

جامعة القادسية

كلية الادارة والاقتصاد

دور الثقة التنظيمية في تطوير رأس المال الاجتماعي

بحث

تقدم به الطالبان

(مصطفى محمد هادي ، مسلم عبد الرضا مشكور)

الى

مجلس كلية الادارة والاقتصاد في جامعة القادسية

كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس

بإشرافه

أ . م . د . جواد محسن راضي

2017م

1438هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الرُّوحِ قُلِ الرُّوحُ مِنْ أَمْرِ رَبِّي وَمَا

أَوْتِيْتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاسراء (85)

شكر وتقدير

"كن عالما .. فإن لم تستطع فكن متعلما ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ، فإن لم

تستطع فلا تبغضهم"

بعد مرحلة بحث وجهد واجتهاد تكللت بإجازه هذا البحث ، الحمد لله (عز وجل)

على نعمه التي من لها علينا فهو العلي القدير ، كما لا يسعنا إلا أن نخص بأسمى

عبارات الشكر والتقدير إلى " الدكتور جواد محسن ماضي "

لما قدمه لنا من جهد ونصح ومعرفة طيلة اجاز هذا البحث.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في تقديم يد العون لإجاز هذا

البحث ، الذين كانوا عوناً لنا في خشنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف

أحيانا في طريقنا .

إلى من زرعوا الثاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والشهيلات

والمعلومات ، فلهم منا كل الشكر والثناء والتقدير



إلى من أكن له المصيبة والوفار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى
من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من الله (عز وجل) أن يتغمده برحمته ويسكنه فسيح
جناته وستبقى كلماتك نجوم أهدني بها اليوم وفي الغد

وإلى الأبد..... والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى
بسم الحياة وسر الوجود .. إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي
إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة

إلى من رافقوني منذ أن حملنا حقائب صغيرة وسرنا الدرب خطوة بخطوة

ومازالوا يرافقوني حتى الآن أخوتي الاعزاء

إلى الإخوة والأخوات ، إلى من تملو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينبوع

الصدق الصافي إلى من معهم سعادتي ، وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة

والحزينة سررت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير

إلى من عرفني كيف أجدهم وعلموني أن لا أخيبهم

اصدقائي الأفاضل

المحتويات

فهرس البحث

	الآية
	الاهداء
	الشكر والتقدير
1	مستخلص البحث
2	المقدمة
6	أولا : نشأة وتطور الثقة التنظيمية
7	ثانيا : مفهومالثقة التنظيمية
8	ثالثا : قواعد الثقة التنظيمية
9	رابعا : اهميه بناء الثقة التنظيمية في المنظمة
10	خامسا : ابعادالثقة التنظيمية
11	سادسا : مفهوم رأس المال الاجتماعي
12	سابعا : ابعاد رأس المال الاجتماعي
13	ثامنا : دور الثقة التنظيمية في تطوير رأس المال الاجتماعي
14	تاسعا : اهمية رأس المال الاجتماعي وسلبياته
15	عاشرا : دور الدين في تكوين رأس المال الاجتماعي
16	الحادي عشر : مصادر رأس المال الاجتماعي
	المبحث الثالث : الجانب العملي
17	اولا : اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات البحث
18	ثانيا : اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث
	المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات
20	اولا : الاستنتاجات
21	ثانيا : التوصيات
22	المصادر

فهرس الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
1	معاملات ارتباط بيرسون	17
2	معاملات العلاقة للثقه في راس المال الاجتماعي	18
3	معاملات العلاقة بين التغيرات الفرعية للثقة التنظيمية ورأس المال الاجتماعي	19

فهرس الاشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
4	المخطط الفرضي للبحث	1

مستخلص البحث

ركز بحثنا الحالي على كشف الدور الذي يمكن ان تلعبه الثقة التنظيمية في تطوير رأس المال الاجتماعي ، وطبق هذا البحث على عينة عشوائية مكونه من 31 موظفا في كلية الادارة والاقتصاد في جامعة القادسية كما استخدم البحث الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات وقد سعى البحث لاختيار عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية ، اذ توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها وجود علاقة تأثير على المستوى الكلي للثقة التنظيمية في راس المال الاجتماعي ، كما خرج البحث بعدد من التوصيات اهمها ضرورة ان يكون المسؤول على معرفة بدقائق الامور التي تخص عمل الموظفين لأنها تجعلهم يثقون به وكذلك ايضا ان يحافظ الزملاء في العمل على مستوى اقامة العلاقات والاتصالات فيما بينهم والتي تمهد للفهم المشترك وبالتالي من شأنها ان تزيد مستوى الثقة فيما بينهم .

المقدمة

يعتبر الانسان الكفاء من اهم الموارد التي يمكن ان تثري بها أمه من الامم ، كما يعتبر الاداء السليم لهذا الانسان اهم ما يمكن ان يساهم به في هذا المجال ولما كانت كل جهة سواء كانت حكومية ام خاصة تحاول دوما تحقيق أهدافها والتقدم نحو الافضل ، فأن عمله تقييم راس المال الاجتماعي تعتبر عملية هامة وحيوية بالنسبة اليها اذ من خلالها يمكن الابقاء على الموظفين الكفاء ومساعدة الموظفين متوسطي الكفاءة ، وإعطاء فرصة للموظفين غير المنتجين للتحسين أو ترك الوظيفة ، لإفساح المجال امام الموظفين الاخرين للحصول على دورهم وأثبت جدارتهم في العمل والانتاج. ونظرا لما لهذه العملية من اهمية في حياة كل موظف فلا بد من ان تكون صادقة وموضوعية وهادفة حتى تؤدي ثمارها بالنسبة للإدارة والافراد العاملين على حد سواء .

فالإدارة تستفيد من نتائج تقييم رأس المال الاجتماعي في وضع سياسات ثابتة عادله بالنسبة لعمليات استقطاب واختبار وتعويض الموظفين وتحديد انواع التدريب الازم لتنميتهم وتطويرهم ، وقناعة الموظفين بهذه السياسات ورضاهم عن طريقة توزيع المكافأة المادية والمعنوية ، وزيادة فرص مشاركتهم في صنع القرار خاصة فيما يتعلق بالموضوعات المرتبطة بتخصصاتهم واهتماماتهم او مجال عملهم ستؤدي الى اشباع احتياجات نفسيه واجتماعية واقتصادية لديهم وتؤثر ايجابيا في مستوى رضاهم الوظيفي ودرجة الثقة المتبادلة بينهم وبين الادارة .

كما ان شعور الموظف بوضوح وموضوعية السياسات الادارية السائدة في البيئة التنظيمية يمنحه قدرة على تأسيس توقعاته المستقبلية بناء على معلومات وحقائق وتجارب يمكن الاعتماد عليها ، الامر الذي يؤدي الى رسوخ صورة مشرقة للمنظمة في أذان الموظفين ويجاد اجواء تنظيمية امنه مستقرة ترتفع معها ثقة الموظف بعدالة وموضوعية الادارة مما ينعكس على الاداء والانتاجية، والعمل التعليمي التربوي هو مجهود فكري بالمقام الاول ، ويتطلب مقادير عالية من الصفاء العقلي والتركيز الذهني اضافة الى الهدوء والاستقرار المعنوي والنفسي ، وبالتالي فأن عملية قياس نتائج العمل التعليمي هي من اكثر عمليات القياس تعذرا في الحقل الانساني ، فالجهد التعليمي ينصب على الانسان المستعصي على القياس الموضوعي صدقا وثباتا ودقة وحكما . كما ان التعليم هو مجهود واداء لا يقاس هو بذاته، وانما تقاس اثارة ، مما يحتم علينا دراسة مدى موضوعية الثقة التنظيمية وأثرها على راس المال الاجتماعي .

المبحث الأول

منهجية البحث

المبحث الاول

منهجية البحث

أولا : مشكلة البحث

لقد اصبحت حاجة المنظمات للمعرفة متطلبا ملحا ومهما مما انتج قدرا كبيرا من الصراع بين كثير من المنظمات المحلية والعالمية في محاولتها لاقتناء راس المال الاجتماعي وتنشيطه والمحافظة عليه بهدف الاستغلال الامثل له في عملياتها وانشطتها الداخلية والخارجية . الا انه المنظمات تعاني من مشكلة عدم ادراك الاهمية الحيوية لراس المال الاجتماعي وما له من اثار على اداء العمليات للشركات ، وذلك نتيجة ضعف الادراك من قبل القائمين على ادارة هذه الشركات لأهمية عناصر راس المال الاجتماعي واثرها في الاداء ، مما انعكس سلبا على اداء عمليات هذه الشركات وادى الى هجرة هذه الكفاءات الى الخارج وخسارة كبيرة لهذه الشركات نتيجة انخفاض اداء عملياتها .

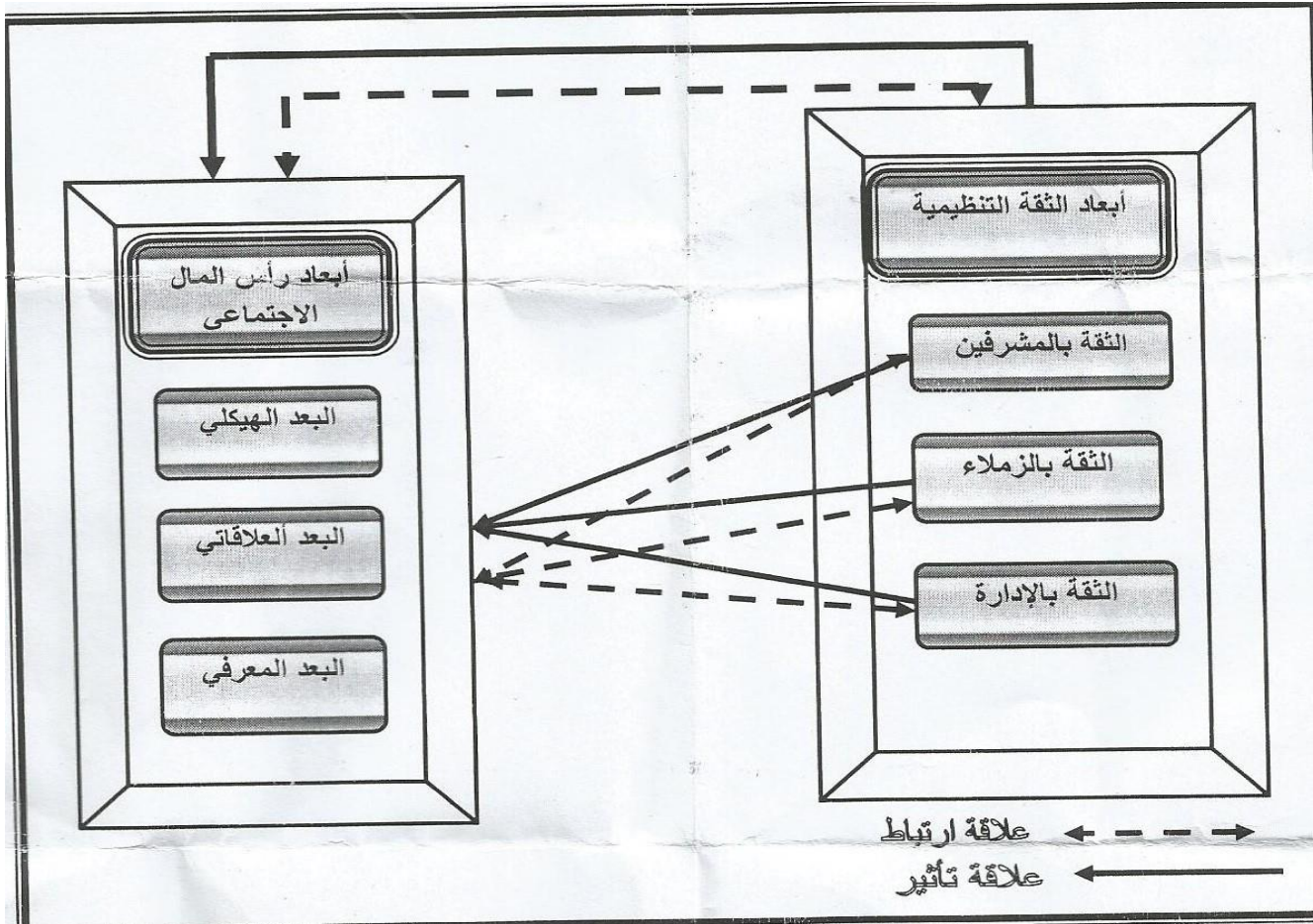
ثانيا : اهمية البحث

تتجلى اهمية البحث بحيوية الموضوع الذي يعالجه والذي يركز على دور الثقة التنظيمية من جهة وابعاد راس المال الاجتماعي من جهة اخرى ، لاسيما ان الاتجاه الحديث للمنظمات الخدمية يقتضي بالتركيز على المحافظة على الموارد غي الملموسة لما لها من اثر واضح في زيادة الاداء التنظيمي لها وتحقيق النجاحات المستمرة .

ثالثا : اهداف البحث :

تسعى الدراسة الى تحقيق ثلاث اهداف :

- 1- تسليط الضوء على متغيري البحث (الثقة التنظيمية وراس المال الاجتماعي) .
- 2- دراسة الابعاد والعناصر لكل من الثقة التنظيمية وراس المال الاجتماعي .
- 3- التعرف على تأثير الثقة التنظيمية في راس المال الاجتماعي .



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر : اعداد الباحث علي كريم عبد الهادي

خامساً : فرضيات البحث

صيغت فرضيات البحث في ضوء مخطط البحث الفرضي وهدف البحث والتي ستخضع للاختبار لاثبات صحتها من عدمه .

الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية ورأس المال الاجتماعي . وقد تفرعت عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الاتية :

- 1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين الثقة بالمشرفين ورأس المال الاجتماعي .
- 2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين الثقة بالزملاء ورأس المال الاجتماعي .
- 3- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة بالادارة ورأس المال الاجتماعي.

الفرضية الرئيسية الثانية :

توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لاخلاقيات العمل في راس المال الاجتماعي . وقد تفرعت عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للثقة بالمشرفين في راس المال الاجتماعي.
- 2- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للثقة بالزملاء في راس المال الاجتماعي.
- 3- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للثقة بالادارة في راس المال الاجتماعي.

سادسا : مجتمع وعينة البحث

تم اختيار كلية الادارة والاقتصاد – جامعة القادسية موقعا لاجراء الدراسة وذلك لتعاون الموظفين المستجوبين في الاجابة على فقرات الاستبيان . حيث تم اختيار عينة عشوائية من موظفي الكلية المذكورة وبواقع (40) موظفا وزع عليهم الاستبيان . حيث تضمن الاستبيان جانبين ، اختص الاول بالفقرات الخاصة بمتغير الثقة التنظيمية وتوزعت على ثلاثة ابعاد بمجموع (12) فقرة . اما الجانب الثاني من الاستبانة فاختص بالفقرات الخاصة بمتغير راس المال الاجتماعي وموزعه على ثلاثة ابعاد وبمجموع (9) فقرة . وبعد توزيع الاستمارات وجمعها وتفريغها احصائيا اتضح ان (31) استبانة صالحة احصائيا ، اي بنسبة (77%) من مجموع الاستمارات الموزعة .

سابعا : مقياس البحث

لغرض الحصول على المعلومات الخاصة بمتغيرات البحث ، اذ تطلب الامر اعداد استبانة ، وتضمنت مقدمة وجزء خاص بمتغيرات الدراسة ، اشتملت المقدمة على توضيح الغاية من هذه الاستبانة ، وحث عينة الدراسة على الاجابة بموضوعية على وفق ما يروونه مطابقا فعلا في مصرفهم ، وليس على اساس ما يروونه صائبا مع تأكيد طابع السرية والامانة العلمية لاجاباتهم ، في حين تضمن للجزء الخاص بمتغيرات الدراسة على (21) فقرة موزعة على المتغيرات الرئيسية والفرعية الخاصة بالبحث (الثقة التنظيمية ، وراس المال الاجتماعي) .

المبحث الثاني

الجانب النظري

المبحث الثاني

الجانب النظري

اولا : نشأة وتطور الثقة التنظيمية

تدعم ادبيات الادارة فكرة بان الثقة تمثل عنصر حيوي للمنظمات الفاعلة ، اذ كتب منظورا المنظمة لعقود كثيرة حول اهمية الثقة التنظيمية في دراساتهم امثال **McGregor, Argyris and Likert** فالإنسان يكون بحاجة للثقة من الولادة حتى الممات ، فالثقة هي ذلك الشعور الذي يكون مطلوب ضمن العائلة وبيئة المدرسة وحياة العمل وبين الاصدقاء . وتعد الثقة موضوع اهتمام العديد من الفروع العلمية الاجتماعية مثل علم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع والاقتصاد والسلوك التنظيمي والادارة الاستراتيجية والاعمال الدولية ، وتعد البداية الحقيقية لدراسة الثقة منذ عام 1970 رغم ان هناك بعض المحاولات البسيطة التي سبقتها من قبل علماء معروفين مثل **McGregor, and Likert** في الستينات وقد وصفت الثقة على انها الصمغ الاجتماعي **social glue**،، الذي يربط ويلصق الانواع المختلفة للهياكل التنظيمية معا ، وكذلك هي عنصر اساسي لبناء العلاقات الانسانية . انها تخلق التآزر وتعطي الشعور بالأمان . (العطوي والشيباني 2010:131) .

تعد الثقة واحدة من ابرز القيم التنظيمية واكثرها الحاحا ، خاصتا مع التطورات الهائلة في عالمنا الحاضر، فقد اصبحت بيئة المنظمات اكثر ديناميكة وتعقيدا وذات درجة عالية من التأكد ، لذا اصبحت الموارد البشرية في المنظمات اهم اصول تلك المنظمات لانه المورد الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم والافكار الجديدة التي تساعد على تعظيم الاستفادة من المميزات التي توفرها الظروف البيئية للقرن الواحد والعشرين . وفي ذلك يشير احد المفكرين الى خاصية (عدم الثقة) التي كانت متلازمتا للمنظمات التقليدية المتراجعة ، وكان نجاحها يعتمد على المدير ، بينما المنظمات الحديثة التي تعتمد على قدرة مجموعات العمل وانسجامها لتحقيق الاهداف التنظيمية ، تتبنى الثقة وتعتبرها عاملا مؤثرا في كفاءة وفعالية الاداء واصبح نجاح المنظمات مسؤولية جميع العاملين وبذلك فإن المنظمات دوما بحاجة لتدعيم مستوى الثقة فيما بين اطراف عملياتها ، اليوم في القرن الحادي والعشرين ، حيث العولمة التي بلغت اوجها وباتت البشرية معتمدة على المعلومات والمعرفة ومنها يتكون المجتمع الحالي ((مجتمع المعرفة)) ، ام يعد الاخر مجهولا بالنسبة لنا كما كان في السابق ، فنظم المعلومات والسجلات الالكترونية وعالمية المعرفة ، بالاضافة الى وجود قوانين تضمن حقوق طرفي العمل (المالك والموظفين) مما ساعد على تخفيض درجة المخاطرة في علاقات العمل مع ضمان ملاحقة من تثبت ادانته او خيانتة لعقد العمل ، واجراء المسائلة والمحاكمة العادلة والشفافة ، كل ذلك اوجد امكانية كبيرة للثقة بالآخرين. (البدراني ، 2010:46).

ثانيا : مفهوم الثقة التنظيمية

الثقة التنظيمية: الايمان العام والثقة بنوعية وقابلية اشخاص معينين (مثل زملاء العمل والرئيس المباشر) او مجموعات معينة (مثل الادارة العليا) ضمن المنظمة ، والرغبة في الاعتماد عليهم على اساس تصرفهم كما متوقع منهم فضلا عن عدم الاهتمام بمراقبة سلوكهم بهذا الخصوص. (متعب والعطوي، 2008:5)

وتعرف بأنها " هي عبارة عن توقعات ومعتقدات ومشاعر ايجابية يحملها الافراد تجاه المنظمة التي ينتمي اليها والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الادارية المطبقة والتي روعي فيها الالتزام بالقيم الاخلاقية والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة " (جمال ، 2014:119)

كذلك الثقة التنظيمية : هي مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين ، حيث ينظر الى الاتفاق عليها على انه عقد نفسي غير مكتوب على الالتزام بينهم سلوكيا وعقائديا ، وينتج عن هذا الاتفاق للعقد النفسي ثقة متبادلة تحكم العلاقة بين الطرفين رغن كونه غير مكتوب وغير ملزم قانونيا الا انه الاساس والمعيار الوحيد في تقويم نوعية وطبيعة العلاقة بينهما . (المعشر ، الطراونه ، 2012:630)

وتعرف كذلك بأنها " مجموع المعتقدات والقيم والتوقعات المشتركة التي تتفاعل مع بناء المنظمة فتنتج قواعد السلوك (السواط والعتيبي ، 1998:85)

وعموما فإن مفهوم الثقة التنظيمية يعكس خمس حقائق هي (جمال عبد محمد ، 2014 : 119)

- الاحسان (Benevolence) : وهو شعور طرف ما بان الطرف الاخر يحسن عليه بالخير ويمد بالعتف .
- الاعتمادية (Reliability): وهو المدى الذي يعتمد فيه شخص ما على شخص أو مجموعة اخرى .
- الجدارة (Competency): اي امتلاك المهارة والمعرفة والخبرة .
- الامانة (Honesty) : اي شخصية وسلامة ونزاهة ومصادقية الطرف المؤتمن .
- الانفتاح (Openness) : اي ليس هناك اي حجب للمعلومات .

وفي ضوء نتائج تحليل المعلومات ، يتوصل الفرد الى تقييم جدوى الاعتماد على كل طرف وفق معيار ((موازنة المحتملة مقابل المنافع الممكن استحالتها)) وينشأ عن التقييم مستوى معين من الشعور بالاطمئنان تجاه النتائج المنتظرة من تصرفات اي طرف اخر يمكن الاعتماد عليه للقيام بسلوك معين يخلص الى اشباع حاجات الفرد (الواثق) .

بطبيعة الحال ، هناك مستوى من الشعور بالاطمئنان يقترب بشكل مباشر بقرار الاعتماد على طرف معين ، انعكاسا لاتجاه التوقعات المتحصلة من عملية تقييم قدرة الطرف الاخر على التنفيذ والالتزام بالتنفيذ بالطريقة المفضلة عند الشخص الواثق .

عندما تكون نتائج التوقعات متفائلة يبادر الواثق الى اتخاذ قرار الاعتماد على الطرف الاخر ، على شكل اتفاق قد يكون مكتوب او عرفي ، صريح او ضمني ، ولا يصاحب هذا القرار مشاعر سلبية كالخوف والقلق بل تكون مشاعر الطمأنينة هي المتوافرة ، بينما عندما تكون التوقعات متشائمة ، فالاولى عدم الاعتماد ، وان حدث الاعتماد على الطرف الاخر في ظروف قاهرة ، سوف تكون مصحوبة بمشاعر الخوف والريبة والقلق والشعور بالتهديد .

تتبدل الثقة وتتغير قرارات الاعتماد على اطراف اخرى تبعا لما يستجد من معلومات عند الطرف الواثق عن الطرف الموثوق ، والبدائل التي تتاح للطرف الواثق من خلال عمليات بحث جديدة ، لذا فإن الثقة تحتاج الى رعاية ، ولكي تستمر كأرضية للتعامل والعلاقات التنظيمية والاجتماعية فهي تتطلب الحفاظ على مستوى عالي من التوقعات عن الآخرين لدى الشخص الذي يرغب ان يكون جديرا بثقتهم ، لكي يتوقعون بأنه يملك القدرات والمهارات ، ويتوقعون ايضا التزامه بالاتفاقات التي ترعى مصالح الطرفين .

ثالثا : قواعد الثقة التنظيمية :

لما كانت الثقة هي المتطلب الاساسي في ظل التحول من الاعتماد على السيطرة والرقابة الى الاعتماد على المعلومات والمعرفة من اجل مواكبة التطور في المجتمع ومواجهة التحديات والمتطلبات الجديدة ، فإن الثقة تحتاج الى قواعد لا بد من مراعاتها لبناء مناخ من الثقة ليس من السهل تحطيمه او زعزحته . وفيما يلي اهم هذه القواعد : (اندراوس ومبايعة ، 2008:81)

- 1- عدم الافراط في الثقة بالآخرين : ليس من الضروري ان يثق شخص بأناس لايعرفهم جيدا ولا يشتركون معه في نفس الاهداف .
- 2- محدودية الاهداف : ان الثقة دون حدود تعني في الممارسة ثقة غير متوقعة ، والثقة بحدود في المنظمات تعني الثقة بقدرة العاملين والتزامهم بتحقيق الاهداف والدفاع عنها لدرجة التضحية من اجل الوصول اليها ، والمنظمات المعتمدة على الثقة تعيد تصميم عملها بما يتناسب مع اجواء الثقة الميدانية ، وستكون الرقابة بعد التنفيذ عند تقويم النتائج .
- 3- الثقة تتطلب القدرة على التعلم والتكيف : اذا كان البناء التنظيمي يدد مدى استقلالية وثبات الجماعات ، فإن الظروف الضرورية تمثل القدرة على التغيير عندما تطلب الظروف ذلك فعليها الخروج نهائيا من التنظيم .
- 4- الثقة تتطلب الحزم : وذلك اذا ما أخفقت الادارة في اختيار موظفين لديهم القدرة على التكيف وتجديد الذات وثبت ان الثقة غير موجودة ليس لان العاملين مخادعون، ولكن لضعف

- قدرتهم على التعايش مع التوقعات ، او لعدم امكانية الاعتماد عليهم في انجاز المطلوب.
- 5- الثقة تتطلب التكامل التنظيمي : ومن اجل ان يعمل الجميع فيجب ان تلتقي اهداف التنظيمات الصغيرة مع اهداف التنظيمات الكبيرة .
- 6- تحتاج الثقة للاتصال : يتطلب الالتزام والوفاء المشترك اتصالا شخصيا حتى يكون حقيقيا ، لذلك فالمنظمات بحاجة الى عقد المزيد من اللقاءات الشخصية التي لا تشكل فرصا للتعارف ومقابلة القادة فقط . بل لتعزيز اهداف التنظيم ولإعادة النظر بالاستراتيجيات التنظيمية ايضا.
- 7- الثقة تتطلب تعددية في القادة : لا يمكن ادارة الوحدات المستقلة في المنظمات المعتمدة على الثقة حتى في احسن احوالها ، ولذلك فهي بحاجة الى التعثر والتشديد .
- 8- تناقض الثقة التنظيمية : وتتضمن انه من السهل تحطيم الثقة اذا ما تم الذهاب اليها بطرق غير متوقعة ، وفي الوقت نفسه من السهل بناؤها والمحافظة عليها بدون ضحايا للتفكير السطحي الضيق .

رابعا : أهمية بناء الثقة المنظمة

لقد اكد الكثير من الباحثين على اهمية بناء الثقة التنظيمية في المنظمات بين الاطراف المعنية (الافراد ، المنظمة) فهي عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة ، ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي ، وعامل اساسي في اي شكل للتفاعل الانساني وفقا للرأي ، ان العمل سوية مع الآخرين يحتاج الى الاعتماد المتبادل بينهم وبطرائق مختلفة لأنجاز اهدافهم الشخصية والتنظيمية ، والثقة اساسية وجوهرية لفهم السلوك الجماعي والفردى بين الافراد والفعاليات الادارية والتبادل الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي او السياسي ، والثقة عامل مهم لعلاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة ومن ثم فإنها تتشكل العنصر الاساسي في الفاعلية التنظيمية اذ ليس هناك قائد تنظيمي يستطيع اهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة جميع الاعمال ، وان بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة ، فقد اثبتت معظم الدراسات على وجود علاقة موجبة ومعنوية بين الثقة وكل من الاداء وسلوك المواطن والابداع ، في حين اثبتت دراسات اخرى على وجود علاقة عكسية بين الثقة وكلا من دوران العمل والغياب والصراع ، اذ كلما زادت ثقة الفرد بالمنظمة قل دوران العمل والصراع بين الافراد داخل المنظمة ، وتعتبر الثقة الجزء الاكبر اهمية من مكونات رأس مال المنظمة الاجتماعي سواء كانت الثقة بالعاملين او ثقة العاملين بالإدارة ، وان المنظمات التي تسود اعمالها وانشطتها وعلاقاتها بمعدلات عالية من الثقة تكون اكثر نجاحا وتكيفا وابداعا من المنظمات التي تنعدم بها الثقة . (فليح ، 2010 : 174-175)

خامسا : ابعاد الثقة التنظيمية :

بناء على مفاهيم الثقة التنظيمية فقد اتفق معظم الباحثين على تقسيم ابعاد الثقة التنظيمية الى ثلاث ابعاد ، وهي (الثقة بالمشرفين ، الثقة بزملاء العمل ، الثقة بأدارة المنظمة) وان معظم الدراسات والبحوث التي تناولت الثقة التنظيمية ايضا قسمت الابعاد الى ثلاثة ، هي : (محمد ، 2014:169)

أ- الثقة بالمشرفين : تتمثل بتلك التوقعات الايجابية الواثقة للمرؤوسين اتجاه مشرفهم في العمل وفقا للعلاقات المتبادلة للطرفين ، حيث يكتسب المشرف ثقة مرؤوسيه ، اذا ما كانت تتوافر فيه حقائق الكفاءة والجدارة والاخلاق والانفتاح على المرؤوسين والاهتمام بمصالح المرؤوسين واحتياجاتهم ، ودعم المرؤوسين والعدالة في التعامل معهم .

ب- الثقة بزملاء العمل : هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل للموقف الايجابي بين الافراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الافكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الاعتماد المتبادل والاشتراك في الافكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الاطراف وذلك بما يسهم في تحقيق الاهداف والغايات المشتركة ، وتكتسب هذه الثقة في ظل توافر عدد من الخصائص والسمات التي تجعل من الفرد جديرا بثقة الاخرين وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزميل ومساعدة الزملاء الاخرين .

ت- الثقة بإدارة المنظمة : تكون الادارة جديرة بثقة العاملين في المنظمة من خلال اشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين ، وتطابق اقوالهم مع افعالهم ، ووضوح توقعاتهم ، وتوفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب فضلا عن التعامل العادل مع كافة الاقسام والفروع ، فنقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة ، كما ان انعدام الثقة يجعل الافراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة ومن ثم انخفاض ولائهم والالتزام التنظيمي .

في حين حدد سوليفان واخرون الابعاد التالية (اندراوس ومعايعة ، 2008:94)

- (1) الصدق والاخلاص
- (2) تدني مستوى الحذر
- (3) تدني مستوى الشك
- (4) الرغبة في العلاقة الحميمة
- (5) الاعتمادية على الشخص الاخر
- (6) توقع العلاقة الجيدة
- (7) التنبؤ بالسلوك المستقبلي
- (8) الثبات في السلوك المستقبلي
- (9) الانسجام العام مع الاخرين

سادسا : مفهوم راس المال الاجتماعي:

راس المال الاجتماعي : " الروابط والعلاقات الاجتماعية التي يكونها وينظم اليها مجموعة من الافراد في اطار بناء اجتماعي لخدمة اهدافهم المشتركة " ووفقا لهذا التعريف ، ينطوي راس المال الاجتماعي على العناصر والمكونات الآتية : (رمضان ، 2012:4)

- - بناء اجتماعي يمتد من الاسرة ليشمل جماعات الجيرة والاصدقاء والنوادي وما يطلق عليه المساعدة الذاتية Self- help ، كما يضم مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات بكافة صورها واحجامها .
- - مجموعه من الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتكون في اطار هذا البناء ، والتي تقوم على مجموعه من المبادئ العامة كالثقة والتبادلية والالتزام بما تفرضه العضوية في هذه الجماعة من واجبات .
- فائض من الموارد الفيزيكية والبشرية يمتلكها افراد الجماعة .
- الافراد الذين ارتضوا الانضمام طوعية الى هذا البناء الاجتماعي ، شريطة ان يتوفر في الافراد الرغبة في التعاون مع بعضهم البعض لتحقيق استفادة متبادلة فيما بينهم ، بما يمكنهم من الاستفادة بالشكل الامثل من الموارد التي توفرها الجماعة .
- مجموعه من الاهداف التي يسعى اعضاء الجماعة الى تحقيقها وقد ترتبط الاهداف بالجماعة ذاتها او بالمجتمع الاوسع .

ويعرف راس المال الاجتماعي ايضا : الهياكل والمنظمات المجتمعية والتي تتواجد بين افرادها واعضاءها علاقات واتصالات وتفاعلات . (حواله والشروحي ، 2014:518)

ويعرف كذلك بأنه : خليط من الخصائص والسمات والتي تجمع بين الثقة والتعاون والعلاقات الانسانية الايجابية كما تتضمن الديمقراطية القائمة على المشاركة ، واهميته في بناء الثقة والتعاون والمشاركة والديمقراطية في تشييد جوانب المنظمة والمجتمع . (حواجرة والمحاسنة ، 2015:23)

سابعا : ابعاد رأس المال الاجتماعي :

التي تميز بين ثلاثة ابعاد وهي بعد رأس المال الاجتماعي العلاقتي ، والمعرفي (الفكري) والهيكلية:
(القيسي والطائي 2014:727،)

1-راس المال الاجتماعي العلاقتي :

اذ يصف العلاقات الشخصية التي طورها رالف خلال التاريخ وتعكس سلوكه الصداقة والاحترام وان هذا البعد بدوره يوضح العلاقات المستمرة بين الناس التي تتطور عبر الزمن بينهم وينتج عنها الثقة والمعايير والاحترام والتشخيص .

2-راس المال الاجتماعي المعرفي :

يشير البعد الثاني الى الموارد التي توفر التمثيلات المشتركة ، والتفسيرات ، ونظم المعنى بين الاطراف وهذا البعد يقوم بالتأويل والتفسير لكل المعاني بين الاطراف ذات العلاقة ويستخدم ادوات مثل اللغة والرموز والقصص وغير ذلك .

3-راس المال الاجتماعي الهيكلي:

فيهتم بتكوين الروابط بين الافراد او الوحدات ، وبالتالي تكون العلاقات قوية وضعيفة ، مباشرة وغير مباشرة بين الافراد او الوحدات ، وان هذا البعد وهو الانموذج الكلي الذي يربط بين العوامل الفاعلة والمهمة في المجتمع والذي يتكون من روابط .

ثامنا : دور الثقة التنظيمية في تطوير رأس المال الاجتماعي

يشير راس المال الاجتماعي الى المعرفة والمهارات التي تمتلكها قوى العمل داخل المنظمة فمن وجهة نظر راس المال الاجتماعي ينظر للعاملين على انهم موارد رأسمالية تستدي الاستثمار فيها وهذه الاستثمارات منتجة وهذه الحقيقة جعلت الافراد ان يكونوا مصدر الميزة التنافسية المستدامة كلما تسارعت ديناميكية المنافسة واصبح لراس المال الاجتماعي اهمية متزايدة ودور مهم في نشاطات ادارة الموارد البشرية للمنظمة وادارة الموارد البشرية تسهل جهود الافراد وتوحدتها من اجل الاختيار الناجح في استخدام استراتيجيات المنظمة ، وان راس المال الاجتماعي مهم في كل انواع المنظمات الكبيرة منها والصغيرة الجديدة والقديمة لذلك فالمنظمة تحاول بناء الثقة التنظيمية والمحافظة على البيئة الودية التي تدعم نمو وتطوير العاملين . (العيساوي وآخرون ، 2012:604)

تاسعا : اهمية راس المال الاجتماعي وسلبياته

حيث يتضح اهمية راس المال الاجتماعي في زيادة مستوى الثقة بين الافراد ، ووجود القيم والاهداف المشتركة ، وتكوين علاقات ايجابية وتبادل خبرات وتطوير راس المال الفكري، وكفاءة ادارة العمل الجماعي ، وبالتالي القدرة على حل المشكلات وتحقيق الصالح العام وتوطيد العلاقة بين المدرسة والمجتمع المحلي ، فكلما استطاع الافراد تطوير شبكات اجتماعية وتنظيمية ، كلما استطاعوا تطوير قيم واهداف مشتركة ، وكلما زادت مستويات الثقة بينهم كلما زادت قدرتهم على العمل المشترك وهما فأن راس المال الاجتماعي يسهم مساهمة فعالة في تنمية راس المال البشري. كما انه يساعد على اكثر العلاقات الايجابية والقيم الاجتماعية التي يستطيعون من خلالها تحقيق اهدافهم واهداف الجماعة التي يعيشون في كنفها وعلية فأن راس المال الاجتماعي يساعد على التعاون ومساعدة الاخرين من خلال الثقة المشتركة ، وبالتالي فأن من المحتمل وجود اخطار في المجتمعات التي تفقد الكثير من راس مالها الاجتماعي .

وراس المال الاجتماعي له دور كبير في تحقيق الصالح العام فهو يبرر التزام الفرد تجاه المجموعة او بالصالح العام ، حيث يعتقد الافراد بان جهودهم جزءا لا يتجزأ من المجموعة . كما انه يسهل ويسهم في مرونة المنظمات حيث يتركز على العمل الجماعي والثقة المتبادلة ، ويساعد راس المال الاجتماعي على زيادة اعضاء المنظمة وعلى اثره العمل الاجتماعي ، كما يجعل الانتاجية مرتفعة ، وكذلك الدافعية للعمل والالتزام الاجتماعي العام ، وعلية فهو يمثل احد المقومات التي تضمن تلبية الاحتياجات المحلية للمجتمع وتحقيق الاهداف الحقيقية . كما انه يساعد على تحقيق الاهداف التي لا يمكن ان يحققها الشخص بمفرده ، الا انه يساعد على تكامل الاتصال والتوقعات ، ويساعد على انشاء وتعزيز القيم التي تشجع الشباب على المشاركة في الانشطة الاجتماعية البناءة . (حوالة والشورجي ، 2014: 522- 523)

اما سلبيات راس المال الاجتماعي

ان راس المال الاجتماعي له بعض السلبيات مثل التواصل الاجتماعي يتخذ شكل العصابات الاجرامية ، والذي ينشأ في الاماكن التي ينقصها راس المال الاجتماعي الايجابي بحيث يمنع بعض الافراد من التعبير عن انفسهم من خلال الهياكل الاجتماعية مثل الاسرة او المؤسسات الطوعية ، فالشبكات الاجتماعية ممكن ان تشكل قنوات مؤثرة وفعالة للقيام بأعمال ضارة وسلبية كالتدخين وتعاطي المخدرات . بالإضافة الى ان الارتفاع في مستوى راس المال الاجتماعي داخل مجموعات معينة بين انخفاضه بين تلك المجموعات يؤدي الى صراع ونزاع بدلا من التعاون بين المجموعات ، وبالتالي فليس راس المال الاجتماعي ايجابيا ولكنه له نواحي سلبية ، كما ان راس المال الاجتماعي او المغالاة في تماسك الفريق وهوية المجموعة قد يتبنى اخلاقيات غير صحيحة بشكل غير متعمد من ضعف المساهمة للأفراد من غير اعضاء المجموعة ، حيث يستثنى ويعتبروا غرباء ، كما انه يقيد حرية اعضاء هذه المجموعة واستقلالهم الذاتي وتعبيرهم عن هويتهم وهذا يتجاهل الطبيعة المختلفة للأعضاء ويجعل لديهم رغبة في التحرر من القيود والالتزامات هذا الى جانب ان المغالاة في راس المال الاجتماعي

داخل مجموعة معينة قد يؤدي الى التوسط حيث ان الشبكات والمجموعات يمكن ان تفرض التزام صارم ، وبالتالي تقلل الحريات والابداع الفردي وتتخلق ضغطا للاستسلام الى التوسط وهذه السلبيات تنتج من خلال راس المال الاجتماعي المتكون داخل مجموعة معينة لاسيما انها كانت منغلقة على نفسها ولا تتصل بالمجموعات الاخرى في المجتمع . وفي هذا الاطار بالرغم من ان راس المال الاجتماعي يتضمن بعض الفوائد لجماعات معينة الا انه في نفس الوقت قد يتضمن عزلا لبعض الجماعات الاخرى من الوصول او الاستفادة من الفرص التنموية الجديدة كما ان الافراد الذين لديهم تأثير ونفوذ يستخدمون المفهوم كوسيلة للدعم او التعزيز الوضع الراهن وبالتالي يقلل من فرص هذه الجماعات المعزولة من حدوث حراك اجتماعي لها ويضل الوضع كما هو . (حوالة والشورجي ، 523:2014).

عاشرا: دور الدين في تكوين راس المال الاجتماعي :

يرى كثير من الباحثين ان الدين يلعب دورا في تكوين راس المال الاجتماعي ، وبالتالي اعتبرة احد مصادر تكوينه ، الا انهم اختلفوا ان كان دور سلبيا او ايجابيا بالنسبة لتكوينه . وحاول بعض الباحثين العودة لمنظري راس المال الاجتماعي لمعرفة رؤيتهم حول الدين ان كان دورا ايجابيا ام سلبيا بالنسبة لراس المال الاجتماعي ، حيث يعتقد ان بوتنام وجد علاقة الدين براس المال الاجتماعي سلبية بينما وجدها كولمان عام 1990 ايجابية ، اعتمد بوتنام عند دراسته المجتمع الايطالي على دراسات كولمان ، لكن كولمان استند في عمله الى ما لاحظه في المجتمع الامريكي ، وان العلاقة بين الدين وراس المال الاجتماعي تتوقف على الظروف الخاصة بكل بلد والعوامل السياقية ، وبالعودة الى كتاب بوتنام " جعل الديمقراطية تعمل " فقد قال في البداية : " المشاعر الدينية والمشاركة المدنية متضادتان " . ويرى ان الانخراط الكنسي يضر براس المال الاجتماعي ، وذلك عندما تكون المنظمات الكاثوليكية الايطالية هرمية وسلطوية ، وبالتالي اقل ملائمة لانشاء راس المال الاجتماعي ، وبوتنام عاد لاحقا في كتابه " لعب الولنج المنفرد " بشيء قد يكون نافعا من الناحية الاخلاقية والروحية لكنه يجسد راس مال اجتماعي اقل " واذا ما تم الانتقال لكولمان سيلاحظ انه يقترح وجهة نظر مختلفة حول العلاقة بين الدين وراس المال الاجتماعي عما طرحه بوتنام . ويتضح ذلك من خلال مقالة :

" هناك عامل يؤثر في خلق او تدمير راس المال الاجتماعي الايديولوجية ويمكن للايديولوجية ان تخلق راس المال الاجتماعي من خلال لفت الانتباه لمصالح الاخرين وليس فقط بالتركيز على مصالحهم الخاصة " وبذلك فهو يفترض ان الدين يساهم في انشاء راس مال اجتماعي الذي يخلق بيئه اجتماعية افضل .

اما بالنسبة لبورديو وفي تصنيفه لاشكال رؤوس الاموال التي ميزها كرأس المال الاجتماعي ، والاقتصادي ، والثقافي ، والرمزي فاعتبر ان هناك شكلا اخر وهو " راس المال الديني " كما يعتقد ان بورديو هو المنظر الذي شرع في مناقشة مميزة لراس المال الديني ، من خلال ما تم عرضه اعلاه ، يمكن ملاحظة ان المنظرين الثلاثة لراس المال الاجتماعي اختلفوا في رؤيتهم حول علاقة الدين براس المال الاجتماعي ، حيث تراوحت بين من وجدها ايجابية ومن وجدها

سلبية ومن اعتبر ان راس المال الاجتماعي ما هو الا شكل من رؤوس المال وميز راس المال الديني كأحد الاشكال.

ويبدو ان هذا الخلاف في رؤية العلاقة راس المال الاجتماعي بالدين انعكست لاحقا على الباحثين، فاختلّفوا في رؤيتهم لأهمية الدين ودوره في تكوين راس المال الاجتماعي ، فمنهم من وجد ان الدين يساهم في انشاء راس المال الاجتماعي " او مصدرا هاما لتكوينه وهناك من اعتبره الغراء لجميع المجتمعات ويشجع العمل الجماعي ، لانه يعتبر شكلا هاما من اشكال راس المال الاجتماعي ويربط باحثون آخرون بين الدين ومعايير قياس راس المال الاجتماعي كمبدأ المعاملة والمشاركة المدنية والثقة ، وسبب اعتقادهم ان الدين مصدر للمعاملة بالمثل لان جميع الاديان في العالم تطالب بان يعامل الشخص الاخرين بالطريقة نفسها التي يريد ان يعاملوه بها . (الهواري، 2008:172-173)

الحادي عشر : مصادر راس المال الاجتماعي :

أ- الاسرة :

وتمثل المصدر الاول والاساسي لراس المال الاجتماعي ، اذ تضع اسس العلاقة بين الفرد والمجتمع المحيط به، من خلال دورها في تنمية ثقة الفرد في الاخرين. كما تلعب الاسرة دورا في توفير الاليات اللازمة لتحقيق الرفاهة الاقتصادية، وذلك عن طريق تنمية الروابط والعلاقات غير الرسمية خصوصا للمساعدة والتعاون في اطار الاسرة الممتدة ويجعلها بمثابة شبكة للضمان الاجتماعي لتقدم الخدمات والمساعدات لأعضائها في فترات الازمات الاقتصادية او الاجتماعية .

ولا يقتصر دور الاسرة على توفير الموارد لعضائها ، وانما تساهم ايضا في مراكمة رصيد راس المال الاجتماعي المتاح للمجتمع ، ومع ذلك فالاسرة قد تكون في بعض الاحيان عائقا امام تكوين راس المال الاجتماعي الذي يساهم في تحقيق الرفاهية ، وحيث يؤدي ارتفاع مستويات الثقة داخل الاسرة ، الى عدم ثقة اعضائها في من هم خارج نطاق الاسرة ، وفي احيان اخرى تقوم الاسرة بعزل نفسها عن المجتمع المحيط ، وذلك تجنباً للضغوط الاجتماعية ، والمخاطر المادية .

ب- الروابط الاثنية :

اعتبر الباحثون الرابطة الاثنية احد مصادر راس المال الاجتماعي ، اذ تؤثر على طريقة تنشئة الافراد وتساهم في تشكيل وعيهم وافكارهم تجاه انفسهم وتجاه الاخرين، وهي بذلك تساهم في ربط مجموعة من الافراد معا ، ومن ثم ربطهم او عزلهم عن المجتمع المحيط، كما تستطيع ان تحشد الموارد وتعبئها لخدمة اهداف محددة، وتساهم الروابط الاثنية ايضا في اتاحة المزيد من الفرص امام اعضائها لتحقيق اهداف مشتركة . ومع ذلك فهذه الروابط ذاتها قد تؤدي الى التعصب ضد من يقعون خارج نطاق الجماعة الاثنية بما يقود في كثير من الاحيان الى زيادة درجة التطرف في المجتمع ، وتدهور قيم التسامح فيه .

ت- المجتمع المدني :

يعد المجتمع المدني احد المصادر الهامة والاساسية لتكوين راس المال الاجتماعي ، وذلك في بعض المجتمعات خاصة المتقدمة منها والتي تتميز بارتفاع مستوى الوعي العام لدى مواطنيها ، وارتفاع معدلات المشاركة في الحياة المدنية ويتكون المجتمع المدني وفقا للتعريف الشائع من الجمعيات والتنظيمات الرسمية وغير الرسمية ، ولا يعني تمييزها عن الدولة والسوق انها منفصلة عنهما وانما يعني استقلالها عن اي منهما ، فهي تتعاون معها، ولكنها في نفس الوقت غير تابعة لأي منهما . ويلعب المجتمع المدني دورا محوريا في مساعدة افراد المجتمع على تكوين الثقة التي تربط الافراد ببعضهم من اجل القيام بنشاط معين ، وهو امر ضروري لنجاح اي مؤسسة لأنها بذلك تمنح من لم تتح له الفرصة من قبل المشاركة ، فرصة الاندماج معا لآخرين في أنشطة هامة .

ث- القطاع العام :

يشمل القطاع العام المؤسسات التابعة لاشراف الدولة وادارتها ، حيث تقوم اذ تستطيع هذه المؤسسات من خلال ادارتها للعلاقة بين موظفيها بتدعيم ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة وهيئاتها ، الامر الذي يمكن ملاحظته بوضوح في المجتمعات التي انضوت في السابق تحت راية المعسكر الشرقي . (2013:26-27).

المبحث الثالث

الجانب العملي

المبحث الثالث

الجانب العملي

الإحصاء الوصفي:

اولا : الثقة التنظيمية:

يوضح الجدول رقم (1) التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية لإجابات عينة البحث حول الفقرات

الخاصة بمتغير الثقة التنظيمية 0

التكرار والنسب المئوية والأوساط الحسابية للثقة التنظيمية

الوسيط الحسابي	غير موافق مطلقا		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		الفقرات	ت
	النسبة المئوية	القرار	النسبة المئوية	القرار	النسبة المئوية	القرار	النسبة المئوية	القرار	النسبة المئوية	القرار		
4.25	0	0	0	0	25%	5	25%	5	50%	10	معرفة المشرف بدقائق الامور في عمله تجعلني اثق به	1
4	0	0	0	0	25%	5	50%	10	25%	5	مشرفي في العمل جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملاء العمل	2
3.9	0	0	0	0	30%	6	50%	10	20%	4	مشرفي في العمل يحب للآخرين ما يحب لنفسه	3
3.8	0	0	0	0	50%	10	20%	4	30%	6	مشرفي في العمل يعد مشاكل الاخرين مشاكله ويولها نفس الاهتمام	4
3.95	0	0	10%	2	15%	3	25%	5	50%	10	يسعى مشرفي دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف	5
3.25	0	0	0	0	25%	5	25%	5	50%	10	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم	6
4.65	0	0	0	0	10%	2	15%	3	75%	15	زملائي في العمل يقدمون لي العون والاسناد بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي	7
4.25	0	0	0	0	25%	5	25%	5	50%	10	زملائي في العمل يحبون للآخرين ما يحبون لنفسهم	8
4	0	0	0	0	25%	5	50%	10	25%	5	اشعر بان زملائي في العمل يعدون المشاكل التي اواجهها وكأنما مشاكلهم الخاصة بهم	9
4.25	0	0	0	0	25%	5	25%	5	50%	10	زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات سعيًا للفهم المشترك بيننا	10
3.6	0	0	0	0	50%	10	20%	4	30%	6	اختصاص الادارة ومعرفتها بدقائق الامور في العمل تجعلني اثق بها	11
3.75	0	0	0	0	25%	5	25%	5	40%	8	تقدم الادارة المساعدة والعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها اي مساعدة	12
3.8	0	0	0	0	35%	7	50%	10	15%	3	ادارة المنظمة تنظر بعين الاعتبار لمصالح الاخرين عند اتخاذها القرارات	13
3.9	0	0	0	0	30%	6	50%	10	20%	4	تسعى الادارة لاقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعيًا للفهم المشترك	14
4.25											الوسط الحسابي	

ومن خلال الجدول رقم (1) نلاحظ :

- 1- حصلت الفقرة (7) الخاصة بـ (زملائي في العمل يقدمون لي العون والاسناد بعيدا عن كسب المادي والمعنوي) على أعلى وسط حسابي بمبلغ (4.65) وقد تركزت اجابات عينه البحث في حقل موافق جدا ونسبه (75%)
- 2- حصلت الفقرة (11) والخاصه بـ (اختصاص لاداره ومعرفتها بدقائق الامور في العمل تجعلني اثق بها.
- 3- بلغ الوسط الحسابي العام الثقة التنظيميه (4.25) وهذا اعلى من الوسط الفرضي البالغ فيه (3) وهذا محسوب الثقة التنظيميه في كليه الاداره والاقتصاد وكان بنسبه متوسط.

ثانيا : راس المال الاجتماعي

يوضح الجدول (2) التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابيه لأجابات عينه البحث حول لفقرات الخاصه بمتغير رأس المال الاجتماعي

أ- قوه الروابط

ت	الفقرات	موافق جدا		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق مطلقا		الوسط الحسابي
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
1	استخدام البريد الالكتروني للاتصال المتكرر بأعضاء شبكة العمل	20%	4	50%	10	15%	3	5%	3	0	0	3.75
2	اعتمد على الهاتف بأنواعه (الثابت او النقال) للاتصال الدائم مع اعضاء شبكة العمل	50%	10	25%	5	25%	5	0	0	0	0	4.25
3	اميل إلى لاتصال المباشر بأعضاء شبكة العمل وجها لوجه	30%	6	50%	10	20%	4	0	0	0	0	4.1
4	يكون اتصالي دائما بأعضاء شبكة العمل اثناء اوقات الفراغ لديهم	50%	10	25%	5	25%	5	0	0	0	0	4.25
	الوسط الحسابي	4.08										4.08

ومن خلال الجدول اعلاه نلاحظ :

- 1- حصلت الفقرة (2) والخاصه بـ (اعتمد على الهاتف بأنواعه > الثابت او النقال < للاتصال الدائم مع اعضاء شبكة العمل) على أعلى وسط حسابي بلغ (4.25) وقد تركزت اجابات عينه البحث في حقل موافق جدا وبسبه (50 %)
- 2- حصلت الفقرة (1) والخاصه بـ استخدام البريد الالكتروني للاتال المتكرر بأعضاء شبكة العمل (على ادنى وسط حسابي بلغ (3.75) وقد تركزت اجابات عينه البحث في حقل غير موافق وبنسبه (5 %)

3- بلغ الوسط الحسابي العام لقوه الروابط (4.08) وهذا اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا من محسوب قوه الروابط في كليه الاداره والاقتصاد .

ب - شبكة العمل:

الوسط الحسابي	غير موافق مطلقا		غير موافق		محايد		موافق		موافق جدا		الفقرات	ت
	النسبة المئوية	الترار	النسبة المئوية	الترار	النسبة المئوية	الترار	النسبة المئوية	الترار	النسبة المئوية	الترار		
4.8	0	0	0	0	50%	10	20%	4	30%	6	يتصف حاملو المعرفة دائما بالصبر عند التعامل مع اعضاء شبكة العمل	5
3.11	0	0	0	0	50%	10	20%	4	30%	6	يلجأ حاملي المعرفة إلى استعمال افضل طرق للاتصال مع الاخرين في شبكة العمل	6
3.75	0	0	0	0	50%	10	25%	5	25%	5	يشعر حاملو المعرفة بحرية الاتصال مع الاخرين	7
3.88	الوسط الحسابي											

ومن خلال الجدول اعلاه نلاحظ:

- 1- حصلت الفقرة (5) والخاصة بـ (يتصف حاملو المعرفة دائما بالصبر عند التعامل مع اعضاء شبكة العمل) على اعلى وسط حسابي بلغ (4.08) وقد تركزت اجابات عينة البحث في حقل موافق جدا وبنسبة (50%) 0
- 2- حصلت الفقرة (6) والخاصة بـ (يلجأ حاملي المعرفة إلى استعمال افضل طرق الاتصال مع الاخرين في شبكة العمل) على ادنى وسط حسابي بلغ (3.11) وقد تركزت اجابات عينة البحث في حقل موافق وبنسبة (20%) 0
- 3- بلغ الوسط الحسابي العام في شبكة العمل (3.88) وهذا اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا من محسوب شبكة العمل في كلية الادارة والاقتصاد وكان محسوب متوسط 0

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- إن متغيري البحث الثقة التنظيمية ورأس المال الاجتماعي هما من المواضيع الهامة والمؤثرة على حياة العمل ورغم الدراسات التي تناولت هاتين المتغيرين إلا إنهما مازالتا بحاجة إلى الاهتمام الكبير من قبل الباحثين والمختصين بالشأن الإداري لما لهما من تأثير واضح على العمل والمروسين وعلى ربحية المنظمات⁰
- 2- ان الثقة التنظيمية تؤثر في رأس المال الاجتماعي على المستوى الكلي للمتغيرين وضمن حدود هذه الدراسة وفي إطار عينتها⁰
- 3- ان الثقة بالمشرفين تؤثر في تكوين وتعزيز رأس المال الاجتماعي وهذا يعني ما ينتجه المسئولين في العمل من حب الخير للآخرين مثلما يحب لنفسه .
- 4- يتضح ان ما يقدمه زملاء العمل من العون والإسناد بعيدا عن دافع الكسب المادي والمعنوي له تأثير هام في تكوين رأس المال الاجتماعي .
- 5- ان مراعاة عمادة الكلية لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات له تأثير ايجابي في تكوين رأس المال الاجتماعي⁰

ثانياً: التوصيات

- 1- ان تهتم دائرة الصحة بمبدأ الكفاءة والتميز عند منح الحوافز , وكذلك العمل على إبعاد التأثيرات السلبية للعلاقات الشخصية في العمل ، والتركيز على الجوانب الايجابية للعلاقات الشخصية⁰
- 2- ضرورة ان يكون المسئول على معرفة بدقائق الأمور التي تخص عمل الموظفين لأنها تجعلهم يثقون به وبالتالي تنعكس هذه الثقة إيجابا على تعزيز رأس المال الاجتماعي⁰
- 3- ان يحافظ الزملاء في العمل على مستوى إقامة العلاقات والاتصالات فيما بينهم والتي تمهد للفهم المشترك وبالتالي من شأنها ان تزيد مستوى الثقة فيما بينهم⁰
- 4- ان تستمر عمادة الكلية بمد يد المساعدة والعون لجميع العاملين لانه يزيد من ثقة العمادة بأعين المروسين⁰

