معلومات البحث
أستلم: 28-11-2018
المراجعة: 14-12-2018
النشر: 01-01-2019

أثر الثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية في فرع درنة

د. وائل محمد جبريل

Wael.gabrel@omu.edu.ly

Printed ISSN: 2314-7113

Online ISSN: 5809-2289

الملخص:

تهدف الدراسة إلى الوقوف على تأثير الثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار، ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة، فقد قام الباحث بتطوير استبانة معتمداً على بعض الدراسات السابقة، حيث تم التأكد من مصداقيتها و معامل الثبات لها ، وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع عمداء الكليات ورؤساء الاقسام العلمية بجامعة عمر المختار فرع درنة ، والذي بلغ قوامه بـ (50) عميداً ورئيساً، وقد أتبعت الدراسة أسلوب المسح الشامل، وبعد توزيع الاستبانة تم استرجاع (39) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي ولتحليل بيانات الدراسة تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في (*SPSS*)، حيث أظهرت الدراسة أن المستوى العام لرأس المال البشري جاء متوسطاً، كما تبين أن مستوى الثقة التنظيمية بالجامعة جاءت مرتفعة، وكشفت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية للثقة التنظيمية على رأس المال البشري، و قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل أتباعها للرفع من سوية رأس المال البشري وتعزيز الثقة التنظيمية بجامعة عمر المختار.

الكلمات الدالة : الثقة التنظيمية ، رأس المال البشري ، جامعة عمر المختار ، مدينة درنة (ليبيا) .

Abstract:

The study aims to identify the impact of organizational trust on human capital at the University of Omar Al-Mukhtar. To achieve the study aims, the case study method is applied. Therefore, the researcher has developed a questionnaire based on some previous studies, which they were sure of their validity and reliability. The study population included all deans of Faculties and heads of the scientific departments at the University of Omar Mukhtar in Derna branch, They were about (50) deans and heads. The study followed the method of the comprehensive survey, and after the distribution of the questionnaire, (39) form were retrieved as valid for statistical analysis. In analysing the study data, statistical computer program services were used through the software contained in (SPSS). The results found were summarised as follow: Firstly, The study revealed that the overall level of the organizational trust at the university was high. Secondly, the study demonstrated that the level of human capital at the University of Omar Al-Mukhtar was moderate. Thirdly, the study showed a statistically significant effect of organizational trust on human capital. Finally, the study provided a set of recommendations that will hopefully be followed to raise the level of development of human capital and Organizational trust reinforcement at Omar Al-Mukhtar University.

Keywords: Organizational Trust, Human Capital, Omar al-Mukhtar University, Derna (Libya).

1- مقدمة :

أصبح رأس المال البشري (Human Capital) في ظل ذلك الاقتصاد التنافسي وعصر المعلوماتية هو رأس المال الحقيقي للمنظمات باعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيس في عملية التنمية المستدامة، وهو القائد في عملية التغيير والإبداع، وبالتالي هو القادر على تحويل المعرفة إلى قيمة ومن ثم إلى ميزة تنافسية مستدامة، مما يعني أن مركز الثقل في توليد القيمة قد انتقل من استغلال الموارد الطبيعية (المادية) إلى استغلال الأصول الفكرية (غير الملموسة) ومن قانون تناقص العوائد (الذي ينطبق على السلع المادية) إلى قانون تزايد العوائد (فيما يتعلق بالمعرفة والأفكار) (الروسان والعجلوني، 2010: 44).

أضح الاستثمار في رأس المال البشري من أهم القضايا وأكثرها الحاحاً باعتبارها العملية الضرورية لتحريك وصقل وصياغة وتنمية القدرات والكفاءات البشرية في جوانبها العملية أو العلمية والفنية و السلوكية فهي وسيلة تعليمية تمد الانسان بمعارف أو معلومات أو مبادئ أو فلسفات تزيد من طاقته على العمل والإنتاج وهي أيضاً وسيلة تدريبية تزوده بالطرائق العلمية والأساليب المتطورة والمسالك المتباينة في الأداء الأمثل، كما أنها وسيلة فنية تمنحه خبرات إضافية

ومهارات ذاتية تعيد صقل قدراته العقلية ومهاراته اليدوية، إضافةً إلى كونها وسيلة سلوكية تُعيد النظر في مسلكه الوظيفي والاجتماعي، وأن الدعائم الأساسية والمقومات الرئيسة لهذه العملية هي التربية و التعليم، التدريب، تنمية القدرات (علي أحمد ،2010) .

وكما تُعتبر الثقة التنظيمية من أبرز المداخل التي يمكن من خلالها للمؤسسة تعميق أواصل الترابط والتواصل بينها وبين موظفيها، لذلك فهي تعد بمثابة حجر الزاوية في عمل مؤسسات اليوم، لما لها من دور في خلق اتجاهات ايجابية لدى الأفراد تجاه مؤسساتهم (موفق وضيف، 2016، كذلك أكد (James,2010) على أهمية الثقة التنظيمية ودورها في تحقيق التكامل التنظيمي بين أفراد المؤسسة وضمان الاستقرار على المدى الطويل لتحقيق مصالح العاملين في المؤسسات وتحقيق فعالية المؤسسة.

كما يشير (Shah,1998) إلى وجود غياب واضح ضمن أدبيات السلوك التنظيمي حول الدور الذي تلعبه مرجعية الثقة في التأثير على مخرجات العمل الفردية والمنظمية (Shah,1998).

تأسيساً على ما تقدم، فإن هذه الدراسة سوف تعمد إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الاقسام العلمية في فرع درنة.

2- مشكلة الدراسة :

يلعب رأس المال البشري دوراً هاماً في خدمة التنمية في جميع بلدان العالم بلا إستثناء؛ باعتباره عِماد أي تنمية مستقرة ومستدامة تضاف إلى قوة الأمم وتقدمها، وتستخدم بعض الدول رأس المال البشري لمواجهة النقص في الثروات الطبيعية التي يمكن أن تُعاني منه هذه الدول، وقد زاد الاهتمام العالمي برأس المال البشري في أعقاب التوجه الدولي نحو العولمة الذي يتطلب تراكماً كمياً ونوعياً في رأس المال البشري، بحيث يكون قادراً على إحداث نقلة كبيرة في هياكل الإنتاج والتوزيع على

مستوى الاقتصاد العالمي (Marginson and Mollis, 2002)، هذا الأمر دفع معظم دول العالم لتخصيص مبالغ مالية طائلة لإعادة هيكلة التعليم وتطوير برامجه بهدف تحسين خصائص رأس المال البشري والفكري وجعلها أكثر ملاءمة وانسجاماً مع متطلبات التنمية المستدامة، حيث يُعتبر التعليم والتنمية وجهان لعملة واحدة فمحورهما الإنسان وغايتهما بناء الإنسان وتنمية قدراته وطاقاته من أجل تحقيق تنمية مستدامة بكفاءةٍ وعدالة تتسع فيها خيارات الحياة أمام الجميع، فيُمثل مفهوم التنمية المستدامة واحداً من المفاهيم المهمة في مجال التعليم، ذلك أنها الوسيلة التي يمكن من خلالها التعامل مع المستجدات في مختلف الميادين، وهي تلك الجهود المقصودة التي تقوم بها المؤسسات التعليمية لتنمية العاملين بها مهنياً بما يمكنهم من تحقيق أهداف مؤسساتهم، وهذا ما أكدته النتائج التي أسفرت عن القمة العالمية حول التنمية المستدامة في جوهانسبرج (2002) والتي تؤكد الحاجة إلى دمج التنمية المستدامة في النظم التعليمية بكافة مستويات التعليم من أجل تعزيز التعليم باعتباره أداة تغيير رئيسة، ووسيلة فعّالة في إحداث تنمية حقيقية لرأس المال البشري، إذ يعُد أحد العناصر الجوهرية للتنمية المستدامة وتحسين الرفاهية البشرية.

والنظام التربوي بوصفه أحد الأنظمة الاجتماعية المهمة، أصبح لزاماً عليه تطوير القادة التربويين ضمن إمكانات الانفتاح العالمي، وما يصاحبها من ثورة الآمال والطموحات البشرية، وهذا يتطلب نمطاً جديداً مبدعاً من القادة التربويين، الذي ينبغي تدريبهم وتأهيلهم، وتجديد كفاياتهم وتجويدها، لأداء الدور التطويري المتوقع منهم، والمتمثل في الاستثمار الأمثل في الإنسان تعليماً وتأهيلاً وتدريباً وصحةً ورفاهيةً (الطويل، 1999) ؛ وتعتبر المؤسسات التربوية بحاجة ماسة الى الاهتمام بما هو مُدخر لديها من العقول المفكرة والتي تُدير هذه المؤسسات بطرائق ربما بحاجة الى صقل وتوعية من أجل القيام بمهام الادارة التي تُسهل عملها وتكفل القيام بالمهام الموكلة اليها وتقديم خدمات بالشكل الذي يتناسب مع متغيرات هذ العصر، وبما يخدم أغراض التنمية (مصطفى ، 2004) ؛ وفي هذا الصدد يقول Pfeffer (1996) أن البيئة التنافسية الجديدة سريعة التغير، مازالت تدفع بالمنظمات إلى تحسين انتاجيتها وجودة منتجاتها وخدماتها عن طريق الابتكار والتطوير للوظائف

والعمليات من خلال توظيف رأس مالها البشري، وهو ما يؤكد على دوره المحوري في تعزيز أداء المنظمة وثقتها التنظيمية (سملالي ، 2004) .

كما نال مفهوم الثقة الاهتمام في العديد من الحقول العلمية كعلم النفس التنظيمي والإدارة العامة والاتصال التنظيمي والتعليم وغيرها وخاصة في أدبيات السلوك التنظيمي (Dirks and Skarlicki, 2004).

حيث تمثل الثقة التنظيمية أساس نجاح الجامعات في تحقيق مستويات عالية من الأداء، فالقائد عندما يشعر بالثقة المتبادلة بينه وبين العاملين والموظفين الإداريين، يقبل على عمله القيادي الإداري بدافعية عالية، وهمة كبيرة، ويسعى جاهداً لتطوير مؤسسته التي يعمل بها، وهذا بدوره يؤدي إلى فعّالية السلوك التنظيمي في تلك المؤسسات، ما يوثر بشكل إيجابي على القائد بزيادة تمكنه ورضاه من عمله ، وتكمن أهمية الثقة التنظيمية ودورها في تحقيق التكامل التنظيمي بين أفراد المؤسسة، وضمان الاستقرار على المدى الطويل لتحقيق مصالح العاملين في المؤسسات، وتحقيق أهداف المؤسسة، فالثقة والإنتاجية يسيران جنباً إلى جنب في المؤسسات التعليمية (دراوشة، 2017).

كما إن شعور الموظف بوضوح وموضوعية السياسات الإدارية السائدة في البيئة التنظيمية يمنحه قدرة على تأسيس توقعاته المستقبلية بناء على معلومات وحقائق وتجارب يمكن الاعتماد عليها ، الأمر الذي يؤدي الى رسوخ صورة مشرقة للمنظمة في أذان الموظفين وإيجاد أجواء تنظيمية آمنه مستقرة ترتفع معها ثقة الموظف بعدالة وموضوعية الإدارة، مما ينعكس على الأداء والانتاجية، والعمل التعليمي التربوي هو مجهود فكري بالمقام الأول، ويتطلب مقادير عالية من الصفاء العقلي والتركيز الذهني، إضافةً إلى الهدوء والاستقرار المعنوي والنفسي، وبالتالي فإن عملية قياس نتائج العمل التعليمي هي من أكثر عمليات القياس تعذراً في الحقل الانساني ، فالجهد التعليمي ينصب على الانسان المستعصي على القياس الموضوعي صدقاً وثباتاً ودقةً وحكاماً، كما إن التعليم هو مجهود وأداء لا يقاس هو بذاته، وإنما تقاس آثاره (هادي ومشكور،2017).

ومن هنا جاءت فكرة موضوع هذه الدراسة لمحاولة تفسير العلاقة التأثيرية بين الثقة التنظيمية ورأس المال البشري بجامعة عمر المختار، **بناءً عليه تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :**

- ما مستوى رأس المال البشري بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية في فرع درنة ؟.
- ما مستوى الثقة التنظيمية بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية في فرع درنة ؟.
- هل هناك أثر ذو دلالة احصائية للثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة؟ .

3- أهداف الدراسة :

- التعرف على مستوى رأس المال البشري بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية في فرع درنة.
- الوقوف على مستوى الثقة التنظيمية بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية في فرع درنة.
- معرفة أثر الثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة.
- تقديم بعض التوصيات التي يؤمل اتباعها لتدعيم مستوى رأس المال البشري وتعضيد الثقة التنظيمية بجامعة عمر المختار قيد الدراسة.

4- أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة من أهمية موضوعي رأس المال البشري والثقة التنظيمية والذيّن يُعدان من أكثر الموضوعات التي لقيت اهتماماً كبيراً في ميدان إدارة الأعمال والسلوك التنظيمي باعتبارهما أحد أهم الأسس البنائية للمزايا التنافسية على المدى البعيد من أجل المساهمة والرفع من قدرة تنافسيتها بهدف تحقيق تطورها وتقدمها.
- تستمد هذه الدراسة أهميتها أيضاً باعتبارها الدراسة الأولى في البيئة الليبية والتي تحاول التعرف على أثر الثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار، على حد علم الباحث .
- قد تفيد الدراسة الإدارة العليا بجامعة عمر المختار بما تتكشف من نتائج حول موضوع البحث.
- تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إثرائها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الإجتماعية والإنسانية ، ومجال العلوم الإدارية بصفة خاصة.
- فتح مجالات البحث العلمي في هذا الموضوع، وذلك من خلال ما ستوفره هذه الدراسة من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة.

5- **فرضيات الدراسة** : في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها صِيغَت فرضيات الدراسة على النحو الآتي :

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية في فرع درنة.

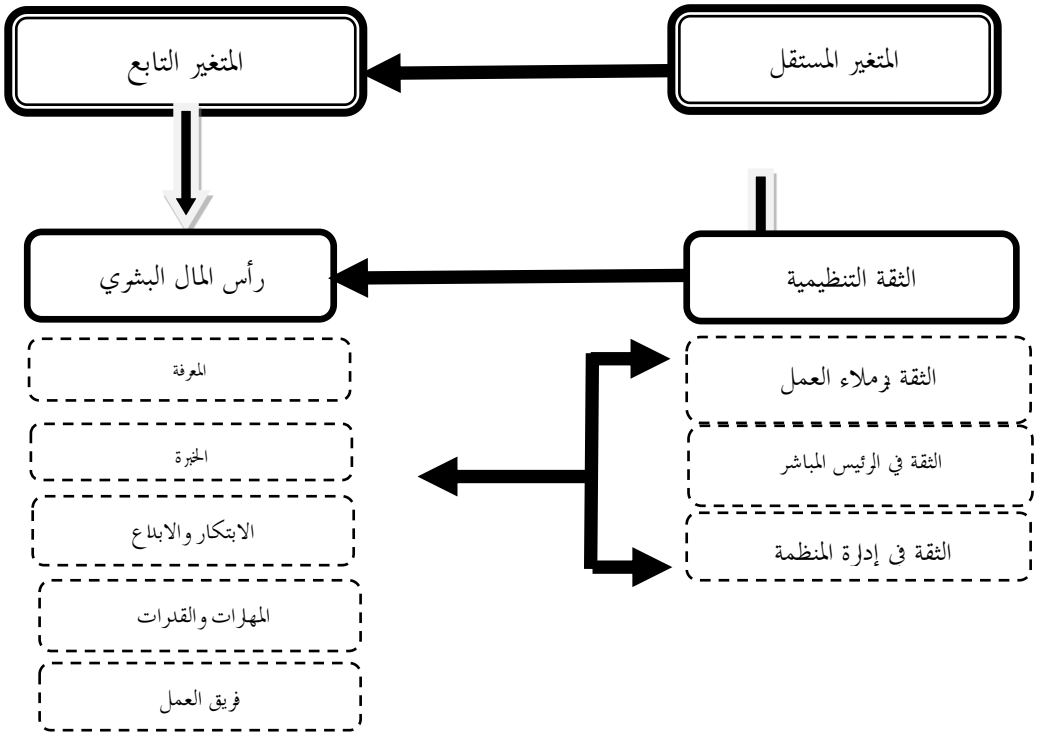
ويتفرع من هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية التالية :-

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبُعد الثقة بزملاء العمل على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الاقسام العلمية في فرع درنة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبُعد الثقة بالرئيس المباشر على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الاقسام العلمية في فرع درنة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبُعد الثقة بإدارة المنظمة على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الاقسام العلمية في فرع درنة.

6- نموذج الدراسة :

اعتماداً على بعض ما ورد في الدراسات السابقة وانسجاماً مع أهداف هذه الدراسة، فإن نموذجها يشتمل على متغير مستقل ومتغير تابع ، يتمثل المتغير المستقل في الثقة التنظيمية من خلال الأبعاد: (الثقة بزملاء العمل ، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بإدارة المنظمة)، أما بالنسبة للمتغير التابع فتمثل في رأس المال البشري والذي ينقسم بدوره إلى: (المعرفة، الخبرة ، الابتكار والابداع ، المهارات والقدرات ، فريق العمل) ، والشكل التالي يوضح نموذج الدراسة .



المصدر : إعداد الباحث.

7- **حدود الدراسة :**

- الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة على دراسة أثر الثقة التنظيمية من خلال الأبعاد الآتية : (الثقة بزملاء العمل ، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بإدارة المنظمة) على رأس المال البشري من خلال الأبعاد التالية : (المعرفة، الخبرة ، الابتكار والابداع ، المهارات والقدرات ، فريق العمل) .
- الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية في جامعة عمر المختار – فرع درنة .
- الحدود الزمانية : أجريت هذه الدراسة خلال خريف 2019/2018.

8- **مصطلحات الدراسة :**

8-1 الثقة التنظيمية : "الإيمان العام والثقة بنوعية وقابلية أشخاص معينين (مثل زملاء العمل والرئيس المباشر) او مجموعات معينة (مثل الإدارة العليا) ضمن المنظمة ، والرغبة في الاعتماد عليهم على أساس تصرفهم كما متوقع منهم فضلاً عن عدم الاهتمام بمراقبة ومتابعة سلوكهم بهذا الخصوص " (Chen *etal.*,2003) .

8-2 رأس المال البشري : "خزين المعرفة والمهارات والقدرات الموجودة لدى الافراد تكون نتاج الاستثمار الداخلي للثقافة والتدريب والخبرات" (Josefek & Kauffman,2002 : 2).

9- الإطار النظري:

9-1 رأس المال البشري *Human Capital*:

يلعب رأس المال البشري دوراً كبيراً في منافسة المنتجات المختلفة سواء أكانت سلع أم خدمات، حيث يشير (Kleynhans,2006) إلى إن رأس المال البشري المنتج والمبدع يستطيع أن يزود المجتمع بميزة تنافسية قادرة على

قيادة النمو الاقتصادي وتحقيق الحياة الكريمة لجميع أفراد المجتمع (عوض ، 2012)، وفي هذا الصدد يقول Drucker أن رأس المال الحقيقي لأي مؤسسة مهما كان نشاطها أو حجمها إنما يتمثل في رأس المال البشري Human Capital الذي يعد مورداً استراتيجياً، يتمثل في مجموعة الموارد و القدرات الخاصة، و التي تمنح المؤسسة الميزة التنافسية المعتمدة على الابتكار ، و التحسين المتواصل للإنتاجية من خلال التفعيل الكامل لطاقته وقدراته (أحمد ، 2013).

ففي مجلة هارفارد Harvard Business Review عدد مارس 2007 بعنوان" :عظم عائدك من الأفراد"، يقول الكاتبان بأن المدراء مولعون بمقولة أن ": مواردنا البشرية هي ثروتنا الأكثر أهمية" ، في حين أن الكثير من المسئولين يعتبرون و يتعاملون مع الموارد البشرية كتكاليف !هذا خطير لأنه، بالنسبة للكثير من المنظمات الموارد البشرية هي المورد الوحيد للميزة التنافسية على المدى البعيد، فالمنظمات التي لا تستثمر في مواردها البشرية تخاطر بنجاحها بل بوجودها (شلتوت ، 2009)؛ ولذلك فإن العنصر البشري لم يعد أحد عوامل الإنتاج فحسب، بل أصبح يحتسب كاستثمارات حاضرة ومستقبلية، لذلك أصبح هناك اهتمام متزايد للإدارة المعاصرة بالمورد البشري والعمل على ابتكار وتطوير أفضل السبل والآليات لاستثمار طاقاته وتوظيف قدراته الذهنية والإبداعية في خلق وتنمية المزايا التنافسية في شكل سلع وخدمات وتقنيات حديثة ومتفوقة (الزايد ،2012).

يعتبر المورد البشري مصدراً للقيمة، فهو العنصر المحرك في العملية الإنتاجية وللتنمية الاقتصادية والاجتماعية، فعملية التنمية في أي مجتمع، ترتبط دائما بحجم تراكم رأس المال البشري ومعدله، فالحاجة إلى القوى البشرية ذات المستوى العالي من الكفاءة و التدريب تتزايد باستمرار؛ إن نتاج الاستثمار البشري لا ينعكس على الإنتاجية وحدها، بل يظهر أثره أيضا بالقدرة على تحسين نوعية الإنتاج و الاستخدام الأكفأ للموارد الاقتصادية، وهكذا فان الحصول على أقصى إنتاج ممكن وتقليل التكاليف هي المحصلة النهائية الطبيعية المتوقعة، وعليه فان التعليم والتدريب يوفر للدولة القدرة على التعامل مع حالة المنافسة في الأسواق الدولية (وصاف ، عوديا ، 2004) .

9-1-1 تعريف رأس المال البشري :

تجمع الأدبيات التي تتناول ما بات يُعرف برأس المال البشري على مطاطية المفهوم، وعلى غياب تعريف موحد أو تعريف يلقى موافقة غالبية علماء الإدارة والمحاسبة والاقتصاد و الاجتماع، ونجد هنالك تنوعاً في الآراء حول مصادر مفهوم ومكوناته وتأثيراته هذه التعددية في الآراء حول مضمون المصطلح تنعكس على منهجيات قياس ما يشير إليه المفهوم، وعلى مدى قابليته لذلك، كما تبرز في التباين حول ما يتوجب قياسه ولأية غاية؛ لذا، كان لزاماً البدء في مناقشة المفهوم؛ أشار ديرلوف بأن (HC) يتعلّق أساساً بالمعرفة التي يمتلكها العاملون ولا تمتلكها المنظمة، أي ما هو مستقر داخل رؤوس الموظفين (ديرلوف، 2009: 148)، كذلك يُعبر عنه بكافة الأفراد العاملين في المنظمة والذين يمتلكون خبرات ومعارف متراكمة، ولديهم مهارات وقدرات إبداعية وابتكارية، وفي هذا الصدد يضيف Sveiby وهو من روّاد هذا الفكر، أن رأس المال البشري يتمثل في مستوى التعليم، الخبرة، معارف العاملين، روح الابتكار القيم والتدريب (السعيد، 2008: 31)، ويعرفه Becher على أنه المعرفة والمهارات والامكانات والخصائص المختلفة الكامنة في الافراد التي لها صلة وارتباط بالنشاط الاقتصادي (Becher,1993 : 32) .

كما يمثل رأس المال البشرى المعارف والمهارات والقدرات التي تجعل العنصر البشرى قادراً على أداء واجباته ومسئولياته الوظيفية بكل فعالية واقتدار، وتتعلق تنمية رأس المال باستقطاب ومساندة العنصر البشرى والاستثمار فيه، وذلك باستخدام عديد من الوسائل التي تتضمن التعليم والتدريب وإعطاء النصح والإرشاد والتدريب الميداني والإشراف المباشر والتدريب على رأس العمل والتطوير التنظيمي، إدارة الموارد البشرية (القصاص ، 2008 : 57).

وعرفت (OECD,1998) أن رأس المال البشري يشمل المعرفة والمهارات والقدرات المتجسدة في الافراد والمرتبطة بالنشاط الاقتصادي، ويعرف Bontis رأس المال البشري بأنه المعرفة والتعليم والجدارات التي يمتلكها الأفراد في المجتمع والتي يستخدمونها في تحديد المهام والأهداف الوطنية، وعند قياس رأس المال البشري لشعب من الشعوب فانه من المهم

جداً اختبار النظام التعليمي بشكل شامل لأن التعليم هو المكون الأول لرأس المال البشري (Bontis,2004: 20) ؛ بينما Bernadette يعبر عنه دائماً بالمهارات والمعرفة الّتي يمتلكها العاملون والمستخدمون بالشركة، ويعتبر هذا المكون من أكثر المكونات إشكالية من حيث عملية القياس بالنسبة للمختصين في المحاسبة حيث لا يتلاءم هذا المكون مع نماذج الكلفة الجارية والتاريخية (Bernadette,1999: 13) .

وبشكلٍ مختصر يمكن القول أن كافّة مساهمات الباحثين في هذا المجال تربط رأس المال البشري بمجموع الكفاءات والمهارات والمعارف التي يمتلكها العاملون في منظمةٍ ما، والتي لها تأثير مباشر على تحقيق أهداف المنظمة والرّفع من أدائها.

ومن التعريفات السابقة الذكر يمكن أن نستنتج أن رأس المال البشري يتكون من جزأين أساسيين: جزء فطري وجزء مكتسب؛ الجزء الفطري يُعبر عن الاستعدادات الجسمية والعقلية الفطرية التي تولد مع الفرد، أما الجزء المكتسب وهو الجزء الأهم في رأس المال البشري فيعبر عن مجمل المعارف والكفاءات والمؤهلات والقدرات الجسمانية والخبرات والتجارب المكتسبة. وتبدأ عملية اكتساب المعارف والمؤهلات والكفاءات والخبرات والتجارب من ميلاد الفرد إلى وفاته؛ فهي عملية تمتد مدى الحياة، وتتطور عبر مراحلها المختلفة من خلال (الدهان ، 2010):

- العائلة ودور الحضانة، وكل الهياكل التي تستقبل الأطفال قبل سن الدراسة.

- النشاطات الرسمية للتعليم والتكوين بكل مراحله في المؤسسات التعليمية الرسمية بكل أنواعها ومراحلها: التعليم التحضيري، التعليم الابتدائي والثانوي، التعليم المهني والتقني، والتعليم الجامعي.

- التكوين والتدريب في مكان العمل.

- الحياة اليومية للفرد وعلاقته الاجتماعية.

9-1-5 أبعاد رأس المال البشري :

يذكر Nesbit (2001) منذ عام 2000 يبذل الكثير من الباحثين جهوداً مكثفة من أجل بناء نموذج متكامل لرأس المال البشري يكفل تحقيق النجاح لمنظمات الأعمال في ظل الاقتصاد المعرفي، كما أنه تنبغي مراعاة عدة جوانب في بناء نموذج متكامل لرأس المال البشري، وأهم هذه الجوانب (عبيد ، 2014):

- قضايا ومضامين العلاقات مع العاملين.

- الاعتبارات القانونية.

- التخصص ومستوى الحاجة إليه.

- مستوى توفر المهارات والقدرات المطلوبة.

- اختيار الأشخاص المناسبين.

- اعتبارات وقضايا البيئة الداخلية والبيئة الخارجية.

-الحاجة إلى الابتكار والإبداع.

- الخصائص والمواصفات الشخصية المطلوبة.

وفي هذا الصدد أقترحا Fincham and Rostender أن تكون التقارير المتعلقة برأس المال البشري ذات طابع وصفي تحليلي، بدلاً من تلك التقارير المحاسبية المعتمدة على الأرقام و الأشكال والتكاليف و الأهداف (أحمد ، 2013).

أختلف الباحثون والكتاب في تحديد مكونات أو أبعاد رأس المال البشري وهذا الاختلاف ناجم عن أسلوب تفكيرهم ودراستهم للموضوع كُلاً حسب تفكيره، فهو شكل من أشكال رأس مال المنظمة والذي يتشكل فيها من خلال تأثيرات متعددة وعبر مصادر متنوعة ، ويتضمن ذلك الانشطة التعليمية المنظمة ، وهذا الانشطة تأخذ اشكالاً متعددة منها التعليم والتدريب والمعرفة والمهارات والقدرات والامكانات والصفات والخصائص الأخرى ، والتي تتوحد مع بعضها البعض في أشكال مختلفة تبعا لطبيعة الافراد ونطاق الاستخدام (أمحمد وإليفي، 2009 : 6) ، لكن أهم العناصر التي تلعب دوراً كبيراً في تكوين رأس المال البشري للأفراد العاملين في المنظمة : المعرفة ، الخبرة ، وقدرات العاملين، والمهارات، وخصائص كادر العمل والصفات الفردية، والبيئة التنظيمية وفرق العمل (; Chen and Xie, 2004:201 Edvinsson,1997 ، بن ثامر و فراحيته ، 2011 ،Bartel, 1995 ؛ بن عبو وبوقسري ، 2011 ، Mazlan,2005 ؛ أبوفارة، 2008 ؛ الخطيب ، 2013).

تأسيساً على ما تقدم وانسجاماً مع طبيعة الدراسة وتجسيداً للمكونات المشتركة بين اراء الباحثين والكتاب ، فإن هذه الدراسة سوف تعتمد على المكونات (الأبعاد) الأساسية التالية لرأس المال البشري والمتمثلة في :

1-5-1-9 **المعرفة** : عبارة عن "مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات المتراكمة لدى العاملين ولدى منظمات الاعمال" (نجم ،2005، 26) ، أما (Nonaka, 1998:102) ، عرفها على أنها "تفاعل بين المعرفة الضمنية وما تتضمنه من خبرات وأفكار ومهارات يكتسبها الفرد وبين المعرفة الظاهرة الناتجة عن التفاعل مع البيئة الخارجية " ؛ بينما عرفها (Dixon, 2000) بأنها ما يحصل عليه ويتعلمه العاملون في المؤسسات من خلال ممارستهم لمهام عملهم بكفاءةٍ عالية وإعادة استثمار الإبداعات المصاحبة لتلك الخبرات في ميدان العمل لتحقيق الميزة التنافسية.

كما تتألف المعرفة من المعارف التقنية والمعرفة الأكاديمية التي يتم الحصول عليها أساسا من خلال التعليم، و بالتالي هي نظرية (Chen and Xie, 2004). كما أن مخزون المعرفة، المهارات، والقدرات المطمورة (الضمنية) في الفرد العامل الذي ينتج من الموهبة الطبيعية والاستثمار اللاحق في التعليم والتدريب والتجربة (الحمداني وعلي ،2010).

ونظراً لأهمية المعرفة في عالم منظمات الأعمال ، برزت أهمية إدارتها ، إذ تتمثل إدارة المعرفة في العملية المنهجية لتوجيه ورصد المعرفة، وهي مدخل لإضافة القيمة من خلال المزيج بين عناصر المعرفة من توليفات معرفية أفضل مما عليه من بيانات او معلومات ؛ إن تطبيق منهج إدارة المعرفة في المنظمة الحديثة يوفر لها إمكانات جديدة وقدرات تنافسية متميزة، إذ أن هذا المنهج يوفر لها قدرات واسعة من تكنولوجيا المعلومات Information Technology (IT) وإدارة المعلومات Information Management (IM) ، ويتيح لها نظاماً دقيقاً للإدارة ولممارسة العمليات الوظيفية المختلفة، كما أنها تؤلف متمماً ومكملاً لفلسفة الإدارة ومعتقداتها وثقافتها ومداخلها واتجاهاتها في ممارسة الأعمال وإدارتها (أبوفارة ،2004)

9-1-5-2 **الخبرة:** وهي عبارة عن الخبرة التي يمتلكها العاملين ، فضلاً عن المعرفة المستخدمة لأداء الاعمال بشكل فعّال (Lothgren, 1999:215). وتشتمل على تحديد الفئة العمالية المستهدفة لبرامج التعليم ؛ دوافع العاملين للمشاركة ببرامج التعليمة ، مدى تناسب البرامج التعليمية واحتياجات المنظمة؛ درجة استيعاب العاملين المستهدفين من برامج التعليم لأهمية التطوير الذاتي للمعارف، المرونة ، القدرة عل التكيف وسهولة التكيف مع الازمات ، والقدرة على التعلم السريع (بن ثامر و فراحيتة ، 2011).

كما إن التركيز على التعلم يساعد المنظمات على تطوير الأفراد بما يؤهلهم للعب دور أكثر فعالية في عملية خلق المعرفة ؛ فتوليد المعرفة الجديدة يتم من خلال البحث والتطوير وتعلم الدروس والتفكير الابداعي (Lee & Choi,2003) ،

إضافةً الى الاهتمام بتفعيل التكوين وترسيخ روح التعلم لدى الأفراد واتاحة الفرص أمامهم للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية والمهنية الامر الذي يؤدي إلى زيادة الخبرة العلمية والعملية لديهم (الخطيب ، 2013).

9-1-5-3 **المهارات والقدرات** : إن المؤسسات العريقة بكبرها وتقدمها وتطويرها الأصيل على يد أكبر العقول، تبقى في حاجة ماسة ودائمة إلى استقطاب دائم للأفراد الموهوبين الذين يملكوا ما يمكن أن يطلق عليهم بالمهارات فوق العادة، لأهمية تكليفهم بمهمات خاصة على مستوى الأنشطة التصنيعية والإدارية والتسويقية والمالية؛ فهي قدرة الأفراد على إنجاز العملي للمهام، ويتم الحصول عليها في المقام الأول من خلال الممارسة، وخاصة المهارات الضمنية التي لا يمكن التعبير عنها حرفياً، على الرغم من أنه يمكن أيضا تنميتها من خلال التعليم (Chen and Xie, 2004) . إنَّ المهارات المكتسبة من قبل الموظفين تمكنهم من تحسين عملية الإنتاج في منظمات الأعمال من حيث جودة وكمية الإنتاج، والذي بدوره يزيد من أرباحها (العبادي ، 2014)؛ وتضم المهارات والقدرات ، مهارات التفاوض ، ومهارات بناء علاقات مع الاخرين ، مهارات التعامل مع الزبائن ، القدرة على تمييز الفرص، مهارات استخدام الحاسوب وقدرات التحديث، مهارات وقدرات التعامل مع مشروعات متعددة (Lau and Man,1995).

9-1-5-4 **الابتكار والأبداع** : يُمثل الإبتكار والإبداع أحد المتطلبات الأساسية في الإدارة المعاصرة ، إذْ لم يعُد كافياً أو حتى مرضياً أداء الأعمال في المنظمات على اختلاف أنواعها بالطرائق الروتينية التقليدية، لأن الاستمرار بها قد يؤدي إلى فشل المنظمة، لذلك فإن المنظمات من أجل ضمان بقائها واستمرارها ، يجب أن لا تقف حد الكفاءة ، بمعنى أنّ تقوم بعمل الأشياء بطريقة صحيحة ، وإنما يجب أن يكون طموحاتها أبعد من ذلك ، بحيث يكون الإبتكار والإبداع هي السمات المميزة لأدائها (الصرن ، 2001 :17) ، وتناولت (نصر) الإبتكار على أنه قدرة القائد على إبتكار أساليب وأفكار ووسائل جديدة يمكن أن تلقى التجاوب الامثل من العاملين وتحفزهم لاستثمار قدراتهم لتحقيق الاهداف التنظيمية (نصر ، 2008)، كما يشتمل الابتكار والإبداع وفقاً Organization for Economic Co-

Operation and Development على تطبيق طرائق تنظيمية جديدة في ممارسات الأعمال لتحسين طرق اتخاذ القرارات والإجراءات ومراحل العمل وطرق جديدة لتحسين التعلم و نقل المعارف أو تقديم شكل تنظيمي جديد للهيكل التنظيمي أو تقديم طريقة جديدة لإعادة تنظيم أماكن العمل أو تقديم طريقة جديدة للتعامل مع الجهات الخارجية مثل العملاء ، الموردين والمنافسين، وذلك بغرض تحسين الأداء وتحسين نتائج الأعمال (OECD,2005).

9-1-5-5 **فريق العمل** : عرفه (اللوزي، 2002 : 131) فريق العمل بأنه "مجموعة من العاملين الذين يمتلكون المهارات المتكاملة التي تمكنهم من العمل معاً، لتحقيق هدف معين"؛ وعرف أيضاً بأنه "مجموعة الأفراد الذين يجمعهم هدف مشترك، ويسعون لتحقيقه من خلال التعاون والتكامل في العمل معاً، والتخطيط للتغيرات التي من الممكن أن توصلهم إلى مستوى عالٍ من الكفاءة" (السعودي، 2013 : 64)، كذلك هو المستوى الذي يستطيع فيه العاملون مساعدة أحدهم الآخر في مجال عملهم ضمن (فريق عمل)، فإشاعة ثقافة التعاون تؤثر على عملية خلق المعرفة من خلال زيادة مستوى تبادلها بين الأفراد والأقسام والوحدات ، فتحاول المنظمات ان تنظم ذاتها من خلال زيادة قدرتها على التكيف فردياً وجماعياً وباستمرار مع الظروف المتغيرة ، وتفترض انها تقوم بتعديل معرفتها بما يؤدي الى التغيير في السلوك ، ويلعب الانسان دوراً مهماً في بناء المعرفة لذا يكون من الضروري بناء وادامة علاقات وثيقة فيما بين الموارد البشرية من جهة وفيما بين العقول البشرية والمعرفة من جهة اخرى (جبريل،2012).

9-2 الثقة التنظيمية *Organizational Trust* :

تعتبر الثقة التنظيمية بالمنظمات إحدى أهم الاعتبارات لبلوغ أهداف الأفراد والمنظمات ولا تختلف أهميتها وضرورتها بالنسبة للمنظمات الكبيرة أو الصغيرة ، وقد أصبحت الحاجة للثقة التنظيمية في المنظمات أكثر إلحاحاً وخاصةً مع التطور المتسارع في التكنولوجيا وأثره على المؤسسات العالمية منها والمحلية، وكذلك البيئة الديموغرافية للقوي العاملة والانتشار

عالمياً، والتأكيد المتزايد علي الجودة والمرونة في إنتاج السلعة وتقديم الخدمة جميعها تؤكد الحاجة إلى الثقة التنظيمية (عمران وعبدالسلام،2016).

9-2-1 مفهوم الثقة التنظيمية :

"رغم الاتفاق الواسع بين المنظرين والباحثين والمهتمين في مختلف مجالات العلوم الاجتماعية على أهمية الثقة التنظيمية، وتأثيرها البناء، إلا أن هناك افتقاراً إلى تعريف موحد للمفهوم فيما بينهم" (العريفي، 2018 : 12)؛ فقد عُرفت الثقة التنظيمية على أنها رغبة طرف في أن يكون عرضة لتصرفات طرف آخر، وذلك بناءً على التوقعات بأنّ الطرف الأخير (الموثوق فيه) سوف يؤدِّي تصرفات مهمة للشخص (Mayer *et al*,2005). كما عرفت على أنها " إجراءات الأعمال اليومية تتم مع أفضل النوايا تجاه أولئك الذين يعملون للمنظمة " (Boe,2002:4) ؛ وأشار (Nielsen, 2004) إلى الثقة التنظيمية على أنها اعتقاد وتوقع شخص ما حول أمكانية الحصول على التصرف المرغوب به والذي يؤُدى من قبل الحائز على الثقة. بينما(رشيد، 2003 : 437) عرفها على أنها " الشعور الشامل بأن تكون المنظمة مؤتمنة وفقاً لإدراك العاملين فيها، بناءً على إيمانهم بأن المنظمة تلتزم بوعودها، وتتخذ الإجراءات اللازمة لصالح العاملين(رشيد، 2003 : 437) ، في حين تطرق (الشكرجي،2008) إلى الثقة التنظيمية على أنها التوقعات والافتراضات والمعتقدات والمشاعر الإيجابية التي يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة، والتي رُوعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة، والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة ، وكذلك عرفت الثقة التنظيمية على أنها "إلتزاماً نفسياً لا يخضع لقوانين تنظيمية، حيث يقوم كل فرد من أعضاء الهيئة التعليمية بالإيمان بقدرات وكفاءات الطرف الآخر (زميل عمل، مدير)، مما يسمح بزيادة فرص تبادل الأفكار والآراء بين الجميع" (ديب وزعتر،2018 : 347) ، أيضا أشار (العربي، 2018 : 8) إلى الثقة التنظيمية على أنها "درجة إيمان الفرد بأهداف وقرارات وسياسات المنظمة وقيادتها التنظيمية وبجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة من مشرفين وزملاء بما يعكس رضاه

والتزامه تجاه المنظمة" ؛ وعموماً إن مفهوم الثقة التنظيمية يعكس خمس حقائق(Hoy and Moran,2003) تتمثل في:

- الإحسان : وهو شعور طرف ما بأن الطرف الأخر يُحسن عليه ويمُده بالعطف.
- الإعتمادية: وهو المدى الذي يعتمد فيه شخص ما على شخص أو مجموعة أخرى.
- الجدارة: أي أمتلاك المهارة والقدرة والمعرفة والخبرة .
- الأمانة: أي شخصية وسلامة ونزاهة ومصداقية الطرف المؤتمن .
- الانفتاح : أي ليس هناك حجب للمعلومات .

9-2-2 أبعاد الثقة التنظيمية :

تعتبر الثقة التنظيمية تركيباً متعدد الأبعاد، وقد تحدث عدد من الباحثين عن كثير منها ، وتنوعت وجهات نظرهم حول تلك الأبعاد (العريفي، 2018)، وإن معظم الدراسات والبحوث التي تناولت الثقة التنظيمية قسمتها إلى ثلاثة أبعاد (ولعة، 2018) والمتمثلة في الثقة في الزملاء والرئيس المباشر والثقة في إدارة المنظمة، وستعتمد الدراسة الحالية على مقياس (Scott,1981) والذي يُعد من المقاييس المهمة والمستخدمة بكثرة بالبحوث التطبيقية المتعلقة بموضوع الثقة التنظيمية وهو مقياس مختبر أكثر من مرة وذو ثبات ومصداقية عالية (Adams,2004:17)، وفيما يلي شرحاً موجزاً لأبعاد الثقة التنظيمية :

9-2-2-1 الثقة في الزملاء : هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل الموقفي الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الإعتماد المتبادل والإشتراك في الأفكار والمعلومات والإتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف، وذلك بما يُسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وتكتسب هذه الثقة في ظل توافر عدد من الخصائص والسمات التي تجعل من الفرد

جدير بثقة الآخرين وتشمل كل من الإلتزام في العمل والقيم والمبادئ والإهتمام بمصالح الزميل ومساعدة الزملاء وغيرها (عمران وعبدالسلام، 2016 : 31-32).

9-2-2-2 الثقة بالرئيس المباشر: وهي تمثل التوقعات الإيجابية للمرؤوسين تجاه مشرفيهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين (محمد، 2014)، وعرفته الطائي (2007: 8) "بثقة الأفراد بمشرفهم في العمل من حيث درجة اهتمامه ودعمه وتحفيزه لهم وتلبية حاجاتهم الشخصية ومدح جهودهم ورفع روحهم المعنوية، فضلاً عن ذلك أمتلاكه للمهارات والقدرات التي تمكنه من إنجازه للمهام الملقاة على عاتقه" (كاظم،2014) . كما أكّد الباحثون على أنّ النزوع للخير هو عنصر جوهري لبناء ثقة المرؤوس بالرئيس، كما تُشير الدراسات إلى التأثير الإيجابي لنزوع الرئيس إلى الخير على مستوى ثقة الموظف برئيسه المباشر، حيث تعني النزعة إلى الخير مدى إيمان الموظف بأنّ رئيسه يملك نوايا حسنة تجاهه، ويريد عمل الخير له، ويقدّم له المساعدة وإن لم يكن مطلوباً منه، كما أنّه لا يستغله حتى وإن سنحت له الفرصة بذلك، ويأخذ المبادرة في مساعدته في عمله (أبوشاوش،2013).

9-2-2-3 الثقة بإدارة المنظمة : إن الثقة بالمنظمة تعكس ثقة أعضاء المنظمة في رؤية المنظمة المستقبلية، وقدرتها التكنولوجية والتجارية وعدالة إجراءات الموارد البشرية وسياستها، كما للثقة المنظمة محددات رئيسة تتضمن في العدالة التنظيمية التي تركز على عدالة النتائج التي يحصل عليها الفرد ، كذلك تتضمن الدعم التنظيمي المتمثل في أن الاعتقاد القوي يؤدي لدى الفرد بدعم المنظمة له إلى شعوره بضرورة مبادرة المنظمة المعاملة الحسنة بالمثل ، وذلك بتبني اتجاهات إيجابية نحوها، والتفاني في أداء مهام عمله ثقة منه أن المنظمة ستقابل الجهد الذي يبذله من أجلها بالتقدير والمكافأة (الصقير،2014).

9-3 الدراسات السابقة :

9-3-1 الدراسات السابقة المتعلقة برأس المال البشري :

أجرى مسعود وسامي (2017) دراسة استهدفت قياس أثر وطبيعة العلاقة بين الإنفاق العام على رأس المال البشري كمؤشر لريادة الأعمال ونمو الاقتصاد الليبي، وقد أظهرت النتائج ارتباط الناتج المحلي الإجمالي في الأجل الطويل بعلاقة سالبة الأثر مع الإنفاق العام على قطاع التعليم، وبعلاقة موجبة الأثر مع الإنفاق على قطاع الصحة. كما خلصت نتائج التقدير في المدى القصير إلى غياب أي نوع من العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وقام جبريل (2015) بدراسة هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وتنمية رأس المال الفكري، وخلصت الدراسة إلى أن المستوى العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين الاداريين بشؤون التربية والتعليم محل الدراسة جاء مرتفعاً ، كما بينت الدراسة أن المستوى العام لتنمية رأس المال الفكري جاء متوسطاً، أظهرت الدراسة أيضاً وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وتنمية رأس المال الفكري عند مستوى دلالة معنوية.

في حين أسهم العبادي (2014) بدراسة رمت الى تشخيص واقع تأثير رأس المال البشري في رأس المال الاجتماعي في جامعة الكوفة ، وخلصت إلى وجود إدراك واضح نحو الأبعاد الأساسية لرأس المال البشري من وجهة نظر التدريسيين، والمتمثلة يميل أفراد العينة نحو الاهتمام بالدرجة الأولى بتوسع حالة الوعي المعرفي من خلال الاهتمام بقراءة كل ما هو جديد من أبحاث علمية ودوريات منشورة لغرض زيادة المعرفة، ومن ثم الاهتمام بقدراتهم الشخصية والعمل على تطويرها، وبعد ذلك الاهتمام بالمهارات التي يمتلكونها لغرض تسخيرها لخدمة الجامعة وكلياتها.

بينما ارتكزت دراسة الديلمي (2014) على العلاقة بين تنمية رأس المال الفكري في المنظمات اليمنية المصنعة للأدوية وصياغة الاستراتيجية ، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الاهتمام بتنمية رأس المال الفكري كان مرتفعاً، كذلك أوضحت الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لصياغة الاستراتيجية بالمنظمات اليمنية المصنعة للأدوية ؛ وخلصت الدراسة الى وجود

علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تنمية رأس المال الهيكلي فقط في المنظمات اليمنية المصنعة للأدوية وصياغة الاستراتيجية، بينما رأس المال البشري والزبائني لم يُظهرا علاقة ذات دلالة احصائية مع صياغة الاستراتيجية .

أما دراسة إبراهيمي (2013) سعت إلى إبراز مضمون الأدوار التي تستطيع الجامعة القيام بها لتنمية رأس المال البشري، من خلال عرض لوظائف الجامعة في التكوين والبحث العلمي من جهة، ومن جهة أخرى علاقتها بالمحيط من خلال الشراكة مع مؤسسات المجتمع وتزويد سوق العمل بالكفاءات، وقد أظهرت الدراسة الانجازات الهامة التي حققتها الجامعة الجزائرية، إلا أنه لاتزال هناك بعض المعوقات والعراقيل التي تحول دون أدائها الدور المنوط بها في تحقيق التنمية المستدامة، كما أتضح تركيز الجامعة المسيلة على وظيفة التكوين الجامعي على حساب البحث العلمي، أما فيما يخص الوظيفة الثالثة للجامعة فقد تبين انفصالاً بين الجامعة ومحيطها الاقتصادي والاجتماعي، بينما هناك بعض علاقات التعاون مع جامعات أجنبية.

وأسهمت الخطيب (2013) بدراسة حول دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءة الإدارية لدى العاملين الاداريين بوزارة التربية والتعليم الفلسطينية في قطاع غزة ، وأسفر عن الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لرأس المال الفكري لدى العاملين الإداريين ، حيث أحتل في المرتبة الاولى مجال رأس المال البشري بمستوى مرتفع ، في حين جاء في المرتبة الثانية رأس المال الهيكلي وبممارسة مرتفعة، بينما جاء في المرتبة الثلاثة مجال رأس مال العلاقات وبمستوى مرتفع ، كما أوضحت الدراسة جاء مستوى تطوير الكفاءة الادارية مرتفعاً؛ بينت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري في تطوير الكفاءة الادارية عند مستوى معنوية 1%.

وقام الموسوي (2012) بدراسة هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع رأس المال البشري في القطاع الصحي أنموذجاً والمكون من أطباء التخدير في المستشفيات الحكومية العراقية ، وخلصت الدراسة إلى ضعف المناخ التنظيمي الذي يعيشه اطباء التخدير في المستشفيات المبحوثة, فضلاً عن المشاكل الاجتماعية، تبين أيضاً عدم تحقيق المستوى المطلوب للمستشفيات

عينة البحث في تبنيها للوسائل الموضوعية التي تساعد على تنشيط وتطوير رأس المال البشري لديها من حيث تبني المعايير الموضوعية والتقويم العادل وتشجيع العمل الفرقي والإدارة بالاستثناء.

أما دراسة شعبان (2011) هدفت إلى التعرف على مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة البشري والهيكلي والعلاقات، ودوره في تحقيق ميزة تنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية، وأظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق ميزة تنافسية ، إضافةً إلى ذلك تبين ان الشركة تمتلك مستوى مرتفع للميزة التنافسية ، خلصت الدراسة ايضاً أن بعد رأس مال العلاقات يسهم بشكل أكبر من المكونين الأخرين لرأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للشركة .

أجرى Sharabati, et al (2010) دراسة هدفت إلى فحص العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري(البشري الهيكلي او العلائقي) وأداء الأعمال في ضمن قطاع صناعة الأدوية في الأردن ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة إيجابية قوية بين إدارة رأس المال الفكري للشركات المبحوثة وأداء هذه الشركات لأعمالها، كما خلصت الدراسة إلى أن هنالك علاقة إيجابية قويه بين مكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي) التي تمتلكها هذه الشركات وبين محاور الأداء التنظيمي لهذه الشركات.

وأخيراً دراسة Smith, Collins, Clark (2001) استهدفت اختبار طبيعة العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي ورأس المال الفكري وارتباطها مع الإبداع الذي تحققه الشركات، وقد أظهرت الدراسة أن الإبداع المنظمي يُعد وظيفة من وظائف رأس المال الفكري، فضلاً عن وجود تفاعل بين رأس المال البشري والمادي والاجتماعي وبين رأس المال الفكري.

9-3-2 الدراسات السابقة المتعلقة بالثقة التنظيمية:

أجرى الشاعر والجمل (2018) دراسة هدفت إلى التعرف على الثقة التنظيمية وعلاقتها باتجاهات الفكر الإداري التي يمارسها مديرو المدارس الثانوية مع معليهم بقطاع غزة، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى الثقة التنظيمية مرتفعاً ، كذلك جاء مستوى اتجاهات الفكر الإداري المعاصر مرتفعاً ، وبينت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقة التنظيمية واتجاهات الفكر الإداري .

قامت ولعة (2018) بدراسة رمت إلى التعرف على دور الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي في شركة سوناطراك الجزائرية، وخلصت الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية كان متوسطاً في حين أن مستوى الالتزام التنظيمي مرتفعاً، وخلصت الدراسة إلى وجود دور الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي في الشركة محل الدراسة، كما أوضحت الدراسة أن أكثر أبعاد الثقة التنظيمية علاقة بالالتزام التنظيمي تمثل في بعد الثقة التنظيمية بإدارة المنظمة .

وتقدم العربي (2018) بدراسة تمحورت حول أثر العدالة والثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، وتمخض عن الدراسة أن مستوى ممارسة الثقة التنظيمية جاء متوسطاً في حين أن مستوى الالتزام كان متوسطاً ، وكشفت الدراسة وجود أثر العدالة والثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، وبينت الدراسة أن بعد الثقة في الإدارة والمشرفين كان أكثر الابعاد تأثيراً بالالتزام التنظيمي .

وأضفت ديب وزعتر (2018) بدراسة أرتكزت في تقويم مدى تبني الثقة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين ، وأظهرت الدراسة أن مستوى تبني الثقة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التعليمية محل الدراسة جاء مرتفعاً.

وأسهم انشاصي (2018) بدراسة رمت إلى التعرف على أثر الثقة التنظيمية في تحقيق التوجه الاستراتيجي في الجمعيات النسوية في قطاع غزة ، وبينت الدراسة أن مستوى متغير الثقة التنظيمية كان مرتفعاً، في حين كان مستوى التوجه الاستراتيجي متوسطاً، وأظهرت الدراسة وجود أثر الثقة التنظيمية في تحقيق التوجه الاستراتيجي.

قدم مزعل (2018) دراسة هدفت إلى التعرف على دور العدالة التنظيمية في تعزيز الثقة لدى العاملين في المصارف العراقية ، وكشفت الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية كان مرتفعاً في حين أن مستوى العدالة التنظيمية كان متوسطاً، كما أوضحت الدراسة عدم وجود دور العدالة التنظيمية في تعزيز الثقة لدى العاملين في المصارف العراقية.

أجرت العريفي (2018) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، وكشفت الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية قيد الدراسة جاء متوسطاً، كما أن هناك عدة معوقات جاءت بممارسة مرتفعة تعتري الثقة التنظيمية بالمدراس محل الدراسة.

وأجرى عبابنة وعبابنة (2017) دراسة هدفت إلى التعرف على الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية الاردنية تجاه المعلمين والطلبة وأولياء الأمور من وجهة نظر مديري المدارس، وبينت الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية بالمدارس قيد الدراسة كان متوسطاً

وقام عمران وعبد السلام (2016) بدراسة رمت إلى التعرف على دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية بجامعة سبها، وتمخض عن الدراسة وجود علاقة قوية بين متغيرات الثقة التنظيمية والتوجه المعاصر نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، كما بينت الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية جاء مرتفعاً ، كذلك جاء مستوى التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية بجامعة سبها مرتفعاً .

أجرى الرشيدي وسلامة (2015) دراسة تمحورت حول درجة الثقة التنظيمية في جامعات الكويت الحكومية والخاصة وعلاقتها بالدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس فيها ، وكشفت الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية لدى اعضاء هيأة التدريس جاءت مرتفعة ، وبينت الدراسة وجود علاقة معنوية بين الثقة التنظيمية والدافعية.

ودرس عتريس (2016) موضوع تصور مقترح لتدعيم العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء هياة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية جامعة الزقازيق، وقد كشفت الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية لدى أعضاء هياة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية جامعة الزقازيق كان متوسطاً ، في حين جاء مستوى الولاء التنظيمي مرتفعاً ، وأوضحت الدراسة وجود علاقة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي.

وقام Vineburgh (2010) بدراسة رمت إلى التعرف على أثر الثقة التنظيمية وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى أعضاء هيأة التدريس كليات الأفروأمريكية المتعاونة داخل الولايات المتحدة الامريكية، وخلصت الدراسة الى وجود مستوى مرتفع من الثقة التنظيمية لدى عينة الدراسة .

تأسيساً على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة وهو رأس المال البشري والثقة التنظيمية ، وإن كانت معالجة الدراسات السابقة للمجال نفسه يختلف عن معالجة الدراسة الحالية ، حيث أن هذه الدراسات تتنوع فيما بينها من حيث الزوايا التي تم التطرق اليها لدراسة راس المال البشري من جانب كل باحث ،كما يُلاحظ أن كل هذه الدراسات أجريت في بيئات مختلفة وفي فترات زمنية متفاوتة، أيضاً لوحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت أثر الثقة التنظيمية على رأس المال البشري ، حيث لم يتوافر للباحث دراسات تناولت هذا الجانب بالدراسة والتحليل والتفسير للوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية والإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي في موضوع الدراسة، وبذلك فإن الدراسة الحالية تُعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف ، وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

10 – الطريقة والاجراءات :

10–1 منهج الدراسة :

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المنهج المتبع في هذه هو دراسة الحالة ، والذي يهتم بدراسة حالة واحدة قائمة مثل دراسة فرد أو أسرة أو مؤسسة أو جامعة، وهذا يتم من خلال جمع معلومات وبيانات تفصيلية عن الظاهرة حول الوضع الحالي والسابق للظاهرة ومعرفة العوامل التي أثرت وتؤثر عليها والخبرات الماضية لهذه الظاهرة (عبيدات وآخرون ، 2015) ، ويضيف(Tellis, 1997) أن منهج دراسة الحالة يعتبر مثالي عندما تكون هناك حاجة لدراسة الظاهرة بشكل معمّق .

10-2 مجتمع عينة الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة في جميع عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية بجامعة عمر المختار في فرع درنة والذي بلغ قوامه بـ (50) عميداً ورئيساً، ونظراً للتشابه الكبير بين خصائص فروع جامعة عمر المختار من حيث الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية، ولتشابه العمل في جميع الفروع، كذلك لانتشار هذه الفروع علي رقعة جغرافية واسعة، وحيث إنه من الصعوبة بمكان أن يتم تطبيق الدراسة الميدانية علي جميع هذه الفروع لما يتطلبه ذلك من وقت طويل وجهد كبير، لذلك رأي الباحث أن تجرى هذه الدراسة علي جامعة عمر المختار فرع درنة، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة ، فسيتم دراسته بالكامل للوصول الى نتائج أقرب للواقع، وأكثر قابلية للتعميم.

10-3 أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة Questionnaire كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ، حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء هي :

10-3-1 معلومات عن مالئي الاستبانة : يحتوى الجزء الأول من الاستبانة على بيانات عامة عن المشاركين، وهي النوع والعمر المؤهل العلمي، والدرجة العلمية ، المنصب الوظيفي ، مدة الخدمة.

10-3-2 مقياس رأس المال البشري : تكوّن المقياس من أربع وعشرين عبارة ، مستمدة من أداة القياس التي أعدها (الخطيب، 2013؛ بن ثامر وفراحتية، 2011) مع إجراء بعض التعديلات عليهما بما يتلاءم مع أهداف الدراسة، والمقياس مُقاس على مقياس Likert الخماسي والمكون من خمس درجات ، والمصاغة بشكل إيجابي، وفقاً للتدرج الآتي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) ، وعلى أن تعنى عبارة موافق بشدة مرتفعاً جداً، وعبارة موافق مرتفعاً، وعبارة محايد متوسطاً، عبارة غير موافق منخفضاً وعبارة غير موافق بشدة منخفضاً جداً؛ وقُسمت الأربع والعشرون عبارة على خمسة أبعاد متمثلة في: (المعرفة، الخبرة ، الابتكار والابداع ، المهارات والقدرات ، فريق العمل) .

10-3-3 مقياس الثقة التنظيمية: تكوّن المقياس من ستة عشر عبارة، مستمدة من أداة القياس التي أعدها (أبوشاوش، 2013) والمعتمد على مقياس (*Scott*,1981)، مع إجراء بعض التعديلات عليهما بما يتلاءم مع أهداف الدراسة ، والمقياس مُقاس على مقياس Likert الخماسي والمكون من خمس درجات ، والمصاغة بشكل إيجابي، وفقاً للتدرج الآتي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وقُسمت عبارات المقياس الى ثلاثة أبعاد متمثلة في: (الثقة التنظيمية في الزملاء، الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر ، الثقة التنظيمية في إدارة المنظمة).

10-4 ثبات أداة جمع البيانات وصدقها :

10-4-1 الثبات Reliability : يُعتبر مفهوم الثبات من المفاهيم الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم جودة اختبار ما، ويُعرّف بأنه" يقيس مدى الحصول على البيانات ذاتها لو تم تكرار الاستبانة لأكثر من مرة "(المرهضي ،2014 :857) ، لتأكد من ثبات الاستبانة، أُجري اختبار معامل الثبات الداخلي عن طريق Alpha Cronbach ، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد بلغت قيمة معامل الثبات لمقياس رأس المال البشري (0.948) ، أما قيمة معامل الثبات لمقياس الثقة التنظيمية فبلغ (0.898)، وتعتبر هاتين القيمتين مرتفعتين (Sekaran and

Bougie,2010 ; Malhatro and David, 2007)، مما يشير إلى ثبات الاستبانة وقوة تماسكها الداخلي مما يجعلها يمكن الاعتماد عليها، وأن الاستبانة واضحة لدى القارئ لها.

10-4-2 الصدق Validity : يُشير مفهوم صدق الاستبانة إلى "التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت من أجله "(صابر، حفاجة ،2002)؛ لتأكد من صدق الاستبانة، تم استخدم طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي Statistical validity، ويُقاس بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، فقد بلغ معامل الصدق لمقياس رأس المال البشري (0.973) ، في حين بلغ معامل الصدق لمقياس الثقة التنظيمية (0.947)، مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة وأنه مُصمم فعْلاً إلى ما يجب قياسه.

10-5 توزيع استمارة الاستبانة: تمثل مجتمع الدراسة في (50) عميداً ورئيساً، حيث تم توزيع الاستبانة، وباتباع أسلوب المسح الشامل، استُرجِعت (39) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتُشكل ما نسبته 78%، وهى نسبة يمكن الاعتماد عليها في الدراسة من الاستبانات الموزعة، وتعتبر نسبة مقبولة إحصائياً في مجال الدراسات والأبحاث العلمية (عبيد، 2003)، وقد توزع مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية على النحو الآتي والموضحة بالجدول (1):

جدول (1): خصائص مجتمع الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	الذكور	28	%71.8
	إناث	11	%28.2
	المجموع	39	100%
العمر	أقل من 35 سنة	4	10.3
	من 35 سنة إلى أقل 40 سنة	13	33.3
	من 40 سنة إلى أقل 45 سنة	8	20.5
	من 45 سنة إلى أقل 50 سنة	4	10.3
	من 50 سنة فأكثر	10	25.6
	المجموع	39	%100
المؤهل العلمي	ماجستير	18	%46.2
	دكتوراه	21	%53.8
	المجموع	39	%100

الدرجة العلمية	محاضر مساعد	11	%28.2
	محاضر	16	%41.0
	أستاذ مساعد	8	%20.5
	أستاذ مشارك	4	%10.3
	أستاذ	-	-
	المجموع	39	%100
المنصب الوظيفي	عميد أو منسق كلية	9	%23.1
	رئيس او منسق قسم	30	%76.9
	المجموع	39	%100
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	8	%20.5
	من 5 إلى أقل 10 سنوات	10	%25.6
	من 10 إلى أقل 15 سنة	7	%17.9
	15 سنة فما فوق	14	%35.9
	المجموع	39	%100

6-10 **المعالجة الإحصائية** : قام الباحث باستخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة المتحصل عليها من خلال الاستبانة، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة، وبعد الانتهاء من جمع البيانات تم مراجعة وترميز الاستبانات المجمعة والصالحة للتحليل بناءً على مقياس Likert المقاس بخمس درجات والموضحة بالجدول (2) ، ولحساب طول خلايا مقياس Likert الخماسي تم حساب المدى (5-1=4) ، ثم قُسم على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4= 0.80) ، بعد ذلك أضيفت هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) ، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (2) .

جدول (2): طول الخلية لمقياسي الدراسة وفقاً لمقياس Likert ودرجة الممارسة

الفئة في مقياس Likert	ترميز العبارات	طول الخلية	درجة الممارسة
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل 1.80	ممارسة ضعيفة جداً
غير موافق	2	من 1.80 إلى أقل 2.60	ممارسة ضعيفة
محايد	3	من 2.60 إلى أقل 3.40	ممارسة متوسطة
موافق	4	من 3.40 إلى أقل 4.20	ممارسة مرتفعة
موافق بشدة	**5**	من 4.20 إلى 5.00	ممارسة مرتفعة جداً

وعلى أساس ذلك الترميز تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من حزمة البرمجيات الواردة في (SPSS) Statistical Package for Social Sciences، وذلك وفقاً لما يلي :

- ثبات مقياس الدراسة Reliability لتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة ، ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلها، من خلال استخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha Chronbach .
- صدق مقياس الدراسة والذي لتأكد من قدرة المقياس على قياس ما وضع من اجله، أو أن المقياس يقيس الظاهرة المراد قياسها .
- الجداول التكرارية ، وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة لمالئي صحائف الاستبانة.
- مقاييس النزعة المركزية Measures of Central Tendency المتمثلة في المتوسطات الحسابية The Arithmetic Mean، وذلك لتحديد تركز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة الرئيسية، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت Measures Dispersion مثل الانحراف المعياري Standard Deviation، بُغية تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة الرئيسية.
- اختبارKolmogorov - Smirnov لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات.
- الانحدار البسيط Simple Regression للوقوف على أثر الثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة.

11- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها :

11-1 مستوى رأس المال البشري بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية في فرع درنة :

تضمنت الاستبانة أربع وعشرون عبارة تتعلق بتشخيص واقع رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة ، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم عن تلك العبارات الموضحة بالجدول (3)، أمكن التعرف على مستوى رأس المال البشري ، إذا ما عُلِمَ بأن متوسط المقياس المستخدم في الاستبانة يبلغ (3)* ، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المحور (3.21), وبانحراف معياري بلغ (0.71)، وبدرجة ممارسة متوسطة، وبوزن نسبي (64.25%) **، **واتفقت هذه النتيجة** مع ما آلت إليه دراسة Yu(2001)، Mazlan (2005)، دراسة شعبان (2011) ، دراسة ابو دية (2011)، دراسة الموسوي (2012)، ودراسة إبراهيمي (2013) ، دراسة الديلمي (2014) ، دراسة جبريل (2015) ، **في حين اختلفت** مع دراسة أبو فارة وآخرون(2008) ، دراسة شلتوت (2009) ، دراسة الدوري وبوسالم (2011) ، دراسة الخطيب (2013) ، ودراسة العبادي (2014) والتي بينت كلها أن مستوى رأس المال البشري كان مرتفعاً.

ولعّل يُعزى قصور الاهتمام برأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة إلى أن الجامعة لا يوجد لديها سياسات واضحة للاحتفاظ واستقطاب العاملين ذوي المواهب والمعرفة العالية كونها أساس نجاح وتميز أي جامعة ، كذلك قد يُعزى إلى أن العاملين في الجامعة لا يمتلكون القدر الكافي المعرفة التامة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يجب أن

* الوسط الحسابي = 5+4+3+2+1/5 = 3

**الوزن النسبي = الوسط الحسابي/5

يقدموها، أيضا لربما يُعزى إلى أن الجامعة لا تهتم بوضع برامج تطويرية للارتقاء بالقدرات الابتكارية للعاملين، وهذا ما أشارت اليه نتائج الدراسة الحالية.

كما تبين من الجدول (3) أن مستوى بُعد فريق العمل حظيَّ بالترتيب الأول على مستوى أبعاد رأس المال البشري وبدرجة ممارسة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.64) وبوزن نسبي (72.82%) ، تلاه بُعد الخبرة الذي بلغ متوسطه (3.17) ووزنه النسبي (63.46%) و بمستوى متوسط، أما بُعد الابتكار والابداع فقد احتل المرتبة الثالثة، حيث حظي بمتوسط حسابي (3.10) وبوزن نسبي (62.18%) وبدرجة ممارسة متوسطة، بينما بُعد المعرفة حظيَّ بالترتيب الرابع ، حيث حظيَّ بمتوسط حسابي (3.07) وبوزن نسبي (61.53%)، وفي المترتبة الأخيرة بُعد المهارات والقدرات ، حيث حظيَّ بمتوسط حسابي (3.06) وبوزن نسبي (61.23%).

جدول (3):إجابات المشاركون تجاه أبعاد رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة وترتيبها ودرجة ممارستها

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الوزن النسبي	الترتيب
المعرفة	3.0769	0.76648	متوسطة	%61.53	4
الخبرة	3.1731	0.85869	متوسطة	%63.46	2
الابتكار والابداع	3.1090	0.87508	متوسطة	%62.18	3
المهارات والقدرات	3.0615	0.89930	متوسطة	%61.23	5
فريق العمل	3.6410	0.78697	متوسطة	%72.82	1
رأس المال البشري	3.2126	0.71057	متوسطة	%64.25	-

ونظراً لوجود مستوى **متوسط** لمستوى رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة ، فيتم إجراء تحليل أعمق لهذ المستوى من خلال معرفة **عبارات** أبعاد رأس المال البشري، والموضحة بالجدول (4) .

جدول (4):إجابات المشاركون تجاه عبارات رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة ودرجة ممارستها

الابعاد	ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
المعرفة	1	يتوفر لدى الجامعة رؤية واضحة نحو ادارة المعرفة.	3.0000	1.12390	متوسطة
	2	تشكل السلوكيات المعرفة لإدارة الجامعة مثل : (تقدير المعرفة ، بناء المعرفة ، التشارك بالمعرفة) نموذجاً للعاملين .	3.2051	1.15119	متوسطة
	3	يشعُر العاملون بالحاجة للبحث عن المعرفة اللازمة لأداء مهامهم بالشكل المطلوب .	3.6154	1.01607	مرتفعة
	4	يتملك العاملون في الجامعة المعرفة التامة والمحدثة باستمرار عن الخدمات التي يجب ان يقدمها .	2.5897	1.01872	ضعيفة
	5	يتوفر لدى العاملين الجامعة المعرفة اللازمة لأداء مهامهم على أكمل وجه.	2.8462	0.90433	متوسطة
	6	يتشارك العاملون في المعرفة من خلال ما يقدمه العاملون القدامى من خبرات لازمة للعاملين الجدد.	3.2051	0.97817	متوسطة
الخبرة	7	تمتلك الجامعة عدد كافي من العاملين الذي يمتلكون الخبرات اللازمة لأداء العمل بكفاءة عالية.	3.3333	0.92717	متوسطة
	8	تسهم الخبرات التي يمتلكها العاملون في تقديم حلول متميزة للمشكلات التي تواجههم في العمل .	3.4359	1.04617	مرتفعة
	9	توفر الجامعة للعاملين الفرصة لكي يقرروا بأنفسهم أسلوب تنفيذ المهام .	2.8462	1.06471	متوسطة
	10	تشجع الجامعة على كشف الاخطاء والعمل على تصويبها.	3.0769	1.15587	متوسطة
الابتكار والابداع	11	يمتلك العاملون في الجامعة القدرة على الابداع وتطوير العمل .	3.2051	1.08044	متوسطة
	12	يمتلك العاملون في الجامعة القدرة على القيام أعمال ابتكارية .	3.0513	1.09901	متوسطة
	13	يتمتع العاملون في الجامعة بالأفكار الجديدة .	3.2051	1.10452	متوسطة
	14	تميل الادارة العليا الى الاسلوب اللامركزي في الادارة وتعزيز مبدأ تفويض السلطة للمستويات الادنى .	2.9744	1.08790	مرتفعة
المهارات والقدرات	15	يمتلك العاملون في الجامعة قدرات كافية للتعامل مع الحالات الطارئة في العمل .	3.2564	1.01872	مرتفعة
	16	تركز الجامعة على التطوير كأساس لاكتساب المهارات العلمية المتنوعة .	3.0513	1.16864	متوسطة

الابعاد	ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
	17	يتمكن العاملون في الجامعة من تنفيذ وانجاز الاعمال بطريقة صحيحة .	3.1282	0.92280	متوسطة
	18	يمتلك العاملون المعلومات الكافية لتحقيق الخطط المستقبلية .	2.9231	1.15587	متوسطة
	19	تنمي الجامعة المهارات القيادية الإدارية للعاملين بما يتناسب مع التطور التكنولوجي .	2.9487	1.07480	متوسطة
فريق العمل	20	يغلب على العاملين في الجامعة العمل بروح الفريق	3.3077	1.05516	متوسطة
	21	توجد مشاركة جماعية في حل المشكلات اليومية .	3.2308	1.03775	متوسطة
	22	يسهم العمل بروح الفريق في الحصول على افضل المخرجات .	4.0000	1.02598	مرتفعة
	23	تتيح العلاقات التعاونية بين العاملين الى تبادل الخبرات بينهم .	3.8205	0.94233	متوسطة
	24	يساهم العمل بروح الفريق في الجامعة استيضاح الأمور الغامضة.	3.8462	0.96077	متوسطة

11-2 مستوى الثقة التنظيمية بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الاقسام العلمية من خلال الأبعاد الآتية : (الثقة في الزملاء، الثقة في الرئيس المباشر ، الثقة في إدارة المنظمة) :

تضمنت الاستبانة ستة عشر عبارة تتعلق بالثقة التنظيمية بجامعة عمر المختار ، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجاباتهم عن تلك العبارات الموضحة بالجدول (5) ، أمكن التعرف على مستوى توافر الثقة التنظيمية، حيث بلغ المتوسط العام للثقة التنظيمية (3.4041) وبانحراف معياري (0.3537)، وبدرجة ممارسة مرتفعة ، وبوزن نسبي (68.08%)، **وهذا قد يعزى** إلى أن العاملين بالجامعة من موظفين وأعضاء هيأة التدريس لديهم ثقة في قدرات وإمكانات الجامعة، كذلك قد يعزى ذلك إلى العاملين يستطيعون التحدث بحرية مع رئيسهم المباشر حول المشاكل التي تواجههم في نطاق العمل، وهذا ما دلت عليه عبارات مجال الثقة التنظيمية ، **واتفقت هذه النتيجة مع ما آلت اليه** دراسة الشاعر والجمل (2018)، ودراسة ديب وزعتر (2018) ، دراسة مزعل (2018)، ودراسة عبدالسلام وعمران

(2016)، وأخيراً دراسة Vineburgh (2010) ، والتي أشارت كلها إلى أن الثقة التنظيمية تُمارس بمستوى مرتفعاً كلٌ في بيئته، **في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت** إليه دراسة ولعة (2018)، دراسة العربي (2018)، دراسة العريفي (2018) ودراسة عبابنة وعبابنة(2018) ، دراسة عتريس (2016) ، في أن مستوى الثقة التنظيمية كان متوسطاً، كما أظهر الجدول (5) أن مستوى بُعد الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر كان مرتفعاً ، وهو أعلى متوسط بين أبعاد الثقة التنظيمية ، حيث حظي بمتوسط حسابي (3.78) وبوزن نسبي (75.69%)، وهذا قد يُعزى إلى أنه كلما زاد مستوى ثقة الموظف برئيسه المباشر، يصبح الموظف أكثر ثقة بقدراته ومهاراته، ومدى مقدرته على التجديد والاستحداث وتقديم المقترحات الخلاّقة، والتي من شأنها تحسين مستوى أداء المنظمة وتطوير قدرتها على تقديم خدماتها بالشكل الأفضل، وبالتالي يزداد مستوى السلوك الإداري الابتكاري لدي الموظف (أبوشاوش،2013)، كما تبين أن مستوى بُعد الثقة التنظيمية في الزملاء كان مرتفعاً، ونال الترتيب الثاني على مستوى أبعاد الثقة التنظيمية، حيث حظيَّ بمتوسط حسابي (3.47) وبوزن نسبي (69.48%)، بينما حظيَّ بعد الثقة في إدارة المنظمة بالمرتبة الأخيرة، حيث حظيَّ بمتوسط حسابي (3.31) وبوزن نسبي (66.25%) ، وهذا قد يُعزى إلى قصور الجامعة في التعامل مع جميع الموظفين بعدالة، وهذا ما أشارت إليه العبارة الثانية عشر ببعد الثقة في إدارة المنظمة والتي حظيت بدرجة ممارسة متوسطة وأقل من الوسط الفرضي للدراسة، كما يوضح الجدول (6) اتجاهات المشاركين عن كل عبارة من عبارات الثقة التنظيمية بجامعة عمر المختار التجارية محل الدراسة ودرجة ممارستها.

جدول (5): إجابات المشاركون تجاه أبعاد الثقة التنظيمية بجامعة عمر المختار قيد الدراسة وترتيبها

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الوزن النسبي	الترتيب

الثقة التنظيمية في الزملاء	3.4744	0.59792	مرتفعة	%69.48	2
الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر	3.7846	0.66394	مرتفعة	%75.69	1
الثقة التنظيمية في إدارة المنظمة	3.3128	0.93222	متوسطة	%66.25	3
الثقة التنظيمية	3.5208	0.58724	مرتفعة	%70.41	-

جدول (6): إجابات المشاركون تجاه عبارات الثقة التنظيمية بجامعة عمر المختار محل الدراسة

الابعاد	ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
الثقة في الزملاء	1	لا داعي لأن أكون حذرا مع زملائي لأنّهم يستحقون ثقتي.	3.4872	0.94233	مرتفعة
	2	أغلب زملائي يجيبون عن أسئلتي بأمانة	3.4615	1.02202	مرتفعة
	3	أغلب زملائي يقولون الحقيقة بخصوص حدودهم المعرفية	3.2308	0.93080	متوسطة
	4	أعتمد على المهارات الخاصة بالوظيفة وقدرات زملائي	3.7692	0.66734	مرتفعة
	5	أفوّض زملائي و بكل ثقة باتخاذ قرارات بالنيابة عني في حال غيابي	3.3590	0.93153	متوسطة
	6	أعتمد على القرارات ذات العلاقة بوظيفتي و المتخذة من قبل زملائي	3.5385	0.75555	مرتفعة
الثقة في الرئيس المباشر	7	يمكننا تبادل الأفكار و المشاعر سويا بيني و بين رئيسي المباشر	3.8718	0.80064	مرتفعة
	8	أستطيع التحدث بحرية مع رئيسي المباشر حول المشاكل التي تواجهني في نطاق العمل .	4.2051	0.57029	مرتفعة جداً
	9	سنشعر_ أنا و رئيسي المباشر _بنوع من الفقدان في حال انفصالنا الوظيفي	3.3333	1.13168	متوسطة
	10	إذا أشركت رئيسي المباشر في مشاكلي، فأنا أعلم بأنّ استجابته سوف تكون بنّاءة.	3.9231	0.83932	مرتفعة
	11	يمكنني القول، بأنني و رئيسي المباشر نملك استثمارات عاطفية ذات قيمة في علاقاتنا المهنية.	3.5897	0.84970	مرتفعة
الثقة في إدارة المنظمة	12	تُعامل الجامعة جميع الموظفين بعدالة	2.9231	1.08542	متوسطة
	13	تُولي الجامعة قدراً من الاهتمام تجاهي في عملية اتخاذ القرارات	3.2821	0.99865	متوسطة
	14	أؤمن بقدرات جامعتي	3.6667	0.98230	مرتفعة
	15	هنالك مبادئ منطقية توجّه سلوك جامعتي	3.3333	1.10818	متوسطة
	16	جامعتي لا تخدع موظفيها من أمثالي	3.3590	1.11183	متوسطة

11-3 اختبار فرضيات الدراسة :

11-3-1 اختبار فرضية الدراسة الرئيسة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الاقسام العلمية في فرع درنة.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis من أجل التعرف على أثر الثقة التنظيمية على رأس المال البشري ، لكن قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار، قام الباحث بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لفروض تحليل الانحدار عموماً ، وذلك على النحو التالي:

- قام الباحث باستخدام اختبار الالتواء Skewness لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وتُفضي قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيم الالتواء فيها تقل عن الواحد الصحيح ، والجدول رقم (7) يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن جميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تبين أن جميع الأبعاد قيم الالتواء فيها تقل عن الواحد الصحيح، وعليه يُمكن إجراء الاختبارات الإحصائية التي تعتمد على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي .

جدول (7): اختبار التوزيع الطبيعي لبعدي الدراسة عن طريق الالتواء Skewness

الترقيم	الأبعاد	Skewness
1	الثقة التنظيمية	-0.597
2	رأس المال البشري	-0.425

- كما تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity باستخدام اختبار معامل تضخم التباينVariance Inflation Factor (VIF) ، واختبار التباين المسموح Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة ، مع مراعاة عدم تجاوز معامل التضخم (VIF) للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح Tolerance أكبر من (5%)، والجدول (8) يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن قيم معامل

التضخم(VIF) لجميع المتغيرات تقل عن 10 وتتراوح بين (4.463- 9.234) ، وان قيم الاختبار التباين المسموح Tolerance تراوحت بين (0.082-0.224) ، ويُعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity .

جدول (8): اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح Tolerance

المتغيرات المستقلة	VIF	Tolerance
الثقة التنظيمية في الزملاء	1.564	0.639
الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر	1.386	0.721
الثقة التنظيمية في إدارة المنظمة	1.473	0.679

وعند إجراء تحليل الانحدار البسيط Simple Regression analysis ، تشير نتائج التحليل الواردة بالجدول (9) وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية اجمالاً على مجال رأس المال البشري بالجامعة محل الدراسة ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.801) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (66.273) وهي معنوية عند مستوى (0.01) ، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج الثقة التنظيمية حول رأس المال البشري تُفسّر بنسبة (64.20%) من التباين في مستوى رأس المال البشري، بينما (35.80%) من قيمة التغيُرات في مستوى رأس المال البشري تُعزى لمتغيرات أخرى، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل انحدار الثقة التنظيمية (0.969)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية للثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة ، وهذا ما دلت عليه قيمة t ، وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى 1% .

عليه ، يتم **رفض الفرضية الرئيسة** والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية للثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار قيد الدراسة، وجاءت نتيجة الدراسة متوافقة مع ما أشار إليه Davis *el.al* (2000) إن

ممارسة الثقة التنظيمية في الجامعات كمفهوم نظري يعتقده العاملون والقادة وأعضاء هيأة التدريس، وبرمجة عملية تُظهر سلوكياتهم التنظيمية والإدارية، يُعد من الأمور الهامة في نجاح وتميز تلك الجامعات، وتحقيق الفعّالية التنظيمية.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما آلت إليه دراسة هادي والرضا (2017) والتي بينت أن هناك تأثير ذو دلالة احصائية للثقة التنظيمية على تطوير رأس المال الاجتماعي لدى موظفي كلية الاقتصاد بجامعة القادسية، كما **اتفقت** نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت اليه دراسة رفاعي (2010) ، والتي خلصت إلى أن هناك أثر معنوي للثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة بالشركة القابضة لمصر للطيران؛ وجاءت نتائج الدراسة الحالية **متضامنة** مع ما آلت إليه دراسة ولعة (2018) ، والتي أظهرت وجود دور للثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي في شركة سوناطراك الجزائرية.

جدول (9): تحليل اختبار الإنحدار البسيط للوقوف على أثر الثقة التنظيمية على رأس المال البشري

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد **R Square**	قيمة F	معاملات الانحدار المقدرة **β**	قيمة **t**	قيمة الدلالة Sig
رأس المال البشري	الثقة التنظيمية	0.801**	0.642	66.273**	0.969	8.141**	0.000
	الثابت				-0.200	-0.471	0.640

**معنوية عند مستوى 0.01 . (1 , 37) =df

1-3-2 اختبار فرضيات الدراسة الفرعية

1-3-2-1 الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبُعد الثقة التنظيمية في الزملاء على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis من أجل الوقوف على أثر بُعد الثقة التنظيمية في الزملاء على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار.

جدول (10) : تحليل اختبار الإنحدار البسيط للوقوف على أثر بُعد الثقة التنظيمية في الزملاء على رأس المال البشري

المتغير التابع	المتغير المستقلة	معامل الارتباط R	معامل التحديد **R Square**	قيمة F	معاملات الانحدار المقدرة **β**	قيمة **t**	قيمة الدلالة Sig
رأس المال البشري	الثقة في الزملاء	0.575**	0.331	18.268*	0.683	4.274**	0.000
	الثابت				0.174	1.489	0.145

**معنوية عند مستوى 0.01 . (37 , 1) =df

يتضح من الجدول (8) وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الثقة التنظيمية في الزملاء على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.575) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (18.268) وهي معنوية عند مستوى (0.01) ، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد للنموذج بُعد الثقة في الزملاء حول رأس المال البشري تُفسّر بنسبة (33.10%) من التباين في تحقيق رأس المال البشري بينما (66.90%) من قيمة التغيُرات في مستوى رأس المال البشري تُعزى لمتغيرات أخرى، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار بُعد الثقة في الزملاء (0.683) ، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لبُعد الثقة في الزملاء على رأس المال البشري، بمعنى أن زيادة بُعد الثقة التنظيمية في الزملاء وحدة واحدة سوف تؤدي إلى تغير طردي في رأس المال البشري بقيمة (0.683) وهذا ما دلت عليه قيمة t (4.274) وهي دالة معنوياً عند مستوى (0.01)، **وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين بالجامعة** يغلب عليهم العمل بروح الفريق، كذلك قد يُعزى إلى أن العمل بروح الفريق يساهم في استيضاح كثير من الأمور الغامضة، وهذا ما دلت عليه نتائج الدراسة الحالية ببعد فريق العمل بمجال رأس المال البشري،

والذي أيدته العبارة الرابعة ببعد الثقة في الزملاء والتي توضح أن هناك جانب من الاعتماد على المهارات الخاصة بالوظيفة وقدرات الزملاء والتي حظيت بممارسة مرتفعة.

1-3-2-2 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبُعد الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis من أجل الوقوف على أثر بُعد الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار.

جدول (11) : تحليل اختبار الإنحدار البسيط للوقوف على أثر بُعد الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر على رأس المال البشري

المتغير التابع	المتغير المستقلة	معامل الارتباط R	معامل التحديد **R Square**	قيمة F	معاملات الانحدار المقدرة **β**	قيمة **t**	قيمة الدلالة Sig
رأس المال البشري	الثقة في الرئيس المباشر	0.557**	0.310	16.644**	0.596	4.080**	0.000
	الثابت				0.956	1.704	0.097

**معنوية عند مستوى 0.01 . (1 , 37) =df

تشير نتائج التحليل الواردة بالجدول (8) وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.557) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (16.644) وهي معنوية عند مستوى (0.01) ، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد للنموذج بُعد الثقة في الرئيس المباشر حول رأس المال البشري تُفسّر بنسبة (31.10%) من التباين في تحقيق رأس المال البشري بينما (68.90%) من قيمة التغيُرات في مستوى رأس المال البشري تُعزى لمتغيرات أخرى، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار بُعد الثقة في الرئيس المباشر (0.596)، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر ذو

دلالة احصائية لبُعد الثقة في الرئيس المباشر على رأس المال البشري، بمعنى أن زيادة بُعد الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر وحدة واحدة سوف تؤدي إلى تغير طردي في رأس المال البشري بقيمة (0.596) وهذا ما دلت عليه قيمة t (4.080) وهي دالة معنوياً عند مستوى (0.01)، **وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين بالجامعة قيد الدراسة** يستطيعون التحدث بحرية مع رئيسهم المباشر حول المشاكل التي تواجههم في نطاق العمل، وهذا ما دلت عليه نتائج الدراسة .

1-3-2-3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبُعد الثقة التنظيمية في إدارة المنظمة على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis من أجل الوقوف على أثر بُعد الثقة التنظيمية في إدارة المنظمة على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار.

جدول (12) : تحليل اختبار الإنحدار البسيط للوقوف على أثر بُعد الثقة التنظيمية في إدارة المنظمة على رأس المال البشري

المتغير التابع	المتغير المستقلة	معامل الارتباط R	معامل التحديد **R Square**	قيمة F	معاملات الانحدار المقدرة **β**	قيمة **t**	قيمة الدلالة Sig
رأس المال البشري	الثقة في إدارة المنظمة	0.776**	0.602	55.856**	0.591	7.474	0.000
	الثابت				0.174	4.611	0.000

**معنوية عند مستوى 0.01 . (37 , 1) =df

يتضح من الجدول (12) وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين بُعد الثقة التنظيمية في إدارة المنظمة على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.776) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (55.856) وهي معنوية عند مستوى (0.01) ، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد للنموذج بُعد الثقة في إدارة المنظمة حول رأس المال البشري تُفسّر بنسبة (60.20%) من التباين في تحقيق رأس المال

البشري بينما (39.80%) من قيمة التغيُرات في مستوى رأس المال البشري تُعزى لمتغيرات أخرى، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار بُعد الثقة في إدارة المنظمة (0.591) ، الأمر الذي يُشير إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لبُعد الثقة في إدارة المنظمة على رأس المال البشري، بمعنى أن زيادة بُعد الثقة التنظيمية في إدارة المنظمة وحدة واحدة سوف تؤدي إلى تغير طردي في رأس المال البشري بقيمة (0.591) وهذا ما دلت عليه قيمة t (7.474) وهي دالة معنوياً عند مستوى (0.01)، وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه (Polat, 2010)، إنّه كلما زاد مستوى الدعم التنظيمي بالمنظمة نحو الموظف، و يشعر بمدى اهتمام المنظمة باهتماماته ومتطلباته المادية والمعنوية، ومساهمتها في تحقيق الرفاهية له، وحرص المنظمة على ألاّ تفقده، عندها يزداد مستوى ثقة الموظف بمنظمته ويسهم في تنمية معارفه ومهاراته وقدراته وسلوكه الابتكاري والابداعي، كذلك قد تُعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين بالجامعة يؤمنون بقدرات وإمكانات الجامعة والتي أوضحته العبارة الرابعة عشر والتي حظيت بممارسة مرتفعة.

11- خلاصة نتائج الدراسة Brief Results of The Study:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها، تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي :

- كشفت الدراسة أن المستوى العام لرأس المال البشري بجامعة عمر المختار محل الدراسة جاء **متوسطاً**.
- أظهرت الدراسة أن بُعد فريق العمل حظيَّ بالترتيب الأول على مستوى أبعاد رأس المال البشري وبدرجة ممارسة مرتفعة، تلاه بُعد الخبرة بمستوى متوسط، أما بُعد الابتكار والابداع فقد احتل المرتبة الثالثة وبدرجة ممارسة متوسطة، بينما بُعد المعرفة حظيَّ بالترتيب الرابع وبدرجة متوسطة، وفي المترتبة الأخيرة جاء بُعد المهارات والقدرات وبدرجة متوسطة أيضاً.

- خلصت الدراسة أن المستوى العام للثقة التنظيمية من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام العلمية بجامعة عمر المختار جاء **مرتفعاً** .
- كشفت الدراسة أن بُعد الثقة التنظيمية في الرئيس المباشر حظيَّ بالترتيب الأول على مستوى أبعاد الثقة التنظيمية وبدرجة ممارسة مرتفعة، تلاه بُعد الثقة التنظيمية في الزملاء بمستوى مرتفع، أما بُعد الثقة التنظيمية في إدارة المنظمة فقد احتل المرتبة الثالثة وبدرجة ممارسة متوسطة.
- بينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية للثقة التنظيمية **مجتمعةً** على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار عند مستوى 1%؛ كما بينت الدراسة وجود أثر معنوي **لأبعاد** الثقة التنظيمية على رأس المال البشري بجامعة عمر المختار قيد الدراسة عند مستوى 1%، كما بينت الدراسة أن **بُعد الثقة التنظيمية في إدارة المنظمة** كان أكثر أبعاد الثقة التنظيمية قدرة على تفسير التباين في متغير رأس المال البشري .

12- توصيات الدراسة Recommendations:

من خلال النتائج التي توصلت اليها الدراسة تُقدم مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعُها والمتمثلة في الآتي:

- بما أن مستوى رأس المال البشري جاء متوسطاً ، فلابد من إعطاء الاهتمام الكافي لرفع هذا المستوى وتعظيمه بجامعة عمر المختار محل الدراسة، وذلك من خلال زيادة توعية القيادات بجامعة عمر المختار قيد الدراسة بمفهوم رأس المال البشري وتنميته ليصبح جزءاً من الثقافة التنظيمية بالتدريب و المتابعة.
- تبني مدخل إدارة المعرفة من خلال إعطاء اهتمام أكبر لرأس المال البشري، وذلك من خلال العمل على استقطاب وتعيين الخبرات الشابة المؤهلين التي تملك قدرات على الابتكار والابداع وقادرين على أداء أدوارهم المعرفية.

- تعزيز مستوى الثقة التنظيمية بجامعة عمر المختار، وذلك من خلال بناء ثقافة تنظيمية داخل الجامعة قائمة على تعزيز الرقابة الذاتية للعاملين عن طريق زرع الثقة بينهم داخل الجامعة، واشاعة ثقافة الثقة بالآخرين، وتطوير الأدلة المنظِمة واللوائح والتي تُسهم في تنمية الثقة التنظيمية.
- الاستفادة من الثقة التنظيمية وبخاصة الثقة في إدارة المنظمة في بناء وتنمية رأس المال البشري بجامعة عمر المختار، وذلك من خلال رفع سوية العدالة التنظيمية بالجامعة وتعزيز تمكين العاملين والاهتمام بنظام الحوافر، وتفعيل الحوكمة المؤسسية .
- على إدارة الجامعة محل الدراسة قيد الدراسة تطوير مهارات ومعارف وقدرات العاملين لديها خصوصاً وأن نتائج الدراسة بينت أن بُعد المهارات والقدرات كان أقل أبعاد مجال رأس المال البشري في الجامعة، وذلك عن طريق اقحامهم في دورات تدريبية في مجالات رأس المال البشري والثقة التنظيمية وكل ما هو جديد في هذين المجالين .
- حث القيادات بجامعة عمر المختار على تعزيز تشجيع أسلوب العمل الجماعي في حل مشكلات العمل، من خلال نشر ثقافة الحوار الإيجابي في تبادل الأفكار والآراء، وتقبل الآراء المختلفة والتوفيق بينها، وإقامة اللقاءات الاجتماعية والبرامج الترفيهية في المناسبات العامة.
- إنّ موضوع رأس المال البشري يظل قضِية متعددة الأبعاد، وبخاصة أن نتائج الدراسة تُشير إلى أن معامل التحديد لنموذج للثقة التنظيمية حول رأس المال البشري تُفسّر بنسبة (64.20%) من التباين في ممارسة رأس المال البشري، بينما (35.80%) من قيمة التغيرات في مستوى ممارسة رأس المال البشري تُعزى لمتغيرات أخرى, عليه فإنه بالإمكان اقتراح إجراء الدراسات التالية في هذا المجال:
  - إعادة الدراسة برمتها على كافة فروع جامعة عمر المختار أو على قطاعات أخرى أو مؤسسات أخرى لإثبات صحة نتائج الدراسة أو رفضها.
  - دراسة عن الثقة التنظيمية وعلاقتها برأس المال التنظيمي أو العلائقي.

- دراسة عن رأس التعلم التنظيمي وعلاقتها برأس المال البشري.
- دراسة عن التمكين وعلاقته برأس المال الفكري.

قائمة المراجع

أولاً– المراجع العربية :

- إبراهيمي ، نادية (2013) ، " دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة : دراسة حالة جامعة المسيلة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة فرحات عباس –سطيف-1 ، الجزائر.
- أبو شاوش، نسرين غانم عبدالله (2013). "مُحدِّدات الثِقَة التنْظِيميةِ وآثَارُها: دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين-الأونروا" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم إدارة الاعمال ، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية –غزة.
- أبوفارة، يوسف احمد (2004) ، " العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء " ، المؤتمر العلمي الرابع "إدارة المعرفة" ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية ، عمان/ الأردن.
- أبوفارة ، يوسف وغانم ، أريج هاشم وعليان ، كفاح يوسف (2008) واقع رأس المال البشري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال) ، المؤتمر السنوي التاسع – الابداع والتجديد في الادارة – الادارة الرشيدة وتحديات الالفية الجديدة .القاهرة
- أحمد ، نورالدين طالب (2013) . " الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة : دراسة حالة على مؤسسة سوناطراك خلال الفترة 2005-2010 " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة .

- أمحمد ، فرعون وإليفي، محمد (2009) . " الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل حديث لإدارة الموارد البشرية بالمعرفة " . ملتقى دولي : صنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية، جامعة مسيلة ، يومي 14 و 15 ابريل .
- انشاصي، رامي إبراهيم محمود (2018). "أثر الثقة التنظيمية في تحقيق التوجه الاستراتيجي في الجمعيات النسوية في قطاع غزة" ، رسالة ماجستير ، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا ، برنامج الدراسات العليا المشترك مع جامعة الأقصى غزة فلسطين.
- بن ثامر، كلثوم وفراحيته ، العيد (2011) . " الاستثمار في راس المال البشري واثره على ادارة الابداع في المنظمات المتعلمة : دراسة حالة لمجموعة عنتر تراد لإنتاج الالكترونات بولاية برج بوعريريج" ، الملتقي الدولي حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة ، يومي 13-14 ديسمبر .
- بن عبو، الجيلالي وبوقسري ، سارة (2011) ، " تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية" ، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، الطبعة الثانية :نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي و تحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و 23 نوفمبر.
- جبريل ، وائل محمد (2012) ، " ادارة المعرفة وعلاقتها بالإبداع الاداري : دراسة ميدانية على رؤساء العلمية بجامعة عمر المختار وفروعها " ، ورقة علمية مقدمة بالمؤتمر الدولي السادس بعنوان: ادارة المعرفة بالمؤسسات التعليم العالي العربية ، قسم علم الاجتماع ، جامعة الزقازيق خلال الفترة 5-6 ديسمبر.
- جبريل ، وائل محمد (2015) ، " سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بتنمية رأس المال الفكري: دراسة ميدانية على العاملين الاداريين بشؤون التربية والتعليم بمدينة درنة في ليبيا " ، بمؤتمر التنمية المستدامة في التربية والتعليم بكلية العلوم التربوية – جامعة جرش، خلال الفترة 28-30 نيسان.

- الحمداني ، ناهدة اسماعيل عبدالله و علي ، علي أكرم عبدالله (2010) ، " رأس المال الفكري واثره على ادارة الاداء العاملين : دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الاقسام العلمية بجامعة الموصل " ، **مجلة تنمية الرافدين**، كلية الاقتصاد ، جامعة الموصل ، المجلد (32) ، العدد (98) ، ص ص:119-145.
- الخطيب ، معزوزة عبدالله (2013) ، " دور رأس المال الفكري في تطوير الكفاءة الادارية لدى العاملين الاداريين بوزارة التربية والتعليم الفلسطينية بقطاع غزة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي ، قسم الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الازهر –غزة.
- دراوشة ، نجوى (2017). " العدالة التنظيمية السائدة في الجامعات الأردنية وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس " ، ***المجلة الأردنية في العلوم التربوية***، المجلد (13)، العدد (3) ص ص: 373-388.
- ديب، كندة عليّ و زعتر، نيفين (2018). " تقويم مدى تبني الثقة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين: دراسة مسحية" ، ***مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية*** ، المجلد (40)، العدد(4)، ص ص : 339-356.
- ديرلوف. دي (2009). ***فكر رجال الأعمال: الطريق إلى النجاح المتكامل***، الرياض: ترجمة مكتبة الشقري.
- الدهان ، محمد (2010) . " رأس المال الفكري قوة المنظمات الاعمال الحالية : مفهومه ومكوناته " ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة قسنطينة الجزائر ، http://mohammed.dehane.over-blog.com/article

- الديلمي ، عبدالكريم أحمد حسين (2014) ، " تنمية رأس المال الفكري وأثره في صياغة استراتيجية منظمات الاعمال" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم إدارة الاعمال ، كلية العلوم الادارية ، جامعة عدن، جمهورية اليمنية.
- رشيد، مازن (2003) . " الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية: بعض المحددات والآثار" ، ***مجلة الإدارة العامة***، المجلد (43)، العدد (3) ، ص ص: 437-479.
- الرشيدي، أحمد عبيد وسلامة، كايد(2015) . " درجة الثقة التنظيمية في جامعات الكويت الحكومية والخاصة وعلاقتها بالدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس فيها من وجهة نظرهم " ، ***مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية***، المجلد (3)، العدد (12)، ص ص:131-162.
- الرفاعي، ممدوح عبدالعزيز محمد(2010). "الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة: دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران"، ***مجلة المحاسبة والادارة ، والتأمين، كلية التجارة*** ، جامعة القاهرة، السنة التاسعة والاربعون، العدد (76)، ص ص:1-46.
- الروسان ، محمود علي والعجلوني ، محمود محمد (2010)، "أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية :دراسة ميدانية"، ***مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية***، المجلد 26، العدد الثاني، ص ص :37-57.
- الزايد، منى جاسم (2012) . " الاستثمار في رأس المال البشري : نموذج مقترح" ، المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية خلال يومي 10-12 ديسمبر 2012، ص ص: 923 – 956.
- السعيد، هاني محمد (2008). ***رأس المال الفكري***، دار السحاب لنشر و التوزيع ،القاهرة.

- السعودي، موسى أحمد (2013) . " أثر تمكين فرق العمل في تعزيز أدائها بالمستشفيات الأردنية دراسة حالة: مستشفى الإسراء " ، ***المجلة الاردنية في إدارة الأعمال*** ، المجلد (9) ، العدد (1) ، ص ص: 60-79.
- سملالي ، يخضة (2004) . " التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية " ، ***مجلة العلوم الانسانية*** ، جامعة محمد خضير بسكرة ، العدد (6).
- الشاعر، عدلي داوود والجمل، محمد كامل (2018). " الثقة التنظيمية وعلاقتها باتجاهات الفكر الإداري المعاصر التي في المدارس الثانوية بقطاع غزة " ، ***مجلة جامعة الأقصى للعلوم التربوية والنفسية***، المجلد الأول، العدد الأول، ص ص : 119-154.
- شعبان ، مصطفى رجب (2011) ، "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم ادارة الاعمال ،كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية – غزة.
- الشكرجي، أسماء طو نوري (2008). "أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين : دراسة تطبيقية لآراء عينة من العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- شلتوت ، أماني خضر (2012) . " تنمية الموارد البشرية كمدخل استراتيجي لتعظيم الاستثمار في العنصري البشري : دراسة على موظفي الوكالة في قطاع غزة الرئاسة ومكتب غزة الاقليمي " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم ادارة الاعمال ،كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية.
- صابر، فاطمة عوض، وخفاجة ، ميرفت علي (2000)، ***أسس ومبادئ البحث العلمي***، الاسكندرية : دار الاشعاع الفنية.

- الصرن ، الرعد (2001) ، ***كيف تخلق بيئة ابتكارية في المنظمات*** ، دمشق : دار الرضا .
- الصقير، عبدالمحسن بن محمد بن عبدالله (2014). "ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القسيم للصلاحيات الادارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم " ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- الطويل ، هاني عبد الرحمن صالح(1999) ، ***الإدارة التعليمية: مفاهيم وآفاق*** ، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- العبادي ، فوزي هاشم (2014) . " دراسة العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي : بحث استطلاعي لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الكوفة" ، ***مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية*** ، السنة العاشرة ، المجلد (8) ، العدد (31) ، ص ص: 168-193.
- عبيد، سلمان(2014). "أثر الاستثمار برأس المال الفكري على ادارة الجودة الشاملة : دراسة تطبيقية على شؤون الجمارك بمملكة البحرين" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين.
- عبيدات ، ذوقان وعبدالحق ، كايد وعدس ، عبدالرحمن (2015) . ***البحث العلمي : مفهومه وأدواته وأساليبه*** ، الطبعة السابعة عشر ، عمّان : دار الفكر .
- عبيد، مصطفى فؤاد (2003) . **مهارات طرق البحث العلمي** ، غزة : أكاديمية الدراسات العالمية.
- عتريس، محمد عيد(2016). " تصور مقترح لتدعيم العلاقية بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى اعضاء هياة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية جامعة الزقازيق" ، ***مجلة دراسات تربوية ونفسية (مجلة كلية التربية بالزقازيق)***، العدد (93) ، الجزء الثاني ، ص ص: 215-352.

- عبابنة، صالح أحمد أمين و عبابنة، إلهام أحمد أمين (2017). " الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية الاردنية تجاه المعلمين والطلبة وأولياء الأمور من وجهة نظر مديري المدارس" ، ***مجلة العلوم التربوية والنفسية***، المجلد (18) ، العدد (4) ، ص ص: 595-624.
- العربي، فراح (2018). "أثر العدالة والثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية"، أطروحة دكتورة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد.
- العريفي، دلال (2018). " مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض "، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة والتخطيط التربوي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية.
- علي أحمد، نافر ايوب محمد (2010) . " الأهمية التنموية لرأس المال البشري في الوطن العربي ودور التربية والتعليم فيه" ، ***مجلة العلوم الانسانية***، العدد (14) ، يوليو، هولندا.
- عمران، حسن عبد السلام علي وعبد السلام علي عبد السلام (2016). " دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية بجامعة سبها دراسة ميدانية على العاملين بالإدارة العامة جامعة سبها" ، ***مجلة جامعة سبها*** ، المجلد (15) ، العدد (2) ، ص ص: 28-41.
- القصاص ، مهدى محمد (2008) . " بيئة استثمار رأس المال البشرى : دراسة ميدانية في قرية مصرية" ، المؤتمر العلمي الدولي الثالث للبيئة، جامعة جنوب الوادي – مصر- نوفمبر .
- كاظم، أميرة خضير(2014). " الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف" ، ***مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية***، المجلد(8)، العدد(31)، ص ص: 227-249.

- اللوزي، موسى (2002). ***التنظيم وإجراءات العمل***، عمّان : دار وائل.
- محمد، جمال عبدالحميد (2014). " الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين عدالة التوزيعات وانتشار الفساد الإداري: دراسة تطبيقية على العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة المنيا" ، ***مجلة كلية أحمد بن محمد العسكرية للعلوم الإدارية والقانونية*** ، المجلد الأول، العدد الأول، ص ص: 111- 149.
- المرهضي ، سنان غالب رضوان (2014) ، " العلاقة بين الثقافة التنظيمية وفاعلية ادارة الازمات " ، **كتاب الابحاث العلمية لمؤتمر إدارة الازمات في عالم كتغير** ، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثالث عشر للأعمال ،كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الزيتونة .
- مزعل ، محمد مظهر (2018). "دور العدالة التنظيمية في تعزيز الثقة لدى العاملين في المصارف العراقية" ، ***مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*** ، المجلد (19)، العدد (1) ، ص ص: 119-135.
- مسعود، يوسف يخلف وسامي عمر سامي (2017) . "رأس المال البشري كمؤشر لريادة الأعمال وأثره على النمو الاقتصادي" ، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العلمي الاول ريادة الاعمال في ليبيا : الواقع والمأمول ، المعهد العالي للمهن الشاملة درنة خلال الفترة 11-12 نوفمبر ، مدينة سوسة .
- مصطفى ، أحمد سيد . (2004) ، ***إدارة الموارد البشرية :الإدارة العصرية لرأس المال الفكري*** ، القاهرة : المؤلف .
- الموسوي ، محمد هاشم محمود (2012) . " واقع راس المال البشري في القطاع الصحي أنموذج اطباء التخدير في المستشفيات الحكومية العراقية" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، ادارة المستشفيات ، جامعة بغداد.

- موفق، سهام وضيف، أحمد (2016). "مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة: دراسة حالة :مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر البرناوي) – بسكرة ، ***مجّلة البديل الاقتصادي***، العدد (6)، ص ص: 32-50.
- نجم ، عبود نجم (2005) . ***ادارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات*** ، عمّان : الوراق للنشر.
- نصر، عزة جلال (2008). ***الإبداع الاداري والتجديد الذاتي للمدرسة الثانوية العامة*** ، الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث.
- وصاف سعيدي و عوديا مولود (2004)، الاستثمار البشري كمحدد أساسي لنمو القطاع التصدير ،الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة،10/09مارس.
- ولعة، وهرة (2018). " دور الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي في شركة سوناطراك: دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم النتاج حاسي مسعود " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة.
- هادي، محمد مصطفى ومشكور، مسلم عبد الرضا (2017). " دور الثقة التنظيمية على تطوير رأس المال البشري " ، بحث بكالوريوس غير منشور، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة القادسية.

ثانياً– المراجع الاجنبية :

- Adams , S., (2004). "The relationships among adult attachment , general self-disclosure , and perceived organizational trust", Unpublished dissertation of doctor of human development , Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University .
- Bernadette, L., (1999), Intellectual Capital Key to value added, success In the next millennium, Financial & management accounting committee, ***International Federation of Accountants***.

- Boe ,Tammy A .,(2002), "GAINING AND/OR MAINTAINING EMPLOYEE TRUST WITHIN SERVICE ORGANIZATIONS",A Research Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master of Science Degree in Training And Development ,http://www2.uwstout.edu.
- Bontis, Nick. (2004). National Intellectual Capital Index: A United Nations Initiative for the Arab Region. ***Journal of Intellectual Capital*.** Vol. 5. No. (1), 13-39.
- Chen, J., Zhu, Z., & Xie, H. Y. (2004). Measuring intellectual capital: A new model and empirical study. Journal of Intellectual Capital, 5(1), 195–212.
- Chen, S. C. and G. S. Dhillon (2003). "Interpreting Dimensions of Consumer Trust in E-Commerce." ***Information Technology and Management*** ,4(2-3): 303-318.
- Davis, J ., Schoorman, F ., Mayer, R & Tan, H . (2000) .The trusted general manager and business unit performance: Empirical evidence of a competitive advantage .Strategic Management Journal, 21 (5) , 563- 576 .
- Dirks, K. T., & Skarlicki, D. P. (2004). Trust in leaders: Existing research and emerging issues. In R. M. Kramer & K. S. Cook (Eds.), Trust and distrust in organizations: Dilemmas and approaches: 21-40. New York: Russell Sage Foundation.
- Dixon, Nancy M. (2000), "Common Knowledge", Boston, Massachusetts, Harvard Business School Press.
- Edvinsson,L., (1997) Developing Intellectual Capital At Skandia, Long Range Planning , Vol. 30, No.3.
- Hoy, W. K., & Tschannen Hoy, M. (2003). The conceptualization and measurement of faculty trust in schools: The Omnibus T-Scale. In W. K. Hoy & C. G. Miskel (Eds.) Studies in leading and organizing schools (pp.181-208). Greenwich, CT: InformationAge.
- Gardner J.W (1990), *On Leadership*, The Free Press.
- Gary S .Becher(1993) . ***Human capital :A Theoretical and Empirical analysis*** , with Special Reference to Education, university of Chicago press, 3rd ed ,Chicago.
- James, H (2010) .“A study of organizational trust and related variable among facility members at HBUCS”. Unpublished of dissertation. The University of Iowa, IOWA, USA**.**
- Josefek, R. A., and Kauffman, R.J(2003)."IT Human Capital and the Information Systems Professional's Decision to Leave the Company". Working Paper ,MIS Research Center ,University of Minnesota, Minneapolis .
- Kleynhans, Epj. (2006). The Role of Human Capital in the Competitive Platform of South African Industries. ***SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur***, 4(3), 55-6
- Lau, T., K. Chan, and T. Man(1995) "The Entrepreneurial and Managerial Competencies of Small Business Owner/ Manager in Hong Kong Conceptual and Methodological Considerations," Paper presented at the 4th International Conference on Competence-based Management, Oslo, 18-20 June ,p: 5 .
- Lee, H. and B. Choi (2003). "Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance: An Integrative View and Empirical Examination", ***Journal of Management Information Systems***, 20(1): 179-228.
- Lothgren, A., (1999), Study: **The Legal Protection of Structural Capital**”, Thesis in Low of Economics and Commercial Low, Gothenburg School of Economics & Commercial.
- Marginson, S., and Mollis, M. (2002). "The Door Opens and the Tiger Leaps: Theories and Reflections of Comparative Education for A Global Millennium", ***Comparative Educational Review,*** Vol. 45 (4), 581-615.

- Malhatro Naresh and David Birks (2007). ***Marking Research*** , 3nd Edition ,Person Education Limited.
- Mayer, R.C. and Gavin, M.B.,(2005)."Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss?", ***Academy of Management Journal***, Vol.48, No.5, pp:874-888.
- Mazlan, I., (2005), **The Influence of Intellectual Capital on the Performance of Telecom Malaysia**, PhD, Thesis, Engineering Business Management, Business & Advanced Technology Centre, University Technology Malaysia.
- Nielsen, Bo Bernhard (2004), "The role of trust in collaborative relationships: A multi-dimensional approach", ***Management***, Vol. 7, No. 3, PP. 239 - 256.
- Nonaka, I. Konno, N. (**1998**), The Concept of "Ba" Building A foundation For Knowledge Creation, ***California Management Review***, spring.
- OECD. (1998). **Human Capital Investment: An International Comparison, Paris: Organiza*tion for Economic Cooperation and Development***. Center for Educational Research and Innovation.
- OECD/Eurostat (2005), ***Oslo Manual, Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data***, Paris: OECD.
- Polat, J., (2010)"The effect of organizational support; Perception of teachers on organizational trust perception of their schools", Turkey.
- Sekaran, U., and Bougie, R. (2010).***Research Methods for Business: A Skill Building Approach***, (5th ed.), Wiley and Sons. ISBN-10: 0470744790.
- Scott, D. (1981). "The development of four new organizational measures of trust". In D.Ray (Ed.), The relationship between theory, research, and practice: An assessment of fundamental problems and their possible resolution (pp. 107-109): Southern Management Association.
- Shah, P. P. 1998. Who are employees' social referents? Using a network perspective to determine referent others. ***Academy of Management Journal***, 41: 249-268.
- Sharabati, Abdel-Aziz Ahmad. Jawad,Shawqi Naji, Bontis, Nick (2010), Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan, Management Decision. Vol. 48 No. 1,. pp. 105-131.
- Smith, Ken G, et al(2001), Building and Exploiting Intellectual Capital: The Role of Social, Human and Physical Resources.
- Tellis, W. (1997). "Application of a case study methodology." ***The qualitative report*** ,**3**(3),pp: 1-17.
- Vineburgh, J.(2010)."A study of organizational trust and related variables among faculty members at HBCUS", (Doctoral dissertation)**.** Retrieved from ProQuest Digital Dissertation and Theses. (order no.3409477).
- Yu, W. (2001). ***Examine the Indicators of Human Capital Existent***, New Brunswick, University of New Brunswick.