



The Role of Knowledge Capital in Promoting Organizational Citizenship Behavior: A Study of a Number of Iraqi Public Universities

Lecturer: Manaf Abdalmutlib Ahmed
College of Administration and Economics
University of Anbar
manafmanaf784@uoanbar.edu.iq

Assist. Lecturer: Ihsan Salim Mesre
College of Administration and Economics
University of Anbar
manafmanaf784@uoanbar.edu.iq

Lecturer: Mohamad Ali Abdullah
College of Administration and Economics
Tikrit University
Muhammad82@st.tu.edu.iq

Abstract

The main objective of the research is to know the role of knowledge capital in enhancing organizational citizenship behavior. The research relied on the descriptive analytical approach in presenting and discussing data, as the method works to associate the description of the case with its analysis and conclusion of its own. To the purpose of collecting the data required to solve the research problem, the questionnaire that it was distributed to a sample of (187) administrative leaders at Tikrit University, Anbar University, and Fallujah University. By using the statistical analysis program (SPSS V.25), the data of the practical side was analyzed, which included analyzing their answers and opinions, and when testing the hypotheses, a set of conclusions was reached. The most important of them: that knowledge capital is the basic building block in building and strengthening citizenship behavior, especially structural capital, while human capital and relational capital came to a medium degree. Moreover, the results indicate that the level of practicing organizational citizenship behavior came to a high degree in universities the research sample.

Keywords: Knowledge Capital, Behavior of Organizational Citizenship.

**دور رأس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمي: دراسة استطلاعية
في عدد من الجامعات الحكومية العراقية**

م. مناف عبدالمطلب احمد م.م. أحسان سالم مصرى
كلية الإدراة واقتصاد كلية الإدراة واقتصاد
جامعة الانبار جامعة الانبار

جامعة الانبار كلية الإدراة واقتصاد
جامعة الانبار كلية الإدراة واقتصاد

المستخلص:

هدف البحث بشكل رئيسي إلى معرفة دور رأس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في عرض البيانات ومناقشتها، إذ يعمل

المنهج على اقتران وصف الحالة بتحليلها واستخلاص النتائج الخاصة بها، ولغرض جمع البيانات المطلوبة لحل مشكلة البحث استخدمت الاستبانة التي وزعت على عينة قدرها (187) من القيادات الإدارية في جامعة تكريت وجامعة الأنبار وجامعة الفلوجة، وعن طريق استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V.25) تم تحليل بيانات الجانب العملي الذي تضمن تحليل اجاباتهم وآرائهم، وعند اختبار الفرضيات تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها: أن رأس المال المعرفي يعد اللبننة الأساس في بناء وتعزيز سلوك المواطن، وخاصة رأس المال الهيكلية، في حين جاء رأس المال البشري ورأس المال العلائقى بدرجة متوسطة، وعلاوة على ذلك تشير النتائج إلى أن مستوى ممارسة سلوك المواطن التنظيمية جاءت بدرجة عالية في الجامعات عينة البحث.

الكلمات الافتتاحية: رأس المال المعرفي، سلوك المواطن التنظيمية.

المحور الأول: منهجية الدراسة

المقدمة

في مطلع التسعينيات من القرن الماضي بدأ الاهتمام برأس المال المعرفي وسلوك، لما يمثله رأس المال المعرفي من ثروة للمنظمات وباعتباره ثروة مستدامة غير قابلة للنضوب كباقي الموارد الطبيعية الأخرى، فضلاً عن كونه من الموجودات التي لا يمكن الاستغناء عنها لما له من قدرات ومهارات تعزز القدرات التنافسية التي لا تتوفر عند غيرها من البلدان، كما أن موضوع رأس المال المعرفي يعد من الموضوعات المعاصرة نتيجة للمكاسب الجمة التي تتحققها المنظمات من المعارف التي تتولد من العاملين بها، منها زيادة قدراتها الإبداعية والتنافسية كما إن استراتيجية رأس المال المعرفي هي واحدة من أهم الاستراتيجيات الوظيفية في المنظمات، والتي تسعى للتحول من منظمات تقليدية وتشغيلية إلى منظمات قائمة على التميز والإبداع، وهذا لا يتحقق مالم يتم وضع استراتيجيتين الأولى دفاعية والتي تتطلب من المنظمة الدفاع عن ملكيتها الفكرية والتي تتمثل ببراءات الاختراع، وحقوق الملكية وغيرها، والثانية الاستراتيجية الهجومية وتعتمد على أساس الإبداع والابتكار وتقديم المزيد من التحسينات المستمرة من أجل تقوية موقع التنافسي للمنظمة، ومن خلال ذلك ادركت العديد من المنظمات دور رأس المال المعرفي في أنشطتها الخاصة وعلى وجه الخصوص في الأوقات التي تتطلب التكيف مع التغيرات السريعة سواء التغيرات التكنولوجيا أو التوسع السكاني وغيرها من التطورات الحاصلة في عالمنا المعاصر، وعندما يتم التطلع إلى المنظمات التي تميزت بالريادة في عصر العولمة والتغيرات نجد أن تلك المنظمات قد صبت جل اهتماماتها بالعقل المتمثلاً برأس مالها المعرفي، أضف إلى هذا فإن الاهتمام برأس المال المعرفي غير كافي لتحقيق التميز والإبداع والتقوّق على المنافسين مالم تكن هناك من أدوات واساليب لحفظ على ذلك المورد وذلك من خلال تعزيز سلوك المواطن والذي يتحقق من خلال الاحتفاظ بالعاملين وخلق الولاء والانتماء من قبل العاملين لمنظمات التي يعملون بها. وهنا جاءت الدراسة لتخذ من رأس المال المعرفي والمتمثل بأبعاده رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية ورأس المال العلائقى وأثره على سلوك المواطن التنظيمي بأبعاده المتمثلة بالولاء والتفاعل الإيجابي والالتزام بالتعليمات والسلوك الانضباطي والإيثار. وقد اتخذت الدراسة من مجتمع الدراسة والمتمثل بالعاملين في ثلاثة جامعات حكومية عراقية كعينة للدراسة والمتمثلة بجامعة الأنبار، جامعة الفلوجة، وجامعة تكريت.

أولاً. مشكلة الدراسة: تتجسد مشكلة الدراسة في معرفة أسباب الهجرة المستمرة لرأس المال المعرفي من الجامعات العراقية متمثلة بالعاملين فيها من حملة الشهادات والألقاب العلمية والذي يعد مورد قيم وحيوي يؤثر على أدائها الحالي والمستقبل، وإن افتقار المؤسسات التعليمية العراقية للأساليب التنموية الحديثة المتتبعة من قبل الدول المتقدمة، فضلاً عن بقاء الجامعات الحالية بتطبيق القوانين الأنظمة والتعليمات التقليدية والتي لم تعد بكثير من تفاصيلها ملائمة لعصرنا الحالي، وهذا ما يجعل العاملين في المنظمات التعليمية، يشعرون بفقدان الولاء الوظيفي وملحوظة تقديم المصالح الشخصية قبل المصلحة العامة، وتعد هذه المشكلة واحدة من أهم الظواهر السلبية التي تسود مؤسساتنا اليوم.

إن هذه المشكلات التي والمتجلدة في مؤسسات التعليم دفعت الباحثين إلى اجراء دراسة وتسلیط الضوء على رأس المال المعرفي ودوره في تعزيز سلوك المواطننة التنظيمية. ويمكن معرفة نتائج هذه الدراسة من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية.

١. ما مستوى امتلاك الجامعات لرأس المال المعرفي بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقى).
٢. ما مستوى ممارسة سلوكيات المواطننة التنظيمية عند منتسبي الجامعات العراقية محل الدراسة؟
٣. ما هي العلاقة بين رأس المال المعرفي وسلوك المواطننة التنظيمية في الجامعات العراقية محل الدراسة؟
٤. هل هناك علاقة تأثير لرأس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطننة التنظيمية في الجامعات العراقية محل الدراسة؟

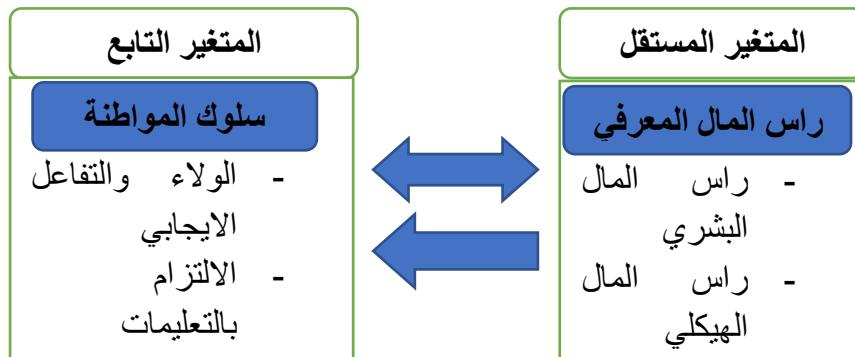
ثالثاً. أهمية الدراسة: فيما يأتي أبرز النقاط التي تبين أهمية الدراسة:

١. تتبلور أهمية الدراسة من أهمية المتغيرات التي تتناولتها الدراسة بعدها من الموضوعات الحديثة، والتي تستحق الدراسة خصوصاً في عالمنا المعاصر الذي يتميز بالتغيير المستمر والمتسرع وافتتاح الأسواق على بعضها، وهذا الأمر قد فرض المنظمات بصورة عامة والمنظمات المبحوثة بصورة خاصة بضرورة التغيير والتكيف مع البيئة المحيطة لكي تتمكن من الاستمرار والبقاء.
٢. تناولت الدراسة واحداً من أهم مقومات المجتمع ومصدر مهم في تطويره ألا وهي الجامعات العراقية الرسمية كونها تمثل محطة انتظار المجتمع بعدها أحد المنابع الولادة للمعرفة والإبداع.
٣. تضيف هذه الدراسة بعداً فكريأً والمتمثل بعداً رأس المال المعرفي قد يتجسد بصيغة منتج أو خدمة، وعلى هذا الأساس فيمكن عدّ رأس المال المعرفي هو يعبر عن الموجودات الملموسة وغير الملموسة.

رابعاً. أهداف الدراسة: يمكن أجمل أهمية الدراسة بالنقاط الآتية:

١. التعرف على الأدوات المستخدمة ومستوياتها في ادارة رأس مالها المعرفي بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقى) وأهميته في العمل.
٢. المساهمة في معرفة مستوى ممارسات سلوك المواطننة التنظيمي لدى الجامعات موضوع الدراسة، وهذا سيساعد في تحديد النقاط الايجابية والعمل على تعزيزها وتحديد نقاط الضعف وتقديم التوصيات بهدف معالجتها.
٣. التعرف على طبيعة العلاقة والاثر ما بين متغيري الدراسة.

خامساً. المخطط الفرضي للدراسة: بني مخطط الدراسة ليقدم صورة معبرة ومختصرة عن فكرة الدراسة وليقدم توضيحاً مبسطاً عن طبيعة العلاقة والتأثير ما بين متغيرات الدراسة، ويوضح الشكل رقم (١) المخطط الفرضي للدراسة.



الشكل (١): المخطط الفرضي للدراسة

سادساً. فرضيات الدراسة: تعتمد هذه الدراسة على الفرضيات الآتية:

أولاً. الفرضية الرئيسية الأولى (H01): لا يوجد ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين رأس المال المعرفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

ثانياً. الفرضية الرئيسية الثانية (H02): لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال المعرفي في سلوك المواطنة التنظيمية.

سابعاً. معوقات الدراسة: ويمكن تحديد أهم محددات الدراسة بالنقاط الآتية:

١. الإجراءات المعقدة من قبل الجامعات فيما يخصأخذ الموافقة على توزيع الاستبيانات على أفراد العينة.

٢. الإجراءات المعقدة والطويلة من قبل إدارة الموارد البشرية في الحصول على أعداد العينة المبحوثة في الجامعات العراقية محل الدراسة.

٣. المعايير التي واجهت الباحثين بسبب اتساع الرقعة الجغرافية بالنسبة للجامعات العراقية الرسمية (محل الدراسة)، وبالرغم من ذلك استطاع الباحثون من ذلك الوصول والتغلب على تلك المعايير لما يتطلبه البحث عن أمانة علمية

٤. اعتذار عدد لا يستهان به من أفراد العينة المستهدفة من الإجابة على الاستبيان.

ثامناً. منهج الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وقد تم اختيار هذا المنهج وذلك بالاستناد على متغيرات الدراسة وأهدافه التي يسعى للوصول لها، فضلاً عن هذا المعلومات والبيانات التي تم الحصول عليها ودراستها، ومن ثم القيام بتحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوع العلاقة ما بين متغيراتها واتجاهاتها وأسبابها، ويعمل على اعطاء تفسيرات للنتائج التي يتم الحصول عليها وتبيان أهمية علاقة الارتباط والتأثير ما بين متغيرات الدراسة.

تاسعاً. مجتمع وعينة البحث: شمل مجتمع البحث عمداء بعض الكليات ورؤساء الأقسام ومديرو الشعب والوحدات في جامعة الأنبار وجامعة تكريت وجامعة الفلوجة والبالغ عددهم (٣٧٨) نظراً لما يمتلكونه من خبرات عملية وعلمية في مجال تخصصهم الوظيفي وتم اختيار عينة البحث من قبل الباحثين، وقد تم توزيع (٣٢٠) استبياناً، إذ بلغ عدد الاستبيانات المسترجعة (١٨٧) استبياناً صالحة للتحليل الاحصائي، أما الاستبيانات غير المسترجعة بلغ عددها (١٣٣).

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً. رأس المال المعرفي: توصيف نظري: يعد رأس المال المعرفي أحد الأصول غير الملموسة متمثلة بالمعرفة الضمنية متمثلة بالخبرات والمهارات الراسخة في عقول العاملين في المنظمات، وفي عصرنا الحالي أصبحت هذه الأصول من أهم الأصول المستدامة لأي منظمة وهي المصدر الرئيسي للأبداع والابتكار وأخيراً تحقيق ما يسمى بالتفوق التنافسي (Competitive Advance)، وعادة ما تسعى المنظمات إلى تحويل تلك الأصول غير الملموسة إلى أصول ملموسة من خلال توثيقها ونقلها إلى باقي الأفراد العاملين، ولتوسيع أكثر وتقريب الصورة عن رأس المال المعرفي يمكن تحقيق ذلك من خلال الاطلاع على الفقرات الآتية:

١. رأس المال المعرفي: تعد المعرفة أمراً حيوياً لمعظم المنظمات في وقتنا الحاضر لذا أصبح من الواجب على كل منظمة أن تتخذ الإجراءات اللازمة لغرض التحول من كونها منظمات تقليدية تقوم على الأساليب الروتينية إلى منظمة قائمة على المعرفة، أي أن يكون مفهوم رأس المال المعرفي هو المحرك الأساس للأداء التنظيمي. (Rohana & Abdul Razak, 2011: 1) السبب فقد شهد أدب رأس المال المعرفي تطوراً متسارعاً في العقود الأربع الأخيرة وأصبحت المعرفة على نحو متزايد كأصل استراتيجي وقيم لأي منظمة وأن أداراتها يعد مصدرًا أساسياً في تحقيق الميزة التنافسية. (Thomas & Lee, 2004: 28) إذ وضعت العديد من البرامج الهدافلة إلى معرفة دور رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية ومن أبرز هذه البرامج هو (MERITUM) والذي تشارك فيه دول عدة من الاتحاد الأوروبي وهي إيطاليا وفرنسا والسويد وفنلندا والنرويج والدنمارك إذ يهدف هذا البرنامج إلى فهم الجوانب غير الملموسة في تحسين وفهم إدارة الابتكار (Knut, 2008: 139).

وبالرغم من حداثة مصطلح رأس المال المعرفي إلا أن هناك العديد من الدراسات التي تطرقت إلى هذا المفهوم، فقد عرف على أنه كمية المعرفة التي يمتلكها العاملون في المنظمة والتي يتم استخدامها في تنفيذ العمليات المختلفة في المنظمة والتي تكون أحد العناصر الأساسية في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية ويضيف (عمر، ٢٠١٣: ٣٧٠) حين عرفه على أنه مجموعة من الموجودات غير الملموسة والمتمثلة ببراءات الاختراع والعمليات التنظيمية والمهارات المعرفية والبرمجيات والتي تسمى برأس المال المعرفي وبعبارة أخرى هو ما تمتلكه المنظمة من موظفين الذين يمتلكون من الأفكار والرؤى والاقتراحات والمعلومات التي تقدم حلول مبتكرة وميزة تنافسية للمنظمة والذي يتطلب من المنظمة رسم استراتيجيات مناسبة لتعظيم تلك القدرات والمهارات المعرفية لتحقيق أهدافها المرجوة. وإن المعنى السابق لرأس المال المعرفي ليس بعيد عن المعنى الذي قدمه (Kenneth & Michael, 2017: 311) حين عرفه على أنه الاعمال الفنية كافة مثل المذكرات وبراءات الاختراع والأدلة المتاحة من المشاركين مثل الموظفين والعلماء والموردين وأنظمة الكمبيوتر وغيرها من المعالجات المؤثرة في رأس المال المعرفي.

ويعرف رأس المال المعرفي على أنه رأس المال القائم على المعرفة المكونة من مجموعة متنوعة من الأصول، وهذه الأصول تخلق عوائد إيجابية للمنظمة ولكن هذه الأصول تختلف عن الآلات والمعدات والمركبات والهيكلات، فهي غير مادية، وهذا الشكل غير الملموس لرأس المال أصبح شكل من اشكال الاستثمار في الاعمال التجارية والمساهم الرئيس في نمو الاقتصاديات المتقدمة (Hanushek & Woessmann, 2015: 9).

وعلى ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحثين تعريف رأس المال المعرفي وبشكل اجرائي على انه المعرفة الموجودة في أذهان القيادات الإدارية في المنظمات التعليمية والتي تستخدم دائماً في عمليات المنظمة اليومية أو في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، وغالباً ما تظهر على شكل خبرات ومهارات.

٢. أهمية رأس المال المعرفي: تتبع أهمية رأس المال المعرفي لما له من دور هام في تقديم الأفكار الحديثة والابتكارات والاختراعات والابتكارات والتي تلعب دوراً مهماً في تحسين المركز التنافسي للمنظمة وبالتالي خلق منظمة ناجحة. (Brendon & Clark, 2000: 73)

يعد رأس المال المعرفي المصدر الأساس في تحسين أداء الاعمال، وأن أكثر من (75%) من قيمة المنظمة هو رأس مالها المعرفي، بل أن هذه الممتلكات غير الملموسة تفوق أربعة أضعاف الموجودات الملموسة (الثابتة). (عمر، ٢٠١٣: ٣٧١) ولا يمكن أن تتوارد أي منظمة ناجحة في الوقت الحاضر دون أن يكون لها اهتمام عال بنظم المعلومات لما تلعبه من دور هام في نجاح المنظمة وما له من دور بارز في التأثير الإيجابي على العمليات الاقتصادية للمنظمة وغيرها من نقاط الأهمية والتي يمكن تلخيصها بالنقاط الآتية: (Stawomir, 2014: 3)

(عبد الجود، ٢٠١٦: ٣١)

أ. تحسين في عمليات التواصل والذي ينعكس على تحسين أداء المنظمات في السوق.

ب. تسريع عملية صنع القرار.

ج. يزيد من نسبة الابتكار في المنظمة.

د. التسريع في إنشاء مجموعة أوسع من المنتجات.

هـ. تقليل الوقت اللازم لحل المشكلات الرئيسية.

و. تحسين معرفة وكفاءة العاملين.

زـ. جذب الزبائن وخلق الولاء للمنظمة.

حـ. تعزيز حالة المنافسة بين المنظمات وتقديم المزيد من المنتجات الجديدة والمتطرفة.

طـ. تقليل التكاليف ودعم الأسعار التنافسية.

يـ. التحسين المستمر في عمليات الانتاج فضلاً عن تعزيز القدرات التنافسية.

٣. مكونات رأس المال معرفي: أختلف الباحثون في تحديد (كم- نوع) عناصر رأس المال المعرفي إذ تم تحديدها على النحو الآتي: (الحالمة، ٢٠٠٩: ١٠-١١)، (عبد الجود، ٢٠١٦: ٣٣-٣٤)، (سناء، ٢٠١١: ٤٠-٤١):

١. رأس المال البشري: ويتمثل رأس المال البشري (بكفاءة العاملين) والمقصود بها الخبرات والمهارات في أنجاز الأعمال، ويتمثل كذلك (بتوجهات العاملين ومعتقداتهم) أي العوامل والحوافز التي تتحكم بتصرفات العاملين، والشكل الأخير الذي يتمثل به هو (المرونة) أي بما يمتلكه العاملون من قدرة على التحرك استجابةً للتغيرات الحاصلة.

٢. رأس المال الهيكلي: ويمكن تقسيمه على النحو الآتي:

أ. التحديث والتطور: والمقصود به كافة البرامج والمشروعات المستقبلية.

بـ. الهيكل (التصميم): والمقصود بها ثقافة المنظمة، وبرامج الحاسوب وقواعد البيانات.

جـ. العلاقات: والممثلة بكلفة الجهات التي لها تأثير بالنشاطات الداخلية والخارجية للمنظمة مثل المساهمين والحكومة والمجتمع والموردين وآخرينًـاً الزبائن.

٣. رأس المال العلائقى: يعرف على أنه علاقة الشركة مع الأطراف الخارجية التي تتعامل معهم والتي تشتمل على المتحالفون والمجهزين والزبائن فضلاً عن أسواق الأسهم والحكومات، ويمكن تقسيم رأس المال المعرفي في ثلاثة أبعاد رئيسة وهي:

- أ. العلاقة مع الزبائن: مجموع الجهود المبذولة لإدارة العلاقات مع الزبائن وذلك من خلال تحديد الشبكات وبنائها وصيانتها مع الزبائن وبصورة دورية مستمرة لاستدامة المنفعة.
- ب. العلاقة مع الموردين: والمقصود بها إقامة علاقة جيدة ما بين المنظمة ومورديها والذين يمثلون أحد الركائز الأساسية في أداء المنظمة بكافة احتياجاتها بالجودة والوقت والكلفة المناسبة.
- ج. المتحالفون: وهو عبارة عن التقارب والتتحالف بعيد الأمد ما بين مجموعة من الشركات المتنافسة، وتحويل العلاقة من علاقة تسابق للفوز على حساب الآخر إلى علاقة تعاونية تبادلية لخدمة الأطراف المتحالفة.

وهنالك من يضيف عنصرين فضلاً عن العناصر سالفة الذكر متمثلة بالآتي:
(رواية، ٢٠٠٥ : ٧٥)

١. الاصول الفكرية: تمثل العناصر التي تعزز قدرات المنظمة على التجديد والتي يمكن حمايتها قانونياً من خلال براءات الاختراع (Patents) والعلامة التجارية (The brand) وحقوق النشر (Copyrights).

٢. رأس المال العلائقى: ويتجسد بطبيعة العلاقات التي تربط المنظمة بزبائنهما ومورديها وأخيراً مورديها.

ثانياً. سلوك المواطننة التنظيمية: تأثير نظري: يعد منهج السلوك التنظيمي أحد المناهج الحديثة نسبياً والذي ظهر كردة فعل على النظريات الكلاسيكية في الادارة، فكان هذا المنهج امتداداً للمدارس العلمية والمدارس الإنسانية، فكان جل ترکز هذا المنهج على الجانب النفسي والعلاقات الإنسانية فضلاً عن الجوانب الاقتصادية للعاملين داخل المنظمة، وكيفية خلق التوازن ما بين أهداف المنظمة وأهداف الأفراد العاملين وذلك من خلال بناء علاقات وأهداف مشتركة ما بين جميع الأطراف، ولتسليط الضوء على سلوك المواطننة التنظيمية سنتناول المواضيع التالية:

١. مفهوم سلوك المواطننة التنظيمية (**Organization Citizenship Behavior**): أدى التطور المتتسارع إلى زيادة الاهتمام بالأداء المرتبط بالوظيفة والتحول من الإطار التقليدي إلى إطار يكون فيه العمل أكثر مرونة واتساعاً. يشارك فيه جميع العاملون بروح التطوع من أجل تطوير كفاءة أداء المنظمة. إذ بدء الاهتمام بهذه الانواع الجديدة في نهاية الثلثين من القرن الماضي، وظهر الاهتمام على يد العالم (برنارد) الذي يعد من أوائل الباحثين الذين بدأوا بالتركيز على اهتمام السلوكيات في بيئة العمل التنظيمي وبين ذلك من خلال مفهوم الرغبة في التعاون (willingness to cooperate) في سبيل رفع كفاءة الأداء التنظيمي وربط هذا المعنى بمعنى آخر هو مفهوم التنظيم غير الرسمي. وجاء العالم (روتينزبرغ دوكسون) في بدايات الأربعينيات وأصدر كتاباً اسمه (الادارة والعاقل) ولقد قام (كارتر) بإعمال في السنتين من القرن الماضي فقد بين أن السلوك التعاوني الذي يصدر خلف الدور الرسمي مهم لأداء وظيفة التنظيم، حيث مهدت هذه الاعتبارات لمفهوم سلوك المواطننة التنظيمية (Barman et al., 2001: 24)، وعلى المنظمات أن تترك جزء من السلوك غير الرسمي للأفراد، وإن ثبت روح السلوك الابداعي

للموظف الذي يأخذ على أساس التطوع بالأفكار والأعمال التعاونية مع الأصدقاء من أجل البحث على آلية لحل مشاكل العاملين في المنظمة والتي تحتاج إلى الابتكار والابداع. (حامد، ٢٠٠٣: ١٨). ولقد لقي هذا السلوك انجازاً وتطوراً مهماً في دراسة (كاتز) عمل على تسمية السلوكيات الابتكارية والتلقائية والتي أطلق عليها (سلوكيات الدور الاضافي)، إذ فرق (كارتر) بين نوعين من السلوك المرغوب، إذ قدم (باتمان وارجان) دراسة في عام (1982) والتي أصبحت في وقتها نقطة تطور ظاهرة المواطننة التنظيمية والتي عنوانها الرضا الوظيفي والمواطن الصالح من خلال ربط العلاقة والتكامل بين شعور الموظفين ومواطنة العامل، وبناء على ذلك ظهر مفهوم سلوك المواطننة التنظيمية الذي قدمه (اسميث وارجان ونير) سنة (1983) بشكل أكثر تحديداً (الهنداوي، ٢٠١٢: ٢٢٥). ولكن تم اقتراحه لأول مرة كمصطلح سنة (1988) بواسطة (Pastor, 2012: 4) (Organ, 2019: 27)

٢. تعريف سلوك المواطننة التنظيمية: لقد تنوّعت المفاهيم والتعريفات لمفهوم المواطننة التنظيمية وهي أحد العناوين الإدارية التي صنعتها الأيديولوجيا الإدارية المعاصرة وتعد من أهم وأفضل السلوكيات التي تساعد المنظمات الحديثة لمواكبة الحداثة والتطوير والتغيير المتتسارع، إذ عرف بأنه "السلوك الاختياري الذي لا يكون في البطاقة الوظيفية ولا يلزم المدير أو الرئيس أو الفرد القيام به ولكنه مهم لأداء الوظيفة وفعالية المنظمة" (الغانمي، ٢٠١٨: ١٠٦)، ويعرف أيضاً على أنه عبارة عن سلوك ذاتي يقدم به العامل دون أن يحصل على مكافأة أو حواجز مادية بغية تطوير المنظمة ورفع مكانتها، حيث يتكون فيه شعور أو مسؤولية تدفع الموظف للعمل الطوعي والذي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة (ابو تاية، ٢٠١٢: ١٥٣) ويعرف كذلك بأنه السلوك الذي يبديه العامل أو الزبون تجاه المنظمة المقدمة للخدمة وبشكل طوعي ويتميز هذا السلوك بالإيجابية والامتنان فضلاً عن الانتماء الشخصي والذي يعكس بالإيجاب على كافة الاطراف ذات العلاقة. (رؤوف وحامد، ٢٠٢١: ٣٥٣). ووفقاً لـ (Cakrawardani, 2020: 119) فإن سلوك المواطننة التنظيمية هو سلوكيات الأفراد الطوعية وليس جزءاً من المتطلبات الرسمية للوظيفة، ولكنها يمكن أن تساهم في تحسين الأداء الفعال للمنظمة. ويعرف كذلك على أنه سلوك يتميز بالإيجابية وذو طابع اختياري طوعي يقدمه الفرد بغية تحسين طبيعة عمل المنظمة وتدعم أداء المنظمة وتعزيز نجاحها وديمومنتها. (علي، ٢٠٢٢: ٤٩٧)

وفقاً للتعريفات السابقة يمكن تعريف المواطننة التنظيمية على أنها عبارة عن سلوك أو نشاط قد يكون طوعي أو اختياري يعمل به الموظف بكل ثقة وإرادة من غير أمر رسمي أو تكليف فضلاً عن مهامه المطلوبة منه لإكمال أداء وظيفته وهذا السلوك يصدر منه شعوراً وسعادة لإنجاز العمل دون الحصول على مقابل مادي أو شيء غير مادي في النهاية يسهم في زيادة كفاءة وفاعلية أداء المنظمة.

٣. انماط سلوك المواطننة التنظيمية: هناك انماط عده لسلوك المواطننة التنظيمية نبين منها (Esop, 2013: 13) (ابراهيم، ٢٠١٧: ٣٣٥):

- قيام الموظف بتقديم المساعدة لزملائه في أمور العمل أو في واجبات أخرى مثل مساعدة الموظفين المتأخرین أو المتغییرین، وتحفيز الموظفين الجدد وتوجیہهم في العمل دون أن یطلب ذلك.
- يعلم على مساعدة الزملاء ويقدم لهم المشورة والرأي حتى في أمورهم الشخصية ومساعدتهم أيضاً لإيجاد الحلول للمشاكل العائلية والعاطفية.

- ج. تقديم المساعدة للزبائن ويرشدهم وينصحهم ويصغي ويستجيب لهم خارج أمور عمليات الانتاج وتقديم الخدمات.
- د. يقدم لهم المقترنات والأفكار والاستشارات التنظيمية مثل التوجيهات الاستراتيجية وفي البناء التنظيمي يعمل على تبسيط اجراءات العمل في النهاية يسهم في انجاح المنظمة ووصولها إلى شاطئ الأمان والتميز.
- هـ. تقديم الجهود الاضافية في العمل والتي تعد غير مطلوبة ويمكن أن نسميتها جهود مضافة في العمل المؤسسي ويعلم على الحفاظ على أهمية الوقت وعدم ضياعه في أمور لا تصب في مصلحة المنظمة، وعدم الاكتثار أو الاطالة في فترات استراحة العمل وتقليل الزيارات في موقع العمل سواء كانت الداخلية أو الخارجية.
- و. تقديم الولاء التنظيمي للمنظمة والدفاع عنها ومدحها أمام الآخرين وتقديم صورة جيدة عنها وهذه الأمور تزيد من تحسين سمعتها التنظيمية.
- ز. العمل على البقاء مع المنظمة حتى في ظروفها الصعبة وعدم تركها في الأزمات.
- ٤. ابعاد المواطنة التنظيمية:** هناك العديد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ولكن يمكن الأخذ بأبرز تلك الأبعاد والمتمثلة بالآتي (سودان، ٢٠١٨: ٢٢١)، (سامح وزينب، ٢٠٢٢: ٢٤٦-٢٤١):
- أ. الولاء التفاعل الايجابي: أصبح الأداء الاقتصادي للمنظمات أكثر اعتماداً على المشاركة والالتزام فضلاً عن ولاء موظفيها، حيث أصبح الولاء أحد الاهتمامات الحيوية للمنظمات، لا سيما في سياق التوترات الاقتصادية المتعلقة "بالعقد النفسي" بين أصحاب العمل والموظفين، وعليه يمكن تعريف الولاء على أنه "رابط قوي يربط الموظف بالمنظمة حتى عندما تكون الظروف غير مناسبة اقتصادياً له في حالة البقاء فيها وبتعبير آخر هو التزام متعدد لتعزيز مصالح صاحب العمل، حتى وإن كان القيام بذلك قد يتطلب التضحية ببعض جوانب المصلحة الذاتية للفرد بما يتجاوز ما هو مطلوب بموجب الواجبات القانونية والأخلاقية الأخرى (Elegido, 2013: 495). يمكن أن يتوافق تعريف الولاء مع التعبيرات الآتية: العلاقة المبنية على الثقة، مقولمة تبني السلوك الانهاري في مواجهة عرض عمل خارجي، مدة طويلة من الخدمة في الشركة، ميل أقل للبحث عن عروض عمل خارجية وشعور قوي بالانتماء أو الشعور بالانتماء مقترباً بالبقاء في المنظمة على المدى الطويل وهنا لا بد من الاشارة إلى أن هناك انعكاسات أساسية لولاء الموظف متوجاً بالتفاعل الايجابي متمثلة باستثماره العاطفي، وانتظام التزامه تجاه المنظمة، هي عوامل رئيسية تحدد طول عمر وأداء المنظمات. (Sachin et al., 2017: 62) وكلما أسرعت المنظمات في مواجهة حقيقة أنه يتغير عليها بذل المزيد من الجهد لكسب ولاء الموظفين، كان ذلك أفضل في تجنب الأفضل والأذى والاحتفاظ بهم، وفي الواقع أن أغلب الدراسات تظهر أن عائدات المنظمات والمساهمين على الاستثمار يرتبط ارتباطاً مباشراً بمعدلات الاحتفاظ بالموظفيين فضلاً عن أن الموظفين السعداء يساون العوائد السعيدة، وغالباً ما تكون المنظمات التي تم تسميتها في قائمة أفضل 100 شركة للعمل بها في Fortune هي تلك التي تتتفوق في أدائها على الشركات الأخرى في السوق تتميز بارتفاع مستوى ولاء موظفيها والتفاعل الايجابي فيما بينهم داخل وخارج المنظمة (Seema et al., 2010: 99).
- إذ أن الولاء والتفاعل الايجابي يكون ناتج من خلال تفاعل ثلاثة عناصر رئيسة وهي (على، ٢٠١٧: ٧٨٩):

أ. التطابق: والمقصود بالتطابق هو قيام الموظف بتبني أهداف وقيم المنظمة بعدها قيمه واهدافه الشخصية.

ب. الاستغرار: والمقصود به انغماس وانصهار الفرد في عمله بشكل تام.

ج. الوفاء والاخلاص: الشعور بالعاطفة والارتباط العالي بالمنظمة، وهذا يعني أن هناك ارتباطات عاطفية أزاء قيم وأهداف المنظمة بغض النظر عن كمية المكافآت التي سيجنيها الموظف من تحقيق أهداف المنظمة، كما ويكرس جل وقته في خدمة المنظمة، وإن تحقيق اهداف المنظمة يعتبر من كبريات أهدافه حتى وإن كان على حساب أهدافه الخاصة.

٢. الالتزام بالتعليمات والضوابط: يقصد بالتزام الموظف بالتعليمات والضوابط هو الارتباط النفسي والولاء الناتج عن الموظف للمنظمة التي يعمل بها، وفي عالم اليوم التنافسي تواجه كل منظمة صعوبات جديدة فيما يتعلق بالحفظ على الكفاءة وخلق قوة عاملة ملتزمة في الوقت الحالي لا يمكن لأي مؤسسة أن تعمل على أعلى المستويات ما لم يركز كل موظف على أهداف المنظمة وبالتالي من الأهمية الكبيرة فهم فكرة الالتزام ونتائجها العملية. (Andavar et al., 2020: 29-34) تم توجيه عدد كبير من الدراسات لاستكشاف فكرة الالتزام التنظيمي (OC). ومع ذلك، فإن الالتزام هو الفكرة الأصعب والأكثر قابلية للبحث في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي (Hassan et al., 2021: 54-55)

ولسنوات تم تحديد الالتزام وقياسه بطرق مختلفة وفي الواقع، ساهم عدم وجود إجماع في تعريف هذا المصطلح بشكل كبير في معالجته كبنية متعددة الأبعاد حتى لو كان هناك المزيد من الأبعاد أو شكل الالتزام، فلا بد من وجود جوهر يميزه ولتحديد ماهية الجوهر الأساسي، يجب البحث عن ما هو مشترك بين المفاهيم الحالية ومع ذلك، لا يتحقق المؤلفون على طبيعة المواقف وبالتالي أنواع (أبعاد) الالتزام المختلفة التي حددها ولكن يمكن القول بأن الالتزام الوظيفي بالتعليمات والضوابط ينعكس في ثلاثة مواضع على الأقل والمتمثلة بـ: الارتباط الفعال بالمنظمة، والتکالیف المتوقعة لترك المنظمة، والالتزام بالبقاء في المنظمة وتسمى هذه الأساليب الثلاثة الالتزام العاطفي والمستمر والمعياري إذ أنها تشتراك في الموقف القائل بأن الالتزام هو حالة نفسية تتميز بعلاقة الموظفين بالمنظمة وتنطوي على قرارات بمواصلة العمل فيها هذه الحالات النفسية لها أيضاً آثار مختلفة على السلوك المرتبط بمكان العمل (Zivota, 2017: 20).

ويمكن أن يعد الالتزام الوظيفي مهم لعدة أسباب أهمها (محمد، ٢٠٢١: ٢١٧)

(العنزي وصالح، ٢٠٠٨: ٥٤):

أ. مصدر أساسي للميزة التنافسية، إن امتلاك أية منظمة لمورد بشري عالي الالتزام يعد الأداة الأساسية والعصا السحرية في تحقيق الميزة التنافسية، وأن الاحتفاظ بالعاملين ذو الالتزام العالي يعد من كبريات التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة.

ب. التمتع بالمرنة الوظيفية والهيكلية، فضلا عن امكانية اعتماد الهيكل الفرقي (فرق العمل)، وهذا سيؤدي إلى التخلص من التشدد والصلابة والتمييز ما بين العاملين.

ج. تسهيل عملية نشر ثقافة وأهداف المنظمة وذلك من خلال مشاركة وتبادل المعلومات ما بين الأفراد العاملين بغية تحقيقهم للأهداف التنظيمية وهذا سيولد بيئه عمل صحية ومستقرة وإيجابية.

د. تعزيز عمليات الابداع والابتكار لدى الافراد العاملين في المنظمة، فضلاً عن تعزيز وتكريس السلوكيات التقديرية والجهود التي تتجاوز التحديات والمحددات التي تواجهها المنظمة متوجهة نحو الأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال الممارسات الفاعلة للموارد البشرية.

٣. السلوك المنضبط: يعد هذا البعد من أهم الابعاد والذي يتعدى حدود الالتزام الرسمي في المنظمة، وعادة ما يتضمن هذا البعد الحرص الكبير الذي يقدمه الموظف بهدف الاستغلال الأمثل للوقت والأداء الأفضل الذي يتجاوز حدود المهام الموكلة به، كما ويشير هذا البعد إلى الحالة الطوعية الموجودة لدى العاملين والتي تتجسد بالقبول الطوعي لجميع القواعد والقوانين والإجراءات والتعليمات التي تفرضها المنظمة حتى وإن لم تكن هناك رقابة مباشرة أو قوانين رادعة. (عبدالله واخرون، ٢٠٠٨: ١٧) كما ويقدر الكثير من الباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع على أن الانضباط عنصر مهم في السلوك البشري ويؤكدون أنه بدونه لا يمكن للمؤسسة أن تعمل بشكل جيد نحو تحقيق أهدافها، وإن السلوك المنضبط يبدأ من سياق النظام المدرسي حيث تتوافق سلوكياته وأفعاله مع القواعد واللوائح المحددة مسبقاً ومع ذلك، فإن الانضباط يعني بشكل مثالى أكثر من مجرد الالتزام بالقواعد واللوائح ويستلزم قدرة المتعلم على تمييز الصواب أو الخطأ، ومن المسلم به على نطاق واسع أن الانضباط ضروري لخلق مناخ إيجابي يفضي إلى أداء جيد وسليم. (Nicholas et al., 2016: 164)

عادة ما تكون المنظمات من مجموعات من الأفراد المترابطين والذين يعملون معًا لتحقيق الأهداف والغايات التنظيمية ولذلك يتفاعل هؤلاء الأشخاص مع بعضهم البعض على أساس يومي لأداء أدوارهم الوظيفية والمساهمة بفعالية في مؤسساتهم، ومع ذلك، يدخل الأفراد إلى مكان العمل بقدراتهم الفريدة وموافقهم وقيمهم وتصوراتهم، وهذا في حد ذاته يمكن أن يكون مصدرًا للصراع في أي منظمة، نتيجة لتضارب المصالح، والطبيعة الاستحواذية لبعض الناس، فإن المواقف السلوكية لهؤلاء الأشخاص تكون منحرفة عن أخلاقيات وقواعد ولوائح المنظمة. (Knight & Ukpere, 2014: 591) وغني عن القول أن هناك حاجة إلى درجة معقولة من السلوك الذي يمكن التنبؤ به من الأفراد لتحقيق الأهداف والغايات التنظيمية وأن الانضباط هو أحد الوسائل لضمان اللياقة والتقدم والفعالية في المنظمة ففي حالة عدم وجود إجراءات تأديبية مناسبة لضبط المخطئين فسيكون هنالك خلل في الوظيفة التنظيمية. (Idris & Alegbeleye, 2015: 89)

إن الموظف يكون منضبطاً عندما يطيع نظام وقواعد التنظيم، ويعتمد الانضباط في مكان العمل على عوامل مختلفة في المنظمة ومن أهم هذه العوامل هي: (Bhavani, 2020: 2-3)

أ. الاختيار الدقيق للموظفين: قبل اختيار الموظفين، يجب إجراء اختبارات مختلفة لفحص انضباط الموظفين، وإذا ما أعطينا أهمية للانضباط في عملية الاختيار، فلا داعي لقضاء المزيد من الوقت في الإجراءات التأديبية بعد فترة التدريب ويمكن لأصحاب العمل التركيز على الجوانب الأخرى الأكثر أهمية.

ب. نظام تحفيزي فعال: الموظفون الذين يتبعون القواعد يجب تحفيزهم من خلال تقديم حوافز مالية أو غير مالية وهذا النوع من النظام التحفيزي سيشجع الموظفين الآخرين على التصرف بشكل صحيح والقيام بعملهم في الوقت المحدد، وهذا النوع من نظام المكافآت سيحفز الموظفين على أن يكونوا أكثر إنتاجية ودقة في المواعيد والالتزام بالقواعد والأنظمة.

ج. وضع القواعد واللوائح الازمة: يجب وضع القواعد واللوائح الضرورية على أن تتميز بسهولة فهمها من قبل الموظفين، وتجدر الإشارة إلى أن القواعد المتعلقة بالإجراءات التأديبية يجب تحديتها من وقت لآخر، وأن تتميز بطبعها ونطقوصها القصيرة، كما لا ينبغي أن يكون هناك الكثير من القواعد واللوائح لأنها توحى للموظفين بأنهم يفتقرن إلى الذكاء والنجاح للانضباط الذاتي.

د. الوعي بأن القواعد سيتم إنفاذها: يجب أن يكون الموظفون العاملون في المنظمة على دراية كاملة بالأنظمة والقواعد كافة، كما يجب إبلاغ القواعد لكافة الموظفين عند انضمام المتقدرين إلى أعمالهم داخل المنظمة فضلاً عن إبلاغ القواعد المحدثة للموظفين عن طريق عقد الاجتماعات أو من خلال إصدار التعاميم.

٤. الإيثار: الإيثار في اللغة الانكليزية اشتقت من اللاتينية "Alter" الذي يعني "الآخر"، وفي ثلاثينيات القرن التاسع عشر كان (أوغست كونت) أول شخص يستخدم هذا التعبير كمصطلح عام في الأدب المعاصرة والذي يعني "الاهتمام بالآخرين" وفي الأدب يُعرف الإيثار على أنه رعاية الآخر، بعبارة أخرى، هو عبارة عن فعل يتم القيام به لمساعدة بعضنا البعض، وكما يتم توصيف السمات الشخصية التي تزود الفرد بميول لمساعدة الآخرين في بيئات مختلفة على أنها سلوك إيثاري والشخص الذي يضحى بنفسه من أجل مصلحة الآخرين يسمى الإيثار (Celal & Faruk. 2020: 1821).

ووفقاً لما سبق يمكن القول بأن الإيثار هو الاتجاه الدائم للتفكير في رفاهية وحقوق الآخرين، والشعور بالقلق والتعاطف مع زملائهم، وبتعبير آخر يعرف السلوك الإيثاري بأنه سلوك تطوعي يهدف إلى إفادة شخص آخر، ويكون هذا السلوك التطوعي بدافع المساعدة والتضحية وليس بهدف تحصيل مكافأة خارجية، وإن الأشخاص الذين يقدمون على الإيثار فهم يقدمون التضحية والمساعدة فقط من أجل المساعدة، وقد يتضمن الإيثار شيء من التضحيات الشخصية. (Hadi وعبدالله ٢٠٢١: ٣١٥ - ١٠٥٥- ١٠٥٦) على أن المقصود بالإيثار هو السلوك القائم على المساعدة لكافة الزملاء في أنجاز الأعمال والعمل على تدريب وتطوير وتعليم الزملاء بدون مقابل والعمل على حل مشكلاتهم التي قد يواجهونها، كما أنه يشتمل على مساعدة الزبائن وتقديم لهم أفضل الخدمات.

المحور الثالث: عرض وتحليل عينة البحث (التحليل الوصفي لمتغيرات البحث)

الجانب التطبيقي: بهدف التعرف على طبيعة رأس المال المعرفي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقية) تم اختيار عينة من الأفراد العاملين في الجامعات الحكومية محل الدراسة، وتم استخدام مقياس خاص معدل لتقدير رأس المال المعرفي وكذلك مقياس خاص معدل لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده المتمثلة بـ(الولاء والتفاعل الايجابي، الالتزام بالتعليمات، السلوك الانضباطي، الإيثار) لأغراض هذا البحث. وسيتم عرض النتائج التي تم التوصل إليها تبعاً لأسئلة البحث وفرضياته، وكالآتي:

اولاً. ثبات الاستبانة: يقصد بثبات المقياس خلوه من الخطأ الناجم عن عدم أو سوء فهم الأسئلة، وغيرها من أسباب الإجابات العشوائية، التي لا تعكس قياس الموقف الحقيقي، وتجعل الأداة تعطي نتائج مختلفة لو أعيد استخدامه. ومن الأدوات الأكثر شيوعاً في قياس ثبات المقياس والانسجام الداخلي الذي يعكس مدى الارتباط بين البنود، هو معامل الفا كرونباخ Alpha Cronbach والتي تتلخص بأن هذا المعامل هو مقياس يأخذ قيم تتراوح بين (0-1)، وإذا لم يكن هناك ثبات في

البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، وتعد قيمة معامل الثبات التي تبلغ (0.6) أو أكثر فإنه يعد كافياً للبحوث التي تعتمد كأدلة لها، وقد جاءت هذه القيمة وحسب طريقة (Alpha Cronbach) كان (0.72) والتي تلبي معيار الحد الأدنى (Nunnally 1994). وهذا يدل على أن استبانة البحث ذات ثبات جيد، ويمكن اعتمادها في كل الأوقات المختلفة لنفس أفراد العينة وأن تعطي نفس النتائج، والجدول رقم (١) يبين معامل الفاکرونباخ لأبعاد البحث.

الجدول (١): معامل الفاکرونباخ لأبعاد البحث

Alpha Cronbach	N of items
0.72	187

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS).
ثانياً. اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة: لغرض اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة فهذا يتطلب إجراء نوعان من الاختبارات متمثلة بـ الآتي:
- اختبار معامل الانتواء (Skewness): أذ يمثل اختبار معامل الانتواء كمقياس لمدى تماثل البيانات، أذ تشير قيم الانتواء التي تساوي (صفر) إلى أن البيانات متماثلة بشكل مطلق.
- اختبار التفلطح (Kurtosis): يمثل ارتفاع قيمة التوزيع، وتشير قيم اختبار التفلطح المقاربة للصفر إلى أن البيانات موزعة بشكل مطلق.

وهنا لا بد من الاشارة إلى أن القيم التي تقع (± 96.1) فهي تعني أن العينة تمثل المجتمع الحقيقي.

الجدول (٢): التوزيع الطبيعي لمتغير رأس المال المعرفي

معامل التفلطح (Kurtosis)	معامل الانتواء (Skewness)	المشاهد المفقودة (Missing)	المشاهد الصالحة (Valid)	الترميز	ت
الفقرات الخاصة برأس المال البشري (الرمز A)					
1.298	-0.601	0.000	187	A1	1
-0.036	-0.562	0.000	187	A2	2
0.062	-1.201	0.000	187	A3	3
0.226	-0.660	0.000	187	A4	4
1.342	-0.529	0.000	187	A5	5
-0.049	-0.598	0.000	187	A6	6
الفقرات الخاصة برأس المال الهيكلي (الرمز B)					
0.188	0.592	0.000	187	B1	1
0.269	-0.051	0.000	187	B2	2
0.291	-0.826	0.000	187	B3	3
0.612	-0.622	0.000	187	B4	4
-0.552	-0.281	0.000	187	B5	5
-0.651	-0.228	0.000	187	B6	6

معامل التفاظح (Kurtosis)	معامل الالتواء (Skewness)	المشاهد المفقودة (Missing)	المشاهد الصالحة (Valid)	الترميز	ت
Statistic	Statistic	الفقرات الخاصة برأس المال العلائقاني الرمز (C)			
0.092	-0.153	0.000	187	C1	1
-0.921	-0.106	0.000	187	C2	2
-0.261	-0.029	0.000	187	C3	3
0.321	-0.259	0.000	187	C4	4
0.218	-0.694	0.000	187	C5	5
0.601	-0.629	0.000	187	C6	6

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS).
 يلاحظ من الجدول رقم (٢) أن مجمل المشاهد بلغت 187 وعدم وجود ايّة قيمة مفقودة،
 فضلاً عن أن قيم التفاظح والالتواء كانت مقاربة من الصفر وهي تقع ما بين ± 96.1 وهذه النتيجة
 تعكس طبيعة التوزيع الطبيعي.

الجدول (٣): التوزيع الطبيعي لسلوك المواطن التنظيمي

معامل التفاظح (Kurtosis)	معامل الالتواء (Skewness)	المشاهد المفقودة (Missing)	المشاهد الصالحة (Valid)	الترميز	ت
Statistic	Statistic	الفقرات الخاصة بالولاء والتفاعل الايجابي (الرمز F)			
-0.391	-0.725	0.000	187	F1	1
1.729	-0.318	0.000	187	F1	2
-0.162	-0.825	0.000	187	F1	3
-0.332	-0.321	0.000	187	F1	4
-0.126	-0.712	0.000	187	F1	5
-0.483	-0.391	0.000	187	F1	6
الفقرات الخاصة بالالتزام بالتعليمات (الرمز G)					
0.021	-0.712	0.000	187	G1	1
0.381	-0.310	0.000	187	G2	2
0.921	-0.021	0.000	187	G3	3
-0.351	-0.330	0.000	187	G4	4
-0.519	-0.142	0.000	187	G5	5
-0.089	-0.391	0.000	187	G6	6
الفقرات الخاصة بالسلوك الانضباطي (H)					
-0.209	-0.690	0.000	187	H1	1
-0.486	-0.420	0.000	187	H2	2
-0.001	-0.729	0.000	187	H3	3
-0.492	-0.471	0.000	187	H4	4
-0.102	0.928	0.000	187	H5	5
0.724	-0.729	0.000	187	H6	6

نوع	المشاهد المفقودة (Missing)	المشاهد الصالحة (Valid)	الترميز	نوع	معامل التفاضل (Kurtosis) Statistic	معامل الانتواء (Skewness) Statistic	النوع
الفقرات الخاصة بالإيثار (Z)							
1	187	Z1	-0.921	-0.001	0.000		
2	187	Z2	0.292	0.291	0.000		
3	187	Z3	-0.230	-1.291	0.000		
4	187	Z4	-0.303	-0.221	0.000		
5	187	Z5	-0.029	-0.078	0.000		
6	187	Z6	-0.934	-0.549	0.000		

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS). ثالثاً. اختبار الفرضية الرئيسية الاولى للبحث والذي تتضمن: لا يوجد ارتباط ذو دلالة معنوية ما بين رأس المال المعرفي وسلوك المواطن التنظيمية: لغرض التعرف على طبيعة العلاقة بين رأس المال المعرفي وسلوك المواطن التنظيمية والتحقق من صحة الفرضية التي تمت صياغتها من قبل الباحثون استناداً إلى مشكلة البحث والتحقق من مدى سريان المخطط الافتراضي للبحث. يُشير الجدول رقم (٤) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين رأس المال المعرفي وسلوك المواطن التنظيمية مجتمعة بمعامل ارتباط الرتب سبيرمان قيمته (0.511) عند مستوى دلالة (0.05)، وهو دليل على العلاقة بين المتغيرين إذ تشير هذه النتيجة إلى أنه كلما ازدادت عينة البحث من اهتمامها بأبعد رأس المال المعرفي مجتمعة وعملت على الالتزام بها وتتفيد أنها كلما ساهم ذلك في تعزيز أبعاد سلوك المواطن التنظيمية فيها، ومن خلال هذه النتيجة تحقق الرفض لفرضية الرئيسية الأولى والتي تتضمن بعدم وجود علاقة ارتباط وقبول الفرضية البديلة والتي تدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين رأس المال المعرفي وسلوك المواطن التنظيمية.

الجدول (٤): علاقة الارتباط بين متغير رأس المال المعرفي سلوك المواطن التنظيمية

المعنوية	رأس المال المعرفي	المتغيرات
0.05	0.511	سلوك المواطن

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS). رابعاً. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية لرأس المال المعرفي في سلوك المواطن التنظيمية: علاقة التأثير بين متغيرات البحث: يتناول هذا المطلب التحقق من صحة فرضيات البحث الخاصة بعلاقة التأثير بين متغيرات البحث التي تم صياغتها بالاستناد إلى مشكلة البحث. وفي الجدول رقم (٥) تم استخراج النتائج لتحليل الانحدار الخطي البسيط، والذيوضح تأثير رأس المال المعرفي في سلوك المواطن التنظيمية وما هي درجة مساهمة متغير رأس المال المعرفي في تفسير درجة التباين في سلوك المواطن التنظيمية.

الجدول (٥): تحليل تأثير المتغير رأس المال المعرفي في بعد سلوك المواطن

الخطأ المعياري في التقدير	قيمة Adjusted R Square	قيمة R Square	قيمة R	النموذج
0.43967	0.248	0.261	0.511	1
Ras المال المعرفي (Constant) a.predictors:				

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS).

يشير الجدول رقم (٥) أن المتغير رأس المال المعرفي تفسر ما مقداره (0.26) من التباين في بعد سلوك المواطننة وأما الباقى (0.74) تعود لمتغيرات أخرى عشوائية غير داخلة في انموذج الانحدار.

وفي الجدول رقم (٦) سنوضح تأثير متغير رأس المال المعرفي في بعد سلوك المواطننة التنظيمية.

الجدول (٦): تحليل التباين لنموذج الانحدار لمتغير رأس المال المعرفي في بعد سلوك المواطننة التنظيمية

مستوى المعنوية	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج
1	20.815	4.024	1	4.024	الانحدار
		11.406	59	0.193	الباقى
		15.429	60		الكلى
a. Dependent Variable: سلوك المواطننة					
b.Predictors:(Constant) رأس المال المعرفي					

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي (SPSS). ويوضح الجدول رقم (٦) الاختبار المعنوي عند مستوى معنوية (0.000) يوضح تأثير المتغير رأس المال المعرفي في بعد سلوك المواطننة، ويدل أن منحنى الانحدار هي جيد لوصف العلاقة بينهما، ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها تدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على (يؤثر رأس المال المعرفي في سلوك المواطننة التنظيمية).

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً. الاستنتاجات:

١. بيّنت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ما بين المتغيرات الخاصة بأبعاد رأس المال المعرفي والمتغير التقسيري والمتمثل بأبعد سلوك المواطننة التنظيمي بعلاقة ارتباط موجبة.
٢. قدمت نتائج الدراسة نتيجة متمثلة بوجود أثر لأبعاد رأس المال المعرفي سلوك المواطننة التنظيمي للجامعات مجل الدراسة وكانت ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05).
٣. بلغت قيمة (T) المحسوبة هي أقل من قيمة (T) الجدولية لجميع المجالات، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمتطبات رأس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطننة التنظيمي وفقاً لوجهة نظر العاملين في الجامعات محل الدراسة.
٤. تبيّن لنا أن ادارة الجامعات محل الدراسة تمكنت من توظيف معرفة الخاصة بالفرد ولكن ليس بالمستوى المطلوب وذلك من خلال بُعد الإيثار والانضباط لإحداث تغييرات جديدة وایجابية لتعزيز جودة الخدمة التعليمية.

ثانياً. التوصيات:

١. ضرورة إيلاء الاهتمام الكافي من قبل ادارات جامعات كلا من الفلوجة والأنبار وتكريت في بناء وتعزيز رأس المال المعرفي بأبعاده الثلاثة لما له من نتائج تتعكس بالإيجاب على سلوكيات المواطننة التنظيمية وذلك من خلال عقد الدورات والبرامج التدريبية ذات الطابع الدوري وبناء

- مناخ تنظيمي مناسب يعزز العلاقات ما بين جميع الاطراف داخل وخارج المنظمة لتحقيق أهداف الجامعة والأهداف الشخصية للعاملين فيها.
٢. يجب على إدارة الجامعة الاستفادة من طبيعة العلاقة القوية بين إدارة المعرفة وسلوك المواطن بصورة عامة من خلال تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد.
 ٣. اعطاء المزيد من الحرية لمنتسبي الجامعة وتوفير الدعم المادي والمعنوي لهم بغية تقديم المزيد من العطاءات والإبداع.
 ٤. على إدارة الجامعة العمل باستمرار على ادخال المزيد من التغييرات الإيجابية على متغير استراتيجيات إدارة المعرفة بصورة عامة لغرض احداث المزيد من التغييرات الإيجابية في جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها.
 ٥. ضرورة الاهتمام بالجوانب الشخصية بالعاملين والمساهمة في حل مشكلاتهم الخاصة والعمل على مشاركتهم في مناسباتهم الخاصة وهذا ما سيدعم الولاء والسلوك الانضباطي ويزيد طابع الايثار.
 ٦. بالرغم من كل ما سبق ولكن الجامعات بحاجة إلى بذل المزيد من الجهد في جذب وتطوير المزيد من القدرات البشرية فضلا عن بذل المزيد من الجهد والتي تتجسد بعمليات التدريب والتطوير التي توجه للعاملين.
- المصادر او لاً. المصادر العربية:**
- أ. الكتب:**
١. العنزي، سعد علي وصالح، احمد علي (ادارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال) مدخل فلسي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، ٢٠٠٨.
 ٢. رواية، حسن (مدخل استراتيجي لخطيط وتنمية الموارد البشرية) جمهورية مصر العربية، الاسكندرية، الدار الجامعية، ٢٠٠٥.
- ب. البحوث:**
١. أبراهيم، خليل أبراهيم (الدور الوسيط لتمكين النفسي في تعزيز أثر سلوك المواطن التنظيمية في الالتزام التنظيمي/ دراسة اختبارية في عينة من المستشفيات الاهلية ببغداد/ الرصافة) مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية- كلية الادارة والاقتصاد- جامعة واسطـ العدد ٢٥ - ٢٠١٧
 ٢. أبو تايه، بندر كريم (أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن) مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرون، العدد الثاني، ٢٠١٢.
 ٣. الحلالمة، محمد عزت (رأس المال المعرفي وأثره في أسباب النجاح الاستراتيجي لمنظمات الاعمال- دراسة استكشافية في شركات الاتصالات الأردنية) كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد التاسع، ٢٠٠٩.
 ٤. الغانمي، أيمان محمد (الصمت التنظيمي وانعكاسه على سلوك المواطن التنظيمية دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة ل التربية محافظة كربلاء المقدسة) مجلة جامعة كربلاء العلمية- المجلد السادس عشر- العدد الثالث- أنساني- ٢٠١٨.

٥. رؤوف، رعد عدنان وحامد، شهد فاروق (أعادة هندسة عمليات الخدمة وأثرها في سلوك مواطنة الزبون: دراسة استطلاعية في عينة من المصارف في محافظة نينوى) مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٧، العدد ٥٦، ٢٠٢١.
٦. سماح، عبد الفتاح عبد الجود وزينب، صلاح محمود (برنامج أرشادي مقترن بتنمية الوعي بإدارة المعرفة وعلاقته بالمعمارسات الخضراء لدى عينة من العاملين بمؤسسات الأسرة والطفولة) مجلة بحوث التربية النوعية- عدد ٦٥-٢٠٢٢.
٧. سناء، مسودة (مدى توفر متطلبات رأس المال المعرفي (البشري، الهيكلي، الزبائني) لتحقيق الميزة التنافسية ومعوقات توفرها- دراسة ميدانية في قطاع الصناعات الدوائية الاردنية) مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) مجلد ٢٥(٤)، ٢٠١١.
٨. سودان، عبد الناصر عبد الرحمن (أطار مقترن لقياس أبعاد رأس المال الاجتماعي على مشاركة المعرفة من خلال توسسيط الدوافع الذاتية: دراسة ميدانية بالتطبيق على الجامعات اليمنية) المجلة العربية للإدارة، مج ٣٨، ع ٣، ٢٠١٨.
٩. عبد الجود، ناريمن محمود فاضل (استخدام أسلوب التكلفة على أساس النشاط الموجه بالوقت وأثره على كفاءة رأس المال المعرفي لدى شركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين) رسالة ماجستير، جامعة الأزهر - غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ٢٠١٦.
١٠. عبد الله، أنيس أحمد وفليح، حكمت محمد وأحمد، حميد أنور (العدالة الإجرائية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية) مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ٤، العدد ١٢، ٢٠٠٨.
١١. علي، فخري عبادي (القيادة التحويلية ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية/ دراسة استطلاعية للرأي عينة من المسؤولين في ديون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي) مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٨، العدد ٥٧، ٢٠٢٢.
١٢. علي، كريم ناصر (الولاء التنظيمي لدى تدريسيي الجامعة المستنصرية) مجلة كلية التربية الأساسية، المجلد ٢٣- العدد ٩٧، ٢٠١٧.
١٣. عمر، حسن الشيخ (دور رأس المال المعرفي في تحقيق الابتكار لدى عمداء الكليات في الجامعات السورية "دراسة ميدانية") مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإداري، المجلد الحادي والعشرون، العدد الثاني، ٢٠١٣.
١٤. محمد، رائدة مال الله (تأثير إدارة الالتزام العالي في الأداء الوظيفي- بحث تحليلي في مستشفى الكندي التعليمي) مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، الجامعة التقنية الوسطى- معهد الإدارة- الرصافة، العدد ٤٩، ٢٠٢١.
١٥. هادي، معاذ عبد الله وعبد الله، عادل محمد (تحليل واقع سلوك المواطنة التنظيمية/ دراسة تحليلية للرأي عينة من العاملين في شعب الموارد البشرية في جامعة الموصل) مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادي، المجلد ١٧، العدد ٥٦، ٢٠٢١.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Abubakar, S. K., 2019, Influence of Employee Engagement and Psychological Empowerment on the Relationship between Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behaviour of First Line Employees in One-Two Star Hotels in Ghana (Doctoral dissertation, University of Ghana).

2. Andavar, V., Ali, B.J., and Ali, S.A. (Rainwater for Water Scarcity Management: An Experience of Woldia University (Ethiopia)). *Journal of Business, Economics and Environmental Studies*, 10-(4): 29-34. DOI: 10.13106/jbees.2020.vol10.no4.29
3. Bhavani (A Study on Employees Discipline and Its Effect on Organization Performances) *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, Volume 9, Issue 6, 2020.
4. Brendon Towle & Clark Quinn (knowledge Based Recommender System Using Explicit User Models) 2000
5. Cakrawardani, D., Putra, B. A., & Arif, M., 2020, Effect of Career, Employee Engagement, and Compensation of Behavior Organisational Citizenship in PT. Wika Intinusa Surabaya. *Quantitative Economics and Management Studies*, 1(2).
6. Celal Erkubilay & Faruk Karem Senturk (The Effect of Altruism Behavior, Peer Support and Leader Support on Emp;oyee Voice) *Isletme Arastirmalari Dergisi, Journal of Business Research- Turk*, 12(2), 1820-1833, 2020
7. Elegido, J. M (Does it make sense to be a loyal employee) *Journal of Business Ethics*, 116(3), 2013, P: 495.
8. Esop, M., 2013, Organisational Citizenship Behaviour and Turnover Intention: The Role of Organisational Justice, Commitment and Perceived Support (Doctoral dissertation, University of Waikato).
9. Hanushek, Eric & Wessmann, Ludger, 2015, the knowledge capital of nations education and the economic of growth, CES info book series.
10. Hassan Mahmood Aziz & Baban Jabbar Othman & Shahla Ali Ahmed & Bawan Yassin Sabir & Nechirwan Burhan Ismael & Pshdar Abdalla Hamza & Sarhang Sorguli & Bayad Jamal Ali & Govand Anwar (Employee Commitment: The Relationship Between Employee Commitment and Job Satisfaction) *Journal of Humanities and Education Development (JHED)* ISSN: 2581-8651, Vol-3, Issue-3, 2021, p:54-55.
11. Idris Sule- Dan & Alegbeleye Godwin Ilesanmi (Discipline and Organization Effectiveness: A Study of Nigeria Customs Service) *Review of Public Administration and Management*, Vol. 4, No.8, 2015.
12. Jaja Seth Accra & Gabriel J. Mgbechi (Employees Altruism and Organizational Adaptationin Nigeria) *Science domain International*, ISSN: 2348-0394, 2014.
13. Kenneth Logan & Michael J. Kieffer (Evaluating the Role of Polysemous Word Knowledge in reading comprehension among bilingual adolescents) 30, 1687, 2017.
14. Knight, X & Ukpere, W. I. (The effectiveness and consistency of disciplinary actions and procedures within a South African organisation Mediterranean) *Journal of Social Sciences (MCSER)*. 2014, 5(4).
15. Knut Western (How to Define and Measure Knowledge for the analysis of competitiveness) Nord-Trøndelag university College-Norway, the journal of regional analysis & Policy, JRAP 38(2): 2008.
16. Nicholas Odoyo Simba & John Odwar Agak & Eric K.Kabuka (Impact of Discipline on Academic Performance of Pupils in Public Primary Schools in Muhoroni Sub-

- County, Kenya) Journal of Education and Practice, ISSN 2222-1735, Vol.7. No.6, 2016.
17. Pastor, L. V., 2012, The relationship between organisational citizenship behaviour and perceptions of organisational justice at a selected automotive component manufacturer in the Western Cape (Doctoral dissertation, Cape Peninsula University of Technology).
18. Rohana Ngah & Abdul Razak Ibrahim (The Influence of Intellectual Capital on Knowledge Sharing: Small and Medium Enterprises' Perspective) Vol. 2011, Article ID 444770.
19. Sachin Murali & Aayush Poddar & Seema (Employee Loyalty, Organizational Performance & Performance Evaluation-A Critical Survey) IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), Volume 19, Issue8. 2017, P:62.
20. Seema Mehta & Tarika Singh & S.S Bhakar & Brajesh Sinha (Employee Loyalty Towards Organization-A Study of Academician) Vol 1(1), ISSN: 2229-6247, 2010, p:99.
21. Stawomir Czarniewski (Elements of Knowledge Management Systems of Enterprises) International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 4, No4, 2014.
22. Thomas Sporleder & Lee Ann Moss (Knowledge Capital, Intangible Assets, and Leverage: Evidence from U.S. Agricultural Biotechnologe Firms) International Food and Agribusiness Management Review Volum 7, Issue2, 2004.
23. Zivota Radosavljevic & Vesna Cilerdzic & Milan Dragic (Employee Organization Commitment) Faculty of Business and Enterepreneurship, International Review, No.1-2, 2017.

بسم الله الرحمن الرحيم

استمارة الاستبانة

السادة والسيدات المحترمون...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

نضع بين أيديكم استمارة استبيان التي أعدت لقياس متغيرات البحث العلمي الموسوم بعنوان (دور راس المال المعرفي في تعزيز سلوك المواطن التنظيمي- دراسة عدد من الجامعات الحكومية العراقية) ولكونكم المعنيون بالأمر، وانطلاقاً من الثقة بما تنتمون به من خبرات علمية ومهنية يرجى من سعادتكم التفضل بالإجابة الدقيقة الواضحة عن جميع فقراتها ضماناً لصحة ودقة النتائج التي يهدف الباحث الوصول إليها خدمةً لمسيرة البحث العلمي في بلدنا، ولكي تكتمل الصورة يرجى ملاحظة النقاط المهمة الآتية:

١. إن الإجابات ستستخدم لأغراض علمية بحثة فلا حاجة لذكر الاسم أو التوقيع على الاستمارة.
٢. يرجى الإجابة على جميع الأسئلة، لأن ترك سؤال دون إجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة كلها للتحليل.
٣. يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل رأيك في ضوء ما تعكسه إدراكاتك للموضوع أو الفقرة المطروحة.
٤. الباحث على استعداد للإجابة على كافة أسئلتكم واستفساراتكم الخاصة بالاستبانة.

شاكرين حسن استجابتكم ومتمنين لكم دوام التوفيق وتقبلوا فائق الاحترام
المحور الأول: البيانات الشخصية

- | | | | | | | | |
|----------------------|------------|------------|----------|------------|----------|--|--|
| ١. مكان العمل: | | | | | | | |
| ٢. النوع الاجتماعي: | ذكر | أنثى | | | | | |
| ٣. العمر: | ٤٠ - ٣١ | ٥٠ - ٤١ | ٥١ فأكثر | | | | |
| ٤. المؤهل العلمي: | بكالوريوس | دبلوم عالي | ماجستير | دكتوراه | | | |
| ٥. الوصف الوظيفي: | موظف | مدرس | | | | | |
| ٦. عدد سنوات الخدمة: | ٥ | سنوات فأقل | ٦ - ١٠ | ١٥ - ٢٠ | ٢١ فأكثر | | |
| ٧. المنصب: | مسئول وحدة | مسؤول شعبة | رئيس قسم | معاون عميد | عميد | | |

المحور الثاني: الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة

يرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تراها مناسبة وفق إدراكك للموضوع:
أولاً. رأس المال المعرفي: أنه مجموعة من الموجودات غير الملموسة والمتمثلة ببراءات الاختراع والعمليات التنظيمية والمهارات المعرفية والبرمجيات والتي تسمى برأس المال المعرفي ويقاس بدلاله الأبعاد والقرارات الآتية:

الفقرة	ت	المحور الأول: رأس المال البشري	المحور الثاني: رأس المال الهيكلي					
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	لا اتفق بشدة	محايد	اتفق	اتفق بشدة
١					يتمتع العاملين بمجموعة من المهارات والامكانيات التي تمكّنهم من الإحاطة بالأعمال الموكّلة بهم			
٢					تقدم الجامعة جميع المتطلبات الأساسية للاحفاظ بموظفيها من أصحاب الخبرات والمهارات في مجال عملهم			
٣					يحمل منتسبي الجامعة شهادات أكاديمية متخصصة تسجم وطبيعة أعمالهم.			
٤					تمتلك الإدارات العليا سمات القيادة أضافة إلى الابداع في مجال التخطيط والتنظيم والتنفيذ			
٥					هناك برامج تربّيّ تتميز بالتنظيم والاستمرار والتخصص			
٦					تشجع إدارة الجامعة موظفيها على تقديم الأفكار والبرامج التي تجدد وتطور خدماتها			
المحور الثاني: رأس المال الهيكلي								
١					تستثمر إدارات الجامعة البحث وبراءات الاختراع في هيكلة أعمالها وقاعدة بياناتاتها			
٢					تمتلك الجامعة قاعدة بيانات تساعد العاملين في الحصول على البيانات والتي تسهل عليهم أداء أعمالهم الموكّلة بهم			
٣					يتبادل العاملين الأفكار والخبرات والمعلومات بشكل مستمر			
٤					يتميز التصميم الهيكلي للجامعة بالمرؤنة التي تمكّنه من التأقلم بالبيئة المحيطة			
٥					يتّبع موظفو الجامعة بقدرات متميزة في مجال أنظمة وتقنيات المعلومات			
٦					تجتنب الجامعة القدرات والمهارات البشرية المتميزة من أصحاب التخصصات والخبرات العالية			

الفقرة	المحور الثالث: رأس المال العلاقاتى	ت		
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفاق	اتفاق بشدة
المحور الثالث: رأس المال العلاقاتى				
١	تقدم الجامعة خدمات تعزز حالة الرضا لدى زبائنها			
٢	تبني الجامعة مجموعة من السياسات التي تجذب زبائن جدد			
٣	هناك قنوات تواصل مباشرة مع المجتمع الخارجي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي			
٤	هناك استجابات سريعة من قبل إدارة الجامعة إلى مطالب المجتمع			
٥	تقييم الجامعة مجموعة من النشاطات وبرامج المساعدات المجتمعية			
٦	تقديم الجامعات التخصصات العلمية والتي تنسجم مع حاجات المجتمع			

ثانياً. سلوك المواطن التنظيمية: يعرف سلوك المواطن التنظيمية على انه سلوك خارج الدور المحدد للعاملين والذي لا يترتب عليه أية مكافآت في حال حلوة أو عقوبات في حال عدم حلوة من قبل المنظمة لموظفيها.

ثانياً: سلوك المواطن التنظيمية				
الولاء والتفاعل الايجابي				
١	أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل			
٢	أواكب على حضور الاجتماعات غير الرسمية التي تعقدتها المنظمة			
٣	أقدم المقترنات التي تهدف إلى تطوير العمل بالمنظمة			
٤	أدفع على سماعه المنظمة لدى الآخرين			
٥	أحث زملائي على عدم تضييع الوقت عند أداء العمل			
٦	أتحاور مع زملاء العمل بكل جدية على عدم التراخي في العمل.			
الالتزام بالتعليمات				
١	أحافظ على الوسائل التي أعمل بها			
٢	أحرص على الالتزام بأوقات العمل المحددة			
٣	أقوم بتلبية المهام الإضافية في المنظمة دون تردد			
٤	أحرص على أخذ أجازتي في وقتها المحدد			
٥	بالعمل التزم بتعليمات العمل داخل المنظمة			
٦	التزم بالقوانين المطبقة في المنظمة			
السلوك الانضباطي				
١	استمع دائماً لمن يقدم لي النصائح حول العمل			
٢	اتجاوز عن السلبيات التي يصدرها زملائي في العمل			
٣	اتجنب الشكوى عن ظروف العمل			
٤	أقوم بالأعمال الإضافية دون تردد			
٥	أفك في حل مشكلات زملائي قبل مشاكل الشخصية			
٦	لاأشكك في زملاء العمل حتى إذا كانت لي معهم مشاكل شخصية			
الإيثار				
١	أساعد زملائي أثناء تأدية واجباتهم			
٢	انتازل عن الإجازة من أجل منها لمن هو في أمس الحاجة إليها			
٣	أعمل على تسهيل المهام لزملائي الجدد في العمل دون أن يطلب مني ذلك			
٤	أستجيب للتوجيهات المقدمة إلى دون تردد			
٥	أزود زملائي بالمعلومات المتعلقة بأداء العمل			
٦	أتتعاون مع الزملاء لأداء الأعمال بأحسن الطرق الممكنة			