

دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على

رأس المال الفكري

دراسة تحليلية في المعهد التقني / بابل

خوله عبد الحميد محمد الطالباني

علوم إدارية

المستخلص

يتبنى البحث الحالي دراسة الرضا الوظيفي بعوامله (التنظيمية، والذاتية) بوصفه متغير مستقل ودورها في المحافظة على رأس المال الفكري، ويسعى البحث إلى تحقيق هدف تمثّل باختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري واثراً أحدهما على الآخر، ولغرض تحقيق هذا الهدف تم بناء نموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغيرين، وانبثقت منه عدة فرضيات رئيسية وفرعية.

وتم اختيار المعهد التقني/بابل مجتمعاً للبحث واختبار فرضياته، ونظراً لكبر حجم المجتمع الأصلي، فقد تكونت عينة البحث من (90) فرداً ممن يشغلون المناصب الإدارية في المنظمة المبحوثة مع عينة عشوائية من تدريسي وفني المنظمة المبحوثة.

وتوصل البحث إلى جملة نتائج منها على سبيل المثال لا الحصر:-

1- أن أغلب أفراد العينة راضين عن الصورة الاجتماعية التي تحققها لهم الوظيفة الحالية.

2- أن هناك علاقة ارتباط وتأثير بين عوامل الرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري.

وخلصت الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات منها:-

1- على إدارة المنظمة الاهتمام بتحسين ظروف العمل في جميع الأقسام والوحدات فيها مع توفير كافة متطلبات العملية التعليمية من مكان مناسب تتوفر فيه شروط النظافة والأثاث الملائم مع توفير التقنيات الحديثة.

2- تشكيل لجنة دائمية للتطوير الوظيفي.

Abstract

Adopts current research study of job satisfaction Bawamlh (regulatory, self) as the independent variable and its role in maintaining the intellectual capital, the research seeks to achieve the goal of representing test the relationship between job satisfaction and maintain the intellectual capital and the effect, one over the other, but the purpose of achieving this goal has been built Default model determines the nature of the relationship between the two variables, and emerged from several primary and secondary hypotheses.

Technical Institute was chosen / Babylon society for research and test hypotheses, and due to the large size of the original community, the research sample consisted of (90) individuals who occupy managerial positions in the organization surveyed with a random sample of Tdrisas and technicians surveyed Organization.

The research found, among other results, for example, but not limited to :-

1 - that the majority of respondents dissatisfied with the social image that earned them the current function.

2 - that there is a correlation factors influence between job satisfaction and maintain intellectual capital.

The study concluded to provide a set of recommendations, including: -

1 - Ai management of the Organization attention to improving working conditions in all departments and units with all the requirements of the educational process of a suitable place where hygiene conditions are available and appropriate furniture with the provision of modern technologies.

2 - formation of a permanent committee for career development.

المقدمة

كان ولا يزال وسيظل موضوع الموارد البشرية من أكثر الموضوعات أهمية في القرن الحادي والعشرين، بل يمكن القول بأن هذا الموضوع يعد اليوم من أكثر الموضوعات تحدياً بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية ، وبالأخص موضوع رأس المال الفكري (Intellectual Capital)، فبالرغم من أهمية تنمية الموارد البشرية بشكل عام ولكن يجب أن يوجه الاهتمام إلى فئة خاصة من الموارد البشرية تعتمد عليها ازدهار المنظمات والمجتمعات ألا وهو (رأس المال الفكري)، لأن هذه الفئة تمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة الإبداعية مما يجعل تنميتها والمحافظة عليها أمراً مطلوباً، كما أنها تعتبر من أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين لأنها قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية في أعمال المنظمات، ولهذا نلاحظ أن المجتمعات المتقدمة لم تحرز تقدمها إلا بفضل اعتمادها على المفكرين والمبدعين وأصحاب العقول المنتجة.

وتأسيساً لذلك فإن العاملين والمبدعين يكونون أكثر كفاءة ودافعية لإنجاز أعمالهم عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، فهو احساس داخلي يتمثل بالشعور بالارتياح والسعادة نتيجة لأشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لمهنته، ومن أجل خلق الرضا عند العاملين يجب على المنظمات أن تلبي احتياجاتهم الوظيفية والشخصية وتوفر الخدمات العامة لهم لغرض تعزيز أواصر الانتماء عند العاملين نحو منظماتهم .

وانطلاقاً من أهمية الرضا الوظيفي ورأس المال الفكري وتواصلاً مع الجهود البحثية السابقة جاء هذا البحث ليسلط الضوء عليهما وبيان العلاقة بينهما ، فقد قسم البحث إلى أربعة مباحث، اختص المبحث الأول ببيان منهجية البحث فتم تحديد مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والفرضيات التي انطلقت منه ثم توضيح الأدوات المستخدمة في البحث والاختبارات التي أجريت عليها من صدق وثبات ثم التطرق إلى الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري البحث، والمبحث الثاني اختص بالجانب النظري فتناول في الفقرة أولاً الرضا الوظيفي مفهومه وأهميته والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، والفقرة ثانياً اختصت برأس المال الفكري، مفهومه وأهميته، ثم التطرق إلى عوامل المحافظة عليه. أما المبحث الثالث فقد انفرد بتحليل آراء واستجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، كما تضمن اختبار فرضيات البحث. والمبحث الرابع جاء ليوضح أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة مع تقديم بعض التوصيات الضرورية للمنظمة المبحوثة .

المبحث الأول:- منهجية البحث

وتضمنت المحاور التالية:-

مشكلة البحث

واجهت المنظمة المبحوثة وخلال السنوات العشرة الأخيرة صعوبة الاحتفاظ بالكوادر المتميزة من حملة شهادات (الدكتوراه، الماجستير) وبالقاب مختلفة (استاذ، استاذ مساعد، ومدرس) فقد انتقلوا إلى مؤسسات تعليمية أخرى لغرض الحصول على امتيازات جديدة غير موجودة في المنظمة المبحوثة، مما يعني خسارتها للثروة الحقيقية والركيزة الأساسية للنجاح والتقدم، والسبب وراء ذلك وجود بعض القصور تجاه الموجودات الفكرية ومقدار ما متوفر لها من دعم منظمي لغرض كسب رضاهم وزيادة ابداعهم .

ومن خلال ذلك يمكن ان تتمثل مشكلة البحث بالتساؤل التالي(ما هو واقع الرضا الوظيفي في المنظمة المبحوثة وعلاقته براس المال الفكري من وجهة نظر العاملين فيها).

اهمية البحث

تأتي اهمية من تناوله لمواضيع ادارية حيوية ومعاصرة وذات تاثير بالغ في اداء المنظمات وهو الرضا الوظيفي ودوره للمحافظة على العاملين في المنظمة ورأس المال الفكري وما يقدمه من نتائج ابداعية واساليب وطرائق عمل مبتكرة تعمل على اضافة قيمة للمنظمة، وبالإضافة الى الاهمية التطبيقية قد يستفيد المسؤولون من نتائج البحث في التعرف على كيفية تحقيق الرضا في العمل.

اهداف البحث: يهدف البحث الى ما يلي:-

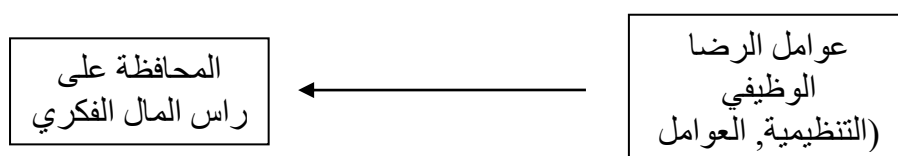
عرض المفاهيم الاساسية للعوامل التنظيمية والذاتية للرضا الوظيفي لما لها من اهمية واثار كبيرين في حياة كل منظمة والعاملين فيها، إضافة الى عرض المفاهيم الاساسية الخاصة بالمحافظة على رأس المال الفكري باعتباره الثروة الحقيقية لنجاح اية منظمة و وذلك كما وردت في المراجع العربية والاجنبية .

دراسة العلاقة والاثار بين عوامل الرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري .
تزويد الادارة العليا في المنظمة المبحوثة بتصور علمي يمكن من خلاله تطوير الاساليب الادارية المعتمدة من قبلها لتطوير خبرات ومهارات وامكانيات العاملين فيها .

4- نموذج البحث: يتكون انموذج البحث من متغيرين الاول يتمثل بالرضا الوظيفي بعوامله (التنظيمية و الذاتية) والثاني براس المال الفكري والمخطط التالي يوضح ذلك :-

مخطط رقم (1)

انموذج البحث الافتراضي



5- فرضيات البحث: تماشيا مع مشكلة البحث واهدافه اعتمدت فرضيتين رئيسيتين هما:-

الفرضية الرئيسية الاولى:- ((توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين عوامل الرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري)) ومنها تنبثق الفرضيتين الفرعيتين التالية:-

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين العوامل التنظيمية للرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري.

2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين العوامل الذاتية للرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري.

الفرضية الرئيسية الثانية:- ((توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عوامل الرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري)) ومنها تنبثق الفرضيتين الفرعيتين التالية:-

1- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين العوامل التنظيمية للرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري.

2- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين العوامل الذاتية للرضا الوظيفي والمحافظة على راس المال الفكري.

حدود الدراسة: ان الحدود المكانية للبحث تحددت بالمعهد التقني/بابل, اما الحدود الزمانية فهي محددة بمدة اجراء البحث وهي 2012/9/1 ولغاية 2013/4/1.

مجتمع البحث وعينته: اعترافا بالاهمية التي يشكلها المعهد التقني/بابل لكونه الرافد الذي يرفد المنظمات الاخرى في المجتمع وعلى اختلاف انواعها بالكوادر العلمية المتخصصة والمؤهلة, لذا تم اختياره مكانا لاجراء الدراسة.

وبخصوص عينة البحث وبما ان المعهد التقني/بابل مكون من شرائح (طبقات) متمثلة بالعميد ومعاوني العميد ورؤساء الاقسام ومسؤولي الوحدات والتدريسين والفنيين والاداريين , فقد تم اختيار عينه عشوائية منه وتضمنها صفاته اذ بلغ حجمها (90) فردا لتكون نسبة (11 %) من مجتمع الدراسة البالغ (800) فردا, وتتمثل هذه العينة بالعاملين الذين يشغلون مناصب ادارية مهمة منها (معاوني العميد , رؤساء الاقسام, مسؤولي الوحدات) مع عينة عشوائية من تدريسي المعهد وعينة عشوائية من الفنيين الحاصلين على شهادة البكالوريوس وعلى هذا الاساس فان مجتمع الدراسة يتكون من المسميات التالية:-

جدول (1)

المسميات الوظيفية لعينة الدراسة

العنوان التكرار والنسب	معاون عميد	رئيس قسم	مسؤول وحدة	تدريسي	فني	المجموع
التكرار	3	12	3	48	24	90
النسب	3 %	13 %	3 %	54 %	27 %	100 %

وقد تم توزيع استمارة الاستبانة على جميع افراد العينة وبلغت نسبة الاستجابة الكلية (100 %) حيث تم استرجاع جميع الاستمارات , والعينة المختارة بلغت نسبة الذكور فيها (53 %) والاناث (47 %) وكان التحصيل الدراسي بكالوريوس (33 %) والماجستير (47 %) والدكتوراه (20 %) , وكانت سنوات الخدمة للعينة التي اقل من 10 سنوات (7 %) ونسبة الذين خدمتهم من 10-20 سنة (55 %) بينما الذين خدموا من 20 - 30 سنة نسبتهم (35 %) في حين الذين خدموا اكثر من 30 سنة كانت نسبتهم (3) % .

8- الاساليب المتبعة في جمع المعلومات: لقد اعتمد في جمع المعلومات بشكل اساسي على الاستبانة كأداة مع مراعات جعلها مقياسا علميا مقبولا لكونها اعتمدت على الخطوات التالية :-

اجراء دراسة استطلاعية:- لقد تم توجيه عينة البحث استبانة مفتوحة تضمنت اربعة اسئلة , السؤال الاول يدور حول مدى ملائمة مكان العمل للقيام بالعملية التعليمية, واذا كان غير ملائم فما هو السبب. والسؤال الثاني يدور حول مدى توفر النظافة في المبنى ومكان العمل. والسؤال الثالث يدور حول اذا كان العمل الذي يقوم به يحقق له التميز والتفوق. اما السؤال الرابع هل حصلت على ثناء او شكر عند قيامك بعمل متميز اضافي (الملحق رقم 1). وبعد جمع استمارات الاستطلاع وتحليل الاجابة جاءت النتائج على النحو الآتي:-

بالنسبة للسؤال الاول حيث اكد (75 %) من افراد العينة ان مكان العمل غير ملائم للعملية التعليمية وارجعوا ذلك لعدة اسباب منها عدم توفر الاثاث الملائم للاساتذة, وعدم توفر وسائل الراحة كالاضاءة والتهوية والتدفئة, مع عدم توفر التقنية الحديثة من حاسبة وانترنت, بينما (15 %) من افراد العينة اشاروا الى

ارتياحهم من مكان العمل نوعا ما, اما (10 %) المتبقية فكانوا مرتاحين جدا من مكان العمل وتمثلت هذه الفئة بالمعاونيين ورؤساء الاقسام .

وبالنسبة للسؤال حول مدى توفر النظافة في المبنى , كشف الاستطلاع على ان (67 %) من افراد العينة يشكون من قلة النظافة في مكان العمل وبينوا ان سبب ذلك يعود لقلة التخصيصات المالية اللازمة لتشغيل عمال خدمة اكثر, بينما اكد (33 %) من افراد العينة بتوفر النظافة في مكان العمل .

وبالنسبة للسؤال الثالث حيث اشار (85 %) من افراد العينة بان العمل الذي يقومون به يحقق لهم التميز والتفوق اما (15 %) فكانت الاجابة بكلا لانهم يقومون باعمال ادارية روتينية متكررة منذ تعيينهم ولحد فترة البحث. وبخصوص السؤال الرابع اكد (77 %) من افراد العينة بانهم لم يحصلوا على أي ثناء او كتاب شكر عند قيامهم باعمال متميزة, بينما (23 %) من افراد العينة كانوا يحصلون على الثناء والشكر عند قيامهم باعمال متميزة .

المصادر التاريخية :- تم الاستعانة بالكتب العربية والاجنبية والبحوث والرسائل الجامعية المتعلقة بموضوع الدراسة والمتوفرة في مكتبة المعهد والكليات الاخرى .

مصادر تقنية :- تم الاستعانة بالمكتبة الافتراضية والانترنت لغرض الوصول الى مواقع تتوافر فيها بيانات عن متغيري الدراسة .

المقابلات الشخصية :- اجريت بعض المقابلات المباشرة مع بعض المسؤولين والتدريسيين والفنيين المتواجدين في المعهد التقني /بابل .

استمارة الاستبيان :- تم اللجوء الى بناء الاستبانة وفقا للخطوات التالية :-

أ- بناء فقرات الاستبانة :- تم تصميم استمارة الاستبانة اعتمادا على مراجعة الادبيات المتعلقة بموضوع الدراسة, وتضمنت (36) فقرة تركزت على راس المال الفكري والرضا الوظيفي (ملحق رقم 2) .

ب- قياس صدق وثبات فقرات الاستبانة :- تم عرض صيغة الاستبانة النهائية على مجموعة من الخبراء بلغ عددهم (10) خبير واعتبرت صادقة, اذ حظيت بقبول (9) خبير أي بنسبة (90 %) ويكون بذلك قد تحقق الصدق الظاهري , ولغرض قياس ثبات الاستبانة فقد استخدم لهذا الغرض (test= re test) من خلال تطبيقه على عينة من خارج عينة البحث بلغت (15) فردا وكانت المدة الزمنية بين اجراء الاختبار الاول واعادة الاختبار هي (16) يوما فكان ثبات الاستبانة (0,98) وهو ثبات عالي وقبول ويؤشر ان الاستبانة اصبحت جاهزة للتطبيق .

9- الدراسات السابقة :- تم التطرق الى بعض الدراسات العربية والاجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة وكما مبين ادناه :-

اولا :- الدراسات المتعلقة براس المال الفكري

دراسة (العنزي, 2001) :- راس المال الفكري الثروة الحقيقية لمنظمات اعمال القرن الحادي والعشرين , وهدفت الدراسة الى بيان اساليب تطوير راس المال الفكري واثرها في زيادة فاعلية المنظمات , وخرجت بعدة مراحل ممكنة التأثير في استثمار راس المال الفكري .

دراسة (الطالباني, 2005) :- اثر راس المال الفكري في الابداع المنظمي, هدفت الدراسة الى معرفة عناصر راس المال الفكري الاقوى ارتباطا والاكثر تأثيرا في تحقيق الابداع المنظمي لغرض الاهتمام بها واعطاءها الاولوية للارتقاء بمستوى خبرات ومهارات العاملين وتعزيز الممارسات الابداعية لديهم.

دراسة (Kate Gray, Estelle sun, 2004) بعنوان (Importance of Intellectual Capital) هدفت الدراسة الى تقديم وابرار اهمية راس المال الفكري باعتباره الخالق لقيمة الشركة وكذلك بيان كيفية اسهامه في عملية تقييم وقياس النظام الخاص بالشركات , وتوصلت الى عدة نتائج ابرزها التاكيد على اهمية التدقيق الداخلي عند تقييم وقياس راس المال الفكري وبيان مدى اثره باعتباره الادارة المهمة لقياس الفاعلية والقيمة لأي شركة .

ثانيا :- الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي

دراسة (الشيخ خليل وشرير , 2008) الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى الموظفين, هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات كالجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة , وتوصلت الى عدة نتائج منها لا توجد علاقة بين سنوات الخدمة والرضا الوظيفي .

دراسة (عكاشة, 1989) علاقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي للعاملين, دلت نتائجها على وجود علاقة ذات دلالة احصائية للجنس والخبر على الرضا الوظيفي .دراسة (Robertson & Bean, 1998) فقد شخصت العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لاعضاء هيئات التدريس الجامعية من الاناث عن طريق استعراض ما كتب عن هذا الموضوع عالميا عن الخدمات الجامعية مؤكدا تميز هذه العوامل بعض الشيء بسبب تميز الجنس لصالح الاناث .

10 - مناقشة الدراسات السابقة: لغرض مناقشة الدراسات السابقة المعروضة سيعتمد جدول (2) الذي يوضح

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

جدول (2)

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

ت	الدراسات السابقة	ت	الدراسة الحالية
1-	كانت عناوين دراسات الرضا الوظيفي موزعة على علاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية , والمناخ التنظيمي بينما دراسات راس المال الفكري موزعة بين الاهمية , واثرة في الابداع المنظمي .	1-	عنوان الدراسة الحالية تركز على عوامل الرضا ودورها في المحافظة على راس المال الفكري , ومن هذا يتضح انه لا توجد دراسة مماثلة للدراسة الحالية جمعت بين هذين المتغيرين .
2-	انصب اهتمام الدراسات السابقة على منظمات صناعية ومعرفية .	2-	تبحث الدراسة الحالية في منظمة معرفية وتكون بذلك مشابهة لبعض الدراسات السابقة
3-	اعتمدت الدراسات السابقة على الاستبانة والمقابلات الشخصية في جمع البيانات والمعلومات .	3-	نظرا لاهمية هاتين الاداتين فقد تبنت الدراسة الحالية نفس الاسلوب في جمع البيانات والمعلومات .
		4-	سوف تستفيد الباحثة من الدراسات السابقة بلا شك في بناء واثراء الاطار النظري وفي تصميم الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة وفي مقارنة بعض النتائج التي وردت في الدراسات السابقة بنتائج الدراسة الحالية .

المبحث الثاني

الجانب النظري: يتضمن هذا المبحث التطرق الى متغيرات البحث وكالاتي:-

اولا :- الرضا الوظيفي :وتضمن المواضيع التالية :-

1- مفهوم الرضا الوظيفي

تناول مفهوم الرضا الوظيفي العديد من الباحثين والكتاب فقد اشار (العديلي, 1985, 116) بأنه الشعور النفسي بالارتياح والقناعة أو السعادة من العمل الذي يؤديه الانسان, كما عرفه (Lvancevch&Mattwson, 2002, 121) عبارة عن اتجاه يحمله الافراد نحو عملهم وينجم عن معرفتهم باعمالهم وعن الدرجة التي من خلالها يوجد تناسق جيد بين الافراد والمنظمة, بينما (عبد الباقي, 2004, 321) عرفه بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح اثناء تأديته لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وان الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والانتاج, اما (العمدة, 2007, 14) فقد اشار بأنه الفرق بين مقدار ما يتلقاه الموظف من العائد وبين ما يشعر به هو نظير ما قام به من عمل .

وبناء على تلك المفاهيم نرى انه لايمكن الاتفاق على اعطاء مفهوم محدد واحد للرضا الوظيفي وذلك لاختلاف النظرة للرضا عن العمل والقيم والمعتقدات والطبيعة الشخصية للعامل و وفي بعض الاحيان على الموقف البيئي للعمل, لذا يمكن القول بأنه الدرجة التي يحس بها الفرد بشعور ايجابي او سلبي نحو النواحي المختلفة للوظيفة التي يقوم بها .

2- اهمية الرضا الوظيفي

تبرز اهمية الرضا الوظيفي باعتباره مقياسا لمدى فاعلية الاداء , فاذا كان العاملين راضين كليا عن عملهم فان ذلك سوف يؤدي الى نتائج مرغوبة تضاهي رفع الاجور او الحوافز التي تقدمها المنظمة, وبالمقابل اذا كان العاملين غير راضين فان ذلك يسهم في تخييبهم عن العمل وكثرة حوادث العمل والتأخير والانتقال الى منظمات اخرى , لذا يمكن تحديد الاسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي بالآتي :-
ان ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي الى انخفاض معدل دوران العمل. ان ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي الى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في منظماتهم .هناك علاقة طردية وثيقة بين الرضا الوظيفي والانتاجية (غازي, 1998, 231). كما ان زيادة الرضا الوظيفي يؤدي الى اداء مرتفع لان هناك علاقة طردية بين الرضا والاداء حيث كلما زادت درجات الرضا ارتفعت معدلات الاداء .

عوامل الرضا الوظيفي: يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها الى :-
اولا:- عوامل تنظيمية .
ثانيا:- عوامل ذاتية .

اولا:- العوامل التنظيمية: وهي العوامل المتعلقة بعمل المنظمة وتشمل :-

الحوافز:- وهي جميع الحوافز المادية والمعنوية التي توفرها المنظمة لتحقيق درجات الرضا والاشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية الاعمال المكلفين بها وتشمل (الاجر, المكافآت التشجيعية, الترقية) .

نمط الاشراف:- معظم الدراسات التي اجريت في هذا المجال اكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الاشراف ورضا العاملين, وان معاملة المشرف المباشر اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم , حيث يرى (Fillippo) ان عدم وجود الاشراف الجيد يؤدي الى زيادة الاستياء وليس عدم الرضا.

قيم واهداف المنظمة:- كلما شعر العامل بأنه يعمل من اجل اهداف ذات قيمة او نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك اثر لا يمكن انكاره على الرضا الوظيفي لانه يعمل من اجل شئ يستحق الجهد .

ظروف العمل المادية:- اثبتت تجارب (التون مايو وهاوثورن) بان للمحيط المادي تأثير على سلوك العامل, وتتمثل هذه العوامل بالحرارة والتهوية والنظافة ووسائل العمل .

التدوير الوظيفي:- يقصد بالتدوير الوظيفي تحريك العامل باستمرار او بشكل منتظم من وظيفي لآخرى, ويستخدم لغرض التدريب في اكثر الاحيان , كما يفترض زيادة عدد ونوع المهام التي يقوم بها العامل في مجال عمله , لانها تؤدي الى تقليل الروتين وبالتالي تقليل ساعات الفراغ لديهم , مما يؤدي الى زيادة رضاهم الوظيفي (الطيب, 2008,50) .

ثانيا :- العوامل الذاتية :- وهي العوامل التي تنبثق من شخصية الفرد نفسه وتتمثل بالآتي :- حاجات الفرد المادية والمعنوية , مدى اتفاق العمل مع قيم الفرد , الشعور باحترام الذات , ظروف العامل ومستواه الاجتماعي , كما تدخل ضمن هذه العوامل (العمر, الجنس, المستوى التعليمي, الذكاء) (عاشور, 1982,140) .

ثانيا:- راس المال الفكري:- وتضمن الفقرات التالية :-

مفهوم راس المال الفكري

يمثل راس المال الفكري موضوعا حيا بالنسبة للباحثين والمفكرين على حد سواء حيث بينت (عبيد, 2000,11) ان راس المال الفكري هو المقدرة العقلية القادرة على توليد افكار جديدة ومناسبة وعملية وتتمتع بمستوى عال من الجودة وتمتلك القدرة على تحقيق التكافؤ والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول الى الاهداف المنشودة, بينما (Daft,2001,258) بين ان هناك نوعين من المعرفة. ظاهرة يسهل التعبير عنها او كتابتها وبالتالي نقلها الى الآخرين بشكل وثائق ,ومعرفة ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير المنظمة , في حين عرفه (Edvinsson,2002,51) بانها القدرة على تحويل المعرفة والاصول غير الملموسة الى آليات خلق الثروة الحقيقية . وعرفه (ميرخان,2003, 25) بانه الثروة الحقيقية غير الملموسة التي لا يمكن تقدير قيمتها بثمن. وعرفته (الطالباي, 2005,12) بانه مورد ثمين وغير مرئي ولا يمكن لمسه او رؤيته, يتمثل بالعاملين الذين يمتلكون الخبرات والمهارات والمعارف التي تمنح المنظمة ميزة تنافسية.

وبناء على تلك التعاريف ترى الباحثة انه لا يمكن تحديد مفهوم دائم لراس المال الفكري لانه محاط ببيئة سريعة التغيير, ولكن يمكن القول بانه مجموعة من الاشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات التي تسهم في تحقيق الميزة التنافسية لمنظماتهم ثم الاسهام في تطوير مجتمعاتهم .

اهمية راس المال الفكري

يعتبر راس المال الفكري من اكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين لانه يمثل قوى علمية قادرة على ادخال التعديلات الجوهرية على كل شئ في اعمال منظماتهم فضلا عن ابتكاراتهم المتلاحقة , وتنبثق اهمية راس المال الفكري من اهمية الدور الذي تلعبه هذه النخبة من القوى العاملة والمتمثلة بتقديم الافكار الجديدة والابتكارات والاختراعات التي تسهم في تحسين المركز التنافسي للمنظمة , كما يعتبر راس المال الفكري الاساس لخلق منظمات اعمال ناجحة, ففي المجتمع الغربي امثلة على اولئك الذين يمتلكون عقول وافكار مكنتهم من تأسيس شركات كبرى مثل (Bower Maruin) الذي اسس شركة (Mckinesey&Alber Company) و (Einsten) الذي اسس معهد (Princet) للدراسات المتقدمة في مجال رسم الخرائط الجغرافية, و(Gates&Ailen) اللذين اسسا شركة (Microsoft) (Quinn, 1995, 73). وكما يعتبر راس المال الفكري السلاح الاساسي للمنظمة في عالم اليوم كون الموجودات الفكرية قوة خفية تضمن بقاء المنظمة , لان المنظمات تواجه يوميا تغيرات سريعة تتطلب معارف ومهارات متقدمة

والتوافق بين القدرات التقنية من جانب والفكرية من جانب آخر للتكيف مع هذه التغيرات (Keonig,2000,1) .

عوامل المحافظة على راس المال الفكري

ان المحافظة على راس المال الفكري تمثل تحديا كبيرا يواجه المنظمات القائمة على المعرفة لان اهمال هذه الفئة قد يتسبب بهجرتها الى منظمات اخرى دون رجعة, وتكمن خطورة هذا الموضوع في امكانية هؤلاء العاملين على نقل الخبرات التي يمتلكونها شخصيا والمعلومات التي تخص منظماتهم السابقة الى المنظمات التي انتقلوا اليها (صالح , 2001, 20) , او قد يندثر راس المال الفكري في حالة عدم المحافظة عليه عندئذ تصبح القيمة الحقيقية للأفكار والنتائج الفكرية لا تساوي شيئا مما يؤدي الى تخفيض القيمة السوقية للمنظمة (Koenig, 2000,2) , لذا هناك مجموعة من العوامل للمحافظة على راس المال الفكري تتمثل بالآتي :-

1- تنشيط الحفز المادي:- وهي مجموعة العوامل المؤثرات الخارجية المثيرة للفرد والتي تدفعه لاداء الاعمال على اكمل وجه من خلال اشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية والاجتماعية, وقد اكد (Stevenson,1995,17) بوجوب ربط اداء العامل الريادي بنظام التكريم الذي يعمل على تحفيز المتميزين منهم .

2- التصدي للتقادم التنظيمي:- يشير التقادم الى عجز الفرد عن تطوير مهاراته وخبراته باستمرار وتخلفه عن مسايرة التطوير والتجديد في مجال اختصاصه, ويبين (Luthains,1985,624), ان هناك نوعين من التقادم الاول معرفي ويتمثل بتقادم الخبرات والمهارات , والثاني تقادم ثقافي وهو تقادم القيم والمعتقدات الاجتماعية .

3- مواجهة الاحباط التنظيمي:- يتمثل الاحباط بعدم القدرة على اشباع بعض الحاجات الاساسية للفرد فتتولد لديه انفعالات لا يمكن تجنبها, ويرى (Flippe,1982,37) ان اهم مظاهر الاحباط هي مادية ونفسية واجتماعية.

4- تقليل فرص الاغتراب التنظيمي:- الاغتراب هو حالة نفسية اجتماعية تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله غريبا وبعيدا عن نواحي واقعه الاجتماعي, وقد قسم (Finifter, 1990, 65) الى اغتراب ثقافي واجتماعي وحضاري .

5- تعزيز التميز التنظيمي:- يقصد بالتميز جميع الوسائل والاساليب التي تزيد عدد المساهمات الفكرية عند العاملين عن طريق تشجيع الابداع والابتكار والعمل بروح الفريق .

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي للبحث

ويشمل ما يلي :-

- اولا :- تحليل آراء واستجابات افراد العينة حول متغيرات الدراسة .
- ثانيا :- اختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها .
- ثالثا :- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها .
- اولا :- تحليل آراء واستجابات افراد العينة حول متغيرات الدراسة

استخدم لهذا الغرض مقياس (Likert) الخماسي الذي يتوزع من أعلى وزن له والذي اعطي (5) درجة لتمثل حقل الاجابة (اتفق تماما) الى اوطأ وزن له والذي اعطي (1) درجة لتمثل حقل الاجابة (لا اتفق اطلاقاً) وبينهما ثلاثة اوزان اخرى هي (2,3,4) لتمثل حقول الاجابة (اتفق، محايد، لا اتفق) على التوالي. ومن جانب آخر اعتمد الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) كمعيار لقياس وتقييم الدرجة المتحصل عليها , علماً ان الوسط الفرضي يمثل $(1+2+3+4+5)/5 = 3$, وتم تقسيم هذا المبحث الى الآتي: تحليل آراء واستجابات افراد العينة حول عوامل الرضا الوظيفي.

جدول (3)

التوزيع التكراري والاساط الحسابية الموزونة لعوامل الرضا الوظيفي

العامل	ت الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق اطلاقا	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي
العوامل التنظيمية	1	22	20	10	25	13	3,14	1,43	46,6%
	2	18	25	17	15	15	3,17	1,37	47,7%
	3	25	31	18	11	5	3,67	1,16	62,2%
	4	0	0	5	45	40	1,61	0,59	صفر
	5	10	15	12	24	29	48,2	1,38	27,7%
	6	35	22	19	14	0	3,87	1,1	63,3%
	7	19	23	14	24	10	3,19	1,33	46,7%
	8	30	24	22	14	0	3,78	1,07	60%
	9	20	34	16	16	4	3,56	1,15	60%
	10	14	22	30	14	10	3,18	1,2	40%
	11	23	24	22	13	8	3,23	1,26	52%
	12	25	30	20	11	4	3,68	1,13	61,1%
المعدل العام									
1	35	40	15	0	0	4,2	0,71	83%	
العوامل الذاتية	2	42	38	10	0	0	4,36	0,68	88%
	3	45	42	3	0	0	4,47	0,32	97%
	4	32	42	12	4	0	4,1	1,11	82%
	5	10	12	14	24	30	2,42	1,36	24%
	6	35	33	17	3	2	4,07	0,95	76%
	7	40	45	3	2	0	4,34	0,66	94%
	8	24	37	25	3	1	3,89	0,87	68%
	9	7	9	3	34	37	2,06	1,24	18%
	10	24	39	17	6	4	3,81	1,04	70%
	11	20	29	20	16	5	3,48	1,18	54%
	12	28	46	15	1	0	4,12	0,71	82%
	المعدل العام								
المؤشر الكلي للرضا الوظيفي									
24,5									
28,5									
15									
13,5									
8,5									
3,52									
1,2									
58,9%									

1- ان فقرات العوامل التنظيمية قد جاءت دون المستوى المقبول , اذ بلغ المتوسط الحسابي الموزون العام لها (3,23) وهو اكثر بقليل من الوسط الفرضي البالغ (3) ونسبة اتفاق (47,7%) وهو اقل من درجة المقبول . ان اكثر الفقرات اسهاما في تحقيق هذا المستوى كانت فقرة توفير فرص مناسبة للعاملين لمواصلة تعليمهم جاءت بالمرتبة الثانية بوزن مؤوي (63,3%) ووسط حسابي (3,87), و في المرتبة الثانية فكانت فقرة تقدم المنظمة حوافز مادية ومعنوية للعاملين بوزن مؤوي (62,2%) ووسط حساب (3,67), في حين اكثر الفقرات تدنيا هي عدم وجود لجنة متخصصة للتطوير الوظيفي اذ جاءت بوزن مؤوي (صفر %) ووسط حسابي (1,61) .

ثانيا :- العوامل الذاتية

1- ان فقرات العوامل الذاتية قد جاءت بمستوى مقبول , اذ بلغ المتوسط الحسابي الموزون العام لها (3,81) وهو اكثر بقليل من الوسط الفرضي البالغ (3) ونسبة اتفاق (70%) وهي في مدى درجة الجيد. ان اكثر الفقرات اسهاما في تحقيق هذا المستوى كانت فقرة رضا العاملين عن الصور الاجتماعية التي تحققها لهم الوظيفة الحالية اذ جاءت بوزن مؤوي (97%) ووسط حسابي (4,47), ثم فقرة توفر الوظيفة الحالية المكانية المناسبة لهم جاءت بالمرتبة الثانية بوزن مؤوي (94%) ووسط حسابي (4,34), اما في المرتبة الثالثة فقرة تحقيق الطموح الوظيفي بوزن مؤوي (88%) ووسط حساب (4,30), في حين اكثر الفقرات تدنيا هي شعوره بالمضايقة عندما يطلب منه عمل اضافي اذ جاءت بوزن مؤوي (18%) ووسط حسابي (2,06).

ثالثا :- مما تقدم نلاحظ ان المؤشر الكلي للرضا الوظيفي جاء بمستوى مقبول , اذ بلغ المتوسط الحسابي العام له (3,52) وهو اعلى من الوسط الفرضي (3) بقليل ونسبة اتفاق (58,9%) وهي في مدى درجة المقبول.

بعد الانتهاء من وصف استجابات افراد العينة حول عوامل الرضا الوظيفي (التنظيمية , الذاتية), لا بد من تحديد الاهمية النسبية لهما بهدف الوقوف على اولويات اهتمام ادارة المنظمة, والجدول (4) يوضح الاهمية النسبية لهما .

جدول (4)

الاهمية النسبية لعوامل الرضا الوظيفي

تسلسل	العوامل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الوزن المؤوي	الترتيب
1	التنظيمية	3,23	1,18	36,53%	47,7%	الثاني
2	الذاتية	3,81	1,21	31,76%	70%	الاول
	الرضا الوظيفي	3,52	1,2	34,1%	58,9%	

يتضح من الجدول اعلاه ان الرضا الوظيفي في المنظمة المبحوثة كان بمستوى (3,52) من المقياس ذو الدرجات الخمسة وبوزن مؤوي (58,9%) , وبالرغم من تجاوز الوسط الحسابي له للوسط الفرضي (3), الا انه لا زال دون المستوى المطلوب ويحتاج الى اهتمام اكثر من قبل ادارة المنظمة . تحليل آراء واستجابات افراد العينة حول فقرات عوامل المحافظة على راس المال الفكري .

جدول (5)

التوزيع التكراري والايوساط الحسابية الموزونة لعوامل المحافظة على راس المال الفكري

تسلسل الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق اطلاقا	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي
1	17	20	5	25	23	2,81	1,5	41 %
2	24	27	21	11	7	3,56	1,22	57 %
3	19	23	26	12	10	3,32	1,25	47 %
4	22	26	30	7	5	3,59	1,1	53 %
5	21	29	25	8	7	3,54	1,17	55 %
6	23	31	20	11	5	3,62	1,15	60 %
7	20	33	24	9	4	3,62	1,071	59 %
8	26	34	23	4	3	3,84	1,00	67 %
9	30	36	20	3	1	4,01	0,89	73 %
10	35	34	16	3	2	4,08	0,95	77 %
11	26	27	17	13	7	3,58	1,26	58,8 %
12	26	30	20	10	4	3,71	1,13	62 %
المعدل العام	24	29	20	10	7	3,62	1,21	59 %

اعداد الباحثة اعتمادا على الحاسب

يتضح من الجدول (5) ما يلي: ان فقرات عوامل المحافظة على راس المال الفكري قد جاءت بمستوى مقبول، اذ بلغ المتوسط الحسابي الموزون العام لها (3,62) وهو اكثر بقليل من الوسط الفرضي البالغ (3) وبنسبة اتفاق (59 %) وهي في مدى درجة المتوسط 1. اكثر الفقرات اسهاما في تحقيق هذا المستوى كانت فقرة تحافظ ادارة المنظمة على الاستقلال الذاتي للعاملين اذ جاءت بوزن مئوي (77 %) وبوسط حسابي (4,08) ، ثم فقرة تعمل المنظمة وفقا للثقافة التنظيمية جاءت بالمرتبة الثانية بوزن مئوي (73 %) ووسط حسابي (4,01) ، اما في المرتبة الثالثة فكانت فقرة تشجع المنظمة الافكار الجديدة بوزن مئوي (67 %) ووسط حساب (3,84) ، في حين اكثر الفقرات تدنيا هي عمل المنظمة وفق نظام التكريم اذ جاءت بوزن مئوي (41 %) ووسط حسابي (2,81). بالرغم من تجاوز الوسط الحسابي لعوامل راس المال الفكري للوسط الفرضي (3) بقليل، الا انه لا زال دون المستوى المطلوب ويحتاج الى اهتمام اكثر من قل ادارة المنظمة للمحافظة عليه .

ثانيا:- اختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها: تختص هذه الفقرة بقياس علاقات الارتباط بين متغيرات البحث والتي تضمنتها الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين عوامل الرضا الوظيفي وراس المال الفكري)، تتضمن الآتي:-

أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى (توجد علاقة ارتباط بين العوامل التنظيمية للرضا الوظيفي والمحافظة على راس المال الفكري). انصب الاهتمام على اختبار علاقة الارتباط بين العوامل التنظيمية للرضا الوظيفي وراس المال الفكري (6) يوضح تلك العلاقة

جدول (6)

علاقة الارتباط بين راس المال الفكري والعوامل التنظيمية للرضا الوظيفي

المتغير المستقل المتغير المعتمد	العوامل التنظيمية (X)	قيمة (T) الجدولية
راس المال الفكري (Y)	0,78	5 % 1 %

4,541	2,353	2,163	قيمة (t) المحسوبة
درجة الثقة		الارتباط بين المتغيرين موجب وقوى ومعنوي	القرار (النتيجة)
99 %	95 %		

اعداد الباحثة اعتمادا على الحاسب

يلاحظ من الجدول اعلاه وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) وجيدة بين العوامل التنظيمية للرضا الوظيفي ورأس المال الفكري، وذات دلالة احصائية عند المستوى المعنوي (5%)، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0,78) وتشير هذه النتيجة الى قوة العلاقة بينهما، وان ما يدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة البالغة (2,163) وهي اقل من قيمة (t) الجدولية البالغة (2,353) بقليل عند المستوى المعنوي (5%) ودرجة ثقة (95%)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة احصائية بين العوامل التنظيمية للرضا الوظيفي ورأس المال الفكري. وبناء على ما تقد يمكن تفسير علاقة الارتباط بان اهتمام المنظمة بالعوامل التنظيمية من خلال توفير فرص مناسبة لمعاملها لمواصلة التعليم العالي وتقديم حوافز مادية ومعنوية للعاملين سيسهم في تحقيق الرضا الوظيفي وبما يعزز ثقتهم بالمنظمة والمحافظة عليهم بالنتيجة .

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية (توجد علاقة ارتباط بين العوامل الذاتية للرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري). انصب الاهتمام على اختبار علاقة الارتباط بين العوامل الذاتية للرضا الوظيفي ورأس المال الفكري.

جدول (7)

علاقة الارتباط بين العوامل الذاتية للرضا الوظيفي ورأس المال الفكري

المتغير المستقل المتغير المعتمد	العوامل الذاتية (X)	قيمة (T) الجدولية
رأس المال الفكري (Y)	0,90	5 %
قيمة (t) المحسوبة	3,576	2,353
القرار (النتيجة)	الارتباط بين المتغيرين موجب وقوى ومعنوي	درجة الثقة
		99 %

اعداد الباحثة اعتمادا على الحاسب

يلاحظ من الجدول اعلاه وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) وقوية بين العوامل الذاتية للرضا الوظيفي ورأس المال الفكري، وذات دلالة احصائية عند المستوى المعنوي (5%)، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0,90) وتشير هذه النتيجة الى قوة العلاقة بينهما، وان ما يدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة البالغة (3,576) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2,353) عند المستوى المعنوي (5%) ودرجة ثقة (95%)، وهذا يعني وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة احصائية بين العوامل الذاتية للرضا الوظيفي ورأس المال الفكري. وبناء على ما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط بان اهتمام المنظمة بالعوامل الذاتية من خلال الصورة الاجتماعية التي يحققها المركز الوظيفي للعاملين والعلاقة الوثيقة مع زملاء العمل وتحقيق المكانة الاجتماعية والطموح سيسهم في المحافظة على رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة. ويمكن معرفة قوة الارتباط النهائية بين الرضا الوظيفي ورأس المال الفكري وفقا للجدول (8)

جدول (8)

علاقة الارتباط بين الرضا الوظيفي ورأس المال الفكري

المتغير المستقل المتغير المعتمد	الرضا الوظيفي (X)	قيمة (T) الجدولية
رأس المال الفكري (Y)	0,92	5 %
		1 %

4,541	2,353	4,114	قيمة (t) المحسوبة
درجة الثقة		الارتباط بين المتغيرين موجب وقوى ومعنوي	القرار (النتيجة)
99 %	95 %		

اعداد الباحثة اعتمادا على الحاسب

يلاحظ من الجدول اعلاه وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) وقوية بين الرضا الوظيفي ورأس المال الفكري، وذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوي (5%)، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0,92) وتشير هذه النتيجة الى قوة العلاقة بينهما، وان ما يدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة البالغة (4,114) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2,353) عند المستوى المعنوي (5 %) ودرجة ثقة (95 %).

ثالثا:- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها: تختص هذه الفقرة بقياس علاقات التأثير بين متغيرات البحث والتي تضمنتها الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص (توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي ورأس المال الفكري)، تتضمن الآتي:-

1- اختبار الفرضية الفرعية الاولى (توجد علاقة تأثير بين العوامل التنظيمية للرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري)

جدول (9)

نتائج تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط للعوامل التنظيمية في المحافظة على رأس المال الفكري

المتغير المبتدل (العوامل التنظيمية) المتغير التابع	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	معامل التفسير R2
رأس المال الفكري	46.92	10.1	0.61

اعداد الباحثة اعتمادا على الحاسب

يتضح من النتائج الواردة بالجدول (9) ما يلي:- ان قيمة (F) المحسوبة بلغت (46.92) وهي اكبر من قيمة F الجدولية البالغة (10.1) عند مستوى المعنوي (5%) وهذا يعني وجود اثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية في المحافظة على رأس المال الفكري وبدرجة ثقة (95%). يتضح من خلال قيمة معامل التفسير (R2) البالغة (0.61) بان هذه العوامل قادرة على تفسير ما نسبته (61%) من المتغيرات التي تؤثر في المحافظة على رأس المال الفكري، اما النسبة المتبقية البالغة (39%) فانها تعود الى مساهمة متغيرات اخرى لم تدخل في البحث. وبناء على ما تقدم تأكد وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية للرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية (توجد علاقة تأثير بين العوامل الذاتية للرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري).

جدول (10)

نتائج تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط للعوامل الذاتية في المحافظة على رأس المال الفكري

المتغير المبتدل (العوامل الذاتية) المتغير التابع	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	معامل التفسير R2
رأس المال الفكري	13.5	10.1	0.81

اعداد الباحثة اعتمادا على الحاسب

يتضح من النتائج الواردة بالجدول (10) ما يلي :-

ان قيمة (F) المحسوبة بلغت (13.5) وهي اكبر من قيمة F الجدولية البالغة (10.1) عند مستوى المعنوي (5%) وهذا يعني وجود اثر ذو دلالة إحصائية للعوامل الذاتية في المحافظة على رأس المال الفكري

وبدرجة ثقة (95 %) . يتضح من خلال قيمة معامل التفسير (R^2) البالغة (0.81) بأن هذه العوامل قادرة على تفسير ما نسبته (81 %) من المتغيرات التي تؤثر في المحافظة على راس المال الفكري , أما النسبة المتبقية البالغة (19%) فإنها تعود الى مساهمة متغيرات أخرى لم تدخل في البحث . وبناءً على ما تقدم تأكد وجود تأثير ذو دلالة احصائية للعوامل الذاتية للرضا الوظيفي في المحافظة على راس المال الفكري .

المبحث الرابع

النتائج والتوصيات

أولاً:- النتائج

- 1- وجود تباين من وجهة نظر افراد العينة حول متغيرات المحافظة على راس المال الفكري , حيث اكد 48 % منهم بأن ادارة المنظمة لا تعمل وفقاً لنظام التكریم لغرض تحفيز المتميزين منهم, كما ان 69% منهم اكدوا بأن المنظمة تحافظ على الاستقلال الذاتي للعاملين ليصبحوا مبدعين .
- 2- نلاحظ عدم وجود لجنة محددة للتطوير المنظمي في المنظمة المبحوثة مما يدل على ذلك ان نسبة الاتفاق كانت (صفر) ونسبة عدم الاتفاق كانت 85% من مجموع عينة البحث, كما اكد ما نسبته 53% من افراد العينة بعدم وجود سياسة شاملة للنقل والتدوير الوظيفي بين الاقسام .
- 3- نلاحظ ان اغلب افراد العينة راضين عن الصورة الاجتماعية التي تحققها لهم الوظيفة الحالية حيث كانت ما نسبته 87% من افراد العينة متفقين على هذه الفقرة , وان ما نسبته 85% منهم اكدوا بأن الوظيفة الحالية توفر لهم المكانة المناسبة في المجتمع وفرصاً لكسب احترام وتقدير الغير .
- 4- كانت العلاقات الارتباطية لعوامل والرضا الوظيفي في المحافظة على راس المال الفكري قوية وموجبة وذات دلالة احصائية اذ بلغت قوة الارتباط بينهما (0,92) وتحمل هذه مدلولات منطقية وهي يمكن المحافظة على راس المال الفكري من خلال زيادة الاهتمام بالعوامل التنظيمية والذاتية للرضا الوظيفي .
- 5- تواجه المنظمة المبحوثة صعوبة الاحتفاظ بالكوادر المتميزة حيث حصلت هذه الفقرة على وزن مؤي (58%), مما يعزز ذلك ان هناك ما يقارب (20) تدريسي من حملة الدكتوراه والماجستير وبالقاب (استاذ, واستاذ مساعد, ومدرس) قد انتقلوا الى جامعات أخرى خلال الاعوام السابقة القليلة وبدون رجعة لغرض الحصول على امتيازات جديدة غير موجودة في المنظمة المبحوثة .
- 6- اظهرت نتائج البحث ان العوامل التنظيمية كانت مصدر رئيسي لانخفاض الرضا الوظيفي عند العاملين وخصوصاً ما يتعلق ببيئة ومكان العمل, وعدم توفر التقنيات الحديثة كالحاسوب والانترنت.

ثانياً:- التوصيات

بناءً على النتائج التي تم التوصل اليها البحث يمكن تقديم بعض التوصيات الهادفة والتي نأمل ان تكون محط اهتمام المنظمة المبحوثة ومنها الآتي :-

- 1- تمثل ظاهرة تسرب الكفاءات العلمية هدرًا اقتصاديًا واجتماعيًا للمنظمة المبحوثة بسبب فقدانها للكوادر الاعلى مستوى علمي والاكثر قدرة على تحقيق الابداع , والاعمق اثر في بناء وتطوير المجتمع , لذا نوصي بتشكيل لجنة مركزية لغرض دراسة وتحليل واقع المنظمات المناظرة والامتيازات التي تقدمها للكوادر العلمية فيها لغرض التعرف عليها وتطبيقها قدر الامكان في المنظمة لغرض تقليل ظاهرة الانتقال وعدم التفكير فيه اطلاقاً.

2- ان الادارة الناجحة هي القادرة على تحديد قيمة واهمية راس المال الفكري ومكانته الاجتماعية , لذا نوصي بان يرتبط الاداء الريادي المتميز بنظام تكريم لغرض تحفيز الكوادر العلمية بشكل متميز , وذلك من خلال عمل احتفالية نصف سنوية او سنويا وتكريمهم امام الجميع , كما انها تعتبر فرصة لتحفيز الباقين .

3- اظهرت نتائج البحث بعدم وجود سياسة شاملة للتنقل والتدوير الوظيفي مما يؤدي بدوره الى التقادم الوظيفي, لذا نوصي بتجديد او تغيير مكان العمل وليس نوع الوظيفة لغرض تجديد نشاطه , بالاضافة الى تغيير السياسات الادارية التي تقف عائقا امام تطوير الخبرات, وذلك عن طريق تحديث التكنولوجيا المستخدمة باستمرار .

4- تشكيل لجنة دائمية للتطوير الوظيفي تضم (رؤساء الاقسام حصرا) وتحت اشراف العميد ومصادق عليها من قبل هيئة التعليم التقني, يقع على عاتقها مسؤولية تطوير وتفعيل سياسات الموارد البشرية بما يعزز مشاعر الانتماء والولاء والرضا الوظيفي بين مجموع العاملين, كما تقع عليها مسؤولية تخطيط ومتابعة البرامج التطويرية لديهم .

5- ينبغي على ادارة المنظمة ان تهتم بتحسين ظروف العمل في جميع الاقسام والوحدات فيها , مع توفير كافة متطلبات العملية التعليمية من مكان مناسب تتوفر فيه شروط النظافة والاثاث الملائم مع توفير التقنيات الحديثة وخصوصا للاساتذة لاعطاءهم فرصة اكثر للبحث العلمي وخصوصا نحن نعيش في عصر تكنولوجيا المعلومات.

6- المنظمات التي تسعى إلى تحقيق مزايا تنافسية معتمدة على مواردها البشرية لابد وان تجري التحسينات المستمرة على بيئتها الداخلية, لا سيما برامج التطوير التي تركز على جودة حياة العمل المستندة على بناء أسس التفاعل الايجابي بين كل من الأفراد العاملين في مختلف المواقع الوظيفية من جهة, والسياسات والأنظمة المعتمدة لإحداث الموازنة بين الأدوار الوظيفية والنفسية والاجتماعية للأفراد العاملين من جهة أخرى.

المصادر

اولا :-العربية

1- الشيخ , خليل جواد محمد, وشرير , عزيزة عبد الله (2008):- الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى الموظفين , المجلة العلمية لجامعة الملك , المجلد السادس عشر, العدد الاول.

2- الطالباي , خولة عبد الحميد محمد(2005) :- اثر راس المال الفكري في الابداع المنظمي ,دراسة تحليلية في جامعة بابل,رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد,جامعة كربلاء, غير منشورة.

3- الطيب , ايهاب محمود (2008):- اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي, رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية التجارة الجامعة الاسلامية , غزة , غير منشورة .

4- العنزي ,سعد علي حمود(2001):- راس المال الفكري الثروة الحقيقية لمنظمات اعمال القرن الحادي والعشرين , مجلة العلوم الاقتصادية والادارية, المجلد الثامن , العدد 25, بغداد .

5- العمري, خالد (1997):- دراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الاردن وعلاقته ببعض الخصائص الشخصية والوظيفية , دراسات اليرموك , العدد 5 , المجلد 4.

6- صالح , احمد علي (2001):- انماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على راس المال الفكري , دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الاشتراكي, رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ,مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد, غير منشورة .

- 7- عاشور, احمد صقر (1982):- السلوك الانساني في المنظمات , القاهرة , دار النهضة.
- 8- عبد الباقي, صلاح الدين محمد (2004):- الرضا الوظيفي في المنظمات , الدار الجامعية , الاسكندرية.
- 9- عكاشة , على (1989):- المناخ التنظيمي في كليات المجتمع في الاردن وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين, رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة اليرموك . أربد .
- 10- غازي , سيد محمد (1998):- ادارة الصراعات التنظيمية كاحد العوامل المحددة لكفاءة الادارة العليا في المنظمة , المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة , جامعة عين شمس , العدد الاول .
- 11- ميرخان , خالد محمد امين (2003):- العلاقة بين الاساليب المعرفية وراس المال الفكري وتأثيرها في التوجه الاستراتيجي, دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري مجالس ادارة شركات القطاع الخاص في مدينة الموصل, اطروحة دكتوراه مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد, الجامعة المستنصرية, غير منشورة.

ثانيا :- الاجنبية

- 1- Daft,R.L (2001):- Organization theory design, 7"Ed", south western ,ohio.
- 2- Edvinsson,L (2002):-Intellectual Capital , Skandia , Stock Holm .
- 3- Flippe ,E (1982):- Personnel aelminstration MCGraw- Hil .
- 4- Finiflter ,A .W(1990):- Dimensions of poletical , Science review .Vol .
- 5- Koenig , M (2000):- The Resurgence of Intellectual capital , the emphasis shifts measurement to Management , Infoemation today. Vol , 17 , Sep .
- 6- Lvancevch ,&Mattwson (2002):- Management human resources ,productivity, Quality of work life –profits .
- 7- Luthains ,F (1985):- Organizational Behavior , 4 "Ed" .
- 8-Quinn , GB, Anderson ,P,A&Finkelstein, S(1995):- Management proccessional Intellectual : Asking the most of the best , Harvard business review , March –April 9-
- 9- Robetson,J&Bean,John,p(1998):- Woman Faculty in family and cosumer family &cosumer sciences research Journal ,Vol, 27, Issue 2 , Des, P27.

3- المكتبة الافتراضية

- 1- Fillipoo/http:// www. Manhal – net /articles .php .
- 2- http ; // www . uqu ,edu. Sa / majalat /humanities /2 vo / 14 / b2 .htm .

ملحق رقم (1)

استمارة استطلاع

الاستاذ الفاضلتحية طيبة

نشكر تعاونكم معنا وتخصيص جزء من وقتكم الثمين للإجابة على فقرات استمارة الاستطلاع المتعلقة بقياس الدراسة (دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على راس المال الفكري : دراسة تحليلية في المعهد التقني /بابل) .

ان تفضلكم بملء الاستمارة وتأشير الاجابات المناسبة سيكون له الاثر الكبير في الوصول الى النتائج المستخرجة , وننتهز هذه الفرصة لنعبر عن جزيل شكرنا لتعاونكم معنا .
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

الباحثة

- 1- هل تعتقد ان مكان العمل ملائم للقيام بالعملية التعليمية . واذا كان غير ملائم فما هو السبب برايك .
- 2- مدى توفر النظافة في المبنى ومكان العمل .
- 3- هل ان العمل الذي تقوم به يحقق لك التفوق والتميز .
- 4- هل حصلت على ثناء او شكر عند قيامك بعمل مميز .

ملحق رقم (2)

قياس متغيرات الدراسة

ت	المتغيرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق اطلاقا
	اولا:-عوامل الرضا الوظيفي العوامل التنظيمية					
1	عند قيامك باعمال مميزة تكون محل شكر وتقدير رؤسائك .					
2	يتماشى مبلغ المكافاة التي تحصل عليها مع ما تقدمه من اعمال .					
3	تقدم المنظمة للعاملين حوافز مادية ومعنوية لغرض استنفار عطائهم الابداعية .					
4	توجد في المنظمة لجنة محددة للتطوير الوظيفي .					
5	توجد سياسة شاملة للنقل والتدوير الوظيفي بين الاقسام بشكل يساهم في استثمار للموارد البشرية .					
6	تسعى المنظمة لتوفير فرص مناسبة لعاملها لمواصلة التعليم العالي والتخصص في عملهم .					
7	تعمل المنظمة على تهيئة مناخ العمل الخصب للعاملين وتتيح لهم فرص الارتقاء والتقدم .					
8	تحرص ادارة المنظمة على تحقيق العدالة عند توزيع المهام بين العاملين					
9	تشجع المنظمة العاملين على تطبيق ما حصلوا عليه من معرفة عند العودة من التدريب .					
10	توفر ادارة المنظمة التقنيات الحديثة (كالحاسوب والانترنت) للعاملين .					
11	تبذل ادارة المنظمة جهدا للحفاظ على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص					
12	تتبنى ادارة المنظمة مبدأ الجدارة في ترقية العاملين للمناصب الادارية .					
1	العوامل الذاتية تعتقد انك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي وخبرتك					

					العلمية .	
2					تشعر بأنك حققت طموحك الوظيفي في هذا العمل .	
3					انت راضي عن الصورة الاجتماعية التي يحققها لك تواجدك في هذا العمل	
4					تشعر بالانتماء والولاء لمنظمتك .	
5					تشعر بالاضطهاد وعدم العدالة من رئيسك المباشر او الغير المباشر .	
6					انت مقتنع بان هناك علاقة وثيقة بين راحتك النفسية مع زملائك وبين رضاك الوظيفي .	
7					توفر لك الوظيفة الحالية مكانة مناسبة في المجتمع وفرصا لكسب احترام وتقدير الغير .	
8					تكتسب عائلي السمعة والفخر من الوظيفة التي أؤديها .	
9					اشعر بالمضايقة عندما يطلب مني القيام بعمل غير مكلف به .	
10					تشعري وظيفتي بالثقة في نفسي وبقيمتي وقدراتي وهذا يثير في الرضا الوظيفي .	
11					احصل عل احترام وتقدير رئيسي وزملائي عندما احقق مستويات اداء افضل .	
12					اشعر بالثقة والاعتزاز والفخر للعمل في هذه المنظمة .	
					ثانيا : عوامل المحافظة على راس المال الفكري	
1					تعمل ادارة المنظمة وفقا لنظام التكريم الذي يحفز المتميزين بشكل مستمر	
2					ادارة المنظمة قادرة على تحديد قيمة واهمية العامل المتميز ومكافئته الاجتماعية .	
3					تساعد ادارة المنظمة العاملين لتحديد الفجوات في مهاراتهم ونقاط الضعف فيهم من اجل تحسين اداءهم .	
4					تسعى ادارة المنظمة الى تجديد نشاط العاملين بتغيير مكان عملهم بين فترة واخرى .	
5					تتبنى ادارة المنظمة مبدأ تغيير السياسات الادارية التي تقف عائقا لامام تطوير الخبرات .	
6					تعمل ادارة المنظمة باستمرار الى تجديد التكنولوجيا المستخدمة في اداء العاملين .	
7					تشجع ادارة المنظمة على التجربة واعطاء فرص جديدة لتنمية القدرات على الابداع .	
8					تشجع ادارة المنظمة الافكار الجديدة وجعلها شيئا مألوفا .	
9					تعمل ادارة المنظمة وفقا للثقافة التنظيمية التي تشجع التعاون والعمل بروح الفريق .	
10					تحافظ ادارة المنظمة على الاستقلال الذاتي للعاملين ليكونوا مبدعين .	
11					توفر ادارة المنظمة الاجواء المناسبة والمستلزمات المطلوبة لغرض التميز .	
12					تعمل ادارة المنظمة على ازالة الخوف من المجهول والعزلة عند العاملين	

