



العلاقة بين رأس المال البشري وأداء الأعمال لقطاع الاتصالات: دراسة تطبيقية في دولة الكويت

ناصر ساجد مراد الناصر

طالب دكتوراه الفلسفة بعلم الإدارة

قسم الإدارة - كلية المال والأعمال

جامعة العلوم الإسلامية العالمية

المملكة الأردنية الهاشمية

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تفحص مدى تأثير رأس المال البشري في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية، من خلال معرفة تصورات وآراء المديرين، واحتمالات استخدامهم لمؤشرات رأس المال البشري لرفع مستويات الأداء في شركات الاتصالات الكويتية. وتعتبر هذه الدراسة دراسة ارتباطية، فقد اعتمدت منهجية تحليلية، حيث قاست أثر المتغير المستقل وهو "رأس المال البشري" (HC) بعناصره الثلاثة (التعليم والتعلم، الخبرات، والابتكار والقدرة على التخيل) في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت. وقد جمعت البيانات عن طريق أداة الدراسة وهي استبانة، من وحدة التحليل والمعينة وهم المديرون في شركات الاتصالات، وبلغ عدد أفراد العينة المستجيبة 118 مديراً من أصل 500 مديراً تقريباً، واستعملت الدراسة التقنيات الإحصائية المختلفة. وكننتيجة وجدت الدراسة أثراً قوياً وإيجابياً لرأس المال البشري في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية، حيث باستطاعة المديرين إدارة رأس المال البشري في تلك الشركات من أجل رفع مستوى الأداء على المدى البعيد. وأظهرت الدراسة أن التأثير الأكبر كان للعنصر الثالث لرأس المال البشري وهو الابتكار للموظفين وقدرتهم على التخيل، يليه عنصر خبرات الموظفين، بينما لم يكن لعنصر التعليم والتعلم أي أثر معنوي في أداء أعمال شركات الاتصالات. وقد أوصت الدراسة بمزيد من الاهتمام برأس المال البشري من أجل إدارته بشكل ناجح وفعال.

المقدمة:

منذ نهاية القرن الماضي، شهد العالم الدخول إلى عصر الاقتصاد المعرفي (Lee and Chen, 2013: 400)، جزءاً من الديناميكية المتسارعة لوفرة وغزارة المعلومات (Bontis and Fitz-enz 2002: 223)، فباتت المنظمات مُجبرة على الانصهار في بوتقة النمو الاقتصادي والثورة الصناعية المتحققة (Maina et. al., 2014: 1). مما أسفر عن سعيها - المنظمات - الدائم لامتلاك وتحقيق الاستفادة القصوى من أصولها المعرفية (Cabrita et. al., 2007: 267). وعلى مدى العقود الماضية كانت دراسة الأصول غير الملموسة، من أكثر القضايا أهمية باحتلالها لأوقات وجهود الباحثين والدارسين في هذا المجال (Nayebzadeh et. al., 2013: 59). فهناك من اعتبر رأس المال الفكري، المحرك الأساسي لتخليق القيمة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة (Cabrita et. al., 2007: 269). وقال (Saeed et. al., 2013: 517) إن رأس

* تم تسلّم البحث في أغسطس 2014، وقَبِل للنشر في نوفمبر 2014.

المال الفكري يتمثل في المعارف والمهارات التي تساعد في تحقيق الأهداف المؤسسية. وقد قسم (Bontis, 1998: 66) و (Najim et. al., 2012: 153, 157) و (Cabrita et. al., 2007: 266) و (Bontis and Fitz-enz, 2002) و (Naveed and Malik, 2012: 880, 887) و (Sharabati et. al., 2013: 32) رأس المال الفكري إلى ثلاثة مكونات هي: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات. وأضاف (Sharabati, 2013: 261) إن رأس المال البشري يعتبر أهم مكونات رأس المال الفكري، بل والأكثر تأثيراً في الأداء. حيث من شأنه أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية مع تقليل التكاليف (F-Jardon and Gonzalez-Loureiro, 2013: 2260). مما يؤثر إيجاباً في تخليق وتعزيز القيمة التجارية للمنظمة (Imran et. al., 2012: 135)، (Sharabati, 2013: 26)، (Sheikhi, 2012: 10737).

أما بالنسبة للأداء (Business Performance)، فهناك من حدد الأداء بمؤشرات قياس مالية فقط (F-Jardon and Gonzalez-loureiro, 2013: 255) وأما في تقرير (Link Consulting, 2014: 2) فقد حدد الأداء في عدة تصنيفات: منها مؤشرات مالية، ومؤشرات كمية (غير مالية)، ومؤشرات نوعية. وهناك من قاس الأداء من خلال مؤشرات الإنتاجية (Matsson, 2014)، وكفاءة وجود المنتج (Adel, 2013). كما إن هناك مؤشرات خاصة لقياس الأصول غير الملموسة وتأثيرها في الأداء (Gates and Langevin, 2010: 5). أما في دراسة (Bontis et. al., 2000) و (Sharabati et. al., 2010) و (Sharabati, 2013) و (Sharabati et. al., 2013) فقد تم قياس الأداء (Performance) من خلال: الإنتاجية (Productivity) والربحية (Profitability) والقيمة السوقية (Market valuation)، وذلك من خلال عشرة مؤشرات ثابتة.

وعلى صعيد الاتصالات، فإن مساحة السوق العالمي للاتصالات أخذت في التوسع بشكل هائل ومتسارع (International Telecommunication Union, 1999: 11). مما أدى إلى ضرورة مواكبة شركات الاتصالات لتلك التغيرات، فأصبح لزاماً عليها تحقيق الاستفادة القصوى من رءوس الأموال البشرية فيها (Khan et. al., 2014: 88)، بيد أن هناك معضلة كما يرى (Sajjad et. al., 2013: 76) وهي أن معدلات دوران العمل العالية تعتبر من أكثر القضايا الشائكة التي تواجه قطاع الاتصالات. حيث يكرس الباحثون الجهد والوقت الكثير لدراسة وفهم وتحليل الأسباب لتلك المعضلة، ووضع الحلول محاولة للحد منها. من هنا فقد تبلورت أهمية دراسة أثر رأس المال البشري في أداء قطاع الاتصالات (Sharabati et. al., 2013: 33).

مشكلة الدراسة:

خلص تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام (2003) الذي وضعه عدد من الخبراء والباحثين العرب، إلى وجود قصور في المعرفة، ومن أجل تحويل الثروة المعرفية إلى رأس مال معرفي، ينبغي توظيف القدرات البشرية في بناء مجتمع معرفي مؤهل. (تقرير التنمية الإنسانية العربية، 2003). وعلى الصعيد نفسه، وحتى عام 2004 كانت غالبية الدراسات حول رأس المال البشري قد أجريت في بلاد الغرب، في حين أنه تم إجراء دراسات قليلة جداً في الوطن العربي حول الموضوع نفسه (Bontis, 2004: 16). وقال (Seleim et. al., 2004: 332) في دراستهم - التي تعد من أولى الدراسات في الوطن العربي حول هذا الموضوع - إنه لا توجد أبحاث حول رأس المال الفكري على صعيد المنظمات في الوطن العربي. وعقب (Sharabati et. al., 2010: 117) بأن مفهوم رأس المال الفكري مفهومٌ تطور حديثاً، وحتى الآن

لم يُفهم بشكل كامل من قبل المنظمات في العالم العربي، ولا تأثيره في الأداء. ومن أجل تحسين الأداء، يجب على المنظمات إدارة مواردها البشرية بشكل فعال. لكن (Sharabati et. al., 2013: 35) أشاروا إلى استحالة إدارة رأس المال البشري بشكل فعال دون قياسه أولاً. وعلى الصعيد نفسه، فإن العديد من الباحثين والأكاديميين والممارسين توصلوا إلى أن أنظمة القياس الحالية -لتقييم وتحسين- فاعلية رأس المال البشري ومدى تأثيره في الأداء، تعتبر غير ملائمة (Sharabati and Nour, 2013: 107). أما على صعيد الاتصالات الكويتية، فيعترف بعض المراقبين المتخصصين، بوجود تحديات وعقبات تواجه شركات الاتصالات، سواء أكان ذلك على الصعيد الإداري أم التقني والبرمجي أم المعلوماتي أم حتى على النوع البشري (رأس المال البشري). وبناء على ما تقدم ستقوم الدراسة بتقصي أثر رأس المال البشري في أداء قطاع الاتصالات استناداً إلى: (International telecommunication union, 1999)، (IBM Business consulting services, 2005)، (Bin Ismail, 2005)، (Murphy and Traistaru, 2007)، (Mahmud et. al., 2012)، (Saeed et. al., 2013)، (Sajjad et. al., 2013)، (Sharabati et. al., 2013)، (Janjua and Gulzar, 2014).

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيس:

هل يوجد أثر لرأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟

نظراً لتقسيم رأس المال البشري إلى ثلاثة عناصر، فإن السؤال الرئيس يتفرع إلى ثلاثة أسئلة فرعية هي:

- 1- هل يوجد أثر لتعليم وتعلم الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟
- 2- هل يوجد أثر لخبرات الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟
- 3- هل يوجد أثر لابتكار الموظفين وقدرتهم على التخيل في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟

فرضيات الدراسة:

من خلال أسئلة الدراسة المذكورة سابقاً، يمكن اشتقاق الفرضيات البحثية التالية:

اختبار الفرضية الرئيسية:

(H0.1): لا يوجد أثر لرأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى H0.1.1: لا يوجد أثر لتعليم وتعلم الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الثانية H0.1.2: لا يوجد أثر لخبرات الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الثالثة H0.1.3: لا يوجد أثر لابتكار الموظفين وقدرتهم على التخيل في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

أهمية الدراسة:

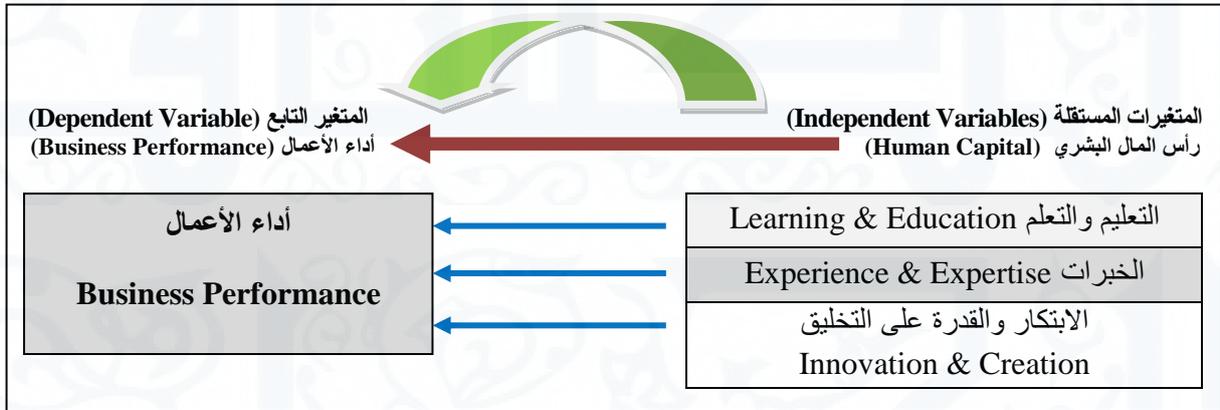
تعتبر دراسة أثر رأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات من أولى الدراسات في دولة الكويت. هذا ويُعتبر قياس وإدارة رأس المال البشري مهمًا، ليس فقط للأكاديميين والممارسين، وإنما هو مهم أيضًا لمتخذي القرارات (المؤسسات الحكومية). أما من الجانب النظري: فبالنسبة للباحثين والأكاديميين، قد تضيف هذه الدراسة إضافة نوعية للأدب النظري والعملي. وأما الجانب الثاني فهو الجانب التطبيقي، فبالنسبة للممارسين والمهنيين، كلما زادت معرفتهم بعناصر رأس المال البشري وأثره في الأداء، زادت قدرتهم على قياسه (Measured) وإدارته (Managed) من أجل تحسين الأداء. كما تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لصناعة مهمة جدًا، هي صناعة الاتصالات، ذلك أن جميع المؤسسات الحكومية والخاصة، باتت اليوم تولي هذه الصناعة أهمية عظيمة لما تحمله من دور في تخفيف الأعباء المالية والعملية، وكذلك تضيق الهامش الزمني في الإنجاز.

هدف الدراسة:

يتلخص هدف الدراسة في تفصي أثر رأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات الكويتية، عن طريق استقصاء آراء المديرين حول أثر عناصر رأس المال البشري في أداء الأعمال فيها. وذلك من خلال: الخروج بتوصيات حول قياس رأس المال البشري وتأثيره في الأداء، للقطاعات الخاصة والعامة، وصانعي القرارات، والجهات الحكومية في دولة الكويت، وكذلك للأكاديميين.

أنموذج الدراسة:

اتفق كل من (Bontis, 1998)، و(Bontis et. al., 2000)، و(Seleim et. al., 2004)، و(Seliem et. al., 2007)، و(Sharabati et. al., 2010)، و(Sheikhi, 2012)، و(Sharabati, 2013)، و(Sharabati and Nour, 2013)، و(Sharabati et. al., 2013)، و(Kanayo, 2013)، و(Backman et. al., 2014)، على تقسيم رأس المال البشري إلى ثلاثة عناصر، هي: التعلم، والتعليم، والخبرات، والابتكار، والقدرة على التخليق. وسوف تعتمد هذه الدراسة المكونات المذكورة كمتغيرات مستقلة (Independent variables). أما المتغير التابع (Dependent variable) فيتمثل في أداء الأعمال (Business performance)، الذي سيقاس من خلال المؤشرات العشرة (التي ستعرض في المصطلحات الإجرائية) كما هو مبين في الأنموذج رقم (1).



المصدر: الباحث في الاعتماد على نماذج: (Bontis et. al., 2000)، و(Seleim et. al., 2007)، و(Sharabati et. al., 2010)، و(Sharabati and Nour, 2013)، و(Sharabati, 2013).

التعريفات الإجرائية:

لغرض البحث، سوف تقوم هذه الدراسة باستخدام المصطلحات التالية ضمن التعريفات التالية:

رأس المال البشري (Human Capital): في هذه الدراسة يُعرف رأس المال البشري على أنه ما يحصل عليه الأفراد من التعليم (Education)، والتعلم (Learning)، والخبرات (Experience & Expertise)، والابتكار (Innovation)، والقدرة على التخليق (Creation). التي تعود ملكيتها للموظفين وليست للمنظمة، ولكن من الممكن لها أن تستأجره.

أداء الأعمال (Business Performance): في هذه الدراسة سوف يتم قياس الأداء من خلال عشرة مؤشرات هي: القيادة في الصناعة، والتطلعات المستقبلية، والرد بشكل عام على المنافسة، ونسبة النجاح في تسويق المنتجات الجديدة، وأداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، ومعدل إنتاج الموظف، ومعدل إنتاجية العملية (الحركة)، ونمو الأرباح، ونمو المبيعات، والقيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم).

قطاع الاتصالات الكويتي (Telecommunication Sector): يشمل جميع شركات الاتصالات في دولة الكويت، وعددها ثلاث شركات: شركة زين للاتصالات، شركة أوريدو، وشركة فيفا للاتصالات.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

“A New Perspective on What HR is to Contribute, How its Systems Enable it to Contribute, and How its Ultimate Deliverables Can be Measured.” (Gates and Langevin, 2010: 2)

وحتى عام (2007) رأى (Cabrita et. al., 2007: 266) ندرة في إدراك وفهم المنظمات الفعلي للموارد والعناصر التي قد تقود إلى تحقيق القيم المضافة لها (Value added)، وأضاف (Najim et al., 2012: 153) أن ثقافة الأعمال التقليدية كانت - لسنوات مضت - سبباً رئيسياً في صعوبة إدراك وفهم الأبعاد المتجانسة للاقتصاد المعرفي والأصول الفكرية المختلفة. أما اليوم فتركز المنظمات على تلك الموارد والأصول الفكرية باعتبارها قوة حاسمة (Critical Force) تقود إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والميزة التنافسية معاً (Sharabati, 2013)، وهذا ما أكد عليه (Abdolahi, 2013: 71). ورأس المال البشري يعتبر جوهر تلك الأصول الفكرية - حيث يشكل مزيجاً من معرفة الموظفين، ومهاراتهم، وقدراتهم، والتزامهم، وسماتهم وخصائصهم الفكرية (Intellectual Wisdom)، تلك التي لا تمتلكها المنظمة، وإنما تقدها متى غادر الموظفون المنظمة خارج ساعات العمل (Khan et. al., 2014: 89). وذلك ما اتفق عليه كل من (Gates and Langevin, 2010)، و(Mansour, 2011)، و (Crook et. al., 2011)، و (Asim, 2013)، و (Cadil et. al., 2013)، و (Adegoke and Samson, 2013)، و (Janjua and Gulzar, 2014)، و (Maina et. al., 2014)، و (Backman et. al., 2014)، و (Enyi and Akindehinde, 2014).

وحتى هذا الوقت لم يجمع الباحثون على تعريف واحد لرأس المال البشري، فقد عرف (Stewart, 1997: 67,101) رأس المال البشري بأنه: المعرفة المتراكمة والمهارات الفنية (Know-How) للأفراد، التي تعتبر مصدراً للابتكار والتجديد، وكذلك القدرات والمهارات والخبرات، التي تعتبر أجزاء جوهرية لا تتجزأ من العقل البشري. -ومن منظور اجتماعي- عرفت منظمة سكانديا السويدية (Skandia, 1998: 15) رأس المال البشري بأنه: "مفهوم يرتبط في غالب الأحيان بالموارد البشرية الخاصة بكل شركة، لكنه يتمثل في حقيقته في القيمة الإجمالية للكفاءات والقدرات الفردية للمواطنين والمجتمعات". وعلى الصعيد الإداري، فقد عرّف (Gruian, 2011) رأس المال البشري: بأنه مجموع معارف ومهارات ومقدرات الموظفين العاملين

في المنظمة، وقد أكد (Amiri et. al., 2011: 473) على تعريف (Stewart, 1997) فقال: "بأنه مجموع المهارات والخبرات التي يمتلكها الأفراد العاملون في المنظمة ولا تمتلكها المنظمة، ولكن يمكن لها أن تستأجرها". وأشار (Sharabati et. al., 2010) أن رأس المال البشري يغادر متى غادر الموظفون خارج المنظمة". وعقب (Abdolahi et. al., 2013) أن ما يميز رأس المال البشري أنه مورد فريد (Unique Resource) ذو قيمة، يتسم بالندرة (Rare)، وصعوبة التقليد (Non Imitation)، ويلعب دوراً هاماً وجوهرياً إذا ما تم دمجها مع رأس المال المادي (Physical Capital)، في المنظمة في سبيل تعزيز الأداء. وقال (Allameh et. al., 2010) إن رأس المال البشري يشير إلى القدرات والجدارات ومعرفة الكيفية -المهارات الفنية- (Know-How) للأفراد العاملين في المنظمة. وأضاف (Nghah and Ibrahim, 2011) أن رأس المال البشري يتميز بالندرة، ويختلف كلياً من منظمة إلى أخرى، كما يصعب تقليده أو استنساخه (Copying or Replicating). ذلك لأنه يتجسد في مجموع الأنشطة والعمليات الصادرة من أذهان وعقول العاملين في المنظمة (Nayebzadeh et. al., 2013: 59). ولكن - من وجهة نظر الدراسة الحالية - فهي تختلف مع (Nghah and Ibrahim, 2011) في تعريفها السابق لرأس المال البشري، ذلك أنه من الممكن استقطاب رأس المال البشري والحصول عليه. وعليه فإن رأس المال البشري يُعتبر: من أكثر المكونات تأثيراً في تحقيق الميزة التنافسية (F-Jardon and Gonzaler-Loueiro, 2013: 256).

أما أداء الأعمال (Business Performance) فمن منظور (Akbari et. al., 2013: 264) فهو مؤشر لقياس جودة تحقيق أهداف المنظمة. وقد تبين من خلال رأي (Kochan et. al., 2013: 5) أن الأداء العالي يمكن أن يُدرس من خلال عدة جوانب مهمة: تعزيز وتطوير رأس المال البشري، وتخليق ميزة أداء عالية من خلال تطوير مهارات الموظفين، وتخصيص الموارد الإنتاجية. ويرى (Abdolahi et. al., 2013: 75) أنه من أجل تحقيق أداء أفضل ونتائج مذهلة، أصبح لزاماً على المنظمات، رسم خريطة طريق ونظام متكامل يضمن الوصول لتحقيقه. أما بالنسبة لقياس رأس المال البشري ومعرفة أثره في مستوى الأداء، فقد أشارت (Latif et. al., 2012: 407) أن قياس الأصول الفكرية في أداء الشركات يكون من خلال الإنتاجية (Productivity)، والربحية (Profitability)، والقيمة السوقية (Market Value). وقد عرف كل من (Bontis, 1998)، و (Sharabati et. al., 2013) مكونات الأداء من خلال المؤشرات العشرة التالية: القيادة في الصناعة، والتطلعات المستقبلية، والرد بشكل عام على المنافسة، ونسبة النجاح في تسويق المنتجات الجديدة، وأداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، ومعدل إنتاج الموظف، ومعدل إنتاجية العملية (الحركة)، ونمو الأرباح، ونمو المبيعات، والقيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم).

الدراسات السابقة:

توصلت دراسة (Bontis et. al., 2000) إلى نتائج كان أهمها: إن رأس المال البشري هو المكون الأول والأهم في كلتا الصناعتين المتناولتين في الدراسة. ووفقاً لـ (Seleim et. al., 2004) فقد اكتشفت الدراسة أن الشركات عينة الدراسة، تمتلك العديد من عناصر ومقومات رأس المال البشري التي يمكن قياسها. وقد أظهرت دراسة (Crook et. al., 2011) وجود علاقة بين رأس المال البشري والأداء. وعلى صعيد الاتصالات، فإن دراسة (Bin Ismail, 2005) ودراسة (Khan et. al., 2014) تعتبر من أهم الدراسات في هذا الحقل حيث تناولتا أثر رأس المال البشري في أداء صناعة الاتصالات في ماليزيا وباكستان، وتوصل الباحثون فيها إلى وجود علاقات قوية وإيجابية بين رأس المال البشري والأداء، وكذلك بين رأس المال البشري والقدرات الابتكارية الكلية لشركات الاتصالات. أما في دراسات (Seleim et. al., 2007) و (Sharabati et. al., 2010)، و (بن عبو وبوقسري، 2011) فقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية وتأثيرات ذات دلالة إحصائية (Significant Relationship) بين رأس المال البشري والأداء. وفي دراسة (Backman et. al., 2014)، ودراسة (Mgadmi and Rachdi, 2014) أثبتوا وجود

تأثيرات ذات دلالة لرأس المال البشري في الأداء الاقتصادي للشركات المتناولة. ورأى (Diez et. al., 2010) في دراستهم، وجود علاقة إيجابية بين كل من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي من جهة، وخلق القيمة للعمل ونمو المبيعات من جهة أخرى. ونظراً لدراسة (Bataneh and Al Zoabi, 2011) فقد كانت أهم النتائج وجود علاقة قوية وتأثيرات إيجابية لرأس المال البشري في الميزة التنافسية للبنوك. ووفقاً لدراسة (Najim et. al., 2012) فقد كان لمتغيري القيادة ورأس المال البشري تأثير ذو دلالة معنوية في تحقيق أغلبية الأهداف الجامعية. بينما في دراسة (Wong et. al., 2013) وجدت النتائج أثرًا لإدارة الموارد البشرية في الأداء التنظيمي من خلال المتغيرين الوسيطين الإبداع والإدارة البيئية للعمل.

وفي دراستي (Al- Dujaili, 2012) و(الكساسبة، 2012) كانت أهم النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الإبداع التنظيمي، وفاعلية العمليات الإبداعية. أما دراسة (Seo and Choi, 2013) فقد أثبتت وجود تأثيرات للخبرات والمهارات الوظيفية للموظفين العاملين في الشركات عينة الدراسة، مما يساهم في تطوير فرص النجاح والنهوض في الشركات عينة الدراسة. وبينما أثبتت دراسة (Subramaniam and Youndt, 2005) أن رأس المال البشري له الأثر في القدرات الابتكارية، فقد بينت دراسة (Rosli and Sidek, 2013) وجود تأثير ذي دلالة معنوية للابتكار وعناصره في الأداء التنظيمي. وأكدت دراسة (Samad, 2013) في نتائجها وجود علاقة تأثير ذي دلالة لرأس المال البشري في الأداء الكلي للعمل في الشركات عينة البحث، حيث كان مؤشراً كفاءة العاملين وقدرتهم على التخيل، أكثر المؤشرات تأثيراً في الأداء. وفي دراستي (Sharabati, 2013)، و(Sharabati and Nour, 2013) أظهرت النتائج تأثيرات إيجابية وذات دلالة معنوية لرأس المال البشري في أداء أعمال المنظمات عينات الدراسة. وفي دراسة (Akbari et. al., 2013) كانت النتائج هي: تأثير قوي وذو دلالة معنوية لرأس المال البشري في رأس المال الفكري، الذي بدوره - كمتغير وسيط - كان له التأثير في الأداء التنظيمي. وقد أظهرت دراسة (Enyi and Akindehinde, 2014) في نتائجها تأثير ذا دلالة إحصائية لمحاسبة الأصول البشرية في عمليات اتخاذ القرارات الإدارية. واستناداً لرؤية الدراسة، تبين وجود حاجة لتقييم الأصول البشرية في القوائم المالية لتلك البنوك بما يسمى: بالأصول غير الملموسة (Intangible Assets).

وعلى صعيد آخر، فإنه استناداً إلى دراسة (برقي وآخرين، 2011): لم يكن هناك أي أثر لرأس المال البشري في قيادة التغيير التنظيمي في الشركات عينة الدراسة. أما دراسة (Hadjali, 2013) فقد أظهرت نتائجها عدم وجود علاقة بين رأس المال البشري - كمكون لرأس المال الفكري - والأداء التنظيمي لتلك البنوك. بينما كانت نتائج دراسة (Adegoke and Samson, 2013) سلبية، حيث وجدت الدراسة أن المنظمات الصغيرة تعتمد في الغالبية على تخفيض رواتب الموظفين، ويليها تقليص التدريب للموظفين الجدد قبل تعيين الموظفين الأكثر تأهيلاً من أجل تطبيق سياسات الانكماش والتقليص (Enlargement and Enrichment).

منهجية الدراسة والطريقة والإجراءات:

تعتبر هذه الدراسة (ارتباطية)، حيث إنها قاست أثر رأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، لذلك فقد تم استخدام المنهج الوصفي الكمي، وقد تضمنت الدراسة وصفاً لعينة الدراسة، وطريقة اختيارها، ومتغيرات الدراسة، وأداة الدراسة وصدقها وثباتها، إضافة إلى عرض الإجراءات التي قام الباحث باتباعها لتنفيذ الدراسة، وقد جمعت البيانات التي استعملت في التحليل الإحصائية من خلال أداة الاستبانة. وبعد التأكد من صلاحيتها، تم تحليل البيانات الصالحة ومعالجتها بواسطة برنامج الـ (SPSS) للتحليل الإحصائية.

مجتمع الدراسة والعينة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات الاتصالات في الكويت وبلغ عددها ثلاث شركات، وهي: شركة زين (Zain)، وشركة أوريدو (Ooredoo)، وشركة فيفا (Viva). وقد تم إجراء الدراسة على جميع شركات الاتصالات في دولة الكويت (مما يعني عدم الحاجة لاختيار عينة).

وحدة التحليل والمعاينة:

تكونت وحدة التحليل من المديرين في شركات الاتصالات المذكورة سابقاً في دولة الكويت، حيث تم توزيع 150 استبانة على عدد من المديرين العاملين في الشركات الثلاث، وبعد استرجاع الاستبانات، تم استبعاد 32 استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل، فتمثلت وحدة المعاينة من 118 مديراً عاملاً في الشركات الثلاث التي تمثل ما نسبته 78.6% من مجتمع الدراسة.

أسلوب جمع البيانات:

قام الباحث بالحصول على البيانات والمعلومات بغرض تحقيق أهداف الدراسة من خلال التالي:

جمعت البيانات والمعلومات الثانوية من خلال الجانب النظري المتمثل في الكتب والدراسات والبحوث السابقة والرسائل الجامعية والشبكة العنكبوتية (Internet)، ومقابلة ذوي الخبرات في مجال رأس المال البشري، وكذلك في شؤون الاتصالات. وهذه البيانات والمعلومات كانت قد ساعدت في تصميم وتطوير أداة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات من وحدة التحليل المستهدفة في هذه الدراسة.

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل (Independent Variables): هي مكونات رأس المال البشري: التعليم والتعلم & Learning Education)، والخبرات (Experience & Expertise) والابتكار والقدرة على التخليق (Innovation & Creation).

المتغير التابع (Dependent Variable): هو أداء الأعمال، ويتكون من المؤشرات العشرة التالية: القيادة في الصناعة، والتطلعات المستقبلية، والرد بشكل عام على المنافسة، ونسبة النجاح في تسويق الخدمات الجديدة، وأداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، ومعدل إنتاج الموظف، ومعدل أداء العملية (الحركة)، ونمو الأرباح، ونمو المبيعات، والقيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم).

الاستبانة (Questionnaire): تم استخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية التي اعتمدت على الدراسات السابقة، وخاصة دراسة كل من (Bontis, 1998) و (Sharabati et. al., 2010)، وقد تضمنت الاستبانة ثلاثة أجزاء، وهي على النحو التالي:

- الجزء الأول: الخصائص الديمغرافية، وتتكون من ست فقرات: العمر، والجنس، والشركة، والقسم في الشركة، والخبرة بالسنوات، والمؤهل العلمي.
- الجزء الثاني: رأس المال البشري، ويتكون من 3 محاور: المحور الأول هو تعليم وتعلم الموظفين، والمحور الثاني خبرات الموظفين، والمحور الثالث ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق، وبالتالي فقد تكون رأس المال البشري من 12 فقرة.

- **الجزء الثالث:** أداء الأعمال، تم قياسه من خلال المؤشرات العشرة التالية: القيادة في الصناعة، والتطلعات المستقبلية، والرد بشكل عام على المنافسة، ونسبة النجاح في تسويق الخدمات الجديدة، وأداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، معدل إنتاج الموظف، معدل إنتاجية العملية (الحركة)، نمو الأرباح، نمو المبيعات، القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) ذي النقاط الخمسة [1 = غير مطبق إطلاقاً، 5 = مطبق بشكل ممتاز]، وذلك من أجل استقصاء آراء المديرين في شركات الاتصالات المذكورة سابقاً لجميع فقرات وأبعاد المتغيرات.

وتم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات التي شملت الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة والفقرات المكونة لكل محور، وتمت مراعاة التدرج في مقياس ليكرت المستخدم كالتالي:

مطبق بشكل ممتاز	مطبق بشكل جيد	محايد	مطبق نوعاً ما	غير مطبق إطلاقاً
5	4	3	2	1

واعتماداً على ما تقدم، فإن قيم الأوساط الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي: (3.68 - فما فوق: مرتفع)، (2.34-3.67: متوسط)، (2.33 - فما دون: منخفض)، وذلك وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3}$$

وبذلك يكون المستوى المنخفض من 1 + 1.33 = 2.33

ويكون المستوى المتوسط من 2.34 + 1.33 = 3.67

ويكون المستوى المرتفع من 3.68 - 5

صدق أداة الدراسة:

صدق المحتوى (Content Validity): اعتمدت هذه الدراسة على مصادر متعددة (الكتب، والدوريات، والأبحاث المنشورة، ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، وشبكة الإنترنت.. إلخ) من أجل إعداد الاستبانة، ومن أجل تطويرها، تم إجراء مقابلات شخصية مع مجموعة من ذوي الاختصاص في الأردن والكويت، وبعد ذلك تم عرضها على لجنة تحكيم مكونة من 13 فرداً أكاديمياً ومهنيًا؛ للتأكد من مدى صياغة ودقة ووضوح فقرات الاستبانة.

ثبات أداة الدراسة: (Reliability Test) من أجل التأكد من الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة، قام الباحث باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث كانت قيم كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة والاستبانة بشكل عام أعلى من (60 %)، وهي نسبة مقبولة في البحوث والدراسات الإدارية (Sharabati, 2013)، و (Sharabati et. al., 2013)، حيث تراوحت قيم الثبات للمتغيرات ما بين (0.63 - 0.88).

تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات الأولية من المديرين في الشركات عينة الدراسة، تم فرزها وتدقيقها وإدخال المناسب منها في برنامج (SPSS) الإحصائي لإجراء التحليل الإحصائية عليها.

الجدول (1)

قيم معاملات الثبات باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

قيم معاملات الثبات	المتغيرات
0.63	تعليم وتعلم الموظفين
0.82	خبرات الموظفين
0.75	ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق
0.88	أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت
0.91	الأداة ككل

الجدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الديموغرافية

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
		العمر
65.3	77	20-29 سنة
33.1	39	30-39 سنة
1.7	2	40-49 سنة
		الجنس
75.4	89	ذكر
24.6	29	أنثى
		الشركة
34.7	41	زين
32.2	38	أوريدو
33.1	39	فيفا
		القسم في الشركة
66.9	79	التسويق والمبيعات
6.8	8	IT والهندسة
24.6	29	الموارد البشرية والعلاقات العامة
1.7	2	المالية
		الخبرة بالسنوات
55.9	66	أقل من 5 سنوات
37.3	44	6-10 سنوات
5.9	7	11-15 سنوات
.8	1	أكثر من 15 سنة
		المؤهل العلمي
44.9	53	دبلوم وما دون
50.0	59	بكالوريوس
4.2	5	ماجستير
.8	1	دكتوراه
100.0	118	المجموع

التحليل الوصفي: قام الباحث بفحص جميع الخصائص الديموغرافية (التعريفية) التي يعتقد أنها قد يكون لها أثر في الدراسة، وكذلك وصف المتغيرات من خلال الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم استخدام (t-test) للمقارنة الثنائية، وجدول تحليل

التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الخصائص الديمغرافية (التعريفية). ويوضح جدول (2) عرضًا للتوزيع الديمغرافي لأفراد عينة الدراسة.

وأخيرًا.. قياس الأثر من خلال القياسات السببية (Causality Test): من أجل فحص الفرضيات، تم استخدام الانحدار البسيط (Simple Regression)، والانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) لقبول أو رفض الفرضيات الواردة، واستخدام الانحدار المتدرج (Stepwise Regression) لترتيب الفقرات حسب العنصر ذي الأثر الأكبر في أداء الأعمال.

عرض النتائج:

تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول: "أثر رأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت"، وفيما يلي الإجابة عن أسئلة الدراسة التالية:

السؤال الرئيس: هل يوجد هناك أثر لرأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟

وللإجابة عن السؤال الرئيس، تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق رأس المال البشري في شركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (3) يوضح ذلك:

الجدول (3)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن

"مستوى تطبيق رأس المال البشري في شركات الاتصالات في دولة الكويت" مرتبة ترتيبًا تنازليًا.

الرقم	المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
1	تعليم وتعلم الموظفين	3.47	0.69	1	متوسط
3	ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق	3.43	0.76	2	متوسط
2	خبرات الموظفين	3.29	0.81	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.40	0.64		متوسط

يتضح من الجدول رقم (3) أن الأوساط الحسابية لمستوى "تطبيق رأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت" تراوحت ما بين (3.29 و 3.47)، حيث حاز المحور على وسط حسابي إجمالي (3.40)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حاز المحور رقم (1) "تعليم وتعلم الموظفين" على أعلى وسط حسابي، حيث بلغ (3.47)، وانحراف معياري (0.69)، وهو من المستوى المتوسط، وفي المرتبة الثانية جاء محور "ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق" بوسط حسابي (3.43)، وانحراف معياري (0.76)، وفي المرتبة الثالثة جاء محور "خبرات الموظفين" بوسط حسابي (3.29)، وانحراف معياري (0.81)، وهو من المستوى المتوسط أيضًا.

وهذا يفسر أن تطبيق رأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر لتعليم وتعلم الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟

للإجابة عن السؤال الفرعي الأول، تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق تعليم وتعلم الموظفين، والجدول (4) يوضح ذلك:

الجدول (4)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن

"مستوى تطبيق تعليم وتعلم الموظفين في شركات الاتصالات في دولة الكويت" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
2	تحصل الشركة على أفضل المخرجات عندما يعمل الموظفون كفريق واحد.	4.05	0.89	1	مرتفع
4	يتعلم الموظفون بعضهم من بعض في مجالات ووظائفهم المختلفة.	3.58	1.02	2	متوسط
3	تقوم الشركة بعمل وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة لجميع الموظفين.	3.25	1.08	3	متوسط
1	مؤهلات الموظفين في الشركة تتناسب مع الوظائف المناطة بهم.	3.02	1.03	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.47	0.69		متوسط

يتضح من الجدول رقم (4) أن الأوساط الحسابية لمستوى تطبيق "تعليم وتعلم الموظفين في شركات الاتصالات في دولة الكويت" تراوحت ما بين (4.05 و 3.02)، حيث حاز المحور على وسط حسابي إجمالي (3.47)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (2) على أعلى وسط حسابي، حيث بلغ (4.05) وبانحراف معياري (0.89) وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة "تحصل الشركة على أفضل المخرجات عندما يعمل الموظفون كفريق واحد". وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (1) بوسط حسابي (3.02) وبانحراف معياري (1.03) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن "مؤهلات الموظفين في الشركة تتناسب مع الوظائف المناطة بهم".

وهذا يفسر أن تطبيق تعليم وتعلم الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر لخبرات الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟

للإجابة عن السؤال الفرعي الثاني، تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق خبرات الموظفين في شركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول رقم (5) يوضح أن الأوساط الحسابية لمستوى تطبيق "خبرات الموظفين في شركات الاتصالات في الكويت"، تراوحت ما بين (3.46 و 3.09)، حيث حاز المحور على وسط حسابي إجمالي (3.29) وهو من المستوى المتوسط، فقد حازت الفقرة رقم (1) على أعلى وسط حسابي، حيث بلغ (3.46)، وبانحراف معياري (0.99) وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على "يمتلك الموظفون الخبرات الكبيرة في مجالات ووظائفهم". وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (4) بوسط حسابي (3.09) وبانحراف معياري (1.05)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على "تحافظ الشركة على الخبرات المتراكمة من أجل تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر".

الجدول (5)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن
"مستوى تطبيق خبرات الموظفين في شركات الاتصالات في الكويت" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
1	يملك الموظفون الخبرات الكبيرة في مجالات وظائفهم.	3.46	0.99	1	متوسط
3	موظفو الشركة محترفون في أعمالهم بشكل كبير.	3.36	0.96	2	متوسط
2	يعمل الموظفون في الشركة منذ سنوات عدة.	3.26	1.01	3	متوسط
4	تحافظ الشركة على الخبرات المتراكمة من أجل تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر.	3.09	1.05	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.29	0.81		متوسط

وهذا يوضح أن تطبيق خبرات الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر لابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟

للإجابة عن السؤال الفرعي الثالث، تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق في شركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (6) يوضح ذلك:

الجدول (6)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن
"مستوى تطبيق ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق في شركات الاتصالات في الكويت" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
3	خدمات الشركة الجديدة المقدمة للسوق تفوق الخدمات المقدمة من الشركات المنافسة الأخرى.	3.64	1.03	1	متوسط
4	يعتبر موظفو الشركة مبدعين مقارنة بشركات الاتصالات الأخرى.	3.56	0.96	2	متوسط
1	يطرح موظفو الشركة أفكاراً وآراءً جديدة باستمرار ويناقشونها في الاجتماعات.	3.46	1.02	3	متوسط
2	الموظفون راضون عن برامج الإبداع وتوليد الأفكار في الشركة.	3.05	0.99	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.43	0.76		متوسط

يتضح من الجدول رقم (6) أن الأوساط الحسابية لمستوى تطبيق "ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق في شركات الاتصالات في دولة الكويت"، تراوحت ما بين (3.64 و 3.05) حيث حاز المحور على وسط حسابي إجمالي (3.43) وهو

من المستوى المتوسط، فقد حازت الفقرة رقم (3) على أعلى وسط حسابي، حيث بلغ (3.64) وانحراف معياري (1.03) وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على "خدمات الشركة الجديدة المقدمة للسوق تفوق الخدمات المقدمة من الشركات المنافسة الأخرى". وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (2) بوسط حسابي (3.05)، وانحراف معياري (0.99)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على: "الموظفون راضون عن برامج الإبداع وتوليد الأفكار في الشركة".

وهذا يفسر أن تطبيق ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق في أداء شركات الاتصالات بدولة الكويت كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

كما تم أيضًا استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (7) يوضح ذلك:

الجدول (7)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت" مرتبة ترتيبًا تنازليًا.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
3	الرد على المنافسين بشكل أخلاقي وإيجابي.	3.86	0.96	1	مرتفع
2	سيكون للشركة دور أكبر في المستقبل مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.	3.83	1.03	2	مرتفع
4	نسبة النجاح عالية في تسويق الخدمات الجديدة للشركة.	3.80	0.83	3	مرتفع
1	تعتبر الشركة رائدة في مجال الاتصالات مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.	3.74	1.11	4	مرتفع
9	مبيعات الشركة تنمو باضطراد (زيادة أعداد العملاء والزبائن للشركة).	3.71	0.86	5	مرتفع
5	تعتبر الشركة بشكل عام ناجحة في أعمالها مقارنة بشركات الاتصالات الأخرى.	3.70	0.88	6	مرتفع
8	يزداد ربح الشركة كل عام مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.	3.63	0.77	7	متوسط
6	معدل إنتاج موظفي الشركة أعلى من معدل إنتاج موظفي الشركات المنافسة الأخرى.	3.48	0.91	8	متوسط
7	معدل إنتاج كل حركة (نشاط) في الشركة أعلى من معدل أنشطة الشركات المنافسة الأخرى.	3.42	0.87	9	متوسط
10	تزداد القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم) بشكل متواصل.	3.38	0.91	10	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.66	0.65		متوسط

يتضح من الجدول رقم (7) أن الأوساط الحسابية لمستوى متغير "أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت" تراوحت ما بين (3.86 و 3.38)، حيث حاز المحور على وسط حسابي إجمالي (3.66) وهو من المستوى المتوسط، فقد حازت الفقرة رقم (3) على أعلى وسط حسابي، حيث بلغ (3.86)، وانحراف معياري (0.96)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على "الرد على المنافسين بشكل أخلاقي وإيجابي". وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (10) بوسط حسابي (3.38)، وانحراف معياري (0.91)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على "تزداد القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم) بشكل متواصل".

وهذا يفسر أن تطبيق أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

اختبار الفرضية الرئيسية:

(H0.1): لا يوجد أثر لرأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار الفرضية الرئيسية، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي للتعرف على أثر كل عنصر من عناصر المتغير المستقل "رأس المال البشري": تعليم وتعلم الموظفين، وخبرات الموظفين، وابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق، في المتغير التابع: "أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت"، والجدول (8) يبين النتائج كالتالي:

الجدول (8)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر عناصر رأس المال البشري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت

عناصر رأس المال البشري	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
تعليم وتعلم الموظفين	.112	.096	.120	1.162	.247
خبرات الموظفين	.178	.081	.222	2.193	.030*
ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق	.280	.086	.326	3.255	.001*

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من الجدول (8) - ويمتابة قيم اختبار (t) - أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـ "خبرات الموظفين، ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق"، لها تأثير إيجابي ونو دلالة إحصائية في أداء شركات الاتصالات بدولة الكويت، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (2.193، 3.255) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ولم يتبين أي أثر لـ "تعليم وتعلم الموظفين" في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، فقد بلغت قيمة (t) (1.162)، وبدلالة إحصائية أكبر من ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول (9)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression)

للتنبؤ بتوظيف أداء الأعمال لشركات الاتصالات من خلال أبعاد رأس المال البشري

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R ² معامل التحديد	قيمة (F)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق	27.2	43.444	3.969	*0.000
خبرات الموظفين	32.2	27.270	2.889	*0.000

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل رأس المال البشري بأبعاده "تعليم وتعلم الموظفين، خبرات الموظفين، ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق"، في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، كما يتضح من الجدول رقم (9) الذي

يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير "ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق" جاء في المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (27.2%) من التباين في المتغير التابع "أداء الشركات"، ودخل متغير خبرات الموظفين في العمل، حيث فسر مع "ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق" (32.2%) من التباين في المتغير التابع أداء الشركات، وقد تم استبعاد "تعليم وتعلم الموظفين" من معادلة التنبؤ، لعدم تأثيره في المتغير التابع "أداء شركات الاتصالات".

الفرضية الفرعية الأولى: H0.1.1 لا يوجد أثر لتعليم وتعلم الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر تعليم وتعلم الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (10) يوضح ذلك:

الجدول (10)

اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر تعليم وتعلم الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R2 معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
0.000*	28.315	0.196	0.443	0.443

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (10) أن قيمة (F) الإحصائية بلغت (28.315)، بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05)، مما يشير إلى وجود أثر لتعليم وتعلم الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت بـ (19.6%)، وعليه تُرفض فرضية العدم، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد هناك أثر لتعليم وتعلم الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت".

الفرضية الفرعية الثانية H0.1.2: لا يوجد أثر لخبرات الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر خبرات الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (11) يوضح ذلك:

الجدول (11)

اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر خبرات الموظفين في أداء شركات الاتصالات بدولة الكويت

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R2 معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
0.000*	34.408	0.229	0.478	0.478

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (11) أن قيمة (F) الإحصائية بلغت (34.408)، بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05)، مما يشير إلى وجود أثر لخبرات الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت بـ (22.9%)، وعليه تُرفض فرضية العدم وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد هناك أثر لخبرات الموظفين في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت".

الفرضية الفرعية الثالثة H0.1.3: لا يوجد أثر لابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر ابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (12) يوضح ذلك:

الجدول (12)

اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر ابتكار الموظفين وقدرتهم في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R2 معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
0.000*	43.444	0.272	0.522	0.522

*دالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (12) أن قيمة (F) الإحصائية بلغت (43.444) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05)، مما يشير إلى وجود أثر لابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت بـ (27.2%)، وعليه تُرفض فرضية العدم وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد هناك أثر لابتكار الموظفين وقدرتهم على التخليق في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت".

مناقشة النتائج والتوصيات:

خلصت الدراسة إلى أن أثر تعليم وتعلم الموظفين في أداء شركات الاتصالات الكويتية كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كانت الشركة تحصل على أفضل المخرجات حينما يعمل الموظفون كفريق واحد، بالإضافة إلى توظيف مستويات تعليمهم في استعادة بعضهم من بعض، الأمر الذي يرفع من مستويات أداء الشركات عينة الدراسة. كما خلصت أيضًا إلى أن أثر خبرات الموظفين في أداء الشركات كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث أثبتت النتائج امتلاك الموظفين خبرات كبيرة واحترافهم في أداء المهام المناطة بهم، الأمر الذي يعزز من مستويات الأداء في الشركات عينة الدراسة. وقد بينت النتائج أن أثر ابتكارات الموظفين تقدراتهم على التخليق في أداء شركات الاتصالات الكويتية كان أيضًا متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث ثبت مدى تفوق الخدمات الجديدة لكل شركة مقارنة بمنافسيها، وكذلك تحقيق الإبداع لموظفي الشركات عينة الدراسة، الأمر الذي يرفع من مستويات أداء الشركات أيضًا.

أما بالنسبة لأداء الأعمال في الشركات عينة الدراسة، فقد تبين أن مستوى الأداء كان متوسطًا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كان رد الشركات على منافسيها أخلاقيًا وإيجابيًا، إضافة إلى ريادية كل منها في مجال الاتصالات، وكذلك نمو

مبيعات كل شركة باضطراد، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة أرباح كل منها. وأشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى لعناصر رأس المال البشري الثلاثة مجتمعة (التعليم والتعلم - الخبرات - الابتكار والتخليق) إلى أن لها أثراً معنوياً في المتغير التابع أداء الأعمال، وذلك من خلال جدول تحليل التباين للانحدار الخطي المتعدد. كما أشارت نتائج تحليل الانحدار المتدرج أن لابتكار الموظفين وقدراتهم على التخليق، وخبرات الموظفين، الأثر المعنوي في المتغير التابع الأداء. بينما لم يتضح وجود أي أثر معنوي لتعليم وتعلم موظفي الشركات في الأداء. وبينت نتائج اختبارات الفرضيات الفرعية الثلاث لرأس المال البشري وجود آثار معنوية (ذات دلالة إحصائية) لكل منها في المتغير التابع أداء الأعمال، وذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط.

وهذه النتائج كانت قد اتفقت مع نتائج دراسة (Bontis et. al., 2000) و (Seleim et. al., 2004) و (Sutia et. al., 2013) من حيث أهمية ومدى امتلاك واستثمار الشركات لعناصر ومقومات رأس المال البشري التي يمكن قياسها، كما اتفقت الدراسة مع نتائج دراسة (Crook et. al., 2011)، من حيث العلاقة بين رأس المال البشري والأداء، وعلى صعيد الاتصالات، اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراستي (Bin Ismail, 2005) و (Khan et. al., 2014) حيث ثبت وجود علاقات قوية وإيجابية بين رأس المال البشري والأداء، وكذلك بين رأس المال البشري والقدرات الابتكارية، وذلك يعزى إلى تشابه عناصر ومقومات رأس المال البشري بين شركات الاتصالات تلك وشركات الاتصالات الكويتية.

كما اتفقت النتائج مع دراسة كل من (Seleim et. al., 2007) و (Sharabati et. al., 2010) و (بن عبو وبوقسري، 2011) من حيث وجود أثر معنوي لرأس المال البشري في الأداء، ويرجع ذلك إلى تشابه الموارد الثقافية والبشرية العربية في صناعة الاتصالات. واتفقت أيضاً مع دراستي (Backman et. al., 2014) و (Mgadmi and Rachdi, 2014) من حيث وجود تأثير معنوي لرأس المال البشري في الأداء الاقتصادي للشركات عينة الدراسة. كما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (Diez et. al., 2010) حيث وجود علاقة إيجابية بين رأس المال البشري ونمو المبيعات. كما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (Wong et. al., 2013) من حيث وجود أثر لإدارة الموارد البشرية في الأداء التنظيمي. كما اتفقت النتائج مع دراستي (Al- Dujaili, 2012) و (الكساسبة، 2012)، حيث كانت أهم النتائج وجود العلاقة ما بين رأس المال البشري والابتكار وفاعلية العمليات الإبداعية. وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Seo and Choi, 2013) و (Mappigau and M, 2013) من حيث وجود التأثيرات للخبرات الوظيفية للعاملين في الأداء. كما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (Subramaniam and Youndt, 2005) من حيث وجود علاقة بين رأس المال البشري والقدرات الابتكارية. كما اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من (Rosli and Sidek, 2013) و (Samad, 2013) من حيث التأثير المعنوي للابتكار والقدرة على التخليق في مستويات الأداء. كما اتفقت مع نتائج دراستي (Sharabati, 2013) و (Sharabati and Nour, 2013) حيث أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً وذا دلالة معنوية لرأس المال البشري في أداء الأعمال. لكنها اختلفت مع دراستيهما اللتين أظهرتا أن لعنصر التعليم والتعلم الأثر المعنوي في الأداء، بينما في هذه الدراسة لم يكن للتعليم والتعلم الأثر المعنوي في الأداء. وقد اتفقت الدراسة من جهة أخرى مع دراسة (Enyi and Akindehinde, 2014) من حيث ضرورة تبيان وتقييم الأصول البشرية في القوائم المالية تحت بند ما يسمى: الأصول غير الملموسة (Intangible Assets) في المنظمات عينة الدراسة. وعلى صعيد آخر فقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة كل من (برقي وآخرون، 2011) و (Hadjali, 2013) حيث توصلوا إلى عدم وجود أي علاقة أو تأثير لرأس المال البشري والأداء التنظيمي للمنظمات المتتوالفة. بينما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Adegoke and Samson, 2013) حيث كانت نتائجها حول رأس المال البشري سلبية جداً، وعلى العكس من نتائج هذه الدراسة.

المحددات والتوصيات:

- 1- إن استخدام أداة الدراسة الاستبانة على أفراد عينة الدراسة في وقت زمني محدد، يعني أن هذه الدراسة سوف تكون منسوبة إلى تاريخ ووقت إجرائها فقط، وعليه يوصي الباحث بعمل دراسات أخرى في أوقات لاحقة، تقيس علاقة وأثر رأس المال البشري بعناصره (المذكورة آنفاً) في أداء تلك الشركات، لمعرفة مدى تحقيق مستوى التقدم أو التراجع في مستويات الأداء. وبما أن هذه الدراسة جرت على صناعة الاتصالات فقط، فإن ذلك يعني وجوب الحذر من تعميم النتائج على صناعات أخرى. وعليه يوصي الباحث بعمل دراسات أخرى تتناول رأس المال البشري على قطاعات وصناعات أخرى في دولة الكويت، وذلك من أجل مقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية. وبما أن هذه الدراسة طبقت في دولة الكويت، فإن تعميم نتائجها على الدول الأخرى يتطلب الحذر أيضاً. وعليه يوصى بعمل دراسات أخرى مشابهة في الوطن العربي، تقيس العلاقة والأثر ما بين رأس المال البشري وأداء الأعمال في صناعات مختلفة.
- 2- ينبغي لشركات الاتصالات المعنية، الالتفات جيداً وتعزيز عنصر "التعليم والتعلم" لموظفيها مما سيؤثر إيجاباً في تحسين مستويات الأداء فيها، وذلك من خلال التعرف على نقاط الضعف الحرجة المتعلقة بالتعليم والتعلم.
- 3- كما ينبغي لشركات الاتصالات المعنية، ضرورة تطوير الطرق المناسبة لقياس مدى فاعلية وكفاءة رأس المال البشري فيها.
- 4- ينبغي لشركات الاتصالات المعنية، الاهتمام بإصدار التقارير السنوية والقوائم الخاصة المتضمنة لرأس المال البشري فيها.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

- الكساسبة، صالح محمد. (2012). "قياس تأثير رأس المال الفكري في فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الاتصالات الأردنية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، عمان، الأردن: جامعة مؤتة.
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي. (2003). *تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2003 "تحو إقامة مجتمع المعرفة"*، عمان، الأردن: المكتب الإقليمي للدول العربية.
- بن عبو، الجيلاني؛ وسارة بوقسري، (2011) "تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات: دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية"، *مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي*، 22-23 نوفمبر. ط 2. جامعة ورقلة، الجزائر.
- يريقي، حسين؛ طارق هزرشي؛ وعطا الله بن مسعود. (2011). "إدارة التحول، التحسين، في منظمات رأس المال الفكري"، *ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة*، جامعة الشلف، الجزائر.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Abdolahi, S.; P.H. Eidehlou; N.B. Bousari; S. Mehrabi; M. Maleki and S. Abdinzadeh, (2013). "The Relationship between Knowledge Management and Human Capital with Performance", *International Journal of Business and Behavioral Sciences*, Vol. 3, No. 11, pp. 71-78.
- Adegoke, A.J. and O.K. Samson. (2013). "Management of Human Capital Change, its Implications for Business Growth and Survival in Nigeria", *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 4, No. 10, pp. 231-235.
- Adel, B.H. (2013). "ICT, Organizational Innovations, Human Capital and Performance of Tunisian Firms of Eeha Sector", *Journal of Science and Technology*, Vol. 3, No. 3, pp. 319-331.
- Akbari, P.; R. Rostami and Veismoradi. (2013). "The Analysis Impact of Human Resource Management and Intellectual Capital on Organizational Performance in Physical Education Organization of Iran (Case Study: Physical Education General Department of Kermanshah)", *International Journal of Sport Studies*, Vol. 3, No. 3, pp. 263-273.
- Al- Dujaili, M.A.A. (2012). "Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation", *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 3, No. 2, pp.128-135.
- Allameh, S.M.; S. Abbasi and S.A.R. Shokrani. (2010). "The Mediating Role of Organizational Learning Capability between Intellectual Capital and Job Satisfaction", *European Journal of Social Sciences*, Vol. 17, No. 1, pp. 125-136.
- Amiri, A.N.; G. Jandaghi and M. Ramezan. (2011). "An Investigation to the Impact of Intellectual Capital on Organizational Innovation", *European Journal of Scientific Research*, Vol. 64, No. 3, pp. 472-477.
- Asim, M. (2013). "Impact of Motivation on Employee Performance with Effect of Training: Specific to Education Sector of Pakistan", *International Journal of Scientific and Research Publications*, Vol. 3, Issue. 9, pp. 1-9.
- Backman, M.; T. Gabe and C. Mellander. (2014). *Effects of Human Capital on the Growth ND Survival of Swedish Businesses*. The Royal Institute of Technology: Centre of Excellence for Science and Innovation Studies, Paper No. 354, Available at: <http://www.cesis.se>.

-
- Bataineh, M.T. and M. Al- Zoabi. (2011). "The Effect of Intellectual Capital on Organizational Competitive Advantage: Jordanian Commercial Banks (Irbid District): An Empirical Study", *International Bulletin of Business Administration*, Issue.10, pp. 15-24.
 - Bin Ismail, M. (2005). "The Influence of Intellectual Capital on the Performance of Telekom Malaysia (Telco)", *Unpublished Doctoral Dissertation*, Business & Advanced Technology Centre, University of Technology: Malaysia.
 - Bontis, N. (1998). *Intellectual Capital Questionnaire*. Hamilton, Ontario, Canada: Institute for Intellectual Capital Research Inc.
 - Bontis, N. (2004). "National Intellectual Capital Index: A United Nations Initiative for the Arab Region", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5, No. 1, pp. 13-39.
 - Bontis, N. and J. Fitz-enz. (2002). "Intellectual Capital ROI: a Causal Map of Human Capital Antecedents and Consequents", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 3, No. 3, pp. 223-247.
 - Bontis, N.; W.C. Keow and S.T. Richardson. (2000). "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 1, No. 1, pp. 85-100.
 - Cabrita, M.; Landeiro de vaz, J. and N. Bontis. (2007). "Modelling the Creation of Value from Intellectual Capital: A Portuguese Banking Perspective", *International Journal of Knowledge and Learning*, Vol. 3, No. 2/3, pp. 266-280.
 - Cadil, J.; L. Petkova and V. Kaplanova. (2013). "Human Capital and Regional Development-Structural Analysis", *The 7th International Days of Statistics and Economics, Prague*, 19-21 September, pp. 225-233.
 - Crook, T.R.; S.Y. Todd; J.G. Combs; D.J. Woehr and D.J.K. Jr. (2011). "Does Human Capital Matter? A Meta-Analysis of the Relationship between Human Capital and Firm Performance", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 96, No. 3, pp. 443-456.
 - Diez, J.M.; M.L. Ochoa; M.B. Prieto and A. Santidrian. (2010). "Intellectual Capital and Value Creation in Spanish firms", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 11, No. 3, pp. 348-367.
 - Enyi, P.E. and A.O. Akindehinde. (2014). "Human Resource Accounting and Decision Making in Post-Industrial Economy", *American International Journal of Contemporary Research*, Vol. 4, No. 2, pp. 110-118.
 - F-Jardon, C.M. and M. Gonzalez-Loureiro. (2013). "Human Capital as Source for Sustained Competitive Advantages in SMEs: A Core Competencies Approach. *Economia. Seria Management*", Vol. 16, Issue. 2, pp. 255- 276.
 - Gates, S. and P. Langevin. (2010). "Human Capital Measures, Strategy, and Performance: HR Managers' Perceptions", *Accounting Auditing and Accountability Journal*, Vol. 23, No. 1, pp. 1-24.
 - Gruian, C.M. (2011). "The Influence of Intellectual Capital on Romanian Companies' Financial Performance", *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, Vol. 13, No. 2, pp. 260-272.
 - Hadjali, H.R.; M. Salimi and M. Salehi. (2013). "The Role of Intellectual Capital (IC) on Survival or Decline of Organizations: A Case Study of EN Bank", *Research Journal of Applied Sciences: Engineering and Technology*, Vol. 5, No. 3, pp.738- 749.
 - IBM Business Consulting Services. (2005). *Human Capital Management and the telecommunications Sector: A Sector Insight from the Global Human Capital Study 2005*, pp. 1-20, (Online). Available at: ibm.com/bcs/humancapital.
 - Imran, M.; S. Bano; M. Azeem; Y. Mehmood and A. Ali. (2012). "Relationship between Human Capital and Economic Growth: Use of Co-integration Approach", *Journal of Agriculture & Social Sciences*, Vol. 8, No. 4, pp. 135-138.
 - International Telecommunication Union. (1999). *Strategic Plan for the Union*, pp. 1-45, (Online). Available at: www.itu.int.

-
- Janjua, B.H. and A. Gulzar. (2014). "The Impact of Human Resource Practices on Employee Commitment and Employee Retention in Telecom Sector of Pakistan: Exploring the Mediating Role of Employee Loyalty", *Journal of Business and Management*, Vol. 16, Issue. 1, pp. 76-81.
 - Kanayo, O. (2013). "The Impact of Human Capital Formation on Economic Growth in Nigeria", *Journal of Economics*, Vol. 4, No. 2, PP. 121-132.
 - Khan, S.H.; H.A. Shah; Abdul Majid and M. Yasir. (2014). "Impact of Human Capital on the Organization's Innovative Capabilities: Case of Telecom Sector Pakistan", *Information Management and Business Review*, Vol. 6, No. 2, pp. 88-95.
 - Kochan, Thomas., Appelbaum, E., Leana, C., and Gittel, J.H. (2013). The Human Capital Dimensions of Sustainable Investment: What Investment Analysts Need to Know. *Center for Economic & Policy Research*, pp. 1-14.
 - Latif, M., Malik, M.S., and S. Aslam. (2012). "Intellectual Capital Efficiency and Corporate Performance in Developing Countries: A Comparison between Islamic and Conventional Banks of Pakistan", *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 4, No. 1, pp. 405-420.
 - Lee, Y. and C. Chen. (2013). "Verifying Effects of Human Capital of Taiwanese CPA Firms on Managerial Performance: Using Organizational Commitment as a Moderator", *Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies*, Vol. 2, No. 8, pp. 400-410.
 - Link Consulting. (2014). *Measuring Business Impact in Human Resources*. pp. 1-6, (Online). Available at: Linkconsulting.com.my.
 - Mahmud, K.; M.M. Billah and S.M.R.Chowdhury. (2012). "Human Resource Outsourcing: A Study on Telecommunication Sector in Bangladesh", *International Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 10, pp. 74-84.
 - Maina, K.D.; N.A. S. Irura and N.K.T. (2014). "The Effects of Human Resource Management Function on the Growth of Micro Enterprises, Kenya", *International Journal of Social Sciences and Entrepreneurship*, Vol. 1, Issue. 10, pp. 1-10.
 - Mansour, M. (2011). *HR Practices Impact on Firm Performance: An Empirical Study*. (Unpublished Study), Available at: mmansour@kfupm.edu.sa, pp. 1-18.
 - Mappigau, P. and M, A. (2013). "Human Capital and Survival of Small Scale Food Processing Firms Under Economic Crisis in Central Java Indonesia", *Australian Journal of Business and Management Research*, Vol. 3, No. 01, pp. 16-29.
 - Matsson, C. (2014). "The Influence of Founder-CEOs Human Capital on SME performance: Founder Perceptions in the Video Game Industry", *Unpublished Master Thesis*, School of Business, Economics, and Law, University of Gothenburg.
 - Mgadmi, N. and H. Rachdi. (2014). "The Impact of Human Capital on Economic Growth: Evidence from Tunisia Using Star and Stecm Models", *The Economics and Finance Letters*, Vol. 1, No. 5, pp. 30-38.
 - Murphy, G. and T. Traistaru-Siedschlag. (2007). *The Effect of Human Capital on Output Growth in ICT Industries: Evidence from OECD Countries*. Available at: www.esri.ie, email: iulia.traistaru@esri.ie, pp. 1-26.
 - Najim, N.A.; M.A. Al-Naiemi and L. Alnaji. (2012). "Impact of Intellectual Capital on Realizing University Goals in a Sample of Jordanian University", *European Journal of Business and Management*, Vol. 4, No. 14, pp. 153-162.
 - Naveed, M. and R.K. Malik. (2012). "A Metaphoric Based Perspective on Intellectual Capital and Firm Performance", *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 3, No. 10, pp. 880-896.

- Nayebzadeh, S.; S. Hajhoseiny and M.M. Addin. (2013). "The Relationship between Human Resource Management Practices, Intellectual Capital and Human Resource Development", *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, Vol. 3, No. 9, pp.59-69.
- Ngah, R. and A.A. Ibrahim. (2011). "The Influence of Intellectual Capital on Knowledge Sharing: Small and Medium Enterprises' Perspective", *Publishing Communications of the IBIMA*. Vol. 2011, pp. 13-26.
- Rosli, M.M. and S. Sidek. (2013). "The Impact of Innovation on the Performance of Small and Medium Manufacturing Enterprises: Evidence from Malaysia", *Journal of Innovation Management in Small & Medium Enterprise*, Vol. 2013, pp. 1-16.
- Saeed. R.; A. Sami; R.N. Lohdi and A. Iqbal. (2013). "Intellectual Capital and Organizational Performance: An Empirical Study in Telecom Sector of Pakistan", *Middle-East Journal of Scientific Research*, Vol. 18, No. 4, pp. 517-523.
- Sajjad, A.; H. Ghazanfar and M. Ramzan. (2013). "Impact of Motivation on Employee Turnover in Telecom Sector of Pakistan", *Journal of Business Studies Quarterly*, Vol. 5, No. 1, pp. 76-92.
- Samad, S.S. (2013). "Assessing the Contribution of Human Capital on Business Performance", *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol. 4, No. 6, pp. 393-397.
- Sankay, O. J.; R. Ismail and A.H. Shaari. (2010). "The Impact of Human Capital Development on the Economic Growth of Nieeria", *Prosiding Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia*, Vol. 1, pp. 63-72.
- Seleim, A.; A. Ashour and N. Bontis. (2004). "Intellectual Capital in Egyptian Software firms", *The Learning Organization*, Vol. 11, No. 4/5, pp. 332-346.
- Seleim, A.; A. Ashour and N. Bontis. (2007). "Human Capital and Organizational Performance: A Study of Egyptian Software Companies", *Management Decision*, Vol. 45, No. 4, pp. 789-801.
- Seo, J. and Y. Choi. (2013). "The Role of Human Capital in Entrepreneurial Process of IT Ventures in Korea", *International Journal of Smart Home*, Vol. 7, No. 1, pp. 199-208.
- Sharabati, A.A.; S.N. Jawad and N. Bontis. (2010). "Intellectual Capital and Business Performance in the Pharmaceutical Sector of Jordan", *Management Decision*, Vol. 48, No. 1, pp. 105-131.
- Sharabati, A.A.A. (2013). "The Relationship Between Human Capital and Jordanian Pharmaceutical Organizations' Business Performance", *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 3, No. 1, pp. 260-279.
- Sharabati, A.A.A. and A.N.I. Nour. (2013). "The Relationship between Human Capital Development and University's Business Performance", *European Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 6, pp. 104-120.
- Sharabati, A.A.A.; A.N.I. Nour and N.S. Shamari. (2013). "The Impact of Intellectual Capital on Jordanian Telecommunication Companies' Business Performance", *American Academic & Scholarly Research Journal*, Vol. 5, No. 3, pp. 32-46.
- Sheikhi, Z. (2012). "Investigation of the Relationship between Intellectual Capital and Creativity in Educational Organizations", *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol. 2, No. 10, pp. 10737- 10741.
- Sheikhi, Z. (2012). "Investigation of the Relationship between Intellectual Capital and Creativity in Educational Organizations", *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol. 2, No. 10, pp. 10737- 10741.
- Skandia (1998). "Human Capital in transformation: Intellectual Capital Prototype Report 1998", *IC the Future Innovative Enterprising* (on-line), Available at: www.Skandia.com.
- Stewart, T.A. (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*. USA: Doubleday Publishing.

- Subramaniam, M. and M.A. Youndt. (2005). "The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities", *Academy of Management Journal*, Vol. 48, No. 3, pp.450-463.
- Sutia, S.; M. Sudarma; Djumahir and Rofiaty. (2013). "The Influence of Human Capital Investment, Leadership and Strategic orientation on Airport Performance", *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 2, Issue. 6, pp. 26-32.
- Wong, K.N.; P. S. Tan; Y. Ng and C. Fong. (2013). "The Role of HRM in Enhancing Organizational Performance", *Human Resource Management Research*, Vol. 3, No. 1, pp. 11-15.

The Relationship between Human Capital and Telecommunication Industry Organizations' Business Performance: Applied Study in the State of Kuwait

Naser Sajid Murad al-Naser

Student of PHD in Management Science

Management Department

Faculty of Business & Finance

The World Islamic Science & Education University

The Hasemite Kingdom of Jordan

ABSTRACT

The purpose of the study is to investigate the influence of Human Capital (HC) on Telecommunication Industry (TI) organizations' Business Performance (BP), through examining the managers' perceptions regarding significance and potential use of HC indicators to leverage TI organizations' BP.

The study was considered as a causality study, it investigated the effect of independent variables: Learning and Education, Experience and Expertise, and Innovation & Creation on dependent variable i.e. TI organizations' BP.

The study surveyed the managers working at the TI organizations. To approach the aim of the study, practical data were used in the empirical analysis collected from 118 managers out of 500 managers, by means of a questionnaire. Several statistical techniques are used.

The results of the study indicated a positive significant Impact of HC on TI organizations' BP. Through having a stronger HC within TI organizations, the managers can manage and leverage the present HC to achieve further performance improvement in the future.

The results also indicated that the managers in TI organizations were almost similar in their preference of the Innovation & creation, followed by Experience & expertise. Such results suggest that there is a need to adopt a more comprehensive approach to manage all the three types of HC together.

However, the Innovation & creation indicators are the most important indicators to distinguish the organizations from one another, followed by experience & expertise, while still they have a lot of work to improve Learning and Education.