

أثر رأس المال البشري في الأداء المنظمي من خلال الدور الوسيط لرأس المال الاجتماعي: دراسة ميدانية في شركات الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية

الاستلام : 18/ مايو/ 2023
التحكيم : 13/ يونيو/ 2023
القبول : 23/ يونيو/ 2023

Murad Mohammed Al-Nashmi^(*,1)
Mohammed Ali Al-Ansi²

مراد محمد النشمي^(*,1)
محمد علي العنسي²

© 2023 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2023 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، صنعاء. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹Associate Prof. of Business Administration, University of Science and Technology, Sana'a, Yemen

²Assistant Prof. of Business Administration, University of Modren Science, Sana'a, Yemen

¹ أستاذ إدارة الأعمال المشارك، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن

² أستاذ إدارة الأعمال المساعد، جامعة العلوم الحديثة، صنعاء، اليمن

* عنوان المراسلة: m.alnashmy@ust.edu.ye

أثر رأس المال البشري في الأداء المنظمي من خلال الدور الوسيط لرأس المال الاجتماعي: دراسة ميدانية في شركات الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر رأس المال البشري في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي، في جميع شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي، ولغرض جمع البيانات تم تصميم استبانة لعينة الدراسة بلغ عددها (327) موظفاً وموظفة من جميع المستويات الإدارية، وقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية الاستدلالية بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: الأداء المنظمي، رأس المال البشري، رأس المال الاجتماعي، شركات الهاتف النقال.

The Impact of Human Capital on Organizational Performance through the Mediating Role of Social Capital: A Field Study at the Mobile Phone Companies in Yemen

Abstract:

The study aimed at identifying the impact of social capital on organizational performance, in mobile phone companies in Yemen. A descriptive analytical method was adopted, and a questionnaire was designed for data collection. The study sample consisted of 327 male and female employees from all administrative selected levels. A number of inferential statistical methods were followed using the SPSS. The study mainly revealed a significant impact of human capital on organizational performance through social capital.

Keywords: organizational performance, human capital, social capital, mobile phone companies.

المقدمة:

تسعى المنظمات في العصر الحالي للتعرف على المتغيرات الديناميكية والمستمرّة للبيئة، من خلال عملية بحث مستمرّة، حرصاً منها لمعرفة ما يجب أن تنتجه، وكيف، ومتى، فالتطورات البشرية المستمرّة في جميع مجالات الحياة سواء السياسية أو الاقتصادية أو التكنولوجية أو الاجتماعية أو غيرها، دفعت المنظمات بشكل متواصل إلى التغيير في مستوى أدائها بما يتواءم مع هذه التطورات في كافة مجالات الحياة.

ويرى (Tuggle و Rardin، King، Cook، Borsting، 1988) أن التعرف على الأداء المنظمي يساعد المنظمة في الكشف عن مدى قدرتها على مواجهة التحديات البيئية، ودرجة ملائمة الإجراءات الاستراتيجية لأهدافها ومواردها، كما أنه يعد مؤشراً جوهرياً لمعرفة ما مدى نجاح المنظمات في استثمار مواردها، حيث إن التميز في الأداء يأتي من التميز في المهارة والخبرة التي تمتلكها الموارد البشرية للمنظمة، ولذلك فإنه يعتبر من أهم موارد المنظمة؛ وقيمتها لا تقل عن قيمة رأس المال المالي والمادي، بل أكثر أهمية، فلا قيمة للموارد جميعها ما لم يكن هناك عقول تديرها وتستثمرها؛ بما يحقق الهدف الذي وجدت من أجله المنظمة، ومع هذا فقد أثبتت نتائج الدراسات التي أجراها الباحثون (الكبيسي والنعوم، 2016) على رأس المال البشري أنه بشكل فردي لا يمكن أن يحقق النتائج المطلوبة في المنظمات، ويرجع ظهور نظرية العلاقات الإنسانية بعد نظرية الإدارة العلمية؛ إلى وجود فجوة لم يتنبه لها رواد المدرسة العلمية، فالتركيز على إنتاجية الأفراد فقط والتعامل معهم كآلات قد باءت بالفشل، فلا بد من الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي للطاقات الإنسانية.

لذا يرى العنزي (2006) أن الاهتمام برأس المال الاجتماعي في منظمات الأعمال المعاصرة يعد ضرورة حتمية وحاجة ملحة تفرضها طبيعة التغيرات المستمرّة في البيئة، كما أن زيادته وعي هذه المنظمات بالانتماء الاجتماعي، وبناء درجات عالية من الثقة المتبادلة، وتقوية أواصر التعاون، تعد من أهم السلوكيات التي تعتمد عليها الشعوب المتماسكة في ظل الصراع العالمي الراهن، ويؤكد العنزي (2006) على أن رأس المال الاجتماعي مفهوم معاصر وأساسي في إدارة الموارد البشرية، فهو مورد معنوي واعتباري وأخلاقي، حيث إنه يهتم بمزايا التنظيم الاجتماعي وتحقيق الألفة والتعاون والتنسيق الفعال للموارد المطلوب الاستثمار فيها على أحسن وجه.

وهنا يمكن القول: إن قيمة رأس المال البشري تظهر من خلال المعارف والخبرات والمهارات التي يمتلكونها، بينما يمثل رأس المال الاجتماعي شبكة العلاقات الاجتماعية التي يتشارك فيها الأفراد داخل المنظمة؛ ولذلك فإن توفير الجو المناسب والعمل المتناسق عن طريق شبكات العمل التي تحوي جماعات وفرقا تتصاف بالتماسك والتعاون، وهذا يمكن أن يحقق مستوى أداء أعلى؛ لذا تسعى الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال البشري في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

الإطار النظري للدراسة:

ويتضمن ثلاثة محاور، سيتم عرضها على النحو الآتي:

المحور الأول: الأداء المنظمي:

أولاً: مفهوم الأداء المنظمي:

يعد الأداء أحد المصطلحات الإدارية التي تكاد تكون المصطلح الأكثر تداولاً في أدبيات مختلف العلوم الإدارية؛ فهو يمثل الركيزة الأساسية والهدف الذي تسعى إلى تحسينه جميع إدارات المنظمات العامة والخاصة (محمد وسعيد، 2012)، وفيما يلي عرض وجهات نظر لمجموعة من الباحثين والكتاب لهذا المفهوم، فقد عرف Zahra و Pearce (1989) الأداء المنظمي بأنه عبارة عن النتائج المتحققة نتيجة تفاعل العوامل الداخلية على اختلاف أنواعها والتأثيرات الخارجية واستغلالها من قبل المنظمة في تحقيق أهدافها، ويرى الشمام (1990، 85) أن الأداء المنظمي هو "عبارة عن محصلة نهائية تهدف المنظمة إلى

تحقيقها"، ويتفق معه Callahan و Molina (2009, 389) في أن الأداء المنظمي عبارة عن "الحلقة الأخيرة التي ترغب المنظمة في تحقيقها، أو أنها الغايات التي تسعى المنظمة إلى الوصول إليها"، فيما يرى Daft (2001) أن الأداء المنظمي هو عبارة عن قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفؤة وفعالة، ويتفق معه كل من العنزي و خليل (2005) في أن الأداء المنظمي هو عبارة عن قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة وفعالية لتحقيق النجاح المنظمي وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

ثانياً: أبعاد قياس الأداء المنظمي:

تواجه مقاييس الأداء المنظمي تحديات متعددة تتمثل في تباين المفهوم، ومؤشرات قياسه تبعاً لتباين أهداف المنظمات وطبيعتها، واختلاف أهداف الأطراف المرتبطة بها؛ مما يستلزم تحديد ماهية المقاييس المناسبة التي يمكن استخدامها في قياس الأداء ومصدر المعلومات المعتمدة في القياس، وكيفية دمج قياسات مختلفة لتقديم صورة واقعية عن المنظمة (الغالبى وادريس، 2007). وعلى الرغم من أن الباحثين قد تناولوا أبعاد الأداء المنظمي من عدة أوجه، فإن أهم ما توصلوا إليه هي تلك المقاييس التي تتسم بالبرونة من جهة، وبالشمولية من جهة أخرى، وأهمها وفقاً لـ Peterson، Gijbsbers، و Wilks (2003) مفهوم: الفاعلية والكفاءة، وهذه المقاييس هي أيضاً ما تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة؛ وذلك لملائمتها مع أهداف الدراسة الحالية، ويختلف هذان المفهومان عن بعضهما من حيث المعنى، وفيما يلي توضيح مبسط لكل من هذه المفاهيم:

- الفاعلية:

يرى الباحثون في علم الإدارة أن مصطلح الفاعلية هو أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة، وهذا من منطلق أن الفاعلية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة (Coulaud & Derveaux, 1999)، فقد عرفها Daft (2001, 10) بأنها "إنجاز الهدف المرغوب"، أما العمري (1992, 147) فيرى أن الفاعلية تعبر عن "القدرة على تحقيق الأهداف في ظل الموارد المتاحة". ومن خلال ما سبق نستنتج أن مصطلح الفاعلية يتعلق بدرجة بلوغ النتائج؛ أي الفرق بين النتائج المحققة والنتائج المتوقعة، وهي في الوقت نفسه ترتبط بدرجة تحقيق الأهداف.

- الكفاءة:

تشير الكفاءة إلى "العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بمسألة مقدار المدخلات من المواد الخام والأموال والموارد البشرية لتحقيق مستوى معين من المخرجات" (حنفي، 2006، 224)، كما تعرّف بأنها "قيمة الموارد المستخدمة لإنتاج وحدة واحدة من المنتجات" (Daft, 2001, 64). وهذا هو "مفهوم ترشيد استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة" (الشمام وحمود، 2000، 330)، وهي تعني أيضاً أنها تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف (القريوتي، 2000)، فالكفاءة هي إنجاز العمليات بأقل ما يمكن من الوقت والجهد والمال (الطاهر، 2012) وتحقق النتائج المحددة (المخرجات) بأقل استخدام للموارد (المدخلات).

المحور الثاني: رأس المال البشري:

أولاً: مفهوم رأس المال البشري:

على الرغم من شيوع استخدام مصطلح رأس المال البشري في عدد من الكتابات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية ابتداءً من كتابات العالم Adam Smith وحتى الآن، فإنه لا يوجد اتفاق موحد ومستقر حول تعريف رأس المال البشري، وأصل هذا الخلاف يعود إلى اختلاف توجهات الباحثين والكتاب حول هذا الموضوع، فقد عرف Schultz رأس المال البشري بأنه "عبارة عن المهارات والقابليات والقدرات والتجارب المستخدمة من قبل الأفراد العاملين في المنظمات" (الكبيسي والكعود، 2016)، بينما عرفه Stewart (1999) بأنه مصدر الإبداع والتجديد لامتلاكه القدرة العقلية والمهارات والخبرات اللازمة

لتوفير الحلول العملية المناسبة للزبائن، أما Daft فإنه يرى أن رأس المال البشري هو عبارة عن "القيمة الاقتصادية للمعرفة والخبرات والمهارات والإمكانات (القابليات) التي يمتلكها العاملون" (الكبيسي والكعود، 2016)، ويعرف كل من العنزي وصالح (2009) رأس المال البشري بأنه مجموعة من الأفراد العاملين الذين يمتلكون معارف ومهارات وقدرات نادرة وذات قيمة للشركة في زيادتها ثروتها المادية والاقتصادية، أما القيسي والطائي (2014) فقد عرفا رأس المال البشري بأنه كل معرفة موجودة في عقول عاملي المنظمة سواء كانوا من المبدعين أو الأفراد العاديين، غير أنه لكل منهما مساحة من المعرفة الضمنية تتناسب مع إمكانياته. ومن خلال ما سبق يتضح أن هناك اختلافا واضحا حول مفهوم رأس المال البشري من قبل الكتاب والباحثين، ويرى الباحث أن هذا الاختلاف في وجهات النظر للكتاب والباحثين لم يؤد إلى مفهوم موحد لرأس المال البشري ولكنهم جميعا متفقون على أن رأس المال البشري يعد جزءا أساسيا ومهما في تعزيز الأداء المنظمي، ولا غنى عنه في جميع المنظمات دون استثناء.

ثانياً: مكونات رأس المال البشري:

بعد مراجعة التعريفات السابقة فإنه قد اتضح أن هناك اختلافا بين الباحثين في تحديد مكونات رأس المال البشري، كل بحسب رؤيته وغايته من خلال الفترة الزمنية التي قدم فيها التصنيف، وقد اعتمدت الدراسة على النموذج الذي اعتبر أن المعرفة، والمهارة، والخبرة. تعد كلها مكونات رئيسية لقياس رأس المال البشري، وهذه المكونات تتلاءم مع طبيعة هذه الدراسة، وفيما يلي شرح توضيحي لكل بعد من هذه الأبعاد:

1. المعرفة:

تعرف المعرفة بأنها أساس عملية بناء الأفكار، وتحقيق مستويات عالية من الجودة والإبداع التقني، وهي مهمة لتنفيذ الأنشطة الإدارية بكفاءة وفاعلية (ياسين، 2002)، ويضيف النجار (2010) أن المعرفة هي ما يكتسبه الأفراد من فهم من خلال الخبرات المتراكمة والدراسة، فهي معرفة من حيث الكيف؛ أي كيف يتم عمل الأشياء التي تمكن من إنجاز المهمة. فقد تكون حقائق متراكمة أو قواعد إجرائية أو توجيهات، وتتألف المعرفة من معلومات تم تنظيمها ومعالجتها؛ لتحويلها إلى فهم وخبرة، وتعليم متراكم، وهي توافق الموهبة، والأفكار، والقوانين والإجراءات التي تؤدي إلى المعرفة وتطبيقها لمعالجة مشاكل المنظمة.

2. الخبرة:

تعد الخبرة من العناصر الأساسية في تكوين رأس المال البشري؛ لأنها تعكس رصيذا متزايدا من المعارف والمهارات المتراكمة لدى فرد أو فريق عمل من خلال الممارسة العملية لوظيفة أو أكثر، في مجال العمل نفسه لفترة من الزمن، كما يقصد بالخبرة مستوى ما يتمتع به الأفراد العاملون من معارف متراكمة مكتسبة من الوظيفة الحالية والوظائف السابقة (المغربي، 2004).

3. المهارة:

إن الموهبة والمهارة توليفة متنوعة من الخبرات والمعارف التي تتميز بها مجموعة من الأفراد دون غيرهم، وعلى إدارة المنظمة الاهتمام بهذه المجالات وتنمية قدراتها عن طريق البرامج التدريبية والتعليمية، وتأسيس إدارة خاصة تعنى بإدارة المهارات والموهب (Sullivan, 2004)، حيث تعرف المهارة بأنها استعداد أو موهبة طبيعية أو قد تكون مكتسبة تنمو بالمعرفة والتعليم، وتصلق بالتدريب، وتجعل الفرد قادرا على الأداء جسمانياً وذهنياً (أحمد ومحمد، 2012)، وتعرف أيضا بأنها مجموع ما تمتلكه المنظمة من موارد ومهارات ومعرفة تمارس من خلالها عملياتها التنظيمية التي تمكنها من تنسيق أنشطتها واستخدام موجوداتها بكفاءة وفاعلية (Day, 1994, 37)

ثالثاً: استثمار رأس المال البشري:

إن على المنظمات الحديثة ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري في شكل الإنفاق على التعليم وتدريب الأفراد، وهذا من أجل تطويرهم في ظل التحولات التي تفرضها البيئة الاقتصادية، بالإضافة إلى

مواجهة حدة المنافسة المتنامية في ظلّه، ويعرف الاستثمار في رأس المال البشري بأنه الإنفاق على تطوير الفرد من حيث: قدراته ومهاراته ومواهبه على نحو يمكنه من زيادة إنتاجيته (الكبيسي، 2005).

ويسهم الاستثمار الأمثل لرأس المال البشري وتحويله إلى قوة إنتاجية في تنمية أداء الفرد ورفع كفاءة المنظمة كونه: سلاحا تنافسيا بالنسبة للمنظمات المعاصرة (Stewart, 1999)، ويرى O'Leary وWhitford، Lindholm، Freeman (2002) أن المنظمات الناجحة هي تلك التي تعظم من استثماراتها في التخطيط والتطوير لرأس المال البشري، وأشار Griffith، Myers، Daugherty، Lusch (2004) إلى أن المنظمات تقوم بالاستثمار في رأس المال البشري؛ لتحسين تنافسيتها في الأسواق، فمهارات ومعرفة العاملين يمكن أن تحسن زيادة الكفاءة والفاعلية، كما أشار كل من Bangun Lydiana (2013) إلى أن على المنظمات الاستثمار والاستفادة من رأسمالها البشري بالشكل الذي يجعلها أكثر إنتاجية، ومن ثم تواجه وتربح المنافسة وتديم بقاءها؛ وذلك من خلال إيجاد الطريقة المثلى للاستفادة من رأس المال البشري بوصفه أصلا من أصول المنظمة.

المحور الثالث: رأس المال الاجتماعي:

أولاً: مفهوم رأس المال الاجتماعي:

اكتسب مفهوم رأس المال الاجتماعي على نحو متزايد اهتماما كبيرا بين الأكاديميين في مختلف المجالات، وقد درس هذا المفهوم على مستويات مختلفة، كما تم استخدامه في مختلف التخصصات، مثل العلوم السياسية، والاقتصاد، والدراسات التنظيمية (Hauberer, 2011)، ويعتبر رأس المال الاجتماعي من المفاهيم الحديثة نسبيا في الفكر الإداري، كما عُرف على المستوى المنظمي بأنه مفهوم متعدد الأبعاد، ويعتبر أحد أبرز مكونات رأس المال الجوهري للمنظمات، ولا يقل أهمية عن رأس المال الفكري ورأس المال الزبائني، ورأس المال التنظيمي، وقد أخذ نطاقه بأنه مفهوم سلوكي، يتسع ليشمل شبكات الارتباط الاجتماعية المبنية على الثقة المتبادلة والتفاعل الاجتماعي.

وقد توسع مفهوم رأس المال الاجتماعي، واكتسب أهمية متزايدة من خلال علوم مختلفة، مثل: علم الاجتماع، والسياسة، والاقتصاد، ثم من الدراسات المنظمة؛ ولذلك تعددت التعريفات الخاصة به، فقد عرف Bourdieu رأس المال الاجتماعي بأنه "مجموعة الموارد الفعلية، او المحتملة للفرد المرتبطة بوجود الشبكة الاجتماعية القوية المبنية على العلاقات المنظمة للتعاون وتبادل المعرفة" (Richardson, 1986, 241)، أما Pennar (1997) فقد عرف رأس المال الاجتماعي بأنه العلاقات الاجتماعية المؤثرة في النمو الاقتصادي من خلال تأثيرها في السلوك الفردي. ومن الجانب المنظمي فقد عرف كل من Nahapiet وGhoshal (1998, 242) رأس المال الاجتماعي بأنه "قيمة المنظمة من حيث العلاقات التي شكلها أعضاؤها لغرض الانخراط في العمل الجماعي"، أما العنزلي (2014, 334) فقد عرفه بأنه "حصة المنظمة من الارتباطات الفاعلة بين العاملين فيما بينهم والفهم المتبادل في النظم المشتركة التي تربطهم، والسلوكيات التي تلزم أعضاء الشبكات وفرق العمل على النشاط التعاوني الممكن للغاية"، ويعرف كل من Bureng وLeana III (1999, 538) رأس المال الاجتماعي بأنه "مصدر يعكس خاصية العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة التي يتم إدراكها عبر مستويات الأعضاء ذوي التوجه نحو الهدف الجماعي والثقة المشتركة".

ثانياً: قياس رأس المال الاجتماعي:

تتباين مقاييس رأس المال الاجتماعي تبعا للحقول العلمية، ويتكون رأس المال الاجتماعي من العديد من المقاييس التي تختلف باختلاف وجهات نظر الباحثين في هذا المجال، وعلى الرغم من تعدد المقاييس المستخدمة لرأس المال الاجتماعي ذات العلاقة بالمنظمات فإن الأبعاد الثلاثة المحددة من كل من Nahapiet وGhoshal (1998) والمتتمثلة في (البعد الإدراكي، البعد العلاقتي، والبعد الهيكلي) هي الأكثر استخداما من قبل الباحثين، أمثال: Graham (2003)، Jones (2000)، Lee، Su، وTsai (2005)، وهي أيضا ما اعتمدها هذه الدراسة؛ كونها الأكثر تناسبا مع متغيراتها، غير أنه قد تم

استبعاد (البعد الهيكلي)، واعتمدت الدراسة البعدين (الإدراكي، والعلاقاتي)؛ وذلك لكفاية ما يشمله هذان البعدان من محتوى في مواجهة وتفسير متغيرات وأبعاد الدراسات الأخرى، وتحقيق الأهداف المحددة، وفيما يلي توضيح لكل من هذين البعدين:

1. البعد الإدراكي:

يتعلق هذا البعد بالمدى الذي يتوافق فيه العاملون داخل المنظمة بوجهات النظر والأهداف والتصورات والتأويلات، وهذا البعد يعتمد على خاصية المنظمة في تسهيل الفهم العام، وفي الأهداف الجماعية، والطرائق الصحية لتفاعل الناس بعضهم ببعض، والموارد المجسدة لهذا البعد التي تتمثل بالشفرات واللغة والقصص المشتركة (Pastoriza, Arino, & Ricart, 2008)، ويتمتع هذا البعد بوسائل تيسير الموارد والعلاقات المتبادلة بين الجماعات، ويركز على المعنى والفهم المشترك الذي يتمتع به الأفراد والجماعات مع بعضهم ببعض (Lesser & Prusak, 2000).

2. البعد العلاقاتي:

وهو نوع من العلاقات الشخصية التي يطورها الأفراد مع بعضهم عبر تاريخ من التفاعلات غير الرسمية (Smerek & Denison, 2007)، ويعرفه Weber وWeber (2007) بأنه: كمية العلاقات الخاصة والعلاقات المحددة التي تؤثر في سلوك الآخرين، ومن خلال تطور هذه العلاقات الشخصية يبقى الأفراد العاملون على توافق في القواعد، وتعاون في العمل، وزيادة في المشاركة. كما أنه يعد البعد المكون من مجموعة من العلاقات الخاصة والعائده إلى الأفراد فيما بينهم، والذي لا يحدد بشكل دقيق عبر الأصل الثقافي والتاريخي، بل عبر الاحترام المتبادل والصداقة والثقة، والأمانة، والعلاقات المتبادلة، والمعايير، والاشتراك في الالتزامات، والتوقعات بطريقة مختلفة عن البعد الإدراكي المعتمد على الثقافة (Vadecal & Sankaran, 2005).

الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الدراسة، لاسيما أن مفاهيم رأس المال البشري والاجتماعي والأداء المنظمي تعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت على الساحة المعرفية، حيث أسفرت جهود الباحثين منذ بداية القرن الحادي والعشرين عن ظهور عدد من الدراسات التي تناولت المفاهيم السابقة ودورها في عملية دعم القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال، وبناء على ذلك فالبحث الحالي يعرض بعض الدراسات العربية والاجنبية التي سبق أن تناولت موضوع هذا البحث أو بعضاً من جوانبه.

دراسة بلل (2015): هدفت الدراسة إلى معرفة دور السلوك المنظمي في أداء منظمات الأعمال في القطاع المصرفي السوداني، وتوصلت الدراسة إلى عدد نتائج كان أهمها: وجود أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى كفاءة أداء المصارف.

دراسة عثمان والمطارنة (2016): هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الحاكمية المؤسسية على الأداء المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لمبدأ ضمان وجود إطار فعال للحاكمية، ولبدأ حماية حقوق المساهمين، ولبدأ دور أصحاب المصالح، ولبدأ مسؤوليات مجلس الإدارة، ولبدأ الإفصاح والشفافية على الأداء المؤسسي المتمثل في الجدوى المالية والنمو والفاعلية والكفاءة والحد من المخاطر في الشركات الصناعية الأردنية.

دراسة علي (2018): هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في الشركة العامة لمخابر القاهرة الكبرى، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية إيجابية قوية بين تطبيق مبادئ إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحسين الأداء المؤسسي.

دراسة Saif and Jamal (2011): هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين إدارة رأس المال البشري والأداء المنظمي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة استنتاجات من أهمها: أن المنظمات التي تستخدم إدارة رأس المال البشري لها تأثير إيجابي كبير على الأداء المنظمي.

دراسة براهيم وقويرش (2019): هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رأس المال البشري والأداء المنظمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة في ولاية الشلف، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر موجب ذي دلالة معنوية في جميع أبعاد رأس المال البشري على الأداء المنظمي.

دراسة عبد وخليفة (2016): هدفت الدراسة إلى معرفة انعكاس استراتيجيات اختيار العاملين على رأس المال البشري في جامعة بغداد، ومن أبرز النتائج التي تم التوصل إليها وجود علاقة ارتباط طردية وتأثير إيجابي لانعكاس استراتيجيات اختيار العاملين على رأس المال البشري.

دراسة الكبيسي والكعود (2016): هدفت الدراسة إلى تشخيص ممارسات القيادة الأكاديمية وأثرها في تفعيل رأس المال البشري (استثماراً وتطويراً) في الجامعات العراقية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: وجود علاقة ارتباط طردية وتأثير إيجابي لممارسات القيادة الأكاديمية في تفعيل رأس المال البشري في الجامعات العراقية المبحوثة.

دراسة المدهون (2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على الإطار المفاهيمي للميزة التنافسية، والتعرف على طبيعة رأس المال البشري، وكيفية تحقيق الميزة التنافسية من خلاله، وقياس تأثير رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية بفلسطين. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: وجود تأثير لرأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية بفلسطين.

دراسة وليد (2015): هدفت الدراسة إلى توضيح مدى إسهام التحسين المستمر في تطوير رأس المال الاجتماعي في كلية دجلة الجامعة - العراق، وتوصلت إلى عدد من النتائج أكدت معظمها على وجود علاقة ارتباط وتأثير بين التحسين المستمر وتطوير رأس المال الاجتماعي.

دراسة بدر اوي والخفاجي (2015): هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء المنظمي في شركة الحضر العراقية في البصرة، وتوصلت الدراسة إلى أن رأس المال الاجتماعي له دور مهم في تقديم الدعم اللازم في الشركات، واستثماره لتحسين الأداء.

دراسة هدية (2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم رأس المال الاجتماعي التنظيمي وكيف يمكن بناؤه واستثماره، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن مفهوم رأس المال الاجتماعي التنظيمي يقوم على أساس وجود شبكة من العلاقات الاجتماعية التنظيمية المتماصة تمكن وبثقة من تبادل المعارف والمهارات الاستثنائية بين الأعضاء داخل جامعة الملك خالد وخارجها.

مشكلة الدراسة:

أصبحت اليوم تقنية المعلومات والاتصالات المحرك الأساسي لعجلة التنمية في كل دول العالم، وتعتبر الجمهورية اليمنية من الدول التي تعاني من بطء كبير في مواكبة التطورات التي من شأنها تسريع عجلة التنمية في كل القطاعات الخاصة والعامية، ويعتبر الأداء المنظمي المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود كافة المنظمات، وهو يشكل أهم أهدافها؛ حيث أن المنظمات تسعى إلى أن تؤدي وظائفها بكفاءة وفاعلية، وهذه ترتبط في أي منظمة بكفاءة العنصر البشري، وقدرته على العمل ورغبته فيه؛ باعتباره العنصر المؤثر والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة (بلل، 2015)، بالإضافة إلى ذلك فإن تحقيق المنظمات للنتائج ذات الطابع المتميز لا يعتمد على تركيزها فقط على مهارات وخبرات وقدرات العاملين لديها بشكل فردي، بل يجب عليها أن تسعى كذلك لتحقيق وتوطيد العلاقات بين العاملين، وأن تساعد على زرع الثقة بينهم، وأن تنمي فيهم روح المشاركة، وهنا يأتي دور رأس المال الاجتماعي، والذي لا يقل أهمية عن رأس المال البشري، بل يعتبر مكملًا له، وهذا ما تعاني منه منظمات الاتصالات اليمنية، فقد جاء

في دراسة ملحم، الشيخ والشريفي (2009) أن منظمات الاتصالات اليمنية تفتقر إلى قادة مبدعين بشكل متميز، بالإضافة إلى مستوى الإدارة في بعض الممارسات القيادية الداعمة للإبداع كوضوح الأهداف، والتمكين، والاتصال الفعال بين الموظفين، وتوفير الموارد والتدريب بمستوى متوسط، وبمستوى ضعيف لكل من الحوافز والمكافآت، وقد أشارت دراسة الغيلي (2008) إلى أن مستوى العمل الجماعي بين العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات بروح الفريق الواحد متوسط، وهذا دليل على وجود ضعف في العلاقات والثقة والتعاون بين العاملين بعضهم بعضاً، وبين العاملين والمنظمة ذاتها.

ومن خلال ما سبق ذكره يتبين لنا وجود إشكالية لدى شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية في استيعاب مدى أهمية التركيز على رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي؛ كونهما من المحاور الرئيسية في زيادة فاعلية وكفاءة أي منظمة؛ للوصول إلى مستوى أداء منظمي أفضل. وبناء عليه فإن المشكلة الأساسية التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عن أسئلتها تتجسد في السؤال الآتي: ما أثر رأس المال البشري في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية؟

أهداف الدراسة:

يمكن تحديد الأهداف الرئيسية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها في الآتي:

1. تحديد أثر رأس المال البشري في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

وتتفرع منه الأهداف الآتية:

- تحديد أثر المعرفة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.
- تحديد أثر المهارة على الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.
- تحديد أثر الخبرة على الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

2. تحديد أثر رأس المال البشري في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

وتتفرع منه الأهداف الآتية:

- تحديد أثر المعرفة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.
- تحديد أثر المهارة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.
- تحديد أثر الخبرة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

3. تحديد أثر رأس المال الاجتماعي في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

وتتفرع منه الأهداف الآتية:

- تحديد أثر رأس المال الإدراكي في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.
- تحديد أثر رأس المال العلاقتي في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

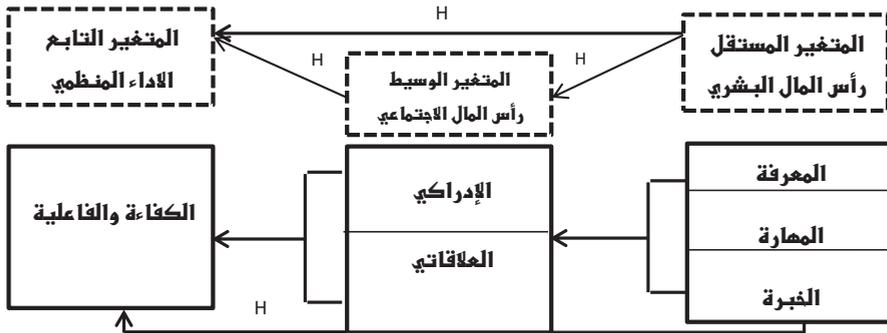
4. تحديد أثر رأس المال البشري في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

وتتفرع منه الأهداف الآتية:

- تحديد أثر المعرفة في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.
- تحديد أثر المهارة في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

- تحديد أثر الخبرة في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.
5. التعرف على مستوى الفروق في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية التي تعزى للمتغيرات المنظمية: (حجم الشركة، وعمر الشركة).
النموذج المعرفي للدراسة:

من أجل تحديد أهداف الدراسة وفرضياتها منهجيا وعمليا تم تحديد نموذج الدراسة، الذي يتكون من المتغير المستقل المتمثل بأبعاد رأس المال البشري، والمتغير التابع المتمثل بأبعاد الأداء المنظمي، بالإضافة إلى المتغير الوسيط المتمثل بأبعاد رأس المال الاجتماعي، كما هو موضح في الشكل (1):



شكل (1): النموذج المعرفي للدراسة

فرضيات الدراسة:

للوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة، تم صياغة خمس فرضيات رئيسية معبرة في مضامينها عن متغيرات هذه الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعرفة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخبرة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعرفة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخبرة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقتي في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الإدراكي في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعرفة في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارة في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخبرة في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية.

الفرضية الرئيسية الخامسة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المنظمي تعزى للمتغيرات المنظمية المتمثلة في: (حجم الشركة، وعمر الشركة).

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي؛ لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تم اختيار جميع شركات الاتصالات في الجمهورية اليمنية ميدانا لهذه الدراسة، حيث تعتبر الخدمات التي تقدمها هذه الشركات أحد أهم الركائز التي يعتمد عليها الأفراد والمؤسسات في التواصل مع العالم الخارجي، والتي جعلت من العالم قرية صغيرة، وجعلته في متناول الجميع؛ ولذلك فإنها تحرص على تقديم خدماتها بجدوة عالية وحداثة متجددة، وذلك حرصا منها على مواكبة التغيرات التكنولوجية المتسارعة في مجال الاتصال، وهذا يتطلب منها مستوى أداء ذا كفاءة وفاعلية.

وبما أن رأس المال البشري لا يقتصر على مستوى معين أو شريحة ما فقد تم تحديد جميع موظفي هذه الشركات بكافة المستويات الإدارية: العليا، والوسطى، والدنيا، وتم التركيز على كل الشرائح من العاملين، ولاسيما العاملين في الجانب الإداري وآخرين في الجانب الهندسي والبرمجي داخل الشركات، بالإضافة إلى المختصين الفنيين للأجهزة الخاصة بالشركات خارج إطار الشركة، ويبلغ عدد شركات الاتصالات في اليمن (4) شركات، وجمالي عدد موظفي هذه الشركات هو (2120) موظفا وموظفة، وقد تم اختيارهم جميعا بمختلف مستوياتهم الوظيفية كمجتمع للدراسة، كما هو موضح في الجدول (2)، تم تحديد حجم عينة الدراسة بناء على جدول العينات لـ Morgan and Krejcie (1970)، وبلغت (327) موظفا وموظفة من جميع شركات الاتصالات، وقد تم اختيار العينة الطبقية العشوائية النسبية؛ وذلك استهدافا لجميع المستويات الإدارية المختلفة لمجتمع الدراسة، كما هو موضح في الجدول (1).

جدول (1): حجم مجتمع وعينة الدراسة لكل شركة

م	اسم شركة الاتصالات	حجم المجتمع	حجم العينة
1	شركة يمن موبايل	500	77
2	شركة MTN	870	134
3	شركة سبا فون	480	74
4	شركة Y (واي)	270	42
	الإجمالي	2120	327

أداء الدراسة:

بناء على أهداف الدراسة ولغرض اختبار فرضياتها تم تطوير استبانة تتألف من قسمين: القسم الأول: يحتوي على معلومات ديموغرافية تتعلق بالمستجيب، وعددها (6) عبارات، بينما القسم الثاني فإنه مكون من (63) سؤالاً تم تطويرها بعد مراجعة الأسس العلمية لها في أدبيات الإدارة، والموضوعات المرتبطة بها، وبالاعتماد على الدراسات السابقة.

اختبار صحة الفرضيات:

تهدف هذه الفقرة إلى اختبار صحة فرضيات الدراسة من عدمها، وذلك من خلال استخدام أساليب الإحصاء التحليلي المناسبة لطبيعة البيانات، وكيفية صياغة الفرضيات، والهدف من الدراسة، وتقوم الدراسة باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي لتدعيم عملية اختبار الفرضيات.

أولاً: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى:

نصت الفرضية الرئيسية الأولى على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، ولاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما يوضح ذلك الجدول (2).

جدول (2): نتائج اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى

الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
أثر رأس المال البشري في الأداء المنظمي	0.746	0.556	323.217	*0.000	0.746	17.978	*0.000

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (2) أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الأداء المنظمي، فقد بلغت درجة معامل التحديد R² (0.556)، وهذا يعني أن رأس المال البشري بشكل عام يفسر ما نسبته (0.556) من التباين أو التغيرات في الأداء المنظمي، مما قد يشير إلى أن (55.6%) من الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال ناتج من رأس المال البشري المتوفر فيها، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.746)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في (رأس المال البشري) بدرجة واحدة قد يؤدي إلى زيادة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بمقدار (74.6%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة التي بلغت (323.217)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تم إثبات صحة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية، وأيضاً تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية الأولى، وهو ما توصلت إليه الدراسة من وجود أثر لرأس المال البشري على أداء المنظمات يطابق ما توصلت إليه بعض النظريات التي درست رأس المال البشري، ولاسيما نظرية رأس المال البشري ل (Schultz) التي توصلت إلى أن رأس المال البشري في المنظمات لا يقل أهمية عن رأس المال المادي والمالي لها، بل إن لرأس المال البشري أولوية الاهتمام إذا أرادت المنظمة التمييز في مستوى أدائها، حيث إن مستوى كفاءة أي منظمة

يقاس بمستوى كفاءة هذا المورد؛ لذلك فإن رأس المال البشري يعتبر المورد الأول والأهم في أي منظمة، وأن مستوى الأداء فيها يرتكز بشكل أساسي على مستوى الاهتمام برأس المال البشري.

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعرفة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، واختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما يوضح ذلك الجدول (3).

جدول (3): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
أثر المعرفة في الأداء المنظمي	0.717	0.514	273.276	*0,000	0.717	16.531	*0,000

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (3) أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للمعرفة في الأداء المنظمي، فقد بلغت درجة معامل التحديد R² (0.514) فاتضح أن المعرفة بشكل عام تفسر ما نسبته (0.514) من التباين أو التغيرات في الأداء المنظمي، مما قد يشير إلى أن (51.4%) من الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال ناتج من المعرفة المكتسبة لدى العاملين في هذه الشركات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.717)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في اكتساب معارف جديدة بدرجة واحدة قد يؤدي إلى زيادة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بمقدار (71.7%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة التي بلغت (273.276)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تم إثبات صحة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعرفة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية، وإيضاً تم إثبات صحة الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى.

2. اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الثانية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، واختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما يوضح ذلك الجدول (4).

جدول (4): نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
أثر المهارة في الأداء المنظمي	0.536	0.287	104.085	*0,000	0.536	10.202	*0,000

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (4) أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للمهارة في الأداء المنظمي، فقد بلغت درجة معامل التحديد R² (0.287) فاتضح أن المهارة بشكل عام تفسر ما نسبته (0.287) من التباين أو التغيرات في الأداء المنظمي، مما قد يشير إلى أن (28.7%) من الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال ناتج من المهارات المكتسبة لدى العاملين في هذه الشركات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.536)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في اكتساب مهارات جديدة بدرجة واحدة قد يؤدي إلى زيادة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بمقدار (53.6%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (104.085)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تم إثبات صحة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمهارة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية. وبالتالي تم إثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى.

3. اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخبرة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما يوضح ذلك الجدول (5).

جدول (5): نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
أثر الخبرة في الأداء المنظمي	0.621	0.385	161.849	*0.000	0.621	12.722	*0.000

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (5) أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للخبرة في الأداء المنظمي، فقد بلغت درجة معامل التحديد R² (0.385) فاتضح أن الخبرة بشكل عام تفسر ما نسبته (0.385) من التباين أو التغيرات في الأداء المنظمي، مما قد يشير إلى أن (38.5%) من الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال ناتج من الخبرة المكتسبة لدى العاملين في هذه الشركات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.621)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في اكتساب خبرات جديدة بدرجة واحدة قد يؤدي إلى زيادة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بمقدار (62.1%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة التي بلغت (161.849)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تم إثبات صحة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للخبرة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية، وأيضاً إثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

نصت الفرضية الرئيسية الثانية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما يوضح ذلك الجدول (6).

جدول (6): نتائج اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية

الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
أثر رأس المال البشري في رأس المال الاجتماعي	0.716	0.512	270.979	*0.000	0.716	16.461	*0.000

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (6) أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لرأس المال البشري في رأس المال الاجتماعي، فقد بلغت درجة معامل التحديد R² (0.512) فاتضح أن رأس المال البشري بشكل عام يفسر ما نسبته (0.512) من التباين أو التغيرات في رأس المال الاجتماعي، مما قد يشير إلى أن (51.2%) من رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال ناتج من رأس مالها البشري المتوفر في هذه الشركات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.716)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في تنمية رأس المال البشري بدرجة واحدة قد تؤدي إلى زيادة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بمقدار (71.6%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة التي بلغت (270.979)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية، كما صحة الفرضية الرئيسية الثانية بشكل عام. وما توصلت إليه هذه الدراسة من خلال هذه الفرضية، يخالف بعض الدراسات التي درست كلا من رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، وأثبتت وجود أثر رأس المال

الاجتماعي في رأس المال البشري، بينما توصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر لرأس المال البشري في رأس المال الاجتماعي، وأن هذا الاختلاف يفسره التوجه الحديث لرأس المال الاجتماعي، فكما هو المعتاد فإن رأس المال الاجتماعي يقوم بدراسة الجماعات ممثلة في الأسرة، والأصدقاء، ومنظمات المجتمع المدني، وما إلى ذلك، وهذا النوع من رأس المال الاجتماعي يكون المؤثر على رأس المال البشري، بل إنه يعتبر أحد المكونات الأساسية في تكوينه، حيث أن ما التوجه الحديث لرأس المال الاجتماعي في المنظمات وجد أنه يتأثر برأس المال البشري؛ أي أن رأس المال البشري يعتبر مكوناً أساسياً في تكوين رأس المال الاجتماعي في المنظمات، وقد توافقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة العنزي والملا (2015)، ودراسة العبادي (2014).

1. اختبار الفرضية صحة الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية :

نصت الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعرفة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما في الجدول (7).

جدول (7): نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى

Sig.	T. Test	Beta	Sig.	F. Test	R ²	R	الفرضية
*0,000	12.745	0.622	*0,000	162.439	0.386	0.622	أثر المعرفة في رأس المال الاجتماعي

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (7) أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للمعرفة في رأس المال الاجتماعي، فقد بلغت درجة معامل التحديد R² (0.386) فأتضح أن المعرفة بشكل عام تفسر ما نسبته (0.386) من التباين أو التغيرات في رأس المال الاجتماعي، مما قد يشير إلى أن (38.6%) من رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال ناتج من المعارف المكتسبة لدى العاملين في هذه الشركات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.622)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في اكتساب معارف جديدة بدرجة واحدة قد يؤدي إلى زيادة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بمقدار (62.2%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة التي بلغت (162.439)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي نثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعرفة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية، كما نثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية.

2. اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية :

نصت الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخبرة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما في الجدول (8).

جدول (8): نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية

Sig.	T. Test	Beta	Sig.	F. Test	R ²	R	الفرضية
*0,000	12.120	0.602	*0,000	146.897	0.363	0.602	أثر الخبرة في رأس المال الاجتماعي

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (8) أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للخبرة في رأس المال الاجتماعي، فقد بلغت درجة معامل التحديد R² (36.3%) فأتضح أن (الخبرة) بشكل عام تفسر ما نسبته (0.363) من التباين أو التغيرات في رأس المال الاجتماعي، مما قد يشير إلى أن (36.3%) من رأس المال الاجتماعي في شركات

الهاتف النقال ناتج من الخبرة المكتسبة لدى العاملين في هذه الشركات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.602)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في اكتساب خبرات جديدة بدرجة واحدة قد يؤدي إلى زيادة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بمقدار (60.2%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (146.897)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تم إثبات صحة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للخبرة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية. وبالتالي ثبتت صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

3. اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية:

نصت الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية"، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما في الجدول (9).

جدول (9): نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
أثر المهارة في رأس المال الاجتماعي	0,609	0,371	152,074	*0,000	0,609	12,332	*0,000

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (9) أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للمهارة في رأس المال الاجتماعي، فقد بلغت درجة معامل التحديد R² (0.371) فأتضح أن المهارة بشكل عام تفسر ما نسبته (0.371) من التباين أو التغيرات في رأس المال الاجتماعي، مما قد يشير إلى أن (37.1%) من رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال ناتج من المهارات المكتسبة لدى العاملين في هذه الشركات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.609)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في اكتساب مهارات جديدة بدرجة واحدة قد يؤدي إلى زيادة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بمقدار (60.9%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة التي بلغت (152.074) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تم إثبات صحة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمهارة في رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية، وبالتالي ثبتت صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية.

ثالثاً: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة:

نصت الفرضية الرئيسية الثالثة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما في الجدول (10).

جدول (10): نتائج اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة

الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
أثر رأس المال الاجتماعي في الأداء المنظمي	0,615	0,378	156,564	*0,000	0,615	12,513	*0,000

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (10) أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في الأداء المنظمي، فقد بلغت معامل التحديد R² (0.378) فأتضح أن رأس المال الاجتماعي بشكل عام يفسر ما نسبته (0.378) من التباين أو التغيرات في الاداء المنظمي، مما قد يشير إلى أن (37.8%) من رأس المال الاجتماعي في

شركات الهايف النقال ناتج من الأداء المنظمي المتوفر في هذه الشركات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.615)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في تنمية رأس المال الاجتماعي بدرجة واحدة قد يؤدي إلى زيادة في الأداء المنظمي في شركات الهايف النقال بمقدار (61.5%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (156.564) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تم إثبات صحة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في الأداء المنظمي في شركات الهايف النقال في الجمهورية اليمنية، وبالتالي ثبتت صحة الفرضية الرئيسية الثالثة بشكل عام.

إن إثبات فرضية البحث الثالثة، تفسر لنا ما جاءت به نظرية العلاقات الإنسانية لـ Mayo Elton في أن التنظيم عبارة عن أنماط واتجاهات سلوكية واجتماعية أكثر من كونه مجرد هيكل وبناء جامد، بالإضافة إلى تركيزها على الجانب النفسي والمعنوي للعاملين داخل المنظمات، وكيف أن سلوك الأفراد في الجماعة يختلف تماما ويكون أكثر فاعلية، وهذا ما أثبتته نتائج هذه الدراسة كيف أن العاملين يميلون للاندماج والمشاركة لأداء أعمالهم، وكيف أنهم يسعون دائما لتعزيز علاقاتهم الاجتماعية داخل المنظمة، وذلك لإيمانهم بأنه كلما تعززت هذه العلاقات ساعدهم ذلك في إنجاز أعمالهم بشكل أفضل وأسرع، إن العمل الجماعي وتعزيز الجانب الاجتماعي يعطي للعاملين دافعا للعمل، ويرفع من مستوى معنوياتهم لإنجاز كل ما يطلب منهم، وقد توافقت هذه النتائج مع دراسة Lee (2008).

1. اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثالثة:

نصت الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقتي في الأداء المنظمي في شركات الهايف النقال بالجمهورية اليمنية"، واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما في الجدول (11).

جدول (11): نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى

Sig.	T. Test	Beta	Sig.	F. Test	R ²	R	الفرضية
*0,000	12,130	0,603	*0,000	147,130	0,363	0,603	أثر رأس المال العلاقتي في الأداء المنظمي

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (11) أن هناك أثرا ذا دلالة إحصائية لرأس المال العلاقتي في الأداء المنظمي، فقد بلغت درجة معامل التحديد R² (0.363) فاتضح أن رأس المال العلاقتي بشكل عام يفسر ما نسبته (0.363) من التباين أو التغيرات في الأداء المنظمي، مما قد يشير إلى أن (36.3%) من الأداء المنظمي في شركات الهايف النقال ناتج من العلاقات المكتسبة لدى العاملين في هذه الشركات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.603)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في اكتساب علاقات جديدة بدرجة واحدة قد يؤدي إلى زيادة في الأداء المنظمي في شركات الهايف النقال بمقدار (60.3%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة التي بلغت (147.130)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05). وبالتالي تم إثبات صحة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبعد العلاقتي في الأداء المنظمي في شركات الهايف النقال بالجمهورية اليمنية، وبالتالي ثبتت صحة الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثالثة.

2. اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثالثة:

نصت الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الإدراكي في الأداء المنظمي في شركات الهايف النقال في الجمهورية اليمنية"، واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما في الجدول (12).

جدول (12): نتائج اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية

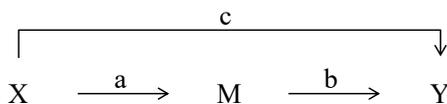
Sig.	T. Test	Beta	Sig.	F. Test	R ²	R	الفرضية
*0.000	9.544	0.511	*0.000	91.092	0.261	0.511	أثر رأس المال الإدراكي في الأداء المنظمي

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (12) أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لرأس المال الإدراكي في الأداء المنظمي، فقد بلغت درجة معامل التحديد R² (0.261) فأتضح أن البعد الإدراكي بشكل عام يفسر ما نسبته (0.261) من التباين أو التغيرات في الأداء المنظمي، مما قد يشير إلى أن (26.1%) من الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال ناتج من إدراك العاملين في هذه الشركات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.511)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة؛ ستكون الزيادة في إدراك العاملين بدرجة واحدة قد تؤدي إلى زيادة في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بمقدار (51.1%)، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة التي بلغت (91.092)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي ثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبعد الإدراكي في الأداء المنظمي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية، وبالتالي تم إثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثالثة.

رابعاً: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الرابعة:

تم صياغة الفرضية الرئيسية الرابعة التي نصت على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد بحسب طريقة Baron Kenny (1986)، والذين اقترحا منهجية مكونة من أربع خطوات لاختبار أثر المتغير الوسيط باستخدام عدة اختبارات متتابعة باستخدام تحليل الانحدار، حيث يتم فحص معاملات الانحدار (قيمة البيتا Beta) ومستويات الدلالة التي تخصها. ويمكن توضيح هذه المنهجية باستخدام المخطط في الشكل (2).



شكل (2): فكرة اختبار تأثير المتغير الوسيط باستخدام الانحدار

حيث يمكن تعويض أسماء هذه المتغيرات بالآتي:

X = رأس المال البشري	ويمثل المتغير المستقل.
M = رأس المال الاجتماعي	ويمثل المتغير الوسيط.
Y = الأداء المنظمي	ويمثل المتغير التابع.
a = أثر X في M	ويمثل أثر (رأس المال البشري) في (رأس المال الاجتماعي).
b = أثر M في Y	ويمثل أثر (رأس المال الاجتماعي) في (الأداء المنظمي).
c = أثر X في Y	ويمثل أثر (رأس المال البشري) في (الأداء المنظمي).

خطي المسار (a) و (b) يمثلان أثرين مباشرين، ويمكن اعتبار المسار (c) كذلك أثراً مباشراً، أما مسار أثر المتغير الوسيط الذي يذهب من رأس المال البشري (X) إلى الأداء المنظمي (Y) من خلال رأس المال الاجتماعي (M) فيمثل أثراً غير مباشراً، حيث يمثل الأثر غير المباشر ذلك الجزء من التأثير بين رأس المال البشري (X) والأداء المنظمي (Y) التي يتوسطها المتغير رأس المال الاجتماعي (M).

وبناء على ذلك تم تطبيق طريقة Kenny وBaron (1986) في البحث عن أثر رأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط في كل الفرضيات بين رأس المال البشري والأداء المنظمي، كما في الجدول (13).

جدول (13): الخطوات التأكيديّة لاختبار الفرضية الرئيسيّة الرابعة

الخطوة	الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
1	تأثير رأس المال البشري (X) في رأس المال الاجتماعي (M)	0.716	0.512	270.979	*0,000	0.716	16.461	*0,000
2	تأثير رأس المال الاجتماعي (M) في الأداء المنظمي (Y)	0.615	0.378	156.564	*0,000	0.615	12.513	*0,000
3	تأثير رأس المال البشري (X) في الأداء المنظمي (Y)	0.746	0.556	323.217	*0,000	0.746	17.978	*0,000

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (13) أن جميع قيم معاملات Beta جاءت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في جميع الخطوات الثلاث الأولى، وهو ما يشير إلى تحقق الخطوات التأكيديّة لوجود التأثير للمتغير الوسيط (رأس المال الاجتماعي)، وبالتالي يمكن الانتقال إلى الخطوة الرابعة لتحديد نوع المتغير التأثير (كلي أم جزئي). والجدول (14) يوضح تحليل الانحدار المتعدد للخطوة الرابعة.

جدول (14): الخطوة الرابعة لاختبار صحة الفرضية الرئيسيّة الرابعة

الخطوة	المتغير التابع (الأداء المنظمي)	MR	MR ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.	VIF
	مؤشرات جودة النموذج	0.755	0.569	169.984	*0,000				
4	رأس المال البشري (X)					0.627	10.701	*0,000	2.050
	رأس المال الاجتماعي (M)					0.166	2.827	*0,005	2.050

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (14) خلو المتغيرين: المستقل والوسيط من مشكلة التباين المشترك، حيث جاءت قيمة معامل تضخم التباين VIF بينهما (2.050)، وهي أقل من الدرجة المعيارية (10)، كما يتضح أن رأس المال البشري كان له أثر مباشر وذو دلالة إحصائية في الأداء المنظمي بلغ (0.746)، لكن عندما دخل متغير (رأس المال الاجتماعي) كمتغير وسيط قل أثره، وأصبح (0.627)، كما حافظ على كون الأثر دالا إحصائياً، وهذا بالتالي يشير إلى وجود أثر جزئي (لرأس المال الاجتماعي) في الأثر بين (رأس المال الاجتماعي) و(الأداء المنظمي). وبالنظر إلى مؤشرات النموذج يتضح أن درجة معامل التحديد المتعدد MR² جاءت (0.755) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، أما معامل التحديد MR² فيتضح من خلاله أن كلا من (رأس المال البشري) و(رأس المال الاجتماعي) معا يفسران ما نسبته (0.569) من

التباين أو التغيرات في (الأداء المنظمي)، مما يشير إلى أن (75.5%) تقريبا من الأداء المنظمي لشركات الهاتف النقال اليمنية ناتج من رأس المال البشري والاجتماعي؛ أي أن رأس المال الاجتماعي يكمل رأس المال البشري في الأثر على الأداء المنظمي، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة لمؤشرات ملائمة النموذج التي بلغت (169.984)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي ثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي، وأن نوع الأثر هنا هو أثر (جزئي)، وإن ما توصلت إليه هذه الفرضية من وجود أثر لرأس المال البشري على الأداء من خلال رأس المال الاجتماعي هو ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة.

وبحسب الدراسات التي درست أثر رأس المال البشري في الأداء المنظمي، وجد أنها جميعا قد توصلت إلى وجود أثر مباشر وكبير لرأس المال البشري على الأداء المنظمي، إلا أنه تبين من خلال هذه الدراسات أن رأس المال البشري بشكل فردي لم يحقق المستوى المطلوب من الأداء، وأن هناك حلقة مفقودة يمكن أن تعزز من أدائه، وبحسب نظرية العلاقات الإنسانية تبين أن الجانب المعنوي للعاملين مرتبط ارتباطا مباشرا بالعمل الجماعي والتعاون والمشاركة فيما بين العاملين، وأن المنظمة إذا ركزت فقط على الأفراد واعتبرتهم آلات إنتاجية، ولم تراع الجانب المعنوي للعاملين فإن هذا سيؤدي إلى ركود في أدائهم وضعف همهم تجاه أدائهم لأعمالهم؛ لذلك فإن وجود رأس المال الاجتماعي كجانب أساسي وداعم لرأس المال البشري أصبح من الضروريات التي يجب على المنظمات التركيز عليه والاهتمام به.

فرأس المال البشري يركز فقط على مستويات الأفراد الفنية والمهنية ولا يهتم بالجوانب الإنسانية والاجتماعية، وهذا يؤدي بدوره إلى ضعف فاعلية المنظمة حيث إن فاعلية المنظمات مرتبطة بالعمل الجماعي والتعاون والمشاركة، وبحسب الدراسات السابقة فإن فاعلية الأفراد تزيد عندما يكون هناك ثقة متبادلة وتعاون ومشاركة في أداء العاملين في زيادة فاعلية الأفراد داخل المنظمة، رئيسيا لأعمالهم، أي أن رأس المال الاجتماعي يؤدي دورا، وبالمقابل فإن رأس المال الاجتماعي يساعد رأس المال البشري في تحسين مستوى الأداء والكفاءة من خلال العمل المتكامل ضمن الفريق الواحد، فمن خلال رأس المال الاجتماعي فإن مهارات الأفراد وخبراتهم ومعارفهم تنتقل فيما بينهم وتتنامى، ويستفيد كل من الآخر بما يساعدهم على أداء أعمالهم بكفاءة عالية، وإخراجها بالشكل المطلوب والمنافس، وقد توافقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة Chai et al. (2014).

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الرابعة:

نصت الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعرفة في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية"، واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد بحسب طريقة Kenny و Baron (1986)، كما في الجدول (15).

جدول (15): الخطوات التأكيدي لاختبار الفرضية الفرعية

الخطوة	الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
1	تأثير المعرفة (X) في رأس المال الاجتماعي (M)	0.622	0.386	162.439	*0.000	0.622	12.745	*0.000
2	تأثير رأس المال الاجتماعي (M) في الأداء المنظمي (Y)	0.615	0.378	156.564	*0.000	0.615	12.513	*0.000
3	تأثير المعرفة (X) في الأداء المنظمي (Y)	0.717	0.514	273.276	*0.000	0.717	16.531	*0.000

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (15) أن جميع قيم معاملات Beta جاءت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في جميع الخطوات الثلاث الأولى، وهو ما يشير إلى تحقق الخطوات التأكيدية لوجود الأثر للمتغير الوسيط (رأس المال الاجتماعي)، وبالتالي يمكن الانتقال إلى الخطوة الرابعة لتحديد نوع المتغير (التأثير كلي أم جزئي). والجدول (16) يوضح تحليل الانحدار المتعدد للخطوة الرابعة.

جدول (16): الخطوة الرابعة لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

VIF	Sig.	T. Test	Beta	Sig.	F. Test	MR ²	MR	المتغير التابع (الأداء المنظمي)	الخطوة
				*0.000	164.064	0.561	0.749	مؤشرات جودة النموذج	
1.630	*0.000	10.351	0.546					المعرفة (X)	4
1.630	*0.000	5.211	0.275					رأس المال الاجتماعي (M)	

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (16) خلو المتغيرين: المستقل والوسيط من مشكلة التباين المشترك، حيث جاءت قيمة معامل تضخم التباين VIF بينهما (1.630)، وهي أقل من الدرجة المعيارية (10)، كما يتضح أن المعرفة كان لها أثر مباشر وذو دلالة إحصائية في الأداء المنظمي بلغ (0.717)، لكن عندما دخل رأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط قل الأثر وأصبح (0.546)، كما حافظ على كون الأثر دالاً إحصائياً، وهذا بالتالي يشير إلى وجود أثر جزئي لرأس المال الاجتماعي في العلاقة بين المعرفة والأداء المنظمي، وبالنظر إلى مؤشرات النموذج يتضح أن درجة معامل الارتباط المتعدد MR جاءت (0.749)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، أما معامل التحديد المتعدد MR² فيتضح من خلاله أن كلا من المعرفة ورأس المال الاجتماعي معا يفسران ما نسبته (0.561) من التباين أو التغيرات في الأداء المنظمي؛ مما يشير إلى أن (56.1%) تقريباً من الأداء المنظمي لشركات الهاتف النقال اليمنية ناتج عن معارف العاملين فيها ورأس مالها الاجتماعي. ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة لمؤشرات ملائمة النموذج التي بلغت (164.064)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمعرفة العاملين في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي، وأن نوع الأثر هنا هو أثر (جزئي).

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الرابعة :

نصت الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمهارة في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد بحسب طريقة Baron و Kenny (1986)، كما في الجدول (17).

جدول (17): الخطوات التأكيدية لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

Sig.	T. Test	Beta	Sig.	F. Test	R ²	R	العلاقة	الخطوة
*0.000	12.332	0.609	*0.000	152.074	0.371	0.609	تأثير المهارة (X) في رأس المال الاجتماعي (M)	1
*0.000	12.513	0.615	*0.000	156.564	0.378	0.615	تأثير رأس المال الاجتماعي (M) في الأداء المنظمي (Y)	2
*0.000	10.202	0.536	*0.000	104.085	0.287	0.536	تأثير المهارة (X) في الأداء المنظمي (Y)	3

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (17) أن جميع قيم معاملات Beta جاءت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في جميع الخطوات الثلاث الأولى، وهو ما يشير إلى تحقق الخطوات التأكيديّة لوجود الأثر للمتغير الوسيط (رأس المال الاجتماعي)، وبالتالي يمكن الانتقال إلى الخطوة الرابعة لتحديد نوع المتغير (الأثر كلي أم جزئي). والجدول (18) يوضح تحليل الانحدار المتعدد للخطوة الرابعة.

جدول (18): الخطوة الرابعة لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

الخطوة	المتغير التابع (الأداء المنظمي)	MR	MR ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.	VIF
	مؤشرات جودة النموذج	0.648	0.419	92.796	*0.000				
4	المهارة (X)					0.257	4.294	*0.000	1.589
	رأس المال الاجتماعي (M)					0.458	7.640	*0.000	1.589

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (18) خلو المتغيرين: المستقل والوسيط من مشكلة التباين المشترك، حيث جاءت قيمة معامل تضخم التباين VIF بينهما (1.589)، وهي أقل من الدرجة المعيارية (10)، كما يتضح أن المهارة كان لها أثر مباشر وذو دلالة إحصائية في الأداء المنظمي بلغ (0.536)، لكن عندما دخل رأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط قل الأثر وأصبح (0.257)، كما حافظ على كون الأثر دالا إحصائيا، وهذا بالتالي يشير إلى وجود أثر جزئي لرأس المال الاجتماعي في العلاقة بين المهارة والأداء المنظمي، وبالنظر إلى مؤشرات النموذج يتضح أن درجة معامل الارتباط المتعدد MR جاءت (0.648)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) أما معامل التحديد المتعدد MR² فيتضح من خلاله أن كلا من المهارة ورأس المال الاجتماعي معا يفسران ما نسبته (0.419) من التباين أو التغيرات في الأداء المنظمي؛ مما يشير إلى أن (41.9%) تقريبا من الأداء المنظمي لشركات الهاتف النقال اليمينية ناتج من مهارة العاملين فيها ورأس مالها الاجتماعي، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة لمؤشرات ملائمة النموذج والتي بلغت (92.796)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي تثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمهارة العاملين في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي، وأن نوع الأثر هنا هو أثر (جزئي).

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الرابعة :

نصت الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخبرة في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي في شركات الهاتف النقال بالجمهورية اليمنية"، واختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد بحسب طريقة Kenny و Baron (1986)، كما في الجدول (19).

جدول (19): الخطوات التأكيديّة لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الخطوة	الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
1	تأثير الخبرة (X) في رأس المال الاجتماعي (M)	0.602	0.363	146.897	*0.000	0.602	12.120	*0.000
2	تأثير رأس المال الاجتماعي (M) في الأداء المنظمي (Y)	0.615	0.378	156.564	*0.000	0.615	12.513	*0.000

جدول (19): يتبع

الخطوة	الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
3	تأثير الخبرة (X) في الأداء المنظمي (Y)	0.621	0.385	161.849	*0.000	0.621	12.722	*0.000

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (19) أن جميع قيم معاملات Beta جاءت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في جميع الخطوات الثلاث الأولى، وهو ما يشير إلى تحقق الخطوات التأكيدية لوجود الأثر للمتغير الوسيط (رأس المال الاجتماعي)، وبالتالي يمكن الانتقال إلى الخطوة الرابعة لتحديد نوع المتغير التأثير (كلي أم جزئي)، والجدول (20) يوضح تحليل الانحدار المتعدد للخطوة الرابعة.

جدول (20): الخطوة الرابعة لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الخطوة	المتغير التابع (الأداء المنظمي)	MR	MR ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.	VIF
	مؤشرات جودة النموذج	0.690	0.476	116.876	*0.000				
4	الخبرة (X)					0.393	6.958	*0.000	1.569
	رأس المال الاجتماعي (M)					0.378	6.676	*0.000	1.569

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (20) خلو المتغيرين: المستقل والوسيط من مشكلة التباين المشترك، حيث جاءت قيمة معامل تضخم التباين VIF بينهما (1.569)، وهي أقل من الدرجة المعيارية (10)، كما يتضح أن الخبرة كان لها أثر مباشر وذو دلالة إحصائية في الأداء المنظمي بلغ (0.621)، لكن عندما دخل رأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط قل الأثر وأصبح (0.393)، كما حافظ على كون الأثر دالاً إحصائياً، وهذا بالتالي يشير إلى وجود أثر جزئي لرأس المال الاجتماعي في العلاقة بين الخبرة والأداء المنظمي. وبالنظر إلى مؤشرات النموذج يتضح أن درجة معامل الارتباط المتعدد MR جاءت (0.690)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، أما معامل التحديد المتعدد MR² فيتضح من خلاله أن كلا من الخبرة ورأس المال الاجتماعي معا يفسران ما نسبته (0.476) من التباين أو التغيرات في الأداء المنظمي؛ مما يشير إلى أن (47.6%) تقريباً من الأداء المنظمي لشركات الهاتف النقال اليمينية ناتج عن خبرة العاملين فيها ورأس مالها الاجتماعي، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة لمؤشرات ملائمة النموذج التي بلغت (116.876)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي ثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لخبرة العاملين في الأداء المنظمي من خلال رأس المال الاجتماعي، وأن نوع الأثر هنا هو أثر جزئي.

اختبار فرضية الدراسة الرئيسية الخامسة:

نصت الفرضية الرئيسية الخامسة على أن "هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الأداء المنظمي تعزى للمتغيرات المنظمية المتمثلة في (حجم الشركة، وعمر الشركة)"، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين باتجاه واحد (One-Way ANOVA)، كما في الجدول (21).

جدول (21): نتائج اختبار فرضية الدراسة الرئيسية الخامسة

One-Way ANOVA						المحور	المتغير
مستوى الدلالة عند 0.05	قيمة F	بين المجموعات		داخل المجموعات			
		المتوسط تربيع	درجة الحرية	المتوسط تربيع	درجة الحرية		
*0.000	8.497	2.862	3	0.337	256	الفاعلية	الشركة
*0.000	11.998	4.613	3	0.384	256	الكفاءة	
*0.000	12.193	3.632	3	0.298	256	الأداء المنظمي (بشكل عام)	
*0.000	8.497	2.862	3	0.337	256	الفاعلية	حجم الشركة
*0.000	11.998	4.613	3	0.384	256	الكفاءة	
*0.000	12.193	3.632	3	0.298	256	الأداء المنظمي (بشكل عام)	
*0.000	8.497	2.862	3	0.337	256	الفاعلية	عمر الشركة
*0.000	11.998	4.613	3	0.384	256	الكفاءة	
*0.000	12.193	3.632	3	0.298	256	الأداء المنظمي (بشكل عام)	

* دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

يتضح من الجدول (21) وجود فروق ذات دلالة معنوية في كل من الفاعلية والكفاءة، وكذلك في الأداء المنظمي بشكل عام تعزى لمتغير الشركة وحجمها وعمرها؛ أي أن إجابات العينة تختلف باختلاف الشركة التي تعمل فيها وباختلاف حجمها، واختلاف عمرها، وهذا بالتالي يثبت وجود فروق ذات دلالة معنوية في الأداء المنظمي تعزى لمتغير الشركة وحجمها وعمرها، وبالتالي تثبت صحة الفرضية الخامسة.

الاستنتاجات:

بناء على النتائج السابقة، خلصت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية:

1. أظهرت النتائج أن الاهتمام باستحداث كل ما يتعلق بالأنظمة الحديثة في مجال التقنية يزيد من فرص النجاح واستثماراته، ولكن الاهتمام باستثمار رأس المال البشري والاجتماعي في الشركة يؤدي إلى فتح آفاق جديدة للمنظمة لم تكن متوقعة.
2. يعد رأس المال الاجتماعي من المفاهيم الجديدة ذات العلاقة بسلوكيات الأفراد داخل التنظيم، فكلما كان أفراد التنظيم الواحد يتمتعون بقدر كبير من الثقة المتبادلة ويتقاسمون المعرفة ذات العلاقة بأداء المنظمة كانت تلك المنظمة أكثر نجاحاً وتوفقاً في أدائها.
3. يعتبر كل من رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي من الموجودات الاستراتيجية غير القابلة للتقليد.
4. أظهرت النتائج أن رأس المال البشري يعتبر الدافع الرئيس للعاملين في تكون رأس المال الاجتماعي، حيث يحرص العاملون على بناء هذه العلاقات؛ لما يجدون فيها من انعكاسات إيجابية تساعدهم في تنمية معارفهم، وتحسن من مستوى أدائهم.
5. يزيد رأس المال الاجتماعي من فاعلية العاملين داخل شركات الاتصالات اليمنية أكثر من الحوافز المادية والعينية، وهذا يفسر سلوكهم إلى تقديم العون لزملائهم، دون الاهتمام بأي عائد مالي.

6. أظهرت النتائج أن الشركات حريصة على رفع مستوى فاعليتها من خلال الاهتمام بالعمليات الداخلية لها فقط، وتوفير كل الاحتياجات اللازمة لذلك.

التوصيات:

بناء على الاستنتاجات، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات:

1. لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء المنظمي، فإن على المنظمة الاهتمام برأس المال البشري والاجتماعي على حد سواء، فالاهتمام بمحور دون الآخر لا يحقق النتيجة المرجوة.
2. أهمية أن يكون للمنظمة معرفة كافية ووعي متكامل، حول كيفية إدارة رأس المال البشري، وتنميته، والمحافظة عليه، واستثماره بالشكل الذي يخدم المنظمة.
3. ضرورة التوجه نحو تأسيس وتطوير ثقافة رأس المال الاجتماعي بشكل ممنهج، وتحسينه في المنظمة؛ خدمة للصالح العام.
4. ضرورة التفاعل والاتصال البناء من قبل الإدارة العليا تجاه العاملين، وتعزيز مستوى العلاقة معهم، لدعم الروح المعنوية والمهنية العالية نحو المزيد من الجهود، واستغلال الطاقات المتخصصة في مجالات العمل، في ظل أهداف محددة وواضحة وبما يحقق أهداف الشركة في تقديم أفضل الخدمات للمجتمع.
5. على الشركات عمل برامج تدريبية مكثفة، مبنية على دراسة لاحتياجات العاملين فيها وذلك لتطوير مستوياتهم الفنية والإدارية، وبما يتوافق مع متغيرات البيئة الخارجية، في ظل تحديات المنافسة.
6. ضرورة مشاركة القيادات الإدارية والإدارة العليا العاملين في طرح الأفكار والآراء، ومشاركته في رسم سياسات المنظمة وخططها الدورية، وعدم إهمال آرائهم بمختلف مستوياتهم الإدارية.
7. على الشركات إنشاء وحدات متخصصة في البحث العلمي، وتشجيعه، ورعايته، والاهتمام به، وتقديم العون للباحثين ودعمهم وتسهيل مهامهم.

الاسهام البحثي:

وضع مراد النشمي ومحمد العنسي خطة الدراسة، وقاما ببناء الخلفية النظرية، وصياغة المشكلة البحثية، وتحديد المنهجية، وقام محمد العنسي بجمع البيانات، وحل كلاهما نتائج الدراسة، وقام مراد النشمي بتفسير النتائج ومناقشتها، وصاغ محمد العنسي الاستنتاجات والتوصيات، وأخيراً، رُوِّجَت المسودة النهائية للدراسة من قبل مراد النشمي.

المراجع:

- أحمد، ميسون عبدالله، ومحمد، دينا مناف (2012)، الانماط القيادية ودورها في تنمية مهارات العاملين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من قيادات الإدارات والعاملين في مديرية شبكة كهرباء نينوى، تنمية الرافدين، 34(109)، 201-232.
- بدرأوي، عبد الرضا فرج، والخفاجي، رشا مهدي (2015)، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي: دراسة ميدانية في شركة الحضر العراقية في البصرة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 13(36)، 74-102.
- براهيمي، كريمة، وقويرش، نصير (2019)، أثر رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية الخاصة - الشلف، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، 3(2)، 164-175.
- بلل، عبدالحق علي (2015)، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال: بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل (أطروحة دكتوراه)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- حنفي، عبدالغفار (2006)، أساسيات إدارة منظمات الأعمال، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- الشماع، خليل محمد (1990)، مبادئ إدارة الأعمال، الموصل، العراق: مؤسسة دار الكتب للطباعة والنشر.

الشماع، خليل محمد حسن، وحمود، خضير كاضم (2000)، نظرية المنظمة (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

الطاهر، اسمهان ماجد (2012)، إدارة المعرفة (ط1)، عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
العبادي، هاشم فوزي (2014)، دراسة العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي بحث استطلاعي لأراء عينة من التدريسيين في جامعة الكوفة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 10(31)، 168-193.

عبد، ناظم جواد، وخليفة، شيماء رياض (2016)، انعكاس استراتيجيات اختيار العاملين على رأس المال البشري: بحث ميداني في جامعة بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 22(93)، 64-90.
<https://doi.org/10.33095/jeas.v22i93.425>

عثمان، عبدالرازق محمد، والمطارنة، عبدالوهاب سلامة (2016)، الحاكمة المؤسسية وأثرها على الاداء المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، 21(21)، 315-331.

علي، هشام فوزي عباس (2018)، دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة الشركة العامة لمخابر القاهرة الكبرى، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 2(1)، 31-70.

العمرى، خالد (1992)، مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، مؤتم للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 7(2)، 11-36.

العنزي، سعد علي (2006)، الاستثمار في رأس المال الاجتماعي، دراسات إدارية، 1(2)، 1-24.
العنزي، سعد علي (2014)، إبداعات الأعمال/ قراءات في التميز الإداري والتفوق التنظيمي (ط1)، عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

العنزي، سعد علي، و خليل، اريج سعيد (2005)، العلاقة بين المحددات التنظيمية والإبداع التنظيمي والأداء المنظمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 11(39).

العنزي، سعد علي، وصالح، أحمد علي (2009)، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

العنزي، سعد، والملا، حميد علي (2015)، إطار مفاهيمي للعلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 21(84)، 1-35.

الغالبى، طاهر محسن منصور، وادريس، وائل محمد صبحي (2007)، الإدارة الاستراتيجية: منظور منهج متكامل (ط1)، عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

الغيلي، رياض (2008)، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات العامة: دراسة حالة على المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية بالجمهورية اليمنية (أطروحة دكتوراه)، جامعة النيلين، السودان.

القيوتي، محمد قاسم (2000)، السلوك التنظيمي: دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

القيسي، فاضل محمد، والطائي، علي حسون (2014)، الإدارة الاستراتيجية: نظريات - مداخل - أمثلة - وقضايا معاصرة، عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

الكبيسي، صلاح الدين (2005)، إدارة المعرفة، القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

الكبيسي، صلاح الدين عواد، والكعود، احمد عبد العزيز (2016)، دور ممارسات القيادة الأكاديمية في تفعيل رأس المال البشري، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 22(87)، 1-26.
<https://doi.org/10.33095/jeas.v22i87.678>

- محمد، نوال يونس، وسعيد، منى يونس (2012)، أثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء المنظمي: دراسة لأراء عينة من تدريسي المعهد التقني بالموصل، *العلوم الاقتصادية*، 8(30)، 89-116.
- المدهون، خالد محمد (2020)، أثر رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك، *مجلة دراسات الاعمال والإدارة*، 2(2)، 48-69.
- المغربي، كامل (2004)، *السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم* (ط3)، عمان، الأردن: دار الفكر للنشر.
- ملحم، يحيى، الشيخ، فؤاد، والشريف، حامد (2009)، القيادة والأبداع: دراسة ميدانية على منظمات الاتصالات في اليمن، *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة*، 23(1)، 3-34.
- النجار، فايز جمعة (2010) *نظم المعلومات الإدارية: منظور إداري* (ط3)، عمان، الأردن: دار الحامد للنشر.
- هدية، سعيد علي (2021)، رأس المال الاجتماعي في جامعة الملك خالد (واقعة وسبل تنميته واستثماره)، *مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والاجتماعية*، 6(6)، 335-392.
- وليد، حسين (2015)، اعتماد التحسين المستمر كمسار لتطوير راس المال الاجتماعي، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، 46(4)، 421-444.
- ياسين، سعد غالب (2002)، *الإدارة الدولية* (ط4)، عمان، الأردن: دار البيازوردي للنشر والتوزيع.

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Borsting, J. R., Cook, T. M., King, W. R., Rardin, R. L., & Tuggle, F. D. (1988). A model for a first MBA course in management science/operations research. *Interfaces*, 18(5), 72-80. <https://doi.org/10.1287/inte.18.5.72>
- Coulaud, B., & Derveaux, B. (1999). *Dictionnaires du management et de contrôle de gestion* [Dictionaries of Management and Management Control] (2nd ed.) Paris: Dunod.
- Daft, R. L. (2001). *Organization theory and design* (7th ed.). Ohio: South-Western College Publishing.
- Day, G. S. (1994). The capabilities of market-driven organizations. *Journal of Marketing*, 58(4), 37-52. <https://doi.org/10.1177/002224299405800404>
- Graham, M. Taylor, k. Davenport , E. Kennedy, J. (2003). Managing social capital as knowledge management some specification and representation issues, Proceedings of the American Society for Information Science and Technology Volume 40, Issue 1. Business and Management Information First published: 31 January 2005. <https://doi.org/10.1002/meet.1450400113>
- Hauberer, J. (2011). *Social capital theory: Towards a methodological foundation*. Berlin, Germany: Springer Science & Business Media.
- Jamal, W., & Saif, M. I. (2011). Impact of human capital management on organizational performance. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 5(34), 55-69.

- Jones, G. R. (2000). *Contemporary management*. New York: McGraw-Hill.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Leana III, C. R., & Buren, H. J. (1999). Organizational social capital and employment practices. *Academy of Management Review, 24*(3), 538-555. <https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202136>
- Lesser, E., & Prusak, L. (2000). Communities of practice, social capital, and organizational knowledge. In J. A. Woods & J. W. Cortada (Eds.), *The knowledge management yearbook 2000-2001* (pp. 251-259). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Lydiana, Y. F., & Bangun, Y. R. (2013). Capitalizing human capital: The role of instrumental leadership. *Sains Humanika, 64*(2), 21-27. <https://doi.org/10.11113/sh.v64n2.33>
- Molina, C., & Callahan, J. L. (2009). Fostering organizational performance: The role of learning and intrapreneurship. *Journal of European Industrial Training, 33*(5), 388-400. <https://doi.org/10.1108/03090590910966553>
- Myers, M. B., Griffith, D. A., Daugherty, P. J., & Lusch, R. F. (2004). Maximizing the human capital equation in logistics: education, experience, and skills. *Journal of Business Logistics, 25*(1), 211-232. <https://doi.org/10.1002/j.2158-1592.2004.tb00175.x>
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review, 23*(2), 242-266. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.533225>
- O'Leary, B. S., Lindholm, M. L., Whitford, R. A., & Freeman, S. E. (2002). Selecting the best and brightest: Leveraging human capital. *Human Resource Management, 41*(3), 325-340. <https://doi.org/10.1002/hrm.10044>
- Pastoriza, D., Arino, M. A., & Ricart, J. E. (2008). Ethical managerial behaviour as an antecedent of organizational social capital. *Journal of Business Ethics, 78*, 329-341. <https://doi.org/10.1007/s10551-006-9334-8>
- Pennar, K. (1997). *The tie that leads to prosperity: The economic value of social bonds is only beginning to be measured*. New York: Business Weekly.
- Peterson, W., Gijssbers, G., & Wilks, M. (2003). *An organizational performance assessment system for agricultural research organizations: Concepts, methods, and procedures*. Hague, Netherlands: International Service for National Agricultural Research (ISNAR).
- Richardson, J. G. (ed.). (1986). *Handbook of theory and research for the sociology of education*. Connecticut: Greenwood Publishing Group.

- Smerek, R. E., & Denison, D. R. (2007, August). Social capital in organizations: Understanding the link to firm performance. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2007, No. 1, pp. 1-6). Briarcliff Manor, New York.
- Stewart, T. (1999). *Intellectual capital: The new wealth of organization*. New York: Doubleday.
- Su, K., Lee, Y., & Tsai, Y. (2005). The paradigm of knowledge acquisition and social capital in engineering education: empirical research from Taiwanese universities. *World Transactions on Engineering and Technology Education*, 4(1), 93-98.
- Sullivan, J. (2004, Sep 12). *Talent management defined: Is it a buzzword or a major breakthrough*. Retrieved from <https://www.ere.net/articles/talent-management-defined-is-it-a-buzzword-or-a-major-breakthrough>
- Vadecal, R. T., & Sankaran, K. (2005). *Dimensions of social capital and new expectations from knowledge management tools*. Retrieved from Pennsylvania State University: <https://bit.ly/2Rq3GxD>
- Weber, B., & Weber, C. (2007). Corporate venture capital as a means of radical innovation: Relational fit, social capital, and knowledge transfer. *Journal of Engineering and Technology Management*, 24(1-2), 11-35. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2007.01.002>
- Zahra, S. A., & Pearce, J. A. (1989). Boards of directors and corporate financial performance: A review and integrative model. *Journal of Management*, 15(2), 291-334. <https://doi.org/10.1177/014920638901500208>

Arabic References in Roman Scripts:

- Abdu, Nazim Jawad, wa Khalifat, Shima' Riyadh (2016). Aineikas astiratijiat aikhtiar aleamilin ealaa ras almal albashari: Bahath maydaniun fi Jamieat Baghdad. *Majalat Aleulum Alaiqtisadiat Wal'iidariati*, 22(93), 64-90. <https://doi.org/10.33095/jeas.v22i93.425>
- Ahmad, Maysun Abdallah, wa Muhamad, Dina Manaf (2012). Alainmat alqiadiat wadawruha fi tanmiat maharat aleamilina: Dirasatan aistitlaeiatan lara' eayinat min qiadat al'iidarat waleamilin fi mudiriati shabakat kahraba' Ninawaa. *Tanmiat Alraafidayn*, 34(109), 201-232.
- Alabaadi, Hashim Fawzi (2014). Dirasat alealaqat bayn ras almal albasharii waras almal alaijtimaeii bahth aistitlaeiun lara' eayinat min altadrisiyyin fi jamieat alkufa. *Majalat Algharii Lileulum Alaiqtisadiat Wal'iidariati*, 10(31), 168-193.
- Alanzi, Saed Ali (2006). Alaistithmar fi ras almal alaijtimaeii. *Dirasat Idaria*, 1(2), 1-24.

- Alanzi, Saed Ali (2014). *Ibda'at al'aemali/ qira'at fi altamayuz all'idarii waltafawuq altanzimii* (Taba'a 1). Amman, Al'urduni: Muasasat Alwaraq Lilnashr Waltawziei.
- Alanzi, Saed Ali, wa Almula, Hamid Ali (2015). Itar mafahimiun lilealaqat bayn ras almal albasharii waras almal alaijtimaeii. *Majalat Aleulum Alaiqtisadiat Wal'iidariati*, 21(84), 1-35.
- Alanzi, Saed Ali, wa Khalil, Arij Saeid (2005). Alealaqat bayn almuhadadat altanzimiat wal'iibdae altanzimii wal'ada' almunazimi. *Majalat Aleulum Alaiqtisadiat Wal'iidariati*, 11(39).
- Alanzi, Saed Ali, wa Saleh, Ahmad Ali (2009). *Idarat ras almal alfikrii fi munazamat al'aemali*. Amman, Al'urdun: Dar Alyazuri Lilnashr Waltawziei.
- Alghalibi, Tahir Muhsin Mansur, wa Idris, Wayil Muhammad Subhi (2007). *Aladarat aliastratijiati: Manzur manhaj mutakamil* (Taba'a 1). Amman, Al'urduni: Dar Wayil Lilnashri.
- Alghili, Ryiadh (2008). *Imkaniat tatbiq 'iidarat aljawdat alshaamilat bialmuasasat aleamati: Dirasat halat ealaa Almuasasat Aleamat Lilaitisalat Alsilkiaat wa allaasilkiaat bi Aljumhuriat Alyamania* (Utaruhat dukturah). Jamieat Alnnylin, Alsuwdan.
- Ali, Hisham Fawzi Abaas (2018). Dawr 'iieadat handasat aleamaliaat all'idariat fi tahsin al'ada' almuasisii: Dirasat halat Alsharikat Aleamat Limakhabir Alqahirat Alkubraa. *Almajalat Aleilmiaat Lildirasat Walbuhuth Almaliaat Wal'iidariati*, 2(1), 31-70.
- Alkibsi, Salah Aldiyn (2005). *Idarat almaerifati*. Alqahirata, Misr: Almunazamat allearabiati liltanmiat all'idariati.
- Alkibsi, Salah Aldiyn Awadi, wa Alkueud, Ahmad Abdulaziz (2016). Dawr mumarisat alqiadat al'akadimiat fi tafeil ras almal albashari. *Majalat Aleulum Alaiqtisadiat Wal'iidariati*, 22(87), 1-26. <https://doi.org/10.33095/jeas.v22i87.678>
- Almadhuna, Khalid Muhammad (2020). Athar ras almal albasharii fi tahqiq almiizat altanafusiat fi albuuki. *Majalat Dirasat Alaiemal Wal'iidarati*, 2(2), 48-69.
- Almaghribi, Kamil (2004). *Alsuluk altanzimi: Mafahim wa'usus suluk alford waljamaeat fi altanzim* (Taba'a 3). Amman, Al'urdunu: Dar Alfikr Lilnashri.
- Alnajjar, Fayiz Jumaa (2010). *Nazam almaelumat all'idariata: Manzur 'iidariun* (Taba'a 3). Amman, Al'urdunu: Dar Alhamid Lilnashri.
- Alomari, Khalid (1992). Mustawaa alrida alwazifii limudiri almadaris fi al'urduni waealaqatih bibaed khasayisihim alshakhsiaat walwazifiaati. *Mutatan Lilbuhuth Waldirasati: Silsilat Aleulum Al'iinsaniaat Walaijtimaeiati*, 7(2), 11-36.

- Alqaysi, Fadil Hamdu, wa Altaayiy, Ali Hasuwn (2014). *Al'iidarat alastiratijiatu: Nazariaat - madakhil - 'amthalah - waqadaya mueasarati*. Amman, Al'urduni: Muasasat Alwaraq Lilmashr Waltawziei.
- Alqiryuti, Muhamad Qasim (2000). *Alsuluk altanzimi: Dirasat lilsuluk all'iinsanii alfardii waljamaeii fi almunazamat almukhtalifati*. Alqahirata: Maktabat Alanjlu Almisriati.
- Alshamae, Khalil Muhamad (1990). *Mabadi 'iidarat al'aemali*. Almusili, Aleiraqa: Muasasat Dar Alkutub Liltibaeat Walnashri.
- Alshamae, Khalil Muhamad Hasan, wa Hamoud, Khudayr Kadhim (2000). *Nazariat almunazama* (Taba'a 1). Amman: Dar Almasirat Lilmashr Waltawziei Waltibaeati.
- Altaahir, Asmahan Majid (2012). *Iidarat almaerifa* (Taba'a 1). Amman, Al'urduni: Dar Wayil Lilmashri.
- Badrawi, Abdalrida Faraj, wa Alkhafaji, Rasha Mahdi (2015). Alealaqat bayn ras almal alaijtimaeii wal'ada' altanzimi: Dirasat maydaniatan fi Sharikat Alhafir Aleiraqiat fi Albasra. *Majalat Algharii Lileulum Alaiqtisadiat Wal'iidariati*, 13(36), 74-102.
- Balal, Abdalhaqi Ali (2015). *Dawr alsuluk altanzimii fi 'ada' munazamat al'aemali: Biyat almunazamat aldaakhiliat kamutaghayir mueadal* (Utaruhat dukturah). Jamieat Alsuwdan Lileulum Waltiknulujia, Alsuwdan.
- Barahimi, Karimat, wa Quayrshi, Nasira (2019). Athar ras almal albasharii ealaa al'ada' altanzimii fi almuasasat alaistishfaiyyat alkhasat - Alshalafi. *Majalat Altanmiat Walaiqtisad Altatbiqi*, 3(2), 164-175.
- Hadia, Saeid Ali (2021). Ras almal alaijtimaeii fi jamieat almalik khalid (Waqieat wasubul tanmiatih waistithmarihu). *Majalat Aljamieat All'iislatmiat Lileulum Altarbawiat Walaijtimaeiati*, (6), 335-392.
- Hanafi, Abdalghafar (2006). *Asasiaat 'iidarat munazamat al'aemali*. All'iiskandiriati: Aldaar Aljamieati.
- Malham, Yahya, Alshaykh, Fuad, wa Alsharafi, Hamid (2009). Alqiadat wal'abdae: Dirasat maydaniat ealaa munazamat alaitisalat fi alyaman. *Majalat Jamieat Almalik Abdulaziz: Alaiqtisad Wal'iidaratu*, 23(1), 3-34.
- Muhamad, Nawal Yunus, wa Saeid, Muna Yunis (2012). Athar ras almal alfikrii fi tahsin al'ada' almunazimi: Dirasat lara' eayinat min tadrissay almaehad altaqni bialmusil. *Aleulum Alaiqtisadiat*, 8(30), 89-116.
- Othman, Abdalraziq Muhamad, wa Almatarinatu, Abdalwahab Salama (2016). Alhakimiat almuasasiat wa'atharuha ealaa alada' almuasasii fi alsharikat alsinaeiat al'urduniyati. *Majalat Alkut Lileulum Alaiqtisadiat Wal'iidariati*, (21), 315-331.

- ▶ مراد محمد التشمي محمد علي العنسي
◀ المجلد الأول العدد (2)، يونيو 2023 م

Walid, Husayn (2015). Aietimad altahsin almustamiri kamasar litatwir ras almal alaijtimaeia. *Majalat Kuliyyat Baghdad Lileulum Alaiqtisadiat Aljamieati*, (46), 421-444.

Yasin, Saed Ghalib (2002). *Al'iidarat alduwalia* (Taba'a 4). Amman, Al'urdunu: Dar Alyazurdi Lilnashr Waltawziei.