

تطلعات إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري

”دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية اليمنية“

أ.م.د. محمد يحيى الرفيق*

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى دراسة تطلعات إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري "دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية اليمنية"، كما يهدف البحث إلى التعرف على الاتجاهات الفكرية ومكوناتها ومراحل تكوينها وخصائصها، ومن ثم التطلع إلى طرق قياس الاتجاهات، ودراسة رأس المال الفكري ومكوناته وخصائصه وأهميته، وكذا قياس رأس المال الفكري، وقد توصلت الدراسة بعد الاستقصاء، لعينة من البنوك التجارية اليمنية، إلى إن هناك توجهاً إيجابياً لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري، ونحو رأس المال الهيكلي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود اتجاه إيجابي لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو كسب ثقة العملاء، وتبين من خلال الدراسة عدم وجود اتجاه إيجابي في تقييم أداء العاملين على أساس خبرتهم في المصارف، كما اتضح من نتائج التحليل أنه لا يوجد اتجاه إيجابي في تقييم أداء العاملين على أساس معارفهم في المصارف.

* رئيس جامعة ذمار سابقاً - أستاذ الاقتصاد المشارك - كلية العلوم الإدارية - جامعة ذمار - الجمهورية اليمنية.

Abstract:

The paper aims to study the aspirations of Human Capital Management in banks towards intellectual capital. "It is an empirical study on a sample of Yemeni commercial banks. The under study bank intellectual trends components formative stages and characteristics have been identified. The study look forward for the ways of measuring trends. It also studies intellectual capital its components properties and importance. Intellectual capital, has been also measures in this study. After doing a survey of a sample of Yemeni commercial banks, the study finds that there is a positive orientation in the management of human capital. It also in banks towards intellectual capital, as it turns out from the analysis that there is a positive orientation in human Capital Management in banks towards capital structural. The results also showed that there is a positive orientation trend in management of human capital in banks towards winning the trust of customers. On the other hand, the study finds that there is no positive tendency in evaluating the performance of employees on the basis of their expertise in banks, there is no positive tendency in evaluating the performance of employees on the basis of their knowledge in the banks.

المقدمة:

يمثل الاقتصاد المعرفي الأساس في بناء رأس المال البشري إذ يعتبر الأخير الركيزة الأساسية للمعلومات والمعرفة والمهارات والخبرة ذات القيمة الاقتصادية، الذي يعمل - من خلال وضعه موضع التطبيق على خلق الثروة ومعرفة كيفية تحويلها إلى ربح، او في نقل التعليم - المعرفة ووضعها موضع التنفيذ؛ ونظرا إلى أهمية رأس المال الفكري، سوف تتم دراسة تطلعات إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري، من خلال الدراسة التطبيقية على عينة من البنوك التجارية اليمنية، إذ تحاول الدراسة الاجابة عن بعض التساؤلات التي تتركز حول رأس المال الفكري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العملاء، وقد تمكنت الدراسة من استقصاء

تلك التساؤلات، وتم التوصل إلى أن هناك توجهاً ايجابياً من قبل ادارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري، من خلال الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من البنوك التجارية، إلا أن هناك بعض البنوك تقيّم اداء العاملين على أساس الخبرة، وعلى أساس المعارف. مشكلة الدراسة: تتمثل مشكلة الدراسة في أن اتجاهات إدارة رأس المال البشري في المصارف تسير في اتجاه التركيز على زيادة العوائد، بغض النظر عن الاهتمام برأس المال البشري، وعليه: تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

1- هل هناك اتجاهات وتطلعات إيجابية لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف اليمنية نحو رأس المال الفكري؟

2- هل هناك اتجاهات وتطلعات إيجابية لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف اليمنية نحو رأس المال الهيكلي؟

3- هل هناك اتجاهات وتطلعات إيجابية لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف اليمنية نحو رأس مال العملاء؟

4- هل هناك اتجاهات وتطلعات إيجابية لدى إدارة رأس المال البشري في تقييم أداء العاملين على أساس خبرتهم في المصارف؟

5- هل هناك اتجاهات وتطلعات إيجابية لدى إدارة رأس المال البشري في تقييم أداء العاملين على أساس معارفهم في المصارف؟

أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من أنها ستحاول أن تعالج موضوعاً مهماً، يتمثل في دراسة مدى تطلعات إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري إذ أن هناك قصوراً كبيراً في الاهتمام بالإنسان الذي يمثل رأس مال بشري مهم جداً؛ لتطوير العمل المصرفي وتنميته. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- 1- التعرف على الاتجاهات الفكرية ومكوناتها ومراحلها.
- 2- التعرف على مفهوم رأس المال الفكري وخصائصه ومكوناته.
- 3- إبراز الدور الرئيس لرأس المال الفكري، ومدى تأثيره في الأداء.

فرضيات الدراسة: تنبثق عن هذه الدراسة الفرضيات التالية:

- 1- يوجد اتجاه إيجابي لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري.
 - 2- يوجد اتجاه إيجابي لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الهيكلي.
 - 3- يوجد اتجاه إيجابي لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو كسب ثقة العملاء.
- منهجية الدراسة: سوف تعتمد الدراسة على الأسلوب الوصفي والتحليلي من خلال الاستعانة ببرنامج SPSS، حيث ستركز الدراسة على مفهوم الاتجاهات، و التطرق إلى مراحل تكوين الاتجاهات، وخصائصها الاتجاهات وطرق قياسها، ومن ثم تتم دراسة مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته وخصائصه وأهميته وقياسه، وأخيراً تتم دراسة التحليل العملي والإحصائي للدراسة.

1- الاتجاهات الفكرية ومكوناتها ومراحل تكوينها:

سوف تقوم الدراسة في هذا الجزء بدراسة الاتجاهات الفكرية ومكوناتها ومراحل تكوينها، من خلال التطرق إلى معرفة تلك الاتجاهات وخصائصها وقياسها ومن ثم دراسة رأس المال الفكري.

1-1 مفهوم الاتجاهات: يشير (علان عثمان) إلى أن الاتجاهات والقيم التي يدين بها الفرد تدفعه إلى ممارسة السلوك بطريقة خاصة، كما يتخذها في الوقت نفسه مرجعاً في الحكم على سلوكه، وهل هو مرغوب فيه، أو غير مرغوب فيه؟ وأن أثر ذلك السلوك سوف يعود عليه، وعلى المجتمع، بخير أو بشر حسب نمط السلوك وكيفيته، وبحسب الاتجاه المرجعي والقيمي لهذا السلوك⁽²⁾.

ونظراً إلى أن تلك الاتجاهات تؤثر في حياة الفرد، وفي ممارساته اليومية فقد ركز علماء النفس الاجتماعيين على وضع مصطلح يتضح فيه مفهوم الاتجاه. إذ عرف عبد الفتاح دويدار الاتجاه بأنه "استعداد يكتسب نتيجة لما يمر به الفرد من خبرات، ثم يتبلور بالتدرج حتى يتخذ

صوراً ثابتة نسبياً تؤثر على سلوك الفرد، وعلاقاته بالناس، ونظرته إلى شتى نواحي الحياة، وهو يبدأ على صورة نزعات جزئية مشتقة، ثم لا تلبث أن تتألف وتترابط وتتماسك في شكل واضح⁽³⁾.

كما ذكر محمد عبد الغني هلال أن الاتجاه هو "حالة عقلية، تحدد استجابات الفرد، ويعبر الاتجاه عن الميول والرغبات بطريقة ايجابية، أو سلبية، من حيث الجانب الذي تميل إليه، ودرجة هذا الميل"⁽⁴⁾، وهناك من يشير إلى أن الاتجاه يمثل الاستعداد المسبق بشعور معين نحو شيء معين يجعل الفرد على استعداد للقيام بعمل معين⁽⁵⁾.

ويوضح أحمد زكي صالح أن الاتجاه مفهوم يعبر عن التنظيمات السلوكية، التي تعبر بدورها عن علاقة الإنسان بجزء معين من بيئته الخارجية، أو الموضوعات الاجتماعية أو المعنوية، كما يعبر عن ذلك لفظاً وعملاً بالقبول التام أو الرفض التام على نقطة في البعد المستمر بين نقطتين، تمثلان الموافقة التامة أو الرفض التام⁽⁶⁾.

2-1 مكونات الاتجاهات: هناك ثلاثة عناصر أساسية للاتجاهات، تتمثل فيما يلي⁽⁷⁾:

1- عنصر المعرفة والمعلومات: يعتبر هذا العنصر من العناصر التي تركز على فهم واستيعاب وإدراك الموضوع أو الموقف أو الحدث من قبل الشخص، إذ إن ما يتوفر لدى الفرد من معرفة ومعلومات وثقافة وخبرات سابقة وتجارب تجاه موضوع معين، تنعكس على تصرفاته ومشاعره تجاه الموضوع.

2- عنصر العاطفة والوجدان: يمثل هذا العنصر شعور الفرد الايجابي أو السلبي نحو الموقف؛ فيظهر الفرد مشاعره وأحاسيسه بناء على العنصرين المعرفي والمعلوماتي فيعبر عن الموقف على شكل حب أو كراهية، تفضيل أو عدم التفضيل.

3- عنصر السلوك: يظهر أن هذا العنصر يمثل المحصلة النهائية للعنصرين السابقين، أي مدى استعداده لتغيير وجهة نظره عملياً.

3-1 مراحل تكوين الاتجاهات: تتعدد المراحل التي يمر بها تكوين الاتجاهات، وتتمثل فيما

يلي⁽⁸⁾:

1- المرحلة الإدراكية المعرفية: وتعد المرحلة الأولى في تكوين الاتجاه، إذ سيدرك فيها الفرد مثيرات البيئة، ويتعرف عليها؛ فتتكون لديه المعلومات والخبرة، مكونة الإطار المعرفي لهذا المثير.

2- المرحلة التقييمية: تأتي هذه المرحلة في المرتبة الثانية بعد مرحلة الإدراك المعرفي للفرد، وفيها يحاول الفرد أن يحكم على مثيرات البيئة التي يتفاعل معها، ويكون التقييم مستنداً إلى الإطار المعرفي الذي كونه الفرد مع مجموعة من الإطارات الأخرى، ومنها ما هو ذاتي مثل الأحاسيس والمشاعر التي تتصل بهذا المثير، ومنها ما هو موضوعي، يقوم على أساس مدى تكامل هذه الخبرات.

3- المرحلة اتخاذ القرار: في هذه المرحلة يصدر الفرد حكمه بخصوص نوعية علاقته بالمثيرات وعناصر البيئة، فإذا كان القرار إيجابياً فإن قرار الفرد يكون موجباً نحو المثير، وإذا كان سلبياً فإن اتجاه الفرد يكون سالباً نحو المثير.

4- مرحلة الثبات: يتم في هذه المرحلة تدعيم الاتجاه لدى الفرد، من خلال ما حققه هذا الاتجاه للفرد من مكاسب وارتياح، ثم يحاول الفرد تعميمه على المواقف المشابهة.

4-1 خصائص الاتجاهات: يشير عبد السلام زهران إلى أن الاتجاه النفسي له خصائص عدة تميزه عن غيره من المتغيرات، أو الظواهر النفسية الأخرى، والتي تتمثل فيما يلي⁽⁹⁾:

1- تتكون الاتجاهات وترتبط بمثيرات ومواقف اجتماعية، ويشترك عدد من الأفراد أو الجماعات فيها.

2- لا تتكون الاتجاهات من فراغ لكنها تتضمن دائماً علاقة بين فرد وموضوع من موضوعات البيئة.

3- من المعلوم أن الاتجاهات تتعدد وتختلف حسب المؤشرات والموضوعات.

4- توضح الاتجاهات وجود علاقة بين الفرد وموضوع الاتجاه.

- 5- يتضمن الاتجاه عنصراً عقلياً معرفياً يعبر عن معتقدات الفرد، أو معرفته العقلية، وخبراته عن موضوع الاتجاه.
 - 6- يتضمن الاتجاه عنصراً سلوكياً يعبر عن سلوك الفرد الظاهر الموجه نحو موضوع الاتجاه.
 - 7- يتضمن الاتجاه عنصراً انفعالياً يعبر عن تقييم الفرد، ومدى حبه، أو استجابته الانفعالية لموضوع الاتجاه.
 - 8- تعد الاتجاهات نتاجاً للخبرات السابقة، وترتبط بالسلوك الحاضر، وتشير إلى السلوك في المستقبل.
 - 9- تبين الاتجاهات مدى استجابات الفرد للمثيرات الاجتماعية.
 - 10- تحمل الاتجاهات صفة الثبات، والاستمرار النسبي، ولكن من الممكن تعديلها وتغييرها تحت ظروف معينة.
- 5-1 طرق قياس الاتجاهات:

هناك طرق متعددة يمكن من خلالها قياس الاتجاهات، ومن أبرزها ما يلي⁽¹⁰⁾:

- 1- طريقة الانتخاب: يعتمد الاستبيان على وجود مجموعة من الأسماء أو الموضوعات التي يقوم الفرد باختيار أهمها أو أحسنها، وعلى الباحث أن يحدد عدد الأصوات التي فاز بها كل موضوع، ويقوم بحساب النسبة المئوية بعد ذلك، ويرتب موضوعات الاستبيان ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً، ومن هذا المنطلق؛ تعتبر هذه الطريقة بسيطة وسريعة في الاستخدام.
- 2- طريقة الترتيب: تعتمد هذه الطريقة على الأفراد في ترتيب الموضوعات، طبقاً للهدف المطلوب قياسه وفي هذه الحالة -غالبا ما- يتكون الاستبيان من عدد محدود من الموضوعات.
- 3- طريقة المقارنة الازدواجية: يتم في هذه الطريقة المفاضلة بين متضادين، وتعتمد الطريقة على المقارنة بين الموضوعين، على أساس تفضيل أحدهما على الآخر بالنسبة إلى هدف الاتجاه المراد قياسه، إذ يتم الحصول على جميع الاحتمالات الزوجية من خلال الاستبيان.

4- طريقة التدرج: يستخدم مقياس البعد الاجتماعي لبو جاروس في التعرف على اتجاه الأفراد نحو الأجناس العنصرية المختلفة، وهو يحتوي على عبارات تقيس اتجاه الفرد نحو تقبله للأجناس أو الشعب المختلفة أو نفوره ويتكون المقياس من سبع وحدات تمثل درجات متقاربة لهذه المواقف.

5- طريقة ليكرت: يعد هذا المقياس أحد أهم المقاييس التي تتصل بالاتجاه المراد قياسه؛ حيث يتم وضع درجات الموافقة والمعارضة (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة).

2- رأس المال الفكري:

لقد حاول العديد من الاقتصاديين والباحثين قياس رأس المال الفكري، إلا أن دراساتهم لم تصل إلى نتائج دقيقة وموضوعية يتم على أساسها قياس رأس المال الفكري، واعتباره جزءاً لا يتجزأ من الأصول المحاسبية؛ لذلك هناك اتجاهات تشير إلى أن رأس المال الفكري يعتبر أصلاً من الأصول الإدارية، وهذا ما ذكره المبرجي وآخرون، في أن كوينغ أشار إلى ذلك في مقالته الشهيرة: انبعاث رأس المال الفكري: تأكيد التحول من القياس إلى الإدارية⁽¹¹⁾. ونظراً إلى أهمية رأس المال الفكري فسوف تتم دراسة مفهوم رأس المال الفكري، ومكوناته، ومن ثم دراسة خصائصه، وأهميته، وأخيراً يتم التعرف على قياس رأس المال الفكري.

1-2 مفهوم رأس المال الفكري: تتعدد الدراسات التي تناولت مفهوم رأس المال الفكري، وحسب ما ذكر بن عيشي وآخرون فإن منظمة (OECD) ذكرت أن رأس المال الفكري يمثل القيمة الاقتصادية لفتنتين من الأصول غير الملموسة، وهي رأس المال التنظيمي (الهيكل) ورأس المال البشري⁽¹²⁾.

كما تطرق إلى رأس المال الفكري عبيد، وأشار إلى أنه يمثل القدرة العقلية على خلق أفكار جديدة ومناسبة وعملية قابلة للتنفيذ، وتتمتع بجودة عالية، فضلاً عن أن لها القدرة على

تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المرجوة، التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة.

وتشير إحدى الدراسات إلى أن رأس المال الفكري هو عبارة عن الطاقات المعرفية التي تمتلكها نخبة مميزة من العاملين، لها القدرة على الإبداع والتطوير، فضلا عن الموارد المعرفية لديها التي تسمح لها بامتلاك ميزة تنافسية يصعب تقليدها من طرف المنظمات المنافسة لها، ومن ثم فإن رأس المال الفكري هو الذي يصنع القيمة السوقية للمنظمة⁽¹³⁾.

2-2 مكونات رأس المال الفكري: تتعدد العناصر التي يتكون منها رأس المال الفكري، كما أنها تتفاعل مع بعضها، وتساعد على تحديد القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري الكلي للشركة، ومن أهمها⁽¹⁴⁾:

1- رأس المال البشري (الأصول البشرية): تتمثل في المهارات والإبداع والخبرات المعرفية المحفوظة في أذهان الأفراد، ولا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد.

2- رأس المال الهيكلي: يمثل البنية الارتكازية لرأس المال الفكري، إذ إن القدرات التنظيمية تبرز من خلال رأس المال الهيكلي، كالمنظمات التي تركز على نوعية نظم المعلومات التقنية، وإمكانية الوصول إليها، ورؤى المنظمة وقواعد المعلومات والمفهوم والتوثيق التنظيمي، وعليه فإن قيمته تعتمد على مدى قدرة الشركة على إبراز الجودة، وتحريك رأس المال البشري المتمثل في المعارف لتحقيق الأهداف.

3- رأس مال العملاء: ويمثل العلاقة الايجابية بين المنظمة والعملاء، ويعد الأعلى قيمة بين مكونات رأس المال الفكري، والأسهل على القياس من خلال الإيرادات.

2-3 خصائص رأس المال الفكري: يذكر (الهلاي) أن خصائص رأس المال الفكري تتمثل فيما يلي⁽¹⁵⁾:

❖ خصائص تنظيمية: ترتبط بالبيئة المؤسسية التي تتضمن وجود رأس المال الفكري في جميع المستويات الإدارية، ومرونة مستمرة تساعد على التجديد من خلال الأفراد، فضلاً عن احتواء العلاقات غير الرسمية، والبعد عن المركزية الإدارية.

❖ خصائص مهنية: ترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم، التي تتضمن امتلاك عدد من المهارات المهنية النادرة والخبرات المتراكمة، والتمتع بدرجة عالية من العمل التنظيمي، والتدريب العالي.

❖ خصائص شخصية وسلوكية: ترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي، وتتضمن تحمل المخاطرة، والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة، وحب العمل في حالات عدم التأكد، وأيضاً الاستفادة من خبرات الآخرين، والمبادرة في تقديم أفكار ومقترحات بناءة، والحسم في اتخاذ القرار وعدم التردد، والقدرة على التخمين وحسن البصيرة، والاستقلالية في الأفكار والمثابرة والعمل.

4-2 قياس رأس المال الفكري: يذكر الهلالي أن هناك عدداً من النماذج التي تستخدم في قياس وتقويم رأس المال الفكري، ومن ضمن تلك النماذج نموذج يركز على رأس المال البشري، وعلى رأس مال العملاء، ورأس مال الابتكار، ورأس المال الهيكلي، ويمكن توضيح الية القياس في هذا النموذج على النحو الآتي⁽¹⁶⁾:

أ- رأس المال البشري: يركز في هذا الجانب، عند القياس، على عدة مراحل، تتمثل المرحلة الأولى في قدرات العاملين، من خلال القيادة الاستراتيجية لإدارة المنظمة، ومستوى جودة العاملين، وقدرتهم على التعلم، وكفاءتهم أثناء التدريب، وقدرتهم على المشاركة في اتخاذ القرار، أما المرحلة الثانية فتركز على إبداع العاملين من خلال التطلع إلى قدراتهم الإبداعية والابتكارية والدخل المتحقق من الأفكار الأصيلة لهم، أما المرحلة الثالثة فتتمثل في

اتجاهات العاملين التي تتبين من خلال تطابق اتجاهاتهم مع قيم المنظمة، ودرجة رضا العاملين، ومعدل دوران العمل، ومتوسط مدة خدمة العاملين بالمنظمة.

ب- رأس مال العملاء: نظرا إلى أن رأس مال العملاء يمثل أحد المكونات الأساسية لرأس المال الفكري؛ فإنه يبرز من خلال اظهاره بقيمة سوقية وأداء منظمي، حيث يمكن قياس ذلك بالنظر إلى المؤشرات المتمثلة في المراحل التالية:

الاولى تتمثل في القدرات التسويقية الأساسية عن طريق بناء واستخدام قاعدة بيانات للعملاء، وتوفير القدرات اللازمة لخدمات العملاء، والقدرة على تحديد حاجة العملاء، والمرحلة الثانية تتركز في كثافة السوق، من خلال إبراز الحصة السوقية والسوق المحتملة والوحدات المباعة إلى عدد العملاء، وسمعة العلامة التجارية والاسم التجاري للمنظمة، وأخيرا بناء قنوات البيع والتوزيع، بينما المرحلة الثالثة تظهر في المؤشرات الخاصة بولاء العملاء عن طريق رضاهم وشكاواهم وحجم استثماراتهم، ومستوى كسب عملاء جدد، ومستوى خسارة عملاء في الوقت الحاضر.

ت- رأس المال الابتكاري: من المعلوم أن هذا الجانب يقدم تشكيلة جديدة من عناصر الإنتاج الأساسية والعناصر ذات العلاقة بنظام الانتاج بالمنظمة والابتكار، وقد تكون في صورة منتج جديد، أو في سوق جديدة، أو تكنولوجيا جديدة، أو مزيج من الابتكارات، وهناك عدة مؤشرات تبين قياس رأس المال الابتكاري، ومنها: أولا: إنجازات الابتكار، التي تتمثل في نسبة المبيعات الجديدة المبتكرة إلى المبيعات الكلية، ومتوسط عدد براءات الاختراع لأفراد من المنظمة، وعدد التكنولوجيات الجديدة المبتكرة، ثانيا: آلية الابتكار، وتشمل نسبة الاستثمار في البحث والتطوير إلى حجم المبيعات، وجودة نوعية الأشخاص العاملين في البحث والتطوير، ومستوى التنسيق بين وظيفة البحث والتطوير ووظيفة الانتاج والوظائف الأخرى، والتنسيق مع القوى الخارجية ذات العلاقة بالابتكار.

ث- رأس المال الهيكلي: يعبر عن نظام وهيكل المنظمة التي تمتلك رأس مال هيكلي قوي متماسك، وعليه، فإن هناك مجموعة من المؤشرات لرأس المال البشري أهمها الثقافة العامة التي تتضمن طبيعة بناء ثقافة المنظمة، وتطابق العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها المستقبلية، كما أن الهيكل التنظيمي يتمثل في صلاحية نظام الرقابة بالمنظمة، ووضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية، ويمثل التعليم التنظيمي أحد مكونات رأس المال الهيكلي، الذي يبرز من خلال بناء شبكة معلومات داخلية، واستخدام هذه الشبكة، وبناء مخزون تعليمي للمنظمة، واستخدام هذا المخزون، وتعتبر العمليات الخاصة بالأنشطة والأعمال ومستوى الإنتاج وكفاءة العمليات التشغيلية من ضمن قياسات رأس المال الهيكلي، وفضلا عن ذلك فقد مثلت نظم المعلومات الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين التي تتوفر من خلالها المعلومات والبيانات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة وأعمالها، من حيث المشاركة في المعرفة.

3-تطلعات إدارة رأس المال البشري في المصارف "الدراسة التحليلية": بعد أن تم استعراض دراسة الاتجاهات الفكرية ومراحلها ومكوناتها في الجزء الأول من الدراسة وتم التعرف على رأس المال الفكري وخصائصه ومكوناته، تحاول الدراسة في هذا الجزء استقصاء تطلعات مديري البنوك التجارية نحو رأس المال الفكري.

1-3 التحليل الوصفي: تم في هذه الدراسة جمع البيانات من خلال استمارة الاستبيان التي تم التركيز فيها على الحيادية ومن ثم الحصول على البيانات الأولية حول متغيرات وفرضيات الدراسة، وعلى أساس أنها اعتمدت على ما يلي:

1- دراسة الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، واستعراض بعض المؤشرات التي تهتم بالدراسة، المتمثلة في العمر، والمؤهل العلمي، والمركز الوظيفي، والخبرة.

2- دراسة اتجاهات مديري البنوك التجارية نحو رأس المال البشري، من خلال وضع عدد من الأسئلة في الاستبيان.

- 3- دراسة اتجاهات العاملين نحو رأس المال الهيكلي من خلال بعض الأسئلة في الاستبيان.
4- دراسة اتجاهات العاملين نحو رأس المال البشري المتمثل في العملاء من خلال الاستبيان.
تم الاعتماد على المقياس الخماسي الذي يتدرج في خمسة مستويات، وأعطى كل واحد منها وزناً معيناً من أجل سهولة القياس وتسهيل التحليل:

جدول رقم (1) تقسيم الأوزان على المستويات الخمسة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
5	4	3	1

كما أن الدراسة عملت على توضيح متغيرات الدراسة واختبار الصدق والثبات باستخدام اختبار ألفا كرونباخ على النحو المبين في الجدول رقم (2) على النحو الآتي:

جدول (2) محاور الدراسة واختبار معامل الثبات

المحاور	أرقام العبارات	معامل الثبات
رأس المال البشري	6 -1	0.85
رأس المال الهيكلي	13-7	0.75
رأس مال العملاء	18-14	0.78

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج spss بالنسبة إلى حساب معامل الثبات.

يظهر من خلال الجدول رقم (2) أن قيمة معامل الثبات كانت 0.85 بالنسبة إلى رأس المال البشري، ومثلت أعلى قيمة للمحاور الثلاثة، بينما بلغت قيمة معامل الثبات لرأس مال العملاء في المرتبة الثانية، وكانت بنحو 0.78، وفيما يتعلق بقيمة معامل الثبات لرأس المال الهيكلي فقد بلغت 0.75، وتعتبر تلك القيم مقبولة لأغراض البحث، وتدلل على اتساق الفقرات وصلاحيتها لقياس متغيرات الدراسة.

2-3 مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في البنوك التجارية العاملة في اليمن، حيث ويشمل من جميع البنوك التجارية العاملة في اليمن.

3-3 عينة الدراسة: تم اختيار عينة من المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في البنوك التجارية بمدينة ذمار؛ وفق أسلوب العينة العشوائية حيث تم توزيع 50 استمارة استبيان، وتم استرجاع 49 استمارة.

جدول رقم (3) توزيع الاستبيانات الخاصة بالدراسة

عدد الاستبيانات		الاستبيانات المفقودة		الاستبيانات المستردة		عدد الاستبيانات
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	العدد
%96	48	%2	2	%98	49	50

المصدر: من إعداد الباحث من خلال جمع الاستبيانات التي تم توزيعها ومراجعتها.

1-3-3 خصائص عينة الدراسة: تم في هذه الجزئية عرض عينة الدراسة، بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، الذي يقيس مستوى التشتت، كما أسفرت عنه نتائج الاستبيان، حيث تركزت إجابة العينة.

1- توزيع العينة بحسب العمر:

جدول (4) توزيع العينة بحسب العمر

النسبة (%)	التكرار (F)	العمر
20.8	10	أقل من 30 سنة
60.4	29	من 30 - أقل من 40 سنة
16.7	8	من 40 - أقل من 50 سنة
2	1	51 سنة فأكثر
100	48	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحزمة الاحصائية SPSS.

يظهر من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (4) أن عشرة أفراد من العاملين في البنوك أعمارهم أقل من 30 سنة، وهم يمثلون ما نسبته 20.8%، في حين أن الغالبية من العاملين هم الذين أعمارهم ما بين 30 عاماً وأقل من 40 عاماً، حيث بلغ عددهم 29 عاملاً، وهم يمثلون ما نسبته 60.4%، في حين أن عدد الأفراد الذين أعمارهم ما بين 40 عاماً، وأقل من 50 عاماً بلغ 8 أفراد يمثلون 16.7%، وكان هناك فرد واحد عمره فوق 51 عاماً، وهو يمثل 2%، وهذا يدل على أن معظم العاملين في البنوك هم من فئة الشباب.

2- توزيع العينة بحسب المؤهل العلمي: بحسب البيانات الواردة في الجدول (5) يظهر أن المؤهلات التي تحصل عليها أفراد العينة كانت مقسمة على الماجستير، والبكالوريوس، والدبلوم بعد الثانوية، حيث بلغت النسبة حوالي (21% و56% و23%) على التوالي، وكان عدد الذين حصلوا على الماجستير 10 أفراد، بينما كان عدد الذين هم حاصلون على البكالوريوس 27 فرداً، وأما الحاصلون على الدبلوم بعد الثانوية فهم 11 فرداً.

جدول (5) توزيع العينة بحسب المؤهل

النسبة (%)	التكرار F	المؤهل
21	10	الماجستير
56	27	البكالوريوس
23	11	دبلوم بعد الثانوية
100	48	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على استمارات الاستبيان.

3- توزيع العينة بحسب المستوى الوظيفي وبحسب الخبرة

جدول رقم (6) توزيع العينة بحسب الوظيفة والخبرة

الوظيفة	التكرار	النسبة	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
مدير عام	2	4%	من 5 - أقل من 10	11	23%
مدير إدارة	25	52%	من 10 - أقل من 15	23	48%
رئيس قسم	21	44%	15 سنة فأكثر	14	29%
الإجمالي	48	100%	الإجمالي	48	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS

يظهر من البيانات الواردة في الجدول رقم (6) أن الدراسة ركزت على الوظائف الممثلة لمدير عام ومدير إدارة ورئيس قسم حيث إن نسبة مديري الإدارات بلغت نحو 52%، وهي النسبة الأعلى، في حين بلغت نسبة رؤساء الأقسام 44%، بينما كان مديرو العموم يمثلون 4%، كما أن نسبة سنوات الخبرة ما بين 5 سنوات وأقل من 10 سنوات قد بلغت النسبة 23%، في حين أن الذين لديهم الخبرة ما بين 10 سنوات وأقل من 15 سنة قد بلغت نسبتهم 48%، وكانت نسبة الذين لديهم 15 سنة فأكثر حوالي 29%.

2-3-3 استعراض إجابات أفراد العينة حول رأس المال البشري:

جدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي لفقرات رأس المال البشري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى القياس										العدد	الفقرة
		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
		%	F	%	F	%	F	%	F	%	F		
1.19	3.9	4	2	15	7	6	3	37.5	18	37.5	18	48	X ₁
0.78	4.1	-	-	4	2	13	6	52	25	31	15	48	X ₂
0.98	3.94	-	-	13	6	12	6	44	21	31	15	48	X ₃
0.97	3.85	4	2	4	2	17	8	52	25	23	11	48	X ₄
0.92	3.96	-	-	10	5	12	6	48	23	29	14	48	X ₅
0.94	4.08	2	1	6	3	8	4	48	23	35	17	48	X ₆
0.96	3.9	الوسط الحسابي المرجح وانحرافه المعياري											

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS

يتضح من الجدول (7) التوزيعات التكرارية والنسبية لإجابات عينة الدراسة وكذلك الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات رأس المال البشري التي بلغ الوسط الحسابي المرجح لها 3.9 وبانحراف معياري 0.96، ومن خلال النتائج يتضح ما يلي:

1- الفقرة الأولى (X₁) تنص على أنه "يدعم البنك العاملين في المشاركة في التدريب"، وفي هذه الفقرة كانت نتائج إجابات العينة في المستوى موافق بشدة وموافق بنسبة (37.5%، 37.5%) على التوالي، وهذا يعني أن 75% من أفراد العينة موافقون على الفقرة، ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.9 في حين كان 19% من أفراد العينة غير موافقين.

2- الفقرة الثانية (X₂) تنص على أنه "يسعى البنك الى تحفيز العاملين على التطوير في قدراتهم"، وقد كانت نسبة الموافقة مرتفعة حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في مستوى موافق بشدة، وموافق بنسبة (31%، 52%) على التوالي، وهذا يعني أن 83% من أفراد العينة

موافقين على الفقرة، ويؤكد ذلك المتوسط الحسابي البالغ 4.1 بينما يؤكد ما نسبته 4% من أفراد العينة عكس ذلك.

3- الفقرة الثالثة (X_3) تنص على أنه "يشجع البنك العاملين على القيام بالمهام الموكلة لهم بثقة" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، بنسبة (31%، 44%) على التوالي، وهذا يعني أن 75% من أفراد العينة موافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.9 في حين كان 13% من أفراد العينة غير موافقين.

4- الفقرة الرابعة (X_4) تنص على أنه "يهتم البنك بمتابعة الطاقات الفكرية النادرة لغرض استقطابهم" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (23%، 52%) على التوالي، وهذا يعني أن 75% من أفراد العينة موافقون، ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.85 في حين كان 8% من أفراد العينة غير موافقين.

5- الفقرة الخامسة (X_5) تنص على أنه "يقوم البنك باستثمار القدرات الإبداعية للعاملين" على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (29%، 48%) على التوالي وهذا يعني أن 77% من أفراد العينة موافقون و يؤكد ذلك الوسط الحسابي 3.96 في حين كان 11% من أفراد العينة غير موافقين.

6- الفقرة السادسة (X_6) تنص على أنه "يسعى البنك الى تحفيز العاملين على التغيير" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (35%، 48%) على التوالي، وهذا يعني أن 83% من أفراد العينة موافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 4.08 في حين كان 9% من أفراد العينة غير موافقين.

3-3-3 استعراض إجابات أفراد العينة حول رأس المال الهيكلي:

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي لفقرات رأس المال الهيكلي:

جدول (8)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى القياس										العدد	الفقرة
		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
		%	F	%	F	%	F	%	F	%	F		
1.08	3.65	2	1	13	6	31	15	27	13	27	13	48	X ₇
1.12	3.83	4	2	13	6	8	4	46	22	29	14	48	X ₈
1.16	4.19	6	3	4	2	8	4	27	13	54	26	48	X ₉
0.90	3.96	2	1	2	1	23	11	44	21	29	14	48	X ₁₀
1.23	2.96	12.5	6	29	14	19	9	29	14	10	5	48	X ₁₁
1.32	3.04	12.5	6	27	13	23	11	19	9	19	9	48	X ₁₂
1.25	3.27	10	5	19	9	21	10	33	16	17	8	48	X ₁₃
1.15	3.6	الوسط الحسابي المرجح وانحرافه المعياري											

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS

يتضح من الجدول (8) التوزيعات التكرارية والنسبية لإجابات عينة الدراسة، وكذلك الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، لفقرات رأس المال الهيكلي التي بلغ الوسط الحسابي المرجح لها 3.6، وانحراف معياري 1.15، ومن خلال النتائج يتضح ما يلي:

1- الفقرة السابعة (X₇) تنص على أنه "يسعى البنك الى بناء ثقافة تنظيمية إيجابية" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (27%، 27%) على التوالي، وهذا يعني أن 54% من أفراد العينة موافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.65 في حين كان 15% من أفراد العينة غير موافقين

2- الفقرة الثامنة (X₈) تنص على أنه "يخصص البنك موازنة كافية لتمويل مشاريع البحث والتطوير" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث ركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (29%، 46%) على التوالي، وهذا يعني أن 75% من أفراد العينة موافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.8 بينما 17% من أفراد العينة غير موافقين.

3- الفقرة التاسعة (X₉) تنص على أنه "يستقطب البنك العاملين ذوي الخبرات المتميزة باستمرار" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث ركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (54%، 27%) على التوالي وهذا يعني أن 81% من أفراد العينة موافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 4.19 في حين كان 11% من أفراد العينة غير موافقين.

4- الفقرة العاشرة (X₁₀) تنص على أنه "يشجع البنك العاملين على حل المشكلات" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث ركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (29%، 44%) على التوالي، وهذا يعني أن 73% من أفراد العينة موافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.96 في حين كان 4% من أفراد العينة غير موافقين.

5- الفقرة الحادية عشر (X₁₁) تنص على أنه "يتم تقييم أداء العاملين على أساس خبرتهم" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث ركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (10%، 29%) على التوالي، وهذا يعني أن 39% من أفراد العينة موافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 2.96 في حين كان 42% من أفراد العينة غير موافقين وهذا يعني أن غالبية أفراد العينة وهذا يعني أن البنوك لا تقييم العاملين على أساس خبراتهم.

6- الفقرة الثانية عشر (X_{12}) تنص على أنه "يتم تقييم أداء العاملين على أساس معارفهم" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (19%، 19%) على التوالي، وهذا يعني أن 38% من أفراد العينة موافقون و يؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.04 في حين كان 39% من أفراد العينة غير موافقين.

7- الفقرة الثالثة عشر (X_{13}) تنص على أنه "أن من مشاكل التغيير التنظيمي تقييم العاملين على أساس انجازاتهم" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (17%، 33%) على التوالي، وهذا يعني أن 50% من أفراد العينة موافقين و يؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.27 في حين كان 29% من أفراد العينة غير موافقين.

3-3-4 استعراض إجابات أفراد العينة حول رأس مال العملاء:

جدول رقم (9) التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي لفقرات رأس مال العملاء

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى القياس										العدد	الفقرة
		غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
		%	F	%	F	%	F	%	F	%	F		
0.90	3.96	2	1	2	1	23	11	44	21	29	14	48	X14
1.19	3.9	4	2	15	7	6	3	37	18	38	18	48	X15
1.12	3.83	4	2	13	6	8	4	46	22	29	14	48	X16
0.98	3.94	0	0	13	6	12	6	44	21	31	15	48	X17
1.04	3.25	4	2	21	10	31	15	33	16	10	5	48	X18
1.05	3.8	الوسط الحسابي المرجح وانحرافه المعياري											

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحزمة الإحصائية SPSS

يتضح من الجدول (9) التوزيعات التكرارية والنسبية لإجابات عينة الدراسة، وكذلك الوسط الحسابي، والانحراف المعياري لفقرات رأس المال الهيكلي، والتي بلغ الوسط الحسابي المرجح لها 3.8 وبانحراف معياري 1.05، ومن خلال النتائج يتضح ما يلي:

1- الفقرة الرابعة عشرة (X_{14}) تنص على أنه "يسعى البنك باستمرار نحو كسب عملاء جدد" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (29%، 44%) على التوالي، وهذا يعني أن 73% من أفراد العينة الموافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.96 في حين كان 4% من أفراد العينة غير موافقين.

2- الفقرة الخامسة عشر (X_{15}) تنص على أنه "يسعى البنك نحو الحفاظ على العملاء الحاليين" على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (38%، 37%) على التوالي، وهذا يعني أن 75% من أفراد العينة الموافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.9 في حين كان 19% من أفراد العينة غير موافقين.

8- الفقرة السادسة عشر (X_{16}) تنص على أنه "أن يأخذ البنك شكاوى العملاء بعين الاعتبار" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (29%، 46%) على التوالي، وهذا يعني أن 75% من أفراد العينة موافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.8 في حين كان 17% من أفراد العينة غير موافقين.

9- الفقرة السابعة عشر (X_{17}) تنص على أنه "يتبع البنك التغيرات المستمرة في رغبات العملاء" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (31%، 44%) على التوالي، وهذا يعني أن 75%

من أفراد العينة موافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.9 في حين كان 13% من أفراد العينة غير موافقين.

10- الفقرة الثامنة عشر (X_{18}) تنص على أنه "يتخذ البنك الاجراءات السريعة نحو ملاحظات العميل" التي حصلت على نسبة موافقة مرتفعة، حيث تركزت معظم إجابات أفراد العينة في المستوى موافق بشدة، موافق بنسبة (10%، 33%) على التوالي، وهذا يعني أن 43% من أفراد العينة موافقون ويؤكد ذلك الوسط الحسابي البالغ 3.25 في حين كان 26% من أفراد العينة غير موافقين.

3-3-5 اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الأولى: يظهر من خلال الجدول رقم (7) أن المتوسط المرجح لمجموع أوساط فقرات المحور للفرضية الأولى للموافقين على الفقرات (1-6) بلغت 84%، في حين كانت نسبة غير الموافقين 16%، أما المتوسط الحسابي المرجح فقد بلغ 3.8، كما أن الموافقين من أفراد العينة كانت تتراوح نسبتهم ما بين 81% كحد أدنى، و 96% كحد أعلى، أما الأفراد غير الموافقين فقد كانت نسبتهم ما بين 4% كحد أدنى، وبين 19% كحد أعلى، وتشير البيانات الواردة أيضا إلى أن الوسط الحسابي للفقرات الست كانت ما بين 3.8 و 4.1، وعليه ومن خلال اختبار الفرضية الأولى يتضح قبول الفرضية الأولى وتثبت صحتها والتي تنص على أنه "يوجد اتجاه ايجابي لدى ادارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري".

2- اختبار الفرضية الثانية: يتضح من خلال الجدول رقم (8) أن المتوسط المرجح لمجموع أوساط فقرات المحور للفرضية الثانية للموافقين على الفقرات (7 - 13) كانت بنسبة 78%، في حين أن نسبة غير الموافقين كانت 22%، وبلغ المتوسط المرجح 3.6، وهذا يعني قبول الفرضية الثانية التي تنص على أنه "يوجد اتجاه إيجابي لدى إدارة رأس المال

البشري في المصارف نحو رأس المال الهيكلي"، كما تشير البيانات تلك إلى أن إجابات الفقرات المذكورة سابقا كانت نسبتها تتراوح ما بين 58% كحد أعلى، و42% كحد أدنى، وفيما يتعلق بقيمة الوسط الحسابي لتلك الفقرات كانت ما بين 2.96 – 4.19.

4- اختبار الفرضية الثالثة: يتبين من خلال الجدول رقم (9) أن المتوسط المرجح لمجموع أوساط فقرات المحور للفرضية الثالثة للموافقين للفقرات (14 – 18)، حيث تتراوح ما بين 74% كحد أدنى و96% كحد أعلى، كما أن الوسط الحسابي لتلك الفقرات كان ما بين 3.25 – 3.96، وهذا يعني قبول الفرضية التي تنص على أنه "يوجد اتجاه ايجابي لدى ادارة رأس المال البشري في المصارف نحو كسب ثقة العملاء".

4- الاستنتاجات والتوصيات

بعد أن الانتهاء من دراسة تطلعات إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري" دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية اليمنية" سوف يتم إبراز جملة من الاستنتاجات والتوصيات التي قد تسهم في معالجة المشكلة قيد البحث، وقد تسنى للباحث الوصول إلى ما يأتي:

1-4 الاستنتاجات

تضمنت الدراسة مناقشة تطلعات إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري "دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية اليمنية"، ومن خلال الدراسة التحليلية الوصفية والقياسية توصلت الدراسة إلى أهم الاستنتاجات التي تلخص فيما يأتي:

- ❖ أظهرت النتائج أن الاتجاهات تعتبر من المواضيع المهمة التي تؤثر على سلوك الإنسان.
- ❖ تبين من الدراسة أن مكونات الاتجاهات متعددة، منها: المعرفة، والمعلومات، والعاطفة، والوجدان، والعنصر السلوكي.

- ❖ أظهر الدراسة أنه يمكن تكوين الاتجاهات من خلال المرحلة الإدراكية المعرفية، والمرحلة التقييمية، والمرحلة التقريرية، ومرحلة الثبات.
- ❖ اتضح من خلال الدراسة أن الاتجاهات مكتسبة، وتأتي من خلال التعلم وليست وراثية، وأنها لا تأتي من فراغ، وإنما تتعلق بالبيئة، وأنها تتعدد وتختلف حسب المثيرات والموضوعات، وهي تمثل نتاجاً للخبرة السابقة.
- ❖ تبين من الدراسة أنه يمكن قياس تلك الاتجاهات بطرق عديدة.
- ❖ تبين من الدراسة أن رأس المال الفكري يعود إلى المعرفة المحفوظة في ذهن العامل. كما أن رأس المال الهيكلي يمثل البنية الارتكازية لرأس المال البشري، في حين أن رأس مال العملاء يمثل علاقة يتعامل بها الناس.
- ❖ تبين من الدراسة أن رأس المال الفكري بعناصره المختلفة له دور كبير في نجاح المنظمات؛ لأنه الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي.
- ❖ تبين من الدراسة أن هناك توجهاً إيجابياً لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري.
- ❖ اتضح من خلال التحليل أن هناك اتجاهاً إيجابياً لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الهيكلي.
- ❖ أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد اتجاه إيجابي لدى إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو كسب ثقة العملاء.
- ❖ تبين من خلال الدراسة أنه لا يوجد اتجاه إيجابي في تقييم أداء العاملين على أساس خبرتهم في المصارف.
- ❖ أظهرت نتائج التحليل أنه لا يوجد اتجاه إيجابي في تقييم أداء العاملين على أساس معارفهم في المصارف.

2-4 التوصيات: بعد أن تم استعراض نتائج دراسة تطلعات إدارة رأس المال البشري في المصارف نحو رأس المال الفكري "دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية اليمنية" سوف يتم إبراز التوصيات التي قد تساهم في معالجة المشكلة قيد البحث، وهي:

- على إدارة رأس المال البشري في المصارف أن تعمل على تقييم أداء العاملين على أساس الخبرة.
- على إدارة رأس المال البشري في المصارف تقييم أداء العاملين على أساس معارفهم وخلفيتهم في العمل المصرفي.

الهوامش والاحالات:

- (1) علان محمد خليل عثمان: اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة (مذكرة للحصول على درجة الماجستير)، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2010، ص50.
- (2) عبد الفتاح دويدار: علم النفس الاجتماعي، أصوله، ومبادئه، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1998، ص157.
- (3) محمد عبد الغني هلال: مهارات ادارة السلوك الانساني مهارات التطور الإداري، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، مصر، 2001، ص198.
- (4) أحمد جبر ومحمد عبد الفتاح: السلوك التنظيمي، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1995، ص128.
- (5) أحمد زكي صالح: علم النفس التربوي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر، 1973، ص317.
- (6) عبد الله عبد الغني الطجم وآخرون: السلوك التنظيمي، المفاهيم، النظريات، دار الدواغب للنشر، والتوزيع، جدة، السعودية، 1997، ص88.
- (7) علان محمد خليل عثمان: اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة، ص53.
- (8) عبد السلام حامد زهران: علم النفس الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1974، ص75.

- (9) محمد عبد الغني هلال: مهارات ادارة السلوك الانساني مهارات التطور الإداري، ص 110-112.
- (10) عادل حرحوش المرفجي وآخرون: رأس المال الفكري: طرق قياسه، وأسلوب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص 54.
- (11) بشير بن عشي: دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2011، ص 3.
- (12) رواج عبد الباقي: مداخله بعنوان رأس المال الفكري وتحديات العولمة، بدون دار نشر، ص 3-4.
- (13) عبد القادر بربيش: رأس المال الفكري: الميزة التنافسية الجديدة في منظمات الأعمال المعاصرة في ظل التوجه نحو منظمات التعلم، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، بدون، ص 4.
- (14) الهلالي الشربيني الهلالي: إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته، كلية التربية النوعية، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد 22، يوليو، 2011، ص 23-24.
- (15) المرجع نفسه.

