

استثمار رأس المال البشري وأثره في تعزيز الأداء المنظمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي / بغداد

أحمد سعد محمد طيب
ملاحظ
البنك المركزي العراقي / بغداد
G_k_s_2007@yahoo.com
009647709955337

وليد أحمد جاسم
ملاحظ
البنك المركزي العراقي / بغداد
Waleedaljumaily@gmail.com
009647705166022

خالد زيدان عبدالهادي
ملاحظ
البنك المركزي العراقي / بغداد
Khalid_Zaidan1987@yahoo.com
009647516827882

المستخلص:

يسعى البحث الى بيان أثر استثمار رأس المال البشري في تعزيز الأداء المنظمي من خلال دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي / بغداد، ولأجل تحقيق هدف البحث تم توزيع ٧٥ استمارة استبانة على عدد من المدراء ومعاونيهم باعتبارهم عينة البحث، وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية بين استثمار رأس المال البشري والأداء المنظمي على مستوى المنظمة المبحوثة. كما وتم تقديم عدد من التوصيات من أهمها ضرورة أن تستثمر المنظمة المبحوثة قدراتها الموجودة في مواردها البشرية للمحافظة على سمعتها وعلى أدائها المنظمي.
الكلمات المفتاحية: استثمار رأس المال البشري، الأداء المنظمي.

Investment of Human Capital and its Impact in Enhancing Organizational Performance A Exploratory Study of the Views of a Sample of Individuals in Central Bank of Iraq \ Baghdad

Abstract :

The research seeks to demonstrate the impact of human capital investment in enhancing organizational performance through an exploratory study of the views of a sample of individuals in the Central Bank of Iraq. In order to achieve the research objective, 75 questionnaires were distributed to a number of managers and their assistants as a sample. and the research reached a set of conclusions, the most important of which is a significant correlation Human capital investment and organizational performance at the level of the researched organization. A number of recommendations were made, including the need for the organization to invest its existing resources in its human resources, in addition to its reputation and organizational performance.

Keywords: Investment of Human Capital, Organizational Performance.

المقدمة :

يحاول البحث تسليط الضوء على مواضيع تحتل أهمية إستثنائية على مستوى منظمات الاعمال ألا وهي (استثمار رأس المال البشري، والأداء المنظمي) والتي تعد ذات تأثيرات وانعكاسات واسعة على تطوير الواقع الميداني للمنظمات المعاصرة، ولاختبار العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث اختير البنك المركزي العراقي كميدان للجانب الميداني لما تشكله من أهمية بالنسبة للاقتصاد العراقي وحاجتها لتطوير رأس المال البشري بغية الوصول إلى الأداء المنظمي الأفضل، ولتحقيق أهداف البحث فإنه تضمن أربعة محاور، إذ تناول الأول منهجية البحث، أما المحور الثاني فقد تناول الإطار النظري، فيما تناول المحور الثالث الإطار الميداني، وتم تخصيص المحور الرابع لعرض الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

يعد استثمار رأس المال البشري من أهم موارد الاقتصاد الوطني وأصلاً من أهم الأصول التي تمتلكها أي منظمة، إذ يحتم على البنك المركزي العراقي (قيد البحث) أن يسعى جاهداً للاهتمام والاستثمار في رأس المال البشري في تنمية مهاراته وكفاءاته ليكون قادر على تحقيق أهدافه بفعالية ويساعدها في مواجهة التغيرات والتحديات والتي ستؤثر في أداءه المنظمي، وبناءً عليه جاءت مشكلة البحث متمثلةً بالتساؤلات الآتية:

١. هل هناك تصور واضح لدى المنظمة المبحوثة حول استثمار رأس المال البشري؟
٢. هل هناك تصور واضح لدى المنظمة المبحوثة حول الأداء المنظمي؟
٣. ما طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين استثمار رأس المال البشري والأداء المنظمي؟

ثانياً: أهمية البحث

يكتسب البحث أهمية لكون رأس المال البشري قد حظي باهتمام بالغ في الدول المتقدمة من أجل تعظيم القدرات التنافسية لمنظماتها، إذ يعد ذو أهمية كبيرة بوصفه أحد مكونات رأس المال الفكري والأداة الفاعلة لنجاح المنظمات وخلق القدرة التنافسية، فضلاً عن رغبة الباحثين في تكوين رؤية موضوعية عن كيفية استثمار رأس المال البشري في القطاع المصرفي بالشكل الذي يعزز الأداء المنظمي في البنك المركزي العراقي (قيد البحث).

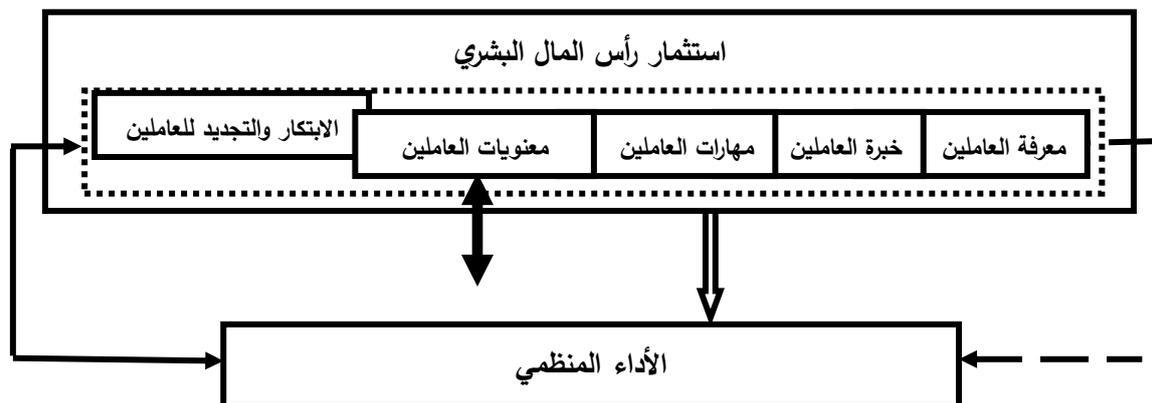
ثالثاً: أهداف البحث

يسعى البحث إلى بيان أثر استثمار رأس المال البشري لتعزيز الأداء المنظمي، فضلاً عن:

- ❖ بلورة إطار نظري لاستثمار رأس المال البشري والأداء المنظمي.
- ❖ التعرف على طبيعة علاقات الارتباط والتأثير ومعنويتها بين المتغيرين المبحوثين ومحاولة تفسيرها والاستفادة من نتائجها في معالجة مشكلة أو أكثر في المنظمة المبحوثة.
- ❖ التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات التي يمكن من خلالها تقديم مجموعة من التوصيات اللازمة للمنظمة المبحوثة.

رابعاً: مخطط البحث

تم بناء مخطط فرضي كما مبين في الشكل (١) لمعالجة مشكلة البحث من خلال قياس كل متغير من متغيرات البحث ومدى توافره في المنظمة المبحوثة وقد اعتمد البحث في بناء هذا المخطط متغيرات مستقلة ومعتمدة، إذ عُدَّ استثمار رأس المال البشري بدلالة مكوناته متغيراً مستقلاً (تفسيرياً)، والأداء المنظمي متغيراً معتمداً (مستجيباً).



المصدر: إعداد الباحثون.

خامساً: فرضيات البحث

تماشياً مع أهداف البحث واختباراً لمخططه فقد اعتمد البحث على فرضيتين رئيسيتين وكما يلي:

- الفرضية الرئيسية الأولى:** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استثمار رأس المال البشري والأداء المنظمي، وتتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:
١. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معرفة العاملين والأداء المنظمي.
 ٢. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين خبرة العاملين والأداء المنظمي.
 ٣. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مهارات العاملين والأداء المنظمي.
 ٤. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معنويات العاملين والأداء المنظمي.
 ٥. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الابتكار والتجديد للعاملين والأداء المنظمي.

- الفرضية الرئيسية الثانية:** لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاستثمار رأس المال البشري في الأداء المنظمي، وتتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:
١. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمعرفة العاملين في الأداء المنظمي.
 ٢. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لخبرة العاملين في الأداء المنظمي.
 ٣. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمهارات العاملين في الأداء المنظمي.
 ٤. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمعنويات العاملين في الأداء المنظمي.
 ٥. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للابتكار والتجديد للعاملين في الأداء المنظمي.

سادساً: منهج البحث

اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي في كتابة الإطار النظري للبحث، وفي وصف مجتمع وعينة البحث، فضلاً عن تحديد العلاقة (علاقة الارتباط والتأثير) بين استثمار رأس المال البشري بدلالة مكوناتها المعتمدة في البحث والأداء المنظمي.

سابعاً: أساليب جمع البيانات والمعلومات

- اعتمد الباحثون العديد من المصادر والأساليب ذوات الصلة بموضوع البحث ويمكن تقسيمها إلى رافدين أساسيين هما:
- أ. الإطار النظري: اعتمد الباحثون في إعدادهم للبحث الحالي فيما يتعلق بتغطية الإطار النظري على استخدام ما أتيح من مصادر عربية وأجنبية كالكتب والأطاريح والرسائل الجامعية بالإضافة إلى البحوث العلمية التي حصل عليها الباحثون عبر شبكة الانترنت.
 - ب. الإطار الميداني: استخدم الباحثون الوسائل الآتية في جمع البيانات المطلوبة للبحث:

١. استمارة الاستبانة: وذلك باعتبارها أداة رئيسة في جمع البيانات، إذ رُوِيَ في صياغتها قدرتها على تشخيص وقياس متغيري البحث بحيث تخدم أهداف البحث وفرضياته، وصُممت الاستبانة بشكل يتلاءم مع الأفراد المبحوثين، إذ تم تدريج الاستجابة على فقرات الاستبانة تدريجاً ثلاثياً باستخدام مقياس (Likert) الثلاثي، إذ تراوحت الأوزان بين (٣-٢-١) من عبارة أتفق التي أخذت الوزن (٣ صحيح) وصولاً إلى عبارة لا أتفق التي أخذت الوزن (١ صحيح)، واشتملت الاستبانة على ثلاثة فقرات والموضحة بالجدول (١).

الجدول (١): وصف متغيرات البحث في الاستبانة

ت	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	تسلسل الفقرات في الاستبانة	عدد الفقرات
الأول	معلومات عامة	معلومات تخص الأفراد المبحوثين	1 - 3	3
الثاني	استثمار رأس المال البشري	معرفة العاملين	X1 - X3	3
		خبرة العاملين	X4 - X6	3
		مهارات العاملين	X7 - X9	3
		مغويات العاملين	X10 - X12	3
الثالث	الأداء المنظمي	الابتكار والتجديد للعاملين	X13 - X15	3
		أسئلة متعلقة بالأداء المنظمي	Y1 - Y10	10

المصدر: إعداد الباحثون في ضوء استمارة الاستبانة.

٢. أساليب التحليل الإحصائي: استخدم البحث مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التوصل إلى أهداف البحث الحالي واختبار فرضياته، إذ تم الاعتماد على الحزمة البرمجية الإحصائية الجاهزة (SPSS) في التحليل، وتتمثل هذه الأساليب بال تكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، كونها أدوات وصف متغيرات البحث، فضلاً عن استخدام معامل الارتباط البسيط لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين، واحتساب نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد، بالإضافة إلى اختبار (F) لاختبار معنوية معادلة الانحدار الخطي البسيط، واختبار (T) لاختبار معنوية معامل الارتباط ومعنوية معامل الانحدار، فضلاً عن معامل التحديد (R^2) للتعرف على قوة تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد.

ثامناً: وصف مجتمع البحث وعينته

١. وصف مجتمع البحث

هو البنك المركزي لجمهورية العراق، ومقره العاصمة العراقية بغداد ويقع في شارع الرشيد. لقد تأسس البنك المركزي العراقي في عام ١٩٤٧ بإرادة ملكية في العهد الملكي، وكان يسمى سابقاً باسم المصرف الوطني العراقي، بينما أعيد تأسيسه بعد الاحتلال الأمريكي للعراق استناداً إلى قانون البنك المركزي العراقي لعام ٢٠٠٤، برأس المال المصرح به وهو ١٠٠ مليار دينار.

٢. وصف عينة البحث

تم اختيار عينة قصدية لمجموعة من المدراء ومعاونيهم في البنك المركزي العراقي ممن لديهم الخبرة والدراسة بأنشطة المنظمة المبحوثة ومهامها ضماناً لتحقيق الفائدة من المعلومات الدقيقة التي يقدمونها، فقد قام الباحثون بتوزيع (٧٥) استمارة استبيان على الأفراد المبحوثين وتم استرجاع (٧٥) استمارة صالحة لأغراض التحليل أي بنسبة استجابة ١٠٠%، ويوضح الجدول

* تم وصف مجتمع البحث من خلال المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي العراقي.

(٢) سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة من حيث الجنس والعنوان الوظيفي وعدد سنوات الخدمة.

الجدول (٢): سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	٣٢	٤٢.٧
	أنثى	٤٣	٥٧.٣
	المجموع	٧٥	١٠٠%
المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
العنوان الوظيفي	مدير	٥٠	٦٦.٧
	معاون مدير	٢٥	٣٣.٣
	المجموع	٧٥	١٠٠%
المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
عدد سنوات الخدمة	١ - ٢٠	٢٥	٣٣.٣
	٢١ - فأكثر	٥٠	٦٦.٧
	المجموع	٧٥	١٠٠%

المصدر: إعداد الباحثون في ضوء نتائج الاستبانة.

تاسعاً: حدود البحث

تتمثل حدود البحث مكانياً بالبنك المركزي العراقي، أما حدود البحث زمنياً فقد امتدت للمدة ٢٠١٧/١٢/١٥ ولغاية ٢٠١٨/١/٣١، أما الحدود البشرية فتمثلت بعينة قصدية لعدد من المدراء ومعاونيهم في البنك المركزي العراقي (قيد البحث).

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم استثمار رأس المال البشري

يعرف الاستثمار في رأس المال البشري بحسب وجهات نظر متعددة فقد يعرف بأنه مجموعة المفاهيم والمعارف والمعلومات من جهة والمهارات والخبرات وعناصر الأداء من جهة ثانية والاتجاهات والسلوكيات والمثل والقيم من جهة ثالثة التي يحصل عليها الإنسان عن طريق نظم التعليم النظامية وغير النظامية، والتي تساهم في تحسين إنتاجيته وتزيد بالتالي من المنافع والفوائد الناجمة عن عمله (حسن، ٢٠٠٢: ٦٥). كما يعرف بأنه الإنفاق على تطوير قدرات ومهارات ومواهب الإنسان على نحو يمكنه من زيادة كفاءته (ريحان وطرشان، ٢٠١١: ٤). كما يمكن تعريف الاستثمار في رأس المال البشري بأنه استخدام جزء من مدخرات المجتمع أو الأفراد في تطوير قدرات ومهارات ومعلومات وسلوكيات الفرد بهدف رفع طاقته الإنتاجية وبالتالي طاقة المجتمع الكلية لإنتاج مزيد من السلع والخدمات إلى تحقق الرفاهية للمجتمع كذلك لإعداده ليكون مواطناً صالحاً في مجتمعه (وهيبة وعبد الحميد، ٢٠١١: ١٧). ويمكن صياغة التعريف الإجرائي من قبل الباحثين بأن استثمار رأس المال البشري هو الإنفاق على تطوير قدرات ومهارات ومواهب الأفراد على نحو يمكنه من زيادة إنتاجيتهم.

ثانياً: أهمية استثمار رأس المال البشري

تتمثل أهمية استثمار رأس المال البشري في تحقيق أقصى تكيف للموارد البشرية الأساسية مع المستجدات والتطورات البيئية المتسارعة، إذ تظهر أهميتها على مستوى الفرد والمنظمة من خلال: (سعيد، ٢٠١٥: ١٧-١٨)

١. تنمية طاقات وقدرات الفرد العلمية والعملية التي تعتبر من أهم الموارد اللازمة لعملية تطوير العلم والتكنولوجيا.
٢. اكتساب المعارف والمهارات التحليلية والابتكارات والقيادات.
٣. تفجير الطاقات الكامنة في الأفراد وحسن استغلالها.
٤. تحريك القدرات الفنية والعملية وتوجيهها نحو خدمة الأهداف المسطرة.
٥. إتاحة الفرصة للنمو والترقية وإفساح المجال للإبداع والابتكار.
٦. خلق المرونة للتكيف مع المتطلبات والاحتياجات المستقبلية التي ترسمها المنظمة.
٧. تحقيق القدرة التنافسية وتحسين الإنتاجية وتلبية متطلبات الجودة.
٨. تقليل التكاليف والخسائر في الإنتاج والتجهيزات.

ثالثاً: مكونات استثمار رأس المال البشري

فيما يلي عرض لأهم مكونات رأس المال البشري التي يؤدي استثمارها إلى تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة من خلال رفع كفاءة أداءها وهي كالاتي: (الصفار، ٢٠٠٨: ٨٩-٩٠)

- **معرفة العاملين:** وتشمل الأفراد القادرين على فرز، جمع، وتفسير استخدام المعلومة المقبولة وذات القيمة، والاستفادة منها، ويمكن تمييز نوعين من المعرفة هما الصريحة والضمنية.
- **خبرة العاملين:** ويقصد بها مستوى ما يتمتع به الأفراد العاملون من معارف مترجمة مكتسبة من الوظيفة الحالية والوظائف السابقة.
- **مهارات العاملين:** وتمثل القدرات التي تكتسب بالتمرين والتجربة في العمل وتكمن القدرات الإنسانية بالقدرات العقلية والقدرات الكلامية والرياضية وقدرة المنطق والإبداع والقدرة الحركية والقدرة الميكانيكية والقدرة الخلاقة وتشمل القدرة على تحريك وتنظيم وتجميع الرموز في أوضاع جديدة ومختلفة.
- **معنويات العاملين:** وهو اتجاه يحملة الأفراد والجماعات في المنظمة يساعدهم على العمل سوياً كفريق واحد، إذ يمكن أن يعرف الفريق بأنه جماعة صغيرة من الأشخاص الذين يمتلكون مهارات متكاملة ويتحملون مسؤولية مشتركة لتحقيق هدف عام، وتعتبر المعرفة والمهارة والثقة في النفس والتعاون يشكل تأثيراً كبيراً على المنظمة في تحقيقها لأهدافها.
- **الابتكار والتجديد للعاملين:** ويعكس مدى إدخال التحسينات على الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة، وهو يشير إلى العملية التي يمكن فيها نقل الفكرة الجيدة إلى الواقع العملي، بحيث يؤدي إلى إنتاج السلعة وتقديم الخدمة أو أي نشاط وبشكل فعلي.

رابعاً: مفهوم الأداء المنظمي

يعرف الأداء المنظمي على أنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفوءة وفاعلة (العاني، ٢٠٠٢: ٤٢). كما عرفه (Griffins, 2006: 72) بأنه قدرة المنظمة على اكتساب واستغلال مواردها النادر والقيم قدر الإمكان في سبيل تحقيق أهدافها التشغيلية. وعرفه (Lebans & Euske, 2006: 23) بأنه مجموعة المؤشرات المالية وغير المالية التي توفر للمنظمة معلومات حول درجة تحقيق الأهداف والنتائج. ويشار إليه بأنه قدرة المنظمة على استخدام جميع مواردها بطريقة كفوءة وناجحة من أجل الوصول الى تحقيق أهدافها

من خلال تعظيم مخرجاتها بنسبة أكبر من مدخلاتها وهي الاقدر على مواجهة التحديات البيئية وبلوغ المراتب المتقدمة على منافسيها في مجال عملها (الشماع، ٢٠٠٧: ٣٣). كما عرفه (دهام، ٢٠٠٩: ١٠) من خلال المتغيرات الحرجة التي يمكن أن تؤثر نسبة إنجازها ومدى أهميتها في الأداء الكلي للمنظمة بوصفه مفهوم مركب من النتائج والعوامل المسببة لهذه النتائج، وهذه المتغيرات هي القيادة والصدق والثقة المتبادلة والاستراتيجية والهيكل والتوظيف والمبيعات والدعم والمهارات. وأشار (Dragnić, 2014: 121) إليه بأنه المحصلة النهائية لكافة أنشطة ومهام المنظمة، بما في ذلك الإستراتيجية والأنشطة التشغيلية وإدارة كافة عمليات المنظمة في مجالات عدة مثل الموارد البشرية والتمويل والإنتاج والتسويق. ويمكن صياغ التعريف الإجرائي من قبل الباحثين للأداء المنظمي بأنه قدرة المنظمة على القيام بكل الأنشطة التي من شأنها مساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها المنظمة.

خامساً: أهمية الأداء المنظمي

إن التركيز على مستوى الأداء في المنظمات يعد من أكثر مجالات الإهتمام دراسة وبحثاً من قبل الباحثين في حقل الإدارة بصورة عامة وتولي منظمات الأعمال أهمية كبيرة للأداء وأن أهميته في هذا المجال يمكن أن تناقش من خلال الأبعاد الآتية: (لكحل، ٢٠١٤: ٥٥)

- ❖ الأهمية النظرية: يمثل الأداء مركز الإدارة، حيث تحتوي جميع المنطلقات الإدارية على مضامين ودلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر، ويرجع السبب في ذلك أن الأداء يمثل اختباراً زمنياً للإستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة.
- ❖ الأهمية التجريبية: تظهر من خلال استخدام أغلب الدراسات وبحوث الإدارة الأداء لإختبار الإستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.
- ❖ الأهمية الإدارية: تظهر واضحة من خلال حجم الإهتمام الكبير والمميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجها والتحويلات التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء.

سادساً: العوامل التي تدعم الأداء المنظمي

يمكن تلخيص العوامل التي تدعم الأداء المنظمي بما يلي: (أبو عليم، ٢٠١٤: ٢٩-٣٠)

- ❖ يتوجب على المنظمة أن تفهم العاملين ما المطلوب منهم على وجه التحديد لكي يتصف الأداء فيها بالحيوية والفاعلية.
- ❖ من الأهمية بمكان أن تجد المنظمة الوسائل التي تمكن العاملين من تحقيق الثقة في أن يعملوا بمفردهم دون دعم من أحد.
- ❖ تقع على عاتق المديرين مسؤولية قيادة كلا من الذين يقدمون التقارير لهم ومن يشغلون الوظائف المهمة الذين لهم تأثير على أدائهم ليتأكدوا أن كل فرد يعمل كمصدر للطاقة لا كمستهلك لطاقة الآخرين.
- ❖ تقع على عاتق المديرين مسؤولية بذل النصيح في مجال تحسين الأداء وتقدير الأداء المتميز وتشجيعه، ووضع أيديهم على أوجه القصور والعمل على تلافيتها.
- ❖ اعتماد أسلوب الإدارة بالأهداف، وذلك لدوره في تحسين الأداء في المنظمة، حيث أشارت إلى ذلك العديد من الدراسات، فالإدارة بالأهداف ترتبط بالمواقف الإيجابية نحو العمل، وإن مشاركة العاملين في صنع القرار تحسن الأداء والرضا الوظيفي.
- ❖ إشراك العاملين في وضع الأهداف وتزويدهم بالتغذية الراجعة لما له من أثر إيجابي على الأداء، ويجب أن تكون التغذية الراجعة بعد الانتهاء من إنجاز العمل مباشرة، لأن العاملين يندكرون العمل بتفاصيله.

المحور الثالث: الإطار الميداني للبحث

أولاً: وصف متغيرات البحث وتشخيصها

١. وصف متغير استثمار رأس المال البشري (المكونات): يوضح الجدول (٣) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير استثمار رأس المال البشري وكما موضح أدناه:

الجدول (٣)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمكونات استثمار رأس المال البشري

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المؤشرات
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
أ. معرفة العاملين								
0.890	2.83	4.00	3	9.33	7	86.67	65	X1 يبذل البنك جهداً للاحتمال بالعاملين ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل.
0.808	2.93	0.00	0	6.67	5	93.33	70	X2 يستقطب البنك الأفراد ذوي المعارف وحملات الشهادات الأكاديمية والمهنية.
0.969	2.77	2.67	2	17.33	13	80.00	60	X3 تساعد المعرفة الموجودة لدى العاملين في البنك على استخدام الوسائل الإلكترونية والبرمجيات الجاهزة في إنجاز الأداء والإبداع فيه.
0.889	2.84	2.22		11.11		86.67		المعدل الكلي
ب. خبرة العاملين								
0.865	2.81	1.33	1	16.00	12	82.67	62	X4 يقدم البنك المكافآت والحوافز على أساس الخبرات.
0.825	2.89	0.00	0	10.67	8	89.33	67	X5 يبذل البنك قصارى جهده للاحتمال بالعاملين ذوي الخبرات العالية بمواصفات العمل.

0.842	2.85	0.00	0	14.67	11	85.33	64	يعتمد البنك في شغل الوظائف المهمة على العاملين من ذوي الخبرة أصحاب الخدمة الطويلة فيها.	X6
0.844	2.85	0.44		13.78		85.78		المعدل الكلي	
ج. مهارات العاملين									
0.890	2.80	1.33	1	17.33	13	81.33	61	يستخدم البنك العاملين من ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الأعمال المختلفة.	X7
0.759	2.93	0.00	0	6.67	5	93.33	70	ترى إدارة البنك أن التجربة والتدريب أفضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية.	X8
0.817	2.60	13.33	10	13.33	10	73.33	55	تهتم إدارة البنك بتجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتأهيل مهارات العاملين.	X9
0.822	2.78	4.89		12.44		82.67		المعدل الكلي	
د. معنويات العاملين									
0.857	2.71	6.67	5	16.00	12	77.33	58	تهتم إدارة البنك بحاجات ورغبات العاملين والعمل على تحقيقها.	X10
0.787	2.88	0.00	0	12.00	9	88.00	66	يسود أجواء العمل في البنك الانسجام والتفاهم وروح الفريق الواحد.	X11
0.831	2.81	2.67	2	13.33	10	84.00	63	يتناسب الأجر والمكافآت الممنوحة من قبل البنك للعاملين مع عملهم وتكاليف معيشتهم.	X12
0.830	2.80	3.11		13.78		83.11		المعدل الكلي	
هـ. الابتكار والتجديد للعاملين									
0.821	2.77	5.33	4	12.00	9	82.67	62	يعمل البنك على توفير المناخ	X13

								المناسب لنشاطات الابتكار والتجديد والإبداع.	
0.795	2.93	0.00	0	6.67	5	93.33	70	يقوم البنك بتبني وتقييم الأفكار الجديدة والأخذ بها.	X14
0.890	2.72	6.67	5	14.67	11	78.67	59	تستفيد إدارة البنك من تجارب المنظمات الأخرى في مجال التجديد والإبداع.	X15
0.840	2.81	4.00		11.11		84.89		المعدل الكلي	

المصدر: إعداد الباحثون في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

أ. **معرفة العاملين:** يتضح من خلال الجدول (٣) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X1-X3) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٨٦,٦٧%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (٢,٢٢%) ونسبة المحايد (١١,١١%) والذي جاء كلاً بوسط حسابي قدره (٢,٨٤)، وبانحراف معياري قدره (٠,٨٨٩). ومن أهم المؤشرات التي ساهمت في إغناء نسبة الاتفاق هو المؤشر (X2)، إذ حصل على نسبة اتفاق (٩٣,٣٣%) وبوسط حسابي قدره (٢,٩٣)، وبانحراف معياري قدره (٠,٨٠٨)، وهذا يعني أن المنظمة المبحوثة تسعى لاستقطاب الأفراد ذوي المعارف وحملة الشهادات الأكاديمية والمهنية.

ب. **خبرة العاملين:** يبين الجدول (٣) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X4-X6) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٨٥,٧٨%) في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (٠,٤٤%) ونسبة المحايد (١٣,٧٨%) والذي جاء كلاً بوسط حسابي قدره (٢,٨٥)، وبانحراف معياري قدره (٠,٨٤٤). ومن أبرز المؤشرات التي ساهمت في تعزيز نسبة الاتفاق الإيجابي لهذا المتغير هو المؤشر (X5)، إذ حصل على نسبة اتفاق (٨٩,٣٣%) وبوسط حسابي قدره (٢,٨٩)، وبانحراف معياري قدره (٠,٨٢٥)، والذي يدل على أن المنظمة المبحوثة تبذل قصارى جهدها للاحتفاظ بالعاملين ذوي الخبرات العالية.

ج. **مهارات العاملين:** يلاحظ من الجدول (٣) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X7-X9) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٨٢,٦٧%)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (٤,٨٩%) ونسبة المحايد (١٢,٤٤%) وجاء كلاً بوسط حسابي قدره (٢,٧٨)، وبانحراف معياري قدره (٠,٨٢٢). ومن المؤشرات التي ساهمت في إغناء نسبة الاتفاق الإيجابي هو المؤشر (X8) بنسبة اتفاق (٩٣,٣٣%) يدعمه قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (٢,٩٣)، وبانحراف معياري قدره (٠,٧٥٩)، والذي يظهر أن إدارة المنظمة المبحوثة ترى أن التجربة والتدريب أفضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية.

د. **معنويات العاملين:** تشير معطيات الجدول (٣) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X10-X12) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (٨٣,١١%)، في حين شكّل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الإجابات نسبة (٣,١١%)، فيما بلغت نسبة المحايد (١٣,٧٨%) والذي جاء كلاً بوسط حسابي قدره (٢,٨٠)، وبانحراف معياري قدره (٠,٨٣٠). وهناك مؤشرات عدة ساهمت في إيجابية هذا المتغير أبرزها المؤشر (X11) والذي حصل على نسبة اتفاق (٨٨%) يدعمها قيمة الوسط الحسابي (٢,٨٨)، وبانحراف معياري قدره (٠,٧٨٧)، والذي يظهر أن إدارة المنظمة المبحوثة تنشئ أجواء للعمل تشجع على الانسجام والتفاهم وروح الفريق الواحد.

٥. الابتكار والتجديد للعاملين: تشير معطيات الجدول (٣) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (X13-X15) كانت باتجاه الاتفاق ونسبة (٨٤,٨٩%)، في حين شكّل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الإجابات نسبة (٤%)، فيما بلغت نسبة المحايدين (١١,١١%) والذي جاء كله بوسط حسابي قدره (٢,٨١)، وانحراف معياري قدره (٠,٨٤٠). وهناك مؤشرات عدة ساهمت في إيجابية هذا المتغير أبرزها المؤشر (X14) والذي حصل على نسبة اتفاق (٩٣,٣٣%) يدعمها قيمة الوسط الحسابي (٢,٩٣) والانحراف المعياري (٠,٧٩٥)، والذي يبين أن إدارة المنظمة المبحوثة تقوم بتبني وتقييم الأفكار الجديدة والأخذ بها.

٢. وصف متغير الأداء المنظمي وتشخيصه: يتضح من خلال الجدول (٤) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (Y1-Y10) تميل باتجاه الاتفاق ونسبة (٨٣,٣٣%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (٢,٢٧%) ونسبة المحايدين (١٤,٤٠%) والذي جاء كله بوسط حسابي قدره (٢,٨١)، وانحراف معياري قدره (٠,٨٣٠). ومن أهم المؤشرات التي ساهمت في إغناء نسبة الاتفاق هو المؤشر (Y2)، إذ حصل على نسبة اتفاق (٨٩,٣٣%) وبوسط حسابي قدره (٢,٨٩)، وانحراف معياري قدره (٠,٨٠٤)، والذي يظهر أن إدارة المنظمة المبحوثة تحشد مواردها لتحقيق نجاح العمليات المصرفية.

الجدول (٤): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء المنظمي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المؤشرات	
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار		
0.834	2.80	0.00	0	20.00	15	80.00	60	تشكل جودة الخدمات المصرفية أولوية بالنسبة لإدارة البنك.	Y1
0.804	2.89	0.00	0	10.67	8	89.33	67	تحشد إدارة البنك مواردها لتحقيق نجاح العمليات المصرفية.	Y2
0.839	2.80	0.00	0	20.00	15	80.00	60	تستثمر إدارة البنك قدراتها للمحافظة على سمعة البنك.	Y3
0.812	2.85	1.33	1	12.00	9	86.67	65	يتمتع موظفو البنك بمهارات وظيفية عالية.	Y4
0.813	2.83	2.67	2	12.00	9	85.33	64	تركز إدارة البنك على الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية بصورة مستمرة.	Y5
0.842	2.76	5.33	4	13.33	10	81.33	61	تتمتع إدارة البنك بالقدرة على التكيف مع المتغيرات الخارجية.	Y6
0.812	2.84	0.00	0	16.00	12	84.00	63	تخطط إدارة البنك من أجل التحسين	Y7

							المستمر في جميع المجالات.		
0.812	2.85	0.00	0	14.67	11	85.33	64	توفر إدارة البنك بشكل منظم الوقت والكادر والتسهيلات والمعدات والمال الكافي لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بخدمة الزبائن.	Y8
0.898	2.73	6.67	5	13.33	10	80.00	60	تحرص إدارة البنك على تنظيم خدمات تتصف بالجودة حرصاً منها على زبائنها.	Y9
0.865	2.75	6.67	5	12.00	9	81.33	61	تعمل إدارة البنك على تصميم عملياتها التنظيمية بشكل يتناسب مع رضا الزبائن ومقترحاتهم.	Y10
0.830	2.81	2.27		14.40		83.33		المعدل الكلي	

المصدر: إعداد الباحثون في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

ثانياً: عرض وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

أ. عرض وتحليل علاقات الارتباط بين استثمار رأس المال البشري والأداء المنظمي: تشير معطيات الجدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استثمار رأس المال البشري (المتغير المستقل) والأداء المنظمي (المتغير المعتمد)، إذ بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (٠,٨٢٠) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استثمار رأس المال البشري والأداء المنظمي).

الجدول (٥): نتائج علاقات الارتباط بين استثمار رأس المال البشري والأداء المنظمي

المؤشر الكلي	استثمار رأس المال البشري					المتغير المستقل
	الابتكار والتجديد للعاملين	معنويات العاملين	مهارات العاملين	خبرة العاملين	معرفة العاملين	المتغير المعتمد
0.820	0.826	0.807	0.801	0.830	0.835	الأداء المنظمي

N = 75

P <= 0.05

المصدر: إعداد الباحثون في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

ويمكن التعرف على نتائج علاقات الارتباط بين استثمار رأس المال البشري بدلالة مكوناته والأداء المنظمي وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى، من خلال الجدول (٥) وكالاتي:

١. تشير النتائج الواردة في الجدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معرفة العاملين والأداء المنظمي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٣٥) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معرفة العاملين والأداء المنظمي).

٢. يتضح من خلال الجدول (٥) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين خبرة العاملين والأداء المنظمي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٣٠) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين خبرة العاملين والأداء المنظمي).

٣. يبين الجدول (٥) أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مهارات العاملين والأداء المنظمي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٠١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مهارات العاملين والأداء المنظمي).

٤. تشير النتائج الواردة في الجدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معنويات العاملين والأداء المنظمي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٠٧) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معنويات العاملين والأداء المنظمي).

٥. تشير النتائج الواردة في الجدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الابتكار والتجديد للعاملين والأداء المنظمي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٢٦) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الخامسة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى) والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الابتكار والتجديد للعاملين والأداء المنظمي).

ب. عرض وتحليل علاقات التأثير لاستثمار رأس المال البشري في الأداء المنظمي: تشير نتائج تحليل الانحدار والموضحة في الجدول (٦) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لاستثمار رأس المال البشري في الأداء المنظمي، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٧,٨٨٤) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٩٦) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (٧٣,١)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٦٧٢)، وهذا يعني أن استثمار رأس المال البشري قد أسهم وفسر (٦٧,٢%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المنظمي وأن نحو (٣٢,٨%) من المتغيرات هي عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج البحث أصلاً. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (٥,٢٩٢) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٦٥) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاستثمار رأس المال البشري في الأداء المنظمي).

الجدول (٦): نتائج تأثير استثمار رأس المال البشري في الأداء المنظمي على المستوى الكلي

الأداء المنظمي						المتغير المعتمد	
F		R ²	T		B		المتغير المستقل
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	β_1	β_0	
3.96	27.884	0.672	1.665	5.292	1.835	0.713	استثمار رأس المال البشري

N = 75

P <= 0.05

df = (1,73)

المصدر: إعداد الباحثون في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

وبهدف توضيح علاقات التأثير لاستثمار رأس المال البشري بدلالة مكوناته في الأداء المنظمي وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، فإن الجدول (٧) يوضح نتائج تأثير استثمار رأس المال البشري في الأداء المنظمي على المستوى الجزئي وكما يأتي:

الجدول (٧): نتائج تأثير استثمار رأس المال البشري في الأداء المنظمي على المستوى الجزئي

الأداء المنظمي						المتغير المعتمد	
F		R ²	T		B		المتغيرات المستقلة
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	B ₁	β_0	
3.96	29.374	0.698	1.665	5.756	1.879	0.741	معرفة العاملين
	28.562	0.689		5.374	1.868	0.719	خبرة العاملين
	26.496	0.641		4.931	1.762	0.695	مهارات العاملين
	27.035	0.652		5.101	1.823	0.702	معنويات العاملين
	27.952	0.683		5.299	1.845	0.709	الابتكار والتجديد للعاملين

N = 75

P <= 0.05

df = (1,73)

المصدر: إعداد الباحثون في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

١. يتبين من الجدول (٧) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمعرفة العاملين في الأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٩,٣٧٤) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٩٦) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (٧٣,١)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٦٩٨)، وهذا يعني أن معرفة العاملين قد أسهمت وفسرت (٦٩,٨%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المنظمي ويعود الباقي (٣٠,٢%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها خارج نطاق البحث أصلاً. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (٥,٧٥٦) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٦٥) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمعرفة العاملين في الأداء المنظمي).

٢. تشير معطيات الجدول (٧) إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية لخبرة العاملين في الأداء المنظمي، يدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (٢٨,٥٦٢) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٩٦) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (٧٣,١)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٦٨٩)، وهذا يعني أن خبرة العاملين قد أسهمت وفسرت (٦٨,٩%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المنظمي وأن نحو (٣١,١%) من المتغيرات هي عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلاً. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (٥,٣٧٤) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٦٥) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لخبرة العاملين في الأداء المنظمي).

٣. يتضح من الجدول (٧) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمهارات العاملين في الأداء المنظمي، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٦,٤٩٦) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٩٦) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (٧٣,١)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٦٤١)، وهذا يعني أن مهارات العاملين قد أسهمت وفسرت (٦٤,١%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المنظمي ويعود الباقي (٣٥,٩%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها خارج نطاق البحث أصلاً. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (٤,٩٣١) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٦٥) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمهارات العاملين في الأداء المنظمي).

٤. يتبين من الجدول (٧) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمعنويات العاملين في الأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٧,٠٣٥) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٩٦) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (٧٣,١)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٦٥٢)، وهذا يعني أن معنويات العاملين قد أسهمت وفسرت (٦٥,٢%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المنظمي ويعود الباقي (٣٤,٨%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها خارج نطاق البحث أصلاً. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (٥,١٠١) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٦٥) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمعنويات العاملين في الأداء المنظمي).

٥. يتبين من الجدول (٧) وجود تأثير ذي دلالة معنوية للابتكار والتجديد للعاملين في الأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٧,٩٥٢) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٩٦) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجتي حرية (٧٣,١)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,٦٨٣)، وهذا يعني أن الابتكار والتجديد للعاملين قد أسهم وفسر (٦٨,٣%) من الاختلافات الحاصلة في الأداء المنظمي ويعود الباقي (٣١,٧%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها خارج نطاق البحث أصلاً. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (٥,٢٩٩) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٦٦٥) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الفرعية الخامسة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية) والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للابتكار والتجديد للعاملين في الأداء المنظمي).

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- في ضوء ما تناوله الباحثين في الإطار النظري والميداني، تبلورت جملة من الاستنتاجات الميدانية والتي تُشكّل قاعدة أساسية يمكن اعتمادها في بناء التوصيات وهي كالآتي:
١. تتجه إجابات الأفراد المبحوثين نحو الاتفاق عن أغلب الفقرات المتعلقة باستثمار رأس المال البشري والأداء المنظمي على مستوى المنظمة المبحوثة.
 ٢. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية بين استثمار رأس المال البشري والأداء المنظمي على مستوى المنظمة المبحوثة.
 ٣. يرتبط استثمار رأس المال البشري من خلال ارتباط كل مكوناته (معرفة العاملين، خبرة العاملين، مهارات العاملين، معنويات العاملين، الابتكار والتجديد للعاملين) بعلاقات ذات دلالة معنوية مع الأداء المنظمي، الأمر الذي يؤشر حُسن اختيار الباحثون لتركيبية متغيرات البحث.
 ٤. أظهرت معطيات تحليل العلاقات التأثيرية بين متغيرات البحث وأبعاده إلى أن استثمار رأس المال البشري له تأثير كبير في الأداء المنظمي، وقد تباين المتغير المستقل في تأثيره في المتغير المعتمد.
 ٥. توصل البحث إلى وجود تأثير معنوي لمكونات استثمار رأس المال البشري (معرفة العاملين، خبرة العاملين، مهارات العاملين، معنويات العاملين، الابتكار والتجديد للعاملين) في الأداء المنظمي على مستوى المنظمة المبحوثة.

ثانياً: التوصيات

- استكمالاً للمتطلبات المنهجية، وجد الباحثون أنه من المفيد تقديم التوصيات الآتية:
١. ضرورة قيام المنظمة المبحوثة بزيادة المعرفة الموجودة لدى العاملين على استخدام الوسائل الالكترونية والبرمجيات الجاهزة في إنجاز الأداء المنظمي على أحسن وجه.
 ٢. زيادة المكافآت والحوافز للعاملين في المنظمة المبحوثة ومنحها على أساس الخبرات.
 ٣. ضرورة استفادة المنظمة المبحوثة من تجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتأهيل مهارات العاملين، والاستفادة من تجارب المنظمات الأخرى في مجال التجديد والإبداع.
 ٤. زيادة الاهتمام من قبل إدارة المنظمة المبحوثة بحاجات ورغبات العاملين والعمل على تحقيقها.
 ٥. ضرورة أن تستثمر المنظمة المبحوثة قدراتها الموجودة في مواردها البشرية للمحافظة على سمعتها وعلى أدائها المنظمي.
 ٦. الاهتمام بإدارة واستثمار رأس المال البشري بوصفه موجوداً استراتيجياً يمنح البنك المركزي العراقي الميزة التنافسية من خلال متغيراته المختلفة (المعرفة، المهارات، الخبرات، المعنويات، والابتكار والتجديد)، إذ أن رأس المال البشري يتوقف على الخصائص والسمات التي يتميز بها الأفراد في العمل.
 ٧. تعزيز العلاقات القوية، ولا سيما متغيرات المعرفة والخبرة فضلاً عن الابتكار والتجديد، لما لهم من دور كبير على الأداء المنظمي.
 ٨. دعوة المنظمة المبحوثة للإفادة من نتائج البحث الحالية بوصفها بيانات مهمة توفر الأرضية الملائمة للارتكاز عليها في عملية اتخاذ القرارات لتحسين الأداء المنظمي.

المصادر

١. أبو عليم، طالب محمد، ٢٠١٤، أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
٢. حسن، راوية، ٢٠٠٢، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
٣. دهام، عبدالستار إبراهيم، ٢٠٠٩، تقييم الأداء المنظمي من خلال عوامله الحرجة / دراسة استطلاعية مقارنة في معلمي السمنت والحراريات في الفلوجة، كلية الإدارة والاقتصاد / الفلوجة، جامعة الأنبار.
٤. ربحان، عبدالحميد وطرشان، حنان، ٢٠١١، الاستثمار في رأس المال البشري ومتطلبات العمل في الجيل الثاني من مؤسسات المعلومات / دراسة ميدانية بجامعة بسكرة، الجزائر.
٥. سعيد، لبنى بابا، ٢٠١٥، دور الاستثمار في رأس المال البشري في النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة ٢٠٠٥-٢٠١٣، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
٦. الشماع، خليل محمد، ٢٠٠٧، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، الطبعة الخامسة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٧. الصفار، أحمد عبد إسماعيل، ٢٠٠٨، تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي / دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي المصارف التجارية الأردنية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد ٧٠، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ص ٨٤-١٠٨.
٨. العاني، أريج سعد، ٢٠٠٢، المحددات التنظيمية وتأثيرها في الإبداع والأداء التنظيمي، رسالة ماجستير علوم في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٩. لكحل، مريم، ٢٠١٤، أثر إدارة المعرفة على الأداء المنظمي / دراسة حالة - مطاحن الزيبان - بسكرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
١٠. وهيبية، سراج وعبدالحميد، ستي، ٢٠١١، أساليب وسياسات الاستثمار في رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسبية بن بو علي بالشلف، الجزائر.
10. Dragnić, D., 2014, Impact of internal and external factors on the performance of fast-growing small and medium businesses, Management Journal, Vol. 19, No. 1, pp.119-159.
11. Griffins, L. W., 2006, Strategic planning: concept and cases, Strategic Management Journal, Vol. 16, No. 2, pp. 71-83.
12. Lebens, M. & Euske, K., 2006, A conceptual and operational delineation of performance, Business Performance Measurement, London: Cambridge University Press.

