



أثر تنمية رأس المال البشري على الولاء الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير

إعداد الباحثة :مرام سعيد محمد العرداني

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى أبعاد تنمية رأس المال البشري (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير، كذلك التعرف على مستوى الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير، وتلك عن طريق استبانة والتي تكونت من (٢٣٥) من العاملين في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير، وذلك عن طريق استبانة إلكترونية، وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج 24 SPSS، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج، والتي كان أهمها أن مستوى تنمية رأس المال البشري جاءت بدرجة مرتفعة، كذلك الحال للولاء الوظيفي، وبينت النتائج وجود تأثير دال إحصائياً لتنمية رأس المال البشري (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير، كما بينت الولاء الوظيفي تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي)، بينما توجد فروق دالة الحصائياً بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وتأثيرها على المائية تعزى لمتغير العمر، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان أهمها تنظيم دورات تدريبية المعاملين بقطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير، واتاحة الفرصة للعاملين بقطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير وذلك لتطوير مهارات الاتصال والتواصل لديهم، الحرص على استثمار المهارات والقدرات المتوفرة لدى العاملين بالأحوال المدنية بمنقطة عسير، واتاحة الفرصة للعاملين في تقديم حلول متميزة للمشكلات التي تواجههم والتي تستند إلى الخبرة العلمية التي يمتلكونها.

Abstract

The study aimed to identify the level of dimensions of human capital development (developing skills and capabilities, increasing knowledge and experience, changing behavior, attitudes and values) in the civil status sector in the Asir region, as well as identifying the level of job loyalty in the civil status sector in the region of Asir, and the questionnaire was applied to the study sample. Which consisted of (235) workers in the civil status sector in the Asir region, And this was done by means of an electronic questionnaire, and the data was analyzed by the SPSS 24 program, and the study reached a set of results, the most important of which was that the level of human capital development came to a high degree, as was the case for job loyalty, and the results showed a statistically significant effect of human capital development (Developing skills and capabilities, increasing knowledge and experience, changing behavior, attitudes and values) on job loyalty in the civil status sector in the Asir region, years of experience, job position), while there are statistically significant differences due to the age variable. The study recommended a set of recommendations, the most important of which was the organization of training courses for workers in the sector Civil Status in the Asir region in order to develop

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

their communication and communication skills, to ensure the investment of the skills and capabilities available to civil status workers in the Asir region, and to provide an opportunity for workers to provide distinguished solutions to the problems they face, which are based on the scientific experience they possess.

المقدمة:

يلعب رأس المال البشري دوراً هاما 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 تراكما كمياً ونوعياً في رأس المال البشري، ذلك نتيجة للخصائص النادرة التي يتحلى بها، وبشكل خاص ندرته وصعوبة محاكاته او تقليده من قبل المنافسين، الأمر الذي يدفع المنظمة لاحتكاره لتتميز به مقارنة بالمنظمات الأخرى، 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 زبائنها. (شبير، ٢٠١٥: ٢)

ويحظى المورد البشري بمكانة كبيرة، إذ يعد من أهم مكونات رأس المال الفكري، والذي عرف بدوره تطوراً منذ ظهوره إلى يومنا هذا من اعتبار آلة إلى رأس مال بشري تفوق أهميته أهمية الموارد الأخرى، إذ يتجسد في 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 الهام الذي يحتله رأس المال البشري، بات محتما على المؤسسات إيجاد أفضل الطرق للاستثمار فيه والاستفادة منه لتحقيق النجاح الذي تصبوا إليه، فالاستثمار في رأس المال البشري وتنميته من المهام التي يرتكز عليها الفكر الإداري الحديث. (قوادرية، ٢٠١٦: أ)

إن الولاء الوظيفي يعتبر مرادفا للالتزام التنظيمي، وينظر إليه على أنه موقف الموظف من المنظمة التي يعمل بها ورغبته فيها، وبناء هويته بالعمل معها وإيمانه بان العمل لصالح هذه المنظمة هو أفضل خيار له، فالولاء الوظيفي يربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها، ويعتبر عاملاً هاما بحيث يعطي التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم من أجل العمل في منظمات أخرى، بالإضافة إلى أنه كلما زاد شعور الأفراد بالولاء لوظائفهم ساعد ذلك على تقبلهم لأي تغيير يكون لصالح المنظمة وتقدمها إيماناً منهم بان أي ازدهار للمنظمة يعود عليهم بالخير. (النوافعة، ٢٠١٨: ١)

مشكلة البحث وتساؤ لاتها:

من خلال إطلاع الباحثة على بعض الدراسات المتعلقة بتنمية رأس المال البشري فقد أكدت الدراسات السابقة على أهميتها وأثرها المباشر والإيجابي على العاملين ، وهذا ما جاءت به دراسة (قوادرية، ٢٠١٦) أن الاستثمار في رأس المال البشري يساهم بشكل فاعل في تسيير المعرفة في المنظمة و أوضحت بعض الدراسات السابقة أهمية الولاء الوظيفي على منظمات الأعمال كما أكدت دراسة (شبير، ٢٠١٥) أن لأنظمة ذكاء الأعمال دوراً إيجابياً هاما في تنمية رأس المال البشري، وكما جاء في دراسة (النوافعة، ٢٠١٨) التأكيد أن للرضا الوظيفي أثر إيجابي وهام على الولاء الوظيفي، كما أن دراسة (بوميسة ومريش، ٢٠١٨) تؤكد أن للولاء التنظيمي أثر إيجابي وهام على أداء العاملين .

والباحثة لامست من خلال عملها في وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية بقطاع الأحوال المدنية في قسم الموارد البشرية بان الدولة أولت الاستثمار في رأس المال البشري أهمية قصوى ولن تحقق أهدافها الا بتوفر العنصر البشري الكفء ، ونظراً لوجود قصور في الدراسات السابقة التي تناولت رأس المال البشري



العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

في المملكة العربية السعودية من قبل الباحثين وقياس أثره على الولاء الوظيفي فان الباحثة ترى بضرورة القيام بهذه الدراسة ، وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

السوال الرئيسي الأول: ما أثر تنمية رأس المال البشري على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير ؟

ويشتق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- 1. ما مستوى أبعاد تنمية رأس المال البشري (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير؟
 - ٢. ما مستوى الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير؟
- ٣. ما أثر تنمية رأس المال البشري (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير؟

السؤال الرئيسي الثاني: هل هناك فروق جو هرية بين آراء المبحوثين فيما يتعلق بتنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؟

أهداف البحث:

الهدف الرئيس الأول: التعرف على أثر تنمية رأس المال البشري على الولاء الوظيفي من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- 1. التعرف على مستوى أبعاد تنمية رأس المال البشري (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.
 - ٢. التعرف على مستوى الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.
- ٣. قياس مستوى تأثير تنمية رأس المال البشري (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.

الهدف الرئيس الثاني: التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على تمكين العاملين في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي تعالجه والأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها ، ويمكن إيجاز الأهمية بالنقاط الآتية :

- ا. يستمد البحث أهميته من خلال أهمية متغيراته، فرأس المال البشري يعتبر من أهم المتغيرات داخل المنظمات، وهو الذي يقع عليه عاتق تطور المنظمات وتقديم الخدمات، كذلك فالولاء الوظيفي هام للموارد البشرية فهو السبيل لزيادة إنتاجيتهم.
- ٢. تناول البحث دراسة نظرية عن أهمية رأس المال البشري ، وكذلك تناول علاقته بالولاء الوظيفي ،
 فقد يفيد هذا البحث باحثين آخرين للاستفادة بماء جاء به من إطار نظري.
- ٣. يقدم هذا البحث نتائج قد تفيد العاملين في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير من خلال اتخاذهم
 قرار حول الولاء الوظيفي للعاملين.
- قد تفید الدراسة متخذي القرارات الإداریة في تطویر رأس المال البشري، لما له من أثر كبیر في
 نجاح المنظمات وتطورها.

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

قد تفید الدراسة الباحثین في اعتبارها منطلقاً لهم للتوسع في دراسة رأي المال البشري في أبعاد أخرى غیر التى تم دراستها من قبل الباحثة.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتنمية رأس المال البشري (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير، وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1. **الفرضية الفرعية الأولى:** "يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتنمية المهارات والقدرات على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير".
- ٢. الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لزيادة المعارف والخبرات على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير".
- ٣. الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتغيير السلوك والاتجاهات والقيم على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير".

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي).

منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي حيث انه المنهج المناسب للبحث والذي من خلاله يتم وصف خصائص مجتمع البحث ومحاولة ابراز العلاقة بين مختلف المتغيرات وتحليلها بأسلوب علمي.

الإطار النظري:

رأس المال البشرى:

يعتبر العنصر البشري محور نجاح المنظمات لدوره في دفع باقي الموارد، ومساهمته في تفوق المنظمات واستمراريتها، كما يعتبر رأس المال البشري مصدراً للإبداع والابتكار والبحث والتطوير، ويعتبر العامل الخاص بالمعرفة هو اهم رأس مال للمنظمة، لأنه عامل الإنتاج الأول ويستخدم عوامل الإنتاج الأخرى. (زحل، ٢٠١٨: ٣)

مفهوم رأس المال البشري:

تعددت التعريفات لرأس المال البشري، ومن بين هذه التعريفات ما ذكره (مدفوني، ٢٠١٦: ١٣٠) بانه: المجموع 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 يمكن أن يعرف رأس المال البشري بانه المهارات والخبرات التي يمتلكها العاملون في المؤسسة، حيث يعتبر هذا من المكونات الصعبة في قياسها". (نورين، ٢٠١٨: ١٥)

ويعرفه شبير (٢٠١٥: ٨) بانه: "العاملين الذين يتميزون بالكفاءة والمهارة والخبرة، والقادرين على إنتاج الأفكار الجديدة من خلال إمكانيتهم على إدخال التعديلات والتطويرات والتغيرات والأساليب على كل ما هو

المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات

العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

داخل المنظمة، وهذا لوجود التحسين والابتكار بشكل مستمر، كذلك العقول المستنيرة والتي تتمتع بسعة إدراك، ما يساهم في تميز المنظمة من خلال استجابتها لمتطلبات العملاء، ويتصف هؤلاء الأشخاص ذوي الخبرة والكفاءة والقدرات والمعارف العالية في المنظمات بانهم" (قشطة وأبو دان، ٢٠٢٠ : ٧)

- يظهر في المستويات الإدارية المتنوعة، وبنسب متنوعة ومختلفة.
 - ليس ضرورياً أن يكون مؤهل أكاديمياً وذو درجات علمية عالية.
 - يتميز بانه صاحب مهارات عالية ولديه خبرة عالية.
 - ذو ذكاء بنسبة مرتفعة.
- يحصلون على مهارات متخصصة ذات وجود فكري، وهذه المهارات لا تنتقل بسهولة، وصعبة الاقتباس والتحويل.

أما صبح (٢٠١٣: ٣٣) فتعرف رأس المال البشري بانه: "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".

وتعرف الباحثة رأس المال البشري بانه: العاملين في المنظمات والذين يتمتعون بخبرة وكفاءة عالية في العمل، كما أنهم يمتلكون المهارات اللازمة لإنجاز الأعمال الموكلة إليهم بأفضل أداء وعلى أفضل وجه.

أهمية رأس المال البشرى:

يلعب رأْس المال البشري دوراً فعالاً وهاما في المنظمات، بحيث أنه يعتبر أهم مكونات المنظمات المساهمة في العملية الإنتاجية، بما يساعد على الابتكار والمنافسة، فالمنظمات دائما بحاجة إلى ذوي الخبرة والكفاءة، ومن بين أهمية رأْس المال البشري ما يلى: (خميلي، ٢٠١٥: ٣٤٦)

- الموارد البشرية هي أساس الابداع والابتكار ما يزيد من تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة.
 - أساس التنسيق بين العمليات المتنوعة للمؤسسة.
 - هو المورد الأساسي في المؤسسة.
 - من خلاله يتم التنويع في الهيكل الاقتصادي وذلك اعتماداً على مختلف القطاعات.
- المورد البشري هو الذي يعمل على البناء والاستقرار في المؤسسات المتنوعة وبالتالي الدولة.
 - يساهم في الخدمات سواءً الاجتماعية أو الاقتصادية أو التطوعية أو غيرها.
 - ينمى الولاء للوطن بترسيخه للحضارة والتراث والتاريخ الوطني.

ويضيف (ميلودي، ٢٠١٥) أن رأس المال البشري يتمتع باهمية كبرى، تتمثل فيما يلي:

- يعتبر ذو دور أساسي في التنسيق بين عناصر الإنتاج سواءً المادية منها أو البشرية.
 - تعتبر أساس البحث العلمي وتقنيات البحث العلمي وتوظيف نتاجاته
 - يسهم في تحقيق التنمية.
 - . يعتبر معياراً مؤثراً 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.
 - يعتبر مهما في إيجاد بيئة التعلم.
 - يعمل على المحافظة على العاملين المهمين والمميزين في عملهم.

وبذلك ترى الباحثة أن أهمية رأس المال البشري تكمن في وجود العاملين المدربين وذوي الخبرة والكفاءة والمهارة والذين يؤدي بدور هم لتحقيق أفضل الخدمات والمنتجات داخل المنظمة ما يزيد من قدرتها الإنتاجية وبالتالى منافستها للمنظمات الأخرى



أبعاد رأس المال البشري:

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

تنمية المهارات والقدرات: ويقصد بالمهارات القابلية الموجودة لدى العاملين والتي يستخدمونها داخل المؤسسة وخارجها في إنجاز المهام المكلف بها العاملين، وتهدف المهارات لقيام العامل بواجباته ومسؤولياته تجاه وظيفته بصورة أفضل، وباقل قدر ممكن من الجهود، ومن بين أهم هذه المهارات: المهارات الفنية، المهارات الذهنية، مهارات التفاوض ومهارات بناء العلاقات مع الأخرين، والتعامل مع الأخرين. (أبو تجار وخاطر، ٢٠٢٠؛ ٥٨٩)

وتعرف القدرات بانها 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 سابقاً. (محمد وآخرون، ٢٠٢١: ٥٠٨)

زيادة المعارف والخبرات: وهي تتمثل في الخبرات والقيم والمعلومات التي يمتلكها العاملون، والتي يتم توظيفها لتطوير منتج ما أو خدمة معينة او يستخدمونها في حل مشكلة ما، والمعارف تتضمن أيضاً المعرفة المهنية والفنية والمتخصصة، وهي تمثل المعرفة التي يحتاجها الفرد لفهم إدراك البيئة المحيطة به من أعمال متغيرة وأيضاً المعرفة باستخدام التكنولوجيا. (أبو تجار وخاطر، ٢٠٠٢؛ ٥٨٩)

نظراً للبيئة الحديثة في الأعمال فان تركيز الخبرات يكون على الإبداع وخلق المعرفة، فبرزت المعارف والخبرات كمورد أساسي في تعزيز عمل المنظمات وأدائها، وكذلك تحقيق أهداف المنظمات، ويمكننا تعريف الخبرات بانها معرفة من نوع متقدم، فهي تعمل على التفاعل بين العاملين والبيئة التي يعملون فيها، أو بين العاملين والظروف او 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 لتكييف العمل بنجاح في المواقف الجديدة. (محمد وآخرون، ٢٠٢١: ٥٠٨)

تغيير السلوك والاتجاهات والقيم: ويعتبر التغيير في السلوك والاتجاهات والقيم من الاستثمار التدريبي في رأس المال البشري، حيث نظر لها بانها الأهداف التنظيمية وحاجات العاملين، وهما متكاملات، ولذلك لابد من التوفيق بينهما، فالتدريب السلوكي الذي يعمل على تغيير السلوك والاتجاهات والقيم يعمل على إحداث تغيير المفاهيم والقيم والاتجاهات. (مدفوني، ٢٠١٦: ١٣٣)

ويرتبط مفهوم السلوك بعدة افتراضات، ومنها: أن السلوك نتيجة، والسلوك يحفز بفعل مؤثرات معينة، وهذا السلوك الناتج هو لتحقيق هدف معين. (نورين، ٢٠١٨: ٣٩)

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 تعتبر من ضمن الأمور التي تسعى المنظمات لتغييرها في سلوك واتجاهات وقيم العاملين فيها، فقد وجدت الدراسات وجود علاقة إيجابية بين معنويات العاملين والإنتاجية. (شبير، ٢٠١٥: ٣٨).

التحديات التي يواجهها تنمية رأس المال البشري:

من بين تلك التحديات التي يواجهها رأس المال البشري ما يلي: (جعراني، ٢٠٢١: ٤)

- عدم الاستعداد الكافى لتوقع ومعالجة متطلبات المهارات المستقبلية.

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

- الاستبعاد الاجتماعي والفجوة بين الجنسين، خسارة كبيرة في قدرة رأس المال البشري في تحقيق الازدهار الاجتماعي والاقتصادي.
 - نقص استخدام رأس المال البشرى يقيض ويعيق خلق الوظائف.
 - انخفاض مستويات وجودة خلق فرص العمل.
 - صعوبة الانتقال من المدرسة إلى العمل بسبب عدم كفاية الدعم وضعف مشاركة القطاع الخاص.
 - سمة عدم الرسمية وظروف العمل السيئة ومستويات الأجور المنخفضة.
 - عدم المساواة بين الجنسين في سوق العمل.
- انخفاض قدرة وفعالية أنظمة التعليم والتدريب على توفير المهارات ذات الصلة باحتياجات السوق. وترى الباحثة أن رأس المال البشري لتنميته يحتاج لوجود العاملين المدربين وذوي الخبرة والكفاءة، وبذلك فان المنظمة تحتاج لتدريب العاملين لديها وإكسابهم الخبرات، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

الولاء الوظيفى:

يعد الولاء الوظيفي أو الولاء التنظيمي من أهم العوامل التي تسعى المنظمات لكسبه من العاملين لديها، فهو مرتبط بمستوى الأداء الوظيفي العام، لذلك فهو من العناصر الأساسية في قياس مدى التوافق بين الأفراد والمنظمات، فكلما زاد هذا التوافق حققت المنظمة أهدافها بشكل أفضل. (القحطاني والمعمري، ٢٠١٩:

مفهوم الولاء الوظيفي:

يعرف الولاء الوظيفي بانه: "حالة نفسية تعرض العلاقة بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها، وهو عملية مستمرة يقوم بها العاملون في المنظمات تجاهها يمكن من خلالها أن يعبروا عن حرصهم على المنظمة وعلى استمرارية نجاحها". (خليفات والملاحمة، ٢٠٠٩: ٢٩٢)

كما يمكن تعريف الولاء الوظيفي بانه: "رد الفعل من الموظف تجاه المنظمة التي يعمل بها ونحو خصائصها، كما أنه يعتبر شعور العاملين في المنظمة بارتباطهم باهداف هذه المنظمة وقيمها، والدور الذي منوط به لتحقيق أهدافها والالتزام بهذه القيم التي ترسيها المنظمة، بهدف نمو المنظمة وتطورها". (المحتسب وجلعود، ٢٠٠٧: ١٠٨)

ويرى القحطاني والمعمري (٢٠١٠: ٢٠١٠) أن الولاء الوظيفي يقوم على مجموعة من العناصر وهي مكونات الولاء الوظيفي، وافتقاد أحد هذه الجوانب يفقد المفهوم أحد عناصره الأساسية، وهذه العناصر هي: الإيمان بأهداف المنظمة، الرغبة الشديدة في البقاء في المنظمة، بذل أقصى الجهود لصالح المنظمة، الاعتزاز بالانتماء للمنظمة، بذل الجهود لتحقيق أهداف المنظمة، وبذلك فان الولاء الوظيفي هو ذلك الشعور الإيجابي المتولد لدى الموظفين والعاملين نحو المنظمة التي يعملون بها، مما يؤدي لزيادة رغبتهم في البقاء فيها والحفاظ على سمعتها ومصيرها والاعتزاز بانه عضو في المنظمة، ما يؤدي بالعاملين لبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة والدفاع عنها.

كما يمكن النظر للولاء الوظيفي على أنه: "الناتج من تفاعل عناصر ثلاثة هي: التطابق والذي يدل على تبني العامل لأهداف المنظمة، وثانيها الاستغراق، بحث ينهمك وينغمس الموظف في دوره ونشاطاته بالعمل، والعنصر الأخير ممثل في الإخلاص والوفاء، وهو شعور بالعاطفة والارتباط نحو المنظمة"، وبذلك فان هناك اتجاهين للولاء الوظيفي هما: (بلطرش وجميل، ٢٠١٩: ٣٠)

- اتجاه تبادلي: هذا الاتجاه يجعل كلاً من المنظمة والعاملين فيها في علاقة تبادلية حيث أن المنظمة تطلب من العاملين فيها الالتزام بقيمها وأهدافها، والعمل بجد لتقديم مستوى أداء عال، في المقابل فان العاملين يطالبون المنظمة بإشباع حاجاتهم المختلفة، وتوفير الاستقرار والأمان الوظيفي لهم.

ZM

المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات

العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

- اتجاه نفسي: وهو يعني ارتباط فعال بين العاملين ومنظمتهم التي يعملون فيها، دون النظر للعوامل المادية من رواتب وحوافز والتي يمكن للعاملين أن يحققوها، ويتميز هذا الارتباط بزيادة الرضا الوظيفي وينعكس على السلوك الإيجابي تجاه المنظمة، ما يرفع المستوى الأدائي للعاملين.

وتعرف الباحثة الولاء الوظيفي بانه: الحالة النفسية التي يشعر بها العاملون تجاه المكان الذي يعملون فيه، ما يجعلهم مخلصين للعمل، ويؤدي أعمالهم على أمل وجه لتحقيق الأهداف.

أهمية الولاء الوظيفى:

تتمثل أهمية الولاء الوظيفي في النقاط التالية: (شوملي، ٢٠٢١: ٣٤)

- عنصراً هاما يعمل على ربط المنظمة بالأفراد العاملين خاصة في الأوقات التي لا تستطيع فيه المنظمات تقديم أياً من الحوافز المناسبة للأفراد العاملين فيها.
 - عاملاً هاما في التنبؤ بقاء العاملين في العمل في المنظمات أو محاولتهم لترك العمل.
 - الولاء التنظيمي يساهم في تقبل التغيرات التي تحدث داخل المنظمة.
 - ينمي السلوك الإبداعي لدى العاملين في المنظمة.
 - يعتبر عاملاً للتنبؤ بفعالية المنظمة.
 - تحافظ على المنظمة في حالة صحية سليمة، ما يمكنها من الاستمرار، وتحقيق أهدافها. وترى الباحثة أن الولاء الوظيفي هام في سير العمل داخل المنظمة في الاتجاه الصحيح الذي يحقق أهدافها.

أبعاد الولاء الوظيفى:

تتمثل أبعاد الولاء الوظيفي في ثلاثة أبعاد وهي: (بن بريكة وهيشر، ٢٠١٨: ١٢٥)

• الولاء العاطفي: وهذا البعد يمكن أن يتشكل من خلال معرفة الخصائص المميزة للعمل الذي يقوم به، ومساحة الاستقلالية المعطاة له، واهمية المهارات التي يقوم بها، ومتابعة المشرفين له في عمله وتقويمه في عمله، وهذا البعد يتأثر بالدرجة التي يتم فيها السماح للعالمين بالمشاركة الفاعلة في عملية اتخاذ القرارات، ما يجعل الفرد يتبنى المشكلات التي تتعرض لها المنظمة كأنها مشكلات خاصة به.

ويضيف (فاضل، ٢٠١٦: ٢٢) أن هذا البعد يتأثر بدرجة الفرد للخصائص المميزة لعمله من درجة استقلالية، وأهمية، وكيان، والمهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما يتأثر هذا الجانب من الولاء بدرجة إحساس الموظف بان البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو بما يخصه.

- الولاء المستمر: وهي تقاس بان العامل لو استمر في عمله فما القيمة الاستثمارية التي سوف يحققها مقابل القيم التي سيخسر ها لو ذهب لمنظمات أخرى، واستمرار العامل في مكانه في العمل يتأثر بعدة عوامل منها العمر، ومدة الخدمة.

ودرجة ولاء الفرد في هذه الحالة تحكم بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر في التنظيم مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجاهات أخرى. (فاضل، ٢٠١٦: ٢٢)

- الولاء الأخلاقي: وهو يتعلق بإحساس الفرد بواجب بقائه في المنظمة مقابل الدعم الجيد الذي يتلقاه منها، وهذا الدعم يتمثل في المشاركة والتفاعل الفاعل خاصة فيما يتعلق بوضع أهداف المنظمة واستراتيجيتها والسياسات الخاصة بها، ما يجعل الفرد يبتعد عن فكرة ترك المنظمة لكونه ملتزما أخلاقياً مع الوظيفة التي يعمل بها في المنظمة. (بن بريكة وهيشر، ٢٠١٨)

ويضيف (فاضل، ٢٠١٦: ٢٢) أنه الإحساس لدى الموظف بالالتزام نحو البقاء مع المنظمة وغالبا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنسوبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل، بل المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم.

معوقات الولاء الوظيفى:

يتعرض الولاء الوظيفي للعديد من المعيقات التي تعيقه، ومنها: (شلابي وحمريط، ٢٠١٦: ٧١)

- تدنى الرواتب وقلة الحوافز التي يحصل عليها العاملون.
- حالة عدم الرضا التي يشعر بها العاملون من ظروف العمل التي يمرون بها سواءً من حالة اللامبالاة من قبل الإدارة أو التهميش المتعمد لهم.
 - عدم وجود الرعاية الصحية للعاملين .
- عدم وجود حالة من الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في المنظمة، وبذلك لا يشعر العاملين بالأمان الوظيفي.
 - أن تكون فرق العمل العاملة غير المتجانسة.
 - الصراع التنظيمي داخل المنظمة يعتبر من أهم معيقات الولاء الوظيفي.

ويرى (الحمداني، ٢٠٠٩: ١٥) أن من أسباب ضعف الولاء الوظيفي ما يلي:

- المسافة الشاسعة ما بين الإدارة والعاملين.
- عدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.
- عدم تمكن الإدارة في إقناع العاملين بأهمية الأعمال التي يقومون بها.
- شعور العاملين بالقلق الدائم وعدم الاستقرار، وعدم الأمان الوظيفي.
 - عدم وجود فرصة لدى العاملين للترقى في العمل والتقدم فيه.
 - الأجور غير مناسبة للعمل الذي يقوم به العاملون في المنظمة.

وترى الباحثة أنه من أهم المعوقات التي تحول دون تكون الولاء الوظيفي هو عدم رضا العاملين عن عملهم في أي من الظروف النفسية والبيئية والاقتصادية وظروف العمل التي يعيشها العاملون.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (زرقين وغريباون، ٢٠٢١) إلى معرفة العلاقة بين تمكين العاملين والولاء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال معرفة العلاقة بين التمكين الإداري وكل بعد من أبعاده مع الولاء التنظيمي، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمين الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي تكونت من (٣٠) عامل تم اختيار هم بشكل عشوائي، وبينت نتائج الدراسة أن هناك تمكن بصورة مناسبة لدى العاملين، كذلك فان مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة مرتفع، كما بينت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية قوية إيجابية بين التمكين الإداري والولاء التنظيمي.

هدفت دراسة (محمد وآخرون، ٢٠٢١) إلى تحقيق الهدف الاستراتيجي لرؤيا ٢٠٣٠ (زيادة معدلات التوظيف) بالجماعة 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 (٤) من كليات جامعة نجران وهي كليات (كلية المجتمع، كلية العلوم الإدارية، كلية العلوم والآداب، كلية اللغة والترجمة)، ولقد كانت العينة عشوائية مكونة من (٩٥) عضواً من هيئة التدريس في الكليات السابقة، 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،

أما دراسة (أبو نجار وخاطر، ٢٠٠٠) فقد هدفت 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، وصولاً لملامح التصور المقترح الذي يمكن من خلاله تفعيل دوره في هذا الشأن، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم المنهج الوصفي للوقوف على: الأسس النظرية للريادة الاستراتيجية، وتحديد مستوى ممارسة رأس المال البشري لأبعادها، ومعوقات تطبيقها، ومتطلباتها، وكذلك في بناء أداة البحث والمتمثلة في استبانة لقياس درجة ممارسة رأس المال البشري لأبعاد الريادة الاستراتيجية، ومعوقات تطبيقها ومتطلباتها من وجهة نظرهم، وقد تم تطبيقها على عينة قوامها (١٣٨) عضو هيئة تدريس وهيئة معاونة، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: ان النسبة المئوية لجميع أبعاد الريادة الاستراتيجية، والتقدير متوسط، وأن النسبة المئوية لجميع معوقات الريادة الاستراتيجية، والتقدير الكلي لإجمالي محاور الاستبانة كان بتقدير متوسط، وأن النسبة المئوية لجميع معوقات الريادة الاستراتيجية ووق وفقاً لمتغير المشاركة لبعض المتغيرات مثل النوع والعضوية في فرق الجودة وحالة الكلية، كما لا يوجد فروق وفقاً لمتغير المشاركة لبعض المتغيرات مثل النوع والعضوية في فرق الجودة وحالة الكلية، كما لا يوجد فروق ومتطلباتها.

بينما هدفت دراسة (الشهري وكشكوشة، ٢٠١٩) إلى التعرف على مدى إسهام رأس المال البشري في زيادة فاعلية نظم المعلومات الإدارية لدى الموظفات 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 (٣١٣) من العاملات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض، تم اختيار ها بطريقة عشوائية، وقد كانت اهم نتائج الدراسة أن مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية جاء بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج ان هناك موافقة بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة على إسهام تنمية رأس المال البشري في زيادة فاعلية نظم المعلومات الإدارية بجامعة الملك سعود.

أما دراسة (Ardichvili et al, 2015) فقد هدفت إلى إجراء تحليل على المستوى الكلي لاستراتيجيات تنمية رأس المال البشري التي تتبعها أربع دول يشار إليها عادة باسم بريكس (البرازيل، روسيا، الهند، الصين)، واعتمدت الدراسة على المقارنة بين المؤشرات الكلية لرأس المال البشري والقدرة الابتكارية للاقتصاد، ومراجعة الأدبيات الأكاديمية والمنشورات الحكومية ذات الصلة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد أوضحت نتائج الدراسة إلى أنه من حيث قدرة رأس المال البشري الحالية تتقدم روسيا والبرازيل على الصين والهند، مع ذلك ففي العقد الماضي بدأت الصين والهند برامج وطنية مثيرة للإعجاب لتنمية الموارد البشرية، والتي تشمل استثمارات كبيرة وتنظيما حكومياً مستهدفا في مجالات مثل التعليم الابتدائي والثانوي، والتعليم والتعليم العالي، لاسيما في مجالات العلوم والتكنولوجيا، واستهدفت روسيا والبرازيل برامج في بعض المجالات المذكورة أعلاه، لكنهما تفتقران لاستراتيجيات شاملة طويلة الأجل تغطى جميع المجالات المذكورة.

بينما هدفت دراسة (Waqas et al, 2014) إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، كما هدفت التعرف على أثر الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي على العاملين في المؤسسات الخاصة والعامة في دولة باكستان، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق الاستبانة وهي أداة الدراسة على عينة الدراسة والتي تم اختيار ها بطريقة عشوائية والتي تكونت من (١٤٨) من العاملين في مختلف المؤسسات الخاصة والعامة في باكستان، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج كان من أهمها أن الاعتراف وبيئة العمل من أكثر العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي، وكانت المشاركة في صنع القرار له أهمية قليلة في الرضا الوظيفي، كما بينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي.



العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

التعقيب على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه والاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أحد المتغيرات، حيث تتفق مع بعضها في متغير تنمية رأس المال البشري، أما البعض الأخر تتفق معه في الولاء الوظيفي. كما وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة جميعا في استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.
- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في هدفها، فهي تدرس العلاقة بين تنمية رأس المال البشري والولاء الوظيفي، وهذا ما لم تدرسه أي من الدراسات السابقة.
- اوجه التميز والانفراد بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في هدفها، فهي تدرس أثر تنمية رأس المال البشري على الولاء الوظيفي، كما تميزت في البيئة التي تم تطبيق الدراسة فيها، وهي بيئة المملكة العربية السعودية، خاصة منطقة عسير بالمملكة، كما انها تميزت عن غيرها من الدراسات السابقة في كونها ستطبق على العاملين في قطاع الأحوال المدنية.

الجانب التطبيقي للبحث:

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير ، البالغ عددهم (٦٠٠) موظفا . (إدارة الموارد البشرية في قطاع الأحوال المدنية ،٢٠٢٠)

عينة البحث:

$$n=rac{nN}{N+n-1}$$
تم تحديد حجم العينة باستخدام المعادلة $n=rac{nN}{N+n-1}$

حيث إن مجتمع الدراسة N=600، فان حجم العينة يساوي :

$$n = \frac{384 \times 600}{600 + 384 - 1} \cong 235$$

تم اختيار عينة متيسرة حجمها (٢٣٥) موظفا من العاملين في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.

خصائص عينة البحث:

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالبيانات الديمغرافية الأفراد الدراسة متمثلة في (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي) وكانت مواصفات العينة على النحو التالي:

جدول رقم (١) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير العمر

النسبة المئوية%	التكرار	العمر
7,51%	٣٨	أقل من ٢٥ سنة
%1٢,٦	1 5 7	من ۲۰ ــ ۳۰ سنة
%٢١,٣	٥.	أكثر من ٣٥ سنة
%1,.	770	المجموع

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (١) ما نسبته ١٦,٢ % من افراد العينة أعمار هم أقل من ٢٥ سنة، وأن ما نسبته ٢٠,٦ % من افراد العينة أعمار هم أقل من ٢٥ – ٣٥ سنة، وأن ما نسبته ٢٠,٣ % من افراد العينة أعمار هم أكثر من ٢٥ سنة. وتعزو الباحثة ذلك إلى تنوع أعمار العاملين في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير، وأغلبهم من فئة الشياب.

جدول رقم (٢) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير المستوى الدرأسي

النسبة المئوية%	التكرآر	المستوى الدرأسي
%√,V	١٨	دبلوم فاقل
%٧٣,٢	177	بكالوريوس
%19,1	٤٥	درأسات عليا
%1,.	770	المجموع

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (٢) أن ما نسبته ٧,٧% من افراد العينة كان مستواهم الدرأسي دبلوم فاقل، أن ما نسبته ٧,٣% من افراد العينة كان مستواهم الدرأسي بكالوريوس، أن ما نسبته ١٩,١% من افراد العينة كان مستواهم الدرأسي درأسات عليا.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن أغلب موظفي قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير من خريجي الجامعات وبمؤهل علمي بكالوريوس، والسبب في ذلك أن قطاع الأحوال المدنية يهتم بحملة الشهادات المؤهلين لسوق العمل من أجل تحقيق أفضل الانجازات في بيئة العمل.

جدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير سنوات الخدمة

	النسبة المئوية%	التكرار	سنوات الخدمة
Ī	% €0,1	١٠٦	أقل من ٥ سنوات
Ī	% ٤٦, ٤	1.9	أكثر من ٥ وأقل من ١٥ سنة
Ī	%∧,°	۲.	أكثر من ١٥ سنة
Ī	%1,.	740	المجموع

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

تبین من خلال نتائج الجدول رقم ($^{\circ}$) أن ما نسبته $^{\circ}$ 0,1% من أفراد العینة سنوات الخدمة لدیهم أقل من $^{\circ}$ 0 سنة، وأن ما نسبته $^{\circ}$ 1,2% من أفراد العینة سنوات الخدمة لدیهم أكثر من $^{\circ}$ 0 وأقل من $^{\circ}$ 0 سنة، وأن ما نسبته $^{\circ}$ 0,4% من أفراد العینة سنوات الخدمة لدیهم أكثر من سنة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى ان العاملين في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تتنوع سنوات خدمتهم بين حديثي التوظيف وذوى خبرة أكبر.

جدول رقم (٤) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير المركز الوظيفى

النسبة المئوية%	التكرار	المركز الوظيفي
%11,9	7.7	مدير
%75,7	٥٧	رئيس قسم
% ٤٦,٠	١.٨	موظف
%17,9	٤٢	أخرى
%1,.	740	المجموع

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

تبين من خلال نتائج الجدول رقم (٤) ما نسبته ١١,٩% من افراد العينة مركز هم الوظيفي مدير، وأن ما نسبته ٢٤,٣% من افراد العينة مركز هم الوظيفي رئيس قسم، وأن ما نسبته ٢٤,٠% من افراد العينة مركز هم

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

الوظيفي موظف، وأن ما نسبته ١٧,٩% من افراد العينة مركزهم الوظيفي أخرى. ويعزو الباحثة ذلك إلى تنوع المراكز الوظيفي للعاملين في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير، وأغلبهم موظفين.

مصادر البيانات:

استخدمت الباحثة نوعين أساسيين من المصادر لجمع البيانات وهما:

أولاً: المصادر الأولية: لكتابة الجوانب التحليلية لموضوع البحث استخدمت الباحثة هذا النوع من المصادر حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة إلكترونية كاداة رئيسية للبحث ، قامت الباحثة بتصميمها و تم توزيعها على عينة الدراسة وتم تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي Statistical Package" "Statistical Package" الإصدار (٢٤).

ثانياً: المصادر الثانوية: لتحقيق أهداف البحث اعتمدت الباحثة في تغطية البيانات المطلوبة بالجانب النظري على العديد من المصادر والتي تمثلت بالمراجع العلمية مثل المجلات والدوريات العلمية ومواقع المكتبات الالكترونية.

أداة وطريقة جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة أعدت الباحثة استبانة كاداة رئيسية لجمع البيانات ، وقد استندت فقراتها إلى عدد من الدرأسات ذات الصلة بمتغيراتها وتكونت أداة الدراسة من ثلاث محاور (ملحق).

- المحور الأول: تضمن المعلومات الشخصية (الديموغرافية): (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي).
- المحور الثاني: فقد تضمن المقاييس الخاصة بتنمية رأس المال البشري وتكون من (٢٧) فقرة موزعة بالتساوي على ٣ أبعاد وهي: (تنمية المهارات والقدرات ، زيادة المعارف والخبرات ، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم).
- المحور الثالث: فقد تضمن الأسئلة الخاصة بمتغير الولاء الوظيفي ، وتكون من (١٢) فقرة وتم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات حسب مقياس ليكرت الخماسي لتتم معالجتها إحصائباً

صدق الاستبانة:

تأكدت الباحثة من صدق الاستبانة وذلك من خلال:

أولاً: الصدق الظاهري: ويعتبر الهدف من اختبار الصدق الظاهري هو التأكد من مدى قدرة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة وبناءً على ذلك تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال إدارة الأعمال للتأكد من صحة وصدق الفقرات ومدى ملائمتها لفرضيات الدراسة وقد تم تعديل بعض الفقرات حسب توجيهات المحكمين ، وبذلك فان مقاييس الدراسة حققت شرط الصدق الظاهري قبل توزيع الاستبانة على العينة المبحوثة .

ثانياً: الاتساق الداخلي: وهو مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

صدق الاتساق الداخلي للجزء الأول: (المتغير المستقل) تنمية رأس المال البشري



جدول رقم (°) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات تنمية رأس المال البشري والدرجة الكلية

		جدول رقم (٥) يوضح معامل الارتباط بين كل تعره من تعرات تنمية راس المثال البستري	
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	تنمية رأس المال البشري	
		البعد الأول: تنمية المهارات والقدرات	
*,***	٠,٥٢٠	جدارة ومؤهلات العاملين تصل المستوى الذي يتطلبه أداء مهامهم	٠.١
*,***	٠,٥٠١	تركز الإدارة العليا على التطوير والتعليم المستمر كاساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة	۲.
*,***	٠,٥٦٥	لا يتكرر وقوع العاملين في نفس الأخطاء عند اداء أعمالهم	.٣
*,***	٠,٥٨٠	يتميز قطاع الأحوال المدنية بعسير بامتلاكه عاملين ذوي مهارات إدارية عالية تحقق الأداء بشكل مميز	٤.
*,***	٠,٥٦٨	يمتلك الأفراد العاملين مهارات استخدام الحاسوب	.0
*,***	٠,٦٩٧	يمتلك العاملون مهارات الاتصال والتواصل	٦.
*,***	۰٫٦٠٣	يمتلك العاملون القدرة على اتخاذ القرارات بما يتناسب مع مصلحة العمل	٠,٧
*,***	٠,٧٠٩	يمتلك الموظفون مهارات فنية كاكتساب اللغة واستخدام الحاسوب والتكنولوجيا للقيام باعمالهم	۸.
*,***	٠,٦٤١	تقوم الإدارة باستثمار المهارات والقدرات المتوفرة لدى العاملين	.٩
	l	البعد الثاني: زيادة المعارف والخبرات	
*,***	٠,٦٤٧	يمتلك العاملون الخبرة العالية في مجال أعمالهم المخصصة لهم	٠.١
*,***	٠,٦٤٠	يؤدي العاملون مهامهم بافضل ما يكون وبشكل ثابت	٠٢.
*,***	٠,٥٦١	تسهم الخبرة العملية التي يمتلكها الموظفون في تقديم حلول متميزة للمشكلات التي تواجههم	۳.
*,***	٠,٥٦٦	يتوفر لدى الموظفين المعرفة بالمهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم بافضل وجه	٤.
*,***	٠,٦٥٨	يتشارك العاملون في المعرفة من خلال ما يقدمه العاملون القدامي من خبرات لازمة للعاملين الجدد	.0
*,***	٠,٦٤٩	يمتلك العاملون المعرفة التامة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يقدمونها	٦.
*,***	٠,٦٧٤	تسعى الإدارة لتحويل المعارف التي يمتلكها العاملون لبرامج تنفيذ كفؤ	٠,٧
*,***	٠,٦٨٣	تشكل السلوكيات المعرفية للإدارة تموذجأ للعاملين	۸.
*,***	٠,٦٦١	يتوفر لدى جميع العاملين المهارات اللازمة لأداء مهامهم بافضل وجه	.٩
	ľ	البُعد الثالث: تغيير السلوك والاتجاهات والقيم	
*,***	٠,٦٤٤	يشجع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير أساليب العمل الجماعي وتكريس روح الفريق	۱.
*,***	٠,٧٤١	يوفر قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير المناخ المناسب لتنمية الاتصالات الإيجابية والتواصل بين العاملين	۲.
*,***	۰٫٦۱۲	توجد مشاركة جماعية لدة العاملين في حل المشكلات اليومية	.٣
*,***	٠,٦٦٨	تتيح العلاقات التعاونية لتبادل الخبرات بين العاملين	٤.
*,***	٠,٥٨٢	تساهم فرق العمل في خلق أفكار إبداعية وابتكارية تصب في مصلحة العمل	.0
*,***	۰,٦٠٥	يساهم العمل بروح الَّفريق في استيضاح الأمور الغامضة	٦.
*,***	٠,٦٤٥	يساهم العمل في قطاع الأحوال المدنية عسير في تعديل الأفكار وتغيير السلوك وتطور العادات والأساليب	.٧
*,***	٠,٧١٥	تهتم الإدارة في قطاع الأحوال المدنية بعسير بالعلاقات المستمرة ذات التأثير المتبادل بين الفرد والعمل	۸.
*,***	٠,٦٨٩	تساعد إدارة قطاع الأحوال المدنية بعسير العاملين لتغيير سلوكهم في الاتجاه	.٩



مستوى الدلالة	معامل الارتباط	تنمية رأس المال البشري		
			المر غوب	

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

لقد كانت معاملات الارتباط بين الفقرات متباينة ولكنها تعكس طبيعة العلاقة بين كل فقرة والمجال الخاص بها، وبين المجالات والاستبانة ككل.

صدق الاتساق الداخلي للجزء الثاني: (المتغير التابع) الولاء الوظيفي جدول رقم (٦) يوضح معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات الولاء الوظيفي والدرجة الكلية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الولاء الوظيفي	
*,***	٠,٤١٢	أحد أسباب بقائي في العمل هو اعتقادي بان ارتباطي بها هام	٠.١
*,***	٠,٤٢٧	اشعر بالالتزام الأخلاقي نحو العمل	۲.
*,***	٠,٨٤٢	استمتع بالحديث عن العمل مع الآخرين خارجه	۳.
*,***	٠,٥٣٧	أي مشكلة تخص العمل أعتبر ها مشكلة تخصني شخصياً	٤.
*,***	٠,٥٦٨	سمعة العمل مهمة لدي	.0
*,***	٠,٨٤٠	سيكون من الصعب جداً عليّ مغادرة العمل في الوقت الحالي	٦.
*,***	٠,٥٤٦	أنا ملتزم باهداف العمل	٠,٧
*,***	٠,٥٤٠	أنا قادر على تحقيق التوازن بين عملي وحياتي الأسرية	۸.
*,***	٠,٦٢٣	أشعر بالثقة عند طرح رأيي عند الإدارة	٠٩
*,***	.,017	أنا مقتنع بسياسة إدارة العمل	٠١.
*,***	٠,٩٤٥	أنا مستعد لمضاعفة الجهود لتحقيق أهداف العمل	. 11
*,***	٠,٩٤٤	أعمل باخلاص لتحقيق أهداف العمل	.17

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

لقد كانت معاملات الارتباط بين الفقرات متباينة ولكنها تعكس طبيعة العلاقة بين كل فقرة والمجال الخاص بها، وبين المجالات والاستبانة ككل.

ثالثاً: الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، وذلك من خلال قياس مدى ارتباط كل محور من محاور متغيرات الدراسة مع الدرجة الكلية للمتغير الذي ينتمي إليه، حيث يتم حساب الدرجة الكلية للمتغير مع الأبعاد أو المحاور المكونة له، وجدول رقم (٧) يوضح هذه المعاملات.

جدول رقم (٧) الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	محتوى المحور	المتغيرات			
	بشري	المحور الأول: تنمية رأس المال ال				
*,***	٠,٨٤٦	المجال الاول: تنمية المهارات والقدرات				
*,***	٠,٨٢٢	المجال الثاني: زيادة المعارف والخبرات	المتغيرات			
*,***	٠,٨٥٤	المجال الثالث: تغيير السلوك والاتجاهات والقيم	المستقلة			
	المحور الثاني: الولاء الوظيفي					
*,***	٠,٦٧٥	الولاء الوظيفي	المتغير التابع			

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)



العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

من خلال الجدول السابق يتضح أن ارتباط كل محور من محاور متغيرات الدراسة مع الدرجة الكلية للمتغير الذي ينتمي إليه دالة إحصائياً ، ومن هذا نستنتج بان جميع محاور الاستبانة صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة:

تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة باستخدام اختبار معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha تحققت الباحثة من ثبات الاستبانه ، وكانت النتائج كما في الجدول الأتي:

جدول رقم (٨) معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل الفا	محاور الاستبانة
	رأس المال البشري
• , ٧٧٧	البعد الأول: تنمية المهارات والقدرات
٠,٨١٨	البُعد الثاني: زيادة المعارف والخبرات
٠,٨٣٥	البُعد الثالث: تغيير السلوك والاتجاهات والقيم
	الولاء الوظيفي
٠,٨٨٢	الولاء الوظيفي

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (A) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية. وبذلك قد تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الإحصاءات الوصفية للمتغير المستقل: تنمية رأس المال البشرى:

أولاً: التحليل الاحصائى للبعد الأول: تنمية المهارات والقدرات

جدول رقم (٩) الوسط المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي تنمية المهارات والقدرات

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	٩
١	%٨٣,٩٢	٠,٨٢٩	٤,١٩٦	جدارة ومؤهلات العاملين تصل المستوى الذي يتطلبه أداء مهامهم	۱.
۲	%,\٣,٣٢	٠,٨٣٣	٤,١٦٦	تركز الإدارة العليا على التطوير والتعليم المستمر كاساس الكتساب المهارات العملية المتنوعة	۲.
٩	%٧٩,١٤	1,•17	T,90V	لا يتكرر وقوع العاملين في نفس الأخطاء عند اداء أعمالهم	۳.
٤	%	٠,٩٥٠	٤,١٢٣	يتميز قطاع الخدمة المدنية بعسير بامتلاكه عاملين ذوي مهارات إدارية عالية تحقق الأداء بشكل مميز	٤.
٥	%	٠,٩١٨	٤,١٠٢	يمتلك الأفراد العاملين مهارات استخدام الحاسوب	.0
٦	%,\\\.	•,979	٤,٠٨٥	يمتلك العاملون مهارات الاتصال والتواصل	٦.
٣	%	٠,٨٩٨	٤,١٣٢	يمتلك العاملون القدرة على اتخاذ القرارات بما يتناسب مع مصلحة العمل	.٧
٨	%11,22	•,9٣٣	٤,٠٧٢	يمتلك الموظفون مهارات فنية كاكتساب اللغة واستخدام الحاسوب والتكنولوجيا للقيام باعمالهم	۸.
٣	%11,05	٠,٩٧٠	٤,•٧٧	تقوم الإدارة باستثمار المهارات والقدرات المتوفرة لدى العاملين	.٩
	%\Y,.Y	٠,٥٥٢	٤,١٠١	الدرجة الكلية للمحور	

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

أشارت النتائج إلى أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور تنمية المهارات والقدرات جاءت بدرجة كبيرة، حيث كان المتوسط الحسابي ٤,١٠١ وبنسبة ٨٢,٠٢%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لبعد تنمية المهارات والقدرات درجة موافق كبيرة.

- بينما حصلت الفقرة (١) والتي نصها " جدارة ومؤهلات العاملين تصل المستوى الذي يتطلبه أداء مهامهم " على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (٨٣,٩٢%)، وهي موافق بدرجة كبيرة.
- فيما حصلت الفقرة رقم (٣) والتي نصها " لا يتكرر وقوع العاملين في نفس الأخطاء عند اداء أعمالهم"، على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (٢٩,١٤%)، وهي موافق بدرجة كبيرة.

ثانياً: التحليل الاحصائي للبعد الثاني: زيادة المعارف والخبرات جدول رقم (١٠) الوسط الحسابي والانحراف المعاري والوزن النسبي لزيادة المعارف والخبرات

الترتيب	الوزن النسب <i>ي</i>	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	٩
,	%\٤,\\	٠,٨٥٢	٤,٢٣٤	يمتلك العاملون الخبرة العالية في مجال أعمالهم المخصصة لهم	١.
٨	%^\\\.	٠,٨٣٢	٤,٠٨٥	يؤدي العاملون مهامهم بافضل ما يكون وبشكل ثابت	۲.
٣	%ለ٤,٢٦	۰,۷۹۸	٤,٢١٣	تسهم الخبرة العملية التي يمتلكها الموظفون في تقديم حلول متميزة للمشكلات التي تواجههم	۳.
٤	%,,,,,,	٠,٨٦٨	٤,١٤٠	يتوفر لدى الموظفين المعرفة بالمهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم بافضل وجه	٤.
۲	%, \ \ \ \ , \ \ \	٠,٨٤٦	٤,٢٢٩	يتشارك العاملون في المعرفة من خلال ما يقدمه العاملون القدامي من خبرات لازمة للعاملين الجدد	.0
٧	%1,11	٠,٩٦٥	٤,٠٩٤	يمتلك العاملون المعرفة التامة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يقدمونها	٦.
٩	%11,71	٠,٩٣٨	٤,٠٦٤	تسعى الإدارة لتحويل المعارف التي يمتلكها العاملون لبرامج تنفيذ كفؤ	.٧
0	%17,77	٠,٨٧٩	٤,١١١	تشكل السلوكيات المعرفية للإدارة نموذجأ للعاملين	٠.٨
٦	%,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	٠,٩٧٦	٤,١١١	يتوفر لدى جميع العاملين المهارات اللازمة لأداء مهامهم بافضل وجه	.٩
	% \ \ \ , \ \ \	٠,٥٦٥	٤,1٤٢	الدرجة الكلية للمحور	•

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

أشارت النتائج إلى أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات زيادة المعارف والخبرات جاءت بدرجة كبيرة، حيث كان المتوسط الحسابي ٤,١٤٢ وبنسبة ٨٢,٨٤%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لبعد زيادة المعارف والخبرات درجة موافق كبيرة.

بينما حصلت الفقرة (١) والتي نصها " يمتلك العاملون الخبرة العالية في مجال أعمالهم المخصصة لهم على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية ($7.7 \ 1.0 \%)$ ، وهي موافق بدرجة كبيرة.

فيما حصلت الفقرة رقم (V) والتي نصها "تسعى الإدارة لتحويل المعارف التي يمتلكها العاملون لبرامج تنفيذ كفؤ "، على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية $(\Lambda 1, \Lambda 1, \Lambda 0)$ ، وهي موافق بدرجة كبيرة.



ثالثاً: التحليل الاحصائي للبعد الثالث: تغيير السلوك والاتجاهات والقيم جدول رقم (١١) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي تغيير السلوك والاتجاهات والقيم

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	٩
۲	%	٠,٩٥١	٤,١٤٩	يشجع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير أساليب العمل الجماعي وتكريس روح الفريق	۱.
٧	%\\\\	٠,٩٣٢	٤,٠٨١	يوفر قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير المناخ المناسب لتنمية الاتصالات الإيجابية والتواصل بين العاملين	۲.
0	% \ \ \ , \ \ \	٠,٩٠٥	٤,٠٩٤	توجد مشاركة جماعية لدة العاملين في حل المشكلات اليومية	۳.
١	%Λ٤,•Λ	٠,٩٠٦	٤,٢٠٤	تتيح العلاقات التعاونية لتبادل الخبرات بين العاملين	٤.
٣	%	٠,٨٨٤	٤,١٤٥	تساهم فرق العمل في خلق أفكار إبداعية وابتكارية تصب في مصلحة العمل	.0
٤	%	٠,٨٩٥	٤,١٣٦	يساهم العمل بروح الفريق في استيضاح الأمور الغامضة	٠,
٨	%\\\\	٠,٩٨١	٤,٠٥١	يساهم العمل في قطاع الأحوال المدنية عسير في تعديل الأفكار وتغيير السلوك وتطور العادات والأساليب	.٧
٩	%A•,•A	٠,٩٦٢	٤,٠٠٤	تهتم الإدارة في قطاع الأحوال المدنية بعسير بالعلاقات المستمرة ذات التأثير المتبادل بين الفرد والعمل	۲.
٦	% \ \ \ , \ \ \	1,۲	٤,٠٨٩	تساعد إدارة قطاع الأحوال المدنية بعسير العاملين لتغيير سلوكهم في الاتجاه المرغوب	٩.
	% 17,17	٠,٦١٤	٤,١٠٦	الدرجة الكلية للمحور	

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

أشارت النتائج إلى أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات تغيير السلوك والاتجاهات والقيم جاءت بدرجة كبيرة، حيث كان المتوسط الحسابي ٤,١٠٦ وبنسبة ٨٢,١٢%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لتغيير السلوك والاتجاهات والقيم درجة موافق كبيرة.

بينما حصلت الفقرة (٤) والتي نصها " تتيح العلاقات التعاونية لتبادل الخبرات بين العاملين " على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (٨٤,٠٨%)، وهي موافق بدرجة كبيرة.

فيما حصلت الفقرة رقم (Λ) والتي نصها "تهتم الإدارة في قطاع الأحوال المدنية بعسير بالعلاقات المستمرة ذات التأثير المتبادل بين الفرد والعمل "، على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (Λ , Λ)، وهي موافق بدرجة كبيرة.

الإحصاءات الوصفية للمتغير التابع: الولاء الوظيفي: جدول رقم (١٢) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي الولاء الوظيفي

	<u> </u>	· • •.	-55 5 45	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
الترتيب	الوزن النسب <i>ي</i>	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	٩
٩	%,\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	٠,٩٠٢	٤,١٦٦	أحد أسباب بقائي في العمل هو اعتقادي بـان ارتبـاطي بها هام	۱.
١	% 19,11	٠,٦٧٥	٤,٤٩٤	اشعر بالالتزام الأخلاقي نحو العمل	۲.
17	%70,11	1,721	٣,٢٥٩	استمتع بالحديث عن العمل مع الأخرين خارجه	۳.
11	%٧٨,٦٤	1,.90	٣,٩٣٢	أي مشكلة تخص العمل أعتبرها مشكلة تخصني شخصياً	٤.
٤	% ΛΛ, • •	٠,٧٧٤	٤,٤٠٠	سمعة العمل مهمة لدي	.0



٨	%,\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	٠,٩٤٣	٤,١٧٨	سيكون من الصعب جداً عليّ مغادرة العمل في الوقت الحالي الحالي
٣	%19,1.	٠,٦٩٢	٤,٤٥٥	٧. أنا ملتزم باهداف العمل
٧	%λ٤,•λ	٠,٩٢٩	٤,٢٠٤	 أنا قادر على تحقيق التوازن بين عملي وحياتي الأسرية
٥	%∧o,∀•	٠,٨٩١	٤,٢٨٥	 أشعر بالثقة عند طرح رأيي عند الإدارة
١.	%11,07	.,904	٤,٠٧٦	١٠. أنا مقتنع بسياسة إدارة العمل
٦	%ለ٤,٧٦	٠,٨٧٣	٤,٢٣٨	١١. أنا مستعد لمضاعفة الجهود لتحقيق أهداف العمل
۲	%19,77	٠,٧١٢,	٤,٤٨١	١٢. أعمل باخلاص لتحقيق أهداف العمل
	% 17,77	٠,٤٣٢	٤,١٨١	الدرجة الكلية للمحور

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

أشارت النتائج إلى أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الولاء الوظيفي جاءت بدرجة كبيرة، حيث كان المتوسط الحسابي ٤,١٨١ وبنسبة ٣٨٣,٦٢%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية للولاء الوظيفي درجة موافق كبيرة.

بينما حصلت الفقرة (٢) والتي نصها " اشعر بالالتزام الأخلاقي نحو العمل " على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (٨٨,٨٨%)، وهي موافق بدرجة كبيرة.

فيما حصلت الفقرة رقم (٣) والتي نصها " استمتع بالحديث عن العمل مع الأخرين خارجه "، على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي، وكانت نسبتها المئوية (٢٥,١٨%)، وهي موافق بدرجة متوسطة.

الاحصاءات الاستدلالية ونتائج اختبار الفروض:

• الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتنمية رأس المال البشري (تنمية المهارات والقدرات، زيادة المعارف والخبرات، تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.

ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: التي تنص على: يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتنمية المهارات والقدرات على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير

جدول رقم (١٣) نتائج اختبار تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة	معامل الانحدار β	قيمة اختبار F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	البيان
*,***	٠,٤٠٢	٤٤,٨٨٨	٠,١٦٢	٠,٤٠٢	أثر تنمية المهارات والقدرات على الولاء الوظيفي

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

يوضح الجدول (١٣) أن معامل ارتباط بيرسون r أن معامل الارتباط بين المتغيرين تساوي r, r, وهي علاقة طردية قوية، من قيمة معامل التحديد r Square أي أن المتغير المستقل (تنمية المهارات والقدرات) يفسر ما نسبته قيمة (r, r) من التغيير الحادث في المتغير التابع (الولاء الوظيفي).

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي ٤٤,٨٨٨، ومستوى دلالة ٢٠٠٠، وهي أقل من ٢,٠٠، ، يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتنمية المهارات والقدرات على الولاء الوظيفي ، كما أن قيمة الانحدار بيتا كانت ٢٤٠٢.



العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

وبالتالي يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتنمية المهارات والقدرات على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على: يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لزيادة المعارف والخبرات على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير

جدول رقم (١٤) نتائج اختبار تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

مستوى الدلالة	معامل الانحدار β	قیمة اختبار F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	البيان
*,***	.,071	۸۷,۹۷۱	٠,٢٧٤	.,071	أثر زيادة المعارف والخبرات على الولاء الوظيفي

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

يوضح الجدول (١٤) أن معامل ارتباط بيرسون r أن معامل الارتباط بين المتغيرين تساوي ٢٠,٥٢٤ وهي علاقة طردية قوية، من قيمة معامل التحديد R Square أي أن المتغير المستقل (زيادة المعارف والخبرات) يفسر ما نسبته قيمة (77,50) من التغيير الحادث في المتغير التابع (الولاء الوظيفي).

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي ٨٧,٩٧١، ومستوى دلالة ٠,٠٠٠ وهي أقل من ٠,٠٠ ، يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لزيادة المعارف والخبرات على الولاء الوظيفي ، كما أن قيمة الانحدار بيتا كانت ٥٠٤. .

وبالتالي يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لزيادة المعارف والخبرات على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: التي تنص على: يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتغيير السلك والاتجاهات والقيم على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير

جدول رقم (١٥) نتائج اختبـار تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

مستوى الدلالة	معامل الانحدار β	قیمة اختبار F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	البيان
*,***	٠,٤١٢	٤٧,٥٣٤	٠,١٦٩	.,£17	أثر تغيير السلوك والاتجاهات والقيم على الولاء الوظيفي

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

يوضح الجدول (١٥) أن معامل ارتباط بيرسون r أن معامل الارتباط بين المتغيرين تساوي r, r, وهي علاقة طردية قوية، من قيمة معامل التحديد R Square أي أن المتغير المستقل (تغيير السلوك والاتجاهات والقيم) يفسر ما نسبته قيمة (١٦,٩٠) من التغيير الحادث في المتغير التابع (الولاء الوظيفي).

كما بينت النتائج أن قيمة F تساوي ٤٧,٥٣٤، ومستوى دلالة ٠,٠٠٠ وهي أقل من ٠,٠٠ ، يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتغيير السلك والاتجاهات والقيم على الولاء الوظيفي ، كما أن قيمة الانحدار بيتا كانت ٢٤١٢.

وبالتالي يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتغيير السلك والاتجاهات والقيم على الولاء الوظيفي في قطاع ا الأحوال المدنية بمنطقة عسير.

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

• الفرضية الرئيسية الثانية:

التي تنص على: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي).

ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

أولاً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير العمر.

جدول رقم (١٥) اختبار الفروق حسب متغير العمر

مستوى الدلالة	قيمة اختبار ف	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.,.10		٠,٨٢١	۲	1,7£7	بين المجموعات
	٤,٢٤٩	٠,١٩٣	747	٤٤,٨٢٥	خارج المجموعات
			772	£7,£7V	الكلي

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة ٠,٠١٥ أقل من ٠,٠٠ وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة ويعني أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير العمر، لذلك قامت الباحثة باستخدام اختبار أقل فروق معنوية LSD البعدي لإيجاد اتجاه الفروق، والنتائج موضحة في الجدول رقم (١٧).

جدول رقم (١٧) اختبار LSD للفروق بين المتوسطات الاستجابة حسب متغير العمر

ن ۳۰ سنة	أكثر مز	من ۳۵ سنة	مـن ٢٥ ـ أقل ،	۲۰ سنة	اقل مـن ٥	الفرق بين المتوسطات
Sig	M.D	Sig	M.D	Sig	M.D	العرق بين الملوسطات
• , • £ V	٠,١٨٨	*, * * \$	٠,٢٣٣	-	ı	اقل من ٢٥ سنة
						من ۲۰ ـ أقل من ۳۵
-	-	ı	_	-		سنة
-	-	-	-	-	-	أكثر من ٣٥ سنة

M.D. Mean Difference

Sig - significant at the 0.05 level

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

ويتضح من الجدول السابق:

- يوجد فروق بين " أقل من ٢٥ سنة " و " من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة " والفروق لصالح " من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة ".
- يوجد فروق بين " أقل من ٢٥ سنة " و" أكثر من ٣٥ سنة" والفروق لصالح " أكثر من ٣٥ سنة". ثانياً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزي لمتغير المؤهل العلمي.



العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

استخدمت الباحثة اختبار One Way ANOVA لتحليل العينات المستقلة وكانت النتائج كما يأتي: جدول رقم (١٨) اختبار الفروق حسب متغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمـة اختبـار ف	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
		٠,٥١٤	۲	١,٠٢٨	بين المجموعات
•,•٧٥	۲,٦٢٣	٠,١٩٦	٣٢٣	20,289	خارج المجموعات
			772	£7,£7V	الكلي

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة ٠,٠٧٥ أكبر من ٠,٠٥ وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة ويعني أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ثالثاً: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (١٩) اختبار الفروق حسب متغير سنوات الخبرة

مستوى الدلالة	قيمة اختبار ف	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
		٠,١٦٧	۲	٠,٣٣٣	بين المجموعات
• ,	٠,٨٣٨	٠,١٩٩	747	٤٦,١٣٤	خارج المجموعات
			772	£7,£7V	الكلي

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢٣)

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة ٠,٤٣٤ أكبر من ٠,٠٥ وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة ويعني أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

رابعا: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

جدول رقم (٢٠) اختبار الفروق حسب متغير المركز الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمـة اختبـار ف	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.,1 : .		٠,٣٦٢	٣	1,.10	بين المجموعات
	1,8 £ 1	٠,١٩٦	777	٤٥,٣٨٢	خارج المجموعات
			772	٤٦,٤٦٧	الكلي

المصدر: (التحليل الإحصائي، ٢٠٢١)

يتضح من الجدول أن مستوى الدلالة ١٠،١٤٠ أكبر من ١٠٠٥ وهذا يعني قبول الفرضية الصغرية ونرفض الفرضية البديلة ويعني أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

خلاصة النتائج:

وهنا فقد تم الوصول إلى نهاية البحث حيث خلص إلى مجموعة من النتائج كما يلى:

١. أن مستوى محور تنمية المهارات والقدرات جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ ٨٢,٠٢%.

المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات

العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

- ٢. أن مستوى محور زيادة المعارف والخبرات جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ ٨٢,٨٤٨%.
- ٣. أن مستوى محور تغيير السلوك والاتجاهات والقيم جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ ٨٢,١٢%.
 - ٤. أن مستوى محور الولاء الوظيفي جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ ٨٣,٦٢%.
- و. يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتنمية رأس المال البشري على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.
- آ. يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتنمية المهارات والقدرات على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.
- ٧. يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لزيادة المعارف والخبرات على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.
- ٨. يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لتغيير السلك والاتجاهات والقيم على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير.
- ٩. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير العمر.
- · ١. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- 11. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- 11. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة البحث حول تنمية رأس المال البشري وأثرها على الولاء الوظيفي في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

التوصيات:

بناءً على ما تم التوصل اليه من استنتاجات يمكننا صياغة مجموعة من التوصيات من اجل الاستفادة منها سواءً على مستوى المجتمع .

توصيات على المستوى العملى:

توصى الباحثة بالأتي:

- ١. عمل دورات تدريبية للعاملين بقطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير وذلك لتطوير مهارات الاتصال والتواصل.
 - ٢. الحرص على استثمار المهارات والقدرات المتوفرة لدى العاملين بالأحوال المدنية بمنطقة عسير.
- ٣. اتاحة الفرصة للعاملين في تقديم حلول متميزة للمشكلات التي تواجههم والتي تستند إلى الخبرة العملية التي يمتلكها الموظفون.
 - ٤. أهمية تحويل المعارف التي يمتلكها العاملون بالأحوال المدنية بمنطقة عسير لبرامج تنفيذ كفؤ.
- الاهتمام من قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير بالعلاقات المستمرة ذات التأثير المتبادل بين الفرد والعمل

توصيات ببحوث مستقبلية:

إجراء دراسة مختلفة في القطاع الخاص والعام بالعناوين التالية:

- ١. دور إدارة المواهب في تنمية رأس المال الفكري .
- ٢. دور الإدارات في زيادة العائد من الاستثمار على رأس المال البشري .
 - ٣. نظام الحوافز كمدخل استراتيجي في تنمية رأس المال البشري.
 - ٤. الاستثمار البشري وعلاقته بالميزة التنافسية في الجامعات السعودية.
 - ٥. أثر تنمية رأس المال البشرى على تحقيق الفعالية التنظيمية.

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

٦. الالتزام التنظيمي وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أبو تجار، هبة وخاطر، نعمة (٢٠٢٠). دور رأس المال البشري في تحقيق الريادة الاستراتيجية بجامعة مدينة السادات، مجلة كلية التربية ببنها، ع (١٢٤)، ج (٥)، ٥٧٥- ١٥٨.
- إدارة الموارد البشرية في قطاع الأحوال المدنية (٢٠٢٣). التقرير السنوي، قطاع الأحوال المدنية، السعودية.
- بلطرش، حياة وجميل، احمد (٢٠١٩). أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الله المؤسسة الاقتصادية، المؤسسة المؤسس
- بن بريكة، عبد الوهاب وهيشر، سميرة (٢٠١٨). مساهمة التحفيز في تحقيق الولاء التنظيمي بالمؤسسات الاستشفائية دراسة حالة: مستشفى زيوشي محمد طولقة بكسرة، مجلة الدرأسات الاقتصادية المعاصرة، ع (٥)، ١٢٢- ١٢٩.
- بوميسة، عبد الحكيم ومريش، علاء الدين (٢٠١٨). الولاء التنظيمي وأثره على أداء العاملين دراسة تطبيقية بديوان الترقية والتسبير العقاري لولاية جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد الصديق بن يحي- جيجل-، الجزائر.
 - الجرجاوي، زياد. (٢٠١٠). مناهج البحث العلمي، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، الأردن.
- الحمداني، مريم (٢٠٠٩). الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بسلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة، الأردن.
- خليفات، عبد الفتاح والملاحمة، منى (٢٠٠٩). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، ٢٥ (٣٤٠)، ٢٨٩ ٣٤٠.
- خميلي، فريد (٢٠١٥). أثر تنشيط رأس المال البشري على تنمية القدرات الإبداعية دراسة حالة شركات التأمين بولاية الطارف في الجزائر، مجلة المستنصرية للدرأسات العربية والدولية، ١٢١٥)، ٣٤١- ٣٣١.
- زحل، حفاظ (٢٠١٨). إدارة المعرفة وأهميتها في تنمية رأس المال البشري دراسة حالة لعدد من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس، الجزائر.
- زرقين، حمزة وغزيباون، علي (٢٠٢١). مساهمة التمكين الإداري في تحقيق الولاء التنظيمي دراسة ميدانية: مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS- بئر العاتر، مجلة الاقتصاد الجديد، ١١(١)، ٩٣٠- ١٥٥.
- شبير، محمد (٢٠١٥). يور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصر في الفلسطيني ــ در اسة حالة (بنك فلسطين)، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- شلابي، وليد وحمريط، نـوال (٢٠١٦). مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية دراسة ميدانية بولاية المسيلة -، مجلة الجامع في الدرأسات الفنية والعلوم التربوية جامعة محمد بوضياف المسيلة، ع(٢)، ٢١- ٨٤.
- الشهري، ابتسام وكشكوشة، نجوى (٢٠١٩). مدى إسهام تنمية رأس المال البشري في زيادة فاعلية نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر الموظفات الإداريات بجامعة الملك سعود، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ع (١٢)، ج (٤)، ١- ٧٠.
- شوملي، سهير (٢٠٢١). أثر الهندسة الإدارية (الهندرة) على الولاء التنظيمي على العاملين في الشركات الصناعية في شمال الضفة الغربية، المجلة المغاربية للاقتصاد والمناجمنت، ١٨(١)، ٢٣- ٥٠.

الحلة ١١٧ تونية الشاملة متعددة التخصصات

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات العدد الخامس والستين شهر (10) 2023

- صبح، أحلام (٢٠١٣). يور الجامعات الفلسطينية في تنمية رأس المال البشري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، رأسة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- فاضل، سمية (٢٠١٦). الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية " دكتور صال زرداني "، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- القحطاني، سعيد والمعمري، ياسر (٢٠١٩). تأثير الأنماط القيداية على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بمنطقة عسير، مجلة الدرأسات المالية والمحاسبية والإدارية، ٦(١)، ١٨٩-
- قشطة، عصام وأبو دان، ميسرة (٢٠٢٠). ذكاء الأعمال وأثره في تنمية رأس المال البشري دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين بالجامعات الفلسطينية، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، المنعقد بتاريخ ١٣-٤/١٤، جامعة غزة، فلسطين.
- قوادرة، ربيحة (٢٠١٦). مساهمة الاستثمار في رأس المال البشري في تسبير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل جنرال كابل بسكرة-، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- المحتسب، لينة وجلعود، مروان (۲۰۰۷). أبعاد الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه لدى موظفي البنوك في محافظة الخليل / فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدرأسات، ع (١١)، ٩٧-
- محمد، نهى وآخرون (٢٠٢١). تطوير رأس المال البشري وصولاً للأداء المتميز بجامعة نجران تحقيقاً لرؤيا ٢٠٣٠، المجلة العربية للأداب والدرأسات الإنسانية، ٥(١٨)، ٥٠١.
- مدفوني، هندة (٢٠١٦). 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(٦)، ١٢٧- ١٤٧.
- ميلودي، رحيمة (٢٠١٥٦). 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.
- النوافعة، راجي (٢٠١٨). أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، الأردن

نورين، فتيحة (٢٠١٨). دور الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم)، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ardichvili, A. et al. (2015). Human capital development: comparative analysis of BRICs, *European Journal of Training and Development*, 36(2/3), 213-233.
- Waqas, A. et al, (2014). Factors Influencing Job Satisfaction and Its Impact on Job Loyalty, *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 141-161.



الملاحق

الاستبانة

أولاً: البيانات الشخصية
العمر: $($ $)$ أقل من $^{\circ}$ سنة $($ $)$ من $^{\circ}$ $-$ أقل من $^{\circ}$ سنة $($ $)$ من $^{\circ}$ $-$ أقل من $^{\circ}$
سنة) من ٥٠ سنة فاكثر
المؤهل العلمي: () ثانوية () دېلوم () بكالوريوس ()
در أسات عليا
سنوات الخبرة: () أقل من ٥ سنوات () من ٥- أقل من ١٠ سنوات (
) من ۱۰ـ أقل من ۱۰ سنة 💎 () اكثر من ۱۰ سنة
ا لمركز الوظيفي: () مدير () رئيس قسم () موظف () أخرى
ثانياً: بنود الاستبانة:
الفقرات التي تتعلق بتنمية رأس المال البشري

غیر موافق بشدة	غیر موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم		
	المجال الاول: تنمية المهارات والقدرات							
					جدارة ومؤ هلات العاملين تصل المستوى الذي يتطلبه أداء مهامهم	١		
					تركز الإدارة العليا على التطوير والتعليم المستمر كاساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة	۲		
					لا يتكرر وقوع العاملين في نفس الأخطاء عند اداء أعمالهم	٣		
					يتميز قطاع الخدمة المدنية بعسير بامتلاكه عاملين ذوي مهارات إدارية عالية تحقق الأداء بشكل مميز	٤		
					يمتلك الأفراد العاملين مهارات استخدام الحاسوب	٥		
					يمتلك العاملون مهارات الاتصال والتواصل	٦		
					يمتلك العاملون القدرة على اتخاذ القرارات بما يتناسب مع مصلحة العمل	٧		
					يمتلك الموظفون مهارات فنية كاكتساب اللغة واستخدام الحاسوب والتكنولوجيا للقيام باعمالهم	٨		
					تقوم الإدارة باستثمار المهارات والقدرات المتوفرة لدى العاملين	٩		
				برات	المجال الثاني: زيادة المعارف والذ			
					يمتلك العاملون الخبرة العالية في مجال أعمالهم المخصصة لهم	١		



غیر موافق بشدة	غیر موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					يؤدي العاملون مهامهم بافضل ما يكون وبشكل ثابت	۲
					تسهم الخبرة العملية التي يمتلكها الموظفون في تقديم حلول متميزة للمشكلات التي تواجههم	٣
					يتوفر لدى الموظفين المعرفة بالمهارات والمعارف اللازمة لأداء مهامهم بافضل وجه	٤
					يتشارك العاملون في المعرفة من خلال ما يقدمه العاملون القدامي من خبرات لازمة للعاملين الجدد	0
					يمتلك العاملون المعرفة التامة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يقدمونها	٦
					تسعى الإدارة لتحويل المعارف التي يمتلكها العاملون لبرامج تنفيذ كفؤ	٧
					تشكل السلوكيات المعرفية للإدارة نموذجاً للعاملين	٨
					يتوفر لدى جميع العاملين المهارات اللازمة لأداء مهامهم بافضل وجه	٩
				ن والقيم	المجال الثالث: تغيير السلوك والاتجاهان	
					يشجع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير أساليب العمل الجماعي وتكريس روح الفريق	١
					يوفر قطاع الأحوال المدنية بمنطقة عسير المناخ المناسب لتنمية الاتصالات الإيجابية والتواصل بين العاملين	۲
					توجد مشاركة جماعية لدة العاملين في حل المشكلات اليومية	٣
					تتيح العلاقات التعاونية لتبادل الخبرات بين العاملين	٤
					تساهم فرق العمل في خلق أفكار إبداعية وابتكارية تصب في مصلحة العمل	0
					يساهم العمل بروح الفريق في استيضاح الأمور الغامضة	٦
					يساهم العمل في قطاع الأحوال المدنية عسير في تعديل الأفكار وتغيير السلوك وتطور العادات والأساليب	٧
					تهتم الإدارة في قطاع الأحوال المدنية بعسير بالعلاقات المستمرة ذات التأثير المتبادل بين الفرد والعمل	٨



غیر موافق بشدة	غیر موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المعبارة	الرقم
					تساعد إدارة قطاع الأحوال المدنية بعسير العاملين لتغيير سلوكهم في الاتجاه المرغوب	٩

الفقرات التي تتعلق بالولاء الوظيفي

غير موافق بشدة	غیر موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					أحد أسباب بقائي في العمل هو اعتقادي بان ارتباطي بها هام	1
					اشعر بالالتزام الأخلاقي نحو العمل	۲
					استمتع بالحديث عن العمل مع الأخرين خارجه	٣
					أي مشكلة تخص العمل أعتبر ها مشكلة تخصني شخصياً	٤
					سمعة العمل مهمة لدي	٥
					سيكون من الصعب جداً عليّ مغادرة العمل في الوقت الحالي	٦
					أنا ملتزم باهداف العمل	٧
					أنا قادر على تحقيق التوازن بين عملي وحياتي الأسرية	٨
					أشعر بالثقة عند طرح رأيي عند الإدارة	٩
					أنا مقتنع بسياسة إدارة العمل	١.
					أنا مستعد لمضاعفة الجهود لتحقيق أهداف العمل	11
					أعمل باخلاص لتحقيق أهداف العمل	١٢