

محددات رأس المال الاجتماعي وأثرها على الرضا الوظيفي - دراسة ميدانية لعينة من البنوك بولاية
سعيدة -

Determinants of social capital and their impact on job satisfaction - An empirical study of a sample of banks in a Saida town.

شريف جلول^{1*}، إدريسي مختار²، صوار يوسف³

¹ جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة -، مخبر MECAS جامعة تلمسان (الجزائر)، djelloul141@hotmail.fr

² جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة - (الجزائر)، idrissimokhtar@gmail.com

³ جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة -، مخبر MIFMA جامعة تلمسان (الجزائر)، Syoucef121@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2021/07/30

تاريخ القبول: 2021/06/30

تاريخ الاستلام: 2021/04/26

ملخص: هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة محددات رأس المال الاجتماعي وأثرها على الرضا الوظيفي، الدراسة شملت عينة من موظفي مجموعة من البنوك العمومية (BDL، BADR، CPA) بولاية سعيدة، وقد توصلت هذه الدراسة بعد استخدام برنامج النمذجة بالمعادلات الهيكلية (Smart PLS3) إلى أن محددات رأس المال الاجتماعي لدى عينة الدراسة تتمثل في الثقة والاشراك أما البعدين الآخرين المتمثلين في بعد التعاون والتكافل وبعد الزمالة فهما ليسا من المحددات، كما تم التوصل إلى وجود أثر معنوي إيجابي لرأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: رأس مال اجتماعي؛ رضا وظيفي.

تصنيف JEL: M12؛ Z13

Abstract: This study aimed to try to know the determinants of social capital and its impact on job satisfaction. The study included a sample of employees of a group of public banks (CPA, BADR, and BDL) in Saida town. This study, after using the Smart PLS3 modeling program, concluded that the determinants of social capital in this sample is represented in trust and involvement. The other two dimensions, represented by the dimension of cooperation and solidarity, and the dimension of fellowship are not determinants. It was also found that there is a positive significant effect of social capital on job satisfaction.

Keywords: Social capital; Job satisfaction

Jel Classification Codes : Z13 ; M12

يشكل رأس المال الاجتماعي حجم الحياة اليومية و المعايير الرابطة لها وجودتها، وهو مصدر ووسط ديناميكي منتج بسبب خليطه المتنوع من الثقة الاجتماعية المرنة، وقواعد السلوك التبادلية، وصور الالتزام المتعددة، وغالبا ما ينعكس رأس المال الاجتماعي في خزين الثقة و التعاون و النيات الطيبة التي يعتمد عليها أعضاء الشبكة التي يسهمون في صنعها بشكل مباشر أو غير مباشر، وتتطور على وفق هذا المفهوم عمليات الاتصال الناجح و التفاهم المتناغم بين الأفراد وصولا إلى المعرفة ليتحقق تفعيل المجتمع الواحد كنظام متكامل، وهو ما يحقق الأمان و الرفاهية لأبناء المجتمع، كما أن الدراسات الحديثة اعتبرت رأس المال الاجتماعي أحد مواد التنظيم الاجتماعي ومصدراً كامناً للقيمة يمكن العمل على تقويته وتدعيمه وتحويله إلى أهداف استراتيجية مثمرة، فحتى وقت قريب كانت النظريات الاقتصادية التي تضع معايير تقدم وتخلف المجتمعات البشرية تتجاهل السياق الاجتماعي الذي تجري فيه عملية التنمية الاقتصادية، وكانت التنمية لها معايير مادية بحتة مثل متوسط الدخل الفردي، واستدامة الزيادة السنوية في الناتج القومي الإجمالي، إضافة إلى قدرة الدولة على توسيع إنتاجها بمعدلات أسرع من معدل النمو السكاني، غير أنه مع إضفاء البعد الإنساني على عملية التنمية، بدأ يظهر تنامي الاهتمام بالأبعاد الاجتماعية والثقافية للتنمية الاقتصادية، ولهذا نلاحظ أن المجتمعات المتقدمة لم تحرز تقدمها إلا بفضل اعتمادها على مفهوم رأس المال الاجتماعي كأسلوب لتسهيل تبادل العلاقات والسلع، وتقوية الثقة في عمليات ومؤسسات التبادل الاقتصادي والاجتماعي ليزيد من كفاءتها وسرعتها، وتأسيسا لذلك فإن الموظفين والمبدعين يكونون أكثر كفاءة ودافعية لإنجاز أعمالهم عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، فهو إحساس داخلي يتمثل بالشعور بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجات الموظف ورغباته من خلال مزاولته لمهنته، ومن أجل خلق الرضا عند العاملين يجب على المؤسسات أن تلبى احتياجاتهم الوظيفية والشخصية وتوفر الخدمات العامة لهم لغرض تعزيز أواصر الألفة والانتماء عندهم نحو مؤسستهم.

انطلاقاً من أهمية الرضا الوظيفي ورأس المال الاجتماعي وتوصلاً مع الجهود البحثية السابقة جاء هذا البحث ليسلط الضوء عليهما وبين العلاقة بينهما. لذلك كانت إشكالية البحث على النحو التالي: ما دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي؟

للتمكن من الإجابة على الإشكالية نقتراح الفرضية الرئيسية التالية: يؤثر رأس المال الاجتماعي في البنك بالإيجاب في تحقيق الرضا الوظيفي.

مفهوم رأس المال الاجتماعي

تعريف البنك الدولي لرأس المال الاجتماعي: يُعرّف البنك الدولي رأس المال الاجتماعي بأنه "المؤسسات، والعلاقات، والمعايير التي تشكل نوعية وكمية التفاعلات الاجتماعية في المجتمع". ويرى البنك الدولي أن هناك أدلة متزايدة على أن "التماسك الاجتماعي حاسم للمجتمعات كي تزدهر اقتصادياً ولتكون تنمية مستدامة". ويضيف أن "رأس المال الاجتماعي ليس هو مجموع المؤسسات التي يقوم عليها المجتمع فحسب، بل هو الصمغ الذي يضمها مع بعضها البعض"، يشمل تعريف البنك الدولي لرأس المال الاجتماعي الروابط العمودية وكذلك الروابط الأفقية، كما يشمل العلاقات داخل المؤسسات (كالشركات) وبينها. ويركز على ضرورة الروابط الأفقية لإعطاء المجتمعات هوية وهدفاً مشتركاً، مع التأكيد على أنه يجب أن يكون دون علاقات "تجسيرية" تتجاوز الانتماءات التقاطعية للمجتمع (كالدين أو الطائفة أو الموقع الاجتماعي والاقتصادي)، لأن الروابط العمودية قد تتحول إلى أساس للبحث عن المصالح الضيقة، وقد تحجب الوصول إلى المعلومات والموارد المادية التي يمكن أن تكون عاملاً مساعداً للمجتمع. (محمد نصر، 2007، صفحة 41)

تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية: يمكن القول أن المؤسسات الدولية تميل في فهمها لرأس المال الاجتماعي إلى الجمع بين عدد من العناصر المتباينة في التركيب والمضمون والدلالات، في محاولة لإبقاء خيارها مفتوحة تسهيلاً لإيجاد مؤشرات قياسية للمفهوم، ولعلّ التعريف الذي تبنته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) لرأس المال الاجتماعي هو الأقرب إلى مسعى جمع المكونات التي باتت تتردد في الأدبيات حول هذا الموضوع في التسعينيات من القرن العشرين، وفي العقد الأول من القرن الواحد والعشرين. فهي ترى أن رأس المال الاجتماعي يتكون من: الشبكات الاجتماعية والقيم والتفاهات والمعايير المشتركة التي تسهّل التعاون داخل المجموعات وبينها. (محمد نصر، 2007، صفحة 42)

أبعاد رأس المال الاجتماعي: يتألف رأس المال الاجتماعي من مجموعة من المكونات التي تعبر بمجموعها عن أبعاده والتي تختلف الباحثون في تصنيفها، ولكل باحث وجهة نظر في تحديده لأهم مكونات رأس المال الاجتماعي وبموجب أهميتها، وقد تم استخلاص بعد مراجعة مستفيضة لمعظم الإصدارات بخصوص هذا الموضوع مجموعة من الأبعاد الرئيسة الآتية والتي تم اعتمادها في الدراسة الميدانية كمقاييس لرأس المال الاجتماعي. (عبد الرضا فرج بدر اوي ورشا مهدي صالح كسار الخفاجي، 2015، صفحة 79)

الزمالة (القابلية الاجتماعية): عرف كل من (LEANA & BUREN 1999) الزمالة بأنها إحدى أهم عناصر رأس المال الاجتماعي التنظيمي، والتي تتمثل برغبة الأفراد وقابليتهم على تحقيق أهداف المنظمة من خلال العمل الجماعي، فهي مجموعة من المنافع التي يجنيها الأفراد في المنظمة بحكم مشاركتهم في جماعات العمل ((Portes, 1998)، كما عرفت بأنها استعداد وقدرة المشاركين على إخضاع الأهداف الفردية إلى الأهداف الجماعية، مع وجود درجة عالية من الاعتماد المتبادل بين الأعضاء، وتشير أيضاً لتنظيم العمل والقواعد الضمنية والعامة والمرونة والثقة (Pearson & Carr & Shaw, 2008)، حيث يميل الأفراد دائماً للانتماء إلى المنظمة التي يشتركون مع قيمها ويؤمنون بها، وبالمكافآت التي ستمنحها لهم، ونشر قيمهم، ومساهماتهم في المنظمة (Buren & Wesleyon, 2000)، وعرفها كل من (Rutter & Smith, 1997, 1999) بأنها رغبة الفرد في التفاعل مع الآخرين، فيما عرفها (Alonso, et al. 2008) القدرة على تبادل المعلومات مع الأفراد الآخرين والاتصال والتفاوض وتسوية النزاعات لضمان تحقيق الأهداف".

وفي ضوء العرض الموجز لمفهوم الزمالة يمكن استخلاص المفهوم الآتي: إن رغبة الأفراد في العمل مع بعضهم البعض في المنظمة يخلق حالة من الودية وحسن النية في تعاملاتهم فيما بينهم، وتصبح بذلك أهدافهم مشتركة، ويسعون إلى تحقيقها لصالح المنظمة، إذن الزمالة هي "عملية بناء الروابط الاجتماعية بين الأفراد التي تكوّن التفاعلات والانتماءات الجماعية الهادفة إلى تحقيق أهداف المنظمة بفاعلية وكفاءة".

الثقة: لقد عرفت الثقة بأنها الاعتقادات والافتراضات التي تفترض بأن الطرف الآخر سوف لن يكون انتهازياً وغير أمين ولهذا السبب سوف لن يقوم بعمل يكون ضاراً بالآخرين، وإن الثقة بالشريك تعني بشكل خاص الاعتقاد بأن الشخص الآخر سيلتزم بالمعايير الأخلاقية العامة، إذن هي عملية اعتماد مانح الثقة على الحائز على الثقة طبقاً لتوقعات معينة والتي هي ذات أهمية لمانح الثقة من غير أن يقوم الحائز على الثقة باستغلال نقاط ضعف مانح الثقة وإن الزيادة في الثقة تؤدي بصورة مباشرة وغير مباشرة إلى سلوكيات إيجابية في المواقف ومكان العمل مثل الالتزام التنظيمي وإشراك الأفراد في العمل. (Hassan & Ahmed, 2011) وعرفت أيضاً على أنها التوقعات والافتراضات ومعتقدات أحدهم حول احتمال أن إجراءات أخرى في المستقبل سوف تكون مفيدة، ومؤاتية، أو على الأقل ألا تكون على حساب مصلحة أحد (Farooq, et al., 2009) كما أن الثقة من وجهة نظر الباحثان "سمة من سمات الشخصية تجعل الأفراد أكثر رغبة في الإشارك والتعاون والتبادل والانفتاح والصراحة والمصادقية، والتي تمكن الأفراد من تخطي المخاطر مع إمكانية التصرف إزاء الفرص المتاحة".

التعاون والتكافل: يعد التعاون مكوناً من مكونات رأس المال البشري وأن الأفراد الذين لديهم ميول تعاونية يمتلكون مستويات مختلفة من الثقة والجدارة بالثقة، ولذلك فإن الاستثمار باتجاه التعاون يخلق هامشاً من الأرباح (الخفاجي، 2015، ص 80) وتعزيز وتطوير للقدرة المعرفية (Huang, 2003), وعرف كذلك على أنه " قدرة الأفراد والجماعات على العمل معاً من أجل أهداف مشتركة في المنظمة (GUNNAR & GERT, 2010) " ويتكامل مفهوم التعاون مع التكافل إلى حد ما فعلى الرغم من تعدد وتنوع الدراسات والبحوث في التكافل ألا أنه لا زال قيد البحث والتمحيص، واختلفت آراء الباحثين في معناه وشموليته، فهو المصطلح المستخدم في الاجتماع والعلوم الاجتماعية، وجاء عبارات التضامن والتآزر والتكافؤ والاندماج، فهو قد يشير إلى الروابط الاجتماعية بين الأشخاص القائمة على أسس القرابة والقيم المشتركة في مجتمعات أكبر وأكثر تعقيداً.

عرف التكافل على أنه الحالات التي تقود السلوك المتوجه نحو مبادئ الجماعة، ويزداد كردة فعل موقفية لفئة معينة من الأشخاص في مواجهة مجموعة من المشاكل المشتركة. (Lang, 2004)

في ضوء كل ما تقدم ذكره يمكن القول أن التعاون هو تضافر كل الجهود من الموارد والقدرات والإمكانات الساعية إلى تحقيق الأهداف المشتركة، لمساعدة الآخرين بحكم العلاقات التي يكونها الفرد معهم في البيئة الاجتماعية، والتكافل يعني التعاضد الاجتماعي التي تبديه الأفراد والجماعات والمنظمات تجاه الأطراف الخارجية الأخرى، والذي يعكس صور الهوية والانتماء والتفاعل والتعاون والقومية، مما يعود بالنفع على مستوى الدولة أو البلد أو الإقليم وكل مفهوم منهما يكمل الآخر.

الاستغراق: أصبح استغراق الفرد مجرى أساسي في المنظمات الكبيرة أو الصغيرة ولكنه لا يزال حركة يافعة ومتنامية تتفاوت الطرق والفاعلية بشكل واسع فيها ((Prairie, 2011) كما أن دراسة الاستغراق في العمل تعد واحدة من الاتجاهات الجديدة التي برزت حديثاً في بحوث الاحتراق الوظيفي والتحول بالأصل، وقد كان هذا المفهوم مضاداً للاحتراق الوظيفي ويركز على العمل نفسه ويوفر منظورا أكثر تعقيداً أو شمولاً في علاقة الفرد مع العمل (Salanova & Liorens, 2009) وعرف الاستغراق بمفاهيم عدة:

-عملية ذات وجهين هما المعرفة المطلوبة لأداء الوظيفة بكفاءة، والدافع لتطبيق تلك المعرفة.

-زيادة تفاني قوة العمل لتحقيق ناتج العمل.

-وعملية اجتماعية يصبح من خلالها الأفراد شخصياً مسمولين في الاستراتيجية والتغيير في عملهم اليومي.

مما تقدم ذكره فإن الاستغراق "هو مجموعة من الممارسات والسلوكيات الايجابية التي يبدونها الأفراد تجاه

منظمتهم والقائمة على العلاقات المشتركة بين المنظمة وأفرادها العاملين التي تسهم في نجاح المنظمة

ككل (عبد الرضا فرج بدر اوي ورشا مهدي صالح كسار الخفاجي، 2015، صفحة 81).

مفهوم الرضا الوظيفي:

تعريف لوك "LOCKE": يرى LOCKE الرضا الوظيفي على أنه حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة او المهنة، على شرط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد. (لوكيا الهاشمي وبومنقار مراد، 2015، صفحة 119)

تعريف المشعان: يعرف المشعان الرضا الوظيفي بأنه درجة اشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الاشباع من عوامل متعددة، منها عوامل خارجية (كبيئة العمل) وعوامل داخلية (العمل ذاته) الذي يقوم به الفرد، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن

عمله راغباً فيه مقبلاً عليه دون تدمر، ومحققاً لطموحاته ورغباته وميوله المهنية، ومتناسباً مع ما يريده الفرد وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه (ايهاب عيسى المصري وطارق عبد الرؤوف عامر، 2014، صفحة 17).

تعريف لوسك 1969 LOUCECK: ويرى لوسك "أن الرضا الوظيفي هو حالة من السرور النفسي عن تقييم الفرد لعمله من خلال ما يبذله من جهد في أدائه والفوائد التي تعود عليه من العمل" (صبيان إيمان، 2012/2011، صفحة 71)

تعريف عادل حسين وأحمد صقر عاشور: يعرفه كل من عادل حسين وأحمد صقر عاشور بأنه ذلك الشيء الخفي الذي يصعب وصفه والمتعلق بالشعور الذاتي للعامل، هذا الشعور يكون حاملاً للصفة الإيجابية (تماسيني منيرة، 2015/2014، صفحة 50)

تعريف سوبر SUPER: يرى سوبر أنه يعني رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به، ويتوقف ذلك على مدى ما يجده الفرد في العمل من إشباع لقدراته وميوله وما يتفق مع سمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضاً على الموقع العملي الذي يتميز به، وطريقة الحياة التي من خلالها يلعب الدور الذي يتمشى مع خبراته وقدراته (www.rssc.info, 2017)

تعريف BEHLING AND SHRIESHEIM: عبارة عن مشاعر ناتجة عن عمل الفرد أو الكفاءات التنظيمية كالأجر والمكافآت المادية وأيضاً البيئة التنظيمية والطبيعية التي يتم فيها إنجاز العمل (لوكيا الهاشمي وبومنقار مراد، 2015، صفحة 119).

تعريف عبد الخالق: يرى عبد الخالق أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مفهوم متعدد الأبعاد، ويتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنشأة والبيئة اللتين يعمل فيهما، وبالمنظّم التكويني لشخصيته. (ايهاب عيسى المصري وطارق عبد الرؤوف عامر، 2014، صفحة 17)

عناصر الرضا الوظيفي:

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

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

العنصر الثاني: أن يكون هذا الإشباع ناتجاً عن العمل الذي يؤديه.

العنصر الثالث: تأثير العوامل الشخصية والعوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة والعوامل المرتبطة بمحيط العمل وبيئته (ايهاب عيسى المصري وطارق عبد الرؤوف عامر، 2014، صفحة 53/52)

الدراسات السابقة

دراسة الدكتور عبد الرضا فرج بدرأوي، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي: (عبد الرضا فرج بدرأوي ورشا مهدي صالح كسار الخفاجي، 2015)

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

أجريت الدراسة في شركة الحفر العراقية في البصرة لأهميتها في الاقتصاد العراقي لكون النفط هو المصدر الرئيس للدخل القومي، ولكون هذه الشركة العراقية الوحيدة المتخصصة بهذا المجال والمنافسة لشركات عالمية معروفة، وعلى عينة من مديري الإدارات الوسطى عددها (70) فرداً. استخدمت الدراسة استمارة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات باستخدام مقياس (LIKERT) الخماسي، وأبرز الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة أن رأس المال الاجتماعي بكل أبعاده (الزمالة، الثقة، التعاون والتكافل) له دور مهم في تقديم الدعم اللازم في الشركة لتحسين الأداء. وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة إنشاء إدارة أو وحدة متخصصة برأس المال الاجتماعي واستثماره في تحسين الأداء للشركة.

دراسة عبير ايمان، محمد شفيق وفيصل تحسين شاه تحت عنوان: " Mediating Relationship of Job Satisfaction between Social Capital and Organizational Commitment in Employees" Aberer Imam, (2014)

خلصت هذه الدراسة إلى أن رأس المال الاجتماعي هو عائلة الموظف والأصدقاء والشركاء الذي يساعد الموظفين على التغلب على العقبات التي جاءت في طريقة حيابة وظائفهم، كما أن الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي هي المفاهيم الهامة للموارد البشرية التي تحدد المواقف للموظف وأن رأس المال الاجتماعي يخلق الازدهار للمؤسسة.

وكانت هذه الدراسة دراسة مقطعية تهدف إلى التحقيق في الكيفية الاجتماعية نحو الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وكيفية تعزيز الرضا في التأثير الاجتماعي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في القطاع المصرفي في باكستان. وجدت هذه الدراسة أن الرضا الوظيفي يتوسط جزئياً العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي لموظفي القطاع المصرفي. وكشفت النتائج أنه إذا كان هناك رأس مال اجتماعي للموظفين في وظائفهم فإن ذلك يؤدي إلى تعزيز الرضا وخلق رضا في الإبداع وزخرفة الالتزام التنظيمي للموظفين خاصة في ظل الأوضاع للقطاع المصرفي في باكستان.

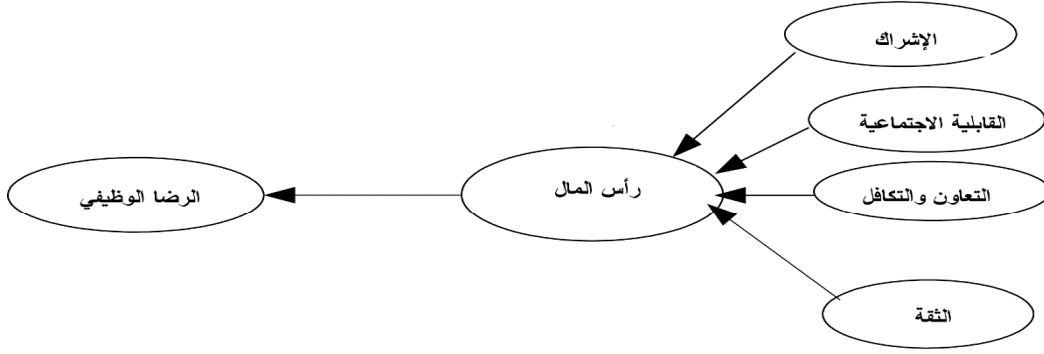
دراسة كريستوف هوسر تحت عنوان " Effects of employee social capital on wage satisfaction and organizational commitment" (Hauser, 2015)

هذه الدراسة تقرر بأن العادات الاجتماعية للعمال تؤثر على العلاقة مع أرباب العمل في مكان العمل، إضافة إلى أنها تشكل العادات والسلوكيات، تم الاعتماد على رأس المال الاجتماعي المدني (الثقة المتبادلة، النشاط الجماعي) وكذا رأس المال الاجتماعي في مكان العمل (التفاعل الاجتماعي مع الزملاء والثقة تجاه الإدارة)، تم الاعتماد على الاستبيان باستجاب 1007 عامل. وقد تم التوصل إلى أن العمل الاجتماعي يخدم المؤسسة كآلية نقل تحويل الثقة الاجتماعية في معدلات محسنة من كلا الأوجه والرضا الوظيفي وخاصة الالتزام التنظيمي. في المقابل، الثقة نحو المؤسسات الإقليمية تمارس تأثير مستدام على المواقف المتعلقة بالعمل الذي لا يزال قائماً إلى جانب تأثير التفاعل الاجتماعي مع الزملاء والإدارة يؤثران على العمل مثل الحصول على أجر عادل.

الدراسة التطبيقية

منهجية الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى محاولة معرفة محددات رأس المال الاجتماعي وأثرها على الرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي البنوك بولاية سعيدة وانطلاقاً من الدراسات السابقة تم التوصل إلى تحديد متغيرات النموذج العام للدراسة وهو موضح في الشكل رقم (01).

شكل رقم (01): النموذج العام للدراسة



المصدر: الدراسات السابقة

معطيات الدراسة:

تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات الميدانية من مجتمع الدراسة، ولقياس درجة موافقتهم على مضمون فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي. وقد تم اختيار موظفي مجموعة من البنوك (BDL، BADR، CPA) بولاية سعيدة، بحيث تم توزيع استبيان لأغراض هذه الدراسة على عينة من الموظفين لصعوبة الوصول إلى كافة مفردات المجتمع المدروس، ليتم توزيع 50 استمارة غير أنه اعتمد منها على 41 فقط كون البعض لم يسترد والبعض الآخر تبين عدم صلاحيتها، مع العلم أن معظم الدراسات السابقة فيما يخص بناء قياس هذه المتغيرات الكامنة المعتمدة في هذه الدراسة تأخذ الشكل الانعكاسي (Réflectives) وليس التكويني (Formative).

فرضيات النموذج الهيكلي: يستند هذا البحث إلى مجموعة من الفرضيات المبنية على عدد من الدراسات، والتي تتفق مع ما تم الحديث عنه من خلال أدبيات البحث، حيث تتمثل هذه الفرضيات بما يلي:

H1: الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة إيجابية بين رأس المال الاجتماعي وأبعاده وانطلاقاً من هذه الفرضية تتجلى الفرضيات الفرعية التالية:

H1.1: توجد علاقة إيجابية بين الإشراك و رأس المال الاجتماعي.

H1.2: توجد علاقة إيجابية بين القابلية الاجتماعية و رأس المال الاجتماعي.

H1.3: توجد علاقة إيجابية بين التعاون والتكافل و رأس المال الاجتماعي.

H1.4: توجد علاقة إيجابية بين الثقة و رأس المال الاجتماعي.

H2: الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لرأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي.

نتائج الدراسة:

الصدق التقاربي (Convergent Validity):

متوسط التباين المستخرج (AVE): تشير نتائج الدراسة إلى صدق النماذج والمقاييس بحيث أن معظم معاملات AVE معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية إذ أن كل القيم أكبر 0.50 حسب كل من (Fornell and Larcker's 1981) مما يدل على أن كل متغير كامن يشرح أكثر من نصف تباينات مؤشراتته وبالتالي صحة التقارب Average Validity قد تحققت في هذا النموذج.

جدول رقم (01) : متوسط التباين المستخرج (AVE)

المتغير الكامن	Average Variance Extracted (AVE)
الإشراك	0.642
التعاون والتكافل	0.815
الثقة	0.741
الرضا الوظيفي	0.662
القابلية الاجتماعية	0.638
رأس المال الاجتماعي	0.502

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

الموثوقية المركبة: أعطت نتائج اختبار الموثوقية المركبة معنوية جميع معاملات CR وبالتالي فهي مقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من 0.7 "حسب (Hulland 1999)" وهذا يدل على ترابط فقرات الدراسة في قياس المتغيرات الكامنة، وبالتالي وجود موثوقية لنموذج القياس المستعمل والجدول التالي يبين أهم نتائج الاختبار.

جدول رقم (02): الموثوقية المركبة (CR)

المتغير الكامن	Composite Reliability
الإشراك	0.915
التعاون والتكافل	0.956
الثقة	0.895
الرضا الوظيفي	0.946
القابلية الاجتماعية	0.876
رأس المال الاجتماعي	0.964

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

اختبار معامل **Rho De Joreskog**: يبين الجدول أدناه يبين أن معاملات Rho De Joreskog للمتغيرات معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من 0.7 حسب "Fornelle & Larcker, 1981"، و الجدول التالي يبين أهم نتائج هذا الاختبار :

جدول رقم (03): معامل Rho De Joreskog

المتغير الكامن	rho_A
الإشراك	0.895
التعاون والتكافل	0.945
الثقة	0.837
الرضا الوظيفي	0.944
القابلية الاجتماعية	0.812
رأس المال الاجتماعي	0.965

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

الصدق التمييزي (Discriminant Validity): يعتمد اختبار الصدق التمييزي على معيار Critère de Fornell-Larcker، ومن خلال هاذين الاختبارين يتضح أن جميع معاملات DV معنوية ومقبولة احصائيا وذلك بالنظر إلى القطر إذ نلاحظ أن كل متغير متميز عن الآخر وهذا ما يدل على وجود اختلاف بين المتغيرات الكامنة وبالتالي عدم تشابهها وأن كل متغير يمثل نفسه، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

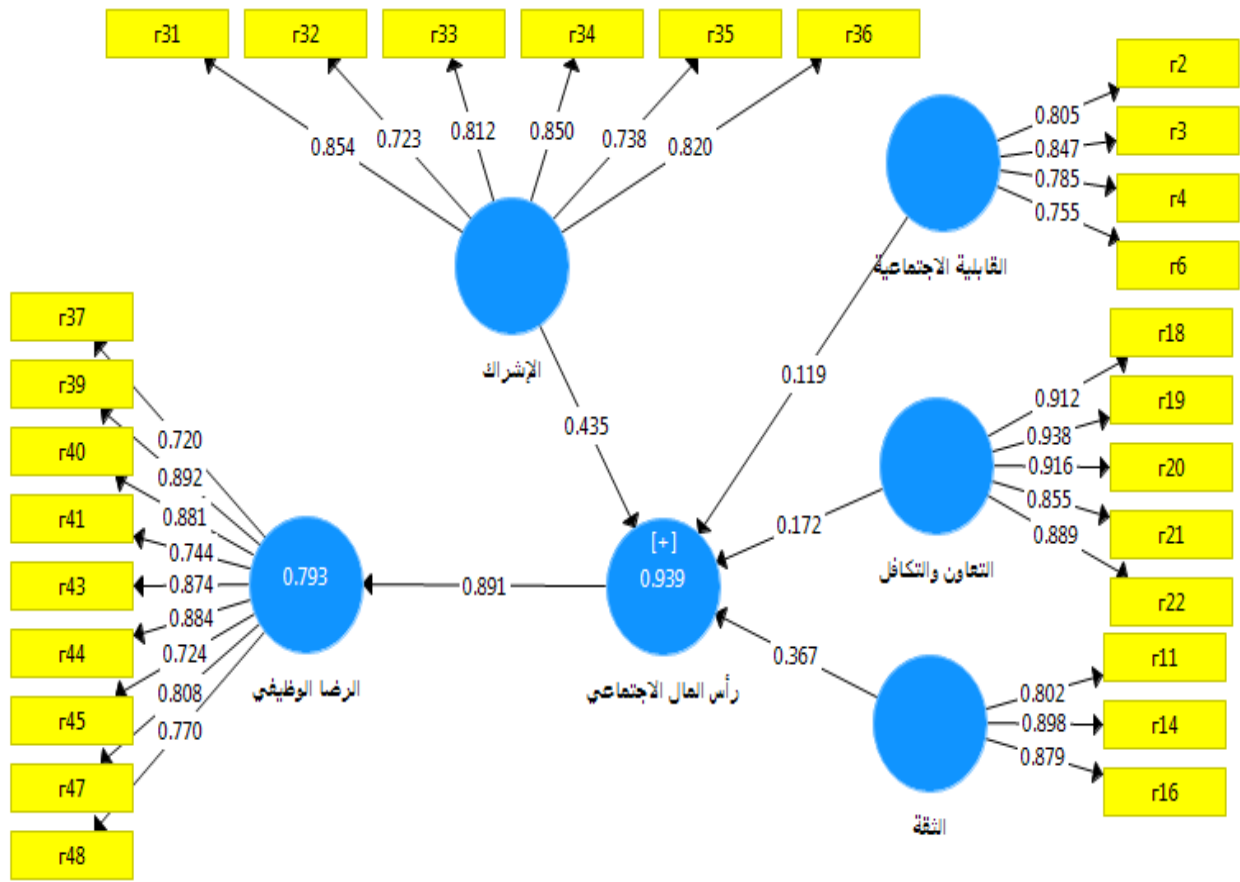
جدول رقم (04): الصدق التمييزي (DV)

المتغير الكامن	الإشراك	التعاون والتكافل	الثقة	الرضا الوظيفي	القابلية الاجتماعية	رأس المال الاجتماعي
الإشراك	0.801					
التعاون والتكافل	0.851	0.903				
الثقة	0.735	0.596	0.861			
الرضا الوظيفي	0.713	0.557	0.772	0.814		
القابلية الاجتماعية	0.626	0.626	0.488	0.453	0.799	
رأس المال الاجتماعي	0.926	0.836	0.848	0.891	0.679	0.709

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

أما فيما يخص اختبار نموذج الدراسة لعينة موظفي البنوك بولاية سعيدة، يوضح الشكل أدناه نموذج الدراسة الذي تم الاعتماد عليه بناء على منهجية (First Order and Second Order)، حيث يظهر جليا أن هناك (05) متغيرات كامنة: من الدرجة الأولى (First order) متمثلة في الرضا الوظيفي وأبعاد رأس المال الاجتماعي وهي: الإشراك، القابلية الاجتماعية، التعاون والتكافل والثقة وتكون هذه الأبعاد متغير من الدرجة الثانية (Second Order) وهو جودة رأس المال الاجتماعي.

شكل رقم (02): التمثيل البياني لنموذج الدراسة بمتغيراته الجلية



المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

تقدير النموذج:

معظم قيم معاملات الصدق أو التشبع ضمن النموذج أكبر من (0.7) مما يدل على صدق العبارات (فقرات الاستبيان).

الارتباط ما بين المتغيرات الكامنة:

يوضح الجدول أدناه معاملات الارتباط بين المتغيرات الكامنة، حيث أن جميع معاملات الارتباط موجبة مرتفعة ومقبولة إحصائيا وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين المتغيرات

جدول رقم (05): الارتباط ما بين المتغيرات الكامنة: Latent Variable Correlations

المتغير الكامن	الإشراف	التعاون والتكافل	الثقة	الرضا الوظيفي	القابلية الاجتماعية	رأس المال الاجتماعي
الإشراف	1.000	0.851	0.735	0.713	0.626	0.926
التعاون والتكافل	0.851	1.000	0.596	0.557	0.626	0.836
الثقة	0.735	0.596	1.000	0.772	0.488	0.848
الرضا الوظيفي	0.713	0.557	0.772	1.000	0.453	0.891
القابلية الاجتماعية	0.626	0.626	0.488	0.453	1.000	0.679
رأس المال الاجتماعي	0.926	0.836	0.848	0.891	0.679	1.000

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

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، جودة النموذج الداخلي إضافة إلى جودة كل معادلة المحدار هيكلية)، وبعد ما تم التحقق من التطابق الجيد لكل متغير كامن مع المؤشرات التي توافقها (المتغيرات الجلية) يتم بعد ذلك التأكد من جودة مطابقة النموذج الهيكلي باستخدام مجموعة من المعايير، هذه المعايير ممثلة أساساً في: معامل التحديد R^2 ، تأثير الحجم (F^2) ، الصدق التنبؤي (Q^2) ، ومؤشر جودة المطابقة (GOF) .

جدول رقم (06): قيم معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل (R^2 Square Adjusted, R^2 Square)

	R Square	R Square Adjusted
الرضا الوظيفي	0.793	0.788
رأس المال الاجتماعي	0.939	0.932

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

من خلال الجدول أعلاه يتضح بأن جميع معاملات R^2 معنوية ومقبولة إحصائياً، بحيث أن متغير رأس المال الاجتماعي يفسر ما مقداره حوالي 79,3% من المتغير الكامن التابع والممثل في الرضا الوظيفي، كما أن قيم معامل التحديد المعدل قريبة ولا تختلف كثيراً عن قيم معامل التحديد بحيث تساوي 78,8% وهذا ما يدل على جودة النموذج ومعنويته.

تأثير الحجم f^2 Effect of size f Square:

فيما يتعلق باختبار تأثير الحجم تبين أن معظم معاملات f^2 معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية، يكون تأثير الحجم كبير إذا كان أكبر من 0,35 (حسب Cohen 1988) وتأثير متوسط إذا كان أكبر أو يساوي 0,15 وتأثير ضعيف إذا كان يساوي أو أقل من 0,02 وهذا ما يدل على وجود تأثير كبير لأبعاد رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي (3.834) عند تثبيت المتغيرات الأخرى، ووجود تأثير ضعيف لكل من التعاون والتكافل وكذا القابلية الاجتماعية على رأس المال الاجتماعي و الجدول التالي يبين قيم تأثيرات الحجم للمتغيرات المأخوذة في الدراسة:

جدول رقم (07): يوضح تأثير f^2 Effect of size f Square

	الرضا الوظيفي	رأس المال الاجتماعي
الإشراك		0.589
التعاون والتكافل		0.126
الثقة		0.999
القابلية الاجتماعية		0.133
رأس المال الاجتماعي	3.834	

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

الصدق التنبؤي Q^2 Square: Predictive relevance

يتمثل هذا الاختبار في اختبار القدرة التنبؤية للنموذج البنائي وتعطى صيغة هذا الاختبار بالعلاقة التالية:

$$Q^2 = 1 - E/Q$$

بحيث أن:

E: مجموع مربعات الأخطاء.

Q: مجموع مربعات القيم الملاحظة.

إذا كان Q Square موجب، إذن النموذج يوضح أن هناك صدق تنبؤي حسب (Tenenhaus 1999) فمن خلال الجدول أدناه يتبين بأن جميع معاملات Q Square معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من 0 حسب (Croutsch 2009)، مما يدل على أن للمتغيرات الكامنة الموجودة في نموذج الدراسة القدرة على التنبؤ.

جدول رقم (08): يوضح الصدق التنبؤي Predictive relevance Q2:

المتغير الكامن	Predictive relevance Q Square
رأس المال الاجتماعي	0,444
الرضا الوظيفي	0,501

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

مؤشر جودة المطابقة GOF:

جدول رقم (09): مؤشر GOF

المتغير الكامن	R Square	AVE
رأس المال الاجتماعي	0.939	0.502
الرضا الوظيفي	0.793	0.662
GOF	$GOF = \sqrt{AVE} \times R^2$ =0.709	

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

بما أن قيمة مؤشر GOF التي تساوي 0.65 تفوق 0.36 فهذا ما يدل على جودة النموذج المقترح ككل وهذا حسب (Wetzels 2009).

اختبار فرضيات الدراسة:

- في هذه المرحلة يتم اختبار الفرضيات من خلال الاعتماد على قيم معاملات المسارات والتي تمثل الآثار المباشرة ويمكن تلخيص اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

معاملات المسار (الأثر المباشر): Direct Effects

H1: الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين رأس المال الاجتماعي وأبعاده وانطلاقا من هذه الفرضية تتجلى الفرضيات الفرعية التالية:

H1.1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الاشراف و رأس المال الاجتماعي.

H1.2: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين القابلية الاجتماعية و رأس المال الاجتماعي.

H1.3: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التعاون والتكافل و رأس المال الاجتماعي.

H1.4: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الثقة و رأس المال الاجتماعي.

H2: الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لرأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي.

جدول رقم (10): معاملات المسار ومعنويتها

Hypotheses		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Decision
H1.1	الإشراك - < رأس المال الاجتماعي	0.435	0.415	0.121	3.593	0.000	مقبولة
H1.3	التعاون والتكافل - < رأس المال الاجتماعي	0.172	0.159	0.117	1.474	0.141	مرفوضة
H1.4	الثقة - < رأس المال الاجتماعي	0.367	0.361	0.084	4.363	0.000	مقبولة
H1.2	القابلية الاجتماعية - < رأس المال الاجتماعي	0.119	0.146	0.117	1.022	0.307	مرفوضة
H2	رأس المال الاجتماعي - < الرضا الوظيفي	0.891	0.901	0.024	37.604	0.000	مقبولة

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS3

- من خلال الجدول أعلاه نجد أن محددات رأس المال الاجتماعي ضمن عينة الدراسة المتمثلة في موظفي البنوك تمثلت في الإشراك والثقة، حيث بلغ أثر الإشراك على رأس المال الاجتماعي (0.435) وبلغ أثر الثقة (0.367)، وهي آثار معنوية أما التعاون والتكافل والقابلية الاجتماعية فهي ليست ضمن المحددات لأنها ذات تأثيرات ضعيفة غير معنوية حيث بلغ أثر التعاون والتكافل على رأس المال الاجتماعي (0.172) وبلغ أثر القابلية الاجتماعية (0.119). كما تم استخلاص أن لرأس المال الاجتماعي أثر إيجابي جد معنوي على الرضا الوظيفي قدره (0.891).

خاتمة

ما يمكن استخلاصه في الأخير أن رأس المال الاجتماعي من أكثر صور رأس المال غموضاً لأنه يتعلق بالأساس بقيمة غير منظورة أو ملموسة وأقل صور رأس المال تجسداً بحيث يختلف عن غيره من صور رأس المال الأخرى فيما يتعلق بالنتائج المتحققة من استثماره، إذا يؤدي استثمار الفرد لما يمتلكه من رأس مال مادي أو بشري إلى تحقيق فائدة مباشرة، بينما يؤدي استثمار رأس المال البشري إلى تحقيق فائدة ليس فقط على مستوى الجماعة وإنما على مستوى المجتمع. هذا الاستثمار في رأس المال البشري يتطلب ممارسات إدارية أساسية تتمثل في إقامة الروابط، تعزيز الثقة وتشجيع التعاون، فمن خلاله يمكن للمسؤولين في البنوك معرفة ما يمكن فعله من أجل تشجيع الارتباطات الفعالة بين الموظفين وزيادة الثقة بينهم، بحيث أن البنوك التي تتمتع برصيد عالي من الثقة بشكل عام هي الأكثر احتمالاً لتحقيق مستوى أعلى من التنمية الاقتصادية والأكثر قدرة على الإنجاز بالمقارنة مع الجماعات الأخرى. أما فيما يخص الدراسة الميدانية لموظفي البنوك العمومية المختارة فقد تم التوصل إلى أنه من محددات رأس المال الاجتماعي لدى عينة الدراسة تتمثل في الثقة والإشراك أما البعدين الآخرين المتمثلين في بعد التعاون والتكافل وبعد الزمالة فهما ليسا من المحددات، مما يقود إلى استخلاص أن رأس المال الاجتماعي لدى هاته البنوك لازال ناقصاً يحتاج للاهتمام من قبل المسؤولين وكذا تعزيزه من قبل الإدارة العليا، فمفهوم رأس المال الاجتماعي هو ثقافة واستراتيجية غير مشاهدة يجب أن تعمل عليها المؤسسة لبلوغ أهدافها وتحقيق نتائج ملموسة، فعلى هاته مسؤولي هاته البنوك أن يعملوا على خلق جو التعاون والتضامن والتكافل والتآزر ما بين الموظفين لخلق الحبة

والألفة بينهم، وكذا حل النزاعات والصراعات بينهم وتعزيز أواصر الإخاء، أيضا على الإدارة العليا العمل على عنصرها البشري وجعل عنصر الزمالة بينهم عنصر فعال من خلال إقامة مناطق استقطاب لتجمعات العمال الخاصين بالقطاع، كالنوادي مثلا والمنتجعات السياحية والملتقيات التكوينية وغيرها، كما تم التوصل إلى وجود أثر معنوي إيجابي لرأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العمال وهذا مؤشر جد ممتاز كونه هؤلاء الموظفون راضون عن عملهم وسيكون أكثر من ذلك إذا كانت كل المحددات محققة.

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن تقديم آفاق لدراسات مستقبلية في هذا المجال كالتالي:

- محاولة دراسة هذه المحددات وأثرها على الرضا الوظيفي في القطاع البنكي الخاص ثم المقارنة بينها وبين القطاع العام.
- محاولة قياس رأس مال الاجتماعي بمتغيرات اقتصادية كلية مثل دراسة أثر رأس المال الاجتماعي على النمو الاقتصادي.

1. ايهاب عيسى المصري، وطارق عبد الرؤوف عامر. (2014). الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني (الإصدار الطبعة الأولى). المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، الطالبة- فيصل.
2. تاسيني منيرة. (2015/2014). علاقة ضغوط العمل الوظيفي - دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع. جامعة الوادي، الجزائر.
3. جميل هلال محمد نصر. (2007). قياس رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس).
4. صبيان إيمان. (2012/2011). أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة بمؤسسة نسج وطبع الحريريات بتلمسان - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة تلمسان، تلمسان - الجزائر.
5. عبد الرضا فرج بدرأوي، ورشا مهدي صالح كسار الخفاجي. (2015). العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية، 12(36).
6. لوكيا الهاشمي، وبومنقار مراد. (2015). المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي. الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.
7. www.rsscrrs.info. (2017, 03 26).

References in english

1. Abeer Imam, M. S. (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 Science*.
2. Hauser, C. (2015). Effects of employee social capital on wage satisfaction and organizational commitment. (U. o. INNSBRUCKk, Ed.) *Working papers in economics and statistics*.