

دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز أداء منظمات الأعمال
دراسة ميدانية على مستوى عدد من المنظمات بولاية تبسة
**The role of social capital in enhancing organizations performance
-Field study of a number of organizations in the Wilaya of Tébessa-**

مديحة بخوش¹*

¹ جامعة العربي التبسي - تبسة - (الجزائر).

تاريخ الاستلام: 2018/12/02 ؛ تاريخ المراجعة: 2018/12/03 ؛ تاريخ القبول: 2018/12/03

ملخص :

تهدف الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الاجتماعي بأبعاده: البعد الهيكلي، والبعد العلائقي، والبعد المعرفي في الأداء بمؤشرات الاستجابة، والكفاءة، والفعالية. وتم استخدام أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية لرأس المال الاجتماعي والأداء بناء على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع. وجمعت البيانات من عدد من المنظمات بولاية تبسة. وبدراسة عينة مكونة من 241 مبحوث، وباستخدام الانحدار المتعدد تم التوصل إلى وجود أثر ذي دلالة احصائية لرأس المال الاجتماعي بأبعاده مرتبة: البعد المعرفي، والهيكلي فالعلائقي على أداء المنظمات المدروسة. وفسر رأس المال الاجتماعي 48% من التغيرات الحاصلة في الأداء. وقدمت الدراسة عددا من التوصيات في ظل نتائجها لعل من أهمها ضرورة تعزيز عامل الثقة بين الموظفين.

الكلمات المفتاح : رأس المال اجتماعي؛ أبعاد رأس المال الاجتماعي؛ أداء؛ مؤشرات الأداء؛ نمذجة بالمعادلة الهيكلية.

تصنيف JEL: M14,M12,L14,L1,L25

Abstract:

The study aims to test the impact of social capital by its dimensions: structural, relational and the cognitive dimension on performance with the indicators of response, efficiency and effectiveness. Structural equation modeling of social capital and performance were used based on previous studies on the subject. The data were collected from a number of organizations in the Wilaya of Tébessa. By the study of 241 respondents as a study sample, using multiple regression, a statistically significant effect of social capital was found by its dimensions respectively: cognitive, structural and relational dimension on the performance of the studied organizations. Social capital accounted for 48% of changes in performance. The study presented a number of recommendations in light of its results, the most important of which is the need to strengthen the confidence factor among the employees.

Keywords: Social capital; social capital dimensions; performance; performance indicators; structural equation modeling (SEM).

Jel Classification Codes : M14,M12,L14,L1,L25.

* Corresponding author, e-mail: madihabakhouch@gmail.com

I- تمهيد :

أوجدت بيئة الأعمال التنافسية العديد من التحديات والفرص، حيث أصبح من غير الممكن على المنظمات اكتساب ميزتها التنافسية المستدامة والاستراتيجية من خلال مواردها المادية فقط لاسيما بعد التبشير بولادة اقتصاد المعرفة؛ فبدأت المنظمات الاهتمام بأشكال أخرى لرأس المال، ويعد رأس المال الاجتماعي من أهم وأحدث تلك الأنواع والمفاهيم التي تطرح بمختلف أبعادها وخصائصها على المنظمات ضرورة انتهاز أسلوب علمي واعي لإدارته والاستثمار فيه بكافة طاقاتها لترصين الأداء التشغيلي والبيعي بمرونة وكفاءة وفعالية أكبر، ومن هنا تطرح الاشكالية التالية: إلى أي مدى يؤثر رأس المال الاجتماعي على أداء منظمات الأعمال؟ وما واقع ذلك في المنظمات عينة الدراسة؟

وانطلاقاً من الاشكالية التي تم طرحها تبرز جملة من الأسئلة الفرعية من أهمها ما يلي:

- ما هو تصور الباحثين عن مفهوم رأس المال الاجتماعي بمختلف أبعاده؟
- هل هناك وعي لدى الباحثين بأهمية رأس المال الاجتماعي ودوره المحتمل على الأداء؟
- إلى أي مدى يؤثر رأس المال الاجتماعي على الأداء في المنظمات محل الدراسة؟

وتكتسب الدراسة أهميتها من أهمية المصطلحات التي تتناولها؛ كون رأس المال الاجتماعي من المواضيع والاهتمامات الحديثة بالنسبة للفكر الانساني عموماً وللإداري على وجه التحديد خاصة بعد اضعاف البعد الانساني على عملية التنمية هذا من جهة، ومن جهة أخرى يعد مفهوم الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة لمنظمات الأعمال بشكل عام. وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية لجميع حقول وفروع المعرفة الإدارية فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات لأنه ركيزة لوجود المنظمة من عدمه ابراز دور رأس المال الاجتماعي على الأداء من شأنه توجيه القرارات وترشيدها بما يساهم في بقاء المنظمات واستمرارها ويعزز من مكائنها. وبإسقاط الدراسة على الواقع الميداني تحاول إبراز مدى تأثير رأس المال الاجتماعي في الأداء على مستوى منظمات الأعمال الجزائرية عينة الدراسة، وهذا ما يوقظ الوعي لدى الممارسين بأهمية رأس المال الاجتماعي وقيمتها داخل منظماتهم. وتبرز أهداف الدراسة من خلال مايلي:

- تشخيص واقع أبعاد رأس المال الاجتماعي بالمنظمات محل الدراسة.
- ابراز الدور والتأثير المحتمل بين متغيرات الدراسة وتحليلها والاستفادة من نتائج ذلك.
- الخروج باستنتاجات عملية ورفع مقترحات تخدم المعنيين بالموضوع في عينة الدراسة تفعيلاً لدور رأس المال الاجتماعي وزيادة ادراك الباحثين والممارسين بضرورة التعرف على هذا المفهوم لتحقيق أهداف منظماتهم بما يساهم في تحسين الأداء.

1.I- الدراسات السابقة:**1: دراسة (Song,2016) : The Effect of Social Capital on Organizational Performance in****Different Cultures: A Cross-national Comparison of the United States and South Korea** : كان

الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو تحليل آثار رأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي للحكومة المحلية، وما إذا كان التأثير يختلف تبعاً لتغير الثقافات المحلية. و افترضت الدراسة أن رأس المال الاجتماعي في منظمات القطاع العام له تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي. ولتحليل هذه العلاقة، أرسلت استطلاعات للمسؤولين الحكوميين المحليين في مدينتي (Omaha) و (Wonju) في كل من الولايات المتحدة وكوريا الجنوبية. وقد تم اختيار المدينتين كممثلين نموذجيين لكل بلد. وتم تفعيل رأس المال الاجتماعي بأبعاده الهيكلي، والعلائقي، والمعرفي، والأداء التنظيمي من خلال الكفاءة والفعالية والاستجابة والعدالة. ووزعت الاستمارات على الموظفين العموميين العاملين في مختلف الإدارات بالمدينتين محل الدراسة ومن أصل 407 استمارة وزعت، تم استلام 294 استجابات صالحة للاستعمال. وتم تحليل البيانات باستخدام (SPSS) وأظهرت النتائج أن المنظمات ذات المستويات العليا من رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة تحقق مستويات أعلى من الأداء التنظيمي. ومع ذلك، فإن تأثير رأس المال الاجتماعي في الأداء لم يختلف في منظمات القطاع العام عبر الثقافات. بدلاً من ذلك، ضمن ثقافة معينة فالعلاقة تختلف حسب نوع السياسة. وقدمت بعض التوصيات التوجيهية لقادة الحكومة حول كيفية زيادة رأس المال الاجتماعي لتعزيز الأداء التنظيمي من خلال دمج النظريات التنظيمية العامة مع الاجتماعية.

2: دراسة (Sackey, Ofori,2010): Assessing social capital for organisational performance:

initial exploratory insights from Ghana: قيمت هذه الدراسة وظائف رأس المال الاجتماعي داخل المنظمات الغانية ووصفت أنماط ومحددات استخدامه داخل تلك المنظمات واختبرت كيفية مساهمته في أداء الشركات باستخدام إطار عينة من 100 شركة مدرجة في نادي غانا. وتم الاعتماد على الاستبيان و المقابلات الشخصية باعتبارهما الأدوات الأنسب لهذا الموضوع . وتم أخذ عينات من الموظفين عبر التسلسل الهرمي التنظيمي استنادا إلى مسؤولياتهم ونوع العلاقة مع الآخرين داخل المنظمة. كما جمعت البيانات عن الخصائص الديموغرافية والديناميكية التنظيمية. وأظهرت النتائج أن رأس المال الاجتماعي أمر بالغ الأهمية لتفاسم المعرفة في المنظمات الغانية؛ لأنه يساعد على إنجاز الأمور ويساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية . كما أشارت النتائج إلى أن هناك ثلاثة متغيرات محددة لرأس المال الاجتماعي: المعاملة بالمثل والثقة والعلاقات المؤسسية ولها علاقة إيجابية كبيرة مع الأداء التنظيمي. وفي ضوء ذلك، أوصت الدراسة بأن تتخذ الشركات نهجا استباقيا نحو تعزيز وبناء وصيانة الشبكات الاجتماعية القابلة للاستمرار داخل هيكلها من أجل تحقيق أقصى استفادة منها.

3: دراسة (Oliveira,2013): The influence of The social capital on business performance: an analysis in The context of horizontal business networks

حللت الدراسة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي لرواد الأعمال المشاركين في الشبكات الأفقية وأداء شركاتهم. وتبين من دراسة استقصائية أجريت على 218 من رجال الأعمال من 34 شبكة أعمال أفقية أن العدد المطلق لاتصالات رجل الأعمال داخل الشبكة وتنوع ونوعية العلاقات والتشابه المعرفي يؤثران إيجابيا على أداء الشركة. وتظهر النتائج أيضا أن أصحاب المشاريع المشاركين في الشبكات الأفقية لديهم إمكانية الوصول إلى مستويات عالية من المعلومات ذات الصلة لأعمالهم، من رأس المال الاجتماعي الموجود داخل الشبكة. والمساهمة النظرية الرئيسية لهذه الدراسة هي التأكيد على أهمية رأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال، وكمساهمة في الممارسة الإدارية، وتوصي الدراسة مديري الشبكات بإنشاء آليات لتشجيع تنمية رأس المال الاجتماعي بتشجيع إنشاء وتعزيز الروابط، مع ما يترتب على ذلك من نتائج إيجابية على أداء الأعمال.

4: دراسة (Perreault et al,2007): Social Capital and Business Performance: Ethnic Enterprises in Canada

كان الهدف الرئيسي من هذا البحث هو تحديد العلاقة بين الأداء ورأس المال الاجتماعي، بأشكاله المختلفة، بالنسبة إلى منظمي المشاريع العرقية. وتم اختبار ذلك تجريبيا باستخدام أربع مجموعات عرقية - الصينية والإيطالية والهندية واليهودية - في ثلاث مدن كندية - مونتريال وتورنتو وفانكوفر . وأشارت النتائج إلى وجود صلة بين أداء الأعمال ورأس المال الاجتماعي مثل العضوية في المنظمات العرقية والاعتماد على قوة العمل العرقية المشتركة. ومن هنا تنبأ الباحثون بناء على ما تم تحليله من معلومات بالشركات الأعلى والأدنى أداء من مجموعة مختارة من متغيرات رأس المال الاجتماعي. والدراسة في مجملها تؤثر بنتائجها على المقاولات العرقية بما ينعكس على السياسة العامة للدولة، والتعليم، والاستشارات، وبناء النظريات في مجال ريادة الأعمال العرقية.

5: دراسة (العبادي،2014): العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي: بحث استطلاعي لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الكوفة:

هدف البحث إلى تسليط الضوء وبشكل أساسي على تشخيص واقع تأثير رأس المال البشري في رأس المال الاجتماعي والذي بدوره سيسهم في توجيه القيادات الإدارية في جامعة الكوفة في تلمس نقاط القوة والضعف في أدائها بما يتعلق بمتغيرات البحث. إذ يحاول البحث الربط بين مكونات رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي. وفي ضوء ما جاء من أفكار ومعطيات نظرية تم بناء نموذج يوضح العلاقة بين الأبعاد الأساسية لرأس المال البشري (المعرفة، القدرة، المهارة) ورأس المال الاجتماعي ومكوناته (العلاقاتي، المعرفي، الهيكلي)، وتم التوصل إلى وجود إدراك واضح نحو الأبعاد الأساسية لرأس المال البشري من وجهة نظر المدرسين، والمتمثلة في الاهتمام بالدرجة الأولى بتوسيع حالة الوعي المعرفي من خلال الاهتمام بقرءة كل ما هو جديد من أبحاث علمية ودوريات منشورة لغرض زيادة المعرفة، ومن ثم الاهتمام بقدراتهم الشخصية والعمل على تطويرها، وبعد ذلك الاهتمام بالمهارات التي يمتلكونها لغرض تسخيرها لخدمة الجامعة وكلياتها.

6: دراسة (أبو زيد، دون ذكر سنة النشر): رأس المال الاجتماعي وأهميته في دعم برامج التنمية المستدامة: طرح البحث جانبا على قدر كبير من الأهمية في عملية التنمية المستدامة والمتمثل في رأس المال الاجتماعي، ويعرض البحث هذا الموضوع بمدخل عام وعرض مفهوم رأس المال الاجتماعي وأبعاده وواقعه في المجتمعات العربية. وقد تم الإشارة إلى بعض الظواهر السلبية التي أخذت تأخذ سبيلها إلى المجتمعات العربية وتحديدًا نحو شبائهما وهم الغد الواعد، مما يشير إلى ما يمكن أن يصحب ذلك من هبوط في رأس المال الاجتماعي من فقدان الثقة بالنفس، الأنانية، حب الذات، التعالي، الغرور، التسرع، التهور، والاتكالية بين الشباب. وفي الختام توصلت الدراسة إلى أن المجتمع الذي تنتشر به السلبيات ومظاهر التخلف، ليس بوسعه إن أعفل رأس المال الاجتماعي إلا استدامة تنمية التخلف.

7: دراسة (أبو زيد، دون ذكر سنة النشر): الثقة كمؤشر لرأس المال الاجتماعي: تتناول الدراسة بالبحث موضوع الثقة كمؤشر لرأس المال الاجتماعي مع دراسة ميدانية للثقة عند الموظفين بجامعة بنغازي، هدفت الدراسة إلى إبراز عنصر الثقة والتأكيد على أهميته وفاعليته في تكوين رأس المال الاجتماعي، ومن ثم في عملية التنمية. ورصد مستويات الثقة في خمس دوائر وهي دائرة الأسرة، دائرة الأقارب والأصدقاء والجوار، دائرة العلاقات العامة بين أفراد المجتمع، دائرة العمل، دائرة السلطة السياسية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ارتفاع معدلات الثقة في المستوى الأول (الأسرة)، وتراجعت مستويات الثقة في بقية المستويات ودوائر الثقة كما سجل احجام عن منح الثقة المطلقة وميل نحو الثقة الحذرة متمثلة في حصول خيار الثقة نوعا ما على أعلى النسب.

8: دراسة (حمد، 2015): رأس المال الاجتماعي: مقارنة تنموية: يتناول البحث مفهوم رأس المال الاجتماعي وأهميته وأبعاده وخصائصه ويركز بشكل خاص على دوره في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. ويركز بشكل خاص على دوره في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. ويتمثل هذا الدور حسب الباحثة في قدرته على تفسير مدى نجاحات التنمية، فعلى المستوى الاقتصادي للتنمية يسهم رأس المال الاجتماعي في زيادة وغو الانتاج، وعلى المستوى الاجتماعي للتنمية يسهم في حل الكثير من القضايا الاجتماعية من خلال التعاون والتبادل في المعلومات والخبرات، أما على المستوى السياسي فهو يعد الصلة التي تربط الأفراد بمؤسسات المجتمع المدني خاصة بعد الثقة، فهو له أهمية كآلية يتعاون من خلالها أفراد الجماعة بشفافية مع بعضهم البعض من جانب ومع المجتمع ككل من جانب آخر.

وبناء عليه، ترى الباحثة أنه من الأهمية بمكان الإشارة إلى الأمور الآتية:

- لم يتم العثور على أي دراسة جزائرية تبين دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز أداء عينة من المنظمات رغم وجود عدد من الدراسات العربية والأجنبية في هذا المجال.
- تناولت الدراسة الحالية الأداء لتشابه مع العديد من الدراسات السابقة، والاختلاف يكمن في مؤشرات قياسه حيث ركزت الدراسة الحالية على قياس الأداء من خلال مؤشرات الاستجابة والكفاءة والفعالية، ومن الباحثين من أضاف مؤشرات أخرى ومنهم من اكتفى بمؤشر واحد.
- تقديم طرح نظري واختبار عملي لأثر رأس المال الاجتماعي في الأداء، ويتخصص في أثر المتغير المستقل على التابع من خلال مؤشرات الاستجابة والكفاءة والفعالية من وجهة نظر الموظفين في بيئة الأعمال الجزائرية.

2.I- الإطار النظري للدراسة:

1: التطور الفكري لرأس المال الاجتماعي:

لغويا اشتق مصطلح "رأس المال" (capital) من اللاتينية (caput/capitis) ويتألف من كلمتين الرأس وهو الشيء الرئيس أو الأساسي، والمال صنو الثروة أو ما يتم ادخاره وتجميعه من الدخل سواء كان ذلك على شكل نقود سائلة أو مودعة في المصارف أو كان ذلك على شكل موجودات ذات قيمة يتم الاحتفاظ بها.¹

ويذهب الباحثان دين وكريتشمر إلى أن أقدم استخدام لمصطلح رأس المال يمكن أن يعود للعصور اليونانية والرومانية عندما كان يستخدم للدلالة على رئيس الدين وذلك للتمييز بين النقود التي يتم اقتراضها والمبالغ التي يتم دفعها لأجل الدين، حيث كان الاقتراض يتم لإرضاء الحاجات الشخصية وليس لتمويل الإنتاج، ولم يكن رأس المال يعتبر مشاركا مباشرا في العملية الإنتاجية، وكان الفهم بأن الأرض - وليس رأس المال - هي المنتجة ومصدر الدخل والثروة.² وللمصطلح تعريفات متعددة بسبب التباس مضمونه وسعة انتشاره فمنذ عهد التجارية، وحتى قبل ذلك كان رأس المال يعني مجموع الأموال والأنشطة الاقتصادية التي تؤلف موجودات الشخص الطبيعي أو الاعتباري كمرادف للثروة، غير أن تعريف المصطلح علميا يختلف باختلاف المدارس الاقتصادية.³ وتطور الأمر منذ القرن الثامن عشر وظهور الثورة الصناعية وتحول النقود لرأس مال تم التمييز بين رأس مال نقدي عندما يمتلك صاحب المشروع النقود ويقوم بشراء وسائل الإنتاج ومستلزماته فيتحوّل من الشكل النقدي إلى رأس مال منتج ليمر بمرحلة إنتاج السلع وهنا يبرز رأس المال السلعي ليعود صاحب المشروع للسوق كبائع يحاول تحقيق الربح والرجوع برأسماله لشكله النقدي.⁴

وفي الآونة الأخيرة تم تحديد النوع الثاني منه وهو رأس المال البشري الناشئ عن الإدراك بأن مهارات وخبرات الأفراد تمثل رأس المال له أهميته التي يخطئ بها مثل رأس المال المادي في إنتاج المنتجات. وفي أعقاب زيادة الوعي بتأثير المشاكل البيئية على النشاط الاقتصادي، قبل الاقتصاديون مفهوم رأس المال الطبيعي للدلالة على مخزون الموارد المتجددة وغير المتجددة التي توفرها الطبيعة، بما في ذلك العمليات الإيكولوجية التي تحكم وجودها واستخدامها. وأضاف (David Throsby) نوعا آخر هو رأس المال الثقافي الذي يثمن العديد من الظواهر الثقافية كالمباني التراثية والأعمال الفنية والتي تملك جميع خصائص الأصول الرأسمالية فتبني هذا المفهوم بالنسبة له يضيف الطابع الرسمي على دور مثل هذه الظواهر في الشؤون الثقافية والاقتصادية.⁵

والحقيقة أن ظهور رأس مال العلاقات أو الاجتماعي يرجع إلى تفسير أداء الشركة وتطبيق النظرية الاقتصادية في الفكر الاجتماعي. والمفهوم نشره حديثا (Robert Putnam) سنة 1993 حين ربط بين رأس المال الاجتماعي والموارد الأخلاقية (moral resource). ليشير إلى أن رأس المال الاجتماعي ينتج عن الجمع بين المؤسسات المحلية وعلاقات الثقة بين الجهات الاقتصادية الفاعلة والتي تنبع من الثقافات المحلية الفريدة، التاريخية و شروط الثقافات المحلية. ووفقا لهذا الرأي فرأس المال الاجتماعي يتجسد في "شركات من المشاركة المدنية".⁶ وليست هذه هي المرة الأولى التي يبحث فيها الباحثون مفهوم رأس المال الاجتماعي ويرجع (Bruni and Sugden, 2000) جذور الاهتمام في رأس المال الاجتماعي إلى القرن 18 مع هيوم (1739-1740) و (Adam Smith) الذي أشار في سنة 1776 إلى أن المصلحة الشخصية تملئ أنه من أجل الحفاظ على سمعة طيبة فالفرد هو جزء من مجموعة محددة لا تتصرف عشوائيا. وبالمثل، أشار (Paldam and Svendsen, 2000) إلى عمل (Jean-Jacques Rousseau, 1762) بشأن أهمية القيم المشتركة والعقد الاجتماعي، في حين أشار (Fukuyama, 1995) إلى إشارات إلى رأس المال الاجتماعي ومفهوم الثقة في العمل المنجز بقلم (Alexis de Tocqueville, 1840) في الولايات المتحدة.⁷ ومن خلال ذلك يتضح أنه ليست هناك قوانين وضوابط تطبق على رأس المال الاجتماعي بل إن العلاقات التي تجمع منظمات الأعمال بذوي المصلحة من كافة الفئات تخضع لطبيعة المجتمع الذي تتواجد به. وما يصدق على بيئة أعمال معينة قد لا ينجح في أخرى تبعا للخصوصية الاجتماعية والعوامل الأخلاقية السائدة فيها وهذا ما يجب أخذه بعين الاعتبار عند التعامل رأس المال الاجتماعي.

2: مفهوم رأس المال الاجتماعي (رأس المال العلاقات)

يعرف بوتنام رأس المال الاجتماعي بأنه "الصلات بين الأفراد - الشبكات الاجتماعية وقواعد المعاملة بالمثل والثقة التي تنشأ عنها".⁸ ورأس المال الاجتماعي يتضمن: "اتصالات المنظمة مع الأفراد خارجها، وولائهم، وحصتها السوقية، ومستوى الأوامر الخلفية التي تملكها، وقضايا مماثلة لذلك".⁹ ويطلق عليه أيضا رأس مال العلاقات ليشير ل: "مجموع الموارد الفعلية والمحتملة المستمدة من شبكة العلاقات التي وضعت من قبل فرد أو منظمة التي تشكل جزءا لا يتجزأ منه، ولذلك فرأس المال الاجتماعي يشمل كلا من شبكة العلاقات والأصول التي قد تكون شكّلت من خلال تلك الشبكة".¹⁰ وعرفه (Bourdieu, 1986) على أنه: "كم من الموارد الواقعية أو المحتملة التي يتم الحصول عليها من خلال امتلاك شبكة من

العلاقات الدائمة المعتمدة على الفهم والوعي المتبادل، وذلك في إطار الانضواء تحت لواء جماعة معينة، فالانتماء لجماعة ما يمنح كل عضو من أعضائها سندا من الثقة والأمان الاجتماعي¹¹.

ويرى الباحثون أن رأس المال الاجتماعي عبارة عن العلاقات والقيم التي تتواجد بين أفراد المنظمة. فيشير إلى المعرفة المكتسبة والمعايير والقواعد والتوقعات حول أنماط التفاعلات التي تستخدمها أي مجموعة من الأشخاص في ممارسة أنشطتهم. كما يرتبط ارتباطا وثيقا بالتعاون والمشاركة في العمل¹². وفي ذات السياق يبرز جوهر هذا المكون المتمثل في المعرفة الموجودة لدى الزبائن والتي لا بد من اكتسابها لضمان استمرار ولائهم للمنظمة وكسب زبائن جدد وهو ما يمثل انعكاسا كاملا لقوة رأس المال البشري والهيكلية باتجاه العلاقات مع الزبائن لتحقيق رضاهم وولائهم من خلال تحديد المعرفة المطلوبة لتلبية حاجاتهم ورغباتهم وإقامة شبكة من التحالفات الاستراتيجية مع البيئة بهدف ترغيبها في المنظمة، ونيل استحسانها ودفعها نحو بناء علاقات وطيدة مع الزبائن¹³. والحقيقة أن المنظمة ليست مطالبة بتوجيه رأس مالها البشري والهيكلية نحو المعرفة الموجودة لدى زبائنها فقط؛ لأن رأس المال العلاقات يمتد ليشمل كافة الأطراف المعنية بنشاط المنظمة. وتزايد الاهتمام بهذا المفهوم والوعي بأهميته أدى إلى توالي المحاولات لتوضيحه وفيما يلي جملة من تلك التعريفات التي من شأنها توضيح الرؤية حوله¹⁴:

- مجموعة قواعد السلوك، وشبكات المعارف، والمؤسسات التي تساعد في الحصول على القوة والموارد، من خلالها تصنع القرارات الخاصة بالسياسات.
 - الاهتمام والثقة التي يوليها الفرد لزملائه، ومدى استعداده للتقيد بمعايير السلوك التي تتحكم في الجماعة التي ينتمي لها، ومدى استعداده على معاقبة الذين لا يتقيدون بتلك المعايير.
 - قيمة الشبكات الاجتماعية ومدى استعداد أعضاء تلك الشبكات لخدمة بعضهم بعضا.
 - وجود أعراف وقواعد غير رسمية يشترك في احترامها أفراد المجموعة بشكل يهيئ لهم مناخ التعاون فيما بينهم.
- وعليه فالمصطلح يشير إلى علاقة المنظمة بكل المتعاملين معها سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية.

3: مكونات رأس المال الاجتماعي

إن الملاحظ أن رأس مال العلاقات (Relational Capital) أو رأس المال الخارجي (External Capital) كلها مصطلحات تصب في نفس المفهوم وهي علاقة المنظمة بالأطراف ذوي المصلحة بها، فهناك من حدده في كونه ذو شقين أحدهما داخلي و الآخر خارجي، إذ تتحدد قيمة المنظمة طبقا لوجهة النظر هذه وفقا لعلاقتها بعملائها سواء الداخليين (موارد المنظمة البشرية) أو الخارجيين (المستفيدين من المنتجات)¹⁵. وعليه يتضح أن رأس المال العلاقات يتكون من مكونين أساسيين هما: العلاقات الداخلية مع العمال و العلاقات الخارجية مع أصحاب المصلحة المباشرين، إلا أنه يجب على المنظمة أن تكسب رضا جميع الأطراف ذوي المصلحة معها¹⁶.

وعليه يمكن القول أن رأس مال العلاقات يشمل كل من له مصلحة مع المنظمة من داخلها أو خارجها سواء في شكل علاقات أو اتفاقات أو عقود مع الآخرين، والتي من شأنها تقديم الإضافة للمنظمة.

وتشير مكونات رأس المال الاجتماعي المعتمدة في هذه الدراسة إلى مايلي¹⁷:

3-1: التفاعل الاجتماعي (البعد الهيكلي): يشير إلى تكوين الروابط بين الناس والوحدات. والتعاون والتنسيق الرسمي وغير الرسمي وكذلك

التفاعل بين الزملاء والوحدات والإدارات بشكل يخلق آثارا غير مباشرة يمكن أن تؤدي إلى تحسين ظروف العمل والأداء الفردي والتنظيمي. والروابط

الشبكية تمثل أحد العناصر الهامة المكونة لرأس المال الاجتماعي الهيكلي التي تتيح الوصول إلى الموارد والمعلومات . وكذلك تكوين الشبكة التي تشكل القنوات التي من خلالها تتدفق المعلومات داخل المنظمة وتُحدر الإشارة أن لفظ الشبكة يشير إلى مفهوم التعاون داخل المنظمات.

3-2: الثقة(البعد العلاقي): يشير رأس المال الاجتماعي العلاقي إلى مستوى الثقة والمعاملة بالمثل بين الأفراد داخل منظمة. ويمكن تعريف الثقة على أنها التوقعات الإيجابية لدى الأفراد حول إيجابية سلوكيات أعضاء المنظمة المتعددين تبعاً للأدوار التنظيمية، والعلاقات، والخبرات، والارتباطات فيما بينهم. وقد تم دراسة الثقة على نطاق واسع من قبل مؤلفين مختلفين وحددت كمكون أساسي من مكونات رأس المال الاجتماعي على مستوى المجتمع المحلي وعلى المستوى التنظيمي. وهناك اعتراف بأنواع مختلفة من الثقة تؤثر على رأس المال الاجتماعي التنظيمي؛ كالثقة الهشة التي تقوم على أساس رسمي وتعاقدية ولا تبقى قائمة بعد إجراء المعاملات. ومن ناحية أخرى، تستند الثقة المرنة إلى المعتقدات المتعلقة بالسلامة الأخلاقية للأفراد المنتمين إلى منظمة ما، مما يخلق روابط أقوى ودائمة. وتظهر المنظمات القوية ثقة مرنة، حتى بين الأفراد المرتبطين بشكل عام بدلا من البعد الشخصي. فالمنظمات الضعيفة في رأس المال الاجتماعي، تتميز بالثقة الهشة (إن وجدت)، حتى بين الأفراد الذين يتفاعلون بشكل مباشر ومتكرر.

3-3: الأهداف والقيم المشتركة(البعد المعرفي): يمثل رأس المال الاجتماعي المعرفي قدرة المنظمة على تقاسم نفس الرؤية، المهام والأهداف بين الأعضاء. كما يعبر عن الرغبة والقدرة على تحديد الأهداف الجماعية التي يتم سنها بعد ذلك بشكل جماعي. وتشير الأهداف المشتركة في سياق رأس المال الاجتماعي إلى القوة التي تجمع أفراد التنظيم معا وتتيح لهم مشاركة ما يعرفونه وفي ذات السياق يستخدم كل من (Inkpen and Tsang,2005) تعريفاً مائلاً، مشيراً إلى الأهداف المشتركة بأنها درجة مشاركة أعضاء الشبكة في الفهم المشترك ومنهج تحقيق مهام الشبكة ونتائجها.

وتوفر اللغة والرموز المشتركة جهازاً مفاهيمياً مشتركاً لتقييم الفوائد المحتملة للتبادل المعرفي.

4: أهمية رأس المال الاجتماعي

إن أهمية رأس المال الاجتماعي تبرز من خلال ما تحمله الشبكات الاجتماعية من قيمة. وتكمن أهمية رأس المال الاجتماعي للمنظمات بصفة خاصة فيما يلي¹⁸:

- ضروري لتحقيق المنظمة لميزة تنافسية ، لأنه محدد رئيس للميزة التنافسية في اقتصاد اليوم.
- يساعد في عمليات اتخاذ القرار فيما يتعلق بكيفية التعامل مع الآخرين، وتطوير عمل المنظمة.
- يساهم في عملية قيادة الآخرين لأنه يوفر أساساً لعلاقة إيجابية بين القائد والعاملين معه.
- يعتبر من أهم أسس التسويق الناجح في كل المستويات بسبب صفة الدوام في العلاقات التي يمتاز بها. كم يساعد في التخطيط والتقييم وحشد الموارد وإدارتها للتوصل إلى حل الخلافات.
- يعمل على اعتماد التوازن في العلاقات في ظل التعقيدات وسوء الارتباطات الداخلية للعالم الحديث. مع إدخال نظرة طويلة المدى في صنع السياسات والاستراتيجيات.

وتتعدد أهميته لتشمل الجانب الاقتصادي والاجتماعي والسياسي للمجتمعات؛ فعلى الصعيد الاقتصادي يساهم رأس المال الاجتماعي في التوصل لأسس علاقات و إجراءات عمل بالسوق لا تتركز فقط على مفهوم الربحية، ويرى فوكوياما أن رأس المال الاجتماعي يمثل دالة اقتصادية؛ لأنه يخفض تكلفة الصفقات الاقتصادية إذا ارتبط بآليات التنظيم الرسمي للعقود مع افتراض وجود درجة كبيرة من الثقة المتبادلة بين المتعاملين أثناء التفاوض. وتمثل أهميته الاجتماعية في تزويد البنى التحتية بمفاهيم العمل الجماعي. ليساهم على الصعيد السياسي في نوعية الحياة القائمة على الترابط

المدني الذي يعد ضرورة لنجاح الأنظمة السياسية الديمقراطية.¹⁹ وقد اقترح (Cohen & Fields, 1999) عددا من الممارسات الإدارية لبناء قاعدة رصينة من رأس المال الاجتماعي في منظمات الأعمال منها ما تعلق بالوصول إلى حالة الاستقرار في العلاقات بين العاملين وتعزيزها، وإتباع نماذج متقدمة في أسلوب الصفقات داخل المنظمة كتشجيع صيغ العمل كفرق والتدريب والتعليم المستمر، ومراعاة ثقافة المنظمة عند توظيف عاملين جدد بما يضمن الانسجام الثقافي بين العمال وثقافة المنظمة، لتجنب وقوع العاملين فيما يسمى بالصدمة الثقافية، بالإضافة إلى إدراك المنظمات أن مستويات الأجور تؤثر في دوران العمل فقد يكون الأجر المحزّي وسيلة مناسبة لتقليل دوران العمل وزيادة الالتزام بالعمل الجماعي.²⁰

وبالتالي فرأس المال الاجتماعي يتجسد في الروابط بين الأفراد والجماعات ويتطلب جملة ممارسات لتنميته.

5: الأداء وعلاقته برأس المال الاجتماعي

1-5: مفهوم الأداء:

الأداء هو: "دالة لكافة أنشطة المنظمة وهو المرآة التي تعكس وضع المنظمة من مختلف جوانبها وهو الفعل الذي تسعى كافة الأطراف في المنظمة لتعزيزه ويعكس الأداء أيضا نجاح أو فشل المنظمة ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها".²¹ ويقصد بالأداء: "المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية".²² كما يعتبر محصلة لتفاعل مفهومي الفعلية والكفاءة؛ فإذا كانت الكفاءة تشير إلى القدرة على الحصول على أكبر قدر من المخرجات من خلال المدخلات المتاحة، فالفعالية تعبر عن تفاعل مكونات الأداء الكلي للمنظمة بما تحتويه من أنشطة فنية وإدارية وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية أو خارجية، أو هي تعظيم معدل العائد على الاستثمار بكافة الطرق، أو هي القدرة على البقاء والاستمرار والتحكم في البيئة أو هي القدرة على تحقيق المنظمة لأهدافها التشغيلية.²³ ويعرفه (Daft) على أنه: "قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها باستخدام مواردها بطريقة كفأه وفعالة".²⁴

وتشير التوجهات العامة في الفكر الإداري إلى أن الأداء مفهوم ذو أبعاد شمولية لذلك فالتوجهات الحديثة تنطلق من ستة أطر مفاهيمية تغطي الصورة التكاملية والشمولية للمفهوم وتشمل هذه الأطر: "النجاح الذي تحققه المنظمة، ومنطلقات النظرة المستندة إلى الموارد، والنتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة لتحقيقها، والبعد البيئي الداخلي والخارجي للمنظمة، ومدخل النظم". وانطلاقا من ذلك يوصف الأداء بأنه: "نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة".²⁵ وعليه يمكن تعريف الأداء بأنه: "نتيجة ومستوى قدرة منظمة الأعمال على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعة من خلال أنشطتها المختلفة، وفقا لمجاور تلاءم المنظمة وطبيعة عملها، فالأداء هو الهدف الرئيسي للتحويل والذي يوضح مدى تحقيق الأهداف ومستوى تنفيذ الخطط".

وتولي منظمات الأعمال الأداء أهمية بالغة تتضح من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية نظريا وتجريبيا وإداريا؛ فمن الناحية النظرية فالأداء مركز الإدارة الاستراتيجية لأن جميع المنطلقات الإدارية على مضامين ودلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو مباشر لأن الأداء اختبار زمني للاستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة، أما من الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدامه من قبل أغلب دراسات وبحوث الإدارة الاستراتيجية العلمية لاختبار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها أما الأهمية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل الإدارات في المنظمات بالأداء والتحويلات التي تجري لهذه المنظمات اعتمادا على نتائجه.²⁶

2-5: قياس الأداء وتقييمه

يفرق الباحثون بين قياس وتقييم الأداء؛ فقياس الأداء هو تعبير على مستوى الأداء باستخدام الأرقام أو الرموز مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة الأداء المقاسة من خلال المعلومات المجموعة. أما تقييمه فيشير إلى مستوى الأداء المحقق إذا كان جيدا أو ضعيفا.²⁷ وتكمن أهمية قياس الأداء في تسهيل

تحديد النجاح والفشل وتقدير المكافأة لمن حقق الانجاز، لأن عدم رؤية النجاح تعني عدم القدرة على التعلم منه، كما عرض وتقديم النتائج التي تؤدي إلى كسب تأييد العامة.²⁸

وهناك عدة تصنيفات لمؤشرات قياس الأداء وبصفة عامة يوجد نوعين من المؤشرات تشمل مؤشرات المخرجات التي تشير إلى مدى تحقيق المخرجات المطلوبة وتركز على مستوى الإنتاج. ومؤشرات النتائج التي تقيس مدى تحقيق المنتجات لأهدافها المطلوبة.²⁹ ويبقى على الباحث تحديد الأداة التي ستستخدم في القياس حسب الموضوع المدروس، وبناء على ما ورد في الاطار النظري للدراسة وبالرجوع إلى الدراسات السابقة فقد تم اعتماد المؤشرات التالية في قياس الأداء:

- الكفاءة: تعرف الكفاءة بأنها قدرة المنظمة على تحقيق قدر معين من المخرجات باستخدام قدر أقل من المدخلات، فهي مقياس لحسن استغلال الموارد التي ترتبط بأهداف محددة، وتركز الكفاءة على المدخلات وتقاس بالعلاقة التالية: كفاءة المنظمة = قيمة المخرجات / قيمة المدخلات.³⁰ والمنظمة أداة تحويل المدخلات إلى مخرجات، والمدخلات هي عوامل أساسية للإنتاج مثل العمالة، الأرض، ورأس المال، والإدارة والمهارة التكنولوجية، وتمثل المخرجات السلع والخدمات التي تنتجها المنظمة، ويتمثل أبسط مقياس للكفاءة في مقدار المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة، وكلما كانت المنظمة أكثر كفاءة قل مقدار المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة، كما تظهر الكفاءة بالتحسين المستمر للوضع في السوق، وتقديم أكبر إشباع لتفضيلات المستهلك وحاجاته، ومن ثم ضمان رضاه وولائه.³¹

- الفعالية: يعيد (Barnard) أول من حاول أن يقدم تعريفاً للفعالية التنظيمية معتمداً على عنصر الهدف كمؤشر للفعالية، حيث اعتبر فعالية أي نشاط مقترنة بمدى النجاح في تحقيق الهدف الذي أقيم من أجله النشاط.³² وحسب (Nath&Narayanane) تشير الفعالية إلى: "إصدار أحكام على التنظيم فيما إذا كان يعمل ويحقق أهدافه بطريقة مرضية أم لا، حيث تشكل هذه الأحكام قاعدة لأغراض اتخاذ قرارات بهدف إحداث التغيير في حالة أن الفعالية التنظيمية غير مرضية".³³

- الاستجابة: تعبر الاستجابة عن: "الاستعداد الدائم لمقدمي الخدمة لخدمة عملائهم وعلى قدرتهم لأداء الخدمة لهم عند احتياجهم إليها".³⁴ ويتعين على المنظمة أن تكون قادرة على تحديد احتياجات عملائها وإشباعها بشكل أفضل من المنافسين، وعندئذ سيولي المستهلكون قيمة كبرى لمنتجاتها مما يؤدي لخلق التميز، ويجب أن تتماشى عملية تحسين جودة المنتج وتحقيق الاستجابة لحاجات العميل، كما في حالة تطوير منتجات جديدة بما سمات تفتقر لها المنتجات الموجودة، يزداد على ضرورة مواءمة السلع والمطالب الفردية ومراعاة وقت الاستجابة الذي يمثل الوقت المستغرق بالنسبة للسلعة حتى تسليمها أو الخدمة حتى أدائها، فبالنسبة للمصرف فالوقت المستغرق هو الوقت اللازم لمعالجة قرض أو الوقت الذي يستغرقه العملاء في الوقوف في صف الانتظار، كما توجد مصادر أخرى للاستجابة للعميل هي التصميم المنفوق، وخدمات ما بعد البيع لتدعيم مبدأ الاستجابة للعميل وتهيئة الفرصة للمنظمة لتمييزها من منافسيها.³⁵

3-5: رأس المال الاجتماعي والأداء:

توصلت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة أثر موجبة بين الاستثمار في رأس المال الاجتماعي بأبعاده وأداء المنظمة ويمكن تبيان هذه العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء من خلال أبعاد رأس المال الاجتماعي كمايلي:³⁶

- رأس المال الهيكلي والأداء: يرى (Miller,1992) أن التفاعلات المتكررة والناجحة بين الجهات الفاعلة تزيد من معدلات التعاون، كما أن تشكيل الشبكات الاجتماعية داخل المنظمة يسهل تبادل وتسلم المعلومات والمعارف، ويلعب دوراً إيجابياً في تشجيع مشاركة أعضاء المنظمة في خلق المعرفة. وتشتمل الشبكات على عمليات رسمية وغير رسمية لذا يتم بناء العلاقات التعاونية واستدامتها تحت توقعات أن العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين بل ومع بقية أعضاء المنظمة يمكن أن تحقق الكفاءة في الأداء، وتحقيق الأهداف الجماعية والحصول على الموارد.

- رأس المال العلائقي والأداء: إن رأس المال الاجتماعي القائم على الثقة يسهم في تحسين الإنتاجية. والثقة المتبادلة تحسن كفاءة الاقتصاد والمنظمات العاملة فيه. ويزيد من التعاون المتبادل ويسهل التواصل الجيد مع الإدارات الأخرى. والمستويات العالية من الثقة بين قادة المنظمة وأعضاءها قد تسمح لهم بتبادل الأمور الهامة والمعلومات الحساسة غير الممكنة في سياق انعدام الثقة. كما أن مستويات الثقة العالية في بيئة العمل

والعلاقات الإيجابية بين الأعضاء داخل المنظمة تولد أداء أفضل للموظفين. وعلاقات الصداقة بينهم تؤثر على الإنتاجية. فرأس المال الاجتماعي العلائقي القوي يحد من دوران العاملين ويزيد من معدلات الالتزام التنظيمي مما يساعد في تحقيق نتائج أفضل.

- رأس المال المعرفي والأداء: يختلف رأس المال الاجتماعي المعرفي عن رأس المال الاجتماعي العلائقي في كونه يتعلق بمدى مشاركة التفسيرات الذاتية للقيم والأهداف التنظيمية بدلا من الثقة الموجودة بين العديد من الجهات الفاعلة داخل المنظمة. وهذه القيم والأهداف المشتركة تمكن أعضاء المنظمة من الحصول على نفس الفهم، وتقاسم التصور فيما يتعلق بالحالات الاجتماعية بشكل يساهم في حل المشاكل في المنظمات. وهذا يمكن أعضاء المنظمة من التعامل مع عدم اليقين البيئي للأداء. وهذا يسهل التواصل بينهم ويمكن من التنبؤ بسلوكيات الأعضاء الآخرين.. وهذا أمر مهم خاصة في المنظمات الكبيرة، لأن القادة يجب أن يتصلوا بمجموعات متنوعة من الموظفين ويجفروهم على تحقيق الأهداف. وعليه يتضح أن كل بعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي يساهم في تعزيز أداء المنظمات بالتأثير في أحد جوانبه.

II - الطريقة والأدوات :

II-1: فرضية الدراسة:

بُنيت الدراسة على فرضية صفرية مفادها: "لا توجد علاقة تأثير معنوية (ذات دلالة إحصائية) لرأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلي، والبعد العلائقي، والبعد المعرفي) في الأداء في المنظمات عينة الدراسة من خلال مؤشرات الاستجابة، الكفاءة، والفعالية". والشكل رقم (01) يوضح نموذج الدراسة.

II-2: مجتمع الدراسة وعينته:

للإيفاء بمتطلبات الجانب التطبيقي لهذا البحث، وتمشيا مع أهدافه تم توزيع 319 استمارة استبيان عبر عدد من منظمات الأعمال بولاية تبسة، للحصول على حجم عينة كافي للدراسة نظرا للاختلاف بين الباحثين حول ذلك؛ فحسب ما أورده تيغزة في كتابه حول التحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي بأن الباحثين اختلفوا اختلافا كبيرا حول حجم العينة؛ فبعض المراجع تنصح أن تكون النسبة بين عدد الأفراد إلى عدد الفقرات لا تقل عن 5 أفراد لكل متغير، وبأن العينة التي حجمها 100 تعتبر مقبولة، وإن كان يفضل أن تكون العينة الاجمالية 200 فرد فأكثر، كما أن بعض المراجع توصي باستعمال نسبة 10 إلى 1 أي 10 أفراد لكل متغير أو 15 لكل متغير مقاس.³⁷ وتم توزيع الاستمارات على عدد من المؤسسات الاقتصادية العمومية بولاية تبسة والجدول رقم(01) يوضح ذلك.

وعادت 264 استمارة فبلغت نسبة الاستجابة 82.75 %، كما تم استبعاد الاستمارات التي لا تصلح للتحليل نتيجة عدم استكمال ملء الخانات وبلغ عددها 23 استمارة، ليبلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل 241 استمارة.

II-3: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لإيجاد بيانات مفصلة عن واقع الظاهرة والتنبؤ بالآثار المستقبلية لها. ولمعالجة البيانات الأولية التي جُمعت ميدانيا تم الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية للحصول على نتائج أكثر دقة، ووزعت البيانات وفق الآراء (موافق جدا، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق وغير موافق تماما) طبقا لمقياس (likert) الخماسي. كما تم الاعتماد على برنامج (SPSS AMOS V.22) في بناء نماذج المتغيرات من أجل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) تمهيدا لاستخدام الانحدار المتعدد

II-4: مصادر جمع البيانات والمعلومات وأساليبها:

يهدف الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة أولية كانت أم ثانوية تم الاعتماد على مصدرين أولاهما ما توفر من أدبيات لتغطية الجانب النظري. وثانيهما الاستبيان الذي اشتمل على جزء خاص بمحاور الاستبيان المحتوى على سبع وعشرين فقرة منها خمسة عشرة فقرة تتعلق بالمتغير

المستقل (رأس المال الاجتماعي) موزعة بالتساوي على أبعاده الثلاثة واثني عشرة فقرة تتعلق بالأداء كمتغير تابع موزعة بالتساوي على مؤشرات الثلاثة. ولغرض الوصول بهذا الاستبيان إلى تحقيق الهدف المصمم له أختبر من خلال ما يأتي:

- **اختبار الصدق:** يعني إلى أي درجة يقيس القياس ما صمم لقياسه فعلا، واستخدم صدق المحتوى لمعرفة الدرجة التي يقيس بها المقياس خصائص الشيء المراد قياسه؛ وعرض الاستبيان على عدد من الأساتذة الأكاديميين والمختصين في الموضوع وفي ضوء الملاحظات عُذِل للتماشي ومتطلبات الدراسة. كما تم استخدام اختبار الصدق البنائي (الاتساق الداخلي)؛ الذي يقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة أو محور فرعي والمجال الذي ينتمي إليه، ويبين الجدول رقم (02) مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبيان بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان. ويتبين أن كل محور من محاور الاستبيان له علاقة قوية بالمجال الذي ينتمي إليه لأن معاملات الارتباط قوية وموجبة عند مستوى الدلالة (0.05).

- **اختبار الثبات:** يقصد به مدى قياس الاختبار للمقدار الحقيقي للسمة التي يهدف لقياسها، فدرجات الاختبار تكون ثابتة إذا كان الاختبار يقيس سمة معينة قياسا متسقا في الظروف المتباينة التي قد تؤدي لأخطاء القياس، وأستعمل معامل الثبات (Alpha Cronbach) أي الثبات بمعنى الاتساق، وكانت قيمة المعامل كما هي موضحة في الجدول رقم (03)، وهذه النسب معقولة وتدل على ثبات أداة الدراسة.

كما تم استخدام اختبار كولموجروف-سيمونوف (1-Sample K-S) للتأكد من أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي تمهيدا لنمذجتها كما أنه اختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا ، ويوضح الجدول رقم (04) نتائج الاختبار؛ حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل جزء في الاستبيان أكبر من 0.05 ($Sig > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام معادلة النمذجة الهيكلية والاختبارات المعلمية.

II-5: أساليب التحليل الاحصائي: تم تحليل البيانات بواسطة برنامج ال (SPSS.19) واعتمدت عملية التحليل على مقاييس الاحصاء الوصفي (التكرار، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية لبيان. وتحليل الانحدار المتعدد بطريقة (ENTER) والانحدار الخطي البسيط واختباري (F-test) و (T-test) لاختبار فرضية الدراسة.

II-6: حدود الدراسة: خصت الدراسة عينة من المنظمات بولاية تبسة خلال الثلاثي الرابع من سنة 2018.

II-7: بناء نماذج المتغيرات: لبناء نماذج متغيرات الدراسة تم استخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM: Structural Equation Modeling)، كأحد أفضل الطرائق المستخدمة في اختبار النماذج ذات المتغيرات المتعددة وذلك لإمكانية اختبار العلاقة بين المتغيرات دفعة واحدة مع تحديد مدى ملائمة النموذج للبيانات التي تم تجميعها من خلال مؤشرات جودة المطابقة، ولتحقيق ذلك سيتم الاعتماد على برنامج (AMOS V.22) والذي يستخدم للتأكد من مدى ملائمة النموذج مع بيانات العينة والتأكد فعلا أنها تقيس ما وضعت من أجل قياسه. ولتحقق من الصدق البنائي للمقياس تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي (CFA) عن طريق تحديد النموذج المفترض بمتغيراته الكامنة غير المشاهدة التي تمثل أبعاد المقياس المفترض ومتغيراته التابعة للمشاهدة وتمثل فقراتها بالعوامل، وعن طريق استخراج مجموعة مؤشرات جودة المطابقة تم تعديل كل نموذج باستخدام الأساليب المحددة في ذلك من أجل اختيار النموذج الذي يحقق أفضل شروط مطابقة.

- **نموذج رأس المال الاجتماعي (SC):** يوضح الشكل رقم (02) نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) لرأس المال الاجتماعي بأبعاده الأساسية من البعد الهيكلي والبعد العلائقي والبعد المعرفي، وبحسب مؤشرات جودة أو حسن المطابقة المستخرجة فقد حاز النموذج الأولي على مؤشرات جودة ضعيفة لذا تم تعديله حسب القواعد والاجراءات العلمية المتاحة للحصول على نموذج بمؤشرات جودة أو حسن المطابقة والشكل رقم (03) يوضح النموذج المعدل، كما يوضح الجدول رقم (05) مؤشرات حسن المطابقة للنموذج المعدل والمعتمد في الدراسة. وبملاحظة تقديرات

النموذج المعدل فهي معنوية تحت مستوى الدلالة 0.001 وقيم جودة المطابقة جيدة وهذا يشير إلى صدق الفرضية بأن النموذج المعدل بفقراته قادر على قياس رأس المال الاجتماعي تبعاً لإجابات العينة المبحوثة، مع قبول معاملات الصدق والتشبع للفقرات التي كانت أكبر أو تساوي 0.40.

- نموذج الأداء (Per): تكون نموذج متغير الأداء والذي يتكون من أبعاد الكفاءة والفعالية والاستجابة. وبحسب مؤشرات جودة أو حسن

المطابقة المستخرجة فقد حاز النموذج الأولي على مؤشرات جودة ضعيفة لذا تم تعديله حسب القواعد والاجراءات العلمية المتاحة للحصول على نموذج بمؤشرات جودة أو حسن المطابقة والشكل رقم (04) يوضح النموذج المعدل كما يوضح الجدول رقم (06) مؤشرات حسن المطابقة للنموذج المعدل والمعتمد في الدراسة. وبملاحظة تقديرات النموذج المعدل فهي معنوية تحت مستوى الدلالة 0.001 وقيم جودة المطابقة جيدة وهذا يشير إلى صدق الفرضية بأن النموذج المعدل بفقراته قادر على قياس رأس المال الاجتماعي تبعاً لإجابات العينة المبحوثة، مع قبول معاملات الصدق والتشبع للفقرات التي كانت أكبر أو تساوي 0.40.

II-8: عرض وتحليل نتائج الدراسة: فيما يلي سيتم تحليل محاور الدراسة المعدلة والمعتمدة في نموذج المعادلة الهيكلية للدراسة، ويعرض الجدول رقم (06) نتائج اجابات أفراد العينة المدروسة على أبعاد ومتغيرات رأس المال الاجتماعي الذي حصل على متوسط حسابي اجمالي قدر بـ 3.84 بدرجة موافق على سلم ليكرت: 38

- تشير النتائج إلى أن البعد المعرفي لرأس المال الاجتماعي رتب الأول بمتوسط حسابي 3.88 أي أن هناك قدرة لدى الأفراد المبحوثين على تقاسم نفس الرؤية، والمهام والأهداف والعمل الجماعي لتحقيقها. وأن الفقرة التي ساهمت في اغناء هذا المحور هي الفقرة (CSC5) من خلال تركيز الموظفين على إنجاز مهامهم وأهداف مصلحتهم.
- جاء البعد الهيكلية في المركز الثاني، والذي يشير إلى تكوين الروابط بين الموظفين ومصالحهم، والتعاون والتنسيق الرسمي وغير الرسمي والتفاعل بينهم وبين الوحدات والإدارات التي يعملون بها بشكل يخلق آثاراً غير مباشرة يمكن أن تؤدي إلى تحسين ظروف العمل والأداء الفردي والتنظيمي، وساهمت الفقرة (SCS2) في اغنائه من خلال عمل كل مصلحة بالتنسيق مع بقية المصالح.
- رتب البعد العلائقي (الثقة) في المرتبة الأخيرة حسب اجابات العينة المدروسة؛ والذي يشير إلى أن مستوى التوقعات الإيجابية لدى الأفراد حول إيجابية سلوكيات زملائهم كانت في المرتبة الأخيرة، وهذا لا ينفي وجودها إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.77 أي بدرجة موافق على سلم ليكرت الحماسي، وما ساهم في اغناء هذا البعد هي الفقرة (RSC5) والتي تفر بأن هناك علاقة ثقة قوية للمنظمة مع عملائها.
- ويعرض الجدول رقم (07) نتائج إجابات أفراد العينة المدروسة على أبعاد ومتغيرات الأداء المعتمدة إذ بلغ المتوسط الحسابي للمحور 3.74 بدرجة موافق على سلم ليكرت الحماسي وأشارت الأبعاد إلى مايلي:
- رتبت الكفاءة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.81 وأثرت الفقرتين (EFIC2)، (EFIC3) في بعد الكفاءة من خلال التأكيد بدرجة موافق ومتوسط حسابي 3.81 بأن هناك دقة في إنجاز المهام مع العمل على تقليل تكلفة التعامل مع المهام والوظائف الموكلة للموظفين.
- رتبت الفعالية في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 3.77 بدرجة موافق على سلم ليكرت وأسهم في اغناء هذا البعد الفقرتين (EFTV3) و (EFTV4) بمتوسط حسابي 3.79 والمتعلقتين بكون المنظمة تحقق أهدافها المسطرة وفي الوقت المناسب.
- جاءت الاستجابة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 3.78 بدرجة موافق على سلم ليكرت وما ساهم في اغناء هذا البعد هي الفقرة (RESP3) المتعلقة بالتركيز على رضا العملاء وحصلت الفقرة (RESP2) على أقل متوسط حسابي بقيمة 3.58 وتتعلق بالتفاعل الفوري للمنظمات المبحوثة فوراً مع مطالب عملائها.

II-9: اختبار فرضية الدراسة:

تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد القياسي لاختبار فرضية الدراسة في إطار نمذجة متغيراتها والتأكد من جودة مؤشرات المطابقة مع العلم أنه تم التأكد من أن البيانات المعدلة تخضع للتوزيع الطبيعي كشرط لاستخدام الانحدار المتعدد وكانت القيمة 0.439 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي

فالبينات موزعة طبيعياً. كما تم إعادة اختبار ثبات النماذج المعدلة باستخدام معامل (Alpha Cronbach) ووصلت قيمة ثبات الأداة ككل لقيمة 87.8% وهي قيمة مقبولة.

ويوضح الجدول رقم (08) معاملات الانحدار التي تشير إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري رأس المال الاجتماعي في الأداء وذلك تبعاً لقيمة (t) تحت مستوى معنوية 0.05. والنتائج الموضحة في الجدول رقم (08) تؤكد قبول الفرضية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي بأبعاده في الأداء. وبناء على ما ورد فإن المتغيرات المستقلة البعد الهيكلية، والبعد العلائقي والبعد المعرفي يفسرون ما نسبته 0.481 من التباين الحاصل في الأداء الذي يرجع لرأس المال الاجتماعي والباقي يرجع لعوامل أخرى ولاختبار العلاقة في هذه الحالة فيمكن الرجوع إلى قيمة اختبار F التي كانت 72.361 ودرجات حرية (3,237) وهي دالة إحصائياً حيث مستوى الدلالة هو 0.000 وهو أقل من 0.05 وهي دالة إحصائياً لذلك ترفض الفرضية العدمية. ولبناء نموذج التنبؤ: $Y=B+\alpha_1x_1+\alpha_2x_2+\alpha_3x_3$ ومن الجدول رقم يمكن تشكيل المعادلة على النحو التالي:

$$\text{الأداء} = 0.341 + 0.235(\text{البعد الهيكلية لرأس المال الاجتماعي}) + 0.233(\text{البعد العلائقي لرأس المال الاجتماعي}) + 0.418(\text{البعد المعرفي لرأس المال الاجتماعي}).$$

وللتأكد من العلاقة بين رأس المال الاجتماعي بكل أبعاده والأداء تم استخدام الانحدار الخطي البسيط وهذا ما يوضحه الجدول رقم (08) حيث يؤكد أن ما نسبته 0.481 من التباين الحاصل في الأداء يعود إلى رأس المال الاجتماعي والباقي يرجع لعوامل أخرى وبالرجوع إلى قيمة اختبار (F) التي كانت 221.824 ودرجات حرية (1,239) وهي دالة إحصائياً حيث كان مستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 وبالتالي يمكن رفض الفرضية العدمية والاقرار بأنه توجد علاقة تأثير معنوية (ذات دلالة إحصائية) لرأس المال الاجتماعي في الأداء. ويكون نموذج التنبؤ للمتغير المستقل (رأس المال الاجتماعي) في المتغير التابع (الأداء): $Y=B+\alpha x$

$$\text{وعليه يكون النموذج: الأداء} = 0.886 + 0.341(\text{رأس المال الاجتماعي})$$

III- النتائج ومناقشتها:

من خلال ما ورد في هذه الدراسة من اجراءات وما احتوته في جانبها النظري والتطبيقي المتعلق بدراسة دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز أداء عينة من منظمات الأعمال الجزائرية باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية وتحليل الانحدار المتعدد والبسيط تم التوصل للنتائج التالية:

- تم إثبات وجود علاقة تأثير معنوية لرأس المال الاجتماعي في الأداء، والدراسة بذلك تتشابه مع بقية الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، وتثبت أن رأس المال الاجتماعي يعزز من أداء المنظمات.

- يساهم رأس المال الاجتماعي بما قيمته 48% من التغيرات الحاصلة في الأداء في المنظمات المبحوثة مع تأثير البعد المعرفي من رأس المال الاجتماعي بدرجة أكبر في الأداء ليليه البعد الهيكلية فالعلائقي (الثقة)، والنتائج تبين أن الأداء يتأثر بما تم تنظيمه من لوائح من قبل الإدارات وضبطه في إطار ثقافتها التنظيمية لتقل الثقة بين الموظفين فيما بينهم.

- عكست النتائج هيكلية رأس المال الاجتماعي في المنظمات عينة الدراسة التركيز على البعد المعرفي منه والبعد الهيكلية من خلال الاجراءات التي تقرها اللوائح والقوانين الداخلية المنظمة لهذين البعدين، لتقل الثقة وهي البعد العلائقي في رأس المال الاجتماعي بين الأفراد فيما بينهم وبين الإدارات التي يعملون بها.

- بينت نتائج بناء نموذج رأس المال الاجتماعي أن هناك ادراكاً من قبل المبحوثين لفقرات محور رأس المال الاجتماعي بكل أبعاده. والفقرات التي تم حذفها من نموذج بناء المعادلة الهيكلية بناء على مؤشرات جودة مطابقة النموذج تتعلق بما تم تنظيمه بصورة لا تقبل النقاش داخل تلك المنظمات وكانت الاجابات حوله بدرجة موافق بشدة على سلم ليكرت الخماسي، وهو ما ارتبط بالتنسيق بين المصالح وتوفير شبكات الاتصال بينها في البعد الهيكلية لرأس المال الاجتماعي. أما رأس المال العلائقي فحذفت الفقرات المرتبطة بالثقة بين المصالح والأطراف أصحاب المصلحة التي تأطرها اجراءات رسمية وبالتالي كانت الاجابات بدرجة موافق بشدة على سلم ليكرت.

- أشار نموذج الأداء إلى أن هناك تركيزاً على المؤشرات محل الدراسة خاصة ما تعلق بالكفاءة في أداء المهام فالفعالية لتحل الاستجابة في المركز الأخير؛ ويفسر ذلك بكون المنظمات المبحوثة هي منظمات عمومية مملوكة للدولة ومجال نشاطها لا تتوفر فيه المنافسة لذلك لا تركز على الاستجابة الفورية لمطالب العملاء والتغيرات الحاصلة فيها.
- أشار نموذج الأداء المعدل إلى أن المنظمات عينة الدراسة تحمل بشكل كبير وقت الانجاز وكفاءةها الادارية كعناصر مكونة للكفاءة وكانت الآراء حولها ضعيفة جداً فحذفها النموذج المعدل بناء على تعديل مؤشرات جودة المطابقة، وكذلك الفقرات المتعلقة بتحسين العمليات التجارية للمنظمات ونتاجيتهم. ليتم التركيز على انجاز المهام المحددة وتحقيق الأهداف المسطرة وايصال المنتجات للزبائن مع عدم التفاعل الايجابي مع التغيرات في الطلب في وقتها.
- إن الاعتماد على رأس المال الاجتماعي بكل أبعاده يساهم في تحسين الأداء ويطوره بشكل ايجابي من خلال الروابط التي تجمع الموظفين فيما بينهم أو فيما بينهم والادارات التي يعملون بها، كما أن تعزيز بعد الثقة من شأنه أن يقلل تكاليف الانجاز ويزيد من الفعالية في أداء المهام.
- تحسين الأداء مرهون بالاستجابة الفعالة لطلبات العملاء وفي وقتها مع تفهم هذه المطالب والتنبؤ بالتغيرات التي يمكن أن تحصل مستقبلاً فيها.

IV- الخلاصة :

- وعليه يتضح أن رأس المال الاجتماعي بمكوناته رأس المال المعرفي، والهيكلي، فالعلاقاتي على الترتيب له دور في تعزيز الأداء بمؤشرات الاستجابة والكفاءة والفعالية في منظمات الأعمال محل الدراسة من خلال علاقة التأثير الايجابية التي بينها اختبار تحليل الانحدار المتعدد، وفي ظل ما ورد من نتائج يمكن تقديم التوصيات الآتية:
- توجيه الباحثين نحو اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة (رأس المال الاجتماعي والأداء) في قطاعات اقتصادية أخرى بالجزائر وفي منظمات خاصة؛ لمعرفة هيكله رأس المال الاجتماعي بها وأثرها على الأداء.
 - اختبار العلاقة بين متغيري الدراسة بإضافة مؤشرات أخرى للأداء باعتبار الدراسة قاست الأداء من خلال الاستجابة والكفاءة والفعالية.
 - ضرورة تعزيز الثقة بين الإدارات وموظفيها في المنظمات المدروسة وبين الموظفين فيما بينهم باعتبار هذا البعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي كان الأضعف بين الأبعاد المدروسة، وذلك بالعمل على بناء ثقة مرنة تستند على المعتقدات المتعلقة بالسلامة الأخلاقية للأفراد المنتمين إلى المنظمة بما يخلق روابط أقوى ودائمة.
 - التركيز في المنظمات محل الدراسة على مختلف مؤشرات الأداء المدروسة من استجابة وكفاءة وفعالية، والعمل على تحسينها بما يرتقي بالأداء.

الجدول رقم (02): الصدق البنائي لأبعاد الدراسة ومحاورها

رقم المحور	محتوى المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	البعد الهيكلي	0.853	0.000
2	البعد العلاقائي	0.888	0.000
3	البعد المعرفي	0.783	0.000
رأس المال الاجتماعي			
1	الكفاءة	0.652	0.000
2	الفعالية	0.890	0.000
3	الاستجابة	0.870	0.000
الأداء			
-			

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

الجدول رقم (04): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

مستوى المعنوية	قيمة الاختبار Z	محتوى المحور
0.088	1.249	رأس المال الاجتماعي
0.106	1.212	الأداء
0.361	0.924	الأداة ككل

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

الجدول رقم (05): مؤشرات جودة مطابقة نموذج رأس المال الاجتماعي والأداء المعدلين

المؤشر	القيمة المسجلة لنموذج رأس المال الاجتماعي	القيمة المسجلة لنموذج الأداء	شروط القبول
نسبة (chi-square) إلى درجات الحرية	2.323	1.899	$\frac{\chi^2}{df} < 5$
مؤشرات المطابقة المطلقة (AFI)			
جودة المطابقة (GFI)	0.937	0.958	GFI > 0.90
جودة المطابقة المعدل (AGFI)	0.894	0.924	AGFI > 0.90
جذر متوسط مربع خطأ التقريبي (RMSEA)	0.074	0.061	0.05-0.08
مؤشرات المطابقة المتزايدة (IFI)			
المطابقة المعياري (NFI)	0.915	0.963	NFI > 0.90
المطابقة المقارن (CFI)	0.959	0.982	CFI > 0.95

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي، ومجالات المؤشرات حددت وفقا لما ورد في هاشم فوزي العبادي، دراسة العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الكوفة، المجلد الثامن، العدد 31، 2014، ص: 185.

الجدول رقم (01): عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

المؤسسة	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المسترجعة
مؤسسة نفضال	50	48
مؤسسة سونالغاز	100	65
مؤسسة سوميفوس	119	101
مؤسسة اتصالات الجزائر	50	50
العدد الاجمالي للاستثمارات	319	264
عدد الاستثمارات غير الصالحة	-	23
عدد الاستثمارات المعتمدة في التحليل	-	241

المصدر: تم إعداده من قبل الباحثة.

الجدول رقم (03): معامل الثبات لنموذج الدراسة

المحور	أبعاد القياس	الاختصار	معامل الثبات (Alpha) (cronbach (%))
رأس المال الاجتماعي (SC)	البعد الهيكلي	SSC	93.0
	البعد العلاقائي	RSC	92.3
	البعد المعرفي	CSC	92.4
الأداء (PER)	الكفاءة	EFIC	93.7
	الفعالية	EFTV	92.3
	الاستجابة	RESP	92.80
الأداة ككل			91.20

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

الجدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور

البيان	الاختصار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
الاستجابة	RESP1	3.71	1.01	2
	RESP2	3.58	1.06	4
	RESP3	3.78	1.00	1
	RESP4	3.66	1.02	3
الكفاءة	EFIC2	3.81	0.88	3
	EFIC3	3.81	0.91	1
	EFTV2	3.72	0.95	4
التعبئة	EFTV3	3.79	0.95	1
	EFTV4	3.79	0.96	2
	الأداء	3.74	0.84	3
			0.74	2

الأداء وفقراته

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي.

الجدول رقم(06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور رأس المال الاجتماعي وفقراته

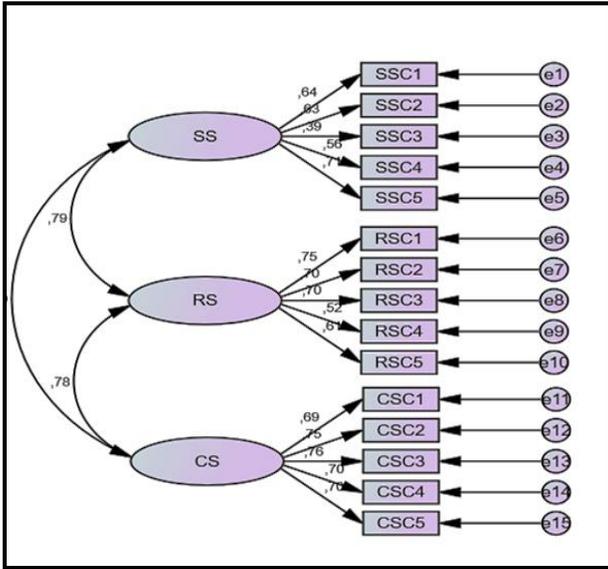
البيان	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
البعد الهيكلية	SSC1	3.83	0.94	2
	SSC4	3.94	0.78	1
	SSC5	3.78	0.85	3
البعد العلاقتي	RSC1	3.64	0.65	2
	RSC2	3.79	0.93	3
	RSC5	3.89	0.85	1
البعد المعرفي	CSC1	3.77	0.73	3
	CSC2	3.83	0.91	4
	CSC3	3.82	0.91	5
	CSC4	3.87	0.80	2
	CSC5	3.98	0.79	3
			0.82	1
			0.66	1
رأس المال الاجتماعي		3.84	0.58	

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي.

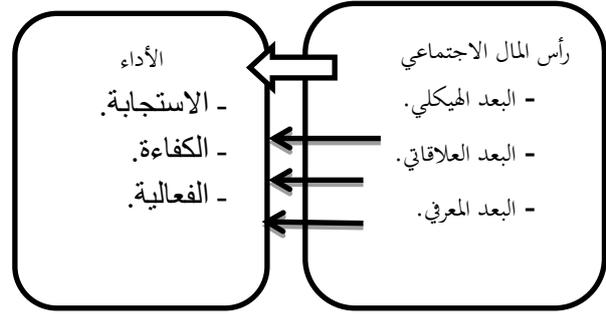
الجدول رقم(08): نتائج اختبار فرضية الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة المحسوبة (t)	قيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
البعد الهيكلية	الأداء	0.341	0.235	0.694	0.481	3.394	73.361	0.001
			0.233			3.449		
			0.418			6.674		
رأس المال الاجتماعي	الأداء	0.341	0.886	0.694	0.481	14.894	221.824	0.000

المصدر: تم اعداده بناء على نتائج التحليل الاحصائي.



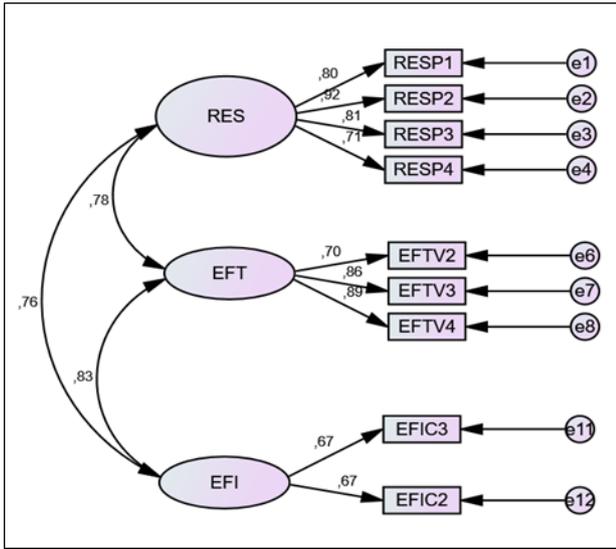
المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي.



المصدر: تم إعداده بناء على الإطار النظري للدراسة.

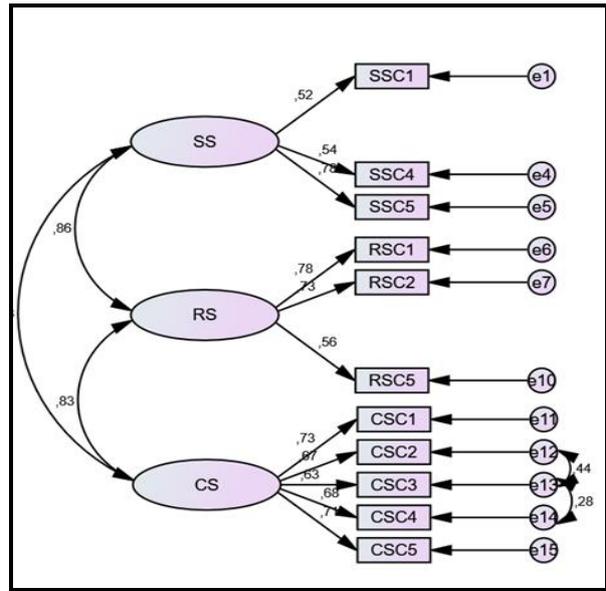
الشكل رقم (01): نموذج الدراسة

الشكل رقم (4): نموذج الأداء المعدل



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي.

الشكل رقم (03): نموذج رأس المال الاجتماعي المعدل



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي.

- الإحالات والمراجع :

- 1: آصف حيدر يوسف وآخرون، الموسوعة العربية، على الموقع: <http://www.arab-ency.com>, 2018/09/02، ص.704.
- 2: أحمد أنور بدر (2010)، هل يمكن أن تتحول الأفكار إلى رأس مال (دراسة في مداخل ومكونات ومنظورات وأدوار رأس المال المعرفي في إدارة المعرفة)، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية 16(2)، السعودية، ص.194.
- 3: لمزيد من المعلومات يمكن الرجوع إلى الموسوعة العربية، ص.704.
- 4: محمد دويدار (2007)، مبادئ الاقتصاد السياسي (الاقتصاد النقدي)، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، ص.167-168.

- 5:David Throsby(1999), **cultural capital**, journal of cultural economics 2(3), Sydney, P.3.
- 6:Juani Swart(2006), **intellectual capital: disentangling an enigmatic concept**, journal of intellectual capital7(2), online: <http://www.emeraldinsight.com,25/5/2018,P.142>.
- 7: Charles Perreault et al, **social capital and business performance: ethnic enterprises in Canada for an extensive literature review on that topic**, online: <http://www.worldbank.org/poverty/scapital,24/5/2018,P.2>.
- 8: Putnam, R. D. (2000). **bowling alone the collapse and revival of American community**, New York, P.19.
- 9:A Kok(2007),**intellectual capital management as part of knowledge management initiatives at institutions of higher learning**, journal of Knowledge management 5(2), on the web site: [www.ejkm.com,24/6/2018, P.185](http://www.ejkm.com,24/6/2018,P.185).
- 10:Mariolina Longo and Matteo Mura, **a methodology for measuring intellectual capital: a structural equations modeling approach**, online: [http://cdn.intechopen.com,22/6/2018, P.494](http://cdn.intechopen.com,22/6/2018,P.494).
- 11: محمود الكفاوين(2017)، مهنة الخدمة الاجتماعية ورأس المال الاجتماعي (نحو تصور مقترح)، مجلة جامعة النجاح للأبحاث31(4)، غزة: جامعة النجاح، ص.594.
- 12 : سهير محمد حواله، هند سيد أحمد الشوريجي(2014)، رأس المال الاجتماعي بالتعليم: مقوماته ومعوقاته- دراسة تحليلية-، العلوم التربوية3 (2)، ص.513.
- 13: مؤيد محمد علي الفضل(2009)، العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة (دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي)، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية 11(3)، العراق، ص.176.
- 14 سعاد محمد مكّي أبو زيد، رأس المال الاجتماعي وأهميته في دعم برامج التنمية المستدامة، على الموقع: uob.edu.ly/assets/uploads/pagedownloads/8a894-.pdf, 2018/06/25، ص. 5-6.
- 15: بسام عبد الرحمن يوسف(2005)، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز (دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل)، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، ص.43-44.
- 16: ناصر محمد سعود الجرادات وآخرون(2011)، إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، عمان: إثناء، ص.263.
- 17 :Michele Tantardini, Alexander Kroll, the role of organizational social capital in performance management for the coming in public, performance &management review5(1),online: [https://www.lafollette.wisc.edu,10/6/2018, P.6-8](https://www.lafollette.wisc.edu,10/6/2018,P.6-8).
- 18: ناصر محمود سعود الجرادات وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص.264.
- 19: إسعاف محمد(2015)، رأس المال الاجتماعي: مقارنة تنموية، مجلة جامعة دمشق31(3)، سوريا، ص.146-147.
- 20:Cohen S& Fields G(1999), **social capital and capital gains in Silicon Valley California**, management review 41(2),USA ,P.19.
- 21: طاهر الغالي، صبحي إدريس(2007)، الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل، ص.477.
- 22: إبراهيم محمد المحاسنة(2013)، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظري والتطبيقي، الطبعة الأولى، عمان: دار جرير، ص.113-114.
- 23: وائل إدريس، طاهر الغالي(2009)، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، عمان: دار وائل، ص.38.
- 24: أكرم أحمد الطويل ، علي وليد العبادي(2013)، إدارة سلسلة التجهيز: أبعاد استراتيجية العمليات والأداء التسويقي، عمان: دار الحامد، ص.116.
- 25: عداي الحسين فلاح حسين(2000)، الإدارة الاستراتيجية، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل ، ص.232.
- 26: المرجع نفسه، ص.233.
- 27: إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سبق ذكره، ص.114.
- 28: محمد قدرتي حسن(2015)، إدارة الأداء المتميز، مصر: دار الجامعة الجديدة، ص.32-33.
- 29: المرجع نفسه، ص.92.
- 30: علي عبد الهادي مسلم(2002)، تحليل وتصميم المنظمات، مصر: الدار الجامعية، ص.169.
- 31: تشارلز وجاريت جونز(2001)، الإدارة الاستراتيجية-مدخل متكامل-، الجزء الأول، ترجمة ومراجعة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبد المتعال، السعودية: دار المريخ ، ص.203.

- 32: نور الدين بشير تاويرت(2009)، **الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق**، عمان: عالم الكتب الحديث، ص.320.
- 33: موسى توفيق وآخرون(1995)، **تحليل السلوك التنظيمي سيكولوجيا وإداريا للعاملين والجمهور**، عمان: المركز العربي للخدمات الجامعية، ص.535.
- 34: محمد صالح الخناوي، إسماعيل السيد(دون ذكر سنة النشر)، **قضايا معاصرة**، الإسكندرية: دار الجامعية ، ص.59.
- 35: تشارلز وجاريت جونز، **مرجع سبق ذكره**، ص.202-204.
- 36:Jung Hyun Song(2016), **the effect of social capital on organizational performance in different cultures: a cross-national comparison of the United states and South Korea**, a dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy in Public affairs, Florida international university, Florida, P.45-49.
- 37:محمد بوزيان تيغزة(2012)، **التحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي**، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة، ص.24.
- 38:مقياس ليكرت الخماسي يوزع الإجابات كالاتي: (1-1.79): غير موافق بشدة، (1.80-2.59): غير موافق، (2.60-3.39): محايد، (3.40-4.19): موافق، (4.20-5) موافق بشدة.

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

مديجة بخوش (2018)، دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز أداء منظمات الأعمال - دراسة ميدانية على مستوى عدد من المنظمات بولاية تبسة -، مجلة الباحث، المجلد 18(العدد 01)، الجزائر : جامعة قاصدي مرياح ورقلة، ص.321-339.