

دور الاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة

دراسة تحليلية لآراء عينه من أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني في مدينة السليمانية

ژیلا جمال فقي محمد، لوفان أكرم سعيد

قسم إدارة الأعمال، المعهد التقني في السليمانية، جامعة السليمانية التقنية، السليمانية، إقليم كردستان العراق.

إنتاجية وتحسين جودة العمل وتخفيض دوران العمل وتعزيز مستويات الرضا والولاء لدى الموارد البشرية لتحقيق سمعة المنظمة المستدامة، لذا يجب على المنظمات المعاصرة الاستثمار بشكل مستمر في تطوير وتحسين مهارات وكفاءات الموارد البشرية، وتوفير بيئة عمل صحية وإيجابية لتحقيق سمعة المنظمة التي تقوم بدور حاسم في الحفاظ على المنظمات المعاصرة في أسواق العمل لأن سمعة المنظمة من الأصول الاستراتيجية ذات القيمة المهمة والتي لا غنى عنها لمنظمة في تعاملاتها مع أصحاب المصالح، لأن مستقبل المنظمة يعتمد على سمعتها لدى زبائنها، وهذه السمعة هي التي تسهم في التمييز وتعزيز قدرة المنظمات المعاصرة على استمراريتها وتنافسيتها في البيئة الدينامية وإضافة قيمة لها، ورفع قيمة أسهمها في سوق المنافسة.

وتتأثر سمعة المنظمة بعدة عوامل، منها جودة السلع والخدمات التي تقدمها المنظمة، وأدائها المالي، وسياسات التوظيف والاحتفاظ بالموارد البشرية المؤهلين، وقدرتها على التواصل الفعال مع الزبائن وأصحاب المصالح ومساهمتها في حل المشكلات الاجتماعية والبيئية، وتلعب دورًا هامًا في نجاحها واستمراريتها في سوق مليء بالمنافسة والتعقيد؛ لأنها تؤثر على قرارات الزبائن والمستثمرين والموردين والشركاء، وتحدد مدى قبولهم للتعامل مع المنظمة وثقتهم فيها، ومن أجل الحفاظ على سمعة المنظمة بشكل مستدام، يجب على المنظمات الاهتمام بتحسين أدائها وتحقيق معايير الجودة العالمية، وتطوير سياسات التوظيف والحفاظ على الموظفين، والتواصل مع الزبائن بطريقة فعالة وواضحة، والانعكاس على رغبة المنظمة ومركزها التنافسي، وفي ضوء هذه المعطيات التي تناولت الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة في بيئة إقليم كردستان - العراق، وبناء على ما سبق يتكون هيكل البحث من أربعة محاور، إذ خصصنا المحور الأول لمناقشة وعرض منهجية البحث، بينما قدم المحور الثاني التأصيل الفلسفي الفكري للاستثمار في الموارد البشرية من حيث المفهوم والأهمية والأهداف وأبعادها، إضافة إلى سمعة المنظمة من حيث المفهوم والأهمية والأهداف وأبعادها، بينما تناول المحور الثالث تحليل أبعاد الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة، وفي المحور الرابع نذكر مجموعة من الاستنتاجات والاقتراحات التي تم التوصل إليها من خلال البحث.

1. منهجية البحث:

يستعرض هذا البحث الإطار العام للبحث، ومنهجيته، والأدوات الإحصائية المعتمدة لتحليل البيانات واختبارات الفرضيات، ومجموع البحث وعينته، على النحو الآتي:

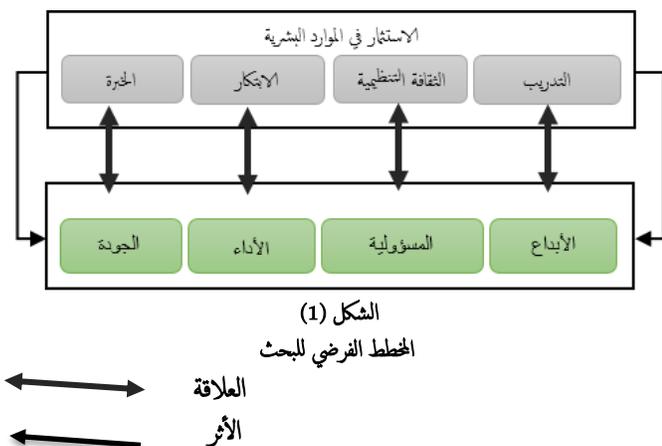
المستخلص:- يهدف هذا البحث إلى تحليل دور الاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتحديد الإطار النظري والميداني لمفاهيم ومتغيرات البحث، وقد استخدم الباحثان استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع (100) استمارة على أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني في السليمانية، جامعة السليمانية التقنية، وتم الحصول على (91) استمارة صالحة للتحليل، ومن أجل اختبار فرضيات البحث تم اختبار علاقات الارتباط والتأثير من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS V.26)، وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين الاستثمار في الموارد البشرية، وسمعة المنظمة، ووجود تأثير موجب ذات دلالة معنوية لأبعاد الاستثمار في الموارد البشرية (التدريب والتطوير، والثقافة التنظيمية، والابتكار والتجديد، والخبرة) في دعم سمعة المنظمة بأبعادها: (الابداع، المسؤولية الاجتماعية، الأداء المالي والجودة) في المنظمة المبحوثة، وكان لبعد الخبرة التأثير الأكبر بين أبعاد الاستثمار في الموارد البشرية الأربعة في دعم سمعة المنظمة، وبناء على ذلك **فقد اقترحت الباحثان** ضرورة تعزيز واستثمار المزيد في الموارد البشرية من خلال تطوير مهاراتهم وتحسين مستواهم العلمي، وخاصة في المؤسسات الأكاديمية، لأن الموارد البشرية هي سبب كل تقدم ونتائج جيدة، حيث إن رأس المال البشري هو مصدر كل ابتكار وتحسين سمعة الجامعة.

الكلمات الدالة: الاستثمار في الموارد البشرية، سمعة المنظمة، المعهد التقني في السليمانية.

المقدمة:

في سياق بيئة الأعمال الديناميكية التي تتميز بعدم اليقين، والمليئة بكل من التغييرات والتحديات، يعتبر الموارد البشرية المتغير المحوري في أية منظمة معاصرة، إذ بدون الموارد البشرية تفقد الأصول المادية قيمتها تمامًا، فهي تمثل أهم المكونات الرأسمالية لأنه لديه القدرة على كسب الخبرة والمعرفة والابتكار والتغلب على ندرة الموارد الطبيعية، لذا يشير الاستثمار في الموارد البشرية إلى جهود المنظمات لتطوير وتحسين الأداء بشكل مستمر وتحسين بيئة العمل والعلاقات بين الموظفين والإدارة، لذلك فإن الاستثمار في الموارد البشرية هو عنصر أساسي لنجاح أية منظمة معاصرة لتحقيق فوائد عديدة كزيادة

1.1. مشكلة البحث:



المصدر: من إعداد الباحثان.

5.1. فرضيات البحث:

في ضوء مشكلة البحث والمخطط الفرضي فإن البحث يحاول اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: تختلف الأهمية الترتيبية لأبعاد الاستثمار في الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة باختلاف وجهات نظر المستجيبين.

الفرضية الثانية: تختلف الأهمية الترتيبية لأبعاد سمعة المنظمة في المنظمة المبحوثة باختلاف وجهات نظر المستجيبين.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة، مجتمعة ومنفردة في في المنظمة المبحوثة، وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تدريب وتطوير الموظفين وسمعة المنظمة.

- الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية وسمعة المنظمة.

- الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الابتكار والتجديد وسمعة المنظمة.

الفرضية الفرعية الرابعة: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخبرة وسمعة المنظمة.

الفرضية الخامسة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة، مجتمعة ومنفردة في المنظمة المبحوثة، وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: هناك تأثير إيجابي ذات دلالة معنوية لبعد تدريب وتطوير الموظفين في دعم سمعة المنظمة.

- الفرضية الفرعية الثانية: هناك تأثير إيجابي ذات دلالة معنوية لبعد الثقافة التنظيمية في دعم سمعة المنظمة.

- الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثير إيجابي ذات دلالة معنوية لبعد الابتكار والتجديد في دعم سمعة المنظمة.

6.1. منهج البحث:

اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يركز على استطلاع الآراء وتمييز هذا الأسلوب بنظرة شمولية وكونه أنسب المناهج لطبيعة البحث الحالي وأهدافها

يعتبر التوجه نحو خلق سمعة المنظمة من أهم الأمور التي أصبحت المنظمات المعاصرة تركز على تحقيقها نظراً للمنافسة والانفتاح العالمي الذي يفرض عليها مواجهة لبقائها واستمرارها المستدام، وذلك من خلال الاهتمام بالاستثمار في الموارد البشرية، فالموارد البشرية لديها قدرة على الإبداع والاختراع والابتكار والتجديد بشكل مستمر، وفي ظل مفهوم سمعة المنظمة أصبحت هناك ضرورة ملحة للاهتمام بالاستثمار في الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة باعتباره أهم عناصر التفوق في المنظمات في العصر الحالي، ذلك أن الاهتمام بالاستثمار في الموارد البشرية، والرقى بها لأعلى المستويات سيؤدي إلى تحسن سمعة المنظمات، مما تقدم يمكن تلخيص مشكلة البحث في تحديد دور الاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة من خلال عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني في السلمانية، جامعة السلمانية التقنية -العراق، ومن هنا تبرز مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- أ. ما هو تواجد مستويات الاستثمار في الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة؟
- ب. ما هي مستويات سمعة المنظمة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في المنظمة المبحوثة؟
- ت. ما هي العلاقة بين الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة في المنظمة المبحوثة؟
- ث. ما هو تأثير الاستثمار في الموارد البشرية، وأبعاده في دعم سمعة المنظمة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في المنظمة المبحوثة؟

2.1. أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث من خلال المتغيرات المبحوثة: الاستثمار في الموارد البشرية، وسمعة المنظمة، وهي متغيرات ذات أهمية كبيرة في زيادة الأرباح للمنظمات المعاصرة، وتمثل بالنقاط التالية:

- أ. صياغة إطار مفاهيمي معاصر لمتغيرات البحث وأبعاده الفكرية وتجسيد متغيراتها في إطار نظري وتطبيقي.
- ث. الاستفادة من طبيعة العلاقات والتأثير القائمة بين متغيرات البحث بالشكل الذي ينعكس إيجاباً على تحقق أهداف المنظمات المعاصرة.
- ج. تبع أهمية البحث من أنها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع الاستثمار في الموارد البشرية ودوره في دعم سمعة المنظمة.

3.1. أهداف البحث:

في ضوء عنوان البحث المقترح فإن البحث يهدف إلى:

- أ. تقديم إطار نظري مفاهيمي حول متغيرات البحث وأبعاده الرئيسية.
- ب. التعرف على دور الاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة.
- ت. معرفة على مستوى متغيرات البحث في المنظمة المبحوثة.

4.1. نموذج البحث الافتراضي

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث الحالي في ضوء إطارها النظري والتطبيقي بناء مخطط افتراضي ويوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات النموذج، والتي تعطي تصورات أولية لفرضيات وتسؤلات ومشكلة البحث، ويتضمن المخطط المتغيرات الرئيسة للبحث:

(135)، وهي وحدة التحليل التي تخضع للبحث إذ مثلت عينة البحث مجتمع البحث بنسبة (100%) أما عينة البحث فبلغ عددهم (91) عضواً، وعلى وفق الإجابات التي تم الحصول عليها من أعضاء الهيئة التدريسية الذين أجابوا عن فقرات الاستبانة على وفق آرائهم، وفيما يلي النتائج المستخلصة منهم في الجدول رقم (1).

الجدول (1)

توزيع المستجيبين وفق خصائص الشخصية

| ت | الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------------------|---------|----------------|
| 1 | ذكر | 49 | 53.8 |
| 2 | أنثى | 42 | 46.2 |
| المجموع | | 91 | %100 |
| ت | الفئات العمرية | التكرار | النسبة المئوية |
| 1 | أقل من 30 سنوات | 9 | 9.9 |
| | 30-40 سنة | 38 | 41.8 |
| 2 | 40-50 سنة | 39 | 42.9 |
| 3 | 50 سنة فأكثر | 5 | 5.5 |
| المجموع | | 91 | %100 |
| ت | التحصيل الدراسي | التكرار | النسبة المئوية |
| | دبلوم عالي | 2 | 2.2 |
| 1 | ماجستير | 72 | 79.1 |
| 2 | دكتورا | 17 | 18.7 |
| المجموع | | 91 | %100 |
| ت | مدة الخدمة بالسنوات | التكرار | النسبة المئوية |
| 1 | 5-10 | 11 | 12.1 |
| 2 | 11-15 | 24 | 26.4 |
| 3 | 16-20 | 36 | 39.6 |
| 4 | 21 سنة فأكثر | 20 | 22.0 |
| المجموع | | 91 | %100 |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات استبانة ونتائج SPSS .

أ. الجنس: يتضح من نتائج الجدول (1) أن أكبر نسبة من المستجيبين في عينة البحث هم من الذكور، وقد وصلت (53.8%)، في حين أن النسبة المئوية للإناث هي (46.2%)، مما يدل على أن الذكور يشكلون الأغلبية في أعضاء الهيئة التدريسية في المنظمة المبحوثة، وهو ما عليه الحال في أغلب مؤسسات الإقليم.

ب. العمر: وبين الجدول (1) بأن أغلبية الأفراد المستجيبين هم من الفئة العمرية (41-50) سنة، حيث شكلت نسبة (42.9%)، وتلتها الفئة العمرية (31-40) وكانت نسبتهم (41.8%)، ثم الفئة العمرية (أقل من 30) سنوات وبلغت نسبتهم (9.9%)، وأخيراً، الفئة العمرية (51 سنة فأكثر) وشكلت نسبة (5.5%)، مما يدل على أن غالبية أعضاء هيئة التدريس في المنظمة المبحوثة هم من الفئة العمرية الناضجة والتي لازالت تمتلك القدرات الذهنية والجسدية المؤهلة للعمل بمستويات عالية.

ت. التحصيل الدراسي: يتضح من الجدول (1) بأن نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير جاءت في المرتبة الأولى بنسبة مئوية بلغت (79.1%)، والحاصلين على شهادة الدكتورا بنسبة مئوية قد بلغت (18.7%)، وأخيراً، الحاصلين على شهادة الدبلوم

وكونه مظلة واسعة للبحوث والدراسات الإنسانية، حيث يتم اقتران وصف الحالة بتحليلها ومن ثم استخلاص النتائج والمؤشرات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات ويستخدم التحليل لأغراض تحديد النتائج والوقوف على أبرز المؤشرات لاختبار صحة الفرضيات أو نفيها.

7.1. حدود البحث:

حدّد البحث بعدد من المحددات المكانية والزمانية والبشرية وهي كالآتي:

أ. الحدود المكانية: اقتصر البحث على الاستثمار في الموارد البشرية وأثرها على سمعة المنظمة.

ب. الحدود المكانية: طبق البحث الحالي على عينة من المعهد التقني في السليمانية، جامعة السليمانية التقنية، ضمن حدود مدينة السليمانية حصراً.

ت. الحدود الزمانية: تمثلت في مدة إعداد البحث التطبيقية في المعهد التقني في السليمانية المبحوثة، والتي بدأت بالزيارات الأولية لتشخيص مشكلة البحث ومقابلة أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني في السليمانية، ودراسة آرائهم ومقترحاتهم حول البحث وأهدافه فضلاً عن توزيع الاستبانة وإعادتها لفترة الفصل الدراسي لعام الدراسي 2022-2023.

ث. الحدود البشرية: يختبر البحث الحالي فرضياته على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني في السليمانية، جامعة السليمانية التقنية /إقليم كردستان-العراق.

8.1. أساليب جمع البيانات والمعلومات:

بغية الحصول على البيانات اللازمة لإتمام البحث والوصول إلى النتائج وتحقيق الأهداف فقد اعتمدت الباحثتان في الجانبين النظري والعملي على الأساليب الآتية:

أ. المصادر العلمية: تم الاستعانة لإغناء البحث بالكتب العربية والأجنبية والدوريات والأنترنيت للاطلاع على معلومات عن موضوع الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة.

ب. الاستبانة: تم الاعتماد على استبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الخاصة بمتغيرات البحث وقد روعي في صياغتها قدرتها على قياس مجالات البحث ومتغيراته، وتتكون الاستبانة من جزئين يتضمن: الجزء الأول المعلومات الخاصة بأفراد العينة، حيث تعرف الباحثتان من خلالها على مواصفات هذه العينة، ويتضمن الجزء الثاني مجموعة من الأسئلة تخص مجالات دور الاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي.

9.1. الأساليب الاحصائية المستخدمة في البحث:

يعتمد البحث لوصف ومناقشة البيانات والمعلومات التي يتم تفرغها وتبويبها إحصائياً، واختبار الفرضيات على مجموعة من الأدوات والأساليب الاحصائية، تتمثل بـ (مقياس الفا كروناخ، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، ومعامل ارتباط بيرسون، واستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد والانحدار المتدرج والانحدار الخطي البسيط، واختبار (T)، واختبار (F).

10.1. وصف مجتمع وعينة البحث:

يعد تحديد مجتمع البحث من المحاور المهمة التي تسهم إسهاماً مباشراً في نجاح أو فشل البحث، باعتباره المصدر الأساسي للحصول على البيانات الخاصة بالبحث، واختبر البحث فرضياته في المعهد التقني في السليمانية، جامعة السليمانية التقنية، بينما يمثل جميع أعضاء مجالس الهيئة التدريسية في المعهد التقني في السليمانية مجتمع البحث البالغ عددهم

(8 : 2017, O'riodan) بأن أحد الأسس الفكرية الأكاديمية لإدارة الموارد البشرية هو أن الأفراد ومهاراتهم وخبراتهم وقدراتهم الجماعية يجب اعتبارها كصيد قيم للميزة التنافسية المستدامة وليس كتكلفة مالية.

وتمكن الباحثان من التوصل الى تعريف إجرائي للاستثمار في الموارد البشرية من خلال الاعتماد على التعريفات الآتية:

عرفه كل من (Perera & Thrikawala, 2012: 25) بأنه الأصول غير الملموسة في منظمات الأعمال والتي تدل على المهارات والمعرفة والذكاء وتعليم الموظفين على حل المشكلات، والأفكار المبتكرة لتحقيق أهداف المنظمة الاستراتيجية في المدى الطويل، ويرى (Manzurul Arefin, Hossin, 2018 : 141) بأنه عملية تخصيص موارد المنظمة في شكل برامج خاصة وإجراءات تهدف إلى تطوير معرفة الموارد البشرية والمهارات التنافسية المتعلقة بالوظيفة، ويعرفه كل من (صلحاي، 2018 : 75) بأنه مجموعة من المفاهيم والمعلومات والمعارف من ناحية، والمهارات والخبرات والأداء من ناحية ثانية، والقيم والثقافة والمثل من ناحية ثالثة، والتي يحصل عليها الموارد البشرية عن طريق نظم التعلم النظامية وغير النظامية بما يساهم في تحسين إنتاجيته وزيادة الفوائد والمنافع الناجمة عن عمله، وأشار (Baharin et al , 2020 : 140) إلى أنه جميع عمليات التوظيف والإدماج والتطوير والتدريب في المنظمات، والتنظيم والنقل، والذي يساهم في تعزيز معرفة الأفراد ومهاراتهم وخبراتهم، كما يساهم في تحسين الأداء المالي.

وبناء على ما سبق ونظراً لاختلاف الآراء حول الاستثمار في المورد البشرية نلاحظ أن مفاهيمه تختلف باختلاف تلك الآراء، وعليه **ترى الباحثان** بأن الاستثمار في الموارد البشرية هو أصل غير ملموس وغير مدرج في الميزانية العمومية للمنظمة، ويشمل صفات مثل: الخبرة والمهارات للموارد البشرية ويتم تحسينها من خلال الاستثمار في التدريب والتعليم وإعداد التقارير والتحليلات لتحسين جودة الموارد البشرية بما يحقق المنفعة والفائدة والقيمة المضافة للمنظمة وبالتالي تحقيق سمعة جيدة للمنظمة.

2.1.2. أهمية الاستثمار في الموارد البشرية

مع التطورات الكبيرة التي شهدتها العالم في العقود الأخيرة وما حملته من ثورة معرفية وما يرافقتها من مظاهر وما يميزها من عولمة وسيادة مجتمع المعرفة، أضحى الاستثمار في الموارد البشرية من خلال كل من التعليم والتدريب ذا أهمية بالغة لمنظمات الأعمال (صلحاي، 2018 : 78)، وتعتبر الموارد البشرية من المقاييس الأساسية التي تقاس بها ثروة الأمم لأنها من المكونات الرأسمالية والأصول المؤثرة في الوضع المالي والاقتصادي للمنظمات، حيث أصبح الموارد البشرية ودرجة كفاءته هو العامل الحاسم لتحقيق التقدم والاستدامة (عبدالله وآخرون، 2014 : 37)، وأشار دراسة (Madhoun, 2020: 51) بأن جميع التجارب والدراسات التي أجريت في الدول المتقدمة أثبتت بأن مصدر قوة النجاح هذه الدول وتقدمها يمكن من خلال مواردها البشرية، والتي قامت بتطويرها وتمييزها عن طريق التدريب والتعلم المستمر وظهرت نتائجها بزيادة الإنتاج في تلك الدول، وأكد (بشير، 2014 : 2) أن الموارد البشرية تعتبر من أهم القوى ذات الأثر في تشكيل حركية المنظمات، فهي من تنتج القرار الذي يتيح للمنظمة فرص النجاح، أو يتسبب في المشكلات المصحوبة بالخسائر، فكثيراً ما ينسب الفشل إلى ضعف الموارد البشرية، وهو ما أدى إلى اهتمام بالغ ومستمر بهذا المورد.

ويشير (Beunont, 2016) من خلال دراسة (خلف والقيسي، 2016 : 380) إلى أن هناك مجموعة من العوامل زادت من الاهتمام بالاستثمار في الموارد البشرية على النحو الآتي:

العالي بنسبة مئوية قد بلغت (2.2%)، وتدل هذه النسب على أن أغلبية أعضاء المنظمة المبحوثة هم من حملة شهادة الماجستير.

ث. مدة الخدمة بالسنوات: يوضح الجدول (1) أن نسبة (39.6%) من المستجيبين لديهم سنوات خبرة (16-20)، أما نسبة (26.4%) فكان للذين لديهم خبرة تتراوح بين (11-15) سنة، بينما ذهبت نسبة (22%) للذين لديهم خبرة تتراوح بين (5-10) سنة (فأكثر). وأخيراً، جاءت نسبة (12.1%)، للذين لديهم خبرة تتراوح بين (5-10)، وتؤكد هذه النتائج توفر الخبرات لأعضاء هيئة التدريس في المنظمة المبحوثة.

2. الإطار النظري

2.1. الاستثمار في الموارد البشرية

2.1.1. مفهوم الاستثمار في الموارد البشرية

إن مفهوم الموارد البشرية ليس بذلك المفهوم الجديد في الأدبيات الإدارية، وكانت بدايات الاهتمام بالموارد البشرية يرجع إلى آدم سميث والذي أشار إليه خلال القرن (18)، وفي هذا الصدد يرى أن توجيه الاستثمار إلى الأنشطة التعليمية يؤدي إلى تكوين نوع خاص من رأس المال يسمى رأس المال الدائم والمتمثل في المعرفة والعلم (خلف والقيسي، 2016 : 389)، غير أن هذا المفهوم سرعان ما أخذ المزيد من الاهتمام خلال السنوات القليلة الماضية، وأصبح من ضمن المواضيع الأكثر دراسة في منظمات الأعمال ومحل التركيز والمناقشة، ولعل الدليل الأبرز على ذلك هو حصول أحد أهم الباحثين فيه على جائزة نوبل في الاقتصاد عن أعماله التي تناولت نظرية رأس المال البشري وتعني بذلك شولتز (Schultz)، والتي أبرزت وعالجت كيفية تحصيل الأفراد والمنظمات على المزيد من العوائد المالية من خلال الاستثمار في الموارد البشرية والعمل على تحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم (صلحاي، 2018 : 73).

يعتبر موضوع الاستثمار أحد أساسيات الإدارة المالية والاقتصادية المعاصرة، والتي لا غنى عنها لأي مشروع تجاري، وتمتد صلاحية الاستثمار من الموارد المادية، ككسائر موجودات ثابتة ومتداولة لمشروع قائم إلى الموارد البشرية، كما أن الموارد البشرية تعتبر أحد أهم الأصول في المنظمة التي يجب استثمارها بشكل فعال من خلال تطويرها وتمييزها بما يتناسب مع تطور البيئة الديناميكية وما يحقق الفائدة والمنفعة والقيمة المضافة للمنظمة (رمول، 2016 : 25)، لما سيحققه لها من نتائج على مستوى ارتفاع قدرات وإمكانات العاملين، والحصول على مجموعة من الأفكار الجديدة والخلاقة التي ترتقي بمستوى أداء المنظمة إلى التميز، من خلال المناخ الاستثماري وبرامج التعليم والتدريب والنتائج التي توفرها للمنظمة، لتكوين رأس مال بشري ذو جودة فائقة (Ahmed, 2010: 220) و (Azam &)، لذلك ركزت الإدارة الحديثة على تكوين رأس المال البشري والقيمة المضافة التي تنشأ منه، فهي تسعى للاستثمار في الموارد البشرية لتفعيل هذا التكوين، لأن الهدف الأساسي للمنظمات المعاصرة هو تسويق منتجاتها وكسب ثقة زبانتها من أجل البقاء بقوه واستمرارية في السوق، فمفتاح نجاحها يكمن في قدرتها على الإدارة الجيدة لمواردها البشرية، والتي تتضمن الاحتفاظ بهم وتطويرهم والاستثمار فيهم بشكل مستمر لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة (سديري، 2023 : 25)، وقد بينت نظرية رأس المال البشري كما أشار إليها (Zakaria, 2011: 52) في مشاركة الموارد البشرية في عمليات الإنتاج، بأنه يعتبر شكلاً من أشكال رأس المال للمنظمة، وقد أكدت الدراسات والتجارب على أن المنظمات تتحصل على فوائد مالية جراء استثمارها في هذا المورد القيم، فقد صنفت القدرات البشرية ضمن الأصول المادية للمنظمة، وأكدت دراسة

ومؤهلين لسوق العمل عند انتهاء الدراسة مباشرة حتى يخضعوا لبرامج تدريبي في أماكن عملهم أو خارج عملهم، إذ إنها تعد الوسيلة المثالية لتعظيم العوائد وإثراء خبراتهم المهنية للموارد البشرية في منظمات الأعمال.

2.1.4. أبعاد استثمار الموارد البشرية

إن عملية تحديد أبعاد لقياس الاستثمار في الموارد البشرية من المواضيع التي لها أهمية كبيرة في البحوث العلمية والأكاديمية، حيث تنطرق أغلب الباحثين لمكوناتها وأبعادها والتي أخذت فكر جدلي في مجال تحديد تلك الأبعاد، وبالتالي ستحاول الباحثان تناول آراء الباحثين والكتاب حول الأبعاد موضحة ذلك بالجدول رقم (2):

الجدول رقم (2)

آراء بعض من الكتاب والباحثين حول أبعاد الاستثمار في الموارد البشرية:

| ت | الباحث | الاستثمار الموارد البشرية |
|---|-------------------------------|---|
| 1 | (شبير، 2015:7) | المعرفة، الخبرة، المهارة، التدريب، الابتكار والتجديد. |
| 2 | (المشهداني والزيدي، 2016:271) | المهارة، القيادة، القيم الثقافية، التدريب. |
| 3 | (عبد المنعم، 2017:16) | تحفيز المواهب والمبدعين، التدريب، الاختيار والتوظيف. |
| 4 | (المدفوني، 2017:30) | المعرفة العلمية (الاستثمار التعليمي)، الدورات وأنشطة البحث العلمي (الاستثمار التدريبي)، الاستدامة. |
| 5 | (مختار، 2019:39) | التعلم، التغذية المتوازنة، الصحة والرعاية الاجتماعية، التدريب. |
| 6 | (المدهون، 2020:49) | المهارات والقدرات العاملين، مؤهلات خبرة العاملين، الابتكار، الابداع العاملين، تعاون الجماعي للعاملين. |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر المذكورة سابقاً.

في ضوء ما تقدم يمكن القول: إن هناك اختلاف بين الدراسات في تناول بعض الأبعاد لطبيعة الدراسة وموضوعاتها المختلفة، ومجال التطبيق الذي طبقت عليه كل دراسة، تم الاعتماد على الأبعاد الآتية لملائمتها مع موضوع الدراسة الحالية وهي: (شبير، 2015:7)، (المشهداني والزيدي، 2016:271)، (المدهون، 2020:49) والتي هي: (التدريب والتطوير، والثقافة التنظيمية، والابتكار، والخبرة):

البعد الأول: التدريب والتطوير

إن التدريب والتطوير عملية مستمرة يتم من خلالها تحسين مستوى الموارد البشرية في موقع العمل من خلال تعليمهم مهارات جديدة، وتحسين معارفهم الحالية، وتعزيز كفاءتهم وفعاليتهم في تخصص عملهم، وتتضمن عملية التدريب والتطوير تحليل احتياجات الموظفين والمنظمة لتحديد موضوعات التدريب اللازمة، وتطوير وتنفيذ البرامج التدريبية والتعليمية، وتقييم النتائج وتحديث البرامج التدريبية بشكل دوري (المدهون، 2020:48)، وتعد عملية التدريب والتطوير عنصراً أساسياً في تحقيق النجاح والاستدامة في أية منظمة كما أشار إليها دراسة (حسن، 2004:32)، حيث إن الموارد البشرية هي المورد الرئيسي للمنظمة، وتمثل رأس المال البشري الأساسي، ويمكن تحقيق العديد من الفوائد من التدريب والتطوير مثل تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم وفعاليتهم، وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة، وتحسين مستويات الرضا والولاء، وتحسين سمعة المنظمة، وتحقيق تنافسية أكبر في سوق العمل (شبير، 2015:7)، لذلك يجب على المنظمات المعاصرة الاستثمار بشكل دوري في برامج التدريب والتطوير، وتحديثها بشكل مستمر لتلبية احتياجات الموارد البشرية والمنظمة،

أ- إن الموارد البشرية من أهم أصول منظمات الأعمال وأكثرها تأثيراً في أدائها وإنتاجها، فهي تضع الخطط وتنفذها وتحسن الجودة وتساهم في إشباع حاجات ورغبات المستهلك.

ب- إن وجود التطورات التكنولوجية في العصر الحالي، كان لابد لها من وجود موارد بشرية قادرة على مواكبتها وإدارتها واستخدامها بأفضل ما يمكن.

ت- الموارد البشرية هي العقلة والخبرة في تنفيذ أية عملية، فهي الموارد القادرة على تفعيل مجمل الاستثمارات بدقة لتحقيق الاستدامة.

ث- تطور المؤهلات العلمية للموارد البشرية وتلقيهم تعليماً عالياً يزيد من احتياجاتهم وتطلعاتهم ويوسع مداركهم في طلب المزيد.

ج- زيادة حدة المنافسة في سوق العمل جعل الموارد البشرية تبحث عن المنظمات الإنتاجية الأفضل لتطوير قدراتها ومهاراتها لتكون عنصراً ذا خبرة مطلوبة من المنظمات الأخرى.

بما إن الموارد البشرية لها أهمية كبيرة في نشاط أية منظمة فيجب مراعاة بعض الجوانب الأساسية للاستثمار فيه كالآتي (بوشرش، 2016:277):

أ- إن أهمية الموارد البشرية لا تكمن من مدخلاتها وإنما في مخرجاتها أساساً.

ب- إن البعد الكمي في عدد العاملين وسنوات الخدمة وغيرها لا يكون من الأبعاد الحاسمة في تميز عمل المنظمة وتفوقها على المنظمات المنافسة، وإنما يجب البحث عن الموارد البشرية كالموهوبين، وربما يعد هذا سبب دقة الإجراءات في اختيار الموارد البشرية الجديدة.

2.1.3. متطلبات الاستثمار في الموارد البشرية

يعد الاستثمار في الموارد البشرية أهم أنواع الاستثمار في المنظمات المعاصرة وهو في النهاية النمو والتطور والتقدم الحضاري في العالم، إذ أصبح التنافس كبيراً إلى درجة تطلب المنظمات إدارة الموارد البشرية الموهوبة، إذ ترتبط عملية الاستثمار في الموارد البشرية بعدد من الجوانب بالاعتماد على إسهامات أهم المفكرين والاقتصاديين في هذا الموضوع عبر مراحل زمنية مختلفة كإسهامات: (شولتز Schultz، وبيكر Becker، وغاردر Gardner، وبولس جينيتيس Bowels Gintis)، وتمثل بالآتي (المشهداني والزيدي، 2016:274)، (صلحوي، 2018:91)، (بن عفون، 2019:77):

أ- **التعليم**: ويعتبر التعليم من أهم عوامل بناء الموارد البشرية، ويؤدي التطور فيه إلى دفع عجلة النمو المالي والاقتصادي والاجتماعي، وعليه فإن الاستثمار في التعليم يعود بفوائد عديدة على الموارد البشرية والمنظمة، والولادة والعالم ككل، ويعتبر التعليم الجيد من أقوى التدابير المعروفة بقدرتها على التخفيف من حدة الفقر وتعزيز النمو المالي المستدام.

ب- **المعرفة**: وهي الحقائق التي يمتلكها الموارد البشرية بشكل فردي أو جماعي، كما أنها مشتقة من المعلومات وهي ذات مغزى أكثر من المعلومة، فالمعرفة هي "معلومات صالحة للاستعمال وهي ذات مغزى". وعليه فإن المعرفة أكثر من المعلومات، ذلك كونها عولجت إلى درجة أنه يمكن تطبيقها من قبل الموارد البشرية من خلال مشاركتهم في المناقشات والأخذ برأيهم واعتباره استشارات ضرورية لعملية تحسين وتطوير المستقبل في منظمات الأعمال.

ت- **التوظيف**: ويتم من خلال إتاحة فرص العمل للموارد البشرية التي يتم تمييزها وتأهيلها من خلال برامج التعليم والتدريب بما يمكنها من استغلال الخبرات والقدرات والمهارات التي اكتسبتها في إنتاج سلع والخدمات وتقديمها للمجتمع والإسهام في توفير احتياجاته.

ث- **التدريب**: يعتبر وسيلة فعالة لاكتساب المهارات التي تساعد الموارد البشرية على الرفع من إنتاجيتهم، حتى المتميزون من خريجي الكليات والجامعات لن يكونوا مستعدين

على تطوير مهاراتها، وتحسين أدائها، وزيادة فرص نجاحها في الحياة المهنية والشخصية (المشهداني والزيدي، 2016:271).

2.2 . سمعة المنظمة

1. 2. 2 . مفهوم وتعريف سمعة المنظمة

تعود أصل مفهوم سمعة المنظمة إلى عام (1997)، حيث استخدم في وصفها مفاهيم مختلفة، وبالرغم من التركيز الدقيق بين الباحثين في وصف سمعة المنظمة، إلا أنهم لم يتفقوا على مفهومها، ولا على تحديد المكونات التي تضمنتها، ولكن أغلبهم ركز على سمعة المنظمة بأنها الصدق وتبادل الاحترام بين مجموعة واسعة من المنظمات المتنافسة، والمتراكم لمدة طويلة حيث تمثل انطباعات عابرة تتعلق بفترات متعددة تمر بها المنظمة (Bick et al , 2008:12)، وباتت السمعة من أبرز المعايير التي تعتمد عليها المنظمات المعاصرة، فهي تمتلك الدور الإيجابي في حسم رؤية المنظمات من قبل أصحاب المصالح والجمهور والاهتمام الكبير في تحقيق مستوى عالي وإيجابي في منظمات الأعمال في العصر الرقمي، وتعتبر سمعة المنظمة من المفاهيم الحديثة في إدارة المنظمات المعاصرة، حيث أصبح لها الأثر الكبير في تحقيق أهداف المنظمة خاصة في بيئة العمل التي تتسم بحالة عدم التأكد، والتي هي بحاجة ماسة إلى المرونة والتكيف مع الظروف البيئية المحيطة بها، حيث تلعب دورا هاما في الحفاظ على مكانة المنظمات في مواجهة المخاطر والأزمات التي من الممكن التعرض لها في تلك البيئة، ويعتبر مفهوم سمعة المنظمة من المفاهيم الإدارية الهامة، والتي قد تساهم في زيادة معدلات الرضا بين العاملين وجمهور المتعاملين مع المنظمة (صباح، 2020: 25)، وقد أكدت دراسة (Dolatabadi et al., 2012) بأن سمعة المنظمة إحدى أهم الأصول المعنوية التي تعتمد عليها المنظمات المعاصرة بمختلف مجالات عملها وذلك لتحقيق التفوق التنظيمي في ظل الظروف سريعة التغير والمنافسة الشديدة، في السنوات الأخيرة ازداد المنظمات بسمعة المنظمة نظرا لأدراك الإدارة العليا والعاملين لأهميتها في نمو والاستدامة، وكسب ولاء الزبائن والعاملين وأصحاب المصالح ، وأشار اليها كل من (Feldman et al., 2014: 56) بأن السمعة الجيدة للمنظمة تساعد على إدراك الزبائن جودة الخدمات والمنتجات، وبالتالي تتيح لمنظمة زيادة الأرباح، والاحتفاظ بالعاملين الموهوبين في المنظمة ورفع الروح المعنوية للعاملين الذي بدوره ينعكس على إنتاجية المنظمة، وحماية المنظمة من خلال تقليل المخاطر والتعرف على الأزمات المحتملة وتساهم في تكوين التحالفات الاستراتيجية .

وتمكن الباحثان من التوصل الى تعريفها الإجرائي لسمعة المنظمة من خلال الاعتماد على التعريفات الآتية:

عرف كل من (Zavyalova et al, 2016 : 254) بأنه عبارة عن مجموعة من الاحكام الجماعية الثابتة نسبيا، ولفترات طويلة الاجل من زبائن المنظمة، وهذه الاحكام مبنية على نتائج سلسلة زمنية حققت مخرجات ذات قيمة لزبائن المنظمة ، ويرى (Gurieva & Svystun,2018 : 1175) بأن الإدراك المعرفي لصورة المنظمة وتطور أنشطتها من وجهة نظر أصحاب المصالح، وأشار (Park, 2019: 219) بأنه تقدير ورضا الزبون لسمعة المنظمة باعتباره العوامل الاجتماعية، البيئية والاقتصادية لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة ، وعرف (Huynh.2019:110) بأنه عبارة المحرك الحاسم للقيمة التنظيمية والسبب الرئيسي الذي يؤدي إلى كفاءة جيدة للمنظمة ، وأشار (Sánchez-Torné et al, 2020:2695) تنفيذ إجراءات المسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات، وفي المجالات التي تُبذل فيها أكبر الجهود لتحقيق تقييم إيجابي ، ويرى (Truong et al ,2021 : 2)التصور العام لجاذبية المنظمة ومكانتها النسبية الناتجة

وتوفير بيئة داعمة ومحفزة لتطويرها بشكل مستمر لتلبية بيئة ديناميكية (عزيزي وين صويلح، 2021:20).

البعد الثاني: الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية هي مجموعة من القيم والعادات والتقاليد والأنظمة والقوانين التي تؤثر في سلوك الموارد البشرية وفي الأسلوب الذي يمارسونه في إدارة المنظمة واتخاذ القرارات فيها، من أجل الوصول إلى تحقيق أهدافها وسياساتها وممارساتها الإدارية، وتلعب الثقافة التنظيمية دورا رئيسيا على جميع المستويات والأنشطة داخل المنظمات (بركاتي، 2010:40)، حيث تساهم في خلق المناخ التنظيمي الملائم، الذي يعمل على تحسين وتطوير الأداء بشكل ملائم وفعال، مما يساعد على تحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية، وفي ضوء ما تقدم، نجد أن الثقافة التنظيمية تمثل القيم والمعتقدات التي تم ترسيخها ونشرها من قبل المؤسسين الأصليين لها، فهي تُشكل في النهاية تصورات وسلوكيات الموارد البشرية واتجاهاتهم وتصرفاتهم، والتي تنعكس بدورها سلبا أو إيجابيا على جميع عمليات وأنشطة المنظمة، كما أنها تتحكم في قدرة الموارد البشرية على فهم السياسات الادارية الداخلية، وتنفيذ التوجهات الاستراتيجية، والتي تُعنى بتحقيق أهداف المنظمة (عبد الصمد، 2019:52).

البعد الثالث: الابتكار والتجديد

التجديد هو العملية الفكرية التي تساعدنا على توليد الأفكار، فقد عرفه البعض على أنه العملية التي يتم فيها خلق شيء جديد يكون له قيمة ملحوظة للفرد أو الجماعة أو المنظمة أو المجتمع، لذلك يجدد الابتكار مجموعة الخطوات العلمية والفنية والتجارية والمالية اللازمة لنجاح تطوير وتسويق منتجات صناعية جديدة أو محسنة، والاستخدام التجاري لأساليب وعمليات ومعدات جديدة أو محسنة، أو إدخال طريقة جديدة في الخدمة الاجتماعية، وليس البحث والتطوير إلا خطوة واحدة من هذه الخطوات (المدهون، 2020:49)، ويعتبر الابتكار عنصر ضروري للصمود المتواصل في المنظمات لدى طويل من أجل البقاء (عبد الصمد، 2019:33)، ومع ذلك فإنه في عصر المعرفة إذا لم يسمح الوقت بمواصلة الابتكار والتجديد فلن يطول أمد بقاء المنظمات (شبير، 2015:9)، ومن العوامل التي لها أثر على الابتكار والتجديد للموارد البشرية التي يجب أن تراعيها المنظمة هي العوامل البيئية التي تحيط بمواردها البشرية مثل الصحة والسلامة العامة داخل المنظمة وبيئة العمل المناسبة التي تكون بعيدة عن الضجيج والتلوث ووجود تأمين صحي يوفر له العلاج (المدهون، 2020:48).

البعد الرابع: الخبرة

يمكن تعريف الخبرة بأنها المعرفة أو المهارة التي يكتسبها الموارد البشرية من خلال قيامه بمهمة ما أو رؤية شيء معين، أو الإحساس به، كما تعرف بأنها الشيء الذي يحدث للفرد والذي يؤثر على كيفية إحساسه وشعوره، لأن الخبرة هي القدرة على فهم وتطبيق المعرفة والمهارات المكتسبة من خلال العمل السابق والتدريب والتجارب (بركاتي، 2010:52)، وتعتبر الخبرة أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء والكفاءة في المنظمات المعاصرة، حيث تمكن الموارد البشرية التي تمتلك خبرة كافية في مجال معين من اتخاذ القرارات الصحيحة والتصرف بشكل أفضل في المواقف المختلفة التي يواجهها، ويمكن أن تكون الخبرة متعلقة بأي مجال، سواء كانت علمية، أو تقنية، أو تجارية، أو اجتماعية، وقد تكون مكتسبة من خلال العمل في نفس المجال لفترة طويلة، أو من خلال الدراسة والتدريب والتعلم المستمر، ويمكن القول: إن الخبرة تساعد الموارد البشرية

ت-البحث عن نقاط القوة والضعف عند أصحاب المصالح، وتقييم هذه النقاط والتركيز على الفجوة بين الحقائق الداخلية من تصورات أصحاب المصالح وإدارة المنظمة، وان الهدف هو إزالة الفجوة المحتملة والعمل على تخفيض القوة التي تعمل ضد المنظمة وزيادة القوى التي تعمل أو يجب أن تعمل لصالحها.

ث-أن تكون مميزة من خلال تفرد في الخدمة أو المنتج، الرمز، الشعار، استراتيجية. ج-أن تتمتع بالشفافية من خلال الوصول الكامل إلى المعلومات حول المنظمة أو منتجاتها أو خدماتها مما يسمح بإجراء تقييم دقيق لأنشطة الشركة وموثوقيتها. ح-أن تكون متسقة من خلال اتساق المعلومات عن المنظمة والمعلن عنها، وكذلك عدم وجود اختلافات بين صورة المنظمة والقيم التنظيمية الداخلية في الإعلان والاتصالات.

خ-رغبة وإرادة حقيقية لدى قيادة المنظمة في الوصول بسمعتها الجيدة إلى أفضل مستوياتها مقارنة بمثيلاتها من المنظمات المنافسة لها. ز-استدامة بسمعة المنظمة، من أكبر التحديات التي تواجه المنظمات هي الحفاظ على السمعة الجيدة للمنظمة وتقويتها وتمييزها. ر-المصادقية المالية في المنظمة لأنها أكثر العناصر اعتمادية في تقييم أداء المنظمة فوجود وثائق شفافة وحديثة وتحقيق الأرباح لأصحاب المصالح تبني المنظمة مصداقيتها. س-نهوض المنظمة بمسؤولياتها البيئية يضيف إليها قيمة عالية.

4. 2. 2. نماذج لقياس سمعة المنظمة

لقد طور الباحثون العديد من النماذج التي يمكن اعتمادها لقياس سمعة المنظمة وذلك استناداً للمدارس الرئيسية الثلاث لقياس سمعة المنظمة كما أشار إليها (Sala, 2011: 2) بالاعتماد على دراسة (شامية، 2020: 31-30) على نحو الآتي:

أ-المدرسة التقييمية: يتم النظر لسمعة المنظمة من خلال اتجاهاها من وجهة نظر أصحاب المصالح، حيث تركز عادة على النتائج المالية للمنظمة. ب-المدرسة الانطباقية: تتحد سمعة المنظمة في ضوء الانطباق الذي تولده المنظمة لدى الأفراد سواء العاملين أو الزبائن، حيث تركز وجهات نظرهم على أنشطة الموارد البشرية والتسويق والاتصالات للمنظمة. ت-المدرسة العلاقات: تمثل سمعة المنظمة في هذه المدرسة الفجوة بين وجهات نظر أصحاب المصالح الداخليين، الهوية، وأصحاب المصلحة الخارجيين، الصور، حيث يعتمد تقييم المنظمة على وجهات نظر مختلف أصحاب المصالح والتي تشكل في ضوء العلاقة ما بين الصورة وسمعة المنظمة.

5. 2. 2. ابعاد سمعة المنظمة

تعد عملية تحديد ابعاد ومتغيرات بناء سمعة المنظمة من المواضيع التي لها أهمية كبيرة في البحوث الأكاديمية، حيث تنطرق اغلب الباحثين لمكوناتها وأبعادها والتي اخذت فكر جدلي في مجال تحديد تلك الابعاد، بالتالي سيحاول الباحثان تناول آراء الباحثين والكتاب حول ابعاد موضحاً ذلك بالجدول رقم (3):

عن تميز التنظيمي والتركيز على قدرة المنظمة على تقديم قيمة أعلى من القيمة يقدمها منافسوها.

بناء على ما سبق ووفقاً لحالة وطبيعة عمل المنظمات، ولطبيعة أهداف الباحثين المختلفة نلاحظ أن مفاهيمه تختلف باختلاف تلك الآراء، وعليه **وترى الباحثان** بأنه النظرة والتصورات المختلفة التي يراها أصحاب المصالح ومن الأصول النادرة غير قابلة للنسخ أو التقليد التي تراكمت عبر السنوات التي تؤثر على ربحية المنظمة ويمكن تعزيزها من خلال العلاقات الناجمة داخل وخارج المنظمة لتحقيق التفوق التنظيمي في ظل الظروف سريعة التغير والمنافسة الشديدة لتحقيق الاستدامة.

2. 2. 2. أهمية واهداف سمعة المنظمة

أن أهمية السمعة تأتي من حيث إنها تعطي للمنظمة الثقة العالية، وتسهم بشكل مباشر في توفير مناخ تنظيمي متميز يسهم في بلورة صحة المنظمة، وتعمل على زيادة رأس المال وتجذب أفضل المواهب، وتزيد المبيعات وولاء الزبائن، وتجذب الاستراتيجيات المناسبة لاستدامة التنافس، وتجذب منظمات أعمال جدد يزيدون من توسع المنظمة عمودياً وأفقياً لتبنيها بسلوك أخلاقي يوفر حاجزاً يحول بين المنظمة والأوضاع المضطربة ويعمل على تقليل الاحتكاك بين المنظمة والجهات الرقابية الحكومية والتشريعية منها (Griffin, 2008: 6)، وأضاف (Reznik and Yudina, 2018: 380) بأن أهمية سمعة المنظمة تكمن في تطوير مستوى رضا الجمهور والمستفيدين، كما ينظر إليها في معظم الاحيان على أنها اتخاذ تدابير تهدف إلى بناء موقف إيجابي لمجتمع والحفاظ عليه تجاه المنظمة وزيادة ادراكهم لمصورة الحسنة لمنظمة، حيث تتمكن المنظمة عن طريق سمعتها الطيبة بالمحافظة على أموال المستفيدين فيها، وبناء علاقات عامة سلمية وأكثر فعالية في ادراك أصحاب المصالح والذين يؤثرون بشكل كبير في توجيه الآخرين وتكوين وجهات نظر خاصة بهم تساعد في استنباط أماكن القوة والضعف لمنظمة وفقاً لرؤية الزبائن والجمهور والمستفيدين منها.

وتساهم سمعة المنظمة في تحقيق مجموعة من الأهداف من أبرزها (صباح، 2020: 27): أ-السعي لتقديم سلع وخدمات تلي وتسبق رغبات أصحاب المصالح. ب-تعتبر سمعة المنظمة من الأصول غير الملموسة القيمة التي تساهم في تحقيق عوائد وقيمة مضافة للمنظمة، لذا يجب إدارتها بالشكل الأمثل والذي يؤدي لتعظيم القيمة.

ت-تبني صورة إيجابية في مخيلة أصحاب المصالح محققة للمنظمة البقاء والاستمرارية. ث-تهدف إلى تحقيق اعتراف وقبول المجتمع بمستوى عالي وبالصورة المرجوة للمنظمة وما تقدمه من سلع وخدمات.

ج-زيادة العائد وبالتالي زيادة ربحية المنظمة من خلال إرضاء أصحاب المصالح وتحقيق الولاء بينهم وبين المنظمة.

3. 2. 2. المبادئ الرئيسية لبناء سمعة المنظمة

هناك مجموعة من المبادئ الأساسية لبناء سمعة تنظيمية طيبة للمنظمة كما أوضح (Iwu-Egwuonwu, 2011: 204)، (Gurieva, Svystun 2018, 1176)، ومن وجه النظر الباحثان كالآتي:

أ-يجب أن تكون المنظمة مرئية في وسائل الإعلام ومجتمع الأعمال، والتي يتم تحقيقها من خلال الحملات الإعلامية.

ب-يجب أن تبحث المنظمة عن أصحاب المصالح لغرض معرفتهم ومتطلباتهم، وان هذا البحث سيكتشف بشكل ملائم من هم وما هي تفضيلاتهم في المنظمة.

الجدول رقم (3)

آراء بعض من الكتاب والباحثين حول ابعاد سمعة المنظمة

| ت | الباحث | ابعاد سمعة المنظمة |
|---|------------------------------------|--|
| 1 | Sontaite, (Kristensen,2009:138) | هوية المنظمة، صورة المنظمة، ادارة سمعة المنظمة. |
| 2 | (Iwu-Egwuonwu, 2011:4) | جودة الموظفين، جودة الإدارة، الأداء، جودة المنتجات ، قيادة السوق، التوجه بالزبائن. |
| 3 | (Shamma,2012:158) | اخلاقيات المنظمة، الأداء المالي، قيمة المساهمين، أنشطة العلمية التجارية، أنشطة التسويق، العلاقات العامة، العلاقة مع أصحاب المصالح. |
| 4 | (Adeosun & Ganiyu,2013:222) | جودة الاداء، الاداء المالي، جودة المنتجات، الريادة في السوق، جذب الزبائن، السلوك الاخلاقي، المسؤولية الاجتماعية، المواقف الجدية، الشفافية في التعامل، الانفتاح والمصادقية. |
| 5 | Amigó et al., 2014 (:1440) | الأداء الإداري والمالي، جودة الخدمات والسلع، القيادة والتوجيه، المواطنة، الشفافية، الحكم الرشيد، مكان العمل، الابداع. |
| 6 | (مطر، 2018: 29) | المسؤولية الاجتماعية، الإبداع، جودة الخدمة. |
| 7 | (Feito, 2019: 90) | الأداء، الابتكار، المواطنة، جودة الخدمات، الحوكمة، المناخ التنظيمي. |
| 8 | (صباح، 2020: 31) | المسؤولية الاجتماعية، الإبداع، جودة الخدمة، جذب العاملين المتميزين. |

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر المذكورة افاً

إضافة سمات فريدة للمنتجات التي تقدمها سواء كانت سلع أو خدمات لتعزيز جاذبيتها التنافسية، وذلك للاستفادة الزبائن من المرحلة النهائية في تقديم المنتجات، وتحقيق الجودة يتم من خلال بعدين هما تصميم المنتج للتكيف مع وظيفته ونوعيته، وتتوقف على القدرة التنظيمية لتحويل المدخلات إلى مطابقة النواتج، ويرى (Diab,2014:141) بأن العديد من المنظمات تعمل لتحقيق الجودة العالية لخدماتها أو منتجاتها من أجل البقاء والعمل المستمر في سوق المنافسة وتستخدم الجودة كأداة للمنافسة عندما تريد المنظمات النظر في نوعية المدخل إلى إرضاء الزبائن وليس فقط باعتبارها وسيلة لحل المشاكل وخفض التكاليف، ويمكن لأي منظمة تحقيق حصة أكبر في السوق وارتفاع معدل العائد على الاستثمار، وتحقيق رضا الزبائن ، بالإضافة إلى السيطرة على أسعار الخدمات المقدمة من خلال توفير خدمة عالية أو جودة المنتجات المقدمة من خلال هذه المنظمة، في ضوء ما تقدم يتبين لنا بأن الجودة تعتبر من السمات والخصائص الجوهرية في خلق مصداقية للمنظمة على تلبية احتياجات الزبائن ورضائهم والتحكم بالأسعار وجودة المنتجات التي تقدمها المنظمات للزبائن.

البعد الثالث: الأداء المالي

الأداء المالي هو مقياس لتحديد مدى نجاح المنظمة في الاستخدام الأمثل لمواردها في العمل وتوليد الإيرادات، ويستخدم هذا المصطلح أيضاً كمقياس عام لصحة المالية للمنظمة ككل في فترة معينة، ويمكن استخدامها لمقارنة شركات ومصروف مماثلة في نفس الصناعة، أو المقارنة بين الصناعات أو القطاعات ككل (جمعان، 2017: 180)، ويمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء المنظمات، حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى الإنجاز الأهداف بكفاءة وبسهم في إتاحة الموارد المالية، وتزويد المنظمة بفرص استثمارية في مبادئ الأداء المختلفة، والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم (الأغوات، 2015: 38)، ويتحقق الأداء المالي الجيد من خلال تطوير القدرات التنظيمية التي تسهم في زيادة قدرة المصرف على التعامل الصحيح مع البيئة المحيطة، وتساعد في ضمان تنفيذ النشاط بكفاءة، ثم الحصول على الميزة تنافسية (الحديثي، 2010: 32-33)، والعائد على الأصول (ROA) Return On Assets يمكن احتسابه مباشرة بقسمة صافي الدخل بعد الضريبة على إجمالي الأصول، وهذا يقيس قدرة المنظمة في الاستفادة من أصولها، وكذلك قياس قدرة المنظمة في توليد الأرباح أي هذه النسبة تقيس صافي الدخل لكل وحدة من الأصول (Hossan, 2010: 35).

البعد الرابع: المسؤولية الاجتماعية

أشار (Marakova et al., 2019: 238) بأن إجراءات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تعمل على إضفاء الطابع الإنساني على المنظمة وتوجيهها بعيداً عن التركيز على مجرد الربح نحو الاهتمام بأصحاب المصلحة حيث الأجور نفسها غير قادرة على الحفاظ على الروابط العاطفية بين الموظفين ومشروعاتهم، وفي هذا الصدد، قد تعمل المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كعامل ملزم عاطفياً للموظفين بمنظمتهم، ويرى (مزباني، 2016: 11) المسؤولية الاجتماعية تعتبر الإطار الموجه للمنظمات في التعامل مع محيطها، ومدى التزامها بتحقيق رغبات وحاجات أصحاب المصلحة المتعلقة بها، ويؤكد (Coelho, 2023: 5) بأن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هي التزام مستمر، وينص على أن المنظمات يجب أن تساهم في التنمية الاقتصادية مع العمل وفقاً للمعايير الأخلاقية، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في مجتمعات والموظفين، ويعتبرها (الربيع، 2018: 1) بعداً جديداً من أبعاد التنافسية بين المنظمات من شأنه دعم وتقوية صورة المنظمة وبالتالي مصدراً

في ضوء ما تقدم يمكن القول أن هناك اختلاف بين الدراسات في تناول بعض أبعاد طبيعة الدراسة وموضوعاتها المختلفة، ومجال التطبيق الذي طبقت عليه كل دراسة، تم اعتماد من قبل الباحثان على الابعاد الاتية لملامتها مع موضوع الدراسة الحالية وهي (الابداع، والجودة، والأداء المالي، والمسؤولية الاجتماعية):

البعد الأول: الابداع

يعتبر الابداع من الركائز الاساسية لنمو واستمرارية المنظمة لما لها من تأثيرات مستقبلية على نمو المنظمة وتتوقف أساساً على الاستراتيجية التسويقية لها في ظل وجود عدد كبير من المنافسين في سوق العمل، ويجب على المنظمات ان تعتمد على قوة إبداعية جديدة ومتجددة للتمكن من استغلال الفرص الابداعية ومن ثم تحسين المنتجات وبالتالي إشباع حاجات الزبائن (دادن ورشيد 2012: 413)، ويعرف الابتكار بأنه بذور الابداع والذي يحتمل أن يؤثر على الدوافع لتوليد أفكار جديدة للتصورات النفسية للابتكار (تنفيذ أفكار الناس داخل المنظمة) (Amabile 1996:115)، وكثيراً ما يرتبط استخدام مصطلحي الابتكار والاختراع كترادفين بالتكنولوجيا، وذلك بوصفها التوصل إلى فكرة جديدة ومن ثم إلى منتج جديد، كما أشار إلى ذلك كل من (Latham and Mealiea) حيث اعتبراً أن الابتكار والاختراع يمكن أن يستخدموا بشكل متبادل (نجم، 2001: 17).

البعد الثاني: الجودة

ويرى (دادن ورشيد، 2012: 413) الجودة بأنها عبارة عن مجموعة من العمليات والبرامج التدريسية التي تقوم بها المنظمات لعمالها بشكل يشجعهم على عملية الابداع واتخاذ القرارات، ويقول (سويسي والحفاجي، 2015: 72) يمكن تحقيق الجودة من خلال

بسبب التداخل بين المتغيرات فيها، وهذه المشكلة من النوع غير القابل للحل والتي لا يمكن علاجها في بعض الأحيان كما أكد (Hörmann & Hallin, 2015: 330) إذ تُشير معطيات الجدول (5) إلى أنه لا يوجد تداخل خطي متعدد بين المتغيرات، حيث بلغ معامل التباين (VIF) للمتغيرات المستقلة أو لأبعاد استثمار في الموارد البشرية (تدريب والتطوير الموظفين والثقافة التنظيمية والابتكار والتجديد والخبرة) (1.000) لكل المتغيرات، وهو أقل من 5 ومعامل الساحة (Tolerance) يقع ما بين 0.1-1 صحيح).

الجدول (5)
نتائج تحليل التداخل الخطي

| تحليل التداخل الخطي | | المتغيرات المستقلة |
|---------------------------|----------------------|-------------------------|
| معامل السباح Tolerance | معامل التباين VIF | |
| 0.718 | 1.000 | تدريب والتطوير الموظفين |
| 0.694 | 1.000 | الثقافة التنظيمية |
| 0.763 | 1.000 | الابتكار والتجديد |
| 0.683 | 1.000 | الخبرة |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

3.3. فحص استقلالية الأخطاء

تم استخدام معامل (Durbin Watson) من أجل فحص استقلالية الأخطاء، حيث إن قيمة معامل درين واتسون هي (1.378) عند مستوى دلالة (0.05) أي حول القيمة (2) وهذا يعني أن الأخطاء مستقلة عن بعضها البعض وأن الأخطاء كانت عشوائية ولا تؤثر على نتائج البحث.

4.3. اختبار الفرضيات البحث

أختار الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على أنها: تختلف الأهمية الترتيبية لأبعاد الاستثمار في الموارد البشرية في المعهد التقني السلمانية، جامعة السلمانية التقنية المبحوثة باختلاف وجهات نظر المستجيبين، وللتحقق من الفرضية الرئيسة الأولى تم استخدام اختبار T، ويمثل هذا الاختبار مقارنة اختبار t والوسط الحسابي للإجابات على أبعاد الاستثمار في الموارد البشرية (تدريب والتطوير الموظفين والثقافة التنظيمية والابتكار والتجديد والخبرة)، كلا على حدا للأداة (3) على أساس مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، لاختبار هذه الفرضية نستخدم (One-Sample t-Test). وتُشير معطيات الجدول (7) إلى وجود الأهمية الترتيبية لأبعاد الاستثمار في الموارد البشرية إذ جاء ترتيب هذا الأبعاد كالاتي (الثقافة التنظيمية، وتدريب والتطوير الموظفين، والابتكار والتجديد، والخبرة)، وكانت قيمة p-تساوي (0.000) و(0.000) و(0.000) على التوالي، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) قيمة t-المحسوبة بلغت (51.962) و(35.670) و(45.358) و(37.096) على التوالي، وبقية المتوسطات الحسابية (3.2637) و(3.1318) و(3.1186) و(2.8571) على التوالي وكذلك كانت جميعها معنوية مما يدل على وجود أهمية الترتيبية لأبعاد الاستثمار في الموارد البشرية في المعهد التقني السلمانية، جامعة السلمانية التقنية المبحوثة باختلاف وجهات نظر المستجيبين.

لتحقيق الميزة التنافسية لها على أن المسؤولية الاجتماعية حتم على المنظمات تبني هذا النوع من المسؤوليات، ويشير (Torugsa et al, 2012: 486) إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يجب أن تكون مرتبطة بالأنشطة العادية للمنظمة وملف إجراءاتها لتحسين صورتها وسمعتها، تحسن السمعة والصورة من رضا الزبائن وبالتالي زيادة مبيعات وأرباح المنظمة، وهو الهدف من كل إجراء من خلال تعزيز القدرة التنافسية.

3. الإطار التطبيقي للبحث ووصف متغيراته وتحليلها واختبار فرضياته

يهدف هذا المحور إلى التعرف على طبيعة متغيرات البحث، وذلك من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والاعتماد على البرنامج الحاسوب (SPSS- V-26) لأغراض التحليل وصف وتشخيص طبيعة متغيرات البحث وتحليلها، وعلى النحو الآتي:

3.1. اختبارات قبل التوزيع

من أجل ضمان صلاحية الاستبانة في قياس متغيرات البحث، وإثبات الموثوقية تم استخدام معامل كرونباخ ألفا الثبات، وهذا يهدف إلى حساب التكرار (الموثوقية) لإعطاء هذه الاستبانة نفس النتيجة إذا تم إعادة توزيعها أكثر من مرة في نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد المستجيبين عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، ويبين الجدول (4) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا كانت مرتفعة لكل المتغيرات، وحيث بلغت (0.960) للمتغير الاستثمار في الموارد البشرية و(0.955) للسمعة المنظمة و(0.965) للمتغيرات مجتمعة وكانت كلها أكبر من (0.70) كما أكد (Sekaran & Bougie, 2016: 290)، وبهذا يعد الثبات عالياً ويؤكد صلاحية المقياس لدراسة الظاهرة المبحوثة.

الجدول (4)

معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

| المتغيرات | العبارات N of items | معامل كرونباخ ألفا الثبات Cronbach's Alpha |
|------------------------------|------------------------|---|
| تدريب والتطوير الموظفين | 5 | 0.936 |
| الثقافة التنظيمية | 5 | 0.883 |
| الابتكار والتجديد | 5 | 0.864 |
| الخبرة | 5 | 0.858 |
| الاستثمار في الموارد البشرية | 20 | 0.960 |
| الأبعاد | 5 | 0.916 |
| المسؤولية الاجتماعية | 5 | 0.849 |
| الأداء المالي | 5 | 0.912 |
| الجودة | 5 | 0.917 |
| سمعة المنظمة | 20 | 0.955 |
| المتغيرات مجتمعة | 40 | 0.965 |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

3.2. تحليل التداخل الخطي

إنه نوع من التداخل بين المتغيرات في النموذج الإحصائي، وغالبًا ما يؤدي إلى عدم قبول النموذج، حيث إن التداخل الخطي هو نوع من المشكلة التي تؤثر على النموذج

ذات دلالة معنوية بين الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي (0.688^{**}) وقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، ولذلك تقبل الفرضية الرئيسة الثالثة، وتُشير هذه القيمة إلى قوة العلاقة بين الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة على المستوى الكلي في المعهد التقني السلطانية، جامعة السلطانية التقنية المبحوثة في مدينة السلطانية.

الجدول (9)

معامل الارتباط بين الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة على المستوى الكلي

| المغير المستقل | | المغير المعتمد (سمعة المنظمة) | |
|---|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| الاستثمار في الموارد البشرية | Correlation Coefficient | معامل الارتباط | (Sig) القيمة الاحتمالية |
| | Sig. (2-tailed) | 0.688.** | 0.000 |
| .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) ** | | | |
| 91b. Listwise N = | | | |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

ولغرض الوصول إلى مؤشرات تفصيلية حول اتجاه وطبيعة العلاقة بين كل بعد من ابعاد الاستثمار في الموارد البشرية (تدريب والتطوير الموظفين والثقافية التنظيمية والابتكار والتجديد والخبرة) وسمعة المنظمة بدلالة أبعادها الاربع (الأبداع والمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي والجودة) عند مستوى دلالة احصائية (0.05)، وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الثالثة فقد تم تحليل علاقات الارتباط على النحو الآتي:

الفرضية الفرعية الاولى: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تدريب والتطوير الموظفين وسمعة المنظمة بدلالة أبعادها عند مستوى دلالة احصائية (0.05)، وتشير نتائج الجدول (10) إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين تدريب والتطوير الموظفين وسمعة المنظمة، ويدعم ذلك قيمة معامل الارتباط البالغة (0.549^{**})، وقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، تشير هذه النتيجة إلى أن تدريب والتطوير الموظفين تسهم في دعم سمعة المنظمة في المعهد التقني السلطانية، جامعة السلطانية التقنية المبحوثة من وجهات نظر المستجيبين.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية وسمعة المنظمة بدلالة أبعادها عند مستوى دلالة احصائية (0.05)، يوضح نتائج الجدول (10) وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية وسمعة المنظمة، ويدعم ذلك قيمة معامل الارتباط البالغة (0.469^{**})، وقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، تظهر هذه النتائج أن الثقافة التنظيمية في المعهد التقني السلطانية، جامعة السلطانية التقنية المبحوثة تسهم في دعم سمعة المنظمة.

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الابتكار والتجديد وسمعة المنظمة بدلالة أبعادها عند مستوى دلالة احصائية (0.05)، وتشير نتائج الجدول (10) إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين الابتكار والتجديد وسمعة المنظمة، ويستدل على ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البالغة (0.609^{**})، وقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، تشير هذه القيمة إلى تعزيز الابتكار والتجديد من قبل أعضاء هيئة التدريس في المعهد التقني السلطانية، جامعة السلطانية التقنية المبحوثة مما أدى إلى تعزيز في سمعة المنظمة.

الجدول (7)

اختبار t حول متوسط إجابات الاستثمار في الموارد البشرية

| قيمة متوسط الاختبار = 3 | | | | | | أبعاد الاستثمار في الموارد البشرية |
|-------------------------|---------|--------------------|--------|--------------|------------|------------------------------------|
| الأهمية الترتيبية | النتيجة | Mean الوسط الحسابي | قيمة P | درجات الحرية | T المحسوبة | |
| 1 | معنوي | 3.1318 | 0.000 | 90 | 35.670 | 1. تدريب والتطوير الموظفين |
| 2 | معنوي | 3.2637 | 0.000 | 90 | 51.962 | 2. الثقافة التنظيمية |
| 3 | معنوي | 3.1186 | 0.000 | 90 | 45.358 | 3. الابتكار والتجديد |
| 4 | معنوي | 2.8571 | 0.000 | 90 | 37.096 | 4. الخبرة |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

ب- اختبار الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على أنها: تختلف الأهمية الترتيبية لأبعاد سمعة المنظمة في المعهد التقني السلطانية، جامعة السلطانية التقنية المبحوثة باختلاف وجهات نظر المستجيبين، وللتحقق من الفرضية الرئيسة الثانية تم استخدام اختبار T، إذ تشير نتائج الجدول (8) إلى وجود الأهمية الترتيبية لأبعاد سمعة المنظمة في المعهد التقني السلطانية، جامعة السلطانية التقنية المبحوثة، إذ جاء ترتيب ابعادها كآآي (المسؤولية الاجتماعية، الجودة، الأداء المالي، الأبداع)، وكانت قيمة p-تساوي (0.000) و(0.000) و(0.000) و(0.000) على التوالي، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وقيمة t- المحسوبة قد بلغت (43.734) و(45.762) و(37.649) و(31.080)، على التوالي، وقيمة المتوسطات الحسابية (3.0615) و(2.9076) و(2.8593) و(2.6813) على التوالي وكذلك كانت جميعها معنوية، مما يدل على وجود أهمية الترتيبية لأبعاد سمعة المنظمة في المعهد التقني السلطانية، جامعة السلطانية التقنية المبحوثة في مدينة السلطانية، من وجه النظر المستجيبين.

الجدول (8)

اختبار t حول متوسط إجابات أبعاد سمعة المنظمة

| قيمة متوسط الاختبار = 3 | | | | | | أبعاد سمعة المنظمة |
|-------------------------|---------|--------------------|--------|--------------|------------|-------------------------|
| الأهمية الترتيبية | النتيجة | Mean الوسط الحسابي | قيمة P | درجات الحرية | T المحسوبة | |
| 1 | معنوي | 2.6813 | 0.000 | 90 | 31.080 | 1. الأبداع |
| 2 | معنوي | 3.0615 | 0.000 | 90 | 43.734 | 2. المسؤولية الاجتماعية |
| 3 | معنوي | 2.8593 | 0.000 | 90 | 37.649 | 3. الأداء المالي |
| 4 | معنوي | 2.9076 | 0.000 | 90 | 45.762 | 4. الجودة |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

ت- اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة والتي تنص على أنها: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة، مجتمعة ومنفردة في المعهد التقني السلطانية، جامعة السلطانية التقنية المبحوثة بدلالة أبعادها الاربع (تدريب والتطوير الموظفين والثقافية التنظيمية والابتكار والتجديد والخبرة)، للتحقق من صحة الفرضية الرئيسة الثالثة والفرضيات المنبثقة عنها، تم استخدام الارتباط المتعدد والبسيط وعند مستوى دلالة احصائية (0.05)، يوضح نتائج الجدول (9) وجود علاقة ارتباط ايجابية

(B_1) قد بلغت (0.687) وهي تشير إلى أن التغير الحاصل في الاستثمار في الموارد البشرية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في سمعة المنظمة بمقدار (0.687)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (8.909) بأنها قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وبقيمة احتمالية (0.000)، وهذا أيضاً يدعم التأثير المعنوي للاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة وتشير قيمة الحد الثابت (B_0) إلى وجود سمعة المنظمة بمقدار (0.970) حتى لو كانت قيمة الاستثمار في الموارد البشرية صفراً. وهذا يعني قدرة الاستثمار في الموارد البشرية مجتمعاً في تفسير ما قيمته (0.471) من التغيرات الحاصلة في سمعة المنظمة.

الجدول (11)

تحليل تأثير الاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة على المستوى الكلي (مجمعة)

| Model Summary | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|------------|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R2 | معامل الارتباط | Model | نموذج |
| الخطأ المعياري | R Square | معامل التفسير | | | |
| 0.40434 | 0.465 | 0.471 | 0.687 | 1 | |
| ANOVA | | | | | |
| Sig | F | Mean Square | DF | Sum of Squares | Model |
| المحسوبة | درجات الحرية | مجموع المربعات | نموذج | | |
| 0.000 | 79.365 | 12.976 | 1 | 12.976 | Regression |
| | | 0.163 | 89 | 14.551 | Residual |
| | | | 90 | 27.526 | Total |

Dependent Variable: سمعة المنظمة

Predictors: (Constant), الاستثمار في الموارد البشرية

| Coefficients | | | | | |
|--------------|-------|---------------------------|-----------------------------|-------|------------------------------|
| | | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients | | |
| Sig | T | B_1 | الخطأ المعياري | B_0 | Model |
| | | | الناتج | | نموذج |
| 0.000 | 4.445 | | 0.218 | 0.970 | (Constant) |
| 0.000 | 8.909 | 0.687 | 0.069 | 0.617 | الاستثمار في الموارد البشرية |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

وبهدف إعطاء مؤشرات تفصيلية عن تأثير كل بعد من أبعاد الاستثمار في الموارد البشرية (تدريب وتطوير الموظفين، والثقافية التنظيمية، والابتكار والتجديد، والخبرة) في دعم سمعة المنظمة بدلالة أبعادها الأربعة: (الإبداع، والمسؤولية الاجتماعية، والأداء المالي، والجودة) عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الرابعة فقد تم تحليل علاقات الارتباط على النحو الآتي:

الفرضية الفرعية الأولى: هناك تأثير إيجابي ذات دلالة معنوية لبعدها تدريب وتطوير الموظفين في دعم سمعة المنظمة بدلالة أبعادها الأربعة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، حيث تُظهر نتائج الجدول (12) وجود تأثير لبعدها تدريب وتطوير الموظفين في دعم سمعة المنظمة بدلالة أبعادها، وكانت قيمة معامل التفسير ($R^2=0.298$) وأن (0.702) تعود إلى متغيرات عشوائية لم تدخل في مخطط الدراسة الحالية، ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة

الفرضية الفرعية الأربعة: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخبرة وسمعة المنظمة بدلالة أبعادها عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، يوضح الجدول (10) وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين الخبرة وسمعة المنظمة بدلالة أبعادها الأربعة، ويستدل على ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط والبالغة (0.689**)، وبقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، تشير هذه القيمة إلى زيادة في الخبرة من قبل من قبل أعضاء هيئة التدريس في المعهد التقني السلجمانية، جامعة السلجمانية التقنية المبحوثة مما أدى إلى زيادة وتعزيز في سمعة المنظمة.

الجدول (10)

معامل الارتباط بين ابعاد الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة بشكل منفرد

| النتيجة | Sig | سمعة المنظمة | | المتغير المعتمد |
|---------|-------|----------------|---|-------------------------|
| | | معامل الارتباط | القيمة الاحتمالية | |
| معنوي | 0.000 | 0.549** | Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) | تدريب والتطوير الموظفين |
| معنوي | 0.000 | 0.469** | Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) | الثقافية التنظيمية |
| معنوي | 0.000 | 0.609** | Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) | الابتكار والتجديد |
| معنوي | 0.000 | 0.689** | Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) | الخبرة |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

91b. Listwise N =

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

تُشير نتائج معامل الارتباط التي يوضحها الجدول (10) إلى أن العلاقة بين الخبرة وسمعة المنظمة بدلالة أبعادها أقوى علاقة، ثم جاءت العلاقة بين الابتكار والتجديد وسمعة المنظمة بالدرجة الثانية والعلاقة بين تدريب وتطوير الموظفين وسمعة المنظمة التنافسية بالدرجة الثالثة وسمعة المنظمة.

ج- اختبار الفرضية الرئيسة الرابعة والتي تنص على أنها توجد علاقة تأثير موجب ذات دلالة معنوية بين الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة مجتمعة ومنفردة في المعهد التقني السلجمانية، جامعة السلجمانية التقنية المبحوثة، وللتحقق من الفرضية الرئيسة الرابعة تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، إذ تشير نتائج نموذج الانحدار الخطي المتعدد الموصحة في الجدول (11) إلى تأثير الاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة، حيث كانت قيمة معامل التفسير ($R^2=0.471$) ويمكن القول بأن للاستثمار في الموارد البشرية وأبعاده تأثير في دعم سمعة المنظمة بدلالة أبعادها الأربعة (الأداء والمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي والجودة)، فكلما زادت قيمة (R^2) زاد التأثير وأن (0.529) تعود إلى متغيرات عشوائية لم تدخل في مخطط البحث الحالي، ويدعم ذلك قيم F المحسوبة (79.365) عند درجتي حرية (90، 1) وبقية احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وهذا يحقق الانسجام في أن يكون للاستثمار في الموارد البشرية تأثير في دعم سمعة المنظمة. اما قيمة معامل الانحدار

قدرة الاستثمار في الموارد البشرية من خلال الثقافة التنظيمية في تفسير ما قيمته (0.267) من التغيرات الحاصلة في سمعة المنظمة.

الجدول (13)

تحليل تأثير الثقافة التنظيمية في دعم سمعة المنظمة

| Model Summary | | | | | |
|----------------------------|-------------------|-------------|----------------|----------------|-------------|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R2 | معامل الارتباط | معامل التفسير | Model نموذج |
| 0.47624 | 0.258 | 0.267 | 0.516a | | 1 |
| ANOVA | | | | | |
| Sig | F | Mean Square | DF | Sum of Squares | Model نموذج |
| 0.000 | 32.366 | 7.341 | 1 | 7.341 | Regression |
| | | 0.227 | 89 | 20.186 | Residual |
| | | | 90 | 27.526 | Total |

Dependent Variable: سمعة المنظمة
Predictors: (Constant), الثقافة التنظيمية

| Coefficients | | | | | |
|--------------|-------|---------------------------|-----------------------------|----------------|-------------------|
| | | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients | | |
| Sig | t | B ₁ | الخطأ المعياري | B ₀ | Model نموذج |
| 0.000 | 4.755 | | 0.278 | 1.322 | (Constant) |
| 0.000 | 5.689 | 0.516 | 0.084 | 0.477 | الثقافة التنظيمية |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثير إيجابي ذات دلالة معنوية لبعد الابتكار والتجديد في دعم سمعة المنظمة بدلالة أبعادها الأربعة، وعند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، إذ تشير نتائج الجدول (14) إلى وجود تأثير لبعد الابتكار والتجديد في دعم سمعة المنظمة وتدعم قيمة معامل التفسير (R²=0.386) وأن (0.614) تعود إلى متغيرات عشوائية لم تدخل في مخطط الدراسة الحالية، كما أن قيمة (F) المحسوبة (56.047) عند درجتي حرية (90) وقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، وتشير قيمة معامل (B₁) التي بلغت (0.622) إلى أن التغير في الابتكار والتجديد بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في سمعة المنظمة بمقدار (0.622)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (7.486) بأنها قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وقيمة الاحتمالية (0.00)، وفيما يشير قيمة (B₀) البالغة (1.243) إلى وجود سمعة المنظمة حتى لو كانت قيمة الابتكار والتجديد صفراً، وهذا يعني قدرة الاستثمار في الموارد البشرية من خلال الابتكار والتجديد الموظفين في تفسير ما قيمته (0.386) من التغيرات الحاصلة في سمعة المنظمة.

(37.746) عند درجتي حرية (90، 1) وقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، وتشير قيمة معامل (B₁) التي بلغت (0.527) إلى أن التغير في المسؤولية الاقتصادية بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير سمعة المنظمة بمقدار (0.546)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (6.144) بأنها قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وقيمة احتمالية (0.000)، وفيما يشير قيمة (B₀) البالغة (1.749) إلى وجود سمعة المنظمة حتى لو كانت قيمة تدريب وتطوير الموظفين صفراً، وهذا يعني قدرة الاستثمار في الموارد البشرية من خلال تدريب وتطوير الموظفين في تفسير ما قيمته (0.298) من التغيرات الحاصلة في سمعة المنظمة.

الجدول (12)

تحليل تأثير تدريب وتطوير الموظفين في دعم سمعة المنظمة

| Model Summary | | | | | |
|----------------------------|-------------------|-------------|----------------|----------------|-------------|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R2 | معامل الارتباط | معامل التفسير | Model نموذج |
| 0.46602 | 0.290 | 0.298 | 0.546 a | | 1 |
| ANOVA | | | | | |
| Sig | F | Mean Square | DF | Sum of Squares | Model نموذج |
| 0.000 | 37.746 | 8.198 | 1 | 8.198 | Regression |
| | | 0.217 | 89 | 19.329 | Residual |
| | | | 90 | 27.526 | Total |

Dependent Variable: سمعة المنظمة
Predictors: (Constant), تدريب وتطوير الموظفين

| Coefficients | | | | | |
|--------------|-------|---------------------------|-----------------------------|----------------|-----------------------|
| | | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients | | |
| Sig | T | B ₁ | الخطأ المعياري | B ₀ | Model نموذج |
| 0.000 | 9.202 | | 0.190 | 1.749 | (Constant) |
| 0.000 | 6.144 | 0.546 | 0.059 | 0.360 | تدريب وتطوير الموظفين |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

الفرضية الفرعية الثانية: هناك تأثير إيجابي ذات دلالة معنوية لبعد الثقافة التنظيمية في دعم سمعة المنظمة بدلالة أبعادها عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، ويوضح الجدول (13) وجود تأثير لبعد الثقافة التنظيمية في دعم سمعة المنظمة وتدعم معامل التفسير (R²=0.267) وأن (0.733) تعود إلى متغيرات عشوائية لم تدخل في مخطط الدراسة الحالية، كما أن قيمة (F) المحسوبة (32.366) عند درجتي حرية (90، 1) وقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، وتشير قيمة معامل (B₁) التي بلغت (0.516) إلى أن التغير في الثقافة التنظيمية بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في سمعة المنظمة بمقدار (0.516)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (5.689) بأنها قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وقيمة الاحتمالية (0.00)، وفيما يشير قيمة (B₀) البالغة (1.322) إلى وجود سمعة المنظمة حتى لو كانت قيمة الثقافة التنظيمية صفراً، وهذا يعني

الجدول (14)

تحليل تأثير الابتكار والتجديد في دعم سمعة المنظمة

| Model Summary | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|------------|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R2 | معامل الارتباط | Model | نموذج |
| 0.43563 | 0.380 | 0.368 | 0.622 a | 1 | 1 |
| ANOVA | | | | | |
| Sig | F | Mean Square | DF | Sum of Squares | Model |
| المحسوبة | المحسوبة | مجموع المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | نموذج |
| 0.000 | 56.047 | 10.636 | 1 | 10.636 | Regression |
| | | 0.190 | 89 | 16.890 | Residual |
| | | | 90 | 27.526 | Total |

a. Dependent Variable: سمعة المنظمة

b. Predictors: (Constant), الابتكار والتجديد

الجدول (15)

تحليل تأثير الخبرة في دعم سمعة المنظمة

| Model Summary | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|------------|
| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R2 | معامل الارتباط | Model | نموذج |
| 0.39538 | 0.489 | 0.495 | 0.703 a | 1 | 1 |
| ANOVA | | | | | |
| Sig | F | Mean Square | DF | Sum of Squares | Model |
| المحسوبة | المحسوبة | مجموع المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | نموذج |
| 0.000 | 87.082 | 13.613 | 1 | 13.613 | Regression |
| | | 0.156 | 89 | 13.913 | Residual |
| | | | 90 | 27.526 | Total |

a. Dependent Variable: سمعة المنظمة

b. Predictors: (Constant), الخبرة

الجدول (16)

| Coefficients | | | | | |
|--------------|-------|--------------|----------------|----------------|-------------------|
| Sig | t | Standardized | Unstandardized | | Model |
| | | Coefficients | الخطأ المعياري | B ₀ | |
| 0.000 | 5.572 | | 0.223 | 1.243 | (Constant) |
| 0.000 | 7.486 | 0.622 | 0.070 | 0.524 | الابتكار والتجديد |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الإحصائي SPSS

أما فيما يخص التأثير بين أبعاد الاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة في المعهد التقني في السلمانية، جامعة السلمانية التقنية المبحوثة في مدينة السلمانية، فإن نتائج تحليل الانحدار البسيط التي توضحها الجداول (12) و(13) و(14) و(15)، إذ كانت الخبرة هي التأثير الأكبر بين أبعاد الاستثمار في الموارد البشرية الأربعة في دعم سمعة المنظمة وتليها التأثير الابتكار والتجديد، ثم تدريب وتطوير الموظفين وأخيراً التأثير بعدد الثقافة التنظيمية في دعم سمعة المنظمة.

4. الاستنتاجات والمقترحات

4.1. الاستنتاجات

توصلت الباحثان من خلال نتائج اختبار الفرضيات التي تم وضعها في الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات وهي:

- 1- أفرزت نتائج الوصف والتشخيص المستوى المتوسط لأبعاد الاستثمار في الموارد البشرية إذ جاء ترتيب هذه الأبعاد كالتالي: (الثقافة التنظيمية، وتدريب وتطوير الموظفين، والابتكار والتجديد، والخبرة)، مما يدل على وجود الأهمية الترتيبية لأبعاد الاستثمار في الموارد البشرية في المعهد التقني في السلمانية، جامعة السلمانية التقنية المبحوثة من وجه النظر المستجيبين.

الفرضية الفرعية الرابعة: هناك تأثير إيجابي ذات دلالة معنوية لبعد الخبرة في دعم سمعة المنظمة بدلالة أبعادها عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، أظهرت نتائج الجدول (15) وجود تأثير لبعد الخبرة في دعم سمعة المنظمة بدلالة أبعادها الأربعة، وكانت قيمة معامل التفسير (R²=0.495)، وأن (0.505) تعود إلى متغيرات عشوائية لم تدخل في البحث الحالي، ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة (87.082) عند درجتي حرية (90، 1) وبقية احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05). وتشير قيمة معامل (B₁) التي بلغت (0.703) إلى أن التغير في المسؤولية الإنسانية بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في سمعة المنظمة بمقدار (0.703)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (9.332) بأنها قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وبقية احتمالية (0.000)، وفيما تشير قيمة (B₀) البالغة (1.365) إلى وجود سمعة المنظمة، حتى لو كانت قيمة الخبرة صفراً، وهذا يعني قدرة الخبرة الموارد البشرية في تفسير ما قيمته (0.495) من التغيرات الحاصلة في دعم سمعة المنظمة.

- 2- كشفت نتائج التحليل عن المستوى المتوسط لمتغير سمعة المنظمة وبدرجة انسجام متوسط في إجابات المستجيبين مما يبين القدرة في المعهد التقني في السلمانية، جامعة السلمانية التقنية المبحوثة على دعم سمعة المنظمة، كما تُشير النتائج إلى وجود الأهمية الترتيبية لأبعاد سمعة المنظمة في المعهد التقني في السلمانية، جامعة السلمانية التقنية المبحوثة، إذ جاء ترتيب أبعادها كالآتي: المسؤولية الاجتماعية، والجودة، والأداء المالي، والإبداع.
- 3- أفرزت نتائج تحليل البحث وجود علاقات ارتباط معنوية طردية بين الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة، وتُشير هذه إلى قوة العلاقة بين الاستثمار في الموارد البشرية وسمعة المنظمة على المستوى الكلي في المعهد التقني في السلمانية، جامعة السلمانية التقنية المبحوثة.
- 4- تشير النتائج إلى وجود علاقات إيجابية ذات دلالة معنوية بين كل بعد من أبعاد الاستثمار في الموارد البشرية.
- 5- أظهرت نتائج تحليل الدراسة أن أقوى العلاقات هي بين الخبرة وسمعة المنظمة بدلالة أبعادها، وثم جاءت العلاقة بين الابتكار والتجديد وسمعة المنظمة بالدرجة الثانية، والعلاقة بين تدريب وتطوير الموظفين وسمعة المنظمة التنافسية بالدرجة الثالثة، وثم العلاقة المعنوية بين الثقافة التنظيمية وسمعة المنظمة.
- 6- أثبتت نتائج الانحدار المتعدد وجود تأثير معنوي موجب للاستثمار في الموارد البشرية مجتمعة في دعم سمعة المنظمة في المعهد التقني في السلمانية، جامعة السلمانية التقنية المبحوثة، ويمكن القول: إن للاستثمار في الموارد البشرية وأبعاده تأثير في دعم سمعة المنظمة بدلالة أبعادها الأربعة: (الإبداع، والمسؤولية الاجتماعية، والأداء المالي، والجودة).
- 7- كشفت نتائج تحليل الانحدار البسيط عن وجود تأثير موجب ذات دلالة معنوية لأبعاد الاستثمار في الموارد البشرية في دعم سمعة المنظمة في الجامعة المبحوثة، وكانت للخبرة التأثير الأكبر بين أبعاد الاستثمار في الموارد البشرية الأربعة في دعم سمعة المنظمة، ويليهما تأثير الابتكار والتجديد، ثم تدريب وتطوير الموظفين، وأخيراً التأثير لبعده الثقافة التنظيمية في دعم سمعة المنظمة.

المصادر والمراجع

المصادر العربية

أولاً: الرسائل الأطرايح الجامعية

- الأغوات، توفيق سميج محمد، (2015)، دور المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي لشركة البوتاس العربية، رسالة ماجستير - جامعة الاسراء، الاردن.
- بركاتي، حسين (2010)، تنمية الموارد البشرية في ظل اقتصاد مبني على المعرفة. دراسة حالة جامعة المسلية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- بشير، حوشين، (2014)، الاستثمار في رأس المال البشري ودوره في تحقيق استراتيجيه التميز - دراسة حالة اليابان، رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- بن عفون، بلال، (2019)، الاستثمار في رأس المال البشري كوسيلة لتحسين تنافسية المؤسسة، دراسة حالة: الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية نضال -باننة، أطروحة دكتورا، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير الجزائر.
- الحديثي، سري كريم ريشان، (2010)، دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الادوية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة شرق الأوسط، الأردن.
- الربيع، يطو (2018)، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة " مؤسسة لافارج هولسيم 2 بالمسيلة "، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- رمول، رحمة، (2016)، دور الاستثمار في المارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسات، دراسة الحالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للحال الاجراء وكالة أم البواقي، جامعة العربي بن مهيدي-ام البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- سديري، سارة، (2023)، الاستثمار في الموارد البشرية كمحرك للأداء التسويقي في المؤسسة، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم التسيير، الجزائر.

2.4. المقترحات

- 1- ضرورة تعزيز واستثمار المزيد من الموارد البشرية من خلال تطوير مهاراتهم وتحسين مستواهم العلمي، وخاصة في منظمات التعليم العالي والأكاديمية، لأن الموارد البشرية هي سبب كل تقدم ونتائج جيدة، حيث إن رأس المال البشري هو مصدر كل ابتكار وتحسين سمعة الجامعات.
- 2- التركيز على عقد الندوات والاجتماعات، ومناقشة القضايا المتعلقة باستثمار الموارد البشرية، ودعم سمعة المنظمة، والاستفادة من الأفكار والآراء المعروضة، والمشاركة في عمليات صنع القرار المتعلقة بالاتجاهات العلمية، وسبل تحسين سمعة المنظمة.
- 3- ضرورة تعزيز ابتكار وخبرة أعضاء هيئة التدريس والعمل على زيادة الدعم وتوفير بيئة مشجعة لأعضاء هيئة التدريس لاستخدام كافة إمكانياتهم لسمعة المنظمة.
- 4- زيادة الاهتمام بالثقافة التنظيمية وتدريب وتطوير الموظفين وأعضاء هيئة التدريس من خلال تشجيع المشاركة في الدورات التدريبية، وتشجيع روح العمل الجاد، والمنافسة المشروعة بين جميع أعضاء هيئة التدريس، وتحفيزهم على تحمل المخاطر المدروسة للوصول إلى الأداء العالي ودعم سمعة المنظمة.

المشهداني، أمينة عبد الكريم مهدي والزبيدي، غني دحام تناي، (2016). دور رأس المال البشري والأداء المتميز للعاملين في تحقيق التفوق المنظمي بحث ميداني في وزارة النفط العراقية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد(12) العدد (38)، ص269-287.

ثالثاً: الكتب

حسن، راوية (2004)، إدارة الموارد البشرية رؤية المستقبلية، الدار الجامعة للنشر، الإسكندرية، مصر.

سويسي، عزالدين علي والحفاجي، نعمة عباس (2016)، الميزة التنافسية وفق منظور استراتيجيات التغيير التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المدهون، خالد، (2020)، محاسبة المنشآت المالية- بنوك تجارية، شركات التأمين، دار الصفا الفلسطينية للطباعة والنشر، غزة، فلسطين.

نجم، عبود، (2001)، إدارة العمليات النظم والأساليب والاتجاهات الحديثة، الجزء الأول، معهد الإدارة العامة، عمان، الأردن.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

First: Thesis & Dissertation

Hossan, Faruk, A. (2010). Performance evaluation and ratio analysis of Pharmaceutical Company in Bangladesh, Master Thesis, of International Business, University West.

Second : Journals and articles

Adeosun, L., Patrick K., G., Rahim A., (2013). **Corporate Reputation as a Strategic Asset**. International Journal of Business and Social Science, 4(2), 220-225.

Amabile, T. M. (1996). **Features of Creativity as Expressed in the Construction of New Analogical Problems by Intellectually Gifted Students**, Creativity Education Journal, 2(3), 112-125.

Amigó, E., Carrillo-de-Albornoz, J., Chugur, I., Corujo, A., Gonzalo, J., Meij, E., ... & Spina, D. (2014). **Overview of replab 2014: author profiling and reputation dimensions for online reputation management**. In Information Access Evaluation. Multilinguality, Multimodality, and Interaction: 5th International Conference of the CLEF Initiative Springer International Publishing, 307-322.

Azam, Muhamamd, & Ahmed, Ather Maqsood, (2010). **The Role of Human Capital in Economic Development Evidence for Pakistan: 1961 – 2009**. Institute of Interdisciplinary Business Research, 2(4), 220 – 233 .

Baharin, R., Syah Aji, R. H., Yussof, I., & Mohd Saukani, N. (2020). **Impact of human resource investment on labor productivity in Indonesia**. Iranian Journal of Management Studies, 13(1), 139-164.

Bick, G., Abratt, R., & Bergman, A. (2008). **Perceptions of the corporate identity management process in South Africa**. South African Journal of Business Management, 39(3), 11-20.

شامية، مصطفى يوسف حسن، (2020)، أثر التنشئة التنظيمية في بناء سمعة المنظمة بالجامعات الفلسطينية، دراسة حالة جامعة الأقصى، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى - غزة، فلسطين.

شبير، محمد منير عودة (2015)، دور المنظمة كذكاء الأعمال في التنمية رأس المال البشري في قطاع المصرف الفلسطيني -دراسة الحالة بنك فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، قسم الإدارة الأعمال، فلسطين.

صباح، عبدالرحمن علي، (2020)، أبعاد المنظمة الأخلاقية ودورها في بناء سمعة المنظمة، دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى - غزة، فلسطين.

صلحاي، سمير، (2018)، الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على الأداء، دراسة مقارنة لمؤسسات الاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتورا، جامعة باتنة الحاج لخضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر.

عبد الصمد، سعيدة (2019)، أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لشركة "سونلغاز" بورقلة، رسالة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح.

المدفوني، هندة، (2017)، الاستثمار في رأس المال البشري كدخل استراتيجي لتحسين جودة التعلم العالي في ظل الاقتصاد المعرفة، دراسة حالة بعض من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتورا، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

مزياني، أحلام (2016)، أثر المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة ام البواقي، الجزائر.

مطر، محمد، (2018)، دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز سمعة المنظمات التعليمية، دراسة تطبيقية في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

ثانياً: البحوث والدراسات والمجلات

بوشرش، نور الدين، (2016)، ظاهرة العنف في الوسط المدرسي-مقاربة سوسولوجية، مجلة حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد(1) العدد (18)، ص609-593.

جعان، نجاة محمد أحمد، (2017)، نموذج لقياس العلاقة بين المخاطر والعائد في المؤسسات المالية بالتطبيق على البنوك البنمية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، المجلد(17) العدد (22)، ص232-162.

خلف، عمار حمد والقيسي، عمر فاضل حمد، (2016)، تقييم كفاءة الاستثمار البشري في التعليم الجامعي الخاص وفقاً لإستراتيجية التعلم العالي في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد(22) العدد (94)، ص405-374.

دادن، عبد الغفور ورشيد، حفصي (2012)، المؤسسة بين تحقيق التنافسية ومحددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية الملتقى العلمي الدولي حول سلوك المؤسسة الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول المؤسسة في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، ص403-419.

عبد المنعم، أسماء سعيد إبراهيم، (2017)، الاحتفاظ بالمواهب ودوره في زيادة العائد على الاستثمار في الموارد البشرية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد(8) العدد (4)، ص907-878.

عبدالله، غادة وأمأم، كمال و هبة، سارة عاطف، (2014)، الاستثمار البشري و دوره في استراتيجية التنافسية السياحية المستدامة في مصر، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي المشترك، ص33-59.

عزيزي، زهرة وبن صويلح، ليبيا، (2021)، الاستثمار في رأس المال البشري كخيار استراتيجي لتحقيق الجودة الشاملة. مجلة المجتمع والرياضة، المجلد(4) العدد (2)، ص241-253.

مختار، بكاري، (2015)، الاستثمار في الاعمال البشري كخيار استراتيجي لتطوير الكفاءات البشرية في الجزائر، مجلة التنظيم والعمل، المجلد(8)، عدد(2)، ص46-28.

- Perera, A., & Thrikawala, S. (2012). **Impact of human capital investment on firm financial performances: An empirical study of companies in Sri Lanka**. *International Proceedings of Economics Development and Research*, 54(3), 11-16.
- Reznik S. D and Yudina T. A (2018). **Key Milestones in the Development of Reputation Management in Russian Universities**. *European Journal of Contemporary Education*, 7(2), 379-391.
- Sánchez-Torné, I., Morán-Álvarez, J.C., and Pérez-López, J.A. (2020). **The importance of corporate social responsibility in achieving a high corporate reputation**. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(6), 2692-2700.
- Shamma, H. (2012). **Toward a Comprehensive Understanding of Corporate Reputation: Concept, Measurement and Implications**. *International Journal of Business and Management*, 7(16),151-169.
- Šontaitė, M., & Kristensen, T. (2009). **Aesthetics based corporate reputation management in the context of higher education**. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, (51), 129-146.
- Torugsa, N. A., O'Donohue, W., & Hecker, R. (2012). **Capabilities, proactive CSR and financial performance in SMEs: empirical evidence from an Australian manufacturing industry sector**. *Journal of Business Ethics*, 109(4), 483–500.
- Truong, Y., Mazloomi, H., & Berrone, P. (2021). **Understanding the impact of symbolic and substantive environmental actions on organizational reputation**. *Industrial Marketing Management*, (92), 307-320.
- Zakaria, S. (2011). **Transforming human resources into human capital**. *Information Management and Business Review*, 2(2), 48-54.
- Zavyalova, A., Pfarrer, M. D., Reger, R. K., & Hubbard, T. D. (2016). **Reputation as a benefit and a burden? How stakeholders' organizational identification affects the role of reputation following a negative event**. *Academy of Management Journal*, 59(1), 253-276.
- Coelho, R., Jayantilal, S., & Ferreira, J. J. (2023). **The impact of social responsibility on corporate financial performance: A systematic literature review**. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, DOI: 10.1002/csr.2446 ,1535-1560.
- Diab, S. M. (2014). **Using the competitive dimensions to achieve competitive advantage: A study on Jordanian private hospitals**. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(9), 138-150.
- Dolatabadi, H. R., Ghujali, T., & Shahmohammadi, M. (2012). **Analysis of employees' awareness from their manner of impact on the organizational reputation**. *International Journal of Business and Social Science*, 3(3), 220-228.
- Feito. C. et. Al (2019). **The relationship between image and reputation in the Spanish public university**. *European Research on Management and Business Economics*, 25(2), 87-92.
- Feldman, P. M., Bahamonde, R. A., & Velasquez Bellido, I. (2014). **A new approach for measuring corporate reputation**. *Revista de Administração de Empresas*, 54(1), 53-66.
- Gurieva, S., & Svystun, M. (2018). **Implicit Representations About the Reputation Capital in the Company**. In *International Scientific Conference "Far East Con"*, 1175-1179.
- Huynh, Q. L. (2019). **Link from Organizational Financial Performance to Reputation: The Role of Board Composition**. *Asian Economic and Financial Review*, Journal Aefr ,9(1), 109-117.
- Hörmann, S., Kidziński, Ł., & Hallin, M. (2015). **Dynamic functional principal components**. *Journal of the Royal Statistical Society Series B: Statistical Methodology*, 77(2), 319-348.
- Iwu-Egwuonwu, Ronald Chibuike, (2011). **Corporate Reputation & Firm Performance: Empirical Literature Evidence**. *International Journal of Business and Management*,6(4), 1-14.
- Madhoun, K. A. (2020). **The Effect of Human Capital in Achieving a Competitive Advantage in the Banks: Applied Study on Commercial Banks in Palestine**. *Journal of Business and Management Studies*, 2(2), 48-69.
- Marakova, V., Wolak-Tuzimek, A., & Tučková, Z. (2021). **Corporate social responsibility as a source of competitive advantage in large enterprises**. *Journal of Competitiveness*,13(1),113-128.
- Manzurul Arefin, A. H., Hossin, M. A., & al, e. (2018). **dilemma of investing on human resources: a risky initiative**. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 1 (2).139-149.
- O'riodan, J. (2017). **The practice of human resource management. institute of public administration**. *Public Personnel Management*, 46(2), 91-117.
- Park, E. (2019). **Corporate social responsibility as a determinant of corporate reputation in the airline industry**. *Journal of retailing and consumer services*, 47, 215-221.

Third: Books

- Griffin, A. (2008). **New strategies for reputation management: gaining control of issues, crises & corporate social responsibility**. Kogan Page Publishers, 1st edition , Kagan Page Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). **Research methods for business: A skill building approach**. seven edition, john wiley & sons Ltd.