



جودة الحياة الوظيفية وأثرها في رأس المال الفكري

بمحة تخرج تقدّم به الطالب

احمد طالب رشيد

المرحلة الرابعة - الدراسة الصباحية

إشراف الدكتور

صلاح الدين الهبيني

٢٠٢١ م ١٤٤٢ هـ

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
فهرس الموضوعات.....	2
المقدمة.....	4
الإطار العام للبحث.....	5
مشكلة البحث.....	5
أهداف البحث.....	5
أهمية البحث.....	5
الدراسات السابقة.....	7
دراسات متعلقة بجودة الحياة الوظيفية.....	7
دراسات متعلقة برأس المال الفكري.....	9
المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية.....	12
التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية.....	12
مفهوم جودة الحياة الوظيفية.....	13
أهمية جودة الحياة الوظيفية.....	14
أهداف جودة الحياة الوظيفية.....	15
طرق قياس جودة الحياة الوظيفية.....	16
المبحث الثاني: رأس المال الفكري.....	18
مفهوم رأس المال الفكري.....	18
أهمية رأس المال الفكري.....	19
مكونات رأس المال الفكري.....	19
تنمية وتطوير رأس المال الفكري.....	20
المبحث الثالث: أثر جودة الحياة الوظيفية برأس المال الفكري.....	18

20	الاستنتاجات
21	التوصيات
23	المراجع والمصادر

المقدمة

ظهر في العقد الأخير تعاظم دور رأس المال الفكري في أدبيات الإدارة اعتقادًا بأن النمو الاقتصادي للاقتصادات المبنية على المعرفة قاد مسيرته الأصول غير الملموسة والتي تمثل محركات الابتكار في المنظمات.

وقد جرى اعتبار رأس المال الفكري نتاجًا للبحوث والتطوير بأي منظمة ومحرك خلق القيمة الأكبر جراء هذه الأنشطة (Siboni et al., 2013).

وتعتبر المعرفة في السنوات الأخيرة أحد أهم الموارد التنظيمية وهي الأساس في التنمية المستقرة خاصة في البيئات التنافسية الشديدة أو البيئات التي تتعرض لتغيرات مستمرة. وتوجد العديد من المنظمات التي تغرق في فيض معلوماتي لا نهائي ولكنها في مجاعة شديدة للمعرفة، لذلك تخصص الشركات حصة كبيرة من إنفاقها في سبيل الحصول على المعارف والطرائق والأساليب الجديدة (Piri et al. 2013).

إن وجود الحياة الوظيفية تعد من القضايا الإدارية التي احتلت مكانا متميزا في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي؛ نظرًا لأن جودة الحياة الوظيفية مفهوم يحتوى على العديد من العناصر التي تمس أداء المنظمات مباشرة وتؤثر عليها، وهذا المفهوم رغم أنه قد يبدو مقصورا على البيئة المباشرة للعمل؛ إلا أنه يلمس الحياة الشخصية للعاملين باعتبار أن الفرد هو كائن بشري له العديد من المشاعر والاهتمامات الشخصية والتي إن لم يتم مراعاتها؛ فإنها بالقطع ستلقى بظلالها السيئة على أداء العاملين، ومن ثم على أداء المنظمات التي يعملون بها، (جاد الرب، 2008).

الإطار العام للبحث

مشكلة البحث:

تتمثل المشكلة البحثية في التساؤل التالي: إلى أي مدى تساهم جودة الحياة الوظيفية في تنمية رأس المال الفكري؟

أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأبعاد جودة الحياة الوظيفية. **كيف**

تم الكشف عن هذه العلاقة؟؟

أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من العوامل التالية:

1. الأهمية الأكاديمية للبحث:

نظرًا لأن موضوع رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية من الموضوعات التي لا تزال حديثة فإن هذا الموضوع لا يزال بحاجة إلى الإضافة من البحوث والدراسات العربية التي تثري هذا الموضوع وتضيف إلى المكتبة العربية المزيد من الأبحاث والدراسات الحديثة.

2. الأهمية التطبيقية للبحث: **بحثك لا يوجد به تطبيق؟؟**

تظهر الأهمية التطبيقية للبحث في أنه يساهم في تحديد دور جودة الحياة الوظيفية في تنمية رأس المال الفكري.

3. الأهمية بالنسبة للباحث:

من المتوقع أن يساهم موضوع البحث في زيادة معلومات الباحثان وإثراء فكرهما حول هذا الموضوع.

الدراسات السابقة

دراسات متعلقة بجودة الحياة الوظيفية:

دراسة شيخي (2014)، واستهدفت التعرف على طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة: دراسة ميدانية، وذلك من خلال المتغيرات للكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين طبيعة العمل وجودة الحياة. وتم تصميم استبيان عن طبيعة عمل الأستاذ الجامعي والتعرف على مستويات جودة الحياة المدركة لديه، وأجريت الدراسة بجامعة تلمسان، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفروق في مصادر طبيعة العمل وجودة الحياة بين أفراد العينة لصالح متغير الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الأقدمية واختلاف الكلية المنتسب لها الأستاذ الجامعي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين مصادر طبيعة العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها. كما لا يوجد فرق ذات دلالة إحصائية في مصادر طبيعة العمل في متوسطات الأستاذ الجامعي لصالح متغير الجنس ما عدا بعد الخواطر والترقية لصالح الذكور.

دراسة مصطفى (2014)، وهدفت إلى تقديم نموذج يصف ويفسر العلاقة بين القيادة الخادمة وبين جودة الحياة الوظيفية وتأثيرهما على العقد النفسي، واختباره ميدانياً لتحديد إمكانية استخدام هذا النموذج في زيادة جودة الأداء. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية لكل من خصائص القيادة الخادمة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام بالعقد النفسي.

دراسة (Swamy et al., 2015)، وأوضحت أهمية جودة حياة العمل في الوقت الحاضر على الصعيد العالمي بشكل عام، والمنظمات بشكل خاص حيث تواجه العديد من القضايا المتعلقة بالموارد البشرية التي تهدف إلى استقرار الموظف وهي تعتبر واحدة من المشكلات الرئيسية التي يجب التصدي لها. وتوصلت الدراسة إلى عدة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية وهي: العمل، والبيئة، وثقافة المنظمة، والمناخ التنظيمي والعلاقات والتعاون والتدريب والتطوير والتعويض والمكافآت، والتجهيزات، والرضا الوظيفي والأمن الوظيفي.

دراسة بن خالد (2015)، وأشارت إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية من خلال خلفيتها التاريخية واتجاهاتها، من خلال التركيز على أبعاد ومؤشرات جودة الحياة الوظيفية وعوامل نجاحها كنظام الاتصالات، ثم دراسة مؤشرات قياس جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، إضافة إلى التركيز على برامج جودة الحياة الوظيفية في المنظمات.

وتوصلت الدراسة إلى أن جانب النوعية في العمل يعتبر عامل مهم يؤثر على العوامل التنظيمية الأخرى كالاتصال التنظيمي والقيادة والرضا المهني والفعالية والمهنية والكفاءة الإنتاجية والأداء المتميز في العمل.

دراسة (Balaram et al., 2015): وأشارت إلى أن في هذه الحياة الميكانيكية، حيث العمال يصلون إلى منازلهم بعد الانتهاء من مهمتهم المحددة مع أعلى درجات الإجهاد، حيث لا يمكن أن نقارن الإنسان مع الآلات لأنهم لديهم دوافع خاصة، وغرائز وعواطف ومشاعر وأحاسيس. وتوصلت الدراسة إلى أنه يجب على صاحب العمل تصميم وظيفة تتناسب مع احتياجات العمال وليس التكنولوجيا. باستخدام نوعية العمل والحياة (QWL) والعمل على وجود مشاركة أكبر للعمال، وجعل العمل أسهل سيؤدي إلى تحسين الجودة والكفاءة.

دراسات متعلقة برأس المال الفكري:

دراسة (Graff, 2013): وأوضحت كيف يقوم المديرون بتعبئة بنود رأس المال الفكري وتفعيلها لدى الاقتراب من مستثمريهم ومحلليهم، وحتى يومنا هذا يوجد نقص في المعرفة المحيطة بترجمة عمليات رأس المال الفكري من إفصاحات تنظيمية إلى سوق رأس المال ولا نعرف الكثير عن الكيفية التي يعبئ بها رأس المال الفكري لديهم حتى يتسنى للمستثمرين والمحللين أن يعتنقونه ويعتبرونه جزءاً أصيلاً من الإفصاحات التنظيمية. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن رأس المال الفكري يتوقف وبشدة على المؤشرات المالية؛ ولذا فلا يمكن معاملته على أنه الضد لرأس المال المالي، وبدلاً من أن يكون المكمل لرأس المال المالي، فإن رأس المال الفكري هو الجودة العرضية للمؤشرات المالية أي طريقة لإعمال المنطق وإعادة ربط تمثيل جرى تفكيكه مع ظواهر عملية.

دراسة (Namvar & Pejman, 2013) ، وأشارت إلى دور أبعاد رأس المال الهيكلي وهي العماء والعملية والابتكار في التوصل إلى نماذج أعمال إلكترونية حيث اخترنا صناعة السجاد الإيرانية فيما يتعلق بخمسة أنواع من

الأعمال الإلكترونية مباشرة إلى العميل ومورد الخدمة بالكامل والمجتمع الافتراضي والبنية التحتية المشتركة ومعامل صافي القيمة، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن الثلاثة أبعاد لرأس المال الهيكلي تؤثر على نماذج الأعمال الإلكترونية المختلفة بطريقتها فبينما قد يؤثر أحد الأبعاد بقوة بالنسبة لنموذج أعمال إلكتروني ولكنه لا يؤثر على النموذج الآخر على الإطلاق؛ لذا يتحتم مراعاة الدقة لظروف صناعة السجاد الإيرانية لدى اختيار نموذج الأعمال الإلكترونية المناسب.

دراسة (Siboni, et al., 2013)، واستهدفت توضيح ما الذي تعتبره جامعات الدول الإيطالية رأس مال فكري في خطط الأداء الخاصة بها، حيث تتحمل الجامعات مسؤولية محددة عن إنتاج ونشر المعرفة والاستثمار في البحوث والموارد البشرية. وعلى هذا جرى إعطاء دور محوري لرأس المال الفكري في إدارة الجامعات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن الجامعات الإيطالية تستثمر بقوة في رأس مال العلاقات، أي المرتبط بتحقيق المهمة الثالثة للنظام الجامعي.
- أن الجامعات الإيطالية تستثمر في رأس المال التنظيمي /الهيكلي للإسهام في زيادة كفاءة القطاع العام.
- إن تقرير رأس المال الفكري في الجامعات الإيطالية لم يهتم كثيراً باحتياجات ورضا العملاء، وربما السبب في ذلك أن الجامعات التابعة للحكومة الإيطالية تتلقى معظم تمويلها (90%) من الحكومة؛ ولذا لا يرد في التقارير أي إشارة عن أهمية توظيف موارد بشرية ذات كفاءة.

دراسة بشير (2015)، وأوضحت أثر إعادة الهيكلة التنظيمية على رأس المال الفكري في ظل الاندماج دراسة ميدانية بمصلحة الضرائب المصرية، وذلك من خلال اختبار أثر إعادة الهيكلة التنظيمية على كل من (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العملاء) وتوصلت الدراسة لوجود تأثير لإعادة الهيكلة التنظيمية على كل من (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العملاء) .

دراسة أبو زيد (2015)، التي استهدفت العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وتحسين جدارات الموارد البشرية: دراسة ميدانية على وزارة السكان والمرافق بليبيا. وذلك من خلال التعرف على دور (إدارة رأس المال البشري، وإدارة رأس المال الهيكلي، وإدارة رأس المال العلاقي) في تحسين جدارات الموارد البشرية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة

ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال الفكري وهي (إدارة رأس المال البشري، وإدارة رأس المال الهيكلي، وإدارة رأس المال العلاقي) وتحسين جدارات الموارد البشرية بوزارة السكان والمرافق بليبيا.

دراسة الزيايدي (2015)، واستهدفت التعرف على مدى تأثير مكونات رأس المال الفكري وأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية بإجراء دراسة مقارنة بين العاملين بكل من البنوك التجارية في القطاع العام والقطاع الخاص وكذلك التعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط على العلاقة بين رأس المال الفكري وتعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية. وأكدت نتائج الدراسة الميدانية معنوية نموذج تحليل التباين ثنائي الاتجاه للبنوك التجارية بالقطاعين العام والخاص لمكونات رأس المال الفكري (بشري، وهيكلية، وعماء) وأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية.

دراسة (Pongpearchan, 2016) ، التي أشارت إلى تأثير رأس المال الفكري في أداء الأعمال بالتطبيق على شركات الكمبيوتر في تايلاند وذلك من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأبعاد أداء الأعمال وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير جوهري لأبعاد رأس المال الفكري على أبعاد أداء الأعمال في شركات الكمبيوتر في تايلاند.

ما الفائدة من الدراسات السابقة؟؟

المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية

التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية:

تعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع المهمة في إدارة الموارد البشرية لما له من تأثير مباشر على السلوك الإنساني للمورد البشري من جهة، ومن خلال التأثير في الروح المعنوية والسلوك التنظيمي عامة من جهة أخرى.

لقد حظي مفهوم جودة الحياة الوظيفية وتحسينها باهتمام المختصين بالعلاقات الإنسانية والهندسة البشرية لما يزيد عن خمسين عاما، وينطلق هذا الاهتمام من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة، وتطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية بشكل منتظم في بداية الستينيات من القرن الماضي، وذلك استنادا إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين يؤدي في نفس الوقت إلى تحسين إنتاجيتهم ورفاهيتهم وذلك من خلال التكفل بصورة أفضل بمختلف حاجاتهم (Colombat, 2012, p. 49).

ففي نهاية الستينيات من القرن العشرين، أصبح مفهوم فلسفي وذلك راجع للتطور والتراكم المعرفي النظريات الفكر الإداري (Lussier, 1996 , p.473).

في أواخر السبعينات من القرن العشرين، تعثرت برامج جودة الحياة الوظيفية في مختلف المنظمات وقل الاهتمام بها، ويرجع ذلك إلى العديد من العوامل كزيادة معدلات التضخم الاقتصادي، زيادة أزمة الطاقة، فضلا عن زيادة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية خاصة الشركات اليابانية الأمر الذي جعل الشركات والمؤسسات الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية تتمسك بالقوانين الفيدرالية، وبالتالي انخفاض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية، وكل ذلك جعل برامج جودة الحياة الوظيفية تتراجع من حيث الأهمية المعطاة لها. (Bowditch . JL , 1994 , p. 366).

وفي منتصف الثمانينات من القرن العشرين حتى الآن عاد الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية، ويرجع السبب في ذلك إلى ضعف المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية خاصة أمام قوة الشركات اليابانية، وإلى انخفاض الولاء والالتزام

التنظيمي في الولايات المتحدة الأمريكية مقارنة باليابان وأوروبا، وإلى النجاح الذي حققته كل من اليابان وبعض الدول الأوروبية في تطبيق بعض الأنظمة الإدارية، (Ibid, 1994 , p. 367) .

وعليه فإن تاريخ جودة الحياة الوظيفية هو حساب للفلسفة التنظيمية التي تنتقل من الوظيفة الاجتماعية الفنية إلى إعادة تصميم المنظمات، وأخيرة إلى التغييرات التنظيمية، بما في ذلك مجالات مختلفة من المجتمع والمؤسسات والإدارة العامة.

مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

لقد تعددت وتنوعت التعريفات التي أوردها الباحثون في موضوع جودة الحياة الوظيفية، وبالرغم من ذلك لا يوجد تعريف شامل ومتفق عليه لجودة الحياة الوظيفية، غير أنه ومع مرور السنوات فقد تم بناء العديد من التعاريف التي يشكل بناءها اتفاق الباحثين من حيث موضوعها كالمشاركة في القرارات، الفاعلية التنظيمية، إشباع الحاجات، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وعليه سنقدم أبرز التعريفات - عرف كل من Surya & Shani جودة الحياة الوظيفية بأنها "درجة التميز الناجمة عن ظروف العمل والعلاقة بين العامل وبيئته، إضافة إلى البعد الإنساني الذي يساهم في معظمه في تحقيق الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد، ثم على مستوى المنظمة ككل" (البربري، 2016، صفحة 14) .

ويعرفها "سوامي وآخرون" Swamy & al " سنة (2015) بأنها "مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة. (Swamy, 2015, pp . 281-300)

وعرفت كذلك بأنها "عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسئول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين واحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة، من أجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح في العمل تؤمن المقدرة الإستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة" (ديوب، 2014، صفحة 195).

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن كل تعريف ركز على بعد معين من أبعاد لجودة الحياة الوظيفية وعلى ضوء ما تم تعريفه يمكننا إعطاء تعريف لجودة الحياة الوظيفية بأنها: عملية مستمرة وغير متقطعة تسعى المنظمة من خلالها إلى إرضاء واشباع حاجات الموظفين المادية والمعنوية على ضوء إحداث توازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية، تهدف المنظمة من خلالها إلى تحقيق مستوى من الالتزام التنظيمي ينعكس في تحقيق أهداف المنظمة.

أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تهدف المنظمات إلى تحقيق مزايا عديدة عند تبنيتها لبرامج جودة الحياة الوظيفية، وتتمثل أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال النتائج التي تسعى إلى تحقيقها والتي تتمثل في: - يري " جوزيف سيرجي وآخرين " M . Joseph Sirgy & a " أن أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية يمكن أن ينظر لها من وجهة نظر المنظمات، حيث يرى أن العاملين السعداء هم الأكثر أداء وظيفي والالتزام تنظيمي ورغبة في البقاء في المنظمة وولاء للمنظمة وأكثر إنتاجية وبالتالي جودة إنتاج وخفض التكاليف (Sirgy,2001, Pp. 241-243).

كما تبرز أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال مايري "بريان بالو وآخرون" أن أهمية تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية تتمثل فيما يلي (Godwin , 2007 , p . 41) :

- الاستقطاب والحفاظ على العاملين الأكفاء ورأس المال الفكري بالمنظمة.
- حفز العاملين وزيادة إنتاجيتهم.
- زيادة قدرة المنظمات على خلق ميزة تنافسية لها والحفاظ عليها لمدة طويلة.
- زيادة الاستثمار طويل الأجل في المنظمات من خلال الاستثمار في رأس المال البشري.
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب، انتقاء فريق العمل، واستقطاب الأفراد العاملين (بدوي، صفحة 621).

وعليه فالاهتمام بجودة الحياة الوظيفية تؤدي إلى جو من العلاقات الشخصية الجيدة والموظفين المتحمسين.

أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تسعى المنظمة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن إبرازها فيما يلي: أشار الباحثان " ريدي توقاندها وريدي موهان" (Lokanadha . R & Mohan . R) " سنة 2010 أن أهداف جودة الحياة الوظيفية تعود إلى الأسباب التالية (Lokanada . R & Mohan . R , 2010 , p. 832) :

- تحسين رضا الموظفين، تحسين الصحة الجسدية والنفسية للموظفين مما يخلق مشاعر ايجابية. تعزيز إنتاجية الموظفين. تعزيز التعلم في مكان العمل. تحسين إدارة التغيير والانتقال. بناء صورة الشركة على أنها الأفضل في التوظيف، والاحتفاظ بها وتحفيز الموظفين بشكل عام. كما أشارت "لورا كويس" Laura L . Koppes " أيضا أن أهداف تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية يمكن تحديدها فيما يلي (برسي، 2011، صفحة 142):

- خفض معدل دوران العمالة. خفض معدل الغياب عن العمل. زيادة حفر العاملين.

- استقطاب المهارات العالية.

- الحفاظ على العمالة الحالية بالمنظمة. زيادة معدل الإنتاجية.

- زيادة الأداء المالي للمنظمة.

- زيادة معدل رضا العاملين الأمر الذي يحقق الأهداف التنظيمية.

طرق قياس جودة الحياة الوظيفية:

تبرز أهمية قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال تقييم المنظمة لمدى تحقيق برامجها الخاصة بجودة الحياة الوظيفية، حيث حدد "والتون" Walton "ثمانية معايير لقياس جودة الحياة الوظيفية هي:

حدد "والتون" Walton "ثمانية معايير تقياس جودة الحياة الوظيفية هي:

- مدى كفاية وعدالة نظام الأجور والتعويضات.

- مدى توافر ظروف عمل صحية وآمنة.

- الفرص المتاحة لاستخدام وتنمية قدرات العاملين.

- الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وتحقيق الأمان الوظيفي للعاملين في المستقبل.
- التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة.
- حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية والمساواة والتعبير عن الرأي.
- أهمية التزام المنظمة بالمسؤوليات الاجتماعية
- التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية (Walton , 1974 , pp . 58-59).

المبحث الثاني: رأس المال الفكري

لقد شاع استخدام مفهوم رأس المال الفكري او المعرفي في التسعينات من القرن الماضي باعتباره يمثل حقيقة عن قدرة المؤسسات على المنافسة وتحقيق النجاح ،فقبل هذا التاريخ كان الاعتماد على المصادر الطبيعية كأساس للثروة ، اما في الوقت الحاضر فيتم النظر الى المعرفة على انها المورد الاساس للإنتاج وانشاء الثروة ، لقد اصبحت المعرفة اقوى قوة استراتيجية فالمنظمات تحتاج الى رأس المال الفكري لتحقيق الريادة في اعمالها.

مفهوم رأس المال الفكري:

مصطلح يطلق على الموجودات غير الملموسة المترابطة مع بعضها والتي تمكن الشركة على العمل وتمثل في المهارات والقدرات والابداع والابتكار لمواجهة تحديات المنافسين واستغلال الفرص لتحقيق النجاح.

ويعرف أيضاً بأنه مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا.

وهو (مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة، يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات المنظمة، وتطوير مساحة إبداعها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف التي تتعامل معها).

أهمية رأس المال الفكري:

1. زيادة القدرة الإبداعية للمنظمة.
2. جذب العملاء وتعزيز ولائهم للمنظمة.
3. تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة.
4. إمكانية البيع بأسعار تنافسية.

5. خفض التكاليف و تحسين الإنتاجية.

6. تعزيز القدرة التنافسية.

مكونات رأس المال الفكري:

يتفق اغلب الباحثين على ان رأس المال الفكري يتكون من ثلاث مكونات فرعية وهي:

رأس المال البشري: وهي المعرفة الموجودة في عقول عاملي المنظمة سواء اكانوا من العاملين المبدعين او العاملين العاديين الذين يمتلكون نسبة من المعرفة تتناسب وإمكانياتهم وتتمثل هذه المعرفة بالمهارات والابداع والخبرة التطبيقية التي تمكنهم من التفاعل مع الزبائن والقدرة على حل مشاكل الاعمال.

رأس المال الهيكلي: وهي عبارة عن معرفة صريحة وضمنية ومخفية ومجسدة في روتين المنظمة وهو موجود في حدود المنظمة وعملياتها ويشمل البنيات والاجهزة والحاسبات والبرمجيات وبراءات الاختراع والعلامات التجارية والتي من خلالها تستطيع المنظمة من مواجهة التغيرات التي تحصل في البيئة.

رأس المال العلاقي (الزبائي): وهي المعرفة الموجودة لدى الزبائن (ولاء الزبون للمنظمة) والتي اصبح لزاما على المنظمة ان تكتسب هذه المعرفة الموجودة لدى زبائنهم ليكمل رأس مالها الفكري وبالتالي التعاون معهم لإشباع حاجاتهم ورغباتهم.

تنمية وتطوير رأس المال الفكري:

ان من أهم الطرق التي تساعد في تنمية رأس المال الفكري في المنظمات:

أ- الاستقطاب السليم والفعال: ويتمثل في استقطاب الافراد المؤهلين لغرض اختيارهم في شغل الوظائف الشاغرة في المنظمة.

ب- المهارة والمعرفة: إذ تحتاج المنظمات إلى الافراد الذين يمتلكون المعرفة والمهارة فهم بمثابة خزين واسع من المهارات والمعرفة، وبالتالي فإن على المنظمات تشجيع الذكاء وتشجيع الابتكار والتجديد.

ج-المحافظة على الموارد البشرية الموجودة :ويتم ذلك عن طريق التدريب المستمر والتعويضات والحوافز المادية والمعنوية بهدف المحافظة على رأس مالها الفكري.

د-الاهتمام بالمستفيدين : ويتمثل بالمحافظة على الزبائن وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم حيث يمثل رضا الزبائن محور نجاح المنظمات.

المبحث الثالث: أثر جودة الحياة الوظيفية برأس المال الفكري

لقد أكد العديد من الباحثين أن رأس المال الفكري الذي تمتلكه المؤسسة والذي يتمثل في معارف الأفراد وقدراتهم وإمكاناتهم المتميزة، إضافة لما تملكه المؤسسة من هياكل تنظيمية وتقنيات وطرق عمل وثقافة إبداعية وعلاقات متميزة مع الشركاء الخارجيين من موردين وعملاء وأصحاب مصالح بمختلف أنواعهم؛ يعد أحد أهم الموارد الإستراتيجية لديها (Dzinkowski, 2000)، ففيه تتنافس المؤسسات، وفيه تبدع، وفيه تستطيع التعامل والعمل ضمن بيئة يكتنفها الكثير من الغموض ربما لفترات مستقبلية قصيرة من الزمن، لما تخفيه من تطورات في شتى مناحي الحياة المختلفة أثرت على المؤسسات وآلية عملها .

ويشير (Subramaniam and Youndt) 2005، إلى أن مكون رأس المال البشري المبدع في رأس المال الفكري يعد الأهم، فهو الذي يعمل على تطوير عملية التعلم التنظيمي وتنمية المؤسسة من الداخل، وإيجاد طرق جديدة للعمل ودمجها في روتين العمل اليومي لأداء المهام، وهو الذي يخلق الابتكارات التي تحقق التميز والعوائد لأي مؤسسة، وهو الذي يدير العلاقات مع العملاء ومع الشركاء بالتكامل والتفاعل مع المكونات الأخرى لرأس المال الفكري (رأس المال الهيكلي والعلائقي). وهذا لا يتحقق إلا بتمكين الإدارة العليا لهذه الفئة وبقية العاملين. ويرى (Greasly et al) 2005، أن التمكين يعطي مرونة وحرية أكبر في اتخاذ القرارات، ويعد عاملا مهما في نجاح المؤسسات وتميزها، وأدرك الباحثون من خلال العديد من الدراسات العلاقة المباشرة بين مستوى التمكين وزيادة أداء المؤسسة وتميزها (Spreitzer, 1995; Kirkman) 1999، ويسهم التمكين في تقليص زمن اتخاذ القرار وبالتالي تقليل زمن إنجاز المهام، كما يجعل المؤسسات أكثر مرونة واستجابة، وهو عامل مهم في الإبداع الفردي والتنظيمي، ويقود المؤسسة للتميز في البيئة التي تعمل فيها (Bartram and Casimir) 2007، كما أن أي أسلوب إداري يمنح الثقة للعاملين سهم في تمكينهم، ومن ثم زيادة أدائهم والتزامهم التنظيمي مما يعود بالفائدة عليهم وعلى المؤسسة، ويدفعهم لمزيد من التحفيز والمبادرة والمشاركة بفاعلية في أنشطة المؤسسة المختلفة وبالتالي تحقيق التميز فيها.

إن التميز المؤسسي هو نتاج لتفاعلات في داخل المؤسسة تنعكس في شكل خدمات تقدم للمتعاملين معها، وهذا لا يتأتى إلا بتوفير امکانات الأساسية لما تملكه من مخزون فكري ومعرفي رأس المال الفكري بكل مكوناته)، وتتمثل في: القيادة، الاستراتيجية، العاملين، الموارد، والعمليات، فكل مؤسسة لديها ما تملكه من مهارات ومعلومات ومعارف وخبرات وموارد وعمليات وقدرات وغيرها الكثير الذي لا يعطي قيمة حقيقية إلا كما يرى (Munjuri and KObonyo, 2015; Teimouri 2017, et al) بتمكينه من خلال إعادة البناء التنظيمي للمؤسسة، وبما يسهل الاستفادة مما لديها من هذا المخزون، بمعنى أنه على المؤسسة أن تملك تصورا عما تقوم به بما يتلاءم مع استراتيجيتها وأهدافها، وفي الوقت ذاته يجب أن يعرف العاملون ما هي لمهارات والقدرات والتسهيلات المطلوبة لكل مهمة، ويكون لديهم القدرة والمهارة على فهم متطلبات أدائها، بمعنى أن توفر القدرات والمهارات هو عنصر أساسي في التمكين. فامتلاكهم لهذه القدرات يدفعهم للعمل بكفاءة وهو ما يؤثر على مستوى الإبداع والابتكار لديهم، ويزيد من إنتاجيتهم وأدائهم وبالتالي تحقيق التميز لمؤسساتهم، ويصبح هناك حاجة لدى الأفراد لاستغلال قدراتهم للمساهمة في نجاح المؤسسة ورؤية الآثار الملموسة لعملهم.

كما أن جودة الحياة الوظيفية تعتمد بشكل كبير على تمكين العاملين من الاستخدام الأمثل لرأس المال الفكري بمكوناته المختلفة في قراراتهم، فسر ذلك؟؟؟

وهو ما يدفعهم لطرح أفكار ومبادرات جديدة وتنفيذ الاستراتيجيات والخطط الموضوعة بكفاءة عالية، إذ إنهم الأقرب للمهام والقضايا المختلفة والتعامل المباشر معها، فعندما يشرك القادة العاملين في دفع المؤسسة نحو التميز؛ يزيد ذلك من حالة التعاضد والتعاون والالتزام في مختلف المستويات الإدارية وهذا يؤدي إلى تقليل كلفة الخدمات المقدمة وتحسين نوعيتها وسرعة تنفيذها، ويزيد من الإنتاجية، وبالتالي يسهم في تحقيق التميز للمؤسسة.

نتائج البحث

1. أهمية رأس المال الفكري كمتغير تابع يؤثر في أنشطة المؤسسة المختلفة وفي تميزه وقدرته على تنفيذ الخطط والاستراتيجيات الوطنية في بيئة شديدة التعقيد والتغير، ويؤكد أيضا ضرورة الاهتمام به لما له من دور مهم في الاقتصاد المعرفي الذي نعيشه في هذا العصر.

2. **وجود أثر مهم وفَعَّال لرأس المال الفكري في جودة الحياة الوظيفية، فسر ذلك؟؟؟**

حيث وجود الأفراد المبدعين ذوي القدرات العالية وعمليات الأعمال الكفؤة إضافة إلى الهيكل التنظيمي الجيد والعلاقات المتميزة داخلية وخارجية والتي تشكل مكونات رأس المال الفكري، سهل تمكين العاملين من القيام بواجباتهم والتميز فيها، وهذا ما يفسر أثر رأس المال الفكري في الجودة.

3. إذا تمكن العاملون وأعطوا الصلاحيات والإمكانات والموارد والتسهيلات التي تتعلق بأعمالهم؛ فإنه يسهل عليهم استغلال ما لديهم من قدرات وإمكانات وإبداعات، وجميعها تسهم في تحقيق الجودة.

4. **إن تفاعل رأس المال الفكري مع التمكين) يؤثر في العلاقة بين رأس المال الفكري والجودة الوظيفية ضروري لتحقيق التميز والوصول به إلى انت لم تتناول التمكين ضمن متغيرات بحثك؟؟؟**

5. مستويات منافسة، فالقدرات والإمكانات التي لا تمكّن تقل الفائدة منها، وكلما كان تمكينها أكبر عظمت فائدتها وزاد دورها في تحقيق التميز المؤسسي.

توصيات

1. إتاحة الفرص للموظفين لإبداء مقترحاتهم في مجالات جودة الحياة الوظيفية وتنفيذ المناسب منها وتحفيز جميع الموظفين على إبداء اقتراحاتهم ليس في مجالات جودة الحياة الوظيفية فقط؛ بل لتمد وتشمّل جميع مجالات العمل في المؤسسة التي ينضوون تحتها بما يرتقي بمستويات الأداء، ويمكن إجراء هذا عن طريق صناديق الاقتراح والشبكة الداخلية للاتصالات بالمؤسسة، مع دراسة الاقتراحات والأفكار التي يقدمها الموظفين ومكافأة أصحابها سواء تم الأخذ بهذه الاقتراحات والأفكار أم لا، مع ضرورة تطبيق الصالح منها في الواقع العملي حتى يشعر الموظفون أنه يتم الأخذ باقتراحاتهم وأفكارهم مما يشجعهم على تقديم المزيد والاجتهاد في العمل وبالتالي تقل الضغوط الوظيفية لدى الموظفين.
2. الحرص على توفير مناخ العمل الصحي الذي يعمل على تحقيق الإنجازات العالية فوق العادية بالنسبة لجميع الوظائف الموجودة داخل مؤسسة العمل، وذلك عن طريق الاهتمام بمعايير الأمن والسامة المهنية.
3. الاهتمام بزيادة جودة الحياة الوظيفية من خال مشاركة المؤسسة للموظفين في صنع واتخاذ القرارات الخاصة بمجالات وأشكال الجودة التي يمكن من خلالها إشباع احتياجاتهم ورغباتهم على اختلاف وتنوع خصائصهم الشخصية، وذلك من خال قيام المؤسسة باستبيان آراء الموظفين في برامج الجودة التي تمت لتلافي النقاط السلبية مستقبلاً، بالإضافة إلى طرح الإدارات لبرامج جودة الحياة الوظيفية المزمع القيام بها لأخذ رأي الموظفين فيها والتأكد من مقابلتها لرغبات الموظفين وتحقيق توقعاتهم، مما ينعكس على درجة رضائهم وولائهم التنظيمي.
4. السعي نحو متابعة أحدث الأساليب والطرائق المتبعة في جودة الحياة الوظيفية في الشركات العالمية والاستفادة منه مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات في البيئة الثقافية داخل المجتمع.
5. المحافظة على الموظفين المتميزين باعتبارهم أحد الدعائم الرئيسة لرأس امال الفكرى الرئيس ومكافأهم، مما يدعم الانتماء التنظيمي لديهم، عن طريق وضع نظم الأجور والحوافز المناسبة لسد حاجات ورغبات العاملين وفتح قنوات اتصال في اتجاهين بين الإدارة والعاملين ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتوفير مناخ عمل محفز للابتكار والإبداع.

6. العمل تعميق مفهوم رأس المال الفكري وإدارته وتنميته وصيانته واعتباره الثروة الحقيقية التي تضمن للمؤسسة التكيف مع التغيير والاستمرار في الأداء المتميز، وذلك من خلال تهيئة المواد البشرية بما يتناسب مع احتياجات تكوين وبناء رأس المال الفكري مع تبيان الفوائد الإيجابية التي سوف تعود على الأفراد والمستشفيات من ذلك.
7. توفير البيئة التنظيمية الملائمة لرأس مال العلاقات، من خلال إدارة العلاقة مع المترددين على المؤسسة في الأجل الطويل وتلمس احتياجاتهم وتعميق مفهوم رأس مال العملاء لدى المؤسسة.
8. التركيز على إتاحة المجال للابتكار والإبداع في العمل، من خلال التعرف على دوافع ورغبات الموظفين غير المشبعة في مجالات جودة الحياة الوظيفية، ومن ثم تحفيزهم بالربط بين إشباع هذه الرغبات وما يقدمونه من أفكار جديدة وإبداعات تساهم في تميز أداء المؤسسة.
9. تنظيم رحلات قصيرة للموظفين داخل المؤسسة لمناطق أخرى للتعرف على طبيعة العمل في هذه الإدارات وحتى يبتعدوا عن جو العمل المعتاد؛ وهذا يخفف من حدة التوتر بين الأقسام المختلفة وبعضها البعض.
10. إجراء مراجعة شاملة لنظم وسياسات جودة الحياة الوظيفية، مع الأخذ في الاعتبار النظم المطبقة في المؤسسات الأخرى واتخاذها كأساس مرجعي لتقييم أداء هذه النظم والسياسات واختيار أفضلها وأنسبها للتطبيق بالمؤسسة، مما ينعكس على تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين.

المراجع والمصادر

1. Philippe Colombat, *Qualité de vie au travail et management participatif*, Edition lamarre , Rueil malmaison ,2012,p :49.
2. Lussier .R.N, *Human Relation in Organization :A Skills Building Approach*, Richard D .Irwin Inc, New York;1996,p:473.
3. Bowditch. JL ,Buono.AF ,*A primer on organization of behavior*; John Wiley & Sons ,Inc, New York;1994,p:366.
4. Ibid;p: 367.
5. مروان حسن البربري، أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016 ، ص 14) ..
6. Swamy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas *Quality of Work Life: Scale Development and Validation*, *International Journal of Caring Sciences*, vol.8.No.2, 2015, pp 281–300.
7. ديوب أيمن حسن، (2014) ، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30 ، العدد 1 ، ص. 195.

8. M. Joseph Sirgy et al., " A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories , Social Indicators Research, vol. 55, n°3,2001, pp: 241–243

9. Brian Ballou and Norhan H. Godwin , " Quality Of Work Life Have You Invested In Your Organization's Future ? " , Strategic Finance , 2007 , P:41.

10. شيرين شريف بدوي، أثر التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة ياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، المجلد 55 ، العدد 4 ، ص. 621 .

11. Lokanada.R & Mohan.R,Quality of Work Life of Employees emerging dimensions, Asian Journal of Management Research,2010, p 832.

12. محمد حسين صالح عبد الغفور برس ي "نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران دراسة ميدانية"دراسة للحصول على درجة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 2011 ، ص. 142 .

13. Walton, R.E., 'Ideas for Action – Improving the Quality of Work Life', Harward Business Review, May–June, 1974. pp. 58–59.

14. العواملة، نائل عبد الحافظ، الهياكل والأساليب في تطوير المنظمات، الأردن، دار زهران، 2009 ، ص. 161

..

15. المغربي كامل محمد، السلوك التنظيمي :مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، عمان الأردن، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط 2 ، 1995 ، ص. 304 .

16. Subrahmanyam,C. V, S. Pattu Meenakshi, K. Ravichandran,"Quality of Work Life – The Need of the Hour"., International Journal of Business and Management Invention, Vol. 2, Issue 11, 2013,P2, pp 1–5

17. ParvarM.,R., F., Allameh,.S,.M., Ansari,.R."Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM (Case Study: OICO Company)",International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 3, No. 10,October 2013, P137.pp135–144.

18. العنزي سعد علي، صالح احمد علي، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص. 54 .

19. M.Lokanadha Reddy, P. Mohan Reddy,Quality ofWork Life in Indian Banks, FirstEdition, HimalayaPublishing House, India,2014, p16.

20. خليل إسماعيل ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية)، رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، مصر، 2014 ، ص. 28 .