



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية  
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية  
الشعبة: علوم اقتصادية  
التخصص: بنوك مالية وتسيير المخاطر  
من اعداد الطالبتين:

بن سعود عومرية

خلفاوي عفاف

## دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة تجريبية لعينة من البنوك-سعيدة-

تحت إشراف مشترك:

د. شريفي جلول

أ.د. صوار يوسف

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور..... رئيسا

الدكتور..... مشرفا و مقرا

الدكتور..... مساعد مشرف

الدكتور..... عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2016-2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و عرفان

الحمد لله والصلاة والسلام على نبينا محمد خير العباد

وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان أما بعد

فإننا نشكر العلي القدير على توفيقه لنا بإنجاز هذا العمل العلمي المتواضع

ثم الشكر موصول إلى الأستاذ المشرف الدكتور "شريف جلول"

على تكرمه بقبول الإشراف على هذه المذكرة

والشكر الجزيل إلى الأستاذ "صوار يوسف"، على تفضله

علينا بملاحظاته القيمة وتوجيهاته السديدة.

وإلى كل من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد.

# إهداء

أحمد الله تعالى ولي النعماء كاشف الضراء لا إله  
إلا هو المتفرد بالبقاء الذي وفقني لإنجاز هذه الأطروحة

وإتمام هذا العمل.

أهدي هذا العمل إلى:

الوالدين الكريمين.

جميع أفراد عائلتي وأصدقائي

-خلفاوي عفاف-

# إهداء

إلى الوالدين الكريمين اللذان لم يدخرا جهدا لمساعدتي أطل الله في عمرهما وأمدهما

بالصحة والعافية.

إلى العائلة الكريمة.

إلى الأخت "عفاف" التي شاركتني في إعداد هذه المذكرة.

و إلى زملائي .....، أساتذتي.....

إلى كل من قدم لي يد العون لإكمال هذه الدراسة، وكل من دعا لي في ظهر الغيب إلى كل

من يفرح لفرحي .....، ويسعد لنجاحي.

إليهم جميعا أهدي هذا العمل المتواضع

- بن سعود عومرية -

# فهرس المحتويات

البسمة

إهداء

الشكر والعرفان

قائمة الجداول

قائمة الأشكال البيانية

فهرس مختصر

.....مقدمة  
أ.....

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة

- 2 ..... تمهيد:
- 3 ..... المبحث الأول: رأس المال الاجتماعي و الرضا الوظيفي
- 3 ..... رأس المال الاجتماعي
- 3 ..... نشأة رأس المال الاجتماعي:
- 4 ..... مفهوم رأس المال الاجتماعي:
- 6 ..... أبعاد مفهوم رأس المال الاجتماعي
- 9 ..... أهمية رأس المال الاجتماعي
- 10 ..... صور رأس المال الاجتماعي:
- 12 ..... مصادر رأس المال الاجتماعي:
- 16 ..... الرضا الوظيفي
- 16 ..... نظرة تاريخية عن الرضا الوظيفي:
- 19 ..... مفهوم الرضا الوظيفي وعناصره:

- 21 ..... أسباب دراسة الرضا الوظيفي :
- 22 ..... محددات الرضا الوظيفي:
- 23 ..... العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:
- 25 ..... مظاهر الرضا الوظيفي :
- 26 ..... السياسات المتبعة لزيادة الرضا الوظيفي .
- 27 ..... أهمية الرضا الوظيفي و خصائصه :
- 30 ..... المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
- 30 ..... دراسة الدكتور عبد الرضا فرج بدرأوي، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي :  
 Mediating Relationship of Job Satisfaction ) " Abeer Imam"  
 Organizational Commitment in between Social Capital and  
 30.....(Employees
- دراسة كريستوف هوزر " Christoph Hauser )  
 Effects Of Employee Social )  
 Capital On .....Wage Satisfaction, Job Satisfaction And Organizational  
 31.Commitment.
- 31 ..... : Nahapiet AND GHOSHAL دراسة
- 32 ..... : REQUENA دراسة
- 32 ..... : LIOU و زملاءه: دراسة
- 32 ..... : BIANCHI AND BROCKNER دراسة
- 32 ..... : (SEHGAL, 2012) دراسة سيجل

#### الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لرأس المال الاجتماعي و الرضا الوظيفي

- 35 ..... المبحث الأول: الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية.....
- 35 ..... وصف المنهج المعتمد .....
- 36 ..... المعادلات الهيكلية .....
- 37 ..... أنواع المتغيرات الموجودة في المعادلات الهيكلية:
- 37 ..... مراحل تطبيق النمذجة بالمعادلات الهيكلية :

38	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية
38	تحليل النتائج
44	مناقشة نموذج الدراسة:
51	خاتمة
54	قائمة المصادر و المراجع
/	الملاحق

## قائمة الجداول

- 39..... جدول رقم 01: معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاستبيان
- 40..... الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس
- 41..... الجدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر
- 42..... الجدول 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية
- 43..... الجدول رقم 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
- 45..... جدول رقم 06: معامل التحديد (R Square)
- 46..... جدول رقم 07: متوسط التباين المفسر (AVE)
- 47..... جدول رقم 08: الموثوقية المركبة (Composite Reliability)
- 48..... الجدول رقم 09: معاملات المسارات (path Coefficients)

## قائمة الأشكال البيانية

- شكل رقم 01: صور رأس المال الاجتماعي ..... 12
- شكل رقم 02 : نموذج الدراسة..... 35
- الشكل رقم 03: يمثل التحليل البياني لجنس المستجوب..... 40
- الشكل رقم 04: يمثل التحليل البياني لعمر المستجوب..... 41
- الشكل رقم 05 : يمثل التحليل البياني للحالة الاجتماعية للمستجوب..... 42
- الشكل رقم 06 : يمثل التحليل البياني للمستوى التعليمي ..... 43
- الشكل رقم 07 : يمثل نموذج الدراسة باستخدام برنامج smart  
44.....PLS
- الشكل رقم 08: معامل التحديد ( R Square) ..... 45
- الشكل رقم 09: متوسط التباين المفسر (AVE)..... 46
- الشكل رقم 10: الموثوقية المركبة (Composite Reliability)..... 47
- الشكل رقم 11: معاملات المسارات (path Coefficients) ..... 48

## فهرس مختصر

مقدمة.....أ

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي..... 3

المبحث الثاني: الدراسات السابقة..... 30

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لرأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي

المبحث الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية..... 35

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية..... 38

خاتمة..... 51



# المقدمة

يشكل رأس المال الاجتماعي حجم الحياة اليومية والمعايير الرابطة لها وجودتها، وهو مصدر ووسط ديناميكي منتج بسبب خليطه المتنوع من الثقة الاجتماعية المرنة، وقواعد السلوك التبادلية، وصور الالتزام المتعددة،

وغالبا ما ينعكس رأس المال الاجتماعي في خزين الثقة والتعاون والنيات الطيبة التي يعتمد عليها أعضاء الشبكة التي يسهمون في صنعها بشكل مباشر أو غير مباشر. وتتطور على وفق هذا المفهوم عمليات الاتصال الناجح والتفاهم المتناغم بين الأفراد وصولا إلى المعرفة ليتحقق تفعيل المجتمع الواحد كنظام متكامل. وهو ما يحقق الأمان والرفاهية لأبناء المجتمع.

ويمكن القول أن الدراسات الحديثة اعتبرت رأس المال الاجتماعي أحد مواد التنظيم الاجتماعي ومصدراً كامناً للقيمة يمكن العمل على تقويته وتدعيمه وتحويله إلى أهداف إستراتيجية مثمرة، فحتى وقت قريب كانت النظريات الاقتصادية التي تضع معايير تقدم وتختلف المجتمعات البشرية تتجاهل السياق الاجتماعي الذي تجري فيه عملية التنمية الاقتصادية، وكانت التنمية لها معايير مادية بحتة مثل متوسط الدخل الفردي، واستدامة الزيادة السنوية في الناتج القومي الإجمالي، إضافة إلى قدرة الدولة على توسيع إنتاجها بمعدلات أسرع من معدل النمو السكاني. غير أنه مع إضفاء البعد الإنساني على عملية التنمية، بدأ يظهر تنامي الاهتمام بالأبعاد الاجتماعية والثقافية للتنمية الاقتصادية.

ولهذا نلاحظ أن المجتمعات المتقدمة لم تحرز تقدمها إلا بفضل اعتمادها على مفهوم رأس المال الاجتماعي كأسلوب لتسهيل تبادل العلاقات والسلع، وتقوية الثقة في عمليات ومؤسسات التبادل الاقتصادي والاجتماعي ليزيد من كفاءتها وسرعتها.

وتأسيساً على ذلك فإن العاملون والمبدعون يكونون أكثر كفاءة ودافعية لإنجاز أعمالهم عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، فهو إحساس داخلي يتمثل بالشعور بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاتهم ورغباتهم من خلال مزاولتهم لمهنتهم، ومن أجل خلق الرضا عند العاملين يجب على المؤسسات أن تلبي احتياجاتهم الوظيفية والشخصية وتوفر الخدمات العامة لهم لغرض تعزيز أواصر الألفة والانتماء عند العاملين نحو مؤسستهم.

وانطلاقاً من أهمية الرضا الوظيفي ورأس المال الاجتماعي وتوصلاً مع الجهود البحثية السابقة جاء هذا البحث ليسلط الضوء عليهما ويبين العلاقة بينهما.

لذلك يمكن طرح إشكالية البحث كالآتي:

❖ ما هو دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي بالنسبة للعينة المدروسة؟

للتمكن من الإجابة على الإشكالية يمكن اقتراح الفرضية الرئيسية التالية:

➤ يؤثر رأس المال الاجتماعي في البنك بالإيجاب في تحقيق الرضا الوظيفي.

### أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في تصديها لموضوع يتعلق بالإنسان العامل الذي يعد أعلى قيمة في مؤسسات الأعمال الحالية، فهو يمثل رأس المال البشري والمحرك الأساس لقوة واستمرارية مؤسسات الأعمال فهو مؤثر كبير في أدائها وعليه فإن تم اعتماد منهجية للاهتمام برأس المال الاجتماعي بمتغيراته فإنه بالنتيجة قد ينعكس بالإيجاب في أداء هذه المؤسسات.

### أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها، تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. إيجاد العلاقة ما بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده والرضا الوظيفي.
2. تقديم اقتراحات وآفاق للبحث للارتقاء برأس المال الاجتماعي في البنوك من خلال الربط بين متغيرات الدراسة.

### حدود الدراسة:

تتمثل الحدود المكانية في دراسة ميدانية لعينة من البنوك بولاية سعيدة.

### منهج البحث والأدوات المستخدمة:

المنهج المعتمد هو منهج تقويمي إذ ستم محاولة الوصول إلى قياس رأس المال الاجتماعي من خلال أبعاده تحقيقا للرضا الوظيفي، وبما أن متغيرات الدراسة هي متغيرات كامنة سيتم اختيار طريقة النمذجة بالمعادلات الهيكلية.

### مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد بكثرة على المقالات العلمية وبعض المذكرات والكتب في هذا المجال.

### صعوبات البحث:

- قلة المراجع.
- صعوبة إجراء البحث واسترجاع الاستبيان من طرف المستجوبين.

محتوى الدراسة:

الفصل الأول: احتوى مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة برأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تضمن الدراسة التطبيقية الخاصة بعينة من البنوك من خلال إجراء استبيان موجه إلى موظفي البنوك على مستوى ولاية سعيدة.



## الفصل الأول

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:

يعتبر رأس المال الاجتماعي أحد أبرز مكونات رأس المال للمؤسسات الاقتصادية، ولقد أخذ نطاقه كمفهوم سلوكي يتسع ليشمل شبكة الارتباطات الاجتماعية المبنية على الثقة المتبادلة والتفاعل الاجتماعي وهو ما قد يتطلب وقتاً من أجل الوصول إليهما، وهو ما يؤدي بعد ذلك إلى بيئة تعاونية بين العاملين ومنه تحقيق الالتزام الوظيفي ومن ثم تحقيق الرضا الوظيفي، وفي هذا الفصل سوف نتعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة برأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي.

المبحث الأول: رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفيأولاً: رأس المال الاجتماعي

## 1. نشأة رأس المال الاجتماعي:

يختلف الدارسون المهتمون برأس المال الاجتماعي حول الفترة الزمنية التي ظهر فيها هذا المفهوم، ولكن البعض منهم يشير إلى أن الجذور الأولى له تعود إلى كتابات "TOUKFIL" عن الديمقراطية في الولايات المتحدة في القرن التاسع عشر، ففي كتابه الشهير عن هذا الموضوع أرجع "TOUKFIL" الديمقراطية في أمريكا إلى الترابط الاجتماعي ونزوح المواطنين إلى المشاركة في الحياة العامة، هذه القيم تمثل جوهر رأس المال الاجتماعي بالمعنى الذي يتناول المعاصرون من خلاله هذا المفهوم، وقد اعتمد عدد كبير على هذه الفكرة عند دراسة رأس المال الاجتماعي، وبخاصة دارسي المفهوم ممن ينتمون إلى حقل العلوم السياسية.

ويشير البعض إلى أن البداية الحقيقية تعود إلى كتابات "HANFAN" في أوائل القرن العشرين (بالتحديد في 1916) التي ربطت بين رأس المال الاجتماعي وبين ممارسات اجتماعية بعينها تتم في إطار جماعة اجتماعية محددة.

وشهد المفهوم ظهوراً مجدداً على الساحة الأكاديمية خلال عقدي الستينات والسبعينات من خلال كتابات "JAN KALOUP" و "LOURA JERMIN"، إلا أنه من الثابت أن المفهوم لم يحظ باهتمام فعلي على نطاق واسع إلا في أواخر السبعينات مع ظهور كتابات المفكر الفرنسي "PIER PERDIOU" عن رأس المال الثقافي، وهو مفهوم يتداخل بشدة مع رأس المال الاجتماعي.

ثم جاءت كتابات "JIMS KALMON" خلال الثمانينات عن رأس المال الاجتماعي في إطار محاولته للربط بين الظواهر الاجتماعية، والتقدم الاقتصادي في إطار نظرية "الاختيار الرشيد" المعروفة لدارسي علم الاقتصاد، وبرغم كل ما سبق، فإن الكثيرين يعتبرون كتابات "ROBERT POUTNAM" خلال حقبة التسعينات، هي السبب الرئيسي وراء ما اكتسبه هذا المفهوم من شهرة وما حظي به من اهتمام واسع النطاق، والحق أن الأدبيات السياسية والاجتماعية لم تكن سوى عامل مساعد في التعريف بهذا المفهوم الذي كان غامضاً إلى عهد قريب، أما العامل الرئيسي فيتمثل في تغيرات وتحولات اجتماعية واسعة المدى شهدتها العقدان الأخيران جعلتا هذا المفهوم في بؤرة الاهتمام خصوصاً عندما ارتبط بمفاهيم أخرى-مثل الديمقراطية والمجتمع المدني والحكم الرشيد- حظيت بأهمية واسعة على المستويين الأكاديمي والعملي على حد سواء، ولم تكن كتابات POTNAM سوى انعكاس لتزايد الاهتمام بمثل هذه المفاهيم التي ارتبط بها رأس المال الاجتماعي وتلامس معها في أكثر من جانب .

وتوالت بعد ذلك إسهامات عدد من الهيئات الدولية وعلى رأسها البنك الدولي والجامعات والمراكز البحثية لتحاول وضع إطار لدراسة رأس المال الاجتماعي، بما يسهم في تحديد علاقته بعدد من الظواهر الاجتماعية.<sup>1</sup>

وحدير بالذكر في هذا الصدد أن المبادرة التي قام بها البنك الدولي لقياس رأس المال الاجتماعي ودراسته، قد أسهمت في توضيح الصلة الوثيقة بين رأس المال الاجتماعي وعدد من الظواهر الاجتماعية الأخرى في عدد من البلدان.<sup>2</sup>

## 2. مفهوم رأس المال الاجتماعي:

رأس المال الاجتماعي هو مصطلح اجتماعي يدل على قيمة وفعالية العلاقات الاجتماعية ودور التعاون والثقة في تحقيق الأهداف الاقتصادية ويستعمل المصطلح في العديد من العلوم الاجتماعية لتحديد أهمية جوانبه المختلفة وبمفهوم عام فإنه هو "الركيزة الأساسية للعلاقات الاجتماعية ويتكون من مجموع الفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال التعاون ما بين أفراد وجماعات مجتمع ما وتفاضلية التعامل معه".<sup>3</sup>

يشير مفهوم رأس المال الاجتماعي بشكل عام إلى "مجموعة قواعد السلوك، وشبكات المعارف، والمؤسسات التي تساعد في الحصول على القوة والموارد والتي من خلالها تصنع القرارات الخاصة بالسياسات".

رأس المال الاجتماعي يعني "الاهتمام والثقة التي يوليها الفرد لزملائه، ومدى استعداده للتقيد بمعايير السلوك التي تتحكم في الجماعة التي ينتمي لها، ومدى استعداده على معاقبة الذين لا يتقيدون بتلك المعايير".

رأس المال الاجتماعي يشير إلى "قيمة الشبكات الاجتماعية ومدى استعداد أعضاء تلك الشبكات لخدمة بعضهم بعضاً".

رأس المال الاجتماعي "يشمل البيئة الاجتماعية والسياسية التي تساعد قواعد السلوك على النمو وتشكيل البنية الاجتماعية".

يشير رأس المال الاجتماعي إلى "بعض الميزات التي تصاحب وجود التنظيمات الاجتماعية، ومنها إرساء قواعد السلوك بين الأفراد، وخلق الثقة فيما بينهم، وتيسير اتصالاتهم ببعض، بشكل يعمل على تحسين كفاءة المجتمع".

<sup>1</sup> - انجي محمد عبد الحميد، "دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي" دراسة حالة للجمعيات الأهلية في مصر"، سلسلة أبحاث ودراسات، الإصدار الأول، القاهرة، المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، 2010، ص18.

<sup>2</sup> - انجي محمد عبد الحميد، نفس المرجع أعلاه، ص18

يمكن تعريف رأس المال الاجتماعي على أنه "وجود بعض الأعراف والقواعد غير الرسمية التي يشترك في احترامها أفراد مجموعة ما بشكل يهيئ لهم مناخ التعاون فيما بينهم".<sup>1</sup>

عرفه بيير بورديو: "هو مجموع الموارد، سواء كانت فعلية أو ظاهرية، التي تعود على الفرد أو المجموعة بحكم امتلاك شبكة متينة من علاقات التعرف والاعتراف المتبادلة".<sup>2</sup>

مفهوم البنك الدولي لرأس المال الاجتماعي: يُعرّف البنك الدولي رأس المال الاجتماعي بأنه "المؤسسات والعلاقات، والمعايير التي تشكل نوعية وكمية التفاعلات الاجتماعية في المجتمع". ويرى البنك الدولي أن هناك أدلة متزايدة على أن التماسك الاجتماعي حاسم للمجتمعات كي تزدهر اقتصاديًا ولتكون التنمية مستدامة، ويضيف أن "رأس المال الاجتماعي ليس هو مجموع المؤسسات التي يقوم عليها المجتمع فحسب، بل هو الصمغ الذي يجمعها مع بعضها البعض".<sup>3</sup>

مفهوم منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية: يمكن القول أن المؤسسات الدولية تميل في فهمها لرأس المال الاجتماعي إلى الجمع بين عدد من العناصر المتباينة التركيب والمضمون والدلالات، في محاولة لإبقاء خياراتها مفتوحة تسهيلات لإيجاد مؤشرات قياسية للمفهوم، ولعل التعريف الذي تبنته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) لرأس المال الاجتماعي هو الأقرب إلى مسعى جمع المكونات التي باتت تتردد في الأدبيات حول الموضوع في التسعينيات من القرن العشرين، وفي العقد الأول من القرن الواحد والعشرين، فهي ترى أن رأس المال الاجتماعي يتكون من:

4 الشبكات الاجتماعية والقيم والتفاهات والمعايير المشتركة التي تسهل التعاون داخل المجموعات وبينها.

### 3. أبعاد مفهوم رأس المال الاجتماعي:

يتألف رأس المال الاجتماعي من مجموعة من المكونات التي تعبر بمجملها عن أبعاده والتي اختلف الباحثون في تصنيفها، ولكل باحث وجهة نظر في تحديده لأهم مكوناته في رأس المال الاجتماعي وبحسب أهميتها، وبعد

1- فضل النقيب، "مفهوم رأس المال الاجتماعي وأهميته بالنسبة للأراضي الفلسطينية المحتلة"، رام الله: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، 2006، ص17.

2- غول فرحات، "إدارة رأس المال الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية"، ملتقى دولي: حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة يومي 13 و14 ديسمبر 2011، ص07.

3- محمد نصر، جميل هلال، "قياس رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية"، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، 2007، ص 41.

4- محمد نصر، جميل هلال، نفس المرجع أعلاه، ص42.

مراجعة مستفيضة لمعظم الإصدارات لهذا الموضوع استخلصت الأبعاد الرئيسة الآتية والتي اعتمدت في الدراسة الميدانية كمقاييس لرأس المال الاجتماعي<sup>1</sup>.

### 1.3. الزمالة (القابلية الاجتماعية):

تعرف بأنها "إحدى أهم عناصر رأس المال الاجتماعي التنظيمي، والتي تتمثل برغبة الأفراد وقابليتهم على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال العمل الجماعي. فهي مجموعة من المنافع التي يجنيها الأفراد في المؤسسة بحكم مشاركتهم في جماعات العمل".

وتعرف أيضا بأنها "استعداد وقدرة المشاركين على إخضاع الأهداف الفردية إلى الأهداف الجماعية، مع وجود درجة عالية من الاعتماد المتبادل بين الأعضاء، وتشير أيضا لتنظيم العمل والقواعد الضمنية والعامّة والمرونة والثقة حيث يميل الأفراد دائماً للانتماء إلى المؤسسة التي يشتركون مع قيمها ويؤمنون بها، وبالمكافآت التي ستمنحها لهم، ونشر قيمهم، ومساهماتهم في المؤسسة".

وتعرف أيضا بأنها "رغبة الفرد في التفاعل مع الآخرين" وفيما عرفها (Alonso, et al.2008) "القدرة على تبادل المعلومات مع الأفراد الآخرين والاتصال والتفاوض وتسوية النزاعات لضمان تحقيق الأهداف".

وفي ضوء العرض الموجز لمفهوم الزمالة يمكن استخلاص المفهوم الآتي:

أن رغبة الأفراد في العمل مع بعضهم البعض في المؤسسة يخلق حالة من الودية وحسن النية في تعاملاتهم فيما بينهم، وتصبح بذلك أهدافهم مشتركة، ويسعون إلى تحقيقها لصالح المؤسسة. إذن الزمالة هي: "عملية بناء الروابط الاجتماعية بين الأفراد التي تكونها التفاعلات والانتماءات الجماعية الهادفة إلى تحقيق أهداف المنظمة بفاعلية وكفاءة".

### 2.3. الثقة:

لقد عرفت الثقة بأنها "الاعتقادات والافتراضات التي تفترض بأن الطرف الآخر سوف لن يكون انتهازياً وغير أمين ولهذا السبب سوف لن يقوم بعمل يكون ضارا بالآخرين، وأن الثقة بالشريك تعني بشكل خاص الاعتقاد بأن الشخص الآخر سيلتزم بالمعايير الأخلاقية العامة".

<sup>1</sup> - عبد الرضا فرج بدرابي، رشا مهدي صالح كسار الخفاجي، "العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية، المجلد الثالث عشر، العدد السادس والثلاثون، 2015، ص79.

إذن هي عملية اعتماد مانح الثقة على الحائز على الثقة طبقاً لتوقعات معينة والتي هي ذات أهمية لمانح الثقة من غير أن يقوم الحائز على الثقة باستغلال نقاط ضعف مانح الثقة، وأن الزيادة في الثقة تؤدي بصورة مباشرة وغير مباشرة إلى سلوكيات ايجابية في المواقف ومكان العمل مثل الالتزام التنظيمي وإشراك الأفراد في العمل.

وعرفت أيضاً على أنها "التوقعات والافتراضات والمعتقدات حول احتمال أن إجراءات أخرى في المستقبل سوف تكون مفيدة، أو على الأقل ألا تكون على حساب مصلحة أحد."<sup>1</sup>

ومنه يمكن استخلاص المفهوم الآتي: "سمة من سمات الشخصية تجعل الأفراد أكثر رغبة في الإشارك والتعاون والتبادل والانفتاح والصراحة والمصادقية، والتي تمكن الأفراد من تخطي المخاطر وفي إمكانية التصرف إزاء الفرص المتاحة".

### 3.3. التعاون والتكافل:

يعد التعاون مكوناً من مكونات رأس المال البشري، وأن الأفراد الذين لديهم ميول تعاونية يمتلكون مستويات مختلفة من الثقة والجدارة بالثقة، ولذلك فإن الاستثمار باتجاه التعاون يخلق هامشاً من الأرباح،<sup>2</sup> وتعزيز وتطوير للقدرة المعرفية.

وعرف على انه "قدرة الأفراد والجماعات على العمل معاً من أجل أهداف مشتركة في المؤسسة".

ويتكامل مفهوم التعاون مع التكافل إلى حد ما فعلى الرغم من تعدد وتنوع الدراسات والبحوث في التكافل إلا أنه لا زال قيد البحث، واختلفت آراء الباحثين في معناه وشموليته، فهو المصطلح المستخدم في العلوم الاجتماعية وجاء بعبارات التضامن والتآزر والتكافل والاندماج. فهو قد يشير إلى الروابط الاجتماعية بين الأشخاص القائمة على أسس القرابة والقيم المشتركة في مجتمعات أكبر وأكثر تعقيداً.

عرف التكافل على أنه "الحالات التي تقود السلوك المتوجه نحو مبادئ الجماعة، ويزداد كردة فعل موقفية لفئة معينة من الأشخاص في مواجهة مجموعة من المشاكل المشتركة".

في ضوء كل ما تقدم ذكره أن التعاون هو "تضافر كل الجهود من الموارد والقدرات والإمكانات الساعية إلى تحقيق الأهداف المشتركة، لمساعدة الآخرين بحكم العلاقات التي يكونها الفرد معهم في البيئة الاجتماعية، والتكافل يعني التعاضد الاجتماعي التي تبديه الأفراد والجماعات والمؤسسات اتجاه الأطراف الخارجية الأخرى،

1 - عبد الرضا فرج بدروي، رشا مهدي صالح كسار الخفاجي، مرجع سابق، ص 80.

2 - عبد الرضا فرج بدروي، رشا مهدي صالح كسار الخفاجي، نفس المرجع أعلاه، ص 80.

والذي يعكس صور الهوية والانتماء والتفاعل والتعاون والقومية، وبما يعود بالنفع على مستوى الدولة أو البلد أو الإقليم، وكل مفهوم منهما يكمل الآخر".

### 4.3. الاستغراق:

أصبح استغراق الفرد مجرى أساسياً في المؤسسات الكبيرة أو الصغيرة ولكنه لا يزال حركة متنامية تتفاوت الطرق والفاعلية بشكل واسع فيها.

وعرف الاستغراق بمفاهيم عدة منها :

- عملة ذات وجهين هما المعرفة المطلوبة لأداء الوظيفة بكفاءة، والدافع لتطبيق تلك المعرفة.
- زيادة تفاني قوة العمل لتحقيق ناتج العمل.
- عملية اجتماعية يصبح من خلالها الأفراد شخصياً مشمولين في الإستراتيجية والتغيير في عملهم اليومي.

مما تقدم ذكره إن الاستغراق "مجموعة من الممارسات والسلوكيات الايجابية التي يبيدها الأفراد تجاه مؤسساتهم والقائمة على العلاقات المشتركة بين المؤسسة وأفرادها العاملين التي تسهم في نجاح المؤسسة ككل".<sup>1</sup>

### 4. أهمية رأس المال الاجتماعي:

لاحظ العديد من دارسي رأس المال الاجتماعي مجموعة من المزايا التي يمكن أن تتحقق من خلاله والتي يمكن تلخيصها بالآتي:<sup>2</sup>

1. يعد وسيلة مهمة للحد من التفكك الاجتماعي، مع تدعيم أواصر الثقة المتبادلة. ويسمح للعلماء والسياسيين والخبراء، من فتح قنوات الحوار والتعاون حول التنظير في الموضوعات الاجتماعية، والاقتصادية المشتركة والمفيدة للمجتمع. وبالتالي فهو يوفر بيئة اجتماعية صحية يتم عبرها تبادل المعلومات والخبرات والمعرفة بين الأفراد فالعلاقات تنشأ على الثقة والأطر المرجعية المشتركة والأهداف الجماعية.
2. يقلل من الكلف الإنتاجية عبر سمات العلاقات المتواجدة بين العاملين في المؤسسة من روح المبادرة، والثقة وتوقعات الدعم المتبادل، التي يمكن أن تكون مفيدة عند الحاجة، إذ تساعد على البقاء بفاعلية، من خلال التخطيط التعاوني لاستغلال الموجودات المشتركة، وتدفع المعرفة من خلال شبكة العمل الرسمية واللا رسمية، مع

<sup>1</sup> - عبد الرضا فرج بدرابي، رشا مهدي صالح كسار الخفاجي، مرجع سابق، ص 81.

<sup>2</sup> - سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، "رأس المال الفكري"، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 118.

- ملاحظة أن الأخيرة غالبا ما يتم رؤيتها على أنها منتج في الاقتصاد المعتمد على المعرفة، وبالتالي تقليل معدل دوران العمالة، مما ينتج عنه تقليل كلف التوظيف والتدريب.
3. توفير نوع من الترابط والتماسك الداخلي بالمؤسسة مما يؤدي إلى الاستقرار وارتفاع الروح المعنوية في وجه تقلبات الأسواق والمنافسة، وهذا يعمل على تغليب الصالح العام على الصالح الخاص. وبالتالي يمكن لرأس المال الاجتماعي من حل المشاكل بشكل جماعي وموضوعي.
4. يلعب رأس المال الاجتماعي دور مهم في تطوير رأس المال البشري ضمن المجموعة أو في الوحدات الاجتماعية. وبالتالي توسيع الآفاق الإدراكية للعاملين، عبر التخلص من الضغوط النفسية، والصراعات، مما يؤدي إلى الابتكار، أي إيجاد العلاقة الفاعلة.<sup>1</sup>
5. يؤدي رأس المال الاجتماعي إلى تحسين العمليات البيولوجية، والسيكولوجية المحسنة لحياة الفرد، والأدلة المتراكمة أشارت إلى أن الأفراد ذوي رأس المال الاجتماعي العالي لهم قدرة عالية على التخلص من الإصابات والأمراض المزمنة. كما يمكن أن يؤدي رأس المال الاجتماعي المرتفع إلى ظهور عملية تمكين العاملين في المؤسسات.
6. إن رأس المال الاجتماعي عامل مساعد لتحقيق صيغة الأداء العالي، إذ وجود الثقة بين المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة يعد عاملا رئيسيا في تبني الممارسات الإدارية الهادفة إلى تطوير روح الولاء لدى العاملين مثل تلك التي تعتمد على ترسيخ الارتباط العالي بمعايير الألفة والتعاون والثقة.
7. يمكن أن تمتلك المؤسسة ميزة تنافسية عالية، عبر التركيز على الثقة باعتبارها أحد عناصر رأس المال الاجتماعي الجوهرية، إذ قد تؤدي سيناريوهات وهمية تقود إلى تضليل الآخرين في البيئة الخارجية لقيادة المواقف الحرجة اتجاه تفوق المؤسسة، مع الأخذ بنظر الاعتبار الالتزام بالأخلاقيات المعتمدة في العمل.
8. يطور رأس المال الاجتماعي قاعدة المعرفة، عبر العلاقات الداخلية بين أعضاء المؤسسة، والعلاقات الخارجية العلاقة مع المؤسسات الأخرى داخل بيئة العمل. وبالتالي فهو له تأثير مهم في أداء الحكومات، وذلك وفقا لدراسة "POUTNAM" حول الحكومة الايطالية، والذي أثبت أن مفهوم المواطنة يتراجع إذا لم تدعمه الحكومة، ببناء رأس المال الاجتماعي، والذي يساعد أيضا على زيادة المشاركة الاجتماعية في تطبيق مفهوم الديمقراطية وممارستها، وبما يحقق التطور الشامل.<sup>2</sup>
9. إن الثقة والمعلومات من الصفات الأخلاقية التي تحد من الغش والانتهازية في مجال الأعمال وتحسين توزيع الموارد المعرفية وبالتالي إمكانية التعاون في عمليات الابتكار التي تنطوي المخاطر. وبالتالي يمكن أن يحقق رأس المال الاجتماعي أدنى مستوى من مستويات الانحراف والجريمة. ووفقا للحكمة المستندة إلى التجربة. والتي تقول: (إذا لم

1 - سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، المرجع السابق، ص 119.

2 - سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، مرجع سابق، ص 120.

تكن منتما إلى جماعة، ولكنك قررت الانضمام إلى جماعة، تكون قد تخلصت من خطورة الموت في السنة اللاحقة ونسبة 50%<sup>1</sup>.

### 5. صور رأس المال الاجتماعي:

قدمت الدراسات السابقة عدداً من التصنيفات لرأس المال الاجتماعي ويستند كل تصنيف إلى معايير بعينها أو مدخل محدد في تناول الظاهرة. وعلى سبيل المثال، قدم البنك الدولي تصنيفه استناداً إلى الرابطة الاجتماعية التي تسهم في تكوين رأس المال الاجتماعي، وذلك على النحو التالي:

#### 1.5. رأس مال اجتماعي رسمي **Formal Social Capital**:

ويشمل الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتكون في إطار أبنية اجتماعية رسمية كالمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني.<sup>2</sup>

#### 2.5. رأس مال اجتماعي غير رسمي **Informal Social Capital**:

ويقصد به مجموعة الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتكون في إطار الأبنية الاجتماعية التقليدية غير الرسمية كتجمعات الجيرة والأصدقاء، ويسهم هذا النوع في تكوين نمط من الثقة لا يحفز على المشاركة في شؤون المجتمع، ولا يتجاوز حدود العلاقات الأسرية، وشبكات القرابة. ومن جانبه، قدم "روبرت بوتنام" محاولة لتصنيف رأس المال الاجتماعي، وفقاً للثقة الناتجة عن استخدامه، وذلك على النحو التالي:

#### أ. رأس مال اجتماعي عابر **Bridging Social Capital**:

ويتمثل في الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتشكل في إطار أبنية اجتماعية متنوعة، ولا تقوم هذه العلاقات والشبكات على الروابط التقليدية، كالدين أو العرق أو النسب، وإنما تعتمد على ارتباط أعضائها بمجموعة من الأهداف العامة، ويساهم هذا النوع في تكوين نمط من الثقة المجتمعية المعممة **Generalized Social Trust** التي تدفع المواطنين للمشاركة في شؤون مجتمعهم.

<sup>1</sup> - سعدون حمود جثير الربيعاوي، نفس المرجع، ص 121.

<sup>2</sup> - انجي محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص 28.

ب. رأس مال اجتماعي رابط **Bonding Social Capital**:

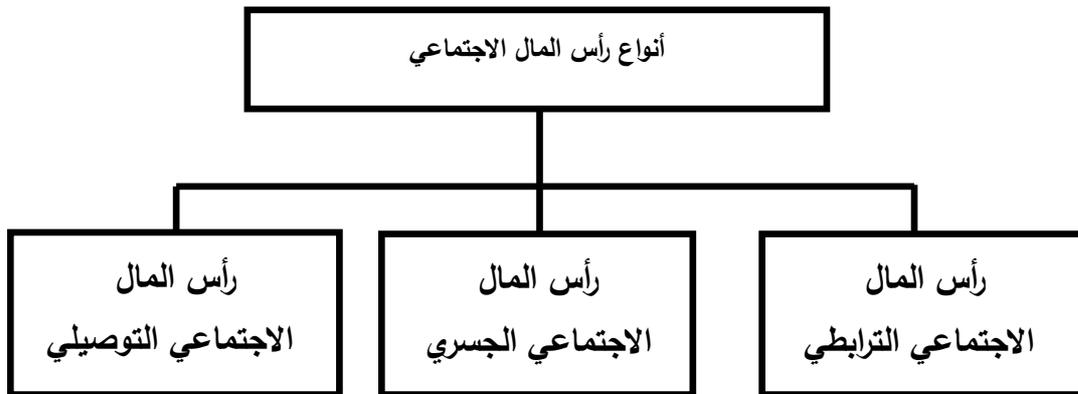
وينصرف إلى الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتشكل في إطار أبنية اجتماعية مغلقة، وتعتمد هذه الشبكات والأبنية الاجتماعية على الروابط التقليدية - التي سبق الإشارة إليها - ولا تتولد لدى أعضاء هذه الشبكات رغبة في المشاركة خارج نطاق جماعتهم، وذلك لتكون نمط من الثقة الفردية أو الشخصية.<sup>1</sup>

يؤكد "مارك جرانوفيتز" أنه لا يوجد خط فاصل بين رأس المال الاجتماعي العابر، والرابط، فهناك إمكانية لتحويل الرابط إلي العابر من خلال التفاعلات الاجتماعية، ويضرب مثال على ذلك ببعض المشاريع التجارية الصغيرة التي تعتمد في إدارتها على العلاقات والروابط الاجتماعية المباشرة بالأقارب، والأصدقاء، والجيران (رأس مال اجتماعي رابط) في الحصول على كافة الاحتياجات الأساسية للمشروع، ولكن بمرور الوقت ومع اتساع النشاط يبدأ أصحاب تلك المشروعات في تكوين روابط اجتماعية أخرى خارج حدود جماعتهم التقليدية من خلال اكتساب عدد من المهارات والأدوات (رأس مال اجتماعي عابر).

ويؤكد "ميشيل ولكوك" نفس الشيء، فنتيجة لعدم ثبات الأبنية الاجتماعية، وتغير هيكل وبنية التفاعلات الاجتماعية داخلها - وانعكاس ذلك على طبيعة القيم التي تحكم العلاقة بين أعضاء الجماعة - هناك إمكانية لتحويل رأس المال الاجتماعي الرابط إلى رأس المال الاجتماعي العابر، وهي الفكرة التي قامت عليها بنوك الفقراء في جنوب شرق آسيا، فهي في جوهرها استخدام ما يمتلكه الفرد من روابط وعلاقات اجتماعية، في تحسين أوضاعه المعيشية الذي يؤدي في النهاية لدخول الفرد في عدد من التفاعلات الاجتماعية - رغبة منه في اكتساب مهارات جديدة - تتجاوز حدود روابطه التقليدية.<sup>2</sup>

كما يمكن تحديد بعض صور رأس المال الاجتماعي من خلال الشكل التالي:

## الشكل رقم 01: صور رأس المال الاجتماعي



<sup>1</sup> - انجي محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص 29.

<sup>2</sup> - انجي محمد عبد الحميد، نفس المرجع أعلاه، ص 30.

المصدر: سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، رأس المال الفكري، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 128.

## 6. مصادر رأس المال الاجتماعي:

يشق رأس المال الاجتماعي من العلاقات الاجتماعية، وهناك خلاف بشأن الخصائص المحددة للعلاقات الاجتماعية التي تؤدي إلى خلقه وتكوينه ولذا يمكن تحديد مصادر رأس المال الاجتماعي من الآتي:

### 1.6. مصادر رأس المال الاجتماعي من الهيكل الاجتماعي للشبكة الاجتماعية:

لكي يتم تحديد مصادر رأس المال الاجتماعي سيتم التركيز على المداخل النظرية للشبكة الاجتماعية، وأن الهيكل الاجتماعي يتكون من علاقات السوق والعلاقات الهرمية والعلاقات الاجتماعية، وان علاقات السوق والعلاقات الهرمية موجودة أساساً في العلاقات الاجتماعية. وبشكل عام يتكون الهيكل الاجتماعي من العلاقات الآتية:

أ. **علاقات السوق:** إن علاقات السوق مفيدة للأفراد في الشبكات الاجتماعية، إذ أن الروابط الاجتماعية وقوتها هي الطريق إلى تبني الديمقراطية وتحرير الاقتصاد، وأن حساسية رأس المال الاجتماعي لهذه القضايا الواسعة تؤكد الارتباط بعلاقات السوق والتخلص من المخاوف التاريخية القديمة.<sup>1</sup>

وإن علاقات السوق تنشأ من المبادلة للمنتجات أو الخدمات بالمال والمقايسة. ومن خلال هذه المبادلات تتكون الروابط الاجتماعية والنية الحسنة في التعامل، وهي التي تمثل مصادر رأس المال الاجتماعي.

ب. **العلاقات الهرمية:** إن العلاقات الهرمية أو الهيكلية في الهيكل التنظيمي هي عنصر مهم من عناصر الهيكل الاجتماعي للشبكة الاجتماعية، التي تؤثر بشكل غير مباشر على رأس المال الاجتماعي لتشكيل هيكل العلاقات الاجتماعية لتعيين الأعمال وتدفع القرار، كما تؤثر على ظهور رأس المال الاجتماعي من خلال تأثيرها على الفرص إذ يجري بناء العديد من الروابط الاجتماعية من خلال المواقع الرسمية التي لا يكون بناؤها طوعاً كما تؤثر العلاقات الهيكلية أو الهرمية على الرغبات والقدرات من خلال تأثيراتها على السلطة والموارد والمهارات والاعتقادات ونوع الاتصالات في المؤسسات التي تكون من الأعلى إلى الأسفل، كما هو الحال في الهياكل التنظيمية الحكومية، كما أن القواعد القانونية لها دور مهم في تسهيل أو عرقلة ظهور رأس المال الاجتماعي ونموه وديمومته، إذ تتمكن الحكومات القوية المتحاوية مع احتياجات المواطنين من خلال القواعد القانونية أن تلعب دوراً مهماً في بناء رأس المال الاجتماعي وليس تدمير العلاقات الهيكلية (البيروقراطية) هو الذي يبينه.

<sup>1</sup> - سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، مرجع سابق، ص 132.

## 2.6. مصادر رأس المال الاجتماعي من محتوى الروابط الاجتماعية:

إن الروابط والعلاقات الاجتماعية تمثل مصدرا أساسيا لرأس المال الاجتماعي، ولها الدور المهم في تكوين الفرص والرغبات والدوافع والقدرات، إذ يتم إيجادها من خلال العلاقات والروابط الاجتماعية. ويمكن تحديد دور العلاقات الاجتماعية في تكوين و إيجاد رأس المال الاجتماعي بالآتي:

أ. **الفرص:** تخلق الروابط الاجتماعية للأفراد الفرص لصفقات رأس المال الاجتماعي، فالروابط الخارجية مع مجموعة رأس المال الاجتماعي تعطي الأفراد الفرصة لرفع مصادر اتصالاتهم، كما تخلق الروابط الداخلية بين أفراد المجموعة الفرص للعمل سوية. وتعد الشبكات الاجتماعية مصدرا مهما لرأس المال الاجتماعي، ويركز البعض على الروابط الداخلية، أو ما يسمى بإغلاق القنوات للحصول على مصادر رأس المال الاجتماعي، بوصفها تؤدي إلى التماسك وكثافة المعلومات والمشاركة في المعرفة الضمنية، والبعض الآخر يركز على الروابط الخارجية بوصفها مصادر مريحة للعمل التنافسي، وأن كلا من إغلاق القنوات وتجسيدها ينتج عنها الفوائد والمزايا المادية والمعنوية.<sup>1</sup>

ب. **الدافعية:** للدافعية تأثير في تركيب الشبكات الاجتماعية بوصفها مصدرا لرأس المال الاجتماعي. وأن الدافعية ليست حالة مؤقتة أو طارئة، وإنما هي مصدرا مهما لرأس المال الاجتماعي، إذ لا تقع مصادره في الشبكات الاجتماعية فقط، وإنما تقع أيضا في المعايير والثقة والمشاركة والرغبة والدافعية والقدرة على تعريف الأفراد بالأهداف الجماعية التي شرعت بشكل جماعي.

ج. **القابلية:** تمثل مقدرات وكفاءات الأفراد في الشبكة الاجتماعية، وتعد القدرة مصدرا مهما للروابط الاجتماعية لرأس المال الاجتماعي، إذ من الأهمية توافرها لدى الأفراد لفهم وإدراك عمليات التصنيع للأفراد الخارجيين في الشبكات الأخرى، لكي يتم توثيق الروابط بينهم وتقويتها. وبدون القابلية على فهم هذه العمليات، والخبرة لتقييمها لن تتوثق الروابط الاجتماعية حتى وإن كانت الرغبة تميل نحو المساعدة.

## 3.6. مصادر رأس المال الاجتماعي من فوائده ومخاطره:

تتبين أهمية رأس المال الاجتماعي للمؤسسات من خلال كونه يساعد الإدارة على خلق المعرفة عبر تطوير رأس المال الفكري والتأثير في ظروف التبادل الفكري الذي يعتمد على جمع المعرفة والخبرة من أطراف متعددة. وكما يلعب دورا بارزا في تطوير الميزة التنافسية المستدامة من خلال خلق المعرفة، إذ إن وجود رأس المال الاجتماعي يعزز السيطرة على عمليات إدارة المعرفة من خلال تسهيل تبادل الموارد في المؤسسة، فضلا عن كونه يزيد من فعالية الأداء ويشجع السلوك التعاوني، وتطوير رأس المال البشري في النهاية. وإن رأس المال الاجتماعي يسهم في نجاح صناعات المعرفة الذين يضيفون القيمة للمؤسسة، إذ أن النجاح في العمل يتم من خلال رافعة تشغيل رأس المال

<sup>1</sup> - سعدون حمود جفیر الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، مرجع سابق، ص133.

الاجتماعي. ويؤدي رأس المال الاجتماعي إلى خلق مجموعة من العاملين الكفؤين ومساعدتهم في فهم إجراءات عملهم،<sup>1</sup> وتطوير الإبداع من خلال خلق رأس المال الفكري والكفاءة في العمل الفرقي، كما يسهل تبادل الموارد بين الوحدات التنظيمية. ويقلل من دوران العمل ورفع الروح المعنوية للعاملين، كما أنه يدعم الابتكار والإبداع ويؤدي إلى تقوية العلاقات مع المجهزين وتكوين شبكات العمل المنطقية والتعلم ما بين المؤسسات، ويوفر رأس المال الاجتماعي أساسا للمدخل الشمولي لاحتواء العاملين في التخطيط الاستراتيجي من خلال استخدام رسم الشبكة الاجتماعية وتحليلها، وبما يسهل تحديد الخيارات الإستراتيجية للمؤسسة.

#### 4.6. مصادر رأس المال الاجتماعي من خلال قدرات الشبكة الاجتماعية:

تعتمد القيمة النهائية لرأس المال الاجتماعي إلى قدرة الشبكة الاجتماعية من خلال قيام الروابط فيها بمعالجة الاحتمالات والمواقف المهمة وإيجاد القابليات المكتملة، وكما يأتي:

أ. **الاحتمالات والمهمات أو المواقف المهمة:** إن الاحتمالات والمواقف المهمة غير المتوقعة تؤثر على قيمة علاقات الرابطة الداخلية والخارجية، إذ يعتمد تشكيل هذه الروابط على نوع المهمات الموكلة للشبكة الاجتماعية. فإذا كانت الشبكة الاجتماعية تحتاج إلى معلومات أكثر تفصيلا حول التغيرات فينبغي أن تسعى إلى تشكيل الروابط القوية من خلال إغلاق القنوات التي تسهل النقل المريح للمعلومات وللمعرفة الضمنية، وإن حالات إغلاق الشبكة الاجتماعية التي تعد من المصادر الرئيسية لرأس المال الاجتماعي تكون مفيدة لقوة العلاقات وكثافة الروابط الاجتماعية، فضلا عن الاستفادة من المعرفة الضمنية للأعضاء. أما الروابط الخارجية فهي أسلوب للحصول على مصادر للمعلومات الجديدة وإمكانية إجراء البحث والتطوير، وذلك لقابلية الباحثين على الحركة والمبادلة والمشاركة بالمعرفة والمعلومات.<sup>2</sup>

ب. **المواقف أو الحالات الرمزية:** تمثل المعايير والمعتقدات قيمة في البيئة المحيطة فتؤثر في رفع قيمة أسهم رأس المال الاجتماعي فضلا عن كونها مصدرين مهمين له. فقد يتم رؤية العمل الحر في سياق معين بأنه عمل شرعي، وفي سياق آخر يراه مديرو الشركات أنه عمل استغلالي ونفعي. وإن نجاح المؤسسات يعتمد في قدرتها على إتقان مهامها ليس في المهام التقنية فحسب، وإنما في التحدي الموقفى للخلق والإبداعي أيضا، ومن هذا المنظور يمكن رؤية نظرية رأس المال الاجتماعي بأنها مكتملة لنظرية المنظمة المؤسساتية.

ج. **القدرات المكتملة:** تعد قابليات الأفراد في الشبكات الاجتماعية مصدرا لرأس المال الاجتماعي، وتعد القابليات الخاصة بدورها موردا مهما مثل أفكار التصميم الجديد، وتعد المهارات المتميزة في خلق شبكة الزبائن، والقدرة على دمج الأفكار المتباينة لخلق الإبداع الجديد للمؤسسة بمثابة أنها قدرات مكتملة لرأس المال الاجتماعي.

<sup>1</sup> - سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، مرجع سابق، ص 134.

<sup>2</sup> - سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، مرجع سابق، ص 135.

## ثانياً: الرضا الوظيفي

## 1. نظرة تاريخية عن الرضا الوظيفي:

حظي موضوع الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات الأعمال باهتمام كبير من قبل الباحثين منذ مطلع الربع الثاني من القرن العشرين وحتى يومنا هذا، وذلك بعد أن نادت حركة العلاقات الإنسانية بأهمية الحالة النفسية والمعنوية للأفراد مع ضرورة تحسين ظروف العمل للعاملين داخل المؤسسات بغية زيادة الإنتاج.

وتعد تجارب (هوثورن) الشهيرة التي أجراها ALTON MAYO (1880-1949م) في مصانع ( وسترن إلكترونيك) في الولايات المتحدة الأمريكية من أهم الدراسات التي قامت عليها نظرية العلاقات الإنسانية، حيث كان الغرض الأساسي لهذه الدراسة هو تحديد أثر المتغيرات المادية في العمل والمتمثلة في الإضاءة والأجور، الراحة، التهوية والتدفئة على إنتاجية العاملين، ثم العمل على تعديلها بما يتناسب مع معايير السلوك للعاملين من خلال التجارب الميدانية، والتي كان من بين أهمها تجربة الإضاءة، ومن بين أبرز النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة نجد:<sup>1</sup>

- إن المؤسسة عبارة عن نظام اجتماعي وظيفي.
- يجب استخدام الأساليب الديمقراطية والمشاركة في المؤسسة.
- يحتاج مدراء المؤسسات إلى مهارات اجتماعية .
- للحوافز المعنوية دور في إثارة الدوافع عند الأفراد.
- إن الموظفين يتجاوبون مع ظروف العمل كمجموعة واحدة.<sup>2</sup>

ومما تجدر الإشارة إليه أن هذه الدراسات قد جاءت لاختبار مصداقية مبادئ الإدارة العلمية والتي عادة ما تقترن ب (FRIDIRIK TAYLEUR)، الذي يعد الممثل الرئيسي لأفكار هذه المدرسة والتي تتلخص فلسفتها في استخدام الأسلوب العلمي في حل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية عند اختيار المواد والأجهزة والعاملين، وتركز على تحديد الأعمال الموكلة إلى العاملين بدقة على أن توفر الإدارة التعليمات والإرشادات اللازمة فيما يتعلق بكيفية الأداء الأمثل للعمل وعلى التخصص في العمليات، التنظيم، وحدة الأوامر ومصادره.

قد شكلت أفكار (تايلور) وآراؤه انطلاقة مهمة في عالم الإدارة ونظرياتها إذ حث من خلالها المديرين على إحلال الطرق العلمية محل الطرق القديمة وقد قدم أربعة مبادئ رئيسية تساعد في أداء المسؤوليات تمثلت في:

<sup>1</sup> - سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، مرجع سابق، ص 136.

<sup>2</sup> بوقال نسيم، "أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين-دراسة حالة-"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2011-2012، ص92.

- تقسيم العمل على أساس برنامج تفصيلي لتوصيف الوظائف.
- اختيار العاملين بطريقة علمية.
- التدريب السليم للعاملين بطريقة لأداء متطلبات وظائفهم وإعطائهم الأجر المناسب.
- مساعدة العاملين على الأداء، عن طريق التخطيط السليم لأعمالهم.

وتعد دراسة HOPPOCK (1935م) امتدادا لدراسة وتجارب (هوثورون) بعنوان (الرضا الوظيفي) حيث تم التعرض فيها للرضا الوظيفي، موقف العاملين والروح المعنوية وقد كان لهذه الدراسة أهمية كبيرة في أدبيات علم النفس الصناعي والاجتماعي والوظيفي.

حيث تم الطلب من 309 عامل ملء استمارة استبيانته تهتم بمفاهيم محددة للرضا الوظيفي، تضمنت الفقرة الأولى منها اختيار جملة يعتقد الفرد بأنها تعبر عن مدى حبه لعمله وأظهرت الدراسة بأن الأفراد يختلفون في درجة الرضا عن عملهم وأن 77% من عينة الدراسة أكدوا حبهم لعملهم وأن درجة الرضا تعود إلى نوع العمل الذي يمارسونه، وأن 15% منهم لا يحبون عملهم، وأن 8% كانت إجاباتهم محايدة.<sup>1</sup>

كما تطرقت الفقرة الثانية إلى نسبة الوقت الذي يكون فيه الفرد راضيا عن عمله، إذ تبين أن 76% من عينة الدراسة راضون عن عملهم معظم الوقت، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالرضا عن عملهم خلال وقت العمل 15% وأن 9% يشعرون بالرضا عن عملهم نصف وقت العمل.

كما تضمن الاستبيان سؤالا عن اختيار الأعمال التي يشعر الفرد خلالها بالرضا، فتبين أن 48% منهم قد اختاروا عملهم الحالي بينما بلغت نسبة العمال الذين اختاروا عملا آخر في تخصص مختلف 36% أما النسبة الباقية فقد اختاروا عملا آخر في نفس التخصص.

كما أشارت الدراسة إلى أن 66% من أفراد عينة الدراسة يشعرون بالرضا بسبب العمل الذي يمارسونه خلال الوقت المخصص للعمل، بينما يشعر 34% بأن الرضا الذي يشعرون به بسبب الأعمال التي يمارسونها خارج أوقات العمل.

هذا وقد شهدت فترة الستينات تطورا كبيرا في النواحي النظرية والمنهجية وفي عدد الأبحاث بشكل عام وأبحاث الرضا الوظيفي بشكل خاص حيث أصبح من الممكن الحصول على معلومات من مجموعات كبيرة من الأفراد، حيث نلاحظ أن كثيرا من الأبحاث قامت بدراسة علاقة الرضا الوظيفي بالخصائص الاجتماعية والسيكولوجية للأفراد، الهياكل التنظيمية، المناخ التنظيمي ومعدل دوران العمل.

<sup>1</sup> - بوقال نسيم، مرجع سابق، ص 93.

وفي السبعينات أصبحت أبحاث الرضا الوظيفي حقلا مستقلا بذاته، حيث وضعت في هذه الفترة معظم النظريات الخاصة بالرضا عن العمل وأصبحت الكتابات في موضوع الرضا الوظيفي متوفرة بشكل أكبر واتسع مجال التطبيق ليشمل العديد من الوظائف الجديدة.

ويتكون الرضا الوظيفي من مجموعة من المشاعر والردود النفسية متعددة الأبعاد: تقييمية، عاطفية وسلوكية والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يعتقد الفرد أنه يحصل عليه من عمله، فكلما كان اعتقاد الفرد إيجابيا كانت مشاعره إيجابية ودرجة رضاه عالية، حيث تمثل درجة الرضا عن العمل سلوكا ضمنيا أو مستترا يكمن في وجدان الفرد، بحيث قد تظل هذه المشاعر كامنة في داخل الفرد وقد تظهر في سلوكه الخارجي.<sup>1</sup>

إن الاهتمام بالرضا الوظيفي يعود لأهميته وأثره في أداء العاملين وكذلك لعدة أسباب أخرى نذكر منها:

### 1.1. سبب ثقافي:

فالشعوب تعلق آمالا على الحريات الشخصية التي تكفلها الدساتير والمواثيق لتلك الدول، وفي هذا المجال تعتبر أخلاقيات العمل جزءا رئيسيا للحياة الإنسانية وأن الأفراد لهم الحرية الكاملة في التعبير عن مشاعرهم تجاه عملهم.

### 2.1. سبب وظيفي:

يعني أن هناك قيمة ضمنية لدى الأفراد لمفهوم الرضا الوظيفي وأن مشاعر الرضا العالي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها، وفي تقليل نسب الغياب ودوران العمل و الوصول إلى أداء أفضل بالنسبة للعاملين.

ومهما يكن من أمر فإن الرضا الوظيفي في أي مؤسسة يعد مؤشرا هاما على فعالية التنظيم بشكل عام، وقد بدأ موضوع الرضا الوظيفي في ميدان الصناعة وتركز على فئة العمال ثم انتقلت الدراسات إلى المؤسسات الإدارية المختلفة ثم إلى مجال التربية والتعليم العالي... إلخ.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - بوقال نسيم، مرجع سابق، ص 94.

<sup>2</sup> - بوقال نسيم، نفس المرجع أعلاه، ص 95.

## 2. مفهوم الرضا الوظيفي وعناصره:

## 1.2. مفهوم الرضا الوظيفي:

أ. تعريف لوك "LOCKE": يرى LOCKE الرضا الوظيفي على أنه "حالة عاطفية ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة أو المهنة، على شرط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد".<sup>1</sup>

ب. تعريف المشعان: يعرف المشعان الرضا الوظيفي بأنه "درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة، منها عوامل خارجية (كبيئة العمل) وعوامل داخلية (العمل ذاته) الذي يقوم به الفرد، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه متقبلا عليه دون تذمر، ومحققا لطموحاته ورغباته وميوله المهنية ومتناسبا مع ما يريده الفرد وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه".<sup>2</sup>

ج. تعريف لوسك LOUCECK 1969: ويرى لوسك "أن الرضا الوظيفي هو حالة من السرور النفسي عن تقييم الفرد لعمله من خلال ما يبذله من جهد في أدائه والفوائد التي تعود عليه من العمل".<sup>3</sup>

د. تعريف عادل حسين وأحمد صقر عاشور: يعرفه كل من عادل حسين وأحمد صقر عاشور بأنه "ذلك الشيء الخفي الذي يصعب وصفه والمتعلق بالشعور الذاتي للعامل، هذا الشعور يكون حاملا للصفة الإيجابية".<sup>4</sup>

هـ. تعريف سوپر SUPER: يرى سوپر انه "يعني رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به، ويتوقف ذلك على مدى ما يجده الفرد في العمل من إشباع لقدراته وميوله وما يتفق مع سمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضا على الموقع العملي الذي يتميز به، وطريقة الحياة التي من خلالها يلعب الدور الذي يتمشى مع خبراته وقدراته".<sup>5</sup>

و. تعريف BEHLING AND SHRIESHEIM: "هو عبارة عن مشاعر ناتجة عن عمل الفرد أو الكفاءات التنظيمية كالأجر والمكافآت المادية وأيضا البيئة التنظيمية والطبيعية التي يتم فيها انجاز العمل".<sup>6</sup>

<sup>1</sup> - لو كيا الهاشمي، بومنتار مراد، "المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي"، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص119.

<sup>2</sup> - ايهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، "الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني"، الطبعة الأولى، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، الطابعية، فيصل، 2014، ص17.

<sup>3</sup> صبيان إيمان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية -دراسة حالة بمؤسسة نسج وطبع الحريريات، تلمسان، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، 2011-2012، ص71.

<sup>4</sup> منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل الوظيفي دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران جامعة الوادي، مذكرة شهادة ماستر في علم الاجتماع، 2014-2015، ص50.

<sup>5</sup> www.rsscscs.info 26-03-2017

<sup>6</sup> لو كيا الهاشمي، بومنتار مراد، المرجع السابق، ص119

ز. تعريف عبد الخالق: يرى عبد الخالق أن الرضا الوظيفي "هو عبارة عن مفهوم متعدد الأبعاد، ويتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المؤسسة والبيئة اللتين يعمل فيهما، وبالمنط التكويني لشخصيته"<sup>1</sup>.

## 2.2. عناصر الرضا الوظيفي:

يعرف الباحثين الرضا عن العمل بأنه الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد غايته وإشباع حاجاته ورغباته التي يتطلبها عن طريق الوظيفة التي يشغلها. وبالتالي فهو حالة من القناعة والبلوغ المرغوب وهي محصلة التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد نفسه (العمر، الجنس، التعليم، الشخصية، الاتجاهات، القيم) والعوامل<sup>2</sup> الخاصة بطبيعة الوظيفة ذاتها ( الانجاز، المسؤولية، التحكم، السيطرة والمشاركة في صناعة القرارات) والعوامل المرتبطة بمحيط العمل وبيئته (سياسات المؤسسة وساعات العمل ومركز الوظيفة التعليمي، الأجر، فرص الترقى) ويمثل هذا التعريف ثلاثة عناصر أساسية هي كالتالي:

أ. **العنصر الأول:** أن الرضا هو حالة من القناعة والقبول وبلوغ المرغوب عندما يتم إشباع الحاجات والرغبات للفرد.

ب. **العنصر الثاني:** أن يكون هذا الإشباع ناتجا عن العمل الذي يؤديه.

ج. **العنصر الثالث:** تأثير العوامل الشخصية والعوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة والعوامل المرتبطة بمحيط العمل وبيئته.<sup>3</sup>

## 3. أسباب دراسة الرضا الوظيفي:

عقب دراسات الهاوثورن في أواخر عشرينات القرن الماضي ظهرت أولى الدراسات حول الرضا الوظيفي - بشكل عام - التي اعتمدت في الغالب على المواقف الفردية للعمال ومدى تقييمهم للعوائد المحفزة أو النقدية ومدى استعدادهم للعمل الصعب من أجلها (LANDY,1989; LOCKE,1976) ونشر HOPPOCK (1935) أول دراسة عن الرضا الوظيفي بشكلها الكامل باستخدام المنهج الكلي لقياس الرضا الوظيفي، حيث درس الرضا الوظيفي للعمال في community of new Hope،

<sup>1</sup> إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص 17.

<sup>2</sup> إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، نفس المرجع أعلاه، ص 52.

<sup>3</sup> إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، نفس المرجع أعلاه، ص 53.

penselvania ووجدت الدراسة أن 88% من المستقيمين تم تصنيفهم على أنهم راضين وهناك علاقة خطية مباشرة بين المستوى المهني والرضا الوظيفي.

وأصبح المدراء والمشرفون والمتخصصون في الموارد البشرية والموظفون والعمال بشكل عام يهتمون بسبل تحسين الرضا الوظيفي (Cranny 1992) لذلك فإن الفهم الجيد للرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة به- وبخاصة الأجور- يساعد المدراء على توجيه أنشطة الموظفين نحو الاتجاه المطلوب.

لقد كُرس الكثير من الوقت لدراسة الرضا الوظيفي منذ ظهوره، ويرجع ذلك لأسباب كثيرة يمكن تصنيفها إلى أسباب تاريخية وثقافية وأسباب وظيفية وأخرى عملية. فبالنسبة لوجهة النظر التاريخية والثقافية فإن الرضا الوظيفي استمد قيمته من كونه يرتبط بنوعية الحياة في العمل، ومع مرور الوقت أصبح يمثل فضاء للتنمية الشخصية. ومن الناحية الوظيفية فإن الرضا الوظيفي له قيمته الذاتية باعتباره متغيراً نفسياً يؤثر مباشرة في السلوك، وهو أيضاً يمثل بناءً له آثاره وعواقبه في مواقف أخرى في مكان العمل، سواء على المستوى الفردي أو على المستوى التنظيمي. وبالنسبة لوجهة النظر العملية يمكن القول أن الرضا الوظيفي يعتبر متغيراً سهل القياس والاستخدام. كل هذه الأسباب اجتمعت معاً لتشكيل مجموعة من الدوافع التي أوجدت الكم الكبير من الدراسات النظرية والميدانية التي اهتمت بدراسة موضوع الرضا الوظيفي في مجال العمل.<sup>1</sup>

#### 4. محددات الرضا الوظيفي:

إن للإنسان مجموعة من الحاجات تدفعه للقيام بسلوك معين بغية إشباعها، كما أن هناك بعض العوامل والمحددات التي من شأنها أن تجعل الفرد العامل راضٍ عن عمله إن توفرت، أو مستاء من عمله وغير راضٍ عنه إن نقصت، كما تختلف من فترة إلى أخرى ومن مجتمع لآخر ومن فرد لآخر وتمثل في:

#### 1.4. الأجر:

على الرغم من محاولة بعض الباحثين تعميم عدم أهمية الأجر أو التقليل من شأنه، إلا أن الأجر يبقى يفرض نفسه كعامل أساسي وإستراتيجي سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، إذ يعد الأجر من أهم أسباب النزاعات العمالية، وخلافاً لما يذهب إليه "هرزبرغ" وأتباعه في اعتبارهم للأجر كمجرد وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية، فإن الأجر قد يتعدى ذلك بكثير ليرمز للمكانة الاجتماعية ويعزز مستوى الشعور بالأمن والاستقرار وقد يترجم كمركز لتقدير واعتراف من طرف المؤسسة لأهمية ودور العامل، وليس هذا فحسب، بل إن الأجر قد يمكن الفرد من مسايرة مستوى العلاقات الاجتماعية وتحسينها عن طريق الاشتراك في الكثير من المناسبات

<sup>1</sup> ونوعي فتيحة، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي و الرضا عن التعويضات و الحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، 2014-2015، ص 68.

وتبادل المجاملات والزيارات، وهذا بالإضافة إلى أن مستوى الأجر قد يعكس درجة تفوق الفرد ونجاحه، الأمر الذي يجعله يأخذ طابعا اجتماعيا ومعنويا لا يستهان به.

ويرى "لورتي" ( 1975 ) أن العائد المادي يعتبر كعامل رئيسي يؤثر على مستوى الرضا عن العمل بدرجة كبيرة، خصوصا في ضوء ما يسطره العامل من توقعات، فكلما تماشيت هذه الأخيرة مع مستوى الأجر كلما ارتفع<sup>1</sup> مستوى الرضا.

#### 2.4. فرص الترقية:

يرى الباحث محمد حلمي "أن الترقية تعني نقل العامل من وضع وظيفي أقل إلى وضع أكبر وذلك بنقله إلى وظيفة أعلى أو فئة أعلى"، إن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الترقية لديه أكبر مما متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل والعكس، ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة، والعكس فعدم حصول فرد كان توقعه للترقية كبيرا على الترقية يحدث لديه استياء أكبر من حالة كون هذه الترقية غير متوقعة.

#### 3.4. الإشراف:

يتأثر مستوى الرضا عن العمل بنمط الإشراف الذي يعتمد عليه الرئيس مع مرؤوسيه، وهو ما أكدته الدراسات التي أجريت بجامعة "متشجن" التي ترى أن المشرف الذي يجعل محور اهتمامه عن طريق تنمية علاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم، بالإضافة إلى إبداء تفهم لصعوباتهم، والتسامح عن أخطائهم، قد يرفع مستوى رضاهم عن العمل.

ويؤكد "ليكرت" ( 1961 ) " أن المشرف الذي ينظر لمرؤوسيه كوسائل لبلوغ أهداف إنتاجية يفقد ولائهم ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم، الأمر الذي ينعكس سلبا على مستوى الرضا عن العمل لديهم".

#### 4.4. العلاقة مع الزملاء:

تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر له، فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل

<sup>1</sup> بن مبارك كريمة، محددات الرضا الوظيفي و أساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد و المواصلات، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011-2012، ص 13.

مصدر الرضا للفرد عن عمله، وكلما تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق تواتر لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسببا لاستياء الفرد عن عمله.<sup>1</sup>

#### 5.4. الظروف الفيزيائية:

إن تحسين الظروف الفيزيائية حيث إعتدالية الحرارة والإضاءة المناسبة والتهوية الجيدة وما إلى ذلك يمكن أن يرفع معنويات العامل ويدفعه لزيادة الأداء والإنتاجية ومن ثم يتمسك بعمله.<sup>2</sup>

#### 5. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

هي مجموعة المؤثرات الايجابية أو السلبية التي تؤدي إلى قبول أو رفض العمال لطبيعة عملهم نتيجة للإجراءات المتبعة بناء على السياسة التنظيمية التي تتبعها الإدارة ويحددها (بدر) إلى خمسة عوامل هي:

#### 1.5. عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها:

تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة إشغاله لوظيفة مثل: الإجازات، التأمين الصحي، السكن، الراتب، والتثبيت في الخدمة، وفرص الترقية، والعلاقات مع الآخرين، (الزملاء ورؤساء ومرؤوسين).

#### 2.5. وامل مرتبطة بالوظيفة نفسها:

تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، ودرجة إثرائها، وتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة رأسيا وعمق الوظيفة ومدى إشباعها للحاجات العليا، وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة (التخطيط، والرقابة، والتنفيذ) والنظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالانجاز، واستغلال قدرته في وظيفته، ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، والمستوى الإداري للوظيفة.

#### 3.5. عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المؤسسة:

فيما يتصل بساعات العمل وظروفه وإجراءاته ونظم الاتصال في المؤسسة.

#### 4.5. عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه:

مثل شخصية الفرد، ودرجة استقراره في حياته، والسن، والمؤهل العلمي وجنسه، وأهمية العمل بالنسبة له.

<sup>1</sup> بن مبارك كريمة، مرجع سابق، ص 14.

<sup>2</sup> بن مبارك كريمة، نفس المرجع أعلاه، ص 15.

## 5.5. عوامل بيئية:

وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه. وفي نفس الاتجاه يرى (عبد الخالق) أن هناك محددات كثيرة تسهم إسهاما مباشرا أو غير مباشر في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مدها إلا أنه اعتبر أن هناك ثلاثة عوامل محددة لهذا الرضا هي:

## 6.5. العوامل الذاتية:

وهذه العوامل قسمت إلى قسمين:

- عوامل تتعلق بمهارات وقدرات الأفراد أنفسهم، ويمكن قياسها أو معرفتها من خلال بيانات العمر والمؤهل والخبرة.
- قوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين.<sup>1</sup>

## 7.5. العوامل التنظيمية:

تتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته وما يسوده من إجراء علاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة والموظف، ومن هذه العوامل:

- الرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل.
- الرضا عن الوظيفة وما نتيجة الوظيفة لشاغلها من إشباع لحاجاته.
- العلاقة مع الآخرين في محيط العمل (رؤساء، زملاء، مرؤوسين).

## 6. مظاهر الرضا الوظيفي :

هناك العديد من مظاهر الرضا الوظيفي المتداخلة والمتفاعلة والتي يمكن ملاحظتها على الفرد والتي تجعله شخصا قادرا على الأداء بصورة أفضل ومن بين هذه المظاهر مايلي:

## 1.6. زيادة معدل الأداء:

هناك اتجاهات متنوعة بعضها يربط بين حسن الأداء والرضا عن العمل ويرى البعض أن الرضا عن العمل نتيجة الحصول على المكافآت المنصفة أو العاملة ويرى اتجاه ثالث أن الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بن مبارك كريمة، مرجع سابق، ص 17.

<sup>2</sup> إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص 53.

ومن هنا تم الربط بين الزيادة في معدل أداء العاملين وبين رضاهم عن العمل فالعامل عندما يرضى عن عمله يؤثر بالإيجاب على معدل الأداء.

### 2.6. زيادة معدل الحضور:

توجد علاقة بين إنتاجية الفرد ورضاه عن العمل الذي يمتعنه حيث أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي بالضرورة إلى ارتفاع معدل الأداء. أي أنه كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت نسبة الغياب وزاد معدل الحضور، وكلما توافرت السلوكيات الايجابية مثلاً حب العمل أو الرضا عنه كان ذلك مؤشراً لمظاهر الرضا الوظيفي.

### 3.6. الرضا العام عن الحياة:

يعد الرضا المهني أحد المؤشرات المحددة للرضا العام عن الحياة أي أن هناك انعكاسات عن العمل وعلى الرضا العام عن الحياة والأدلة التجريبية تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين وأن متغير الرضا عن العمل يمكن اعتباره أحد مكونات الرضا العام عن الحياة.

ويتضح من ذلك أن الرضا عن العمل له مظاهر متعددة منها زيادة معدل الأداء وزيادة معدل الحضور، والرضا العام عن الحياة، فإذا توافرت هذه المظاهر اتضح منها أن العامل يتسم برضا وظيفي عن مهنته.

وإن هذه المظاهر للرضا الوظيفي تؤثر وتنعكس على إنتاجية الفرد بطريقة ايجابية.<sup>1</sup>

### 7. السياسات المتبعة لزيادة الرضا الوظيفي:

هناك العديد من الإجراءات والسياسات التي من الممكن إتباعها لزيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد والتي نوجزها فيما يلي:

- زيادة الأجور والمميزات لتتلاءم مع أسواق العمل الخارجية.
- إثراء الوظيفة وجعلها أكثر تشويقاً للموظف وذلك عن طريق العمل الجماعي والتوزيع في المهمات.
- تدريب الموظفين للحصول على مهارات وقدرات جديدة.
- تحسين ظروف وبيئة العمل.
- العدالة في السياسات والمعايير لكل الموظفين.
- إعطاء الفرص للموظفين للتطوير من خلال الترقيات.

<sup>1</sup> إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، نفس المرجع، ص 54.

- الاتصالات الفعالة في المؤسسة ما بين الإدارة والموظفين.
- الاستخدام الفعال للحوافز المادية.1

## 8. أهمية الرضا الوظيفي وخصائصه:

### 1.1.8. الأهمية:

إن أهمية الرضا الوظيفي تكمن في القوى البشرية كونها تمثل الثروة الحقيقية في تقديم كافة الخدمات المكتبية للرواد في كافة المجالات، ويعد الرضا الوظيفي للعاملين أحد الأسباب المؤثرة في إنتاجيتهم وقيامهم بعملهم على أكمل وجه، ومن هذا المنطلق تسعى معظم الدول لتنمية القوى البشرية وإدارتها بأسلوب متطور<sup>2</sup> يواكب التكنولوجيا الحديثة، من خلال برامج مصممة ومطورة لزيادة الإنتاجية ويكون ذلك مرهون بإقناع العناصر البشرية بعملها ورضاها عنه.

وما يزال الرضا الوظيفي عن العمل من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجالات مختلفة كالإدارة والصناعة وعلم النفس والتربية وعلم الاجتماع، ويبدو أن هذا الاهتمام كان تابعا من أثر الرضا عند العاملين في مختلف الدوائر والمؤسسات فيما يتعلق بسلوكهم وإنتاجيتهم في العمل .

وتحاول معظم المؤسسات التعرف على شعور العاملين فيها نحو عملهم حتى تستطيع أن تخطط أو تطور من سياساتها لما فيه مصلحة المؤسسة وتقدمها.

وإن الرضا الوظيفي للعاملين على أهميته ليس هو الهدف وإنما هو وسيلة للوصول إلى مستوى مرتفع من الجودة في الخدمات المتقدمة للعملاء، والذي سيحقق<sup>3</sup> رضاهم وبالتالي استمرار تعامل هؤلاء مع تلك المؤسسات الخدمية والذي يعد حاليا ميزة تنافسية.

وقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا المهني المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد الإنتاجية، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد.

ويمكن تحديد الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي كما يلي :

➤ إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة.

<sup>1</sup> بلخيري سهام، عشيظ حنان، "أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية"، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة البويرة، 2011-2012، ص 35.

<sup>2</sup> مشعل محمد المجالي، "الرضا الوظيفي في إدارة المكتبات"، الأردن - عمان، ص 40.

<sup>3</sup> مشعل محمد المجالي، مرجع سابق، ص 41.

- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.<sup>1</sup>
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى إلى زيادة الإنتاج.

ويعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي يجب أن تظل محورا للدراسة والبحث بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حاليا قد لا يرضيه مستقبلا، والرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعا إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنشده المؤسسة بغض النظر عن طبيعة نشاطها.<sup>2</sup>

## 2.8. الخصائص:

يمكن أن تحدد خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

- أ. **تعدد المفاهيم وطرق القياس:** أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف<sup>3</sup> وجهات النظر بين العلماء اللذين تختلف مداخلة وأرضياتهم التي يقفون عليها وينظرون إلى الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي.
- ب. **النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:** غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي لذا فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.
- ج. **الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:** نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

<sup>1</sup> مشعل محمد المجالي، نفس المرجع السابق، ص 42.

<sup>2</sup> مشعل محمد المجالي، مرجع سابق، ص 43.

<sup>3</sup> مشعل محمد المجالي، نفس المرجع أعلاه، ص 43.

د. الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.<sup>1</sup>

هـ. للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات .

و. رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر وإن فعل ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

نلاحظ أن الفرد العامل لديه أهداف خاصة به، يسعى إلى تحقيقها من خلال العمل ويمتلك بالمقابل طاقات كامنة خلاقة، وإن الإدارة الفاعلة هي القادرة على فهم هذه الأهداف وتلبيتها لإشباع الدوافع والاحتياجات الإنسانية مما يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مشعل محمد المجالي، نفس المرجع أعلاه، ص 44.

<sup>2</sup> مشعل محمد المجالي، مرجع سابق، ص 45.

**المبحث الثاني: الدراسات السابقة****1. دراسة LIOU وزملاءه 1990:**

قاموا بدراسة حول تأثير العوامل الخارجية غير متعلقة بمحيط العمل على سلوك العامل، ولخصوا الدراسة بأن العمال على ما يظهر لا يفرقون بين العوامل الخارجية والحياة العملية، لذلك الثقة بين العمال هي ما يسمح بتوقع السلوك والأداء.

**2. دراسة Nahapiet AND GHOSHAL 1998:**

تظهر هذه الدراسة أهمية الثقة والتعاون في إطار اشتراك الإبداع والمعرفة داخل الشركات من هذا المنظور، فان العلاقات الوطيدة تميزها في السوق من الجانب الإنتاجي والمعرفي. الأسس الثلاثة لتطور الشركة تكمن في:

- توطيد العلاقات بين أصحاب المصلحة.
- الثقة المتبادلة التي تحيي الرغبة في المشاركة.
- تطوير الجانب المعرفي عن طريق مشاركة المعرفة.

الأسس الثلاثة تشكل أبعاد الهيكل الاجتماعي لتسهيل التعاون وتحسين أداء الفريق.

**3. دراسة REQUENA 2003:**

تنص بأن نوعية الأداء لا تقتصر على عمل الفريق بل أيضا على قابلية كل فرد وتقبله لمحيط عمله، وأن نوعية الإنتاج تتأثر بمدى تعاون أصحاب المصلحة والحرص على أن يكون مكان العمل بيئة صحية من الجانب النفسي للعمال. بالإضافة إلى الهبة المخصصة، لأن رضا العامل يؤثر إيجابا على نوعية أداءه.

**4. دراسة BIANCHI AND BROCKNER 2012:**

قاموا بدراسة دقيقة حول سلوك العامل الذي قد يتأثر بعوامل خارجية خاصة، أو بطريقة تعامل المدراء الذين من واجبهم إلغاء أي شك يراود العامل حول إمكانية التعرض للظلم أثناء العمل، وبأن الثقة التامة بذلك تحسن نوعية الأداء وتقبل العامل للحياة العملية وظروفها، ويصبح ملتزما أكثر بعمله.

الدراسة تشير بأن الجانب النفسي للعامل وتفاعله مع المجتمع هم من يحدد نوعية أداءه ولذلك من واجب المسؤولين أن يركزوا على ثلاث أسس التي تتمثل في:

- الجانب المالي عن طريق تقديم الهبات.
- الجانب النفسي للعامل وتشجيعه.
- الجانب الاجتماعي وتحفيز العمال على التفاعل ومشاركة المعرفة والخبرات لتحسين أداء البنك .

##### 5. دراسة سيجل (SEHGAL, 2012):

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع المصارف في الهند، وعمل مقارنة بين مستوى الرضا الوظيفي في القطاع العام والقطاع الخاص، وتكونت عينة الدراسة من (60) عاملا من العاملين في مصرفي (AXIS, UCO)، ووزعت العينة إلى ثلاث طبقات هي:

- طبقة الإداريين.
- طبقة مديري الفروع.
- طبقة الموظفين.

وقد ظهرت نتائج الدراسة أن هناك اختلافا كبيرا في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في كلا المصرفين، وأن هناك رضا وظيفي عام لدى العاملين في كلا المصرفين. وأن العاملين في المصرف الحكومي لديهم رضا إلى حد كبير مقارنة بالعاملين في المصرف الخاص.

##### 6. دراسة أبار إمام "Abeer Imam" (Mediating Relationship of Job Satisfaction between Social Capital and Organizational Commitment in Employees):2014

رأس المال الاجتماعي هو عائلة الموظف والأصدقاء والشركاء الذي يساعد الموظفين على التغلب على العقبات التي جاءت في طريقة حياة وظائفهم. الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي هي المفاهيم الهامة للموارد البشرية التي تحدد المواقف للموظف. رأس المال الاجتماعي يخلق الازدهار للمؤسسة.

وكانت هذه الدراسة دراسة مقطعية والتحقيق في كيفية الاجتماعية نحو الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وكيفية تعزيز الرضا في التأثير الاجتماعي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في القطاع المصرفي في باكستان. وجدت هذه الدراسة أن الرضا الوظيفي يتوسط جزئيا العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي لموظفي القطاع المصرفي.

وكشفت النتائج أنه إذا كان هناك رأس مال اجتماعي للموظفين في وظائفهم يؤدي هذا إلى تعزيز الرضا وخلق رضا في الإبداع وزخرفة الالتزام التنظيمي للموظفين خاصة في ظل الأوضاع للقطاع المصرفي في باكستان.

#### 7. دراسة الدكتور عبد الرضا فرج بدرأوي، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي 2015:

اعتمدت دراسة رأس المال الاجتماعي بأبعاده الزمالة، الثقة، التعاون والتكافل والإشراك باعتباره متغيراً رئيسياً ومؤثراً في الأداء التنظيمي وبكونه متغيراً معتمداً حددت له متغيرات رئيسية تمثلت في الفاعلية، الكفاءة، التطوير، الرضا والإبداع والجودة.

أجريت الدراسة في شركة الحفر العراقية في البصرة لأهميتها في الاقتصاد العراقي لكون النفط هو المصدر الرئيس للدخل القومي، ولكون هذه الشركة العراقية الوحيدة المتخصصة بهذا المجال والمنافسة لشركات عالمية معروفة، وعلى عينة من مديري الإدارات الوسطى عددها (70) فرداً.

استخدمت الدراسة استمارة الإستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات، باستخدام مقياس (LIKERT) الخماسي.

وأبرزت الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة أن رأس المال الاجتماعي بكل أبعاده ( الزمالة، الثقة، التعاون والتكافل) له دور مهم في تقديم الدعم اللازم في الشركة لتحسين الأداء.

وأهم التوصيات التي جاءت بها الدراسة ضرورة إنشاء إدارة أو وحدة متخصصة برأس المال الاجتماعي واستثماره في تحسين الأداء للشركة.

#### 8. دراسة كريستوف هوزر " Christoph Hauser ) Effects Of Employee Social Capital On Wage Satisfaction, Job Satisfaction And Organizational Commitment (2015:

هذا البحث يقرر بأن العادات الاجتماعية للعمال تؤثر على العلاقة مع أرباب العمل في مكان العمل، إضافة إلى أنها تشكل العادات والسلوكيات وقد تم تقديم وجهان من أجل تحليل هذه النظريات:

- رأس المال الاجتماعي المدني (الثقة المتبادلة، النشاط الجمعي).
  - رأس المال الاجتماعي في مكان العمل (التفاعل الاجتماعي مع الزملاء والثقة تجاه الإدارة).
- و قد تم التوصل إلى أن العمل الاجتماعي يخدم المؤسسة كآلية نقل تحويل الثقة الاجتماعية في معدلات محسنة من كلا الأجناس / الرضا الوظيفي وخاصة الالتزام التنظيمي. في المقابل، الثقة نحو المؤسسات الإقليمية تمارس تأثير مستدام على المواقف المتعلقة بالعمل الذي لا يزال قائماً إلى جانب تأثير التفاعل الاجتماعي مع الزملاء والإدارة يؤثران على العمل مثل الحصول على أجر عادل.



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لرأس المال الاجتماعي

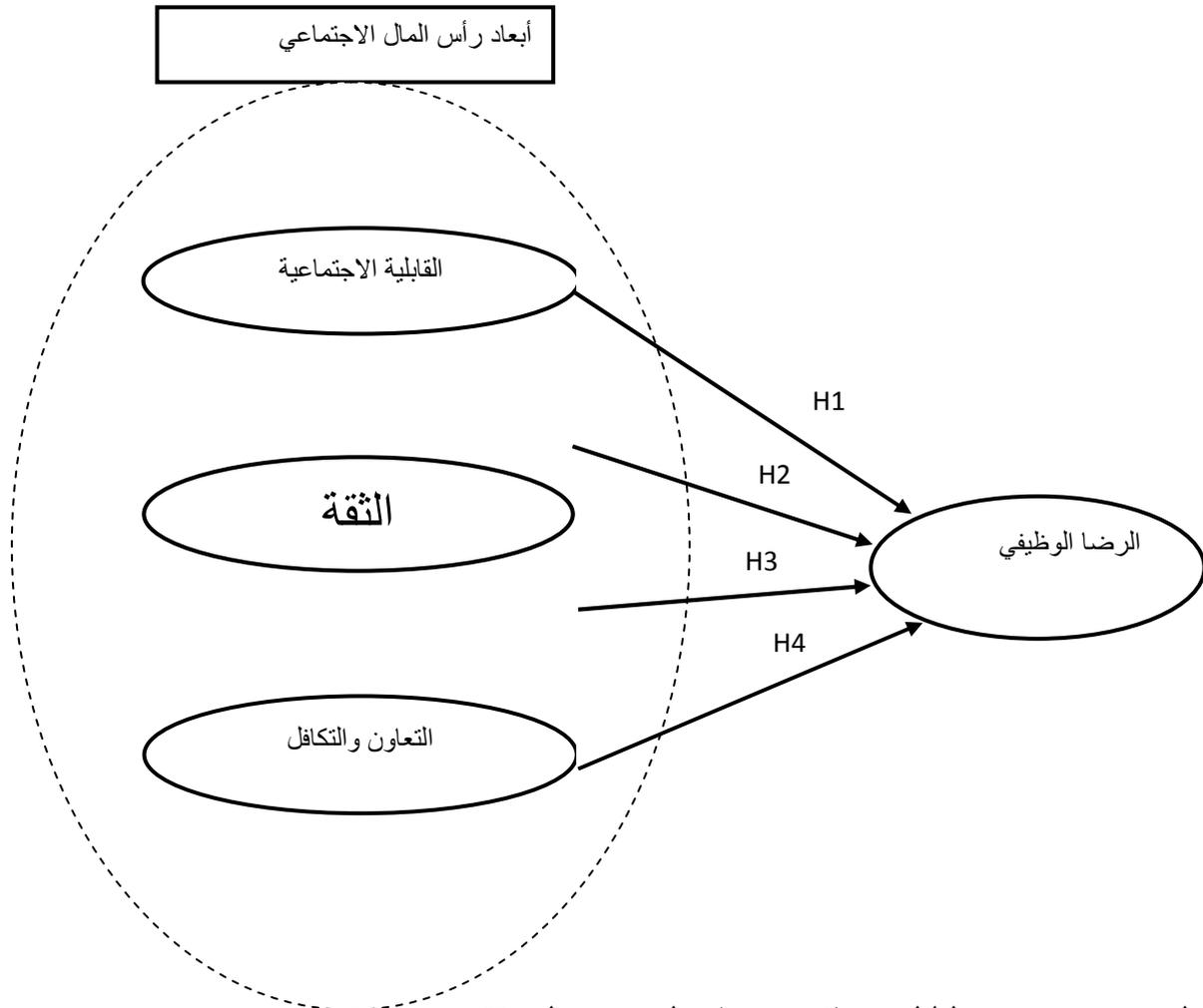
والرضا الوظيفي

المبحث الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية1. وصف المنهج المعتمد:

## 1.1. نموذج الدراسة:

من خلال الدراسة لموضوع دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي تم القيام بمحاولة جمع مختلف أبعاد رأس المال الاجتماعي في نموذج واحد كالآتي:

## شكل رقم 02: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

## 2.1 فرضيات نموذج البحث :

**H1:** يوجد أثر موجب بين القابلية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

**H2:** يوجد أثر موجب بين الثقة والرضا الوظيفي.

**H3:** يوجد أثر موجب بين التعاون والرضا الوظيفي.

**H4:** يوجد أثر موجب بين الإشارك والرضا الوظيفي.

بالنظر إلى تصميم النموذج وبما أن الرضا الوظيفي يؤثر فيه مجموعة من المتغيرات الكامنة، فإن أفضل طريقة لمعالجة النموذج هي طريقة المعادلات الهيكلية .

2. المعادلات الهيكلية:

■ هي امتداد للنموذج الخطي العام الذي يمكن الباحثين من اختبار مجموعة من المعادلات الانحدارية بصورة متزامنة.

- مدخل إحصائي شامل لاختبار الفروض عن العلاقات بين المتغيرات الكامنة والمتغيرات المشاهدة.
- أسلوب يستخدم لتحديد وتقدير نماذج العلاقات الخطية بين المتغيرات.<sup>1</sup>

لقد تم توسيع نماذج المعادلات الهيكلية لتفحص علاقة سببية متعددة بحيث أنها تعالج التأثيرات الخطية بين مجموعة من المتغيرات الكامنة ( latente ) التي تلعب دور المتغير التابع أو المستقل أو الاثنين معا، إن مساهمة هذه الطريقة عند مقارنتها مع الطرق الكلاسيكية مثل الانحدار تمكن من معالجة التقديرات المتزامنة للعديد من علاقات التبعية المترابطة فيما بينها.

كما أنها لا تقتصر على اختبار دلالة المعادلات المقدره وإنما أيضا على توفير إمكانية التقييم الشامل لنموذج البحث المدروس.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ياسر فتحي المنداوي المهدي " منهجية النمذجة بالمعادلة البنائية و تطبيقاتها في بحوث الإدارة التعليمية "، مجلة التربية و التنمية، جامعة عين شمس، مصر، العدد 40 ، ابريل 2007 ، ص 09-41.

<sup>2</sup> بن أشنهو سيدي محمد " دراسة المكونات المؤثرة على ولاء الزبون بالعلامة دجيزي دراسة امبريقية باستعمال نموذج المعادلات الهيكلية "، رسالة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2010 ، ص 222-223.

3. أنواع المتغيرات الموجودة في المعادلات الهيكلية:<sup>1</sup>

## 1.3. التصنيف الأول:

أ. المتغيرات الكامنة ( **latente**): هي المتغيرات التي لا يتم مشاهدتها أو قياسها مباشرة ولكن يمكن ملاحظتها وقياسها بشكل غير مباشر، حيث يستدل عليها بواسطة مجموعة من المتغيرات / المؤشرات التي لها قياس كمي تمكننا من قياس المتغيرات الكامنة.

ب. المتغيرات الظاهرة (الجليّة): ( **MANIFESTE**): هي المتغيرات التي تستخدم لتحديد أو الاستدلال على المتغير الكامن، كما يطلق عليها عدة مسميات مثل المتغيرات المشاهدة أو الملاحظة أو المقاسة.

## 2.3. التصنيف الثاني:

- أ. المتغيرات ذات التأثير المباشر: هي المتغيرات التي تؤثر مباشرة في متغير آخر داخل النموذج.
- ب. المتغيرات غير المباشرة: هي المتغيرات التي تؤثر في متغير ما بواسطة متغير آخر داخل النموذج.

4. مراحل تطبيق النمذجة بالمعادلات الهيكلية:<sup>2</sup>

أولاً: يتأكد الباحث من جانبها النظري.

ثانياً: بناء شكل يوضح فيه العلاقات السببية.

ثالثاً: تحويل شكل العلاقات الخطية إلى نموذج هيكلية ونموذج للقياس.

رابعاً: اختيار النموذج المقترح.

خامساً: تقييم النموذج الهيكلية وتقييم جودة تطابق النموذج مع المعلومات المكتسبة.

سادساً: يتم من خلالها شرح وتحليل النتائج المتحصل عليها أو القيام بتغيير النموذج إذا لم يتم التوصل إلى نتائج مرضية.

<sup>1</sup> ياسر فتحي الهنداوي المهدي، المرجع السابق، ص 41-09.

<sup>2</sup> شريف جلول، " واقع إدارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية وتأثيرها على ولائه، رسالة دكتوراه، جامعة تلمسان 2015، ص 115.

## المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية

## 1. تحليل النتائج:

## 1.1. اختيار عينة الدراسة:

كان الهدف من وراء هذا البحث هو معرفة دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي، وقد وقع الاختيار على موظفي مجموعة من البنوك (AGB, CPA, BADR, BDL) بولاية سعيدة، بحيث تم توزيع استبيان لأغراض هذه الدراسة على عينة من الموظفين لصعوبة الوصول إلى كافة مفردات المجتمع المدروس، ليتم توزيع 50 استمارة غير أنه اعتمد منها على 41 فقط كون البعض لم يسترد والبعض الآخر تبين عدم صلاحيتها.

## 2.1. تصميم قائمة الاستبيان:

حتى يتم ضمان فهما واستيعاب للاستبيان المقترح للدراسة، تم تبسيط الأسئلة من خلال تجنب الغموض وتفادي استعمال العبارات غير المفهومة والمصطلحات الفنية والعلمية التي لا يحسن فهمها على غير أصحاب الاختصاص، كما اتبعنا سلم متنوع وذلك لقياس الأسئلة.

## 3.1. البرامج أو المعالجات المستخدمة في تحليل الاستبيان:

بعد الحصول على البيانات تم معالجتها من خلال برنامج SPSS 20 وبرنامج Smart PLS وذلك لخصوصية البرنامج ( النمذجة بالمعادلات الهيكلية وملائمته مع العينات الصغيرة).

## 4.1. دراسة صدق وثبات الاستمارة:

لمعرفة صدق وثبات الاستمارة تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ وقد بلغت قيمته (0.90)، هذا يعني أن معامل الثبات جيد، ولمعرفة صدق الاستمارة قمنا بإدخال الجذر التربيعي على معامل ألفا كرونباخ فأصبح يساوي (0.94) والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 01: معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاستبيان

عدد الأسئلة	ألفا كرونباخ
48	0.9

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V20

5.1. تحليل خصائص العينة: تم تحليل خصائص العينة بهدف التعرف على المتغيرات الديموغرافية، وكيفية توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لكل متغير.

أ. الجنس:

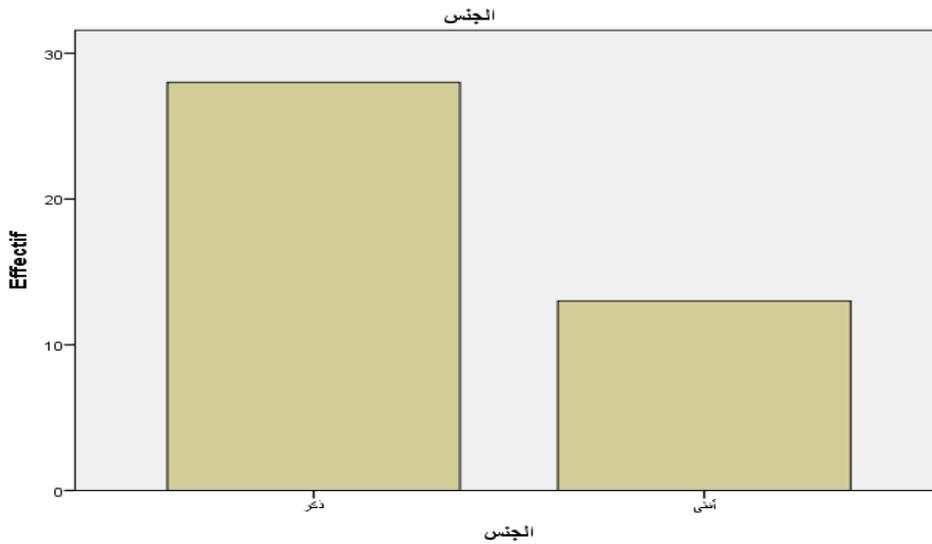
الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	ذكر	28	68.3	68.3	68.3
2	أنثى	13	31.7	31.7	100.0
	المجموع	41	100.0	100.0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V20

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 68.3 % من مفردات العينة ذكور وهذا يمثل 28 موظف، كما نلاحظ أن نسبة 31.7 % من مفردات العينة تمثل إناث أي ما يعادل 13 موظفة من مجموع العينة الذي يمثل نسبة 100% أي ما يعادل 41 موظف مستجوب.

الشكل رقم 03: يمثل التحليل البياني لجنس المستجوب



المصدر: مخرجات برنامج SPSS V20

ب. العمر:

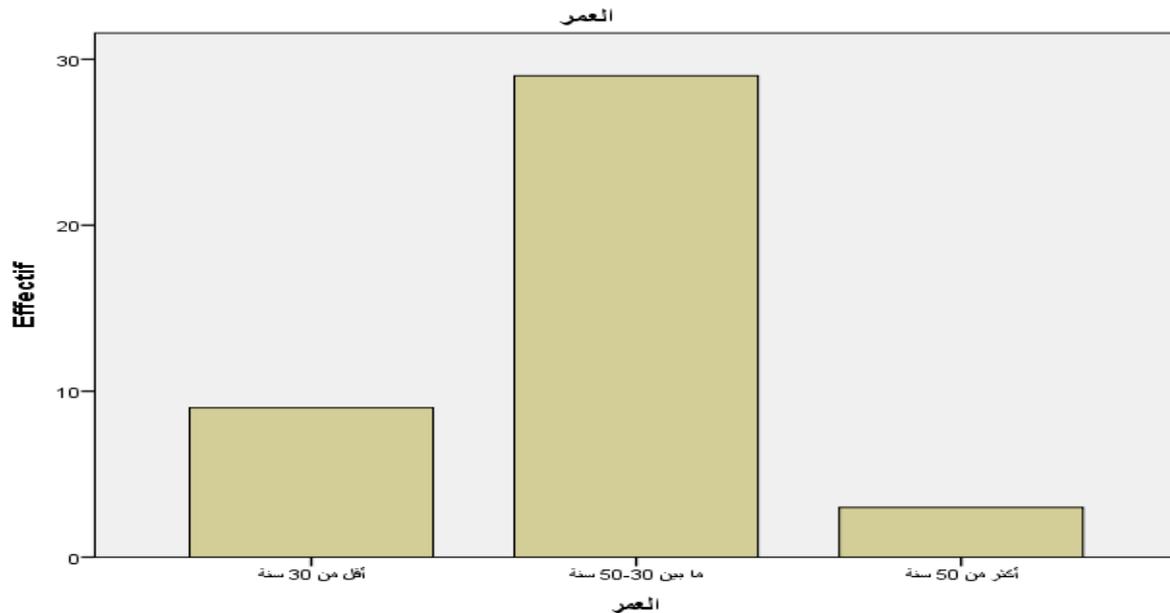
الجدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	أقل من 30 سنة	9	22.0	22.0	22.0
2	من 30-50 سنة	29	70.7	70.7	92.7
3	أكبر من 50 سنة	3	7.3	7.3	100.0
	المجموع	41	100.0	100.0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V20

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 22% من مفردات العينة سنهم أقل من 30 سنة أي ما يعادل 9 موظفين، كما أن نسبة 70.7% من مفردات العينة يتراوح سنهم ما بين 30-50 سنة أي ما يعادل 29 موظف، إضافة إلى نسبة 7.3% سنهم أكبر من 50 سنة أي ما يعادل 3 موظفين.

الشكل رقم 04: يمثل التحليل البياني لعمر المستجوب



المصدر مخرجات: برنامج SPSS V20

ج. الحالة الاجتماعية:

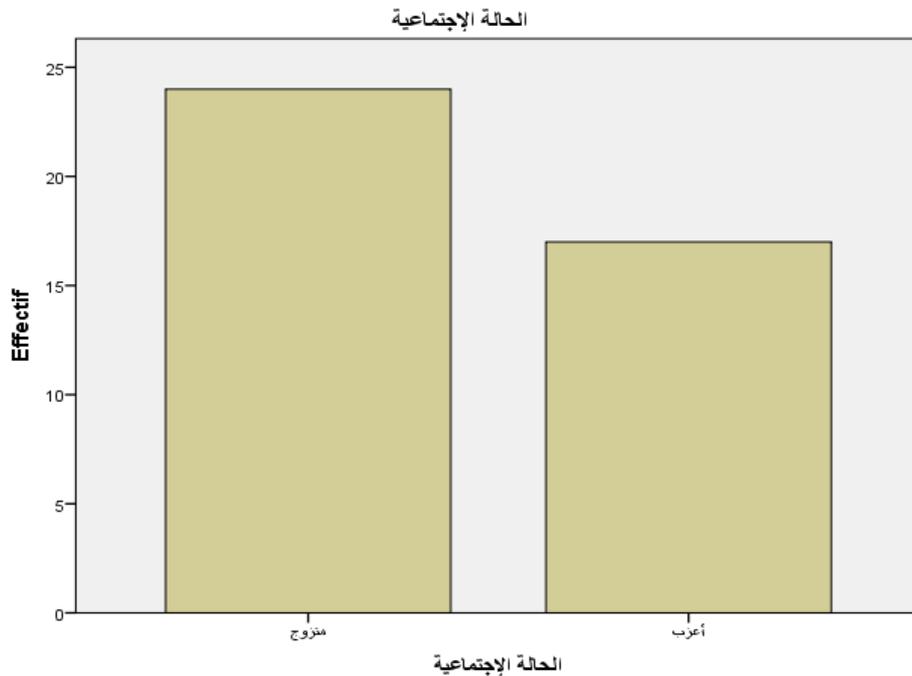
الجدول 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة التراكمية %	النسبة المؤكدة %	النسبة %	التكرار	البيان	الرقم
58.5	58.5	58.5	24	متزوج	1
100.0	41.5	41.5	17	أعزب	2
	100.0	100.0	41	المجموع	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V20

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 58.5% من مفردات العينة المستجوبة تمثل الفئة المتزوجة أي ما يعادل 24 موظف، كما نلاحظ من الجدول أن نسبة 41.5% من مفردات العينة تمثل فئة العزاب أي ما يعادل 17 موظف من مجموع العينة المستجوبة.

الشكل رقم 05: يمثل التحليل البياني للحالة الاجتماعية للمستجوب



المصدر: مخرجات برنامج SPSS V 20

د. المستوى التعليمي:

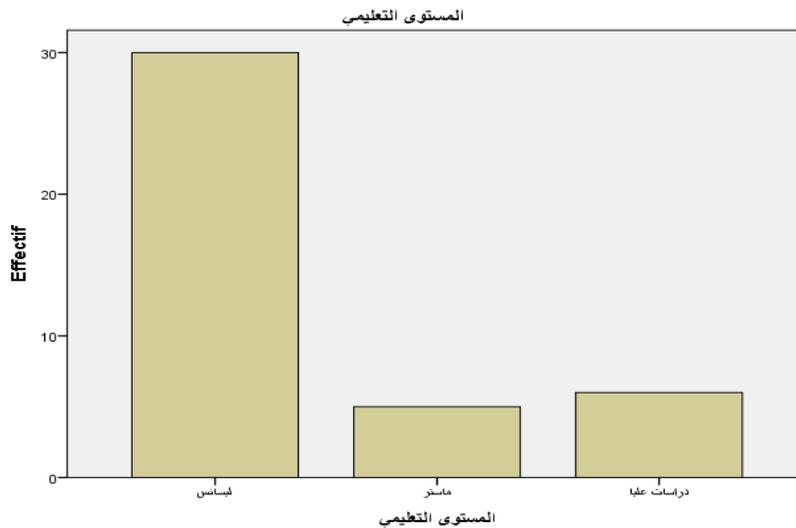
الجدول رقم 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	ليسانس	30	73.2	73.2	73.2
2	ماستر	5	12.2	12.2	85.4
3	دراسات عليا	6	14.6	14.6	100.0
	المجموع	41	100.0	100.0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V 20

نلاحظ أن نسبة 73.2% من مفردات العينة تمثل الفئة ذات مستوى ليسانس أي ما يعادل 30 موظف، كما أن نسبة 12.2% من المفردات تمثل الفئة ذات مستوى ماستر أي ما يعادل 5 موظفين، كما نلاحظ أيضا أن 14.6% تمثل الفئة ذات مستوى دراسات عليا أي ما يعادل 6 موظفين من مجموع الفئة المستجوبة.

الشكل رقم 06 : يمثل التحليل البياني للمستوى التعليمي

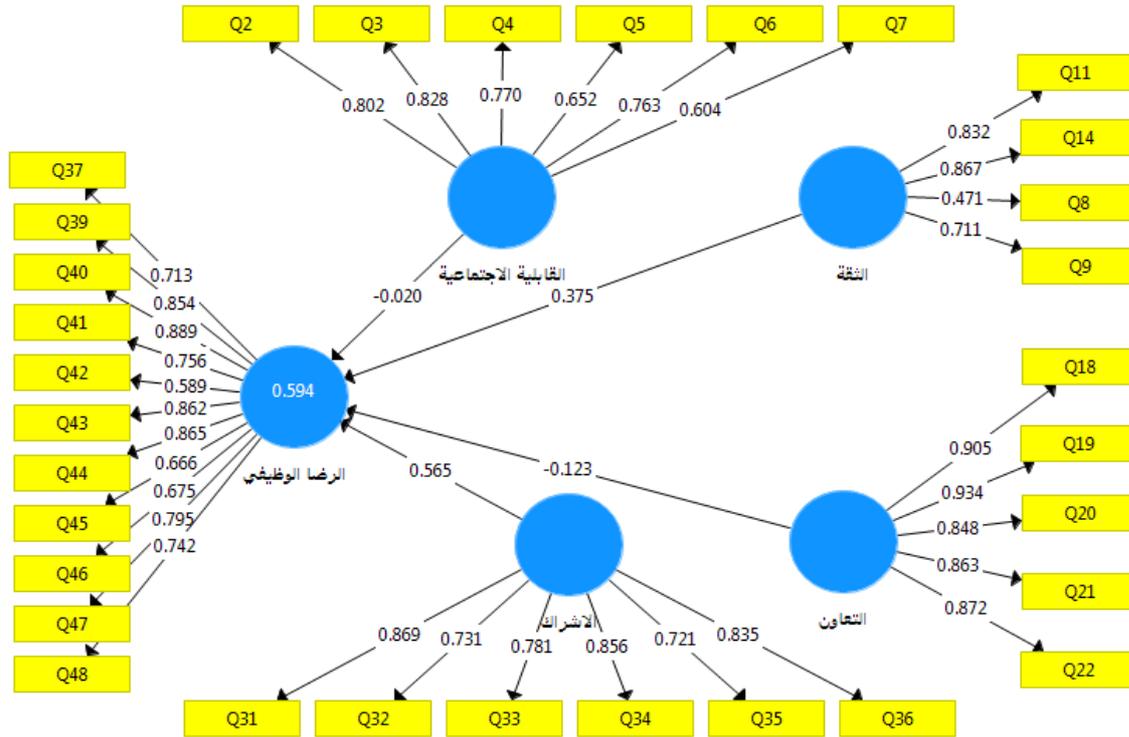


المصدر: مخرجات برنامج SPSS V 20

2. مناقشة نموذج الدراسة:

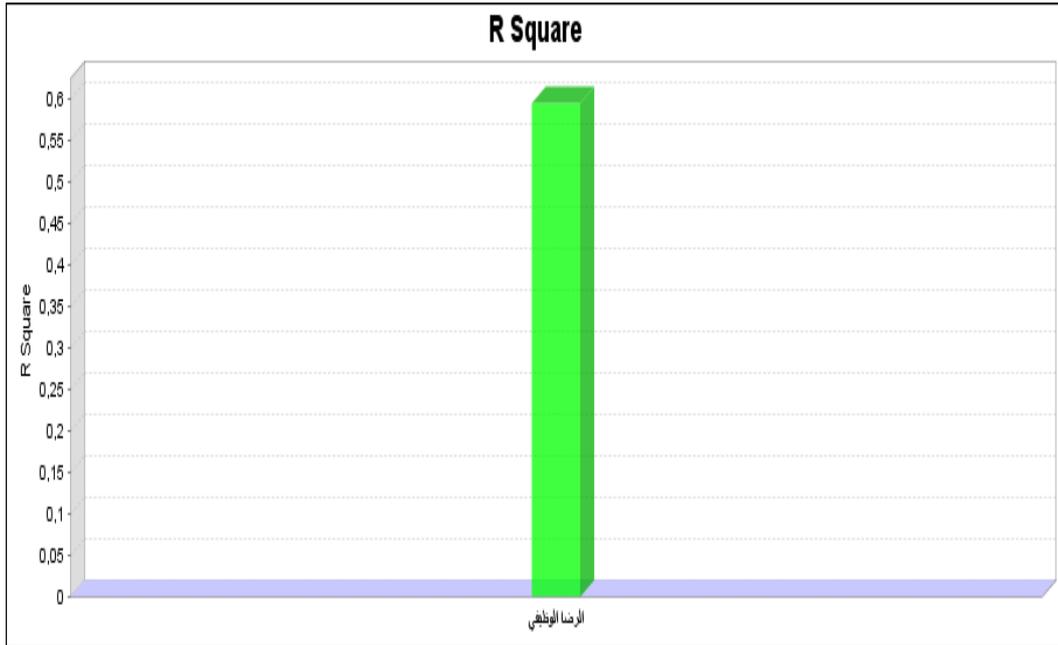
بعد تشكيل النموذج المقترح، تم القيام باختبار جودته من خلال برنامج smart PIs، على اعتبار هذا الأخير يتلائم مع طريقة النمذجة بالمعادلات الهيكلية من جهة ومع حجم العينة من جهة أخرى.

الشكل رقم 07 : يمثل نموذج الدراسة باستخدام مخرجات برنامج smart PLS



نلاحظ من خلال الشكل 05 وجود أربعة (4) متغيرات كامنة: القابلية الاجتماعية، الثقة، التعاون والإشراف. وكل متغير كامن مقاس بمجموعة من المتغيرات الجلية، هذه الأخيرة تمثل العبارات (ITEM) المشكلة لأسئلة الاستبيان.

## 1.2. معايير جودة النموذج

أ. معامل التحديد ( $R^2$ )الشكل رقم 08: معامل التحديد ( $R^2$ )

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS

جدول رقم 06: معامل التحديد ( $R^2$ )

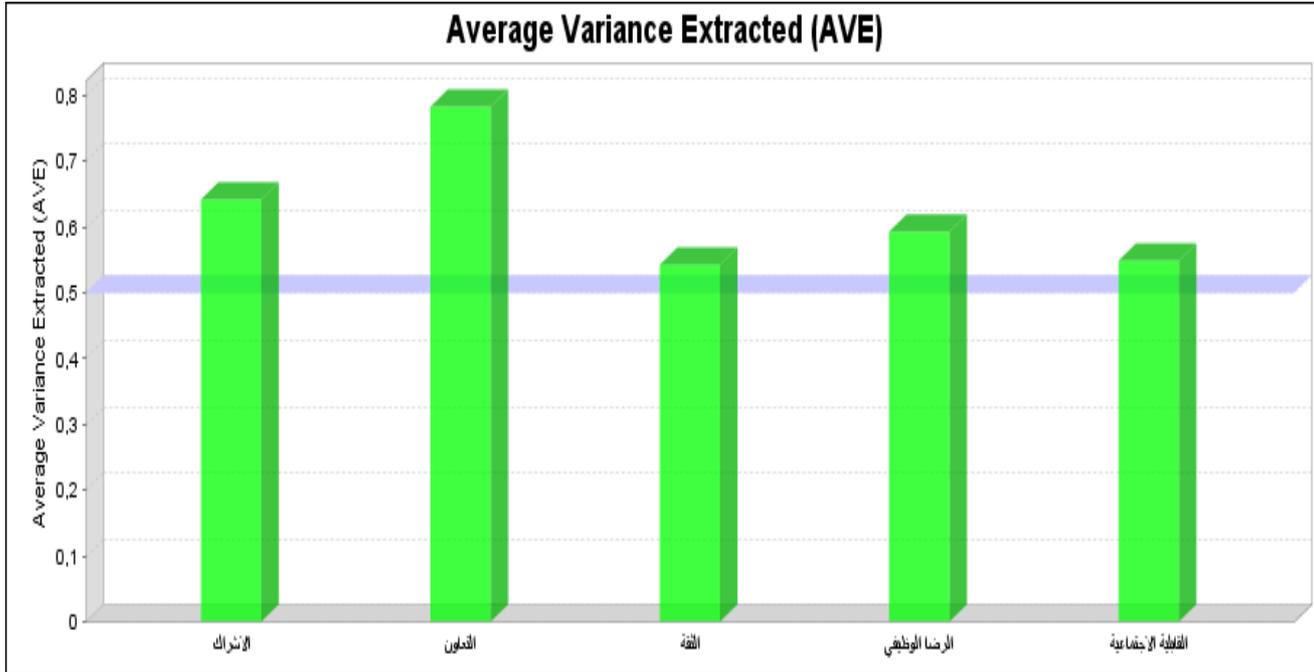
معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	
0.549	0.594	الرضا الوظيفي

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS

من خلال الشكل والجدول أعلاه نلاحظ أن معامل التحديد وحتى معامل التحديد المعدل معنوي، وقيمتته 0.594، وكذا 0.549 على التوالي.

ب. متوسط التباين المفسر (AVE)

الشكل رقم 09: متوسط التباين المفسر (AVE)



المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS

جدول رقم 07: متوسط التباين المفسر (AVE)

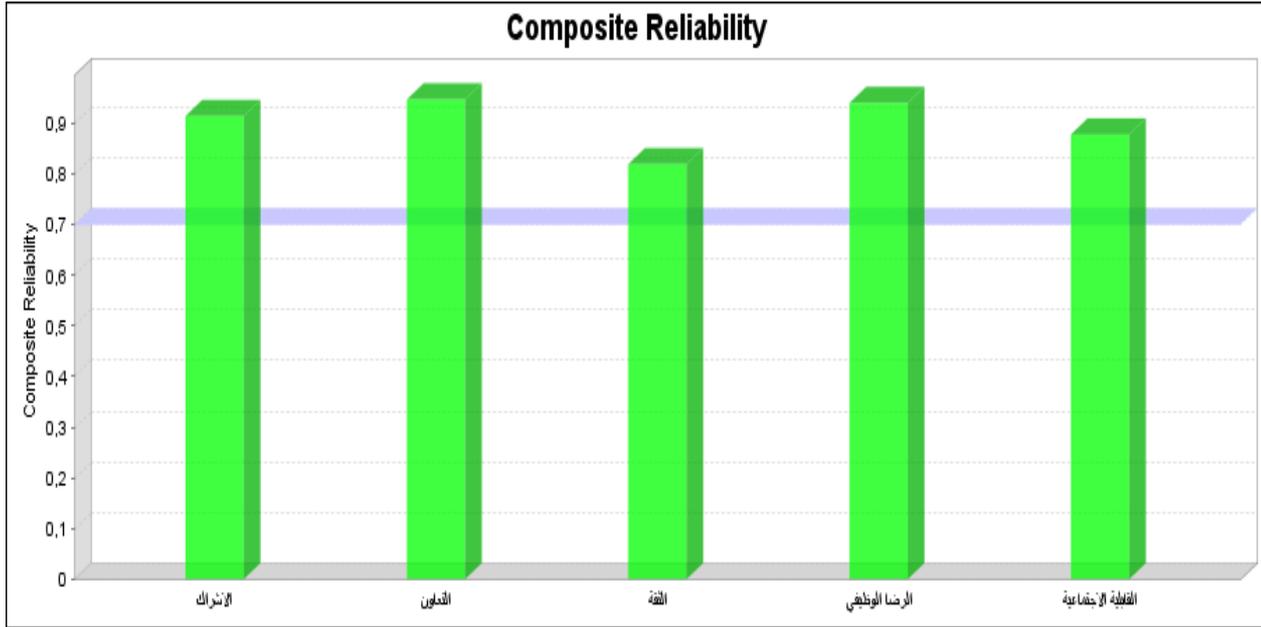
المتغير	المتوسط التباين المفسر (AVE)
الإشراف	0.642
التعاون	0.783
الثقة	0.543
الرضا الوظيفي	0.593
القابلية الاجتماعية	0.549

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS

من خلال الشكل والجدول، نلاحظ أن متوسط التباين المفسر (AVE) أكبر من 0.5 مما يدل على جودة النموذج المقترح.

ج. الموثوقية المركبة (Composite Reliability)

الشكل رقم: 10 الموثوقية المركبة (Composite Reliability)



المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS

جدول رقم 08: الموثوقية المركبة (Composite Reliability)

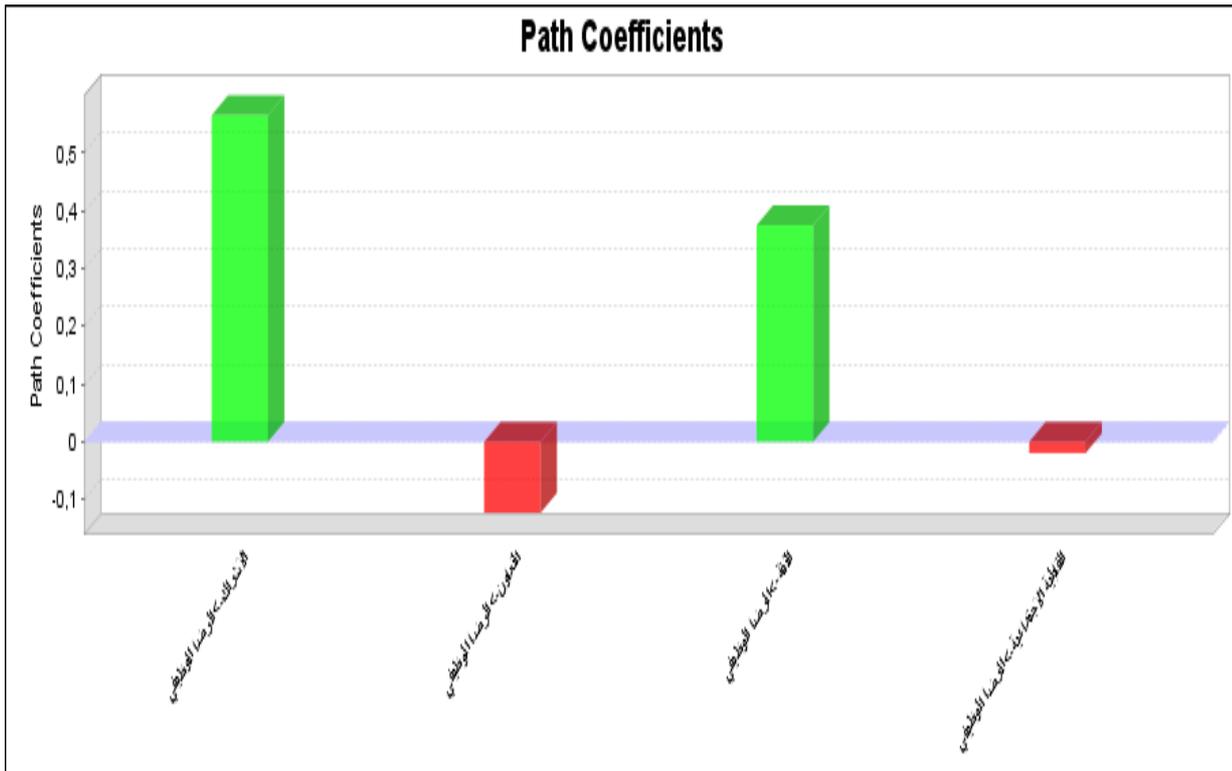
Composite Reliability	
0.914	الإشراف
0.947	التعاون
0.820	الثقة
0.940	الرضا الوظيفي
0.878	القابلية الاجتماعية

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS

من خلال الشكل والجدول، نلاحظ أن معاملات الموثوقية المركبة (Composite Reliabilty) معنوية باعتبار قيمتها أكبر من 0.7 .

د. معاملات المسارات (Path Coefficients)

الشكل رقم 11: معاملات المسارات (Path Coefficients)



المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS

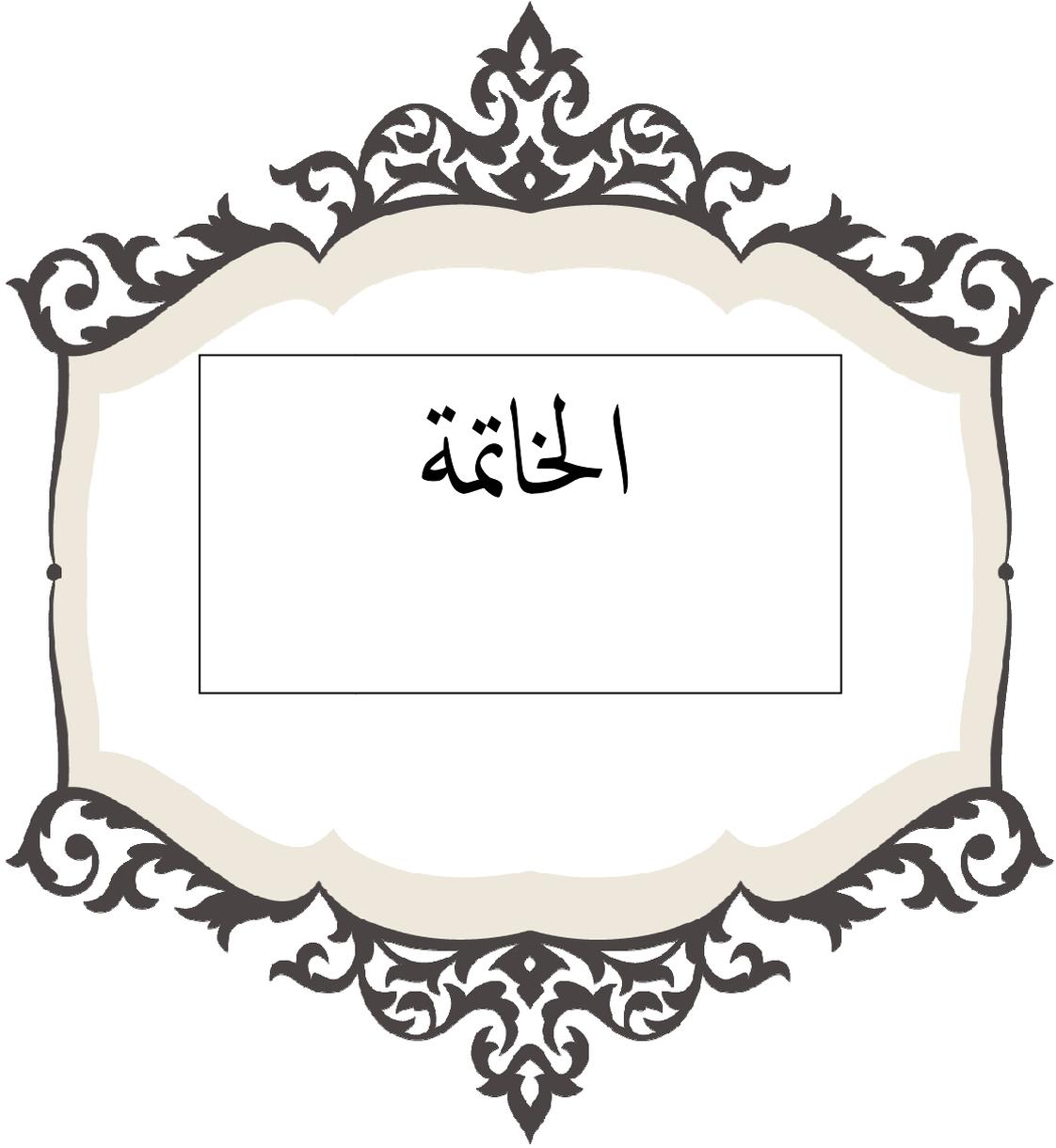
الجدول رقم 09: معاملات المسارات (Path Coefficients)

	الرضا الوظيفي
الإشراك	0.565
التعاون	-0.123
الثقة	0.375
القابلية الاجتماعية	-0.020

من خلال الشكل والجدول، نلاحظ أن معاملات المسارات (Path Coefficients) بالنسبة للإشراك والثقة معنوية، إذ نقول عن معامل المسار أنه معنوي إذا كانت قيمته أكبر من 0.015 حسب قواعد برنامج Smart PLS، أما بالنسبة لمعاملات المسارات المتعلقة بالتعاون والقابلية الاجتماعية غير معنوية.

نلاحظ أن قيم الأثر المباشر لكل من: الثقة والإشراك على الرضا الوظيفي هي على التوالي: (0.375) و(0.565) وهي قيم معنوية قياسا على القاعدة سابقة الذكر، وعليه فإننا نقبل الفرضيتين H2 وH4.

ونلاحظ أيضا أن قيم الأثر غير المباشر لكل من: القابلية الاجتماعية والتعاون على الرضا الوظيفي هي على التوالي (-0.020) و(-0.123) وهي قيم غير معنوية، وعليه نرفض الفرضيتين H1 وH3.



من خلال كل ما تم إيرادها في هذا البحث ومن خلال الدراسة الإمبريقية لعينة من البنوك يمكن استنباط النتائج التالية:

❖ رأس المال الاجتماعي هو الترابط والثقة والمحبة بين المواطنين سواء الأصدقاء، الأسر، الجيران، مكان العمل والمجتمع ككل.

❖ رأس المال الاجتماعي أكثر صور رأس المال غموضاً لأنه يتعلق بالأساس بقيمة غير منظورة أو ملموسة وأقل صور رأس المال تجسداً بحيث يختلف عن غيره من صور رأس المال الأخرى فيما يتعلق بالنتائج المتحققة من استثماره، إذ يؤدي استثمار الفرد لما يمتلكه من رأس مال مادي أو بشري إلى تحقيق فائدة مباشرة، بينما يؤدي استثمار رأس المال الاجتماعي إلى تحقيق فائدة ليس فقط على مستوى الجماعة وإنما على مستوى المجتمع.

❖ يتطلب الاستثمار في رأس المال الاجتماعي ممارسات إدارية أساسية تتمثل في إقامة الروابط، تعزيز الثقة وتشجيع التعاون. فمن خلاله يمكن للمسؤولين في البنوك معرفة ما يمكن فعله من أجل تشجيع الارتباطات الفعالة بين الموظفين وزيادة الثقة بينهم، بحيث أن البنوك التي تتمتع برصيد عالي من الثقة بشكل عام هي الأكثر احتمالاً لتحقيق مستوى أعلى من التنمية الاقتصادية والأكثر قدرة على الانجاز بالمقارنة مع الجماعات الأخرى.

أما فيما يخص الدراسة الإمبريقية لعينة البنوك تم التوصل إلى وجود أثر معنوي لبعدي الثقة والإشراك على الرضا الوظيفي لعمال البنوك ووجود أثر غير معنوي لبعدي التعاون والزمالة لدى العاملين على الرضا الوظيفي مما يدل على عدم وجود مفهوم رأس المال الاجتماعي لدى العاملين بالإضافة إلى عدم اهتمام المسؤولين في مختلف هيكل الإدارة العليا لدى القطاع البنكي بهذا المفهوم خصوصاً في القطاع العمومي وذلك بسبب عدم إبداء الأهمية الكافية بالقطاع محل الدراسة إضافة إلى هشاشة هذا القطاع في الواقع العملي، بحيث يعتبر من القطاعات المهمشة في البيئة الجزائرية والدليل على ذلك نوعية الخدمات المقدمة ومستوى الكفاءات المستقطبة، فعدم وجود ثقافة هذا المفهوم لدى الإدارة والعاملين يؤدي لا محال إلى تراجع تنافسية البنك وعدم بلوغه للأهداف المسطرة، أما فيما يخص معنوية بعد الثقة والإشراك يمكن تفسيرها بأنها ثقة عمل فقط في حدود قانون العمل لا لشيء آخر فمن المستحيل أن تكون هناك ثقة عالية وفي نفس الوقت عدم وجود تعاون وعدم وجود زمالة وكذلك بعد الإشراك لا يمكن أن يكون بمستوى عالي.

ما يمكن قوله في الأخير أنه يجب أن يكون مفهوم رأس المال الاجتماعي جزءاً من ثقافة المؤسسة حتى يتسنى لها الرقي والتقدم والحفاظ على تنافسيتها في جميع الأحوال.

### آفاق البحث:

من خلال معالجة هذا البحث ظهرت مجموعة من الآفاق يمكن معالجتها مستقبلا ويمكن إجمالها فيما يلي:

- محاولة دراسة أثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي في المجال الخدمي في القطاع العام والقطاع الخاص ثم المقارنة بينهما.
- محاولة قياس أبعاد رأس المال الاجتماعي ليس فقط على مستوى الاقتصاد الجزئي بل على المستوى الكلي بحيث أن أثره سيكون جليا وواضحا أكثر من المستوى الجزئي مثلا كدراسة أثر الرأس المال الاجتماعي على النمو الاقتصادي.



المصادر والمراجع

### أولاً: المراجع

- إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، الطبعة الأولى، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، الطالبة- فيصل، 2014.
- سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، رأس المال الفكري، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- لوكيا الهاشمي، بومنقار مراد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.

### ثانياً: المذكرات والأطروحات:

- بن أشنهو سيدي محمد " دراسة المكونات المؤثرة على ولاء الزبون بالعلامة دجيزي دراسة امريقية باستعمال نموذج المعادلات الهيكلية "، رسالة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2010.
- بن مبارك كريمة، محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011-2012.
- بلخيري سهام، عشيط حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة البويرة، 2011-2012.
- بوقال نسيم، أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين- دراسة حالة- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة، 2011-2012.
- صبيان إيمان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية -دراسة حالة بمؤسسة نسج وطبع الحريريات، تلمسان، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، 2011-2012.
- منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل الوظيفي -دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران جامعة الوادي، مذكرة شهادة ماستر في علم الاجتماع، 2014-2015.
- ونوغي فتيحة، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، 2014-2015.

ثالثا: المقالات والمنشورات:

### 1. العربية

- انجي محمد عبد الحميد، دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي-دراسة حالة للجمعيات الأهلية في مصر-، سلسلة أبحاث ودراسات، الإصدار الأول، القاهرة، المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، 2010.
- شريفى جلول، واقع إدارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية وتأثيرها على ولاءه، رسالة دكتوراه، جامعة تلمسان 2015.
- عبد الرضا فرج بدرأوي، رشا مهدي صالح كسار الخفاجي، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية، المجلد الثالث عشر، العدد السادس والثلاثون، 2015.
- غول فرحات، إدارة رأس المال الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية، ملتقى دولي: حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة يومي 13 و14 ديسمبر 2011.
- فضل النقيب، مفهوم رأس المال الاجتماعي وأهميته بالنسبة للأراضي الفلسطينية المحتلة، رام الله، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، 2006.
- محمد نصر، جميل هلال، "قياس رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، 2007.
- مشعل محمد المجالي، الرضا الوظيفي في إدارة المكتبات، الأردن -عمان، دراسة الدكتور عبد الرضا فرج بدرأوي (2015)، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي، دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة، مقال منشور في مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 13 العدد 36.
- ياسر فتحي الهنداوي المهدي، منهجية النمذجة بالمعادلة البنائية وتطبيقاتها في بحوث الإدارة التعليمية، مجلة التربية والتنمية، جامعة عين شمس، مصر، العدد 40، ابريل 2007.

### 2. الأجنبية:

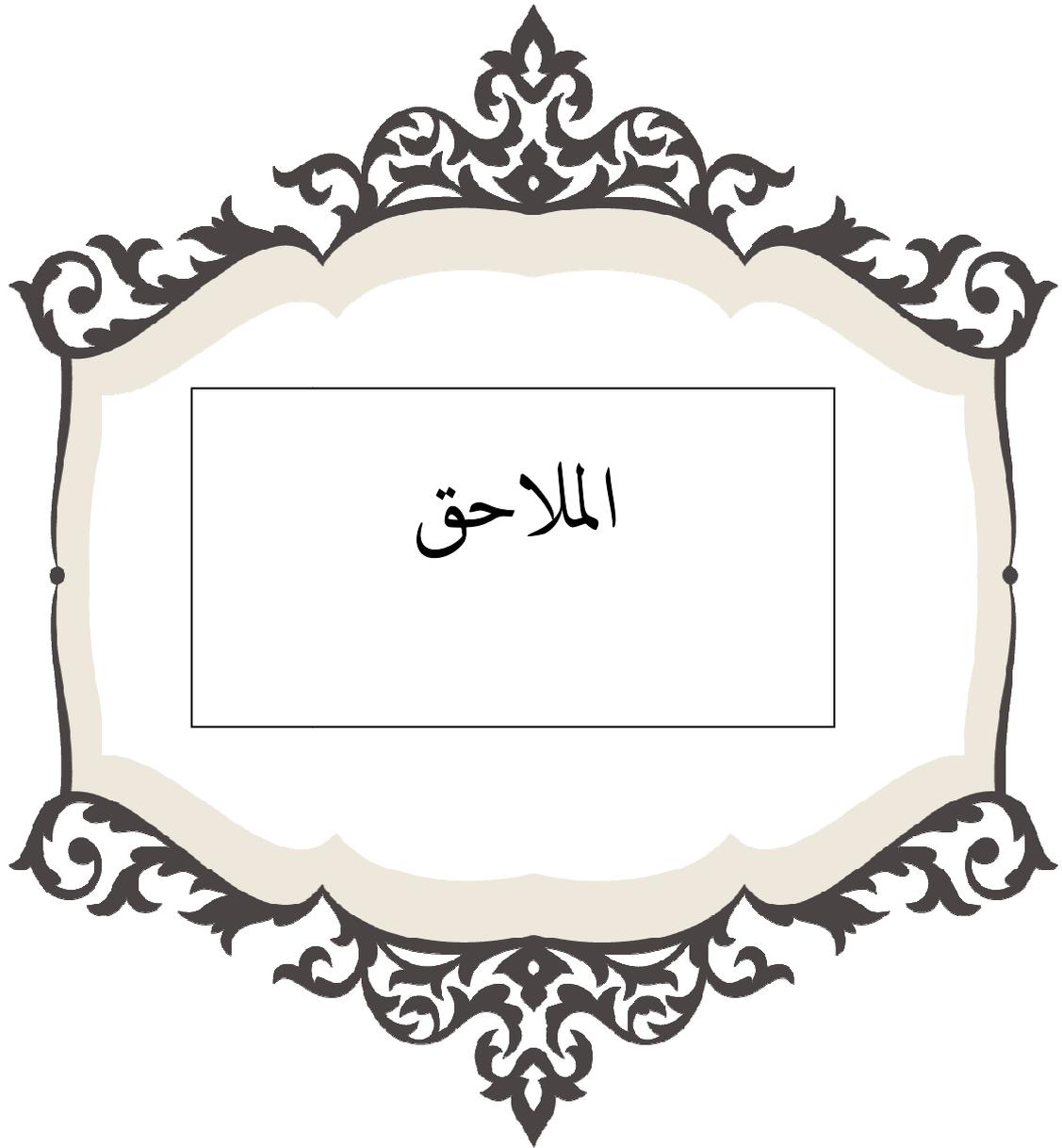
- Aber Imam, 2Dr. Muhammad Shafique, 3Dr. Faisal Tehseen Shah, Mediating Relationship of Job Satisfaction between Social Capital and Organizational Commitment in Employees: A Study

of Banking Sector of Pakistan Journal of Applied Environmental and Biological Science 2014 .

- Christoph Hauser « Effects Of Employee Social Capital On Wage Satisfaction, Job Satisfaction And Organizational Commitment »
- Working Papers In Economics And Statistics, University Of Innsbruck 2015-12.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

- [www.rsscra.info](http://www.rsscra.info) 26-03-2017.





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص : بنوك مالية وتسيير المخاطر



استمارة موجهة لموظفي البنك

تعد الاستبانة التي بين أيديكم جزءا من متطلبات إعداد البحث بعنوان: دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي ونظرا لما فيكم من خبرات وإمكانات علمية وكونكم الأقدر على التعامل مع فقرات هذه الاستبانة. كما تعد مشاركتكم أثر في إخراج الدراسة بالمستوى المطلوب. لذا نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة المناسبة لكل سؤال، ونود إعلامكم بأن لا داعي لذكر الاسم أو الوظيفة حيث أن المعلومات للأغراض العلمية البحتة ولا تستخدم لأي غرض آخر.

شاكرين حسن استجابتكم مع تمنياتنا لكم بالتوفيق.

ملاحظات عامة:

\* يرجى الإجابة على جميع الأسئلة لأن ترك سؤال دون إجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة كلها للتحليل.

\* ضع علامة (X) أمام العبارة التي تتفق مع رأيك وتعتقد أنها موجودة فعلا في مؤسستك.

إشراف مشترك:

الباحثين :

د. شريفي جلول

خلفاوي عفاف

أ. د. صوار يوسف

بن سعود عومرية

فقرات تقيس رأس المال الاجتماعي

المتغير الرئيسي	المتغير الفرعي	ترقيم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
رأس المال الاجتماعي (القبالية الاجتماعية)	الزمانة (القبالية الاجتماعية)	1	لا يشعر العاملون بضغط العمل طالما يسود العمل روح الفريق بالبنك.						
		2	تتسم العلاقة مع جماعة العمل بالاستقامة والاستقرار.						
		3	يملك العاملون المهارات التي تمكنهم من أداء مهامهم بفاعلية.						
		4	يعمل الأفراد العاملون على التوفي بين مصالحهم الشخصية ومصالح البنك.						
		5	يبادر العاملون بتقديم الأعمال الجيدة انطلاقاً من الصداقة والألفة التي تجمعهم.						
		6	يعمل الأفراد العاملون في البنك كالأُسرة الوحيدة						
		7	يقدم العاملون تنازلات شخصية تصب في مصلحة البنك عند						

					العمل ضمن الجماعة التي ينتمون لها			
					لدى الأفراد العاملون القدرة على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف	8	رأس المال الاجتماعي الثقة	
					لا يحتاج العاملون إلى رقابة مباشرة في تأدية أعمالهم.	9		
					يتمتع العاملون بحرية التعبير عن الرأي في العمل.	10		

المتغير الرئيسي	المتغير الفرعي	الترقيم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
راس المال الاجتماعي	الثقة	11	ييؤح الأفراد العاملون بمشكلاتهم لأنهم على علم بمن يستجيب لهم ويهتم بهم لحلها .					
		12	يؤحد إفصاح في المعلومات بين إدارة البنك والعاملين					
		13	يتحمل الأفراد العاملون المخاطر في العمل طالما تصب في مصلحة البنك .					
		14	تتعامل الإدارة العليا مع العاملين بأمانة وإنصاف					
		15	يؤترم العاملون جميعاً بعضه البعض على مستوى البنك ككل					
		16	تسعى الإدارة العليا إلى فهم وجهات نظر العاملين في البنك .					
		17	يؤحد تبادل في المنفعة بين					

					العاملين في البنك.		راس المال الاجتماعي والتعاون والتكافل
					يقدم العاملون العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل.	18	
					يعمل الأفراد العاملون سوية كأعضاء في فريق عمل أكثر متانةً وتماسكاً	19	
					يوجد اعتماد متبادل بين العاملين في أداء أعمال البنك	20	
					يتفاعل الأفراد العاملون مع مبادئ البنك وقيمه	21	

المتغير الرئيسي	المتغير الفرعي	الترقيم	الفقرات	غير بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق بشدة
راس المال الاجتماعي	التعاون والتكافل	22	يسهم الأفراد العاملون بالعمل بدرجة كبيرة في تطوير أداء البنك						
		23	توجد آليات اتصال مستمرة بين العاملين في أداء العمل لبلوغ أهداف البنك						
		24	يعمل الأفراد العاملون على تقسيم المهام والواجبات جميعها على وفق مبدأ المعاملة بالمثل.						
		25	يوجد لدى العاملين القدرة على حل المشكلات التي تواجه البنك						
		26	يساعد العاملون بعضهم البعض إن وقعوا في مغالطات العمل كلما استطاعوا ذلك.						
		27	يقدم العاملون المعذرة في حال حدوث أشياء غير متوقعة في العمل						

					يساعد العاملون بعضهم البعض عند إصابة احدهم بأي مكروه في العمل	28		
					تبادر مجموعة العمل إلى تقديم العون لحل المشكلات الشخصية للأفراد العاملين	29		
					يرغب العاملون دوماً في أن يكونوا متفهمين مع بعضهم البعض في العمل.	30		

المتغير الرئيسي	المتغير الفرعي	الترقيم	الفقرات	غير بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق يشدة	
راس المال الاجتماعي	الاشراك	31	تتم الإدارة العليا في البنك بالأفراد وثقافتهم							
		32	يشعر العاملون في عملهم بالبنك بالإنجاز الشخصي.							
		33	العاملون راضون عن العمل الذي يقومون به في البنك كزملاء							
		34	تسود ثقافة المشاركة بالمعرفة بين الزملاء في العمل							
		35	تساعد الخبرة الحالية الموجودة في العمل الأفراد العاملين كثيرا بالتقدم في الحياة المهنية مستقبلاً							
		36	يتمتع العاملون في البنك بالحرية اللازمة لإنجاز الأعمال المكلفين بها.							

## فقرات تقيس الرضا الوظيفي

الترقيم	الفقرات	غير بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
36	يحقق البنك مبدأ تكافؤ الفرص في تعبئة الأماكن المختلفة .						
37	يسمح الهيكل التنظيمي للعاملين في البنك بممارسة المسؤوليات والصلاحيات كافة.						
38	يضع البنك أسساً ومعايير عادلة للتقييم.						
39	يسعى البنك إلى توفير الراحة النفسية والاجسدية للعاملين.						
40	يتيح البنك للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرار.						
41	يوفر البنك بيئة صحية لمعمل (الإضاءة، التدفئة، التبريد)..						
42	يمنح البنك الحوافز المادية والمعنوية للعاملين المميزين.						

					يمنح البنك جوائز تقديرية للعاملين المتميزين.	43
					يمنح البنك رواتب تتناسب وطبيعة العمل	44
					يمنح البنك للعاملين فيها الشعور بالأمن الوظيفي والاستقرار.	45
					يقدم البنك للعاملين فيه خدمات صحية متميزة	46
					يمنح البنك للعاملين فيه فرصا لتأمين مستقبلهم(صندوق الإسكان، الوحدات السكنية.)	47

البيانات الشخصية لعينة موظفي البنك

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	1/ الجنس:
<input type="checkbox"/>	30-50 سنة	<input type="checkbox"/>	أقل من 30 سنة	2/ العمر:
		<input type="checkbox"/>	أكثر من 50 سنة	
		<input type="checkbox"/>	متزوج	3/ الحالة الاجتماعية:
		<input type="checkbox"/>	أعزب	
		<input type="checkbox"/>	غير ذلك	
		<input type="checkbox"/>	ليسانس	4/ المستوى التعليمي:
		<input type="checkbox"/>	ماستر	
		<input type="checkbox"/>	دراسات عليا	

## ملخص:

يهدف البحث إلى محاولة معرفة دور رأس المال الاجتماعي بأبعاده الأربعة (الثقة، الإشراف، القابلية الاجتماعية والتعاون) في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة القطاع البنكي، الدراسة شملت عينة من الموظفين بولاية سعيدة. وقد توصلت الدراسة بعد استخدام برنامج النمذجة بالمعادلات الهيكلية (Smart PLS) إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لكل من الثقة والإشراف ووجود أثر ذو دلالة غير معنوية لكل من القابلية الاجتماعية والتعاون على الرضا الوظيفي.

**الكلمات المفتاحية:** رأس المال الاجتماعي، الثقة، الإشراف، القابلية الاجتماعية، التعاون والرضا الوظيفي.

## Abstract:

This research aimed to identify the role of social capital with its four dimensions (trust, involvement, associability and cooperation) in achieving job satisfaction. The study, after using the Smart PLS modeling program, found a significant effect of confidence, involvement and non-significant effect on both social competence and job satisfaction.

**Keywords:** social capital, trust, inclusion, associability, cooperation, job satisfaction.