

اثر تنمية رأس المال الفكري في دعم الثقة التنظيمية -دراسة تحليلية في معمل الألبسة الرجالية الجاهزة في النجف الأشرف

م.م ازهار مراد عوجه
المعهد التقني /كوفة

Abstract

The research aims to demonstrate the impact of the development of intellectual capital dimensions five of (polarization , industry , revitalization , preservation and attention) in support of organizational trust its three dimensions of (confidence in senior management , trust in supervisors and trust in coworkers) , represented resolution main tool to get to the results was distributed to a sample of (100) employees are technicians and administrators in the lab wearer men's ready-made in Najaf and was the most prominent of the findings of the research is to:-
1 - There is a significant correlation between intellectual capital and organizational trust at the macro level and at the level of the dimensions of intellectual capital and organizational trust any interest in that intellectual capital leads to support organizational trust .
2 - significant effect of intellectual capital at the macro level and at the level of all dimensions separately in organizational trust .
Accordingly, the researcher recommends:-
1 - not to alienate the intellectual capital it represents her great wealth , contribute to increase the confidence of individuals, their organization and thus contribute to an increase in market value .
2 - need to focus on the customer with a capital by identifying the opinions and suggestions and take them into consideration when designing new products.

المخلص

هدف البحث الى بيان اثر تنمية راس المال الفكري بأبعاده الخمسة المتمثلة بـ (الاستقطاب ، الصناعة ، التنشيط ، المحافظة و الاهتمام) في دعم الثقة التنظيمية بأبعادها الثلاثة المتمثلة (الثقة في الادارة العليا ، الثقة في المشرفين والثقة في زملاء العمل)، مثلت الاستبانة الاداة الرئيسية للوصول الى النتائج أذ وزعت على عينة مكونة من (100) موظف من الفنيين والاداريين في معمل اللابسة الرجالية الجاهزة في النجف الاشرف وكان من ابرز النتائج التي توصل اليها البحث هو:-
1- وجود علاقة ارتباط معنوية بين راس المال الفكري و الثقة التنظيمية على المستوى الكلي وعلى مستوى ابعاد راس المال الفكري والثقة التنظيمية أي ان الاهتمام برأس المال الفكري يؤدي الى دعم الثقة التنظيمية .
2- يوجد اثر معنوي لراس المال الفكري في المستوى الكلي وفي مستوى ابعاده كل على حدا في الثقة التنظيمية.

وبناء على ذلك توصي الباحثة :-

- 1 - بعدم التفريط برأس المال الفكري لأنه يمثل ثروة كبيرة لها، تسهم في زيادة ثقة الافراد بمنظمتهم ومن ثم تسهم في زيادة قيمتها السوقية.
- 2- ضرورة الاهتمام براس مال الزبون من خلال التعرف على اراهم ومقترحاتهم واخذها بنظر الاعتبار عند تصميم منتجات جديدة .

إن وجود اي منظمة واستمرار نجاحها مقرون بمقدرتها على إدارة رأس المال الفكري الذي تمتلكه والذي أصبح يمثل المورد الرئيسي لأي منظمة في الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة) وإن تكوين رأس المال الفكري وتنميته ضرورة حضارية تفرضها متطلبات العصر ولا يمكن تصور مجتمع متقدم في إمكاناته الإنتاجية فقيراً في كفاءة رأس المال الفكري، وإن القدرات والخبرات والمهارات لرأس المال الفكري غير متساوية بين الأفراد العاملين؛ فهنا كفة معينة منهم تمتلك المكونات المذكورة بشكل يفوق الآخرين، ويمكنهم ذلك من إنتاج أفكار جديدة تنعكس بالإيجاب على المنظمة ومنتجاتها وحصتها السوقية؛ وإن تحقيق هذه الأهداف مقرون بوجود افراد يمتلكون ثقة عالية ووفاء مستمر، والتزاماً للعمل فيها، فهم المحور الرئيسي في نجاح المنظمة أو فشلها، وتقع على عاتق المنظمة مهمة تهيئة المستلزمات الكفيلة بأعداد الأفراد العاملين بشكل يعزز إسهاماتهم الفاعلة في هذا المضمار، وإن رأس المال الفكري والثقة التنظيمية امران متلازمان فلا يمكن توفر القدرات والخبرات دون وجود افراد لديهم ثقة عالية بشركتهم وبأنفسهم فرأس المال الفكري لا يمكن تحقيقه الا بوجود الثقة ومن هنا تبلورت فكرت البحث وحرصت الباحثة على دراسة اثر تنمية رأس المال الفكري في دعم الثقة التنظيمية. وتناول هذا البحث اربعة مباحث رئيسة خصص الاول للمنهجية العلمية وتناول الثاني الاطار النظري والتي تضمن الخلفية النظرية لموضوعي رأس المال الفكري والثقة التنظيمية اما الثالث شمل الاطار العملي للبحث وخصص الرابع للاستنتاجات والتوصيات مع خلاصة باللغة العربية والانجليزية وقائمة بالمصادر التي اعتمدت في هذا البحث.

المبحث الاول : منهجية البحث

اولا - مشكلة البحث

تمثلت مشكلة البحث بالتساؤل الاتي :

- 1- ما هو اثر تنمية رأس المال الفكري في دعم الثقة التنظيمية .
- هذا التساؤل يقودنا الى طرح التساؤلات الفرعية التالية :-
- 1- ما المقصود برأس المال الفكري وما مكوناته الاساسية .
- 2- ما المقصود بالثقة التنظيمية .

- 3- ما العلاقة بين رأس المال الفكري (الاستقطاب ،الصناعة،التنشيط ،المحافظة،الاهتمام) والثقة التنظيمية(الثقة في الادارة العليا ،الثقة في المشرفين ، الثقة بزملء العمل)
- 4- على الرغم من كثرة البحوث التطبيقية التي تناولت موضوع الثقة التنظيمية ، إلا ان بعض الباحثين مثل (Dirks&Ferrin,2001) (Becker,2002) يشير أن الثقة التنظيمية مجال لدراسي قيد البحث (Yang,2005:1)

ثانيا - اهمية البحث

يمكن تحديد اهمية البحث من خلال الاتي

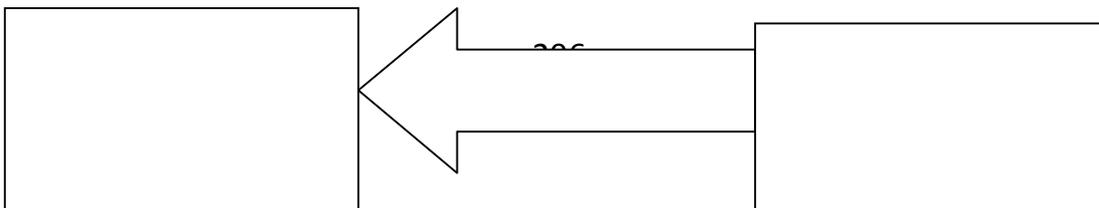
- 1- الأهمية الكبيرة التي يحظى بها موضوع رأس المال الفكري من قبل الباحثين لكونه يشكل احد التطورات الفكرية المعاصرة في عالم الاعمال.
- 2- تزداد اهمية البحث كونه يعالج احد الموضوعات التي مازال حقل خصب للدراسة والنقاش بين الباحثين وهو موضوع الثقة التنظيمية .

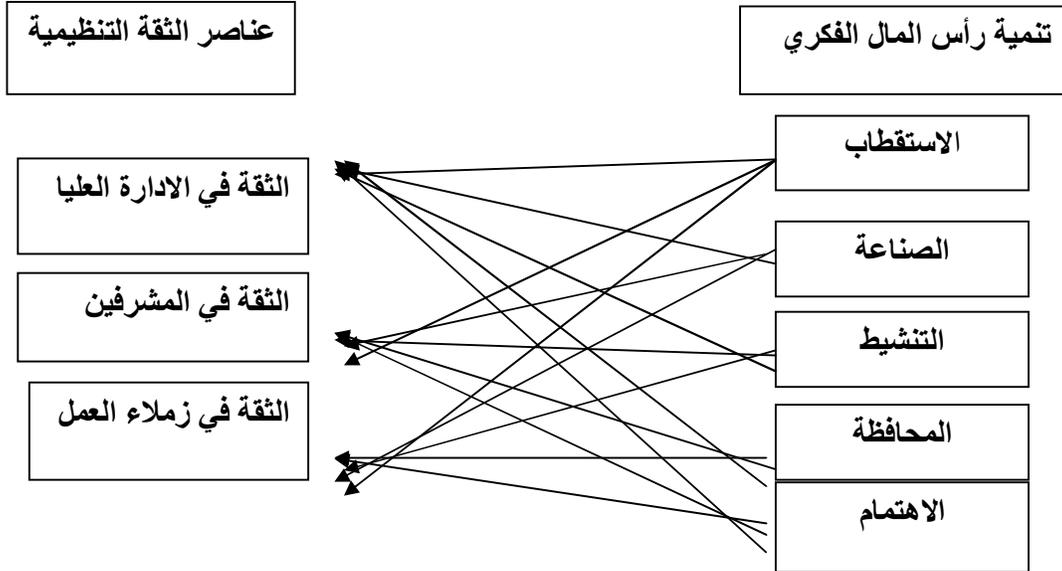
ثالثا- اهداف البحث

في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميته فإن هدف البحث يتمثل في تشخيص وتحليل اثر تنمية رأس المال الفكري في دعم الثقة التنظيمية على مستوى المنظمة عينة البحث ، وتأسيساً على هذا الهدف الأساس يمكن تأشير مجموعة من الأهداف يسعى البحث إلى تحقيقها منها :

- 1- التعرف على مستوى تنمية رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في معمل الالبسة الرجالية الجاهزه في النجف الاشرف.
- 2- التعرف على مستوى الثقة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في معمل الالبسة الرجالية الجاهزه في النجف الاشرف.
- 3- محاولة الوصول لمجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن الاستعانة بها من قبل المنظمات المبحوثة واخذها بعين الاعتبار لتنمية رأس المال الفكري في دعم الثقة التنظيمية .
- 4- التعرف على العلاقة بين رأس المال الفكري و الثقة التنظيمية .
- 5- التعرف على دور التأثير المعنوي لأبعاد تنمية رأس المال الفكري في دعم الثقة التنظيمية.

رابعا - مخطط البحث الفرضي





شكل (1) مخطط البحث الفرضي

خامسا - فرضية البحث
الفرضية الرئيسية الاولى :- توجد علاقة ارتباط بين ابعاد تنمية رأس المال الفكري وعناصر الثقة التنظيمية ،
وينبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- 1- توجد علاقة ارتباط بين استقطاب رأس المال الفكري والثقة التنظيمية
 - 2- توجد علاقة ارتباط بين صناعة رأس المال الفكري والثقة التنظيمية
 - 3- توجد علاقة ارتباط بين تنشيط رأس المال الفكري والثقة التنظيمية
 - 4- توجد علاقة ارتباط بين المحافظة على رأس المال الفكري والثقة التنظيمية
 - 5- توجد علاقة ارتباط بين الاهتمام في رأس مال الزبون والثقة التنظيمية
- الفرضية الرئيسية الثانية يوجد اثر لأبعاد تنمية رأس المال الفكري في عناصر الثقة التنظيمية، وينبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- 1- يؤثر استقطاب رأس المال الفكري في عناصر الثقة التنظيمية .
- 2- تؤثر صناعة رأس المال الفكري في عناصر الثقة التنظيمية.
- 3- يؤثر تنشيط رأس المال الفكري في عناصر الثقة التنظيمية.
- 4- تؤثر المحافظة على رأس المال الفكري في عناصر الثقة التنظيمية.
- 5- يؤثر الاهتمام برأس مال الزبون في عناصر الثقة التنظيمية.

سادسا- متغيرات البحث واساليب القياس

تنقسم متغيرات البحث الى الآتي

- 1- رأس المال الفكري

تم الاسترشاد بدراسة كل من (بني حمدان ، 2003 وعبد المنعم والمطارنة ، 2009 وعبد العزيز، 2012) الذي يضم خمسة ابعاد (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة ، الاهتمام بالزبون) وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات في قياس هذا المتغير وضمنت (25) فقرة تمثل مؤشرات قياس تنمية رأس المال الفكري.

- 2- الثقة التنظيمية

اعتمدت الباحثة على استمارة الاستبانة الذي وضعها (Yang, Jixia, 2005) وتم ترجمتها وتعديل فقراتها بما يتناسب مع طبيعة البحث والمنظمة المبحوثة، ووفقاً لهذا قسمت الباحثة الثقة التنظيمية الثلاثة عناصرها (الثقة في الإدارة العليا ، والثقة في المشرفين والثقة بزملاء العمل) وتم استخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات في قياس هذا المتغير وتضمنت (15) فقرة تمثل مؤشرات قياس الثقة التنظيمية كما هو موجود في الملحق رقم (1) وفق مقياس (Likert) الخماسي .

سابعا مجتمع البحث وعينته

يتمثل مجتمع البحث في معمل الالبسة الرجالية الجاهزة في محافظة النجف الاشرف ذات القطاع العام ، التي يعد احدى المعامل المهمة التي تسهم في ردد الاسواق المحلية والاقليمية في العديد من المنتجات ذات الجودة المعقولة والاسعار التنافسية . وقد تم اختيار عينة عشوائية من (اداريين وفنيين) شملت (100) فرد وتم توزيع استمارة الاستبانة عليهم ، وقد بلغ عدد استمارات الاستبانة التي تم استرجاعها (96) استمارة (4)منها غير صالحة في التحليل الاحصائي ، وبذلك تكون نسبة الاسترجاع اكثر من (90%) من مجموع الاستمارات التي تم توزيعها ، ويصف الجدول عينة البحث المختارة من الفنيين والاداريين العاملين في المعمل .

جدول (1) وصف عينة البحث

الجنس				
ذكور				
				اناث
35				65
الفئات العمرية				
40-31		50-41	60-51	70-61
62		30	4	
التحصيل الدراسي				
ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم فني	اعدادية
	3	32	44	17
الموقع الوظيفي				
				الاداريين
74				22

المصدر : إعداد الباحثة

ثامنا - اساليب تحليل البيانات

تم الاعتماد على البرمجة الجاهزة (Spss,vev.20) لاجراء التحليل الاحصائي المطلوب.

المبحث الثاني : الجانب النظري

اولا- رأس المال الفكري

1- مفهوم رأس المال الفكري

يمثل رأس المال الفكري نقطة الارتكاز الاساسية ، والمؤشر المنطقي لدراسة ادارة الموارد البشرية الناجحة ، وقد ابدت الكثير من الدراسات والبحوث التي ظهرت في عام 1997 ، وما بعدها ، بحيث عدته كحالة خاصة من رأس المال البشري . وفي مطلع الالفية الثالثة ، أصبح المدير يون والاكاديميون والمستشاورون في جميع انحاء العالم واعين ولو بشيء من البطء الى ان الموجودات غير الملموسة لاسيما رأس المال الفكري التي تمتلكها منظمات الاعمال الجديدة تعد المكون الاكثر اهمية وخطورة (العنزي وصالح، 2009 : 263) وقد عد (فلاق و بوقجاني ، 2011 : 5) راس المال الفكري ثروة طائلة بالنسبة للمنظمات التي تهتم بها وتوليها رعاية لاسيما اذ تمكنها هذه الثروة من انتاج منتجات جديدة وتوسيع الحصة السوقية كما تؤدي الى اكتساب ميزة تنافسية تميزها عن المنافسين الاخرين مما يجعلها تتفادى المنافسة الشديدة وتعظيم نقاط القوة الخاصة بها فرأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي الذي يتوقف عليه نجاح اي منظمة وهو وسيلة فاعلة في مواجهة التحديات الراهنة والتعامل مع المتغيرات الجديدة ، كما عرف بانه المادة الفكرية - المعرفة، المعلومات ،الملكية الفكرية والخبرة التي توضع في الاستخدام من اجل خلق الثروة (George& Ekaterina, 2009: 71) وعرف بانه القيمة الاقتصادية لفنيتين من الاصول غير الملموسة هي راس المال التنظيمي (الهيكلية) ورأس المال البشري (Kevin,2010:78) وهناك تعريف اخر يرى ان راس المال الفكري يتمثل في المعرفة ، الخبرة ، القدرات العقلية للموظفين فضلا عن موارد المعرفة المخزنة في قواعد البيانات والانظمة ، والعمليات وثقافة وفلسفة المنظمة (Nermien& Sons, 2003: 6) ويرى (Bontis,2004:20) بانه يتمثل في مجموعة من القيم الخفية للأفراد والشركات والمعاهد والتجمعات والمناطق التي تشكل المصادر الحالية والمتوقعة لتكوين الثروة ، وهذه القيم الخفية تشكل الجذور لغرس الرفاهية وتغذيتها في المستقبل . ويضيف (الهالي ، 2011 : 23) مجموعة الافكار والمعارف الابداعية التي يمتلكها الافراد وتنطلق من

فلسفة المجتمع وتنسجم مع اهداف المنظمة ولاتتوفر لنظرائهم في المؤسسات المماثلة الاخرى ومن ثم تسهم في تطوير اداء المؤسسة ، وتحقق لها عوائد مالية ومعنوية تميزها عن غيرها من المؤسسات المناظرة ، ويرى (طالب والجنابي، 2009 : 68) بأنه المصدر الذي تنبثق منه كل المعارف والابداعات التي تستطيع بها المنظمة ان تواجه التغيرات كافة التي تحصل في البيئة المتسمة بالتعقيد وبما يحقق لها ميزة التفوق التنافسي فهو يشمل كل الامكانات المادية والفنية والمعنوية والثقافية والذهنية المتاحة للمنظمة .

2- اهمية رأس المال الفكري

تبرز اهمية رأس المال الفكري في كونه يمثل اهم مصدر للربحية والدعامة التنافسية للمؤسسة فالاهتمام به يعد امرا حتميا تفرضه طبييعة التحديات العلمية والتطورات التكنولوجية السريعة والضغط التنافسية الجديدة (سملاي ، 2004 : 4) في حين يرى (الزيادات ، 2008 : 282) ان اهمية رأس المال الفكري يتأتى من اهمية الفنة الحاملة له وذلك نتيجة قدراتها الابتكارية والتكنولوجية والتنظيمية وطاقتها الابداعية المتجددة ، وتبرز اهمية رأس المال الفكري كونه يمثل ميزة تنافسية للمنظمة لأن منظمات اليوم تتنافس على أساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديه التمثل بذلك مصدراً جوهري للميزة التنافسية، فضلاً عن ذلك فإن رأس المال الفكري يعد أهم مصادر الثروة للمنظمات ، وإن الاهتمام به يعد قضية حتمية (الروسان والعجلوني ، 2010 : 44) ويضيف (عبد العزيز، 2012 : 9) ان رأس المال الفكري يمثل ميزة تنافسية أساسية للمنظمات نظراً لما يقدمه من تطورات نوعيه تسهم فيرفع الأداء الكلي لهذه المنظمات وبالتالي تحقيق معدلات أرباح متنامية ، ولكن التحدي الأكبر أما للمنظمات يتمثل في المحافظة على هذه الأصول المعرفية والفكرية وتمييزها وتوظيفها بما يحقق ميزة التنافسية للمنظمة.

3- خصائص رأس المال الفكري

من مراجعة العديد من الأدبيات التي تناولت موضوع خصائص رأس المال الفكري يمكن الركون إلى الخصائص الآتية: (الروسان والعجلوني، 2010 : 47)

أولاً: التنظيمية:

فيما يخص المستوى الاستراتيجي نجد أن رأس المال الفكري ينتشر في المستويات كلها وبنسب متفاوتة أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو بالتأكيد الهيكل التنظيمي العضوي المرن ، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جداً، ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح.

ثانياً: المهنية:

الاهتمام ينصب على التعليم المنظمي والتدريب الإثرائي وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة العريقة.

ثالثاً: السلوكية والشخصية:

يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة لذا فهو يميل للتعامل مع موضوعات التي تتسم بالتأكد ورأس المال الفكري ميال إلى المبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات البناءة.

ويضيف (الزيادات، 2008 : 281) عدد من الخصائص منها :-

- رأس المال غير ملموس
- من الصعوبة بمكان قياسه
- سريع الزوال والفقدان
- يتزايد بالاستعمال
- يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في الوقت نفسه
- يتجسد في اشخاص لديهم الاستعداد لحمله
- له تأثير كبير على المنظمة

4- أبعاد رأس المال الفكري

يتفق كثير من الباحثين على أبعاد تنمية رأس المال الفكري هي (بني حمدان ، 2003 وعبد المنعم والمطارنة ، 2009 وعبد العزيز ، 2012)،

اولا :-استقطاب رأس المال الفكري :

ويعكس هذا البعد الجهود التي تبذلها المنظمة في البحث والتقصي عن الافراد ذوي القدرات والمهارات العالية ، بالإضافة لتوفير المناخ الملائم لجذب أصحاب الخبرات والكفاءات (بيئة جاذبة للكفاءات) من خلال توفير احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية بما يلبي رغباتهم.

ثانياً :- خلق (صناعة) رأس المال الفكري:

ويمثل هذا البعد السياسات والممارسات التي تتخذها المنظمة في تكوين رأس مال فكري خاص بها، من خلال أتباع عدد من الإجراءات المنهجية مثل البرامج والدورات التدريبية وبرامج تنمية العلاقات الاجتماعية بين افراد التنظيم بما يساعد على خلق نسيج معرفي خاص بالمنظمة يكون بمثابة ميزة تنافسية للمنظمة دون غيرها.

ثالثاً:- تنشيط رأس المال الفكري:

يعد امتلاك المعرفة في المنظمات غيركافل تكون ميزة تنافسية ذات طابع استراتيجي قادر على النمو والتأقلم مع التغيرات البنينة ، مالم يتم تفعيل هذه المعرفة ووضعها موضع تنفيذي ذو طابع مرن قادر على الحفاظ على التدفق السلس للمعرفة بين المستويات التنظيمية المختلفة بما يتماشى مع المستجدات، والتغيرات في بيئة العمل الداخلية والخارجية.

رابعاً:- المحافظة على رأس المال الفكري:

يشير هذا البعد إلى مجمل السياسات والاجراءات الإدارية التي تتخذها المنظمة بغية الحفاظ على مخزونها المعرفي من المهارات والخبرات والمعارف وذلك في ضمن عدد من الأساليب والوسائل ومن أبرزها التدريب والتحفيز المادي والمعنوي والتعلم التنظيمي وتنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم.

خامساً:- الاهتمام في رأس مال الزبون:

ويعكس هذا البعد الوسائل والأساليب التي تتبناها المنظمة لتنمية وتطوير ما تمتلكه من رأس مال العلاقات ، من خلال الاهتمام بأراء الزبائن (العملاء) وتطلعاتهم ومقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار عند تصميم منتجات وخدمات جديدة أو تعديل المنتجات والخدمات موجودة.

ثانياً - الثقة التنظيمية

1- مفهوم الثقة التنظيمية

اصبح موضوع الثقة التنظيمية مثار اهتمامات الدراسات الادارية ، ولاسيما دراسات السلوك التنظيمي ، ويعود هذا الى اهمية الموضوع وعلاقته المباشرة بمجموعة كبيرة من المتغيرات التنظيمية ، التي تؤثر بدورها في نجاح وتطور المنظمات ، وقدرتها على تحقيق اهدافها بكفاية وفاعلية . واذا كانت اهمية الثقة واضحة في الوقت الحاضر ، فان اهميتها ستزداد بشكل كبير جدا في المستقبل نظرا لاتجاه المنظمات نحو العلاقات المفتوحة ، والهياكل المرنة ، والاتصالات غير الرسمية ، وزيادة اهتمامها بالابداع والتجديد ، واعتمادها على المعلومات (الحوامدة ومحارمة ، 1998: 231)، وقد ورد للثقة التنظيمية كغيرها من المصطلحات الادارية تعريفات عديدة نورد بعض منها ، فقد عرفها (Mayer ,et al,1995,712) على انها استعداد طرف معين (مانح الثقة) لان يكون معرضا للتأثير بتصرفات طرف اخر (الموثوق به) وذلك بناء على التوقعات بان الطرف الاخير (الموثوق فيه) سيقوم بأداء اعمال معينة مهمة لصالح الشخص (مانح الثقة)، حتى وان لم يكن قادرا على مراقبة سلوك الطرف الاخر (الموثوق به) او التحكم بها ، كما عرفت بانها إيمان الفرد بالاهداف والقرارات والسياسات التنظيمية والقائد التنظيمي وجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة وذلك بما يعكس رضا والتزام الفرد تجاه المنظمة (الطاني ، 2007 : 62) في حين اشار (السعودي ، 2005: 104) ان الثقة التنظيمية هي توقعات الأفراد أو الجماعات أن نظام اتخاذ القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مرغوبة للفرد أو الجماعة حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام، (الطاني وآخرون : 69) كما عرفت بأنها نمط من انماط التفاعلات العاطفية التي تنمو وتعزز بالاحتكاك اليومي مع الآخرين والتي تعود الى الشعور بالثقة بالنفس وبقيمهم الذاتية وقدرتهم وكفاءتهم على تحقيق الاهداف ، ويؤكد (متعبو العطوي، ٢٠٠٨: ٢٨) بأنها محافظة أعضاء المنظمة على الإيمان والثقة المتبادلة بين بعضهم البعض من ناحية النية والسلوك ويعرف (هاشم والعايدي ، 2010 : 45) الثقة التنظيمية هي الفهم المتبادل بين المنظمة والافراد بما ينسجم وتحقيق الأهداف التنظيمية وترى (الشكرجي ، 2008: 80) ان الثقة التنظيمية هي توقعات ، ومعتقدات ومشاعر ايجابية يحملها الأفراد إتجاه المنظمة التي ينتمون اليها ، والمرتبطة بالممارسات ، والسلوكيات الإدارية المطبقة ، والتي روعي فيها الالتزام بالقيم ، والمعايير الأخلاقية العامة، والإدارية الخاصة والابتعاد عن كل ما يضرب المصالح المشتركة، ويشير (Starter,2005:87) بأنها درجة تفويض بعض المسؤوليات والمهام للمرؤوسين الذين يمثلون التوقعات الإيجابية الواثقة لإنجازهم لتلك المهام والمسؤوليات ، اما (المعشر والطراونة ، 2012 : 630) اشار بأنها توقعات الافراد او الجماعات بأن نظام اتخاذ القرارات يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مرغوبة للفرد او الجماعة دون ممارسة اي تأثير في هذا النظام .

2- انواع الثقة

تباينت وجهات النظر عن انواع الثقة أذ قسمها (السعودي، 2005: 105).

أ) الثقة التعاقدية

والمقصود بها أن الاتفاق والتفاعل بين الأطراف يتضمن التعهد من أحد الأطراف، وتوقع الوفاء من الطرف الآخر، سواء كان ذلك الاتفاق حقيقياً أم تطوراً ضمناً وتمت طوير هذا النوع من الثقة من خلال التعاون بين الأفراد والانسجام في السلوك والعلاقات وعن طريق عقد السلوك الاجتماعي أو العقد النفسي للمعاملات اليومية.

ب) الثقة المكشوفة

وهي التوقعات التي يحملها الفرد أو الجماعة أن عملية إظهار المشاعر والآراء والاتجاهات والقيم للآخرين لا تؤدي إلى الإضرار بالفرد أو الجماعة بل العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام والتقدير في الوقت الذي تكون فيه المكاشفة على مستوى العلاقات الشخصية بين الأصدقاء فإنها تكون أيضاً على مستوى التنظيم والمهام ، ويضيف (شاهين، 2010 ، 68) هناك درجات للمكاشفة تبدأ من الدرجة الأقل خطراً والتي تتمثل في إظهار الآراء إلى الأكثر خطورة في المشاركة الوجدانية والمشكلات الشخصية .
أذ أن الثقة المكشوفة ذات الخطورة العالية قد تكون مناسبة في مجالات التدريب للعلاقات الإنسانية والدراسات النفسية للمجموعات ومع ذلك في حالات العمل الجماعي ، أذ يمارس القائد سلطاته التنظيمية ، فمن الأفضل بصفة عامة أن يكون انماطاً على مستويين للمخاطرة الأقل في الثقة المكشوفة هما :-

- الصداقة: وذلك من خلال المشاركة الشخصية والتي تسمح بتطوير مشاركة شخصية ايجابية في المجموعة وهذا النوع من المشاركة يسهل عملية مواجهة وحل المشاكل الفردية والجماعية .
 - المهام: وذلك من خلال المشاركة في المعلومات والمشاعر المتعلقة بالوظيفة ومهامها (يطلق عليها الامانة) وهي تعني : الميل لمشاركة المعلومات .
- وهناك تصنيف آخر للثقة وفقاً لمرحلتها كما حددتها (الطائي، 2007 : 67) والمتمثلة بالاتي:-

- أ) الثقة الأولية أو التأسيسية :- إذ يظهر هذا النوع من الثقة في بداية مراحل تبني الثقة وذلك عندما يشعر المرؤوسين بان العوامل التنظيمية هي التي تحكم بالتفاعلات الشخصية المتبادلة بين الأفراد والمنظمة وغالباً ما تسمى هذه المرحلة بمرحلة التجربة.
- ب) الثقة المتجمعة:- ويبرز هذا النوع عندما يشعر المرؤوسين بان القرارات والأهداف التي تضعها المنظمة تسعى من خلالها إلى تحقيق الرضا ومصالحة الأفراد العاملين، حيث تتضح الأهداف وتتبلور بشكل أفضل خلال هذه المرحلة، ولكن تبقى أنماط الاتصالات والاعتماد المتبادلة اقرب لل رسمية.
- ج) الثقة العلاقاتية:- ويبرز هذا النوع من الثقة عندما تزداد ثقة المرؤوسين بالمدير والمنظمة نتيجة ازدياد إيمانهم واطمئنانهم لأهداف وقرارات المنظمة.

3- اهمية بناء الثقة التنظيمية

اشار العديد من الباحثين الى اهمية بناء الثقة التنظيمية في المنظمات بين الاطراف المعنية (الأفراد والمنظمة) فهي عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي (Amico,2003:5) ويؤكد (Straiter, 2005: 87) أن دراسة موضوع الثقة مع العديد من المجالات مثل تقويم الأداء (Cumming, 1983; Flak, et al, 1985)، الأداء (الإنتاجية) (Argis, 1964; Earley,) (1986) والإدارة بالأهداف (Scott, 1980) وسلوك المواطنة التنظيمية (Deluge , 1994 ; Mcallister ,) والاتصالات (Giffin, 1967; Oreilly & Anderon, 1980) والسلوك القيادي (Atwater,) (1995) والالتزام التنظيمي والروح المعنوية ودوران العمل (Diffi – Couch, 1984) والإبداع (Ruppel) (1989) والالتزام التنظيمي والروح المعنوية ودوران العمل (Bazerman, 1994) وفرق العمل المداره ذاتيا (Taylor,) (1989) و (Harrington, 2000) كل هذه المجالات ألفت الضوء على أهمية الثقة في بيئة العمل وتوفر الثقة التنظيمية الكثير من الفوائد للبيئة التنظيمية ، كما ان جو الثقة له دور في الدفع نحو التطوير والتنمية وفي الاتصالات الفعالة وفي زيادة فاعلية المنظمات ، كما ان المؤسسات التي تتميز بالثقة ، يمكن للمرء ان يرى الجو المفتوح للمشاركة ، والموظفين الذين يتحملون المسؤولية ، وارتفاع الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ، والمشاركة في اتخاذ القرارات ، وزيادة في الانتاجية ، والتحفيز والابداع (Yilmaz,2008:2293) .

وأن تكوين وبناء الثقة في المنظمة يعد عنصراً أساسياً لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين جميع الأطراف لانجاز المهام والأعمال والفعاليات المختلفة للمنظمة وذلك لما يسهم في تحقيق نجاح المنظمة ونموها وتطورها (الطائي، 2007 : 65)، فبدون الثقة لا يمكن للمنظمات أن تستمر في العمل والبقاء ، ويصبح تحقيقاً يهدف من الأهداف المرسومة للمنظمة غير ممكن او مستحيل التحقيق(فليح ، 2010 : 175) ، وتعد الثقة

الجزء الاكبر اهمية في مكونات راس المال المنظمة الاجتماعي سواء كانت الثقة بالعملين او ثقة العاملين بالادارة (Vineburgh,2010:21) وان المنظمات التي تسود اعمالها وانشطتها وعلاقتها بمعدلات عالية من الثقة تكون اكثر نجاحا وتكيفا وابداعا من المنظمات التي تعتمد بها الثقة (العنزي والساعدي ، 2004 : 57) ، إن الثقة تعد شرطا أساسيا للعلاقات الشخصية الإيجابية في مختلف السياقات التنظيمية ، وفي الحالات التي تتطلب التعاون ، والاعتماد المتبادل ، وفاعلية فرق العمل ، وولاء المجموعة ، والحلول الفاعلة للمشكلات ، وتحقيق الفاعلية التنظيمية ، وارتفاع مستوى الأداء التنظيمي بشكل عام (الشكرجي ،2008: 75) ، وتمثل الثقة أسبقية ضرورية للتعاون بين العاملين وبين المنظمات وتفقد للسلوك البناء في العلاقات الطويلة الأجل وهي عامل حيوي في العمل الإبداعي داخل المنظمات (كما هو في حال فرق انجاز المشاريع) وبين المنظمات كما هو في حال التحالفات الإستراتيجية (العطوي ومتعب ،2008 : 6) وتحقق الثقة التنظيمية مميزات جوهرية في دعمها ودفعها نحو تحقيق اهدافها بكفاءة وفاعلية وللثقة التنظيمية اربع تأثيرات مهمة على العلاقة بين الموظفين والمنظمة وهي :-

- الثقة تسهل عمل الادارة .
- الثقة تسهل فرصة مواجهة المخاطرة العالية .
- تسهل الاستخدام الفعال للموارد .
- تؤثر في جميع أنشطة المنظمة (Yilmaz & Atalay,2009:343). كما تؤدي الثقة دورا حاسما في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ، كما لها أهمية في تخفيف شدة الضغط النفسي كنتائج إيجابية لهم ، كذلك تعد الثقة مهمة في تحليل الأداء التنظيمي ، وعملية خلق المعرفة (Kalebery & Appellbaum,2004 :310) وان إعدام الثقة يزيد من تشابك العلاقات وتعقيدها ، خاصة وانها تحدث ضمن إطار التفاعل الذي يتأثر بشكل كبير بالثقة المتبادلة بين الأطراف المعنية (Mollering, et a.l, 2004: 558) .

4- ابعاد الثقة التنظيمية

اختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديد ابعاد وعناصر الثقة باختلاف تعريفهم لمفهوم الثقة ، فهناك من نظر اليه على مستوى الفرد والمجموعة في حين نظر اليه اخرون على مستوى التنظيم ، وقد توصل (الغامدي 1990: 20) الى ان هناك اربعة ابعاد او مكونات للثقة التنظيمية هي السياسات الادارية ، الابتكار ، تحقيق الذات ، القيم الساندة ، وتوافر المعلومات ، (المعشر والطراونة ، 2012 : 630) في حين اتفق عدد من الباحثين على ثلاثة ابعاد للثقة التنظيمية التي حظيت قبولا من اكثر الباحثين وتم اعتمادها من قبل الكثير من الدراسات والبحوث منها دراسة (Yang,2005) ; (Straiter ,2005) ; (Mayer,1999) ;
اولا : الثقة في الادارة العليا

تعد الثقة في الادارة اكثر العوامل تأثيرا في طبيعة عمل المنظمات وتمت الإشارة الى الثقة في الادارة لارتباطها بالهيكل والاليات التنظيمية الرسمية للمنظمة للحد من الصعوبات والتعقيدات ، وتعد الثقة في الادارة القوة الكامنة التي تقف وراء التجارب يوما بعد يوم والتي تؤثر بصورة كبيرة في الثقة الشخصية (Yang,2005,15) وتكون الإدارة العليا جديرة بثقة العاملين في المنظمة من خلال اشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين ، وتطابق أقوالهم مع أفعالهم ، ووضوح توقعاتهم ، توفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب فضلا عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع (صديق، 2005، 30) وهناك من يعد الثقة التنظيمية جزءا من رأس المال الاجتماعي للمنظمة الذي يمكن تنميته واستثماره ، فالثقة موجود ينمو او يتعزز لذاته (Ribiere,2009,2) .

ثانيا : الثقة بالمشرفين

تعد الثقة بالمشرفين اساس التفويض والاتصال الفعال والشعور بروح الفريق الواحد والتنازل عن مختلف المسؤوليات للمرؤوسين وهذا يحسن من نوعية العمل كما ينعكس على ادانهم، وان زيادة الثقة بالطرف الاخر تجعله يعتقد بأنه لن يكون طرفا في تصرفات انتهازية واذا كان المشرفين يؤثرون بمرؤوسهم فإن هذا يؤدي بصورة عامة الى بناء علاقات شخصية والحصول على وضع طبيعي ومتناغم ، وان الثقة تتطور بين المشرفين والمرؤوسين من خلال العلاقات الشخصية معتمدة اساسا على درجة من النضوج والمرونة والثقة والاطمئنان (Straiter,2005:88) والموثوق يكون على استعداد لكسب ثقة الافراد ويكون جدير بالثقة للعمل بكفاءة وبنزاهة للعمل بالمواقع ذات الصلة بالموثوق من خلال عاملين تتعلق بمصداقية الموثوق هي الميل الى الثقة، النزعة الخيرية ، (Saeed & Afsar,2010,6) وان عبء العلاقة المتبادلة بين المشرفين والمرؤوسين تقع على عاتق المشرف لان سلوكه هو اهم ميزة في عملية تنمية الثقة بينهم ومن ثمة فان القيادة الاشرافية والسلوك الصحيح سيؤدي الى تصدي العمليات التي تساعد على تحديد الثقة للمشرف (Yang,2005,19)

ثالثا : الثقة بزملاء العمل

هي الاعتقاد او التوقع بأن زملاء العمل سوف لن يقوموا بأي تصرف غير مرغوب على الرغم من الحوافز قصيرة الاجل وعدم اعتقادهم بشأن المكافآت على المدى الطويل (Straiter,2005:88) ومن متطلبات العمل تعميم الثقة بين الافراد لجعل فريق العمل يقوم باتخاذ قرارات عديدة من اجل اهداف مشتركة بحاجة الى عمل جماعي لانجازها وان ممارسة الصلاحيات على نطاق واسع للمساواة بين الافراد يجعل الثقة امر ضروري على المدى الطويل (Yang,2005,22) وتضيف (الطائي ، 2007 : 69) ان الثقة بزملاء العمل هي التوقعات الايجابية الموثوقة للعامل بخصوص نوايا وسلوك زملائه الآخرين ، وقد أصبحت الثقة بين زملاء العمل مسألة مهمة في منظمات هذا اليوم والتي تعتمد بشكل كبير على مجموعات أو فرق العمل والذين يحملون مهارات تكاملية (تكمل بعضها البعض الآخر) فضلاً عن ذلك، فإنهم يكونون ملتزمين بالتساؤل بغرض مشترك وهدف مشترك، لذا فان الثقة يمكن فهمها كبناء يؤثر في أداء الفريق نحو الوصول إلى الأهداف المطلوبة .

المبحث الثالث:- الجانب لعملي

اولاً: الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث .

تهدف هذه الفقرة الى معرفة مستوى ابعاد وفقرات البحث المتمثلة ب(تنمية راس المال الفكري والثقة التنظيمية) من خلال استعمال الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري والنسبة المئوية ، إذ ان كل فقرة او بعد يحصل على وسط حسابي اقل من (3) ووسط افتراضي او نسبة مئوية اقل من (60%) فهو مرفوض ويوضح جدول (2) الوصف الاحصائي لفقرات الاستبانة .

جدول (2) الوصف الاحصائي لفقرات تنمية راس المال الفكري

ت	المتغيرات	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	الترتيب
1	استقطاب راس المال الفكري	تعتمد منظمنا على اصحاب الخبرة والابداع لشغل المناصب الهامة .	3.85	1.01	0.77	2
2		تستقطب منظمنا العناصر البشرية من ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجال الأعمال المختلفة .	3.84	0.89	0.768	3
3		تمتلك منظمنا نظام معلومات للموارد البشرية يمتاز بالدقة والحداثة وسرعة التنفيذ .	3.9	0.79	0.78	1
4		تقدم منظمنا رواتب وحوافز لاصحاب المؤهل والخبرة .	3.59	1.08	0.718	5
5		تعمل المنظمة على تحديد مستوى المعرفة والمهارة المطلوب للعمل فيها .	3.79	0.79	0.758	4
	المعدل الكلي					
			3.794	0.912	0.7588	1
1	تعزيز راس المال الفكري	تسعى منظمنا الى تعزيز القدرات الذهنية للعاملين فيها .	3.83	0.82	0.766	1
2		تقوم منظمنا بايفاد العاملين فيها خارج البلد للاطلاع على المستجدات العلمية في حقل الاختصاص .	3.82	0.87	0.764	2
3		تناقش منظمنا اراء ومقترحات العاملين الخاصة بتطوير العمل .	3.63	0.82	0.726	5
4		تشجع منظمنا على المنافسة بين العاملين المبدعين فيها .	3.75	0.92	0.75	3
5		تسعى منظمنا الى تنمية العلاقات الانسانية بين العاملين فيها .	3.68	0.73	0.736	4
	المعدل الكلي					
			3.742	0.832	0.7484	3
1	توفير راس المال الفكري	توفر منظمنا سياسات وبرامج تنمي القدرات المعرفية والفكرية للعاملين .	3.68	0.83	0.736	3

1		0.96	3.74	تستخدم منظمنا وسائل عملية لإيجاد الأفكار الجديدة كاسلوب العصف الذهني وورش العمل وغيرها.		2
4	0.748		3.68	تحتوي واجبات ومهام العمل في منظمنا على شي من التحدي يعزز الابتكار والابداع لدى العاملين .		3
5	0.734	1.01	3.67	تتيح سياسات واجراءات العمل في منظمنا حرية اكبر للعاملين للابداع والابتكار.		4
2	0.748	1.01	3.74	تعمل منظمنا على مناقشة قواعد واجراءات العمل مع العاملين بشكل دوري.		5
4	0.7404	0.982	3.702	المعدل الكلي		
5	0.732	0.87	3.66	تحافظ منظمنا على المكائنة الاجتماعية والوظيفية للعاملين فيها أصحاب القدرات الابداعية.	المحافظة على راس المال الفكري	1
2	0.756	0.86	3.78	تهتم منظمنا باشتراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير وتنمية مهاراتهم وقدراتهم .		2
3	0.752	0.97	3.76	تبذل منظمنا قصارى جهدها من اجل المحافظة على العاملين .		3
1	0.758	0.95	3.79	تتعامل منظمنا مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على اساس الثقة .		4
4	0.746	0.98	3.73	تسعى منظمنا الى تكوين علاقات طيبة وايجابية مع العاملين .		5
2	0.7488	0.926	3.744	المعدل الكلي		
1	0.762	0.96	3.81	تجري منظمنا استطلاعات للسوق للتعرف على اراء الزبائن ورغباتهم.	الاهتمام براس المال الفكري	1
3	0.714	1.01	3.57	تسعى منظمنا للاحتفاظ بالزبائن القداماء.		2
4	0.712	1.09	3.56	تأخذ المنظمة براء ومقترحات الزبائن بنظر الاعتبار عند تصميم خدمات ومنتجات جديدة .		3
2	0.748	0.95	3.74	تسعى منظمنا باستمرار نحو تحقيق زيادة في عدد من زبائنها الجدد.		4
5	0.698	1.04	3.49	تعمل المنظمة على تقليل الوقت المستغرق بين طلب وتسليم الخدمة للزبون .		5
5	0.7268	1.01	3.634	المعدل الكلي		
	0.74		3.7232	معدل العام لتنمية راس المال الفكري		

- 1- حقق متغير استقطاب راس المال الفكري للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.79)، بأحرف معياري بلغ (0.91)، ووزن منوي بلغ (75%)، وجاء ترتيب البعد (1) .
- 2- حقق متغير خلق راس المال الفكري للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.742)، بأحرف معياري بلغ (0.83)، ووزن منوي بلغ (74%)، وجاء ترتيب البعد (3) .
- 3- حقق متغير تنشيط راس المال الفكري للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.702)، بأحرف معياري بلغ (0.98)، ووزن منوي بلغ (74%)، وجاء ترتيب البعد (4) .
- 4- حقق متغير المحافظة على راس المال الفكري للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.744)، بأحرف معياري بلغ (0.92)، ووزن منوي بلغ (74%)، وجاء ترتيب البعد (2) .
- 5- حقق متغير الاهتمام براس المال الفكري للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (2.634)، بأحرف معياري بلغ (1.01)، ووزن منوي بلغ (72%)، وجاء ترتيب البعد (5) .

جدول (3) الوصف الاحصائي لفقرات الثقة التنظيمية

ت	المتغيرات	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	الترتيب
1	الثقة في الإدارة العليا	يمكنني الاعتماد على الإدارة العليا في تنفيذ المسؤوليات.	3.63	0.91	0.726	3
2		استطيع الاعتماد على الإدارة العليا لأنها تفعل ما هو أفضل لي في العمل.	3.58	0.82	0.716	5
3		إذا افترضنا وجود تقرير متابعة من قبل الإدارة العليا فأني لا أرى وجود سبب يبرر الشكوك المتعلقة بالأداء .	3.62	0.91	0.724	4
4		يمكنني الاعتماد على الإدارة العليا لظهور الحكم الجيد عندما تتخذ القرارات المتعلقة بالعمل .	3.76	0.94	0.752	2
5		أشعر بالارتياح تجاه قرارات الإدارة العليا مادامت تتصرف بطريقة عادلة	3.8	0.86	0.76	1
المعدل الكلي			3.678	0.888	0.74	1
1	الثقة في المشرفين	علاقتنا المشتركة تجعلني أتكلم مع مشرفي بحرية عن صعوبات العمل.	3.83	0.87	0.766	1
2		استطيع الاعتماد على مشرفي لأنه يفعل ما أفضل لي في العمل.	3.67	0.83	0.734	2
3		لدي إيمان بمشرفي لأنه يضحى من أجلي عند الحاجة إليه.	3.58	0.92	0.716	5
4		أثق بمشرفي كونه ينظر للعمل بأحترافية.	3.66	0.86	0.732	3
5		أشعر بالارتياح تجاه قرارات المشرف طالما يتصرف بطريقة عادلة.	3.60	0.82	0.72	4
المعدل الكلي			3.668	0.86	0.7336	2
1	الثقة في زملاء العمل	أشعر بأنني مكفول من قبل زملائي في العمل بسبب مصداقيتهم وثباتهم.	3.68	0.93	0.736	2
2		لدي إيمان أن زملائي في العمل يضحون من أجلي عند الحاجة إليهم .	3.63	0.98	0.726	4
3		استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لأنهم يفعلون ما هو أفضل لي في العمل.	3.73	1.01	0.746	1
4		إذا طرحت مشكلاتي على زملائي في العمل أعرف أنهم سوف يستجيبوا لي باهتمام .	3.64	0.84	0.728	3
5		علاقتنا المشتركة مع زملائي في العمل تجعلني أتكلم بحرية عن صعوبات العمل	3.61	0.88	0.722	5
المعدل الكلي			3.658	0.928	0.7316	3
معدل العام للثقة التنظيمية			3.668		0.7336	

- 1- حقق متغير الثقة في الإدارة العليا للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.678)، بأنحراف معياري بلغ (0.88)، ووزن منوي بلغ (74%)، وجاء ترتيب البعد (1) .
- 2- حقق متغير الثقة في المشرفين للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.668)، بأنحراف معياري بلغ (0.86)، ووزن منوي بلغ (73%)، وجاء ترتيب البعد (2) .
- 3- حقق متغير الثقة في زملاء العمل للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.658)، بأنحراف معياري بلغ (0.92)، ووزن منوي بلغ (73%)، وجاء ترتيب البعد (3) .

ثانيا: اختبار فرضيات علاقات الارتباط لمتغيرات البحث الرئيسية والفرعية

يتخصص هذا الجزء من البحث بعرض إحصائي يجري من خلاله اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث (تنمية راس المال الفكري والثقة التنظيمية) وسيتم اختبارها حسب ورودها في المخطط البحث الفرضي وهي كالآتي:

جدول (4) مصفوفة علاقات الارتباط للمتغيرات الرئيسية والفرعية

ت	الابعاد المستقلة	الثقة التنظيمية	مستوى المعنوية
1	استقطاب راس المال الفكري (X1)	0.32	0.000
2	خلق راس المال الفكري (X2)	0.29	0.003
3	تنشيط راس المال الفكري (X3)	0.35	0.000
4	المحافظة على راس المال الفكري (X4)	0.38	0.000
5	الاهتمام براس المال الفكري (X5)	0.27	0.005
6	تنمية راس المال الفكري X	0.54	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج (Spss, vev.20) n=100

1- الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تنمية راس المال الفكري والثقة التنظيمية على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.54) وذات قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05), لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

2- الفرضية الفرعية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استقطاب راس المال الفكري والثقة التنظيمية على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.32) , وذات قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05), لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

3- الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين خلق راس المال الفكري والثقة التنظيمية على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.29) , وذات قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05), لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

4- الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تنشيط راس المال الفكري والثقة التنظيمية على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.35) , وذات قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05), لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

5- الفرضية الفرعية الرابعة : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المحافظة على راس المال الفكري والثقة التنظيمية على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.38) , وذات قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05), لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

6- الفرضية الفرعية الخامسة : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاهتمام براس المال الفكري والثقة التنظيمية على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (2) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.27) , وذات قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05), لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

ثالثاً: نتائج علاقات التأثير بين متغيرات البحث

في فقرة (1) من هذا المحور اشار الى وجود علاقات ارتباط وهذا العلاقات لم تحدد مقدار التأثير بين متغيرات البحث, لذا افترض البحث أنّ هناك علاقات تأثير ذات دلالة معنوية بين متغير البحث التفسيري (تنمية راس المال الفكري) ومتغيرها الاستجابي (الثقة التنظيمية). لذا تم وضع فرضية رئيسة واحدة وتفرعت عنها خمس فرضيات فرعية وسيجري اختبارها على التوالي حسب ورودها في المخطط الفرضي للبحث.

جدول (5) اتجاهات التأثير بين تنمية راس المال الفكري وابعادها والثقة التنظيمية

النموذج	معامل (β)	معامل التاثير (β)	(t) المحسوبة	R Square	F	مستوى المعنوية
الثابت	0.28					0.063
استقطاب راس المال الفكري	0.205	0.25	4.865	0.63	128.278	0.000
خلق راس المال الفكري	0.149	0.16	3.282			0.001
تنشيط راس المال الفكري	0.199	0.28	4.896			0.000
المحافظة على راس المال الفكري	0.179	0.23	4.355			0.000
الاهتمام براس المال الفكري	0.186	0.27	5.750			0.000
تنمية راس المال الفكري	1.359	0.41	4.477			0.000

n=100

المصدر: من إعداد الباحثة

1- الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية موجبة لتنمية راس المال الفكري في الثقة التنظيمية على المستوى الكلي. وحسب معطيات جدول (5) تبين القيمة المعنوية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (4.477) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.658). أما معادلة الانحدار البسيط لتنمية راس المال الفكري والثقة التنظيمية كالآتي:

$$\text{الثقة التنظيمية} = 0.28 + (0.54) \text{ التنمية راس المال الفكري}$$

وفي ضوء معادلة الانحدار يوضح الثابت (a=0.28) يشير إلى إن الثقة التنظيمية وحسب آراء عينة البحث عندما يكون تنمية راس المال الفكري (X) قيمتها صفراً تكون قيمة الثقة التنظيمية (Y) (0.28).

كما أشارت قيمة معامل التحديد (R²) إلى معامل مقداره (0.63)، بما يعني أن تنمية راس المال الفكري (X) يفسر قيمته (0.63) من التباين الحاصل في الثقة التنظيمية، وان (0.37) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهذا مقبول ما دامت قيمة (F) المحسوبة (128.278) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.79).

أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ (β=0.41) والمرافقة لـ (X) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في تنمية راس المال الفكري تؤدي إلى تغيير ايجابي في الثقة التنظيمية، وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

2- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية موجبة لاستقطاب راس المال الفكري في الثقة التنظيمية على المستوى الكلي. وحسب معطيات جدول (5) تبين ان القيمة المعنوية (X1) وعلى وفق اختبار (t) قد بلغت (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (4.865) وهي كبيرة من قيمتها الجدولية (1.658). أما معادلة الانحدار المتعدد استقطاب راس المال الفكري والثقة التنظيمية كالآتي:

$$\text{الثقة التنظيمية} = 0.28 + (0.25) \text{ استقطاب راس المال الفكري}$$

أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ (β1=0.25) والمرافقة لـ (X1) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في استقطاب راس المال الفكري تؤدي إلى تغيير ايجابي في الثقة التنظيمية، وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

3- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية موجبة لخلق راس المال الفكري في الثقة التنظيمية على المستوى الكلي. وحسب معطيات جدول (5) تبين القيمة المعنوية (X2) وعلى وفق اختبار (t) قد بلغت (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (3.282) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.658). أما معادلة الانحدار المتعدد لخلق راس المال الفكري والثقة التنظيمية كالآتي:

$$\text{الثقة التنظيمية} = 0.28 + (0.16) \text{ خلق راس المال الفكري}$$

أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ (β2=0.16) والمرافقة لـ (X2) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في خلق راس المال الفكري تؤدي إلى تغيير ايجابي في الثقة التنظيمية، وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

4- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية موجبة لتنشيط راس المال الفكري في الثقة التنظيمية على المستوى الكلي. وحسب معطيات جدول (5) تبين القيمة المعنوية (X3) وعلى وفق اختبار (t) قد بلغت (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (4.896) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.658). أما معادلة الانحدار المتعدد لتنشيط راس المال الفكري والثقة التنظيمية كالتالي:

الثقة التنظيمية = 0.28 + (0.28) تنشيط راس المال الفكري
أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ ($\beta_3=0.28$) والمرافقة لـ (X3) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في تنشيط راس المال الفكري تؤدي إلى تغيير ايجابي في الثقة التنظيمية , وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية .

5- الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد تأثير ذات دلالة معنوية موجبة للمحافظة على راس المال الفكري في الثقة التنظيمية على المستوى الكلي. وحسب معطيات جدول (5) تبين القيمة المعنوية (X4) وعلى وفق إختبار (t) قد بلغت (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (4.355) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1.658). أما معادلة الانحدار المتعدد للمحافظة على راس المال الفكري والثقة التنظيمية كالتالي:

الثقة التنظيمية = 0.28 + (0.23) الحصول على راس المال الفكري
أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ ($\beta_3=0.23$) والمرافقة لـ (X3) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في المحافظة على راس المال الفكري تؤدي إلى تغيير ايجابي في الثقة التنظيمية , وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية .

5- الفرضية الفرعية الخامسة : يوجد تأثير ذات دلالة معنوية موجبة للاهتمام براس المال الفكري في الثقة التنظيمية على المستوى الكلي. وحسب معطيات جدول (5) تبين القيمة المعنوية (X5) وعلى وفق إختبار (t) قد بلغت (t) المحسوبة على مستوى عينة البحث (5.750) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1.658). أما معادلة الانحدار المتعدد لتنشيط راس المال الفكري والثقة التنظيمية كالتالي:

الثقة التنظيمية = 0.28 + (0.27) للاهتمام براس المال الفكري
أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ ($\beta_3=0.27$) والمرافقة لـ (X3) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في الاهتمام براس المال الفكري تؤدي إلى تغيير ايجابي في الثقة التنظيمية , وعلى أساس هذه النتائج تقبل هذه الفرضية .

المبحث الرابع :- الاستنتاجات والتوصيات

اولاً :- الاستنتاجات

- 1- ارتفاع مستوى رأس المال الفكري وبجميع عناصره في معمل اللابسة الجاهزه في النجف الاشرف مما يخلق مستوى عالي في الثقة بالشركة .
- 2- يوجد ادراك ووعي لدى دائرة الشركة لأهمية راس المال الفكري والمنافع والفوائد التي تعود عليها من خلال تعزيز الثقة التنظيمية .
- 3- تبين أن الثقة التنظيمية تساعد على تكوين اتجاهات إيجابية لدى العاملين تجاه المنظمة وتساعد على تحسين فعالية إدارة المنظمة وتؤثر في مستويات أداء العاملين وبالتالي ينعكس على تحقيق الأهداف التنظيمية
- 4- ان مستوى تنمية راس المال الفكري لعينة أفراد الدراسة كان مرتفعاً؛ إذ بلغ المتوسط العاملها (3.7232)
- 5- ان مستوى الثقة التنظيمية لعينة أفراد الدراسة كان مرتفعاً؛ إذ بلغ المتوسط العاملها (3.668)
- 6- اتفاق وجهات نظر افراد عينة الدراسة عن الاستفادة من ابعاد تنمية راس المال الفكري في المنظمة المبحوثة
- 7- اتفاق وجهات نظر افراد عينة البحث عن الاستفادة من ابعاد الثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة
- 8- توجد علاقة ارتباط معنوية بين راس المال الفكري والثقة التنظيمية في المستوى الكلي وفي مستوى ابعاد راس المال الفكري والثقة التنظيمية أي ان الاهتمام برأس المال الفكري يؤدي الى دعم الثقة التنظيمية .
- 9- يوجد اثر معنوي لراس المال الفكري على المستوى الكلي وعلى مستوى ابعاده كل على حدا في الثقة التنظيمية

ثانياً :- التوصيات

تأسيساً على الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة يمكننا إيجاز أهم التوصيات التي تسهم في إفادة الشركة عينة الدراسة .

- 1- عدم التفريط برأس المال الفكري لأنه يمثل ثروة كبيرة لها تسهم في زيادة قيمتها السوقية.
- 2- توصي الباحثة بضرورة الاهتمام براس مال الزبون من خلال التعرف على ارانهم ومقترحاتهم واخذها بنظر الاعتبار عند تصميم منتجات جديدة .
- 3- على المنظمة ان تهتم بصناعة راس المال الفكري وتطوير المتوفر منه من خلال فسح المجال امام الموظفين العاملين فيها لايجاد ارانهم ومقترحاتهم عن تطوير العمل الصناعي في المنظمة مع تشجيع الحوار المباشر بينهم وبين ادارة المنظمة لغرض انضاج الافكار ما يجعلهم ذات ثقة عالية بانفسهم وبمنظمتهم .

- 4- ان تحسن الإدارة العليا في المنظمة عينة البحث من مدى إدراك العاملين لجدارة ثقتهم من خلال الاهتمام ببعض المزايا الشخصية مثل الصدق والأمانة والثبات على الموقف وتمكين الآخرين والانفتاح والاتصال الفاعل.
- 5- ضرورة دراية المنظمة المبحوثة ان تنمية راس المال الفكري (الاستقطاب ، الصناعة ، التشييط ، المحافظة ، الاهتمام) يسهم في زيادة ثقة الأفراد العاملين بالادارة العليا وبمشرفهم وكذلك تزداد الثقة بين الزملاء في العمل .
- 6- ضرورة تنمية الثقة بين الزملاء في المنظمة المبحوثة ، بوصفها موجودا استراتيجيا غير قابل للتقليد والمنافسة.
- 7- ضرورة انتباه الإدارات العليا في المنظمة المبحوثة إلى مسألة التماسك والعلاقات التعاونية مما يدعم بناء الثقة بين الأفراد.

المصادر

اولا : الكتب

- 1- الدوري ، زكريا مطلق و صالح ، احمد علي ، "ادارة التمكين واقتصاديات الثقة " ، اليازوري ، عمان ، 2009 .
- 2- الزيادات ، محمد عواد ، "اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة " ، ط 1 ، دار صفاء ، عمان ، 2008 .
- 3- طالب ، علاء فرحان والجنابي ، اميرة هاتف ، "ادارة معرفة الزبون " دار صفاء للنشر ، ط 1 ، 2009
- 4- العززي ، سعد علي و صالح احمد علي ، "ادارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال " اليازوري ، عمان ، 2009 .

ثانيا: البحوث والمجلات

- 1- بني حمدان ، خالد محمد ، "تحليل معطيات العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري " ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الأول لكلية الاقتصاد و العلوم الإدارية اقتصاد الأعمال في ظل عالم متغير المنعقد في جامعة العلوم التطبيقية الأهلية في المدة -2003/7/25 10. 7/23
- 2- الحوامدة ، نضال ومحارمة ، ثامر ، "الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في محافظتي الكرك والطفيلة" ، المجلة العلمية لكلية الإدارة والاقتصاد ، قطر ، العدد 9 ، ص 229- 257 ، 1998
- 3- الروسان ، محمود علي والعجلوني ، محمود محمد ، " اثر رأس المال الفكري في الابداع في المصارف الاردنية " ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 62 ، العدد 2 ، ص 37- 57 ، 2010
- 4- السعودي ، موسى احمد ، "العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي " مجلة دراسات العلوم الادارية ، المجلد 32 ، العدد 1 ، 2005 .
- 5- سمالي ، يحيى ، "التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية" ، مجلة العلوم الانسانية -جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد 6 ، 2004
- 6- صديق ، محمد جلال سليمان ، " أثر الثقة التنظيمية على إدراك العاملين لإدارة المعرفة في البنوك التجارية المصرية " ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، ٢٠٠٥ .
- 7- الطائي ، علي حسون فندي و طاهر فاضل جميل وسلمان فاضل حمد ، "تأثير ابعاد تقويم الاداء في الثقة التنظيمية " مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد 18 ، العدد 67 ، ص 58- 83 ، بدون سنة.
- 8- عبد العزيز ، خالد محمد ، "اثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة " ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد 5 ، العدد 9 ، ص 2-36 ، 2012.
- 9- عبد المنعم ، اسامة و المطارنة عبد الوهاب ، " رأس المال الفكري واثره على الابداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الاردنية " ، مجلة ابحاث اقتصادية وادارية ، عدد 6 ، ص 88 – 120 ، 2009 .
- 10- العززي ، سعد علي و الساعدي ، مؤيد يوسف نعمة ، "الثقة بين الإطار الشخصي لها والمفهوم التنظيمي الحديث
- 11- العطوي ، عامر علي و متعب ، حامد كاظم ، " دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية " ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد 10 ، العدد 2 ، ص 41 – 61 ، 2008 .

- 12- الغامدي، عبدالله عبد الغني، "الثقة التنظيمية في الأجهزة الإدارية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة"، المجلد 14، العدد 3، ص 5 - 47، 1990 .
- 13- فلاق، محمد و بوقجاني، جنات، " تطوير نموذج لقياس اثر رأس المال الفكري على كفاءة الاداء في منظمات الاعمال " ملتقى دولي حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال ، 2011 .
- 14- فليح، حكمت محمد، " تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي "، مجلة الادارة والاقتصاد جامعة تكريت، العدد 83، 2010 .
- 15- المعشر، زياد يوسف والطراونة، مجدولين عصري، " اثر موضوعية نظام تقييم الاداء في الثقة التنظيمية "، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 8، العدد 4، 2012 .
- 16- "المجلة العراقية للعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العدد 5، 2004 .
- 17- هاشم، صبيحة قاسم والعبدي، علي رزاق جواد، " اثر الثقة التنظيمية في الاداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات " مجلة القادسية للعلوم الادارية، المجلد 12، العدد 1، 2010 .
- 18- الهاللي، الشربيني "ادارة راس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي" مجلة بحوث التربية النوعية -جامعة المنصورة، العدد 22، ص 20-66، 2011 .

ثالثا : الرسائل

- 1- شاهين، ماجد ابراهيم، "مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم اداء العاملين في الجامعات الفلسطينية واثره على الاداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية دراسة مقارنة بين الجامعة الاسلامية والازهر " رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2010 .
- 2- الشكرجي، أسماء طهنوري، " تأثير كل من العدالة والثقة المنظمية في الاحتراق النفسي للعاملين دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي "رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2008 .
- 3- الطائي، رنا ناصر، " الأنماط القيادية والثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية لآراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط "رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2007 .

ثانيا المصادر الاجنبية

أ) الكتب

- 1- Kalebery, A., Berg, P& Appellbaum,. E., "How Trust Really Works in High Performance Work Organizations", `Paper Presented at Conference on Work International, Paris, France, November. 2004.
- 2- Nermien Al-Ali & Sons, Inc, "comprehensive intellectual capital Management: Step by Step", John wiley Inc, canada, 2003.

ت) البحوث والمجلات

- 1 - Amico, L., " Examine Determinants of Management Trust: Evidence Administration Research Conference Washington, D.C., on October 10,2003.
- 1- Bontis, Nick "National Intellectual Capital Index. A United nations initiative for the Arab region", "Journal of Intellectual Capital", Vol. 5, No 1,p 13-39 , (2004).
- from a Laborat Experiment", Paper Presented at the National Public
- 2- George ,Tovstiga & Ekaterina," tulugurova, intellectual capital practices: a four- region comparative" study, Journal of intellectual capital, Vol. 10 , No. 1, 2009.
- 3- Kevin J.o, sullivan , "Strategic intellectual capital management in Multinational organizations: Sustainability and successful implications ", business science reference , New york , 2010
www.gbv.de/dms/zbw/600125211.

- 4- Mayer R.C, Davis J.H. and Schoorman F.D. , "An Integrative Model of Organizational Trust " *Academy o f Management Review* Vol 20, No 3, pp709-734, 1995.
- 5- Mollering, G., Bachmann, R& Lee, H., "Understanding Organizational Trust Foundations, Constellations and Issues of Operationalisation", *Journal of Management Psychology*, Vol.19, No 6 2004.
- 6- Ribiere Vincent M," A model for understanding the relationships between organizational trust, KM initiatives and successes' Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences , pp 1-10, 2009. <http://ieeexplore.ieee.org>. **ivsl**
- 7- Saeed, Bilal & Afsar Bilal," Subordinate's Trust in the Supervisor and its Impact on Organizational Effectiveness " , *The Romanian Economic Journal*, Vol XIII Issue, No 38 Pp: 3-26, 2010. <http://libhub.sempertool.dk.tiger>. **Ivsl**
- 8- Straiter, K. L.," The Effects of Supervisor's Trust of Subordinates and their Organizations on Job Satisfaction and Organizational Commitment, *International Journal of Leadership Studies*", Vol13,N1 , pp. 86–101 ,2005.
- 9- Yilmaz , Abdullah and Atalay , Ceren , "A Theoretical Analyze on th Concept of Trust in Organizational Life" , *European Journal of Social Sciences* , Vol 8, No 2 ,pp 341- 2009.
- 10- Yilmaz, Kursad," The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools " , *Journal of applied Science* , Vol 8 , Issue 12 ,pp 2293-2299, Dumlupinar University , Kutahya , Turkey ,2008

ج- الرسائل

- 1- Vineburgh, James Hollander. "A study of organizational trust and related variables among faculty members at HBCUs." PhD diss.,University of Iowa, 2010.
- 2- Yang , J. , " The role of trust in organizations : do foci and bases matter ? ",Unpublished dissertation of doctor of business administration , Faculty of the Louisiana State University,2005.