

جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد كمي
بغنوان:

علاقة رأس المال الاجتماعي بالأداء التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي

كمتغير وسيط

- دراسة امبريقية لدى موظفي اتصالات الجزائر بولاية سعيدة -

إعداد الطالبة:

نايلي حسيبة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	الأستاذ
مشرفا ومقررا	الأستاذ صوار يوسف
مساعد مشرف	الأستاذ ستي سيد أحمد
عضوا	الأستاذ
عضوا	الأستاذ

السنة الجامعية 2017-2018



شكر وتقدير

قبل كل شيء نشكر الله عز وجل ونحمده هو مولانا
الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم ووهبنا من القوة
والصبر ما نحتاجه للوصول إلى هذا المستوى وإتمام
درستنا وعملنا المتواضع هذا، نفعنا الله به وإياكم.
كما نتقدم بأسمى معاني الشكر إلى الأستاذ ستي سيد أحمد
الذي ساعدني في عملي هذا.

ونتقدم أيضا بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور
صوار يوسف وإلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة
على تفضلهم بقبول مناقشة هذا البحث وتقبيمه.

في الأخير نتقدم بشكر لكل من ساعدنا في هذا العمل
المتواضع ومد لي يد العون من قريب أو من بعيد

إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله

أما بعد:

أهدي ثمرة عملي وجهدي هذا لي:

والذي العزيزين

لي جدتي التي أتمنى لها طول العمر ودوام الصحة والعافية

وأهديه كذلك لإخوتي الأعمام

ولي كل من ساعدني في عملي ولكل الأهل والأحباب

فهرس مختصر

الصفحة	العنوان
أ-ت	مقدمة عامة <input checked="" type="checkbox"/>
33-01	الفصل الأول: الإطار النظري <input checked="" type="checkbox"/> والدراسات السابقة
68-34	الفصل الثاني: الدراسة الامبريقية <input checked="" type="checkbox"/>
70-69	خاتمة عامة <input checked="" type="checkbox"/>

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة		
01	مسببات الرضا الوظيفي	13
02	أبعاد الأداء التنظيمي	21
الفصل الثاني: الدراسة الإمبريقية		
03	مصادر إعداد الاستبيان	36
04	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	45
05	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	45
06	توزيع أفراد العينة حسب العمر	46
07	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	46
08	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	47
09	توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل	47
10	معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاستمارة	48
11	متوسط التباين المستخرج (AVE)	50
12	الموثوقية المركبة (CR)	51
13	قيم ألفا كرونباخ للمتغيرات (Cronbachs Alpha)	52
14	معامل (Rho De Joreskog)	53
15	قيم مؤشر المتغيرات الكامنة (LVI)	54
16	الصدق التمييزي (DV)	55
17	معادلات نموذج القياس	57
18	قيم معاملات الارتباط بين المتغيرات الكامنة	59
19	معادلات النموذج الهيكلي وتقديراتها	60
20	قيم معامل التحديد (R Square)	61
21	تأثير الحجم f^2 Effect size	62
22	الصدق التنبؤي Q^2 Prédictive relevance	63
23	مؤشر GOF	64

65	معاملات المسار (path coefficients)	24
67	الأثر غير المباشر (Indirect Effect)	25
67	الأثر الكلي (Total Effect)	26

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة		
07	النظر إلى أبعاد رأس المال الاجتماعي	01
08	أنواع رأس المال الاجتماعي	02
24	مجالات حصر الأداء	03
25	دراسة Iman, Chafique, & Shah	04
26	دراسة Cemal Akuzum & Cetim Tan	05
28	دراسة Firouz rad & Aliyeh shari	06
29	دراسة Chamanifard, Amin, & Chamanifard	07
30	دراسة AbudurrahimEmhan & AykutTongur & Irfan Turkoglu	08
32	دراسة عبد الرضا فرج بدرأوي و رشا مهدي صالح كسار الخفاجي	09
الفصل الثاني: الدراسة الإمبريقية		
39	أنواع المتغيرات والنماذج	10
42	الأشكال والرسومات المستخدمة في المعادلات الهيكلية	11
44	مراحل بناء نموذج المعادلات الهيكلية	12
49	نموذج الدراسة الحالية	13
50	متوسط التباين المستخرج (AVE)	14
51	الموثوقية المركبة (CR)	15
52	قيم ألفا كرونباخ للمتغيرات (Cronbachs Alpha)	16
53	معامل (Rho De Joreskog)	17
56	التمثيل البياني لنموذج الدراسة ومخرجاته	18
61	قيم معامل التحديد (R Square)	19
62	قيم معامل التحديد المصحح R Square Adjusted	20
63	تأثير الحجم Effect size f ²	21
66	معاملات المسار (path coefficients)	22

معلمة علمة

يشكل رأس المال الاجتماعي مجموعة من العلاقات الاجتماعية والشبكات التي تمكن الأفراد من العمل بشكل مشترك حيث أن معظم الدراسات والبحوث عند منتصف القرن التاسع عشر والقرن العشرين كانت حول تحليل مصطلح رأس المال الاجتماعي، كما اعتبرته الدراسات الحديثة أنه أحد مواد التنظيم الاجتماعي وأنه حجم الحياة اليومية والمعايير الرابطة لها ومصدر وسيط ديناميكي منتج بسبب خليطه المتنوع من الثقة الاجتماعية المرنة أو الخليط من الخصائص والسمات التي تجمع بين الثقة والتعاون والعلاقات الإنسانية، ومع مرور الزمن أصبح رأس المال الاجتماعي له أهمية متزايدة ودور مهم من أجل استخدامه في المنظمات ودور كبير في تحقيق الصالح العام بحيث يعتقد الأفراد بأن جهودهم جزء لا يتجزأ من المجموعة وهو بدوره يستطيع أن يحقق الأهداف التي لا يستطيع الفرد أن يحققها لوحده.

وفي نفس الوقت يعتبر الرضا الوظيفي ذو أهمية كبيرة بالنسبة لجميع المؤسسات حيث أنه يعبر عن كافة المشاعر التي يشعر بها الفرد اتجاه مؤسسته، ويعتبر العنصر البشري هو رأس المال الحقيقي لجميع المؤسسات ذلك لأنه هو المسؤول عن الإنتاج، فكلما كان شعور الفرد بالرضا اتجاه عمله كان أدائه أحسن فأداء الموظف يعتمد على درجة رضاه الوظيفي.

وعليه يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث والدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص وذلك نظرا لأهميته على مستوى الفرد والمنظمة. إذ يعتبر الأداء التنظيمي هو المحدد الرئيسي لقدرات المنظمة وبقائها على قيد الحياة لفترات طويلة، فالمنظمات التي تحقق أداء جيد ستكون حتما ناجحة على عكس المنظمات التي تحقق أداء سيء ستضطر للخروج من الأعمال خصوصا في ظل المنافسة التي تعرفها المنظمات في عصرنا الحالي.

انطلاقا مما سبق يهدف هذا البحث إلى إبراز العلاقة بين كل من رأس المال الاجتماعي، الرضا الوظيفي وكذا الأداء التنظيمي، وقد تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية سعيدة نموذجا للدراسة.

لذلك يمكن طرح إشكالية البحث كالآتي:

✓ كيف يؤثر رأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط ؟

للتمكن من الإجابة على هذه الإشكالية نقترح الفرضية التالية:

✓ يؤثر رأس المال الاجتماعي بالإيجاب على الأداء التنظيمي في وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط لدى عينة الدراسة.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في التطرق لموضوع رأس المال الاجتماعي الذي يعتبر رأس المال الحقيقي لجميع المنظمات والتعرف على الآثار الناجمة عنه وانعكاسها على درجة رضا الموظفين وعلى أدائهم التنظيمي، إذ يعتبر موضوع الدراسة ومتغيراتها مهمة لكونها تتعلق بالفرد العامل الذي يعد الركيزة الأساسية في المنظمات.

أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها تسعى الدراسة الحالية إلى:

❖ تسليط الضوء على مفهوم رأس المال الاجتماعي وأبعاده.

❖ التعرف على أبعاد الأداء التنظيمي.

❖ معرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

حدود الدراسة:

تتمثل الحدود المكانية في دراسة ميدانية لعينة من موظفي اتصالات الجزائر لولاية سعيدة فقط.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة على الإشكالية السابقة الذكر والإلمام بالموضوع من جميع جوانبه اعتمدت الدراسة الحالية على مقارنة تحليلية مع دراسة امبريقية على موظفي اتصالات الجزائر لولاية سعيدة، وذلك من خلال محاولة معرفة علاقة رأس المال الاجتماعي بأبعاده على الأداء التنظيمي بأبعاده هو الآخر بوجود الرضا عن العمل كمتغير وسيط في العلاقة، ونظرا للتداخل الموجود بين المتغيرات وطبيعتها وكذا العلاقات التشابكية فيما بينها وجب علينا استخدام منهجية النمذجة بالمعادلات الهيكلية باعتبارها منهجية قادرة على معالجة هذه العلاقات بين المتغيرات بصورة موضوعية وفي آن واحد.

مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد بكثرة على المقالات العلمية والمذكرات والمجلات في هذا المجال.

صعوبات البحث:

تمثلت صعوبة البحث في صعوبة تقديم الاستبيان إضافة إلى أننا لم نتمكن من استرجاع بعض الاستثمارات من طرف المستجوبين.

محتوى الدراسة:

احتوت الدراسة الحالية على فصلين موزعين على الشكل التالي:

✚ **الفصل الأول:** احتوى مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من رأس المال الاجتماعي، الرضا الوظيفي

والأداء التنظيمي بالإضافة إلى الدراسات السابقة.

✚ **الفصل الثاني:** تضمن هذا الفصل الطريقة والأدوات الخاصة بالدراسة التطبيقية، وبعدها تم اجراء الدراسة

الامبريقية على عينة الدراسة، بحيث تم استخدام جملة من الأساليب الإحصائية بدء بالتحليل الاحصائي الوصفي

واختبار النموذج النظري على بيانات العينة باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية "منهجية PLS".

الفصل الأول:

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:

يعتبر رأس المال الاجتماعي عنصر أساسي من عناصر النمو والازدهار الاجتماعي والثقافي حيث أنه يرتبط بشبكة من العلاقات الاجتماعية المكونة من الفرد أو الجماعة بغية تحقيق أهداف في هذه الحياة، وتتسم هذه الشبكة بالتنظيم والارتقاء على دعم وتحسين التفاعل بينهم لكي يقومون بأعمالهم على أحسن وجه وخلق بيئة تعاونية بين العاملين، وهذا ما يؤدي إلى تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين وتحقيق حاجاتهم الشعورية والذي بدوره يدفع العاملين إلى الرفع من مستوى أدائهم التنظيمي من خلال زيادة قابلية التعلم والإبداع والقابلية على حل المشاكل، وكل هذا يصب في صالح المؤسسة والرفع من إنتاجيتها من خلال زيادة المخرجات وتحسين الجودة وتخفيض معدلات دوران العمل، وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى المفاهيم العامة حول كل من رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي وكذا الأداء التنظيمي بالإضافة إلى عرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بهذا الموضوع.

1- الأدبيات النظرية لكل من رأس المال الاجتماعي، الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي:

1.1 الإطار النظري لرأس المال الاجتماعي:

1.1.1 تعريف ونشأة رأس المال الاجتماعي:

❖ مفهوم رأس المال الاجتماعي:

هو أحد العناصر الرئيسية للتماسك الاجتماعي أو هو مجموعة من العلاقات والروابط الاجتماعية والشبكات كما يعرفه كل من Coleman و Bourdieu بأنه مجموعة من الموارد المتاحة للأفراد بفضل مشاركتهم في الشبكات الاجتماعية، كما يعرفه Putnam بأنه ملامح المنظمات الاجتماعية مثل الثقة والمعايير والشبكات، والتي يمكن أن تحسن كفاءة المجتمع من خلال تسهيل الإجراءات التنسيقية. (Anita, 2014, p. 2)

كما عرفه Ghshal و Nahapiet بأنه: المجموعة الفعلية والمحتملة من الموارد المتاحة وأنه شبكة من العلاقات التي يمتلكها الأفراد أو الوحدة الاجتماعية، ويشير إلى الأصول البشرية في هذه العلاقات وتشمل الأبعاد العقلانية بالإضافة إلى نوعية الاتصال الفردي التي تشكل أوسع شبكة وأيضاً التركيز على الثقة والإنصاف والمعايير الاجتماعية. (Anita, 2014, p. 2)

كما يمكن تعريفه كذلك بأنه هو شبكة عمل شاملة تحتوي على جماعات وفرق عمل لا يمكن تجزئتها وتوفر الجو المناسب وإطار العمل المتناسق ذو الدلالة والمعزى برأس المال البشري، فهو يشكل كيان حيوي متماسك يضم شبكات العمل المترابطة والمتفاعلة من خلال تعزيز الإحساس بالجماعة والابتعاد عن الفردية. (قبائلي، 2017، صفحة 13)

على غرار ما سبق فقد اختلفت تعاريف رأس المال الاجتماعي فبعض العلماء يرون أن رأس المال الاجتماعي يتألف من مجموعة من الأنماط والعلاقات التي يرتبط بها الفرد، والتي يستطيع الاستفادة منها واستخدامها أو توظيفها لمصلحة. في حين ينظر إليه آخرون على أنه مجموعة من الآليات التي عن طريقها يمكن لجماعة معينة أن تتخذ لنفسها نمط معين من القيم والسلوكيات تنفرد بها وتفرضها على أعضائها مما يعني ضمناً استبعاد الجماعات بصرف النظر عن طبيعتها أو وظيفتها في البناء الاجتماعي، كما أن هناك من يذهب أبعد من ذلك فيعتبر ملامح الحياة كلها أشكالاً من رأس المال الاجتماعي، في الوقت الذي يرى البعض منهم أن المفهوم مبهم وشديد المرونة والاتساع والتجريد، ويدور حول شيء غير ملموس وغير عياني، ولا يمكن فهمه في ضوء السياق الاجتماعي. (Anita, 2014, p. 2)

❖ نشأة رأس المال الاجتماعي:

يختلف الباحثون في المرحلة الزمنية التي ظهر فيها هذا المفهوم، إذ يؤكد Portes أن المصطلح لا يتضمن أفكار أو مضامين جديدة بالنسبة إلى علماء الاجتماع، مع ذبوعه في السنوات الأخيرة من القرن العشرين، فتلك المشاركة والاندماج الاجتماعي وما يترتب على وجودهما من إيجابيات سواء على مستوى الفرد أو المجتمع فهي أفكار رئيسية وأصلية الوجود في الفكر الاجتماعي ويمكن تلمسها في كتابات (دوركهايم) عندما أكد أن الحياة الاجتماعية آلية لمواجهة القواعد الاجتماعية، وكذلك ماركس عندما تحدث عن كيفية نشأة رأس المال الاجتماعي من خلال العلاقة الجدلية بين البرجوازية والبروليتاريا داخل عمليات إنتاج السلع، بينما يشير بعضهم إلى أن الجذور الأولى للمفهوم تعود إلى كتابات Tocqueville عن الديمقراطية في نهاية القرن التاسع عشر في كتابه عن هذا الموضوع حيث أرجع Tocqueville الديمقراطية في أمريكا إلى الترابط الاجتماعي ونزوع المواطنين إلى المشاركة في الحياة العامة، وتتفق الغالبية العظمى من الكتاب على أن البداية الحقيقية تعود إلى كتابات (هانفان) عام 1916 التي ربطت بين رأس المال الاجتماعي وبين الممارسات الاجتماعية بعينها تجري في إطار جماعة اجتماعية محددة. (اسعاف، 2015، صفحة 141)

وشهد المفهوم مرحلة من الأفلو، ليعاود الظهور مجدداً على الساحة الأكاديمية خلال عقدي الستينات والسبعينات من خلال كتابات (جان كالوب) و (لوري جيرمين)، غير أنه لم يستخدم بشكل علمي كبير إلا في أواخر السبعينات مع ظهور كتابات المفكر (بورديو) عن رأس المال الثقافي حيث أسهمت رؤيته في إثارة العديد من الأفكار والقضايا عنه، وفيما بعد جاءت كتابات جيمس كولمان خلال الثمانينات عن رأس المال الاجتماعي في إطار محاولته الربط بين الظواهر الاجتماعية والتقدم الاقتصادي، ومع ما سبق كله فإن هذا المفهوم لم يحظ بانتشار كبير إلا في عام 1995 عندما كتب عالم الاجتماع الأمريكي روبرت بوتنام مقالا تحت عنوان: "العاب البولينغ منفرداً"، والذي أشار فيه إلى انسحاب الأمريكيين من الفضاء الاجتماعي العام، وكذا تراجع مشاركتهم الاجتماعية والسياسية الذي اعتبره بأنه يشكل خطراً على الديمقراطية الأمريكية، وبعدها توالى إسهامات عدد من الهيئات الدولية وعلى رأسها البنك الدولي لتحاول وضع إطار لدراسة رأس المال الاجتماعي ودراسة علاقته بعدد من الظواهر الاجتماعية. (اسعاف، 2015، الصفحات 142-143)

وعليه يمكن القول بأن أصل مصطلح رأس المال الاجتماعي يرجع إلى القرن التاسع عشر، وأن تطور هذا المفهوم ارتبط بثلاثة أكاديميين رئيسيين وهم: جيمس كولمان (James Coleman)، بيير بورديو (Pierre Bourdieu)، وروبرت بوتنام (Robert Putnam). (الشوربجي، 2014، صفحة 510)

2.1 خصائص رأس المال الاجتماعي وأهميته:

❖ خصائص وسمات رأس المال الاجتماعي:

يمكن تبيان أبرز الخصائص التي يتميز بها رأس المال الاجتماعي عن غيره من أشكال رؤوس الأموال المساهمة في تنمية المجتمع من خلال: (قاسم، 2015، صفحة 134)

أ) إن رأس المال الاجتماعي ليس تكوين بسيط، وإنما تكوين مركب وتكوينات مختلفة مما يجعله يتسم بنوع من التعقيد لكونه يرتبط بقضايا تتعلق بطبيعة الإنسان كالثقة والاحترام والالتزام والميول للتواصل مع الآخرين من خلال شبكات العلاقات الاجتماعية.

ب) خلاف للأشكال التقليدية فإن رأس المال الاجتماعي يمثل رصيد ينشأ جراء تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض أو على نطاق المؤسسات، وهو لا يتكون نتيجة معرفة علمية أو مهارة فنية، لذا يتسم بأنه غير ملموس مقارنة مع رأس المال المادي وهذه الصفة تجعله صعب القياس، إلا أنه يتماثل مع الأشكال الأخرى من رأس المال في إمكانية الاستثمار للحصول على عوائد ومنافع مستقبلية.

ج) إن رأس المال الاجتماعي يماثل استخدام المعرفة التي لا تستهلك بالاستخدام وإنما تنمو وتنتج أكثر بالاستخدام الفعال.

د) إن رأس المال الاجتماعي في كثير من الأحيان ينتج بشكل عفوي أو يأتي نتيجة ثانوية للتقاليد وغيرها من العوامل التي تقع خارج سيطرة الحكومة، لذا يجب توجيهها إيجابيا لصالح المجتمع.

❖ أهمية رأس المال الاجتماعي:

تكمن أهمية رأس المال الاجتماعي في النقاط التالية: (جنير، 2015، صفحة 119)

1) يعد وسيلة مهمة للحد من التفكك الاجتماعي مع تدعيم الثقة المتبادلة، ويسمح للعلماء والسياسيين من فتح قنوات الحوار والتعاون حول التنظير في الموضوعات الاجتماعية والاقتصادية المشتركة والمفيدة للمجتمع، وبالتالي فهو يوفر بيئة اجتماعية صحية يتم عن طريقها تبادل المعلومات والخبرات والمعرفة بين الأفراد وتنشأ العلاقات المبنية على الثقة والأهداف الجماعية.

2) يقلل من الكلف الإنتاجية عبر سمات العلاقات المتواجدة بين العاملين في المنظمة من روح المبادرة والثقة وتوقعات الدعم والتبادل 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 وغير الرسمية مع 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 بالمنظمة مما يؤدي إلى الاستقرار وارتفاع الروح المعنوية في وجه تقلبات الأسواق والمنافسة، وهذا يعمل على تغليب الصالح العام على الصالح الخاص، وبالتالي يمكن رأس المال الاجتماعي من حل المشاكل بشكل جماعي موضوعي.

4) يلعب رأس المال الاجتماعي دور مهم في تطوير رأس المال البشري ضمن مجموعة أو في الوحدات الاجتماعية، وبالتالي توسيع الآفاق الإدراكية للعاملين عبر التخلص من الضغوط النفسية والصراعات مما يؤدي إلى الابتكار أي إيجاد العلاقة الفاعلة.

5) يؤدي رأس المال الاجتماعي إلى تحسين العمليات البيولوجية والسيكولوجية المحسنة لحياة الفرد. فقد تمت الإشارة إلى أن الأفراد ذوي رأس المال الاجتماعي في العالم لهم قدرة عالية على التخلص من الإصابات بالأمراض المزمنة، كما يؤدي رأس المال الاجتماعي المرتفع إلى ظهور عملية التمكين للعاملين في المنظمات.

6) إن رأس المال الاجتماعي عامل مساعد لتحقيق صيغة الأداء العالي، إذ وجود الثقة بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة عاملا رئيسيا في تبني الممارسات الإدارية الهادفة إلى تطوير روح الولاء لدى العاملين مثل تلك التي تعتمد ترسيخ الارتباط العالي بمعايير الألفة والتعاون والثقة.

7) يمكن أن تملك المنظمة 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 المنظمة، مع الأخذ بعين الاعتبار الالتزام بالأخلاقيات المعتمدة في العمل.

8) يطور رأس المال الاجتماعي قاعدة المعرفة عبر العلاقات الداخلية بين أعضاء المنظمة والعلاقات الخارجية والعلاقة مع المنظمات الأخرى داخل بيئة العمل، وبالتالي فرأس المال الاجتماعي له تأثير مهم في أداء الحكومات، حسب Putnam حول الحكومة الإيطالية والذي أثبت أن مفهوم المواطنة يتراجع إذا لم تدعمه ببناء رأس المال الاجتماعي والذي يساعد أيضا على زيادة المشاركة الاجتماعية في تصنيف مفهوم الديمقراطية وممارستها وبما يحقق التطور الشامل.

9) يتأثر نمو الطفل وسلوكه بشكل قوي وفق رأس المال الاجتماعي من حيث ما يحيطه من علاقات الثقة والعادات والتقاليد في العائلة والمدرسة ومع الزملاء والمجتمع بشكل عام.

10) 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 على المخاطر، وعليه يمكن أن يحقق رأس المال الاجتماعي أدنى مستوى من مستويات الانحراف والجريمة وفقا للحكمة المستندة إلى التجربة والتي تقول «إذا لم تكن منتميا إلى جماعة، ولكن قررت الانضمام إلى جماعة تكون قد تخلصت من خطورة الموت في السنة اللاحقة ب 50%».

1.3 أبعاد رأس المال الاجتماعي وصوره:

❖ أبعاد رأس المال الاجتماعي:

في دراسة علمية لرأس المال الاجتماعي وطرائق قياسية أجرتها مجموعة من العلماء بإشراف البنك الدولي بعنوان (مسح قياس مستويات المعيشة والدخل والإنفاق) تم تحديد أبرز أبعاد رأس المال الاجتماعي، والتي بينت أنه هناك ستة أبعاد لرأس المال الاجتماعي وهي: (اسعاف، 2015، صفحة 147)

* الجماعات والشبكات

* الفعل الجماعي والتعاوني

* المعلومات والاتصال

* الثقة

* الاندماج والتماسك الاجتماعي

* التمكين والفعل السياسي

كما حدد أغلب الباحثين والكتاب ثلاثة أبعاد لرأس المال الاجتماعي وهي:

1) **البعد العلائقي:** ويشير إلى طبيعة العلاقات الشخصية الموجودة بين أعضاء شبكة العمل في المنظمة (الأفراد، الأقسام) ودرجة الثقة والتعاون مع الآخرين، إذ أن إدراك الآخرين للالتزام بالسلوك داخل المجموعة بخصوص التعاون والثقة. هذه العناصر تكون وسائل مؤثرة في معرفة دوافع المشاركة في تبادل المعرفة. (متعب، 2012، صفحة 177)

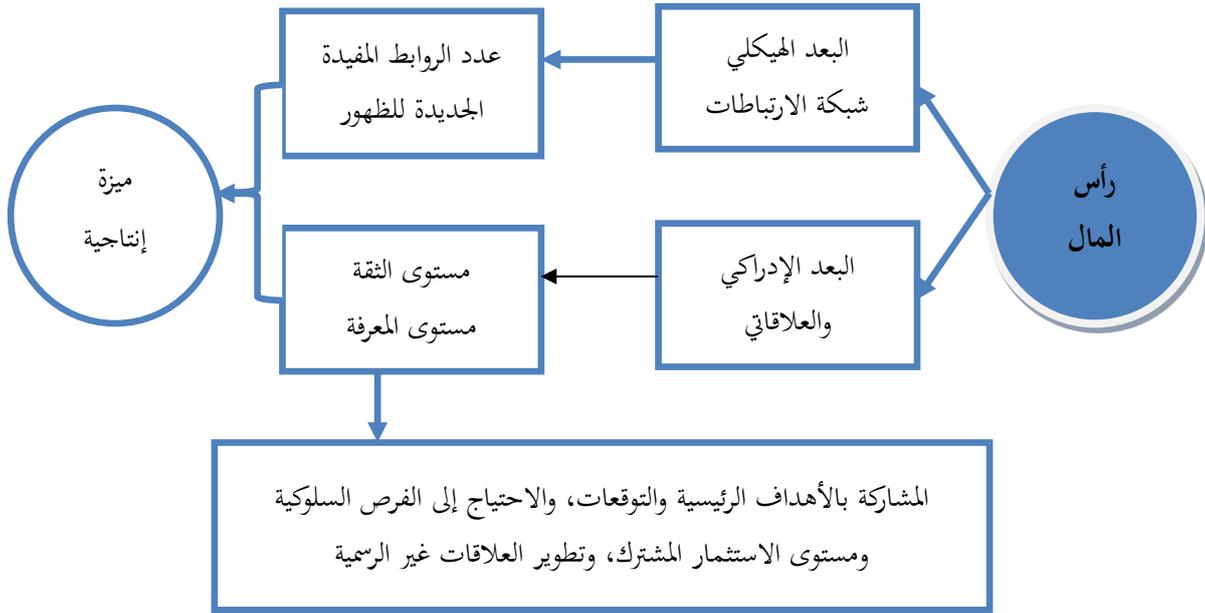
2) **البعد الهيكلي:** يصف البعد الهيكلي الترتيب غير الشخصي للترابط بين الناس أو الوحدات التنظيمية داخل المنظمة، وهذا يكون من مصطلحات كثافة الاتصال والترابطية والتدرج التنظيمي أي أنه يتجسد في الروابط القوية بين الأفراد التي تتسم بالمشاعر الكثيفة والألفة والتفاعل التي تتأسس من كثافة الاتصالات نتيجة المشاركة باستخدام قنوات الاتصال، حيث يعتبر قياس البعد الهيكلي يتمثل بخصائص شبكة العمل. (الشيباني، 2011، صفحة

203)

(3) البعد الإدراكي: يشير هذا البعد إلى الموارد التي تعزز وسائل المشاركة والفهم بين أعضاء شبكة العمل بمشاركتهم باللغة والتشفيرات المشتركة التي تمثل وسيلة للأشياء التي تحضنها، وكذلك يزيد من محتوى المشاركة بين أعضاء شبكة العمل، ولذلك يسهل بصورة أكثر من كفاءة وفاعلية المشاركة في المعرفة الضمنية وإمكانيات المشاركة بالمعرفة أيضا ولكن بطرق جيدة ومبتكرة. (متعب، 2012، صفحة 179)

ويمكن تلخيص هذه الأبعاد من خلال هذا الشكل:

الشكل رقم (01): النظر إلى أبعاد رأس المال الاجتماعي



المصدر: جثير الربيعاوي سعدون حمود، رأس المال الفكري، صفحة 126.

❖ صور رأس المال الاجتماعي:

قدمت الدراسات السابقة عددا من التصنيفات لرأس المال الاجتماعي، وتستند كل التصنيفات إلى المعايير بعينها أو مدخل محدد في تناول الظاهرة، وعلى سبيل المثال قدم البنك الدولي تصنيفه استنادا إلى الرابطة الاجتماعية التي تسهم في تكوين رأس المال الاجتماعي وذلك على النحو التالي: (جثير، 2015، صفحة 127)

➤ **رأس مال اجتماعي رسمي:** ويشمل الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتكون في إطار بنية اجتماعية رسمية كالمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني.

➤ **رأس مال اجتماعي غير رسمي:** ويقصد به مجموعة الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتكون في إطار البنية الاجتماعية التقليدية غير الرسمية كتجمعات الجيران والأصدقاء، ويسهم هذا النوع في تكوين نمط من الثقة

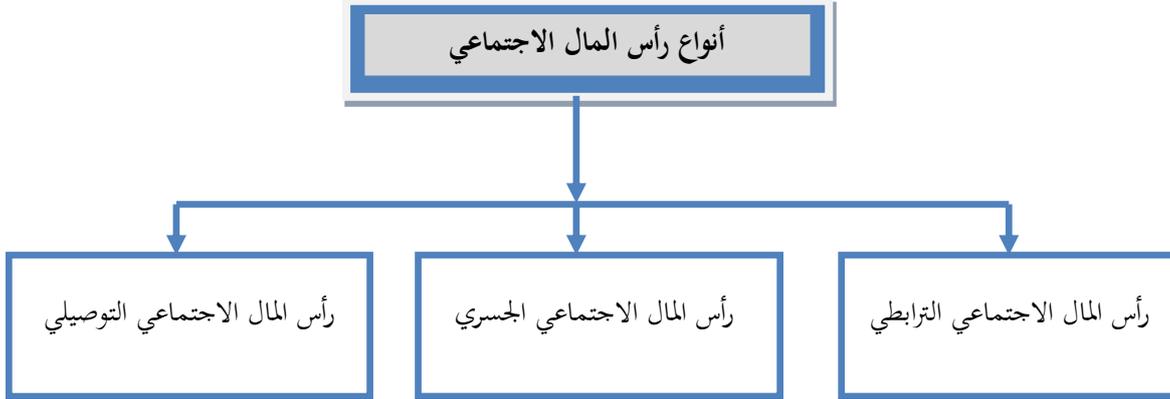
لا يحفز على المشاركة في شؤون المجتمع ولا يتجاوز حدود العلاقات الأسرية وشبكات القرابة. ومن جانبه قدم (روبرت بوتنام) محاولة لتصنيف رأس المال الاجتماعي وفقا للثقة الناتجة عن استخدامه وذلك على النحو الآتي:

✓ **رأس مال اجتماعي عابر:** ويتمثل في الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتشكل في إطار بنية 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 التي تدفع المواطنين للمشاركة في شؤون مجتمعهم.

✓ **رأس المال اجتماعي رابط:** وينصرف إلى الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتشكل في إطار بنية اجتماعية مغلقة، وتعتمد هذه الشبكات والبنية الاجتماعية على الروابط التقليدية التي سبق الإشارة إليها ولا تتولد أعضاء هذه الشبكات رغبة في المشاركة خارج نطاق جماعتهم، وذلك لتكون نمط من الثقة الفردية والشخصية.

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

الشكل رقم (02): أنواع رأس المال الاجتماعي



المصدر: جثير الربيعاوي سعدون حمود، رأس المال الفكري، ص128.

4.1 قياس رأس المال الاجتماعي وكيفية الاستثمار فيه:

❖ **قياس رأس المال الاجتماعي:** (قبايلي، 2017، صفحة 12)

تجدر الإشارة إلى عدم وجود طريقة محددة يمكن من خلالها قياس رأس المال الاجتماعي بشكل موضوعي ودقيق، والطريقة الوحيدة لتكوين فكرة كمية عنه هي اعتماد أسلوب استطلاعات الرأي. وعند إعداد الأسئلة المناسبة لتلك الاستطلاعات من الضروري الأخذ بالحسبان المحاور الثلاثة التي يشملها تفاعل جماعة العمل وهي: المدخلات، التوقعات، المخرجات.

يشمل المحور الأول النواحي التالية:

➤ التوعية: دينية، ثقافية. اجتماعية.

➤ العضوية: أعضاء متجانسون ومختلفون (جنس، دخل الخ).

➤ الهيكلة: كيفية اتخاذ القرارات، والهيكل التنظيمي للجماعة.

أما المحور الثاني، فالمقصود به ما يتوقعه أعضاء الجماعة من نشاطاتهم، وما إخفاقات القطاع الخاص أو العام التي يطمحون إلى التعويض عنها من خلال نشاطاتهم، كما يشمل المحور توقعات كل عضو من الجماعة بالنسبة إلى سلوك الأعضاء الآخرين، ودرجة ثقة الأعضاء ببعضهم ومدى تضامنهم أثناء الأزمات.

ويتضمن المحور الثالث، إنجازات الجماعة بالنسبة إلى محيطها، ومدى شعور أعضائها بالرضا والسعادة، وبعد الأخذ بالحسبان المحاور الثلاثة المذكورة أعلاه، يقوم الباحث باستنباط مؤشر رقمي لكل محور، ومن ثم إعطاء متوسط مرجح لها يكون مؤشر لرأس المال الاجتماعي.

❖ الممارسات الإدارية للاستثمار في رأس المال الاجتماعي:

إن الممارسات الإدارية السليمة للاستثمار في رأس المال الاجتماعي تتمحور في ثلاثة اتجاهات هي: (قبايلي، 2017، صفحة 13)

أ) إقامة الروابط: إن إقامة الروابط في المؤسسة مكون رئيسي لرأس المال الاجتماعي، يمكن توضيحه على أن قابلية الأعضاء ورغبتهم واستعدادهم الجاد لتحقيق أهداف مشتركة من خلال تنمية العمل الجماعي المتناسك، فالاستثمار الناجح في رأس المال الاجتماعي يحقق التنمية في العلاقات والمجموعات إحدى مفاتيحه هو الاحتفاظ بالعاملين المتناسكين وتسخير الجهود لتحقيق الروابط الاجتماعية.

ب) تعزيز الثقة: هي السبب والنتيجة للعمل الجماعي الناجح كما أنها ضرورية لدفع الأفراد إلى العمل المشترك. إن مفهوم الثقة أو عدم الثقة يمتدان أو يتقلصان تبعاً لتوسيع أو تقليل الروابط أو العلاقات بين الأفراد والمجموعات والمؤسسات عندما يدخلوا في صفقات وأعمال اقتصادية.

ج) تشجيع التعاون: المؤسسات ذات الرصيد العالي ضمن رأس المال الاجتماعي هي التي تمتلك ضوابط ومعايير قوية من التعاون، بحيث يتآزر العاملون معا عند مواجهة أي حالة في السراء والضراء.

2. الإطار النظري الرضا الوظيفي:

إن تشجيع الفرد على بذل أكبر مجهود عن طريق تحسين وسائل العمل، وتحديد المسؤوليات ورفع الرواتب تعتبر غير كافية لتشجيعه على رفع كمية إنتاجه، فكمية المجهود التي يبذلها الفرد في عمله تتوقف على درجة استعداده الطبيعي والمكتسب على مدى حبه للعمل نفسه ورضاه عنه وتقديره للمسؤولية الملقاة عليه، لذلك يعتبر الرضا الوظيفي أهم دافع للاستمرار في العمل وإتقانه، ففي الواقع للفرد أهداف يسعى إلى تحقيقها عن طريق وظيفته، فإذا نجح الفرد في تحقيق الأهداف والأغراض التي يهدف إلى تحقيقها في عمله تكون النتيجة حينئذ رضاه عن عمله.

1.2 مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته:

❖ تعريف الرضا الوظيفي:

يقوم بالسلوك الإنساني Human behavior النشاطات المتعددة التي يقوم بها الإنسان أثناء حياته ليشبع ويحقق أهدافه وتوقعاته ويتكيف مع متطلبات الحياة. وهذه النشاطات (الجسمية والعقلية والنفسية) هي محصلة التفاعل بين العوامل الشخصية والعوامل البيئية وذلك وفقا لقدرات الفرد وطريقة إدراكه، ويمتاز سلوك الإنسان بأنه مسبب وهادف ومدفوع بمعنى أنه لا يظهر من العدم، لكن يكون هنالك دائما مسبب يؤدي إلى تكوين سلوكه، كما أنه موجه لهدف أو أهداف معينة، كما أن وراءه دوافع تتمثل في الرغبات والتوقعات. إن هذا السلوك متنوع بمعنى أنه يظهر في صور متعددة ومتنوعة لكي يتلاءم مع المواقف ويعتدل طبقا للظروف ومواقف الحياة. (الهاني، 2014، صفحة 394)

كما يمكن تعريفه بأنه هو محصلة الشعور الذي يشعر به الفرد من خلال عمله بالمؤسسة، والذي يتكون من مجموعة الاتجاهات التي يكونها الفرد عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها والأجر الذي يحصل عليه وعن فرص الترقية المتاحة وعن علاقاته مع مجموعة العمل التي ينتمي إليها وعن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمة له، وهذا يربط بين الرضا الوظيفي وجوانب العمل المختلفة. (الهاني، 2014، صفحة 394)

كما عرف Locke (2008) الرضا الوظيفي بأنه هو الشعور بالسعادة ناتجا عن رضا الفرد عن عمله، فهو عملية تتداخل وتتفاعل فيها قيم الفرد ونظرتة إلى عمله وبيئة ذلك العمل، وهذا التفاعل قد يكون إيجابيا بين الفرد وعمله وعندها يتحقق الرضا عن العمل وقد يكون سلبيا وعندها يشعر الفرد بعدم الرضا عن العمل (العدوان، 2014، صفحة 146)

❖ أهمية الرضا الوظيفي:

يعبر الرضا الوظيفي عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به، وبما أن رغبات الأفراد مختلفة، لذا فإن هناك تبايناً في اتجاهاتهم نحو أي القيم ذات أهمية بالنسبة إليهم، فالبعض يعطي قيمة علياً للأجور قياساً بالعوامل الأخرى في حين أن بعض الأفراد يعطي قيمة أعلى للاستقرار الوظيفي، ولذلك فإن الرضا الوظيفي هو تعبير عن مدركات الأفراد للموقف الحالي مقارنة بالقيمة التفصيلية. (محمد وفاء، 2009، صفحة 8)

إن العنصر البشري هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في أي منظمة، فالمعدات والأجهزة الحديثة مهما بلغ تطورها ستبقى غير مفيدة إذا لم يتوفر العامل البشري الذي يديرها ويحركها، لذا كان من الضروري الحرص على توفير درجة عالية من الرضا لدى العاملين في المنظمة لأن ذلك سيسهم في التزام العاملين في مؤسساتهم ووفائهم لتعهداتهم نحوها وارتباطهم بعملهم، كما أن الرضا يساهم بتحسين صحة الموظف البدنية والنفسية ونوعية الحياة داخل بيئة العمل (فرح، 2013، صفحة 146)

أما عن أهميته بالنسبة للمؤسسة فينعكس شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة: (ستي، 2017، صفحة 5)

- ✓ ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزاً على عملهم.
- ✓ ارتفاع في الإنتاجية فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.
- ✓ تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوى.
- ✓ ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة فلما يشعر الموظف بأن وظيفته قد أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بمؤسسته.

2.2 مسبات الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه:

❖ مسبات الرضا الوظيفي:

تتفرع هذه المسبات إلى مسبات شخصية وأخرى تنظيمية: (عيساوي، 2012، صفحة 74:77)

- 1) **المسبات الشخصية للرضا:** يتأثر الرضا عن العمل بشخصية الفرد. هناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء ومن أهم هذه المسبات ما يلي:

◆ **احترام الذات:** كلما كان هناك ميل لدى الفرد لإبداء رأيه واحترام ذاته والعلو بقدره كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون ببخس في قدرهم أو عدم الاعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونوا غير راضين عن العمل.

◆ **تحمل الضغوط:** كلما كان الفرد قادر على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا، أما أولئك الذين ينهارون بسرعة فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونوا مستاءين.

◆ **المكانة الاجتماعية:** كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفة أو الأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا زاد استياءه.

◆ **الرضا العام عن الحياة:** يميل الأفراد السعداء في حياتهم إلى أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التمسك في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والروحية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التمسك إلى عملهم. — وهناك من قسم هذه العوامل الشخصية إلى عوامل تتعلق بقدرات العاملين ومهارتهم والتي يمكن قياسها بتحليل خصائصهم وسماتهم مثل السن والجنس والتعليم.

◆ **السن:** أوضحت الدراسات أن متغير السن لديه علاقة بمستوى الرضا لدى العاملين، فكلما زاد عمر الشخص كلما قل معدل تركه للعمل وقل معدل غيابه، وتكون العلاقة مع الرضا على نحو كلما زاد العمر زاد الرضا، وغالبا ما ينحدر مستوى الرضا في خمس سنوات قبل التقاعد نظرا لجمود فرص تحقيق الذات في هذه السنوات.

◆ **الجنس:** تشير معظم البحوث في هذا الموضوع إلى أن النساء يتفوقن على الرجال من حيث الرضا الوظيفي، وهذا الفرق يمكن إرجاعه إلى أن مطامع النساء وحاجاتهن المالية أقل من الرجال، إلا أنه بعد الزواج ومع العمل معظم الوقت تواجههم أدوار متضاربة يمكنها التأثير على رضاهم الوظيفي.

◆ **المستوى التعليمي:** يعتبر المستوى التعليمي كمؤشر جيد لتحقيق درجة عالية من الفعالية في نظام الإنتاج مستقبلا وما يقابل ذلك من حوافز تمكن من تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي.

2. المسببات التنظيمية لرضا: وتشمل ما يلي:

◆ **نظام العوائد:** مثل الحوافز والمكافآت والترقيات، بحيث يشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد يضمن توفرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل.

◆ **الإشراف:** إن إدراك الفرد بمدى جودة الإشراف الواقع عليه يؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة، والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين.

الفصل الأول الإطار النظري والدراسات السابقة

◆ **سياسة المنظمة:** تشير إلى مدى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل، وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل ييسر العمل ولا يعقده.

◆ **تصميم العمل:** حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع والمرونة والتكامل وأهمية الاستقلال وتوفر المعلومات الكاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل.

◆ **ظروف عمل جيدة:** كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة ساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم، ومن أهم هذه الظروف ما يمس الإضاءة والحرارة والتهوية وحجم المكتب وحجم الاتصالات الشخصية وحجم الحجره وغيرها.

◆ **ثقافة العمل:** يتم العمل في نوع البيئة الاجتماعية التي تنفرد بمجموعة من المعايير والعادات والمتطلبات والتي تتكون نتيجة تفاعل المجموعات التي تشكل المنظمة ونماذجها ثقافية القيم، نظام التكيف الاجتماعي للمؤسسة، وبذلك فإن دور العامل لا يقتصر على الأداء فحسب بل يشمل أيضا حسن الاتصال والتوافق مع جماعة العمل. وعليه يمكن تلخيص مسببات الرضا عن العمل في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مسببات الرضا الوظيفي

المسببات الشخصية	المسببات التنظيمية
احترام الذات	نظام العوائد
تحمل الضغوط	الإشراف
المكانة الاجتماعية	سياسات المنظمة
الرضا العام عن الحياة	تصميم العمل
	ظروف عمل جيدة
	ثقافة العمل

المصدر: عيساوي وهيبه، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، ص 79.

❖ العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

تعددت وجهات النظر حول تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، إلا أنه وعند الاطلاع في الأدبيات النظرية نجد أن معظم العلماء اتفقوا في حصر تلك العوامل بثلاثة عناصر أساسية وهي: خصائص الفرد وخصائص بيئة العمل وطبيعة العمل، لكن الاختلاف بينهم كان في صياغة تلك العوامل زيادة ونقصانا، فبعضهم يرى أن الرضا الوظيفي ناتج عن تفاعل عنصرين هما: خصائص الفرد وخصائص بيئة العمل، وبعضهم الآخر يحدد العوامل المؤثرة

في الرضا الوظيفي وهي ثلاثة عناصر هي: بيئة العمل والموظف نفسه ومحتوى العمل. (الطعاني، 2013، صفحة 308)

◆ يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى: (فرح، 2013، صفحة 147)

1) عوامل ذاتية: تتعلق بالأفراد وقدرتهم ومدة الخدمة والدافعية والعمل السابق ويتفاعل هذه العوامل يحصل الرضا الوظيفي.

2) عوامل تنظيمية: وهي ظروف العمل والعلاقة مع الإدارة العليا، نظم وأساليب وإجراءات العمل، الوظيفة وما تنتجه من إشباع وما تعكسه من تنوع المسؤوليات.

3) عوامل بيئية: تخص الانتماء الاجتماعي وقدرة العامل على التكيف مع عمله، تقدير المجتمع له التأثير السليبي الايجابي على العاملين وتكاملهم مع العمل.

4) عوامل مادية غير المباشرة: وتشمل الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة للعاملين، إذ تمثل ضرورة اجتماعية وإنسانية أكثر من كونها ضرورة اقتصادية، كما أنها تعتبر من الحوافز التي تدفع العامل إلى بذل المزيد من الجهد والعطاء الأكثر ومنها خدمات النقل، التغذية والصحة. (بوطوطن، 2010، صفحة 70)

3.2 أساليب قياس الرضا الوظيفي:

لقد ساد فيما سبق صعوبة قياس الرضا الوظيفي بدقة، وهو يعتبر خطأ في حق التقدم الهائل الذي حدث في عقود السنة الماضية في قياس المتغيرات الضمنية الكيفية المتعلقة بخصائص الأفراد مثل: الشخصية، الاتجاهات النفسية، الدافعية... الخ. وكان ثيرستون أول من نبه إلى عدم استحالة قياس أية ظاهرة طالما أن الظواهر تقاس بمقادير، إلا أن ذلك لا يعني عدم وجود صعوبات في عملية القياس، ويقسم الأخصائيون مقياس الرضا إلى: رسمية وغير رسمية، موضوعية وذاتية، وهذا التقسيم الأخير هو ما يعتمد عادة من طرف الكتاب. (اكساس، 2012، صفحة 108)

أ) **المقاييس الموضوعية للرضا:** ويقصد بها كل المقاييس التي تفيد في معرفة درجة الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية له مثل: الغياب ودوران العمل، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي لأنه يستخدم الأساليب الموضوعية أو هو عبارة عن رصيد مضبوط لسلوك العمال كمسك السجلات ودوران العمل. (اكساس، 2012، صفحة 108)

● **معدل الغياب:** معدل الغياب يعكس مدى انتظام الفرد في عمله، وهو مؤشر يمكن استخدامه للدلالة على درجة الرضا الوظيفي للعامل. فالفرد الراضي يكون أكثر ارتباطاً بالعمل وأكثر حرصاً على الحضور مقارنة

بمن يشعر بالاستياء من عمله، لذلك فإن احتفاظ الإدارة بسجلات الحضور والغياب لكل عامل وكل مجموعة عمل أو قسم في المؤسسة يتيح معدلات الحضور، ويحسب معدل الغياب عادة بطريقة وزارة العمل الأمريكية كالتالي:

$$\text{معدل الغياب خلال فترة معينة} = \frac{\text{مجموع عدد أيام الغياب للأفراد}}{\text{متوسط عدد الأفراد العاملين}} \times 100$$

إلا أنه يعاب على هذا المؤشر في كونه لا يقف عند مبررات الغياب، فليس كل الغياب تعبر عن الحالات الشعورية اتجاه العمل، فقد يتغيب العامل بسبب المرض، الحادث، تعطل النقل أو الظروف العائلية وغيرها من الأسباب المشروعة أو المبررة وهو التفسير الذي أدركه تعريف belanger وزملاءه للغياب على أنه "عدم تقدم الفرد لعمله بغض النظر عن مشروعيته أو عدم مشروعيته لذلك" (اكساس، 2012، صفحة 109)

• **دوران العمل:** يمكن استخدام معدل دوران العمل أو ترك الخدمة الذي يتم باختيار الفرد (استقالته) كمؤشر لدرجة الرضا الوظيفي، وعليه فإن البيانات الخاصة بترك الخدمة اختياريًا يمكن استخدامه لتقييم فاعلية مختلف البرامج من زاوية تأثيرها على الرضا ويحسب معدل دوران العمل كما يلي: (بوفوروة، 2012، صفحة 60)

$$\text{معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال فترة}}{\text{إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة}} \times 100$$

وينتقد المقياسين السابقين للأسباب التالية: (بوفوروة، 2012، صفحة 60)

- ✓ معدل الغياب ودوران العمل يشيران على وجود مشاكل في التنظيم.
- ✓ لا يطبق هذان المقياسين في كل المجتمعات بشكل معياري، فعدم ترك الخدمة وعدم الغياب لا يعبران عن رضا الأفراد في المجتمعات الفقيرة خاصة في ظل كساد سوق العمل.
- ✓ تحتاج المنظمة إلى استجواب العامل لعدم مصداقية المعدلين.

ب) **المقاييس الذاتية لرضا:** يقصد بالمقاييس الذاتية الحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي سواء كتابية (الاستمارة) أو شفوية (المقابلات الشخصية). (بوفوروة، 2012، صفحة 61)

• **الاستمارة:** وهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه للأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما.

الاستمارة الأكثر شيوعاً: تحظى الاستمارة برواج في الاستعمال في مختلف البحوث الاجتماعية ومن الاستمارات الأكثر شيوعاً:

✓ دليل وصف العمل: تحوي على خمسة أسئلة حول العمل نفسه والأجر وفرص الترقية والإشراف والزملاء، أما الإجابات فهي: نعم، لا، لا أعرف. وقد صمم هذا النموذج kendall .smith .hulin.

✓ استبيان جامعة منسوتا MSQ 1962: وهو يستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس إلى الحد الذي يكونون راضين أو غير راضين عن جوانب مختلفة من وظائفهم (الأجر، فرص الترقية، والتقدم والنقل)، أما الإجابات المقترحة فهي متدرجة من أوافق بشدة أو أوافق أو محايد أو معارض أو معارض بشدة، وهاتان الطريقتان السابقتان تركزان على جوانب متعددة من الرضا الوظيفي وقد صمم استبيان weissdavis Englande، وتناول هذا الاستبيان الأبعاد التالية: ظروف العمل، ساعات العمل، نوع العمل، الإشراف، زملاء العمل، الروح (العربي، 2014، صفحة 30)

✓ تقسيم الحوافز: في هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها قائمة الاستقصاء بحيث تتبع تقسيما عاما للحوافز المقدمة من طرف المؤسسة والتي تتكون من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي. (بوفرورة، 2012، صفحة 61)

• المقابلة الشخصية: تعرف المقابلة على أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة، يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات، والمقابلة أنواع فقد تكون منظمة (اجتماع رسمي) أو غير منظمة (لقاء عفوي)، فتسمح المقابلة بوصف وكشف جوانب العمل التي لا يمكن تقديرها عن طريق مقاييس أخرى. (اكساس، 2012، صفحة 111)

4.2 ظواهر الرضا الوظيفي ومظاهره:

❖ ظواهر الرضا الوظيفي:

يمكن التعرف على الرضا أو الروح المعنوية السائدة لدى الأفراد من خلال الشواهد والمؤشرات الناتجة عنها والمرتبطة بها، وتتمثل هذه الشواهد والمؤشرات في مجموعتين من الظواهر والتي تلقى قبولا عاما من المهتمين بدراسة الروح المعنوية، وهاتان مجموعتان هما: (سنية، 2008، صفحة 56)

أ) السلوك العلني: والذي يعبر عنه العديد من الظواهر مثل: معدل دوران العمل، مدى الالتزام بالتعليمات واحترامها، الحرص على أموال وممتلكات المنظمة، مستوى الأداء، درجة التباطؤ أو التأخير وغيرها.

ب) الاتجاهات أو الآراء: وتتمثل فيما يبديه الأفراد من تصورات وأفكار ومشاعر، أو التعبير عن اتجاهات الانتماء والارتباط أو الاغتراب

❖ مظاهر الرضا وعدم الرضا الوظيفي:

1) مظاهر الرضا الوظيفي: تتمثل مظاهر الرضا الوظيفي في عدة جوانب يمكن ذكر أبرزها: (ستي، 2017، صفحة 21)

- الاندماج مع الزملاء في العمل.
- التعاون بين الموظف وزملائه في العمل.
- نمو العلاقات الشخصية الوظيفية ايجابيا.
- الشعور بالانتماء الوظيفي وكذا الولاء لمجموعة العمل.
- ارتفاع الإنتاجية وجودتها للموظف وفريق العمل.
- مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة.
- النشاط والاستعداد الدائم للتدريب والتغيير.
- الشعور بالواقعية والتفائل الدائم.
- الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي.
- الصحة البدنية والنفسية السليمة للموظف.
- تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة.
- زيادة الولاء التنظيمي للمنظمة.
- تقليل ظاهري التغيّب ودوران العمل.
- زيادة الاستقرار التنظيمي.
- زيادة الفوائد الاقتصادية جراء تقليل التكاليف المتعلقة بالغياب.

2) مظاهر عدم الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية أو الاجتماعية معا، وهناك مظاهر متعددة لعدم الرضا نذكر منها: (ستي، 2017، صفحة 22)

- قلة الإنتاج من حيث الكم والكيف.
- الإكثار من الحوادث ومن الأخطاء الفنية.
- إساءة استخدام الآلات والأدوات والمواد الخام.
- كثرة التغيّب والتمارض بعذر أو بدون عذر والانتقال من عمل لآخر.

- اللامبالاة والتكاسل والشعور بالاكتمال.
 - كثرة الشكاوى والتمرد والمشغبة.
 - سوء التكيف والإحباط.
 - الضجر والملل والشعور بالروتين.
 - العلاقة السيئة مع الإدارة والزملاء.
 - عدم الشعور بالانتماء للمنظمة.
 - تشويه صورة المنظمة في المجتمع.
3. الإطار النظري للأداء التنظيمي:

1.3 مفهوم الأداء التنظيمي وأهمية تقييمه:

❖ تعريف الأداء التنظيمي:

يعرف Tuggle1998: الأداء الوظيفي هو الكشف عن مدى قدرة المنظمة على مواجهة البيئة ودرجة ملائمة الإجراءات الاستراتيجية لأهداف المنظمة ومواردها. (دوسة و حسين، 2008، صفحة 65)

وحسب Yasmina Benabderrahmane: أن الأداء التنظيمي يكون نتيجة لقدرة الإدارة الكافية على كل الأعمال لتحقيق توازن في هيكل التنظيمي للمنظمات فيما يتعلق بأهدافها ورؤيتها الاستراتيجية. (مخفي و بطاهر، 2016، صفحة 98)

وعليه يعد الأداء التنظيمي من المتغيرات المثيرة للاهتمام والتي شغلت الكثير من الباحثين والكتاب لتحديد تعريفه، كما يرى بعض الباحثين أنه يمكن تعريف الأداء التنظيمي بأنه تحقيق المنظمة لأهدافها التي قامت بتحديدتها في رسالتها من خلال إنفاق مستوى مقبول من الموارد التنظيمية، وذلك من أجل تحقيق هدف الاستمرارية والبقاء في الأجل الطويل للمنظمة، كما أن الأداء التنظيمي هو مفهوم يعكس كل من الأهداف التنظيمية باستخدام واستغلال كامل للموارد المتاحة والأصول بكفاءة وفعالية. وبناء على ما سبق يتضح عدم اتفاق الباحثين حول مفهوم محدد للأداء التنظيمي، ولأغراض هذه الدراسة يمكننا تعريف الأداء التنظيمي على أنه ناتج جهد وسلوك جميع الأفراد العاملين في المنظمة على تحقيق المخرجات والأهداف الخاصة بأعمالهم عبر التفوق في أدائها. (زيادة، 2011، صفحة 88)

كما أنه يشير إلى مدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأمد، وهو انعكاس للإنتاجية من أعضاء المؤسسة تقاس من حيث عائدات الربح والنمو والتطوير والتوسيع في المنظمة. (بدرابي و الخفاجي، 2015، صفحة 82)

ولقد اتفق الكثير من الكتاب والباحثين على أهمية قياس الأداء التنظيمي لأغراض التقييم والتطوير والتحديث المستمر غير أنهم لم يتفقوا على المعايير المناسبة لقياس الأداء التنظيمي وأساليب قياسه. (زيادة، 2011، صفحة 88)

❖ أهمية تقييم الأداء التنظيمي: (حمدادي و بخوش، 2012، صفحة 150)

إن عملية تقييم الأداء ترتبط أساسا بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لأن هناك علاقة ترابطية بين التخطيط لاستخدام هذه الموارد وبين تقييم الأداء على اعتبار أنه المرحلة التي تكشف المسؤولين عن المؤسسات، مدى الاستخدام الأمثل للموارد المنظمة لتحقيق الأهداف الموضوعية مسبقا من خلال نشاطاتها وفعاليتها المختلفة، كما أن عملية التقييم يمكن النظر إليها على أن لها فوائد كثيرة سواء بالنسبة للمؤسسة ككل أو بالنسبة للعاملين أنفسهم. إن أهمية التقييم بالنسبة للمؤسسة له فوائد كثيرة حيث يستفاد من نتائجه في إعداد سياسات الموارد البشرية الجيدة وواقعيته كسياسة الترقية وتدريب العاملين واختيار الشخص المناسب الذي يؤدي عمله بنجاح وبكفاءة عالية وسياسة رقابية، ومن خلال ما سبق ذكره يمكن استخلاص أن عملية الأداء معقدة لا يمكن التحكم فيها والتنبؤ بها، إلا إذا تم تحديد مؤشرات وقياسها داخل التنظيم، ومن بين هذه المؤشرات الكفاءة والفعالية والتدريب وإدارة الوقت وحسن استخدام التكنولوجيا.

2.3 أبعاد الأداء التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه:

❖ أبعاد الأداء التنظيمي:

هناك العديد من الباحثين حددوا مفهوم الأداء التنظيمي في ثلاثة أبعاد:

1) **الأداء المالي:** وهو المفهوم الضيق لأداء الأعمال والذي يركز على استخدام المؤشرات المالية لنمو المبيعات والربحية. (راوي، 2013، صفحة 100)

2) **الأداء المالي والأداء التشغيلي:** يعكس المجال الموسع في الأبحاث الاستراتيجية في الآونة الأخيرة، ويمثل الحلقة الوسطى لأداء الأعمال في المنظمات بالإضافة إلى المؤشرات المالية فإنه يجري الاعتماد على مقاييس تشغيلية في قياس الأداء، كالحصة السوقية، وتقديم المنتجات الجيدة، نوعية المنتج، فاعلية العملية التسويقية، وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى أداء عمليات المنظمة. (بوباكور و عقون، 2017، صفحة 35)

3) الفاعلية التنظيمية: وهو المفهوم الأوسع للأداء التنظيمي أو يشير على أنه المعيار الذي يعكس درجة نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها والتي تسعى إلى تحقيقها وقدرتها على التكيف مع البيئة الخارجية. (راوي، 2013، صفحة 100)

وبناء على ما تقدم تتضح أهمية الأداء التنظيمي من كونه يعبر عن تحقيق أعلى مستوى للأداء، والذي يعد الهدف الرئيسي للمنظمة من خلال استخدامها للموارد بمختلف أنواعها بأعلى كفاءة وبما يفوق قدر منافسيها على تأدية الأداء ذاته في ظل ظروف مثالية، فالأداء الفاعل هو الحقيقة الوحيدة لدى المؤسسة والذي يقيس جدارة المؤسسة. (راوي، 2013، صفحة 101)

ومن خلال الجدول التالي سيتم التطرق إلى أهم أبعاد الأداء التنظيمي: (مخفي و بطاهر، 2016، صفحة 99)

الجدول رقم (02): أبعاد الأداء التنظيمي

الأبعاد	المنظمة مثل الأمم	مفهوم عام	المعايير
الاقتصادي	فعل بعض الأشياء الجيدة	فعالية اقتصادية	♦ اقتصاديات الموارد: الدرجة التي خفضت المنظمة كمية الموارد المستخدمة في حين ضمان حسن سير النظام. ♦ إنتاجية كمية أو نوعية السلع والخدمات التي تنتجها المنظمة مقارنة بكمية الموارد المستخدمة لأجل الإنتاج خلال فترة معينة.
الاجتماعي	مواءمة أهداف الموظفين وأهداف اقتصادية	قيمة الموارد البشرية	♦ تعبئة الموظفين: درجة فائدة الموظفين لإظهار عملهم ومن أجل المنظمة والجهود المبذولة لتحقيق الأهداف. ♦ الروح المعنوية للموظفين: درجة الخبرة في العمل والتقييم الإيجابي من قبل الموظف. ♦ عائد الموظفين: نوعية أو كمية الإنتاج للموظف أو مجموعة.
النظامي	موائمة مع بيئتها	استدامة المنظمة	♦ جودة المنتج: مستوى المنتج الذي يلبي احتياجات الزبون. ♦ الربحية المالية: إلى أي مدى المؤشرات المالية للمنظمة في زيادة أو نقصان مقارنة السنوات.
السياسي	رضا مصالح العناصر المختلفة	شرعية المنظمة	♦ رضا المانحين: الدرجة التي تقدر الجهات المانحة التي تستخدم أموالها على النحو الأمثل. ♦ رضا العملاء: حكم الزبون بطريقة ما إن كانت المنظمة قادرة على الوفاء بالتزاماتها وتوفير الاحتياجات.

المصدر: مخفي وبطاهر، أثر التحليل الاستراتيجي الداخلي في تحسن الأداء التنظيمي للمؤسسات، ص 99.

❖ العوامل المؤثرة على الأداء التنظيمي:

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على الأداء التنظيمي من بينها: (حمداوي و بخوش، 2012، صفحة 150)
♦ غياب الأهداف المحددة: إن المنظمة التي تعمل دون ما يكون لديها خطط شمولية وتفصيلية للأعمال ومعدلات الإنتاج محددة، لا تستطيع أن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم، وفي هذه الحالة لا يكون لديها

معايير أو مؤشرات للإنتاج، ففي هذه الحالة يتساوى الموظف الذي يؤدي عمله والذي يكون أداءه محددًا أو معدومًا تمامًا.

◆ **عدم المشاركة في الإدارة:** ينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية لتحقيق أهداف المنظمة، وينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا وانخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.

◆ **اختلاف مستويات الأداء:** كلما كان هناك ارتباط واضح بين مستوى أداء الموظف والترقيات والمكافآت والحوافز المالية التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل التشجيع على الأداء مؤثرة وهذا بالتميز بين الموظف المنتج والموظف متوسط الإنتاج والموظف غير المنتج، وهذا ما يساهم في دفع الموظفين للتنافس في الأداء.

◆ **التسيب الإداري:** يعتبر من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات الأداء للموظفين، فالتسيب الإداري يعني ضياع ساعات من العمل يقضيها المسؤول خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به.

3.3 محددات الأداء التنظيمي:

تنقسم المحددات إلى أربع أقسام وهي: (بطاهر، 2017، صفحة 223)

1- **خصائص المنظمة:** تتضمن الهيكل والتكنولوجيا. ويشير الهيكل إلى العلاقات الرسمية بين أعضاء المنظمة، ويمكننا أن نلاحظ أن الهيكل يتضمن مؤشرات مختلفة كمستوى من المركزية، والتخصص في المهام، وحجم وحدات العمل في المنظمة، فالتكنولوجيا يمكنها الإشارة إلى العمليات التي يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات.

2- **خصائص البيئة:** البيئة الخارجية تمثل كل الضغوط الخارجية التي لا يمكن للشركة السيطرة عليها ولكنها تؤثر على قراراتها وأنشطتها، درجة التعقيد، ودرجة الاستقرار، ودرجة عوامل عدم اليقين التي لديها تأثير على قرارات المنظمة مقارنة بتغيرات البيئة، وفيما يخص البيئة الداخلية تعرف بأنها البيئة الاجتماعية والمواقف الثقافية التي تستمد من تصرفات الموظفين.

3- **خصائص العاملين:** تنقسم إلى عاملين هما: المرفق بالتنظيم وبالأداء في هذا المنصب، المرفق بالتنظيم يلي احتياجات المنظمة عن طريق الجذب والاحتفاظ وتعبئة القوى العاملة المؤهلة لذلك. أما بالنسبة لأداء الموظفين ذلك يختلف وفقا للدوافع، الاحتياجات والقدرات ووضوح وقبول الدور، فعندما يكون الموظفون قادرين على تحقيق الأهداف الشخصية وتحسين الأهداف التنظيمية والتفاني في الأداء الفردي، فهناك علاقة متبادلة بين المنظمة والموظفين بحيث يمكن للجميع تحقيق الأهداف.

4- **مجموعة سياسات وممارسات إدارية:** هي مجموعة من المحددات تشير إلى التأثير على الأداء التنظيمي وتنقسم إلى فئات هي:

✓ الفئة الأولى تشمل كلا من تحديد أهداف المنظمة إلى تحديد مساهمة مختلف الإدارات والجماعات والأفراد لتحقيق هذه الأهداف.

✓ الفئة الثانية هي اكتساب واستخدام الموارد يتضمن ثلاث فئات فرعية، الأولى عن طريق التكامل والتنسيق وتوزيع الموارد بين الإنتاج، والفئة الفرعية الثانية تشير إلى الممارسة لتنفيذ وصيانة المبادئ التوجيهية والسياسات، والفئة الفرعية الثالثة تشير إلى ممارسات الإدارة والضوابط والآيات.

✓ الفئة الثالثة من السياسات والممارسات وخلق بيئة للأداء، هذه ممارسات الموارد البشرية مثل التعيين، التدريب والتطوير تصميم الوظائف وتقييم هذه الأنشطة.

✓ الفئة الرابعة عملية الاتصال هي وسيلة لمواءمة الموظفين نحو تحقيق أهداف المنظمة.

✓ الفئة الخامسة قيادة صنع القرار يسمح لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات التي تؤثر على جودة وقبول القرارات المتخذة، السياسات والممارسات للمدير، يجب تنفيذها لتحسين نوعية القيادة في المنظمة.

✓ الفئة الأخيرة من الممارسات والسياسات التي تم تحديدها بواسطة التكيف والابتكار التنظيمي من القواعد الأساسية في إدارة التغيير والتكيف للمنظمة لا تزال قائمة على تشخيص المشكلة.

4.3 قياس الأداء التنظيمي:

يتبين من خلال مراجعة البحوث والكتابات المتعلقة بكيفية قياس الأداء التنظيمي ذات صلة بهذا البحث مثل Venkatraman et Ramanujan أهمية توفر عدد من متطلبات قياس الأداء التنظيمي منها ما يلي: (صالح محمد و محمد سالم، 2004، صفحة 120)

◆ يفضل عدم الاعتماد على المعايير المالية أو الكمية فقط لأهمية توافر المعايير التشغيلية والنوعية أيضا، وذلك ليجري قياس الأداء التنظيمي في الجوانب الكمية والنوعية.

◆ عدم التوسع في عدد أبعاد قياس الأداء التنظيمي (المالية والتشغيلية) لتسهيل عملية القياس.

◆ أن يغطي مقياس أبعاد الأداء التنظيمي مدة زمنية ويمكن مقارنتها بمتوسط الصناعة.

◆ يفضل لقياس الأداء التنظيمي توفر بيانات من المصادر الذاتية، وتمثل وجهة نظر الجهة التي تقوم بقياس الأداء التنظيمي من الوثائق المتاحة للجهات ذات العلاقة أو الاهتمام بالمنظمات الحكومية الرقابية أو الباحثين ليتوفر صدق لمقياس الأداء سماه venkatraman et ramanujan بالصدق التقاربي للمقياس. convergent

validity of the measures

◆ عدم الاكتفاء بالمعيار الذاتي فقط فهو لا يعكس مستوى الأداء التنظيمي بشكل دقيق.

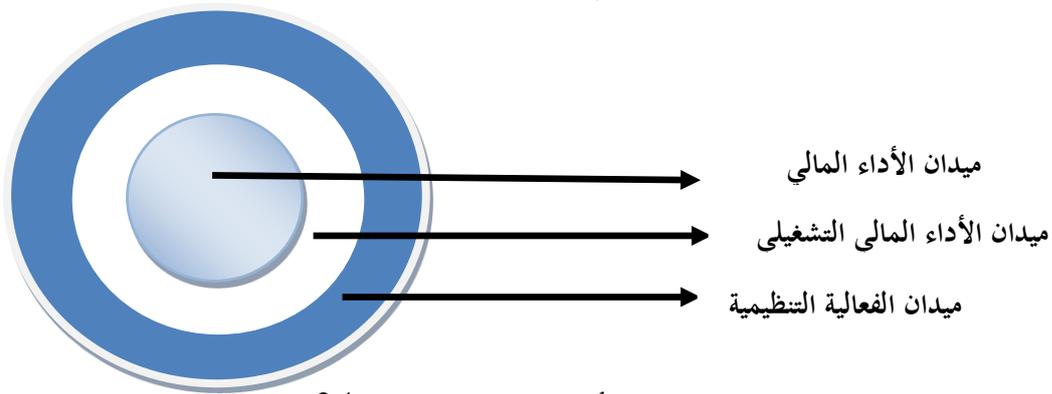
إن قياس الأداء وسيلة تخدم أسبابا معروفة ومحدودة وفي مقدمتها: معرفة مجالات التحسين عن طريق القياس، معرف مدى التقدم المحقق في انجاز الأهداف الموضوعية، وكثيرا ما نجد أن مجرد البدء في قياس الأداء وما ينتج عنه من تغذية عكسية يزيد الإنجاز العام للمنظمة، ولقد تمكن كل من venkatraman & Ramanyjam سنة 1986 من تحديد مجالات الأداء في ميادين محددة متمثلة في ميدان الأداء المالي والأداء العملي والفاعلية التنظيمية، حيث لكل ميدان مقاييس ومؤشرات تعكس إمكانية قياس الأداء فيه بوضوح والشكل (03) يوضح حدود وميادين الأداء: (بوباكور و عقون، 2017، صفحة 34)

➤ **الأداء المالي:** هو المجال من الأداء الذي غلب على معظم البحوث الاستراتيجية.

➤ **الأداء المالي التشغيلي:** ويمثل الحلقة الوسطى لأداء الأعمال في المنظمات.

➤ **الفاعلية التنظيمية:** تعكس نطاق أوسع في معظم الأدبيات النظرية في الإدارة الاستراتيجية، وهي تغطي أهداف أصحاب المصالح في المنظمة. (بوباكور و عقون، 2017، صفحة 35)

الشكل رقم (03): مجالات حصر الأداء



المصدر: بوباكور فارس، ادارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي، صفحة 34.

II. الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات الأجنبية

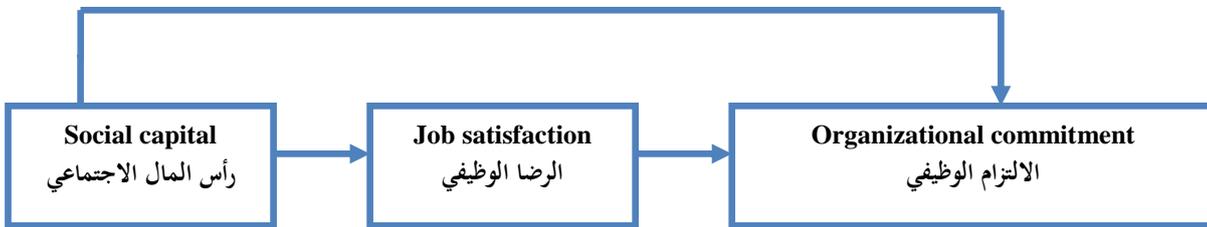
1. دراسة (Iman, Chafique, & Shah, 2014) بعنوان: Mediating relationship of job satisfaction between capital social and organizational commitment in employees.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة في كيفية مساهمة رأس المال الاجتماعي في كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. وإيجاد كل من العلاقة التي تربط بين هذه المتغيرات، تم إجراء هذا البحث من خلال دراسة استقطابية لدى عينة مكونة من 79 موظف في مؤسسة مصرفية بباكستان، وقد تمثلت متغيرات الدراسة في الالتزام التنظيمي متغير تابع، الرضا الوظيفي متغير وسيط، ورأس المال الاجتماعي متغير مستقل.

الأدوات الإحصائية المستخدمة: الإحصاء الوصفي، معامل الثبات ألفا كرونباخ، معاملات الارتباط لسبيرمان، الانحدار الخطي المتعدد واختبار الوساطة بتطبيق منهجية (Baron & Kenny (1986) (اختبار Sobel) وهذا كله باستخدام برنامج SPSS.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم (08): دراسة Iman, Chafique, & Shah



المصدر: Iman, Chafique, & Shah: Mediating relationship of job satisfaction between capital social and organizational commitment in employees, p.277.

نتائج الدراسة: تم التوصل إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- وجود علاقة ارتباط قوية موجبة ومعنوية بين متغيرات الدراسة.
- وجود أثر موجب لرأس المال الاجتماعي على كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- وجود أثر موجب معنوي للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي.
- وجود أن الرضا الوظيفي يوسط جزئياً العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي.

2. دراسة (Akuzum & Cetim, 2014) بعنوان: Social capital and job satisfaction as the predictor of the organizational commitment.

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وكيفية تأثير رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي وأثر هذا الأخير على الالتزام التنظيمي وذلك لدى عينة مكونة من 315 مدير مدرسة يعملون في مناطق مختلفة من تركيا، بحيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، كما أنه تم قياس رأس المال الاجتماعي من خلال أبعاده الثلاثة (الهيكلي، العلائقي والإدراكي) والرضا الوظيفي فقد تم الاعتماد على استبيان Minnesota لقياس الرضا الوظيفي، أما بالنسبة لمتغير الالتزام التنظيمي فقد تم قياسه من خلال بعدين (العاطفي والاستمراري).

الأدوات الإحصائية المستخدمة: التحليل العاملي الاستكشافي باستخدام برنامج SPSS، النمذجة بالمعادلات الهيكلية باستخدام برنامج AMOS.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم (06): دراسة Cemal Akuzum & Cetim Tan



المصدر: Cemal Akuzum & Cetim Tan: Social capital and job satisfaction as the predictor of the organizational commitment, p731.

نتائج الدراسة: تم التوصل إلى وجود أثر موجب قوي لرأس المال الاجتماعي على كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، كما أنه هناك أثر موجب قوي هو الآخر للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي، وإضافة لذلك فقد استطاع الرضا الوظيفي أن يفسر ما مقداره 39% من رأس المال الاجتماعي، في حين أن الالتزام التنظيمي استطاع أن يفسر ما مقداره 65% من المتغيرات المستقلة.

3. دراسة (Ebrahimsayadi & hayati, 2014) بعنوان: The relationship between social capital and organizational commitment of employees in Zanjan education organization.

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة التي تربط بين رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي لدى مجموعة من الموظفين في النظام التعليمي بمقاطعة Zanjan بإيران، بحيث مجتمع الدراسة قدر بـ 264 موظف وباستخدام أسلوب العينة الطبقية فقد بلغ حجم العينة في الدراسة 157 موظف موزعين على أربعة مستويات من المناصب، وتمثلت متغيرات الدراسة في رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي اللذان تم قياسهما بالاعتماد على الاستبيان.

الأدوات الإحصائية المستخدمة: اختبار (t) Student، الارتباط الخطي لبيرسون، جدول تحليل التباين باستخدام برنامج SPSS V.21.

نتائج الدراسة: توصلت النتائج إلى أن مستوى كل من رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي كان أعلى من المستوى المتوقع، بالإضافة إلى وجود علاقة موجبة معنوية بين رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي وهذا ما يعني أن هناك علاقات ودية وغير رسمية ما بين الموظفين والتي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها وقيمتها.

4. دراسة (Yen & all, 2014) بعنوان: Social capital and organisational commitment at higher education institutions.

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى فهم الدور الذي يلعبه رأس المال الاجتماعي في العمل وأثره على الالتزام التنظيمي من خلال وضع استبيان وطرح مجموعة من الأسئلة على عينة من أعضاء هيئة التدريس ممثلين في 376 موظف أكاديمي بجامعتين (ماليزيا وإندونيسيا)، بحيث تم قياس رأس المال الاجتماعي بثلاثة أبعاد هي: العمل الجماعي والقيم المشتركة، الروابط المتناسكة والاتصال، الثقة العلائقية والتعاون أما الالتزام التنظيمي فقد تم قياسه هو الآخر بأبعاده الثلاث (الاستمراري، العاطفي، المعياري).

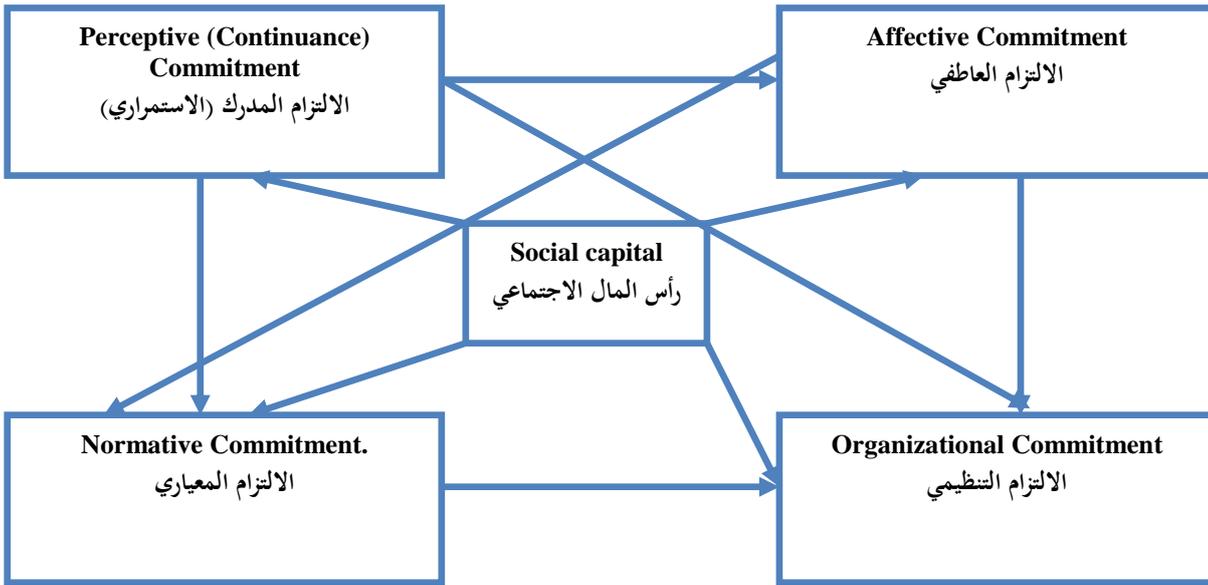
الأدوات الإحصائية المستخدمة: الإحصاء الوصفي، مصفوفة الارتباط، تحليل الانحدار المتعدد.

نتائج الدراسة: تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى وجود أثر موجب لرأس المال الاجتماعي على الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة، أي أنه كلما كان هناك مفهوم لرأس المال الاجتماعي بأبعاده المذكورة سابقا كلما أدى ذلك إلى زيادة درجة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد.

5. دراسة (rad & sharif, 2015) بعنوان: Analyzing the role of social capital in organizational commitment of teachers.

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي للمعلمين حيث شملت الدراسة عينة شملت جميع معلمي الطور الابتدائي، المتوسط والثانوي في مدينة Marand بإيران خلال سنة 2012-2013، حيث بلغ حجم العينة في هذه الدراسة 323 معلم تم اختيارهم بطريقة عشوائية من أصل 2305 معلم (مجتمع الدراسة)، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات ولقياس متغيرات الدراسة التي تمثلت في الالتزام التنظيمي بأنواعه الثلاث ورأس المال الاجتماعي. الأدوات الاحصائية المستخدمة: معامل الارتباط، تحليل الانحدار الخطي المتعدد، تحليل المسار. نموذج الدراسة:

الشكل رقم (04): دراسة Firouz rad & Aliyeh sharif



المصدر: Firouz rad & Aliyeh sharif: Analyzing the role of social capital in organizational commitment of Teachers, p.473.

نتائج الدراسة: تم التوصل إلى ما يلي:

- وجود علاقة ارتباط موجبة معنوية بين الالتزام بأبعاده الثلاث والالتزام التنظيمي.
- وجود علاقة ارتباط موجبة معنوية بين رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي وأبعاده.
- وجود أثر موجب معنوي وقوي لرأس المال الاجتماعي على كل من الالتزام المعياري، العاطفي والاستمراري إضافة إلى وجود أثر مباشر قوي له على الالتزام التنظيمي ككل.

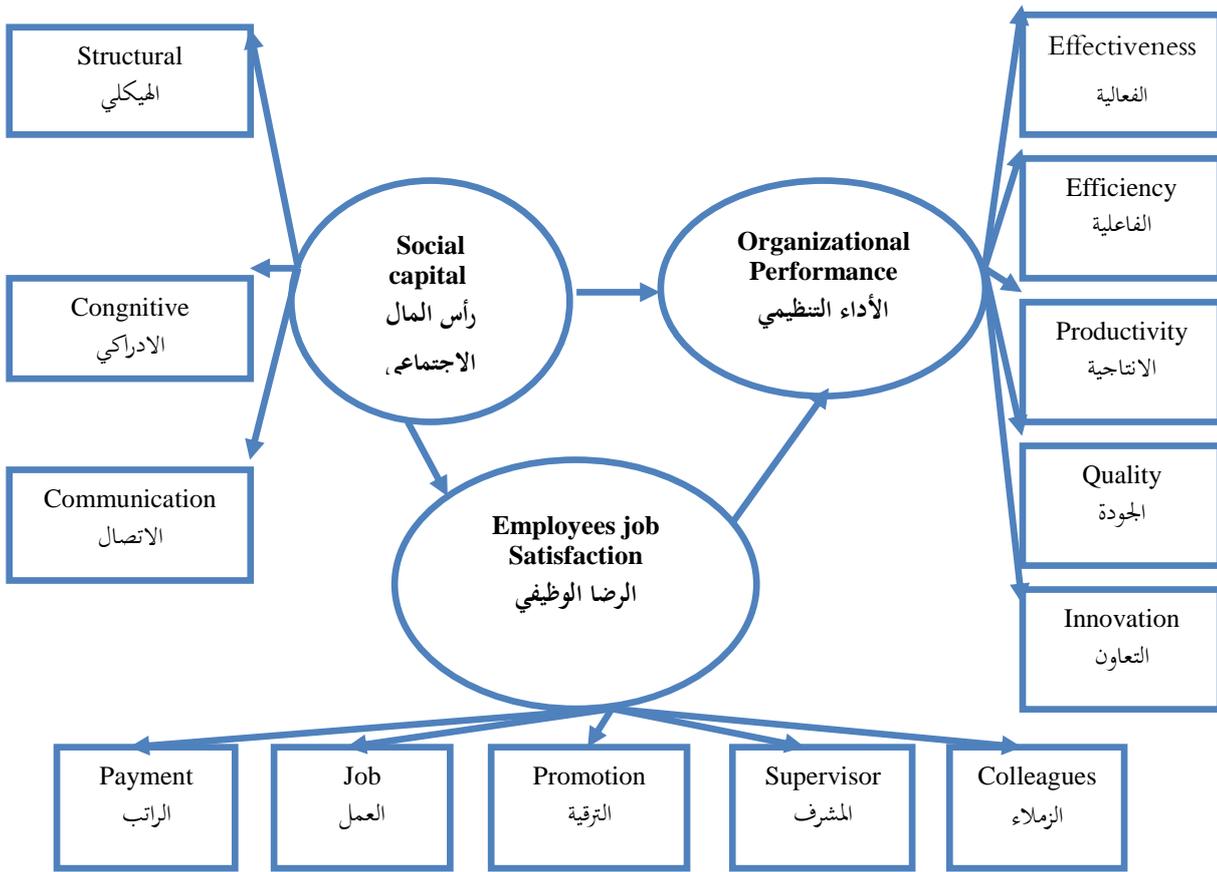
6. دراسة (Chamanifard, Amin, & Chamanifard, 2015) بعنوان: The Effect of Social Capital on Organizational Performance: The Mediating Role of Employee's Job Satisfaction.

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر كل من رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة (الهيكلي، الإدراكي، الاتصال "العلائقي") والرضا الوظيفي للموظف على الأداء التنظيمي في منظمة فلاحية بمقاطعة Kerman بإيران من خلال استخدام استبيانات وزعت على 181 عامل.

الأدوات الإحصائية المستخدمة: الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام برنامج SPSS، النمذجة بالمعادلات الهيكلية باستخدام برنامج LISREL.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم (07): دراسة Chamanifard, Amin, & Chamanifard



المصدر: Raheleh Chamanifard, Amin Nikpour Sheida Chamanifard :The Effect of Social Capital on Organizational Performance: The Mediating Role of Employee's Job Satisfaction, P.855.

نتائج الدراسة: توصل الباحثان إلى:

- وجود أثر موجب معنوي لرأس المال الاجتماعي على كل من الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي.
- وجود أثر موجب معنوي للرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي.
- وجود أثر موجب معنوي وغير مباشر لرأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط (بحيث كان هذا الأثر أكبر من الأثر المباشر).

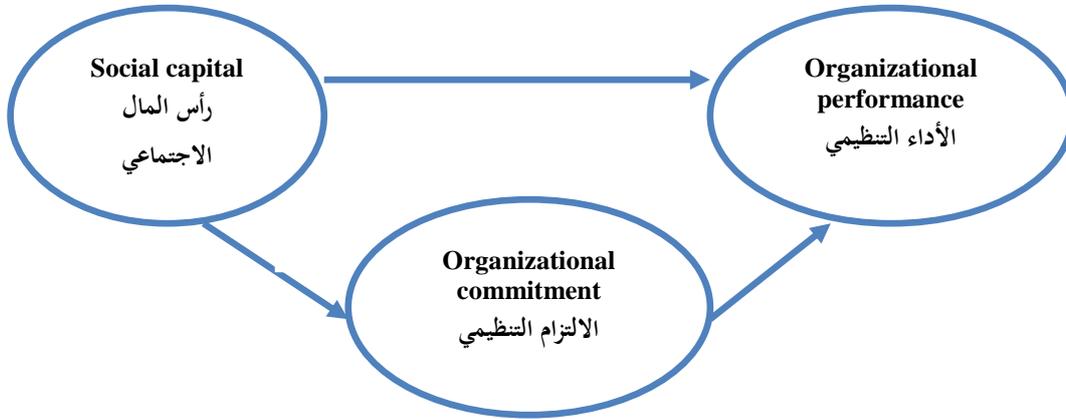
7. دراسة (AbdurrahimEmhan, AykutTongur, & IrfanTurkoglu, 2016) بعنوان: An analysis of the social capital, organizational commitment and performance in the public sector of Southeastern Turkey.

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ودراسة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي، والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عينة مكونة من 308 موظفين يعملون في مصلحة الضرائب في مقاطعات جنوب شرق تركيا، حيث تم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان الذي احتوى على 26 عبارة لقياس متغيرات الدراسة.

أدوات الإحصائية المستخدمة: النمذجة بالمعادلات الهيكلية باستخدام برنامج SPSS V.18 و Amos v.18.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم (05): دراسة AbdurrahimEmhan, AykutTongur & IrfanTurkoglu



المصدر: Abdurrahim Emhan, AykutTongur, & IrfanTurkoglu: An analysis of the social capital organizational commitment and performance in the public sector of Southeastern Turkey, p.54.

نتائج الدراسة: تم التوصل في هذه الدراسة إلى وجود علاقة موجبة مباشرة معنوية بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي، رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي، الالتزام التنظيمي والأداء التنظيمي، كما أن متغير الالتزام التنظيمي يعتبر متغير وسيط في العلاقة ما بين رأس المال الاجتماعي والأداء الوظيفي.

ثانياً: الدراسات العربية

1. دراسة (Aboyasín, Ridah, & Nassaur, 2015) بعنوان: The Impact of Social Capital on Organizational Commitment in Jordanian Companies.

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الاجتماعي بأبعاده الأربعة (الثقة، الجماعات والشبكات، القيم والمعايير المشتركة، والأنشطة الجماعية) على الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاث (العاطفي، الاستمراري والمعياري) وذلك من خلال وضع استبيان، أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 90 فرد من 9 شركات أردنية.

الأدوات الإحصائية المستخدمة: الإحصاء الوصفي، معامل الثبات ألفا كرونباخ، مصفوفة الارتباطات، نموذج الانحدار الخطي المتعدد باستخدام برنامج SPSS.v21.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى وجود تأثيرات لأبعاد رأس المال الاجتماعي على أنواع الالتزام التنظيمي وذلك من خلال:

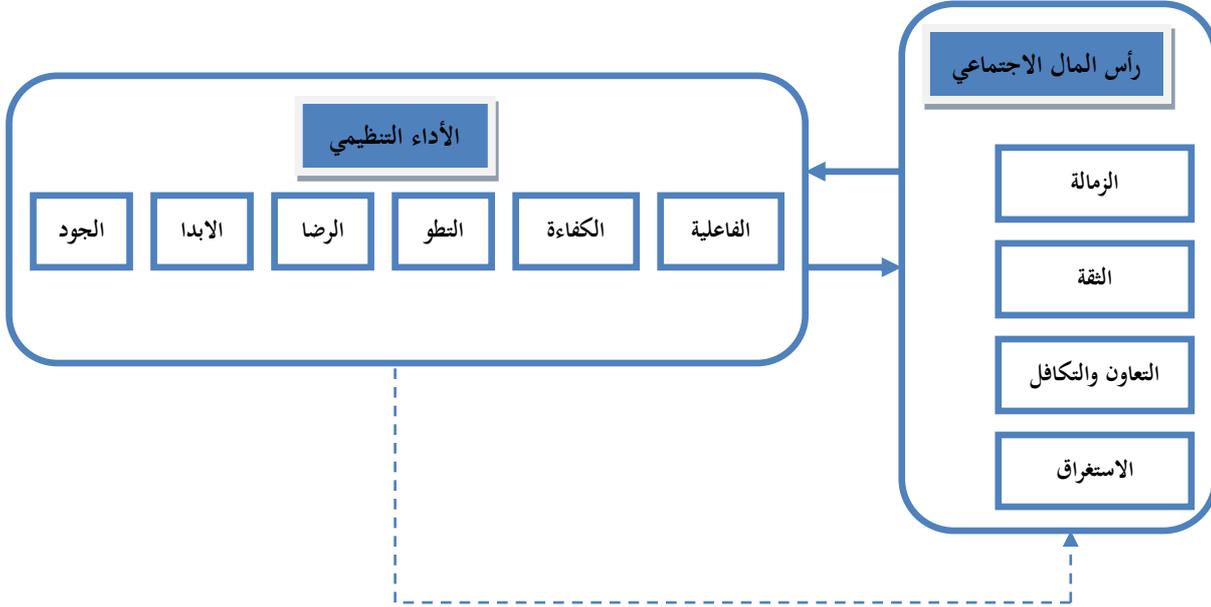
- وجود أثر موجب معنوي لأبعاد رأس المال الاجتماعي الأربعة على الالتزام العاطفي.
- وجود أثر موجب معنوي لأبعاد رأس المال الاجتماعي الأربعة على الالتزام الاستمراري.
- وجود أثر موجب معنوي لأبعاد رأس المال الاجتماعي على الالتزام المعياري باستثناء الأنشطة الجماعية فقد كان هذا الأثر موجب هو الآخر لكنه غير معنوي عند مستوى دلالة 5%.

2. دراسة (عبد الرضا فرج بدرأوي و رشا مهدي صالح كسار الخفاجي، 2015) بعنوان: العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده (الزمالة، الثقة، التعاون والتكافل، الاستغراق والأداء التنظيمي بأبعاده هو الآخر المتمثلة في كل من: الفاعلية، الكفاءة، التطوير، الرضا، الإبداع، الجودة وذلك بالاعتماد على استمارة استبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات، بحيث تم إجراء هذه الدراسة على عينة من مديري الإدارات الوسطى في شركة الحفر العراقية بالبصرة والبالغ عددها 70 فرد.

الأدوات الإحصائية المستخدمة: معاملات الارتباط، الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج SPSS.

الشكل رقم (09): دراسة عبد الرضا فرج بدرأوي و رشا مهدي صالح كسار الخفاجي



المصدر: عبد الرضا فرج بدرأوي و م. رشا مهدي صالح كسار الخفاجي: العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة، ص 76.
نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى أن رأس المال الاجتماعي بكل أبعاده له دور مهم في تقديم الدعم اللازم في الشركة لتحسين الأداء التنظيمي بجميع أبعاده.

خلاصة الفصل:

من خلال تطرقنا للإطار النظري المتعلق بكل من رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي والرضا الوظيفي ومعرفة أهميتهم ذلك لأن جميعها متعلقة بأهم مورد ألا وهو المورد البشري تم إدراك أن رأس المال الاجتماعي هو أحد العناصر الرئيسية للتماسك الاجتماعي، والرضا الوظيفي محصلة الشعور الذي يشعر به الفرد من خلال عمله بالمؤسسة وكذا الأداء التنظيمي على أنه الكشف عن مدى قدرة المنظمة على مواجهة البيئة ودرجة ملائمة الإجراءات الاستراتيجية، وكخلاصة يمكن القول أن الدراسات الحديثة اعتبرت رأس المال الاجتماعي أحد مواد التنظيم الاجتماعي ومصدرا كامنا للقيمة يمكن العمل على تقويته وتدعيمه وتحويله إلى أهداف استراتيجية مثمرة.

الفصل الثاني:

الدراسة الأميريقية

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول للأدبيات النظرية لكل من رأس المال الاجتماعي، الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي وكذا عرض بعض الدراسات السابقة التي كانت لها صلة بمتغيرات الدراسة، فقد تم تخصيص الفصل الثاني للدراسة الإمبريقية التي أجريت في مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة، بحيث يتناول هذا الفصل وصفا لمنهج الدراسة، وأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وكذا صدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل المعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل الدراسة، وهذا من خلال التحليل الإحصائي الوصفي وكذا النمذجة بالمعادلات الهيكلية "منهجية PLS" لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات.

1- الطريقة والأدوات المستخدمة:

1.1. وصف وتبرير منهجية البحث:

تم استنباط النموذج العام للبحث بالاستعانة على مجموعة من الدراسات السابقة وذلك من خلال إجراء دراسة معمقة بموضوع البحث، تم استعراض فيها الأدبيات (فحص معمق، شامل ودقيق لما نشر حول كل من رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي والأداء التنظيمي) حيث ساعد ذلك في تحديد المتغيرات لقياس أهميتها.

وعليه يتضمن الإطار العملي للبحث ثلاثة جوانب رئيسية هي:

الجانب الأول يتعلق بمقاييس البحث يتضمن تحديد المقاييس المستخدمة في البحث وبيان عدد الفقرات ومصدر الحصول على المقياس.

والجانب الثاني خصص لدراسة صدق وثبات الاستبيان بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ للتحقق من الاتساق الداخلي إضافة للتحليل الإحصائي الوصفي لخصائص عينة الدراسة.

أما الجانب الثالث والأخير تم القيام فيه باستخدام تقنية النمذجة بالمعادلات الهيكلية لاختبار فرضيات الدراسة.

1.1.1 صدق وثبات أداة الدراسة:

لمعرفة الكيفية التي سيتم بها اختبار وعرض الاستمارة، تم تخصيص هذا الجانب للوقوف على أهم المراحل التي تمر عليها الاستمارة لكي تصبح صالحة للتحليل، لذلك سيتم استعراض اختبار الاستمارة وعرض مختلف العبارات (الأسئلة) التي تحتويها.

❖ مصداقية الاستمارة:

تم الاعتماد في الدراسة الحالية على الدراسات الأجنبية السابقة في إعداد الاستمارة، ثم بعدها تم عرضها للتحكيم على مستويين: أولهما المستوى الأكاديمي حيث تم القيام بعرض قائمة الاستمارة بعد الانتهاء من ترجمة عباراتها وإعدادها المبدئي على بعض المحكمين من الأساتذة الأكاديميين ذوي الاختصاص في الجامعة بهدف التعرف على آرائهم فيما يخص ملائمة الاستمارة لأهداف البحث ودرجة بساطة ووضوح العبارات المصاغة أما المرحلة الثانية تم عرضها على عدد من الموظفين باختلاف مستوياتهم لمعرفة رأيهم في صدق محتوى الأداة من حيث أنها تغطي ما وضعت من أجله. وبعد تلقي الآراء تم القيام بتنقيح الاستمارة وتصحيح العبارات المبهمة التي تسببت في عدم فهم الأسئلة وذلك لضمان الصياغة الجيدة بحيث يفهمها الجميع بشكل متساو.

❖ المقياس المستخدم:

تم قياس العبارات المشكلة للاستمارة حسب سلم ليكرت (Likert) الخماسي والذي يمكن من قياس درجة موافقة أو عدم موافقة المستجوبين بالنظر إلى نص السؤال المطروح.

❖ ثبات أداة الدراسة:

من أجل التأكد من مدى قياس الاستمارة لمتغيرات البحث المراد قياسها والتأكد من ثباتها وصدقها، تم القيام بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي للفقرات، وإمكانية فهمها من طرف عينة الدراسة، ومن بين المعايير المستخدمة نجد ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) (α) وذلك بهدف اختبار ثبات هذه الاستمارة كما هناك عتبات دنيا مختلفة ل α ، فبالنسبة لـ (Roninson et al, 1991) تساوي 0.60، بالنسبة لـ (Nunnaly, 1978) تساوي 0.70، أما بالنسبة لـ (Carmines et Zeller, 1979) تساوي 0.80 وبالتالي فهذه القيمة تتراوح ما بين (0) و(1) بحيث كلما اقتربت من الواحد دلت على وجود ثبات عالي وكلما اقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات.

❖ عرض الاستمارة:

تتكون استمارة البحث من جزئيين:

الجزء الأول خاص بمتغيرات الدراسة المكونة من (11) متغير، من بينها (3) متغيرات تمثل أبعاد رأس المال الاجتماعي أربعة أبعاد تمثل الأداء التنظيمي ومتغير الرضا الوظيفي، بحيث أنه تم قياس كل متغير بالاعتماد على مجموعة من المصادر، والجدول رقم (03) يعبر عن متغيرات الدراسة، عدد الأسئلة التي يحتويها كل متغير وكذا المصادر الخاصة بها.

أما الجزء الثاني تضمن معلومات عامة حول أفراد العينة الممثلة أساسا في: الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر والمستوى التعليمي، سنوات الخبرة، مستوى الدخل.

الجدول رقم (03): مصادر إعداد الاستبيان.

المتغيرات	عدد الأسئلة	المصادر
رأس المال الاجتماعي	14	Car and all (2011) ; Won-Jun Lee (2015)
الأداء التنظيمي	13	Jung Hyun Song (2016)
الرضا الوظيفي	14	Irena Bakanauskiene and all (2010)

المصدر: من إعداد الطالبة.

2.1. تبرير منهجية البحث:

إن الإطار المنهجي لهذه الدراسة يعتمد على الطريقة التفسيرية، وذلك من خلال وضع الفرضيات المستمدة من الجانب النظري، وللتأكد من صحتها، تم اللجوء إلى الجانب الميداني الذي يسمح بتنفيذ خطوات هذه الدراسة الحالية وذلك باستخدام الأدوات والوسائل الإحصائية التي تضمن صحة ودقة النتائج المتحصل عليها.

❖ جمع البيانات وخصائص العينة:

تم تصميم منهجية الدراسة الميدانية بغرض اختبار صحة فروض الدراسة والتوصل إلى تحديد أهم المتغيرات التي تدعم رأس المال الاجتماعي وعلاقة هذا الأخير بالأداء التنظيمي والرضا الوظيفي، ولتحقيق هذا الهدف تم تناول وصف وتحليل واستخلاص عينة الدراسة والحدود المفاهيمية لها، كما تم التطرق لأساليب جمع البيانات من خلال استمارة الأسئلة عن طريق استجواب موظفي اتصالات الجزائر لولاية سعيدة.

كما تم اللجوء إلى استخدام العينات غير الاحتمالية في الدراسة الحالية بحيث تم استهداف عينة مكونة من 90 موظف موزعة على 5 مؤسسات لفروع اتصالات الجزائر بولاية سعيدة وكان الغرض من اختيار هذا الحجم للأسباب التالية:

- يشترط الجزء الوصفي لبحثنا أن يكون عدد الموظفين المستجوبين المكونين للعينة كبيرا وذلك لإمكانية اختبار الفرضيات.

- كلما كان عدد المتغيرات المكونة للنموذج كبيرا كلما استلزم ذلك أن يكون حجم العينة كبير هو الآخر.

- حجم العينة المستهدف كان 90 موظف إلا أنه تم استرجاع 72 استمارة أي أن ما يقدر بـ 18 استمارة لم يتم استردادها من قبل بعض المستجوبين.

2. النمذجة بالمعادلات الهيكلية:

1.2 مفاهيم عامة حول النمذجة بالمعادلات الهيكلية:

1) **النموذج:** يعرف النموذج بأنه نظام أو إطار يستعار من مجال دراسي آخر، ويستخدم في بناء النظريات أو نمذجة العلاقات، وغالبا ما يمثل بالرسوم أو الأشكال التصويرية التي تمثل اتجاه الوظائف أو الدوال. (عتيق ع، 2018، صفحة 161)

2) **النمذجة بالمعادلات الهيكلية:** تمثل نماذج المعادلات الهيكلية طريقة لنمذجة المتغيرات القادرة على تحديد التفاعل بين أنظمة معقدة حيث نجد مكانها في الإحصاء وتحليل البيانات، وتعتبر كتعميمات للعديد من النماذج الكلاسيكية مثل (تحليل المركبات الرئيسية، والتحليل العاملي). إنها تخص عدة مجالات من البحث من جهة في معالجة المتغيرات غير المشاهدة التي تدعى الكامنة، ومن جهة أخرى إدخال مفهوم السببية في النماذج

الإحصائية. إن النمذجة بالمعادلات الهيكلية نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة (الجليية)، أو هو نموذج مسار كامل لعلاقة بين مجموعة من المتغيرات يمكن وصفه أو تمثيله في شكل رسم بياني، ومن بين أهم النماذج التي تقوم عليها هذه المعادلات نجد نماذج تحليل المسار حيث يعد مهم لدراسة العلاقة السببية بين المتغيرات ويحددها في النماذج المقترحة، إضافة إلى ما تسمح به المعادلات من اختبارات أخرى كالتباين والتحليل العاملي فهي حسب (Gerbing 1988) أداة تأكيدية وتصحيحية للنموذج النظري، إضافة إلى إمكانية التحقق من مدى ثبات وصدق أداة الدراسة ودراسة مطابقة النموذج المستخدم للنموذج النظري. (عتيق ع.، 2018، الصفحات 161-162)

3) أنواع المتغيرات الموجودة في طريقة النمذجة بالمعادلات الهيكلية: هناك عدة تصنيفات لمتغيرات النمذجة بالمعادلات الهيكلية منها:

◆ المتغيرات الكامنة: Variables Latentes

هي متغيرات نظرية أو افتراضية لا يمكن ملاحظتها بصورة مباشرة، أو بعبارة أخرى هي متغيرات غير مقاسه أو العوامل أو المتغيرات غير المشاهدة. بمعنى آخر هي المتغيرات التي لم يتم مشاهدتها أو قياسها مباشرة، ولكن يمكن ملاحظتها وقياسها بشكل غير مباشر حيث يستدل عليها بواسطة مجموعة من المتغيرات أو المؤشرات التي يتم إعدادها لقياسها باستخدام الاختبارات والاستبيانات وغيرها من الأدوات التي يتم استخدامها لجمع البيانات. (عتيق خ.، 2018، صفحة 129)

◆ المتغيرات الظاهرة: Variables Manifestes

هي مجموعة المتغيرات التي تستخدم لتحديد أو الاستدلال على البنية أو المتغير الكامن. يمكن إيضاح أن المتغيرات الظاهرة هي المؤشرات الخارجية للمتغيرات الكامنة ويطلق عليها عدة تسميات مثل: المتغيرات المشاهدة أو الملاحظة أو الجلية أو المقاسة. (عتيق خ.، التسويق بالعلاقات في المؤسسة المصرفية لبناء ولاء العميل دراسة امبريقية لعينة من عملاء بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة، 2018، صفحة 129)

◆ المتغيرات الخارجية: Variables Exogènes

هي متغيرات مستقلة بدون متغير سببي سابق، فهي متغيرات تؤثر ولا تتأثر بأي متغير داخل النموذج مثل أخطاء القياس، وأي متغير مستقل آخر داخل النموذج يؤثر ولا يتأثر. (بداوي، 2016، صفحة 23)

◆ المتغيرات الداخلية: Variables Endogènes

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

هي متغيرات تتأثر بمتغيرات أخرى داخل النموذج، وتشمل كل من المتغيرات التابعة الخالصة، والمتغيرات الوسيطة (تعد المتغيرات الوسيطة نتائج للمتغيرات خارجية أو متغيرات وسيطة أخرى، وأسباب للمتغيرات التابعة)، وباختصار أي شكل يتجه إليه السهم في النموذج يعتبر داخلي (عتيق خ.، 2018، صفحة 130)

4) أنواع النماذج الموجودة في طريقة النمذجة بالمعادلات الهيكلية: إن النمذجة بالمعادلات الهيكلية تتطلب وجود نموذجين هما: (بداوي، 2016، صفحة 23)

◆ نموذج القياس أو النموذج الخارجي: Le Modèle De Mesure Ou Modèle Externe

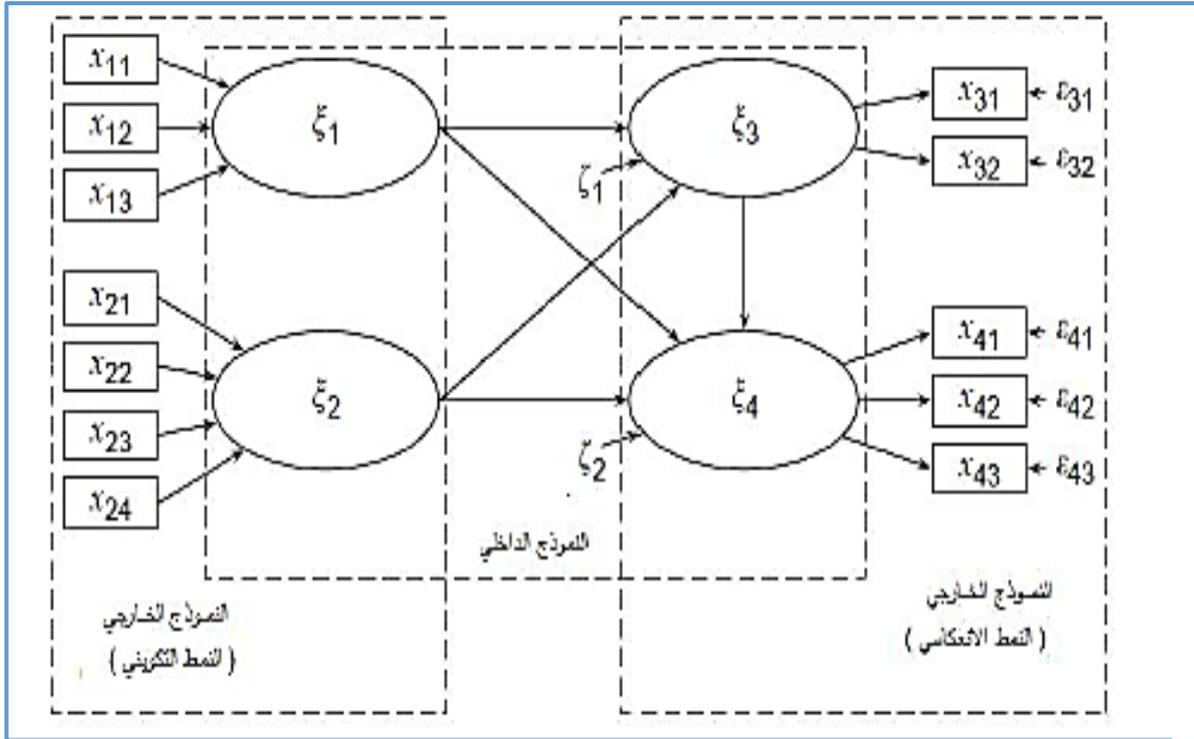
هو نموذج فرعي من النموذج الكلي يبين العلاقة بين المتغيرات الكامنة والظاهرة.

◆ نموذج البنيوي أو النموذج الداخلي: Le Modèle structurel Ou Modèle interne

هو نموذج فرعي من النموذج الكلي يبين العلاقة بين المتغيرات الكامنة فيما بينها.

والشكل التالي يوضح أنواع المتغيرات والنماذج:

الشكل رقم (10): أنواع المتغيرات والنماذج



المصدر: بداوي، النمذجة بالمعادلات البنائية وتطبيقاتها في بحوث التسويق، ص 23.

5) أنماط وأنواع النماذج في المعادلات الهيكلية:

تختلف نماذج المعادلات الهيكلية حسب اختلاف طبيعة الموضوع المراد استعمالها لتقييمه، فمن بين النماذج الأكثر انتشاراً بين الباحثين، نورد ما يلي: (مناد، 2014، صفحة 213)

- نماذج الانحدار، نماذج المسار، النماذج العاملية والنماذج متعددة المستويات.
- النماذج المختلطة، النماذج التفاعلية، نماذج الأسباب المتعددة، نماذج منحني النمو الكامن ونماذج المجموعات المتعددة.

تمثل النماذج الأولى أهم النماذج الأساسية، ويعد نموذج تحليل المسار أنسب النماذج لدراسة العلاقات بين المتغيرات، حيث توفر العلاقات السببية فهو أدق وأعمق، إضافة إلى كونه النموذج الوحيد الذي يحدد المتغيرات المؤثرة والمتغيرات المتأثرة في النموذج المقترح.

2.2 الغاية من اختيار طريقة المعادلات الهيكلية:

لقد تم توسيع نماذج المعادلات الهيكلية لتفحص العلاقات السببية المتعددة، بحيث أنها تعالج التأثيرات الخطية بين مجموعة المتغيرات الكامنة (Latentes) التي تلعب دور المتغير التابع أو المستقل أو الاثنين معاً، توسعت مجالات استعمالها شيئاً فشيئاً بغية قياس صحة الصياغات النظرية، بحيث أن مساهمة هذه الطريقة عند مقارنتها مع الطرق الكلاسيكية مثل الانحدار، فهي تمكن من جهة من معالجة التقديرات المتزامنة للعديد من العلاقات التبعية الترابطية فيما بينها، ومن جهة أخرى تساهم في إدماج أخطاء القياس في عملية التقدير مباشرة. فطريقة المعادلات الهيكلية لا تقتصر على اختبار دلالة المعاملات المقدرة وإنما أيضاً على توفير إمكانية التقييم الشامل لنموذج البحث المدروس، بالإضافة إلى ذلك يعد الانحدار المتعدد، التحليل التوفيقى، التحليل المتنوع للتباين وكذا التحليل التمييزي... الخ بأن لها حدود موحدة كونها لا تستطيع قياس إلا علاقة خطية في آن واحد بين مجموعة من المتغيرات المستقلة والتابعة، أما طريقة المعادلات الهيكلية تمكننا من القياس المتزامن للآثار المقدمة للعديد من المحددات حول مجموعة من الأسباب. كما يجدر بنا الذكر بأن الوظائف الرئيسية لطرق المعادلات الهيكلية أنها تقوم بالتفحص المتزامن للعديد من العلاقات الافتراضية بما فيها العلاقات المتبادلة والوسيطية الموجودة بين المتغيرات الكامنة. (شريفى، 2015، صفحة 115)

2.3 حالات استعمال طريقة المعادلات الهيكلية: (بن أشنهو، 2010، الصفحات 223-224)

يختبر نموذج المعادلات الهيكلية علاقات خطية افتراضية بين مجموعة من المتغيرات، ويقوم بتطبيق دراسات تأكيدية للأبحاث الافتراضية - الاستنتاجية. لذلك يشترط هذا النموذج بأن تكون للعلاقات المختبرة "أصل"

أو بالأحرى قاعدة نظرية، بحيث لا يمكن استخدامه في الدراسات الاستكشافية أين يتم البحث عن اكتشاف علاقات جديدة لم يتم تناولها من قبل في مجالات الدراسة.

يعتبر استعمال نماذج المعادلات الهيكلية منذ نشأتها سنة 1980 بأنه جملة من الطرق التأكيدية، دوره يمكن في مساعدة الباحث في تأكيد المكونات والمجال النظري الذي تناوله، على هذا الأساس قبل استعمال هذه الأداة (تحليل المعلومات) يتأكد الباحث من جانبها النظري، ثم يقوم فيما بعد ببناء شكل يوضح فيه العلاقة السببية والمرحلة الثالثة يتم فيها تحويل شكل العلاقات الخطية إلى نموذج هيكلية ونموذج للقياس، المرحلة الرابعة مخصصة لاختيار نوع مصفوفة المعلومات واختبار النموذج المقترح ثم يتم في المرحلة الخامسة تقييم تعيين النموذج الهيكلية وفي المرحلة التي تليها يتم تقييم جودة تطابق النموذج مع المعلومات المكتسبة، أما المرحلة السابعة والأخيرة يتم من خلالها شرح وتحليل النتائج المتحصل عليها أو القيام بتغيير النموذج إذا لم يتم التوصل إلى النماذج المرضية أو المراد التوصل إليها.

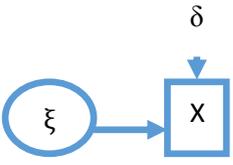
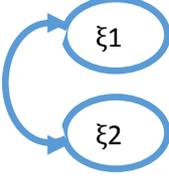
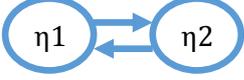
تمكن هذه الطريقة من اختيار العلاقات الموجودة بين العديد من المتغيرات المفسرة في نفس التحليل فيعالج جملة العلاقات السببية التي تم التأكد منها نظريا ويقوم في نفس الوقت من تحليل جملة من العلاقات الخطية المؤكدة نظريا بين المتغيرات التابعة والمستقلة سواء كانت العلاقة وحيدة الاتجاه أو ذات اتجاه متبادل.

4.2 الأشكال والرسومات المستخدمة في النمذجة بالمعادلات الهيكلية:

تتميز النمذجة بالمعادلات الهيكلية بأنها لها لغة موحدة يتفق عليها جميع العلماء والباحثين في تصميم النماذج واختبارها، وهي تتمثل في مجموعة من الأشكال والرسومات والأسهم المستخدمة في رسم النموذج، والتي يمكن ذكرها كالتالي:

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

الشكل رقم (11): الأشكال والرسومات المستخدمة في المعادلات الهيكلية

الشكل	الوصف
	المربع أو المستطيل يشير إلى المتغيرات الظاهرة (المشاهدة) Les variables manifestes
	الشكل الدائري أو البيضاوي يشير إلى المتغير الكامن (غير المشاهد) Variables Latentes
	■ خطأ النمذجة للمتغير المقاس δ ■ السهم الأفقي يدل على وجود علاقة سببية بين المتغيرين، أي أن المتغير الخارج منه السهم يؤثر في المتغير الذي يصل إليه السهم.
	■ وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين
	■ وجود علاقة سببية متبادلة بين المتغيرين

المصدر: عتيق خ.، التسويق بالعلاقات في المؤسسة المصرفية لبناء ولاء العميل، صفحة 131

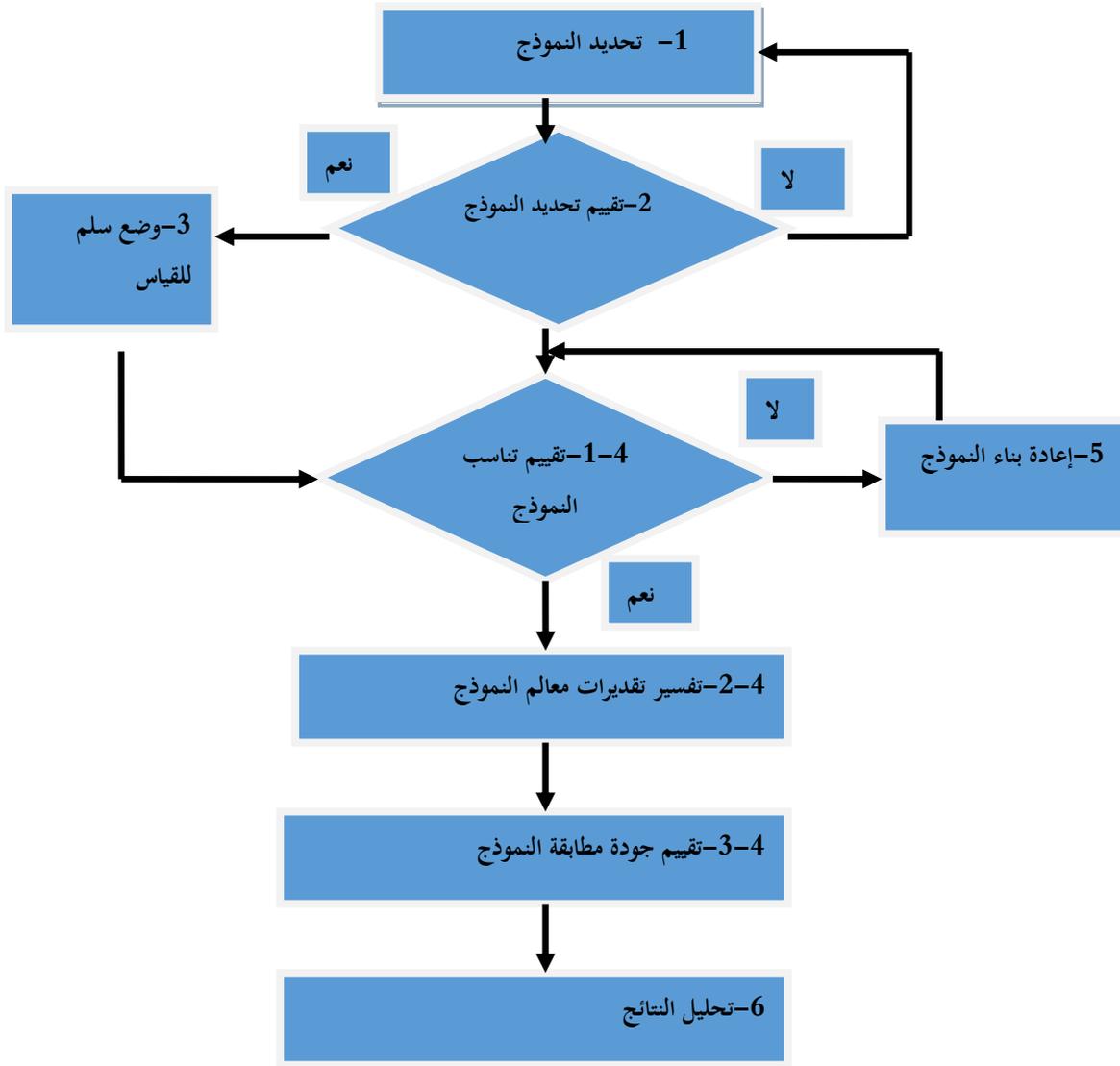
5.2 مراحل بناء نموذج المعادلات الهيكلية: (ستي، 2017، الصفحات 124-125)

إن معالجة نموذج المعادلات الهيكلية يمر عبر مجموعة من المراحل والخطوات والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- 1- بناء (تحديد) النموذج وذلك عن طريق ترجمة فرضيات الدراسة بواسطة تمثيل بياني لمختلف العلاقات الموجودة بين المتغيرات.
- 2- تقييم عملية تحديد النموذج وذلك عن طريق التأكد من صحة العلاقات، وإذا لم يتأكد منها نعود إلى الخطوة 1 والمتمثلة في إعادة بناء النموذج.
- 3- وضع واختيار سلم للقياس ومن ثم إعداد وجمع البيانات.
- 4- تقدير معالم النموذج، ونجد فيها:
- تقييم تناسب النموذج بحيث أنه إذا كان هناك اختلال بين النموذج المحصل عليه والنموذج النظري نعود إلى الخطوة 5.

- تفسير تقديرات معالم النموذج المحصل عليه.
 - تقييم جودة مطابقة النموذج باستخدام مجموعة من المؤشرات.
- 5- إعادة تعديل النموذج.
- 6- تحليل ومناقشة النتائج المحصل عليها.
- إضافة إلى ما سبق فإن الخطوة الأولى تأخذ جانبا مهما، والتي قد يجهلها العديد من الباحثين، فعلى حسب مجموعة من الباحثين المتخصصين في مجال تحليل البيانات فإنه ينبغي على الباحثين تعريف نوع من المتغيرات والعلاقات التي تدخل في النموذج، وكذا التمييز بين المتغيرات الكامنة العاكسة والمكونة لأنها تلعب دور رئيسيا عند الاختبار بين طرق وتقنيات التقدير المختلفة.
- ويمكن تبسيط تلك الخطوات في الشكل التالي:

الشكل رقم (12): مراحل بناء نموذج المعادلات الهيكلية



المصدر: ستي، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل، ص 126.

II- نتائج الدراسة:

1. الخصائص الوصفية لعينة الدراسة:

تم تحليل خصائص العينة بغية التعرف على المتغيرات الديمغرافية وكيفية توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لكل متغير. - الجنس: لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على تقسيم مفردات العينة حسب الجنس إلى مجموعتين تمثلت في الذكور والإناث، وهو ما يوضحه الجدول رقم (04):

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	ذكر	47	65.3	65.3	65.3
2	أنثى	25	34.7	34.7	100
	المجموع	72	100	100	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS V24

▪ من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه من 72 موظف يوجد ما نسبته 65.3% ذكور و 34.7% إناث.

- الحالة الاجتماعية: تم تقسيم عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية إلى ثلاثة مجموعات متمثلة في أعزب متزوج وغير ذلك (مطلق أو أرمل) كما هو مبين في الجدول رقم (05) التالي:

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	أعزب	37	51.4	51.4	51.4
2	متزوج	35	48.6	48.6	100
	المجموع	72	100	100	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS V24

▪ يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه من 72 موظف يوجد ما نسبته 51.4% أعزب (غير متزوجين) و 48.6% من الموظفين المستجوبين متزوج، في حين أنه لا يوجد موظفين لديهم حالة اجتماعية غير ذلك.

- العمر: تم تقسيم الشرائح العمرية لمفردات العينة بين (أقل من 25 سنة)، وبين (25 إلى 35 سنة)، وكذلك بين (35 إلى 45 سنة) وأخيرا أكبر من 45 سنة، كما هو مبين في الجدول رقم (06):

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	أقل من 25 سنة	9	12.5	12.5	12.5
2	25-35 سنة	30	41.7	41.7	54.2
3	35-45 سنة	26	36.1	36.1	90.3
4	أكبر من 45 سنة	7	9.7	9.7	100
	المجموع	72	100	100	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS V24

■ من خلال الجدول أعلاه يلاحظ بأن أكبر الشرائح مساهمة في العينة المدروسة تلك التي يتراوح عمرها بين (25 و 35 سنة) بنسبة 41.7%، بينما ما نسبته 36.1% من إجمالي العينة يتراوح سنهم ما بين (35 و 45) في حين ما نسبته 12.5% من إجمالي العينة سنهم أقل من 25 سنة، أما 9.7% من جملة الموظفين المستجوبين يفوق سنهم 45 سنة.

- المستوى التعليمي: تم تقسيم عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي إلى ثلاثة مجموعات تمثلت في المستوى الثانوي وما دونه، الجامعي والدراسات العليا وذلك نظرا لخصائص عينة الدراسة أين يوجد موظفين تم توظيفهم على أساس مستواهم التعليمي.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	ثانوي أو أقل	12	16.7	16.7	16.7
2	جامعي	52	72.2	72.2	88.9
3	دراسات عليا	8	11.1	11.1	100
	المجموع	72	100	100	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS V24

■ نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المستويات العلمية للموظفين في اتصالات الجزائر بولاية سعيدة كانت حملة الشهادات الجامعية المتمثلة أساسا في الحائزين على شهادة الليسانس أو الماستر بحيث بلغت نسبتهم 72.2% من إجمالي العينة، في حين هناك ما نسبته 16.7% لديهم مستوى تعليمي ثانوي أو أقل والذين

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

يشغلون مناصب دنيا في مؤسسة اتصالات الجزائر (حراس، وعمال مهنيين من المستوى الأول أو الثاني) وأخيرا من بين 72 موظف يوجد ما نسبته 11.1% ذوي دراسات عليا (حملة الماجستير وكذا طلاب الدكتوراه).

- الأقدمية: تم تقسيم عينة الدراسة حسب الأقدمية إلى أربعة مجموعات والمتمثلة في (أقل من 5 سنوات) (من 5 إلى 15 سنوات)، كذلك (من 16 إلى 25 سنة)، وأخيرا من لديهم خبرة تفوق 25 سنة.

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	أقل من 5 سنوات	29	40.3	40.3	40.3
2	من 5-15 سنوات	33	45.8	45.8	86.1
3	من 16-25 سنة	9	12.5	12.5	98.6
4	أكثر من 25 سنة	1	1.4	1.4	100
	المجموع	72	100	100	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS V24

■ يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه من بين 72 موظف يوجد ما نسبته 40.3% موظفون جدد لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات، في حين هناك 45.8% من الموظفين لديهم خبرة مهنية من 5 إلى 15 سنوات، إضافة لذلك يوجد ما نسبته 12.5% من أفراد العينة لديهم خبرة مهنية تتراوح من 16 إلى 25 سنة، في حين توجد نسبة مقدرة ب 1.4% موظفين لديهم أقدمية تفوق 25 سنة.

- مستوى الدخل: تم تقسيم عينة الدراسة حسب مستوى الدخل إلى أربعة مستويات حسب ما يوضحه الجدول رقم (09):

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	أقل من 20000 دج	6	8.3	8.3	8.3
2	من 20000-40000 دج	16	22.2	22.2	30.6
3	من 40000-60000 دج	31	43.1	43.1	73.6
4	أكثر من 60000	19	26.4	26.4	100
	المجموع	72	100	100	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS V24

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

■ يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه من بين 72 موظف يوجد 8.3% لديهم دخل أقل من 20000 دج ويوجد كذلك ما نسبته 22.2% لديهم دخل يتراوح ما بين 20000 إلى 40000 دج في حين أغلب الموظفين المستجوبين والمقدرة نسبتهم 43.1% لديهم دخل يتراوح من 40000 إلى 60000 دج بينما ما نسبته 26.4% لديهم دخل يفوق 60000 دج.

2. دراسة صدق وثبات الاستمارة:

لمعرفة صدق وثبات الاستمارة تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ فوجد أنه يساوي (0.95)، وهذا يعني أن معامل الثبات جيد، ولمعرفة صدق الاستمارة تم القيام بإدخال الجذر التربيعي على معامل ألفا كرونباخ بحيث وجد أنه يساوي 0.97، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (10): معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاستمارة

عدد الأسئلة	ألفا كرونباخ
36	0.95

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS V24

3. تطبيق منهجية PLS على نموذج الدراسة:

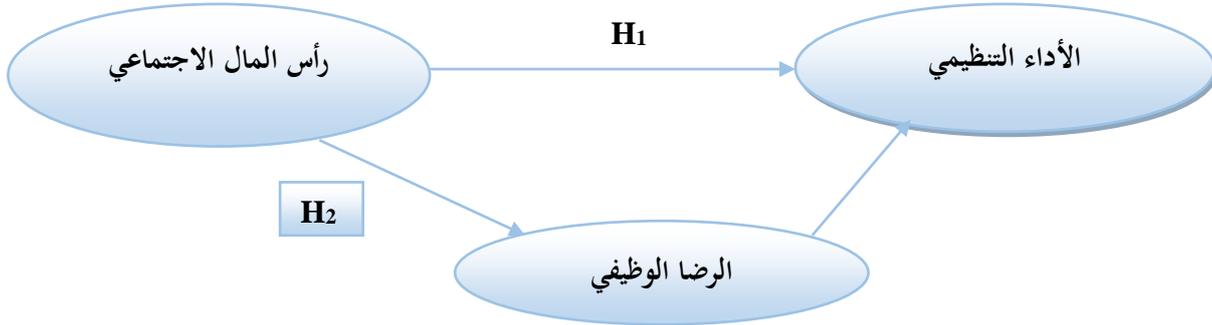
1.3 تعريف منهجية PLS:

هي عبارة عن منهجية تركز على الخوارزمية لتقدير النموذج المحدد فهي تستعمل نموذجين (نموذج داخلي وآخر خارجي) في وقت واحد عند عملية التقدير، وهذه الأخيرة تتطلب حساب درجات المتغيرات الكامنة، وكل متغير كامن له تقديره الخاص والذي يتوافق مع الدرجة المحسوبة له. (عتيق خ.، 2018، صفحة 134)

2.3 نموذج الدراسة الهيكلي وفرضياته:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة علاقة رأس المال الاجتماعي بالأداء التنظيمي في وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط لذلك تم التوصل إلى تحديد متغيرات النموذج العام للدراسة والذي يتضمن كل من النموذج الهيكلي والنموذج المقاس كما هو موضح في الشكل رقم (13):

الشكل رقم (13): نموذج الدراسة الحالية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

من خلال الشكل أعلاه توجد فرضيتين إحصائيتين هما:

✓ **H1**: يوجد تأثير مباشر بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي.

✓ **H2**: يوجد تأثير غير مباشرة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي بوجود متغير وسيط (الرضا الوظيفي)

3.3 اختبار نموذج الدراسة:

1) تقييم نموذج القياس:

إن التوصل إلى نماذج أكثر صلاحية للاستخدام وأكثر ملائمة لبيئة بحثية يعني بالضرورة أن تلك النماذج تتمتع بصدق وموضوعية عالية تتيح للدراسات اللاحقة بأن تستخدمها، ومن هنا تبرز أهمية كل من الصدق التقاربي (Convergent Validity) والصدق التمييزي (Discriminant Validity)، باعتبارهما يشكلمان أهم أنواع الصدق البنائي (Construct Validity) لاختبار صدق تلك النماذج والمقاييس.

❖ **الصدق التقاربي**: صحة التقارب في نموذج القياس يمكن أن تتحقق إذا كان كل مؤشر قياس يوزع تباين

أكثر للمتغير الكامن أكثر من توزيعه على خطأ القياس، وهذا يمكن معرفته من خلال النظر في مؤشر متوسط

التباين (AVE)، بمعناه أن كل متغير يقاس من طرف الأسئلة الموضوعية له. ويختلف عن المتغير الآخر.

بالإضافة إلى مؤشرات أخرى والمتمثلة في كل من المؤثوقية المركبة، ألفا كرونباخ، معامل Jorskog Rho-A.

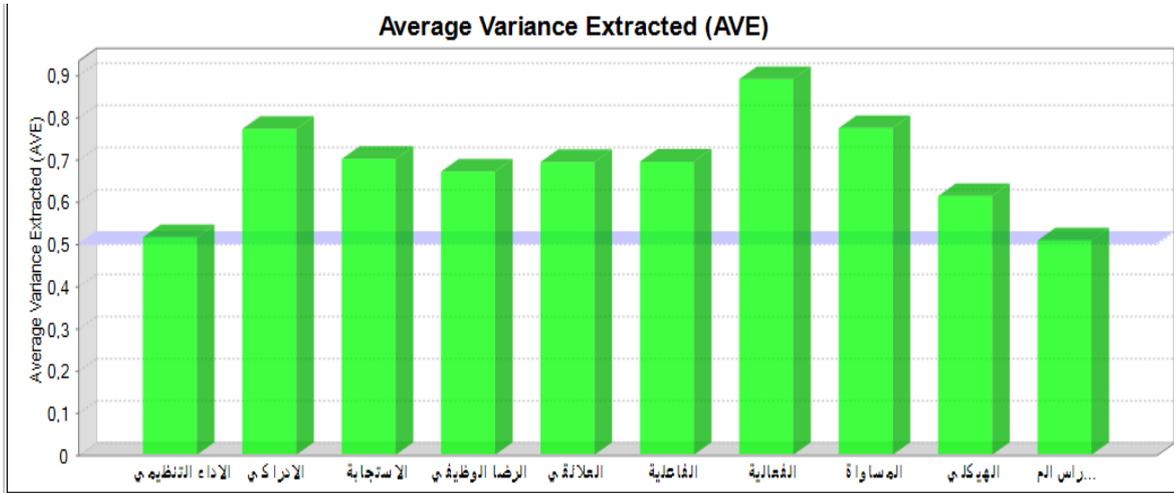
• متوسط التباين المستخرج:

الجدول رقم (11): متوسط التباين المستخرج (AVE)

(AVE) Average Variance Extracted	المتغير الكامن
0.508	رأس المال الاجتماعي
0,613	الهيكلي
0,694	العلائقي
0,772	الإدراكي
0,516	الأداء التنظيمي
0,701	الاستجابة
0,695	الفاعلية
0,774	المساواة
0,891	الفعالية
0,671	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SmartPLS3

الشكل رقم (14): متوسط التباين المستخرج (AVE)



المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

- من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين بأن جميع معاملات AVE معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية إذ أن كل القيم أكبر من "0.50" حسب كل من "Fornell and Lacker's(1981)" مما يدل على أن كل متغير كامن يشرح أكثر من النصف تباينات مؤشراتته.

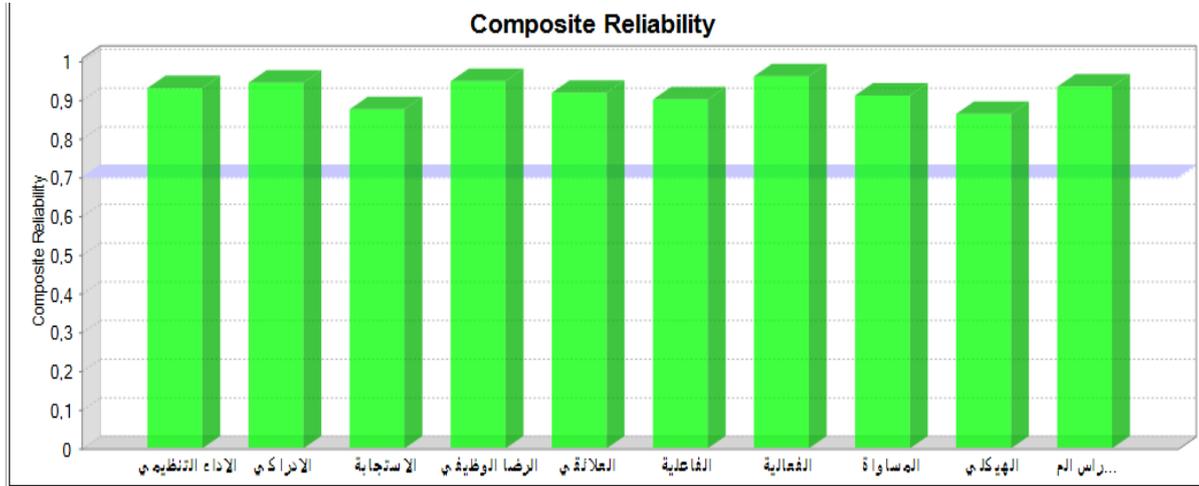
• الموثوقية المركبة:

الجدول رقم (12): الموثوقية المركبة (CR)

(CR) Composite Reliability	المتغير الكامن
0,934	رأس المال الاجتماعي
0,864	الهيكلية
0,918	العلائقية
0,944	الإدراكية
0,930	الأداء التنظيمي
0,875	الاستجابة
0,901	الفاعلية
0,911	المساواة
0,961	الفعالية
0,948	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

الشكل رقم (15): الموثوقية المركبة (CR)



المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS 3

- من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين بأن جميع معاملات CR معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من "0.70" حسب "Hulland (1999)" وهذا ما يدل على وجود ترابط فقرات الدراسة في قياس المتغيرات الكامنة، وبالتالي وجود موثوقية لنموذج القياس المستعمل.

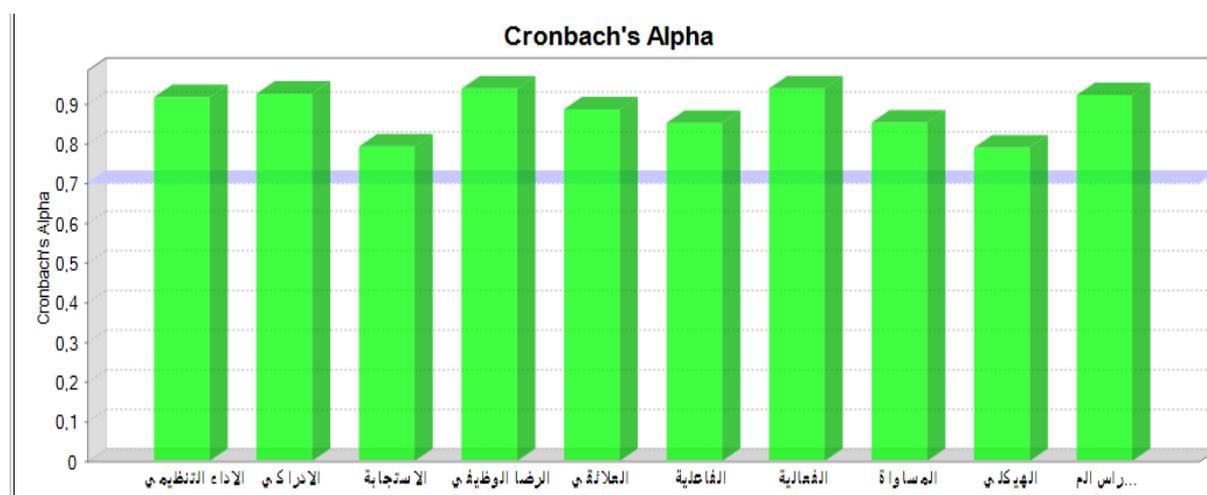
• ألفا كرونباخ:

الجدول رقم (13): قيم ألفا كرونباخ للمتغيرات (Cronbachs Alpha)

Cronbachs Alpha	المتغير الكامن
0,922	رأس المال الاجتماعي
0,790	الميكلي
0,886	العلائقي
0,925	الإدراكي
0,917	الأداء التنظيمي
0,792	الاستجابة
0,852	الفاعلية
0,853	المساواة
0,939	الفعالية
0,938	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

الشكل رقم (16): قيم ألفا كرونباخ للمتغيرات (Cronbachs Alpha)



المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

- من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين بأن جميع معاملات Cronbachs Alpha معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من "0.70" حسب "Hulland (1999)" وهذا ما يتطابق مع مؤشر الموثوقية المركبة.

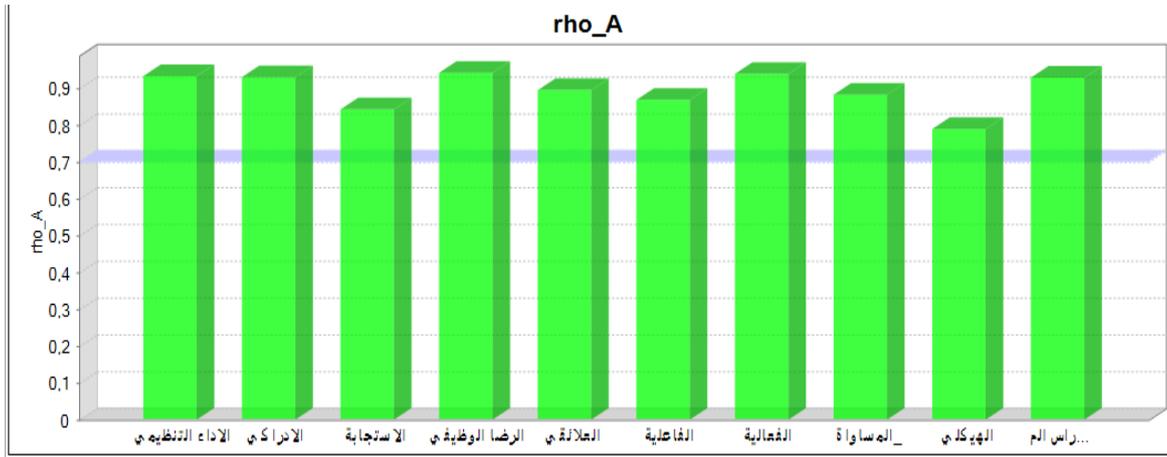
• معامل Rho De Joreskog:

الجدول رقم (14): معامل (Rho De Joreskog)

Rho De Joreskog	المتغير الكامن
0,928	رأس المال الاجتماعي
0,789	الهيكلي
0,894	العلائقي
0,930	الإدراكي
0,932	الأداء التنظيمي
0,842	الاستجابة
0,868	الفاعلية
0,882	المساواة
0,939	الفعالية
0,942	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

الشكل رقم (17): معامل Rho De Joreskog



المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS 3

■ من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين بأن جميع معاملات Rho De Joreskog معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من 0.70 حسب Fornelle & Lacker 1981 وحسب

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

(Roussel and all 2002) فإن هذا المعامل أكثر دقة من ألفا كرونباخ لأنه يدمج في عملية حسابه

الأخطاء les terms d'erreurs

• قيم مؤشر المتغيرات الكامنة **Latent Variables Index Values** :

الجدول رقم (15): قيم مؤشر المتغيرات الكامنة (LVI)

L.V Index Values	المتغير الكامن
2.924	رأس المال الاجتماعي
2.855	الهيكلي
2.683	العلائقي
3.169	الإدراكي
3.367	الأداء التنظيمي
3.433	الاستجابة
3.472	الفاعلية
2.711	المساواة
3.596	الفعالية
3.371	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

■ يتضح من الجدول أعلاه أن جميع قيم **L.V Index Values** مقبولة إحصائياً لأنها تتراوح ما بين 2 و 5 حسب ما هو متفق عليه، وبالتالي يمكن الحكم على جودة المتغيرات الكامنة محل الدراسة.

❖ **الصدق التمييزي:**

هو مدى درجة ارتباط المتغير الكامن مع نفسه والتي يشترط أن تكون أكبر من درجة ارتباطه مع المتغيرات الكامنة الأخرى، أي هناك تمايز واختلاف فيما بين المتغيرات الكامنة.

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

• الصدق التمييزي:

الجدول رقم(16): الصدق التمييزي (DV)

الرضا الوظيفي	الفعالية	المساواة	الفاعلية	الاستجابة	الأداء التنظيمي	لإدراكي	العلائقي	الهيكلية	رأس المال الاجتماعي
0.819	0.670	0.236	0.804	0.494	0.707	0.393	0.280	0.488	0.444
	0.944	0.510	0.764	0.713	0.922	0.271	0.083	0.431	0.289
		0.880	0.354	0.555	0.664	0.313	0.370	0.486	0.439
			0.834	0.572	0.861	0.353	0.199	0.519	0.400
				0.837	0.838	0.485	0.229	0.489	0.468
					0.718	0.426	0.245	0.577	0.471
						0.83779	0.706	0.476	0.903
							0.833	0.504	0.890
								0.783	0.716
									0.713

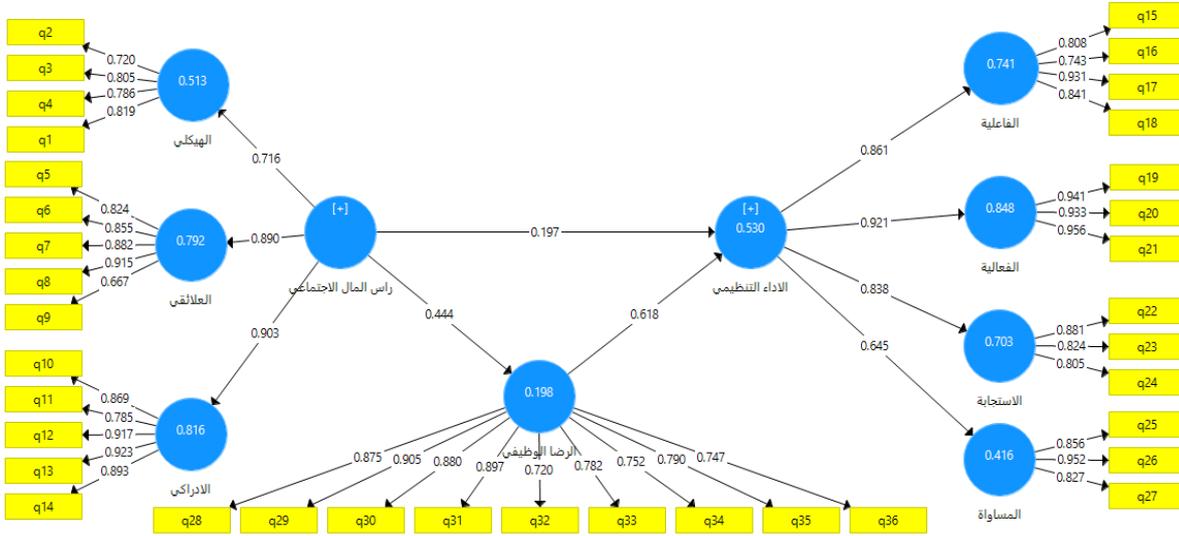
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

- من خلال الجدول أعلاه وحسب معيار Critère de Fornell-Larcker يتبين بأن جميع معاملات D.V معنوية ومقبولة إحصائياً وذلك بعد النظر إلى القطر نلاحظ أن كل متغير متميز عن الآخر (قيمة تقاطع المتغير مع نفسه في القطر أكبر من قيم التقاطع مع متغير آخر) وهذا ما يدل على وجود اختلاف بين المتغيرات الكامنة وبالتالي عدم تشابها وأن كل متغير كامن يمثل نفسه .

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

وبعد التأكد من وجود مطابقة نموذج القياس يمكن تمثيل نموذج الدراسة كما يلي:

الشكل رقم (18): التمثيل البياني لنموذج الدراسة ومخرجاته



المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS 3

يتضح من خلال الشكل أعلاه أن هناك (10) متغيرات كامنة منها متغيرين من الدرجة الثانية Second Order (رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي) وثمانية متغيرات من الدرجة الأولى First Order وكل متغير كامن هو الآخر موصول بمجموعة من المتغيرات الجلية (Manifestes) تعبر عن سلام القياس أي العبارات (Items) المشكلة لاستمارة الاستبيان وذلك بتمثيل انعكاسي (Shema Reflective) والذي معناه أن كل متغير كامن يتم قياسه انطلاقاً من مجموعة من المتغيرات المقاسة الخاصة به.

تقدير نموذج القياس:

يكتب نموذج القياس بالصيغة التالية:

$$Q_i = \lambda_i \cdot \xi_j + \varepsilon_i$$

بحيث:

ξ_j : المتغير الكامن j.

Q_i : المتغير المشاهد i.

λ_i : الأوزان الانحدارية المعيارية التي تربط المتغير الكامن مع كل فقرة من الفقرات (المتغيرات المقاسة)، والتي تسمى

كذلك بمعاملات الصدق أو التشبع المقدرة من طرف برنامج SmartPLS 3.

ε_i : خطأ القياس.

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

والجدول التالي يوضح مختلف معادلات نموذج القياس الخاصة بكل متغير كامن وكذا تقديراتها:

الجدول رقم (17): معادلات نموذج القياس

نموذج القياس المعدل (المصحح)	الصيغة الرياضية لنموذج القياس	المتغيرات الجلبية	المتغير الكامن
$\hat{Q}_1 = 0.819 \cdot \xi_1$ $\hat{Q}_2 = 0.720 \cdot \xi_1$ $\hat{Q}_3 = 0.805 \cdot \xi_1$ $\hat{Q}_4 = 0.786 \cdot \xi_1$	$Q_1 = \lambda_1 \cdot \xi_1 + \varepsilon_1$ $Q_2 = \lambda_2 \cdot \xi_1 + \varepsilon_2$ $Q_3 = \lambda_3 \cdot \xi_1 + \varepsilon_3$ $Q_4 = \lambda_4 \cdot \xi_1 + \varepsilon_4$	Q1, Q2, Q3, Q4	رأس المال الاجتماعي الهيكلي (ξ_1)
$\hat{Q}_5 = 0.824 \cdot \xi_2$ $\hat{Q}_6 = 0.855 \cdot \xi_2$ $\hat{Q}_7 = 0.882 \cdot \xi_2$ $\hat{Q}_8 = 0.915 \cdot \xi_2$ $\hat{Q}_9 = 0.667 \cdot \xi_2$	$Q_5 = \lambda_5 \cdot \xi_2 + \varepsilon_5$ $Q_6 = \lambda_6 \cdot \xi_2 + \varepsilon_6$ $Q_7 = \lambda_7 \cdot \xi_2 + \varepsilon_7$ $Q_8 = \lambda_8 \cdot \xi_2 + \varepsilon_8$ $Q_9 = \lambda_9 \cdot \xi_2 + \varepsilon_9$	Q5, Q6, Q7, Q8, Q9	رأس المال الاجتماعي العلائقي (ξ_2)
$\hat{Q}_{10} = 0.869 \cdot \xi_3$ $\hat{Q}_{11} = 0.785 \cdot \xi_3$ $\hat{Q}_{12} = 0.917 \cdot \xi_3$ $\hat{Q}_{13} = 0.923 \cdot \xi_3$ $\hat{Q}_{14} = 0.893 \cdot \xi_3$	$Q_{10} = \lambda_{10} \cdot \xi_3 + \varepsilon_{10}$ $Q_{11} = \lambda_{11} \cdot \xi_3 + \varepsilon_{11}$ $Q_{12} = \lambda_{12} \cdot \xi_3 + \varepsilon_{12}$ $Q_{13} = \lambda_{13} \cdot \xi_3 + \varepsilon_{13}$ $Q_{14} = \lambda_{14} \cdot \xi_3 + \varepsilon_{14}$	Q10, Q11, Q12, Q13, Q14	رأس المال الاجتماعي الإدراكي (ξ_3)
$\hat{Q}_{15} = 0.808 \cdot \xi_4$ $\hat{Q}_{16} = 0.743 \cdot \xi_4$ $\hat{Q}_{17} = 0.931 \cdot \xi_4$ $\hat{Q}_{18} = 0.841 \cdot \xi_4$	$Q_{15} = \lambda_{15} \cdot \xi_4 + \varepsilon_{15}$ $Q_{16} = \lambda_{16} \cdot \xi_4 + \varepsilon_{16}$ $Q_{17} = \lambda_{17} \cdot \xi_4 + \varepsilon_{17}$ $Q_{18} = \lambda_{18} \cdot \xi_4 + \varepsilon_{18}$	Q15, Q16, Q17, Q18	الأداء التنظيمي الفاعلية (ξ_4)
$\hat{Q}_{19} = 0.941 \cdot \xi_5$ $\hat{Q}_{20} = 0.933 \cdot \xi_5$ $\hat{Q}_{21} = 0.956 \cdot \xi_5$	$Q_{19} = \lambda_{19} \cdot \xi_5 + \varepsilon_{19}$ $Q_{20} = \lambda_{20} \cdot \xi_5 + \varepsilon_{20}$ $Q_{21} = \lambda_{21} \cdot \xi_5 + \varepsilon_{21}$	Q19, Q20, Q21	الأداء التنظيمي الفعالية (ξ_5)
$\hat{Q}_{22} = 0.881 \cdot \xi_6$ $\hat{Q}_{23} = 0.824 \cdot \xi_6$ $\hat{Q}_{24} = 0.805 \cdot \xi_6$	$Q_{22} = \lambda_{22} \cdot \xi_6 + \varepsilon_{22}$ $Q_{23} = \lambda_{23} \cdot \xi_6 + \varepsilon_{23}$ $Q_{24} = \lambda_{24} \cdot \xi_6 + \varepsilon_{24}$	Q22, Q23, Q24	الأداء التنظيمي الاستجابة (ξ_6)
$\hat{Q}_{25} = 0.856 \cdot \xi_7$ $\hat{Q}_{26} = 0.952 \cdot \xi_7$ $\hat{Q}_{27} = 0.827 \cdot \xi_7$	$Q_{25} = \lambda_{25} \cdot \xi_7 + \varepsilon_{25}$ $Q_{26} = \lambda_{26} \cdot \xi_7 + \varepsilon_{26}$ $Q_{27} = \lambda_{27} \cdot \xi_7 + \varepsilon_{27}$	Q25, Q26, Q27	الأداء التنظيمي المساواة (ξ_7)

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

$\hat{Q}_{28} = 0.875 \cdot \xi_8$	$Q_{28} = \lambda_{28} \cdot \xi_8 + \varepsilon_{28}$	Q28, Q29, Q30, Q31, Q32, Q33, Q34, Q35, Q36	الرضا الوظيفي (ξ_8)
$\hat{Q}_{29} = 0.905 \cdot \xi_8$	$Q_{29} = \lambda_{29} \cdot \xi_8 + \varepsilon_{29}$		
$\hat{Q}_{30} = 0.880 \cdot \xi_8$	$Q_{30} = \lambda_{30} \cdot \xi_8 + \varepsilon_{30}$		
$\hat{Q}_{31} = 0.897 \cdot \xi_8$	$Q_{31} = \lambda_{31} \cdot \xi_8 + \varepsilon_{31}$		
$\hat{Q}_{32} = 0.720 \cdot \xi_8$	$Q_{32} = \lambda_{32} \cdot \xi_8 + \varepsilon_{32}$		
$\hat{Q}_{33} = 0.782 \cdot \xi_8$	$Q_{33} = \lambda_{33} \cdot \xi_8 + \varepsilon_{33}$		
$\hat{Q}_{34} = 0.752 \cdot \xi_8$	$Q_{34} = \lambda_{34} \cdot \xi_8 + \varepsilon_{34}$		
$\hat{Q}_{35} = 0.790 \cdot \xi_8$	$Q_{35} = \lambda_{35} \cdot \xi_8 + \varepsilon_{35}$		
$\hat{Q}_{36} = 0.747 \cdot \xi_8$	$Q_{36} = \lambda_{36} \cdot \xi_8 + \varepsilon_{36}$		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

- من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح مساهمة مجموعة من المتغيرات الجلية في قياس المتغير الكامن الخاص بها، ومن خلال الأوزان الانحدارية المعيارية الظاهرة في عملية التقدير والتي تعرف بمعاملات التشبع يمكن القول بأنها جيدة لأن قيمها تقريبا أكبر من (0.7).

الفصل الثاني الدراسة الإمبريقية

الارتباط ما بين المتغيرات الكامنة:

الجدول رقم (18): قيم معاملات الارتباط بين المتغيرات الكامنة

الرضا الوظيفي	الفعالية	المساواة	الفاعلية	الاستجابة	الأداء التنظيمي	لإدراكي	العلائقي	الهيكلية	رأس المال الاجتماعي
رأس المال الاجتماعي									1.00
الهيكلية								1.00	0.716
العلائقي							1.00	0.504	0.890
الإدراكي						1.00	0.706	0.476	0.903
الأداء التنظيمي				1.00		0.427	0.246	0.578	0.472
الاستجابة				1.00	0.838	0.485	0.229	0.489	0.468
الفاعلية			1.00	0.572	0.861	0.353	0.199	0.519	0.400
المساواة		1.00	0.346	0.555	0.645	0.345	0.388	0.566	0.467
الفعالية	1.00	0.460	0.763	0.713	0.921	0.271	0.083	0.431	0.467
الرضا الوظيفي	0.670	0.203	0.804	0.494	0.706	0.393	0.280	0.488	0.444

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

- يوضح الجدول أعلاه معاملات الارتباط بين المتغيرات الكامنة، وما يمكن استخلاصه هو أن جميع معاملات الارتباط موجبة مرتفعة ومقبولة احصائيا وهذا ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيرات الدراسة.

معادلات النموذج الهيكلي (النبوي):

سنقوم بكتابة معادلات النموذج الهيكلي للعلاقات السببية الموجودة بين المتغيرات الكامنة، وذلك بالصيغة

التالية:

$$\xi_k = \sum_{i:\xi_i \rightarrow \xi_k} \beta_i \xi_i + \varepsilon_i$$

بحيث: ξ_i, ξ_k : المتغيرات الكامنة.

β_i : معامل الانحدار المقدر الذي يشير إلى قوة العلاقة الخطية السببية الموجودة بين متغيرين كامنين.

ε_i : مقدار الخطأ.

والجدول التالي يوضح مختلف معادلات النموذج الهيكلي الخاصة بكل متغيرين كامنين وكذا تقديراتها:

الجدول رقم (19): معادلات النموذج الهيكلي وتقديراتها

النموذج الهيكلي المعدل (المصحح)	الصيغة الرياضية للنموذج الهيكلي	المتغير المستقل	المتغير التابع
$\hat{\xi}_1 = 0.716\xi_1$	$\xi_1 = \beta_1\xi_1 + \varepsilon_1$	الهيكلي (ξ_1)	رأس المال الاجتماعي (ξ_1)
$\hat{\xi}_2 = 0.890\xi_2$	$\xi_2 = \beta_2\xi_2 + \varepsilon_2$	العلائقي (ξ_2)	رأس المال الاجتماعي (ξ_2)
$\hat{\xi}_3 = 0.903\xi_3$	$\xi_3 = \beta_3\xi_3 + \varepsilon_3$	الإدراكي (ξ_3)	رأس المال الاجتماعي (ξ_3)
$\hat{\xi}_4 = 0.861\xi_4$	$\xi_4 = \beta_4\xi_4 + \varepsilon_4$	الفاعلية (ξ_4)	الأداء التنظيمي (ξ_4)
$\hat{\xi}_5 = 0.921\xi_5$	$\xi_5 = \beta_5\xi_5 + \varepsilon_5$	الفعالية (ξ_5)	الأداء التنظيمي (ξ_5)
$\hat{\xi}_6 = 0.838\xi_6$	$\xi_6 = \beta_6\xi_6 + \varepsilon_6$	الاستجابة (ξ_6)	الأداء التنظيمي (ξ_6)
$\hat{\xi}_7 = 0.645\xi_7$	$\xi_7 = \beta_7\xi_7 + \varepsilon_7$	المساواة (ξ_7)	الأداء التنظيمي (ξ_7)
$\hat{\xi}_8 = 0.444\xi_8$	$\xi_8 = \beta_8\xi_8 + \varepsilon_8$	الرضا الوظيفي (ξ_8)	رأس المال الاجتماعي (ξ_8)
$\hat{\xi}_9 = 0.618\xi_7$	$\xi_9 = \beta_9\xi_7 + \varepsilon_9$	الأداء التنظيمي (ξ_9)	الرضا الوظيفي (ξ_9)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

معايير التأكد من صحة النموذج الهيكلي:

عند تطبيق منهجية PLS على نموذج ما، هناك ثلاث معايير ومستويات للتحقق من صحة النموذج المحصل عليه (جودة النموذج الخارجي، جودة النموذج الداخلي إضافة إلى جودة كل معادلة انحدار هيكلية)، وبعد ما تم التحقق من التطابق الجيد لكل متغير كامن مع المؤشرات التي توافقها (المتغيرات الجلية) بقي أماننا التأكد من جودة مطابقة النموذج الهيكلي باستخدام مجموعة من المعايير، هذه المعايير ممثلة أساساً في: معامل التحديد تأثير الحجم، الصدق التنبؤي، مؤشر جودة المطابقة (GOF).

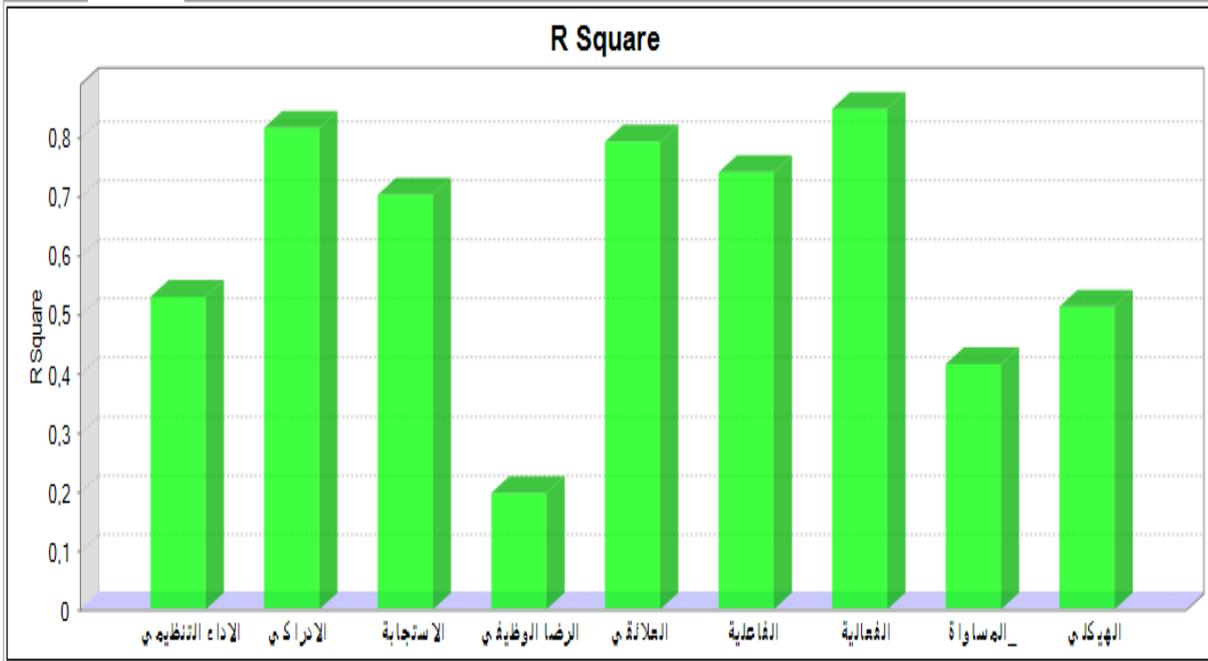
أ) معامل التحديد ومعامل التحديد المصحح (المعدل):

الجدول رقم (20): قيم معامل التحديد (R Square)

المتغير الكامن	R square	R adjusted
الرضا الوظيفي	0.198	0.186
الأداء التنظيمي	0.530	0.516

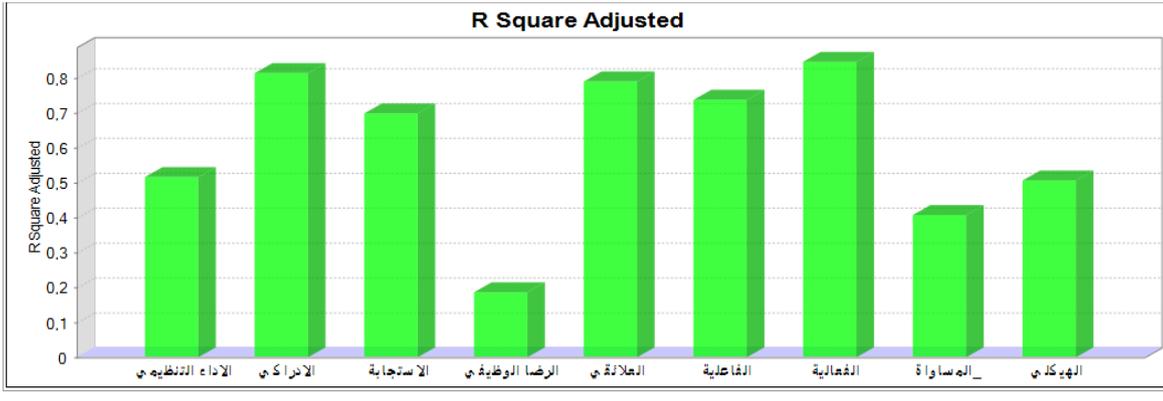
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

الشكل رقم (19): قيم معامل التحديد R Square



المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS 3

الشكل رقم (20): قيم معامل التحديد المصحح R Square Adjusted



المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS 3

■ من خلال الجدول والشكلين أعلاه يتضح بأن جميع معاملات **R Square** معنوية ومقبولة احصائياً بحيث أن المتغيرات الكامنة المستقلة المتمثلة في كل من رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي استطاعا أن يفسرا ما مقداره 53% من المتغير الكامن التابع المتمثل في الأداء التنظيمي، أما الرضا الوظيفي فقد تم تفسيره بنسبة 19.8% من طرف المتغير الكامن المستقل رأس المال الاجتماعي، وترجع صغر هذه القيمة إلى أنه إلى جانب رأس المال الاجتماعي هناك متغيرات أخرى تؤثر في الرضا الوظيفي لم يتم ادراجها في الدراسة.

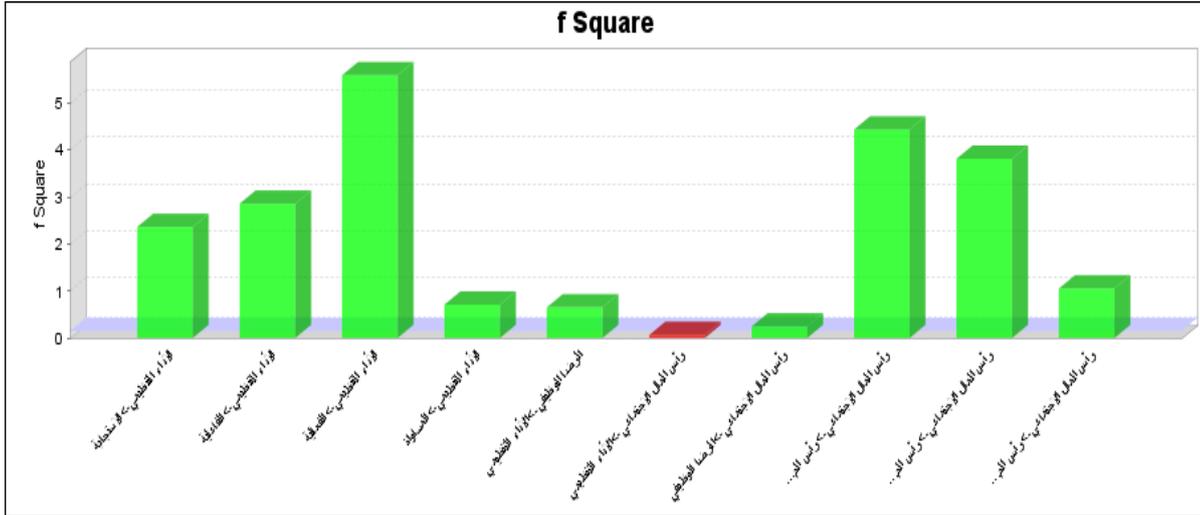
(ب) تأثير الحجم f^2 Effect size

الجدول رقم (21): تأثير الحجم f^2 Effect size

Effect size f^2									المتغير الكامن
الأداء التنظيمي	الرضا الوظيفي	المساواة	الاستجابة	الفاعلية	الفاعلية	رأس المال الاجتماعي الإدراكي	رأس المال الاجتماعي العلائقي	رأس المال الاجتماعي الهيكلية	
0.066	0.246					4.436	3.815	1.054	رأس المال الاجتماعي
0.652									الرضا الوظيفي
		0.711	2.361	5.592	2.856				الأداء التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

الشكل رقم (21): تأثير الحجم f^2 Effect size



المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS 3

■ من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين بأن تقريبا جميع معاملات f^2 معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من **0.35** "حسب (Cohen 1988)" وهذا ما يدل على وجود تأثير مقبول لرأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي بينما تأثيره على الأداء التنظيمي كان ضعيف وذلك عند تثبيت أحد المتغيرين من جهة ومن جهة أخرى تأثير كبير للرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي مما يبين لنا أهمية المتغيرين في النموذج.

ج) الصدق التنبؤي Q^2 : Predictive relevance

هو قدرة النموذج على التنبؤ حيث $Q^2=1-E/Q$

E: عن مجموع مربعات الأخطاء،

Q: مجموع مربعات القيم الملاحظة.

إذا كان Q^2 موجب ، إذن النموذج يوضح أنه هناك صدق تنبؤي حسب (Tenenhaus 1999).

الجدول رقم (22): يوضح الصدق التنبؤي Q^2 Predictive relevance

Q^2 Predictive validity	المتغيرات الكامنة التابعة
0.097	الرضا الوظيفي
0.168	الأداء التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

■ من خلال الجدول أعلاه يتبين بأن جميع معاملات Q^2 معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من 0 حسب (Croutsch 2009)، مما يدل على أن للمتغيرات الكامنة التابعة القدرة على التنبؤ.

(د) مؤشر جودة المطابقة GOF:

الجدول رقم (23): مؤشر GOF

AVE		R Square		
0.508				رأس المال الاجتماعي
0.671		0.198		الرضا الوظيفي
0.516		0.530		الأداء التنظيمي
\overline{AVE}	0.565	$\overline{R^2}$	0.364	
0.453				GOF

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

■ بما أن قيمة مؤشر **GOF** والتي تساوي 0.453 وبما أنها تفوق 0.36 فهذا ما يدل على جودة النموذج المقترح ككل.

وبما أن جميع معايير التأكد من صحة النموذج كانت مقبولة من الناحية الإحصائية فهذا يدل بدوره على جودة نموذج الدراسة المقترح للنموذج النظري والذي تم استنباطه من خلال مجموعة معتبرة من الدراسات السابقة.

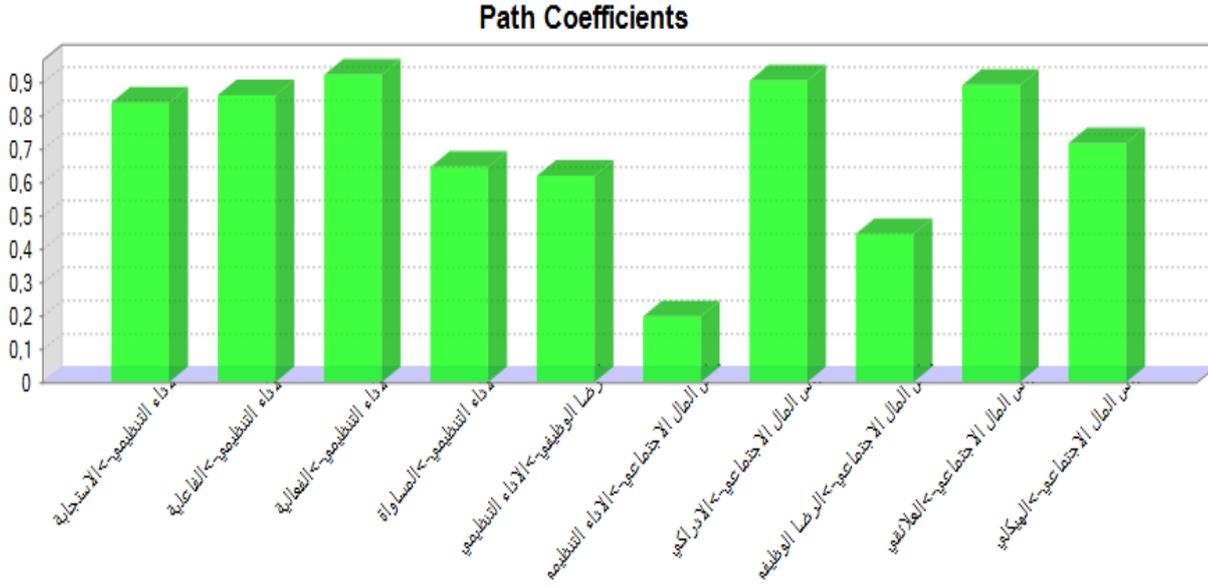
• معاملات المسار (التأثيرات المباشرة): Direct Effects

الجدول رقم (24): معاملات المسار (path coefficients)

Hypothes	Relationship	Original sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Values	P Values	Decition
	رأس المال الاجتماعي - < الادراكي	0.903	0.907	0.016	57.642	0.000	مقبولة
	رأس المال الاجتماعي - < العلائقي	0.890	0.889	0.031	29.069	0.000	مقبولة
	رأس المال الاجتماعي - < الهيكلي	0.716	0.717	0.078	9.163	0.000	مقبولة
	الأداء التنظيمي - < الاستجابة	0.838	0.843	0.034	24.458	0.000	مقبولة
	الأداء التنظيمي - < الفاعلية	0.861	0.861	0.037	23.202	0.000	مقبولة
	الأداء التنظيمي - < الفعالية	0.922	0.923	0.017	53.898	0.000	مقبولة
	الأداء التنظيمي - < المساواة	0.664	0.676	0.061	10.923	0.000	مقبولة
	رأس المال الاجتماعي - < الرضا الوظيفي	0.444	0.457	0.100	4.454	0.000	مقبولة
	الرضا الوظيفي - < الأداء التنظيمي	0.620	0.622	0.091	6.834	0.000	مقبولة
H₁	رأس المال الاجتماعي - < الأداء	0.196	0.180	0.109	1.795	0.050	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

الشكل رقم (22): معاملات المسار (path coefficients)



المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS 3

■ يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن جميع معاملات المسارات موجبة وهذا ما يعكس نوع الأثر المباشر لكل متغير كامن على الآخر، ومن ثم يمكن استخلاص ما يلي:

✓ وجود علاقة موجبة قوية وذات دلالة إحصائية بين رأس المال الاجتماعي وأبعاده (الإدراكي، العلائقي والإدراكي) وهذا معناه أن مفهوم رأس المال الاجتماعي مفهوم غامض ومعقد لكن يمكن التماسه من خلال أبعاده الثلاثة.

✓ وجود علاقة موجبة قوية وذات دلالة إحصائية بين الأداء التنظيمي وأبعاده (الاستجابة، الفاعلية، المساواة) وهذا معناه أنه يمكن معرفة ما إذا كان هناك أداء تنظيمي في المؤسسة عن طريق هذه المتغيرات وعليه من بؤادر وجود الأداء التنظيمي هي أنه تكون هناك فاعلية وفعالية واستجابة وكذا مساواة.

✓ وجود أثر موجب قوي وذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي، أي كلما كان هناك وجود قوي لتطبيق مفهوم رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاث كلما أدى ذلك إلى زيادة درجة التعاون والتكافل والثقة والذي بدوره يؤدي إلى زيادة درجة الرضا لدى الموظفين.

✓ وجود أثر موجب قوي وذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي، أي أنه كلما كان الموظف راض عن عمله كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى الأداء التنظيمي

✓ وجود أثر موجب مباشر وذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي.

• الأثر غير المباشر:

يمكن حساب الأثر غير المباشر كما يلي:

الأثر غير المباشر = الأثر المباشر لرأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي X الأثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي.

$$\text{الأثر غير المباشر} = 0.444 \times (0.620) = 0.275$$

الجدول رقم (25): الأثر غير المباشر (Indirect Effect)

Hypothes	Relationship	Original Sample	Sample Mean	Standard deviation	T value	P value	Decision
H ₂	رأس المال الاجتماعي -> الأداء التنظيمي	0.275	0.274	0.06	4.508	0,000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

■ يتبين من خلال الجدول أعلاه أن الأثر غير المباشر لرأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي هو 0.275 وهو معنوي في حين أن الأثر المباشر كما تم حسابه سابقا قدر ب 0.197 وبالتالي فإن الأثر غير المباشر لرأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي أكبر من الأثر المباشر وبالتالي يتم قبول الفرضية H₂ التي مفادها أنه يوجد أثر غير مباشر لرأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

• الأثر الكلي:

يحسب الأثر الكلي كما يلي:

$$\text{الأثر الكلي} = \text{الأثر المباشر} + \text{الأثر غير المباشر}$$

$$= 0.275 + 0.197 =$$

$$= 0.472$$

الجدول رقم (26): الأثر الكلي (Total Effect)

Relationship	Original Sample	Sample Mean	Standard deviation	T value	P value
رأس المال الاجتماعي -> الأداء التنظيمي	0.472	0.459	0.114	4.153	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS 3

■ يتضح من الجدول أعلاه أن الأثر الكلي لرأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي هو (0.472) وهو أثر موجب قوي وذو دلالة إحصائية.

خلاصة الفصل:

وبناء على ما تم التطرق إليه في هذا الفصل الذي تم فيه إجراء دراسة تطبيقية لنموذج الدراسة المعتمد والذي تم استنباطه وبناءه من الأدبيات النظرية والدراسات السابقة انطلاقاً من جمع البيانات والتأكد من صدق وثبات الاستمارة بالإضافة إلى دراسة جودة مطابقة النموذج وبعد اختبار فرضيات الدراسة يمكن القول بأنه يوجد أثر موجب لرأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي في وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط لدى موظفي اتصالات الجزائر بولاية سعيدة، ويفسر ذلك بأن لرأس المال الاجتماعي دور هام في كسب رضا الموظفين، ودرجة ارتفاع هذا الأخير تترجم في أداء تنظيمي قوي وفعال.

خاتمة علمة

ما يمكن قوله في الأخير أنه يعد رأس المال الاجتماعي أقل صور رأس المال تجسداً، إذ يشير إلى مجموعة العلاقات والروابط الاجتماعية التي تنمو في إطار شبكة اجتماعية معينة تحكمها عدد من القيم والمعايير كالثقة والاحترام المتبادل والالتزام والتعاون وهذه كلها قيم مجردة يصعب قياسها كميًا والتي يصعب تمييزها بشكل دقيق، حيث أنه يعد وسيلة مهمة للحد من التفكك الاجتماعي مع تدعيم الثقة المتبادلة، كما يعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر الرئيسية التي تمد الإنسان بالطاقة اللازمة التي تمكن من أداء عمله وتطويره، وهو المسألة التي تحدد قيم الفرد واتجاهاته نحو الوظيفة، حيث تناول العديد من الباحثين موضوع الرضا الوظيفي وفي السنوات الأخيرة زاد الاهتمام بدراسة رضا الموظف عن عمله حيث أنه يكتسب في أي منظمة أهمية كبيرة، إذ يعتبر الرضا مؤشراً يستند في تحقيق الأداء الجيد واتخاذ أهداف المؤسسة وذلك لارتباطه بمستوى اشباع حاجات الأفراد وكذا طموحهم، فالأداء يعد هو الآخر من المتغيرات المثيرة للاهتمام والتي شغلت الكثير من الباحثين وهو من المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة والاستغلال الأمثل للموارد، فتحقق الأهداف لا يتم إلا من خلال الأداء الراقي، فالأداء التنظيمي يعتبر من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام والدراسة لدى الباحثين والمنظمات وعلماء الإدارة لأن العامل البشري هو المحور الحقيقي في المنظمات.

أما فيما يخص الدراسة الإمبريقية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي يمكن إيرادها على النحو التالي:

✓ وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة (الهيكلي، العلائقي، الإدراكي) وهذا يعني أن رأس المال الاجتماعي مفهوم صعب القياس ولا يمكن التماسه في المنظمة أو قياسه إلا عن طريق أبعاده، وله دور مهم في تقديم الدعم اللازم في الشركة لتحسين الأداء التنظيمي بجميع أبعاده وهذا يمكن من ظهور حالات تفوق في تحسين أداء الشركة مقارنة بالمنظمات المنافسة حسب دراسة (عبد الرضا فرح بدرأوي ورشا صالح كسار الخفاجي سنة 2015).

✓ وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الأداء التنظيمي وأبعاده الأربعة (الفاعلية، الفعالية، الاستجابة، المساواة) وهذا معناه أنه لا يمكن قياس الأداء التنظيمي ومعرفته إلا من خلال أبعاده وهذا توصل إليه Campbell (2014).

✓ وجود أثر موجب لرأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي أي كلما كان هناك وجود قوي لتطبيق مفهوم رأس المال الاجتماعي أدى ذلك إلى زيادة درجة التعاون والتكافل والثقة والذي بدوره يؤدي إلى زيادة درجة الرضا لدى الموظفين، وهذا ما توصلت إليه دراسة كل من (Cemal Akuzum 2014) ودراسة (Chamanifard) 2015 ودراسة (Iman chafique 2014).

✓ وجود أثر موجب وذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي أي أنه كلما كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفع كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أداء المورد البشري والعكس صحيح. وتفسر هذه العلاقة بفكرة

بسيطة مفادها أن المورد البشري الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي تزداد لديه الدافعية نحو العمل ويزداد أيضا ارتباطه بوظيفته ومؤسسته فيرتفع بذلك أدائه والتقليل من بعض الآثار السلبية التي قد تنتج عن عدم الرضا الوظيفي مثل: التغيب، النية في ترك العمل، التمارض وكذا دوران العمل الذي يكبد المنظمة تكاليف وأعباء إضافية. ✓ وجود أثر موجب وذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي وهذا ما توصلت إليه دراسة كل من (Raheleh Chamanifard 2015) ودراسة (Abdurrhim Emhan 2016) ودراسة (الخفاجي والبدرابي 2015)، وذلك معناه أن وجود تطبيق لهذا المفهوم داخل المنظمة سينعكس بالإيجاب على الرفع من أدائها وذلك إما بشكل مباشر من خلال أبعاد رأس المال الاجتماعي القائمة على التعاون والتكافل وروح الفريق، وإما بشكل غير مباشر من خلال درجة الرضا الوظيفي المرتفعة نتيجة زيادة اعتزاز الموظف بوظيفته وانحماكه في تحقيق أهدافها.

وأخيرا يمكن القول بأن رأس المال الاجتماعي يلعب دور كبير في المؤسسات حيث يشجع الموظفين على التعاون والتكافل والارتباط الفعال وزيادة الثقة بينهم، بحيث أن هذا المفهوم الحديث يتآكل بنفس الطريقة التي يتآكل بها رأس المال التقليدي إن لم تكن له مكانة وفكرة تجسيد داخل المؤسسة محققا بذلك خسارة كبيرة للمؤسسة قد لا تبرز بشكل واضح مثلما تتجسد خسارة رأس المال التقليدي في الحسابات والموازنات إن لم تفوقها. وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج والتي لم تكن متعارضة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة وكذلك ما هو متطابق مع ما تم التطرق إليه في الأدبيات النظرية، يمكن تقديم اقتراحات لدراسات مستقبلية في هذا المجال كما يلي:

◆ الأخذ بعين الاعتبار متغيرات أخرى جد هامة في الحسبان والتي من بينها: الالتزام التنظيمي، الرغبة في الاستمرار بالعمل، وذلك لأن هذه المتغيرات تعبر بوضوح عن مدى توفر تطبيق لمفهوم رأس المال الاجتماعي والذي يرتبط بدرجة الرضا الوظيفي.

◆ إدراج تأثير الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة على العلاقة ما بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي أي معرفة ما إن كانت هناك فروق تعزى لهذه المتغيرات أم لا، وذلك باستخدام منهجية **PLS Multi-Group Analysis**.

◆ دراسة هذا النوع من النموذج على مجتمع آخر أي تطبيق هذه الدراسة على عينة غير مؤسسة اتصالات الجزائر وذلك لمعرفة ما إن كان هناك تجسيد لمفهوم رأس المال الاجتماعي على أرض الواقع أم لا.

قائمة المراجع

❖ أولاً: باللغة العربية:

- اسعاف، محمد. (2015). رأس المال الاجتماعي مقارنة تنموية. مجلة جامعة دمشق العدد 3 المجلد 31.
- اكساس، نريمان. (2012). المناخ التنظيمي تأثي النمط القيادي وعلاقات العمل على الرضا الوظيفي. مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 2.
- الشوربجي، سهير محمد حوالة وهند، سيد أحمد (2014). رأس المال الإجماعي بالتعليم: مقوماته ومعوقاته دراسة تحليلية. العلوم التربوية. العدد 3 الجزء 2.
- الشيباني، الهام ناظم. (2011). العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة كربلاء. المجلة العراقية للعلوم الإدارية المجلد 7 العدد 30.
- الطعاني، حسن أحمد. (2013). التمكين الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المدارس الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات التربوية المجلد 40 ملف 1.
- العدوان، سامي يوسف. (2014). أثر المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في منظمات الأعمال دراسة ميدانية في قطاع البنوك والاتصالات الأردن. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد 12.
- العربي، حكيم. (2014). أثر الرضا الوظيفي على أداء المنظمة. مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية. جامعة البويرة.
- الهاني، هالة الغالب. (2014). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى أمناء المكتبات في جامعة البصرة. مجلة آداب العربي العدد 70.
- بداوي، م. (2016). ديسمبر. (5) النمذجة بالمعادلات البنائية وتطبيقاتها في بحوث التسويق. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية 23 p.
- بطاهر، بختة. (2017). دور تحليل swot في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات دراسات ميدانية لمؤسستي متيجي وسونلغاز بمستغانم. مجلة الاستراتيجية والتنمية المجلد 7 العدد 13.
- بن اشهو، سيدي محمد. (2010). دراسة مكونات المؤثرة على وفاء الزبون بالعلامة Djezzy باستعمال نموذج المعادلات الهيكلية. أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية تخصص تسويق، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان.
- بوبكور، فارس و عقون، سهام. (2017). إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي. مجلة الدراسات الاقتصادية والعالية. العدد 10.

- بوفوررة، زوينة. (2012). أثر إدارة الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على هيئة التدريس بجامعة الجزائر. مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص إدارة الموارد البشرية. جامعة الجزائر.
- جثير، الربيعاوي. سعدون حمود. (2015). رأس المال الفكري. الأردن. دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- حمداوي، عمرو بخوش، أحمد. (2012). انعكاس الأداء التنظيمي في جودة البحث العلمي من منظور بعض الأساتذة جامعة قاصدي مرباح. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 8.
- دوسة، طالب أصغر وحسين، سوسن جواد. (2008). التغيير الاستراتيجي وانعكاساته على الأداء التنظيمي. مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 69.
- راوي، كريمة. (2013). دور تسيير الموارد البشرية في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. جامعة ورقلة.
- زيادة، أبو زكي. (2011). أثر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي دراسة تطبيقية في عينة المصاريف التجارية الفلسطينية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية المجلد 25 العدد 4.
- ستي، سيد أحمد. (2017). محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في الترك العمل دراسة امبيريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية ولاية سعيدة. أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية تخصص الطرق الكمية في التسيير. جامعة سعيدة.
- سنية، تغريد أبو سليمان. (2008). أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام جنوب الضفة الغربية. مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة الخليل فلسطين.
- شريفي، جلول. (2015). واقع إدارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الخدمية وتأثيرها على ولاءه. دراسة حالة مؤسسة موبليس للاتصالات لبعض الولايات الممثلة للغرب الجزائري سعيدة- تلمسان- وهران. أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية. جامعة أبي بكر بلقايد. تلمسان.
- عبد الرضا، فرح بدرأوي و رشا مهدي صالح كسار، الخفاجي. (2015). العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 13 العدد 36.
- عتيق، خديجة. (2018). التسويق بالعلاقات في المؤسسة المصرفية لبناء ولاء العميل دراسة امبيريقية لعينة من عملاء بنك الخليج الجزائر وكالة سعيدة. أطروحة دكتوراه في التسيير الدولي للمؤسسات تخصص تسويق دولي. جامعة أبي بكر بلقايد. تلمسان.

- عتيق، عائشة. (2018). العلامة التجارية وأثرها على سلوك المستهلك الجزائري دراسة مقارنة. أطروحة دكتوراه في التسيير الدولي للمؤسسات تخصص تسويق دولي. جامعة أبي بكر بلقايد. تلمسان.
- عيساوي، وهيبية. (2012). أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي. مذكرة ماجستير في حوكمة الشركات جامعة تلمسان.
- فرح، اخلاص زكي. (2013). الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية. مجلة البحوث التربوية والنفسية العدد 36.
- فيصل، محمد وسالم، عبد الرحمن. (2004). الأداء التنظيمي وأبعاد قياسه في الجامعات العربية. ملتقى موازنة البرامج والأداء في الجامعات العربية. سوريا.
- قاسم، سمير. (2015). دور تنمية رأس المال الاجتماعي في ترويج خدمات المكتبات العامة دراسة ميدانية في المكتبات العامة لمديرية الثقافة في محافظة اللاذقية. مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 37 العدد 4 العدد 17.
- قبائلي، أمال. (2017). دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد 17.
- متعب، حامد كاظم. (2012). دور رأس المال الاجتماعي في نقل المعرفة بحث من رسالة الماجستير. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد 14 العدد 1.
- محمد وفاء، أحمد. (2009). أثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد إدارة عامة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 19.
- مخفي، أمين وبطاهر، بختة. (2017). أثر التحليل الاستراتيجي الداخلي في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات. المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية العدد 3.
- مناد، علي. (2014). دور حوكمة الشركات في الأداء المؤسسي دراسة قياسية حالة spa الجزائر. أطروحة دكتوراه تخصص اقتصاد التنمية. جامعة أبي بكر بلقايد. تلمسان.

- AbdurrahimEmhan, AykutTongur, & IrfanTurkoglu. (2016). *An analysis of the social capital, organizational commitment and performance in the public sector of SoutheasternTurkey. Transylvanian Review of Administrative Sciences No. 47*
- Aboyasın, N., Ridah, M., & Nassaur, J. (2015). *The Impact of Social Capital on Organizational Commitment in Jordanian Companies. International Journal of Business Administration Vol. 6, No. 4.*
- Akuzum, C., & Cetim, t. (2014). *Social capital and job satisfaction as the predictor of the organizational commitment. International J. Soc. Sci. & Education Vol.4 Issue 3, 729-742.*
- Anita, C. (2014). *social cohesion and social capital possible implication for the common good. verbum et ecclesia.*
- Chamanifard, R., Amin, N., & Chamanifard, S. (2015). *The Effect of Social Capital on OrganizationalPerformance:TheMediatingRole of Employee's Job Satisfaction. International Review of Management and Business Research Vol. 4 Issue.3.*
- Ebrahimsayadi; hayati, Ali. (2014). *The relationship between social capital and organizational commitment of employees in Zanjan education organization. International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences, Vol. 3, No. 5*
- Iman, A., Chafique, M., & Shah, F. T. (2014). *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 Sciences 4(12).*
- rad, F., & sharif, A. (2015). *Analyzing the role of social capital in organizational commitment of teachers. J. Appl. Environ. Biol. Sci., 5(11S).*
- Yen, S., & all, J. K. (2014). *Social capital and organisationalcommitment at highereducation institutions. Asian Academy of Management Journal, Vol. 19, No. 2.*

الملك حقيق

جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد كمي

رستمارة موجهة لموظفي اتصالات الجزائر

أخي/أختي الموظف: (ة)

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اقتصاد كمي تحت عنوان علاقة رأس المال الاجتماعي بالأداء التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي كمتغيرين وسيطين > دراسة امبريقية < نضع بين أيديكم هذه الاستمارة كما نرجو منكم الإجابة على هذه الأسئلة بما يتناسب مع رأيكم بصدق وتأكدوا أن إجاباتكم تستخدم لغرض البحث العلمي لا غير، فإجاباتكم على أسئلة الاستمارة من خلا وضع علامة (X) أمام الخيار الذي تعتبرونه مناسباً.

◆ يجب أن تكون الإجابة على أساس الواقع.

◆ يرجى منكم الإجابة على جميع الأسئلة دون استثناء.

تعتبر إجاباتكم سرية وتستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

لكم مني كل تحية وتقدير

من إعداد الطالبة: نايلي حسبية

تحت إشراف كل من:

▪ أ. د. صوار يوسف

▪ د. ستي سيد أحمد

الجزء الأول: بيانات حول متغيرات الدراسة

الرقم	الفقرات				
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
I. رأس المال الاجتماعي					
<u>الهيكلية:</u>					
1					يتمتع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة بالتواصل الصادق والدائم مع بعضهم البعض
2					يتمتع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة بالشفافية والوضوح وعدم وجود أي أعمال خفية يقومون بها
3					يتمتع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة بالرغبة والقابلية في تبادل المعلومات مع بعضهم البعض دون أي انزعاج
4					يتمتع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة بالاستفادة من علاقاتهم وذلك من أجل تبادل المعلومات فيما بينهم
<u>العلائقية:</u>					
5					توجد سرية تامة لدى الأفراد العاملين في هذه المؤسسة فيما بينهم
6					يظهر الأفراد العاملين في هذه المؤسسة قدر كبير من النزاهة مع بعضهم البعض
7					يوجد مستوى عال من الثقة لدى الأفراد العاملين في هذه المؤسسة مع بعضهم البعض
8					يراعي الأفراد العاملين في هذه المؤسسة شعور بعضهم البعض
9					يتمتع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة بتصديق بعضهم البعض
<u>الإدراكية:</u>					
10					يتمتع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة بالالتزام بهدف هذه المؤسسة
11					يتمتع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة بأن لهم نفس الغرض (مشترك) في هذه المؤسسة
12					يتمتع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة بأنهم يرون أنفسهم شركاء في رسم اتجاهات وخطط المؤسسة
13					يتمتع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة بأنهم يشتركون في نفس الرؤية فيما يتعلق بمستقبل هذه المؤسسة
14					يتمتع الأفراد العاملين في هذه المؤسسة بأنهم يشتركون في نفس الهدف فيما يتعلق بمستقبل هذه المؤسسة

II. الأداء التنظيمي

الفاعلية:

					تسعى المؤسسة لتقليل الوقت في التعامل معها	15
					تسعى المؤسسة لتخفيض التكلفة في التعامل معها	16
					هدف المؤسسة القيام بأحسن الأعمال وبدقة لرفع مستوياتها	17
					هدف المؤسسة تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسينها	18

الفاعلية:

					تعمل المؤسسة لتحقيق أهدافها المسطرة	19
					تسعى المؤسسة لتحسين نوع العمل	20
					تسعى المؤسسة إلى تحسين إنتاجية العمل	21

الاستجابة:

					تسعى المؤسسة إلى تحقيق وإدراك مطالب العميل	22
					تركز المؤسسة على تحقيق رضا العميل عنها	23
					تفهم المؤسسة متطلبات العميل ويتم تلبيتها له في الوقت المناسب	24

المساواة:

					تتسم عملية توزيع موارد المؤسسة (التكاليف، المخاطر والأرباح) بالعدل بين جميع الموظفين	25
					تعمل المؤسسة على العدل في التعامل مع جميع الموظفين أثناء عملية تحديد الموارد	26
					تتسم المؤسسة بالإنصاف بين جميع الموظفين دون استثناء	27

III. الرضا الوظيفي:

					أنا أحب عملي وأجده جد مهم	28
					أنا راض عن علاقتي التي أملكها مع زملائي في العمل	29
					لدي شعور بالأمان والاستقرار في وظيفتي الحالية	30
					لدي ما يكفي من المرونة والحرية في وظيفتي	31
					أقبل بالتغييرات والابتكارات التي يتم تنفيذها في المؤسسة	32
					تلمي وظيفتي معظم تطلعاتي وطموحاتي	33
					أشعر بأنني محل تقدير للمجهودات التي أقوم بها في المؤسسة	34
					يتم حل النزاعات والصراعات في المؤسسة بشكل بناء	35
					أرى بأن هناك العديد من الامكانيات للتطوير والتقدم الوظيفي في هذه المؤسسة	36

الجزء الثاني: البيانات الشخصية

الجنس	ذكر	أنثى

الحالة الاجتماعية	أعزب	متزوج	غير ذلك

الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	من 25 إلى 35 سنة	من 36 إلى 45 سنة	أكثر من 45 سنة

المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	جامعي	دراسات عليا

الأقدمية	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 15 سنة	من 16 إلى 25 سنة	أكثر من 25 سنة

مستوى الدخل	أقل من 20000 دج	من 20000 - 40000 دج	من 40000 - 60000 دج	أكثر من 60000 دج

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الإهداء والتشكرات

فهرس مختصر

قائمة الجداول والأشكال

المقدمة العامة.....ص(أ)

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري لرأس المال الاجتماعي

- ❖ الإطار النظري لرأس المال الاجتماعي.....ص02
- ❖ تعريف ونشأة رأس المال الاجتماعي.....ص02
- ❖ نشأة رأس المال الاجتماعي.....ص03
- ❖ خصائص رأس المال الاجتماعي.....ص04
- ❖ أهمية رأس المال الاجتماعي.....ص04
- ❖ أبعاد رأس المال الاجتماعي.....ص06
- ❖ صور رأس المال الاجتماعي.....ص07
- ❖ قياس رأس المال الاجتماعي.....ص08
- ❖ الممارسات الإدارية للاستثمار في رأس المال الاجتماعي.....ص09

الإطار النظري لرضا الوظيفي

- ❖ مفهوم الرضا الوظيفي.....ص10
- ❖ أهمية الرضا الوظيفي.....ص11
- ❖ مسببات الرضا الوظيفي.....ص11
- ❖ العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.....ص13
- ❖ أساليب قياس الرضا الوظيفي.....ص14
- ❖ ظواهر الرضا الوظيفي.....ص16
- ❖ مظاهر الرضا الوظيفي.....ص17

الإطار النظري للأداء التنظيمي

- ❖ مفهوم الأداء التنظيميص18
- ❖ أهمية تقييم الأداء التنظيمي.....ص19
- ❖ أبعاد الأداء التنظيمي.....ص19
- ❖ العوامل المؤثرة في الأداء التنظيمي.....ص21
- ❖ محددات الأداء التنظيمي.....ص22
- ❖ قياس الأداء التنظيمي.....ص23

الدراسات السابقة

- ❖ دراسة Iman, Chafique, & Shah Shah.....ص25
- ❖ دراسة Cemal Akuzum & Cetim Tanص26
- ❖ دراسة Ebrahimsayadi & hayati, Aliص27
- ❖ دراسة James K. Campbell and Yen SiewHwaص27
- ❖ دراسة Firouz rad & Aliyeh sharifص28
- ❖ دراسة Chamanifard Amin & Chamanifardص29
- ❖ دراسة Abdurrahim Emhan, AykutTongur, & IrfanTurkogluص30
- ❖ دراسة Aboyasın, Naser; Ridah, Mohmood; Nassaur, Jasserص31
- ❖ دراسة عبد الرضا فرج بدرأوي و رشا مهدي صالح كسار الخفاجي.....ص31

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

الطريقة والأدوات

- ❖ وصف وتبرير منهجية البحث.....ص35
- ❖ صدق وثبات أداة الدراسة.....ص35
- ❖ تبرير منهجية البحث.....ص37
- ❖ النمذجة بالمعادلات الهيكلية.....ص37
- ❖ مفاهيم حول النمذجة بالمعادلات الهيكلية.....ص37

- ❖ الغاية من اختيار طريقة المعادلات الهيكلية.....ص40
- ❖ حالات استعمال طريقة المعادلات الهيكليةص40
- ❖ الأشكال والرسومات المستخدمة في النمذجة بالمعادلات الهيكلية.....ص41
- ❖ مراحل بناء نموذج المعادلات الهيكلية.....ص42

نتائج الدراسة

- ❖ الخصائص الوصفية لعينة الدراسة.....ص45
- ❖ دراسة صدق وثبات الاستمارة.....ص48
- ❖ تطبيق منهجية PLS على نموذج الدراسة.....ص48
- ❖ تعريف منهجية PLS.....ص48
- ❖ نموذج الدراسة الهيكلية وفرضياته.....ص48
- ❖ اختبار نموذج الدراسةص49
- ❖ الخاتمة العامةص69

❖ قائمة المراجع

❖ الملاحق

❖ قائمة المحتويات

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى محاولة معرفة طبيعة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة (الهيكلي، العلائقي والإدراكي)، الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي بأبعاده الأربعة (الفعالية، الفاعلية، الاستجابة، المساواة) دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة نموذجاً، شملت الدراسة عينة من الموظفين قدرها 72 موظف، وقد توصلت الدراسة بعد استخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية (منهجية PLS) باستخدام برنامج SmartPLS3 إلى وجود أثر موجب قوي ذو دلالة احصائية لرأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الاجتماعي، الرضا الوظيفي، الأداء التنظيمي، النمذجة بالمعادلات الهيكلية.

Abstract:

This study aims at trying to identify the relationship between social capital with its three dimensions (structural, relational, cognitive), job satisfaction and organizational performance with its four dimensions (effectiveness, efficiency, Responsiveness, Equity) in Algeria Telecom company in Saida, the study processed a sample of 72 employees, the study showed, through the structural equations modeling (PLS approach) using **Smart PLS3** program a significant strong positive impact of social capital on organizational performance by the existence of job satisfaction as intermediate variable.

Keywords: social capital, job satisfaction, organizational performance, structural equations modeling.