

Impact Dimensions the Training process of the in components Intellectual Capital Exploratory search in the National Insurance Company

ا.م.د. علاء عبد الكريم البلداوي
المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد

م.م. علي عبد المنعم مهدي
جامعة واسط

المستخلص

لم يعد مفهوم التدريب مفهوماً تقليدياً يقتصر على تنظيم دورات تدريب تقليدية، بل أصبح خياراً إستراتيجياً في منظومة استثمار وتنمية الموارد البشرية ، علياً يحاول البحث الاجابة على جوهر مشكلة الدراسة وهي إلى أي مدى يمكن لعملية التدريب بشكلها التقليدي إن تقي باحتياجات الشركة لتنمية رأس مالها الفكري . يهدف هذه البحث إلى بيان تأثير ابعاد العملية التدريبية (دور التدريب ، دعم الادارة العليا ، برامج التدريب ، استخدام التكنولوجيا الحديثة) في مكونات راس المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلية ، رأس المال الزبائني) و تزويد الإدارة العليا في الشركة بتصور علمي وعملي لتطوير أساليب التدريب الحالية وتنمية مهارات وقدرات وخبرات موظفيها وبما يحقق أهداف الشركة . ولتحقيق هدف البحث تم اختيار مركز شركة التأمين الوطنية موقعاً لأجراء البحث وتكونت عينة البحث من مجموعه من خبراء ومديري الأقسام والفروع في الشركة ، وتم جمع المعلومات عن عينة البحث باستخدام الاستبانة والتقارير السنوية للشركة ، وتم معالجة البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية منها مقاييس النزعة المركزية وبالتحديد مقياس الوسط الحسابي والانحراف المعياري واحتماب علاقة الارتباط والآخر بين متغيرات البحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون .

في ضوء النتائج والتحليلات توصل الباحث إلى مجموعه من الاستنتاجات أهمها يوجد تأثير معنوي لإبعاد عملية التدريب في رأس المال الفكري بشكل عام . واستناداً إلى الاستنتاجات قدم الباحث مجموعه من التوصيات من أهمها، تبني الإدارة العليا لعملية التدريب على أنها ضرورة ملحة ومستمرة تهدف إلى تطوير المورد البشري ولهذا يتوجب الارتقاء بمستوى برامج التدريب وتنمية رأس المال الفكري في الشركة .

Abstract

The concept of training is no longer traditionally understood Limited organize traditional training courses, but has become a strategic choice in the investment and development of human resources system, attic trying to find the answer to the core problem of the study which is the extent to which the training process, the traditional form that meets the needs of the company the development of intellectual capital. This research aims to statement of the impact dimensions the training process (training role, support or top management , training programs, modern technology) of the in components Intellectual Capital (Human Capital, Structural Capital, Customer Capital) and provide the top management of the Company for the development of scientific perception of the current training methods and the development of skills, abilities and experience of its employees, in order to achieve the company's goals. To achieve the aim of the research was selected national insurance company center locations to conduct research and sample consisted search of a group of experts and directors of departments and branches of the company, was information on the sample using a questionnaire and annual reports of the Company collection, data were treated using a

combination of statistical methods, including measures of central tendency specifically, the arithmetic mean, standard deviation, and calculating the correlation between research and the impact of using the Pearson correlation coefficient measure variables. In light of the findings and analyzes the researcher to a group of the most important conclusions there are moral and the impact of training process dimensions in intellectual capital in general relationship. Based on the conclusions researcher presented a set of recommendations of the most important, the adoption of the top management of the training process as an urgent and ongoing need to aim to develop human resource and this should raise the level of training programs and development of intellectual capital in the company.

المقدمة

يُعد التدريب أحد أهم مقاييس التطور والنجاح الذي يصنف شركات الأعمال ، وهذا ما يفسر التخصيصات المالية الضخمة التي ترصدها الشركات العالمية للتدريب ، ولنجاح عملية التدريب ينبغي إن تدرك الإدارة العليا للشركة دور التدريب في تنمية مهارات ومعارف وسلوكيات مواردها البشرية ، وأتباع الأساليب والطرائق الحديثة في التدريب . وعلى الرغم من أهمية تنمية الموارد البشرية بشكل عام من خلال التدريب ، إلا أنه ينبغي أن يوجه الاهتمام إلى فئة خاصة من الموارد البشرية يقوم عليها في الغالب ازدهار ونماء الشركة وهو ما يطلق عليه رأس المال الفكري ، ويمكن القول إن النظرة إلى التدريب في ظل ظهور مفهوم رأس المال الفكري يجب أن تتحول إستراتيجياً نحو النظرة إليه بوصفه أحد مصادر الاستثمار . لذا يأتي هذا البحث ليلسط الضوء على ابعاد العملية التدريبية وأثره في مكونات رأس المال الفكري وبيان مدى دعم الإدارة العليا للتدريب وهل هناك علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطبيق برامج التدريب في الشركة ورأس مالها الفكري وبيان أهمية برامج التدريب لما له من تأثير في الخدمات المقدمة لزبائن الشركة ، وتم اختيار شركة التأمين الوطنية موقع لأجراء الدراسة وتضم عينة الدراسة من مجموعه من خبراء ومدراء الاقسام والفروع في الشركة .

المبحث الاول

منهجية البحث

١-١ : مشكلة البحث

برزت مشكلة البحث من خلال الزيارة الميدانية للشركة المبحوثة والإطلاع على الاساليب المتبعة (التقليدية) في عملية التدريب وتنمية مهارات وقدرات العاملين فيها فضلاً عن ضعف دعم الادارة العليا للبرامج التدريبية ، عليه فان الاسئلة التي

ينتظر أن يجيب عليها البحث الحالي هي : ماهي أبعاد العملية التدريبية ومكونات راس المال الفكري ؟ وماهو تأثير ابعاد عملية التدريب في مكونات راس المال الفكري للشركة المبحوثة ؟

١-٢ : أهمية البحث

١. أهمية موضوع ابعاد عملية التدريب ومكونات رأس المال الفكري في مجال ادارة الموارد البشرية وان دراستهما ستساهم في تعريف الشركة المبحوثة لهذين المتغيرين وتطويرهما نحو الافضل .

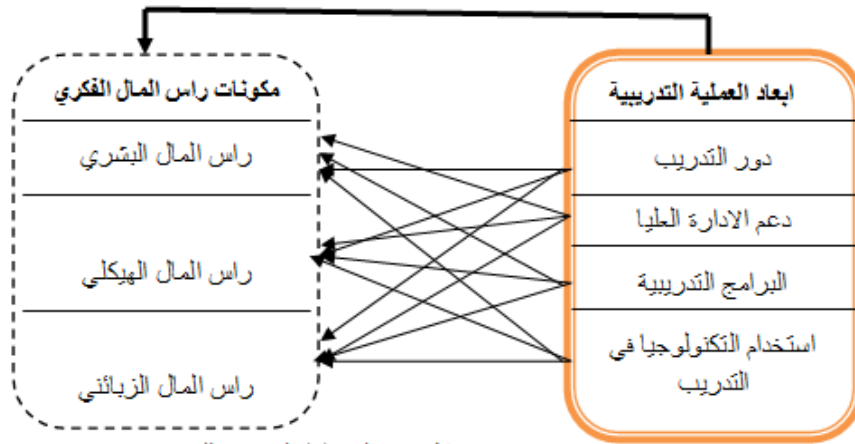
٢. يشترك أهمية البحث من أهمية قطاع التأمين بوصفه قطاعاً حيويًا يسعى الى تطوير وتقديم افضل الخدمات لزبائنه وإرضائهم والاحتفاظ بهم .

٣-١: أهداف البحث

١. تزويد الإدارة العليا في الشركة المبحوثة بتصور علمي وعملي يمكن عن طريقه تطوير أساليب التدريب الحالية وتنمية مهارات وقدرات وخبرات موظفيها وبما يحقق أهدافها .
٢. بيان مدى تأثير ابعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري للشركة المبحوثة .

٤-١: نموذج البحث الافتراضي

يبني نموذج البحث الافتراضي على متغيرين رئيسيين هما متغير ابعاد العملية التدريبية وهو متغير تفسيري ومتغير مكونات رأس المال الفكري وهو متغير استجابي والشكل التالي يوضح نموذج البحث :



شكل (١) المخطط الفرضي للبحث
المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمتغيرات البحث

٥-١: فرضية البحث

الفرضية الرئيسية: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لإبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري للشركة المبحوثة مجتمعاً .

وتشتق منها فرضيات فرعية وهي :

- ❖ هناك تأثير ذو دلالة معنوية لدور التدريب في مكونات رأس المال الفكري .
- ❖ هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة العليا للتدريب في مكونات رأس المال الفكري .
- ❖ هنالك تأثير ذو دلالة معنوية للبرامج التدريبية في مكونات رأس المال الفكري .
- ❖ هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لتطبيق برامج التدريب في مكونات رأس المال الفكري .

٦-١: منهجية البحث

أعتمد البحث المنهج الاستطلاعي في جمع البيانات والمعلومات لغرض تحديد النتائج وتشخيص ابرز المؤشرات

٧-١: حدود البحث

الحدود المكانية: تم اختيار شركة التأمين الوطنية لإجراء البحث

الحدود الزمانية : للفترة من ٢٠١٤/٣/١ ولغاية ٢٠١٤/٩/١

٨-١ : عينة البحث ووصفها

تكونت عينة البحث من الخبراء ومديري الأقسام والفروع ومعاونيهم في شركة التأمين الوطنية والبالغ عددهم (٨٠) موظف حيث تم توزيع (٦٤) استمارة استبانته على مجموع عينة البحث القصدية وبلغت عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (٥٠) استمارة استبانة والجدول ادناه وصف لعينة البحث المستهدفة .

جدول (١) وصف عينة البحث

| ت | المتغيرات | الفئات المستهدفة | العدد | النسبة |
|---|--------------------------------------|---------------------|-------|--------|
| ١ | وصف عينة البحث من حيث الجنس | ذكور | ٣٣ | %٦٦ |
| | | إناث | ١٧ | %٣٤ |
| | المجموع | | ٥٠ | %١٠٠ |
| ٢ | وصف عينة البحث من حيث العمر | ٣٠-٢٠ | - | - |
| | | ٤٠-٣١ | ٥ | %١٠ |
| | | ٥٠-٤١ | ١٩ | %٣٨ |
| | | ٥١ فأكثر | ٢٦ | %٥٢ |
| | المجموع | | ٥٠ | %١٠٠ |
| ٣ | وصف عينة البحث من حيث التحصيل العلمي | دكتوراه | - | - |
| | | ماجستير | ٢ | %٤ |
| | | دبلوم عالي | ٣ | %٦ |
| | | بكالوريوس | ٢٨ | %٥٦ |
| | | دبلوم فني | ١٦ | %٣٢ |
| | | إعدادية | ١ | %٢ |
| | المجموع | | ٥٠ | %١٠٠ |
| ٤ | وصف عينة البحث من حيث المنصب الوظيفي | خبير | ٣ | %٦ |
| | | مدير قسم وفرع | ٤٠ | %٨٠ |
| | | معاون مدير قسم وفرع | ٧ | %١٤ |
| | المجموع | | ٥٠ | %١٠٠ |
| ٥ | وصف عينة البحث من حيث سنوات الخدمة | أقل من سنة | - | - |
| | | ١-٥ | ٢ | %٤ |
| | | ٦-١٠ | ٩ | %١٨ |
| | | ١١-١٥ | ١٣ | %٢٦ |
| | | ١٦-٢٠ | ١٦ | %٣٢ |
| | | ٢١ فأكثر | ١٠ | %٢٠ |
| | المجموع | | ٥٠ | %١٠٠ |

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى معلومات استمارة الاستبانة

٩-١ : موقع اجراء البحث ومسوغات الاختيار

تم اختيار شركة التأمين الوطنية لإجراء البحث ، كونها من أقدم شركات التأمين في العراق وتشكل جانب مهم في القطاع المالي للدولة، فضلا عن امتلاك الشركة لمجموعه متميزة من الموظفين والخبراء الذين يمتلكون المهارة والمعرفة والخبرة الطويلة حيث تم تأسيس الشركة عام ١٩٥٠ وتمارس الشركة أنواع التأمين العام (التأمين البحري ، وتأمين الحريق والحوادث ، والتأمين على السيارات ، والتأمين الزراعي ، والتأمين الهندسي والتأمين على الحياة) كذلك تقوم شركة التأمين الوطنية باستثمار أموالها في مختلف أوجه الاستثمار .

١-١٠: أداة البحث

لاستبانة هي أداة القياس التي اعتمدها الباحث بشكل اساسي لجمع البيانات الضرورية ، حيث تضمنت الاستبانة جزئيين رئيسيين الاول معلومات تعريفية عن عينة البحث والثاني تضمن محورين رئيسيين للبحث هما محور ابعاد العملية التدريبية وتكونت من (٣٢) سؤال أما محور مكونات رأس المال الفكري فتكونت من (١٨) سؤال، وبهذا اصبحت الاستبانة مكونة من (٥٠) سؤال وفق مقياس (ليكرت) الخماسي (اتفق بشدة، اتفق، غير متأكد، لا اتفق الى حد ما ، لا اتفق بشدة) وبأوزان (١,٢,٣,٤,٥) وقد صممت الاستبانة في ضوء مراجعة بعض الدراسات السابقة للباحثين بهذا الخصوص وكما موضح في الجدول ادناه.

جدول (٢) يبين محاور استبانة المصادر المعتمدة للمقياس

| المتغير | المحور | تسلسل الفقرات | المصادر المعتمدة للمقياس والتي تم توليفها على وفق ما يتلائم مع البحث |
|-------------------------|--|---------------|--|
| ابعاد العملية التدريبية | دور التدريب في الشركة | ٨-١ | ابولبدة (٢٠٠٨) رجا(٢٠١٠) |
| | دعم الإدارة العليا في الشركة للتدريب | ١٦-٩ | ابولبدة (٢٠٠٨) الشرعة والطراونه (٢٠١٠) العبيدي(٢٠١٣) كرفوع (٢٠١٣) |
| | البرامج التدريبية | ٢٤-١٧ | العبيدي(٢٠١٣) العزاوي(٢٠١٣) |
| | استخدام التكنولوجيا الحديثة في برامج التدريب | ٣٢-٢٥ | Gasco ,et.al (2004) الشرعة والطراونه (٢٠١٠) الغريري (٢٠١٣) |
| مكونات رأس المال الفكري | رأس المال البشري | ٣٨-٣٣ | يوسف(٢٠٠٥) الجميل(٢٠٠٥) حسوني (٢٠٠٨) الشمري(٢٠١٣) |
| | رأس المال الهيكلي | ٤٤-٣٩ | يوسف(٢٠٠٥) الشمري(٢٠١٣) |
| | رأس المال الزبائني | ٥٠-٤٥ | يوسف(٢٠٠٥) حسوني (٢٠٠٨) الشمري(٢٠١٣) |

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى المصادر المذكور آنفاً.

١-١١: أساليب التحليل الإحصائي للبحث

لقد جرى إتباع عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات باستخدام برنامج التطبيق الاحصائي الجاهز SPSS، ووفق الأدوات الآتية:

- أساليب الإحصاء الوصفي: مثل التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري .
- أساليب الإحصاء الاستدلالي: مثل معامل الثبات بطريقة (ألفا كرونباخ) ، والانحدار الخطي البسيط .

المبحث الثاني الجانب النظري

١-٢ : مفهوم التدريب :

تأتي كلمة تدريب بمفهومين الأول بمعنى (Training) ويقصد به تحضير الفرد لأداء عمل معين بواسطة الشرح النظري والتطبيق العملي وذلك بهدف تطوير معارفه ومهاراته واتجاهاته وسلوكياته ، والثاني بمعنى (Formation) ويقصد بها أن التدريب في هذه الحالة يكون أداة للتغيير أي يكون الفرد قادراً على التغيير. (موسى، ٢٠١٣: ٢٧) . ويمكن تعريف التدريب بانه، أسلوب منظم يتم بواسطة زيادة معرف ومهارات الفرد وقدراته من أجل هدف محدد. (Beach 1995:372) . او هو تقديم فرص للتعلم من أجل إكتساب وتحسين المهارات المرتبطة بالعمل. (Schermer horn & John 2008:307)

٢-٢ : أهداف عملية التدريب

- يؤدي التدريب دوراً رئيساً في حياة الشركات المعاصرة ومنها شركة التأمين من خلال مجموعه من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ، والتي تتمثل بالآتي: (Baldwin & Timothy,2008: 306)
١. جعل الموظفين في الشركة مؤهلين وقادرين على استخدام المفاهيم الإدارية الحديثة .
 ٢. تنمية وتطوير المهارات القيادية وتشجيع روح الإبداع لدى المتدرب.
 ٣. تطوير وتسليح المتدرب بالمعرفة والمهارات اللازمة وصولاً إلى الأهداف المنشودة لأي شركة .
 ٤. إعداد ملاكات مهنية جديدة في شركة قادرة على تسلم زمام القيادة في المستقبل.
 ٥. إضافة رأس مال بشري جديد إلى الشركة .

٢-٣ : أنواع التدريب

- ١-التدريب على وفق احتياج الشركة ويتضمن : (الذهبي والعزاوي ، ٢٠٠٥: ٢٢٠)
- أ. التدريب التخصصي : يشمل فئة الموظفين الذين ينتمون إلى المستويات التشغيلية، فهو يهتم بتنمية المعارف والمهارات التقنية والإدارية مثل ، الحسابات، والمشتريات والمبيعات ، إذ يسعى إلى إكساب الموظف مهارات ومعارف لأداء مهنة معينة ترتبط بمجموعة كبيرة من الأعمال التي تتطلب مهارات محددة .
- ب.التدريب القيادي : يكون موحداً لمستويات الإدارة (التشغيلية، والوسطى، والإدارة العليا) ويشمل هذا التدريب جميع الفئات الإدارية، ويتضمن مجالات واسعة تتركز حول الجوانب السلوكية والإبداعية والقيادية والمالية والتخطيطية وغيرها .
- ٢-التدريب على وفق احتياج موظفي الشركة ويتكون من :
 - أ. التدريب الفردي : يسعى إلى تدريب الفرد لذاته و تطوير مهارته ، إذ يتم الاستعانة بالكتب والأشرطة السمعية والبصرية ، فهو لا يصلح إلا في الحالات البسيطة في الشركة.
 - ب.التدريب الجماعي : يسعى إلى تدريب الموظفين بصورة جماعية ، ويسمح هذا النوع من التدريب بتبادل الخبرات واستخدام أساليب متنوعة من التدريب .
- ٣-التدريب بحسب مكان العمل ويشمل :
 - أ. التدريب في بيئة العمل : ويقصد به التدريب داخل الشركة ضمن نطاق العمل الفعلي وتحت إشراف مدير أو موظف ، إذ يتم تنظيم دورات تدريبية بمعاونة عدد من الموظفين بالشركة ذوي الخبرة في الموضوعات محل التدريب .
 - ب.التدريب خارج بيئة العمل : في هذه الطريقة يتم أخذ الموظف المتدرب إلى خارج بيئة العمل حيث مكان مختلف تماماً عن أجواء وبيئة الشركة.
- ٤- المحاضرة : يُعد أسلوب المحاضرة (Lectures) من أكثر الاساليب استخداماً لنقل المعرفة من طرف واحد لمجموعة من المتدربين، في هذه الطريقة يقوم المدرب بإلقاء محاضره يتمكن من خلالها المتدربون استيعاب الأفكار و المعلومات حول موضوع التدريب، ويُعد هذا الأسلوب من التدريب تقليدي ، ومن أهم مزاياها أنه من

الممكن للمدرب توصيل كم كبير من المعلومات في وقت قصير، وتكون فعالة عندما يكون عدد المتدربين قليلاً بحيث يسمح بالمناقشة. (Kroehnert، 2006:75)

٥-دراسة الحالة : يقصد بدراسة الحالة (Case Study) وصف حالة عملية واقعية ويتم تركيز الضوء على مشكلة معينة، هذه المشكلة يمكن حلها بأكثر من طريقة مستخدماً أساسيات ونظريات تكون معطاة للمتدربين مسبقاً إذ يتم تقديم تقرير مكتوب إلى المدرب يتضمن مشكلة إدارية يواجهها الإداريون مثلاً ثم تناقش الحالات جميعاً ضمن مجموعات وبإشراف المدرب للتوصل إلى حل مشترك بمناقشة البدائل المقترحة من كل مُتدرب. (Charney&Conway ، 2005:77)

٦- المحاكاة : يقصد بالمحاكاة (Simulation) تقليد الواقع العملي، إذ يتم اختبار قدرات الأشخاص على تطبيق ما تعلموه من أساسيات، إذ تتاح الفرصة للمتدربين للتعامل مع مشكلة أو حالة قد توجد في بيئة العمل ، يوفر هذه النوع الفرصة للمتدربين لمعايشة مواقف أقرب ما يمكن إلى ما يصادفونه في حياتهم العملية . (Charney & Conway ، 2005 : 81)

٢-٤ : ابعاد عملية التدريب

لقد تم تصنيف ابعاد عملية التدريب استناداً الى مجموعه الدراسات السابقة لمجموعه من الباحثين منهم(٢٠١٣) الكرخي Gasco et.a (٢٠٠٤)، (٢٠١٢) الزهراني ،(٢٠١٣) كرفوع، (Daivid et al(201٣) وقد تم تحديد الابعاد كالأتي:

■ دور التدريب : يعتبر التدريب من أهم واجبات الإدارة الحديثة لما له من دور هام في أعداد العاملين وتأهيلهم للقيام بمسؤولياتهم بما يتلاءم مع متطلبات الوظيفة المعهود لهم ، كما أنه يولد ميزة تنافسية لدى المنظمة بين المنظمات الأخرى ويزيد من ولاء وعطاء العاملين بها .(الكرخي،٢٠١٣: ١٣٩)

■ دعم الإدارة العليا لعملية التدريب : تدرك الإدارة العليا في المنظمة أهمية التدريب وفاعليته من خلال ارتفاع مستوى أداء العاملين في تقديم الخدمات والمنتجات وجودتها والرضا عنها، إن الإدارة العليا هي الطرف القادر على قياس فاعلية برامج التدريب المنفذة للعالمين ومدى انعكاسها على مستوى أداء العاملين بالمنظمة حالياً ومستقبلاً، إذ نجد أن اتخاذ قرار التدريب وتنفيذه يرجع في المقام الأول لرؤية الإدارة العليا في مدى فاعلية التدريب بالمنظمة.

■ البرامج التدريبية : هي مجموعة متكاملة فيما بينها تهدف في نهاية المطاف إلى إنتاج عملية تدريبية ذات مغزى وفائدة، ان مفهوم العملية التدريبية عبارة عن جملة من الأنشطة المخطط لها والتي تهدف إلى إنتاج برامج تدريبية ذات كفاءة وفاعلية. ان تحديد البرامج التدريبية ومعرفة مدى استعادة العاملين منها،يؤدي الى تحديد الثغرات في عملية التدريب ويتم العمل على تلافيتها في البرامج التدريبية التي تنوي تنفيذها الشركة مستقبلاً. (كرفوع ، ٢٠١٣: ٨٣)

■ استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب : يقصد به أحداث التغييرات الجوهرية في عمليات التدريب ويؤكد(Daivid et al,2013: 203) أن طبيعة العملية التدريبية قد خرجت عن النطاق التقليدي لتمارس بها أدوار جديدة تشمل التقانة والتعليم عن بعد. ويشير (الزهراني، ٢٠١٢: ٧١٤) أنه لا بد للقائمين على عملية

التدريب من تبني الوسائل التكنولوجية الحديثة في تنفيذ برامجها التدريبية ، نظراً لما تمتلكه التكنولوجيا الحديثة من أساليب إبهار وجذب .

و يرى (Gasco, et al, 2004: 370) أن استخدام الأساليب والوسائل الحديثة في عملية التدريب سوف يؤدي إلى تحسين نوعية التدريب وزيادة فعاليته. وأستثارة أهتمام المتدرب وإشباع الأحتياجات التدريبية التي يصبو إليها، فلا شك أن الوسائل التكنولوجية الحديثة في التدريب تقدم خبرات متنوعة يأخذ كل متدرب منها ما يحقق أهدافه ويثير أهتمامه.

٢-٥ : أساليب التدريب الحديثة

١- التدريب عن بعد : يطلق مصطلح التدريب عن بعد أو التدريب الإلكتروني (E-Training) من الناحية العملية على أي عملية تدريب تتم بالوسائل الإلكترونية عن طريق الحاسوب وبرمجياتها المختلفة سواء في شبكة مغلقة أو عبر شبكة الانترنت (Internet) ، بغض النظر عن المكان والمسافة والتوقيت الزمني ، وهو تعلم مرّن ومفتوح وليس مجرد وسيلة للتدريب الإلكتروني ، يتم التدريب باستخدام تكنولوجيا الانترنت في ضوء منظومة عالية التقنية تختلف على وفق نوع التدريب والجهة القائمة على التدريب ، ويأخذ التدريب عن بعد أشكال متعددة ويتم بطرائق مختلفة، فمن الممكن أن يتم عرض محتويات مادة البرنامج التدريبي على صفحات (web) إذ تحتوي على نص وصورة وصوت وقد تتطورة تقنية التدريب عن بعد إلى ما هو أبعد من ذلك، إذ يقوم المحاضر أو المدرب بإلقاء محاضرة كاملة عن طريق شبكة الانترنت بالصوت والصورة وتحتاج مثل هذه المحاضرات إلى أجهزة ذات إمكانات متطورة . (لطفي، ٢٠٠٨: ٤٨٠)

ومن الفوائد التي تعود على الشركة هي تقليل مصروفات السفر والانتقال بالنسبة للمتدربين ، فضلاً عن تنمية مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة ، وتدريب عدد كبير من الموظفين ، بالإضافة الى خلق بيئة مناسبة لتنمية عمالة المعرفة .

٢- حقائب التدريب الالكترونية وهي مجموعه من الخبرات التدريبية الإلكترونية يتم تصميمها من خبراء مختصين بطريقة منهجية منسقة وتستخدم كوسيط للتدريب من متدربين وتشمل حقيبة التدريب الإلكترونية على مواد وأنشطة وخبرات تدريبية تتصل بموضوع تدريبي معين تعد إحدى وسائل التقنية الحديثة التي أحدثت تطوراً واضحاً في عالم النشر بظهور الثورة المعلوماتية عن طريق استخدام الحاسوب من التقنيات التي باتت اليوم تمثل أنموذجاً رائعاً للتدريب .

وقد أشارت الدراسات إلى إن استخدام هذه الوسيلة يخفض وقت التدريب بنسبة ٥٠%. (ديسلر، ٢٠٠٩: ٢٧٦)

٢-٦ : مفهوم رأس المال الفكري

يُعد مصطلح رأس المال الفكري (Intellectual Capital) من المصطلحات الحديثة نسبياً إذ ترجع بداية ظهوره إلى تسعينيات القرن الماضي إذ شهد اهتماماً كبيراً بهذا المفهوم وأتسم الاهتمام ليشمل جميع المنظمات على اختلاف أنواعها وانتماءاتها. وهم نخبة الموظفين الذين يمتلكون مجموعه من القدرات المعرفية والتنظيمية من دون غيرهم من الموارد البشرية الموجودة وهذه المعرفة والقدرات تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار الموجودة التي تساهم في تمكين الشركة من توسيع حصتها التسويقية وتعظيم نقاط قوتها المختلفة .

(النداوي، 2009: 109) ، أو مجموع من الموظفين الذين تتوافر لديهم قدرات معرفية وتنظيمية تميزهم عن غيرهم من الموظفين. (حافظ، 2011: 239)

٢-٧ : مكونات رأس المال الفكري

إن أغلب الباحثين ومنهم (1999) Stewart ، (2001) Bontis ، (النداوي، 2009) ، (اسماعيل، 2010) ، (2009) Mertins & will متفقون على إن رأس المال الفكري في شركات الأعمال تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني .

١- رأس المال البشري: أن رأس المال البشري هو جزء أساسي من رأس المال الفكري إذ إن كل شيء في هذا الجزء موجود من خلال المعارف والمهارات وخبرات الموظفين، فعملية الإبداع والابتكار تدفع الشركات إلى التنافس في بيئة معقدة وأن أي شركة مهما كانت طبيعتها ونوعها لها مورد حقيقي واحد هو الإنسان (اسماعيل، 2010: 162)

يُضيف كل من Kahn.et. al أن رأس المال البشري هو خزين المعرفة والمهارات والقدرات الموجودة لدى العنصر البشري والتي تنتج من الاستثمار الداخلي للثقافة والتدريب والخبرات . (Kahn.et. al, 2010 : 230) ويتميز رأس المال البشري في الشركة بالآتي : (النداوي، 2009: 110)

أ- امتلاكه مجموعة من القدرات المتفردة القادرة على إنتاج الأفكار الجديدة والأساليب المتطورة التي تميز الشركة عن غيرها من الشركات الأخرى .

ب- يتميز رأس المال البشري بصعوبة إيجاد البدائل لهذا الجزء لانهم يمثلون نجوم في الشركة والعقول المدبرة لها.

ج- يعد من أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين وفي ظل الاقتصاد المعرفي لأنه يمثل قوة عالمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على أعمال الشركة.

٢- رأس المال الهيكلي: يُمثل البنى الأساسية لرأس المال البشري، كما يتضمن نوعية نظم وقواعد المعلومات ، وبرامج التدريب ، وتعتمد قيمته على مدى قدرته على تمكين الشركة من تحريك واستخدام رأس المال البشري.

ويعرف رأس المال الهيكلي بأنه يمثل قدرات الشركة التنظيمية التي تستطيع المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها عن طريق الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات وبراءات الاختراع ، وحقوق النشر والتأليف ، والعلامة التجارية التي تمثل شخصية الشركة وقيمتها وهويتها. (Stewart, 1999, 75)

٣- رأس المال الزبائني : يطلق عليه أيضاً رأس المال العلاقات أو رأس المال الخارجي ، يعرف رأس المال الزبائني بأنه قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم ، والمتمثل برضا الزبون وولائه ، ومدى الاحتفاظ بالزبون من خلال الاهتمام بمقترحاته ومعالجة الشكاوى المقدمة منه ، وتلبية رغباته واحتياجاته بالسرعة الممكنة . (العنزي، 2001 : 31) يرى آخرون رأس المال الزبائني على أنه علاقات العملاء الحاليين والمحتملين وإدارة هذه العلاقات إذ يشمل أنشطة مثل المبيعات والتسويق وإدارة علاقات العملاء والزبائن مع الموظفين بما في ذلك الموظفين السابقين والعلاقات العامة مع المستثمرين وأصحاب الأسهم والمصارف . (115

: (Mertins & will, 2009)

٢-٨ : بناء وتنمية رأس المال الفكري

يتم بناء وتنمية رأس المال الفكري في منظمات الاعمال من خلال مجموعه من الخطوات هي :

١. أن تتبنى الإدارة العليا الأفكار الإبداعية والابتكارية للموظفين وجعلها موضع التنفيذ .
٢. توفير الدعم المالي لعمليات الإبداع عن طريق تخصيص ميزانية مناسبة لأنشطة التدريب والتطوير .
٣. تقديم الدعم اللازم لخلق بيئات التعلم الذاتي وتشجيع الموظف على التعلم المستمر. (حافظ، ٢٠١١: ٢٥١)
٤. زيادة الانفاق على المهمات الخارجية للموظفين والتي تسعى إلى إكساب الموظف الخبرات المتميزة .
٥. تدريب الموظفين وتطويرهم بشكل صحيح.
٦. زيادة الرغبة في تقبل المسؤولية . (شبال، ٢٠٠٦: ٣٩)

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

٣-١ : تحليل أثر أبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري

تم صياغة الفرضية الرئيسة للبحث وهي : (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لإبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري) ، ولأجل إثبات هذه الفرضية سنقوم بتحليل أثر المتغير المستقل ابعاد العملية التدريبية في مكونات المتغير التابع رأس المال الفكري من خلال صياغة فرضيات الاختبار الفرعية لأبعاد عملية التدريب وعلى النحو الآتي :

٣-٢: اختبار الفرضية الفرعية الاولى : (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لدور التدريب في مكونات رأس المال الفكري)، و لإثبات فرضية الاختبار أعلاه سنقوم بتحليل أثر المتغير المستقل دور التدريب في مكونات المتغير التابع رأس المال الفكري كلاً على حدة.

جدول (٣) قيم المعاملات المستخدمة في قياس تأثير بعد دور التدريب في مكونات رأس المال الفكري

| Summary | Coefficients | | | | | variable | |
|---------|-------------------|----------|------|-------|--------------|--------------------|----------------|
| | Adjusted R square | Constant | Beta | T | Scheduled .T | P- Value | Y |
| ٠,٧٨ | ٢,٠١ | ٠,٨٤ | ٢,٨٨ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال البشري | المتغير التابع |
| ٠,٩١ | ٠,٧٩ | ٠,٩٨ | ٥,٠٣ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال الهيكلي | |
| ٠,٨٣ | ١,١١ | ٠,٩٨ | ٢,٨٣ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال الزبائني | |

D.F=48 N=50 confidence level =95

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أ- استناداً للجدول كانت قيمة معامل التحديد المصحح Adjusted R square تشير إلى الآتي:

- إن المتغير المستقل (دور التدريب) أستطاع إن يفسر (٧٨%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال البشري)، و (٢٣%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.
- إن المتغير المستقل (دور التدريب) أستطاع إن يفسر (٩١%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الهيكلي)، و (٩%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.

• إن المتغير المستقل (دور التدريب) أستطاع إن يفسر (٨٣%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الزبائني)، و (١٧%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.

ب- وفقا للجدول (٣) كانت قيمة Beta تشير إلى الآتي:

• إن تغير قيمة المتغير المستقل (دور التدريب) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال البشري) بمقدار (٠,٨٤).

• إن تغير قيمة المتغير المستقل (دور التدريب) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال الهيكلي) بمقدار (٠,٩٨)

• إن تغير قيمة المتغير المستقل (دور التدريب) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال الزبائني) بمقدار (٠,٩٨)

ج- وفقا للجدول (٣) كانت معادلات الانحدار (Regression Equation) الناتجة كالاتي:

• (دور التدريب) $0,84 + 2,01 =$ رأس المال البشري.

• (دور التدريب) $0,98 + 0,79 =$ رأس المال الهيكلي.

• (دور التدريب) $0,98 + 1,11 =$ رأس المال الزبائني.

د- وفقا للجدول (٣) كانت قيمة (T) المحسوبة كالاتي:

• كانت القيمة المعنوية (P – Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من ٠,٠٥ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٢,٨٨) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع إحصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a:B \neq 0$) وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير دور التدريب في رأس المال البشري).

• كانت القيمة المعنوية (P – Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من ٠,٠٥ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٥,٠٣) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع إحصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a:B \neq 0$) وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير دور التدريب في رأس المال الهيكلي)

• كانت القيمة المعنوية (P – Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من ٠,٠٥ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٢,٨٣) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع إحصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a:B \neq 0$) وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير دور التدريب في رأس المال الزبائني).

القرار: قبول الفرضية الفرعية التي تنص على إن هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لدور التدريب في مكونات رأس المال الفكري لشركة التأمين الوطنية .

3-3: اختبار الفرضية الفرعية الثانية : (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة العليا للتدريب في مكونات رأس المال الفكري) ولأثبت فرضية الاختبار أعلاه سنقوم بتحليل أثر المتغير دعم الإدارة العليا للتدريب في مكونات المتغير رأس المال الفكري كلاً على حدة .

جدول(٤) قيم المعاملات المستخدمة في قياس تأثير بعد دعم الادارة العليا للتدريب في مكونات رأس المال الفكري

| Summary | Coefficients | | | | | Variables | |
|---------|--------------|------|------|--------------|----------|--------------------|----------------------------|
| | Constant | Beta | T | Scheduled .T | P- Value | Y | X |
| ٠,٨١ | ٠,٥٥ | ٠,٧٣ | ٤,٠٨ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال البشري | دعم الإدارة العليا للتدريب |
| ٠,٦١ | ١,٢٨ | ٠,٦٨ | ٢,٢٢ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال الهيكلي | |
| ٠,٧٦ | ٠,٧٤ | ٠,٧٨ | ٣,٤٥ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال الزبائني | |

D.F=48 N=50 confidence level =95

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أ- استناداً للجدول كانت قيمة معامل التحديد المصحح Adjusted R square تشير إلى الآتي:

- إن المتغير المستقل (دعم الإدارة العليا للتدريب) أستطاع إن يفسر (٨١%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال البشري)، و(١٩%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.
- إن المتغير المستقل (دعم الإدارة العليا للتدريب) أستطاع إن يفسر (٦١%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الهيكلي)، و(٣٩%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.
- إن المتغير المستقل (دعم الإدارة العليا للتدريب) أستطاع إن يفسر (٧٦%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الزبائني)، و(٢٤%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.

ب- وفقاً للجدول (٤) كانت قيمة Beta تشير إلى الآتي:

- إن تغير قيمة المتغير المستقل (دعم الإدارة العليا للتدريب) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال البشري) بمقدار (٠,٧٣).
- إن تغير قيمة المتغير المستقل (دعم الإدارة العليا للتدريب) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال الهيكلي) بمقدار (٠,٦٨) .
- إن تغير قيمة المتغير المستقل (دعم الإدارة العليا للتدريب) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال الزبائني) بمقدار (٠,٧٨) .

جـ وفقاً للجدول (٤) كانت معادلات الانحدار (Regression Equation) الناتجة كالتالي:

- (دعم الإدارة العليا للتدريب) = ٠,٧٣ + ٠,٥٥ رأس المال البشري.
- (دعم الإدارة العليا للتدريب) = ٠,٦٨ + ١,٢٨ رأس المال الهيكلي.
- (دعم الإدارة العليا للتدريب) = ٠,٧٨ + ٠,٧٤ رأس المال الزبائني.

د - وفقاً للجدول (٤) كانت قيمة (T) المحسوبة كالتالي:



• كانت القيمة المعنوية (P – Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من ٠,٠٥ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة وبالغة (٤,٠٨) أكبر من قيمتها الجدولية وبالغة (٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع احصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a:B \neq 0$) وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير دعم الإدارة العليا للتدريب في رأس المال البشري).

• كانت القيمة المعنوية (P – Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من ٠,٠٥ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة وبالغة (٢,٢٢) أكبر من قيمتها الجدولية وبالغة (٢,٠٠٩)، مما

يدل على وقوع احصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a:B \neq 0$) وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير دعم الإدارة العليا للتدريب في رأس المال الهيكلي) .

• كانت القيمة المعنوية (P – Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من ٠,٠٥ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة وبالغة (٣,٤٥) أكبر من قيمتها الجدولية وبالغة (٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع احصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a:B \neq 0$) وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير دعم الإدارة العليا للتدريب في رأس المال الزبائني).

القرار: قبول الفرضية الفرعية والتي تنص على إن هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة العليا للتدريب في مكونات رأس المال الفكري لشركة التأمين الوطنية .

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية للبرامج التدريبية في مكونات رأس المال الفكري) ولإثبات فرضية الاختبار أعلاه سنقوم بتحليل اثر متغير البرامج التدريبية في مكونات المتغير رأس المال الفكري كلاً على حدة .

جدول (٥) قيم المعاملات المستخدمة في قياس تأثير البرامج التدريبية في مكونات رأس المال الفكري

| Summary | Coefficients | | | | | Variables | |
|---------|--------------|------|------|--------------|----------|--------------------|-------------------|
| | Constant | Beta | T | Scheduled .T | P- Value | Y | X |
| ٠,٩٥ | ٢,٠٢ | ٠,٩٨ | ٣,٣٢ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال البشري | البرامج التدريبية |
| ٠,٨٨ | ٠,٨٦ | ٠,٩٠ | ٤,٧٥ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال الهيكلي | |
| ٠,٩١ | ٠,٧٣ | ٠,٩٥ | ٦,١٣ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال الزبائني | |

D.F=48 N=50 confidence level =95

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أ- استناداً للجدول (٥) كانت قيمة معامل التحديد المصحح Adjusted R square تشير إلى الآتي:

- إن المتغير المستقل (البرامج التدريبية) أستطاع إن يفسر (٩٥%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال البشري)، و (٥%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.
- إن المتغير المستقل (البرامج التدريبية) أستطاع إن يفسر (٨٨%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الهيكلي)، و (١٢%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.
- إن المتغير المستقل (البرامج التدريبية) أستطاع إن يفسر (٩١%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الزبائني)، و (٩%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.

ب- واستناداً للجدول (٥) كانت قيمة Beta تشير إلى الآتي:

- إن تغير قيمة المتغير المستقل (البرامج التدريبية) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال البشري) بمقدار (٠,٩٨).
- إن تغير قيمة المتغير المستقل (البرامج التدريبية) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال الهيكلي) بمقدار (٠,٩٠).
- إن تغير قيمة المتغير المستقل (البرامج التدريبية) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال الزبائني) بمقدار (٠,٩٥).

ج- وفقاً للجدول (٥) كانت معادلات الانحدار (Regression Equation) الناتجة كالاتي:

• (البرامج التدريبية) $Y = 0,98 + 2,02X$ رأس المال البشري.

• (البرامج التدريبية) $Y = 0,90 + 0,86X$ رأس المال الهيكلي.

• (البرامج التدريبية) $Y = 0,95 + 0,73X$ رأس المال الزبائني.

د- وفقاً للجدول (5) كانت قيمة (T) المحسوبة كالاتي:

- كانت القيمة المعنوية (P - Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من ٠,٠٥ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٣,٣٢) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع احصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0: B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a: B \neq 0$) وهي (إن هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير البرامج التدريبية في رأس المال البشري).

- كانت القيمة المعنوية (P - Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من ٠,٠٥ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٤,٧٥) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع احصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0: B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a: B \neq 0$) وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير البرامج التدريبية في رأس المال الهيكلي).

- كانت القيمة المعنوية (P - Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من ٠,٠٥ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٦,١٣) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة

(٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع احصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0: B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a: B \neq 0$) وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير البرامج التدريبية في رأس المال الزبائني).

القرار: قبول الفرضية الفرعية والتي تنص على إن هنالك تأثير ذو دلالة معنوية للبرامج التدريبية في مكونات رأس المال الفكري لشركة التأمين الوطنية .

خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لتطبيق برامج التدريب في مكونات رأس المال الفكري) ولإثبات فرضية الاختبار أعلاه سنقوم بتحليل أثر متغير استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريب على مكونات رأس المال الفكري كلاً على حدة .

جدول (٦) قيم المعاملات المستخدمة في قياس تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطبيق برامج التدريب في مكونات رأس المال الفكري

| Summary | Coefficients | | | | | Variables | |
|-------------------|--------------|------|------|-------------|----------|--------------------|--|
| | constant | Beta | T | Scheduled T | P- Value | Y | X |
| Adjusted R square | ٠,٩٢ | ٠,٨٠ | ٢,١٢ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال البشري | استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريب |
| | ٠,٧٨ | ١,٦٧ | ٣,٥٦ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال الهيكلي | |
| | ٠,٨٧ | ١,٩٨ | ٤,٤٠ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | رأس المال الزبائني | |

D.F=48 N=50 confidence level =95

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أ- استناداً للجدول اعلاه كانت قيمة معامل التحديد المصحح Adjusted R square تشير إلى الآتي:

- إن المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب) أستطاع إن يفسر (٩٢%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال البشري)، و (٨%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.
- إن المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب) أستطاع إن يفسر (٧٨%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الهيكلي) و (٢٢%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.
- إن المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب) أستطاع إن يفسر (٨٧%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الزبائني)، و (١٣%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.

ب- استناداً للجدول (٦) كانت قيمة Beta تشير إلى الآتي:

- إن تغير قيمة المتغير (استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال البشري) بمقدار (٠,٩٨).
- إن تغير قيمة المتغير (استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال الهيكلي) بمقدار (٠,٨٨) .
- إن تغير قيمة المتغير (استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب) وحدة واحدة يؤدي إلى تغير قيمة المتغير التابع (رأس المال الزبائني) بمقدار (٠,٩٣) .

ج- وفقاً للجدول (٦) كانت معادلات الانحدار (Regression Equation) الناتجة كالاتي:

- (استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب) = $0,80 + 0,98$ رأس المال البشري.

- استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب $0,88 + 1,67 =$ رأس المال الهيكلي.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب $0,93 + 1,98 =$ رأس المال الزبائني.
- د- وفقاً للجدول (٦) كانت قيمة (T) المحسوبة كالاتي:

● كانت القيمة المعنوية (P - Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة اقل من $0,05$ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٢,١٢) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع احصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a:B \neq 0$) وهي (إن هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب في رأس المال البشري).

● كانت القيمة المعنوية (P - Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من $0,05$ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٣,٥٦) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع احصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a:B \neq 0$) وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب في رأس المال الهيكلي).

● كانت القيمة المعنوية (P - Value) المرافقة لقيمة (T) المحسوبة أقل من $0,05$ مما يدل على إن العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٤,٤٠) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (٢,٠٠٩)، مما يدل على وقوع احصاء الاختبار (T) في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الأمر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a:B \neq 0$) وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب في رأس المال الزبائني).

القرار: قبول الفرضية الفرعية والتي تنص على إن هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب في مكونات رأس المال الفكري لشركة التأمين الوطنية .

سادساً: اختبار الفرضية الرئيسية للبحث : تم صياغة الفرضية الرئيسية للبحث وهي (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لإبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري مجتمعاً)

جدول (٧) قيم المعاملات المستخدمة في قياس تأثير ابعاد العملية التدريبية في متغير رأس المال الفكري مجتمعاً

| Summary | Coefficients | | | | Variables | | |
|-------------------|--------------|------|------|--------------|-----------|--|------------------|
| | constant | Beta | T | Scheduled .T | P- Value | X | |
| Adjusted R square | ١,٢٠ | ٠,٧٩ | ٢,١١ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | دور التدريب في الشركة | رأس المال الفكري |
| | ١,٦٤ | ٠,٦٥ | ٣,٤٣ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | دعم الادارة العليا للتدريب | |
| | ٠,٨٥ | ٠,٨٠ | ٢,٣٢ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | البرامج التدريبية | |
| | ٠,٨٩ | ٠,٨١ | ٥,٦٥ | ٢,٠٠٩ | ٠,٠٠ | استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريب | |

D.F=48 N=50 confidence level =95

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أ- استناداً للجدول (٧) كانت قيمة معامل التحديد المصحح (Adjusted R square Coefficient) تشير إلى الآتي:

- إن المتغير المستقل (دور التدريب) استطاع إن يفسر (٧٥%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الفكري)، و (٢٥%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.
- إن المتغير المستقل (دعم الإدارة العليا للتدريب) أستطاع إن يفسر (٨٦%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الفكري)، و (١٤%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.
- إن المتغير المستقل (البرامج التدريبية) استطاع إن يفسر (٩٢%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الفكري)، و (٨%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى.
- إن المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب) استطاع إن يفسر (٩٧%) من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (رأس المال الفكري)، و (٣%) من التباينات ترجع إلى عوامل عشوائية أخرى .

ب- استناداً للجدول (٧) كانت قيمة بيتا (BETA) تشير إلى الآتي:

- إن تغير وحده واحدة في متغير دور التدريب يؤدي إلى تغير رأس المال الفكري بمقدار (٠,٧٩) .
- إن تغير وحده واحدة في متغير دعم الإدارة العليا للتدريب يؤدي إلى تغير رأس المال الفكري بمقدار (٠,٦٥) .
- إن تغير وحده واحدة في متغير البرامج التدريبية يؤدي إلى تغير رأس المال الفكري بمقدار (٠,٨٠) .
- إن تغير وحده واحدة في متغير استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطبيق برامج التدريب يؤدي إلى تغير رأس المال الفكري بمقدار (٠,٨١) .

ج- وفقاً للجدول (٧) كانت معادلات الانحدار (Regression Equation) الناتجة كالتالي:

• (دور التدريب) $1,20 + 0,79 =$ رأس المال الفكري

• (دعم الإدارة العليا للتدريب) $1,64 + 0,65 =$ رأس المال الفكري

• (البرامج التدريبية) $0,85 + 0,80 =$ رأس المال الفكري

• (استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق برامج التدريب) $0,89 + 0,81 =$ رأس المال الفكري

د- وفقاً للجدول (٧) كانت قيم (T) المحسوبة لإبعاد التدريب أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (٢,٠٠٩) عند مستوى معنوية (٠,٠٠) ، مما يدل على إن إحصاء الاختبار قد وقع في منطقة رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة أي إن (Ha: B ≠ 0) التي تنص على أن (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لإبعاد عملية التدريب في رأس المال الفكري مجتمعاً) .

القرار: قبول فرضية الاختبار والتي تنص على إن هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لإبعاد عملية التدريب في مكونات رأس المال الفكري مجتمعاً

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- ١- أظهرت نتائج البحث بإثبات صحة فرضياته بأنه هناك تأثيراً لأبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري للشركة
- ٢- تشير نتائج البحث إلى إن موظفي الشركة المبحوثة يحرصون على تحقيق أقصى إفادة من التدريب لما في ذلك من اكتساب المهارات والمعارف وزيادة خبراتهم ، فضلاً عن أنهم يهتمون بتبادل الخبرات والمعارف مع الشركات العالمية في مجال صناعة التأمين عن طريق برامج التدريب الخارجية ، وهذا ما أتفقت عليه الآراء بنسبة تراوحت (٨٤% - ٩٠%) .
- ٣- لا تأخذ الإدارة العليا في الشركة بمقترحات وآراء وأفكار المُتدربين أو مديري الأقسام فيما يتعلق بتحديد برامج التدريب ، إذ سجلت الفقرة وسط حسابي بلغت قيمته (٢,٩٢) وهي قيمة أقل من قيمة الوسط الفرضي .
- ٤- وفقاً لإجابات عينة البحث إن المتوسطات الحسابية لمتغير ابعاد عملية التدريب ومكونات ورأس المال الفكري كانت مرتفعة بشكل مقبول وتفسر هذه النتيجة على وجود شبه أفتاق كبير على أهمية التدريب في الشركة ودوره في تنمية رأس المال الفكري ، ويعود ذلك إلى المستوى العلمي والمعرفي والخبرة الطويلة الذي يتمتع بها عينة البحث .
- ٥- يوجد تأثير معنوي لأبعاد عملية التدريب في مكونات رأس المال الفكري بشكل عام .

ثانياً: التوصيات

- ١- ضرورة تبني الإدارة العليا لعملية التدريب على أنها ضرورة ملحة ومستمرة تهدف إلى تطوير المورد البشري ولهذا يتوجب الارتقاء بمستوى برامج التدريب وتنمية رأس المال الفكري في شركة التأمين الوطنية .
- ٢- إخضاع برامج التدريب للدراسة وإعادة النظر بمفرداتها من إدارة الشركة ، بناء على المعايير والمقاييس العالمية بمساعدة الباحثين و الاساتذة الاكاديميين في اعداد برامج تدريب حديثة للشركة .
- ٣- الرجوع إلى مديري الأقسام والفروع والخبراء والموظفين المتميزين في الشركة والأخذ بمقترحاتهم وآرائهم في تصميم وإعداد برامج التدريب حتى تؤدي هذه البرامج الغرض منها .
- ٤- ضرورة تطوير برامج وأساليب التدريب على ضوء التطورات العالمية وإن يتيح التدريب الفرصة أمام المتدربين لمواجهة ما قد يحصل من تغيرات في العالم ، وهذا يعني إعادة تدريبهم من وقت لآخرى .
- ٥- استعادة سياسة ابتعاث الموظفين إلى الخارج ، للإفادة من فرص التدريب لدى شركات التأمين وإعادة التأمين الأجنبية إذ تسهم في رفع المستوى المهني لهم ، وتبني سياسة تدريبية لإعداد الملاكات لتسهم المهام الإدارية والفنية لشاغلي الصفوف الأولى في الشركة عند مغادرتهم لها.
- ٦- استحداث قسم متخصص في الهيكل التنظيمي للشركة المبحوثة يعنى بعملية التدريب وبرأس المال الفكري ويرتبط بالمدير العام مع تزويده بالموارد البشرية من أصحاب المؤهلات الجامعية .

المصادر

١. أبو لبدة، هاشم عيسى (٢٠٠٨). الاستثمار في رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة: دراسة تطبيقية في مجموعة الاتصالات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الاردن.
٢. أسماعيل، عواطف يونس (٢٠١٠). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على رأس المال الزبائني. مجلة تنمية الرفادين، جامعة الموصل، المجلد ٣٢، العدد (١٠١)، العراق.
٣. الجميل، ريم سعد (٢٠٠٥). العلاقة بين اسلوب فرق العمل ورأس المال الفكري وأثرها في فاعلية فرق العمل. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
٤. حافظ، محمد عبدة (٢٠١١). إدارة الموارد البشرية بين الفكر التقليدي والمعاصر. الطبعة الاولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
٥. حافظ، محمد عبده (٢٠١١). معالجة الاخطاء البشرية. الطبعة الاولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
٦. حسوني، أثير عبد الامير (٢٠٠٨). رأس المال الفكري والميزة التنافسية: العلاقة والاثار. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد العاشر، العدد (١)، العراق.
٧. ديسلر، جاري (٢٠٠٩). إدارة الموارد البشرية. ترجمة عبد المتعال، محمد سيد احمد، دار المريخ للنشر، الرياض.
٨. الذهبي، جاسم محمد، العزاوي، نجم عبد الله (٢٠٠٥). مبادئ الإدارة العامة. مكتبة الجزيرة، بغداد، العراق.
٩. الزهراني، عبد الله عطية (٢٠١٢). استراتيجية التدريب وأثرها على الجدارات السلوكية للعاملين في المصارف. المجلة الاردنية لإدارة الاعمال، المجلد ٨، العدد (٤)، الاردن.
١٠. الشرعة، عطا الله، والطروانة، تحسين (٢٠١٠). إستراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد ٢٥، العدد (٥)، الاردن.
١١. الشمري، ناصر ساجد (٢٠١٣). أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الاعمال الخارجية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جمعة الشرق الاوسط، الاردن.
١٢. شيال، ناصر جبار (٢٠٠٦). تشخيص راس المال الفكري وتطويره. بحث دبلوم عالي غير منشور، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
١٣. العبيدي، جواهر عبد الهادي (٢٠١٣). أثر التوجه الابداعي واستراتيجية التدريب على أداء العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.
١٤. العنزلي، سعد علي، صالح، أحمد علي (٢٠٠٩). أدارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال. دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٥. الغريبي، حسام كاظم (٢٠١٣). دور التغيير في تطوير الخدمة التأمينية. بحث دبلوم عالي غير منشور، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق.
١٦. الكرخي، مجيد (٢٠١٣). إدارة الموارد البشرية مدخل نظري وتطبيقي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان

١٧. كرفوع، عدنان طه (٢٠١٣). دور تنمية الموارد البشرية في صناعة التأمين. بحث دبلوم عالي غير منشور، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق .
١٨. لطفي، علي (٢٠٠٨). المرجع في التدريب وإدارة الموارد البشرية : التدريب من أجل تنمية الموارد البشرية . منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة. مصر
١٩. موسى، محمود عبد اللطيف (٢٠١٣). قياس العائد من الاستثمار في التدريب الإداري في ضوء معايير الجودة الشاملة . الطبعة الأولى، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر .
٢٠. النداوي، عبد العزيز بدر (٢٠٠٩). عولمة إدارة الموارد البشرية: نظرة استراتيجية. الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

21. Baldwin ,& Timothy T. (2008). Developing management skill . McGraw-Hill ,New York .USA.
22. Beach, D. (1995). The Management of People at Work. 3th Ed. McMillan pub, New York. USA.
23. Bontis, N.,(2001) Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital”, International Journal of Management Reviews, Vol., 3, Issue(1).
24. Charney C., Conway K., (2005). The Trainer’s Tool Kit. 2nd Ed, American Management Association, USA.
25. Daivid,A.,Decenzo,S., & Susan,L. (2013) . Human Resources Managing,11th ed ,John wily&Sons ,Singapore
26. Gasco, L., Llopis, J., Gonzalez, M. (2004). The Use of Information Technology in Training Human Resources: An E-learning Case Study. Journal of European Industrial Training, Vol. 28, No(5).
27. Kahn . H. , Stevenson , J., & Roslender , R., (2010). Workforce Health as Intellectual Capital A Comparative . Journal of Human Resource Costing & Accounting , Vol. 14
28. Kroehnert G., (2006).Basic Training for Trainers. 3Th Ed, The McGraw-Hill Companies, Australia.
29. Mertins ,k., will ,M., (2009). Intellectual Capital management in European. The Electronic Journal of Knowledge Management ,Vol.7,No(1) .
30. Schermer horn , J.,& John R ., (2008) . management .8th Ed., Wiley India ,Delhi.
31. Stewart, T. (1999). Intellectual Capital: The New Wealth of Organizational. Doubleday, Currency ,New York .USA .