخدمات المعرفية التي تحقق (334) ألف دولار مبيعات لكل مستخدم مقابل (248) ألف دولار مبيعات لكل مستخدم في الشركات الغنية.

يعد رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية، وهذا مادعي (Jerome Adanes) المدير الرئيسي للتعلم في شركة (Shell) النفطية بالقول: نحن ملتزمون لأن نصبح منظمة متعلمة ونعتقد أن الميزة التنافسية تكمن في قابلية المستخدمين علي التعلم بشكل أسرع وعلي هذا الأساس فإن منظمة (Gemini) الإستشارية والمتخصصة بإعادة هندسة محطات توليد الكهرباء ، تقضي من ثلاثة إلي ستة أشهر في الإستشارة ، لأنها تؤمن أن المشاركة في رأس المال الفكري يعد ميزة تنافسية ، ويقول (Jim Noble) نحن نتحدث عن التنافس من خلال الكفاءة والكفاءة هي المعرفة، وأن زبائن منظمة (Gemini) هم شركات موبيل وسيجنا وامبيريال الكيمائية ومونسانتو.
يمثل رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الثروة للمنظمة ويقول (Quinn) عن ذلك: «إن ثلاث أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة ، والأكثر مما سبق فإن التعلم يسفر عن قوة في الربح.

إن المواطنين الذين أكملو دراساتهم العليا يكون لهم دخل يزيد بنسبة %130 عن أقرانهم الذين لم يكملو الدراسات العليا.»

كما قد لخص بني حمدان أهمية رأس المال الفكري في النقاط الآتية⁽¹⁹⁾:

الإدارة الفعالة لرأس المال الفكري قد تكون المحدد النهائي لأداء المنظمة إذ أنه ومن أجل النجاح في البيئة الحالية لابد من إمتلاك أفراد يتمتعون بقدرات ومهارات تفوق المنافسين. يعد رأس المال الفكري من أهم مصادر الميزة التنافسية إذ أنه ومن أجل تحقيق إستراتيجية التمييز لابد من البحث والإبداع والتطوير وتقديم كل ما هو جديد. في القرن الواحد والعشرين تسعى إدارات مختلف المنظمات إلي زيادة إنتاجية العمل المعرفي والفرد العامل المثقف فالأصول الفكرية أكثر الأصول قيمة. كما حدد حازم علي بدرانة أهمية رأس المال الفكري في الأتي⁽²⁰⁾:

رأس المال الفكري هو الإستثمار الحقيقي للمعرفة والمعلومات التي لها القدرة علي خدمة النظام المتكامل.

هو القوة العلمية القادرة علي الإبداع والتغيير والتجديد
هو المعرفة المفيدة والمهارة التي يمكن توظيفها والإستفادة منها في المنظمة، وهو إستثمار مهم عائدته طويل الأجل ويحتاج إلي الإهتمام والرعاية.

مما سبق يري الباحثان أن رأس المال الفكري يتمتع بأهمية كبيرة يمكن بلورتها فيما

يلي :

أن تكوين رأس المال الفكري في المنظمة هو نتاج عمليات متتابعة ومعقدة تحتاج إلي إستثمارات وفترات زمنية طويلة لتكوينها فإذا كانت بعض المهارات الفكرية يمكن إستقطابها بشكل مباشر من سوق العمل أو البيئة الخارجية فإن المنظمة تحتاج أيضاً أن تجعل من هذه المعارف مدخلات تجري عليها عمليات التحويل المناسبة لكي تصبح معارف فردية ومنظمة تستند عليها المنظمة في خلق التراكم المعرفي كقدرات أساسية ذات أهمية كبيرة لتكوين الجانب المهم من رأس المال وهو رأس المال الغير ملموس.

يعد رأس المال الفكري للمنظمة السلاح الأساسي في عالم اليوم ، لان الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن بقاء وإستمرارية المنظمة.

أن رأس المال الفكري قادر علي خلق ثروة خيالية من خلال قدرته علي تسجيل براءات الإختراع وهذا ما أكدته البحوث والدراسات التي تناولت رأس المال الفكري.

ثالثاً: مكونات رأس المال الفكري:

كما كان هناك تضارب حول تعريف رأس المال الفكري فهناك أيضاً تضارب حول مكونات رأس المال الفكري فهناك ما افترحه Tonywal حول رأي المال الفكري، وذلك أنه رأى أن رأس المال الفكري يتكون من رأس المال البشري (Human Capital)، ورأس المال التسويقي (Customer Cap-ital) ورأس المال التنظيمي (Organizational Capital) وقد أعطى أمثلة على تلك المكونات منها

أن رأس المال البشري هو المعرفة والمهارات والخبرات والابتكارات وروح التعاون وجودة القيادة، ورضاء العاملين، والتعليم والتدريب. أما عن رأس المال التسويقي أو رأس مال العملاء فهو عبارة عن رضاء العميل والسمة، والقنوات التسويقية والحصة السوقية، أما عن رأس المال التنظيمي فكانت من أمثله براءات الاختراع، والبحوث والتطوير والحقوق الفكرية والعلامات التجارية وقاعدة البيانات، وفلسفة الإدارة والثقافة الداخلية المنظمة⁽²¹⁾. ويوجد تقسيم اقترحه Bernadette عن مكونات رأس المال الفكري وهو أن رأس المال الفكري ينقسم إلى رأس المال البشري ورأي مسائل العلاقات (Relational Capital) ورأس المال البيكنى أو التنظيمي (Structural Capital) وقد عرف رأس المال البشري على إنه مخزون المعرفة والمهارات والخبرات الكامنة داخل أعضاء المنظمة وقال أن رأس المال البشري بعد أصعب أنواع أو أجزاء رأس المال الفكري بالنسبة للقياس والحساب وذلك لأنه يخالف قاعدة التكلفة التاريخية أيضاً قام Bernadette بتعريف رأس مال العلاقات على إنه القيمة الناتجة عن جودة العلاقة بين المنشأة والعملاء من ناحية وبين المنشأة والموردين من ناحية أخرى، وأما عن رأس المال الهيكلية فيعبر عنه على انه جميع الأشكال الأخرى من رأس المال الفكري مثل الأنظمة التشغيلية داخل المنظمة، وثقافة ما تملكه المنشأة من ملكية فكرية، وقد أضاف Bernadette أن رأس المال الهيكلية هو النوع الوحيد الذي تمتلكه المنشأة وبعد تحت سيطرتها ولكن رأس المال البشري أو رأس مال العلاقات فيمكن أن يذهب إلى منظمة أخرى حيث أن العاملين يمكن أن يذهبوا إلى أماكن أخرى بأجور أعلى، وبالنسبة للموردين والعملاء فقد يذهبوا إلى منظمة أخرى تعود عليهم بالنفع أكثر من المنظمة الحالية. لذلك ينبغي على المنظمة أن تحافظ على رأس مال العلاقات ورأس المال البشري وذلك بتحويله من طبيعته الانتقالية إلى الطبيعة الثابتة. مما سبق يمكن للباحثين أن يستخلصوا أن الآراء جميعها وإن اختلفت بعض الشيء إلا أن الأغلب اعتبر أن رأس المال الفكري يتكون من رأس المال البشري والذي يعد العنصر الرئيسي في جميع الآراء ورأس المال الهيكلية الذي أسماء البعض رأس المال التنظيمي ورأس مال التسويقي أو رأس مال العلاقات ويرى الباحث أن تسمية رأس مال العلاقات تعد الأكثر شمولاً من رأس المال التسويقي وذلك لأنه يجمع بين علاقة المنشأة وجميع الأطراف الأخرى، فلا يمكن المنشأة أن تهتم بعلاقتها بالعملاء وتتجاهل علاقتها بالموردين والأطراف الأخرى وذلك لأن المنظمة لا تعد سوى عنصر من عناصر سلسلة القيمة، ويجب عليها أن تكون مرتبطة بباقي العناصر أما رأس مال المستهلك (التسويقي) فهو يهتم بالعلاقة بالمستهلك فقط⁽²²⁾.

ويمكن للباحثين يقسم رأس المال الفكري كالتالي:

1 - رأس المال البشري Human Capital:

لقد فضل الخالق جلت قدرته ، بني البشر علي سائر المخلوقات الأخرى ومنحهم نعمة العقل والتفكير ، وأفرد لأصحاب العقول والألباب في القرآن الكريم موقعاً مهماً، إذ ذكرت هاتان الكلمتان في (61) آية موزعة علي (43) سورة كريمة ، أي بنسبة (38%) من مجموع سور القرآن الكريم البالغة (114) سورة ، وهي نسبة ليست بالقليلة ، وتشير إلي أهمية الدور الذي يؤديه

وحجم المسؤولية الملقاة عليهم إزاء الدين والدنيا. ولتأكيد هذا التفصيل يبين الجدول (2-3) عدد مرات تكرار كلمات (البشر ، بني آدم ، الإنسان) في القرآن الكريم ، ولعل تلك الحقائق الدامغة هي التي دفعت بعض الكتاب والمنظرين وفي مقدمتهم الاقتصادية المعروف (الفريد مارشال A. Mar- shall) أن يعود البشر رأس مال يجب أن يستثمر ، وأطلقوا علي ذلك (رأس المال البشري Human Capital)، للإفادة من إمكانية وطاقة للبناء والاكتشاف والتحليل وإعادة التركيب والابتكار والإبداع في استثمار باقي رموس الأموال المادية.

الشكل (2)

عدد مرات كلمات (البشر، بني آدم ، الإنسان) في سور القرآن الكريم وآياته الفاضلة

الكلمة	عدد السور	عدد الآيات	النسبة المئوية للآيات
البشر	21	28	51
الإنسان	17	20	36
بني آدم	3	7	13
المجموع	41	55	100

المصدر: المفرجي وصالح، 2003م رأس المال الفكري - طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة.

يعرف (Schultz) رأس المال البشري للمجتمع علي أنه مجموعة الطاقة البشرية التي يمكن استخدامها لاستغلال مجمل الموارد الإقتصادية⁽²³⁾. وأيضاً يعرف بأنه يمثل المجموع الكلي ، الكمي والنوعي من القوي البشرية المتاحة في المجتمع ، فالجانب النوعي يمثل الكفاءات الذهنية والمستويات العلمية للسكان ، ومن خلال المستوى التعليمي يتم تحديد الجانب النوعي المرتبط بالخبرة والمعرفة ، أما الجانب الكمي فيحتسب من خلا الحجم الكلي للسكان⁽²⁴⁾.

أما رأس المال البشري المنظمي فيعرفه بأنه يمثل جميع القوي البشرية القادرة علي شغل الوظائف الإدارية والفنية⁽²⁵⁾. وفي رأي (Youndt.Et. At) يعني مجموعة الناس الذين يمتلكون مهارات ومعارف وقابليات تسهم في زيادة القيمة الاقتصادية للمنظمات⁽²⁶⁾.

ويعرف أيضاً بأنه قوة عقلية مصادرها المعرفة والمعلومات والذكاء والخبرة ، وتؤثر في زيادة القيمة السوقية والتشغيلية والتطويرية للمنظمة⁽²⁷⁾.

وكذلك يعرف بأنه مجموع مهارات وخبرات ومعرفة العاملين في الشركة⁽²⁸⁾.

2 - رأس المال الهيكلي Structural Capital:

وهو المكون الرئيسي الثاني من مكونات رأس المال الفكري ، ويعبر هذا النوع من رأس مال عن الجدارة الجوهرية للمنظمة ، ومعرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها داخل هيكل وأنظمة المؤسسة ، وهي كل ما نعرفه ونستطيع التعبير عنه ، ويمكن أن يقال أو يكتب أو ينقل ليتحول وفق قواعد معينة إلي بيانات وتدابير وأساليب والعمل وبرمجيات... الخ. وبالتالي فهو يمثل القيم التي تبقى في المنظمة. ولذلك يؤكد (McElroy) إلي أن رأس المال الهيكلي هو عبارة عن كل الأشياء

التي تدعم رأس المال البشري ولكنة يبقى في الشركة عندما يترك الأفراد شركتهم ويذهبون إلي بيوتهم⁽²⁹⁾.

أما (Lothgren) فيعطي مفهوماً شمولياً لرأس المال الهيكلي بأنه أي شئ في منظمة يدعم العاملين في أداء عملهم، ويتمثل رأس المال الهيكلي بالبنية التحتية والدعامة للعاملين ، ويمتلك رأس المال الهيكلي من قبل المنظمة ويبقى معها حتي مغادرة العاملين لها ، ويتضمن رأس المال الهيكلي الأشياء التقليدية كالبينات والأجزاء المادية للحسابات والبرمجيات والعماليات وبراءة الاختراع والعلامات التجارية ، فضلاً عن نظام المعلومات الخاص بها⁽³⁰⁾.

أما (Grantham) فأشار إلي مفهوم رأس المال الهيكلي بأنه مجموعة الاستراتيجيات والهياكل والنظم والإجراءات التي بموجبها تتمكن المنظمة من إنتاج وتسليم المنتجات إلي زبائن فضلاً عن كونه يعزز من قدرة الشركة للاستجابة للمتغيرات الحاصلة في البيئة⁽³¹⁾. ومن خلال استعراض التعريفات المتعلقة برأس المال الهيكلي فإن الباحثين يمكنهما إجمال الأبعاد المكونة له وهي : تنظيم المعلومات وقواعد البيانات والسياسات والإجراءات والعمليات الإدارية والهيكلي التنظيمي للمنظمة.

3 - رأس مال العلاقات Relational Capital:

وهو يمثل قيمة العلاقات التي تقيمها المنظمة مع الزبائن من خلال زيادة رضا الزبون ومدى الاحتفاظ به ، عن طريق الاهتمام بمقترحاتها ولاستماع إلي الشكاوي المقدمة من قبلية وإيجاد الحلول الناجعة لها بالسرعة الممكنة ، ومشاركته في أعمالها وصفقاتها أو إقامة علاقة تعاون قوية. ويتكون رأس مال العلاقات لمنظمة ما علي التحالفات الإستراتيجية التي تقيمها المنظمة بالإضافة إلي العلاقات التي تربطها بزبائنها ومورديها. أما (Mazlan) فقد حدد مكونات رأس مال العلاقات بأنها تشتمل علي جميع العلاقات التي تربط المنظمة بأصحاب المصالح لديها مثل الموردین والجهات حكومية والمستثمرين والزبائن وقنوات التوزيع ، والتحالفات الإستراتيجية التي تقيمها المنظمة⁽³²⁾.

رابعاً: قياس رأس المال الفكري:

1 - نموذج (Botis 1999 نموذج شركة (Skandia):

وضح الباحث Botis في عام 1999 نموذجاً لقياس رأس المال الفكري، وقد وضعه في أثناء عملية في شركة Skandia للتأمين، ويعتمد هذا النموذج علي أربعة نظام هي⁽³³⁾:

أ- نظام محاسبة الموارد البشرية Human Resource Accounting:

يشير (Sackmann , Famholz , and Bullen) إلي أن بدايات استخدام نظام محاسبة الموارد البشرية Human resource Accounting System يعود إلي الباحث Hermanson عام 1964م، ويهدف هذا النظام إلي تقدير قيمة الأفراد داخل المنظمة، وهذا يساعد في جعل القيمة أساساً لاتخاذ القرارات الإدارية والمالية، ويعمل نظام محاسبة الموارد البشرية علي قياس وتقوم قيمة رأس المال البشري Human Capital في صورة مالية، ويجري استخدام هذا النظام بصورة كبيرة في المنظمات الخدمية Service Organizations.

ب- نظام القيمة الاقتصادية المضافة Economic Value Added System:

القيمة الاقتصادية المضافة هي مقياس شامل للأداء يربط بين التخطيط المالي والموازنة الرأسمالية وتحديد الأهداف والعلاقة والاتصال مع حملة الأسهم ومقياس الأداء ونظم التعويضات والتحفيز، وكيف يمكن أن تقود هذه المتغيرات مجتمعة إلي زيادة قيمة المنظمة وهذا النظام لا يتعلق مباشرة بقياس رأس المال الفكري، غير أنه يؤكد ضرورة مراعاته إذا إن ذلك سيؤدي إلي زيادة القيمة الاقتصادية المضافة.

ج- نظام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) System:

اقترح هذا الباحث (Kaplan & Norton) وهذا النظام يؤكد حاجة إدارة المنظمة إلي اعتماد نظام قياس ذي أبعاد متعددة يكون قادراً علي قياس الأداء من خلال التركيز علي قياس المتغيرات والعناصر المالية وغير المالية، وهنا تجدر الإشارة إلي أن الباحث لم يتطرق إلي مفهوم رأس المال الفكري بصورة واضحة، غير أن نظام البطاقات المتوازنة للأداء يراعي تقدير العناصر غير الملموسة داخل المنظمات مثل عمليات التعلم والمعرفة ورضا المستهلك وغيرها.

د- نظام نموذج المستكشف لرأس المال الفكري Navigate Model System:

هذا النموذج جرى تطويره في التسعينات علي يد الباحث (Leif Advinssos) وهو مدير شركة Skandia السويدية للتأمين، ووفقاً لهذا النموذج فقد جرى تقسيم رأس المال الهيكلي. ويعتمد نظام نموذج المستكشف علي أكثر من مائة مؤشر في قياس وتقسيم رأس المال الفكري، غير أن هناك انتقادات توجه إلي كثير من هذه المؤشرات إذ يجري التشكيك في قدر بعض المؤشرات علي القياس الدقيق لرأس المال الفكري، ويؤكد Chen Zhu Xie، ضرورة إجراء تعديلات علي هذا النظام بما يكفل قدرته علي قياس رأس المال الفكري بصورة دقيقة (علي سبيل المثال يجري اعتماد مؤشرات عدد أجهزة الحاسوب بالمنظمة كمؤشرات لرأس المال الهيكلي - Structural Capi-tal، غير أن هذا المؤشر لا يعكس بالضرورة مستوى المعرفة بالمنظمة ولا يعكس بالضرورة استخدام العاملين لها بصورة تعزز الميزة التنافسية للمنظمة).

الدراسة الميدانية:

يشتمل هذا المبحث علي الإجراءات التي إتبعها الباحثان في الدراسة التطبيقية متناولاً تحديد مجتمع الدراسة التطبيقية، واختبار مفردات العينة الممثلة لهذا المجتمع ووصف خصائصها. مع بيان الأداء المستخدمة لجمع البيانات وكيفية التوصل إليها، وإجراء إختبارات الثبات والصدق لها للتأكد من صلاحيتها للدراسة. كما يتم توضيح المقاييس والأساليب الإحصائية التي تستخدم للدراسة وتحليل البيانات وذلك علي النحو التالي:

1. ثبات المقياس (الإستبانة):

يقصد بالثبات استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه علي نفس العينة.⁽³⁴⁾

استخدم الباحثان طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (1)

معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الإستبانة

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محتوي المحور
0.81	10	إستراتيجية تدريب الموارد البشرية
0.92	10	تعظيم رأس المال الفكري للمصارف
0.86	15	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م

يتضح من الجدول (1) أن معاملات ألفا كرونباخ جميعها فوق (0.60) وهذا يدل علي أن الإستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات الداخلي لعبارتها مما يمكننا من الاعتماد علي هذه الاجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

2. صدق المقياس (الإستبانة): Validity

يقصد بصدق الإستبانة أن تكون إستبانة الدراسة قادرة علي أنجاز وقياس ما وضعت لأجله.⁽³⁵⁾ وقد تم قياس صدق الإستبانة من خلال الطرق الآتية:

أ- صدق المحكمين:

تم إجراء اختبار صدق المحتوى لعبارات المقاييس من خلال تقييم صلاحية المفهوم وصلاحية أسئلة من حيث الصياغة والوضوح حيث قام الباحث بعرض الإستبيان عل عدد من المحكمين الأكاديميين والمختصين في تخصص الدراسة والبالغ عددهم (8) محكمين، لتحليل مضامين عبارات المقاييس ولتحديد مدي التوافق بين عبارات كل مقياس تم قبول وتعديل بعض العبارات، وبعد استعادة الاستبيان من المحكمين تم إجراء التعديلات التي اقترحت عليه، ولذلك تم تصميم الإستبانة في صورتها النهائية (أنظر الملحق) .

ب- معامل الصدق:

تم إجراء معامل الصدق (Validity) لعبارات الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات عن طريق حساب الجزر التربيعي لمعامل الثبات كما يتضح من الجدول التالي:

جدول (2)

معامل الصدق الداخلي لمحاور الدراسة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول	10	0.81	0.90
المحور الثاني	10	0.82	0.91
جميع العبارات	15	0.80	0.89

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م

يوضح الجدول (2) أن درجات الصدق لمحاو الاستبانة تنحصر قيمتها بين (0.90 - 0.91) وهي قيمة كبيرة جداً مما يعني صدق الاستبانة لقياس ما وضعت لقياسه.

3 - مجتمع وعينة الدراسة :

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلي أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، ويتكون المجتمع الأساسي للدراسة من العاملين بالقطاع المصرفي، تم اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة العشوائية البسيطة وهي أحدي العينات الإحتمالية وقد تم توزيع (250) إستمارة وتم استرداد (247) إستمارة، أي بنسبة استرداد بلغت 98.8%، والجدول التالي يوضح عدد الإستبانات الموزعة والمعادة بعد تعبئتها:

الجدول (3)

الإستبانات الموزعة والمعادة

النسبة	العدد	البيانات
98.8%	247	إستبانات تم إعادتها
1.2	3	إستبانات لم يتم إعادتها
-	-	إستبانات غير صالحة للتحليل
100%	250	إجمالي الإستبانات الموزعة

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م

من الجدول (3) يتضح أن معدل الاستجابة بلغ 98.8% من الإستبانات الموزعة.

4 - تحليل بيانات محاور الدراسة:

في هذا الجزء يتناول الباحث قياس وتحليل البيانات التي وردت في محاور الدراسة وذلك بتحليل عبارات كل محور علي حدا وذلك علي النحو التالي:

أ- تحليل بيانات محور إستراتيجية استقطاب الموارد البشرية

أ. التوزيع التكراري لعبارات محور إستراتيجية تدريب الموارد البشرية:

فيما يلي التوزيع التكراري لإجابات الوحدات المبحوثة لجميع عبارات محور إستراتيجية

تدريب الموارد البشرية:

الجدول (4)

التوزيع التكراري لعبارات محور إستراتيجية تدريب الموارد البشرية

لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		العبرة
عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	
8	3.2	16	6.5	22	9	111	44.9	90	36.4	يتم وضع خطة إستراتيجية سنوية لتدريب وتطوير الموارد البشرية بناء على الاحتياجات.
4	1.6	7	2.8	25	10.1	114	46.2	97	39.3	تقوم مؤسستكم بتدريب الموارد البشرية بهدف زيادة معارفهم المتعلقة بوظائفهم.
5	2	8	3.2	21	8.5	112	45.3	101	40.9	تقوم مؤسستكم بتدريب الموارد البشرية بهدف تطوير مهاراتهم الوظيفية.
2	0.8	16	6.5	38	15.4	106	42.9	85	34.4	تربط مؤسستكم برامج التدريب بطبيعة الوصف الوظيفي للموظفين.
10	4	22	8.9	43	17.4	109	44.1	63	25.5	تتوفر في مؤسستكم بيئة محفزة للتدريب.
7	2.8	25	10.1	37	15	108	43.7	70	28.3	تعمل مؤسستكم على وضع خطط مناسبة لتدريب جميع العاملين وفق دراسات وخطط معدة.
4	1.6	8	3.2	43	17.4	112	45.3	80	32.4	تزيد البرامج التدريبية من معدل الإنتاجية للموارد البشرية في مؤسستكم.
8	3.2	17	6.9	38	15.4	106	42.9	78	31.6	تعتمد المؤسسة برامج منتظمة لتدريب وتطوير العاملين الجدد لاكتساب المهارات اللازمة لهم
5	2	17	6.9	38	15.4	119	48.2	68	27.5	تتناسب برامج التدريب مع طبيعة العمل في مؤسستكم من وجهة نظر.
11	4.5	24	9.7	34	13.8	110	44.5	68	27.5	يتم تقييم المتدربين بعد الانتهاء من البرامج التدريبية.
91	2.8	247	7.7	496	15.4	1425	44.4	952	29.6	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م.

يتضح من الجدول (4) ما يلي :

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الأولى: يتم وضع خطة إستراتيجية سنوية لتدريب وتطوير الموارد البشرية بناء على الاحتياجات حيث بلغت نسبتهم (81.3)% بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (9.7)% أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (9)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الثانية: تقوم مؤسستكم بتدريب الموارد البشرية بهدف زيادة معارفهم المتعلقة بوظائفهم حيث بلغت نسبتهم (85.5)% بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (4.3)% أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (10.1)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الثالثة: تقوم مؤسستكم بتدريب الموارد البشرية بهدف تطوير مهاراتهم الوظيفية حيث بلغت نسبتهم (86.2)% بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (5.3)% أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (8.5)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الرابعة: تربط مؤسستكم برامج التدريب بطبيعة الوصف الوظيفي للموظفين حيث بلغت نسبتهم (77.3)% بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (7.3)% أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15.4)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الخامسة: تتوفر في مؤسستكم بيئة محفزة للتدريب بلغت نسبتهم (69.6)% حيث بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (13)% أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (17.4)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة السادسة: تعمل مؤسستكم على وضع خطط مناسبة لتدريب جميع العاملين وفق دراسات وخطط معدة حيث بلغت نسبتهم (72)% بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (13)% أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة السابعة: تتوفر في مؤسستكم بيئة محفزة للمتدربين لتطبيق ما تعلموه من التدريب في عملهم حيث بلغت نسبتهم (64.8)% بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (13.3)% أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (21.9)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الثامنة: يُخضع العاملين في كل قسم أو دائرة علي الأقل لبرنامج تدريبي واحد سنوياً حيث بلغت نسبتهم (59.5)% بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (20.3)% أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (20.2)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة التاسعة: تزيد البرامج التدريبية من معدل الإنتاجية للموارد البشرية في مؤسستكم حيث بلغت نسبتهم (77.7%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (4.9%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (17.4%).

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة العاشرة: تعتمد المؤسسة برامج منتظمة لتدريب وتطوير العاملين الجدد لاكتساب المهارات اللازمة لهم حيث بلغت نسبتهم (74.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (10.1%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15.4%).

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الحادي عشر: تساعد برامج التدريب في خفض معدل الدوران الوظيفي في مؤسستكم حيث بلغت نسبتهم (65.9%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (12.6%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (21.5%).

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الثانية عشر: تتناسب برامج التدريب مع طبيعة العمل في مؤسستكم من وجهة نظرك حيث بلغت نسبتهم (75.7%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (8.9%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15.4%).

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الثالثة عشر: يتم تقييم المتدربين بعد الانتهاء من البرامج التدريبية حيث بلغت نسبتهم (72%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (14.2%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (13.8%).

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي جميع عبارات محور إستراتيجية تدريب الموارد البشرية بلغت نسبتهم (74%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (10.2%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15.4%).

ii. إختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور إستراتيجية تدريب الموارد البشرية:

فيما يلي نتائج مربع كاي لإختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور إستراتيجية تدريب الموارد البشرية:

الجدول (5)

اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور إستراتيجية تدريب الموارد البشرية

الترتيب	التفسير	مستوي الدلالة	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
3	أوافق	0.000	63.45	81	1.0029	4.05	يتم وضع خطة إستراتيجية سنوية لتدريب وتطوير الموارد البشرية بناء على الاحتياجات.
2	أوافق	0.000	77.47	83.8	0.8493	4.19	تقوم مؤسستكم بتدريب الموارد البشرية بهدف زيادة معارفهم المتعلقة بوظائفهم.
1	أوافق بشدة	0.000	75.22	84	0.8778	4.20	تقوم مؤسستكم بتدريب الموارد البشرية بهدف تطوير مهاراتهم الوظيفية.
5	أوافق	0.000	69.55	80.8	0.9121	4.04	تربط مؤسستكم برامج التدريب بطبيعة الوصف الوظيفي للموظفين .
10	أوافق	0.000	56.50	75.6	1.0519	3.78	تتوفر في مؤسستكم بيئة محفزة للتدريب.
8	أوافق	0.000	58.33	77	1.0362	3.85	تعمل مؤسستكم على وضع خطط مناسبة لتدريب جميع العاملين وفق دراسات وخطط معدة.
4	أوافق	0.000	72.06	80.8	0.8804	4.04	تزيد البرامج التدريبية من معدل الإنتاجية للموارد البشرية في مؤسستكم.
6	أوافق	0.000	60.66	78.6	1.0175	3.93	تعتمد المؤسسة برامج منتظمة لتدريب وتطوير العاملين الجدد لاكتساب المهارات اللازمة لهم.

الترتيب	التفسير	مستوي الدلالة	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
7	أوافق	0.000	65.57	78.4	0.9404	3.92	تناسب برامج التدريب مع طبيعة العمل في مؤسساتكم من وجهة نظر.
9	أوافق	0.000	55.33	76.2	1.0821	3.81	يتم تقييم المتدربين بعد الانتهاء من البرامج التدريبية.
	أوافق	0.000	86.90	78	0.7059	3.90	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م

قيمة t الجدولية عند مستوي معنوية 0.05 و درجة حرية 246 تساوي 1.96 من خلال الجدول (5) يلاحظ الباحثان أن ترتيب عبارات محور تحليل البيئة الداخلية بإستخدام الوسط الحسابي المرشح والوزن النسبي وإختبار t للعينة الواحدة لإختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي :

في الترتيب الأول جاءت العبارة: تقوم مؤسساتكم بتدريب الموارد البشرية بهدف تطوير مهاراتهم الوظيفية بوسط حسابي 4.20 وإنحراف معياري 0.8778 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 84% وقيمة t المحسوبة تساوي (75.22) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة. في الترتيب الثاني جاءت العبارة: تقوم مؤسساتكم بتدريب الموارد البشرية بهدف زيادة معارفهم المتعلقة بوظائفهم بوسط حسابي 4.19 وإنحراف معياري 0.8493 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 83.8% وقيمة t المحسوبة تساوي (77.47) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب الثالث جاءت العبارة: يتم وضع خطة إستراتيجية سنوية لتدريب وتطوير الموارد البشرية بناء على الاحتياجات بوسط حسابي 4.05 وإنحراف معياري 1.0029 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 81% وقيمة t المحسوبة تساوي (63.45) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب الرابع جاءت العبارة: تزيد البرامج التدريبية من معدل الإنتاجية للموارد البشرية في مؤسساتكم بوسط حسابي 4.04 وإنحراف معياري 0.8804 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 80.8% وقيمة t المحسوبة تساوي (72.06) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب الخامس جاءت العبارة: تربط مؤسستكم برامج التدريب بطبيعة الوصف الوظيفي للموظفين بوسط حسابي 4.04 وإنحراف معياري 0.9121 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 80.8% وقيمة t المحسوبة تساوي (69.55) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب السادس جاءت العبارة: تعتمد المؤسسة برامج منتظمة لتدريب وتطوير العاملين الجدد لاكتساب المهارات اللازمة لهم بوسط حسابي 3.93 وإنحراف معياري 1.0175 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 78.6% وقيمة t المحسوبة تساوي (60.66) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب السابع جاءت العبارة: تتناسب برامج التدريب مع طبيعة العمل في مؤسستكم من وجهة نظرك بوسط حسابي 3.92 وإنحراف معياري 0.9404 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 78.4% وقيمة t المحسوبة تساوي (65.57) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب الثامن جاءت العبارة: تعمل مؤسستكم على وضع خطط مناسبة لتدريب جميع العاملين وفق دراسات وخطط معد بوسط حسابي 3.85 وإنحراف معياري 1.0362 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 77% وقيمة t المحسوبة تساوي (58.33) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب التاسع جاءت العبارة: يتم تقييم المتدربين بعد الانتهاء من البرامج التدريبية بوسط حسابي 3.81 وإنحراف معياري 1.0821 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 76.2% وقيمة t المحسوبة تساوي (55.33) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب العاشر جاءت العبارة: تتوفر في مؤسستكم بيئة محفزة للتدريب بوسط حسابي 3.78 وإنحراف معياري 1.0519 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 75.6% وقيمة t المحسوبة تساوي (76.50) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح أفراد العينة لصالح الموافقين.

ب- تحليل بيانات محور تعظيم رأس المال الفكري للمصارف

1. التوزيع التكراري لعبارة محور تعظيم رأس المال الفكري للمصارف

فيما يلي التوزيع التكراري لإجابات الوحدات المبحوثة لجميع عبارات محور تعظيم

رأس المال الفكري للمصارف:

الجدول (6)

التوزيع التكراري لعبارات محور تعظيم رأس المال الفكري للمصارف

لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		العبارة
نسبة	ددع	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	
2.4	6	6.9	17	16.2	40	47	116	27.5	68	القيمة السوقية لمؤسستكم في تزايد مستمر.
1.6	4	4.5	11	14.6	36	39.3	97	40.1	99	في مؤسستكم يتم استخدام التكنولوجيا بشكل كبير.
3.2	8	9.3	23	15	37	38.5	95	34	84	لدي مؤسستكم هيكل تنظيمي جيد.
2.8	7	5.7	14	15	37	38.5	95	34	86	لدي مؤسستكم نظم معلومات متطورة.
2	5	4.5	11	13.4	33	49	121	31.2	77	تهتم مؤسستكم بالبيانات والمعلومات والمنشورات.
0.4	1	4	10	15	37	43.7	108	36.8	91	هنالك إجراءات ثابتة ومعروفة لجميع الأنشطة في مؤسستكم.
0.8	2	1.2	3	6.9	17	46.2	114	44.9	111	مؤسستكم علاقة طيبة مع العملاء.
0.8	2	4.5	11	10.9	27	44.1	109	39.7	98	مؤسستكم القدرة علي كسب عملاء جدد، والقدرة علي الاحتفاظ بالعملاء الحاليين.
1.6	4	2.8	7	7.7	19	49.4	122	38.5	95	للعاملين بمؤسستكم مهارات للتفاوض وبناء علاقات مع الآخرين.
2.8	7	7.3	18	11.7	29	40.1	99	38.1	94	مؤسستكم تملك رؤية إستراتيجية واضحة، تستطيع أن تحقق ميزة تنافسية علي غيرها من المؤسسات.
1.9	46	5	125	12.7	312	43.7	1076	36.7	903	إجمالي العبارات

المصدر : إعداد الباحثان بالإعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م.

يتضح من الجدول(6) ما يلي :

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الثانية: القيمة السوقية لمؤسستكم في تزايد مستمر حيث بلغت نسبتهم (74.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (9.3%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (16.2)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الثالثة: في مؤسستكم يتم استخدام التكنولوجيا بشكل كبير حيث بلغت نسبتهم (79.4%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (6%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (14.6)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الخامسة: لدي مؤسستكم هيكل تنظيمي جيد حيث بلغت نسبتهم (72.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (12.5%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة السادسة: لدي مؤسستكم نظم معلومات متطورة حيث بلغت نسبتهم (72.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (12.5%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة السابعة: تهتم مؤسستكم بالبيانات والمعلومات والمنشورات حيث بلغت نسبتهم (80.2%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (6.4%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (13.4)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الثامنة: هنالك إجراءات ثابتة ومعروفة لجميع الأنشطة في مؤسستكم حيث بلغت نسبتهم (80.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (4.5%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة التاسعة: لمؤسستكم علاقة طيبة مع العملاء حيث بلغت نسبتهم (91.1%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (2%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (6.9)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة العاشرة: لمؤسستكم القدرة علي كسب عملاء جدد، والقدرة علي الاحتفاظ بالعملاء الحاليين حيث بلغت نسبتهم (83.8%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (5.3%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (10.9)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الحادي عشر: للعاملين بمؤسستكم مهارات للتفاوض وبناء علاقات مع الآخرين حيث بلغت نسبتهم (87.9%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (4.4%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (7.7)%.

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي العبارة الثانية عشر: مؤسستكم تملك رؤية إستراتيجية واضحة، تستطيع أن تحقق ميزة تنافسية علي غيرها من المؤسسات حيث بلغت

نسبتهم (78.2%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (10.1%) أما أفراد العينة الذين لم يبدووا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (11.7%).

إن غالبية أفراد العينة الذين يوافقون علي جميع عبارات محور تعظيم رأس المال الفكري للمصارف حيث بلغت نسبتهم (80.4%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين علي ذلك (6.9%) أما أفراد العينة الذين لم يبدووا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (12.7%).

ii. إختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور تعظيم رأس المال الفكري للمصارف:

فيما يلي نتائج مربع كاي لإختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور تعظيم رأس المال الفكري للمصارف:

الجدول (7)

إختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور تعظيم رأس المال الفكري للمصارف

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة t المحسوبة	مستوي الدلالة	التفسير	الترتيب
يتم الاحتفاظ بالخبرات في مؤسستكم.	3.78	1.1419	75.6	51.99	0.000	أوافق	11
القيمة السوقية لمؤسستكم في تزايد مستمر .	4.06	1.6666	81.2	23.91	0.000	أوافق	6
في مؤسستكم يتم استخدام التكنولوجيا بشكل كبير.	4.28	1.7015	85.6	24.87	0.000	أوافق بشدة	4
مؤسستكم تبني التفكير والإبداع.	3.69	1.0425	73.8	55.54	0.000	أوافق	12
لدي مؤسستكم هيكل تنظيمي جيد.	3.91	1.0723	78.2	57.26	0.000	أوافق	10
لدي مؤسستكم نظم معلومات متطورة.	4.00	0.9918	80	63.38	0.000	أوافق	9
تهتم مؤسستكم بالبيانات والمعلومات والمنشورات.	4.03	0.8990	80.6	70.43	0.000	أوافق	7
هنالك إجراءات ثابتة ومعروفة لجميع الأنشطة في مؤسستكم.	4.28	1.6719	85.6	25.20	0.000	أوافق بشدة	3
لمؤسستكم علاقة طيبة مع العملاء.	4.33	0.7291	86.6	93.38	0.000	أوافق	2

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة t المحسوبة	مستوي الدلالة	التفسير	الترتيب
لمؤسستكم القدرة علي كسب عملاء جدد، والقدرة علي الاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	4.17	0.8542	83.4	76.79	0.000	أوافق	5
للعاملين بمؤسستكم مهارات للتفاوض وبناء علاقات مع الآخرين.	4.61	4.6359	92.2	15.62	0.000	أوافق بشدة	1
مؤسستكم تملك رؤية إستراتيجية واضحة، تستطيع أن تحقق ميزة تنافسية علي غيرها من المؤسسات.	4.03	1.0236	80.6	61.91	0.000	أوافق	8
إجمالي العبارات	4.10	0.8958	82	71.88	0.000	أوافق	

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م

قيمة t الجدولية عند مستوي معنوية 0.05 و درجة حرية 246 تساوي 1.96

من خلال الجدول (7) يلاحظ الباحثان أن ترتيب عبارات محور تعظيم رأس المال الفكري للمصارف باستخدام الوسط الحسابي المرجح والوزن النسبي وإختبار t للعينه الواحدة لإختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي :

في الترتيب الأول جاءت العبارة: للعاملين بمؤسستكم مهارات للتفاوض وبناء علاقات مع الآخرين بوسط حسابي 4.61 وإنحراف معياري 4.6359 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 92.2% وقيمة t المحسوبة تساوي (15.62) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الثاني جاءت العبارة: لمؤسستكم علاقة طيبة مع العملاء بوسط حسابي 4.33 وإنحراف معياري 0.7291 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 86.6% وقيمة t المحسوبة تساوي (93.38) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الثالث جاءت العبارة: هنالك إجراءات ثابتة ومعروفة لجميع الأنشطة في مؤسستكم بوسط حسابي 4.28 وإنحراف معياري 1.6719 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 85.6% وقيمة t المحسوبة تساوي (25.20) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الرابع جاءت العبارة: في مؤسستكم يتم استخدام التكنولوجيا بشكل كبير بوسط حسابي 4.28 وإنحراف معياري 1.7015 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 85.6% وقيمة t المحسوبة تساوي (24.87) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الخامس جاءت العبارة: لمؤسستكم القدرة علي كسب عملاء جدد، والقدرة علي الاحتفاظ بالعملاء الحاليين بوسط حسابي 4.17 وإنحراف معياري 0.8542 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 83.4% وقيمة t المحسوبة تساوي (76.79) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب السادس جاءت العبارة: القيمة السوقية لمؤسستكم في تزايد مستمر بوسط حسابي 4.06 وإنحراف معياري 1.6666 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 81.2% وقيمة t المحسوبة تساوي (2391). ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب السابع جاءت العبارة: تهتم مؤسستكم بالبيانات والمعلومات والمنشورات بوسط حسابي 4.03 وإنحراف معياري 0.8990 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 80.6% وقيمة t المحسوبة تساوي (70.43) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب الثامن جاءت العبارة: مؤسستكم تملك رؤية إستراتيجية واضحة، تستطيع أن تحقق ميزة تنافسية علي غيرها من المؤسسات بوسط حسابي 4.03 وإنحراف معياري 1.0236 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 80.6% وقيمة t المحسوبة تساوي (61.91) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب التاسع جاءت العبارة: لدي مؤسستكم نظم معلومات متطورة بوسط حسابي 4.00 وإنحراف معياري 0.9918 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 80% وقيمة t المحسوبة تساوي (63.38) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

في الترتيب العاشر جاءت العبارة: لدي مؤسستكم هيكل تنظيمي جيد بوسط حسابي 3.91 وإنحراف معياري 1.0723 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 78.2% وقيمة t المحسوبة تساوي (57.26) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

5 - إختبار فرضيات الدراسة:

لتحقيق الهدف من الدراسة وهو: معرفة العلاقة بين إستراتيجية استقطاب الموارد البشرية وتعظيم رأس المال الفكري للمصارف، يتم أختبار الفرضية والتي تنص علي: توجد علاقة ذات دلالة

الدلالة (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، ومن الجدول (9) الخاص بتحليل التباين الأحادي للفرضية الأولى يمكن توضيح مدى تأثير إستراتيجية تدريب الموارد البشرية على تعظيم رأس المال الفكري للمصارف.

الجدول (9)

تحليل التباين الأحادي للفرضية الثالثة

المتغير المستقل	المصادر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
إستراتيجية تدريب الموارد البشرية	الإنحدار	64.3594	1	64.3594	119.18	0.000
		132.787	245	0.542		
	المجموع	197.381	246			

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م

من الجدولين (8) و (9) لتحليل التباين يتضح أن قيمة المعنوية Sig هي 0.000 وهي أقل من 0.05 المستوي المعتمد في هذه الدراسة، وقيمة F تبلغ (119.18)، بالتالي فإن معنوية النموذج مقبولة بوجود علاقة إحصائية ذات تأثير إيجابي للمتغير المستقل وهو إستراتيجية تدريب الموارد البشرية علي المتغير التابع تعظيم رأس المال الفكري للمصارف، كما أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.572) أي أن إستراتيجية تدريب الموارد البشرية مرتبطة إرتباطاً إيجابياً متوسطاً بتعظيم رأس المال الفكري للمصارف، إلا أنه ومن خلال قيمة معامل التحديد (R2) والتي بلغت (0.327) أي أن المتغير المستقل يؤثر بنسبة (32.7%) علي المتغير التابع، وإختبار دلالة معامل التحديد (R2) والتي يستدل من خلالها علي نسبة التباين الذي يفسره المتغير المستقل إستراتيجية تدريب الموارد البشرية في معادلة الإنحدار من تباين المتغير التابع تعظيم رأس المال الفكري للمصارف، فيستخدم تحليل تباين الإنحدار الموضح بالجدول (4/3/22) والذي يتضح من خلاله أن قيمة مستوي الدلالة الإحصائية البالغة (0.000) هي أصغر من (0.05) وبالتالي فإن النتيجة معنوية، أي أن المتغير المستقل يفسر وبشكل كبير التباين في المتغير التابع، لذا يمكن الإعتماد علي إستراتيجية تدريب الموارد البشرية للتأثير على تعظيم رأس المال الفكري للمصارف، وأيضاً يمكننا الوصول إلي خلاصة تحليل الإنحدار الخطي البسيط والمتمثل في معادلة التنبؤ بقيمة المتغير التابع تعظيم رأس المال الفكري للمصارف وهي كما يلي:

$$\text{تعظيم رأس المال الفكري للمصارف} = 1.263 + 0.572 \text{ إستراتيجية تدريب الموارد البشرية}$$

عليه نقبل الفرضية التي تنص علي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية تدريب الموارد البشرية وتعظيم رأس المال الفكري للمصارف.

النتائج :

بعد دراسة دور إستراتيجية تدريب الموارد البشرية في تعظيم رأس المال الفكري للمصارف في إطارها النظري وإجراء الدراسة الميدانية توصل الباحثان إلي النتائج الآتية:
أظهرت نتائج التحليل الاختياري وجود علاقة إرتباطية إحصائية متوسطة ذات تأثير إيجابي بين إستراتيجية تدريب الموارد البشرية وتعظيم رأس المال الفكري للمصارف، حيث بلغ معامل الإرتباط 0.572 ومعامل التحديد 0.327، عليه فإن إستراتيجية تدريب الموارد البشرية تساعد علي تعظيم رأس المال الفكري للمصارف.

قيام المصارف بتدريب الموارد البشرية بهدف تطوير مهاراتهم الوظيفية ساعد الموظف في إتخاذ القرارات بكل سهولة وتحليل المواقف وحل المشاكل.

قيام المصارف بتدريب الموارد البشرية بهدف زيادة معارفهم المتعلقة بوظائفهم أدى إلي رفع كفاءتهم في الأداء من خلال إكتساب المعارف والخبرات.

وضع خطة إستراتيجية سنوية لتدريب وتطوير الموارد البشرية بناء على الاحتياجات أدي إلي وضع أهداف واضحة ومحددة وتوجيه جهود التدريب بفعالية وضمان تحقيق النتائج المرجوة. قيام المصارف بوضع البرامج التدريب حسب طبيعة الوصف الوظيفي للموظفين ساعد علي توفير إطار عمل واضح للمهام والمسؤوليات والقيام بها كما هو مطلوب وتحسين الأداء والتنظيم الداخلي.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصل إليها الباحثان يُوصيان بالآتي:

- يجب أن يخضع العاملين في كل قسم أو دائرة علي الأقل لبرنامج تدريبي واحد سنوياً.
- ضرورة توفر بيئة محفزة للمتدربين لتطبيق ما تعلموه من التدريب في عملهم.
- ضرورة إهتمام إدارة المصارف بتشجيع الموظفين وزيادة الإهتمام بالمعرفة العلمية اللازمة للقيام بعملهم علي أفضل وجه من خلال حسهم علي تحويل المعارف التي يمتلكونها إلي برامج.
- ضرورة تركيز إدارات المصارف علي التطوير المستمر لمهارات وقدرات الموظفين بالتشجيع والحوافز المختلفة مادياً ومعنوياً والتشجيع علي مشاركة الموظفين ذوي المهارات والكفاءات في صناعة القرار، الإهتمام بتدريب الموظفين في مجالات إدارية متخصصة متعلقة بدقة العمل والتعاون بين الموظفين بما يخدم بيئة العمل.

الهوامش:

- (1) عطاء الله الشرعية، تحسين الطرواني، إستراتيجية التدريب وأثرها علي أداء العاملين في الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد25، العدد، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن، 2010م، ص 62.
- (2) صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، (القاهرة: الدار الجامعية، 2001 م)، ص 208.
- (3) صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق، ص 209.
- (4) محمد سمير أحمد، الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، (الاردن: دار المسرة للنشر والطباعة والتوزيع، 2009م)، ص 18 .
- (5) مدني عبد القادر علاقي، إدارة الموارد البشرية، (جدة: خوارزم للطباعة والنشر، 2009م)، ص 327.
- (6) صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق، ص 226.
- (7) صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، المرجع السابق، ص 223
- (8) عبدالله سلطان البقمي، إستراتيجية التدريب وأثرها علي الأداء في الاتحاد الرياضية السعودية، المجلة الدولية للعلوم النفسية والرياضية، العدد الثالث، 2020م. ص 24.
- (9) T. A. Stewart, "Intellectual Capital :The New Wealth of Organizations" currency / Doubleday, New York U.S.A, NY.. 1999, P: 14.
- (10) T. Stewart, "Intellectual Capital :The New Wealth of Organizations" New York U.S.A, 1997, P: 5.
- (11) G. Hamel & Heene.A," Competence Based Competition", John Wiley & Sons Inc, USA 1994 P19.
- (12) Spender, J.C,"Making Knowledge the basis of a dynamic theory of the firm "Strategic Management Journal, Vol.17,1996, p: 45.
- (13) Annie Brooking, "Management of Intellectual Capital", Long Rand Planning , Vol.30, No.3, 1997,P:12.
- (14) P. Sullivan , " Profiting from Intellectual Capital: Extracting Value from Innovation" John Wiley & Sons, New York U.S.A, 1998, P: 22
- (15) OECD, "Measurement and Reporting Intellectual Capital: Experience Issues and Prospects, Final Report, Paris, Forthcoming, 2000.P: 29.
- (16) Drucker,P.E,"Knowledge – Worker Productivity: the biggest challenge "California Management Review, Vol.41 No.2, 1999, P: 79.
- (17) Sveiby. K,"The Intangible Assets Monitor", Journal of Human Resources Costing and Accounting, Vol. 2, No.1,1997, P: 75.
- (18) الهادي بوقلقول، الرأسمال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مداخلة

- مقدمة إلي الملتقي الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البليدة، 2008م، ص 37
- (19) محمد فلاق وجنات بقجاني، تطوير أمودج لقياس أثر رأس المال الفكري علي كفاءة الأداء في منظمات الأعمال، ملتقي دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 2011م ص2
- (20) حازم علي أحمد بدرانه، تصورات القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية لأهمية رأس المال الفكري ودوره في المحافظه عليه وتطويره، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة اليرموك، تخصص أصول التربية، 2007م، ص ص 36 - 37.
- (21) أحمد عماد الدين يمن، أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري علي المحتوى المعلوماتي للقوائم المالية، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، العدد الرابع، الجزء الاول، جامعة عين شمس، كلية التجارة، 2010م، ص 374.
- (22) سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009م)، ص 167.
- (23) سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 168.
- (24) هاني محمد عبده، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال - دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، (غير منشوره)، جامعة قناة السويس، 2006م، ص 15.
- (25) سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 159.
- (26) محمد فلاق وجنات بقجاني، مرجع سابق، ص 3.
- (27) المرجع السابق، ص 4.
- (28) عبد الصمد الركابي، الإستثمار في الإنسان وأهمية رأس المال البشري في إستراتيجية التصنيع الخليجية، مجلة الإقتصاد، جامعة بغداد، كلية العلوم التجارية، 1981م، ص 55
- (29) سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة - المفاهيم والنظم والتقنيات، (عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007م)، ص 25.
- (30) لطيف عبد الرضا عطية، مرجع سابق، ص 150.
- (31) مؤيد محمد الفضل، مرجع سابق، ص 177.
- (32) عبد الستار حسين يوسف، مرجع سابق، ص 12.
- (33) Botis, N., "Assessing Knowledge Assets: a Review of Models used to Measure Intellectual Capital, Working Paper, Queen's Management Research Center for Knowledge - based Enterprises, Kingston, 2000, pp. 19 - 21.
- (34) عز الدين عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلال باستخدام SPSS الطبعة الثانية، (جدة، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2017م) ، ص 560.
- (35) عز الدين عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلال باستخدام SPSS الطبعة الثانية، ص 560.

المصادر و المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- (1) أحمد عماد الدين يمن، أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري على المحتوى المعلوماتي للقوائم المالية، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، العدد الرابع، الجزء الاول، جامعة عين شمس، كلية التجارة، 2010م.
- (2) حازم علي أحمد بدران، تصورات القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية لأهمية رأس المال الفكري ودوره في المحافظه عليه وتطويره، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة اليرموك، تخصص أصول التربية، 2007م.
- (3) سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009م).
- (4) سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة - المفاهيم والنظم والتقنيات، (عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007م).
- (5) عبد الصمد الركابي، الإستثمار في الإنسان وأهمية رأس المال البشري في إستراتيجية التصنيع الخليجية، مجلة الإقتصاد، جامعة بغداد، كلية العلوم التجارية، 1981م.
- (6) عبدالله سلطان البقمي، إستراتيجية التدريب وأثرها علي الأداء في الاتحاد الرياضية السعودية، المجلة الدولية للعلوم النفسية والرياضية، العدد الثالث، 2020م.
- (7) عز الدين عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلال باستخدام SPSS - الطبعة الثانية، (جدة، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2017م).
- (8) عطاء الله الشرعية، تحسين الطرواني، إستراتيجية التدريب وأثرها علي أداء العاملين في الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد25، 2010م.
- (9) محمد فلاق وجنات بقجاني، تطوير أمودج لقياس أثر رأس المال الفكري علي كفاءة الأداء في منظمات الأعمال، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 2011م .
- (10) مدني عبد القادر علاقي، إدارة الموارد البشرية، (جدة: خوارزم للطباعة والنشر، 2009م).
- (11) الهادي بوقلقول، الرأس مال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مداخلة مقدمة إلي الملتقى الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البليدة، 2008م .
- (12) هاني محمد عبده، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال - دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، (غير منشورة)، جامعة قناة السويس، 2006م.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- (13) Annie Brooking, "Management of Intellectual Capital", Long Rand Planning , Vol.30, No.3, 1997.

- (14) Drucker, P.F., "Knowledge - Worker Productivity: the biggest challenge", California Management Review, Vol.41 No.2, 1999.
- (15) G. Hamel & Heene, A., "Competence Based Competition", John Wiley & Sons Inc, USA 1994.
- (16) OECD, "Measurement and Reporting Intellectual Capital: Experience Issues and Prospects, Final Report, Paris, Forthcoming, 2000.
- (17) P. Sullivan, "Profiting from Intellectual Capital: Extracting Value from Innovation" John Wiley & Sons, New York U.S.A, 1998.
- (18) Spender, J.C., "Making Knowledge the basis of a dynamic theory of the firm" Strategic Management Journal, Vol.17, 1996.
- (19) T. A. Stewart, "Intellectual Capital :The New Wealth of Organizations" currency / Doubleday, New York U.S.A, NY.. 1999, P: 14.
- (20) T. Stewart, "Intellectual Capital :The New Wealth of Organizations" New York U.S.A, 1997, P: 5.
- (21) Sveiby, K., "The Intangible Assets Monitor", Journal of Human Resources Costing and Accounting, Vol. 2, No.1, 1997, P: 75.
- (22) - Botis, N., "Assessing Knowledge Assets: a Review of Models used to Measure Intellectual Capital, Working Paper, Queen's Management Research Center for Knowledge - based Enterprises, Kingston, 2000, pp. 19 - 21.
- (23) محمد سمير أحمد، الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، (الاردن: دار المسرة للنشر والطباعة والتوزيع، 2009م)، ص 18 .