

## توظيف رأس المال النفسي في تعزيز متطلبات بناء سمعة المنظمة دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في المديرية العامة لتربية صلاح الدين

الباحث: علي برهان عبد الحسين  
كلية الإدارة والاقتصاد  
جامعة تكريت

Aliburhan2020@gmail.com

أ.م. خلف لطيف ناصر  
كلية الإدارة والاقتصاد  
جامعة تكريت

khalaf.lateef.55@gmail.com

### المستخلص:

هدفت الدراسة الحالية الى معرفة إثر توظيف رأس المال النفسي في تعزيز متطلبات بناء سمعة المنظمة. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة المشكلة وتحليلها وبيان العلاقة بين متغيراتها في المديرية العامة لتربية صلاح الدين كميداناً للدراسة واختبار فروضها، واعتمد الباحثان استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتضمن ذلك اخذ عينة من المدراء في المنظمة المبحوثة فتم توزيع (١٢٠) استمارة استرد منها (١٠٤) استمارة صالحة للقياس. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الاحصائية المناسبة لغرض اختبار فرضيات البحث. وكانت مشكلة الدراسة هي ضعف تبني رأس المال النفسي في المنظمة المبحوثة، ومن أهم النتائج التي خرج بها البحث وجود تأثير وارتباط معنوي لأبعاد رأس المال النفسي في تعزيز متطلبات بناء سمعة المنظمة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال النفسي، سمعة المنظمة.

### **Employing Psychological Capital in Enhancing the Requirements of Building the Reputation of the Organization Exploratory Study for Opinions of a Sample of Directors in Salahaddin General Education Directorate**

#### **Abstract:**

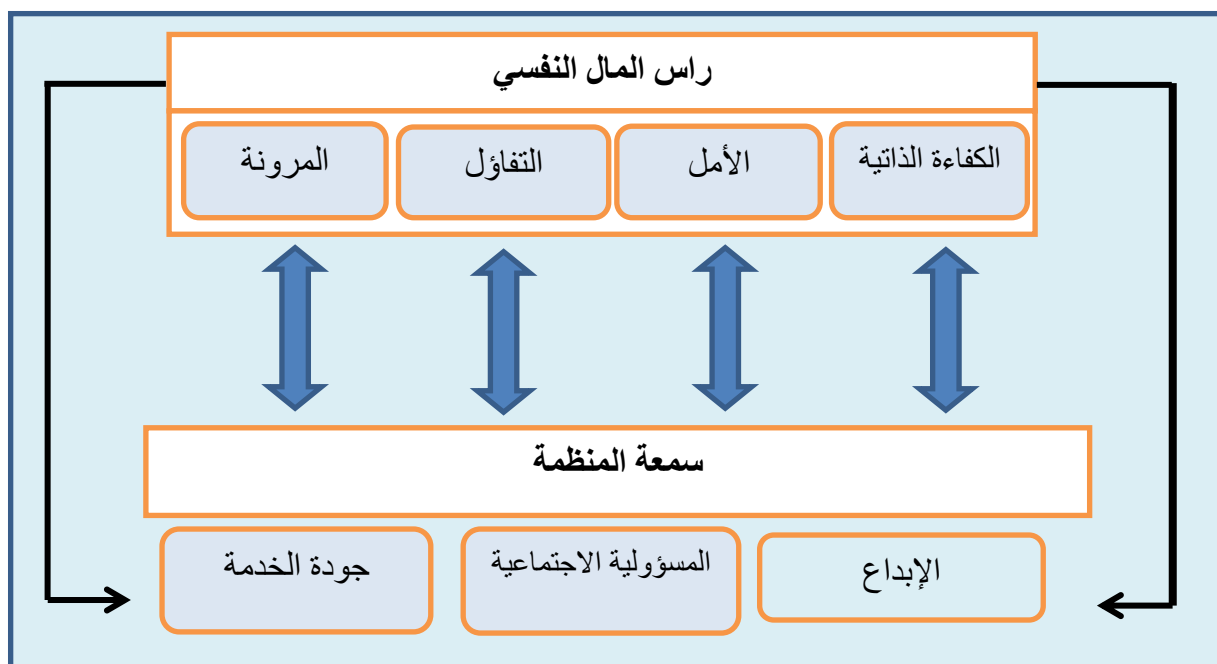
The present study is a test following the use of psychosocial capital in promoting the requirements of building the reputation of the organization. The researcher used the descriptive and analytical method to study the problem and analyze it and to show the relation between its variables in the Directorate General of Salahuddin Education as a field for studying and testing its hypotheses. The researcher adopted the questionnaire form as a data collection tool. This included taking a sample of the managers of the organization in question. (120) copies were distributed, (104) of which were valid for measurement. The data were analyzed using appropriate statistical methods for the purpose of testing hypothesis research. The problem of the study was the weakness of the adoption of psychological capital in the organization investigated, and one of the most important results of the research was the existence of a significant impact and correlation of psychological capital dimensions in enhancing the requirements of building the reputation of the organization.

## المحور الاول: الإطار المنهجي للبحث

**أولاً. مشكلة البحث:** تواجه المنظمات العديد من التحديات التي تحد من كفاءة وفاعلية الأداء مما يكون سبباً في فقدان الموارد البشرية في هذه المنظمات، وتوضح مشكلة الدراسة من خلال المام الباحثان بالموضوع الذي يودان دراسته كونه أحد العاملين في الميدان المبحوث وعليه تم اختيار الموضوع كونه مشكلة معرفية في طبيعتها فضلاً عما تكتسبه على أرض الواقع من أهمية وتأثير بالغين مما يضيف لها أبعاد أخرى على مستوى المنظمة المبحوثة حيث ان منظمات التربية العراقية تواجه مشكلات ومعوقات متعددة تحد من مستوى أداء عملها، لذا جاءت هذه الدراسة استجابة للعديد من التحديات، لذلك فلا عجب أن تركز المنظمات الخدمية على تعزيز صورتها امام المجتمع.

من خلال ما تقدم يمكن تحديد مشكلة الدراسة بضعف تبني أبعاد رأس المال النفسي في المنظمة المبحوثة وهي نتيجة يمكن تحديدها بوضوح من خلال البيئة الدراسية ومخرجاتها التعليمية، ويمكن الحد من هذا الضعف وتحسين الابعاد المتبعة من خلال تطبيق فلسفة رأس المال النفسي، وتأسيساً على ما تقدم تنطلق مشكلة البحث من اثاره التساؤلات الآتية:

١. اتجاهات إجابات الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة لمفهوم وأبعاد متغيري الدراسة؟
  ٢. هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد رأس المال النفسي وأبعاد سمعة المنظمة؟
  ٣. هل يوجد تأثير معنوي لأبعاد رأس المال النفسي في ابعاد سمعة المنظمة؟
- ثانياً. أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة في تحديد متغيراتها التي تتمثل في رأس المال النفسي بدلالة أبعاده (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) وأبعاد سمعة المنظمة، فقد تكمن أهمية الدراسة في النقاط الآتية:
١. تكتسب الدراسة أهميتها أيضاً كون المديرية العامة لتربية صلاح الدين لم تجري فيها هكذا دراسة وهو ما سيؤهلها الى تقديم أضافة إلى المكتبة الإدارية العراقية في موضوع مهم يحلل العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وأبعاد سمعة المنظمة.
  ٢. التعرف على واقع رأس المال النفسي في المنظمة المبحوثة وتشخيص نقاط القوة والضعف فيها.
  ٣. الاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية التي ستبصر ادارة المنظمة المبحوثة بجوانب الإيجاب أو القصور في متغيرات الدراسة، من أجل الحد من الجوانب السلبية وتعزيز الجوانب الإيجابية.
- ثالثاً. أهداف الدراسة:** في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها فإن الدراسة تسعى لتحقيق الهدف الرئيس متمثلاً في التعرف على إثر توظيف رأس المال النفسي في تعزيز متطلبات بناء سمعة المنظمة في المنظمة المبحوثة، وتسعى الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف الأخرى لعل أهمها:
١. وصف وتشخيص واقع أبعاد الدراسة في المنظمة المبحوثة فيما يخص جهودها في تهيئة البيئة المناسبة لتطبيق رأس المال النفسي فضلاً عن جهودها في تعزيز سمعة المنظمة.
  ٢. تحديد درجة إسهام أبعاد رأس المال النفسي في تعزيز أبعاد سمعة المنظمة مجتمعة ومنفردة للتعرف على نواحي الإيجاب والسلب في تلك العلاقة.
  ٣. بيان مدى مساهمة رأس المال النفسي في تعزيز سمعة المنظمة.
- رابعاً. نموذج الدراسة:** لقد تم بناء مخطط الدراسة الفرضي بما يفسر العلاقات الضرورية بين متغيري الدراسة (رأس المال النفسي، المتغير المستقل، وسمعة المنظمة، المتغير المعتمد) وبما يعكس فرضيات الدراسة، والشكل (١) يوضح مخطط الدراسة الفرضي.



: يمثل اتجاه فرضية الارتباط بين متغيرات الدراسة.

: يمثل اتجاه فرضية الأثر بين متغيرات الدراسة.

الشكل (١) مخطط الدراسة الافتراضي

المصدر من إعداد الباحثان.

#### خامساً. فرضيات البحث:

١. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال النفسي مجتمعة ومنفردة مع سمعة المنظمة في المنظمة المبحوثة.
٢. هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال النفسي مجتمعة ومنفردة في سمعة المنظمة للمبحوثة.
٣. تتباين أبعاد رأس المال النفسي في تأثيرها على سمعة المنظمة في المنظمة المبحوثة.

### المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً. أطار مفاهيمي لأبعاد رأس المال النفسي:

#### ١. مفهوم رأس المال النفسي

تزايد الاهتمام عالمياً وخاصة في نهاية التسعينات وبداية الألفية الثالثة في حقل معرفي جديد وخاصة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي ألا وهو رأس المال النفسي الذي قدمه الكاتب الاقتصادي (Gold Smith, 1997) كوصف للخواص الشخصية التي تؤثر في إنتاجية الفرد، في حين أشار الرئيس السابق للجمعية النفسية الأمريكية السيد سيلجمان في كتابه الشهير (السعادة الحقيقية) مستنداً على وجهات نظر لعلماء آخرين إذ يعتقد بإمكانية جلب العوامل النفسية التي تسبب السلوك الإيجابي الفردي في رأس المال، وأضاف يجب أن تعير المنظمات المزيد من الاهتمام للأبحاث والتطبيقات المتعلقة بالموارد النفسية أو العناصر التي توجه الأفراد إيجابياً فهي يمكن أن تقاس وتطور وتدار بفاعلية لتحقيق الأداء العالي (الحسيني، ٢٠١٣: ٤).

وفيما يلي الجدول (١) الذي يستعرض مفهوم رأس المال النفسي كما ورد في عددٍ من الأدبيات المتخصصة وحسب اطلاع الباحثان وقراءاتهم بصدد الموضوع كالاتي:

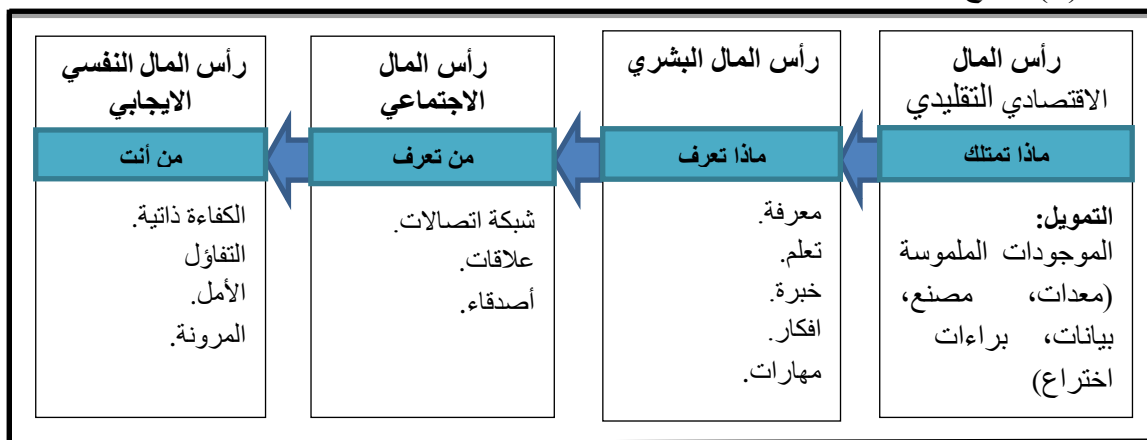
الجدول (١) مفهوم رأس المال النفسي

المفهوم	الباحث، السنة، الصفحة
القادة الذين لديهم مجموعة متنوعة من الصفات والأهداف والقيم الإيجابية ونقاط القوة الشخصية القادرة على التأثير إيجابياً على السلوك والأداء للأتباع.	(walumbwa et al., 2011: 4)
هو مجموعة من الصفات الإيجابية التي يتمتع الفرد والتي تعينه على ان يكون فرداً ناجحاً في حياته المهنية والاجتماعية.	(جلاب وآل طعين، ٢٠١٣: ١٣)
هو تركيب جوهري ينبغي استثماره من قبل منظمات الاعمال لتنمية وتطوير الافراد العاملين وتحقيق الانجازات على ارض الواقع وتحسين الاداء والنمو المتواصل، وبعد مدخلا جديدا يساعد ادارة المنظمة على تحقيق الميزة التنافسية في بيئة الاعمال والتي تتسم بالتغير المتسارع.	(عربية، ٢٠١٦: ٤)
هو القدرات أو الصفات النفسية التي يمتلكها الفرد والتي تساعده على اتخاذ وتنفيذ السلوك اللازم لتحقيق النجاح والريادة في الاعمال الموكل بها.	(أحمد، ٢٠١٧: ١٤٣)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر اعلاه.

وبعد هذا العرض يمكننا أن نعرف رأس المال النفسي على النحو الآتي: بأنه (مجموعة الصفات والقدرات النفسية الايجابية التي يمتلكها الفرد مثل، الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، المرونة والتي إذا ما استثمرت تساعد الفرد ان يكون فرداً ناجحاً مهنيًا واجتماعياً).

يمتد رأس المال النفسي إلى أبعد من رأس المال البشري والاجتماعي حيث يتضمن فلسفة "من أنت" بدلاً من "ماذا تعرف" أو "من تعرف". ويشير (Luthans et al., 2004: 46) الى إنَّ الإدراك والفهم المتصاعد للموارد البشرية في كونها ميزة تنافسية في الاقتصاد العالمي الحديث مما أثار الباحثين تجاه موضوعات رأس المال البشري والاجتماعي في المجالات النظرية والبحثية والتطبيقية، بينما أهمل الباحثين والأكاديميين رأس المال النفسي، على الرغم من أنه جزء مهم من (رأس المال البشري-ماذا أعرف)، (ورأس المال الاجتماعي-من أعرف)، حيث جاء رأس المال النفسي متمثلاً بـ (من أنا)، لتكون مهمة بقدر أهمية (ماذا أعرف، ومن أعرف) وكما موضح في الشكل (٢) توسع رأس المال من أجل الميزة التنافسية.



Resource: Luthans, F., Lythans, K. W. and Luthans, b. T., (2004), "Positive psychological capital: Beyond human and social capital", Business Horizons, 47/1, January-February, p.46.

## ٢. أهمية رأس المال النفسي

تعددت الدراسات التي أشارت الى أهمية أبعاد رأس المال النفسي كلاً على حدة فنجد دراسات تدعم وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين الكفاءة الذاتية كأحد ابعاد راس المال النفسي والأداء (Luthans et al., 2006; Stajkovic & Luthans, 1998) في حين نجد دراسات أشارت إلى أن الأمل كأحد ابعاد رأس المال النفسي له تأثير إيجابي على الأداء داخل مكان العمل على فرض أن الأفراد الذين لديهم أمل يكون لديهم دافعية وثقة كبيرة في إمكانياتهم على القيام بالأعمال المطلوبة منهم وتنمية المسارات البديلة عند مواجهة المشكلات مما ينتج عنه أداء عالي للأفراد داخل العمل (Peterson et al., 2011).

كما اشارت دراسة (Luthans & Youssef, 2004) ان وجود الأمل لدى القادة له تأثير معنوي ايجابي على الاداء المالي ورضا الزبائن وقد تم التوصل إلى ان رأس المال النفسي له منافع اضافية تفوق المنافع التي يمكن الحصول عليها من خلال كل بعد من أبعاد رأس المال النفسي على حدة.

### ويمكن ايجاز أهمية رأس المال النفسي بالنقاط التالية:

- هناك اعترافا متزايدا بقيمة واهمية الموارد الجوهرية غير الملموسة للفرد والمتمثلة برأس المال النفسي التي ترتبط بالعديد من النتائج مثل أداء العاملين والسلوك التنظيمي الايجابي (البردان، ٢٠١٧: ٦٥).
- الافراد ذوي رأس المال النفسي المرتفع لديهم توقعات ايجابية حول النتائج المستقبلية وزيادة الاعتقاد في قدراتهم على التعامل مع مختلف المشاكل والتحديات التي ينطوي عليها العمل (Luthans et al., 2015: 2).
- يكتسب رأس المال النفسي اهميته من خلال ارتباطه الايجابي بالأداء الوظيفي والرضا الوظيفي (الفتلاوي، ٢٠١٧: ١١).
- يكتسب رأس المال النفسي اهمية كبيرة من خلال تأثيره على سلوكيات الافراد العاملين في بيئة العمل من خلال اتجاهات كثيرة منها، الاداء، المناخ التنظيمي الايجابي، الالتزام التنظيمي، التعاون، الرضا الوظيفي، السلوك الايجابي، السعادة في العمل، والتغير التنظيمي الايجابي (صالح، ٢٠١٦: ١٠).
- يعد رأس المال النفسي استثماراً طويلاً الاجل يُمكن المنظمات من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Newman, et al., 2014: 120-138).

## ٣. أهداف رأس المال النفسي

- يستهدف رأس المال النفسي الحصول على شيء ذو قيمة إذا ما قمنا باشتراك المكونات الاساسية لرأس المال النفسي والخبرة ورأس المال (Luthans et al., 2007).
- يرتبط رأس المال النفسي مع أداء الموظف في عمله والمنظمات تستطيع تحقيق اهدافها إذا كان هناك استثمار في الصفات الايجابية وذلك لزيادة الوعي والتنظيم الذاتي (Corner, 2015).
- يستهدف رأس المال النفسي من خلال الاستثمار في الموارد الحصول على مكافأة تتمثل بتحسين الأداء والسلوك التنظيمي للأفراد والسعي الدائم لتحقيق أهداف المنظمة (Chen & Lim, 2012: 811-839).

#### ٤. أبعاد رأس المال النفسي

تباينت آراء الباحثين في اعتماد أبعاد رأس المال النفسي وبحسب الزاوية التي انطلق منها الباحثين ولكن اغلب الباحثين ومنهم (Luthans et al., 2008: 210-211) اعتمدوا على اربعة ابعاد اساسية لرأس المال النفسي هي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة)، ولملائمتها بيئة الميدان وسهولة القياس تم اعتمادها من قبل الباحثان:

#### - الكفاءة الذاتية (Self-efficacy):

وتعرف على أنها القدرة على التعامل بالتقدم والتراجع وتغيير الاتجاهات في حالة مواجهة مشكلات من أجل الوصول للأهداف وتحقيق النجاح (Luthans et al., 2006: 389). وهي ثقة الفرد بنفسه وقدراته وهي مهمة جداً لأنها أساس تميزه عن الآخرين في جوانب المثابرة وقبول التحدي والالتزام الذاتي (الدليمي، ٢٠١٦: ٣٣). والكفاءة الذاتية هي قناعة الفرد بقدرته على تنمية الحافز الداخلي واستثمار وتوظيف الموارد المعرفية لديه لتحديد خيارات التصرف التي تمكنه من النجاح في إنجاز مهمة معينة، والكفاءة الذاتية تعد معياراً لاعتقاد الفرد، فاعتقاد الفرد بعدم قدرته على إنجاز شيء معين دليل على انخفاض الكفاءة الذاتية لديه، حيث ان البعض يرى انها تلعب دوراً حيوياً في المحافظة على مستوى اداء عالي للفرد في أصعب المواقف (البردان، ٢٠١٧: ٦٠). والكفاءة الذاتية هي ثقة الافراد في قدراتهم والتي تمكنهم من النجاح وحل المشاكل التي تواجههم بالاعتماد على خبرات سابقة اكتسبوها تساعدهم بالتنبؤ بقدرتهم على النجاح بالمواقف الجديدة بحسب دراسة (دبي، ٢٠١٧: ٢٢).

#### - الأمل (Hope):

هو القدرة والرغبة في انجاز الاهداف التنظيمية واعادة توجيه المسارات لإنجاز الاهداف المطلوبة، وهو الحالة التحفيزية الايجابية التي يستمدها الافراد العاملين عن طريق ادراكهم للنجاح وهو يمتاز بالتداؤب اي الطاقة الموجهة نحو الاهداف والمسارات والتخطيط لمقابلة الاهداف، والأمل يمثل قوتين قوة الارادة والتصميم نحو إنجاز الأهداف وقوة المسار الذي يمثل التخطيط لمقابلة الأهداف (Luthans et al., 2008: 210-211).

والأمل حسب دراسة (جلاب وال طعين، ٢٠١٣: ١٥) هو حالة تحفيزية إيجابية مبنية على امتلاك الفرد للقوة والمسارات المختارة في استثمار تلك المزايا للنجاح وتحقيق الاهداف المرغوبة إذ ان التفكير الموجه نحو الهدف ينبغي ان يكون مستقراً عبر الزمن والمواقف. والأمل هو الاستمرار والمثابرة لتحقيق الأهداف المنشودة وهو من الصفات المهمة جداً للفرد لكي يكون ناجحاً ويحقق اهدافه وان كان الطريق مسدود فعليه المثابرة لإيجاد الطرق التي توصله الى هدفه (الدليمي، ٢٠١٦: ٣٢).

والأمل أيضاً هو قابلية الفرد على توليد استراتيجيات انجاز الأهداف والتي يطلق عليها المسارات من جهة وادامة الحركة على طول المسارات المختارة من جهة اخرى وهي حالة تحفيزية ايجابية موجهة نحو المسارات والأهداف المرغوبة من اجل تحقيق النجاح (احمد، ٢٠١٧: ١٤٤).

#### - التفاؤل (Optimism):

هو أسلوب توضيحي للفهم يستخدم للإسناد، المتفائلون هم الافراد الذين يتخذون الصفات الداخلية المستقرة والشمولية بشأن الاحداث الايجابية، اما الاحداث السلبية فهي تنسب على انها خارجية مؤقتة وغير مستقرة ومحدودة، والمتفائلون هم الافراد الذين يكون لديهم توقعات بان

الاحداث الايجابية تحدث لهم، اما المتشائمون فهم الافراد الذين يكون لديهم توقع بان الاحداث السلبية تحدث لهم (Luthans et al., 2008: 210-211).

وعرفت دراسة (Schmit et al., 2013: 434) التفاؤل بأنه درجة امتلاك الفرد لمجموعة من التوقعات الايجابية، بحيث إنه يعتقد أن الأشياء الجيدة سوف تحدث له فيما يتعلق بعمله. التفاؤل حالة من المشاعر الايجابية التي تنتاب الفرد والتي ترفع من مستوى التفاؤل لديه اتجاه المستقبل، مستوى التفاؤل لدى الفرد يعود للصفات الايجابية المستقرة نسبياً لديه فالإنسان المتفائل يعتبر المحن انتكاسات مؤقتة والفرص لازالت متاحة (البردان، ٢٠١٧: ٦٠).

### - المرونة (Resilience):

هي القابلية على الرجوع والعودة الى الحالة الطبيعية أو التماسك في الظروف الصعبة كالصراعات والفشل والانكماش وحتى في الأحداث الإيجابية كالترقية وزيادة المسؤولية، جميع هذه المتغيرات قد تحدث ضغطاً وتغييراً للأفراد، والمرونة هي التحمل والرجوع الى الحالة الطبيعية في حالة تعرض الفرد للمشاكل والمحن في سعيه للإنجاز الاهداف المرغوبة، وهي تمكن الافراد من التكيف مع التغيير للمحافظة على الثبات العاطفي في الظروف الصعبة (Luthans et al., 2008: 210-211). وهي تمثل في المنظور التنظيمي بانها التعديل من اجل القدرات والطاقات، والقدرة على الاحتفاظ بالوظائف المرغوبة في ظل ظروف الاجهاد والتحدي، وهي تمثل القدرة الديناميكية للتكيف التنظيمي التي تنمو وتتطور مع الزمن، وتعد المرونة حالة استباقية وعودة من الحالة العصبية، وهي أكثر من كونها تحسن فقط الى كونها تحوي على مستوى معين من القدرة على التكيف مع التأثيرات البيئية ايجابية كانت ام سلبية (Avey, 2010: 389). والمرونة تمثل في مجملها الابعاد النفسية والاجتماعية والعقلية والشعورية والاكاديمية للفرد بحيث تعطي الفرد القدرة على التكيف مع الاحداث غير المرغوبة والتي تعرقل نمو الشخصية بالاتجاه الطبيعي، والمرونة النفسية سمة تتضمن افكار وافعال وسلوكيات يمكن تعلمها وتطويرها لدى الأفراد بحيث تكون لهم القدرة على التكيف والتفاعل مع الأحداث والظروف المختلفة (احمد، ٢٠١٧: ١٤٤).

### ثانياً. إطار مفاهيمي لسمعة المنظمة:

١. مفهوم سمعة المنظمة: تعد سمعة المنظمة أساس اقتصاد السوق، فقد أشار آدم سميث في كتابه (ثروة الأمم) الى ان النشاط الاقتصادي يبني على الأسس والعادات والقيم. ظهر أول تعريف لسمعة المنظمة في عام (١٩٩٧) من قبل (Fombrun)، وأضاف (Gray) في عام (١٩٩٨) ان سمعة المنظمة هي مورد استراتيجي يحقق ميزة تنافسية، وفي عام (٢٠٠١) ظهرت دراسات تناولت سمعة المنظمة من وجهات نظر مختلفة (كالثروة، ونظرية المباريات، ورقابة الحكومة)، وتصف سمعة المنظمة توقعات اصحاب المصالح الرئيسيين اتجاه منتجات المنظمة وممارسات الاداء، وهي نتيجة عملية تنافسية للمنظمة وتعكس تاريخ اعمالها في الماضي، وبمرور الوقت السمعة الجيدة تعزز الميزة التنافسية، ولكي تكون ناجحة وبصورة مستمرة فعليها ان تخطط بصورة منتظمة الى كل ما يتعلق بأعمال المنظمة (Sontaitte & Kirstensen, 2009: 132).

أما دراسة (الذبحاوي، ٢٠١٢: ٢٤٧) فتشير الى أن سمعة المنظمة هي قدرة المنظمة على تنفيذ الاستراتيجيات والعمليات الداخلية والاهداف والغايات والتكيف مع البيئة الخارجية. ومن هذا المنطلق سيتم عرض مجموعة من التعاريف التي تناولت مفهوم سمعة المنظمة، وفق آراء وتصورات الباحثين، وهذا ما يظهره الجدول (٢).

## الجدول (٢) مفهوم سمعة المنظمة

المفهوم	الباحث، السنة، الصفحة
السمعة مفهوم لين وهو التقدير العام الذي يقيم المنظمة من قبل الجهات المتخصصة سواء كانت خارجية ام داخلية من خلال ادائها بالماضي واحتمال السلوك المستقبلي مما يكون سمعة مختلفة للمنظمة مع اصحاب المصالح وفقا لخبرتهم في التعامل مع المنظمة أو ما سمعوه عنها من الاخرين.	(Harrison, 2007: 70)
تمثل أحد الموارد الثمينة للمنظمة وان اهمال هذا المورد من شأنه ان يعرض المنظمة لازمة لا تقل شدة عن الازمات المالية.	(Waddington, 2011: 29)
السمعة هي راس المال الحقيقي والذي من خلاله تعمل المنظمات ومن دون السمعة الجيدة لن تنجح وتستمر المنظمات في البقاء.	(أمين، ٢٠١٤: ١٢٣)
السمعة هي التصورات التي تعكس ردود فعل المساهمين عن العمليات والاجراءات والانشطة السابقة للمنظمة وكذلك وجهات نظرهم بشأن الاصول غير الملموسة.	(عمير وصلاح الدين، ٢٠١٧: ٦٢)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد المصادر اعلاه.

### وبعد هذا العرض يمكننا أن نعرف سمعة المنظمة على النحو الآتي:

(مفهوم شامل يصف توقعات أصحاب المصالح حول المنظمة ومنتجاتها وممارسات الأداء، وهي من الموارد النادرة والتمينة وغير القابلة للنسخ والتقليد تحرص المنظمات على بنائها وتنميتها والحفاظ عليها لأهميتها في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة للاستمرار والبقاء).

٢. **عناصر سمعة المنظمة:** حدد (Lwu-Egwuonwu, 2011: 4) مجموعة من العناصر لسمعة المنظمة وهذه العناصر هي:

- جودة أداء العاملين: ينبع أساس سمعة المنظمة من نوعية العاملين وجودة سلوكيات العمل عندهم مما يؤثر في السمعة.

- جودة المنتجات والخدمات: تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية يضيف قيمة لسمعة المنظمة.

- الأداء المالي: تبني المنظمات نفسها لتكون قوية مالياً ويكون عندها آفاق نمو واضحة وسجل من الربحية على المدى الطويل فتزداد سمعتها.

- التوجه للعملاء: عندما تقدم المنظمات لعملائها الرعاية بسخاء، سوف تترجم هذه الرعاية إلى قيم تضاف لبناء قلعة سمعتها، والمنظمات التي تقدم التزام قوي لعملائها فهي تكون الافضل حالاً من المنظمات الاخرى.

- المسؤولية الاجتماعية: هي مسؤولية المنظمة ازاء المجتمع الذي تعمل به، ومن خلال دعم المنظمة للمصالح العام في المجتمع كالمشاركة بالأعمال الخيرية يزداد رصيدها.

- السلوك الأخلاقي: المنظمة تكون محل احترام وتكون مقبولة كنموذج للثقة عندما تتصرف بشكل اخلاقي، وهذا يضيف الكثير الى رصيدها.

٣. **سمات وخصائص سمعة المنظمة:** هناك العديد من السمات والخصائص المختلفة التي تتسم بها سمعة المنظمة حسب (Suh & Houston, 2010: 745) هي:

- عدم الدقة: سمعة المنظمة لا تتسم بالدقة حسب آراء الكثير من الباحثين، فهي لا تعبر بالضرورة عن الواقع الكلي ولكنها تعبر عن جزء منه.

- الثبات ومقاومة التغيير: تميل سمعة المنظمة الى الثبات ومقاومة التغيير.



- التنبؤ بالمستقبل: تسهم السمعة والصورة الذهنية للمنظمات بالتنبؤ في السلوك والتصرفات المستقبلية للأفراد تجاه المواقف والازمات والقضايا المختلفة.
- التعميم ونجاهل الفروق الفردية: تقوم سمعة المنظمة على التعميم فالأفراد يفترضون أن كل فرد في الجماعة تنطبق عليه سمعة المجموعة ككل بالرغم من وجود فروق فردية.
- تخطي حدود الزمان والمكان: تتصف سمعة المنظمة بكونها عابرة للحدود الزمانية والمكانية.
٤. **أبعاد سمعة المنظمة:** شهد موضوع تحديد مكونات أو عناصر أو أبعاد سمعة المنظمة اهتماماً كبيراً وامتزاجاً بسبب إدراك أهميته في الأدب الأكاديمي، ووجد ان اغلب الكتاب والباحثين تباينت آرائهم في تحديد العناصر أو المكونات أو الأبعاد الرئيسية لسمعة المنظمة، فمؤدج ( Sontaite & Kristensen, 2009: 132) حدد أبعاد سمعة المنظمة بـ (الإبداع، المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة). وقد اختار الباحثان الأبعاد الآتية (الإبداع، المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة)، لأنها نالت اتفاق أغلب الكتاب والباحثين ولأنها تنسجم مع طبيعة واهداف الدراسة الحالية وهي:
- **الإبداع (Innovation):** أمر أساسي لتطوير المنظمات، وهو لا يتحقق فقط من خلال المنتجات والخدمات والعمليات المتجددة، بل يتحقق أيضاً من خلال ادخال الممارسات الإدارية المبدعة، ويجب على المنظمات اعتماد نماذج ادارية من الابداعات والتي تحوي عمليات الإبداع التنظيمي على اساس المهارات الادارية والكفاءات المهنية وتأثيرها في عملية صنع القرار ( Nogueira & Marques, 2008: 237). والإبداع هو عملية تفاعلية اجتماعية يمكن أن تثير مختلف العواطف، وان دور العواطف في عملية الإبداع ليست جديدة بحد ذاتها، فهي تعمل على حل المشاكل واتخاذ القرارات، والعواطف تحرك التفاعلات الاجتماعية وتحسن في ايجاد وبناء فكرة معينة أو سلوك ابداعي في المنظمات مما يشجع على استمرارية عملية الابداع (Biniari, 2011: 199). والإبداع حسب دراسة (الظالمي، ٢٠١٦: ١٦) هو عملية تنظيمية جماعية ينتج عنها اكتشاف اختراعات وافكار متطورة وجديدة وفريدة تهدف الى تطوير امكانيات وقدرات المنظمة والافراد العاملين للوصول الى حالة التميز. والأبداع الاداري حسب دراسة (الشاعر، ٢٠١٧: ٣١) وهو الآتيان بكل ما هو جديد وتحقيق نقلة نوعية في المنظمات تعمل تطوير، وهو القدرات التي يصعب وجودها عند جميع الافراد والتي تتطلب مهارات عقلية وذهنية معينة، وهو شيء غير تقليدي او غير عادي.
- **المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility):** هي تمثل المبادرات الحسنة من دون وجود إجراءات ملزمة قانوناً، وهي تتضمن عقد اجتماعي ضمني بين المنظمات والمجتمع الذي تعمل فيه يشمل المسؤوليات والواجبات ويتضمن أيضاً الحوكمة الرشيدة للمنظمات (العوادلي، ٢٠٠٩: ٣). والمسؤولية الاجتماعية حسب دراسة (Babalola, 2012: 43) هي الأنشطة التي تتعدى الإذعان للقانون وتعكس التوقعات المتغيرة للمجتمع، وان ما تحسبه المنظمة اليوم ممارسات مناسبة لأعمالها قد يصبح غدا ممارسات لا بديل عنها.
- والمسؤولية الاجتماعية حسب (قرفي وصحراوي، ٢٠١٦: ١٢٣) هي المسؤولية التي تتبناها المنظمة انطلاقاً من استراتيجياتها وقيمتها وانشطتها وبيئتها، مع الاخذ بالاعتبار التوازن بين مختلف المتعاملين وأصحاب المصالح في المنظمة لغرض تحسين ادائها مع الاخذ بنظر الاعتبار تطلعات المجتمع. كما أن المسؤولية الاجتماعية حسب دراسة (مهدي وشمران، ٢٠١٧: ٢٨٠) تمثل التزام وتعهد وفلسفة رجال الاعمال ومسؤولي الادارة في مواصلة السياسات والممارسات

لصنع القرارات وتحقيق الاهداف والقيم للمنظمة والمجتمع وليس فقط التركيز على تعظيم الارباح للمنظمة كهدف وحيد.

- **جودة الخدمة (Service Quality):** وتعني المطابقة للمواصفات وترجمة لحاجات الأفراد وتوقعاتهم، ومن ثم الزبون يكون المقرر النهائي اذا كان المنتج يلبي او لا يلبي حاجاته، والجودة مقياس للدرجة التي ترقى لها مستوى الخدمة المقدمة فعليا لمقابلة توقعات الزبائن، وهي تعتمد بشكل اساسي على مقدم الخدمة والطريقة التي تقدم بها، تقديم المنظمات للخدمات بالجودة المطلوبة يحقق لها الكثير من المزايا الإيجابية كالنمو، الأرباح، الاستمرارية، القدرة على التنافس، وهي تعني ايضاً تقديم خدمة تتوافق مع احتياجات وتوقعات الزبائن او تتجاوزها (رقاد، ٢٠٠٨: ٤٠).

وجودة الخدمة هي مطابقة المواصفات والمتطلبات، وهذا يعني أنه على المنظمة معرفة المواصفات والمتطلبات ويكون هدف الجودة من عدة وظائف في المنظمة هو الخضوع والاذعان لتلك المواصفات بصرامة، ويعني أيضا قيام المنظمة بتصميم وتسليم خدماتها بشكل صحيح من المرة الاولى، وفي حالة حدوث الخطأ غير المقصود في أداء بعض الخدمات وهو امر وارد فكيف يمكنها ان تواجه وتتغلب على هذا الموقف لبناء مفهوم الجودة لخدماتها في أذهان زبائنها (آل قاسم، ٢٠١٢: ٣٨). وجودة الخدمة حسب دراسة (عبد، ٢٠١٦: ٨) هي مجموعة المنافع الملموسة وغير الملموسة التي تهدف الى اشباع حاجات ورغبات الزبون بالإضافة إلى الخدمات المرتبطة بها وبالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق رضا الزبائن.

وجودة الخدمة حسب دراسة (خثير ومرامي، ٢٠١٧: ٣٢) تمثل التفاعل ما بين مقدم الخدمة وما بين الزبون بحيث يرى الزبون جودة الخدمة عن طريق المقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته وتطلعاته، وهي تلك الجودة التي تتضمن بعدين البعد الشخصي والبعد الاجرائي وهي أبعاد مهمة في تقديم خدمة ذات جودة عالية، الجانب الاجرائي يشتمل على النظم والاجراءات المحددة لتقديم الخدمة اما الجانب الشخصي للخدمة هو كيف يتفاعل العاملون من خلال سلوكياتهم وممارساتهم ومواقفهم مع الزبائن، فجودة الخدمة تنتج عن تفاعل بعدين شخصي واجرائي.

### المحور الثالث: الجانب الميداني للبحث

أولاً. **منهجية البحث:** تتكون منهجية البحث من المنهج العلمي المستخدم في البحث واداته وهي كالآتي:

١. **منهج البحث:** اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي إذ تم تحديد خصائص المشكلة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها واتجاهاتها من خلال جمع البيانات الرئيسية والثانوية.
  ٢. **أداة البحث:** اعتمدت الدراسة بشكل رئيس على استمارة الاستبانة لجمع البيانات الاولى وتم قياس متغيرات الدراسة من خلال عينة من المدراء في المديرية العامة لتربية صلاح الدين ووزعت عليهم (١٢٠) استمارة استرد منها (١٠٤) استمارة صالحة للقياس، وتم تحليل البيانات باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة لغرض اختبار فرضيات البحث.
- أما البيانات الثانوية الخاصة ببعدي البحث والخاصة بالجانب النظري تم الاعتماد على ما تيسر من إسهامات الباحثين المتخصصين من المصادر العلمية العربية والاجنبية.
- ثانياً. اختبار أداة البحث:** بهدف التحقق من صحة مقياس البحث وتوخي الدقة العلمية في تحصيل البيانات فقد تم إخضاع المقياس لمجموعة من الاختبارات يمكن توضيحها على النحو الآتي:

١. **قياس الصدق الظاهري:** لبيان مقدرة استمارة الاستبيان على قياس متغيرات الدراسة تم القيام باختبار الصدق الظاهري لفقرات الاستمارة بعد صياغتها من خلال عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين والخبراء في هذا المجال بهدف التأكد من صحة فقراتها وسلامتها والاستفادة من آرائهم ومقترحاتهم حول متغيرات الدراسة ومدى قدرة الاستمارة على قياسها، وقد تم تعديل عدد الفقرات في ضوء آراء المحكمين والأخذ بملاحظاتهم بعد مراجعتها.

٢. **اختبار ثبات الاستبانة:** انسجاماً مع متطلبات الوصول إلى استمارة استبانة كفاءة فقد تم إخضاع هذه الأداة إلى اختبار الثبات الذي هو ضمان الحصول على النتائج نفسها تقريباً إذا أعيد تطبيق الاستبانة أكثر من مرة على المجموعة نفسها من الأفراد تحت ظروف متماثلة، ويعني ذلك مدى الاتساق في إجابة المستجيب إذا طبقت الاستبانة نفسها مرات عدة بالظروف نفسها. لقد قام الباحثان باختبار ثبات الاستبانة باستعمال اختبار كرونباخ ألفا لحساب معامل ألفا كرونباخ على صعيد العينة الكلية للدراسة، ثم على صعيد متغيرات الدراسة أي أبعاد رأس المال النفسي وسمعة المنظمة، إذ تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة وموجبة الإشارة وهذا يدل على ثبات المقياس على الرغم من وجود العبارات التي يؤدي حذفها إلى ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ قليلاً.

**ثالثاً. الأساليب الإحصائية:** بعد الانتهاء من مرحلة تصميم الاستمارة وإخضاعها لاختبارات الصدق والثبات والاتساق الداخلي تأتي مرحلة معالجة هذه البيانات وتحليلها من أجل اختبار صحة الفرضيات المطروحة، لذلك فقد تم استعمال أساليب إحصائية مستندة إلى برنامج (SPSS) التي يمكن تصنيفها على النحو الآتي:

١. **النسب المئوية:** لبيان نسبة الإجابة عن متغير معين من مجموع الإجابات.
  ٢. **الوسط الحسابي:** لعرض متوسط الإجابات عن متغير معين.
  ٣. **الانحراف المعياري:** يظهر درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
  ٤. **معامل الارتباط:** ويستخدم لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات وقوتها التفسيرية.
  ٥. **معامل الانحدار المتعدد:** لتحديد معنوية تأثير المتغيرات التفسيرية مجتمعة في المتغير المستجيب.
- رابعاً. **وصف وتشخيص متغيرات الدراسة:** تهتم هذه الفقرة بعرض آراء الباحثين ومواقفهم حول متغيرات الدراسة باستخدام التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل الاختلاف لبيان مستوى إدراك الباحثين لمتغيرات الدراسة في المديرية العامة لتربية صلاح الدين، وهي كالآتي:

١. **وصف وتشخيص أبعاد رأس المال النفسي:** ويتضح في الجدول (٣) النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف بمواقف عينة الدراسة (العاملين في المنظمة المبحوثة) حول أبعاد رأس المال النفسي، إذ تشير النتائج إلى أن أبعاد رأس المال النفسي على المستوى الكلي قد حَقَّقت وسطاً حسابياً قدره (٤,١١) وهو مستوى عالٍ، وهذا يؤشر على قيام المنظمة المبحوثة بتطبيق أبعاد رأس المال النفسي، ولذلك نلاحظ أن الانحراف المعياري البالغ (٠,٦٩) يدل على أن هناك تشتتاً بنسبة قليلة في إجابات عينة الدراسة مما يعني تجانس اجابات الباحثين حول أهمية تطبيق تلك الأبعاد، ويدعم هذه النسب المئوية للاتفاق والاتفاق الى حد ما وعدم الاتفاق والبالغة (٨٢,٩٩؛ ١٣,٥٧؛ ٣,٤٠) على التوالي، ومن أبرز الأبعاد التي أسهمت في إغناء متغير رأس المال النفسي هو بعد الأمل بمعامل اختلاف وقدره (٠,١٥٥) ووسط حسابي بلغ (٤,٢٦) وانحراف معياري قدره (٠,٦٧).

الجدول (٣) النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف على مستوى الكلي لأبعاد رأس المال النفسي

معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة			أبعاد المتغير التفسيري
			(أتفق بشدة) (أتفق)	أتفق الى حد ما	(لا أتفق بشدة) (لا أتفق)	
٠,١٦	٠,٧١	٤,٣٠	٨٩,٦٥	٨,٥١	١,٧٥	الكفاءة الذاتية
٠,١٥٥	٠,٦٧	٤,٢٦	٨٤,٢٩	١٢,٩٨	٢,٧٣	الأمل
٠,١٨٨	٠,٧٥	٣,٩٦	٧٩,٣٨	١٤,٨٢	٥,٧٧	التفاؤل
٠,١٦٦	٠,٦٦	٣,٩٥	٧٨,٦٤	١٧,٩٧	٣,٣٨	المرونة
٠,١٦٧	٠,٦٩	٤,١١	٨٢,٩٩	١٣,٥٧	٣,٤٠	المعدل العام

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية.

٢. وصف وتشخيص سمعة المنظمة: ويتضح من النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية في الجدول (٤) الخاص بمواقف عينة الدراسة (العاملين في المنظمة المبحوثة) حول أبعاد سمعة المنظمة، إذ تشير النتائج إلى أن أبعاد سمعة المنظمة على المستوى الكلي قد حققت وسطاً حسابياً قدره (٤,٠٠) وهو مستوى عالٍ، وهذا يؤثر على قيام المنظمة المبحوثة بتطبيق أبعاد سمعة المنظمة، ولذلك نلاحظ أن الانحراف المعياري البالغ (٠,٧٩) يدل على أن هناك تشتتاً بنسبة قليلة في إجابات عينة الدراسة مما يعني تجانس اجابات المبحوثين حول اهمية تطبيق أبعاد سمعة المنظمة، ويدعم هذه النسب المئوية للاتفاق والاتفاق الى حد ما وعدم الاتفاق والبالغة (٧٨,٠٤، ١٧,٦٣، ٤,٣٤) على التوالي، ومن أبرز الأبعاد التي أسهمت في إغناء متغير سمعة المنظمة هو بعد المسؤولية الاجتماعية بمعامل اختلاف قدرة (٠,١٨٣) ووسط حسابي قدره (٤,١١) وانحراف معياري قدره (٠,٧٦).

الجدول (٤) النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف على مستوى الكلي لأبعاد سمعة المنظمة

معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة			أبعاد المتغير المستجيب
			(أتفق بشدة) (أتفق)	أتفق الى حد ما	(لا أتفق بشدة) (لا أتفق)	
٠,١٩٨	٠,٧٩	٣,٩٠	٧٥,٠١	٢٠,٢١	٤,٨٣	الابداع
٠,١٨٣	٠,٧٦	٤,١١	٨١,٨٩	١٤,٧٥	٣,٣٦	المسؤولية الاجتماعية
٠,٢٠٥	٠,٨٣	٤,٠٠	٧٧,٢٤	١٧,٩٥	٤,٨٣	جودة الخدمة
٠,١٩٥	٠,٧٩	٤,٠٠	٧٨,٠٤	١٧,٦٣	٤,٣٤	المعدل العام

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية.

خامساً. اختبار فرضيات الدراسة:

١. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: وتنص هذه الفرضية على أنه توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال النفسي مجتمعة مع سمعة المنظمة في المنظمة المبحوثة. ويبين الجدول (٥) نتائج اختبار علاقات الارتباط المتعلقة بهذه الفرضية.

### الجدول (٥) نتائج اختبار علاقات الارتباط في المنظمة المبحوثة

أبعاد رأس المال النفسي مجتمعة	المتغير التفسيري المتغير المستجيب
0.54*	سمعة المنظمة مجتمعة

\*P ≤ 0.05

n=104

يشير الجدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أبعاد رأس المال النفسي مجتمعة وسمعة المنظمة مجتمعة، إذ بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.54\*) وعند مستوى معنوية (0.05) وهو دليل على وجود العلاقة بين المتغيرين، إذ تشير هذه النتيجة على أنه كلما زادت المنظمة المبحوثة من اهتمامها والتزامها بأبعاد رأس المال النفسي مجتمعة ساهمت في تعزيز بناء سمعة المنظمة من خلال تعظيم جودة الخدمة المقدمة من قبل الموظفين وتعزيز المسؤولية الاجتماعية لديهم وبالتالي تعزيز روح الابداع لديهم، وتتفق هذه النتيجة مع رأي (Jia-Jun, 2011: 1362) الذي ينص على أن الاستثمار برأس المال النفسي يكون مربحاً فهو يمكن المنظمة من تحسين أدائها وتعزيز ميزتها التنافسية، وبناءً على ما أفرزته نتائج التحليل الإحصائي للارتباط بين متغيري الدراسة تقبل الفرضية الرئيسية الأولى على مستوى المنظمة المبحوثة.

٢. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: وتنص هذه الفرضية على أنه هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال النفسي مجتمعة في سمعة المنظمة للمنظمة المبحوثة، ويوضح الجدول (٦) هذا التأثير على النحو الآتي:

### الجدول (٦) تأثير أبعاد رأس المال النفسي مجتمعة في سمعة المنظمة للمنظمة المبحوثة

F	أبعاد رأس المال النفسي			المتغير التفسيري المتغير المستجيب
	R <sup>2</sup>	β <sub>1</sub>	β <sub>0</sub>	
٣٨,١٦١	٠,٢٧	٠,٥٢٢ (٦,١٧٧)*	٠,٨٣٩	سمعة المنظمة

\* P ≤ 0.05 n=104 D.F=103 تشير إلى قيمة T المحسوبة

يتبين من الجدول (٦) الخاص بتحليل الانحدار وجود تأثير معنوي لأبعاد رأس المال النفسي مجتمعة بوصفها متغيرات تفسيرية في سمعة المنظمة مجتمعة بوصفها متغيراً مستجيباً، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣٨,١٦١) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند درجتي حرية (103) وبمستوى معنوية (0.05). وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (٠,٢٧) وهذا يعني إن (٢٧%) من الاختلافات المفسرة في سمعة المنظمة مجتمعة تعود إلى تأثير أبعاد رأس المال النفسي مجتمعة، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلاً. ومن متابعة معامل (β<sub>1</sub>) يتبين أن زيادة الاهتمام بأبعاد رأس المال النفسي بوحدة واحدة يؤدي إلى حدوث تغيير مقداره (٠,٥٢٢) في سمعة المنظمة، وأما معامل (β<sub>0</sub>) فهي تعني أن المنظمة المبحوثة تعزز من سمعة المنظمة، بغض النظر عن فاعلية أبعاد رأس المال النفسي، ومن متابعة اختبار (t) المحسوبة البالغة (٦,١٧٧\*) نجد أنها قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١,٠٥٣) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (103). وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أن: (هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال النفسي مجتمعة في سمعة المنظمة للمنظمة المبحوثة).

٣. تباين أبعاد رأس المال النفسي في سمعة المنظمة من خلال اختبار (Friedman Test):  
 حيث يتناول هذا المحور اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على: (تتباين أبعاد رأس المال النفسي في تأثيرها على سمعة المنظمة في المنظمة المبحوثة)، وبغية قبول أو رفض الفرضية الرئيسية الثالثة تم الاحتكام اختبار (Friedman Test) لاختبار التباين في التأثير أبعاد رأس المال النفسي على سمعة المنظمة، إذ يعد اختبار (Friedman Test) اختبار غير معلمي (Nonparametric Test) إذ يقوم على حساب الرتب بدلاً من القيم وكما يأتي:  
 الجدول (٧) نتائج تحليل اختبار (Friedman Test) لبيان تباين أبعاد رأس المال النفسي من حيث الأهمية والتأثير في سمعة المنظمة على مستوى المنظمة المبحوثة

المتغيرات التفسيرية	معدل الاوساط	ح <sup>2</sup>
الكفاءة الذاتية	٣,٨٦	٥٠,٠٤٠
الامل	٣,١٣	
التفاؤل	٢,٦٠	
المرونة	٢,٥٢	

$$*P \leq 0.05 \quad Df (103) \quad n=104$$

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج (SPSS).

من الجدول (٧) نتائج تحليل اختبار (Friedman Test) لبيان تباين أبعاد رأس المال النفسي من حيث الأهمية والتأثير في سمعة المنظمة على مستوى المنظمة المبحوثة، يتبين ان قيمة اختبار مربع كاي تساوي ٥٠,٠٤٠، Sig.=0.000، اي ان هناك تباين بين ابعاد راس المال النفسي في تأثيرها على سمعة المنظمة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، حيث ان متوسط الرتبة لبعد المرونة كان اقل متوسط (٢,٥٢)، وهو أقل من متوسط الابعاد ( التفاؤل، الامل، الكفاءة الذاتية)، لذلك يعتبر بعد المرونة الاكثر تأثيراً على سمعة المنظمة من ثم التفاؤل (٢,٦٠) والامل (٣,١٣) والكفاءة الذاتية (٣,٨٦) على التوالي.

ومن خلال هذه النتائج يتم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على: (تتباين أبعاد رأس المال النفسي في تأثيرها على سمعة المنظمة في المنظمة المبحوثة)، حيث يتضح بأن هناك التباين بين أبعاد رأس المال النفسي.

### المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

#### أولاً. الاستنتاجات:

١. تحقق وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أبعاد رأس المال النفسي مجتمعة وسمعة المنظمة مجتمعة للمنظمة المبحوثة بدلالة متغيراتها وفقاً لقيمة معامل الارتباط على المستوى الكلي.
٢. تحقق وجود تأثير معنوي موجب لأبعاد رأس المال النفسي مجتمعة في سمعة المنظمة مجتمعة مما يشير إلى أن زيادة اهتمام إدارة المنظمات التعليمية بأبعاد رأس المال النفسي مجتمعة سيعمل على تعزيز سمعة المنظمة من خلال تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن والقدرة على توليد الأفكار لإنجاز الأهداف.
٣. تتباين أبعاد رأس المال النفسي في أهمية تأثيرها على سمعة المنظمة في المنظمات التعليمية المبحوثة إذ كانت أكثر الأبعاد تأثيراً في سمعة المنظمة هو بعد المرونة حيث نال أقل متوسط رتبي

مقارنة ببقية الأبعاد، من ثم جاء بعد التفاؤل في المرتبة الثانية من حيث التأثير، أما بعد الأمل جاء بالمرتبة الثالثة، وأخيراً جاء بعد الكفاءة الذاتية.

### ثانياً. التوصيات:

١. ينبغي أن تهتم إدارة المنظمات التعليمية بالبحوث ونتائج العلاقة بين متغيرات الدراسة وأثرها على طبيعة عمل المنظمات التعليمية عينة الدراسة، فقد توصي الدراسة ضرورة الاهتمام بهذه المتغيرات وإعطائها المزيد من الأهمية لأثرها البالغ في تحديد مستقبل هذه المنظمة وضمان بقائها.
٢. نشر مفاهيم أبعاد رأس المال النفسي بين الأفراد العاملين في المنظمات التعليمية المبحوثة في جميع المستويات الإدارية من خلال الدورات التدريبية والرسومات التوضيحية ولوحات الإعلانات من أجل ترسيخ مفاهيم رأس المال النفسي.
٣. ينبغي على إدارة الجامعة تقوم بتنمية رأس مالها البشري من خلال أساليب متعددة كالتدريب والتطوير.
٤. ضرورة اهتمام إدارة المنظمات التعليمية بالبحوث بتوفير المناخ الإيجابي للعاملين والعمل على تعزيز الثقة لديهم خصوصاً بالمواقف غير المستقرة، والعمل على إيضاح الظروف الغامضة لنشر الثقة بين الإدارة والعاملين.
٥. ضرورة سعي الإدارة في المنظمات التعليمية المبحوثة إلى مكافئة العاملين الكفاء ذوي المهارات المعرفية لتشجيعهم على نقل معارفهم للآخرين من أجل تقديم الخدمات بشكل أفضل للمستفيدين.
٦. ضرورة النهوض بأبعاد رأس المال النفسي في المنظمة وإيلاء اهتمام بالجانب النفسي للعاملين. ونقترح تفعيل ذلك بتشكيل لجنة في المنظمة تكون مهمتها تعزيز جميع الجوانب النفسية للعاملين.

### المصادر:

#### أولاً. المصادر العربية

١. أحمد، جنان شهاب، ٢٠١٧، العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والارتجال التنظيمي في إطار السلوك الريادي للعاملين في المؤسسات التعليمية/دراسة مسحية لأراء أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة اهل البيت (ع) الأهلية، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ٧، العدد ٣، ٢٠١٧، ص ١٣٨-١٧٠.
٢. آل قاسم، رؤى رشيد سعيد، ٢٠١٢، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية/دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الاردنية، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشق الاوسط، عمان الاردن.
٣. البردان، محمد فوزي أمين، ٢٠١٧، دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الاصلية والارتباط بالعمل (دراسة ميدانية)، رسالة دكتوراه، قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر.
٤. الحسني، كمال كاظم طاهر، ٢٠١٣، راس المال النفسي وأثره في الاستغراق الوظيفي، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ٣، العدد ٦، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة المثنى، ١-٢٤.
٥. الدليمي، مريم سلمان عباس، ٢٠١٦، خصائص القيادة النسوية وأثرها في تطوير رأس المال النفسي: اختبار الدور المعدل لقوة الخبرة/دراسة تحليلية من وجهة نظر المرؤوسين في مدارس

- التعليم الخاصة في عمان، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن.
٦. الشاعر، عماد سعيد محمد، ٢٠١٧، ممارسة القيادة الاخلاقية وعلاقتها بتحقيق الابداع الإداري/دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
٧. الضالمي، محمد جبار هادي، ٢٠١٦، الذكاء الاستراتيجي وأثره في تعزيز سمعة المؤسسات التعليمية/دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء واعضاء مجالس المعاهد التقنية في (كربلاء، النجف، الكوفة)، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ١٨، العدد ١، ٢٠١٦، ص ٦-٣٣.
٨. العوادلي، سلوى، ٢٠٠٩، تأثير استخدام برامج المسؤولية الاجتماعية عبر الانترنت على بناء سمعة المنظمة، بحث مقدم الى مؤتمر الاعلام وقضايا الاصلاح في المجتمعات العربية الواقع والتحديات، قسم العلاقات العامة، كلية الاعلام، جامعة القاهرة.
٩. الفتلاوي، ميثاق هاتف، ٢٠١٧، العلاقة بين رأس المال النفسي والصمت التنظيمي/دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مستشفى الحسين العام في كربلاء المقدسة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق.
١٠. اليونس، صباح أنور يعقوب، ٢٠٠٨، "مكونات رأس المال الفكري ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة وأثرهما في أداء العمليات"، حالة دراسية في الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة في الموصل، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، فلسفة في إدارة الاعمال.
١١. أمين، هنار ابراهيم، ٢٠١٤، دور مكونات الجودة الريادية في تعزيز السمعة الاستراتيجية (دراسة استطلاعية لآراء القيادات الادارية في عدد من كليات جامعة دهوك)، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ١٦، العدد ٤، ٢٠١٤، ص ١١٧-١٣٤.
١٢. جلاب، إحسان دهش، وآل طعين، يوسف موسى سبتي، ٢٠١٥، تأثير رأس المال النفسي الايجابي في الأداء الإبداعي/دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسين في جامعتي القادسية والمثنى، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ١٧، العدد ٣، ٢٠١٥، ص ٦-٢٩.
١٣. خثير، محمد، ومرامي، أسماء، ٢٠١٧، العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، م٣، ٤٤، ٢٠١٧، جامعة خميس مليانة، الجزائر، ص ٣١-٤٧.
١٤. دبي، نصيرة، ٢٠١٧، الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالتكيف المدرسي لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي/دراسة ميدانية بثانوية جابر بن حيان ببلدية المسيلة، رسالة ماجستير في علوم التربية تخصص توجيه وارشاد، قسم علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
١٥. رقاد، صليحة، ٢٠٠٨، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون (دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات)، رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، جامعة الحاج لخضر-باتنة، الجزائر.



١٦. صالح، رشا مهدي، ٢٠١٦، تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي/دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الاسمدة في البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد ١١، العدد ٤١، ٢٠١٦، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة، ص ١-٣٤.
١٧. عبد، افتخار جبار، ٢٠١٦، جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا الزبون/دراسة تحليلية للآراء عينة من زبائن شركة التأمين العراقية فرع الديوانية، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية.
١٨. عمير، عراك عبود، وصلاح الدين، احمد ضياء الدين، ٢٠١٧، انعكاس ادارة علاقات الزبون في تعزيز سمعة المنظمة/دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية الخاصة في مدينة بغداد، مجلة جامعة الانبار للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ٩، العدد ١٩، ٢٠١٧، ص ٢١٣-٢٥٠.
١٩. غربية، رمضان، ٢٠١٦، رأس المال النفسي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي/دراسة تطبيقية، بحث منشور، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة حلوان، مصر، المجلد ١، العدد ٢، ٢٠١٦، ص ١-٥٩.
٢٠. قرفي، شافية، وصحراوي، حمودي حاج، ٢٠١٦، دور المسؤولية الاجتماعية في دعم سمعة المؤسسة/دراسة تحليلية من وجهة نظر اطارات مؤسسة رويبة للعصائر NCA، مجلة الباحث، العدد ١٦، ٢٠١٦، ص ١٢١-١٣٤، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف ١، الجزائر.
٢١. مهدي، عبير محمد، وشمران، منتظر كاظم، ٢٠١٧، الالتزام التنظيمي وأثره في بناء سمعة المنظمة/دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في دائرة صحة كربلاء المقدسة، مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد ١٥، العدد ٢، ٢٠١٧، ص ٢٧٣-٢٩١.

#### ثانياً. المصادر الاجنبية

1. Avey, J.B., Nimnicht, J.L., & Pigeon, N.G., (2010), Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance, *Leadership & Organization Development Journal*, 31 (5),384 - 401.
2. Babalola, Abiodun, Yisau, (2012), The impact of corporate social responsibility on firms Profitability in Nigeria, *European Journal of Economic Finance and Administration Science*, ISSN, PP. 1450-2275, Issue (45), p 43.
3. Biniari, Marina G., (2011), Bringing the Honey out of People: How Managing Envy Helps the Organizational Innovation Process, *Ambpp*, 160a, Academy of Management Annual Meeting Proceedings is the property of Academy of Management, p 199.
4. Çavuş,M.F. & Gökçen, A., (2015), Psychological Capital: Definition, Components and Effects, *British Journal of Education, Society & Behavioural Science*, 5 (3), 2.
5. Chen, Don JQ, and Vivien KG Lim., (2012), "Strength in adversity: The influence of psychological capital on job search." *Journal of Organizational Behavior* 33.6 (2012): 811-839.
6. Corner, K. J., (2015), Exploring the reliability and validity of research instruments to examine secondary school principals' authentic leadership behavior and psychological capital (Order No. 3700927). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global: Business. (1679438540).

7. Harrison, K., ( 2007), "why a good corporate reputation is important to your Building corporation reputation through corporate Governance organization, 2113-2115© Cutting Edge PR, All rights reserved, Published by Century Consulting Group GPO Box J662, Perth WA6842, Australia. Email: info@cuttingedgepr.com.
8. Iwu-Egwuonwu, Ronald Chibuikwe, (2011), Corporate Reputation & Firm Performance: Empirical Literature Evidence, International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 4.
9. Jia-jun, G., (2011), Research on PCI Model-based reform in college student's entrepreneurship education. School of business Administration. IEEE.
10. Luthans F., Avolio, B.J., Avey, J.B., & Norman, S.M, (2007), "Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction", Personnel Psychology, 60, P. 541-572.
11. Luthans, F., Lythans, K. W. and Luthans, b. T, (2004), "Positive psychological capital: Beyond human and social capital, Business Horizons, 47/1, January-February, pp.45-50.
12. Luthans, F. et al., (2006), Psychological capital development: Toward a microintervention, Journal of Organizational Behavior, 27 (3): 387–393.
13. Luthans, F. et al., (2008a), Experimental analysis of a Web-based intervention to develop positive psychological capital. Academy of Management Learning and Education, 7 (2): 209–221.
14. Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu,F., & Hirst, G., (2014), Psychological capital: A review and synthesis. Journal of Organizational Behavior, 35, 120–138.
15. Nogueira, Fernanda & Marques, Carla Susana, (2008), organizational innovation research the information training path of decision-makers within hospital, Journal of URNAL Management Studies, Vol. XIII, NO. 2. P. 237.
16. Peterson, S. J., Luthans, F., Avolio, B.J., Walumbwa, F.O., & Zhang, Z., (2011), Psychological Capital and Employee Performance: A Latent Growth Modeling Approach. Personnel Psychology, 64, 427-450.
17. Schmitt, A., Gielnik, M.M., Zacher, H., & Klemann D.K., (2013), The motivational benefits of specific versus general optimism. Journal of Positive Psychology, 8,425–434.
18. Sontaite, Migle & Kristensen, Tore, (2009), Aesthetics Based Corporate Reputation Management in the Context of Higher Education, Management Organizations Vadyba, Systematic Research is the Property of Management of Organizations Teminai Tyrima, Vol. 51.
19. Waddington, Andrew John, (2011), investing the impact of brand reputation on brand architecture strategies: a study on South African automotive company, Master Thesis, Department of Management, Rhodes University.
20. Walumbwa, Fred O., et al., (2011), "Retracted: Authentically leading groups: The mediating role of collective psychological capital and trust." Journal of Organizational Behavior 32.1 (2011): 4-24.