

أثر تنمية رأس المال البشري في الرضا الوظيفي

(دراسة تطبيقية من منظور العاملين
بالمستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة)

**Impact of Human Capital Development
in Job Satisfaction:
An Applied Study from the Perspective of Workers
in Private Hospitals in the City of Hodeidah**

د. عبد الله علي العمار¹
Dr. Abdullah Ali Alammar

<https://doi.org/10.54582/TSJ.2.2.45>

(1) أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة - جامعة الحديدة اليمن سابقاً

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية ابن رشد بأبها - السعودية

عنوان المراسلة : alammar0000@gmail.com



ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى قياس أثر رأس المال البشري في الرضا الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين آراء الباحثين حول أثر رأس المال البشري في الرضا الوظيفي في المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية؛ ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات، تم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها (120) مفردة، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجه بين جميع أبعاد تنمية رأس المال البشري (المهارات والقدرات، المعارف والخبرات، السلوك والاتجاهات والقيم) في الرضا الوظيفي، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها في الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية، وقدم الباحث مجموعة من التوصيات تمثلت في العمل على تحويل المعارف والمهارات والقدرات التي يمتلكها العاملون إلى واقع عملي ملموس واستثمارها في تحقيق رضاهم الوظيفي، استثمار السلوكيات والقيم الإيجابية المتوفرة لدى العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي، توفير المناخ المناسب والبيئة الجاذبة للموظفين لزيادة الرضا الوظيفي، تشجيع العاملين على العمل بروح فرق العمل في خلق أفكار إبداعية وابتكارية تصب في تهيئة المهارات والمعارف والسلوكيات للموارد البشرية وتحقيق أعلى مستويات الرضا لديهم.

الكلمات المفتاحية: تنمية رأس المال البشري - الرضا الوظيفي.





Abstract

The study is aimed to know the impact of human capital development in job satisfaction in private hospitals in the city of Hodeidah, and to reveal the statistically significant differences between the respondents' opinions about the impact of human capital on job satisfaction in private hospitals in the city of Hodeidah due to personality and occupational variables. To achieve the objectives of the study, the researcher uses the descriptive approach. The study adopted the questionnaire as a tool for collecting information; the sample size was random (120), and the researcher reached a set of results, the most important of which is the presence of a positively significant effect between all dimensions of human capital development (skills and abilities, knowledge and experience, behavior, attitudes and values) on job satisfaction. There are also no statistically significant differences between the vocabulary of the research sample on human capital development and its impact on job satisfaction in the private hospitals sector in the city of Hodeidah due to personal and occupational variables. The researcher presents a set of recommendations among which are to transform the knowledge, skills and abilities possessed by employees into a tangible practical reality and investing them in achieving their job satisfaction, investing the positive behaviors and values available to workers in achieving job satisfaction, providing the appropriate climate and attractive environment for employees to increase job satisfaction, encouraging workers to work in a team spirit in creating creative and innovative ideas that serve to develop skills, knowledge and behaviors of human resources and achieve the highest levels of satisfaction for them.

Keywords: human capital development; Job Satisfaction





المقدمة:

يلعب رأس المال البشري دورًا مهمًا في خدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في جميع بلدان العالم بلا استثناء، حيث يشكل رأس المال البشري أهم موارد المنظمات في أعقاب التوجه الدولي نحو العولمة، والذي يتطلب تراكمًا كمياً ونوعياً في رأس المال البشري، وذلك نتيجة للخصائص النادرة التي يتحلى بها، وقد تزايد الاهتمام برأس المال البشري نتيجة لدوره الكبير في المنظمة، والتي تعمل على تقديم الأفكار الجديدة والابتكارات والإبداعات التي تساهم في تعزيز قدرة المنظمات للاستجابة للتغيرات التي تحدث في بيئتها الخارجية، مما يزيد من قدرتها في الاستجابة السريعة لمتطلبات عملائها. (شبير، 2015، 2)

وتحظى الموارد البشرية بمكانة كبيرة، إذ تفوق أهمية رأس المال البشري أهمية الموارد الأخرى، وذلك بتجسيد المعارف والمهارات والخبرات التي تكتسبها الموارد البشرية من خلال التعليم، ومختلف التدريبات التي يحصلون عليها، والخبرة المكتسبة سواء في الحياة العامة أو العملية، وبالنظر إلى الدور المهم الذي يحتله رأس المال البشري، بات محتماً على المؤسسات إيجاد أفضل الطرق للاستثمار فيه والاستفادة منه لتحقيق النجاح الذي تصبوا إليه، فلا استثمار في رأس المال البشري وتنميته من المهام التي يركز عليها الفكر الإداري الحديث. (قوادرية، 2016، أ)

كما يعد الرضا الوظيفي للعاملين مسألة في غاية الأهمية، فجوودة إنتاجية الموظف وإخلاصه وولائه وقيامه بواجباته على أكمل وجه، والتزاماته المهنية تتوقف على مدى رضاه الوظيفي، وعليه فإن تحقيق الرضا الوظيفي أصبح ضرورة لازمة وملحة لتحقيق الأهداف والوصول إلى النتائج المرجوة (قرين، 2019، 16).

بناءً على ما سبق يرى الباحث بأن دور الإدارة يتمثل بالاستثمار في رأس المال البشري من خلال دعمها للعاملين في المنظمة وتحفيزهم وبناء قدراتهم وتنمية مواهبهم، فإن أساس التنمية الشاملة تكمن في تنمية المورد البشري، وهذا يؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وزيادة إنتاجيتهم.

مشكلة الدراسة:

من خلال اطلاع الباحث على بعض الدراسات المتعلقة بتنمية رأس المال البشري فقد أكدت الدراسات السابقة على أهميتها وأثرها المباشر والإيجابي في العاملين، وهذا ما جاءت به دراسة (قوادرية، 2016) أن الاستثمار في رأس المال البشري يساهم بشكل فاعل في تسيير المعرفة في المنظمة، كما أكدت العديد من الدراسات على تأثير جودة القرارات الإدارية بمتغيرات أخرى، فدراسة (السيد، 2017) أكدت نتائجها أن الرضا الوظيفي يؤثر في المعرفة، وأكدت نتائج دراسة (ملحة، 2020) على إدارة الشركات مواكبة التطورات بالسعي لبناء خطة تغيير استراتيجي وإيجابي لتطوير الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي، وغيرها من الدراسات التي أكدت على أهمية الرضا الوظيفي، ومن خلال عمل الباحث في أكثر من منصب إداري فقد لاحظ أن هناك ضعفاً في استثمار رأس المال البشري في كثير من الأعمال التي تقلدها، ونظراً لقلّة الدراسات السابقة التي تناولت رأس المال البشري وقياس أثره في الرضا الوظيفي من قبل الباحثين خصوصاً - حسب علم الباحث - فإن الباحث يرى ضرورة القيام بهذه الدراسة، وتمثل مشكلة الدراسة





في الأسئلة التالية:

1. ما أثر تنمية رأس المال البشري بأبعاده: (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة؟
2. هل هناك فروق جوهريّة ذات الدلالة الإحصائية بين آراء الباحثين فيما يتعلق بتنمية رأس المال البشري وأثرها في الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي)؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في:

1. أهمية متغيراته، فأثر الرضا البشري يعد من أهم المتغيرات داخل المنظمات، وهو الذي يقع عليه عاتق تطور المنظمات وتقديم الخدمات، كذلك الرضا الوظيفي الذي يبني عليها إنتاجية العامل.
2. تقديم نتائج تنفيذ العاملين في قطاع المستشفيات الخاصة من شأنها تحسين وتجويد العمل والقرارات ورفع كفاءة وفاعلية الموارد البشرية.
3. إفادة متخذي القرارات الإدارية في تطوير رأس المال البشري، وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، لما لهما من أثر كبير في نجاح المنظمات وتطورها.
4. إفادة الباحثين للتوسع في دراسة رأس المال البشري بأبعاد أخرى غير التي تم دراستها من قبل الباحث.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1. قياس أثر تنمية رأس المال البشري بأبعاده: (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) في الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة.
2. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول أثر تنمية رأس المال البشري في الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

فروض الدراسة:

يسعى الباحث التحقق من صحة الفرضيات التالية:

➤ الفرضية الرئيسة الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتنمية رأس المال البشري





بأبعاده: (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) في الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية، وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الفرعية الأولى: «يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتنمية المهارات والقدرات في الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية.»
2. الفرضية الفرعية الثانية: «يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لزيادة المعارف والخبرات عن الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية.»
3. الفرضية الفرعية الثالثة: «يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتغيير السلوك والاتجاهات والقيم على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية.»

➤ الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة الدراسة حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي).

الإطار النظري والدراسات السابقة

تنمية رأس المال البشري:

يُعد المورد البشري محور نجاح المنظمات لدوره في دفع باقي الموارد، وإسهاماته في تفوق المنظمات واستمراريتها، كما يُعد رأس المال البشري مصدرًا للإبداع والابتكار والبحث والتطوير، ويعد العامل الخاص بالمعرفة هو أهم رأس مال للمنظمة؛ لأنه عامل الإنتاج الأول ويستخدم عوامل الإنتاج الأخرى (زحل، 2018، 3).

مفهوم تنمية رأس المال البشري:

تعددت التعريفات لرأس المال البشري، ومن بين هذه التعريفات ما ذكره (مدفوني، 2016، 130) بأنه، مجموع القوى العاملة التي تمتلك القدرة والتفكير والتجديد والابتكار، وذلك بفعل المعرفة الضمنية الكامنة في أذهان العاملين، والتي تخلق مهارات القيادة، واتخاذ القرارات الرشيدة، والتعامل مع المخاطر، فهو يعكس فاعلية المنظمة في إدارة مواردها الملموسة أو غير الملموسة.

كما يعرف تنمية رأس المال البشري بأنه المهارات والخبرات التي يمتلكها العاملون في المؤسسة، حيث يعد هذا من المكونات الصعبة في قياسها. (نورين، 2018، 15)

ويعرفه شبير (2015، 8) بأنه العاملون الذين يتميزون بالكفاءة والمهارة والخبرة، والقادرون على إنتاج الأفكار الجديدة من خلال إمكانياتهم على إدخال التعديلات والتطويرات والتغيرات والأساليب على كل ما هو داخل المنظمة، وهذا لوجود التحسين والابتكار بشكل مستمر، كذلك العقول المستنيرة والتي





تتمتع بسعة إدراك، ما يسهم في تميز المنظمة من خلال استجابتها لمتطلبات العملاء. (قشطة وأبو دان، 2020، 7)

أما صبح (2013، 33) فتعرف تنمية رأس المال البشري بأنه يمثل كل المعارف والمهارات والمؤهلات والقدرات والخبرات التي يكتسبها الفرد والتي تمكنه من زيادة الإنتاجية في العمل سواءً بشكل فردي أو جماعي، وهو يتكون من جزء فطري وجزء مكتسب.

ويرى الباحث أن تنمية رأس المال البشري هو مجموعة المعلومات والمعارف والمهارات والقدرات والخبرات والاتجاهات والسلوكيات التي يمتلكها المورد البشري في المنظمة.

أهمية تنمية رأس المال البشري:

يلعب رأس المال البشري دورًا فعالاً ومهمًا في المنظمات، حيث إنه يعد أهم مكونات المنظمات المسهمة في العملية الإنتاجية، بما يساعد على الابتكار والمنافسة، فالمنظمات دائمةً بحاجة إلى ذوي الخبرة والكفاءة، ومن بين أهمية تنمية رأس المال البشري ما يلي (الزبيدي والمشهداني، 2016، 273).

- من المصادر المهمة والقليلة التي تؤثر في الأداء.
 - يخلق جودًا داخل المنظمة يؤدي للمعرفة الجديدة.
 - يصعب تقليد هذا المورد.
 - يسهم في زيادة تنافسية المنظمة.
 - يسهم في زيادة الإنتاجية للمنظمة، ويحسن الإنتاجية للعملاء.
 - يؤثر في كل من الشركاء والمالكين، ويولد المال اللازم للبدء في مشروعات جديدة.
- ويضيف (ميلودي، 2015، 6) أن رأس المال البشري يتمتع بأهمية كبرى، تتمثل فيما يلي:
- يعد ذا دور أساسي في التنسيق بين عناصر الإنتاج سواءً المادية منها أو البشرية.
 - تعد أساس البحث العلمي وتقنيات البحث العلمي وتوظيف نتاجاته.
 - يسهم في تحقيق التنمية.
 - يعد معيارًا مؤثرًا في الأداء.
 - يسهم بصورة فاعلة في خلق ابتكارات ومعارف جديدة يمكن استخدامها في تطوير عمل المؤسسة.
 - لا يمكن تقليده أو محاكاته من قبل المؤسسات الأخرى.
 - يزيد من الكفاءة في استخدام الأصول ويزيد من الإنتاجية ويقدم خدمة مميزة للعملاء.
 - يؤثر على أصحاب الأفكار في تأمين رأس المال لتمويل مشروعات جديدة.
 - يعد مهمًا في إيجاد بيئة التعلم.





- يعمل على المحافظة على العاملين المهمين والمميزين في عملهم.

ويرى الباحث أن هذه الأهمية تتبع من ضرورة تحقيق النجاح، وتحقيق الميزة التنافسية، وهو الهدف الأساس الذي تسعى له المؤسسات والمنظمات، ولن يتم هذا إلا من خلال ما تملكه المنظمة من معارف ومهارات واتجاهات جديدة في مواردها البشرية القادرة على البحث والتحليل والتفكير.

خصائص تنمية رأس المال البشري:

يذكر (زحل، 2018، 110) أن من أهم خصائص رأس المال البشري ما يلي:

1. أن له خصوصية، فهو لا ينفصل عن ماله بحيث يلازمه طوال الزمان والمكان، وهو مرهون بقرارات الفرد بما يخص الاستثمار في التكوين.
2. المحدودية، فتراكم رأس المال البشري مرتبط بالقدرات الجسدية والفكرية للفرد، وتكلفة الاستثمار دائماً في ارتفاع لذا تحصيل العوائد منه محدودة بدورة حياة الفرد، فقابلية الفرد للتكوين مربوطة بمقدار تنازله عن العوائد المالية الحاضرة مقابل العوائد المستقبلية الأكبر.
3. رأس المال البشري يتكون من جزء مكتسب وجزء فطري.
4. ينمو بالاستعمال والخبرة، وقد ينمو بالتعلم.
5. يتعرض للقدم مع مرور الأيام لذلك فهو بحاجة للتجديد المستمر.
6. رأس المال البشري خاص بصاحبه.
7. مصدر مهم للدخل.

ويضيف (صبح، 2013، 34) مجموعة من الخصائص لرأس المال البشري، منها:

1. لا يقتصر على إنتاج السلع والخدمات، بل يتعدى ذلك بأن يستهلكها.
 2. هناك بعض التفضيلات والحاجات التي يجب أن يتم إشباعها وهي غير موجودة في رأس المال المادي.
 3. إنتاجية رأس المال لا تقتصر على الجانب التقني، بل تتعداه للجوانب النفسية مثل الدوافع والخوافز والبواعث.
 4. لا يمكن استخدامه كنوع من الوقاية ضد الأفكار الغامضة والمستقبل المجهول.
 5. ينتهي رأس المال البشري بوفاة الإنسان.
 6. المعارف والمهارات هي أهم مكونات رأس المال البشري.
 7. حقوق الملكية الخاصة برأس المال البشري غير قابلة للنقل.
 8. لا يمكن قياس تغيرات رأس المال البشري نتيجة لتغير النفقات بنفس القدرة في قياس رأس المال المادي.
- ويرى الباحث أن من أهم خصائص تنمية رأس المال البشري أنه:





1. غير ملموس، فقرارات ومعارف وخبرات الفرد لا يمكن ملاحظتها، بل تظهر من خلال سلوكياته، وما يظهر هو ملاحظها.
2. يمكن تطوير رأس المال البشري بالتدريب والتعليم ومن خلال الخبرة.
3. يعد الاستثمار في رأس المال البشري نوعًا من الاستثمار في التعليم والتطوير.

أبعاد تنمية رأس المال البشري:

تتعدد الأبعاد الخاصة برأس المال البشري باختلاف الجانب الذي يدرسه الباحثون في أبحاثهم، وفي بحثنا هذا سنعتمد الأبعاد التالية لتكون أبعادًا لرأس المال البشري، وهي كما يلي:

أولاً/ تنمية المهارات والقدرات:

ويقصد بالمهارات القابلية الموجودة لدى العاملين والتي يستخدمونها داخل المؤسسة وخارجها في إنجاز المهام المكلف بها العاملون، وتهدف المهارات لقيام العامل بواجباته ومسؤولياته تجاه وظيفته بصورة أفضل، وبأقل قدر ممكن من الجهود، ومن بين أهم هذه المهارات، المهارات الفنية، المهارات الذهنية، مهارات التفاوض ومهارات بناء العلاقات مع الآخرين، والتعامل مع الآخرين. (أبو تجار وخاطر، 2020، 589) وهي تعني القدرات المكتسبة خلال العمل بواسطة التجربة، ومن بين أنواعها، التخطيط، التنسيق، التنفيذ، الدعم، والتحقق، وغيرها من المهارات. (خميلى، 2015، 346)

وتعرف القدرات بأنها المعرفة والمهارة والسمات الشخصية التي تلزم العاملين لضمان تأديتهم لأعمالهم بالشكل الصحيح، بينما يرى آخرون أنها الإمكانية في تجميع وتنسيق الموارد في إطار سيرورة عمل منظمة ومحددة، وذلك لتحقيق الأهداف المحددة سابقًا. (محمد وآخرون، 2021، 508)

ثانيًا/ زيادة المعارف والخبرات:

هي عبارة عن المعلومات والبيانات التي حصل عليها الفرد من خلال تراكم هذه المعلومات من خلال عملية التعليم أو التدريب، والتجارب التي حصل عليها الفرد سواءً كانت خبرات علمية أو عملية. (صبح، 2013، 33)

والمعرفة التي غالبًا تكون موجودة لدى الأفراد وذلك من خلال جمع المعلومات المفيدة وتفسيرها بما يمكن الاستفادة منها وجعلها ذات قيمة، وخبرة العاملين هي التي يكتسب العاملون في عملهم للمعرفة التراكمية أثناء عملهم في المنظمات المختلفة. (خميلى، 2015، 346)

وتتمثل كذلك في الخبرات والقيم والمعلومات التي يمتلكها العاملون، والتي يتم توظيفها لتطوير منتج ما أو خدمة معينة أو يستخدمونها في حل مشكلة ما، والمعارف تتضمن أيضًا المعرفة المهنية والفنية والمتخصصة، وهي تمثل المعرفة التي يحتاجها الفرد لفهم إدراك البيئة المحيطة به من أعمال متغيرة وأيضًا المعرفة باستخدام التكنولوجيا. (أبو تجار وخاطر، 2020، 589)





نظراً للبيئة الحديثة في الأعمال فإن تركيز الخبرات يكون على الإبداع وخلق المعرفة، فبرزت المعارف والخبرات كمورد أساسي في تعزيز عمل المنظمات وأدائها، وكذلك تحقيق أهداف المنظمات، وبمكنا تعريف الخبرات بأنها معرفة من نوع متقدم، فهي تعمل على التفاعل بين العاملين والبيئة التي يعملون فيها، أو بين العاملين والظروف أو المشكلات أو الأشخاص التي يواجهونها لتحقيق الانسجام، وحدوث الانسجام والتوافق بين السلوك والنمو لدى العاملين بما يمكنهم من الاستجابة للمشكلات التي يواجهونها، لذلك فهي تشمل كل أنواع النشاط المتضمنة في جهود العاملين لتكثيف العمل بنجاح في المواقف الجديدة. (محمد وآخرون، 2021، 508)

ثالثاً/ تغيير السلوك والاتجاهات والقيم:

ويعد التغيير في السلوك والاتجاهات والقيم من الاستثمار التدريبي في رأس المال البشري، حيث نظر لها بأنها الأهداف التنظيمية وحاجات العاملين، وهما متكاملات، ولذلك لا بد من التوفيق بينهما، فالتدريب السلوكي الذي يعمل على تغيير السلوك والاتجاهات والقيم يعمل على إحداث تغيير المفاهيم والقيم والاتجاهات. (مدفوني، 2016، 133)

ويرتبط مفهوم السلوك بعدة افتراضات، ومنها، أن السلوك نتيجة، والسلوك يحفز بفعل مؤثرات معينة، وهذا السلوك الناتج هو لتحقيق هدف معين. (نورين، 2018، 39)

كما أن المعنويات والتي يقصد بها الحالات النفسية والذهنية لأفراد المجموعة والتي تحكم سلوكهم وتصرفاتهم وتحدد رغبتهم في التعاون، وهي مصطلح يشير للمشاعر والاتجاهات والعواطف التي تحكم تصرفات العاملين، فهذه المعنويات تعد من ضمن الأمور التي تسعى المنظمات لتغييرها في سلوك واتجاهات وقيم العاملين فيها، فقد وجدت الدراسات وجود علاقة إيجابية بين معنويات العاملين والإنتاجية. (شبير، 2015، 38).

ويرى الباحث أن أبعاد تنمية رأس المال البشري تتمثل في:

1. المعلومات والمعارف والمؤهلات المتوفرة والحاصل عليها المورد البشرية وتمتلكها المنظمة.
2. المهارات والقدرات والخبرات التراكمية التي يمتلكها العنصر البشري ويطبقها في المنظمة على المدى الطويل.
3. الاتجاهات والسلوكيات الإيجابية التي يحتفظ بها المورد البشري وتوجهه في عمله.

قياس رأس المال البشري:

هناك العديد من المفاهيم والتي تعني قياس رأس المال البشري منها (محاسبة الأصول المعرفية، قياس العائد على رأس المال البشري.. إلخ)، ومع اختلاف هذه المفاهيم إلا أن المفهوم العام لها جميعا يعمل على تقييم الخدمات المقدمة للعنصر البشري سواءً من ناحية التكلفة أو من ناحية العائد، وبطرق كمية أو نوعية سواءً كان ذلك لعمل التقارير الداخلية أو الخارجية، ومن هذا الباب كانت هناك الكثير من المحاولات





الموضوعية والتي جاءت لقياس وتقييم رأس المال البشري، وجميعها قدمت عدة أساليب أو نماذج لهذا القياس منها، (مدفوني، 2016، 134)

1. النماذج الوصفية، وهي تصف كلاً من الصفات والخصائص لرأس المال البشري، كما أنها تركز على التعرف على الآراء والاتجاهات، فهي ذات تأثير مهم غير مباشر على أداء العمليات المعرفية، وتعمل على تحقيق نتائج مرغوبة ومن أبرز هذه النماذج التي يتم استخدامها (بطاقة الدرجات المتوازنة لقياس وإدارة أصول المعرفة)، وهي تسعى لتحسين الوضع المالي للمنظمة، بحيث يكون هذا الأداء المالي مرتبطاً برضا العميل.

2. المقاييس والنماذج المرتبطة برأس المال البشري والملكية الفكرية، فهي تقوم بتحويل المعرفة غير المحسوسة في المنظمة لشكل من أشكال الملكية الفكرية، وهي تضم نموذج تحيل الأصول غير الملموسة لرأس مال غير ملموس.

3. مقاييس ونماذج العائد على المعرفة، وهي تقوم على أساس حساب العائد على الأصول المحسوبة وفق صيغ رياضية.

التحديات التي يواجهها تنمية رأس المال البشري:

من بين تلك التحديات التي يواجهها تنمية رأس المال البشري ما يلي: (جعزاني، 2021، 4).

1. عدم الاستعداد الكافي لتوقع ومعالجة متطلبات المهارات المستقبلية.
2. الاستبعاد الاجتماعي والفجوة بين الجنسين.
3. نقص استخدام رأس المال البشري يقيّض ويعيق خلق الوظائف.
4. انخفاض مستويات وجودة خلق فرص العمل.
5. ظروف العمل السيئة ومستويات الأجور المنخفضة.
6. عدم المساواة بين الجنسين في سوق العمل.
7. انخفاض قدرة وفعالية أنظمة التعليم والتدريب على توفير المهارات ذات الصلة باحتياجات السوق.

ويمكن للباحث، أن يضيف بعضاً من التحديات التي يواجهها تنمية رأس المال البشري الآتي:

1. عدم الاستفادة من الكوادر المتخصصة بالعمل في تخصصاتها.
2. زيادة الأعمال والأعباء على الموارد البشرية المؤهلة مما يضعف من طاقتها وقدرتها على الإنجاز.
3. قلة الاهتمام والتحفيز بالمبدعين والمبتكرين.
4. ضعف مشاركة الموارد البشرية المتخصصة في مختلف مستويات اتخاذ القرار.





الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة وله علاقة مباشرة بالإنتاجية ويشكل عاملاً مهماً للمعلم إذ يشعر بالسعادة والراحة النفسية وتتفق معظم الدراسات والبحوث التي تناولت جوانب العمل والعاملين على وجود علاقة إيجابية وثيقة بين الرضا عن العمل وبين الأداء (بن موفق، بن صافي، 2017، 20)

مفهوم الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي عن الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله، بسبب تحقيق احتياجاته، ورغباته في العمل، إذ إنّه من الأهداف الأساسية التي تسعى معظم المؤسسات للحصول عليه لما له من دور في زيادة إنتاجية العمال وتحفيزهم. (Susan,) 46، 2019.

يرى "العديلي" أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات و الرغبات و التوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة (وبيئة العمل ومع الثقة و الولاء والإلتزام للعمل والعوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة (باجة حميد، 2014، 50)

ويرى الباحث، أن الرضا الوظيفي شعور وجدائي إيجابي يشعر الفرد بارتياح ورضا النفس تجاه عمله مما يعكس ذلك على فعاليته في الإنتاج والتعامل مع الآخرين.

أهمية الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام كثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في مكان العمل وبالتالي من الأهمية أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع (المعاطية، 2017، 63) .

ومن أهم الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي (البليهد، 2014، 151):

1. إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المنظمات.
2. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة الغياب في المنظمات المهنية المختلفة.
3. إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
4. هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

ويرى الباحث أن أهمية الرضا الوظيفي تكمن في:

1. تحقيق الأهداف المرجوة وزيادة الإنتاجية.





2. العمل بروح عالية ونفسية إيجابية.

3. التفاني في العمل وبذل الجهد.

عوامل الرضا الوظيفي:

يعتمد الرضا الوظيفي على عدد من العوامل التي تسهم في تحقيق رضا الموظفين عن وظائفهم، وهي: (Brian Hill , 322019)

1. الظروف المثلى للعمل، إذ إنّ بيئة العمل تعد بمثابة منزل ثانٍ للموظف نظراً لقضائه وقتاً طويلاً فيها يوميًا، وعند تطويرها وتحسينها يزداد شعور الموظف بالرضا مما ينعكس على إنتاجيته.
2. فرصة التقدم، تشجع وجود فرص للتقدم والترقيات من أداء الموظف وتسهم في شعوره بالرضا، عبر اكتساب مهارات جديدة تكون وسيلة لحصوله على ترقية.
3. تقليل الأعباء والإجهاد، لما لها من أثر سلبي على الرضا الوظيفي، والتي تحدث غالبًا بسبب سوء الإدارة والتنظيم.
4. الاحترام المتبادل بين الموظفين، يحقق احترام الموظفين لزملائهم بتوفير بيئة عمل ودية بعيدة عن العداوات، مما يسهم في شعور الموظفين بالرضا.
5. العلاقات الجيدة مع المدراء، إنّ شعور الموظف بوجود المدراء في حال الحاجة إليهم لمناقشة أي أمور تتعلق بالوظيفة أمر يسهم في شعوره بالسعادة والرضا من الوظيفة.
6. المكافآت المادية، من أكثر وسائل التحفيز والتشجيع؛ تقديم مكافآت للموظفين كتعبير عن تقدير الأداء، ويساهم بشكل كبير في الرضا الوظيفي.

ومن العوامل المؤثرة على رضا الموظفين في القطاع العام بالمملكة العربية السعودية كما يراها (النمر، 2014، 153)

1. النمو النفسي والفرص لاتخاذ القرارات.
2. ضمان الوظيفة وتوفير الراتب الكافي والاستمرارية في العمل.
3. التقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين.
4. الطرق المتبعة في الإشراف.
5. فرص التقدم الوظيفي والترقي.
6. ظروف العمل وبيئته المادية (إضاءة - تكييف - أثاث).
7. متطلبات العمل (ساعاته، مرونته).
8. الحالة الاجتماعية (السمعة والمكانة الاجتماعية).
9. أنظمة واجراءات الإدارة والاعتراف الشخصي من قبل الإدارة.





ويرى الباحث أن من عوامل الرضا الوظيفي:

1. الاعتراف بجهود وإنجازات الآخرين.
2. الوظيفة المناسبة والملائمة لمكانة وقدرة وتخصص الموظف.
3. التقدير والاحترام من الرؤساء والزملاء.
4. الحوافز والمكافآت الملائمة بناء على الجهود المبذولة.
5. المشاركة في صنع القرار.

آثار الرضا الوظيفي:

ينجم عن شعور الموظفين بالرضا الوظيفي عدد من الآثار التي تنعكس بشكل إيجابي على كل من الموظف والمؤسسة على حدٍ سواء وهي: (برياح، موساوي، 2016، 8-11)

1. التحفيز، يلعب شعور الموظف بالرضا والسرور من الوظيفة دوراً مهماً في تشجيع الموظف وزيادة دوافعه نحو العمل.
2. المشاركة الوظيفية، يقصد بها مدى مشاركة الوظيفة للحياة الشخصية لديه، عبر الشعور بالانتماء لها.
3. الانتماء الوظيفي، يتم التعبير عنه بمواطنة الموظف، عبر قيامه بعدد من السلوكيات مثل، الالتزام بالمواعيد، تقديم الاقتراحات لتطوير العمل، والاهتمام بشؤون الموظفين الآخرين.
4. الالتزام، ينعكس الالتزام بالوظيفة وتقليل التغيب وزيادة الإنتاجية.
5. رفع الأداء الوظيفي، الذي يعد كردة فعل طبيعية إيجابية عن مدى شعور الموظف بالرضا من الوظيفة.
6. الحفاظ على الصحة، عن طريق تقليل الإجهاد والإصابة بأمراض القلب والشرابين، إضافةً للوقاية من الالتهابات الفيروسية.

ويرى الباحث، أن من الآثار الإيجابية للرضا الوظيفي:

1. زيادة الولاء والانتماء للمنظمة.
2. التفاني في العمل وتقديم مصلحة العمل على المصالح الشخصية.
3. الالتزام والانضباط الوظيفي.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (محمد وآخرون، 2021) بعنوان، « تطوير رأس المال البشري وصولاً للأداء المتميز بجامعة نجران تحقيقاً لرؤيا 2030 »





هدفت الدراسة إلى تحقيق الهدف الاستراتيجي لرؤيا 2030 (زيادة معدلات التوظيف) بالجامعة وذلك بالعمل على الهدف الفرعي (تطوير رأس المال البشري) وكافة أهدافه التفصيلية، واتبعت الباحثات المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة المستخدمة عبارة عن استبانة، والتي تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من أعضاء هيئة التدريس العاملين في (4) من كليات جامعة نجران، ولقد كانت العينة عشوائية مكونة من (95) عضوًا من هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها، أن توفر التعليم والتعلم في جامعة نجران تتجه نحو الموافقة بدرجة مرتفعة، وأن توفر التدريب في جامعة نجران تتجه نحو الموافقة بدرجة متوسطة، وأن توفر الاهتمام بالخبرات في جامعة نجران تتجه نحو الموافقة بدرجة متوسطة.

2. دراسة (Gruzina et al, 2021) بعنوان، « ديناميات تنمية رأس المال البشري في دورات التنمية الاقتصادية»

Dynamics of Human Capital Development in Economic Development Cycles

تركز الدراسة على ديناميكيات تنمية رأس المال البشري في دورات التنمية الصناعية، وذلك في شركة بيكار والتي كانت عينة هذا البحث، وتم إنشاء نموذج اقتصادي في هذا البحث يعتمد على معادلة (Mankiw - Romer - Weil) المعدلة، والتي تأخذ بعين الاعتبار عامل التقارب / الاختلاف والتمايز بسبب التغيرات في حجم المناطق والسكان وحجم الاقتصاديات وغيرها من معلمات الدول والمجتمعات المدروسة، كما تم استخدام مؤشر (Theil) والذي يمكن استخدامه للانتقال والمقارنة بين السلاسل الزمنية الديناميكية لتنمية رأس المال البشري في المعرفة الصناعية، وما بعد الصناعة المبكرة، بالإضافة لدورات المعلومات الخاصة بالنمو الاقتصادي، وبالاعتماد على التجربة التاريخية لأربع ثورات صناعية، وجدت الدراسة أنه عكس الاعتقاد السائد الذي يعد التصنيع المبكر إلى حد كبير عملية غير مقيدة، وتنمية رأس المال البشري ليكون منتجًا ثانويًا في الثورات الصناعية، فقد أسهم بالفعل في تكوين رأس المال البشري من خلال تعزيز التقنيات الجديدة والانفتاح على فرص التنمية الشخصية لعدد كبير من الناس، فضلاً عن خلق عدد وظائف كبيرة وجديدة، وما زاد من الانتاجية وزيادة في الأجور بشكل ملحوظ.

3. دراسة (أبو تجار وخاطر، 2020) بعنوان، « دور رأس المال البشري في تحقيق الريادة الاستراتيجية بجامعة مدينة السادات»

هدفت الدراسة التعرف على دور رأس المال البشري في تحقيق الريادة الاستراتيجية بجامعة مدينة السادات كنموذج للجامعات المصرية، لتحديد أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق رأس المال البشري للريادة الاستراتيجية، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم المنهج الوصفي استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وقد تم تطبيقها على عينة قوامها (138) عضو هيئة تدريس وهيئة معاونة، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها، وجود دور لرأس المال البشري في تحقيق الريادة الاستراتيجية.





4. دراسة (الشهري وكشكوشة، 2019) بعنوان، « مدى إسهام رأس المال البشري في زيادة فاعلية نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر الموظفين الإداريات بجامعة الملك عبدالعزيز »

هدفت الدراسة التعرف على مدى إسهام رأس المال البشري في زيادة فاعلية نظم المعلومات الإدارية لدى الموظفين الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز في الرياض بالمملكة العربية السعودية، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد كانت أداة الدراسة هي الاستبانة والتي تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (313) من العاملات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض، تم اختيارها بطريقة عشوائية، وقد كانت أهم نتائج الدراسة أن مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية جاء بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة على إسهام تنمية رأس المال البشري في زيادة فاعلية نظم المعلومات الإدارية بجامعة الملك سعود.

5. دراسة (ملحة، 2020) بعنوان، « أثر أبعاد المنظمة المتعلمة على الرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين بشركة الكهرباء السعودية بالمنطقة الجنوبية »

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد المنظمة المتعلمة على الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الكهرباء السعودية بالمنطقة الجنوبية، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين آراء الباحثين حول أثر المنظمة المتعلمة على الرضا الوظيفي في السعودية بالمنطقة الجنوبية تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين في شركة الكهرباء السعودية بالمنطقة الجنوبية، والبالغ عددهم (3250) موظفًا، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (324) موظفًا، وذلك بنسبة 10% من مجتمع الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد المنظمة المتعلمة والرضا الوظيفي في شركة الكهرباء السعودية بالمنطقة الجنوبية. ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول أثر أبعاد المنظمة المتعلمة على الرضا الوظيفي في شركة الكهرباء السعودية بالمنطقة الجنوبية.

6. دراسة المعاطية، (2017)، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين (دراسة تطبيقية في شركة مناجم الفوسفات الأردنية المساهمة العامة المحدودة)

تحدف الدراسة الى محاولة التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية المساهمة العامة المحدودة وتناولت الجوانب التالية، الرواتب والحوافز والمكافآت، العلاقة مع الرئيس المباشر، زملاء العمل، بيئة العمل، العدالة، وتأثير الخصائص الشخصية الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي على الرضا الوظيفي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ومن





أجل تحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة لغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن درجة الرضا عند العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية متوسطة، وتبين وجود علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات، وتبين أن مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والحوافز والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، وبناء على النتائج خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات وهي ضرورة الاهتمام بالحوافز المادية وربط الراتب بغلاء الأسعار الموجود وإعطاء الإدارة اهتمامًا أكثر بالمقترحات التي يبدونها العاملون و إشراك العاملين في الدورات والندوات .

7. دراسة، (Haile، Akalu، Desalegn، 2015)، قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع التعدين في أثيوبيا والعوامل المؤثرة عليه

Measuring the level of job satisfaction of workers in the an-esthesia sector in Ethiopia and the factors affecting it

هدفت الدراسة لقياس معدل الرضا الوظيفي و للتعرف على العوامل المؤثرة في هذا الرضا للعاملين في قطاع التعدين في أثيوبيا، استخدم المنهج الوصفي، تم جمع البيانات من خلال استبيان، وتوصلت الدراسة أن حوالي 72.3% من المخدرين هم راضون عن عملهم أما نسبة 27,5% هم غير راضين وقد كانت العوامل الرئيسة المؤثرة على هذا الرضا حسب الدراسة على النحو التالي من الأكثر تأثيراً "إلى الأقل تأثيراً" (المكافآت , المقدرة على مواصلة التعليم, فرص التدريب, الموارد المتاحة داخل المنظمة) الموارد الطبية (، وقد أوصت الدراسة بالتركيز على الجوانب التي مستوى الرضا فيها منخفض لدى الموظفين بالاهتمام بها وتنمية جوانب القوة فيها ليرتفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.





منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف البحث اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ويحاول هذا المنهج أن يفسر و يقارن و يقيم من أجل التوصل إلى تعميمات ذات معنى تزيد رصيد المعرفة عن موضوع الدراسة، وقد تم الحصول على البيانات اللازمة من خلال استبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض، وتم تفريغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام برنامج الإحصائي (Statistical Package for Social Science) SPSS.

ثانياً، مصادر جمع المعلومات

المصادر الثانوية: واستخدمت لغرض معالجة الإطار النظري للدراسة، واشتملت على المراجع باللغتين العربية والإنجليزية مثل، الكتب، الدوريات، المجلات، (هل هناك اختلاف بين الدوريات والمجلات) الوثائق، النشرات، الإحصائيات، الدراسات، شبكة الإنترنت).

أ. المصادر الأولية: استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات لقياس أثر تنمية رأس المال البشري في الرضا الوظيفي من خلال إجابات عينة الدراسة من العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية.

مجتمع وعينة الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية والبالغ عددهم (600 عامل وعاملة) في عدد (4) مستشفيات هي مستشفى الأمل - مستشفى الحديدية - مستشفى الأقصى - مستشفى الرشيد)، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (120) مفردة من العاملين في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية.

التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة الشخصية والوظيفية:

قام الباحث باستخدام التكرارات والنسب المئوية للتحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة الشخصية والوظيفية والتي شملت خمس خصائص حسب الجدول (1) المبين أدناه.





جدول (1) خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	الخاصية
57.5%	69	ذكر	النوع
42.5%	51	انثى	
100%	120	المجموع	
20.0%	24	أقل من 30 سنة	العمر
52.5%	63	من 30 - أقل من 40 سنة	
27.5%	33	من 40 - أقل من 50 سنة	
0	0	من 50 سنة فأكثر	
100%	120	المجموع	
0	0	ثانوية	المؤهل العلمي
0	0	دبلوم	
93.3%	112	بكالوريوس	
6.7%	8	دراسات عليا	
100%	120	المجموع	
13.3%	15	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
50.8%	61	من 5- أقل من 10 سنوات	
35.8%	43	من 10- أقل من 15 سنوات	
0	0	من 15 سنة فأكثر	
100.0%	120	المجموع	





6.7%	8	مدير	المركز الوظيفي
14.2%	17	رئيس قسم	
79.2%	95	موظف	
0	0	أخرى	
100%	120	المجموع	

المصدر، بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من جدول (1) أن ما نسبته 57.5% من عينة الدراسة من الذكور، وأن ما نسبته 42.5% من عينة الدراسة من الإناث. وهذا يعزى إلى مجتمع المستجيبين غالبيتهم من الذكور رغم تقارب نسبة الإناث مع الذكور.

أن ما نسبته 93.3% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وأن ما نسبته 6.7% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دراسات عليا، بينما لا يوجد أي فرد من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ثانوية ودبلوم. وهذا يعود إلى معظم العاملين في الوظائف المختلفة من حملة البكالوريوس.

أن ما نسبته 20.00% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة، وأن ما نسبته 52.5% من عينة الدراسة أعمارهم من 30 - أقل من 40 سنة، وأن ما نسبته 27.5% من عينة الدراسة أعمارهم من 40 - أقل من 50 سنة، بينما لا يوجد أي فرد من أفراد العينة أعمارهم من 50 سنة فأكثر. وهذا يعكس أن معظم الموظفين من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 30-40 سنة.

أن ما نسبته 13.3% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، وأن ما نسبته 50.8% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم من 5 - أقل من 10 سنوات، وأن ما نسبته 35.8% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم من 10 - أقل من 15 سنة، بينما لا يوجد أي فرد من أفراد العينة سنوات خبرتهم من 15 سنة فأكثر. وهذا يدل على أن نسبة العاملين في معظم المستشفيات ممن لديه خبرة مقبولة تتراوح ما بين 5 - 10 سنوات.

أن ما نسبته 6.7% من عينة الدراسة مركزهم الوظيفي مدير، وأن ما نسبته 14.2% من عينة الدراسة مركزهم الوظيفي رئيس قسم، وأن ما نسبته 79.2% من عينة الدراسة مركزهم الوظيفي موظف، بينما لا يوجد أي فرد من أفراد العينة مركزهم الوظيفي أخرى غير المذكورة في الاستبانة. وهذا يعكس أن غالبية الموظفين ممن استجابوا للدراسة ويعكس رأيهم بدرجة كبيرة من الموظفين وليسوا المدراء ورؤساء الأقسام.

أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إعداد الاستبانة اعتماداً على مراجعة الدراسات السابقة حيث



تكونت:

المجال الأول: الفقرات التي تتعلق بتنمية رأس المال البشري، ويتكون من:

البعد الأول: تنمية المهارات والقدرات، ويتكون من 9 فقرات.

البعد الثاني: زيادة المعارف والخبرات، ويتكون من 9 فقرات.

البعد الثالث: تغيير السلوك والاتجاهات والقيم، ويتكون من 9 فقرات.

المجال الثاني: الفقرات التي تتعلق الرضا الوظيفي، ويتكون من 12 فقرة.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة، ويوضح الجدول (2) توزيع النسبة المئوية للاستجابات.

جدول رقم (2)، النسبة المئوية للوزن النسبي لاستجابات

درجة التوافر	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
طول الخلية	1 - 1.80	1.80 - 2.60	2.60 - 3.40	3.40 - 4.20	4.20 - 5.0
الوزن النسبي	20% - 36%	36% - 52%	52% - 68%	68% - 84%	84% - 100%

صدق أداة الدراسة (الاستبانة)

1. صدق المحكمين «الصدق الظاهري»:

قام الباحث بعرض أداة البحث في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال إدارة الأعمال، ومناهج البحث العلمي، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد.

2. صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، حيث تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، على النحو الذي يوضحه جدول (3).





جدول رقم (3)، الصدق الداخلي للفقرات

الأبعاد	الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمجال	الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمجال
المجال الأول، الفقرات التي تتعلق بتنمية رأس المال البشري				
البعد الأول، تنمية المهارات والقدرات	1	**0.508	2	**0.651
	3	**0.757	4	**0.740
	5	**0.722	6	**0.745
	7	**0.708	8	**0.584
	9	**0.589		
البعد الثاني، زيادة المعارف والخبرات	1	**0.743	2	**0.693
	3	**0.628	4	**0.700
	5	**0.746	6	**0.789
	7	**0.786	8	**0.815
	9	**0.763		
البعد الثالث، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم	1	**0.764	2	**0.828
	3	**0.854	4	**0.852
	5	**0.891	6	**0.772
	7	**0.698	8	**0.824
	9	**0.705		
المجال الثاني، الفقرات التي تتعلق بالرضا الوظيفي				





أثر تنمية رأس المال البشري في الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية من منظور العاملين بالمستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة)

د. عبد الله علي العمار

**0.489	2	**0.552	1	المجال الثاني، الفقرات التي تتعلق بالرضا الوظيفي
**0.686	4	**0.706	3	
**0.795	6	**0.807	5	
**0.749	8	**0.674	7	
**0.639	10	**0.768	9	
**0.763	12	**0.676	11	

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

** معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01

ويرى الباحث أن النتائج تُظهر أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أكبر من (0.05)، وبذلك تعد فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات أداة البحث (الاستبانة):

طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات، ويبين جدول (4) أن معاملات الثبات مرتفعة مما يشجع الباحث على استخدام الاستبانة بكل ثقة.

جدول (4) ثبات أداة جمع البيانات (الاستبانة)

رقم	الابعاد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
المجال الأول، تنمية رأس المال البشري			
1	البعد الأول: تنمية المهارات والقدرات	9	0.843
2	البعد الثاني: زيادة المعارف والخبرات	9	0.895
3	البعد الثالث: تغيير السلوك والاتجاهات والقيم	9	0.928
المجال الثاني، الرضا الوظيفي			
	الرضا الوظيفي	12	0.902

من الجدول السابق يتضح أنّ معاملات الثبات مرتفعة مما يطمئن الباحث لاستخدام الاستبانة في جمع





نتائج التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة

إجابة السؤال الأول والذي ينص على: ما أثر تنمية رأس المال البشري (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الجديدة؟

ويشتق منه الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لتنمية رأس المال البشري (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الجديدة، وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

إجابة الفرضية الفرعية الأولى: «يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لتنمية المهارات والقدرات على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الجديدة».

وللإجابة عن الفرضية الأولى تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول رقم (5) يوضح النتائج.

جدول رقم (5) نتائج اختبار تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة	معامل الانحدار	قيمة اختبار F	معامل التحديد	معامل الارتباط R	البيان
0.000	0.768	60.794	0.340	0.583	أثر تنمية المهارات والقدرات على الرضا الوظيفي

المصدر، بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يوضح الجدول (5) وجود أثر ذو دلالة إحصائية معنوية لتنمية المهارات والقدرات في الرضا الوظيفي، حيث تبين من خلال معامل ارتباط بيرسون r قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي 0.583، وهي علاقة طردية، كما بلغ مامل التحديد R Square بلغت قيمته (0.34) وهو ما يفسر أن بُعد تنمية المهارات والقدرات يؤثر في الرضا الوظيفي بنسبة (34%) مع ثبات العوامل الأخرى، وأن نسبة ((66%)) من التأثيرات في الرضا الوظيفي تعود لعوامل أخرى لم تدرج ضمن الدراسة الحالية.

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي 60.794، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، كما أن





معامل معادلة خط الانحدار كانت 0.768، ومن خلال تلك النتائج توصل الباحث إلى قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة لتنمية المهارات والقدرات على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة.

إجابة الفرضية الفرعية الثانية: «يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لزيادة المعارف والخبرات على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة».

وللإجابة عن الفرضية الثانية تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول رقم (6) يوضح النتائج.

جدول رقم (6) نتائج اختبار تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

مستوى الدلالة	معامل الانحدار	قيمة اختبار F	معامل التحديد	معامل الارتباط R	البيان
0.000	0.712	111.164	0.485	0.696	أثر زيادة المعارف والخبرات على الرضا الوظيفي

المصدر، بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يوضح الجدول (6) وجود أثر ذو دلالة إحصائية معنوية لزيادة المعارف والخبرات في الرضا الوظيفي، حيث تبين من خلال معامل ارتباط بيرسون r قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي 0.696، وهي علاقة طردية، كما بلغ معامل التحديد R Square بلغت قيمته (48.5%) وهو ما يفسر أن بُعد زيادة المعارف والخبرات يؤثر في الرضا الوظيفي بنسبة (48.5%) مع ثبات العوامل الأخرى، وأن نسبة ((51.5%)) من التأثيرات في الرضا الوظيفي تعود لعوامل أخرى لم تدرج ضمن الدراسة الحالية.

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي 111.164، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، كما أن معامل معادلة خط الانحدار كانت 0.712، ومن خلال تلك النتائج توصل الباحث إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة لزيادة المعارف والخبرات على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة.

إجابة الفرضية الفرعية الثالثة، «يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة لتغيير السلوك والاتجاهات والقيم على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة».



ولالإجابة عن الفرضية الأولى تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول رقم (7) يوضح النتائج.

جدول رقم (7) نتائج اختبار تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

مستوى الدلالة	معامل الانحدار	قيمة اختبار F	معامل التحديد	معامل الارتباط R	البيان
0.000	0.579	103.684	0.468	0.684	أثر تغيير السلوك والاتجاهات والقيم على الرضا الوظيفي

المصدر، بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يوضح الجدول (7) وجود أثر ذو دلالة احصائية معنوية لتغيير السلوك والاتجاهات والقيم في الرضا الوظيفي حيث تبين من خلال معامل ارتباط بيرسون r قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي 0.684، وهي علاقة طردية، كما بلغ معامل التحديد R Square بلغت قيمته (46.8%) وهو ما يفسر أن بُعد تغيير السلوك والاتجاهات والقيم يؤثر في الرضا الوظيفي بنسبة (46.8%) مع تبات العوامل الأخرى، وأن نسبة ((53.2%)) من التأثيرات في الرضا الوظيفي تعود لعوامل أخرى لم تدرج ضمن الدراسة الحالية.

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي 103.684، ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، كما أن معامل معادلة خط الانحدار كانت 0.579، ومن خلال تلك النتائج توصل الباحث إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية موجبة لتغيير السلوك والاتجاهات والقيم على الرضا الوظيفي، في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية.

إجابة السؤال الثاني والذي ينص على: هل هناك فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين آراء الباحثين فيما يتعلق بتنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؟

ويشتق عنه الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي).

1- خاصية النوع





وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبارات لعينتين مستقلتين Independent samples T Test للكشف عن الفروق في تقديرات عينة الدراسة حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تبعاً لمتغير النوع، والجدول (8) التالي يوضح ذلك:

جدول (8)، نتائج اختبارات لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في تقديرات عينة الدراسة حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تبعاً لخاصية النوع

الخاصية	الفئات	العدد	المتوسط	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
النوع	ذكر	69	3.617	-0.239	0.811	غير دالة إحصائياً
	أنثى	51	3.653			
	المجموع	120				

المصدر، بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من الجدول (8) أن قيم «ت» المحسوبة أقل من قيمة «ت» الجدولية على الدرجة الكلية، والقيمة الدلالة 0.811 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني أنه لا توجد فروق مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها في الرضا الوظيفي تبعاً لخاصية النوع، من خلال تلك النتائج يتم قبول الفرضية

النتيجة لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية النوع.

2- خاصية العمر

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA للكشف عن الفروق بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لمتغير العمر، والجدول (9) التالي يوضح ذلك،

جدول (9)، نتائج تحليل التباين الأحادي بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية العمر



الخاصية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	0.310	2	0.155	0.227	0.797	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	79.876	117	0.683			
	المجموع	80.186	119				

المصدر، بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من الجدول (9) أن قيم «ف» المحسوبة أقل من قيمة «ف» الجدولية على الدرجة الكلية، والقيمة الدلالة 0.797 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني أنه لا توجد فروق بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لمتغير العمر، وبذلك يتم قبول الفرضية.

النتيجة لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية العمر.

3- خاصية المؤهل العلمي

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA للكشف عن الفروق في تقديرات عينة الدراسة بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول (10) يوضح ذلك،

جدول (10)، نتائج تحليل التباين الأحادي بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية المؤهل العلمي

الخاصية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
المؤهل العلمي	بين المجموعات	1.017	1	1.017	1.516	0.221	دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	79.168	118	0.671			
	المجموع	80.186	119				

المصدر، بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من الجدول (10) أن قيم «ف» المحسوبة أقل من قيمة «ف» الجدولية على الدرجة الكلية،





والقيمة الدلالة 0.221 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني أنه لا توجد فروق بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبذلك يتم قبول الفرضية.

النتيجة لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية المؤهل العلمي.

4- خاصية سنوات الخبرة

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA للكشف عن الفروق في تقديرات عينة الدراسة بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية سنوات الخبرة، والجدول (11) يوضح ذلك،

جدول (11)، نتائج تحليل التباين الأحادي بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية سنوات الخبرة

الخاصية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
سنوات الخبرة	بين المجموعات	1.350	2	0.675	1.002	0.370	إحصائياً
	داخل المجموعات	78.836	117	0.674			
	المجموع	80.186	119				

المصدر، بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من الجدول (11) أن قيم «ف» المحسوبة أقل من قيمة «ف» الجدولية على الدرجة الكلية، والقيمة الدلالة 0.370 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني أنه لا توجد فروق بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وبذلك يتم قبول الفرضية.

النتيجة لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية سنوات الخبرة

5- خاصية المركز الوظيفي

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA





للكشف عن الفروق في تقديرات عينة الدراسة بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية المركز الوظيفي، والجدول (12) يوضح ذلك،

جدول (12)، نتائج تحليل التباين الأحادي بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية المركز الوظيفي

الخاصية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
المركز الوظيفي	بين المجموعات	1.115	1	0.558	0.825	0.441	إحصائياً
	داخل المجموعات	79.070	118	0.676			
	المجموع	80.186	119				

المصدر، بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من الجدول (12) أن قيم «ف» المحسوبة أقل من قيمة «ف» الجدولية على الدرجة الكلية، والقيمة الدلالة 0.441 وهي أكبر من 0.05، وهذا يعني أنه لا توجد فروق بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لمتغير المركز الوظيفي، وبذلك يتم قبول الفرضية.

النتيجة لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية المركز الوظيفي.

خلاصة النتائج:

بناءً على عرض بيانات الدراسة وتحليلها وتفسيرها توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة لتنمية المهارات والقدرات في الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة لزيادة المعارف والخبرات في الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة لتغيير السلوك والاتجاهات والقيم في الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة.





4. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها في الرضا الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة بمدينة الحديدة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، المركز الوظيفي)

التوصيات:

بناءً على النتائج توصي الدراسة مجتمع الدراسة بالآتي:

- 1- العمل على تحويل المعارف والمهارات والقدرات التي يمتلكها العاملون إلى واقع عملي ملموس واستثمارها في تحقيق رضاهم الوظيفي.
- 2- استثمار السلوكيات والقيم الإيجابية المتوفرة لدى العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي.
- 3- توفير المناخ المناسب والبيئة الجاذبة للموظفين لزيادة الرضا الوظيفي.
- 4- تشجيع العاملين على العمل بروح فرق العمل في خلق أفكار إبداعية وابتكارية تصب في تنمية القدرات والمعارف والسلوكيات للموارد البشرية وتحقيق أعلى مستويات الرضا لديهم.





المراجع

1. أبو تجار، هبة وخاطر، نعمة (2020). دور رأس المال البشري في تحقيق الريادة الاستراتيجية بجامعة مدينة السادات، مجلة كلية التربية ببنها، ع (124)، ج (5)، 575-658.
2. برياح، محمد الأمين، موساوي، يحيى (2016)، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية، رسالة ماجستير، جامعة أبي بكر بلقايد * تلمسان* الملحقه الجامعية مغنية كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير و العلوم التجارية.
3. البليهد، نوره محمد، (2014) مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3 العدد 10.
4. بن موفق، الميلود، بن صافي، عبد الكريم، (2017)، الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم، دراسة مقارنة بين المعلم في المدرسة العمومية والمعلم في المدرسة الخاصة بولاية الجلفة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة زيان عاشور الجلفة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
5. جعراني، عبد العزيز (2021). تنمية رأس المال البشري في منطقة جنوب وشرق المتوسط، أمر حتمي للتعليم والتدريب المهنيين، المؤسسة الأوروبية للتدريب.
6. خميلي، فريد (2015). أثر تنشيط رأس المال البشري على تنمية القدرات الإبداعية دراسة حالة شركات التأمين بولاية الطارف في الجزائر، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، 12(51)، 341-361.
7. زحل، حفاظ (2018). إدارة المعرفة وأهميتها في تنمية رأس المال البشري دراسة حالة لعدد من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، الجزائر.
8. شبير، محمد (2015). دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني - دراسة حالة (بنك فلسطين)، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، فلسطين.
9. الشهري، ابتسام وكشكوشة، نجوى (2019). مدى إسهام تنمية رأس المال البشري في زيادة فاعلية نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر الموظفين الإداريات بجامعة الملك سعود، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ع (12)، ج (4)، 1-70.
10. صبح، أحلام (2013). دور الجامعات الفلسطينية في تنمية رأس المال البشري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، راسة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، فلسطين.
11. قرين، وليد (2019)، «علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي»، جامعة زيان عاشور الجلفة، مجلة المحترف، مج6، ع19.
12. قشطة، عصام وأبو دان، ميسرة (2020). ذكاء الأعمال وأثره في تنمية رأس المال البشري دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين بالجامعات الفلسطينية، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، المنعقد بتاريخ 13-14/7، جامعة غزة، فلسطين.





13. قوادرة، ربيحة (2016). مساهمة الاستثمار في رأس المال البشري في تسيير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - جنرال كابل بسكرة-، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر، الجزائر.
14. محمد، نهي وآخرون (2021). تطوير رأس المال البشري وصولاً للأداء المتميز بجامعة نجران تحقيقاً لرؤيا 2030، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، 5(18)، 501-527.
15. مدفوني، هنده (2016). رأس المال البشري في الجامعة بين آليات الاستثمار فيه وإشكالية قياس أدائه - نموذج مقترح للقياس وفقاً لمؤشرات التصنيف العالمي للجامعات وأبعاد بطاقة التقييم المتوازن-، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، ع(6)، 127-147.
16. المعايطة، عبدالله خالد سليم (2017)، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين، دراسة تطبيقية في شركة مناجم الفوسفات الاردنية المساهمة العامة المحدودة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية العدد الثاني - المجلد الأول. ص 58-75
17. ملحة / روز، (2020)، أثر أبعاد المنظمة المتعلمة على الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين بشركة الكهرباء السعودية بالمنطقة الجنوبية، رسالة ماجستير، كلية ابن رشد للعلوم الإدارية.
18. ملحة، روز (2020)، أثر أبعاد المنظمة المتعلمة على الرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين بالمنطقة بشركة الكهرباء السعودية بالمنطقة الجنوبية.
19. ميلودي، رحيمة (20156). رأس المال البشري أحد الركائز الأساسية لتطبيق إدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب Gmsud - أوماش - بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر - بسكرة -، الجزائر.
20. نورين، فتيحة (2018). دور الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم)، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، الجزائر.





1. Brian Hill» ,(2019) What Are the Factors Affecting Job Satisfaction ، «?smallbusiness.chron.com, Retrieved 14-4-2019. Edited.
2. Desalegn, Akalu, Haile (2015) Measuring the level of job satisfaction of workers in the anesthesia sector in Ethiopia and the factors affecting it
3. Desalegn, N., Akalu, L., & Haile, M. (2015). Ethiopian Anesthetists Job Satisfaction Level and Factors Affecting Their Level of Job Satisfaction. Journal of Anesthesiology , 17-24.
4. Gruzian, Y. et al. (2021). Dynamics of Human Capital Development in Economic Development Cycles, Economies, 9(67), 2- 18.
5. SUSAN M. HEATHFIELD (2019), “How to Foster Employee Satisfaction” ،www.thebalancecareers.com, Retrieved 14-4-2019. Edited.
6. Vaitkevicius, S. et al. (2015). Typology of Human Capital Development in EU countries. Procedia Economics and Finance, 23(2015), 1641- 1648.
7. Wuttaphan, N. (2017). HUMAN CAPITAL THEORY, THE THEORY OF HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT, IMPLICATIONS, AND FUTURE, Rajabhat J. Humanit. Soc. Sci., 18(2), 240-253.

