

دور الثقة بالإدارة في تنمية رأس المال البشري (دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بالمعاهد الفنية الصحية) بدر فتحي سيف النصر

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي دور الثقة بالإدارة في تنمية رأس المال البشري بالتطبيق على العاملين بالمعاهد الفنية الصحية. وذلك من خلال دراسة العلاقة التي تربط بين دور الثقة بالإدارة في تنمية رأس المال البشري، كذلك دراسة الخصائص الديموجرافية للعاملين بالمعاهد وتحديد مدي تأثيرها على تنمية رأس المال البشري، ولتحقيق ذلك، تم اختيار عينه طبقية احتماليه مكونه من ٦ معاهد فنيه صحيه موزعه جغرافيا علي مستوي الجمهورية حيث بلغت حجم العينة (١٨٦) مفردة. وقد تبين من خلال نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة معنويه قويه بين الثقة بالإدارة ورأس المال البشري، كما يوجد تأثير للمتغيرات الديموجرافية للثقه التنظيمية في المعاهد الفنية الصحية ورأس المال البشري.

Abstract:

This study aimed to identify the role of Trust In management.

In the development of human capital with application to the employees of health technical institutes. This objective is achieved by studying the relationship between the role of Trust In management. and the development of human capital. In addition, this study addresses the demographical characteristics of the employees of health technical institutes, In order to achieve these objectives, a probable stratified sample consisting of 6 health technical institutes, which are distributed geographically all over the republic, is chosen and the size of sample consists of 186 individuals.

Based on the findings of study, there is a statistically positive relationship between the trust in management and human capital. Finally, the study found that there is an effect of the demographical variables of the organizational trust in health technical institutes on human capital.

المقدمة:

تعد المؤسسات التعليمية من أكثر المؤسسات الاجتماعية والعلمية من حيث الأهمية. فإن دور المؤسسات التعليمية يزداد من حيث خدمة المجتمع، وذلك من خلال تقديم العلم، والمعرفة، والمهارات اللازمة فمن الضروري توفير الثقة التنظيمية الإيجابية وذلك لينمو الفكر الإنساني الجيد للعاملين.

فإدراك المؤسسات لمصدر نجاحها وسر بقائها يكمن في مدي استثمارها الصحيح لطاقتها الفكرية بالشكل الذي يعزز ويعمل على صيانتها، ويضمن المحافظة عليها، كما أن عملية بناء قاعدة فكرية تمثل التزامًا كبيرًا للإدارة العليا، فهي تتطلب وقتًا وموارد مادية ومالية بل قد يتطلب الأمر إعادة هندسة وتنظيم جديد لمختلف الأنشطة والعمليات⁽¹⁾، فلا بد من توافر رأس المال البشري المتمثل في الأفراد الذين يتمتعون بالقدرة على الإبداع والتخطيط والتطوير والقدرة على الابتكار، وهذا يساهم في تنمية المنظمات وتقدمها أي إنه مهما كانت إمكانيات المنظمات سواء كانت مادية أو بشرية ليس شرط لتحقيق نموها وتقدمها، ولكن لا بد من تنمية القدرات الفكرية للعاملين وأطلاق الفرصة أمامهم للإبداع والابتكار والإفصاح عن أفكارهم.

١ - مشكله الدراسة:

بناء على بيانات الدراسة الاستطلاعية قد تمثلت مشكله الدراسة في (ضعف الثقة التنظيمية التي يشعر بها العاملين والتي بدورها تؤثر علي ما يتم تقديمه من أعمال تؤدي إلى الارتقاء بالمنظومة الصحية بالمعاهد، والذي أظهرته نتائج الدراسة الاستطلاعية من خلال عدم وضوح دور الإدارة في تنمية قدرات العاملين، كذلك تدني مستوي رأس المال البشري).

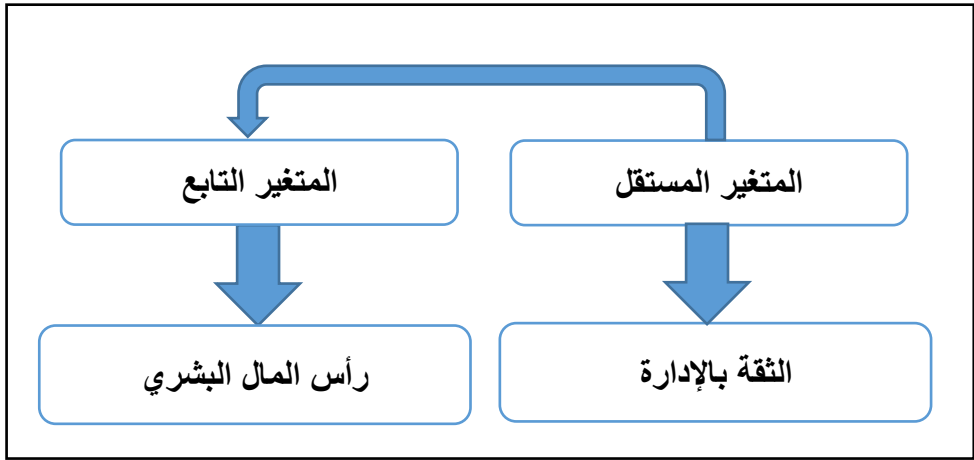
وهنا يمكن صياغة مشكله الدراسة في التساؤل التالي:

هل تؤثر الثقة بالإدارة في رأس المال البشري؟

٢- نموذج الدراسة:

إن الدراسة الحالية تتبنى نموذجاً افتراضياً في موضوع الثقة بالإدارة ودورها في تنمية رأس المال البشري، ويعتمد النموذج علي المتغيرين الرئيسيين وهما: الثقة بالإدارة (متغير مستقل) رأس المال البشري (متغير تابع)

شكل رقم (١) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة.

٣- فروض الدراسة:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقة بالإدارة ورأس المال البشري.

٤- أهداف الدراسة:

- دراسة العلاقة التي تربط بين دور الثقة بالإدارة في تنمية رأس المال البشري.
- تحديد الخصائص الديموجرافية للعاملين بالمعاهد الفنية الصحية وتحديد مدي تأثيرها على تنمية رأس المال البشري.
- التوصل إلى بعض التوصيات التي تساعد في الارتقاء بالمعاهد الفنية الصحية في ظل ما سوف تتوصل إليها الدراسة.

٥- أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- أ- جاءت هذه الدراسة كمحاولة متواضعة من الباحثة لسد النقص في الأدبيات العربية التي تحاول البحث في موضوع الثقة بالإدارة ورأس المال البشري في المعاهد الفنية الصحية.
- ب- وضع إطار معرفي لموضوع الثقة بالإدارة، والقاء الضوء على دور الثقة بالإدارة في تنمية رأس المال البشري بالمعاهد الفنية الصحية.
- ج- تزايد الاهتمام بتنمية رأس المال البشري لما له من دور مهم في الارتقاء بالمنظمات وخاصة التعليمية والطبية منها.
- د- تقديم نتائج وتوصيات هذه الدراسة للاستفادة منها داخل المعاهد الفنية الصحية، وللباحثين المهتمين بموضوع الدراسة.

٢- الأهمية التطبيقية:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية مكان ومجال التطبيق حيث يستهدف العاملين بالمعاهد الفنية الصحية، والدور الذي تقوم به المعاهد من تخريج دفعات من الخريجين الذين يعملون بالمجال الطبي على مستوى الجمهورية.
- أ- فنجد أن أعداد الخريجين عام ٢٠١٥، ٢٠١٦، ٢٠١٧ على التوالي ١٢٣٠٩، ١٣٥٢٩، ١٣٩٠٥، وهذا يدل على تزايد أعداد الخريجين ومن ثم يجب الاهتمام بالعنصر البشري الداعم للعملية التعليمية داخل المعاهد.
 - ب- أن نسبة ٥٥% تقريباً من العاملين بالمعاهد الفنية الصحية ما بين ٣٠-٤٥ سنة وهم المكون الرئيسي لرأس المال البشري، كذلك نسبة ٢٠% تقريباً من حملة المؤهلات العليا (ماجستير، دكتوراه).

٦- الإطار النظري للدراسة:

١- الثقة بالإدارة:

هي التوقعات الإيجابية حول نوايا وسلوكيات الأعضاء المسؤولين بالمنظمة معتمدة على العلاقات، والتوقعات، والاعتماد المتبادل بينهم^(١).

مثلما أن ثقة المرؤوسين برؤسائهم مهمة لتحسين مستوى الأداء في المنظمات، فإن ثقة الأفراد بالمنظمات التي يعملون بها تعد أمرا في غاية الأهمية. فالمنظمات التي تستطيع أن تبني الثقة بينها وبين أعضائها تكون قادرة على خلق بيئة إيجابية تنسم بالحيوية، والتعاون، والأداء المتميز، الأمر الذي يدفع في نهاية الأمر نحو تحسين مستوى كفاءة المنظمة، وفعاليتها، وتحقيقها لغاياتها على خير وجه^(٣). ولذلك فإن ممارسات الإدارة وسياساتها القائمة على المشاركة الجماعية في اتخاذ القرارات، ولاسيما التي تتعلق بالأفراد وتؤثر مباشرة على تحقيق أهدافها الخاصة، تترك انطبعا لدى العاملين وشعورا بالثقة المتبادلة وانفتاحا على جميع مستويات التنظيم، والتزاما بتنفيذ القرارات التنظيمية المتخذة بكل صدر رحب وعلني أعلى مستوى من المسؤولية.

فالإدارة يجب أن تتبنى فلسفة إنسانية في التعامل مع العاملين ومشاركتهم العاملين في حل المشكلات، ومما لا شك فيه أن الأسلوب الذي تتبعه الإدارة يحدد نمط تعامل العاملين فيها فالإدارة التي تتعامل مع الموظفين بصدق وأمانة وإخلاص تشجع الموظفين وتحفزهم على الثقة في منظماتهم^(٤).

وتري الباحثة أن الثقة بالإدارة هي الشعور الإيجابي الذي يشعر به الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها معتمداً على تاريخ المعاملات والتفاعلات بينهم.

٢- رأس المال البشري:

أ- مفهوم رأس المال البشري:

رأس المال البشري هو المعرفة المتخصصة التي لا تملكها المنظمة، ولكنها ترتبط بالفرد وتكون محفوظة في ذهنه^(٥).

كما عرف رأس المال البشري بأنه المعرفة المحفوظة في ذهن العامل والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصيا، وتتمثل في المهارات، والإبداع، والخبرات^(٦).

وقد عرف ايضا بأنه مجموعة الاستثمارات المنفقة على التعليم، والتدريب لإكساب الفرد المعارف، والمهارات والقدرات، والإمكانيات الإبداعية والابتكارية والتي يتم استخدامها في تعظيم نتائج أعمال المؤسسة^(٧). وفي ضوء ما سبق تستخلص الباحثة أن رأس المال البشري هو مجموعة الأفراد الذين يمتلكون المهارات والمعرفة والخبرات والقدرات الإبداعية والابتكارية بحيث يمكن توظيفها للاستفادة منها في بقاء واستمرار وتطوير أداء منظمات الأعمال. وعليه فإن تنمية رأس المال البشري هي عبارة عن محاولة الاستفادة من الموجودات غير المادية التي تمتلكها الموارد البشرية داخل المنظمة والتي تتمثل في المعرفة والأفكار والخبرات والمهارات، وذلك من خلال التدريب والتعليم المستمر، وذلك لرفع مستواها لإحداث التطوير والتحسين المستمر بالمنظمات.

ب- خصائص وسمات رأس المال البشري:

من خلال التعريف السابقة نجد أن رأس المال البشري يتمثل في مجموعة العاملين داخل المنظمة التي تتوافر لديهم مهارات، وخبرات، والقدرة على التفكير، والإبداع، والابتكار، التي تميزهم عن غيرهم داخل المنظمة.

ومن ذلك يتضح ان الخصائص والسمات التي تميز رأس المال البشري كما يلي:

- ١- أصول غير ملموسة.
- ٢- صعوبة فصل الأصول الفكرية عن بعضها البعض.
- ٣- صعوبة قياس وتقييم العديد من الأصول الفكرية^(٨).
- ٤- يتكون من مجموعة من العاملين الذين يمتلكون قدرات معرفية وتنظيمية دون غيرهم.
- ٥- يعمل على إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة.
- ٦- يسعى إلى تعزيز القدرات التنافسية للمنظمة.
- ٧- لا يتركز في مستوى إداري معين دون غيره^(٩).

ج- أبعاد رأس المال البشري:

يتكون رأس المال البشري من الخبرات، والمهارات، والقدرة على الإبداع والابتكار الذي تمتلكه مجموعة العاملين داخل المنظمة والتي يمكن الاستفادة منها، وبذلك يمكن تحديد مكونات رأس المال البشري والتي تساعد على قياسه وتقييمه، كذلك التعرف على مكونات رأس المال البشري يساعد على التعرف على طرق ووسائل تنميته.

من خلال التصنيفات المختلفة لأبعاد رأس المال البشري قد خلصت الباحثة إلي مجموعة ابعاد من أهمها : المعرفة – الإبداع - الابتكار – التدريب

٣- علاقة الثقة بالإدارة برأس المال البشري:

تركيز منظمات الأعمال في العصر الحالي على المعرفة المتراكمة في عقول الموارد البشرية والنتيجة عن الممارسة الفعلية للعمل والتوجيه والمساندة من القادة، وتبادل الأفكار والخبرات مع الزملاء في العمل والتعرض لمطالب العملاء، وكذا نتيجة التدريب وجهود التنمية والتطوير التي تستثمر فيها المنظمات مبالغ هائلة، فهذه المعرفة المتراكمة والمتزايدة تشكل رأس المال الفكري في المنظمة^(١٠).

إن المشكلة الأساسية التي تواجه المنظمات المعاصرة والتي تكلفها الكثير، وربما تؤدي بحياتها هي فقدان الثقة بإدارة المنظمة من قبل العاملين، فالثقة بمفردها لا يمكنها إدارة أمور المنظمة، وسيبقى للأفراد العاملين الأهمية الكبرى في العمل.

إن الثقة تخلق النمو الاساسي والطاقة التي تمكن من نمو وتجديد رأس المال البشري في المنظمات، ويمكن رؤية ذلك من خلال حماس الأفراد، والاستخدام الكامل لمهارتهم، وقدرتهم ومواهبهم المختلفة^(١١).

إن توفير بيئة تشجع على الإبداع من أهم أدوات الإبداع لأن غياب البيئة المحفزة والراعية للإبداع لا يمكن أن تكون هناك أفكار إبداعية، فهناك كثير من البيئات تؤثر سلبياً على أفرادها وتعوق قدراتهم على الإبداع، مثل المنظمات التي ترفض اقتراحات العاملين للتطوير، والمنظمات التي تقاوم التغيير وتسعى للمحافظة

على الماضي، والمؤسسات التي لا توفر معلومات لموظفيها ولجمهورها عن ما تقدمه لا يحقق لها أفكار إبداعية.

فالتعقيدات الإدارية أيضاً تعتبر دافعاً لقتل الرغبة في الإبداع لأنها تولد ضغوط العمل، ويصبح الجميع مشغولون طوال الوقت بحل المشكلات الروتينية، والاهتمام بالإجراءات الروتينية بدلاً من توفير هذا الوقت للتفكير في آليات ونظم عمل جديدة من شأنها تطوير المؤسسة، ولهذا تعتبر البيئة التنظيمية للمؤسسة محورا أساسيا في تحقيق الإبداع والابتكار والتطوير المستمر في المؤسسة وذلك إذا استطاعت المؤسسة أن تخلق هذه البيئة وتبعد عن معوقات الإبداع^(١٢).

إن المعضلة الأساسية التي تواجه المنظمات والتي تكون تكاليفها باهظة والتي ربما تؤدي بحياتها هي فقدان الثقة بإدارة المنظمة من قبل العاملين، فالتقنية بمفردها لا يمكنها إدارة أمور المنظمة وسيبقي للأفراد العاملين الأهمية الكبرى في العمل والتطوير والابتكار، وإذا ما أريد للمنظمات النجاح في تحقيق أهدافها، وإدارتها بكفاءة ومعنوية عالية لا بد من وجود الثقة المتبادلة، فنقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة، كما إن انعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة ومن ثم انخفاض ولائهم^(١٣).

ففي ظل انخفاض مستوى الثقة في علاقات العمل يميل العاملون إلى التهرب من تحمل المسؤولية وعدم المشاركة الفعالة في أعمال المنظمة، مع الحرص على تغطية الأخطاء التي قد يقعون بها، وهو ما يستنفذ جزء كبير من طاقتهم.

أما في ظل تواجد الثقة في علاقات العمل فلا حاجة للعاملين لتحويل طاقتهم وجهدهم من المسؤوليات، والاهتمامات الإنتاجية إلى الأفعال المعوقة وغير المنتجة سواء المتعلقة منها بالأفراط في حماية النفس وتحسينها أو إخفاء الأخطاء التي يتم ارتكابها.

وقد تناولت (O' Neil, 2009) تحليل لمصطلح الثقة حيث تتكون كلمة الثقة (Trust) من الآتي:

١- (Teach=T) التعليم: تعليم جميع من ينتمي للمنظمة كيفية عمل الأشياء بطريقة أكثر شفافية قدر الإمكان.

٢- (Reward= R) المكافأة: التأكد من أن الأنظمة المطبقة في منح المكافآت تتماشى مع قيمة وأهداف المنظمة.

٣- (Unconditional support =U) الدعم غير المشروط: من خلال تشجيع الابتكار، وخلق بيئة تنتظر للأخطاء على أنها فرص للتعليم، وليس سبباً لإنزال العقاب، وإعطاء الفرصة كاملة للعاملين على "التفكير خارج الصندوق".

٤- (Share information =S) مشاركة المعلومات: إتاحة الفرصة كاملة لتبادل المعلومات وجعل التواصل بين العاملين بالمنظمة يتم بشكل متكرر ودائم وأكثر وضوحاً.

٥- (Trust worthy=T) جدير بالثقة: تقديم الالتزام من قبل المنظمة تجاه العاملين والمحافظة عليها^(١٤).

ومما لا شك فيه إن بناء وتنمية رأس المال البشري يعتبر مسؤولية الإدارة العليا إلى جانب جميع الإدارات في المنظمة، فليست هناك جهة واحدة في المنظمة يعهد إليها بمسؤولية تكوين وتنمية محفظة الأصول الفكرية.

ويمكن أن تساهم الإدارة العليا في تنمية رأس المال البشري من خلال القيام بما

يلي:

١- أن تتبنى الإدارة العليا الأفكار الإبداعية والابتكارية للعاملين والإنفاق عليها وجعلها موضع التنفيذ، على اعتبار أن الإنفاق على هذه الإبداعات والابتكارات يمثل إنفاق استثماري.

٢- توفير الدعم المالي لعمليات الإبداع من خلال تخصيص ميزانية مناسبة لأنشطة التدريب والبحوث والتطوير.

- ٣- توفير الإمكانيات والتجهيزات المادية اللازمة للخبراء والمبدعين حتى يمكن استخراج طاقاتهم الإبداعية الكامنة.
- ٤- إتخاذ قرارات فورية بمكافأة العمل الإبداعي الذي يتقرر الأخذ به.
- ٥- تقديم الدعم اللازم لخلق بيئات التعلم الذاتي وتشجيع العاملين على التعلم المستمر.
- ٦- تحول الإدارة العليا من الفكر القائم على تجنب المخاطر إلى الفكر القائم على تحفيز وتشجيع المخاطرة والإبداع.
- ٧- توفير المتطلبات المادية اللازمة لتعظيم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات.

منهجه الدراسة:

١- مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة العاملين بالمعاهد الفنية الصحية (إداريين ومعاوني هيئة التدريس) ، حيث يبلغ عدد المعاهد الفنية الصحية ١٢ معهد فني صحي على مستوى جمهورية مصر العربية.

ونظراً للانتشار الجغرافي للمعاهد داخل جمهورية مصر العربية، فقد حاولت الباحثة اختيار عينة تمثل جميع قطاعات جمهورية مصر العربية وذلك لتحقيق الحيادية في الاختيار وقد اشتملت العينة المعاهد الفنية الصحية التالية:

- ١- معهد فني صحي الإسماعيلية.
- ٢- معهد فني صحي بورسعيد.
- ٣- معهد فني صحي الزقازيق.
- ٤- معهد فني صحي الإسكندرية.
- ٥- معهد فني صحي بني سويف.
- ٦- معهد فني صحي سوهاج.

٢- عينة الدراسة:

عينة الدراسة تشمل العاملين بالمعاهد محل الدراسة من (إداريين، هيئة التدريس المعاونة) ونظراً لعدم تجانس مجتمع البحث فسوف تقوم الباحثة باختيار عينة احتمالية طبقية.

جدول رقم (١) مجتمع الدراسة

| م | اسم المعهد | عدد العاملين | |
|----------|---------------------------------|--------------|-----------------------|
| | | الإداريين | هيئة التدريس المعاونة |
| ١ | المعهد الفني الصحي بالإسماعيلية | ٢٢ | ٢٩ |
| ٢ | المعهد الفني الصحي ببورسعيد | ٢٠ | ٥٠ |
| ٣ | المعهد الفني الصحي بالزقازيق | ٢٠ | ٥٤ |
| ٤ | المعهد الفني الصحي بالإسكندرية | ٣٠ | ٥٧ |
| ٥ | المعهد الفني الصحي ببني سويف | ١١ | ١٩ |
| ٦ | المعهد الفني الصحي بسوهاج | ١٥ | ٢٥ |
| المجموع | | ١١٨ | ٢٣٤ |
| الإجمالي | | ٣٥٢ | |

المصدر: إعداد الباحثة (بيانات شئون العاملين بالمعاهد محل الدراسة عام ٢٠١٧).
من خلال الجدول السابق يمكن تحديد حجم عينة الدراسة من خلال الاستعانة بجدول مورجان^(١٥) حيث تبين أن حجم العينة ١٨٦ مفردة، ويتم تحديد حجم عينة كل معهد باستخدام المعادلة التالية كما يلي:

$$\text{حجم العينة} = ١٨٦ \times \frac{\text{عدد العاملين بالمعهد}}{\text{مجموع العاملين بالمعاهد}}$$

جدول رقم (٢) عينة الدراسة

| م | اسم المعهد | حجم المجتمع | حجم عينة الدراسة |
|---------|---------------------------------|-------------|------------------|
| ١ | المعهد الفني الصحي بالإسماعيلية | ٥١ | ٢٧ |
| ٢ | المعهد الفني الصحي ببورسعيد | ٧٠ | ٣٧ |
| ٣ | المعهد الفني الصحي بالزقازيق | ٧٤ | ٣٩ |
| ٤ | المعهد الفني الصحي بالإسكندرية | ٨٧ | ٤٦ |
| ٥ | المعهد الفني الصحي ببني سويف | ٣٠ | ١٦ |
| ٦ | المعهد الفني الصحي بسوهاج | ٤٠ | ٢١ |
| المجموع | | ٣٥٢ | ١٨٦ |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة.

وقد تم توزيع (١٨٦) استبيان تم استرداد (١٥٥) استبيان صحيحة أي ما يعادل ٨٣.٣ وفيما يلي جدول يوضح نسبة استجابة عينة الدراسة:

جدول رقم (٣) نسبة استجابة عينة الدراسة

| م | أسم المعهد | حجم العينة | عدد الإستجابات | نسبة الإستجابة |
|---|--------------------------|------------|----------------|----------------|
| ١ | معهد فني صحي الإسماعيلية | ٤٠ | ٢٥ | ٩٢.٥% |
| ٢ | معهد فني صحي بورسعيد | ٥٥ | ٣١ | ٨٣.٧% |
| ٣ | معهد فني صحي الزقازيق | ٥٨ | ٣٧ | ٩٤.٨% |
| ٤ | معهد فني صحي الإسكندرية | ٦٩ | ٣٠ | ٦٥.٢١% |
| ٥ | معهد فني صحي بني سويف | ٢٤ | ١٥ | ٩٣.٧% |
| ٦ | معهد فني صحي سوهاج | ٣٢ | ١٧ | ٧٧.٢% |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة.

يوضح الجدول السابق حجم عينة الدراسة وعدد الاستجابات الصحيحة ونسب الاستجابات.

وفيما يلي وصف لخصائص عينة الدراسة.

في هذه الفقرة سوف يتم عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث (العمر – المستوى التعليمي – مدة الخدمة – الجنس).

وبيين الجداول من (٤ - ٩) ما يلي:

الجدول رقم (٤) يبين التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب العمر.

الجدول رقم (٥) يبين التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

الجدول رقم (٦) يبين التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

الجدول رقم (٧) يبين التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب مدة الخدمة.

الجدول رقم (٨، ٩) يبين المتوسط والانحراف المعياري للوظائف المختلفة.

١/١ - العمر:

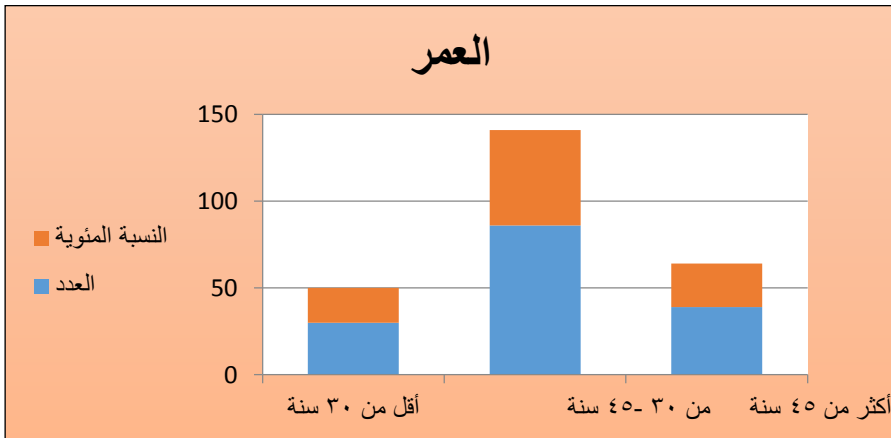
جدول رقم (٤) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب العمر

| العمر | العدد | النسبة المئوية |
|----------------|-------|----------------|
| أقل من ٣٠ سنة | ٣٠ | ٢٠ |
| من ٣٠ - ٤٥ سنة | ٨٦ | ٥٥ |
| أكثر من ٤٥ سنة | ٣٩ | ٢٥ |
| المجموع | ١٥٥ | ١٠٠ |

المصدر: من إعداد الباحثة.

توضح بيانات الجدول رقم (٤) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب العمر، فيلاحظ أن النسبة الأكبر منهم (٥٥%) للذين تقع أعمارهم في الفئة من ٣٠-٤٥ سنة، وهذا يعني أن العاملين بالمعاهد الفنية الصحية هم من متوسطي العمر والذين يتميزون بالقدرة على الاستيعاب والرغبة في العمل وإثبات الذات، والدرجة الثانية نسب الذين تتمثل أعمارهم في أكثر من ٤٥ سنة (٢٥%)، والدرجة الثالثة نسب الذين تتمثل أعمارهم أقل من ٣٠ سنة (٢٠%).

شكل رقم (٢) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الباحثة.

٢/٤ - الجنس:

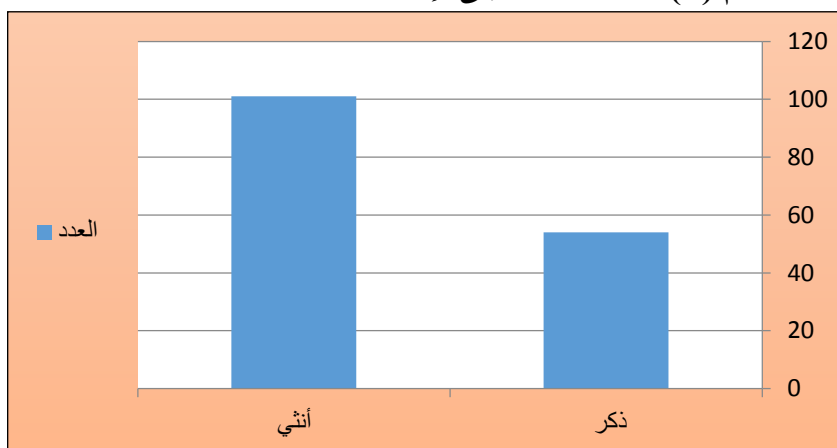
جدول رقم (٥) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس

| النسبة المئوية | العدد | الجنس |
|----------------|-------|---------|
| ٣٥ | ٥٤ | ذكر |
| ٦٥ | ١٠١ | أنثى |
| ١٠٠ | ١٥٥ | المجموع |

المصدر: من إعداد الباحثة.

يتضح من الجدول رقم (٥) أن النسبة الأعلى من أفراد العينة من الإناث بنسبة بلغت (٦٥%) فيما بلغت نسبة الذكور (٣٥%) وهذا يعني أن العاملين في المعاهد الفنية الصحية أكثرهم من الإناث.

شكل رقم (٤) نسب الذكور إلى الإناث داخل المعاهد الفنية الصحية



المصدر: من إعداد الباحثة.

٣/٤- المستوى التعليمي:

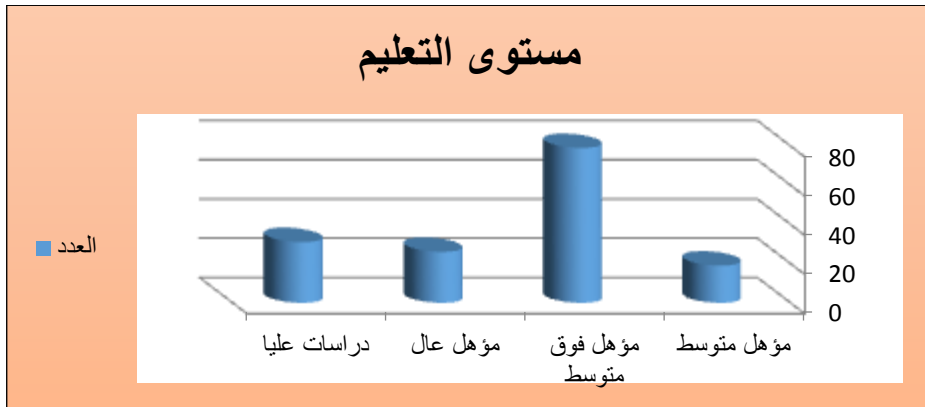
جدول رقم (٦) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

| النسبة المئوية | العدد | المؤهل |
|----------------|-------|----------------|
| ١٢% | ١٩ | مؤهل متوسط |
| ٥١% | ٧٩ | مؤهل فوق متوسط |
| ١٧% | ٢٦ | مؤهل عال |
| ٢٠% | ٣١ | دراسات عليا |
| ١٠٠% | ١٥٥ | المجموع |

المصدر: من إعداد الباحثة.

يتضح من بيانات الجدول رقم (٦) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي، أن أكبر نسبة من العاملين حاصلين على تعليم فوق متوسط وذلك بنسبة (٥١%) يليه الحاصلين على دراسات عليا (٢٠%)، ثم العاملين الحاصلين على مؤهل عال (١٧%)، ثم العاملين الحاصلين على مؤهل متوسط (١٢%)، وهذا يوضح الاهتمام بالمستوى التعليمي للعاملين ورغبتهم في التعلم.

شكل رقم (٥) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الباحثة.

٤/٤ - مدة الخدمة:

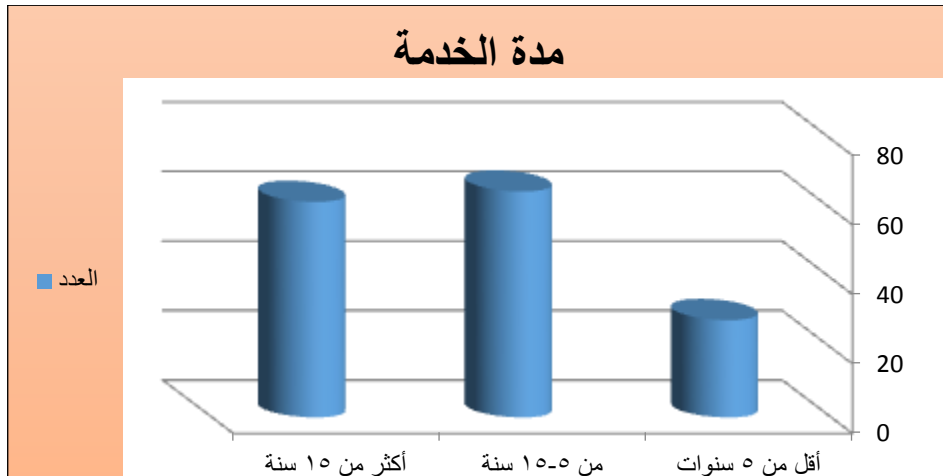
جدول رقم (٧) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

| النسبة المئوية | العدد | مدة الخدمة |
|----------------|-------|----------------|
| ١٨ | ٢٨ | أقل من ٥ سنوات |
| ٤٢ | ٦٥ | من ٥-١٥ سنة |
| ٤٠ | ٦٢ | أكثر من ١٥ سنة |
| ١٠٠ | ١٥٥ | المجموع |

المصدر: من إعداد الباحثة.

يتضح من بيانات الجدول رقم (٧) التوزيع النسبي لأفراد حسب مدة الخدمة، إن أكبر نسبة هي (٤٢%) وهي تمثلها العاملین الذين تمثل مدة خدمتهم من ٥ - ١٥ سنة، يليها نسبة (٤٠%) من العاملین الذين تمثل مدة خدمتهم أكثر من ١٥ سنة، ثم النسبة الأقل وهم أقل من ٥ سنوات ونسبتهم (١٨%) من نسب العاملین بالمعاهد محل الدراسة مما يعني أن هذه النسب لديهم ولاء وانتماء للعمل.

شكل رقم (٦) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب مدة الخدمة



المصدر: من إعداد الباحثة.

٥/٤- نوع الوظيفة ومدى تأثيرها:

جدول رقم (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للوظائف المختلفة بالنسبة لمتغير الثقة التنظيمية

| الوظيفة | عدد العاملين | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التباين |
|---------|--------------|-----------------|-------------------|---------|
| إداري | ٥٩ | ٥٦.٧٢ | ١٥.٥٨ | ١.٩٧٤ |
| فني | ٥٩ | ٥٩.٩٦ | ١٥.٢٠ | |
| أخصائي | ٣٧ | ٦٣.٠٢ | ١٥.٠٧ | |

المصدر: من إعداد الباحثة.

يتضح من بيانات الجدول رقم (٨) أن المتوسط الحسابي للأخصائيين (٦٣.٠٢) أعلى من الإداريين والفنيين وذلك يوضح أنهم أكثر ثقة ولكن نتيجة تحليل التباين لا يوجد له دلالة إحصائية.

جدول رقم (٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للوظائف المختلفة بالنسبة لمتغير رأس المال البشري

| الوظيفة | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التباين |
|---------|-------|-----------------|-------------------|---------|
| إداري | ٥٩ | ٤٧.٥٠ | ٢٠.٢ | ١.٠٥٩ |
| فني | ٥٩ | ٤٩.٩٦ | ٢٠.٧ | |
| أخصائي | ٣٧ | ٥٣.٧٢ | ٢٠.٠١ | |

المصدر: من إعداد الباحثة.

يتضح من بيانات الجدول رقم (٩) أن المتوسط الحسابي للأخصائيين (٥٣.٧٢) أعلى من الإداريين والفنيين وذلك يوضح أنهم أكثر قدرة على التعلم والابتكار والتطوير ولكن نتيجة تحليل التباين لا يوجد له دلالة إحصائية.

١ - الثقة بالإدارة.

جدول رقم (١٠) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الثقة بالإدارة

| م | الفقرات | المتوسط | الانحراف المعياري |
|----|---|---------|-------------------|
| ١ | يوجد تحديد واضح لسلطات والمسئوليات العاملين بالمعهد. | ٣.٢٢ | ١.٠٣ |
| ٢ | تتوافر فرص تدريبية مناسبة للعاملين بالمعهد. | ٢.٩٣ | ١.٠٨ |
| ٣ | تمنح المكافآت بالمعهد بناءً على أسس عادلة. | ٢.٨٥ | ١.٠٥ |
| ٤ | أثق في جميع السياسات الإدارية بالمعهد بشكل عام. | ٣.٠٤ | ١.٠٣ |
| ٥ | تتوافر لدى المعلومات الكافية التي تتطلبها مهام وظيفتي. | ٣.٣٩ | ١.١٢ |
| ٦ | أستطيع الحصول على المعلومات التي أحتاجها لتأدية مهام وظيفتي بسهولة. | ٣.٣٢ | ١.١٢ |
| ٧ | أستطيع الحصول على المعلومات التي أحتاجها لتأدية مهام وظيفتي في الوقت المناسب. | ٣.٢٨ | ٠.٩٥ |
| ٨ | أشعر بمصداقية المعلومات المتوفرة لدى. | ٣.٤٢ | ١.٠٤ |
| ٩ | تتعامل الإدارة مع جميع العاملين باحترام. | ٣.٤٧ | ١.٠٨ |
| ١٠ | تسود العلاقة الجيدة بين الزملاء. | ٣.٢١ | ٠.٩٥ |
| ١١ | يوجد ثقة متبادلة بين الإدارة والعاملين. | ٣.٢٠ | ٠.٩٨ |
| ١٢ | هناك شفافية في التعامل والاجراءات المستخدمة بالمعهد. | ٣.٠٤ | ١.٠٣ |
| ١٣ | تتاح لي فرص مناسبة لتنمية ذاتي. | ٢.٨٥ | ١.٠٨ |
| ١٤ | تتاح لي فرص مناسبة للابتكار. | ٢.٨٤ | ١.٠٣ |
| ١٥ | تقدر الإدارة إنجازاتي وجهودي في العمل. | ٣.٠٥ | ١.١٠ |
| ١٦ | يمكنني أن أعبر عن آرائي ومقترحاتي بحرية تامة. | ٣.٢٦ | ١.١٣ |

المصدر: من إعداد الباحثة.

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الثقة بالإدارة، حيث أظهرت النتائج أن أكبر فقرة تم الموافقة عليها هي رقم (٩) والتي تنص على أن

الإدارة تتعامل مع جميع العاملين باحترام، وهذا يوضح أن إدارة المعاهد الفنية الصحية محل الدراسة تتميز بوجه عام بالتعامل باحترام مع العاملين بالمعاهد مما يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين ويعزز ثقة العاملين بالإدارة وذلك بمتوسط حسابي (٣.٤٧)، فيما جاء أقل فقرة موافقة رقم (١٤) والتي تتضمن أن فرص الابتكار المتاحة بالمعاهد الفنية الصحية بمتوسط إجابة (٢.٨٤).

تنمية رأس المال البشري:

جدول رقم (١١)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس تنمية رأس المال البشري

| م | الفقرات | المتوسط | الانحراف المعياري |
|----|--|---------|-------------------|
| ١ | تضع الإدارة السياسات التي تضمن خلق معرفة جديدة بصفة مستمرة. | ٣.٠٨ | .٩٣ |
| ٢ | يتم التركيز على أنشطة التدريب باعتبارها الأساس في تنمية القدرات الابتكارية للعاملين. | ٣.٠٠ | ١.٠٨ |
| ٣ | تركز الإدارة على التطوير والتعليم المستمر كأساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة. | ٣.١٤ | ١.٠٤ |
| ٤ | تتوسع إدارة المعهد في التجهيزات المادية بالمعهد والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات. | ٢.٩٧ | .٩٩ |
| ٥ | تشجع الإدارة العاملين على الإبداع والابتكار. | ٢.٨٤ | ١.١٠ |
| ٦ | تحصل على التشجيع من قبل الرؤساء بالعمل على ما تقدمه من أعمال. | ٣.١٧ | ١.٠٥ |
| ٧ | تتبنى الإدارة الفكر القائم على المرونة والبعد عن الروتين. | ٣.٠١ | ١.٠٨ |
| ٨ | تتبنى الإدارة إبداعات العاملين وتسعى لتنفيذها. | ٢.٨٤ | .٩٧ |
| ٩ | يشجع المعهد نشر أفكار العاملين في جميع المستويات الإدارية بهدف زيادة كفاءتهم. | ٢.٩٩ | .٩٦ |
| ١٠ | تعمل الإدارة على ضمان تدفق وسريان المعرفة في جميع المستويات بالمعهد. | ٢.٩٣ | .٩٨ |

المصدر: من إعداد الباحثة.

يوضح الجدول السابق المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات تنمية رأس المال البشري حيث أظهرت النتائج أن أكبر فقرة تم الموافقة عليها هي رقم (٦)، والتي تنص على أن العاملين يحصلون على التشجيع من قبل الرؤساء بالعمل على ما تقدمه من أعمال وذلك بمتوسطة إجابة (٣.١٧)، فيما أظهرت أقل متوسط حسابي وذلك عن فقرة (٥) والتي تنص على تشجيع الإدارة للعاملين على الإبداع والابتكار، كذلك فقرة رقم (٨) وهي تبني الإدارة إبداعات العاملين والسعي لتنفيذها، بمتوسط حسابي (٢.٨٤).

اختبار صحة الفروض:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقة بالإدارة وتنمية رأس المال البشري.
١- أوضحت نتائج الدراسة باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الثقة بالإدارة ورأس المال البشري.

معامل بيرسون القيمة الاحتمالية

.٦٣١ .٠٠٠

العلاقة باستخدام معامل الارتباط بيرسون تدل على أنه يوجد علاقة إيجابية متوسطة القوة وذات دلالة إحصائية بين الثقة بالإدارة ورأس المال البشري.

٢- باستخدام معامل الانحدار المتعدد

جدول رقم (١٢) نتائج تحليل الانحدار للمتغيرات

| المتغير المستقل | معامل الارتباط R | معامل التحديد "R" | معامل الانحدار B | قيمة T المحسوبة | الدلالة الإحصائية | نتيجة الفرض |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| الثقة بالإدارة | .٦٤٦ | ٠.٤١٧ | ٠.٥٦١ | ٦.٨٩٠ | .٠٠٠ | قبول |
| | لنموذج الانحدار المتعدد | لنموذج الانحدار المتعدد | | | | |

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة وذلك من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام SPSS

يتضح من الجدول رقم (١٢) وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد الثقة بالإدارة على رأس المال البشري، حيث بلغت ت المحسوبة (٦.٨٩٠) والدلالة الإحصائية (٠.٠٠٠)، معامل الانحدار (٠.٥٦١)، كما أن معامل التحديد نسبته (٤١٧). أي أن التغيير في رأس المال البشري ناتج عن التغيير في الثقة بالإدارة.

النتائج والتوصيات:

قد توصلت الباحثة من خلال الدراسة الميدانية إلى أهم النتائج والتي تجيب عن الهدف من إعداد الدراسة:

دور الثقة بالإدارة في تنمية رأس المال البشري للعاملين بالمعاهد الفنية الصحية؟

- ١- أثبتت نتائج للدراسة أن هناك دور للثقة بالإدارة في تنمية رأس المال البشري حيث أظهرت النتائج أن تعامل الإدارة باحترام مع العاملين يعزز من ثقة العاملين بالإدارة مما يدفعهم إلى الرغبة في التعلم. كما أوضحت النتائج الأثر القوي نسبياً للثقة بالإدارة في تنمية رأس المال البشري.
- ٢- أكدت نتائج الدراسة الحالية أن هناك قصور فيما يتعلق ببرامج التدريب الخاصة بالعاملين بالمعاهد الفنية الصحية.
- ٣- إن العاملين لا يشعرون بالتوزيع العادل للمكافآت بالمعاهد ، كما إنه لا يوجد نظام مناسب لتبني أفكار وإبداعات العاملين.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة انتهت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات التالية:
ضرورة الاهتمام بتحسين مستوى الثقة بشكل أكبر في المعاهد الفنية الصحية وذلك لتدعيم وتنمية رأس المال البشري من خلال:

- ١- زيادة الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين بالمعاهد الفنية الصحية.
- ٢- ضرورة توزيع المكافآت بالمعاهد على أسس عادلة.
- ٣- ضرورة توافر نظام مناسب لتبني أفكار وإبداعات العاملين.

المراجع:

- ١- حمدان، خالد محمد طلال "تحليل معطيات العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري" المؤتمر العالمي الاول لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية حول اقتصاديات الأعمال في ظل عالم متغير جامعة العلوم التطبيقية الأهلية، ٢٠٠٣.
- 2-Zalabak, Shockley and, Al. "Organizational Trust.: What it Matters." **Organizational Development Journal**. Winter 2000. P. 36.
- ٣ - رشيد، مازن فارس "الثقة التنظيمية في الاجهزة الحكومية بعض المحددات والاثار" كلية العلوم الادارية ، **مجلة الادارة العامة**، العدد الثالث المجلد الثالث والاربعون جامعة الملك سعود، الرياض ٢٠٠٣.
- ٤- طه، هبه ابراهيم محمد شفيح "العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي ودور ثقة المرؤوس في رنيسة في هذه العلاقة دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير، كلية التجارة ، جامعة أسيوط، ٢٠١١، ص١٣٩.
- ٥ -الهلاي، الهلاي الشربيني " إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي" **مجلة بحوث التربية النوعية** ، العدد ٢٢، كلية التربية النوعية جامعة المنصورة، ٢٠١١.
- ٦ - صالح، رضا إبراهيم " رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات " المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، معهد الإدارة العامة بالرياض، المملكة العربية السعودية ، خلال الفترة من ١- ٤ نوفمبر ٢٠٠٩.
- ٧ - محمد، نبيل عبد المنعم " تأثير عائد الاستثمار في رأس المال البشري على كل من فاعلية ادارة الموارد البشرية والمنظمة " دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك المصرية ، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة** ، العدد الاول، كلية التجارة، جامعة عين شمس ، يناير ٢٠٠٦.
- ٨- السعيد، هاني محمد "إدارة راس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال " **دراسة ميدانية**، رسالة دكتوراه، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، ٢٠٠٨.
- ٩- صالح، رضا إبراهيم، ٢٠٠٩، مرجع سبق ذكره، ص٨.
- ١٠- السعيد، هاني محمد، ٢٠٠٨، مرجع سبق ذكره.
- 11- Savolainen, Taina & Lopez, Palmira-Fresno " Trust as Intangible Asset-Enabling Intellectual Capital Development by Leadership for Vitality and

Innovativeness", **The Electronic Journal of Knowledge Management**, 2013.

١٢- حامد، سعيد شعبان "مرجع - بحث- الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية " مقدم إلى اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال،، كلية التجارة ، جامعة الأزهر، ٢٠٠٦.

١٣- العنزي، سعد على، والساعدي ، مؤيد يوسف نعمة ، "الثقة بين الإطار الشخصي لها والمفهوم التنظيمي الحديث " ، **المجلة العراقية للعلوم الإدارية**، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء العدد ٥، ٢٠٠٤.

١٤ - محمد، أسماء عزمي عبد الحميد "تأثير الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة "رسالة دكتوراه ،كلية التجارة جامعة قناة السويس، ٢٠١٥، ص٩٦.

15-Krejcie & Morgan "Determining Sample Size for Research Activities"
(Educational and Psychological Measurement, in their article1970#30,
pp. 607-610).