

الدور الوسيط لرأس المال الفكري في العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري  
"دراسة تطبيقية على مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة (BSIC)"  
د. الطيب حسن تجاني د. علي يحيى قجة د. أحمد أوجلي عبد الواحد

مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية

## الدور الوسيط لرأس المال الفكري في العلاقة بين الرضا الوظيفي

### والإبداع الإداري

### "دراسة تطبيقية على مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة

(BSIC)"

#### د. الطيب حسن تجاني

عميد كلية العلوم الاقتصادية والإدارية بجامعة الملك فيصل - تشاد

#### د. علي يحيى قجة

عضو هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والإدارية بجامعة الملك فيصل - تشاد

#### د. أحمد أوجلي عبد الواحد

عضو هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والإدارية - جامعة أنجمينا

#### المستخلص:

هدفت الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي لدى موظفين في مؤسسات الخدمات المالية، وإبرار دور رأس المال الفكري في تعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مع بيان العوامل المساعدة في الإبداع الإداري للعاملين، وقياس الدور الوسيط لرأس المال الفكري في العلاقة بين الرضا والإبداع الإداري.

واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل البيانات في المتغيرات الثلاثة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة يهتم بتطوير قدرات الموظفين بشكل مستمر عبر البرامج التدريبية، وكانت درجة الموافقة عالية واحتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى في بعد راس المال البشري، كما يحرص المصرف على تطوير العمليات الإدارية باستمرار بهدف تحقيق الأداء المتميز والتقليل من أخطاء العمال.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات والمقترحات أهمها: العمل على نشر الوعي اللازم عن راس المال البشري من حيث الطبيعة والتأثير على العمل المصرفي، وزيادة ورش العمل بمختلف أنواعها واعطاء المجال للموظفين لمشاركة آرائهم، والعمل على تحفيز الموظفين المتميزين بشكل مستمر للحفاظ على ولائهم للمصرف، مع توسيع نطاق

البرامج التدريبية للعاملين في مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة لتشمل كافة الموظفين بكافة الفروع.  
الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، الرضا الوظيفي، الإبداع الإداري، الساحل والصحراء.

**Abstract:**

The study aimed to measure job satisfaction among employees in financial services institutions, justify the role of intellectual capital in enhancing job satisfaction among employees, explain the factors that help employees' administrative creativity, and measure the mediating role of intellectual capital in the relationship between satisfaction and administrative creativity.

The study followed the descriptive analytical approach in collecting and analyzing data in the three variables, and the study reached a set of results, the most important of which are: that the Sahel and Sahara Bank for Investment and Trade is interested in developing the capabilities of employees continuously through training programs, and the degree of approval was high and this paragraph ranked first in the capital dimension. The bank is also keen to constantly develop administrative processes with the aim of achieving outstanding performance and reducing workers' errors.

The study presented a set of recommendations and proposals, the most important of which are: working to spread the necessary awareness about human capital in terms of its nature and impact on banking work, increasing workshops of various kinds and giving the opportunity for employees to share their opinions, and working to continuously motivate distinguished employees to maintain their loyalty to the bank, while expanding... The scope of training programs for employees of the Sahel and Sahara Bank for Investment and Trade to include all employees in all branches.

**Keywords:** intellectual capital, job satisfaction, administrative creativity, Sahel and Sahara.

## مقدمة:

يعد رأس المال الفكري أهم ركيزة من ركائز منظمات الأعمال، بل عموده الفقري لما يؤديه من أعمال جليلة ومحورية في نهضة وتطوير المنظمات، وفي هذا العصر الذي تميز بالتطور المضطرد في كافة الأصعدة وخاصة الصعيد التكنولوجي وثورة المعلومات، باتت المنافسة في أشدها بين منظمات الأعمال؛ الشيء الذي يحتم عليها البحث عن ميزة تنافسية تسهم في تعزيز مكانتها بين المنظمات والحفاظ على حصتها السوقية.

ولعل أهم عامل يمكن أن يساعد في ذلك هو رأس المال الفكري؛ لما للإنسان من قدرات كامنة لا يعلمها إلا الله فهو الوحيد القادر على صنع التميز من خلال الإبداع والابتكار.

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الدور الوسيط الذي يؤديه رأس المال الفكري في العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري في منظمات الأعمال، وتم تسليط الضوء على المؤسسات المالية من خلال تطبيق الدراسة على مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة.

## المحور الأول: الإطار المنهجي للدراسة

### أولاً: أساسيات الدراسة

#### ١- مشكلة الدراسة:

يعد الرضا الوظيفي من أهم العوامل التي تساعد في تحسين الأداء بمنظمات الأعمال، باعتبار أن رضا العميل الداخلي (الموظف) هو أساس نجاح المنظمة مما يترتب على ذلك الرضا من ولاء وحماس ودافعية، وعلى هذا جاءت صياغة مشكلة الدراسة ما تالي:

إلى أي مدى يؤثر الرضا الوظيفي على الإبداع الإداري؟

وتتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

أ. ما مستوى شعور موظفو عينة الدراسة بالرضا الوظيفي؟

ب. هل هناك تأثير لأبعاد الرضا الوظيفي على الإبداع الإداري؟

ج. ما مستوى الإبداع الإداري لدى العينة المبحوثة من الموظفين؟

## ٢- فرضيات الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على اختبار صحة الفرضيات التالية:  
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباط بين أبعاد الرضا الوظيفي وبين أبعاد الإبداع الإداري

### الفرضيات الفرعية

١. هناك شعور بالرضا الوظيفي لموظفي المؤسسات الخدمات.
٢. هناك تأثير إيجابي لأبعاد الرضا الوظيفي على إبداع العاملين في مؤسسة الدراسة
٣. يؤدي رأس المال الفكري دورا محوريا في خلق علاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري لدى العينة المبحوثة.

## ٣- نموذج الدراسة:

- أ. المتغير المستقل: يتمثل في الرضا الوظيفي، وقسم إلى متغيرات فرعية وهي: (مكان العمل، فرص الترقية، الانسجام، تبادل المعارف)
- ب. المتغير التابع: الإبداع الإداري ويشمل: (الأصالة، الطلاقة، المرونة، الحساسية للمشكلات، تركيز الانتباه وقبول المخاطرة).
- ج. المتغير الوسيط: رأس المال الفكري ويتمثل في: (البشري، الهيكلي، العلاقتي)

## ٤- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية متغيرات الدراسة؛ فما من منظمة إلا وتسعى للرضا الوظيفي والإبداع الإداري لموظفيها، لما لها من آثار إيجابية على أداء المنظمة. وعلى هذا يمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- أ. أهمية رأس المال الفكري في المؤسسات عموما والمؤسسات المالية خصوصا.
- ب. يعد الرضا الوظيفي أساس مهم لقيام إبداع إداري في المنظمات.
- ج. التطور التقني الكبير في كافة الميادين وتأثيره المباشر على أداء المؤسسات.
- د. المنافسة المحددة بين منظمات الأعمال اليوم تحتم للمنظمات البحث عن ميزة تنافسية، وهذا يعني بالضرورة البحث عن الإبداع.

## ٥- أهداف الدراسة:

- أ. قياس الرضا الوظيفي لدى موظفين في مؤسسات الخدمات المالية.

- ب. إبرار دور رأس المال الفكري في تعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين.  
ج. بيان العوامل المساعدة في الإبداع الإداري للعاملين  
د. قياس الدور الوسيط لرأس المال الفكري في العلاقة بين الرضا والإبداع الإداري.  
هـ. تقديم مقترحات عملية لمنظمات الأعمال في مجال تحسين وضعية الموارد البشرية لديها بغية تحقيق أهدافها بكفاءة عالية وأقل تكلفة.

٦- منهج الدراسة: اتبع الباحثان في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي

### ثانيا: الدراسات السابقة:

١- (طالب، مصطفى سعدي، ٢٠١٩): هدفت الدراسة إلى التعرف على عناصر كل من الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في مجتمع البحث، وتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين ومعرفة الأثر بينهما لتحقيق هدف البحث. استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع البحث من موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية والبالغ عددهم الكلي (٦٠) موظفاً، وتم توزيع الاستمارات على كل أفراد العينة وتم استبعاد استمارة واحدة لعدم صلاحيتها، وبالتالي بلغ عدد الاستمارات المعتمدة (٥٩) استمارة، وتم استخدام المسح الشامل لعينة الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود ارتباط وتأثير بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المؤداة، وأوصت الدراسة بضرورة قيام الإدارة العليا في الجامعة بتعزيز رضا العاملين فيها بكافة أبعاده، لما له من دور كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبلهم، مع ضرورة اعتماد الجامعة مبادئ العدالة والشفافية في تحقيق أبعاد الرضا الوظيفي.

٢- دراسة (فتحي وآخرون، ٢٠٢١): هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الرضا الوظيفي في ابداع العاملين بمؤسسات بريد الجزائر بالوادياً وقد تم استخدام اداة الاستبيان لجمع المعلومات لعينت بلغت (٦٦) فرداً، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي وابداع العاملين في مؤسسة بريد الجزائر بالوادي، وأن الرضا الوظيفي فيها متوسط. وقدمت

الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: تهيئة بيئة عمل جيدة بها جميع سبل الراحة والأمان وتتفر فيها تقنيات وتجهيزات حديثة ومتطورة، مع تكريس مبدأ العمل الجماعي وتشجيع روح المبادرة.

٣- دراسة (عبد الستار، رجا رشيد، ٢٠٢٠): هدفت الدراسة إلى إيجاد علاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين بالمؤسسات التعليمية، والعلاقة التي تربط بين مكونات رأس المال الفكري والدور الذي يؤديه للوصول إلى الأداء المتميز. واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى استنتاج بأن هناك تأثير معنوي حقيقي لمكونات رأس المال الفكري على أداء العاملين، وأن هناك علاقة ايجابية بين راس المال الفكري كمتغير مستقل وتعزيز اداء العاملين كمتغير معتمد.. واوصت الدراسة بضرورة تحقيق درجة رضا عالية للعاملين من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات، وذلك باعتماد رأس المال العلاقتي الداخلي والخارجي، وخلق المعرفة بشكل مستمر من خلال اجراء تقييم دوري للمعرفة لدى العاملين.

## **المحور الثاني: الإطار النظري للدراسة**

### **أولاً: الرضا الوظيفي**

#### **١- مفهوم الرضا الوظيفي**

وردت تعريفات مختلفة للرضا الوظيفي من مختلف الباحثين والكتاب، فهناك من عرف الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم والتطور، ويحقق من خلالها أهدافه الاجتماعية. (سلطان، ٢٠٠٣، ص١٩٦).

وهناك من يعرف الرضا الوظيفي بأنه حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في موقف معين. (مشهدي، ٢٠١٨، ص: ٣٨٦).

يفهم من التعريفين السابقين بأن الرضا الوظيفي هو التوافق التي يحدث للموظف بين رغباته النفسية والوظيفية مما يجعله يتحمس في الأداء ليتواصل إشباع رغباته وبالتالي يتحقق أهداف المنشأة عبره وعبر غيره ممن حصل فيهم نفس الشعور..

#### **٢- أهمية الرضا الوظيفي**

يعد العنصر البشري العامل الرئيسي لنجاح المنظمات من خلال تحقيق أهدافها، لذا يتحتم على المنظمة أن تهتم به وتعمل على إشباع رغباته المتعددة والمتجددة وتحقيق

أهدافه ليكون راضيا عن عمله وعن المنظمة. وقد ساد في فترة من الزمن أن الانسان مجبر للعمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن العمل، إلا أن المدرسة السلوكية جاءت وقومت هذا الاتجاه فصار للمورد البشري أهمية نسبة لما يؤديه من دور محوري في المنظمة، وتتمثل هذه الأهمية في الآتي:

أ- رفع الروح المعنوية للعاملين؛ مما يؤدي إلى انخفاض معدلات دوران العمل أو تركه أو الغياب وكذا انخفاض الشكاوي والصراعات، سواء كانت بين العمال أو بين العمال والإدارة.

ب- يساهم الرضا في زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي.

ت- تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد مما يؤدي إلى زيادة الانتاجية في المنظمة، فهو أداة من أدوات النجاح في العمل. (الشمراي، ٢٠٠٦)

### ٣- أنواع الرضا الوظيفي

هناك أنواع مختلفة للرضا الوظيفي، حيث يقسم إلى عدة تقسيمات باعتبار شموليه إلى الرضا الوظيفي الداخلي الذي يتعلق بالجوانب الذاتية للعاملين، والرضا الوظيفي الخارجي الذي يتعلق بالجوانب البيئية للعاملين، والنمط الكلي العام؛ وهو محل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

أما باعتبار الزمن فإن الرضا الوظيفي ينقسم إلى الرضا الوظيفي المتوقع والرضا الوظيفي الفعلي (نواف الرويلي، ٢٠٠٢).

وبشكل عام، ينقسم الرضا عن العمل إلى نوعين هما:

- الرضا العام: عن العمل ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد ووجهة نظره نحو عمله ككل، فهل هو راض أم غير راض على الإطلاق، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية والفرعية التي يرضى عنها العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلا عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلا، إلا أنه يفيد في إلقاء نظرة على موقف العامل بشكل عام إزاء عمله.

- الرضا النوعي: ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من جوانب عمله كل على حدة، وتتضمن تلك الجوانب السياسة العامة للمنظمة، الأجور، فرص الترقية، ظروف العمل، الاشراف، الرعاية الصحية والاجتماعية، أساليب الاتصال داخل المنظمة

والعلاقات مع الزملاء، وتتمثل الفائدة في إلقاء الضوء على هذه الجوانب في أنها تُمكن الباحث من أن يضع يده على المصادر التي تُسهم في خفض الرضا الوظيفي أو زيادته لدى العاملين. (فرج، ٢٠٠٢).

٤- **أبعاد الرضا الوظيفي:** مكان العمل، فرص الترقية، الانسجام، تبادل المعارف ذكر الباحثون والكتاب حزمة من الأبعاد للرضا الوظيفي، يمكن الإشارة إلى بعض منها على النحو التالي:

أ. **الرضا عن الأجر:** ويقصد به الثمن أو المقابل المادي الذي يحصل عليه الفرد للجهود التي يبذلها بالعمل سواء كانت بدنية أو فكرية.

ب. **الرضا عن فرص الترقية:** كلما شعر العامل أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير وأنه سوف يحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه، كلما أصبح راضياً أكثر عن عمله وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل. (عاشور، ١٩٧٩).

ج. **الرضا عن محتوى العمل:** توصل عدد من الباحثين أن محتوى العمل هو العامل الرئيس للسعادة في العمل بالنسبة للعاملين بل إنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعضهم. وهناك عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل أهمها: مدى تنوع مهام العمل، ومدى السيطرة الذاتية المتاحة للعامل، ودرجة استخدام الفرد لقدراته.

د. **الرضا عن جماعة العمل:** إذا تواجد الموظف في بيئة عمل مريحة ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم فإنه لا بد وسيرضى عن عمله وربما يصبح الرضا عن هذا البعد مؤشراً قوياً في رضاه الكلي عن العمل.

هـ. **الرضا عن الإشراف:** تشير الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس المباشر مع مرؤوسيه إلى وجود عالقة كبيرة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي، وأوضحت هذه الدراسات أن المشرف الذي ينمي روح المساندة الشخصية بينه وبين مرؤوسيه و يعمل على تفهم رغباتهم، سيتمكن من اكتساب ثقتهم وولائهم، فالمشرف الذي يكون حساساً لحاجات مرؤوسيه و مشاعرهم فإنه يكسب تأييدهم و رضاهم عن عملهم

و. **الرضا عن ظروف العمل:** تؤثر ظروف العمل المادية الخاصة بمكان العمل مثل درجة الحرارة، النظافة، الرطوبة، التهوية ومدى توفر مستلزمات العمل المادية من أثاث



الدور الوسيط لرأس المال الفكري في العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري  
"دراسة تطبيقية على مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة (BSIC)"  
د. الطيب حسن تجاني د. علي يحيى قجة د. أحمد أوجلي عبد الواحد

مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية

وغيرها على درجة رضا الموظف عن بيئة العمل.. و تشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله. (طالب، ٢٠١٩)

## ثانياً: الإبداع الإداري

### أ. مفهوم الإبداع الإداري

يعرف الإبداع الإداري بأنه استحداث حل غير متوافر ضمن البدائل المتاحة. كما أنه يعني تطبيق الفكرة الجديدة على أنها مبتدئة أو محسنة لمنتج ما أو خدمة ما. (Robbins, Stephen 2001)

يفهم من التعريفات السابقة للإبداع بأنه عملية توليد أفكار جديدة أو تبني فكرة موجودة وتطويرها في المستقبل.

### وتبرز أهمية الإبداع الإداري في المنظمات في الجوانب التالية:

أ. تقديم السلع والخدمات للمستهلكين تبعاً لحاجة الأفراد ورغباتهم المتغيرة بمرور الزمن.

ب. تحسين إنتاجية المنظمة عن طريق تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء وإنجاز الأهداف.

ج. توليد فرص وأفاق جديدة. (المياحي، ٢٠٠٤)

### ب. عناصر الإبداع

#### للإبداع عناصر يمكن الإشارة إليها كالتالي:

١/ الفرد: فالأفراد المبدعون هم جوهر العملية الإدارية التي تبدأ بتوليد الأفكار من خلالهم.. ولأجل تهيئة المناخ المناسب والبيئة الملائمة للإبداع التي ينبغي أن يكون الإبداع في التفاعل بين الأفراد من خلال تطوير مهارة التحليل والوعي، وزيادة الاهتمام بالآخرين وحجاتهم، والتركيز على التخطيط الاستراتيجي، وزيادة القدرة على التركيز وتوفير الوقت والقدرة على التأقلم مع التغيير. (القريوتي، ٢٠٠٠)

٢/ المنظمة: أن الثقافة الإبداعية للمنظمات تطبق في كافة مجالات الأعمال، وقد تطبق المنظمات أساليب إدارية جديدة تنعكس نتائجها على السلوك التنظيمي في التخطيط واتخاذ القرارات وتكنولوجيا المعلومات. وتوصف المنظمات المبدعة على

أنها منظمات حيوية. ومن سمات المنظمات المبدعة أنها تدعم الثقافة والاستراتيجية التنظيمية لعملية الإبداع، كما تدعم الهياكل التنظيمية لعملية الإبداع، بالإضافة إلى احترامها ودعمها لعملية الإبداع مع دعم قوي من الإدارة العليا في المنظمة لعملية الإبداع. (الصرن، ٢٠٠٠).

**٣/ المجتمع:** إن إحدى السمات المميزة للعالم المتطور هي نشوء الاقتصاديات المبنية على المعرفة بالنسبة لأية معلومات وأفكار موجودة في المجتمع وتسمى هذه الاقتصاديات بالمجتمعات الإبداعية وتتميز بالعلوم والثقافة المحولة والمنظمة بشكل جيد، وتأكيدا على الأفراد، والجماعات والإبداع التنظيمي.. وتعد بمثابة أساس نشر المعارف المتطورة بشكل جيد. (Warner, Malcolm, 1996)

#### ج. مصادر الإبداع

يشير الباحثون والمفكرون في مجال إدارة الأعمال إلى التنوع واختلاف مصادر الإبداع، ولكن معظمهم يؤكدون على أهمية العقل والتفكير في تكوين الإبداع ونشأته، فهناك من يرى (نجم، ٢٠٠٥).

إن الإبداع يتكون من مصادر داخلية وخارجية للمنظمة، فالمصادر الداخلية للمنظمة تتكون من الحوادث أو المشكلات غير المتوقعة والتناقضات واحتياجات العملية وتغيرات السوق والصناعة، أما المصادر الخارجية للمنظمة فتتبع من البيئة الفكرية والاجتماعية للمنظمات وتتكون من التغيرات الديموغرافية والتغيرات الحاصلة في الإدراك والمعرفة الجديدة.. وأنه كلما اشتدت المنافسة الدولية وتقلصت دورة حياة المنتج كلما تضاعف الضغط على ضرورة الإبداع.

ويمكن الإشارة إلى إن مصادر الإبداع تتمثل في النجاح الغير متوقع، والفشل الغير متوقع، والأحداث الخارجية غير متوقعة، وعدم انسجام الواقع الفعلي مع ما هو مفترض أو ما ينبغي أن يكون عليه الحال والإبداع الناجم عن الحاجة إلى التغيير (تغيير في بيئة قطاع العمل، تغيير في العوامل الديموغرافية، التغيير في الإدراك)، والمعرفة الجديدة.

ويبدو إن مصادر الإبداع في المنظمات تتكون من مصدرين: المصدر الداخلي للإبداع ويتكون من الأفراد المبدعين في المنظمة، والحوادث غير المتوقعة، المشاكل التي تحدث في المنظمة والتي يجب إيجاد الحلول لها وغيرها، المصدر الخارجي

للإبداع: ويتكون من التغييرات في المعرفة الجديدة والتقنيات والإدراك وكذلك مراكز البحوث المتخصصة والإفادة من الأفكار الإبداعية للمنظمات الأخرى وغيرها (محمد، داوود: ٢٠٢٠)

### ثالثاً: رأس المال الفكري

#### ١- مفهوم رأس المال الفكري

هناك مجموعة تعريفات لرأس المال الفكري يمكن ذكر بعض منها، فذاك من يعرف بأنه: الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات، وكذلك الماكينات التي تجسدها، والممكن استخدامها لخلق الثروة.. في حين يعرف البعض بأنه مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التكنولوجيا. (نور وآخرون، ٢٠١٠)

ويستنتج من التعريفين السابقين بأن رأس المال الفكري يتمثل في العوامل المعنوية ذات القيمة في المنظمة والتي تتمثل في: المهارات والابداعات والخبرات المتراكمة للعنصر البشري في المنظمة

#### ٢- مكونات رأس المال الفكري

رغم تباين وجهات نظر الباحثين حول مفهوم رأس المال الفكري، إلا أن هناك شبه إجماع على أنه مكون بدرجة أساسية من رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات.

أ/ رأس المال البشري: ويشتمل على عدة عناصر منها مجموعات مهارات القوة العاملة، عمق الخبرة، ومدى اتساع الخبرة. وتعتبر الموارد البشرية الجزء الحي والمفكر من موارد رأس المال البشري. ويتضمن رأس المال البشري مهارات وجدارات الموظفين، المعرفة الفنية في عدة مجالات اللازمة لنجاح المنظمة، دافعية الموظف، المرونة، مجمع خبرة المنظمة. ويعتبر مؤشر معدل دوران العمالة المرتفع دليلاً على فقدان المنظمة لتلك العناصر المهمة من رأس المال الفكري. (خليل، ٢٠١٩).

ب/ رأس المال الهيكلي: وهو البنى الارتكازية لرأس المال البشري، بما في ذلك القدرات التنظيمية لمواجهة متطلبات السوق، كما يتضمن نوعية نظم المعلومات التقنية

وإمكانية الوصول إليها، ورؤى الشركة وقواعد المعلومات والمفهوم والتوثيق التنظيمي، وهو يمثل الهيكل التنظيمي للشركة، ومادتها الصلبة، وتعتمد قدرته على مدى قدرته على تمكين الشركة من تغليف وتحريك استخدام رأس المال البشري، أي معارف الشركة من خدمة أهدافها. (نور وآخرون، ٢٠١٠).

**ج/ رأس مال العلاقات:** ويشتمل على كل العلاقات التي توجد بين المنظمة وأي فرد أو منظمة خارجية. وأمثلة تلك الأطراف: العملاء، الوسطاء، الموظفين، الموردون، شركاء التحالف، المشرعون، جماعات الضغط، المجتمعات المحلية، المقرضون، المستثمرون. وتقع العلاقات ضمن مجموعتين: رسمية وغير رسمية. أما الرسمية فهي عبارة عن الالتزامات التعاقدية مع العملاء الرئيسية، الموردون والشركاء، والمجموعة الثانية غير الرسمية وعلى الرغم من أن المجموعة الأولى كانت سائدة في الماضي، فإن المجموعة الثانية لها أهمية أكبر وتأثير على كيفية إدارة المنظمة في الوقت الحاضر. وهناك عناصر تدرج تحت مسمى رأس مال العلاقات مثل الانطباع عن العلامة، سمعة المنظمة، سمعة المنتج أو الخدمة، والعلاقات بين المنظمة وعملائها الحاليين والمحتملين. (خليل، ٢٠١٩).

### ٣- أبعاد رأس المال الفكري:

**إن قيمة رأس المال الفكري للمنظمة يتحدد بالأبعاد التالية:**

أ. **رأس المال البشري:** ويعتبر من أكثر الأبعاد أهمية، وينظر إليه بأنه القيمة للمعرفة والخبرات والمهارات التي يمتلكها العاملون لخلق الثروة. وانه لم يعد مورد مهم تحافظ عليه المؤسسات فحسب وإنما هو استثمار باعتبار ان لهذا البعد اهمية كبية كمصدر من مصادر الابداع والتجديد الاستراتيجي، بالإضافة الى حلقة الابداع من خلال تقديم خدمات. (عبد الستار، ٢٠٢٠).

ب. **راس المال الهيكلي:** وهو يغطي مدى واسع من العناصر الحيوية ومن بين تلك العناصر: عمليات التشغيل الأساسية بالمنظمة، هيكلها، سياساتها، تدفق معلوماتها، محتوى قواعد البيانات، القيادة وأسلوب الإدارة، ثقافتها، نظم الحوافز، وموارد غير ملموسة محمية بالقانون.. فراس المال الهيكلي يمكن تلخيص في ثلاثة عناصر: الهيكل التنظيمي، العمليات والإجراءات، والملكية الفكرية (خليل، ٢٠١٩).

ج. رأس مال العلاقات: ويستند على تطوير علاقات المنظمة الخارجية مع الزبائن، إذ أن قيمة علاقة المؤسسة مع الزبائن والعملاء تتمثل برضا الزبون والاحتفاظ به، من خلال معالجة مشاكله وتلبية حاجاته والتعاون معه.. وكل ذلك بالسرعة الممكنة. (العنزي، ٢٠٠١). وهناك عناصر تدرج تحت مسمى رأس مال العالقات مثل الانطباع عن العلامة، سمعة المنظمة، سمعة المنتج أو الخدمة، والعالقات بين المنظمة وعمالها الحاليون والمحتملون.

### المحور الثالث: الدراسة التطبيقية

#### **أولاً: تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث**

يتضمن هذا الجزء من الدراسة عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الجزء.

#### **١/ منهجية البحث:**

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بجانب الدراسة الميدانية في تناول متغيرات الدراسة، واعتمد على المراجع النظرية، من كتب ودوريات عربية وأجنبية، وأطروحات جامعية، بالإضافة إلى شبكة الانترنت، أما الجانب التطبيقي من الدراسة فقد تناول فروض الدراسة ومتغيراتها وكيفية قياسها، تحديد مجتمع وعينة الدراسة، صدق وثبات الأداة المستخدمة في جمع بيانات الدراسة الميدانية، وأساليب تحليل هذه البيانات.

#### **٢/ مجتمع الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة (BSIC) من الإداريين ورؤساء الأقسام والمكاتب الفرعية بالمستويات المختلفة في المصرف، والتي يتخذ من العاصمة التشادية (أنجمينا) مقراً له لتكون ممثلة لعناصر مجتمع الدراسة.

## ٣/ عينة الدراسة:

نظرا لحجم العاملين الكبير، تم اختيار عينة منهم؛ لأن كلهم في حالة تجانس في مجال النشاط وكذلك الأعمال المختلفة، ولأن البعض لا يصلح أن تطبق فيهم مثل هذه الدراسة، ونظرا لصعوبة استقصاء جميع عناصر المجتمع من حيث الوقت والتكلفة وغيرها من الصعوبات التي تكون عائقا دون القيام بذلك، اعتمدت الدراسة على العينة غير الإجمالية (الميسرة) وفي هذا النوع من العينات لا توجد فرصة معروفة ومتساوية لكل عنصر من عناصر العينة التي تم دراستها. (أوما سيكاران، ٢٠٠٦)

واعتمدت الدراسة هذا الأسلوب لتناسبه مع طبيعة مجتمع الدراسة، وقد تم تقسيم المجتمع إلى ثلاث مستويات (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة إشرافية)، على أن تكون الغالبية العظمى للعينة من المستوى المتوسط كونه الأكثر معنية بموضوع الدراسة، ولتسهيل الدراسة الإحصائية.

وتكونت عينة الدراسة من (٨٣)، تمثلت عينة الذكور من (٥٨) بنسبة ٦٩.٨٨٪، وعينة الإناث من (٢٥) طالبة بنسبة ٣٠.١٢٪، وتراوحت أعمارهم الزمنية ما بين (أقل من ٣٠ سنة - ٥١ سنة فأكثر، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

## جدول رقم (١) يوضح نوع العينة المبحوثة

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	58	69.88%
أنثى	25	30.12%
المجموع	83	100.00%

## شكل رقم (١) يوضح تكرار العينة



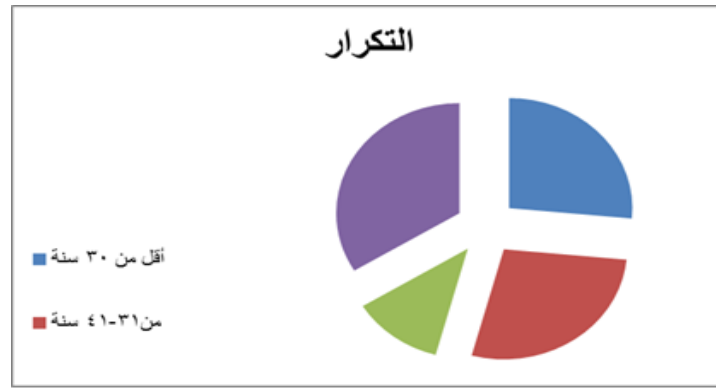
الدور الوسيط لرأس المال الفكري في العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري  
"دراسة تطبيقية على مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة (BSIC)"  
د. الطيب حسن تجاني د. علي يحيى قجة د. أحمد أوجلي عبد الواحد

مجلة وادى النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية

### جدول رقم (٢) يوضح أعمار العينة المبحوثة

النسبة المئوية	التكرار	العمر
26.51%	22	أقل من ٣٠ سنة
27.71%	23	من ٣١-٤١ سنة
12.05%	10	من ٤١-واقل من ٥١ سنة
33.73%	28	من ٥١ سنة فأكثر
100.00%	83	المجموع

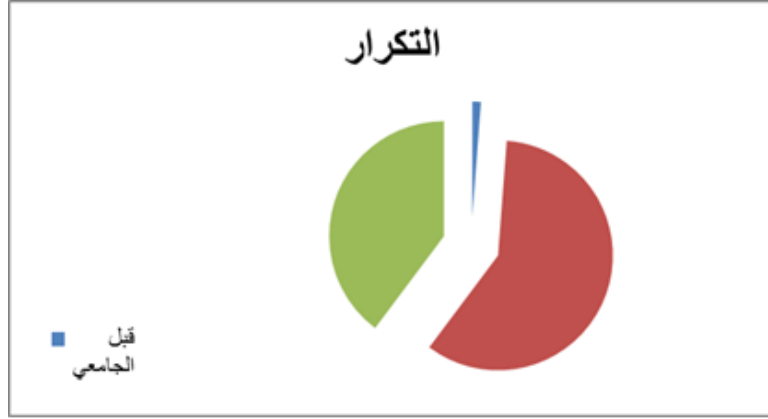
### شكل رقم (٢) توضح تكرار أعمار العينة



### جدول رقم (٣) المؤهل العلمي للمبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
1.20%	1	قبل الجامعي
59.04%	49	جامعي
39.76%	33	فوق الجامعي
100.00%	83	المجموع

شكل رقم (٣) يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين



جدول رقم (٤) يوضح تخصصات المبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	التخصص الدراسي
4.82%	4	علوم إدارية
10.84%	9	علوم هندسية
12.05%	10	حاسوب
20.48%	17	علوم اقتصادية
20.48%	17	علوم محاسبية ومالية
31.33%	26	علوم أخرى
100.00%	83	المجموع

شكل رقم (٤) تكرار تخصصات المبحوثين





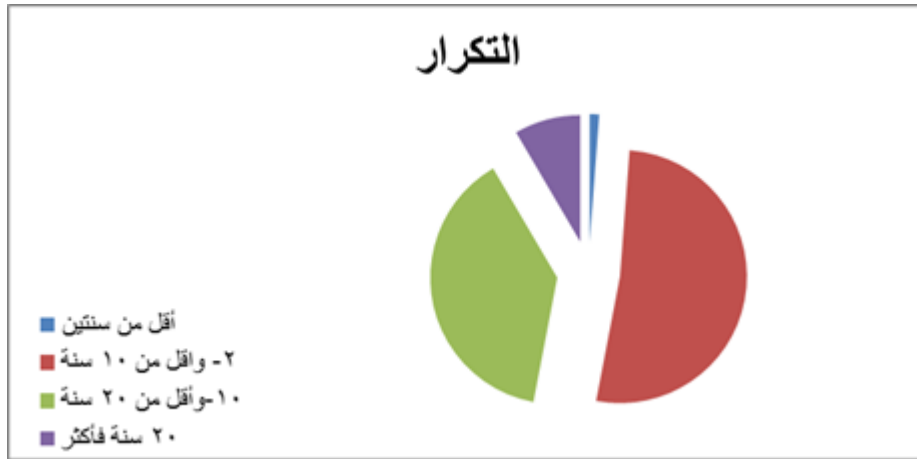
الدور الوسيط لرأس المال الفكري في العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري  
 "دراسة تطبيقية على مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة (BSIC)"  
 د. الطيب حسن تجاني د. علي يحيى قجة د. أحمد أوجلي عبد الواحد

مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية

#### جدول رقم (٥) يوضح سنوات الخبرة للمبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
1.20%	1	أقل من سنتين
51.81%	43	٢- وأقل من ١٠ سنة
38.55%	32	١٠- وأقل من ٢٠ سنة
8.43%	7	٢٠ سنة فأكثر
100.00%	83	المجموع

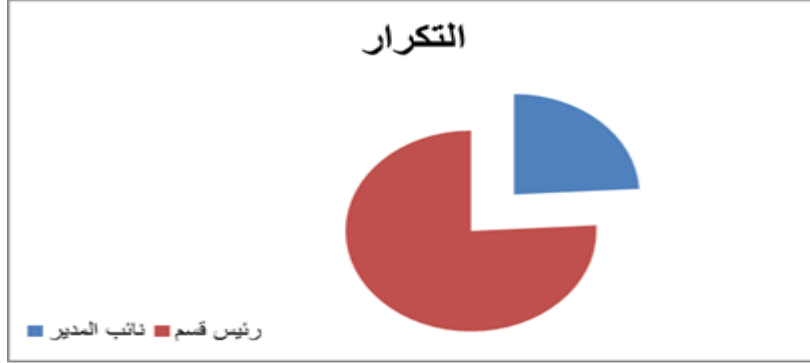
#### شكل رقم (٥) يوضح تكرار سنوات الخبرة للمبحوثين



#### جدول رقم (٦) يوضح المسمى الوظيفي للمبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
24.10%	20	نائب المدير
75.90%	63	رئيس قسم
100.00%	83	المجموع

شكل رقم (٦) يوضح تكرار المسمى الوظيفي للمبحوثين

**الفرض الأول:**

ينص الفرض على أنه "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري".  
ولاختبار هذا الفرض تم استخدام معامل ارتباط (بيرسون) للكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري، وجدول رقم (٩) يوضح النتائج التي توصلت إليها الباحثان.

**جدول رقم (٩)**

قيم معاملات الارتباط بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري (ن=٨٣)

الإبداع الإداري (الدرجة الكلية)	محور الإبداع المتدرج	محور الإبداع الجذري	المحاور	
			محور مكان العمل	محور الترقية
.342**	.233*	.332**	قيمة الارتباط	محور: الانسجام
			مستوى الدلالة	
.358**	.442**	.227*	قيمة الارتباط	محور: تبادل المعارف
			مستوى الدلالة	
.482**	.361**	.447**	قيمة الارتباط	الرضا الوظيفي (الدرجة الكلية)
			مستوى الدلالة	
.720**	.529**	.675**	قيمة الارتباط	الرضا الوظيفي (الدرجة الكلية)
			مستوى الدلالة	
.667**	.550**	.589**	قيمة الارتباط	الرضا الوظيفي (الدرجة الكلية)
			مستوى الدلالة	

يتضح من خلال جدول رقم (٩) أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي (الأبعاد الفرعية- الدرجة الكلية) والإبداع الإداري (الأبعاد الفرعية- الدرجة الكلية) عند مستوى دلالة (٠.٠٥)، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرض الأول، ويختبر هذا الفرض العلاقة بين الرضا الوظيفي محل الدراسة كمتغير مستقل وأبعاد الإبداع الإداري كمتغير تابع من ناحية أخرى، وقد أسفرت نتائج اختبار هذا الفرض عن وجود علاقة موجبة معنوية بين الرضا الوظيفي محل الدراسة وأبعاد الإبداع الإداري كما أشارت النتائج إلى أن انسجام الأفراد داخل العمل هو أكبر مفسر للتباين في الإبداع الإداري إجمالاً وعلى مستوى الإبداع الإداري إجمالاً وأبعاده، وأتى متغير ظروف بيئة العمل المادية في المرتبة الثالثة في تفسير التباين في الإبداع الإداري إجمالاً وأبعاده، مع وجود علاقة سلبية بينهم، في حين لم تدعم النتائج وجود علاقة معنوية بين غموض الدور والإبداع الإداري إجمالاً وأبعاده.

وتأتى هذه النتيجة منطقية حيث إن وجود الجدل مع زملاء العمل وأسلوب التعامل والنقاش غير اللائق، والشعور بأن التعامل مع زملاء العمل هو نوع من الإيذاء للنفس، يؤدي إلى سلوكيات العمل غير المنتجة والتي تضر بمصالح المصرف وتضر مصلحة الأفراد بدرجة أكبر.

### الفرض الثاني:

يوجد تأثير للرضا الوظيفي (الأبعاد الفرعية) على ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية) عند مستوى دلالة ٠.٠٥

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، ولإجراء تحليل الانحدار المتعدد تم التأكد من صلاحية النموذج المستخدم في تحليل الانحدار، وفيما يلي عرض وتفسير النتائج.

## جدول (١)

يوضح نتائج تحليل التباين لتأثير الرضا الوظيفي (الأبعاد الفرعية) على ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	R	R2	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة ف المحسوبة	الدلالة
1	الانحدار	1	1103.811	.720a	0.519	0.513	87.272	.000
	الخطأ	81	12.648					
	المجموع	82	2128.289					
2	الانحدار	2	608.011	.756b	0.571	0.561	53.319	.000
	الخطأ	80	11.403					
	المجموع	82	2128.289					
3	الانحدار	3	422.509	.772c	0.596	0.580	38.777	.000
	الخطأ	79	10.896					
	المجموع	82	2128.289					

ذات دلالة عند مستوي دلالة (0.01 ≤ α).

يوضح الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج بالنسبة لتأثير أبعاد الرضا الوظيفي (تبادل المعارف- الترقية- الانسجام) على ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية) من خلال درجات أفراد العينة في الأبعاد الفرعية عند مستوي دلالة (0.05 ≤ α)، ما يعني إمكانية قياس تأثير أبعاد الرضا الوظيفي (تبادل المعارف- الترقية- الانسجام) على ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية)، ولا يوجد تأثير لأبعاد الرضا الوظيفي (مكان العمل)

ولتحديد قيمة التنبؤ بالتأثير، تم استخراج انحدار متغيرات أبعاد الرضا الوظيفي (تبادل المعارف- الترقية- الانسجام) على ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية)، كما يوضح نتائج ذلك الجدول (٢).

## جدول (٢)

"نتائج معاملات الانحدار المتعدد لاختبار تنبؤ تأثير أبعاد الرضا الوظيفي (تبادل المعارف- الترقية- الانسجام) على ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية)

الدلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير المعيارية		النموذج		
		المعاملات المعيارية	معامل الخطأ المعياري			
0.000	6.443		1.686	10.861	ثابت الانحدار	1
0.000	9.342	0.720	0.109	1.017	محور: تبادل المعارف	
0.000	3.633		1.981	7.198	ثابت الانحدار	2
0.000	9.094	0.677	0.105	0.957	محور: تبادل المعارف	
0.002	3.137	0.234	0.107	0.337	محور الترقية	3
0.017	2.439		2.140	5.219	ثابت الانحدار	
0.000	7.688	0.609	0.112	0.860	محور: تبادل المعارف	
0.008	2.739	0.203	0.107	0.293	محور الترقية	
0.033	2.174	0.175	0.134	0.292	محور: الانسجام	

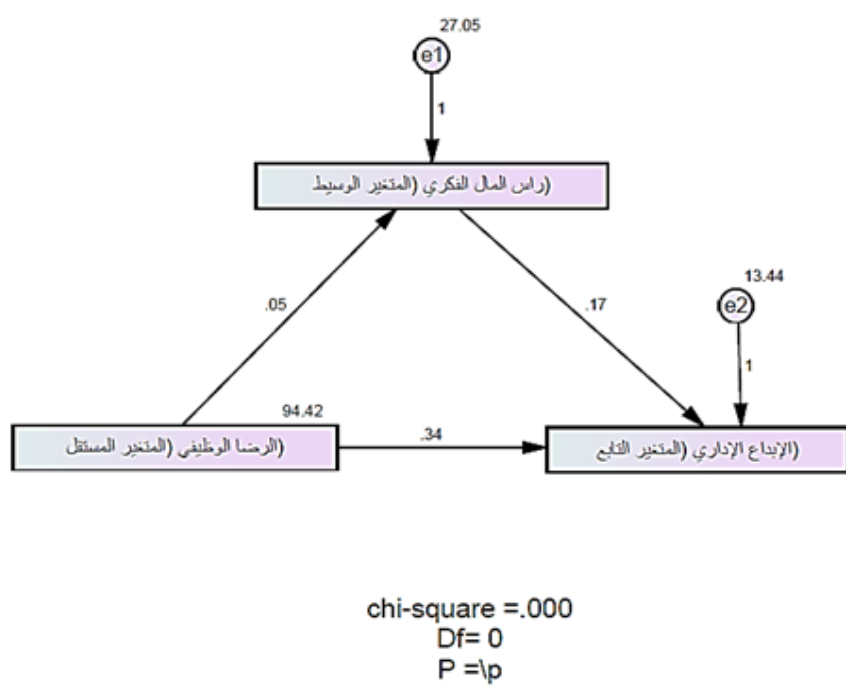
يتضح من الجدول (٢) أن أبعاد الرضا الوظيفي (تبادل المعارف- الترقية- الانسجام) لها قيمة تنبؤ على ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية) من خلال أبعاد (تبادل المعارف- الترقية- الانسجام) فقط؛ حيث تبين قيم بيتا في الجدول (١) تنبؤ أبعاد الرضا الوظيفي (تبادل المعارف- الترقية- الانسجام) على ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية)، حيث أن تغير كل درجة معيارية في بُعد (تبادل المعارف) يُسهم في تغير الدرجة المعيارية لارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية) بمقدار (٥١.٣%)، وأيضاً تغير كل درجة معيارية في بُعد (تبادل المعارف- الترقية) معا يُسهما في تغير الدرجة المعيارية لارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية) بمقدار (٥٦.١%)، وأيضاً تغير كل درجة معيارية في أبعاد (تبادل المعارف- الترقية- الانسجام) معا يُسهما في تغير الدرجة المعيارية لارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية) بمقدار (٥٨.٠%)، وهذا التأثير دال عند مستوى (٠,٠١).

ويمكننا صياغة معادلة الانحدار التي تساعدنا في قياس التنبؤ ب (ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية))، في الصورة الآتية:

- ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية) =  $10.861 + 1.017$  (تبادل المعارف)
  - ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية) =  $7.198 + 0.957$  (تبادل المعارف) +  $0.337$  (الترقية)
  - ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية) =  $5.219 + 0.860$  (تبادل المعارف) +  $0.293$  (الترقية) +  $0.292$  (الانسجام)
- والترتيب السابق في معادلة الانحدار يعكس أهميتها النسبية من حيث تنبؤها بالتأثير على المتغير التابع (ارتفاع الإبداع الإداري (الدرجة الكلية))

### الفرض الثالث:

هل يوجد تأثير وسيط دال لرأس المال في العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع؟ ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار، وفيما يلي عرض وتفسير النتائج.



الدور الوسيط لرأس المال الفكري في العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري  
 "دراسة تطبيقية على مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة (BSIC)"  
 د. الطيب حسن تجاني د. علي يحيى قجة د. أحمد أوجلي عبد الواحد

مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية

### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

P	C.R	S.E.	Estimate	المسار
٠.٤٣١	٠.٧٨٧	٠.٠٥٩	٠.٠٤٧	الرضا الوظيفي ← رأس المال
٠.٠٢٨	٢.٢٠٣	٠.٠٧٨	٠.١٧١	رأس المال الإبداع ← الإداري
٠.٠٠١	٨.١٢٣	٠.٠٤٢	٠.٣٤٠	الرضا الوظيفي ← الإبداع الإداري

### Variances: (Group number 1 - Default model)

P	C.R	S.E.	Estimate	المسار
٠.٠٠١	٦.٤٠٣	١٤.٧٤٧	94.424	الرضا الوظيفي
٠.٠٠١	٦.٤٠٣	٤.٢٢٥	٢٧.٠٥٢	e1
٠.٠٠١	٦.٤٠٣	٢.٠٩٨	١٣.٤٣٦	e2

يتضح من الجدول (٣) أنه يختبر هذا الفرض العلاقة بين رأس المال البشري كمتغير وسيط وأبعاد الإبداع الإداري كمتغير تابع من ناحية أخرى، وقد أسفرت نتائج اختبار هذا الفرض عن وجود علاقة معنوية بين رأس المال البشري والإبداع الإداري، وقد يرجع ذلك إلى أن الأفراد ينخرطون في السلوكيات المضادة للإنتاجية بدرجة أقل، وتعد هذه الوساطة تفاعلية جزئية وذلك لعدم حذف المتغير المستقل من النموذج، كما أن وجود الوسيط التفاعلي في العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري.

## النتائج والتوصيات

### أولاً: النتائج

من خلال الإطار النظري والتطبيقي للدراسة، توصل الباحثان للنتائج والاستنتاجات التالية:

١. يهتم مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة بتطوير قدرات الموظفين بشكل مستمر عبر البرامج التدريبية، وكانت درجة الموافقة عالية واحتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى في بعد رأس المال البشري
٢. يحرص مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة على تطوير العمليات الإدارية باستمرار بهدف تحقيق الأداء المتميز والتقليل من أخطاء العمال.
٣. هناك تقارب واضح في الوزن النسبي لأبعاد المتغير المستقل وذلك الى الترابط والتوافق بين الأبعاد والتكامل فيما بينها.

- ٤ . يقدم مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة خدماته بصورة تنافسية وبنسبة موافقة عالية من قبل المبحوثين.
- ٥ . يمتلك مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة القدرة على الاستجابة السريعة للتغير في حاجات العملاء.
- ٦ . حظي بعد الإبداع الإداري في مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة بدرجة موافقة عالية مما يؤكد رضا العاملين في المصرف على مستوى الإبداع الإداري للمصرف.
- ٧ . هناك علاقة ايجابية طردية بين راس المال الفكري والرضا الوظيفي
- ٨ . يوجد دور لرأس المال البشري في توسط العلاقة (وساطة جزئية) بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري.

### ثانياً: التوصيات

وبناء على النتائج والاستنتاجات يقدم الباحثان التوصيات والمقترحات التالية:

- ١ . نشر الوعي اللازم عن راس المال البشري من حيث الطبيعة والتأثير على العمل المصرفي
- ٢ . زيادة ورشات العمل بمختلف انواعها واعطاء المجال للموظفين لمشاركة آرائهم.
- ٣ . العمل على تحفيز الموظفين المتميزين بشكل مستمر للحفاظ على ولائهم للمصرف
- ٤ . توسيع نطاق البرامج التدريبية للعاملين في مصرف الساحل والصحراء للاستثمار والتجارة لتشمل كافة الموظفين بكافة الفروع.
- ٥ . رفع مستوى المرونة في هيكلية المصرف لضمان تحقيق اهدافه بشكل أفضل.
- ٦ . تطوير سياسات المصرف الخدماتية او تبني سياسات جديدة تضمن تقديم خدمة أفضل للعملاء.
- ٧ . زيادة الانشطة والفعاليات التي تهدف الى بناء علاقات طويلة المدى مع العملاء والعمل على الحفاظ عليها.
- ٨ . الحفاظ على العلاقات الخارجية الحالية والعمل على تطويرها وخلق علاقات جديدة مع المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني.
- ٩ . تطوير السياسات والخطط المتبعة من قبل المصرف بشكل يضمن سرعة تقديم الخدمة للعملاء وسرعة الاستجابة لمتطلباتهم.



## المراجع

١. طالب، مصطفى سعدي، الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة ٤٢، العدد: ١٢١، ٢٠١٩، <http://doi.org>
٢. محمد، إيمان عبد الرضا و داود، كوثر كامل، أثر الرضا الوظيفي في الإبداع وعلاقتهم بالمؤهل العلمي لأصحاب القرار من التدريسيين في كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني، معهد الإدارة ٢٠١٠، [www.iasj.net](http://www.iasj.net)
٣. فتحي، زيبيدي عبد المعروف، سعودي عمر، بن عمارة، أثر الرضا الوظيفي في إبداع العاملين في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالوادي، جامعة الوادي، <http://dspace.univ-eloued.dz/handle/123456789/11732>
٤. محمد سعيد سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر: ٢٠٠٣، ص: ١٩٦.
٥. حسين خضير محمد مشهدي، الرضا الوظيفي وتأثيره على الإبناء، المجلة العلمية لكلية رياض الاطفال بجامعة المنصورة، المجلد الخامس، العدد الأول، يوليو ٢٠١٨، ص: ٣٨٦.
٦. محمد بن مسفر الشمراني، "معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها" - دراسة مسحية على افراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني-، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية ٢٠٠٦.
٧. أحمد صقر عاشور، "إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية"، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط ١، ١٩٧٩، ص: ١٤٣.
٨. طريف شوقي فرج، "السلوك القيادي وفعاليته الإدارية"، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة: ٢٠٠٢.
9. Robbins, Stephen. Business. Today: The new world of Business. U. S. A: Harcourt College publishers, pp.11, 2001
١٠. أسيل هادي محمود جاسم المياحي، أسلوب العمل وأثره في تعزيز عملية التحسين المستمر والميزة التنافسية للمنظمة، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق: ٢٠٠٤، ص ١٥.

١١. مصطفى سعدي طالب، الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة- دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية، مجلة الادارة والاقتصاد، السنة: ٤٢ العدد: ١٢١، ٢٠١٩م، ص: ٢٥٨
١٢. مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان: ٢٠١٨.
١٣. محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان: ٢٠٠٠، ص: ١٢٥.
١٤. رعد حسن الصرن، إدارة الإبداع والابتكار ر، دار الرضا للنشر، دمشق: ٢٠٠٠، ص: ١٠١.
15. Warner, Malcolm. "International Encyclopedia of Business and management", Journal of Management, VOL.4, Rout Ledge, London and New York ,No.2 , pp.65-77, 1996.
١٦. نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان: ٢٠٠٥، ص: ٩٧.
١٧. إيمان عبد الرضا محمد و كوثر كامل داوود، أثر الرضا الوظيفي في الابداع وعلاقتها بالمؤهل العلمي لأصحاب القرار من التدريسيين في كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني، بغداد.
١٨. عبد الناصر نور وآخرون، رأس المال الفكري: الأهمية والقياس والافصاح- دراسة فكرية من وجهات نظر متعددة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة، العدد: ٢٥، ٢٠١٠.
١٩. نبيل محمد مرسي خليل، إدارة رأس المال الفكري.
٢٠. رجاء رشيد عبد الستار، تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين بالمؤسسات التعليمية، مجلة كلية مدينة العلم، المجلد ١٢، العدد ١، ٢٠٢٠، ص: ٢١٣.
٢١. سعد علي العنزلي، رأس المال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات اعمال القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد الثامن، العدد: ٢٥، ٢٠٠١.
٢٢. أوما سيكاران، طرق البحث في الإدارة، مدخل لبناء المهارات، الرياض: دار المري، ٢٠٠٦م، ص ٢٩٥.