

تأثير جودة حياة العمل في رأس المال الفكري
(دراسة مقارنة بين القطاعين الصناعي والمصرفي في محافظة البصرة)

The effect of quality of work life on intellectual capital

(A comparative study between the industrial and banking sectors in Basra Governorate)

م.د. رشا مهدي صالح

M. Rasha Mahdi Saleh

hu.mahdi@yahoo.com

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة البصرة

أ.د. عبد الرضا فرج بدرأوي

Prof. Abdel-Reda Farag

dr.abdulredha.badrawi@uobasrah.edu.iq

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة البصرة

الملخص

تهدف الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين جودة حياة العمل بأبعادها (المشاركة باتخاذ القرارات، الرواتب والحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين العمل والحياة)، وتأثيره في رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي). تبنت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من (321) عاملاً في القطاعين الصناعي والمصرفي، استخدمت الدراسة العديد من الوسائل الإحصائية (الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الاختلاف، وتحليل الانحدار البسيط)، بمساعدة البرنامج الإحصائي (SPSS)، توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير لجودة حياة العمل على رأس المال الفكري وقدمت عدداً من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي.

Abstract

The Study aim to find relationship between the Quality of life for in its dimensions (Decision-Making Participation, Wages & Incentives, Job Satisfaction, and Work Life Balance), and its impact on the dependable variable the Intellectual Capital in its components (Human capital, Structural capital and Relational capital). The study adopted a program descriptive and analysis, the questionnaire user as a basic tool for data collect, formation sample study form (321) employees in the Industrial sector and Banks sector, and use many tools statistics as Means, Standards deviation, Coefficient of Variation, and Simple linear regression In assistance the ready program (SPSS.). The study find to being correlation and impact for Quality of life on intellectual capital and introduce numeral from recommendations.

Key Words: Quality of Work Life, the Intellectual Capital, Human capital, Structural capital, Relational capital.

المبحث الأول

منهجية الدراسة ودراسات سابقة

أولاً: مشكلة الدراسة

انطلق الباحثان في تحديدهما لمشكلة الدراسة عن طريق فهمهما لأهمية جودة حياة العمل ورأس المال الفكري لأية منظمة والربط بينهما في علاقات الارتباط والتأثير يعد توجهاً جديلاً بين البديهية والاختلاف هذا من جهة وبقصد تعزيز دور المنظمات العراقية التي تعاني من مشكلات عدة على مستوى الأداء العام فان هذه الدراسة جاءت لتبحث في مدى فهم إدارات القطاعين الصناعي والمصرفي لفلسفة تطبيقات المفهومين والعلاقة بين أبعاد ومكونات كل منهما في بيئة أعمال عراقية وقد صيغت مشكلة الدراسة في عددٍ من التساؤلات على النحو الآتي:-

- 1- هل لدى إدارات القطاعين الصناعي والمصرفي معرفة عن مفهوم جودة حياة العمل وأبعادها ؟
- 2- هل لدى إدارات القطاعين الصناعي والمصرفي معرفة عن مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته ؟
- 3- ما هي طبيعة علاقات الارتباط بين كل من أبعاد جودة حياة العمل ومكونات رأس المال الفكري؟
- 4- ما هي طبيعة التأثير بين كل من أبعاد جودة حياة العمل ومكونات رأس المال الفكري؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة بتصديها لموضوعين مهمين على مستوى التخصص في إطار جدل فلسفي لمعرفة فيما إذا بينهما علاقات تأثير في بيئة منظمات الأعمال العراقية متمثلة بعينة منها في القطاعين الصناعي والمصرفي ولأهمية كلا من القطاع الصناعي للتطور المدني والحضاري لأي مجتمع ولا يمكن لهذا التطور ان يكون بدون دور مصرفي فاعل ومؤثر فاللتمية هدف تسعى له كل الشعوب في العالم ولمنظمات الأعمال دور كبير في هذا إذ ان نجاحها يعني مساهمتها في التنمية ولذا فهذه الدراسة تتمحور أهميتها بجانبين الأول ينحصر في إطار التخصص المعرفي والثاني يخص منظمات الأعمال للاهتمام بتطبيقات مفاهيم جودة حياة العمل ورأس المال الفكري في الأداء اللازم لنجاحها. وتبرز الأهمية أيضاً في حاجة المنظمات العراقية لتبني المفاهيم الضرورية للارتقاء بالأداء بما يضمن تحقيقها لرسالتها وأهدافها.

ثالثاً: أهداف الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها، تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:-

- 1- التعرف على مفهوم جودة حياة العمل وأبعادها في القطاعين الصناعي والمصرفي عينة الدراسة.
- 2- التعرف على مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته في القطاعين الصناعي والمصرفي عينة الدراسة.

3- إيجاد العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومكونات رأس المال الفكري.

4- إيجاد التأثير بين أبعاد جودة حياة العمل ومكونات رأس المال الفكري.

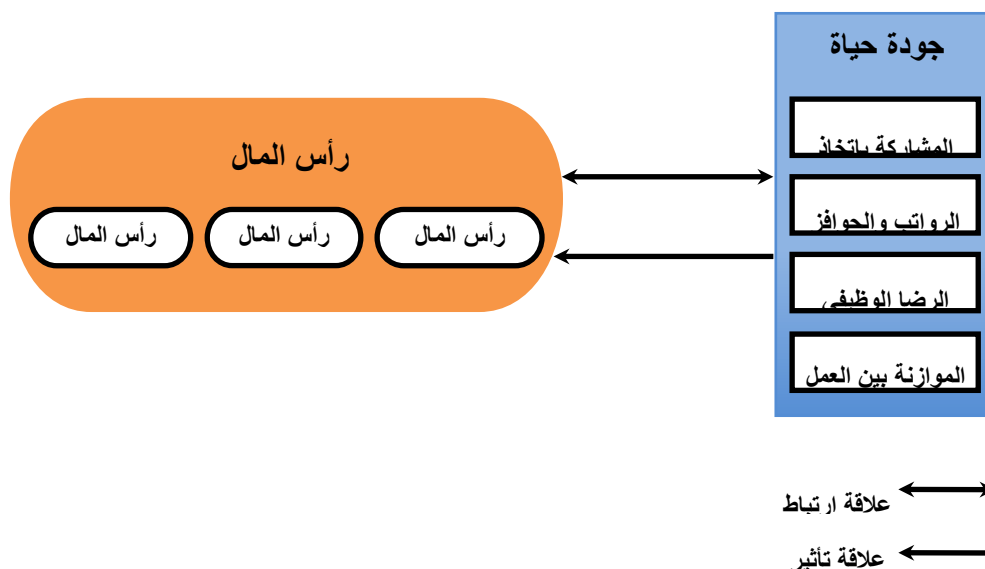
رابعاً: المخطط الافتراضي للدراسة

1- يتشكل المخطط الافتراضي للدراسة من المتغير المستقل جودة حياة العمل بأبعادها المتمثلة بـ (المشاركة باتخاذ القرارات، والرواتب والحوافز، والرضا الوظيفي، والموازنة بين العمل والحياة).

2- المتغير المعتمد رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي).

والشكل الآتي يوضح آلية عمل المخطط الافتراضي للدراسة:-

شكل (1) المخطط الافتراضي للدراسة



خامساً: فرضيات الدراسة

1- الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين جودة حياة العمل بأبعادها (المشاركة باتخاذ

القرارات، والرواتب والحوافز، والرضا الوظيفي، والموازنة بين العمل والحياة) وبين رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي) في القطاع الصناعي.

2- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين جودة حياة العمل بأبعادها (المشاركة باتخاذ القرارات، والرواتب والحوافز، والرضا الوظيفي، والموازنة بين العمل والحياة) وبين رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال

البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي) في القطاع المصرفي.

سادساً: عينة الدراسة

اشتملت عينة البحث على (321) موظف جرى اختيارهم بعينة قصدية ممن يتولون مسؤولية رئيس قسم ومسؤول شعبة وحملة شهادة البكالوريوس الموظفون في الشركات والمصارف الذين لديهم خبرة في العمل لا تقل عن خمس سنوات، وكما موضح في الجدول الآتي:-

جدول (1) تفاصيل توزيع استمارة الاستبانة للقطاعين الصناعي والمصرفي عينة الدراسة

ت	الشركة	الموزع	المعاد	النسبة
1	شركة نفط الجنوب	45	45	%100
2	شركة مصافي الجنوب	45	45	%100
3	الشركة العامة للبتر وكيمياويات	45	40	%88
4	الشركة العامة لصناعة الأسمدة	45	41	%91
		180	171	%95
ت	المصرف	الموزع	المعاد	النسبة
1	مصرف الرافدين/ فرع الاستقلال	30	25	%83
2	مصرف الرافدين/ فرع صفوان	30	25	%83
3	مصرف الرافدين/ فرع المعقل	30	28	%93
4	مصرف الرشيد/ فرع المريد	30	20	%67
5	مصرف الرشيد/ فرع العشار	30	27	%90
6	مصرف الرشيد/ فرع الزبير	30	25	%83
		180	150	%83

وجاءت العمومية لتحديد الملامح الأساسية لجوهر الدراسة لأن القصد العام كان بلورة الاتجاه العام لمتغير جودة حياة العمل وتأثيره في رأس المال الفكري بعيداً عن المقارنة بين القطاعين لأن ظروف العمل وبيئة الأعمال إلى حد ما تتشابه فيما بينها، ولذا كان تحديد حجم العينة يتفق وإمكانية تعميم النتائج.

سابعاً: أسلوب جمع البيانات والمعلومات

جرى إتباع المنهج الوصفي التحليلي بجانبها النظري والميداني، إذ استخدم الوصف والتحليل المنطقي في الجانب النظري من الدراسة، والاستطلاع والتحليل الإحصائي في جانبها الميداني. ويوضح الجدول (2) تبويب فقرات الاستبانة ومصادرها وفق متغيرات الدراسة

جدول (2) تبويب فقرات الاستبانة ومصادرها وفق متغيرات الدراسة

المتغير الرئيس	المتغير الفرعي	نوع المتغير	أرقام الفقرات	المصدر
جودة حياة العمل	المشاركة باتخاذ القرارات	المستقل	6-1	Green,2006 بإضافة بعد الموازنة بين العمل والحياة لإغراض التطوير. مأخوذ عن Dahi et al.,2009
	الرواتب والحوافز		11-7	
	الرضا الوظيفي		17-12	
	الموازنة بين العمل والحياة		21-18	
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	المعتمد	30-22	Boujelbene&Affes,2013 بالاستناد إلى Stewart,1997
	رأس المال الهيكلي		35-31	
	رأس المال العلاقتي		41-36	

دراسات سابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل

1. دراسة (الجوفي، 2010)

تأثير جودة حياة العمل ورأس المال الاجتماعي في الأداء العالي للمنظمات دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية.

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة حياة العمل ورأس المال الاجتماعي والأداء العالي، ودراسة تأثير كل من جودة حياة العمل ورأس المال الاجتماعي في الأداء العالي للمنظمة المبحوثة. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع المعلومات، على عينة تكونت من (120) مفردة. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن إدارة المنظمة ملتزمة بتحفيز الموارد البشرية ومحاورتهم والاهتمام بهم والعمل على تشجيع المبدعين منهم للوصول إلى الأداء العالي للأفراد العاملين الأمر الذي يساعد على خلق الأداء العالي للمنظمة، وهناك حالة توازن بين مشاكل العمل وظروفه ومتطلباته وحياة الموظف الشخصية وعلاقاته الاجتماعية مع الآخرين.

2. دراسة (البليسي، 2012)

جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أورتقتها، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عاملي المنظمات غير الحكومية ومدى تأثرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع المعلومات، تكونت عينة

الدراسة من (265) موظف. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقي، وكذلك وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة والأداء الوظيفي لعاملها.

3. دراسة (Mosadeghrad,2013)

Quality of Working Life: An Antecedent to Employee Turnover Intention

جودة حياة العمل: سابقة لنية دوران الموظفين

الهدف من هذه الدراسة هو قياس مستوى جودة حياة العمل بين موظفي المستشفيات في إيران. بالإضافة إلى ذلك، تحديد العوامل التي تعد حاسمة لجودة حياة العمل للموظفين، كما أنها تهدف إلى اختبار نموذج نظري للعلاقة بين جودة حياة العمل للموظفين وعزمهم على مغادرة المنظمة. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع المعلومات. أجريت الدراسة على عينة من (608) من الموظفين العاملين بالمستشفى. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية بين جودة حياة العمل للموظفين ونية دورانهم. كما أبلغ موظفو المستشفى عن انخفاض جودة حياة العمل كان الموظفون الأقل رضا عن الأجور والمزايا والترقية الوظيفية والدعم الإداري، كان أهم مؤشر على جودة حياة العمل هو الدعم الإداري، يليه الفخر بالوظيفة والأمن الوظيفي وضغوط العمل.

4. دراسة (Nowrouzi,2013)

Quality of Work Life: Investigation of Occupational Stressors among Obstetric Nurses in Northeastern Ontario.

جودة الحياة العملية: التحقيق في الضغوطات المهنية بين ممرضات الولادة في شمال شرق أونتاريو.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة والتأثير بين جودة حياة العمل وضغط العمل. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع المعلومات. أجريت الدراسة في أربعة مستشفيات شمال شرق أونتاريو على عينة من الأفراد العاملين في المستشفيات والبالغ عددهم (111) ممرضة. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط وتأثير بين جودة حياة العمل وضغط العمل، كما أن مكان العمل له تأثير مهم على ضغط العمل ونوعية حياة العمل لممرضات الولادة في المستشفيات عينة الدراسة.

ثانياً: الدراسات المتعلقة برأس المال الفكري

1. دراسة (يوسف، 2005)

أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة رأس المال الفكري والمتمثل بتدريسي الجامعة ودور القدرات الفكرية في وصولهم لمستوى الأداء المتميز. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع المعلومات، على عينة تكونت من (110) مفردة. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري، ووجود تأثير لرأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، فضلاً عن وجود تأثير معنوي لتقنية المعلومات في الأداء المتميز.

2. دراسة (Bramhandkar, et al., 2007)

Intellectual capital and Organizational Performance: an Empirical Study of the Pharmaceutical Industry.

رأس المال الفكري والأداء التنظيمي: دراسة ميدانية لصناعة الأدوية. هدفت الدراسة إلى قياس تأثير إدارة رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي، والتركيز على جوانب محددة من رأس المال الفكري (رأس المال البشري أو الهيكلي أو العلائقي) وتأثيرها الفردي على الأداء. جمعت بيانات عن (139) شركة في صناعة الأدوية. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط وتأثير قوية بين رأس المال الفكري بمتغيراته (رأس المال البشري، الهيكلي، العلائقي) والأداء التنظيمي.

3. دراسة (الحمداوي وعلي، 2010)

رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل. هدفت الدراسة إلى اختبار علاقة الارتباط والأثر بين رأس المال الفكري وإدارة أداء العاملين في المنظمات المبحوثة. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع المعلومات، على عينة تكونت من (59) مفردة. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط إحصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري وإدارة أداء العاملين على المستوى الكلي، ووجود تأثير معنوي لمتغيرات رأس المال الفكري في متغيرات إدارة أداء العاملين ما عدا متغير رأس المال الهيكلي ومتغير رأس المال الزبائني وكل من تخطيط الأداء والتغذية العكسية.

4. دراسة (Stantos-Rodrigues et al., 2013)

Intellectual Capital and Innovation: A Case Study of a Public Healthcare organisation in Europe.

رأس المال الفكري والإبداع: دراسة حالة لمنظمة رعاية صحية عامة في أوروبا.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على قدرة منظمة الرعاية الصحية العامة على الإبداع. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع المعلومات، على عينة تكونت من مديري وقادة المستشفيات البالغ عددهم (65) مفردة. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط مباشرة بين رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) والإبداع.

رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة

نخلص من استعراض الدراسات السابقة إلى ما يأتي:

1. إجماع هذه الدراسات السابقة على أهمية جودة حياة العمل في المنظمات، حيث جرى الاتفاق على أهمية تطبيق مفهوم جودة حياة العمل وقد اختلف في تحديد أبعاده ومكوناته.
2. إجماع هذه الدراسات السابقة على أهمية رأس المال الفكري، حيث جرى الاتفاق على أهمية رأس المال الفكري كمفهوم معاصر في المنظمات الهادفة إلى تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بجميع أبعاده ومكوناته.
3. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الأبعاد ومن حيث تركيزها على تأثير جودة حياة العمل كمتغير مستقل عن طريق أبعاده (المشاركة باتخاذ القرارات، الرواتب والحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين العمل والحياة) في المتغير التابع رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي).
4. بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (البليسي، 2012) : أوصت الدراسة بتوفير بيئة عمل صحية وآمنة تلبي شروط السلامة المهنية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، والحرص على إتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل، وتواجد نظام وقاية وحماية ضد الحرائق داخل المنظمات غير الحكومية للحفاظ على سلامة وصحة العاملين والحد من إصابات العمل.

المبحث الثاني

الإطار النظري لجودة حياة العمل ورأس المال الفكري

أولاً: - جودة حياة العمل Quality of work life

يعد موضوع جودة حياة العمل من الموضوعات المتجددة، حظي بالاهتمام من قبل الباحثين منذ بداية الخمسينات وما زال في العديد من المجالات. ينطوي هذا المفهوم على المشاركة والتعاون في كل المستويات وليس على مستوى المنظمات فحسب بل حتى البيئة، بحيث تخلق حالة من الرضا عن الحياة العملية التي تدفع الأفراد العاملين لتحقيق حالة من التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية، وتوفير الأمن والطمأنينة في بيئة منافسة سريعة التغيير.

عرف جودة حياة العمل : بأنها "تحسين ظروف معيشة الفرد العامل"، ولهذا المفهوم أبعاد منها الصحة، والبقاء، وأمن الوظيفة، ورضا الوظيفة، ومكون التطوير، وموازنة الحياة العملية مع الحياة الخاصة (Guna & Maimunah, 2008: 60-61). وأما (Shan, 2010: 308-310) يرى أن جودة حياة العمل هو: "مستوى من المتعة الكلية"، وينظر إلى الرضا من قبل المستهلكين على انه ناجماً عن نوعية المنتج أو الخدمة لتلبية التوقعات والرغبات وحاجات المستهلك.

وفسرت تحسين جودة حياة العمل في زيادة رضا الأفراد، وزيادة الأمن والمهام الموكلة إليهم في هيكل المنظمة. ومعنى جودة حياة العمل : هي زيادة الفرص في خلق العلاقات في الوظيفة (Geert, 2005: 395-397). إنَّ الغرض من تحسين جودة حياة العمل هو لتقديم بيئات عمل جذابة وسليمة ويمكن تكييفها في كل مجالات حياة العمل، بما في ذلك نصف الوقت والتوقعات في مسيرة العمل، وتوفير الحوافز للأفراد العاملين للإبقاء عليهم، وتشجيع الحصول على التدريب للجميع بغض النظر عن العمر ولوضع استراتيجيات تعلم مدى الحياة. (Andrea, 2010: 6-12).

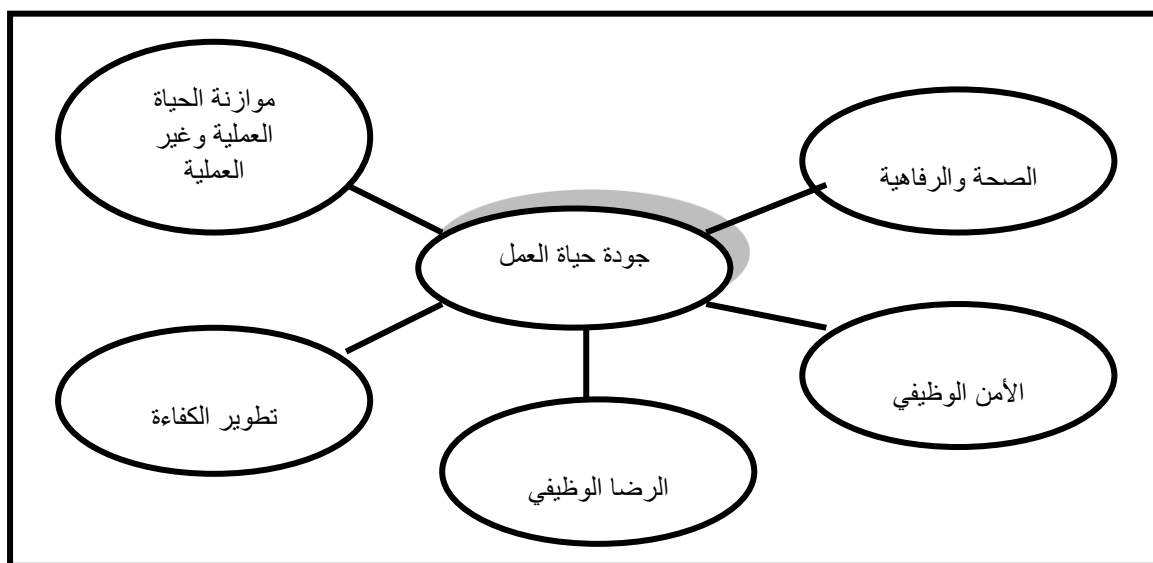
وعليه فان جودة حياة العمل مصطلح يظهر تأثير المنظمة في توفير ظروف عمل مناسبة بما يحقق رضا العاملين فيها ويوفر لهم متطلبات العيش وتمنحهم فرص التمتع بالحياة والعمل والفخر بالانتماء لهذه المنظمة دون غيرها. إنَّ قياس جودة حياة العمل هي ليست مهمة سهلة لأنه يتألف من عدة أبعاد، ولا يوجد هناك تعريف متفق عليه على جودة حياة العمل، ولا يوجد إجماع حول كيفية الوظيفة الجيدة لأن المكونات المهمة للوظيفة غالباً ما تقاس بالتقارير عن العمال و تتأثر القياسات الشاملة لجودة الوظيفة بالحدود المحتملة إضافة إلى الميزات للبيانات الموضوعية. وفقاً لـ (Kallebery, Vaisey 2005) وهناك طريقتان فيما يتعلق بكيفية فهم وقياس جودة الوظائف الشاملة. الأولى تقيم استراتيجية جودة الوظائف مع تفاوت في أبعاد وظيفة محددة مثل الدخل، المكافآت الضمنية، فرص الترقية، والضمان و ثم تربطها في قياس شامل لجودة الوظيفة. و الطريقة الثانية يُسأل العاملون مباشرة لإعداد تقييم عام لوظائفهم، المثال المتكرر

هو عندما يُسأل العاملون عن درجة الرضا بالوظيفة. هذه الطريقة العامة لا تقيس جميع خواص الوظيفة الملائمة لكنها تفترض إن العاملين بإمكانهم موازنة النواحي المتنوعة لخواص الوظيفة للوصول إلى تقييم لجودة الوظيفة. نقطة الضعف لهذه الطريقة هي أنها لا تخبرنا عن الكيفية التي تكون بها الوظيفة جيدة أو غير جيدة مع أبعاد متنوعة، ولذلك فمن غير الممكن القيام بتقييم للأهمية النسبية لأوجه مهنة مختلفة في تحديد جودة الوظائف.

وهناك عدة أبعاد مركزية في قياس جودة حياة العمل وحسب الهيئة الأوروبية (Dahl et al., 2009:6-27).

- 1- خواص المهنة والتي تشمل جودة المهنة الداخلية، والمهارات، والتعلم الدائم وتطوير المهنة
- 2- سياق العمل وسوق العمل الأوسع الذي يشمل (أولاً) خاصية الجنس، (ثانياً) السلامة والصحة في العمل، (ثالثاً) المرونة والأمان، (رابعاً) المعرفة والوصول إلى السوق، (خامساً) الموازنة بين تنظيم العمل والموازنة بين العمل والحياة، (سادساً) الحوار الاجتماعي وإشراك العامل، (سابعاً) التنوع وعدم التمييز، (ثامناً) أداء العمل الإجمالي. ويختبر (Green: 2006) الجوانب الآتية لجودة المهنة وهي: (أولاً) المهارات، (ثانياً) جهد العمل، (ثالثاً) الاعتبار (التحفظ الشخصي على مهام العمل والمشاركة في القرارات في مكان العمل)، (رابعاً) المدفوعات، (خامساً) مخاطر العاملين وعدم ضمان المهنة، (سادساً) الرضا بالمهنة والكيان الفاعل في العمل. فيما صنف باحثون آخرون أبعاد جودة حياة العمل في الموازنة بين الحياة العملية وغير العملية، وتطوير الكفاءات، والرضا الوظيفي، والأمن الوظيفي، والصحة والرفاهية. (Guna, 2008:66) ووضع العديد من الباحثين عدة أبعاد في جودة حياة العمل عبر عنها بالشكل (2)

شكل (2): أبعاد جودة حياة العمل (QWL)



Source: Guna Seelan Rethinam & Maimunah Ismail, (2008), "Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals", P.66.

ويظهر الباحثون والمتخصصون في الإدارة بالاتفاق ، إنَّ نجاح المنظمات يقاس بالعديد من المجالات المهمة منها جودة حياة العمل والتمثلة بتوجهات عمل الموظف والرضا بالوظيفة بالإضافة إلى المجالات الأخرى مثل نوعية المنتج، وقناعة الزبون، والاحتفاظ بالموظف، وقيم السلع والخدمات الملحوظة، والكفاءة التشغيلية، والمسؤولية الاجتماعية (Judith, 2000: 3-5).

مما تقدم يتضح اتفاق الباحثون على عدة أبعاد أساسية يمكن أن تعبر عن جودة حياة العمل تتمثل بالمشاركة باتخاذ القرارات، والرواتب والحوافز، والرضا الوظيفي، والموازنة بين العمل والحياة وهذا ما تبناه الباحثان في دراستهما وسنسلط الضوء عليها بشيء من التفصيل على النحو الآتي:

- 1- المشاركة باتخاذ القرارات: وهو البعد الأول من أبعاد جودة حياة العمل أي إتاحة الفرصة للآخرين في صناعة واتخاذ القرارات، ويرتبط نجاح المنظمات وفشلها بمدى فاعلية المديرين في اتخاذ القرارات، ويتطلب من المديرين مهارات عالية في اختيار الوقت المناسب للإشراك، وتحديد مستوى ودرجة المشاركة في القرارات (Gulcan,2008:940) .
- 2- الرواتب والحوافز: تمثل الأجور الآلية الرئيسة للعمل ومحور الاهتمام في العمل والاقتصاد، ففي علم الاقتصاد، فرضية مميزات التعويضات التي تعود إلى القرن الثامن عشر ترى أنَّ الأجور مقرونة بإيجابية مع ظروف العمل غير المرغوب بها مثل بيئة العمل غير الصحية أو ساعات العمل غير المناسبة لأن العاملين يوازنون بين ظروف العمل من أجل الأجور. يدفع للعمال الذين يقبلون ظروف العمل غير الجيدة بصورة أفضل لتعويض عدم الارتياح. تعدُّ الأجور العنصر الوحيد الأكثر أهمية في الوظيفة، ومرتبطة بصورة ايجابية مع ظروف عمل مفضلة أخرى (Dahi etal.,2009:16)، وتعد الأجور بمثابة العوامل الدافعة الذاتية التي توفر الشعور الإيجابي لدى الأفراد العاملين وتعطيهم الفرص للتطور الشخصي بما يدفعهم للمزيد من العمل لتحسين الإنتاجية وتقليل حالة عدم الرضا والتمرد والإضراب عن العمل.(Robbins,1997:172)

- 3- الرضا الوظيفي: ويشكل هذا البعد عاملاً مهماً في جودة حياة العمل. فالرضا عن الوظيفة ميزة اجتماعية تنشأ نتيجة الاستجابة لظروف العمل والتعايش معها بحكم العلاقات الاجتماعية الايجابية التي تربط الأفراد العاملين مع بعضهم .حيث فُسرَ وعلى الأغلب _أن تحسين جودة حياة العمل هو نتيجة زيادة رضا الأفراد عن وظائفهم، رغم انه غير مؤكد فيما إذا عدَّ الرضا بالوظيفة كميزة عمل اجتماعية سيكولوجية أو استجابة لظروف العمل مثل خواص العمل السيكولوجية الاجتماعية إلا إن الكثير من الدراسات التي أنجزت ركزت على الرضا الوظيفي (Wilhelmina & Paulien, 2000: 2114-2125).

وعليه فإن الرضا الوظيفي نتاج مجموعة مكونات تتفاعل فيما بينها على توليد الشعور بالبهجة والفرح والسعادة بالعمل والانتماء لهذه المنظمة أو تلك وإعطائها تفضيل العاملين بالبقاء والعمل فيها والانتماء اليها.

ومن وجهة نظر (Ram et al., 2011:123) أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية ايجابية التي تنشأ عندما يمدح العاملين وظيفتهم أو ممارسات وظيفتهم، ومن بين المجالات الرئيسة للرضا الوظيفي وما يدفع العاملين إلى الرضا الوظيفي هي طبيعة العمل نفسها والتي تشمل على تحدي الوظيفة، والاستقلالية، والتنوع، والقدرة. وعُرف على أنه مستوى التأثير الايجابي للفرد العامل نحو الوظيفة أو موقع الوظيفة التي تعزز من جودة حياة العمل. (Rethinam&Ismail, 2008:63)، وكذلك عُرِف على أنه متغير في المواقف يعكس الدرجة التي يحبون الأفراد العاملون فيها وظائفهم، ويرتبط بشكل ايجابي بصحة الموظف والأداء الوظيفي (Najafi et al., 2011:5242).

4- الموازنة بين العمل والحياة: تبنت العديد من المنظمات ممارسات التوازن بين العمل والحياة والتي تقوم على جذب أفضل المتقدمين والحد من صراع حياة العمل بين الأفراد الحاليين من اجل تعزيز الأداء التنظيمي، ولكن لا توجد أدلة كافية لدعم الفكرة القائلة بأن ممارسات العمل والحياة تزيد من قيمة الأداء عن طريق وسائل خفض صراع حياة العمل. مع ذلك، يمكن لممارسات موازنة حياة العمل أن تؤثر على الأداء التنظيمي بما في ذلك تعزيز عمليات التبادل الاجتماعي، وزيادة في التكاليف، وتحسين الإنتاجية، وانخفاض دوران العمل. (Beauregard et al., 2009: 2-36). وفيما قدم (Zeitschrift, et al., 2011: 99-196) أربعة افتراضات لأهم بعد من أبعاد جودة حياة العمل وهو الموازنة بين حياة العمل والحياة الخاصة هي: (أولاً) يبين نموذج الدعم ونموذج التوسيع أن التفاعلات الممكنة بين حياة العمل والحياة الخاصة يمكن أن تحدث نتائج ايجابية. إن تعلم وممارسة السلوك المفيد في مكان قد يحفز أو يقوي أنشطة مشابهة في مكان آخر واتساع محتمل من حياة العمل إلى الحياة الخاصة. (ثانياً) نموذج الصراع ونموذج الاتساع السلبي يوضح إن الآثار السلبية بين حياة العمل والحياة الخاصة يمكن أن تحدث أو تقوي سلوك بإثارة (مشكلة) في مكان وسلوك مشابه في مكان آخر وربما تحصل تداخلات (الحياة- العمل) عندما يمارس الأفراد روتينياً سلوكاً ضاراً. (ثالثاً) يلخص نموذج التعويض: إن الأنشطة النافعة أو الضارة في مجال يمكن أن تؤدي إلى السلوك الايجابي في مجال آخر. (رابعاً) النظرية الحدية تبين أن الأفراد يحتاجون إلى عددهم مديرين فاعلين في مجالات حياتهم الذين يتأثر مدى نشاطهم بشركتهم، وأعضاء المجال الآخرين ومواردهم الشخصية.

في ضوء ما تقدم ذكره إن جودة حياة العمل هي مجموعة من الرؤى والأفكار والأعمال والعمليات المنظمة في بيئة عمل فضلى تعزز المشاركة في اتخاذ القرارات، تتوافر فيها مزايا المدفوعات من الأجور والحوافز بحيث تخلق حالة من الرضا الوظيفي وتحقق حالة من الموازنة بين العمل والحياة لدى العاملين وبما يؤدي للارتقاء بالأداء المنظمي.

ثانياً: - رأس المال الفكري Intellectual Capital

إن رأس المال الفكري من الأصول غير الملموسة الذي تلقى اهتماماً كبيراً من الباحثين في الفكر الإداري، وكان الخبير الاقتصادي (Galbraith: 1969) أول من اقترح هذا المفهوم كسلوك يتطلب ممارسة ذهنية. فقد عرّف بأنه مجموعة من الأصول غير الملموسة المتمثلة بالموارد والقدرات والكفاءات التي تؤدي إلى خلق القيمة وتساهم في الأداء التنظيمي . (Huang & Jim, 2010: 7). ويرى (Roos et al., 2005) يبدو أن تقييم رأس المال الفكري ليكون واحداً من المواضيع الأكثر أهمية وذات الصلة بالإدارة الاستراتيجية الجديدة (Molodchik et al., 2012:1).

وعرفه (Ian, 2000: 4-6) : "كل من الأصول القائمة على أساس المعرفة، فضلاً عن القدرة على اكتساب التعلم الجديد واستيعابه بسرعة"، وغالباً ما يكون غير مرئي، وغير ملموس أو صعب كشفه وتحديده. يمثل رأس المال الفكري الموارد التي تنتج الخيال والابتكار والقدرة التنافسية عن طريق توليد الآراء والأفكار والمداخل الحديثة، وهو يتألف من مجموع وتضافر الجهود من الخبرة والمعرفة والعلاقات والعمليات والاكتشافات والإبداعات، ووجود السوق وتأثير المجتمع. وكذلك عرفه (Daft, 2001: 157) "مجموعة من الموارد المعلوماتية المتكونة من نوعين من المعارف وهي الظاهرة والضمنية. المعارف الظاهرة والتي يسهل التعبير عنها أو كتابتها ومن ثم نقلها إلى الآخرين بشكل وثائق. أما المعارف الضمنية، وهي المعارف المبنية على الخبرات الشخصية والقواعد التي تستخدم في تطور المنظمة. ذكر (Ricardis) إن رأس المال الفكري تركيبة من المعرفة والمهارات والخبرات والقدرات والأنشطة والإجراءات التنظيمية والأنظمة وقواعد البيانات وحقوق الملكية الفكرية التي تسمح للمنظمة بتحويل هذه الموارد إلى نظام قادر على خلق قيمة لأصحاب المصالح. (Ricardis, 2006:9-10). ويرى (Chen) أن رأس المال الفكري إجمالي الأصول الملموسة وغير الملموسة والمعرفة والقدرات التي بإمكانها أن تخلق قيم أو مزايا تنافسية للمنظمة (Chen, 2008: 273).

فيما أضاف آخرون أن رأس المال الفكري "الأصول غير الملموسة التي تسهم في زيادة الأداء المالي للمنظمات". (Wasim et al., 2011: 8-16). وعرفه (Suhaimi) هو "أجمالي كل الموجودات المالية الملموسة والمعرفة وقدرات المؤسسة التي يمكن أن تخلق القيمة أو الفرص التنافسية وتحقق أهدافها الممتازة. (Suhaimi, 2011:81). وكذلك عرف على أنه الثروة الاقتصادية المتأتية من أصول المعرفة، والاستبدال المكمل للأراضي والعمل ورأس المال. ومع ذلك، فإنه

صعب للغاية بسبب المشاكل التي تنطوي على تحديد هويته وقياسه وتقييمه الاستراتيجي. (Sandra & Orestes, 2011: 1-33)

وفيما عرفته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الدولية هو استخدام الموارد غير الملموسة لخلق قيمة مستقبلية، ويتضمن امتلاك المعرفة ورأس المال البشري والعلاقاتي والتنظيمي. (Qader et al., 2012: 155-167). وأشار إلى أن أكثر التعريفات المستخدمة على نحو واسع لرأس المال الفكري، يتمثل بالمعرفة والتكنولوجيا. إذ إن الاقتصاد العالمي تحول وتواصل التحول من اقتصاداً مدفوعاً من استخدام الموجودات الملموسة مثل المعدات والآلات والعقارات إلى اقتصاداً مدفوعاً باستخدام الموارد غير الملموسة مثل المعارف، التكنولوجيا، والكفاءات الجوهرية، والإبداع (John, 2002: 1-194).

ويتضح في كل ما تقدم ذكره إن رأس المال الفكري ما هو إلا "حزمة من المعارف والمهارات والقدرات المتفردة والفائقة التي تمتلكها المنظمة دون عن غيرها من المنظمات الأخرى، والتي تستطيع المنظمة عن طريقها تحقيق ميزة تنافسية وتوليد قيمة مضافة في بيئة متسمة بالتعقيد".

ثالثاً: قياس رأس المال الفكري:

تعد عملية قياس رأس المال الفكري من الأمور الصعبة بسبب صعوبة وضع مكوناته بأرقام وجعلها ممكنة للقياس، وعلى الرغم من ذلك سعت المنظمات إلى قياسه لأسباب عديدة هي (Abhijit, 2008: 3-4):

1. لمساعدة المنظمات على وضع استراتيجياتها.
2. تنفيذ استراتيجية التقييم.
3. لمساعدة المنظمة في قرارات التنويع والتوسع.
4. يستخدم كأساس لتعويض أو تحفيز الإدارة.
5. للتواصل مع المساهمين الخارجيين.

رابعاً: مكونات رأس المال الفكري:

لا يوجد اتفاق تام بين الباحثين حول تصنيف مكونات رأس المال الفكري وهذا يعطي مساحة أكبر للباحثين في اختيار المكونات التي يراها مناسبة أو تتفق مع توجهاتهما في البحث وفي الوقت نفسه يضيف صعوبة في الاختيار فيما بين هذا العدد من الاختلاف ولذا سيجري استعراض عدد من التصنيفات وصولاً إلى تحديد المكونات التي تتبناها الدراسة. وقد حدد

3- الملكية الفكرية: وتشمل براءات الاختراع وحقوق النشر والعلامة التجارية وأسرار الصناعة.

وقسم الكاتب Sveiby رأس المال الفكري إلى: - (Sveiby, 1997: 73-97)

1- الهيكل البشري: يتضمن القدرات والمعارف والمهارات والخبرات الفردية والجماعية وقدرات حل المشكلات تبقى لدى الأفراد في الشركة.

2- الهيكل الداخلي: يتضمن الإدارة والنظم والبرمجيات بالإضافة إلى ثقافة المنظمة والرؤيا الاستراتيجية والشكل القانوني.

3- الهيكل الخارجي: ويشمل علاقات المنظمة مع الزبائن والموردين والمستثمرين والشركاء والعلامة التجارية وكل ما يتعلق بالتميز والسمعة.

فيما قدم الباحث (Thomas Stewart, 1999) بعد دراسة معمقة ومفصلة لرأس المال الفكري تصوره في هذا الشأن، وقد صنفه إلى ثلاثة مكونات رئيسة هي كالآتي: - (Miriam, 2011: 3-5) و (Moradi et al., 2013: 121-139) و (Boujelbene & Affes, 2013: 45-53)

1- رأس المال البشري: وهو المكون المهم من مكونات رأس الفكري، ويشمل الخبرات والمعارف والقدرات التي يمتلكها الأفراد العاملون في المنظمة، وتوليد المعرفة عن طريق تخزينها في الأفراد العاملين بالمنظمة . ويتضمن الطاقة البشرية التي بإمكانها إيجاد الحلول الأفضل لمشكلات الأعمال من المعرفة لأولئك الأفراد، ويشير إلى عوامل أخرى أيضا كالمعرفة الفردية، والمهارات، والطاقة، والمواقف ذات العلاقة بالأداء. فيما صنف باحثون آخرون رأس المال البشري إلى مكونات المعرفة، والمهارات الحرفية، والخبرة وإبداعات العاملين داخل المنظمة.

نستخلص مما سبق إن رأس المال البشري هو المعرفة الكامنة في أذهان العاملين والتي تتضمن قدرات العاملين على العمل بمجرد تكليفهم بالمهام ذات الصلة بعمل المنظمة بما يعود عليها من مزايا نفعية وتنافسية.

2- رأس المال الهيكلي: وهو المكون الثاني من مكونات رأس الفكري، والهيكل الداعم لرأس المال البشري، ويتمثل بالإمكانات والآليات والبنى التحتية التي تساعد في دعم وإسناد العاملين للوصول إلى مستوى متقدم من الأداء. ويشير إلى مخزونات غير البشرية للمعرفة مثل قواعد البيانات، وموارد البيانات، والروتين التنظيمي، والمواقف والطرق، والتعليمات والقواعد، والعمليات، والاستراتيجيات التنظيمية، والبرامج التشغيلية أيضا، وكذلك يتضمن المعرفة في نظم تقنية المعلومات، وبراءات الاختراع والعلامات التجارية. و يتكون رأس المال الهيكلي من الهياكل وعمليات تطوير العاملين ونشرها من أجل ان تكون منتجة وفاعلة ومبدعة.

ويتضح مما تقدم ذكره ان رأس المال الهيكلي هو المقدرة العلمية والفنية على استخدام الآليات الملائمة لعمل المنظمة وتقييمها عن طريق قدرتها على تحسين الفاعلية والكفاءة داخل المنظمة.

3- رأس المال العلاقتي (الزبائني): وهو المكون الثالث من مكونات رأس المال الفكري، ويشير إلى الثروة المتضمنة في علاقات المنظمة مع زبائنها (قيمة العلاقات بين المنظمة وزبائنها)، ويشتمل على كل العلاقات الخارجية أيضا. فهو المعرفة بقنوات التسويق والعلاقات مع الزبائن، يعكس قدرة المنظمة على التفاعل بايجابية مع مجتمع الأعمال. ويتضمن المعرفة بالقنوات التسويقية، والزبائن والعلاقات مع المجهزين، والحكومة أو الشبكات الصناعية. مما سبق ذكره يمكن تعريف رأس المال العلاقتي على أنه القيمة المضافة التي تكتسبها المنظمة عن طريق قدرتها على تحسين علاقاتها مع زبائنها في الداخل والخارج.

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

يتناول هذا المبحث وصف وتشخيص متغيرات الدراسة، باستعمال التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لكل متغير من متغيرات الدراسة ثم بعد ذلك اختبار فرضيات الدراسة.

أولاً: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

لغرض تحديد درجة الاستجابة من قبل عينة الدراسة، الجدولين (3)، (4) يوضح استجابات الأفراد في القطاعين عينة الدراسة وكالاتي:

جدول (3) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لفقرات المشاركة باتخاذ القرارات والرواتب والحوافز والرضا الوظيفي والموازنة بين العمل والحياة ورأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي في القطاع الصناعي (N=171)

المتغير	رقم الفقرة	اتفق جداً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا جداً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
المشاركة باتخاذ القرارات	1	4	44	30	66	27	3.39	1.1	0.324484
	2	10	49	40	59	13	3.09	1.08	0.349515
	3	24	48	42	28	29	2.94	1.3	0.442177
	4	13	23	29	69	37	3.54	1.18	0.333333
	5	26	51	37	34	23	2.86	1.27	0.444056
	6	16	47	45	41	22	3.03	1.18	0.389439
الإجمالي									
						3.14 2	1.185	0.380	
الرواتب والحوافز	7	19	68	33	37	14	2.76	1.15	0.416667
	8	6	39	52	57	17	3.23	1.024	0.317028
	9	13	52	29	57	20	3.11	1.18	0.379421
	10	33	85	30	18	5	2.28	0.98	0.429825
	11	13	33	35	73	17	3.28	1.11	0.338415
الإجمالي									
						2.93 2	1.088 8	0.376	
الرضا الوظيفي	12	12	35	40	64	20	3.26	1.12	0.343558
	13	3	8	21	92	47	4	0.86	0.215
	14	7	27	38	81	18	3.44	1.012	0.294186
	15	14	52	36	53	16	3.02	1.14	0.377483
	16	4	23	33	79	32	3.6	1	0.277778
	17	7	21	17	97	29	3.7	1.022	0.276216
الإجمالي									
						3.50 3	1.025 7	0.297	0.377 483
الموازنة بين العمل والحياة	18	4	23	26	93	25	3.65	0.966	0.264658
	19	10	26	42	78	15	3.36	1.03	0.306548
	20	13	62	42	46	8	2.84	1.05	0.369718
	21	8	23	29	75	36	3.63	1.11	0.305785
الإجمالي									
						3.37	1.039	0.311	0.369 718
رأس المال البشري	22	26	64	30	37	14	2.704	1.202	0.444527
	23	16	47	39	54	15	3.02	1.15	0.380795
	24	15	58	46	36	16	2.88	1.12	0.388889
	25	2	17	35	95	22	3.69	0.86	0.233062
	26	7	28	44	81	11	3.35	0.96	0.286567
	27	6	40	32	77	16	3.33	1.04	0.312312
	28	7	38	34	69	23	3.36	1.09	0.324405
	29	7	18	33	86	27	3.63	1	0.275482
	30	11	26	31	64	39	3.55	1.18	0.332394
الإجمالي									
						3.27 9	1.067	0.330	
رأس المال الهيكل	31	31	56	43	33	8	2.59	1.1	0.42471
	32	7	30	45	71	18	3.36	1.022	0.304167
	33	5	20	69	69	8	3.32	0.851	0.256325
	34	7	46	53	56	9	3.08	0.98	0.318182
	35	5	36	45	65	20	3.34	1.03	0.308383
الإجمالي									
						3.13	0.997	0.322	

المتغير الأول: جودة حياة العمل

61

3- الرضا الوظيفي: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير الرضا الوظيفي بلغ (3.503) وهو أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3)، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.025)، (0.297) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (13) "العمل يتيح لتكوين الصداقات"، أعلى وسط حسابي بلغ (4) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (15) "أنا غير راضي عن العمل الذي أقوم به لأنه لا يلبي طموحاتي وأهدافي"، أقل وسط حسابي بلغ (3.02)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (13) إذ كان الانحراف المعياري (0.86). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (15) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.14). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

4- الموازنة بين العمل والحياة: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير الموازنة بين العمل والحياة بلغ (3.37) وهو أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3)، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.039)، (0.311) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (18) "عادةً ما أوازن بين الحياة العملية وحياتي الخاصة"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.65) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (20) "متطلبات العمل ومشكلاته تؤثر على حياتي العائلية الخاصة"، أقل وسط حسابي بلغ (2.84)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (18) إذ كان الانحراف المعياري (0.966). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (21) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.11). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

المتغير الثاني: رأس المال الفكري

1- رأس المال البشري: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير رأس المال البشري بلغ (3.279) وهو أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3)، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.076)، (0.330) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (25) "لدى الأفراد العاملين القدرة على التعلم من الآخرين"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.69) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (22) "لدينا سياسة واضحة في جذب واستقطاب الأفراد الموهوبين من حملة الشهادات المهنية والأكاديمية"، أقل وسط حسابي بلغ (2.70)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (25) إذ كان الانحراف المعياري (0.86). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (22) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.202). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

2- رأس المال الهيكلي: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير رأس المال الهيكلي بلغ (3.138) وهو أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3)، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (0.997)، (0.322) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (32) "لا نوظف الأفكار الإبداعية للعاملين لتحقيق أغراضها"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.36) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (31) "نمتلك أنظمة معلومات إدارية جيدة تساعدنا على اتخاذ القرارات الكفؤة"، أقل وسط حسابي بلغ (2.59)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (33) إذ كان الانحراف المعياري (0.851). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (31) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.1). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

3- رأس المال العلاقتي: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير رأس المال العلاقتي بلغ (3.322) وهو أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3)، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (0.97)، (0.293) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (38) "نعمل بكل طاقاتنا من أجل إرضاء زبائننا"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.52) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (37) "نأخذ بنظر الاعتبار آراء الزبائن ومقترحاتهم في تصميم وتطوير المنتجات والخدمات"، أقل وسط حسابي بلغ (2.9)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (40) إذ كان الانحراف المعياري (0.9). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (38) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.05). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

جدول (4) الأوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات المشاركة باتخاذ القرارات والرواتب والحوافز والرضا الوظيفي والموازنة بين العمل والحياة ورأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي في القطاع المصرفي (N=150)

المتغير	رقم الفقرة	اتفق جداً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق جداً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
المشاركة باتخاذ القرارات	1	33	19	38	34	26	3	1.39	0.463333
	2	49	14	36	37	14	2.68	1.39	0.518657
	3	51	18	25	42	14	2.66	1.42	0.533835
	4	27	10	35	45	33	3.31	1.37	0.413897
	5	46	12	33	37	22	2.84	1.45	0.510563
	6	38	14	43	31	24	2.92	1.4	0.479452
الإجمالي									
الرواتب والحوافز	7	53	28	42	22	5	2.32	1.19	0.512931
	8	36	40	31	39	4	2.56	1.18	0.460938
	9	33	16	23	39	39	3.233	1.49	0.460872
	10	40	24	31	33	22	2.82	1.419	0.503191
	11	58	30	32	19	11	2.3	1.29	0.56087

0.4998	1.314	2.647	الإجمالي						
0.442568	1.31	2.96	21	33	47	18	31	12	الرضا الوظيفي
0.4125	1.32	3.2	29	48	31	20	22	13	
0.423611	1.22	2.88	16	34	39	39	22	14	
0.408497	1.25	3.06	22	37	39	27	25	15	
0.430464	1.3	3.02	22	37	39	27	25	16	
0.436667	1.31	3	17	47	36	20	30	17	
0.426	1.285	3.02	الإجمالي						
0.403125	1.29	3.2	23	50	35	18	24	18	الموازنة بين العمل والحياة
0.396166	1.24	3.13	17	52	38	20	23	19	
0.431973	1.27	2.94	17	40	37	30	26	20	
0.4375	1.4	3.2	28	33	34	23	32	21	
0.417	1.3	3.1175	الإجمالي						
1.14741	2.88	2.51	13	31	21	40	45	22	رأس المال البشري
0.474157	1.266	2.67	19	35	30	41	25	23	
0.378049	1.24	3.28	10	38	30	37	35	24	
0.466431	1.32	2.83	25	47	44	13	21	25	
0.44863	1.31	2.92	20	29	38	32	31	26	
0.463758	1.382	2.98	24	26	40	34	26	27	
0.392283	1.22	3.11	30	23	39	30	28	28	
0.411043	1.34	3.26	24	33	45	32	16	29	
0.447552	1.28	2.86	35	36	32	28	19	30	
0.514	1.471	2.9355	الإجمالي						
0.44863	1.31	2.92	16	35	42	26	31	31	رأس المال الهيكلي
0.410345	1.19	2.9	17	41	38	22	32	32	
0.410345	1.19	2.9	9	45	47	21	28	33	
0.393506	1.212	3.08	18	37	59	11	25	34	
0.432526	1.25	2.89	15	37	43	27	28	35	
0.419	1.2304	2.938	الإجمالي						
0.379205	1.24	3.27	29	37	48	18	18	36	رأس المال العلاقاتي
0.441509	1.17	2.65	9	27	48	35	31	37	
0.412308	1.34	3.25	31	44	28	26	21	38	
0.4081	1.31	3.21	26	49	28	25	22	39	
0.475836	1.28	2.69	12	36	31	36	35	40	
0.442905	1.311	2.96	21	35	40	26	28	41	
0.426	1.275	3.005	الإجمالي						

المتغير الأول: جودة حياة العمل

- 1- المشاركة باتخاذ القرارات: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير المشاركة باتخاذ القرارات بلغ (2.902) وهو أقل من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) أو مساوية له، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.403)، (0.487) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (4) "لدينا برامج تدريب للعاملين على كيفية مشاركتهم في مختلف الأعمال"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.31) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (3) "يملك العاملون نظام لتمثيلهم أمام الإدارة العليا يحدد وجهة نظرهم ويدافع عنها"، أقل وسط حسابي بلغ (2.66)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (4) إذ كان الانحراف

المعياري (1.37). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (5) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.45). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

2- الرواتب والحوافز: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير الرواتب والحوافز بلغ (2.647) وهو أقل من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) أو مساوية له، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.314)، (0.4998) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (9) "لا أتقاضى راتباً يوازي جهودتي المبذولة مقارنةً بالمنافسين الآخرين"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.233) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (11) "يتناسب الراتب مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع"، أقل وسط حسابي بلغ (2.3)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (8) إذ كان الانحراف المعياري (1.18). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (9) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.49). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

3- الرضا الوظيفي: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير الرضا الوظيفي بلغ (3.02) وهو أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3)، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.285)، (0.426) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (13) "العمل يتيح لتكوين الصداقات"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.2) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (14) "علاقة العاملين يسودها الود والمحبة"، أقل وسط حسابي بلغ (2.88)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (14) إذ كان الانحراف المعياري (1.22). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (13) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.32). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

4- الموازنة بين العمل والحياة: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير الموازنة بين العمل والحياة بلغ (3.1175) وهو أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3)، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.3)، (0.417) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (18,21) "عادةً ما أوازن بين الحياة العملية وحياتي الخاصة"، لا تؤثر مشاكل العائلة على عملي في الداخل"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.2) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (20) "متطلبات العمل ومشكلاته تؤثر على حياتي العائلية الخاصة"، أقل وسط حسابي بلغ (2.94)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (19) إذ كان الانحراف

المعياري (1.24). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (21) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.4). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

المتغير الثاني: رأس المال الفكري

1- رأس المال البشري: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير رأس المال البشري بلغ (2.9355) وهو أقل من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) أو مساوية له، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.471)، (0.514) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (24) "يجري تقييم العاملين على أساس الكفاءة والخبرة"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.28) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (22) "لدينا سياسة واضحة في جذب واستقطاب الأفراد المؤهوبين من حملة الشهادات المهنية والأكاديمية"، أقل وسط حسابي بلغ (2.51)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (28) إذ كان الانحراف المعياري (1.22). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (22) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (2.88). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

2- رأس المال الهيكلي: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير رأس المال الهيكلي بلغ (2.938) وهو أقل من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) أو مساوية له، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.2304)، (0.41) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (34) "لا تسود ثقافة المشاركة بالمعرفة بين العاملين"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.08) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (35) "لدينا أنظمة رقابة دقيقة على نتائج قياس الجودة"، أقل وسط حسابي بلغ (2.89)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرات (32,33) إذ كان الانحراف المعياري (1.19). أما أعلى تشتت في الإجابات فقد ظهر في الفقرة (31) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.31). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

3- رأس المال العلاقتي: عكست استجابة العينة وسطاً حسابياً عاماً عالياً لمتغير رأس المال العلاقتي بلغ (3.005) وهو أعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3)، وانحراف معياري ومعامل اختلاف (1.275)، (0.426) على التوالي، أما على صعيد الفقرات فقد حققت الفقرة (36) "لا نعمل على إشراك زبائننا في أعمالنا وصفقاتنا"، أعلى وسط حسابي بلغ (3.27) وهذا يشير إلى مستواه العالي، والذي أكدته الانسجام في إجابات أفراد العينة بشأن هذه الفقرة. أما الفقرة (37) "نأخذ بنظر الاعتبار آراء الزبائن ومقترحاتهم في تصميم وتطوير المنتجات والخدمات"، أقل وسط حسابي بلغ (2.65)، أما أقل تشتت في الإجابات فكان عند الفقرة (37) إذ كان الانحراف المعياري (1.17). أما أعلى تشتت في

الإجابات فقد ظهر في الفقرة (38) فقد بلغ الانحراف المعياري لها (1.34). كما جاءت جميع الفقرات بأوساط حسابية أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3).

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة

استخدم الباحثان في اختبار الفرضيتين الرئيسيتين الأولى والثانية اختبار تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر المتغير المستقل سواء كانت المشاركة باتخاذ القرارات أو الرواتب والحوافز أو الرضا الوظيفي أو الموازنة بين العمل والحياة على المتغير التابع وهو رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)، وقد كانت النتائج كما يأتي:

1- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

استهدفت هذه الفرضية اختبار وجود أثر أبعاد جودة حياة العمل (المشاركة باتخاذ القرارات، الرواتب والحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين العمل والحياة) متفرقة على مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في القطاع الصناعي، وقد بينت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل متفرقة على مكونات رأس المال الفكري، وفيما يأتي تفصيل اختبار الفرضية:

جدول (5) نتائج اختبار تأثير جودة حياة العمل على رأس المال البشري في القطاع الصناعي

المتغير التابع	المتغير المستقل	قيمة اختبار F	مستوى المعنوية	B's	مستوى المعنوية	R ²	s.e
						معامل التفسير	الخطأ المعياري للتقدير
رأس المال البشري	المشاركة باتخاذ القرارات	26.156	0.00	0.39	0.000	0.533	0.212
	الرواتب والحوافز	22.027	0.00	0.64	0.000	0.673	0.232
	الرضا الوظيفي	27.047	0.00	0.65	0.000	0.710	0.322
	الموازنة بين العمل والحياة	18.2	0.00	0.62	0.000	0.643	0.343

يشير الجدول (5) إلى أن معامل الانحدار لأبعاد جودة حياة العمل مع متغير رأس المال البشري يساوي على التوالي (0.39, 0.64, 0.65, 0.62)، نلاحظ أن إشارة معامل الانحدار الموجبة تعني أن العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومتغير رأس المال البشري علاقة طردية بمعنى أنه زيادة رأس المال البشري بقيمة واحدة سوف يؤدي إلى التغير الطردي بأبعاد جودة حياة العمل بقيمة (0.39, 0.64, 0.65, 0.62) وحدة على التوالي. إن قيمة اختبار F ظهرت عالية جداً وهي معنوية عند مستوى أقل من 5% مما يدل على أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة حياة العمل) صالحة للتنبؤ بالمتغير

المعتمد (رأس المال البشري) وكذلك وجود تأثير لأبعاد جودة حياة العمل في المتغير المعتمد (رأس المال البشري) مما يدل على أن منحني الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة. استطاع متغير تقويم المشاركة باتخاذ القرارات أن يفسر ما مقدار (53%) من التغير الحاصل في المتغير المعتمد رأس المال البشري وكذلك أن يفسر بالمتغير المستقل (الرواتب والحوافز) بنسبة (67%) وكذلك للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) بنسبة (71%) وإن نسبة (64%) استطاع متغير الموازنة بين العمل والحياة تفسيرها بالمتغير المعتمد (رأس المال البشري)، إذ بلغت قيمة معامل التحديد R^2 للمتغيرات على التوالي بالشكل الآتي (0.53، 0.67، 0.71، 0.64).

جدول (6) نتائج اختبار تأثير جودة حياة العمل على رأس المال الهيكلي في القطاع الصناعي

المتغير التابع	المتغير المستقل	قيمة اختبار F	مستوى المعنوية	B's	مستوى المعنوية	R2	s.e
						معامل التفسير	الخطأ المعياري للتقدير
رأس المال الهيكلي	المشاركة باتخاذ القرارات	3.233	0.074	0.044	0.23	0.19	0.479
	الرواتب والحوافز	8.232	0.008	0.15	0.005	0.46	0.324
	الرضا الوظيفي	3.026	0.084	0.072	0.073	0.18	0.48
	الموازنة بين العمل والحياة	4.19	0.005	0.63	0.000	0.44	0.342

يشير الجدول (6) إلى أنَّ معامل الانحدار لأبعاد جودة حياة العمل مع متغير رأس المال الهيكلي يساوي على التوالي (0.63، 0.072، 0.15، 0.044)، نلاحظ أن إشارة معامل الانحدار الموجبة تدل على أن العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومتغير رأس المال الهيكلي علاقة طردية بمعنى أنه زيادة رأس المال الهيكلي بقيمة واحدة سوف يؤدي إلى التغير الطردي بأبعاد جودة حياة العمل بقيمة (0.63، 0.072، 0.15، 0.044) وحدة على التوالي. إن قيمة اختبار F ظهرت عالية جداً وهي معنوية عند مستوى أقل من 5% مما يدل على أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة حياة العمل) صالحة للتنبؤ بالمتغير المعتمد (رأس المال الهيكلي) وكذلك وجود تأثير لأبعاد جودة حياة العمل في المتغير المعتمد (رأس المال الهيكلي) مما يدل على أن منحني الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة. استطاع متغير تقويم المشاركة باتخاذ القرارات أن يفسر ما مقدار (19%) من التغير الحاصل في المتغير المعتمد رأس المال الهيكلي وكذلك أن يفسر بالمتغير المستقل (الرواتب والحوافز) بنسبة (46%) وكذلك للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) بنسبة (18%) وإن نسبة (44%) استطاع متغير الموازنة بين العمل والحياة تفسيرها بالمتغير المعتمد (رأس المال الهيكلي)، إذ بلغت قيمة معامل التحديد R^2 للمتغيرات على التوالي بالشكل الآتي (0.19، 0.46، 0.18، 0.44).

جدول (7) نتائج اختبار تأثير جودة حياة العمل على رأس المال العلاقتي في القطاع الصناعي

المتغير التابع	المتغير المستقل	قيمة اختبار F	مستوى المعنوية	B's	مستوى المعنوية	R2	s.e
رأس المال العلاقتي	المشاركة باتخاذ القرارات	3.815	0.052	0.133	0.24	0.22	0.43
	الرواتب والحوافز	16.957	0.000	0.225	0.000	0.90	0.135
	الرضا الوظيفي	2.626	0.107	0.153	0.107	0.15	0.62
	الموازنة بين العمل والحياة	26.7	0.000	0.43	0.000	0.36	0.210

يشير الجدول (7) إلى أن معامل الانحدار لأبعاد جودة حياة العمل مع متغير رأس المال العلاقتي يساوي على التوالي (0.43، 0.153، 0.225، 0.133)، نلاحظ أن إشارة معامل الانحدار الموجبة تدل على أن العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومتغير رأس المال العلاقتي علاقة طردية بمعنى أنه زيادة رأس المال العلاقتي بقيمة واحدة سوف يؤدي الى التغير الطردي بأبعاد جودة حياة العمل بقيمة (0.43، 0.153، 0.225، 0.133) وحدة على التوالي. أن قيمة اختبار F ظهرت عالية جداً وهي معنوية عند مستوى اقل من 5% مما يدل على أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة حياة العمل) صالحة للتنبؤ بالمتغير المعتمد (رأس المال العلاقتي) وكذلك وجود تأثير لأبعاد جودة حياة العمل في المتغير المعتمد (رأس المال العلاقتي) مما يدل على أن منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة. استطاع متغير تقويم المشاركة باتخاذ القرارات أن يفسر ما مقدار (22%) من التغير الحاصل في المتغير المعتمد رأس المال العلاقتي وكذلك ان يفسر بالمتغير المستقل (الرواتب والحوافز) بنسبة (90%) وكذلك للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) بنسبة (15%) وان نسبة (36%) استطاع متغير الموازنة بين العمل والحياة تفسيرها بالمتغير المعتمد (رأس المال العلاقتي)، إذ بلغت قيمة معامل التحديد R2 للمتغيرات على التوالي بالشكل الاتي (0.36، 0.15، 0.90، 0.22).

2- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

استهدفت هذه الفرضية اختبار وجود أثر أبعاد جودة حياة العمل (المشاركة باتخاذ القرارات، الرواتب والحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين العمل والحياة) متفرقة على مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في القطاع المصرفي، وقد بينت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل متفرقة على مكونات رأس المال الفكري، وفيما يأتي تفصيل اختبار الفرضية:

جدول (8) نتائج اختبار تأثير جودة حياة العمل على رأس المال البشري في القطاع المصرفي

المتغير التابع	المتغير المستقل	قيمة اختبار F	مستوى المعنوية	B's	مستوى المعنوية	R2	s.e
						معامل التفسير	الخطأ المعياري للتقدير
رأس المال البشري	المشاركة باتخاذ القرارات	43.423	0.00	0.47	0.000	0.56	0.66
	الرواتب والحوافز	7.31	0.008	0.13	0.000	0.47	0.61
	الرضا الوظيفي	67.42	0.00	0.63	0.000	0.67	0.323
	الموازنة بين العمل والحياة	69.89	0.00	0.57	0.000	0.65	0.392

يشير الجدول (8) إلى أن معامل الانحدار لأبعاد جودة حياة العمل مع متغير رأس المال البشري يساوي على التوالي (0.47, 0.13, 0.63, 0.57)، نلاحظ أن إشارة معامل الانحدار الموجبة تعني أن العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومتغير رأس المال البشري علاقة طردية بمعنى أنه زيادة رأس المال البشري بقيمة واحدة سوف يؤدي إلى التغير الطردي بأبعاد جودة حياة العمل بقيمة (0.47, 0.13, 0.63, 0.57)، وحدة على التوالي. إن قيمة اختبار F ظهرت عالية جداً وهي معنوية عند مستوى أقل من 5% مما يدل على أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة حياة العمل) صالحة للتنبؤ بالمتغير المعتمد (رأس المال البشري) وكذلك وجود تأثير لأبعاد جودة حياة العمل في المتغير المعتمد (رأس المال البشري) مما يدل على أن منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة. استطاع متغير تقويم المشاركة باتخاذ القرارات أن يفسر ما مقدار (56%) من التغير الحاصل في المتغير المعتمد رأس المال البشري وكذلك أن يفسر بالمتغير المستقل (الرواتب والحوافز) بنسبة (47%) وكذلك للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) بنسبة (67%) وإن نسبة (65%) استطاع متغير الموازنة بين العمل والحياة تفسيرها بالمتغير المعتمد (رأس المال البشري)، إذ بلغت قيمة معامل التحديد R2 للمتغيرات على التوالي بالشكل الآتي (0.56, 0.47, 0.67, 0.65).

جدول(9)نتائج اختبار تأثير جودة حياة العمل على رأس المال الهيكلي في القطاع المصرفي

المتغير التابع	المتغير المستقل	قيمة اختبار F	مستوى المعنوية	B's	مستوى المعنوية	R2	s.e
						معامل التفسير	الخطأ المعياري للتقدير
رأس المال الهيكلي	المشاركة باتخاذ القرارات	112.96	0.00	0.46	0.000	0.65	0.63
	الرواتب والحوافز	1.65	0.201	0.074	0.342	0.011	0.844
	الرضا الوظيفي	8.245	0.005	0.21	0.003	0.23	0.823
	الموازنة بين العمل والحياة	10.573	0.001	0.43	0.000	0.28	0.801

يشير الجدول(9) إلى أن معامل الانحدار لأبعاد جودة حياة العمل مع متغير رأس المال الهيكلي يساوي على التوالي(0.43،0.21،0.074،0.46)، نلاحظ أن إشارة معامل الانحدار الموجبة تدل على أن العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومتغير رأس المال الهيكلي علاقة طردية بمعنى أنه زيادة رأس المال الهيكلي بقيمة واحدة سوف يؤدي إلى التغير الطردي بأبعاد جودة حياة العمل بقيمة (0.43،0.21،0.074،0.46)،وحدة على التوالي. أن قيمة اختبار F ظهرت عالية جداً وهي معنوية عند مستوى اقل من 5% مما يدل على أن المتغيرات المستقلة(أبعاد جودة حياة العمل) صالحة للتنبؤ بالمتغير المعتمد(رأس المال الهيكلي) وكذلك وجود تأثير لأبعاد جودة حياة العمل في المتغير المعتمد(رأس المال الهيكلي) مما يدل على أن منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة.استطاع متغير تقويم المشاركة باتخاذ القرارات أن يفسر ما مقدار(65%) من التغير الحاصل في المتغير المعتمد رأس المال الهيكلي وكذلك أن يفسر بالمتغير المستقل(الرواتب والحوافز) بنسبة(011%) وكذلك للمتغير المستقل(الرضا الوظيفي) بنسبة(23%) وان نسبة(28%) استطاع متغير الموازنة بين العمل والحياة تفسيرها بالمتغير المعتمد (رأس المال الهيكلي)، إذ بلغت قيمة معامل التحديد R2 للمتغيرات على التوالي بالشكل الاتي(0.65، 0.011،0.23،0.28)

جدول(10)نتائج اختبار تأثير جودة حياة العمل على رأس المال العلاقتي في القطاع المصرفي

المتغير التابع	المتغير المستقل	قيمة اختبار F	مستوى المعنوية	B's	مستوى المعنوية	R2	s.e
						معامل التفسير	الخطأ المعياري للتقدير
رأس المال العلاقتي	المشاركة باتخاذ القرارات	33.198	0.00	0.56	0.000	0.42	0.781
	الرواتب والحوافز	54.244	0.000	0.65	0.000	0.51	0.739
	الرضا الوظيفي	71.107	0.000	0.73	0.000	0.57	0.71
	الموازنة بين العمل والحياة	15.30	0.00	0.56	0.000	0.30	0.82

يشير الجدول (10) إلى أن معامل الانحدار لأبعاد جودة حياة العمل مع متغير رأس المال العلاقتي يساوي على التوالي (0.56، 0.65، 0.73، 0.56)، نلاحظ أن إشارة معامل الانحدار الموجبة تدل على أن العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومتغير رأس المال العلاقتي علاقة طردية بمعنى أنه زيادة رأس المال العلاقتي بقيمة واحدة سوف يؤدي إلى التغير الطردي بأبعاد جودة حياة العمل بقيمة (0.56، 0.73، 0.65، 0.56)، وحدة على التوالي. إن قيمة اختبار F ظهرت عالية جداً وهي معنوية عند مستوى اقل من 5% مما يدل على أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة حياة العمل) صالحة للتنبؤ بالمتغير المعتمد (رأس المال العلاقتي) وكذلك وجود تأثير لأبعاد جودة حياة العمل في المتغير المعتمد (رأس المال العلاقتي) مما يدل على أن منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة. استطاع متغير تقويم المشاركة باتخاذ القرارات أن يفسر ما مقدار (42%) من التغير الحاصل في المتغير المعتمد رأس المال العلاقتي وكذلك أن يفسر بالمتغير المستقل (الرواتب والحوافز) بنسبة (51%) وكذلك للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) بنسبة (57%) وإن نسبة (30%) استطاع متغير الموازنة بين العمل والحياة تفسيرها بالمتغير المعتمد (رأس المال العلاقتي)، إذ بلغت قيمة معامل التحديد R^2 للمتغيرات على التوالي بالشكل الآتي (0.42، 0.51، 0.57، 0.30).

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:-

- 1- وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة حياة العمل (المشاركة باتخاذ القرارات، الرواتب والحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين العمل والحياة) ومكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي) في القطاعين الصناعي والمصرفي.
- 2- وجود تأثير معنوي لإبعاد جودة حياة العمل (المشاركة باتخاذ القرارات، الرواتب والحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين العمل والحياة) على رأس المال البشري في القطاعين الصناعي والمصرفي، وذلك عند دراسة أبعاد جودة حياة العمل منفردة، وهذا يشير إلى أهمية رأس المال البشري في تحسين جودة حياة العمل في القطاعين عينة الدراسة.
- 3- وجود تأثير غير معنوي لإبعاد جودة حياة العمل (المشاركة باتخاذ القرارات، الرواتب والحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين العمل والحياة) على رأس المال الهيكلي في القطاعين الصناعي والمصرفي، وذلك عند دراسة هذا التأثير منفرداً، وهذا يعني أن تأثير أبعاد جودة حياة العمل في رأس المال الهيكلي هو اقل مقارنةً بالمكونين الآخرين (رأس المال البشري، ورأس المال العلاقتي) في القطاعين عينة الدراسة.

4- وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل (المشاركة باتخاذ القرارات، الرواتب والحوافز، الرضا الوظيفي، الموازنة بين العمل والحياة) على رأس المال العلاقتي في القطاعين الصناعي والمصرفي، وذلك عند دراسة هذا التأثير بشكل منفرد، إلا أنَّ تأثير أبعاد جودة حياة العمل (المشاركة باتخاذ القرارات، والرضا الوظيفي) على رأس المال العلاقتي لم يكن معنوياً في القطاع الصناعي مع بقاءه معنوياً في القطاع المصرفي.

التوصيات:-

- 1- يجب على إدارات القطاعين الصناعي والمصرفي أن تدرك أهمية جودة حياة العمل في رأس المال الفكري، عن طريق توفير رأس المال البشري والهيكلية والعلاقاتي المنفرد والمتميز الذي يمكن أن يسهم في تحسين جودة حياة العمل
- 2- إنشاء وحدة متخصصة لجذب وتطوير الموارد البشرية واستثمارها للارتقاء البشري والهيكلية والعلاقاتي بمستوى أداء القطاعين الصناعي والمصرفي.
- 3- ضرورة تبني ثقافة رأس المال الفكري وإداراته كما يجب، عن طريق تنميته وتطويره بشكل مستمر باعتباره مورد استراتيجي مهم في المنظمة.
- 4- إجراء دراسة تتناول تأثير جودة حياة العمل ورأس المال الفكري في النجاح التنظيمي.

المصادر:-

المجلات والدوريات

- 1- الحمداني، ناهدة اسماعيل عبدالله، وعلي، علي أكرم عبدالله، (2010)، "رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل، تنمية الراغبين العدد 98 مجلد 32، كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة الموصل، ص119-145.

الرسائل والأطاريح

- 1- البليبيسي، أسامة زياد يوسف، (2012)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية- غزة، كلية التجارة.
- 2- الجوفي، علياء سعيد عباس، (2010)، تأثير جودة حياة العمل ورأس المال الاجتماعي في الأداء العالي للمنظمات دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية، رسالة ماجستير علوم في الإدارة العامة، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد.

3- يوسف، بسام عبد الرحمن، (2005)، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز دراسة

استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل، اطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.

1. Abhijit Talukdar,(2008)," What is Intellectual Capital? And why it should be measured" Pp.1-5,Attainix Consulting. WWW.ATTAINIX.COM
2. Adeyinka Tella,C.O.Ayeni,S.O. Popoola ,(2007),"Work Motivation ,Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria" ,Library Philosophy and Practice ,ISSN 1522-0222,Pp.1-16
3. Andrea Winkelmann-Gleed, (2010),"Demographic change and implications for workforce ageing in Europe:raising awareness and improving practice", Workinglives, Research Institute, London metropolitan University, WLRI Working Paper 5(www.workinglives.org).
4. Andrew Kok,(2007),"Intellectual Capital Management as Part of Knowledge Management Initiatives at Institutions of Higher Learning" The Electronic Journal of Knowledge Management Volume 5 Issue 2,Pp.181-192.
5. Beauregard, T. Alexandra and Henry, Lesley C.(2009),"Making the link between work-life balance practices and organizational performance. Human resource management review,19.Pp.9-22.ISSN 1053-4822.<http://eprints.lse.ac.uk>.
6. Boujelbene Mohamed Ali&Affes Habib,(2013),"The impact of intellectual capital disclosure on cost of equity capital: A case of French firms", Journal Of Economics, Finance And Administrative Science,18(34),2013,45-53.
7. Bramhandkar A., Erickson S., and Applebee I.,(2007)," Intellectual capital and Organizational Performance: an Empirical Study of the Pharmaceutical Industry", Academic Conferences, Ltd, P.357- 362.
8. Dahl Sverre-Age,Torstein, Nesheim and Olsen Karen M., (2009),"Quality of work-concept and measurement", REC-WP 05/2009,RECW WE,Working Papers on the Reconciliation of Work and Welfare in Europe, A Network of Excellence of the European Commission's, Sixth Framework Programme.(<http://www.socialpolicy.ed.ac.uk/recwowepudiac>).
9. Devenport&Prusak,(1997),"Working Knowledge: How Organization Manage. what they Know Business Quarterly,P.2.

10. Edvinsson,L.and Malone,M.(1997),"Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower, Harper Collins, New York, NY.
11. Geert Hofstede,(2005),"The Cultural Relativity of the Quality of Life Concept"The Academy of Management Review,Vol.9,No.3,Pp.389-398.(<http://www.jstor.org/>).
12. Guna Seelan Rethinam,Maimunah Ismail,(2008),"Constructs of Quality of Work Life:A Perspective of Information and Technology Professionals",European Journal of Social Sciences-Volume 7,Number 1,Pp.58-70
13. Ian Rose,(2000),"Valuing Intellectual Capital", Summary Report, Organizational Change Program for the CGIAR Centers, Training Resources Group, Inc.(www.trg-inc.com).
14. John Pierce,(2002)," Intellectual Capital, Social Capital and Communities of Practice" Knowledge Management for Beginners,Pp.1-8(www.wrathofgrapes.com).
15. Judith H. Heerwagen,(2000),"Green Buildings, Organizational Success, and Occupant Productivity, Published in a special edition of Building Research and information,Vol.28(5),Pp.353-367,London,UK.
16. Qader Vazifeh Damirchi& Farhad Amiri&Abdul Hussein Rezvani,(2012)," Disclosure And Reporting Of Intellectual Capital In Iranian Corporation" Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business Vol.3,No 9.
17. Mariya Anatolievna Molodchik, & Elena Anatolievna Shakina, & Anna Andreevna Bykova,(2012),"Intellectual Capital Transformation Evaluating Model", Journal of Intellectual Capital,Vol.13 Iss:4.
18. Miriam Delgado,(2011)," The Role Of Intellectual Capital Assets On The Radicalness Of Innovation: Direct And Moderating" UAM-Accenture Working Papers ISSN: 2172-8143,Working Paper# 2011/05.
19. Moradi Mohsen&Saeedi Mojtaba&Hajizadeh Hasan&Mohammadi Mohammad,(2013),"The Influence of Intellectual Capital on the Improvement of Companies' Financial Performance", International Journal of Economics, Business and Finance,Vol.1,No.5,June2013,pp:120-139,ISSN:2327-8188.
20. Mosadghrad All Mohammad,(2013),"Quality of Working Life: An Antecedent to Employee Turnover Intention", International Journal of Health Policy and Management, 2013, 1(1), 43-50.
21. Najafi Sajjad, Noruzy Ali,Azar Hemin,Shirkouhi Sajad, and Dalvand Mohammad,(2011),"Investigating the relationship between organizational justice, psychological empowerment, job satisfaction, organizational commitment and

- organizational citizenship behavior: An empirical model", African Journal of Business Management Vol.5(13),pp.5241-5248.
22. Nowrouzi B.,(2013), "Quality of Work Life: Investigation of Occupational Stressors among Obstetric Nurses in Northeastern Ontario", A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy (PhD) in Interdisciplinary Rural and Northern Health, , School of Graduate Studies, Laurentian University, Sudbury, Ontario, Canada.
23. Ram Padmakumar, Bhargavi Swapna,&Prabhakar V. Gantasala,(2011),"Work Environment, Service Climate, and Customer Satisfaction: Examining Theoretical and Empirical Connections", International Journal of Business and Social Science,Vol.2 No.20.
24. .Ricardis: Reporting Intellectual Capital to Augment Research, Development and Innovation in SMEs", (2006), Report By An Expert Group, Report to the Commission of the High Level Expert Group on Ricardis, Encourage corporate measuring and reporting on research and other forms of intellectual capital, European Commission.
25. Robbins, S.P.,(1997),"Organizational Behavior", 8th ed., Prentice-Hall, New Jersey.
26. Sandra Cohen& Orestes Vlismas,(2011)," Analyzing the Relations between Intellectual capital and Performance in Local Governments", Pp.1-33.
27. Stantos-Rodrigues H., Faria J., Cranfield D., and Morais C.,(2013)," Intellectual Capital and Innovation: A Case Study of a Public Healthcare organisation in Europe", Electronic Journal Of Knowledge Management, Volume11, Issue 4, P.361-372.
28. Sveiby,K.E.(1997),"The Intangible Assets Monitor", Journal Of Human Resource Costing&Accounting, Vol.2, No.1, Spring1997, pp.73-97.
29. Wasim ul Rehman, Chaudhary Abdul Rehman, Hafeez ur Rehman, and Ayesha Zahid,(2011),"Intellectual Capital Performance And Its Impact On Corporate Performance: An Empirical Evidence from Modaraba Sector Pakistan" Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.5[08-16].
30. Wilhelmina E. Hoogendoorn, Paulien M. Bongers,(2000),"Systematic Review of Psychosocial Factors at Work and Private Life as Risk Factors for Back Pain", SPINE Volume 25, Number 16, Pp.2114-2125.
31. Yi-Chun Huang, Yen-Chun Jim Wu,(2010),"Intellectual Capital and Knowledge Productivity: The Taiwan Biotech Industry", Pp.580-599.
32. Yu-Shan, Chen,(2008),"The Positive Effect Of Green Intellectual Capital On Competitive Advantages Of Firms", Journal Of Business Ethics.