

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق على المصارف التجارية الليبية فوزي عبد القادر محمد رحاب

الملخص:

تمثلت مشكلة الدراسة في ضعف الوعي لدى كافة العاملين بالمصارف التجارية الليبية بأهمية رأس المال البشري الأمر الذي ينعكس سلباً على قدرة هذه المصارف على تحقيق أهدافها بشكل عام وأهداف أصحاب المصالح بشكل خاص، وبالتالي هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح في المصارف التجارية الليبية. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود أثر معنوي لرأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح في المصارف التجارية الليبية وجاءت أهم التوصيات يجب على إدارة المصارف التجارية أن تعطي مزيداً من العناية والاهتمام برأس المال البشري، والتعامل معه على أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد المختلفة التي تمتلكها المصارف.

Abstract:

Consisted study the problem of the lack of awareness among all employees of banks commercial Libyan importance of human capital, which is reflected negatively on the ability of these banks to achieve their objectives in general and the objectives of the stakeholders, in particular, and thus study aimed to identify the impact of human capital to achieve the objectives of stakeholders Libyan commercial banks, the study concluded that no significant impact of human capital to achieve the objectives of the stakeholders in the Libyan commercial banks came the most important recommendations must be on commercial banks' management to give more attention to human capital care, and treated as a major strategic resource among the various resources owned by the banks.

الجزء الأول: منهجية الدراسة

المقدمة:

لم تعد المنظمات المعاصرة تعتمد على ما تمتلكه من أصول مادية في عصر تتميز فيه المنظمات بالأصول المعرفية غير الملموسة التي تمثل المورد الأثمن لهذا العصر، وسعت المنظمات جاهدة إلى التعويض عن الأصول المادية بأصول أكثر قيمة تضمن لها التفوق وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، ونظراً لكون المورد البشري له دور مهم في عملية نشر الأفكار والمعلومات والمعرفة، فقد ازداد الاهتمام بهذا المورد وإدارته بشكل كبير وأصبح ينظر إليه كبعد استراتيجي وكأداء مهمة لها دور استراتيجي مهم في المنظمة وبالشكل الذي يساهم في تلبية متطلبات أصحاب المصالح.

وفي هذه الدراسة فإن الباحث يسعى لدراسة العلاقة بين رأس المال البشري وأصحاب المصالح في المصارف التجارية الليبية.

مشكلة الدراسة:

يمكن القول بأن مشكلة الدراسة تتمثل في ضعف الوعي لدى كافة العاملين بالمصارف التجارية الليبية بأهمية رأس المال البشري الأمر الذي ينعكس سلباً على قدرة هذه المصارف على تحقيق أهدافها بشكل عام وأهداف أصحاب المصالح بشكل خاص.

فرضية الدراسة:

لا يوجد أثر معنوي لرأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح في المصارف التجارية الليبية.



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

أهمية الدراسة:

- ١- الأهمية العلمية:
 - تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تنطرق إلى أحد المفاهيم الإدارية وهو رأس المال البشري كونه مصدراً مهماً من مصادر بقاء المنظمات وتحقيقها لأداء متميز..
 - تساهم هذه الدراسة في معرفة أهمية رأس المال البشري في المصارف التجارية الليبية على تحقيق أهداف أصحاب المصالح.
- ٢- الأهمية التطبيقية:
 - تواجه المصارف التجارية الليبية في الوقت الراهن العديد من التحديات، وأهم هذه التحديات يتمثل في وجود المنافسة الشديدة، الأمر الذي يتطلب ضرورة الاهتمام برأس المال البشري حتى يتسنى لها الحفاظ على مركزها في السوق المصرفي.
 - تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تطبق على المصارف التجارية الليبية والتي تعتبر أحد أهم دعائم الاقتصاد الليبي.

أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح في المصارف التجارية الليبية.
- ٢- التعرف على واقع رأس المال الفكري في المصارف التجارية الليبية.

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

- ١- مفهوم رأس المال البشري:
يختلف مفهوم رأس المال البشري وفقاً لآراء الباحثين والكتاب، وسيقوم الباحث بتناول بعضاً منها وفقاً لما هو موضح بالجدول التالي:

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

جدول رقم (١)
مفهوم رأس المال البشري

المؤلف / الباحث	مفهوم (تعريف) رأس المال البشري
غياط ورجال، ٢٠١١ ⁽ⁱ⁾	هو المعرفة المحفوظة في ذهن الفرد (الموظف أو العامل)، والمهارات والقدرات والإبداع والخبرات المكتسبة أو المترجمة من أداء العمل، وقدرات الابتكار، وحل المشاكل ومؤشرات عن قدرة الأفراد على الأداء في مواقف معينة، وهي جميعاً مكونات لا تمتلكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد.
Rehman et al , 2011 ⁽ⁱⁱ⁾	هو مهارة وإبداع الموظفين التي يمكن أن تزيد من خلال الاستثمار في البرامج التدريبية للمنظمة مما يزيد من كفاءة الموظفين وبالتالي زيادة كفاءة المنظمات.
Decastro & Verde, 2012 ⁽ⁱⁱⁱ⁾	هو قدرات يمتلكها موظفو المنظمة تسهل تعليمهم، وتخلق المعرفة المستقبلية لهم.
الشمري، ٢٠١٣ ^(iv)	مجموع المهارات والخبرات التي يمتلكها الأفراد العاملون في المنظمة ولا تمتلكها المنظمة ولكن يمكن لها أن تستأجرها.
Payam & Mehdi, 2014 ^(v)	هو مزيج من المعرفة والمهارة والإبداع، وقدرة المنظمة على أداء المهام.

المصدر: من إعداد الباحث.

وبعد عرض المفاهيم السابقة لرأس المال البشري يمكن للباحث التوصل

إلى ما يلي:

- إن رأس المال البشري لا تملكه المنظمة ولكن يمكن أن تستأجره.
- أنه يذهب مع الشخص عندما يترك العمل بالمنظمة.



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي، محمد القادر محمد رحاب

- أنه يتمثل في المعرفة والقدرة والمهارة والخبرة والإبداع والابتكار والمؤهل العلمي والتعليم والتعلم.
- وفي إطار ما سبق يمكن للباحث أن يعرف رأس المال البشري على أنه: مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات والقدرات الإبداعية والابتكارية الموجودة لدى العاملين في المنظمة.

٢- مكونات رأس المال البشري:

أ- معرفة العاملين:

هي القدرة على ترجمة المعلومات إلى الأداء والإنجاز لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شيء محدد. (vi)

ويضيف (حسن، ٢٠١٥) بأنها تراكم الخبرة والمعلومات لدى العاملين وهي ظاهرة يسهل التعبير عنها وضمنية يصعب نقلها للآخرين. (vii)

ب- خبرات العاملين:

ويقصد بها مستوى ما يتمتع به الأفراد العاملون من معارف متراكمة مكتسبة من الوظيفة الحالية والوظائف السابقة. (viii)

ويضيف (Trudi & John, 2006) بأنها المهارات والمعارف أو القدرات التي يتمتع بها الفرد واللازمة لتنفيذ المهام والأنشطة والوظائف. (ix)

ج- مهارات العاملين:

ويقصد بها قابلية العاملين في التعامل مع الآخرين والتي تعد ضرورية للتواصل مع المديرين والعملاء والمجهزين. (x)

ويضيف (الديلمي، ٢٠١٤) بأنها تتضمن القرارات التي يتميز بها العاملون في أداء الوظيفة تعبيراً عن اتقانهم لها. (xi)



د- الابتكار والتجديد: و

يعكس مدى إدخال التحسينات على الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة، وهو يشير إلى العملية التي يمكن فيها نقل الفكرة الجديدة إلى الواقع العملي، بحيث يؤدي إلى إنتاج السلعة وتقديم الخدمة أو أي نشاط وبشكل فعلي.^(xii)

٣- العلاقة بين رأس المال البشري وأصحاب المصالح:

إن رؤوس الأموال البشرية المتميزة في منظمات الأعمال تتمثل في الأشخاص المبدعين والذين يستطيعون إنتاج متميز وإدارة خدمات متميزة ولديهم القدرة على جذب العملاء وخلق قيمة لمنتج المنظمة، فهم يضيفون ويبدعون ويبتكرون.^(xiii)

ويري (Wang, 2012) أن رضا العاملين عن أعمالهم يؤدي إلى مشاركتهم بفعالية في جودة وتميز أداء المنظمة، فإذا أردت المنظمة أن تتميز في خدماتها وتتطور في أدائها فعليها الاهتمام بشكل كبير برضا العاملين لديها، ذلك لأن إهمال رضا العاملين يؤدي إلى إهمال جزء كبير من المنظمة.^(xiv) ويضيف (الكتبي) بأن مشاركة العاملين من شأنها أن تؤدي إلى بناء كوادر وظيفية، وتأهيلها للترقي في المناصب القيادية مستقبلاً، وزيادة شعور العاملين بالانتماء إلى المنظمة، وإحساسهم بالمسؤولية.^(xv)

ويشير (Khalique et al, 2011) بأن رأس المال البشري يعتبر بمثابة قلب رأس المال الفكري، فرأس المال البشري يتميز بسمة لا تتوافر في غيره من رؤوس الأموال، وهي أن منحنى إنتاجيته يتصاعد بنفس اتجاه منحنى خبرته ومهاراته، وأن عمره المعنوي يتجدد مع تغيرات العصر، ولن يندثر إلا بتوقف عمره الزمني، ومعني ذلك أنه لا يخضع لقانون المنفعة المتناقصة.^(xvi) ومن هنا فإن قوة رأس المال البشري تنعكس باتجاه العلاقات مع العملاء لتحقيق رضاهم وولائهم من خلال تحديد المعرفة المطلوبة لتلبية احتياجاتهم

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

ورغباتهم وتكوين شبكة من التحالفات الإستراتيجية وتنفيذها بغية بناء علاقات قوية مع العملاء. (xvii)

الجزء الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

١- متغيرات الفروض وكيفية قياسها:

ويبين الجدول التالي متغيرات الفرض وكيفية قياسها:

جدول رقم (٢)

متغيرات الفرض ومؤشرات قياسها

المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة
أصحاب المصالح: ويمكن قياسها من خلال: ١- العاملين. ٢- العملاء. ٣- الحكومة.	رأس المال الفكري: ويمكن قياسه من خلال: ١- معرفة العاملين. ٢- خبرات العاملين. ٣- مهارات العاملين. ٤- الابتكار والتجديد.

المصدر: من إعداد الباحث.

٢- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين (مدراء ورؤساء أقسام وموظفين في جميع المستويات الإدارية) والعملاء في المصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة طرابلس، وهذه المصارف هي (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، المصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري)، وقد تم اختيار المصارف التجارية العاملة في مدينة طرابلس نظراً للظروف الأمنية وكثرة عدد فروع هذه



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

المصارف وانتشارها الجغرافي في أنحاء ليبيا الأمر الذي يجعل من الصعب القيام بالدراسة الميدانية، فضلاً عن خضوع المصارف التجارية الليبية لنفس القوانين والتشريعات مع كونها تعمل في ظروف اقتصادية وبيئية واحدة، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية لفئة العاملين بعدد (٣٤٢)^(xviii) مفردة نظراً لأن أعداد العاملين بهذه المصارف بلغ (٣١٣٢) عاملاً بمدينة طرابلس، وحددت العينة باستخدام الجداول الإحصائية المصممة لهذا الغرض عند معامل ثقة ٩٥% وحدود خطأ ٥%.

والجدول التالي يبين مجتمع وعينة الدراسة للعاملين علي النحو التالي:

جدول رقم (٣)

مجتمع وعينة الدراسة للعاملين

المجتمع	أسلوب الدراسة	حجم المجتمع ع	حجم العينة	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستردة	نسبة الاستجابة
العاملين	عينة عشوائية طبقية	٣١٣٢	٣٤٢	٣٤٢	٢٨٨	٨٤.٢١%

المصدر: من إعداد الباحث.

وقد اختار الباحث عينة عشوائية طبقية من العاملين في المصارف التجارية قيد الدراسة وذلك نظراً للآتي:

- أ- مجتمع العاملين غير متجانس، حيث يضم مجموعة من العاملين الذين تختلف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ومسمياتهم الوظيفية فضلاً عن اختلاف مستوياتهم الإدارية.
- ب- يوجد إطار لمفردات مجتمع الدراسة حيث توجد سجلات وكشوفات بأسماء وعناوين العاملين.
- ج- اختلاف عدد العاملين في المصارف التجارية الليبية من مصرف إلي آخر، ومن فرع لآخر.



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

وفيما يلي توزيع مجتمع وعينة الدراسة للعاملين كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٤)
توزيع مجتمع وعينة الدراسة للعاملين

عدد الاستثمارات المستردة	حجم العينة	النسبة المئوية	حجم المجتمع	المجتمع
٢٠	٢٤	٧%	٢٠٦	المدراء
٥٤	٦٥	١٩%	٦٠٥	رؤساء الأقسام
٢١٤	٢٥٣	٧٤%	٢٣٢١	العاملين
٢٨٨	٣٤٢	١٠٠%	٣١٣٢	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث.

والجدول التالي يبين توزيع استثمارات العاملين علي المصارف التجارية قيد الدراسة علي النحو التالي:

جدول رقم (٥)

توزيع استثمارات العاملين علي المصارف قيد الدراسة

العينة	النسبة المئوية	عدد العاملين	اسم المصرف
١٥١	٤٤%	١٣٨٠	مصرف الجمهورية
٦٨	٢٠%	٦١٣	مصرف الوحدة
٦٥	١٩%	٥٩٣	مصرف التجاري الوطني
٥٨	١٧%	٥٤٦	مصرف الصحاري
٣٤٢	١٠٠%	٣١٣٢	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث.

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

كما اعتمد الباحث لإجراء الدراسة الميدانية علي استطلاع آراء عينة عشوائية بسيطة من العملاء في المصارف التجارية قيد الدراسة. وتم الاستعانة بالجداول الإحصائية لتحديد حجم العينة^(xix). والجدول التالي يبين مجتمع وعينة الدراسة للعملاء علي النحو التالي:

جدول رقم (٦)
مجتمع وعينة الدراسة للعملاء

المجتمع	أسلوب الدراسة	حجم المجتمع	حجم العينة	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستردة	نسبة الاستجابة
العملاء	عينة عشوائية بسيطة	غير محدد	٣٨٤	٣٨٤	٣٠٥	٧٩.٤٢%

المصدر: من إعداد الباحث.

وفيما يلي توزيع استثمارات العملاء علي المصارف التجارية قيد الدراسة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٧)
توزيع استثمارات العملاء علي المصارف قيد الدراسة

اسم المصرف	عدد الفروع	النسبة المئوية	العينة
مصرف الجمهورية	٣٧	٥١%	١٩٦
مصرف الوحدة	١٣	١٨%	٦٩
مصرف التجاري الوطني	١٢	١٦%	٦١
مصرف الصحاري	١١	١٥%	٥٨
المجموع	٧٣	١٠٠%	٣٨٤

المصدر: من إعداد الباحث.



٣- طرق جمع البيانات:

تم تجميع البيانات الميدانية المتعلقة بهذه الدراسة من خلال تصميم قائمتي استبيان تحتوي كل منها على مجموعة من الأسئلة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، ومن ثم وزعت على العاملين في المصارف التجارية قيد الدراسة، والعملاء المترددين عليها.

٤- أساليب التحليل الإحصائي:

بعد الانتهاء من جمع البيانات تم الاستعانة بالحاسب الآلي بالاعتماد على برنامج SPSS (Statistical package for social science) لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات ولاختبار صحة فروض الدراسة، وقد تطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي كالآتي:

أ- الإحصاء الوصفي:

تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذلك معامل الاختلاف لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها وكذلك تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Crobach's Alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للأسئلة الموجودة في الاستبيان، وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة.

ب- الإحصاء الاستدلالي:

حيث اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي وذلك لإثبات صحة فروض الدراسة، وهذه الأساليب هي:

١- تحليل الانحدار الخطي البسيط **simple linear regression analysis**:

هو أحد أدوات التحليل الإحصائي لتحليل العلاقة وقياس حجم التأثير بين متغيرين ويتم تقدير معاملات الانحدار بطريقة المربعات الصغرى Ordinary Least Squares (OLS) والاختبارات المعنوية الخاصة به (f)، (t).



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
 فوزي عبد القادر محمد رحاب

٢- تحليل التباين ANCOVA:

يستخدم تحليل التباين ANCOVA لبيان الفروق المعنوية بين فئتين أو أكثر في المتغير التابع وذلك أثناء وجود تأثير لمتغير مستقل في نفس الوقت وكذلك لقياس فروق التأثير بين فئتين أو أكثر لمتغير مستقل على متغير تابع. فيما يلي يتناول الباحث التحليل الإحصائي الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية، واختبار الفرضية التي قامت عليها الدراسة:

١- الإحصاء الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية:

أ- فئة العاملين:

السؤال الأول: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتعلق برأس المال البشري:

جدول رقم (٨)

الأهمية النسبية والانحرافات المعيارية لعبارات رأس المال البشري

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
معرفة العاملين:		٢.٧٤	١.٤٧	٥٣.٨%	٥٤.٧%	الثاني
١	يبدل المصرف قصار جهده للاحتفاظ بالعاملين ذوى المعرفة العالية بمتطلبات	٢.٧٥	١.٥٤	٥٦.١%	٥٥.٠%	٢



الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
٢	العمل. يقوم المصرف باستقطاب الموارد البشرية ذات المهارات والقدرات الإبداعية وحملة الشهادات الأكاديمية والمهنية العالية.	٢.٦٦	١.٣٩	٥٢.٢ %	٥٣.١ %	٣
٣	يملك العاملون الذين يتولون المناصب الإدارية المهمة معارف وخبرات كافية فيها.	٢.٦٥	١.٤٨	٥٥.٧ %	٥٣.٠ %	٤

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
 فوزي عبد القادر محمد رحاب

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
٤	يتشارك العاملون في المعرفة من خلال ما يقدمه العاملون القدامى من خبرات لازمة للعاملين الجدد.	٢.٨٨	١.٤٨	%٥١.٣	%٥٧.٥	١
خبرات العاملين:		٢.٦٧	١.٤٠	%٥٢.٤	%٥٣.٥	الثالث
٥	توجد برامج تدريبية دورية لجميع العاملين بالمصرف تؤدي إلى اكتساب الخبرات وتنمية القدرات.	٢.٣٨	١.٢٥	%٥٢.٥	%٤٧.٥	٤
٦	يتيح المصرف للعاملين الفرصة لاستثمار خبراتهم وللمبادرة والابتكار.	٢.٥٦	١.٢٥	%٤٨.٨	%٥١.٣	٣
٧	يمتلك العاملون في المصرف خبرة عالية في مجال أعمالهم.	٢.٩١	١.٥١	%٥٢.٠	%٥٨.١	١



جامعة قناة السويس – كلية التجارة

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق

فوزي عبد القادر محمد رحاب

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
٨	تسهم الخبرة العملية التي يمتلكها العاملون في تقديم حلول متميزة.	٢.٨٤	١.٦١	٥٦.٥%	٥٦.٩%	٢
مهارات العاملين:						
٩	يتلائم العمل مع المؤهلات العلمية والمهارات الإبداعية للعاملين.	٢.٨١	١.٤٠	٤٩.٩%	٥٦.٣%	٢
١٠	تتناسب الأجور والمكافآت مع قدرات ومهارات العاملين.	٢.٦٦	١.١٦	٤٣.٨%	٥٣.١%	٣
١١	يهتم المصرف بتجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتأهيل مهارات العاملين.	٢.٥٩	١.٢٥	٤٨.١%	٥١.٩%	٤
١٢	ترى إدارة المصرف أن التجربة والتدريب أفضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية.	٣.٠٩	١.٤٧	٤٧.٤%	٦١.٩%	١
الابتكار والتجديد:						
١٣	يتمتع عاملو المصرف بالقدرة	٣.٠٦	١.٣٧	٤٤.٧%	٦١.٣%	١



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
	على توليد الأفكار وتقديم الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.					
١٤	يقوم المصرف بتوفير المناخ المناسب لنشاطات الابتكار والتجديد والإبداع.	٢.٤٤	٢.٤٤	١.١٥	٤٧.٠ %	٣
١٥	توجد حوافز موضوعية في المصرف لتشجيع نشاطات التجديد والإبداع.	٢.٤٤	٢.٤٤	١.٠٩	٤٤.٧ %	٣
١٦	يقوم المصرف بتبني وتقييم الأفكار الجديدة والأخذ بها.	٢.٦٣	٢.٦٣	١.٢٥	٤٧.٥ %	٢
	المجموع العام	٢.٧١	٢.٧١	١.٣٥	٤٩.٨ %	

المصدر: من إعداد الباحث.

من الجدول السابق يستخلص الباحث ما يلي:

- ١- كانت أكثر مكونات رأس المال البشري أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، البعد الخاص بـ (مهارات العاملين) والذي احتل الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية والتي بلغت (٥٥.٨%)، وبمتوسط حسابي (٢.٧٩) وانحراف معياري (١.٣٢)، وأما فيما يتعلق بالعبارات المندرجة تحت هذه

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رباح

البعد فقد جاءت العبارة رقم (٧) في الاستبيان والمتعلقة بـ (يمتلك العاملون في المصرف خبرة عالية في مجال أعمالهم) في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية البالغة (٥٨.١%)، وبمتوسط حسابي (٢.٦٥) وانحراف معياري (١.٤٨)، وأما العبارة رقم (٥) والمندرجة تحت هذا البعد في الاستبيان والمتعلقة بـ (توجد برامج تدريبية دورية لجميع العاملين بالمصرف تؤدي إلى اكتساب الخبرات وتنمية القدرات) فقد جاءت في الترتيب الرابع والأخير من حيث الأهمية النسبية البالغة (٤٧.٥%)، وبمتوسط حسابي (٢.٣٨) وانحراف معياري (١.٢٥).

٢- كانت أقل مكونات رأس المال البشري أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، البعد الخاص بـ (الابتكار والتجديد) والذي احتل الترتيب الرابع والأخير من حيث الأهمية النسبية والتي بلغت (٥٢.٩%)، وبمتوسط حسابي (٢.٦٤) وانحراف معياري (١.٢١)، وأما فيما يتعلق بالعبارة المندرجة تحت هذا البعد فقد جاءت العبارة رقم (١٣) في الاستبيان والمتعلقة بـ (يتمتع عاملو المصرف بالقدرة على توليد الأفكار وتقديم الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل) في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية البالغة (٦١.٣%)، وبمتوسط حسابي (٣.٠٦) وانحراف معياري (١.٣٧)، وأما العبارة رقم (١٥) والمندرجة تحت هذا البعد في الاستبيان والمتعلقة بـ (توجد حوافز موضوعية في المصرف لتشجيع نشاطات التجديد والإبداع) فقد جاءت في الترتيب الثالث والأخير من حيث الأهمية النسبية البالغة (٤٨.٨%)، وبمتوسط حسابي (٢.٤٤) وانحراف معياري (١.٠٩).

٣- إن المتوسط الحسابي العام لرأس المال البشري بلغ (٢.٧١) وهو أقل من المتوسط الحسابي لمقياس ليكرت الخماسي وهو (٣)، وهذا يشير إلي أن أكثر من (٥٠%) من أفراد العينة يؤكدون على أن درجة وجود البعد الخاص برأس المال البشري في المصارف التجارية قيد الدراسة كان منخفض.



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

مما سبق يتضح أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهات عاماً نحو وجود اهتمام منخفض برأس المال البشري في المصارف التجارية قيد الدراسة.

وعليه يرجح الباحث بأن انخفاض الاهتمام برأس المال البشري قد يرجع لعدم إتباع المصارف قيد الدراسة لسياسات من شأنها الاحتفاظ بالعاملين ذوي القدرات العالية، ووضعهم في المكانة الوظيفية التي تليق بقدراتهم، وتشجيعهم على الإبداع والابتكار من خلال وضع أفكارهم موضع التنفيذ ومنحهم الأجور والمكافآت التي تتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم.

السؤال الثاني: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتعلق بأهداف أصحاب المصالح ؟

جدول رقم (٩)

الأهمية النسبية والانحرافات المعيارية لعبارات أصحاب المصالح

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
العاملين:						
١	يقوم المصرف بتشجيع العاملين على تنمية مهاراتهم وقدراتهم.	٢.٥٦	١.٣٧	٥٣.٥%	٥١.٣%	٥
٢	يهتم المصرف بالأجور	٢.٤١	١.٠٩	٤٥.٢%	٤٨.١%	٦



الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
	والحوافز التي تتناسب مع مهارات وخبرات العاملين.					
٣	يوفر المصرف الرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين.	٣.٠٩	١.٣٦	%٤٣.٩	%٦١.٩	١
٤	يلتزم المصرف بشروط العمل والتعاقد مع العاملين.	٢.٩١	١.٥١	%٥٢.٠	%٥٨.١	٣
٥	يلتزم المصرف بشروط الترقية للعاملين.	٣.٠٣	١.٣٦	%٤٤.٩	%٦٠.٦	٢
٦	يلتزم المصرف بتوفير	٢.٦٦	١.٣٤	%٥٠.٤	%٥٣.١	٤

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
	ظروف عمل ملائمة للعاملين.					
	العملاء:	٢.٧٢	١.٢٤	%٤٥.٧	%٥٤.٥	الثالث
١.	يقدم المصرف خدمات مصرفية ذات جودة عالية.	٢.٧٨	١.٤١	%٥٠.٧	%٥٥.٦	٣
٢.	يقدم المصرف خدمات جديدة ومبتكرة معتمداً على تكنولوجيا المعلومات.	٢.٧٢	١.١٥	%٤٢.٤	%٥٤.٤	٤
٣.	يعمل العاملون على تقليل وقت الانتظار عند تقديم الخدمة.	٢.٥٩	١.٢٠	%٤٦.٢	%٥١.٩	٦



الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
	المصرفية للعملاء.					
٤.	يسعي المصرف باستمرار إلي تطوير أساليب ونظم العمل المصرفي للعملاء.	٢.٥٠	١.١٧	%٤٧.٠	%٥٠.٠	٧
٥.	يحافظ المصرف علي سرية البيانات المالية المتعلقة بالعملاء.	٢.٩٧	١.٤١	%٤٧.٣	%٥٩.٤	١
٦.	يشعر العميل بأنه موضع اهتمام شخصي من قبل المصرف.	٢.٨١	١.٢١	%٤٣.١	%٥٦.٣	٢
٧.	يرد	٢.٦٨	١.١٩	%٤٤.٤	%٥٣.٦	٥



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
 فوزي عبد القادر محمد رحاب

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
	المصرف على استفسارات وشكاوى العملاء بسرعة ويقوم بمعالجتها.					
	الحكومة:	٢.٩٨	١.٣٩	%٤٦.٦	%٥٩.٦	الأول
١.	يلتزم المصرف بتطبيق القوانين والتشريعات الصادرة من الحكومة.	٣.٠٣	١.٣٨	%٤٥.٦	%٦٠.٦	٣
٢.	يلتزم المصرف بسداد الضرائب والرسوم.	٣.١٩	١.٤٣	%٤٤.٧	%٦٣.٨	١
٣.	يلتزم المصرف بقانون	٣.٠٩	١.٤٧	%٤٧.٤	%٦١.٩	٢



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
 فوزي عبد القادر محمد رحاب

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
	التقاعد للموظف.					
٤	يلتزم المصرف بالعدالة في توزيع الأجر والأرباح.	٢.٧٨	١.٢٩	%٤٦.٦	%٥٥.٦	٥
٥	يراعى المصرف أوقات العمل الرسمي للعاملين.	٢.٨١	١.٣٨	%٤٩.١	%٥٦.٣	٤
٦	المجموع العام	٢.٨٣	١.٣٢	%٤٦.٨	%٥٦.٥	

المصدر: من إعداد الباحث.

من الجدول السابق يستخلص الباحث ما يلي:

- ١- جاء البعد الثالث والمتعلق بـ (الحكومة) في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية والتي بلغت (%٥٩.٦)، وبمتوسط حسابي (٢.٩٨) وانحراف معياري (١.٣٩)، وأما فيما يتعلق بالعبارات المدرجة تحت هذا البعد فقد جاءت العبرة رقم (٢) في الاستبيان والمتعلقة بـ (يلتزم المصرف بسداد الضرائب والرسوم) في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية البالغة



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي محمد القادر محمد رباح

(٦٣.٨%)، وبمتوسط حسابي (٣.١٩) وانحراف معياري (١.٤٣)، وأما العبارة رقم (٤) والمندرجة تحت هذا البعد في الاستبيان والمتعلقة بـ (يلتزم المصرف بالعدالة في توزيع الأجر والأرباح) فقد جاءت في الترتيب الخامس والأخير من حيث الأهمية النسبية البالغة (٥٥.٦%)، وبمتوسط حسابي (٢.٧٨) وانحراف معياري (١.٢٩).

٢- جاء البعد الأول والمتعلق بـ (العاملين) في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية والتي بلغت (٥٥.٥%)، وبمتوسط حسابي (٢.٧٨) وانحراف معياري (١.٣٣)، وأما فيما يتعلق بالعبارة المندرجة تحت هذا البعد فقد جاءت العبارة رقم (٣) في الاستبيان والمتعلقة بـ (يوفر المصرف الرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين) في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية البالغة (٦١.٩%)، وبمتوسط حسابي (٣.٠٩) وانحراف معياري (١.٣٦)، وأما العبارة رقم (٢) والمندرجة تحت هذا البعد في الاستبيان والمتعلقة بـ (يهتم المصرف بالأجر والحوافز التي تتناسب مع مهارات وخبرات العاملين) فقد جاءت في الترتيب السادس والأخير من حيث الأهمية النسبية البالغة (٤٨.١%)، وبمتوسط حسابي (٢.٤١) وانحراف معياري (١.٠٩).

٣- جاء البعد الثاني والمتعلق بـ (العملاء) في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية والتي بلغت (٥٤.٥%)، وبمتوسط حسابي (٢.٧٢) وانحراف معياري (١.٢٤)، وأما فيما يتعلق بالعبارة المندرجة تحت هذا البعد فقد جاءت العبارة رقم (٥) في الاستبيان والمتعلقة بـ (يحافظ المصرف على سرية البيانات المالية المتعلقة بالعملاء) في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية البالغة (٥٩.٤%)، وبمتوسط حسابي (٢.٩٧) وانحراف معياري (١.٤١)، وأما العبارة رقم (٤) والمندرجة تحت هذا البعد في الاستبيان والمتعلقة بـ (يسعى المصرف باستمرار إلى تطوير أساليب ونظم العمل المصرفي للعملاء) فقد جاءت في الترتيب السابع والأخير من حيث الأهمية

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

النسبية البالغة (٥٠.٠%)، وبمتوسط حسابي (٢.٥٠) وانحراف معياري (١.١٧).

٤- أن المتوسط العام لأصحاب المصالح بلغ (٢.٨٣) وهو أقل من المتوسط الحسابي لمقياس ليكرت الخماسي وهو (٣)، مما يعني أن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو وجود اهتمام منخفض بأصحاب المصالح في المصارف التجارية قيد الدراسة الأمر الذي يتطلب زيادة الاهتمام بمتطلبات أصحاب المصالح.

ب- فئة العملاء:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتعلق بمدى اهتمامات المصرف بعملائه؟

جدول رقم (١٠)

الأهمية النسبية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمدى اهتمام المصرف بعملائه

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
١	يمتاز العاملون بالمصرف بالمعرفة العالية بكافة الجوانب المتعلقة بالعمل الذي	٢.٧٢	١.٤٢	٥٢.٣%	٥٤.٤%	٤



جامعة قناة السويس – كلية التجارة

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق

فوزي عبد القادر محمد رحاب

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
	يؤذونه.					
٢.	يتمتع العاملون بالخط الأول للمصرف بمستوي عالي من المعرفة مما يساعد على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	٢.٧٨	١.٣٤	%٤٨.٣	%٥٥.٦	٣
٣.	يمتاز العاملون بالمصرف بالخبرة العملية مما يساعد في كسب عملاء جدد.	٢.٧١	١.٣٧	%٥٠.٦	%٥٤.٣	٥
٤.	تسهم خبرة العاملين	٢.٨٥	١.٤٨	%٥٢.١	%٥٦.٩	١



الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
	في سرعة تقديم الخدمة للعملاء.					
٥	يمتاز العاملون بالمصرف بالمهارات والقدرات التي تساعدهم علي كسب عملاء جدد.	٢.٨٥	١.٣٥	%٤٧.٥	%٥٦.٩	١
٦	يتمتع العاملون بالمصرف بمهارة عالية وسريعة في الرد علي استفسارات العملاء.	٢.٦	١.٣٢	%٥٠.٩	%٥٢.٠	٦
٧	يعمل	٢.٥	١.٢٥	%٥٠.١	%٥٠.٠	٧

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
	المصرف علي تجديد خدماته بشكل مستمر.					
٨.	يحاول المصرف ابتكار الطرائق التي تضيق من الفجوة بين العملاء.	٢.٨١	١.٤٢	%٥٠.٧	%٥٦.٢	٢
	المجموع العام	٢.٧٣	١.٣٦	%٥٠.٣	%٥٤.٥	

المصدر: من إعداد الباحث.

من الجدول السابق يستخلص الباحث ما يلي:

- ١- جاءت أكثر العبارات أهمية (تسهم خبرة العاملين في سرعة تقديم الخدمة للعملاء) حيث احتلت المرتبة الأولى بأهمية نسبية بلغت (%٥٦.٩) ومتوسط حسابي قدره (٢.٨٥) وانحراف معياري (١.٤٨).
- ٢- جاءت أقل العبارات أهمية (يعمل المصرف على تجديد خدماته بشكل مستمر) حيث احتلت المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية بلغت (%٥٠.٠) ومتوسط حسابي قدره (٢.٥) وانحراف معياري (١.٢٥).
- ٣- مما سبق يتضح أن اهتمامات المصرف بعملائه منخفضة فقد بلغ المستوى العام للأهمية النسبية (%٥٤.٥)، وبمتوسط حسابي (٢.٧٣) وانحراف



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

معياري (١.٣٦)، الأمر الذي يتطلب من المصارف قيد الدراسة إعطاء أهمية أكبر للعملاء من حيث إدخال خدمات جديدة وتطوير الخدمات الحالية وسرعة تقديم الخدمة وبما يساهم في الاحتفاظ بالعملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد.

٢- اختبار فرضية الدراسة:

تنص على أنه "لا يوجد أثر معنوي لرأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح في المصارف التجارية الليبية".

جدول رقم (١١)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط لفرض رأس المال البشري

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون r الإجمالي
رأس المال البشري	١.٠٣٨	١٥٩.٥٨	٠.٠٠١	معنوي	٠.٩٩٤

جدول رقم (١٢)

تحليل التباين ANOVA

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد r^2	النسبة الغير مفسرة %
الانحدار البواقي	١ ٢٨٦	٢٥٤٦٤.٥٠	٠.٠٠١	معنوي	٩٨.٩%	١.١%



من الجداول السابقة يتضح للباحث ما يلي:

- ١- كانت قيمة مستوى الدلالة لاختبار معنوية معاملي الارتباط والانحدار في النموذج السابق أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) مما يعنى وجود أثر معنوي رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح.
 - ٢- كانت إشارة كل من معاملي الارتباط والانحدار إشارة موجبة وهذا يعنى أنه كلما زاد الاعتماد على رأس المال البشري أدى ذلك لزيادة تحقيق أهداف أصحاب المصالح.
 - ٣- كانت قيمة مستوي الدلالة لاختبار معنوية النموذج الإجمالي من جدول ANOVA [اختبار F] أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعنى إمكانية الاعتماد على النتائج التقديرية وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة على مجتمع الدراسة.
 - ٤- كانت قيمة معامل التحديد ($r^2=98.9\%$) وهذا يعنى أن التغيرات التي تحدث في رأس المال البشري مسؤولة عن تفسير ما نسبته (٩٨.٩%) من التغيرات التي تحدث في تحقيق أهداف أصحاب المصالح وهناك ما نسبته (١.١%) ترجع إلى حد الخطأ العشوائي.
- مما سبق يمكن للباحث رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه: " يوجد أثر معنوي لرأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح في المصارف التجارية الليبية".

الجزء الرابع: نتائج وتوصيات الدراسة

نتائج الدراسة:

يمكن استخلاص بعض النتائج الهامة ذات الصلة بموضوع الدراسة وذلك على النحو التالي:



أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رباح

- ١- توصلت الدراسة إلي أنه يوجد أثر معنوي لرأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح في المصارف التجارية الليبية.
- ٢- خلصت الدراسة إلي ضعف قدرة المصارف التجارية على الاحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة العالية بمتطلبات العمل.
- ٣- أثبتت الدراسة أن العاملين لا يشعرون بتشجيع لتنمية مهاراتهم وقدراتهم، وعدم مناسبة الأجور والحوافز مع مهاراتهم وخبراتهم، بالإضافة إلي عدم توفر المناخ المناسب لنشاطات الابتكار والتجديد.

٢- توصيات الدراسة:

- ١- يجب على إدارة المصارف التجارية أن تعطي مزيداً من العناية والاهتمام برأس المال البشري، والتعامل معه على أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد المختلفة التي تمتلكها المصارف، والحفاظ عليه وتطويره بشكل مستمر والتأكيد على أهمية دوره في تحقيق أهداف أصحاب المصالح، بما يمكن المصارف من الرقي والتميز والقدرة على المنافسة.
- ٢- تشجيع العاملين على الابتكار والتميز وتوفير المناخ المناسب للإبداع والابتكار، من خلال زيادة الأجور والحوافز المادية والمعنوية ومكافأة العمل الإبداعي، وتوفير الإمكانيات المادية اللازمة.
- ٣- ينبغي على إدارة المصارف إن تولي أهمية أكبر للاحتفاظ بالعاملين ذوي القدرات العالية.



المراجع:-

- ١- غياط، شريف، رجال، فيروز، رأس المال الفكري ودوره في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في الاقتصاديات الحديثة، للفترة من ١٣-١٤ ديسمبر، جامعة الشلف الجزائر، ٢٠١١، ص ٦.
- 2- Rehman. W, Llyas. M & Rehman. U, Intellectual capital Performance and its Impact on Corporate performance: An Empirical Evidence from Moradabad Sector of Pakistan, Australian journal of Business and Management Research, Vol.1, No.5, 2011, p9.
- 3- Decastro& Verde, Assessing Knowledge Assets in Technology- Intensive Firms: proposing a model of Intellectual Capital, journal of centrum cathedra, Vol.5, No.1, 2012, p145.
- ٤- الشمري، ناصر ساجد عبد الناصر، أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٣، ص ١٧.
- 5- Payam paslari & Mehdi Bagheri , study of Intellectual capital and it's relation with Efficiency of Organization Employee (case study of Melli Bank Branches in Bandar Abbass), Reef Resources Assessment and Management Technical paper , Vol. 40, 2014, p309.
- ٦- عبد القادر، ندى، إدارة المعرفة وأثرها في رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة، دراسات إدارية، المجلد ٣، العدد ٦، ٢٠١٠، ص ١٢٥.
- ٧- حسن، دينا كريم، دور عمليات إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات الأعمال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٤٣، ٢٠١٥، ص ٤١٥.

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

- ٨- عبد، أحمد، الصفار، إسماعيل، تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي المصارف التجارية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد ٧٠، ٢٠٠٨، ص ٩٠.
- 9- Trudi Farrington & John R, The Nature of expertise: A Review, Applied Ergonomics 37, 2006, p18.
- ١٠- أحمد، ميسون عبد الله، أحمد، دينا مناف، الأنماط القيادية ودورها في تنمية مهارات العاملين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من قيادات الإدارات والعاملين في مديرية شبكة كهرباء نينوى، مجلة تنمية الرافدين، المجلد ٣٤، العدد ١٠٩، ٢٠١٢، ص ٢٠٩.
- ١١- الدليمي، عبد الكريم أحمد، تنمية رأس المال الفكري وأثره في صياغة استراتيجيات منظمات الأعمال: دراسة ميدانية على عينة من المدراء في المنظمات اليمنية المصنعة للأدوية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن، ٢٠١٤، ص ٤٥.
- ١٢- شعبان، مصطفى رجب علي، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال: دراسة حالة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، ٢٠١١، ص ٥٠.
- ١٣- جاد الرب، سيد محمد، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٨، ص ١٩٢.
- 14- Wang. G, The Influence of internal service quality on employee job satisfaction at Taiwan listed international tourist hotels: using organizational culture as the moderator, World transactions on Engineering and technology Education, Vol.10, No.3, 2012, p1814.
- ١٥- الكتبي، محسن علي، إدارة الموارد البشرية مدخل وظيفي إنساني، بدون دار نشر، بدون سنة نشر، ص ١٤.

أثر رأس المال البشري على تحقيق أهداف أصحاب المصالح دراسة ميدانية بالتطبيق
فوزي عبد القادر محمد رحاب

16- Khalique. M, Bin Shaari. N, bin Md. I & Abu Hassan. I, Relationship of intellectual capital with the organizational performance of pharmaceutical companies in Pakistan, Australian journal of Basic and Applied Sciences, Vol. 5, No. 12, 2011, p1965.

١٧- منير، نوري، إبراهيم، لجلط، التحالف مع العملاء ذوى الولاء مدخل لإدارة رأس المال الفكري للمنظمة، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصادية الحديثة، للفترة من ١٣ - ١٤ ديسمبر، جامعة الشلف الجزائر، ٢٠١١، ص٥.

١٨- سيكاران، أوما، طرق البحث في الإدارة مدخل بناء المهارات البحثية، دار المريخ للنشر، السعودية، ٢٠١٠، ص٤٢١.

١٩- بازعة، محمود صادق، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٠، ص١٦.