



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



عنوان المذكرة :

دور العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي
دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز
بغرداية SADEG

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير شعبة علوم التسيير

التخصص : إدارة أعمال

إشراف الأستاذ:

- هتهات المهدي

إعداد الطالبتين:

- بلعور كوثر

- ولاد سعد سليمة

اللجنة المكونة من السادة الأساتذة :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
قمبرور عبد الرؤوف	أستاذ محاضر - ب-	جامعة غرداية	رئيسا
هتهات المهدي	أستاذ محاضر - أ-	جامعة غرداية	مشرفا ومقرا
بوقرة نور الهدى	أستاذة محاضرة - ب-	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية:

2019م-2020م



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



عنوان المذكرة :

دور العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي
دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز
بغرداية SADEG

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير شعبة علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

إشراف الأستاذ:

- هتهات المهدي

إعداد الطالبتين:

- بلعور كوثر

- ولادسعد سليمة

اللجنة المكونة من السادة الأساتذة :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
قمبرور عبد الرؤوف	أستاذ محاضر - ب	جامعة غرداية	رئيسا
هتهات المهدي	أستاذ محاضر - أ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
بوقرة نور الهدى	أستاذة محاضرة - ب	جامعة غرداية	ممتحننا

السنة الجامعية:

2019م-2020م

« وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ »

(سورة التوبة (الآية: 105)



شكر وتقدير

أرى لزاما علينا تسجيل الشكر

و إعلامه و نسبة الفضل لأصحابه، استجابة لقول النبي محمد صلى الله عليه و سلم:

« من له يشكر الناس له يشكر الله »

و كما قيل:

علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كتّم المعروف منهم فما شكر

فالشكر أولا لله عز و جل على أن هدانا لسلوك طريق البحث و التشبه بأهل العلم

و إن كان بيننا و بينهم مفاوز.

كما نخص بالشكر أستاذنا الكريم المشرف على هذه المذكرة هتهات المهدي، فقد كان

حريصا على قراءة كل ما كتبنا ثم يوجهنا إلى ما يرى بأرق عبارة و أطف إشارة، فله

منا وافر الشناء و خالص الدعاء.

كما نشكر السادة الأساتذة و كل الزملاء و كل من قدم لنا فائدة أو أعاننا ولو بكلمة

طيبة، و أسأل الله عز و جل أن يجزيهم عنا خيرا و أن يجعل عملهم في ميزان

حسناتهم.



إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل

إلى من علماني و عانيا الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان
دعاؤهما سر نجاحي و حنانهما بلسم جراحي... أمي رعاها الله وحفظها
في كنفه، و إلى أبي رحمه الله و أسكنه فسيح جناته.

إلى جميع أفراد أسرتي الصغيرة والكبيرة كل باسمه أينما وجدوا خاصة إخوتي.

إلى ملاكي في الحياة ابن خالي عدنان و محمد عبد الكريم وبنات أعمامي
كل باسمها حفظهم الله جميعا، وإلى أصدقائي الأوفياء.

إلى أستاذي المشرف هتهات المهدي و إلى جميع أساتذتي الكرام الذين أناروا
دربي بالعلم و المعرفة.

إلى كل من ساهم و لو بفكرة لتحقيق هذا العمل.

كوثر

إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل

إلى من علماني و عانيا الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان دعاؤهما سر
نجاحي و حنانهما بلسم جراحي... أمي و أبي رعاهما الله.

إلى جميع أفراد أسرتي الصغيرة و الكبيرة كل باسمه أينما وجدوا خاصة إخوتي .

إلى ملاكي في الحياة جنى حفظها الله وزوجي، إلى أصدقائي رفقاء دربي.

إلى الأستاذ المشرف هتهات المهدي إلى جميع أساتذتي الكرام الذين أناروا دربي
بالعلم و المعرفة.

إلى كل من ساهم و لو بفكرة لتحقيق هذا العمل.

سليمة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة و تحليل و التعرف على دور العمل الجماعي في تكوين راس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز " سونلغاز" غرداية، مستخدمين في ذلك المنهج الوصفي التحليلي و معتمدين على مصادر أولية، وأخرى ثانوية في الدراسة، من خلال الكتب و المجلات و الدراسات السابقة في هذا المجال لتحقيق أغراض الدراسة وقد تم تصميم استبيانة قسمت على عينة عشوائية مكونة من 57موظفا يشغلون مناصب مختلفة في مؤسسة وبعد تحليل الاستبيان عن طريق البرنامج spss 20 فتم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها : هناك تطبيق العمل الجماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز " سونلغاز" غرداية ، و أظهرت النتائج بأنه يوجد تأثير العمل الجماعي على تكوين راس المال الاجتماعي في المؤسسة ، و كذلك العمل الجماعي يزيد ويحسن من جودة اداء الفرد والجماعة .

الكلمات الدالة: راس مال اجتماعي ، زمالة، مشاركة، تعاون و تكافل، ثقة، عمل جماعي.

Abstract:

This study aims to discuss and analyze and identify a Role of the Collective work in forming social capital in the Corporation Electricity and gas distribution Ghardaia. Using analytical curriculum 'relying on primary and secondary sources in the study 'through previous books ,journals and studies in this field for achieve the objectives of the study 'as well as the questionnaire was designed and divided into a random sample of 57 employees holding different positions in the Corporation 'and After analyzing the replies of the samples through the **SPSS** program 'a number of results have been obtained: There is to implement Collective work in the establishment of the Electricity and Gas Distribution Corporation "Sonelgaz", Ghardaia, and The results showed that there is an impact of Collective work on the formation of social capital in the institution, so The collective factor increases and improves the quality of individual and group performance.

Key words: social capital ,Fellowship ,participation ,cooperation & solidarity , trust. Collective work.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الشكر والتقدير
IV	الإهداء
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ - هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعمل الجماعي و رأس المال الاجتماعي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
03	المطلب الأول: أساسيات العمل الجماعي
03	الفرع الأول: مفهوم العمل الجماعي و أهميته و أنواعه
10	الفرع الثاني: أساسيات بناء العمل الجماعي
13	الفرع الثالث: مقومات العمل الجماعي و عوامل نجاحه
14	المطلب الثاني: ماهية رأس المال الاجتماعي
14	الفرع الأول: رأس المال الاجتماعي تعريفه و خصائصه
18	الفرع الثاني: أهمية رأس المال الاجتماعي و مكوناته
25	الفرع الثالث: مزايا و فوائد تطوير رأس المال الاجتماعي
27	المطلب الثالث: العمل الجماعي و دوره في تكوين رأس المال الاجتماعي
30	المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة
30	المطلب الأول: دراسات وطنية
31	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية
33	مطلب الثالث : اجراء مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
35	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز	
* SADEG *	

37	تمهيد
38	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز و وكالة غرداية و منهجية الدراسة
38	المطلب الأول: لمحة عن المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز سونلغاز
38	الفرع الأول: النشأة التاريخية للمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز سونلغاز
39	الفرع الثاني: مهام و وظائف مؤسسة سونلغاز
40	الفرع الثالث: الأهداف الاستراتيجية لمؤسسة سونلغاز
41	المطلب الثاني: تقديم مديرية توزيع الكهرباء و الغاز لوكالة غرداية
41	الفرع الأول: نبذة عن المديرية الجهوية للتوزيع لوكالة غرداية
41	الفرع الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة
47	الفرع الثالث: المخطط الهيكلي لقسم الموارد البشرية و نموذج لتطبيق العمل الجماعي بين مصالح و أقسام مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية
50	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة والإجراءات)
50	المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة
50	الفرع الأول: منهجية الدراسة
50	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة و عينتها
50	الفرع الثالث: أداة الدراسة
53	الفرع الرابع: متغيرات الدراسة
53	الفرع الخامس: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
55	الفرع السادس: صدق وثبات الاستبيان
58	المطلب الثاني: أدوات عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
58	الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة
63	الفرع الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة
71	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
81	خلاصة الفصل
83	الخاتمة
87	المصادر والمراجع
93	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
16	يوضح تعاريف رأس المال الاجتماعي	01
26	يوضح مخطط رأس المال الاجتماعي	02
29	يوضح الفروقات بين نموذجي المنفعة العامة و الخاصة رأس المال الاجتماعي	03
33	يوضح أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	04
51	يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	05
52	يوضح مضمون الاستبيان	06
53	يوضح متغيرات الدراسة	07
54	يوضح مقياس ليكارت الحماسي	08
54	يوضح مقياس التحليل	09
55	يوضح معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	10
56	يوضح معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	11
57	يوضح نتائج اختبار كولموجروف - سمرنوف في توزيع البيانات	12
58	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	13
59	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	14
60	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	15
61	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	16
62	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	17
63	يوضح تصورات المستجوبين لمحور العمل الجماعي مرتبة حسب الأهمية	18

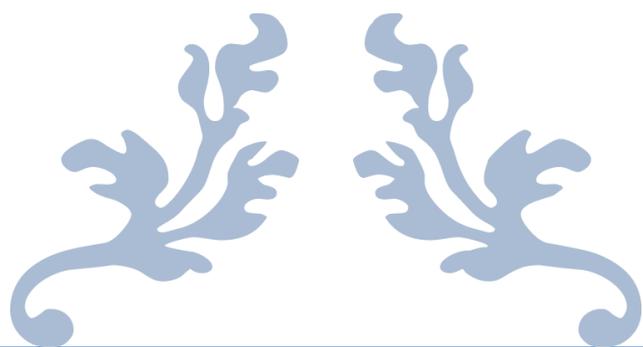
64	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "المشاركة" مرتبة حسب الأهمية	19
66	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "الثقة" مرتبة حسب الأهمية	20
67	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "التعاون و التكافل" مرتبة حسب الأهمية	21
68	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "الزمالة" مرتبة حسب الأهمية	22
69	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور رأس المال الاجتماعي مرتبة حسب الأهمية	23
71	يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية	24
71	يوضح معامل الالتواء	25
72	يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	26
73	يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	27
74	يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	28
75	يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	29
76	يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	30
77	يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية	31
78	يوضح نتائج تحليل T-Test للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس في تكوين رأس المال الاجتماعي	32
79	يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات حول ("الجنس، سن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية في العمل") حول تكوين رأس المال الاجتماعي	33

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ج	يوضح متغيرات الدراسة	01
25	يوضح مكونات رأس المال الاجتماعي	02
42	يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بغرداية	03
47	يوضح الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية	04
48	يوضح نموذج لتطبيق العمل الجماعي بين مصالح و أقسام مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية	05
58	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
59	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	07
60	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	08
61	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	09
62	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	10

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
92	يوضح قائمة الأساتذة المحكمين	01
93	يوضح استبانة الدراسة	02
97	يوضح نتائج SPSS	03



مقدمة



01- توطئة:

إن الإنسان في المجتمع لا يمكنه العيش بمعزل عن باقي الأفراد، و إنما يتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض من خلال علاقات اجتماعية ، و هذا بالذات ما يحصل في تنظيمات المجتمع، حيث أنه في الوقت قريب كانت النظريات الاقتصادية الغربية التي تضع معايير تقدم المجتمعات البشرية وتخلّفها، تتجاهل مجموعة القيم والأخلاق الحاكمة للسياق الاجتماعي الذي تجري فيه عملية التنمية الاقتصادية، وكان للتنمية معايير مادية بحتة مثل: متوسط الدخل الفردي، واستدامة الزيادة السنوية في الناتج القومي الإجمالي، فضلاً عن قدرة الدولة على توسيع إنتاجها بمعدلات أسرع من معدل النمو السكاني.

غير أنه مع إضفاء البعد الإنساني على عملية التنمية، بدأ يظهر الاهتمام بالأبعاد الاجتماعية والثقافية للتنمية الاقتصادية، ولاسيما أن هذه الأبعاد خلقت مؤسسات من رحم المجتمع ساعدت شرائح مجتمعية عديدة لم تستطع الدولة مساعدتها، ولاسيما العالم الثالث، وفي هذا الإطار ظهر مفهوم (رأس المال الاجتماعي) كترديد مهم في عملية تنمية المجتمعات.

02- إشكالية الدراسة :

وعليه نحاول من خلال هذه الدراسة معرفة العمل الجماعي ودره في تكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ؟

ومن خلال هذا التساؤل تتفرع لنا مجموعة من التساؤلات الجزئية كما يلي:

- هل يزيد العمل الجماعي من روابط الزمالة في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز، غرداية؟
- إلى أي مدى يساهم العمل الجماعي في زيادة المشاركة في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز، غرداية ؟
- هل العمل الجماعي يقوي علاقات التعاون في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز، غرداية ؟
- هل يزيد العمل الجماعي من درجات الثقة بالذات و بالآخرين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز، غرداية ؟

03- فرضيات الدراسة :

قصد الإجابة عن التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية التي سنحاول خلال دراستنا التحقق من مدى صحتها أو خطئها وهي كما يلي:

- الفرضية الرئيسية الأولى: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة " .

- الفرضية الفرعية الأولى: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة " .

- الفرضية الفرعية الثانية: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة " .

- الفرضية الفرعية الثالثة: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاون و التكافل وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة " .

- الفرضية الفرعية الرابعة: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الزمالة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة " .

- الفرضية الرئيسية الثانية: " توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي في مؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة " .

تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تكوين رأس المال الاجتماعي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية "الجنس، سن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية في العمل "

04- أسباب ودوافع اختيار الموضوع الذاتية و الموضوعية:

- الكشف عن المضامين الفكرية لمفهوم رأس المال الاجتماعي و العمل الجماعي.
- إبراز العلاقة الكامنة التي تربط العمل الجماعي بمفهوم رأس المال الاجتماعي في المؤسسات الوطنية ولاسيما في مؤسسة سونلغاز

- أهمية موضوع رأس المال الاجتماعي كونه يعزز قيم الزمالة والتماسك والتضامن بين الموظفين.
- البحث عن مقترح لزيادة فاعلية العمل الجماعي لدى العاملين في المؤسسة لزيادة قيم رأس المال الاجتماعي.
- فتح المجال لدراسات أخرى لتوسع في هذا الموضوع من حيث الجوانب التي لم يتم التطرق لها في الدراسة الحالية.

05- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الحالية إلى التطرق لتحليل والتعرف عن دور و إسهام العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي لدى مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز SADEG، و تقديم مقترحات وحلول لأصحاب القرار في المؤسسة من أجل تطوير هذا المفهوم المهم وصولاً لترسيخه في ثقافة المؤسسة و المجتمع .
هناك عدد من الأهداف الفرعية تسعى الدراسة لتحقيقها و هي كالتالي:

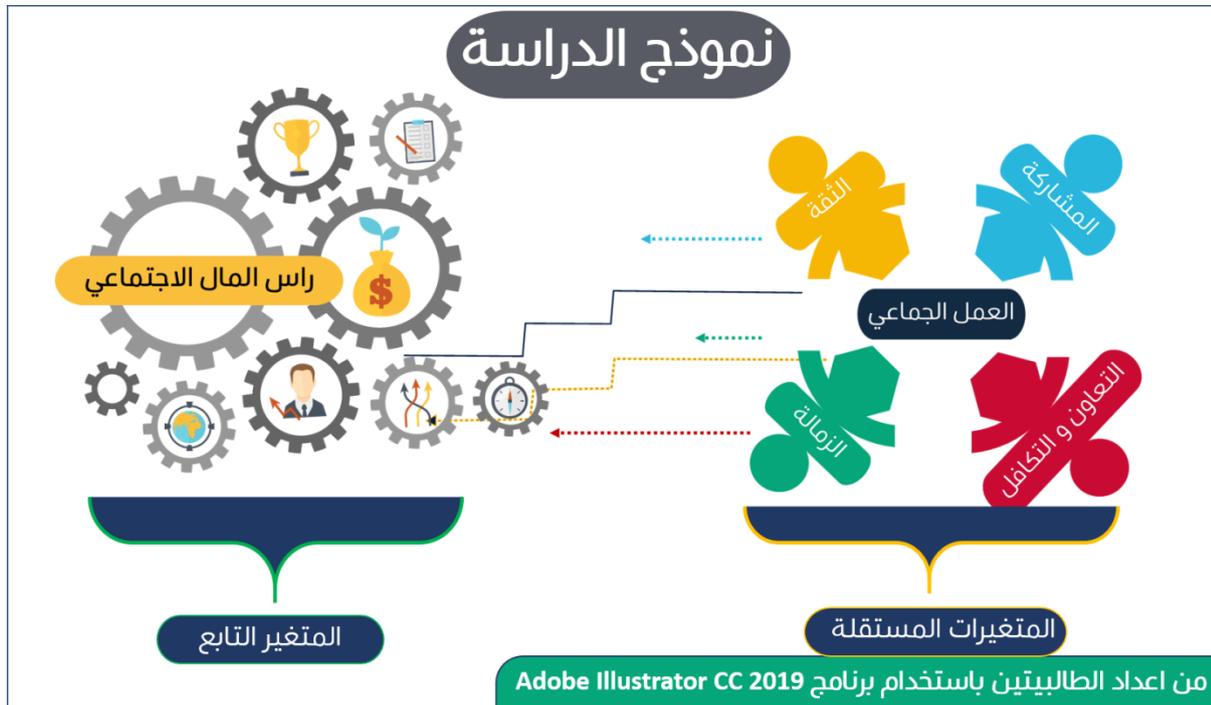
- التعرف على مدى مساهمة العمل الجماعي في تكوين رأس الاجتماعى في المؤسسة سونلغاز من خلال قياس مستوى (الزمالة، الثقة، المشاركة، التعاون و التكافل).
- أيضا تهدف التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بالعمل الجماعي و رأس المال الاجتماعي.

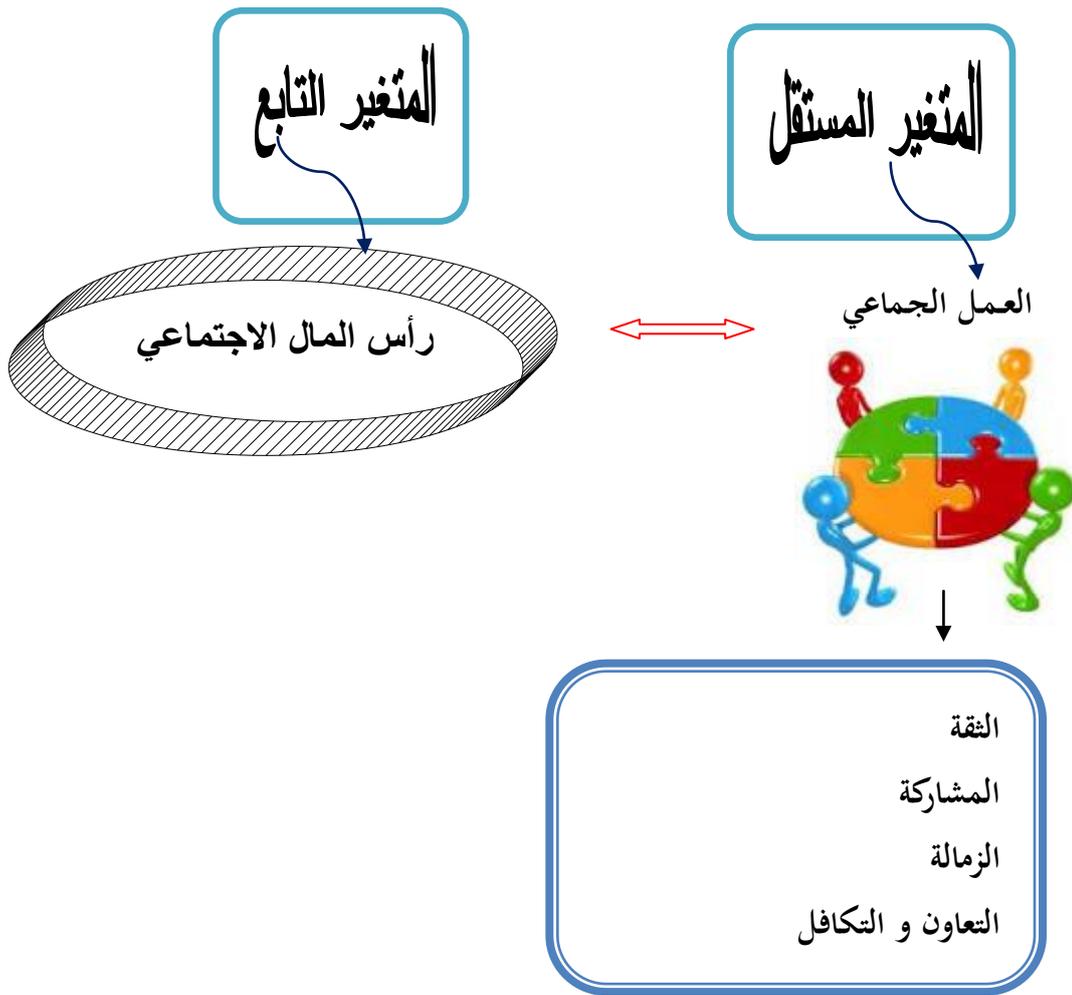
06- أهمية الدراسة:

- تتجلى الأهمية في محاولة الكشف عن دور العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي.
- تكمن الأهمية أيضا في كون الموضوع لم يأخذ حظه من البحث والمتابعة وهذا ما يشجع البحث فيه أكثر

07- نموذج الدراسة

الشكل رقم (01): يوضح متغيرات الدراسة





مصدر: من إعداد المتربصتين بالاعتماد على الدراسة

08- حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تم اعتماد شركة توزيع الكهرباء و الغاز غرداية كمجال لدراسة الموضوع.

الحدود الزمانية للدراسة الميدانية: 2020/02/25 الى غاية 2020/08/06

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من عمال مؤسسة شركة توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية، بحيث تم اختيارها بشكل عشوائي.

09- المنهج البحث والأدوات الدراسة:

من أجل دراسة الإشكالية اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري و التحليلي في الجانب التطبيقي أما مصادر المعلومات والبيانات فهي:

المسح المكتبي: جمع ما تيسر من المؤلفات والبحوث في مجال متغيرات الدراسة.

الاستبانة: تم الاعتماد على طريقة الاستبيان من أجل إسقاط الدراسة النظرية على الواقع في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز و الذي يعد المصدر الرئيسي للبيانات، و الاستفسار من بعض الاطارات.

تم استخدام حزمة التحليل الإحصائية *SPSS 20* لمعالجة الاستبيان واختباره والخروج بالنتائج.

10- صعوبات البحث:

- قلة المراجع وصعوبة الحصول عليها خاصة المتعلقة منها بمتغير رأس المال الاجتماعي.
- وجود صعوبات في قبول المؤسسة للقيام بدراستنا لديها، و تضييع الوقت بسبب البروقراطية.
- وجود صعوبات في الحصول على إجابات جادة من بعض العمال في المؤسسة.
- جائحة كورونا ، و الحجر الصحي و تمديده عدة مرات، وما تبعه من تعطيلات، و مخاطر الإصابة بالوباء.

11- هيكل وتقسيمات الدراسة:

تتكون الدراسة من فصلين مقسمين حسب التقسيم المنهجي وهو كالتالي:

الفصل الأول: يتطرق للدراسة النظرية مفاهيم أساسية حول العمل الجماعي و رأس المال الاجتماعي في المؤسسة، والعمل الجماعي و دوره في تكوين رأس المال الاجتماعي كـ **مبحث أول** ، أما **المبحث الثاني** يتناول مكانة الموضوع في الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: هو عبارة عن تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة سونلغاز تدرج تحتها منهجية البحث والدراسة التطبيقية، و مجتمع الدراسة وخصائص العينة، وأخيرا تحليل نتائج الدراسة.

12- مصطلحات الدراسة:

رأس المال الاجتماعي: يعرفه البنك الدولي بأنه: " المؤسسات والعلاقات والمعايير التي تشكل نوعية وكمية التفاعلات الاجتماعية في المجتمع "

المشاركة: مشاركة العاملين أفكارهم و آرائهم و وجهات نظرهم المختلفة باختلاف مهاراتهم و طريقة تفكيرهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة

الثقة: خاصية جماعية تعتمد على مصداقية العلاقات المتكررة بين الأفراد الموجودين في نظام اجتماعي، و الروابط القوية المتناسكة بين المؤسسة و أعضائها، و التي بإمكانها الصمود أمام مختلف العقبات.

الزمالة: عملية بناء الروابط الاجتماعية بين الأفراد التي تكونها التفاعلات و الانتماءات الجماعية و الهادفة إلى تحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية و كفاءة.

التعاون و التكافل: التعاون هو تكاتف الجهود من الموارد و القدرات و الإمكانيات من أجل تحقيق الأهداف

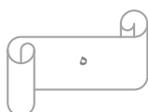
المشتركة و مساعدة الآخرين ، و أما **التكافل** يعني التعاضد الاجتماعي الذي يبديه الأفراد و الجماعات و

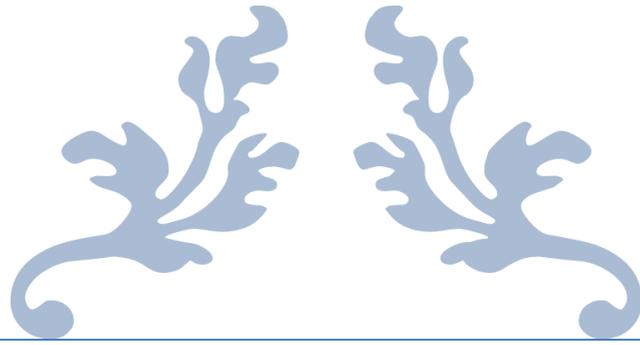
المؤسسات اتجاه الأطراف الخارجية الأخرى، و الذي يعكس صور الهوية و الانتماء و التفاعل و التعاون.

العمل الجماعي: هو العمل الموجه الذي يقوم به أكثر من اثنين لتحقيق هدف مشترك ، فينتج ظهور معارف

جديدة متعلقة بالعمل، و لتنفيذ الأعمال المشتركة يجب استعمال لغة مشتركة بين أعضاء الجماعة، و إنشاء قواعد

للعمل يجب على كل عضو الالتزام بها.





الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للعمل
الجماعي و رأس المال الاجتماعي



تمهيد:

إن الاستثمار الحقيقي اليوم هو في المجال الاجتماعي الذي ينمي القيم الاجتماعية كالثقة و التعاون و التكافل و التطوع و العمل الجماعي ، كما يشمل الروابط التي تجتد فيها الجماعة سبيلا لتحقيق اهدافها المشتركة و من هنا تتضح أهمية هذه القيم التي هي أساس لرأس المال الاجتماعي، و يجب الاهتمام بها و تنميتها و توظيفها للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية و عليه سنتطرق لهذا من خلال مبحثين:

المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة (مفاهيم أساسية حول العمل الجماعي و رأس المال الاجتماعي)

المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

العمل الجماعي هو الأصل في الحياة، فلن تجد أبدا من يعمل وحده، النحل يجني رحيق الشهد أعوانا، و النمل تبني قراها في تماسكها. ومنه سنتطرق لبعض المفاهيم الأساسية للعمل الجماعي و أهميته و أنواعه و أساسيات بنائه و مقوماته و عوامل نجاحه.

المطلب الأول: أساسيات العمل الجماعي

الفرع الأول: مفهوم العمل الجماعي و أهميته و أنواعه

أولا: مفهوم العمل الجماعي

يعتبر مفهوم العمل الجماعي مفهوما قديما، حيث عاش الإنسان القديم في جماعات لتحقيق منافع و ليصل لذلك لا بد له من العمل الجماعي.

و تعتمد المؤسسات العمل الجماعي لتحقيق الأهداف المسطرة، و مع تطور العلم و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أصبح لمفهوم العمل الجماعي بعد حديث، حيث يتم التنسيق بين الأفراد ثم التعاون و التشارك في جميع المهام لإنجاز الأهداف المشتركة، متجاوزين الحواجز المكانية و الزمنية باستعمال الوسائل و التقنيات الحديثة و شبكة الانترنت.

و لقد عرّف العديد من الباحثين العمل الجماعي، فسندكر منها ما يلي:

تعريف Navarro: " العمل الجماعي يعني العمل على هدف مشترك يؤدي إلى ظهور معارف جديدة متعلقة بالعمل، استعمال لغة مشتركة بين أعضاء الجماعة، إنشاء قواعد للعمل و احترام كل عضو لهذه القواعد و تنفيذ الأعمال المشتركة " ¹

تعريف plquet Alexandre: " العمل الجماعي هو تجمع مجموعة من الأفراد حول هدف محدد، قد يكون لمعالجة مشكلة ما أو لأداء مهمة معقدة أو بسيطة في المؤسسة " ²

أما **Karsenty و pavard** فيريان بأن: " العمل الجماعي هو تظافر مجموعة من المهارات أو مجموعة من المهام الفردية المنجزة اللازمة لتحقيق الهدف المشترك " ³

و يرى **نايبلون هيل:** "إن المبدأ الذي يقوم عليه العمل الموجه هو أن اثنين أو أكثر من الناس ينهمكون في ملاحقة هدف محدد مع اتجاه ذهني إيجابي يشكلون قوة لا تهزم " ⁴.

¹ Béatrice Barthe et Yvon Quinnee . Therminologie et perspectives danalyse du travail collectif en ergonomie ، Université Toulouse2 (laboratoire travail cognition) ، 1999، p 665.

² Alexandre piquet ، Guide pratiquedu travail collaboratif Théories methods et outils au service de la collaboration Telecom Bretagne Département Lussi.France ، 2009 ، p7.

³ Laurent Karsenty et Bernard pavard ، Différents niveaux danalyse du context dans l etude ergonomique du travail collectif Réseaux ،1997 ، volume ، p 73 .

⁴ إبراهيم الفقي ، العمل الجماعي ، الطبعة الاولى ، دار أجيال للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2009.

و يعرفانه **Friud & cook (1996)**: " بأنه أسلوب للتفاعل المباشر بين طرفين على الأقل، يكونان متكافئين و يشتركان إراديا في صنع القرار أثناء عملهما نحو تحقيق هدف مشترك "[...].
 "و يشير المؤلفان إلى أن كلمة أسلوب الواردة في التعريف تدل على أن العمل الجماعي طريقة للقيام بعمل معين و أن النظرة نحو العمل الجماعي لا تقلل من أهميته بل توضح طبيعة هذا المفهوم و تميزه عن النشاط نفسه الذي يقوم به الأطراف المشتركة ، فمصطلح عمل جماعي تشاركي يصف كيف يجري النشاط، أي أنه يبين طبيعة العلاقة المتبادلة خلال العمل الجماعي"¹.

أما الباحث **jen Luc Soubie**: يرى بأن العمل الجماعي هو " جماعة من الأشخاص يجتمعون على تحقيق هدف مشترك عن طريق التفاعل فيما بينهم، هذا التفاعل يتم عن طريق الاتصال، التنسيق، التعاون و التشارك في مختلف المهام فيما بينهم"²

كما عرفه **محمود حمدي زفزوق**: " مجهود جماعي منظم يهدف إلى ضمان التقدم الاجتماعي و إلى حل المشكلات الاجتماعية التي تؤثر في أعداد كبيرة من الناس "[...] كما يقصد به أيضا " اشتراك عدة أفراد في العمل مع بعضهم البعض للوصول بالمشروع إلى مرحلة النجاح"³

ومنه على ضوء ما سبق نستخلص إن العمل الجماعي هو العمل الموجه الذي يقوم به أكثر من اثنين لتحقيق هدف مشترك ، فينتج ظهور معارف جديدة متعلقة بالعمل، و لتنفيذ الأعمال المشتركة يجب استعمال لغة مشتركة بين أعضاء الجماعة، و إنشاء قواعد للعمل يجب على كل عضو الالتزام بها.

ثانيا: أهمية العمل الجماعي

تكمن أهميته في رغبة أعضاء العمل الجماعي في العمل الجماعي ، فهناك العديد من الأعمال لا يمكن لشخص واحد أن ينجزها بمفرده. فما هي أهمية العمل الجماعي ؟

- **تحقيق الأهداف المشتركة**: يعمل العمل الجماعي على تحقيق الأهداف المشتركة، و الوصول إليها بسهولة و يسر، حيث يعتبر العمل الجماعي سببا مهما في تحقيق الأهداف المشتركة ، و توفير الوقت و الجهد، وتدليل الصعوبات.

- **توطيد العلاقات الاجتماعية**: يعمل العمل الجماعي على بناء العلاقات الاجتماعية الايجابية بين أعضاء فريق العمل الجماعي فيصبحون أكثر تعاونا فيما بينهم، كما يساهم التواصل في تكوين روابط قوية داخل بيئة العمل وخارجها، ويعمل على تعزيز الثقة المتبادلة بينهم.

¹ إبراهيم بن سعد أبو نيان ، الاستشارة و العمل الجماعي المفاهيم و الخصائص و المعوقات ، جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي التاسع ، القاهرة ، مصر ، 2006 ، ص 07.

² Guillaume.Gronier ، **Psychologie ergonomiquedu travail collectif assisté par ordinateur:l'utilisation du collecticiel dans les projets de conception de produits** ،Thèse de Doctorat ،Université de france، 2006 ، p23 .

³ محمود حمدي زفزوق، **الإنسان و القيم في التصور الاسلامي** ، دار الرشاد ، القاهرة ، مصر ، 2004 ، ص 210.

- **التنوع في الآراء و الأفكار:** يعد العمل الجماعي وسيلة لتبادل الخبرات و المعارف، وزيادة نسبة توافق الآراء و الأفكار، وأساليب حل المشكلات و بالتالي تحقيق أكبر قدر من الفائدة للجميع.
- **توفير شبكة التعاون:** عندما يشارك أعضاء فريق العمل الجماعي في مساعدة بعضهم ، و يتعاونون فيما بينهم للوصول للأهداف المشتركة بذلك تتوفر شبكة التعاون لإنجاز الأعمال بكفاءة عالية في وقت قصير.
- **تحسين الكفاءة الإنتاجية:** إن تقاسم مسؤولية المشاركة في صنع القرار، و تقاسم الأعمال و المهام، و التدريب الكافي، و مشاركة عبء العمل بين أعضاء فريق العمل الجماعي يقلل ضغط العمل على الأفراد مما يساهم في إنجاز الأعمال بسرعة و يُحسّن كفاءة الإنتاجية.
- **اكتساب مهارات جديدة:** يعمل العمل الجماعي على التعلم من الأخطاء، و عدم تكرارها، و اتباع طرق و حلول أكثر فاعلية ، و اكتساب مهارات جديدة ، و تقليل الأخطاء.
- **رفع الروح المعنوية:** العمل الجماعي يرفع الروح المعنوية، و ذلك من خلال الشعور بأهمية الإنجازات، و تحقيق الأهداف المشتركة، و الشعور بالانتماء و الولاء فيما بين أعضاء فريق العمل الجماعي، كما يزيد التقدير و التحفيز من شعور الفرد تقدير ذاته، فيساعد على خلق الروح الايجابية لديهم مما يمكنهم من الاستجابة لمتغيرات العمل بسرعة.
- **دعم بيئة العمل:** عندما يشارك أعضاء فريق العمل الجماعي في الهدف، و توزيع المسؤولية على الجميع، و توحيد الجهود لإنجاز المهام، و تحقيق الأهداف، و الحفاظ على الخبرات المكتسبة تنشأ بيئة عمل متعاونة تسودها قيم الزمالة و الاحترام المتبادل، و دعم الأفراد لبعضهم البعض، و يشجع على الإبداع و الابتكار و يحسن بيئة العمل ، و يقلل ضغوط العمل.
- **جذب المواهب:** من خلال تعزيز العمل الجماعي تستطيع الشركات جذب أصحاب المواهب و القدرات العالية و الاحتفاظ بها و الذي من شأنه يشعرهم بالانتماء و الولاء للشركة.
- **تطوير الحياة المهنية:** يولد العمل الجماعي بين الأفراد تشابك الخبرات و تنميتها و اكتساب مؤهلات مهنية تساعده على تطوير مهاراته المهنية و الحصول على موقع وظيفي أفضل.
- **تحسين القدرة على حل النزاعات:** العمل الجماعي يعمل على حل المشاكل و النزاعات التي تطرأ بسبب اختلاف كيفية تعامل الأشخاص مع المواقف ذاتها، لذلك يتعلم أطراف العمل الجماعي في هذه الحالات القدرة على حل النزاعات، و السير نحو الهدف المشترك، و يقلل الفوارق الفردية بينهم، و يؤدي لتقليل من حدوث الانقسامات.
- **تحسين الخدمات:** يميل الناس للاستفادة من خدمات الشركات التي يتمتع موظفوها بروح العمل الجماعي و لذلك تكون لدى هذه الشركات القدرة على تلبية احتياجات العملاء و تحسين الخدمات.

- توفير بيئة عمل مرنة: ذلك من خلال تدريب الأعضاء، و معرفة نقاط قوتهم ، و تشجيع التعاون، و الاتفاق فيما بينهم لإنجاز المهام مع مراعاة الفروق الفردية و أوضاعهم الشخصية، فالعمل ضمن فريق عمل جماعي يوفر بيئة عمل مرنة تساعد الأعضاء على الموازنة بين عملهم و حياتهم الشخصية.

ثالثاً: أنواع العمل الجماعي

يعتبر العمل الجماعي وسيلة لتبادل المعارف و الخبرات، وعامل أساسي لتقريب الآراء و الأفكار، و بالتالي تتعدد أنواعه كآآتي:

1 - العمل التنسيقي la coordination:

العمل الجماعي لا يخلو من التنسيق حيث يعتبر العديد من الباحثين العمل التنسيقي كنوع أولي للعمل الجماعي، و لقد عرّف بعض الباحثين العمل التنسيقي بمايلي:

- يعرف Schermerhor العمل التنسيقي بأنه: " مجموعة من الآليات Mécanismes التي تستعملها المؤسسة لربط مختلف نشاطات و حداثها في شكل متناسق "¹

- كما يعرفه الباحثان Crowston & Malone التنسيق في المؤسسة بأنه " عملية إدارة الترابط بين مختلف الأنشطة التي تنجز لتحقيق الهدف " ²

- أما Sabherwal يعتبر العمل التنسيقي بأنه: " عملية تسمح بالربط بين مختلف هياكل المؤسسة للوصول إلى إنجاز مجموعة من المهام ضمن عمل جماعي " ³

- أما young يعتبر العمل التنسيقي بأنه: " نشاط إدراكي لتجميع و تزامن مختلف الجهود من أجل الانسجام في العمل لتحقيق الأهداف التنظيمية المشتركة " ⁴

آليات العمل الجماعي التنسيقي:

لعمل التنسيقي مجموعة من الآليات التي تسمح بإنجاز مختلف المهام بشكل متناسق و بصورة جماعية و تتمثل هذه الآليات في: ⁵

¹Carmen Kantchono ، Rapport de stage de maitrise à la coordination des relations Internationales ، Ecole Nationale D'administration publique ، Montréal Canada ، 2008، p24.

²Edward A stoln & jeffreyV.Nikerson ، IntraEnterprise Integration Methods and direction ، Oxford university press ، Newyork ، 2002، p 373.

³ Sabherwal Rajiv ، The Evolution of coordination in out sourced software development projects a comparison of client and vendor perspectives ، Information and organisation ، Vol.13 ، 2003، p 155.

⁴Lamarque Eric &MaymoVincent ، L'analyse des mécanismes conventionnels de la coordination intraorganisationnelle le cas du processus de production d'un credit immobilier ، 16ème com fèrence Internationale deManagement Strategique ، Montréal Canada ، 2007، p 04.

⁵Carmen Kantchono ، ibidem، p 25.

1-1 التكليف المتبادل L'ajustement mutue

يقوم الأفراد بتنسيق نشاطاتهم عن طريق الاتصالات الغير الرسمية.

2-1 توحيد العمليات: La Standardisation des processus

يكون ذلك عن طريق تنظيم طريقة العمل، و توحيد قواعد الشغل ، و برجة المهام.

3-1 توحيد المؤهلات La Standardisation des qualifications

اسناد المهام لذوي المؤهلات العالية، و يتم اختيارهم خلال فترة التدريب.

4-1 الإشراف المباشر: La Supervision Directe

و يتم عن طريق تحديد مختلف الصلاحيات و المسؤوليات في السلم الهرمي، بحيث رئيس القسم يحرص على وجود تناسق في الجهود بين الموظفين.

5-1 توحيد النتائج La Standardisation des résultats

توحيد النتائج و تحديد أهداف الأداء في مختلف وحدات المؤسسة.

2- العمل التعاوني La coopération

إن العمل الجماعي التعاوني كان موضوع دراسات للعديد من الباحثين، حيث اهتمت دراسات علم النفس بدوافع التعاون و بيئة العمل التعاوني، أما علوم أنظمة الحاسوب اهتمت بتصميم أنظمة و برامج و أدوات تساعد على التعاون، أما في علوم التسيير نجد تم الاهتمام بدراسة الأهمية التي يحققها العمل التعاوني على الكفاءة و جودة إنجاز الأعمال و بالتالي أثرها على تنافسية المؤسسة.

لما سبق فقد اختلفت التعريفات حول العمل التعاوني حسب وجهة كل تخصص، سنذكر من بين هذه

التعريفات مايلي:

- عرفه كل من Maggi & Terssac: "التعاون هو الوسيلة التي تسمح باجتياز حدود فردية"¹
- عرفه كل من Banano & Schmidt: " العمل التعاوني هو جماعة من الأشخاص يعملون معا، وكل فرد لديه مهمة معينة يقوم بها بحيث أن عمل كل شخص يعتمد على إنجاز الآخر لمهمته، و يقوم كل فرد بالتنسيق مع الأفراد الآخرين في حدود ما يضمن له إنجاز مهمته فقط"²

تقسيم العمل إلى مهام ثم تتابع إنجاز المهام حسب مراحل كما يشرح الباحث Yvan بان العمل التعاوني: 'هو عمل يتعلق بالتنظيم الهرمي الرسمي للمؤسسة، حيث يكون مخططا له من قبل وله آجال للتنفيذ، ويتم عن طريق تجزئة الهدف الرئيسي إلى أهداف فرعية في شكل مهام يتولى كل قسم أو جماعة أو شخص إنجاز الجزء

¹ Pascale Zaraté, Tools for collaborative Décision – Making ,Iste Ltd ,U.K ، 2013 ، p21.

² Computer Supported cooperative work (cscw):An International journal ، vol.1 ,no.1 ,1992 ,p07 .

الموكل إليه، فيتحقق الهدف العام بالتنسيق بين مختلف الأطراف المتعاونة وضمن تنفيذ كل عضو مهمته الموكلة إليه
1 "

فهذا النوع من العمل التعاوني يتميز بتحمل كل فرد المسؤولية في حدود المهمة الموكلة إليه فقط لهذا يحتاج العمل التعاوني إلى قائد أو رئيس... يعمل على تنسيق الجهود لضمان عدم تكرار الأعمال والأخطاء ويجب أن يتوفر العمل الجماعي التعاوني على الشروط

شروط العمل الجماعي التعاوني: هي كالتالي: ²

- الهدف المشترك.

- جماعة من الاشخاص يتعاونون في إنجاز الأهداف وحل المشكلات.

- توفر مجموعة من وسائل الاتصال التي تساهم في العمل التعاوني و التنسيق بينهم.

- تجزئة الهدف العام إلى مهام جزئية.

- يتم العمل الجماعي بجمع الاعمال الفردية.

أنواع العمل الجماعي التعاوني:

يتفرع العمل التعاوني إلى ثلاثة أنواع هي كالتالي: ³

1-2 العمل التعاوني المكمل Complementary Cooperation

في بعض الأحيان لا يمكن للفرد إنجاز بعض المهام بمفرده لنقص في الخبرة، فهو يحتاج إلى تعاون جماعة من الأفراد معه.

2-2 العمل التعاوني المدمج Integrated Cooperation

هذا النوع من التعاون عندما تريد المؤسسة تكوين جماعة من الأفراد ذوي مهارات عالية و تكلفهم بمهام مختلفة لتحقيق هدف مشترك في شكل عمل جماعي، فيتم العمل التعاوني المدمج بينهم.

3-2 العمل التعاوني التفاوضي Negotiated cooperation

يكون هذا النوع من التعاون عند التفاوض أو طرح مشكلة الجودة أو مشاكل التنظيم و غيرها لإيجاد أحسن الحلول عن طريق العمل الجماعي التعاوني التفاوضي.

" أظهرت دراسة أجريت سنة 2010 حول المشاريع في أوروبا و المشرق العربي و إفريقيا أنه يمكن تخفيض تكلفة الأعمال بنسبة تصل إلى 20 % و زيادة سرعة العمل بنسبة 30 % من خلال العمل الجماعي التعاوني، حيث يعد جزءا من نجاح المشاريع في منطقة أوروبا و المشرق العربي و إفريقيا" ⁴

¹Yvan potin , **Travail cooperatif: quand IA distance permet IE rapprochement** ،Article dans (center de Ressources en économie Gestion) ، 2007، p.02

²Yvan potin .opcit. p.02

³Pascale Zaraté، **opcit** ، p p27، 29.

⁴أبو عبد العزيز ، دراسة العمل الجماعي يرفع انتاجية المؤسسات منتدى الموارد البشرية ، (hrdiscussion. com) ، 12/04/2020 (12:10).

3 - العمل التشاركي **La Collaboration**

العمل الجماعي التشاركي له العديد من تعريفات الباحثين نذكر منها:

- عرفه **william & xiaodang**: " هو تفاعل فردين أو أكثر من أجل إنجاز عمل مشترك مع بعضهم البعض منذ البداية إلى النهاية، دون حدوث تقسيم المهام، و ذلك عن طريق التشارك في المعارف و الأفكار و المهارات و المعلومات بالتنسيق بين أعمالهم لتحقيق المهمة أو الهدف المشترك " ¹
- كما يعرفه الباحث **M.Castells** العمل الجماعي التشاركي " المكوّن الرئيسي لنموذج اقتصادي جديد للإنتاج الذي ينظم فيه الكثير من الأشخاص عبر أدوات الاتصال الحديثة، بغرض تعظيم الإنتاجية و الإبداع الجماعي " ²
- و يرى الباحث **Dominique Fazilleau** بأن العمل الجماعي التشاركي هو: "عمل مشترك ينجز من طرف العديد من الأشخاص مما يؤدي إلى تحقيق هدف مشترك، و ذلك عن طريق حدوث تفاعل بين الأفراد، بحيث يتشارك الأفراد في إنجاز هذا الهدف كل حسب مهاراته و معارفه و خبراته و الأدوار التي يقوم بها في ديناميكية الجماعة " ³

وعلى العموم نستخلص أن العمل الجماعي التشاركي يكون بدون قيادة حيث يعطي لأعضاء العمل الجماعي مساحة كبيرة من الإدارة، و هذا ما يجعله أكثر نموذجاً للعمل فيعطي نتائج جيدة فيما يخص الإبداع الجماعي كما أن الأعضاء في العمل الجماعي التشاركي لا يعرفون النتيجة النهائية، وإن نجاح العمل التشاركي يعتمد على مدى وعي أعضاء العمل الجماعي، و حجم الثقة التي تسود بينهم، و نبذ الخلافات، و التنافس الفردي في سبيل تحقيق الأهداف الجماعية.

- مراحل أو مستويات العمل الجماعي التشاركي:

يتم العمل الجماعي التشاركي عبر مراحل أو مستويات، قسمها **Kosanke Kurt** و هي كالتالي: ⁴

- 1-3 المستوى الاتصالي Communicant**: يقوم الشركاء باستكشاف و التعرف على منهجية عمل كل طرف، و تبادل المعلومات الضرورية ذلك بواسطة أدوات اتصال غير المتزامن (كالبريد الإلكتروني).
- 2-3 المستوى المفتوح أو التنسيق (ouvert)**: يتم هذا المستوى عند نمو و بناء مستوى جيد من الثقة بين الشركاء، و يتجسد بالانتقال إلى الاتصال المتزامن بينهم.

¹ William J.Doll and Xiaodang Deng. **The collaboration use of Information Technologie** :End –user participation and system success ، IRM Press ،USA ،2002 ،p 83.

² Serge le Rouse. **le travail collaboratif :ineinnovation générique** ، édition Harmattan ،france ، 2009 ،p32.

³ Dominique Fazilleau، **le travail collaboratif: définition et outils** ، 2007،s p.

⁴ Amin Soussi، **Modélisation centrée sur les processus métier pour la generation complete de portails collaboratifs** ;Thèse Doctorat،Université Lille1، Sciences et Technologies ، 2013 ،p24 .

3-3 مستوى الاتحاد Féderé : يبدأ الشركاء بالعمل على مهمة مشتركة عن طريق عملية التشارك في المصادر و المعلومات لتحقيق أهداف مشتركة.

4-3 المستوى التوافقي Interopérable : في هذا المستوى يكون العمل الجماعي التشاركي قد نضج بين المتشاركين، ويصبح من الضروري تشكيل تنظيم واحد (افتراضي أو واقعي).

الفرع الثاني: أساسيات بناء العمل الجماعي

أولاً: عناصر العمل الجماعي:

يُعدّ العمل الجماعي أساس المشاريع الناجحة و فيما يأتي نذكر عناصر العمل الجماعي:¹

1-1 التواصل: يعد التواصل جزءاً مهماً في العمل الجماعي لأنه يسمح بتبادل المعلومات و الأفكار الجديدة بين الأشخاص و التركيز على التواصل الفعّال عن طريق الاستماع الجيد الذي يعتبر طريقة لإظهار الاحترام، ثم تنمية الثقة المتبادلة داخل بيئة أعضاء العمل الجماعي.

2-1 التفويض: يمكن أن تتم عملية التفويض من خلال معرفة نقاط القوة و الضعف التي يتميز بها كلّ عضو في فريق العمل الجماعي ثم توزيع المهام، و وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

3-1 الكفاءة: تؤدي معرفة قدرات الأعضاء و التعاون في توزيع ضغط العمل بناءً عليها أمراً مهماً لإتمام المهمة في الوقت المطلوب، و الكفاءة المناسبة.

4-1 الأفكار: إن العمل ضمن جماعة ترتكز علاقات أعضائه على الاحترام و الثقة المتبادلة بينهم، يُعزّز قدرات الفرد على إنتاج أفكار مُبدعة.

5-1 الدعم: تعدّ التحديات جزءاً من بيئات العمل كلها: لذلك فإنّ دعم الأعضاء لبعضهم، و التعاون في تنمية أداء الجماعة، و تحسينها يعتبر عنصراً مهماً لتحقيق الهدف المشترك الذي يلتزمون به جميعاً.

6-1 توفير الفرص الجديدة: للحفاظ على فعالية العمل الجماعي يتطلب توفير الفرص الجديدة، و مساعدة أعضاء فريق العمل الجماعي على التخطيط المهني الخاص بهم بناءً على الاحتياجات التنظيمية المتوقعة، مما يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة، و ذلك من خلال جذبهم، و الحفاظ عليهم، بتشجيع روح الإبداع لديهم، و تكييف المهام، و الوظائف بشكل يتلاءم و تلبية احتياجاتهم، و التركيز على نقاط قوتهم.

7-1 الثقافة الإيجابية: تعدّ البيئة الإيجابية للعمل محفزاً جيداً لأعضاء فريق العمل الجماعي، فهي توفر التحديات التي تثير الإبداع، و المناخ الجيد للتفاعل، وبالتالي فهم الموظف، و تدريبه و مساعدته و تمكينه و إعطائه صلاحية اتخاذ القرارات المطلوبة و تنفيذها، و دعم القرارات التي يتخذها بدلاً من توجيهه التوبيخ، و العقاب و غيرها من الأمور.

¹ Ranoly stechta ، **Team work components of an Effective team** ، United states of America leader ship Management ،p01.

8-1 التغذية الراجعة الإيجابية: الافتقار إلى التغذية الراجعة يؤدي إلى خيبة الأمل، و حدوث الارتباك في العمل، لهذا لابدّ من تقديمها بشكل منتظم، و تدريبهم على أداء العمل بشكل جيّد، و ليس الاكتفاء بتقديم الآراء فقط.

ثانيا: قوانين العمل الجماعي

يؤطر العمل الجماعي بعدة قوانين لضمان نجاحه، و تتمثل هذه القوانين فيما يلي:¹

- **قانون الأهمية:** ينص هذا القانون على أن أهمية العمل الجماعي يؤديه كلّ عضو من أعضاء فريق العمل الجماعي، هو ما يمكن أن يحقق نتائج عظيمة.
- **قانون الصورة الكبيرة:** وهو قانون ينصّ على تسخير أعضاء فريق العمل الجماعي لأدوارهم و جداول أعمالهم تبعاً للصورة الكبيرة التي تخدم الهدف العام للفريق و تعكس رؤيته.
- **قانون التخصصية:** هو القانون الذي يعتمد على وضع كلّ عضو في مكانه المناسب لتحقيق الاستفادة القصوى من طاقاته، و إمكانياته، و يكون ذلك تبعاً لما يراه فيه القائد من مهارات و نقاط قوة.
- **قانون جبل إيفرست:** هو القانون الذي يدفع أعضاء فريق العمل الجماعي للتحدي بشكل مستمر للوصول للهدف بالاعتماد على خبرات الأفراد و تصميمهم إلى بلوغ الهدف تماماً مثل متسلكي إيفرست.
- **قانون السلسلة:** يقتضي هذا القانون مساعدة الأفراد ذوي المهارة و الإمكانية للفرد الأضعف من أعضاء العمل فريق الجماعي لئلا يكون نقطة ضعف تحكم قوة هذا الفريق الذي يشبه السلسلة.
- **قانون المحفز:** تتنوع شخصيات الأفراد داخل أعضاء فريق العمل الجماعي إلا أن هناك نوعية من الأشخاص الموهوبين، و المبدعين، و الذين يجيدون التواصل بفاعلية مع غيرهم، مما يقع على عاتقهم مهمة تحفيز بقية أعضاء فريق العمل الجماعي لتحقيق الهدف.
- **قانون التفاحة الفاسدة:** يشير هذا القانون إلى إمكانية أن يكون الفريق جيّداً لكنه يعاني من عدّة آفات مثل الغيرة أو التمحور حول الذات، أو عدم القدرة على الاعتراف بالأخطاء، مما يفسد جودة الإنتاج.
- **قانون البوصلة:** يتمثل هذا القانون في رؤية القائد الواضحة، و التي تمنح أعضاء فريق العمل الجماعي الثقة أثناء السير لتحقيق الهدف المشترك.
- **قانون الاعتمادية:** يشير هذا القانون إلى قدرة الأعضاء على العمل معاً لتحقيق الأهداف المشتركة، و الاعتماد عليهم مهما صعبت الظروف.
- **قانون مقاعد البدلاء:** يعتمد هذا القانون على أن رغبة الفريق بالتفوق، و تحقيقه، تأتي من إيجاد بدائل جيّدة و خيارات واسعة، حيث يحتوي الفريق على أفراد أساسيين في الفريق، و آخرين يمكن الاعتماد عليهم في المستقبل.

¹ Johnc.Maxwell ، **The 17 indisputable Laws of teamwork** .Keith walker.ca. Retrieved. 14.1.2020 Edited.

- **قانون السعر:** يؤمن الفريق الناجح بقانون السعر الذي يشير إلى أن لكل شيء ثمن يجب على الجميع أن يتحملة، حيث تمثل قيم التضحية، و الالتزام بالوقت و الإيثار و غيرها ثمنا للنجاح الذي سيحصده الفريق بالنهاية.
 - **قانون لوحة المفاتيح:** هذا القانون يعني قدرة الفريق على إجراء التعديلات عند إدراكه لمكانه الصحيح من الخطة، حيث تعتبر لوحة المفاتيح أداة ضرورية لتقييم الأداء، و اتخاذ القرارات تبعا لهذه الخطة.
 - **قانون الهوية:** يمنح توحد الأفراد في القيم و الأفكار و الأهداف التي يتوقون إليها، هوية مميّزة تزيد من قوة الفريق.
 - **قانون التواصل:** يخلق التواصل بين القائد و أفراد الفريق، و بين أفراد الفريق أنفسهم، و بين أفراد الفريق و غيرهم اتصالا فعالا يُعدّ وقودا للإنجاز و التطور.
 - **قانون الحافة:** هذا القانون ينسق فكرة الطاولة المستديرة التي تعني تساوي كل أعضاء فريق العمل الجماعي في الإمكانيات، و يدعّم النظرية التي تجزم بأن لكل موقف من المواقف قائدا مناسباً بما يمتلكه من نقاط قوة تتناسب و طبيعة الموقف.
 - **قانون المعنويات العالية:** هذا القانون ينادي بضرورة الحفاظ على الروح المعنوية عالية يتيح للفريق التعامل مع أي ظرف.
 - **قانون العائدات:** يرى هذا القانون أن الاستثمار في الفريق بعد اختياره بعناية، و خلق فرص جديدة لأفراده، و تمكينهم من تحمل المسؤولية و منحهم السلطة لا بدّ أن يعود على الفريق بالنفع و النجاح.
- ثالثا: فريق العمل الجماعي و أدواره Collective Work Team and Its roles**
- يمكن تقسيم الأدوار الخاصة بأعضاء فريق العمل الجماعي لفهم كيفية عمله، و ذلك على النحو التالي:¹
- **المُشكّل:** يهتم المشكّل (Shaper) بتشكيل أعضاء فريق العمل الجماعي، و تنتهي مهمته بعد إتمام تشكيل الفريق، علماً أنّ لشخصيته تأثيراً في جذب الجماعة نحو الاتفاق و القدرة على صنع القرار، و مواجهة التحديات.
 - **المطبّق:** إذ يحوّل المطبق أو المنفذ (Implementer) الأفكار إلى أنشطة تطبق على أرض الواقع، و من المحتمل أن يكون شخصا أو جماعة من الأشخاص الذين عادة ما يتميزون بالتنظيم، والقدرات المميزة، والخبرات العالية في إنجاز المهمات.
 - **المتّمم:** يهتم متّمم اللمسة النهائية (Completer) بالمواعيد النهائية لإنجاز أهداف الفريق، و يكون لديه اهتمام بالتفاصيل البسيطة التي تتعلق بإنجاز المهمة، بالإضافة إلى تفويض المهام للموظفين.
 - **الرئيس:** عادة ما يتميز الرئيس أو ما يسمى بالمنسق بالهدوء و الإيجابية والقدرة العالية على التعامل مع الآخرين، و تكمن وظيفته في توضيح الأهداف و توزيع الأدوار و المسؤوليات داخل الفريق.

¹ Groupand ، **Team roles** ، www.Skillsonneed.com Retrieved ، 14.10.2019 Edited.

- **داعم العمل الجماعي:** يقدم هذا العضو الدعم و التشجيع للفريق، كما يتولى مهمة إدارة أعضاء الفريق مع مراعاة اختلاف الشخصيات ووضع قرارات حاسمة تصب في مصلحة الجماعة.
- **محقق الموارد:** يوفر محقق الموارد (Resource investigator) أفكارا إبداعية تساهم في إنجاز المهام المطلوبة، ويكون على تواصل مع أشخاص من خارج الفريق لتحقيق ذلك.
- **المبتكر:** وهو مصدر الأفكار الإبداعية داخل فريق العمل الجماعي، بالرغم من أنه قد يقدم أفكارا غير واقعية دلالة على الابداع الفكري.
- **المقيم:** يراقب المقيم (Monitor evaluator) أعضاء الفريق، ولديه معرفة بنقاط القوة والضعف لدى كل عضو، كما أنه يقدم النقد البناء و يقيم الأفكار، ويطلع على الاقتراحات المطروحة من قبل أعضاء الفريق.
- **المختص:** يمتلك المختص (Specialist) أو المختصون بمجال معين و محدد عدة مهارات متعلقة به، مما يساهم في نجاح جزء من عمل الجماعة.

الفرع الثالث: مقومات العمل الجماعي وعوامل نجاحه

أولا: مقومات العمل الجماعي

- **المشاركة:** مدى اهتمام أعضاء فريق العمل الجماعي بالمساهمة في أنشطة الفريق بصورة فعالة.
- **التعاون:** وهو مدى توفر الرغبة لدى أعضاء الفريق للعمل الجماعي للوصول إلى النتائج.
- **المرونة:** وهي درجة تقبل كل عضو في الفريق لآراء الآخرين، والتنازل عن المواقف الثابتة لصالح الفريق.
- **الحساسية:** وهي ميل أعضاء الفريق لعدم الإساءة لمشاعر بعضهم البعض، و مدى رغبتهم لتكوين جو مريح.
- **تحمل المخاطر:** مدى استعداد أعضاء الفريق لمواجهة المواقف الصعبة التي تواجه الفريق، و العمل على تحدي نقاط ضعف الخطط و الاستراتيجيات لحفز الأعضاء على مواجهتها.
- **الالتزام:** مدى شعور الفرد بالإخلاص في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة وهذا يتطلب انسجام أهداف المؤسسة مع أهداف الفريق، و التقسيم العادل للمهام بين الأعضاء.
- **التييسير:** مدى ميل أعضاء الفريق لتقديم مقترحات حل المشكلات، و تسوية النزاعات ضمن الفريق، و توضيح مهام و قضايا العمل التي تواجه الفريق.
- **الانفتاح:** وهي مدى ميل أعضاء الفريق لتقديم معلومات للآخرين عن التخطيط و حل المشكلات، و حرية التعبير عن المشاعر ووجهات النظر.

ثانيا: عوامل نجاح العمل الجماعي

لكي ينجح العمل الجماعي ويصل إلى الهدف المشترك هناك العديد من العوامل المساعدة وهي كالتالي:
القيادة: القيادة الرشيدة والحازمة في نفس الوقت هي الوسيلة الأكثر أهمية في تنفيذ العمل الجماعي حيث إنها تضع الأهداف وتحصر على تنفيذها بكل الطرق المبدعة كما تحصر على تعزيز الروابط بين أفراد فريق العمل الجماعي.

التواصل: وهو أهم سمة يجب أن يتسم بها العمل الجماعي لأن دون التواصل البناء بين الأفراد سيواجه العمل الكثير من المشاكل، ويجب أن يكون مبنيا على الوضوح وعلى الصراحة.

التخطيط: التخطيط يساعد على تحديد الأهداف التي يتم من أجلها العمل الجماعي، كما أنه يقوم برسم الطريق لتحقيقها.

المطلب الثاني: ماهية الرأس المال الاجتماعي

التعريف المعتمد لدى الامم المتحدة لرأس المال الاجتماعي بأنه الموارد المتأصلة في العلاقات الاجتماعية التي تسهل العمل الجماعي، وتشمل موارد رأس المال الاجتماعي الثقة والمعايير وشبكات الجمعيات التي تمثل أي جماعة تجتمع باستمرار لغرض مشترك، و منه سنتطرق إلى التعرف على الرأس المال الاجتماعي مفهومه ، و تعريفه وخصائصه وأهميته و مكوناته ومزايا وفوائد تطويره.

الفرع الأول: رأس المال الاجتماعي تعريفه وخصائصه

أولاً: مفهوم رأس المال الاجتماعي

1 - نشأة رأس المال الاجتماعي:

" يعد جون دوي dewey John أول من استخدم رأس المال الاجتماعي كاتجاه عام Mainstream في المدرسة والمجتمع عام 1899 ورغم ذلك لم يحدد مفهومها له، حيث ركز على الاتصال للتعبير عن رأس المال الاجتماعي، و استخدامه من خلال تغيير المعلومات، و تحديد المشكلات و مواجهتها وإدارة الصراع، وحيث ترتبط العلاقات الاجتماعية بالقدرات الفردية وبذلك فقد استخدم رأس المال الاجتماعي قديما دون تحديد مفهومه"¹

و يشير بعض الباحثين أن البداية الحقيقية تعود إلى كتابات Hanfan في أوائل قرن العشرين بالتحديد في (1916) التي ربطت بين رأس المال الاجتماعي وبين ممارسات اجتماعية بعينها تتم في إطار جماعة اجتماعية محددة.

وشهد المفهوم ظهورا مجددا على الساحة الأكاديمية خلال عقدي الستينات و السبعينات من خلال كتابات " jan Kaloup & Laura Jermin إلا أنه من الثابت أن المفهوم لم يحظ باهتمام

¹ طلعت مصطفى السروجي ، رأس المال الاجتماعي ، ط1، مكتبة الانجلو المصرية ،القاهرة ، 2009، ص 11.

فعلي على نطاق واسع إلا في أواخر السبعينات مع ظهور كتابات المفكر الفرنسي Pierr Perdiou عام (1986) عن رأس المال الثقافي، وهو مفهوم يتداخل بشدة مع رأس المال الاجتماعي " ¹ ثم في عام (1988) جاءت كتابات عالم الاجتماع الأمريكي Kalmon Jims في إطار محاولته الربط بين الظواهر الاجتماعية، والتقدم الاقتصادي في إطار نظرية « الاختيار الرشيد » ، إلا أن انتشار المفهوم يرجعه الكثيرون إلى كتابات Robert Poutnam خلال حقبة التسعينات، و الحق أن الأدبيات السياسية و الاجتماعية لم تكن سوى عامل مساعد للتعريف بهذا المفهوم الذي كان غامضاً، و لم تكن كتابات Robert Poutnam سنة (1993) سوى انعكاس لتزايد الاهتمام بمثل هذه المفاهيم، و توالى إسهامات العديد من الهيئات الدولية لوضع إطار لدراسة رأس المال الاجتماعي لتحديد علاقته بعدد من الظواهر الاجتماعية. " يرى لسكالر Schuller و آخريين، بأن تطور مفهوم رأس المال الاجتماعي جاء من خلال ثلاثة من الكتاب الذين كان لهم الفضل في تقديمه إلى الجدل النظري، و هؤلاء هم pierre Bourdieu - Colman Rut poutnam James Robert Lyda hanfan المرشد التربوي الذي يعتقد بأنه كان من الأوائل من استخدم هذا المفهوم كما يناقش البعض " ² و الجدير بالذكر أن المبادرة التي قام بها البنك الدولي لقياس رأس المال الاجتماعي و دراسته قد أسهمت في توضيح العلاقة التي بين رأس المال الاجتماعي و عدد من الظواهر الاجتماعية الأخرى في عدد من البلدان.

2- تعريف رأس المال الاجتماعي Social capital:

ينقسم مصطلح رأس المال الاجتماعي إلى قسمين رئيسيين:

جانب رأس المال، و الجانب الآخر الاجتماعي، أما رأس المال فيشير إلى أنه يقوم بإعطاء إيجابيات من خلال فترات زمنية طويلة المدى، و يشير الجانب الاجتماعي بأن رأس المال الاجتماعي لا يقوم على فرد واحد بذاته و إنما يتحد في إطار جماعة اجتماعية، بحيث ينظم الأفراد مع بعضها البعض، بغرض ما يوفر لهم من مزايا، و على الرغم من عدم وجود اتفاق متكامل و موحد حول تعريف رأس المال الاجتماعي، فهو عبارة عن تركيبة من العلاقات الاجتماعية المبنية على الثقة، و المشاركة و التبادلية. ³ يعرف البنك الدولي رأس المال الاجتماعي بأنه: " المؤسسات والعلاقات والمعايير التي تشكل نوعية وكمية التفاعلات الاجتماعية في المجتمع " .

¹ انجي محمد عبد المجيد ، دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي دراسة حالة للجمعيات الأهلية في مصر ، سلسلة أبحاث و دراسات ،الاصدار الأول ،القاهرة ، مصر ،المركز المصري للحقوق الاقتصادية الاجتماعية ، 2010 ، ص 18.

² نادية أبو زاهر ، محاولة لفهم إشكالية رأس المال الاجتماعي ، مجلة علوم إنسانية ،العدد46 ، السنة الثامنة ، 2010 ، ب ص.

³ Serageldin ,Ismail and Grotart, christian, **Defining Social capital Bretagne:Anintegrating review** ، washington ، D. C, The world Bank ، 1997 ، p p 80 ، 81.

ويرى أن هناك أدلة متزايدة على أن التماسك الاجتماعي أساس للازدهار الاقتصادي للمجتمعات ولتكوين التنمية المستدامة، ويضيف أن "رأس المال الاجتماعي ليس هو مجموع المؤسسات التي يقوم عليها المجتمع فحسب، بل هو الصمغ الذي يضمها مع بعضها البعض"¹.

وعرفه Pierre bourdiou أن رأس المال الاجتماعي هو رأس مال من العلاقات القوية تكون أكثر فاعلية في بناء الثقة و استدامتها، وإن أعضاء الجماعة يمنحون الأمن لبعضهم بعضاً، ويتم الحفاظ على العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة من خلال عمليات التبادل المادي والرمزي (كالهدايا)، وتدعم هذه العمليات العلاقات الموجودة بالفعل، كما تعمل على اعتمادها وممارستها اجتماعياً.

أما Games colemam سنة 1988 عرف رأس المال الاجتماعي بوظيفته (دوره) إنه ليس كيانا واحداً، ولكنه مجموعة من الكيانات المختلفة، تنطوي في إطار عنصرين مشتركين: الأول أن كل تلك الكيانات تتكون من بعض جوانب البناء الاجتماعي، والثاني أنها تيسر أفعالاً معينة للفاعلين سواء أكانوا أشخاصاً أو هيئات داخل البناء.

" ويرى Rabert puthonam أن رأس المال الاجتماعي هو سمات التنظيم الاجتماعي، مثل الشبكات والمعايير والثقة التي تيسر الفعل والتعاون من أجل تحقيق المنافع المتبادلة، يمكن أن تحسن من كفاءة المجتمع في تسهيل أعمال منسقة، إن العمل المشترك يعد أمراً سهلاً في مجتمع ينعم بمخزون كبير من رأس المال الاجتماعي"² وفي الجدول الموالي سيتم عرض تعاريف عديدة لرأس المال الاجتماعي حسب مختلف الباحثين:

الجدول رقم (01): يوضح تعاريف عديدة لرأس المال الاجتماعي

الكاتب الباحث	تعريفه لرأس المال الاجتماعي
Schiff 1992	هو وحدة مشكلة من عناصر البناء الاجتماعي و التي تنتج العلاقات بين الأشخاص، وهي دعائم و براهين الانتاج أو منافع العملية.
Fukuyana 1995	قابلية الأشخاص للعمل الاجتماعي للأغراض المشتركة داخل المجموعات و التنظيمات.
Fukuyana 1997	وجود مجموعة معينة من القواعد أو المعايير غير الرسمية المشتركة بين أعضاء مجموعة تسمح بالتعاون بينهم و تقاسم القيم و المعايير... التي تنتج رأس المال الاجتماعي... يجب أن تشمل موضوعياً فضائل مثل سرد الحقائق، اجتماع الالتزامات و المعاملة بالمثل.
Woolcock 1998	المعلومة، الثقة و قواعد التبادل الرابطة داخل أحد الشبكات الاجتماعية التي تسهل العمل

¹ محمد نصر ، قياس رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية ، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية ، مارس 2007، ص 41 .

² عبد العظيم حسني إبراهيم، نظرية رأس المال الاجتماعي ، المنتدى العربي للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 2014 ، ب ص.

الجماعي لأرباح متبادلة، بواسطة 1 - موقعهم داخل تجمعاتهم 2- بين التجمعات الداخلية و المجموعات الخارجية ذات الكثافة في شبكة العلاقات الاجتماعية في ظل المجتمع المدني 3- بين المجتمع المدني و مؤسسات المستوى الكلي 4-مؤسسات القطاع العام.	
الموارد المحصلة داخل الشبكات الاجتماعية...بالتركيز على المنافع الآلية لمثل هذه الموارد	N.lin 1999
هو هيئة القيم و القواعد غير الرسمية المتقاسمة بين الأعضاء في المجموعة غير الرسمية و التي تنتج التعاون بينهم.	Fukuyana 1999
اتصالات بين الأفراد، الشبكات الاجتماعية و الأعراف و المعاملة بالمثل و الجدارة بالثقة التي تنجم عنها.	R. Putnam 2000
المعرفة و الفهم و المعايير و القواعد المشتركة و توقعات حول أنماط التفاعلات من مجموعة الأفراد التي تجلب النشاط المتكرر.	Ostrom 2000
هو درجة من الثقافة المشتركة المتعارفة و الانتماء و تقاسم قواعد الثقة و التعامل في المجال الاجتماعي و السياسي الذي يقبل تطوير القواعد، و يصوغ تركيب اجتماعي.	Serageldin et 2000
المعايير و الشبكات التي تسهل العمل الجماعي المهم إنَّ أي تعريف لرأس المال الاجتماعي يركز على مصادرها بدلا من النتائج...هذا النهج يلغي كيان مثل "الثقة من تعريف رأس المال الاجتماعي "	Woolcock 2001
يعتبر رأس المال الاجتماعي في العلاقات الاجتماعية من خلال العائدات المتوقعة في السوق و بالتالي ينظر إليه كدخل فردي.	N.lin 2001
رأس المال الاجتماعي يرتبط بالشبكات و القواعد و القيم و العقائد المشتركة، الشبكات مرجعها إلى التصرفات و العمليات الهادفة للعاملين، التي تهيئ عمل مشترك، و أما القواعد و القيم و العقائد المشتركة مرجعها إلى الاستعدادات و المعطيات الذاتية المعنوية المتاحة للأشخاص و المجموعات، و أيضا مثل القوانين و اللوائح التي تنظم التصرفات.	OCDE 2001
الارتياح المتولد عن عقد العلاقات الاجتماعية التي يمكن تعبئتها لأجل تسهيل الأعمال.	Adler et Kwon 2002
يشمل رأس المال الاجتماعي المدني القيم المشتركة و المعايير، للشبكات غير الرسمية، و عضوية الترابطية التي تؤثر في قدرة الأفراد على العمل معا لتحقيق الأهداف المشتركة.	Knack 2002
رأس المال الاجتماعي يصف الظروف التي يمكن للأفراد فيها استخدام العضوية في المجموعات و الشبكات لتأمين الفوائد	Sobel 2003
رأس المال الاجتماعي يولد عوامل خارجية إيجابية لأعضاء من الجماعة يتم تحقيق هذه	Durlaufan

المخرجات من خلال الثقة و المعايير و القيم المشتركة التي تنشأ عن الأشكال غير الرسمية للمؤسسات و الشبكات و الجمعيات.	d Tafchamp s 2004
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Sours: S.Knowles.Is social capital part of the institutions continuum and is it a deep determinant of development unu world institutefo development Economics Research(unu – wider). Research paper No 25 ،2006 ،p26.

إنّ الميزة المشتركة بين غالبية التعريفات أنّها تركز على العمل الجماعي و المشاركة الإيجابية و بالتالي رأس المال الاجتماعي قد يتكون من القيم الاجتماعية السائدة في المجتمع، و الترابط الاجتماعي و المؤسسات الرسمية و الغير الرسمية ، و حسن الجوار و الزمالة و العلاقات الاجتماعية و غيرها من المعايير التي تعمل على تماسك المجتمع.

ثانيا: خصائص رأس المال الاجتماعي

" يدل رأس المال الاجتماعي على تلك الكمية المتراكمة من العلاقات الاجتماعية الايجابية، و التي يمكن أن نميزها عن بقية رؤوس الأموال الأخرى و تكمن خصائص رأس المال الاجتماعي فيما يلي:

- 1- يمكن استعماله لأغراض متنوعة.
- 2- موجود على طول المدى، تستثمر فيه من خلال بقية الموارد الأخرى.
- 3- يمكن أن يكون حلا أمثل أو بديلا لأنواع أخرى لرأس المال.
- 4- يحتاج إلى الاهتمام المستمر ليبقى تأثيره فاعلا دون اختلاف.
- 5- يكون رأس المال الاجتماعي في العلاقات مع الآخرين، فلا يوجد من يملكه ملكية خاصة".¹

ومنه و على ضوء ما سبق يمكن استخلاص أنّ رأس المال الاجتماعي: هو عبارة عن مخزون ثمين من العلاقات الاجتماعية الإيجابية الدائمة، ومنه يمكن استغلال رأس المال الاجتماعي لأغراض متنوعة في المجتمع و المؤسسات بحيث يعود بالفائدة المعنوية و المادية على الجميع.

الفرع الثاني: أهمية رأس المال الاجتماعي و مكوناته

أولا: أهمية رأس المال الاجتماعي:

تكمن أهمية رأس المال الاجتماعي فيما يلي:

- 1-"يسمح رأس المال الاجتماعي بحل المشكلات الجماعية، إذا ما أحسن الأفراد التعاون مع بعضهم البعض، و المسؤولية الفردية للأفراد وما يتوقعه الفرد من عمل الآخرين، ويعد ذلك قوة جمعية لوصف السلوك، وتعد المعايير و الشبكات أداة قوة للمؤسسة.

¹ Adler Poul ، **Social capital :prospects for a new concept** ، 2002 p20 &(Stephen.The future of social capital in development economic reserch ، 2005 ، p 21.

- 2- يسهل للأفراد التقدم بيسر حيث يثق الأفراد في الاقتصاد و التجارة و المؤسسات ، ويحترموا التفاعل المجتمعي .
- 3- زيادة تحسين وتوسيع الوعي بطرق مختلفة لأعمال الناس، و ثقتهم في الاتصال بالآخرين سواء أعضاء في أسرة أو زملاء، وعندما ينجح أعمال الناس يمكن أن يكون لوجهات نظرهم ثقل. كما أن الشبكات الاجتماعية تسهل الحصول على المعلومات الكاملة وتسهل الوصول إلى الأهداف ومن ثم فإن رأس المال الاجتماعي يساهم في تحسين حياة الافراد الاجتماعية والنفسية و البيولوجية " ¹ .
- 4 - يتشابه رأس المال الاجتماعي مع الأصول الإنتاجية أو الرأس مالية في المجتمع، ويؤثر على العلاقات البشرية والاقتصادية في المجتمع.
- 5- يؤدي إلى تماسك المجتمع ومنعه من الانهيار.
- 6- يساهم في تحديد هوية المجتمع و يحافظ عليها.
- 7- توقعات العائد الاقتصادي و الاجتماعي يساهم في التخطيط للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية ، و بناء البرامج و المشروعات.
- 8- يدعم رأس المال الاجتماعي الانتماء للمجتمع سواء كان اجتماعيا أو ثقافيا أو اقتصاديا أو سياسيا.
- 9- بناء وتفعيل ثقافة العمل الجماعي والتعاون و الثقة.
- 10- يهتم بزيادة الإنتاجية و تطوير المشاريع، والنشاط الاقتصادي وإمكانية الحصول على الموارد الأساسية و توفير الدعم المادي
- 11- يساعد على تعزيز الكفاءة الاقتصادية، و زيادة معدلات النمو وبناء الثقة.
- 12- تخفيض تكاليف المعاملات بين الأفراد نتيجة لوجود العمل الجماعي التعاوني.
- 13- وسيلة مهمة لتطوير رأس المال الفكري و زيادة فرص الإبداع و التعلم.
- 14- رأس المال الاجتماعي أداة قيمة لتعزيز العمل الجماعي.
- 15- تكاليف أقل للصفقات، وذلك من خلال الثقة و العمل الجماعي وروح التعاون، سواء داخل المؤسسة، أو بينالمؤسسة و زبائنها.
- 16- اتخاذ قرارات مستقرة.
- 17- يقلل تكاليف تدريب العاملين واستخدامهم و المحافظة على المعرفة فيما بينهم.

ثانيا: مكونات رأس المال الاجتماعي

¹ R.D. Putnam, Bowling Alone: Americas Dechninig Social capital ، journal of Democracy، 6-1-1995، p 19.

يتألف رأس المال الاجتماعي من مجموعة من المكونات التي تعبر بمجملها عن أبعاده و التي تختلف الباحثون في تصنيفها، ولكل باحث وجهة نظر في تحديده لأهم مكوناته لرأس المال الاجتماعي وبحسب أهميتها، وبعد مراجعة مستفيضة لمعظم الإصدارات لهذا الموضوع استخلصت المكونات الرئيسية الآتية والتي اعتمدت في الدراسة الميدانية كمقياس لرأس المال الاجتماعي.¹

2-1- الزمالة (القابلية الإجتماعية) Fellowship:

تعرف بأنها " إحدى أهم عناصر رأس المال الاجتماعي التنظيمي، والتي تتمثل برغبة الأفراد وقابليتهم على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال العمل الجماعي. فهي مجموعة من المنافع التي يجنيها الأفراد في المؤسسة بحكم مشاركتهم في جماعات العمل ".¹

وتعرف أيضا بأنها " استعداد و قدرة المشاركين على إخضاع الأهداف الفردية إلى الأهداف الجماعية، مع وجود درجة عالية من الاعتماد المتبادل بين الأعضاء، وتشير أيضا لتنظيم العمل والقواعد الضمنية والعامة والمرونة و الثقة حيث يميل الأفراد دائما للانتماء إلى المؤسسة التي يشتركون مع قيمها و يؤمنون بها، وبالمكافآت التي ستمنحها لهم، ونشر قيمهم، ومساهماتهم في المؤسسة ".¹

و تعرف أيضا بأنها " رغبة الفرد في التفاعل مع الآخرين " وعرفها (2008 Alonsaetal) القدرة على تبادل المعلومات مع الأفراد الآخرين و الاتصال و التفاوض و تسوية النزاعات لضمان تحقيق الأهداف ".¹

" تعتمد المؤسسة على إقامة روابط، وذلك قصد تحقيق الأهداف المشتركة بين الأعضاء، عن طريق العمل الجماعي، فالروابط الاجتماعية تكمن في الانتماء والجذب داخل الجماعة والعمل الجماعي، التي تعد من العوامل المهمة، فالإدارة عندما تريد تفعيل تلك الروابط لصالحها، لابد عليها أن توازن بين مسؤولياتها في تمثيل الإدارة أمام العاملين والعكس، وبالتالي فإن المؤسسات التي تضع رأس المال الاجتماعي بدقة، لابد أن تقدر التزامها الحقيقي في الاحتفاظ بالعاملين المتناسكين ؛ وبالتالي فإن الاحتفاظ بالعاملين متماسكين، والقيام بالجهود لتحقيق روابط اجتماعية، هي أحد مفاتيح الاستثمار الناجح في رأس المال الاجتماعي ".²

ومنه يمكن استخلاص المفهوم التالي للزمالة: هو عملية إقامة روابط اجتماعية داخل المؤسسة كأحد مكونات رأس المال الاجتماعي بين أفراد المؤسسة مما يجعلهم أكثر إيجابية وترابطة قصد تحقيق الأهداف المشتركة من خلال العمل الجماعي.

2-2- تعزيز الثقة: (Trust worthiness)

¹ عبد الرضا فرج بدرابي، رشامهدي صالح كسار الخفاجي، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي و الأداء الوظيفي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية العراقية ، المجلد الثالث عشر، العدد السادس و الثلاثون ، 2015، ص 79.

² سعد علي العنزي ، الاستثمار في رأس المال الاجتماعي، مجلة الدراسات الإدارية ، جامعة البصرة ، المجلد الأول ، العدد الثاني، جويلية 2006 ، ص 377.

" تعتبر الثقة من أركان رأس المال الاجتماعي، وهي السبب و النتيجة للعمل الجماعي الناجح، ويمكن التأكيد على أن مفهومي الثقة وعدم الثقة يتمدد ويتقلص تبعاً لتوسيع أو تقليل الروابط أو العلاقات بين الأفراد والجماعات و المؤسسات عندما يدخلوا في صفقات وأعمال اقتصادية. وقد تظهر الحاجة إلى العلاقات المتكررة لإثبات مستوى الثقة بين الأفراد، وهذا ما ينطبق القول عليه عندما نقول إن العمالة المؤقتة، قد لا تشاع بينها الثقة بشكل مقبول، كما هو الحال بالنسبة للعمالة الدائمة.

إذن يمكن اعتبار الثقة على أنها خاصية جماعية معتمدة على العلاقات بين الأفراد الموجودين في نظام اجتماعي، و تسمح بالتالي من بناء ثروة حقيقية في فرق العمل و الجماعات، و بالأخص إذا كانت هذه الثقة قوية و فاعلة التي تستند إلى الروابط القوية المتناسكة بين المؤسسة و أعضائها، و التي بإمكانها الصمود أمام مختلف العقبات، و هو ما يمكن قياسه بمدى توفير المصادقية في التعاملات و الصفقات، وليست الثقة الهشة المبنية على المصالح الشخصية و المنافع الفورية.¹

و منه يمكننا استخلاص المفهوم التالي: عندما تحاط العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بأجواء الثقة المتبادلة يتكون رأس المال الاجتماعي و تزيد رغبة الأفراد في العمل الجماعي و التعاون و الانفتاح و الصراحة و تجاوز المخاطر و تحقيق الأهداف المشتركة.

2-3- التعاون: Cooperation

" يمثل التعاون أحد أهم مظاهر التفاعل الاجتماعي، ليعبر عن مدى الإسهام بالجهود الشخصي و بإرادة تامة لإكمال الأعمال المعتمدة الواحدة على الأخرى، و تقليل حالات الصراع كلما كان ذلك ممكناً. و المؤسسات التي تمتلك رصيداً عالياً من رأس المال الاجتماعي، هي التي بحوزتها ضوابط و معايير قوية من التعاون، بحيث يتآزر العاملون معا عند مواجهة أي حالة في السراء و الضراء، و لتشكيل هذه بكلها ميزة تنافسية لها يصعب تقليدها.

إن الاستثمار في رأس المال الاجتماعي من خلال تشجيع التعاون مهما جادا، انطلاقاً من التوظيف الصحيح للأفراد من أجل بنائهم من البداية، بتقصي اتجاهات إيجابية لدى المترشحين، مثل التمييز بروح الفكاهة و الاهتمام بالعمل الجماعي، و التمتع بنتائج العمل التعاوني بدلاً من الانجازات الفردية.²

¹ غول فرحات، إدارة رأس المال الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية، الشلف ، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13/14 ديسمبر 2011، ص 13.

² غول فرحات ، مرجع سبق ذكره ، ص 14.

" و أيضا يعد التعاون مكونا من مكونات رأس المال الاجتماعي، و إنّ الأفراد الذين لديهم ميول تعاونية يمتلكون مستويات مختلفة من الثقة، و لذلك فإنّ الاستثمار باتجاه التعاون يخلق هامشا من الأرباح، و تعزيز و تطوير القدرة المعرفية. " ¹

على ضوء ما تقدّم ذكره نستخلص أنّ التعاون هو تكاتف الجهود من الموارد و القدرات و الإمكانيات من أجل تحقيق الأهداف المشتركة و مساعدة الآخرين نتيجة للعلاقات الاجتماعية القوية التي يكوّنها الأفراد في البيئة الاجتماعية.

2-4 التكافل Interdependence:

" عرّف التكافل على أنّه الحالات التي تقود السلوك المتوجه نحو مبادئ الجماعة، و يزداد كردة فعل موقفية لغاية معينة من الأشخاص في مواجهة مجموعة من المشاكل المشتركة.

و عرّف كلّ من Flache & Hegselman التكافل بأنّه عملية تبادل و تقديم المساعدة للشريك الآخر. و التكافل يعني التعاضد الاجتماعي الذي يبديه الأفراد و الجماعات و المؤسسات اتجاه الأطراف الخارجية الأخرى، و الذي يعكس صور الهوية و الانتماء و التفاعل و التعاون. " ²

2-5 العمل التطوعي Volunteer work :

" تعددت آراء الباحثين وتعريفاتهم لمفهوم العمل التطوعي، حيث يُعتبر من المفاهيم الاجتماعية المتغيرة، لكن أغلب الباحثين يميلون إلى الاتفاق على عناصر أساسية للتعريف حيث لخصها أحد الباحثين بأنها جهد إرادي مادي أو معنوي يبذله الفرد من أجل مجتمعه، تأكيداً لقيم الانتماء و التعاون الاجتماعي. " ³

" كما يمكن اعتباره بأنّه جهود إرادية تعكس مبادرة شخصية تنطلق من مسؤولية أخلاقية و مسؤولية اجتماعية لمساعدة و دعم الآخرين سواء ببذل الجهد أو الوقت دون توخي أهداف ربحية أو تجارية. " ⁴

" و يعتبر أيضا نشاطا اجتماعيا يقوم به الأفراد بشكل فردي أو جماعي من خلال إحدى المؤسسات دون انتظار عائد، وذلك بهدف إشباع حاجات و حل مشكلات المجتمع و المساهمة في تدعيم مسيرة التنمية به. " ⁵

¹ عبد الرضا فرج بدرأوي، رشا مهدي صالح كسار الحفاجي، مرجع سبق ذكره، ص 80 .

² عبد الرضا فرج بدرأوي، رشا مهدي صالح كسار الحفاجي، نفس المرجع السابق، ص 81 .

³ شتيوي موسى و آخرون، التطوع و المتطوعين في العالم العربي دراسة حالة، دار الأنوار الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، 2000 .

⁴ عمر سامي، مفاهيم جديدة التطوع و المتطوعون وتنمية الموارد، ورقة عمل مقدمة إلى ورشة عمل عن تنمية الموارد الخيرية و إعداد المشاريع، بيروت، لبنان، 2001، ب ص.

⁵ أبو النصر مدحت، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي ورعاية الشباب، مركز نشر و توزيع الكتاب الجامعي (رسالة ماجستير)، جامعة حلوان، القاهرة، 2004 .

وقد قامت الأمم المتحدة بوصف العمل التطوعي بأنه عمل غير ربحي لا يقدم نظير أجر معلوم، وهو عمل غير وظيفي / مهني يقوم به الأفراد من أجل الارتقاء بمستوى معيشة الآخرين، القربين أو البعيدين أو المجتمعات البشرية بصفة مطلقة.

و يمكن استخلاص مما سبق مفهوم شامل للعمل التطوعي بأنه مجهود فردي أو جماعي يبذل من أجل دوافع تعزز مفاهيم و قيم إنسانية كالثقة و التعاون و التكافل و التسامح و العمل الجماعي و المشاركة، لتحقيق مكاسب معنوية للمتطوعين، وبالنسبة لمتلقي خدمات التطوع معنوية و مادية ، أي تزيد من العلاقات الاجتماعية.

6-2 المشاركة Participation:

قد عرفه كيث وجيرلينغ على أنه ذلك النمط الإداري الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المؤسسة في عمليات صنع القرارات المتعلقة بسياسات المؤسسة ومشكلاتها، ومن جهة أخرى هناك من اعتبر المشاركة على أنه تفاعل الفرد عقليا وانفعاليا مع الجماعة التي يعمل بها بما يمكنه من تعبئة جهوده وطاقاته لتحقيق أهدافها وتحمل مسؤوليته.

7-2 التسامح Tolerance:

ويشير إلى عدم التعصب للجماعة ، و الاستعداد للحكم على الأفراد كأفراد، فالتسامح يعني الاحترام والقبول والتقدير للتنوع الثري لثقافات عالمنا و لأشكال التغيير وللصفات الإنسانية لدينا و يتعزز هذا التسامح بالمعرفة و الاتصال وحرية الفكر والضمير و المعتقد، و هو ليس واجبا أخلاقيا فحسب، و لقد تعددت أنواع التسامح منها التسامح السياسي، و التسامح الديني، و التسامح الثقافي، و التسامح الاجتماعي.

8-2 الاستغراق:

" أصبح استغراق الفرد مجرى أساسيا في المؤسسات الكبيرة أو الصغيرة و لكنه لا تزال حركته متنامية تتفاوت الطرق و الفاعلية بشكل واسع فيها.

و عرّف الاستغراق بمفاهيم عدّة منها الآتي:

- عملة ذات وجهين هما المعرفة المطلوبة لأداء الوظيفة بكفاءة، و الدوافع لتطبيق تلك المعرفة.
- زيادة تفاني قوة العمل لتحقيق ناتج العمل.
- و عملية اجتماعية يصبح من خلال الأفراد شخصا مشمولين في الاستراتيجية و التغيير عملهم اليومي.

مما تقدّم ذكره إن الاستغراق بمجموعة من الممارسات و السلوكيات الايجابية التي يبديها الأفراد اتجاه مؤسساتهم و القائمة على العلاقات المشتركة بين المؤسسة و أفرادها العاملين التي تسهم في نجاح المؤسسة ككل¹.

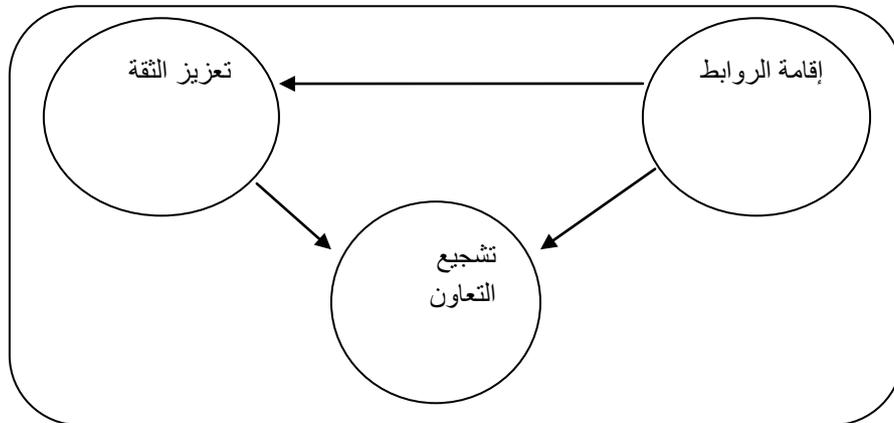
9-2 العمل الجماعي Collective work :

" العمل الجماعي هو المؤشر الوظيفي العملي لرأس المال الاجتماعي حسب فرضية العمل الجماعي داخل المشاريع، بمعنى أن كل مؤشر تركيبي للمجموعات و الشبكات و مؤشر المحتوى المعرفي للثقة و التعاون و المشاركة و مؤشر المسؤولية كلها لها اتصال بمؤشر العمل الجماعي و خدمته، حيث يبحث إلى أي مدى يستمر العمل الجماعي و كيف يتم العمل الجماعي، و قابلية الشخص له و الدخول في المشاريع الجماعية.

من الضروري إيجاد وسائل ناجحة لإدارة العمل الجماعي، لكونها توفر الإطار النموذجي لعمل العلاقات الاجتماعية، كما يأخذ رأس المال الاجتماعي بعين الاعتبار علاقات العمل المستقر كحلول جيدة لتقلبات الظروف الاقتصادية، و على المنظمة أن تهتم بالتمييز بين العلاقات المادية و المعنوية بين المدراء و المرؤوسين، فالمادية منها تركز في المدى القصير و ذلك بالحرص على سبيل المثال: الحوافز و الأوامر و الرقابة كأسس لضمان الانتماء، في حين تكون العلاقات المعنوية على المدى البعيد، لتتناول جوانب الثقة و العمل الجماعي، و هكذا فالمؤسسات التي تمتلك رأس المال الاجتماعي جيد و متين، تكوّن الالتزامات المشتركة بلبين المدراء و المرؤوسين هي الصفة المميزة لطبيعة العلاقات الحقيقية حول العمل الجماعي." ²

إنّ المكونات التي سبق ذكرها تدعم بعضها البعض لمواجهة المشاكل الداخلية و الخارجية ، وبالتالي على المؤسسات الاستثمار فيها مما يسمح لها بالمحافظة على استمرارها و إيجاد الدافعية الإيجابية بين أفرادها و جماعتها لتبني السلوك المطلوب و ذلك حسب الشكل التالي:

الشكل رقم (02): يوضح مكونات رأس المال الاجتماعي



¹ عبد الرضا فرج بدرأوي، رشا مهدي صالح كسار الحفاجي ، مرجع سبق ذكره، ص 81 .

² سعد علي العنزي ، مرجع سبق ذكره، ص 09 .

مصدر: سعد علي العنزي ، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في مؤسسات الأعمال، دار الباروني، عمان، ب س ن، ص 387.

من خلال الشكل نستنتج أفضل ما يمكن القيام به لتكوين مخزون رأس المال الاجتماعي، هو متابعة وتقويم و تصحيح ما يسمى بالروابط الضعيفة، و الثقة الهشة و اللاتعاون ، و العمل على مد جسور المودة و الاحترام و التلاقي و التفاهم مع الآخرين لسد الثغرات في هيكل التنظيم الاجتماعي.

الفرع الثالث: مزايا وفوائد تطوير رأس المال الاجتماعي

يعد الاهتمام برأس المال الاجتماعي في مؤسسات الأعمال مهم لتقوية قدرات هذه المؤسسات ، تزيد من مستوى الثقة المتبادلة و العمل الجماعي والتعاون، وذلك قصد بناء رأس المال الاجتماعي قوي ومتين، والجدول الموالي يمثل مخطط لرأس المال الاجتماعي، والتي تكون نتائجها محققة لمزايا والفوائد الموجودة في رأس المال الاجتماعي في مؤسسات الأعمال الناجحة، والمخطط التالي يوضح المخرجات المرغوبة من رأس المال الاجتماعي.

الجدول رقم (02): يوضح مخطط رأس المال الاجتماعي

الممارسات الوظيفية في العمل	رأس المال الاجتماعي	المخرجات المنظرية المرغوبة
<ul style="list-style-type: none"> - علاقات عمل مستقر. - معايير عمل محدودة. - أدوار عمل فردية و جماعية واضحة. - شبكات اتصال مميّزة. - مسؤوليات وظيفية بارزة. - أساليب تدريب على العمل الفردي. - ثقافة جماعية (غير رسمية) - أنظمة عوائد فاعلة و عادلة. - ظروف عمل جيدة. 	<ul style="list-style-type: none"> - أهداف مشتركة. - عمل جماعي. ثقة متبادلة - هشة / قوية. - خاصة / عامة. تعاون مثمر - الإسهام بالمجهود الفردي لصالح الجماعة. - تنسيق الفعاليات و الأنشطة. 	<ul style="list-style-type: none"> المنافع النوعية - ترسيخ قيم الالتزام المنظمي. - عمل ذو أداء عالي. - تعزيز العمل الجماعي. - تطوير رأس المال الفكري. المنافع الكمية - تقليل كلفة المحافظة و زيادة دعم العاملين. - زيادة فرص الإبداع و تعزيز قوة التعلم الفردي و الجماعي.

المصدر: سعد علي العنزي، مجلة دراسات إدارية " الاستثمار في رأس المال الاجتماعي "، جامعة البصرة، المجلد (الأول)، العدد الثاني، جويلية 2006، ص 07.

يتضح من الجدول أن مخرجات رأس المال الاجتماعي تعمل جميعا لتقوية النتائج الإيجابية، بغية تحقيق الأهداف المشتركة و الاستراتيجية للمؤسسة و لتطوير رأس المال الاجتماعي فيها، هناك فوائد يمكن أن تحققها المؤسسة:

أولا: المنافع النوعية:

1-1 ترسيخ قيم الالتزام المنظمي: " رأس المال الاجتماعي محرك رئيسي لترسيخ قيم الالتزام المنظمي: إنّ العاملين في المؤسسة يعملون على حسب أوامر الإدارات العليا، وبالتالي يكون الولاء لها، ويتصرفون على أساس اهتماماتهم الشخصية فتكون هناك أساليب السيطرة، ولتقليل من هذا السلوك السلبي فالجمع مابين مصالح الإدارة والعاملين عن طريق خلق قيم وأهداف مشتركة وتعزيز الثقة. وفي إطار العمل برأس المال الاجتماعي يمكن وضع فرص لكي يكون العاملون جيدين، وذلك بترسيخ قضاء أكبر وقت ممكن في عمل أشياء مشتركة المنفعة للعاملين و المنظمة.¹"

2-1 تحقيق صيغة العمل ذو الأداء العالي: " رأس المال الاجتماعي عامل مساعد لتحقيق صيغة العمل ذو الأداء العالي: تشير الدراسات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، التي اهتمت بالمتغيرات المختلفة لمجموعة الممارسات الإدارية الهادفة لرفع روح الولاء لدى العاملين، وجود الثقة بين المستويات الإدارية عاملا أساسيا في توطيد العلاقات خاصة عند تقديم التسهيلات المناسبة لنمو وجودها، والتي تعتمد على ترسيخ الارتباط العالي بمعايير الولاء والألفة والثقة للوصول إلى الأداء العالي، وذلك يتطلب تعاونا حقيقيا و ثقة عالية وتنسيق فعال في المؤسسة²"

3-1 تعزيز العمل الجماعي: " رأس المال الاجتماعي أداة قيمة لتعزيز العمل الجماعي من الضروري إيجاد وسائل ناجحة لإدارة العمل الجماعي، لكونها توفر الإطار النموذجي لعمل العلاقات الاجتماعية، كما يأخذ رأس المال الاجتماعي بعين الاعتبار علاقات العمل المستقرة كحلول جيدة لتقلبات الظروف الاقتصادية، وعلى المؤسسة أن تهتم بالتمييز بين العلاقات المادية والمعنوية بين المدراء والمرؤوسين، فالمادية منها تركز في المدى القصير و ذلك بالحرص على الحوافز، والأوامر والرقابة كأسس لضمان الطاعة والخضوع والانتماء، في حين تكون العلاقات المعنوية على المدى البعيد، لتتناول جوانب الثقة والعمل الجماعي، وهكذا فالمؤسسات التي تمتلك رأس مال اجتماعي جيد ومتين، تكون الالتزامات المشتركة بلين المدراء والمرؤوسين هي الصفة المميزة لطبيعة العلاقات الحقيقية حول العمل الجماعي.³"

4-1 تطوير رأس المال الفكري: " رأس المال الاجتماعي وسيلة مهمة لتطوير رأس المال الفكري وذلك من خلال شبكات العلاقات الاجتماعية لما تمثله من دور أساسي في زيادة نشر المعرفة وتبادلها في تكوين

¹ سعد علي العزب، مرجع سبق ذكره، ص 08 .

² سعد علي العزب، مرجع سبق ذكره، ص 09 .

³ سعد علي العزب، نفس المرجع السابق، ص 09 .

الشبكات الفكرية لمشاركة الآخرين معارفهم على أساس توافقي جماعي، وذلك من خلال استمرارية إقامة العلاقات الاجتماعية المتماسكة، مما تؤدي إلى توفير نشر المعرفة وتبادلها.¹

ثانيا: منافع كمية

1-2 تقليل كلفة المحافظة على العاملين وزيادة فرص الابداع و التعلم:

" رأس المال الاجتماعي أداة تقلل من كلفة المحافظة على العاملين ، و زيادة فرص الابداع إنّ تحقيق المنافع التي سبق ذكرها و المحافظة عليها من خلال وجود قاعدة جيّدة لرأس المال الاجتماعي لا تكون بالمجان، بل يتطلب عمليتين أساسيتين يمكن وصفهما في عمليتي الإدامة و التدعيم المستمر مما يكلف المؤسسة أموالا طائلة في المرحلة الأولى، و مع مرور الوقت و عند استجابة العلاقات الاجتماعية بين العاملين ، و ترسيخ العلاقات السلوكية الناجحة، فإنّ هذه التكاليف ستخفض تدريجيا. " ²

المطلب الثالث: العمل الجماعي و دوره في تكوين رأس المال الاجتماعي

" إنّ أفضل ما يمكن القيام به لبناء مخزون رأس المال الاجتماعي، هو متابعة ما يسمى بالروابط الضعيفة، و الثقة الهشة، و لا تعاون، و العمل على مد جسور المحبة و التلاقي مع الآخرين لسد الثغرات في هيكل التنظيم الاجتماعي." ³

" يعتبر العمل الجماعي مكونا رئيسيا من مكونات رأس المال الاجتماعي حيث أن التعاون الطوعي و الشعور بالتضامن والتغلب على معضلات العمل الجماعي يؤدي إلى تراكم رأس المال الاجتماعي في المجتمع." ⁴

ومنه نلاحظ ما يلي:

العمل الجماعي المتماسك يتطلب الإحساس بأهمية تجاوز التواكل الاجتماعي، فالروابط الاجتماعية تنطوي على الانتماء والجذب داخل الجماعة، والعمل التعاوني لتحقيق الأهداف المشتركة، والتي تعد من العوامل المهمة المعززة للحالة الداخلية للمؤسسة، وتؤدي إلى زيادة في مخزون رأس المال الاجتماعي في المؤسسة و الاحتفاظ بالعاملين متماسكين.

نتيجة العمل الجماعي الناجح تكون الثقة وهي خاصية جماعية تعتمد على العلاقات الإيجابية بين الأفراد الموجودين في نظام اجتماعي، وتسمح بالتالي من بناء ثروة حقيقية في فرق العمل الجماعي والجماعات وخاصة إذا كانت هذه الثقة قوية و فاعلة وتستند إلى الروابط القوية المتماسكة بين المؤسسة وأعضائها.

¹ سعد علي العزب ، أحمد علي صالح ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوني ، عمان ، (س) ص 372، 375.

² سعد علي العزب ، أحمد علي صالح ، نفس المرجع السابق ص 375.

³ غول فرحات ، مرجع سبق ذكره ، ص 15.

⁴ زايد أحمد، رأس المال الاجتماعي لدى شرائح المهنة من الطبقة الوسطى ، مركز البحوث و الدراسات الاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة القاهرة ، مصر ، 2010.

إن التوافق الاجتماعي في الآراء هو مؤشر إيجابي يدل على الرأس المال الاجتماعي، والتوافق يعني (المصلحة المشتركة) و اتفاق بين مختلف الأطراف الفاعلة وأصحاب المصلحة على العمل الجماعي وبالتالي يدل العمل الجماعي على زيادة في رأس المال الاجتماعي.

وفي نفس السياق قدم كل من Lena a buren (1999) نموذجان لبناء رأس المال الاجتماعي هما:

نموذج المنفعة العامة: يقصد به أن بعد رأس المال الاجتماعي يكون سمة ملازمة للوحدة الاجتماعية بحيث الفائدة التي يجنيها الفرد العامل هي مجرد قضية ثانوية، ولكن من تجميع مساهمات العاملين ككل يتحقق تراكم مخزون رأس المال الاجتماعي في المؤسسة.

نموذج المنفعة الخاصة: يركز على الفرد وقابلياته و ملكاته الفردية المتراكمة المتمثلة بالمكانة الاجتماعية، والتحصيلات العلمية، وسنوات الخبرة والذكاء الشخصي، وبراءات الاختراع...، ويصبح التركيز منصبا على أهمية المنافع الفردية لتكوين أنواع معينة من رأس المال الاجتماعي. والجدول أدناه يبين طبيعة النموذجين والاختلاف بينهما.

الجدول رقم (03): يوضح الفروقات بين نموذجي المنفعة العامة و الخاصة لرأس المال الاجتماعي

معيار التوجه	المنفعة العامة	المنفعة الخاصة
- مستوى التحليل	الوحدة الاجتماعية ككل	الفرد كجزء من وحدة العمل
- الفوائد المتحققة للفرد	غير مباشرة قد تكون قيمة جدا	مباشرة قد لا تكون قيمة
- الفوائد المتحققة للجماعة	مباشرة قد تكون مفيدة للمؤسسة	غير مباشرة قد تكون عرضية
- الروابط الضرورية	قوية وقد تظهر حتى مقاومات من قبل بعض الأعضاء	هشة وقد يكون من الضعف تنعدم علاقة الفرد بجماعته
- الحافز الشخصي	بين ضعيف أو متوسط و يزداد في أعلى حالاته، إذا ما تحققت للفرد حوافز جماعية مميزة لكل على وفق قاعدة الإنصاف.	قوية، ولكن قد تضعف إذا ما برزت الأنانية على السطح

المصدر: سعد علي العنزي، مرجع سبق ذكره، ص ص 338، 389.

و على ضوء الجدول نستخلص أنّ الوحدة الاجتماعية و العمل الجماعي سمة ملازمة لرأس المال الاجتماعي و نتائجها هي الوحدة الاجتماعية ككل، ولها فوائد قيمة جدا ومفيدة لجميع أعضاء فريق العمل

الجماعي و للمؤسسة، و تقوي الروابط الضرورية و الحافز يزداد في أعلى حالاته إذا ما تحققت للفرد حوافز
جماعية مميزة لكل على وفق قاعدة الإنصاف.

ومنه نستخلص مما سبق أنّ العمل الجماعي بأنواعه التنسيقي و التعاوني و التشاركي مكوّننا أساسيا
لرأس المال الاجتماعي ، ويزيد من مخزونه الايجابي ، وكذلك نجده حاضرا في كل مكونات رأس المال الاجتماعي
(التعاون و التكافل و العمل التطوعي و الزمالة و الروابط الاجتماعية و المشاركة...)، فالعمل الجماعي يعتبر
مؤشرا أساسيا لقياس رأس المال الاجتماعي كما يعزز قيمه.

المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع رأس المال الاجتماعي و تناولته من زوايا مختلفة إلا أنها لم تدرس العمل الجماعي و دوره في تكوين رأس المال الاجتماعي، و قد تنوعت هذه الدراسات بين العربية و الأجنبية. و سوف نستعرض بهذه الدراسة جملة من الدراسات التي تمّ الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملاحظاتها، مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق و الاختلاف، و نود أن نشير إلى أنّ الدراسات التي سوف يتم استعراضها كانت في الفترة الزمنية بين 1988 و 2016 شملت تنوعا زمنيا و جغرافيا.

المطلب الأول: الدراسات الوطنية

الدراسة الأولى: دراسة بونوة علي،(2015-2016)، بعنوان « العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي» دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي وكالة الجلفة أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل. جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير العلاقات الإنسانية و الأمن الوظيفي و مستوى العلاقة بين العمال و المسؤولين و العمال فيما بينهم و مستوى التحفيز و القيادة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي و التعرف على تأثير رأس المال الاجتماعي الذي يجمع الأفراد العاملين على إحساسهم بالرضا. منهج الدراسة الوصفي و جمع البيانات استخدم الباحث المقابلة و الاستبيان و اعتمد مقياس " لكرت "

النتائج المتوصل إليها:

لقد أكدت الدراسة وجود تأثير للعلاقات التي هدفت إليها الدراسة و وجود علاقة بين مساهمة رأس المال الاجتماعي في أبعاده الأربعة مجتمعة على الرضا الوظيفي و ذات تأثير موجب ومهم. كما أكدت الدراسة على أهمية مشاركة العاملين في تشخيص المشكلات ، و مشاركة خبراتهم ، وذلك يؤدي إلى شعورهم بالانتماء و بأهمية العمل الجماعي ضمن فريق يشارك فيه الجميع برأيهم.

و من أهم توصيات الدراسة: ضرورة تبني استراتيجية واضحة المعالم غايتها تنمية روح فريق العمل الجماعي على مستوى كل مصلحة لتحقيق أهدافها، و ضرورة استثمار الإدارة لانتماء الأفراد للعمل ضمن طاقم العاملين بالصندوق و ما يحققه من الشعور بالرضا نحو العمل وطبيعته، لما تمّ تكوينه من علاقات اجتماعية و مركز اجتماعي ، والتأمين من مخاطر المستقبل، و أهمية العضوية في جماعة العمل الجماعي و تكوين شبكات اجتماعية تكون رصيда للأفراد و للمؤسسة.

الدراسة الثانية: لطفي معتوق،(2015- 2016)، بعنوان "مساهمة العمل الجماعي قي تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية "، دراسة ميدانية مذكّرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نظم المعلومات في المؤسسات، جامعة الحاج لخضر ، باتنة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى استخدام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لأنظمة العمل الجماعي و ماهي معوقات التي واجهتها أثناء ذلك، و معرفة كيف تساهم في تحسين الأداء لدى العاملين ، و قد لفت انتباه المسيرين أهمية العمل الجماعي بمفهومه الحديث في المؤسسة لما يحققه من رفع في الانتاجية و نشر المعارف و الخبرات و تحسين أداء العاملين و تسهيل الاتصال و التعاون و التنسيق و المشاركة بين العمال لتحقيق أهداف المؤسسة ، و استخدام المنهج الاستقرائي باستخدام الاستبيان لجمع المعلومات الأولية، وتم التحليل باستخدام مختلف الأساليب الإحصائية و الاستعانة ببرنامج SPSS و أيضا من أدوات الدراسة الملاحظة الميدانية و المقابلات و الوثائق و المطبوعات و مجتمع الدراسة هم الموظفين لدى الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر لمدينة باتنة بلغ عدد العينة 187 موظف من أصل 485 عامل.

وتوصلت الى النتائج التالية:

مفهوم أنظمة العمل الجماعي واضح لدى موظفي المؤسسة ، و يعزو الباحث ذلك للاطلاع الجيد للموظفين بمجال التكنولوجيات الحديثة. و تعتمد المؤسسة بشكل كبير على العمل الجماعي و يعزو الباحث ذلك لوعي المسؤولين في المؤسسة بأهمية المفهوم الحديث للعمل الجماعي الذي يعتمد على الكفاءة و فعالية التنسيق بين أعضاء فريق العمل الجماعي. و من نتائج الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة استخدام أنظمة التنسيق و التعاون في تحسين التنسيق و التعاون بين أفراد المؤسسة ، و درجة استخدام أنظمة مشاركة المعرفة في تحسين مشاركة المعرفة بين موظفي المؤسسة

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى: أمل محمد عبد الرحمن بشير، (2016)، " دور العمل التطوعي في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي " دراسة حالة (متطوعي جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في قطاع غزة) ، درجة الماجستير في اقتصاديات التنمية ، الجامعة الاسلامية غزة ، فلسطين

هدفت هذه الدراسة، إلى معرفة أثر العمل التطوعي في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي في فروع جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في قطاع غزة ، تم التركيز على بعض قيم التي لها علاقة بتنمية قيم رأس المال الاجتماعي (المشاركة ، الثقة ، المواطنة ، التسامح ، العمل الجماعي، التعاون). و لتحقيق أغراض الدراسة قامت بجمع البيانات ، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة و الاستبانة كأداة لجمع المعلومات ، توصلت الدراسة إلى أن هناك دور للعمل التطوعي في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي ، و ترسيخ معاني التعاون و العمل الجماعي و زيادة الشعور بالانتماء الوطني ، و تحقيق التسامح بين الأفراد وبين المؤسسة ، و إيمانهم بأهمية العمل التطوعي ، و تنوع مجالاته ، و يساهم في زيادة مهارات و خبرات المتطوع، و أهم توصيات الدراسة: وضع نظام أساسي في المؤسسة يوضح حقوق و واجبات المتطوع لبناء جسر من الثقة بين المتطوع و المؤسسة.

الدراسة الثانية: أ. عبد الرضا فرج بدر اوي ، و آخرون ، (2015) " العلاقة بين رأس المال الاجتماعي و الأداء التنظيمي " دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة ، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة البصرة.

هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده الزمالة و الثقة و التعاون و التكافل و الاستغراق و الأداء التنظيمي في شركة الحفر العراقية لأهميتها الاقتصادية ، عينة الدراسة مديري الإدارة الوسطى عددهم (70) فردا ، استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات و المعلومات، باستخدام مقياس (Likert) الخماسي.

توصلت الدراسة إلى أنّ رأس المال الاجتماعي بكل أبعاده له دور مهم في تقديم الدعم اللازم في الشركة لتحسين الأداء. أهم التوصيات جاءت بما الدراسة ضرورة إنشاء إدارة أو وحدة متخصصة برأس المال الاجتماعي لتحسين أداء الشركة.

الدراسة الثالثة: Alejandro Portes ترجمة Thaeer Deeb (1988) Social Capital: Its and Applications in Modern Sociology 'Origins

هدفت هذه الدراسة لاستعراض أصول رأس المال الاجتماعي و تعريفاته في كتابات بورديو و لوي و كولمان و مؤلفين آخرين و هي تميّز أربعة مصادر لرأس المال الاجتماعي ، أما تطبيقات هذا المفهوم في أدبيات علم الاجتماع فتؤكد دوره في الضبط الاجتماعي و الدعم الأسري. ومن تعريفات الدراسة يقول روبرت بوتنام (العمل معا يكون أسهل في جماعة تنعم بمخزون كبير من رأس المال الاجتماعي)

توصلت الدراسة إن مجموعة التي يشملها هذا المفهوم ليست جديدة و سبقت دراستها في الماضي تحت تسميات اخرى ، وتسميتها رأس المال الاجتماعي مجرد وسيلة عرضها في أشد جاذبية.

الدراسة الرابعة: انجي محمد عبد الرحمن (2009)، " دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي ، دراسة حالة للجمعيات الأهلية في مصر " سلسلة أبحاث و دراسات ، الإصدار الأول ، رسالة ماجستير ، المركز المصري للحقوق الاقتصادية و الاجتماعية ، القاهرة

هدفت هذه الدراسة معرفة العلاقة بين المجتمع المدني و رأس المال الاجتماعي في المجتمع المصري من خلال دراسة بنية و تكوين بعض مؤسسات المجتمع المدني في مصر ، و تأثيرها على رصيد المجتمع من رأس المال الاجتماعي ، و اعتمدت على الاقتراب السياقي في الدراسة.

و توصلت الدراسة إلى أنه يتأثر دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي ، بعوامل عديدة يتعلق بعضها بمؤسسات المجتمع المدني نفسها و طريقة إدارتها ويتعلق البعض الآخر بالبيئة المحيطة فوجدت عدم المشاركة و لا تعاون، و مع تغلب القيم السلبية و اللامبالاة، و عدم الثقة في الآخرين، يصعب الحديث عن دور حقيقي للمجتمع المدني ، ويستحيل وجود رأس المال الاجتماعي بالصورة التي طرحتها الكتابات الغربية ، و على الرغم من ذلك فلا يمكن إغفال الدور الذي لعبه رأس المال الاجتماعي الخاص في مساعدة كافة فئات المجتمع المصري.

المطلب الثالث: إجراء مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

جدول رقم (04): يوضح أوجه الاختلاف و التشابه بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

الدراسات السابقة	أوجه الاختلاف و الدراسة الحالية	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية
1. بونوة علي (2016)	- تمت دراسة رأس المال الاجتماعي كبعد من أبعاد العلاقات الإنسانية مؤشرات الاتصالات و النفود و الصداقات و العلاقات أما الثقة و التعاون و التكافل والمشاركة و روح الفريق درست كمؤشرات في الأبعاد التالية العلاقات بين الرؤساء و المرؤوسين ، العلاقات بين المرؤوسين أنفسهم ، المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة التنظيمية، الاتصال التنظيمي ، التحفيز. الدراسة الحالية تطرقت لرأس المال الاجتماعي كمتغير تابع يشمل الثقة و الزمالة و المشاركة و التعاون و التكافل و دور العمل الاجتماعي في هذه المكونات. و الاختلاف ايضا في حدود الدراسة	- تمت دراسة العلاقات كالزمالة ، فمستوى الاستجابة لرأس المال الاجتماعي مرتفع إلى حد ما بمتوسط يقدر ب 3.22 و بانحراف معياري يقدر ب 0.64 كما أكد الباحث على أهمية العمل الجماعي في تكوين العلاقات الإنسانية.
لظفي معتوق (2016)	استخدم المنهج الاستقرائي وتم التركيز على العمل الجماعي و أنظمة العمل الجماعي ومساهمتها في تحسين أداء الموارد البشرية وعدد أفراد العينة 187موظفا اما الدراسة الحالية تم التركيز على مساهمة العمل الجماعي في بناء رأس المال الاجتماعي و عدد أفراد العينة 50موظفا	أهمية العمل الجماعي في تكوين العلاقات الاجتماعية التعاون و المشاركة و التنسيق و الاتصال
أمل محمد عبد الرحمن بشير (2016)	تقييم دور العمل التطوعي في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي، بينما الدراسة الحالية ركزت على دور العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي. و الاختلاف في الحدود و منهج الدراسة.	العمل التطوعي له أثر جيد و مهم جدا على مفهوم التعاون و زيادة المشاركة و العمل الجماعي في الدراسة الحالية له نفس الأثر
أ. عبد الرضا فرج بدرابي ، و آخرون	اختلاف في مخطط الدراسة و عينة الدراسة و حدود الدراسة	التعاون و التكافل ذو قيمة موجودة في فرق العمل داخل الشركة و هو نتيجة للعمل الجماعي الناجح،

وجود مستوى عال من الاهتمام بأبعاد رأس المال الاجتماعي		، (2015)
تميز أربعة مصادر للرأس المال الاجتماعي. أهمية العمل الجماعي في تكوين مخزون رأس المال الاجتماعي.	تستعرض هذه الدراسة أصول رأس المال الاجتماعي و تعريفاته في كتابات بورديو و لوي وكولمان و مؤلفين آخرين متعددة حدود الدراسة بينما الدراسة الحالية دراسة محدودة	Alejandro –3 Portes ترجمة Thaer (1988)، Deeb
دراسة أبعاد رأس المال الاجتماعي الثقة و التعاون و المشاركة وهي من مقومات العمل الجماعي	معرفة العلاقة بين المجتمع المدني و رأس المال الاجتماعي تختلف عن الدراسة الحالية في المتغير المستقل و منهج و حدود و عينة الدراسة و نتيجة الدراسة سلبية.	انجي محمد عبد الرحمن (2009)

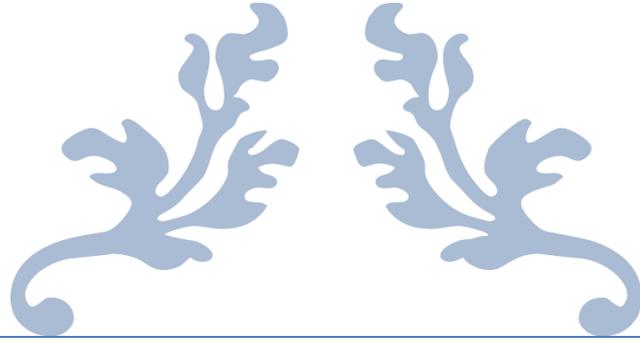
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

خلاصة الفصل الأول:

بعدها تعرفنا على أهم مفاهيم العمل الجماعي و رأس المال الاجتماعي و حاولنا معرفة علاقة العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي، واستعنا بذلك ببعض الدراسات التي اسفرت إلى بعض النتائج.

وقمنا بإدراج بعض الدراسات السابقة لكي نبين صحة النتائج المتوصل إليها نظريا من جهة، ومن جهة اخرى لنوضح ماذا أضافت الدراسة الحالية لها وما الفرق الذي سجلته الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات التي سبقتها.

وسنتناول في الفصل الموالي الدراسة التطبيقية والتي تمت على مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بولاية غرداية لمعرفة هل هناك دور ايجابي لتطبيق أسلوب العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي.



الفصل الثاني

تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس
المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع
الكهرباء و الغاز بغرداية



تمهيد:

بعد دراستنا للفصل الأول نظريا و تطرقنا لبعض الدراسات السابقة، سنحاول من خلال الفصل الثاني أن ندعم الجانب النظري بدراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز و وكالة غرداية، لمعرفة مدى تأثير العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي و استخدمت الاستبانة ، تم توزيعها على عينة 57 فردا من مجتمع الدراسة، و تم استخدام برنامج SPSS 20 لإجراء التحليل الإحصائي المناسب لاختبار فرضيات الدراسة، للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها حسب أدبيات الدراسة، و بالتالي تحقيق الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، و نتناول من خلال هذا الفصل مبحثين هما:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز و وكالة غرداية و منهجية الدراسة

المبحث الثاني: تحليل و تفسير نتائج الاستبانة

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز و مديرية سونلغاز غرداية ومنهجية الدراسة

تعتبر مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز من أهم المؤسسات الجزائرية ، وذلك لكبر حصتها السوقية ، و انتشارها الجغرافي، و ارتفاع رقم أعمالها بالإضافة الى أهمية و حيوية نشاطها اقتصاديا و اجتماعيا ، الأمر الذي دفع المؤسسة الى استغلال كل طاقتها من اجل المحافظة على مكانتها الريادية، ولمعرفة المزيد عن أهم الوظائف و المصالح التي تشملها و نشاطها و أهدافها من خلالها الدراسة الميدانية للمؤسسة خصص هذا المبحث وفق ثلاثة مطالب و فروع وهي كالتالي:

المطلب الأول: لمحة عن المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز "سونلغاز"

تعتبر مؤسسة سونلغاز مؤسسة عمومية تطمح إلى مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية و الاقتصادية ، و لقد مرت بعدة مراحل منذ فترة الاحتلال الفرنسي إلى يومنا هذا.

الفرع الأول: النشأة التاريخية للمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز "سونلغاز"

نشأت مؤسسة سونلغاز في جوان من 1947 حيث قررت الحكومة الاستعمارية أن توكل لهذه المؤسسة مهمة إنتاج EGA بالجزائر للتنمية الاقتصادية ، فقد أسند للمؤسسة احتكار و إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء و الغاز، فهي تنتمي إلى القانون الأساسي الخاص بها لوبون ، إذ وقعت تحت قانون التأميم الفرنسي الذي أصدرته سنة 1946 ، أما بخصوص الغاز الطبيعي فلم يتم استغلاله إلا في سنة 1961، بالرغم من اكتشافه في سنة 1956 بحاسي الرمل ، و بعد الاستقلال في سنة 1962 أعيد تشكيل الشبكة بهدف تزويد المدن بالكهرباء، و قدرت الطاقة الإنتاجية للكهرباء ب 461 ميغا واط، و بالمرسوم التنفيذي رقم 6959 يوم 26 من جويلية 1969 و من أوت أنشئت الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز محل كهرباء و غاز الجزائر، وقد حدد المرسوم لها مهمة رئيسية تتمثل في الاندماج بطريقة منسجمة في سياسة الطاقة الداخلية للبلاد، ان احتكار انتاج ونقل وتوزيع واستيراد وتصدير الطاقة الكهربائية المخصصة لسونلغاز قد عزز من مكانة الشركة. كما أن احتكار تسويق الغاز الطبيعي داخل التراب الوطني لجميع أصناف الزبائن تطلب منها انجاز و تسيير قنوات النقل وشبكة التوزيع.

وبناء على الطلب المتزايد على خدمات المؤسسة قامت في سنة 1973 بإعادة تشكيل البنية التحتية لقواعدها ومركباتها لتقفز الطاقة الإنتاجية للمؤسسة من 624 ميغاواط سنة 1969 إلى 1200 ميغاواط سنة 1974، بفضل المراكز الحرارية الموجودة في كل من عنابة، وهران بالإضافة إلى المولدات الغازية المتواجدة في الجزائر، أرزيو، حاسي مسعود، تقرت، غرداية، مستعملة بذلك خطوط لنقل يزيد طولها عن 850 كلم للضغط المتوسط والمنخفض.

وفي سنة 1978 طورت المؤسسة خدماتها لتحقيق أهداف المخطط الوطني المتعلق بإعداد تهيئة الكهربائية بغية تلبية الحاجيات حوالي 1200000 مشترك واستحدثت خطوطا جديدة قدر طولها ب 60000، أما سنة

1983 وضمن برنامج إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية لم تغفل سونلغاز هي الأخرى من إعادة الهيكلة

لتنمخض عنها ستة مؤسسات فرعية وهي:

✓ أشغال الكهرباء (KAHRIF).

✓ تركيب البنى التحتية والإنشاءات الكهربائية (KAHRAKIB) والتركيب الصناعي (ETTERKIB).

✓ انجاز قنوات النقل وتوزيع الغاز (KANAGAZ).

✓ أعمال الهندسة المدنية (ETTERKIB).

✓ صناعة عدادات الكهرباء وآلات القياس و الرقابة (AMC).

تعتبر سونلغاز مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحتكر لحساب الدولة النشاطات التالية:

✓ انتاج ونقل الكهرباء (مجمع صناعي).

✓ نقل الكهرباء المنتجة GRTE ونقل الغاز GRTG وتوزيع الكهرباء و الغاز SD.

و بموجب المرسوم الرئاسي رقم 02/195 المتضمن القانون الأساسي للشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز

شركة مساهمة ، حيث تحولت من مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري إلى شركة مساهمة تحوز الدولة لرأس مالها ، و هذا الانتقال نتيجة للأنظمة الجديدة لتسيير القطاع في ظل انفتاح الأعمال و المنافسة ، و هذا القانون الأساسي يمنح المؤسسة استقلالية أكثر و يسمح لها أن تمارس كامل مسؤولياتها ، كما تمت هيكلة وظيفة التوزيع على أربع شركات فرعية:

• توزيع الجزائر SDA

• توزيع الشرق SDE

• توزيع الغرب SDO

• توزيع الوسط SDC

الفرع الثاني: مهام و وظائف مؤسسة سونلغاز

أولا: مهام مؤسسة سونلغاز

إن شركة سونلغاز تتحكم وتحتكر الإنتاج، النقل والتوزيع كما تقوم بتزويد زبائنها بالطاقة الكهربائية المنتجة من طرفها كما تزودهم بالغاز الذي تشتريه من شركة سونطراك التي تتولى إنتاجه هذه الأخيرة.

1-1 بالنسبة للكهرباء: تنتج الكهرباء عن طريق المراكز الكهربائية المتواجدة في عدة نقاط من القطر

الوطني، وتقوم شركة سونلغاز بإرسال هذه الطاقة الكهربائية المنتجة إلى الزبائن بواسطة شبكات كهربائية

وخطوط ومراكز هذه الطاقة إما أن ترسل إلى بعض الزبائن الصناعيين وإما أن تمر في مراكز التحويل حتى يتم التخفيض من درجات حدتها لكي تصل إلى الزبائن المشتركين العاديين بدرجة 380 فولط، 220 فولط.

1-2 بالنسبة للغاز: يأتي الغاز في المرتبة الثانية بالنسبة لسونلغاز وهو على العكس تماما بالنسبة للكهرباء حيث أن الغاز يتم شراؤه من المؤسسة المنتجة له سونطراك. كما أنه يتم توزيعه أيضا على المشتركين عن طريق القنوات، هذه الطاقة ترسل هي الأخرى إما إلى بعض العملاء الصناعيين أو تمر بمراكز تخفض من درجة الضغط ثم توضع في شبكات توزيع الغاز ومنها توصل إلى المشتركين.

ثانيا: وظائف مؤسسة سونلغاز

لمؤسسة سونلغاز وظائف متعددة منها وظائف تقنية و أخرى تجارية نذكرها كمايلي:

1-2- الوظائف التقنية: إنجاز بحوث في مجال الإنتاج ونقل و توزيع الطاقة وكذلك تطويرها.

2-2- الوظائف التجارية: بيع الطاقة للمستهلكين و تحقيق رغباتهم و من الوظائف السابقة ظهرت وظائف فرعية تنقسم إلى قسمين هما:

- وظائف ذات طابع إداري: تقوم بتسيير المال و الوسائل ، و أيضا معالجة المعلومات.

- وظائف ذات طابع دراسي: تقوم بالتخطيط ، و الدراسات التسويقية ، و دراسات النظام العام ، و أنظمة المراقبة. و الهدف من هذه الدراسات هو تحديد سياسة المؤسسة و إيجاد الاستراتيجية اللازمة لتحقيق هدف الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة سونلغاز الأم.

الفرع الثالث: الأهداف الاستراتيجية لمؤسسة سونلغاز

تعد الأهداف الاستراتيجية سببا لتمييز المؤسسة واستمرارها ودفعها نحو البقاء، تعمل المؤسسة من أجل تحقيق العديد من الأهداف ، و أهم طموحها أن تصبح من بين المؤسسات الخمس الأولى في الحوض المتوسط في مجال الكهرباء والغاز، معتمدة في ذلك على:

1-3 دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

- تهدف المؤسسة إلى استقطاب رؤوس الأموال من أجل تحقيق برامجها الاستثمارية.

- العمل على امتلاك وتطوير المنشآت الأساسية للكهرباء والغاز التي تفي باحتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية لبلاد.

2-3 التوسع: تهدف شركة سونلغاز إلى تحقيق استراتيجيتها التوسعية داخل وخارج الوطن و تنويع منتجاتها و كذلك نمط العمل من صناعي إلى تجاري وصناعي كذلك بإعادة هيكلة نفسها في شركات متفرعة مكلفة بالنشاطات الأساسية الآتية:

➤ سونلغاز إنتاج الكهرباء(SPE).

➤ مسير شبكة نقل الكهرباء (GRTE).

➤ مسير شبكة نقل الغاز (GRTG).

و طموح سونلغاز هو ان تصبح مؤسسة رائدة لتستطيع مواجهة منافسيها.

المطلب الثاني: تقديم مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية

الفرع الأول: نبذة عن مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية

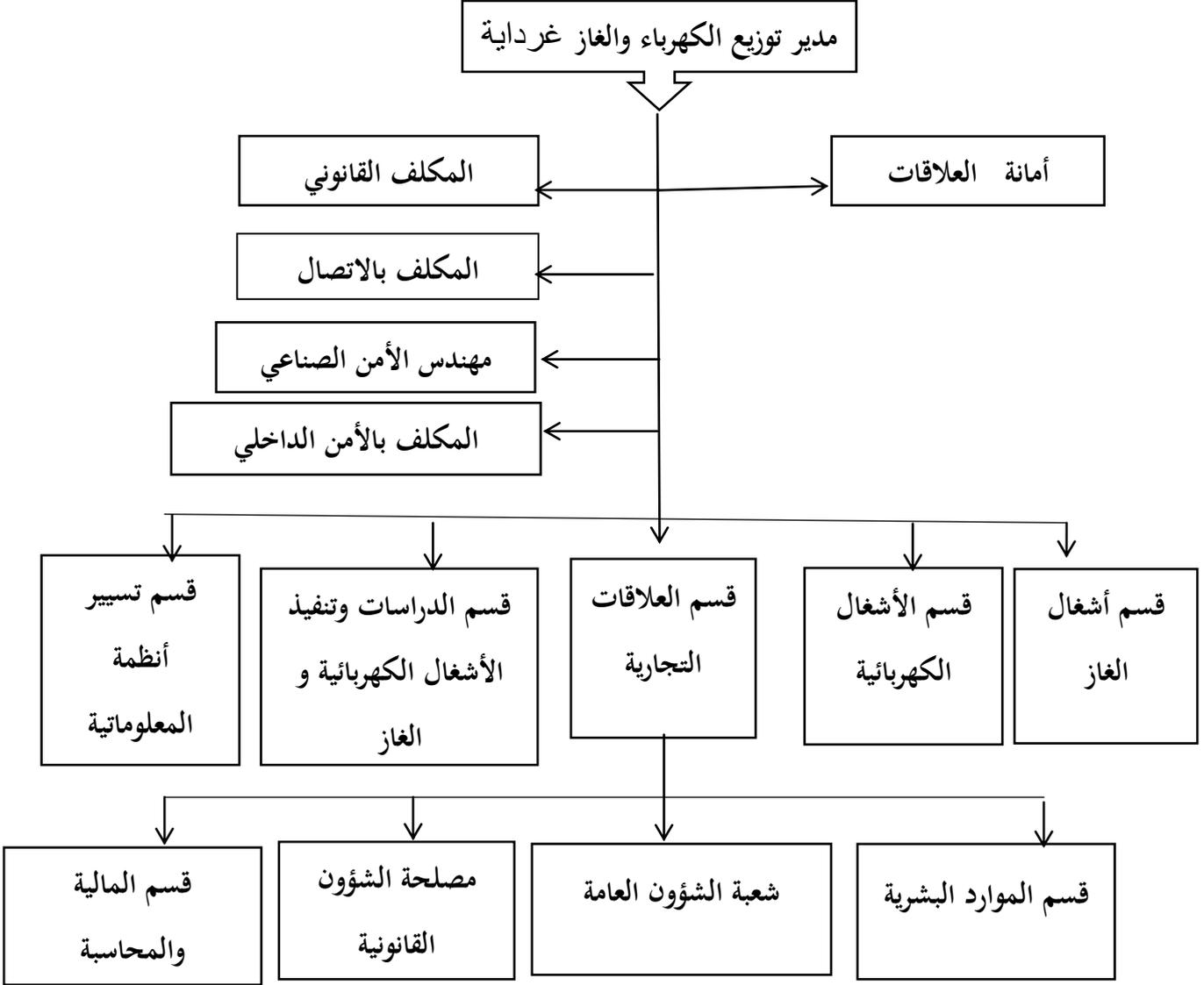
في 16 ماي 2007 تم تأسيس المديرية الجهوية للتوزيع بمقتضى القرار 478 المعد من طرف المديرية العامة والمتضمن انشاء المديريات الجهوية للتوزيع التابعة لفروع التوزيع الخاصة. حيث تنتمي المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز بغرداية إلى شركة توزيع الوسط –البليدة- SDC التي تضم هذه الأخيرة ولايات الوسط التالية: (ولاية البليدة، تيزي وزو، البويرة، الميضية، غرداية، الأغواط، ورقلة، الجلفة، تمنراست، الوادي، بسكرة وإيزي) ويقدر راس مال المديرية ب: 15 مليار دينار ويتلخص هدفها الأساسي في تزويد تراب الولاية بالطاقة الكهربائية والغاز، ويبلغ عدد عمالها:

- 2014: 99 اطار، 229 عون تحكم، 109 عمال تنفيذ.
- 2013: 93 اطار، 215 عون تحكم، 98 عمال تنفيذ.
- 2012: 92 اطار، 204 عون تحكم، 102 عمال تنفيذ.
- 2012: رقم المتعاملين 162432.
- عدد زبائن الموصلين بالكهرباء 105291.
- عدد زبائن الموصلين بالغاز 57141.

الفرع الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة

تتجلى أهمية الهيكل التنظيمي للمؤسسة في تحديد مختلف المسؤوليات وكذا توزيع المهام و تسهيل رقابة التنظيم و التسيير الحسن لمختلف العمليات والأنشطة، بالإضافة الى محاولة التنسيق بين مختلف الوظائف لبلوغ الأهداف، إن مديرية توزيع الكهرباء والغاز هي شركة تقوم بعدة وظائف ومهام، سنحاول دراسة هيكلها التنظيمي والشكل الموالي يوضح ذلك:

شكل رقم (03): يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بقردياية



المصدر: بالاعتماد على وثائق رسمية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز

من الشكل السابق الذي يستعرض الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع لولاية قردياية يمكن أن نوضح أبرز عناصره كالتالي:

أولاً: المديرية العامة:

اتخاذ القرارات الهامة على مستوى المديرية

- مدير توزيع الكهرباء والغاز بقردياية:

ويعتبر المسؤول الأول على جميع العمليات المتعلقة بتسيير وتنظيم المديرية حيث يقوم بالسهر على المتابعة، والإشراف والتنسيق بين جميع الهياكل التابعة للمديرية، وله بعض الصلاحيات المتعلقة بالعمليات المالية، كإمضاء

على الوثائق المحاسبية، و التقييم السنوي للميزانية الختامية و من مهامه اصدار القرارات المتعلقة بتسيير المستخدمين ، كما يشرف على الموازنة التقديرية. و يتعهد بإنجاز ما جاء في عقد التسيير استنادا على الموازنة التقديرية و لوحة القيادة ، و يمثل المديرية لدى السلطات المحلية .

ثانيا: المصالح الرئيسية للهيكل

- أمانة العلاقات العامة:

تتم بمتابعة البريد الوارد، والصادر للمديرية و تقوم بوظائف الاتصال مستعملة في ذلك كل وسائل الاتصال المتاحة من هاتف وفاكس... إلخ، كما يتم على مستواها تنظيم العلاقات بين المديرية وجميع الفروع.

- المكلف بالاتصال:

حيث تتمثل مهامه في:

- الحرص على توفير المعلومات المتعلقة بالعاملين داخل المؤسسة و توزيعها عند الضرورة.

- تسهيل الاتصال بين المؤسسة والعملاء ، و الاتصالات الداخلية بالمؤسسة.

- تنظيم المعلومات الموجهة للعملاء.

- مشاركة مديرية التوزيع في تنشيط و ترويج المبيعات.

- اقتراح و تصميم إعلانات و برامج إخبارية ، و توطيد علاقات المؤسسة بوسائل الإعلام.

- الملحق القانوني:

يقوم بمتابعة الجوانب القانونية لمديرية التوزيع أمام الجهات القضائية ، و إبرام العقود بين المؤسسة و المتعاملين معها.

- مهندس الأمن الصناعي:

من مهامه وضع البرنامج السنوي للأمن ، و التقليل من الحوادث المتعلقة بالكهرباء و الغاز ، وجلب وسائل أمنية حديثة ، و تأمين وتوزيع الطاقة الكهربائية ، و برمجة زيارات لمركز الوقاية و الامن للمديرية ومن واجبه:

- صيانة الشبكات بواسطة برنامج منظم.

- تحليل الحوادث التي تصب في الشبكة.

- تسيير المشتركين في حدود المقاطعة.

- تسيير الوسائل (الأفراد والسيارات...).

- تمثيل المؤسسة لدى السلطات المحلية في حدود صلاحياتها.

- المكلف بالأمن الداخلي:

متابعة مستمرة لكل هيئات الأمن الداخلي للمديرية ، و عند و قوع حادث يعد تقريرا مفصلا عنه بالتنسيق مع المكلف بالأمن للفرع المحلي.

ثالثا: أقسام الهيكل التنظيمي

- قسم الدراسات وتنفيذ أشغال الكهرباء والغاز (DEET):

يتكون هذا القسم من: مصلحة الدراسات وأشغال الغاز، وفرع تسيير الاستثمارات، وفرع الصفقات ، و مصلحة الدراسات وأشغال الكهرباء، و شعبة تسيير برامج الدولة ويقوم هذا القسم بما يلي:

- ✓ جمع الملفات التقنية للأشغال المبرمجة للإنجاز، و وضع برنامج إنجاز الأشغال والتحكم فيها
- ✓ دراسة طلبات الزبائن سواء ضمن برنامج توصيل الزبائن الجدد RCN أو الكهرباء الريفية أو التوزيع العمومي للغاز.

✓ تنظيم فتح الورشات للمؤسسات المنجزة ومراقبتها من حيث النوعية والآجال طبقا لمخطط الإنجاز.

✓ تسيير الاعتمادات المالية الموجهة للمديرية من الجانب التقني.

✓ المصادقة على الكشوف الكمية وإنجاز تقارير الأشغال، و استقبال وتقييد كل فواتير المؤسسات.

✓ الحرص على استعمال التقنيات والعتاد الحديث في الإنجاز.

✓ وضع برامج الاستثمار على المدى القصير والمتوسط طبقا لتوجيهات المديرية المركزية وبالتنسيق مع المصالح التقنية.

• قسم استغلال الغاز (D.T.G)

ويتكون هذا القسم من عدة مصالح هي: المصلحة التقنية للغاز، مصلحة صيانة الغاز، مصلحة المراقبة واستغلال الغاز، مصلحة تطوير الشبكة ويهتم هذا القسم بما يلي:

- ✓ ضمان تسيير الشبكة الغازية ومراقبتها وتطويرها وإعداد برامج الصيانة والمتابعة دوريا وتحليل الأخطار.
- ✓ تسيير العتاد الغازي على مستوى المديرية ، و متابعة إنجاز البرنامج السنوي للصيانة و تسيير الأشغال و استغلال الشبكات.
- ✓ إعداد وتحليل المعطيات الإحصائية اللازمة ووضع مخططات الحماية العامة وتحليل النتائج.

✓ إعداد مخططات قنوات الغاز وتحديثها و رسم الخرائط الهيكلية الغازية و الكهربائية.

✓ إعداد برنامج عملية البحث عن الأعطاب وتفعيلها، و ضمان إصلاح كل الأعطاب سواء الناتجة عن

عملية البحث أو إبلاغ المواطنين عنها ، و ضمان تسيير مخزون قطع الغيار.

✓ ضمان صيانة كل العدادات والعتاد خاصة عتاد البحث عن التسربات الغازية.

• قسم استغلال الكهرباء (D.T.E)

وينقسم إلى عدة مصالح: المصلحة التقنية للكهرباء ، مصلحة تطوير الشبكة، مصلحة أشغال sous

tension، مصلحة التحكم في الشبكة عن طريق وسائل الاتصال المختلفة (tele conduit) مصلحة

الصيانة ، مصلحة المراقبة واستغلال الكهرباء.

ويهتم هذا القسم بمايلي :

✓ إعداد برامج صيانة الشبكة الكهربائية ومتابعتها.

✓ تحليل المعطيات الإحصائية وتحديث الخرائط الخاصة بالشبكة.

✓ إعداد برامج ومقاسات التوتر المنخفض والمتوسط ومتابعتها.

✓ تسيير العدادات وإصلاحها، و ضمان تسيير المحولات

✓ استقبال تدخلات المواطنين في حالة وجود عطب ما واتخاذ الإجراءات اللازمة.

✓ إعداد برنامج التجهيز السنوي على المدى القصير.

✓ التدخل في حالة وجود عطب أو خطر في الشبكة وإصلاحه.

✓ متابعة المصالح التقنية للكهرباء التابعة لها مثل: "غرداية، متليلي، بنورة، القرارة وبريان، المنيعه".

قسم العلاقات التجارية (D.R.C) :

هو حلقة وصل بين الزبائن و المؤسسة ، و يتكون هذا القسم من الوكالات التجارية، مصلحة تنمية

المبيعات، مصلحة التقنيات التجارية، مصلحة التغطية والتحصيل، مصلحة الحسابات الكبرى (الضغط

العالي والتوتر العالي والضغط المتوسط والتوتر المتوسط)، ويقوم هذا القسم بضمان مهام المجالات التالية:

✓ احترام إجراءات ربط الزبائن الجدد وأشغال الخدمات المعوضة TPR بما في ذلك عقود الأشغال و

طلبات الزبائن إلى غاية وضعهم بالخدمة.

✓ إعداد عقود المشتركين من التوتر والضغط المتوسطين والمنخفضين.

- ✓ تسيير المشتركين ذوي التوتر والضغط المنخفضين من خلال عملية التعداد والفوترة والتحصيل.
- ✓ تسيير حسابات الزبائن بما ذلك الجرد، و إجراء تحقيقات عن الزبائن.
- ✓ إعداد وتسيير الفوترة على أساس المذكرات FSM. و فوترة مختلف الخدمات، وإعداد فواتير الإيصالات الخاصة بتوصيل الزبائن الجد
- ✓ اقتراح خدمات مقدمة جديدة للزبائن وطرق تمويل للتزويد بالغاز الطبيعي للتجمعات السكنية و الأحياء، متابعة مختلف الديون مع الزبائن
- ✓ التدخل في إعداد بعض دراسات الشبكات. و إعداد الميزانية النهائية.
- ✓ احترام رزنامة ونوعية العداد ومتابعته دوريا، و القطع والوضع بالخدمة للعدادات، و التدخل في حالة حدوث عطب خاص بالعددا

- قسم تسيير أنظمة المعلوماتية:

يقوم بتسيير مركز المعالجة المعلوماتية و تطوير الأنظمة ، و تسيير أجهزة الإعلام الآلي بالمديرية ، و من مهامه ما يلي:

- تسيير و صيانة العتاد على مستوى المديرية و المصالح التقنية.
- تحليل إحصائيات المشتريات و المبيعات.
- تطوير تطبيقات المعلوماتية ، و طبع الفواتير الكهربائية.

رابعا: يضم الأقسام التالية:

- قسم المحاسبة و المالية: يعتبر المحور الأساسي للمديرية فمن أهم مهامه ما يلي:

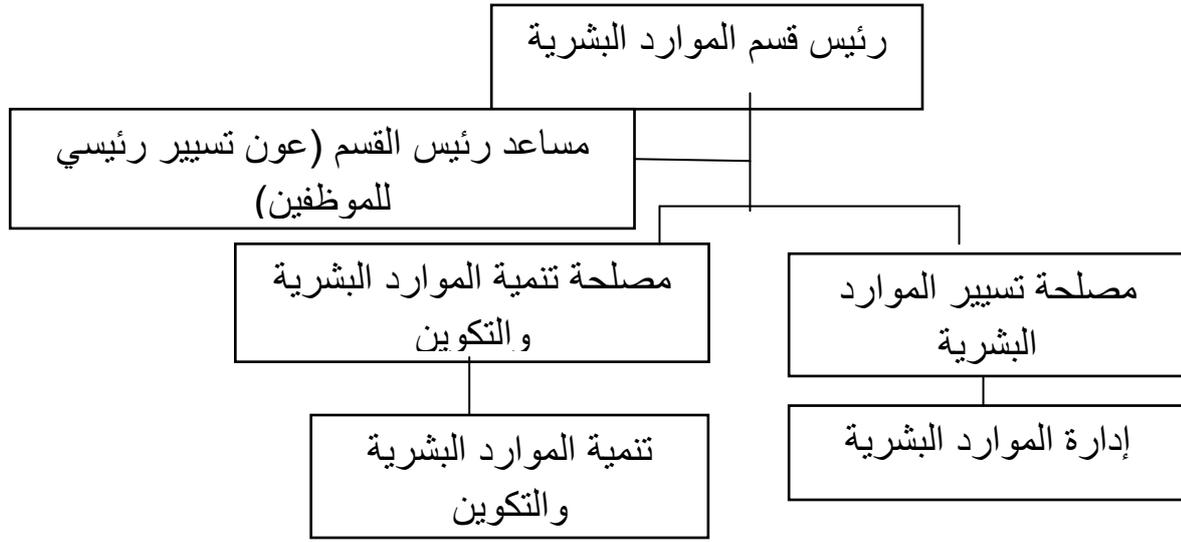
- تسجيل العمليات محاسبيا و إعداد النتائج المحاسبية بالمديرية.
- مراقبة القيود المحاسبية الخاصة بالأجور و نظام تسيير الزبائن.
- إعداد الميزانية السنوية و الموازنات التقديرية و التقارير المالية.
- مسك ملف الاستثمارات ، و تبليغ و دفع الضرائب.
- إرسال الفواتير إلى هيئة مختصة لإجراء عملية الصرف.
- إعداد طرق الدفع للمورد ، تحديد رقم تسجيل المورد.
- متابعة المتعاملين الخواص في إنجاز المشاريع الموكلة إليهم ، و تخصيص مبالغ مالية للمشاريع ، و مراقبة الحسابات البنكية و الجارية ، و تقديم الحصيلة النهائية.

- شعبة الشؤون العامة:

تهتم بالوسائل العامة، ونظافة مقر المديرية، و تسيير حظيرة وسائل النقل، تسيير حراسة المديرية، و إعداد إحصائيات

الفرع الثالث: المخطط الهيكلي لقسم الموارد البشرية و نموذج لتطبيق العمل الجماعي بين مصالح و أقسام مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية

الشكل رقم (04): يوضح الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية



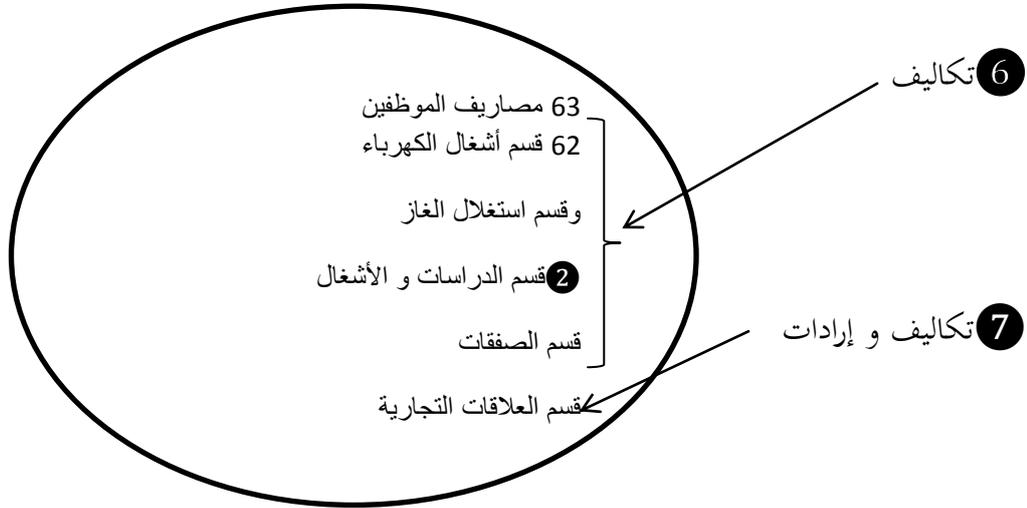
المصدر: بالاعتماد على وثائق رسمية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز

- يتكون هذا القسم من مصلحتين هما مصلحة تسيير الموارد البشرية، ومصلحة تنمية الموارد البشرية والتكوين، و يتفرع عنهما إدارة الموارد البشرية، وتنمية الموارد البشرية والتكوين، ويقوم هذا القسم بما يلي:
- تحضير و توجيه مخططات التوظيف والتكوين والترقيات و التعاقد مع تنفيذها.
 - القيام بالتسيير الإداري للعمال.
 - إعداد ومعالجة الأجور، و تحضير الميزانية
 - إعداد احتياجات المديرية فيما يخص تكوين العمال حسب برنامج التكوين.
 - التكفل بالمتمهين و المتربصين.

ثانيا: نموذج لتطبيق العمل الجماعي بين مصالح و أقسام مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية

الشكل رقم (05): يوضح نموذج لتطبيق العمل الجماعي بين مصالح و أقسام مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية

المجموعة رقم	الأصول	الخصوم
2		1
3		5
4		



المصدر: بالاعتماد على الدكتور زبير طيب، أستاذ بجامعة غرداية، وإطار بقسم المحاسبة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية، سنة 2020.

الميزانية ككل هي من طبيعتها تكون من بداية العام، و الميزانية الافتتاحية هي افتتاح نشاط المؤسسة، ومن بعد الميزانية الختامية غالبا ما تكون في نهاية العام، والميزانية النهائية لهذا العام هي الميزانية الافتتاحية للعام القادم، وهذه الميزانية فيها الأصول والخصوم: الأصول هي المجموعة رقم 02-03-04، أما الخصوم هي المجموعة رقم 01- والمجموعة رقم 05، وأحيانا المجموعة 04 تجدها في بعض الحسابات جهة الخصوم مثل الموردون هذه هي الميزانية من طبيعة الميزانية تكون متوازنة في بداية النشاط و نهاية النشاط، هذه الميزانية في بداية العام تكون على هذا الشكل يبدأ نشاطها أي مصروف تتحملها الميزانية يدون ضمن المجموعة 06 هذه التكاليف أو المصاريف تتمثل مصاريف الموظفين 63 وهم جميع عمال الشركة وتعالج هذه المصاريف عن طريق مصلحة الموارد البشرية المتمثل عن جميع المرتبات والأجور والتحفيزات... إلخ وهناك مصاريف أخرى تتحملها المؤسسة مثلا كالعطب الكهربائي أو انقطاع في الكهرباء أو انفجار الغاز في مكان ما هنا يتدخل بما يسمى مصلحة استغلال الكهرباء و الغاز يقومون بالتدخل لإصلاح العطب الموجود يتواجد قسمين هما قسم أشغال الكهرباء وقسم استغلال الغاز بما

يسمى بمجموعة 62 مكلفين بتدخل أثناء حدوث عطب أو خلل، وهناك مشاريع استثمارية تقيد ضمن مجموعة 02 تتبعها قسم الدراسات والأشغال الموجزة وهناك مشاريع جديدة تتابع عن طريق ما يسمى قسم الصفقات الضام يقوم بإتمام مصاريف استغلال الكهرباء والغاز قسم الدراسات والأشغال و الانجاز بعد انتهاء يقومون بالاتصال بأشخاص مكلفين بالأمر مثلا عندما يريد المقاول التدخل في الأقسام يجب عليه إعداد الفاتورة من طرف المقاولين ويقدمها إلى قسم المحاسبة و المالية داخل قسم المحاسبة والمالية هناك مصالح كل مصلحة عندها مهام تقوم بها مثلا مصلحة الاستغلال يقدم إليها فاتورة من طرف قسم استغلال الغاز أو قسم استغلال الكهرباء أو قسم الصفقات أو قسم العلاقات التجارية وهي عبارة على مجموعة 07 تقوم بمعالجة الإيرادات التي تأتي عندما يسدد الزبون وهنا يكمن العمل الجماعي وهناك مصلحة الميزانية والمراقبة ومصلحة المالية ومصلحة التفتيش و تدقيق تقوم بمراقبة جميع ما يتعلق بالأمور الداخلية و الخارجية هناك مصلحة الاستغلال الكهربائي تقيد المحاسبي تقوم باستقطاب جميع الفواتير التي تأتي من الأقسام وتفيد محاسبيا و تبعث إلى مصلحة المالية لكي يقوموا بدفع الأجور إلى المقاولين ومصلحة المالية تأتيها إيرادات المالية من رقم 07 من قسم العلاقات التجارية تقوم بجمع جميع التقارير و الإيرادات و تودعهم إلى قسم استغلال المحاسبي لكي تقيد محاسبيا وهنا يكمن العمل الجماعي التشاركي و التعاوني و التنسيق، و نقول أن العمل الجماعي متواجد في كافة المؤسسة عبر أقسامها ومصالحها في تنسيق المهام لتحقيق هدف معين تصبوا إليه المؤسسة وعن طريقه يزيد مخزون رأس المال الاجتماعي في المؤسسة.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات و المعلومات حول الموضوع، كم يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق و الثبات، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة عن أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة

الفرع الأول: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العمل الجماعي ودوره في تكوين رأس المال الاجتماعي، وقد طبقت هذه الدراسة على مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز " سونلغاز " غرداية كحالة للمؤسسات التجارية و الخدمية، و لبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب دراسة الحالة وهذا من خلال تصميم الاستبيان، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها و من ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) SPSS النسخة رقم 20، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة و عينتها

يتكون مجتمع الدراسة من مختلف العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز " سونلغاز " غرداية الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة موزعين كالتالي: " رؤساء مصالح، اعوان، وموظفين موزعين على مختلف المكاتب و المصالح الخدمية"، وقد تم اختيار عينة عشوائية ميسرة بلغت 57 مفردة.

الفرع الثالث: أداة الدراسة

من خلال طبيعة الدراسة و طبيعة البيانات و المعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

- الاستبيان: حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة و تم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمه، و بعد تعديله تم توزيع 57 استبيان على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر

أوت من سنة 2020، إذ تم استرجاع 54 استبيان، حيث تم استبعاد 4 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 50 استبيان، أي ما نسبته 87.72% من إجمالي مجتمع الدراسة، و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (05): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة	57	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	54	94.74%
عدد الاستثمارات الغير مسترجعة	03	5.26%
عدد الاستثمارات الملغاة	04	7.02%
عدد الاستثمارات المقبولة	50	87.72%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا عن نتائج الاستبيان

الجدول السابق يبين أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هو: (54) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (94.74%) من العدد الموزع والبالغ (57) استبيان. و عدد الاستبيانات المستبعدة كانت (04) استبيان في حين نجد أن الاستبيانات الخاضعة للتحليل بلغ عددها (50) بنسبة (87.72%) من أفراد عينة الدراسة، كما أن عدد الاستبيانات الغير مسترجعة بلغ (03)، أي ما نسبته (5.26%) من أفراد عينة الدراسة.

يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة مدى تأثير العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز -بغرداية، فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقا من الأسئلة والفرضيات المطروحة في بعض الاستبيانات التي تتمحور حول نفس متغيرات الدراسة والتي تم الاستئناس بها في عملية تصميمه. حيث مَرَّ تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استنادا على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة.

- عرض الاستبيان على المشرفين من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاتهم.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين* والذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد من تعديل وحذف ما يلزم.

*مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية (أنظر الملحق رقم 01)

- توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرفين.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثّ فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ويتكون من 5 فقرات تخص: "الجنس. السن، المؤهل العلمي"، المسمى الوظيفي. الاقدمية في العمل "قصد التعرف على خصوصيات المبحوثين.

الجزء الثاني: يوضح أبعاد العمل الجماعي التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (18) فقرة. إذ يحتوي على (04) أبعاد للعمل الجماعي، وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات: (04) فقرات للمشاركة و(05) فقرات متعلقة بالثقة، (05) فقرات متعلقة بالتعاون و التكافل و (04) فقرات متعلقة بالزمالة.

الجزء الثالث: متعلق براس المال الاجتماعي و يتكون من 11 فقرة.

الجدول رقم (06): يوضح مضمون الاستبيان

العدد	رقم الفقرات
المشاركة	(04-01)
الثقة	(09-05)
التعاون و التكافل	(14-10)
الزمالة	(18-15)
راس المال الاجتماعي	(11-01)

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على الاستبيان (أنظر الملحق رقم 02)

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

- **المقابلة الشخصية والملاحظة:** وذلك من خلال مقابلة شخصية لمدير مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز و بعض المسؤولين بما بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا، و شرح وتوضيح مضمون الاستبيان للعينة. ومن خلال الزيارات الميدانية المستمرة للمؤسسات محل الدراسة، وسمح مسؤوليها لنا بالتنقل و الاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهمة حول طريقة تقديم الخدمات ومدى اهتمام الإدارة بتصرفات العاملين، ما سيساعد لاحقاً في تفسير النتائج و التعليق عليها.

- وثائق الدراسة: تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة بمختلف مصالحها المقدمة، وبعض معلومات حول طبيعة نشاط المؤسسة و وظائفها.

الفرع الرابع: متغيرات الدراسة

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (7): يوضح متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
العمل الجماعي	المتغير المستقل
راس المال الاجتماعي	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الخامس: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.
- التكرارات و النسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس صدق الفقرات ولقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي وموجب (طردى)، وإذا كان قريب من (-1) فان الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن ينعدم.
- اختبار كولومجروف- سمرنوف (1- Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.
- تحليل الانحدار: حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل و التابع.

• الاختبار الإحصائي ANOVA لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة.

• اختبار **t-test** لاختبار العينات المستقلة. لمعرفة أثر المتغير المستقل حول في متغيرات الدراسة.

◆ وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (08) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (08): يوضح مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

المصدر: من إعداد الطالبتين

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم(09): يوضح مقياس التحليل

مرتفع	متوسط	منخفض
3، 67 فأكثر	3، 66- 2، 34	2، 33 - 1

المصدر: من إعداد الطالبتين

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: طول الفئة = $\frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$

$$3 = \frac{1-5}{3} = \frac{4}{3} = 1,33 \text{ ، حيث أن عدد المستويات} = 3$$

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

و بناء عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعا (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.34 - 3.66 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1- أقل من 2.33 فيكون المستوى منخفض.

الفرع السادس: صدق وثبات الاستبيان

و للتأكد من مدى صدق و صلاحية استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، التي تم اختبارها ثم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (04) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير*، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.

ثبات أداة الدراسة: يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. و في الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراته.

أ-اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان، و الاتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (10): يوضح معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي

لجميع فقرات الاستبيان

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
المشاركة	04	0,720
الثقة	05	0,657
التعاون و التكافل	05	0,441
الزمالة	04	0,350
العمل الجماعي	18	0,758
راس المال الاجتماعي	11	0.688
جميع الفقرات	29	0.820

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

أنظر الملحق رقم 01*

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

من خلال الجدول السابق معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.820) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0,720 إلى 0,758) حيث كانت اكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات: حيث يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول (11): يوضح معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان

عنوان المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
بعد المشاركة	0,725	0.00
بعد الثقة	0,786	0.00
بعد التعاون و التكافل	0,927	0.00
بعد الزمالة	0,994	0.00
محور العمل الجماعي	0,725	0.00
محور راس المال الاجتماعي	0,844	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

(أنظر الملحق رقم 03)

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم السابق يتضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.05) ويبين أن معاملات الارتباط كانت مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول " العمل الجماعي " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,725) وهي درجة مرتفعة. حيث أن معامل الارتباط بين البعد الأول " المشاركة " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,725) وهي درجة مرتفعة.

كما أن معامل الارتباط بين البعد الثاني " الثقة " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,786) وهي درجة مرتفعة أيضاً.

أما معامل الارتباط بين البعد الثالث " التعاون و التكافل " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,927) وهي أيضاً درجة مرتفعة.

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

أما معامل الارتباط بين البعد الرابع " الزمالة " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,994) وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين المحور الثاني " رأس المال الاجتماعي " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,844) وهي أيضا درجة مرتفعة. هذا ما يدل على تجانس الاستبيان

ج- توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (12): يوضح نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزع البيانات

القسم	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	عبارات محور العمل الجماعي	18	1,129	0.156
الثاني	عبارات محور رأس المال الاجتماعي	11	0,0 67	0,760

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (1.129)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.156) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (0,670)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0,760) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) و يتضح من الجدول أيضاً أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من (0.05) أي (Sig<0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS، ثم تحليلها و مناقشتها*.

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

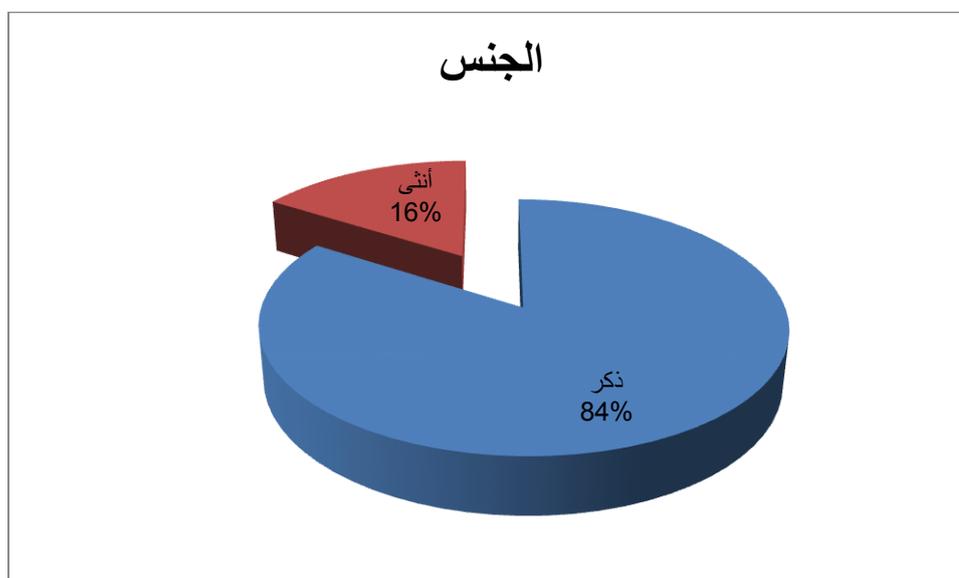
1- توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (13): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

البيانات	التكرار	النسبة %
ذكر	42	84,0%
أنثى	8	16,0%
المجموع	50	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS، (أنظر الملحق رقم 03)

الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات جدول نتائج SPSS.

*كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجداول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة بـ SPSS (أنظر الملاحق)

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

حسب الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (84%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (16%) فقط وهذا يفسر طبيعة العمل في المؤسسات التجارية و الخدمية حيث يجذب استقطاب الذكور لشغل هذا النوع من العمل. كما أنه يعود لطبيعة العمل بالمؤسسة الذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من الإناث وبالتالي نلاحظ بأن هناك نقص في توظيف العنصر النسوي و تمكينه من تحمل المسؤولية بالمؤسسة محل الدراسة.

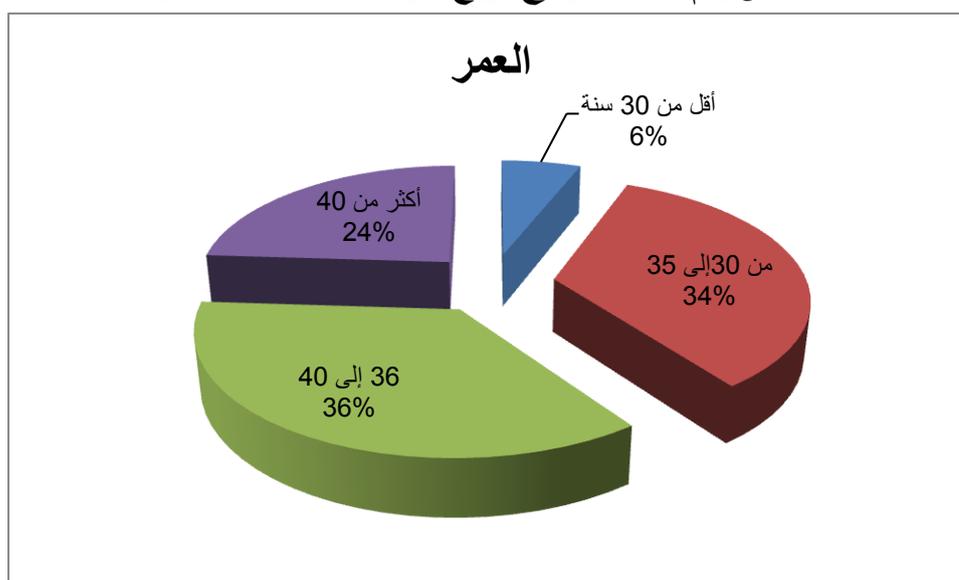
02- توزيع أفراد العينة تبعا للعمر: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	البيان
6,0 %	3	أقل من 30 سنة
34,0 %	17	من 30 إلى 35
36,0 %	18	36 إلى 40
24,0 %	12	أكثر من 40
100,0 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

الشكل رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول السابق أن هناك (18) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (36-40) سنة أي ما نسبته (36%)، نجد أيضا (17) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (30 الى 35) بنسبة (34%)، في حين نجد (12) فردا من الفئة العمرية (40) سنة فأكثر بنسبة قدرت ب(24%) بينما نجد (3) أفراد من الفئة العمرية أقل من (30) سنة بنسبة (6، 0%)، وهذا يؤكد حرص المؤسسة على توظيف فئة الشباب وهذا ما يتلاءم مع طبيعة نشاط المؤسسة " تجارية خدمية " كون الشباب لديهم القدرة على التفاعل مع المستجدات بالمؤسسة و سهولة الاستيعاب بالتالي تقديم الأداء الجيد لمثل هذه المؤسسات.

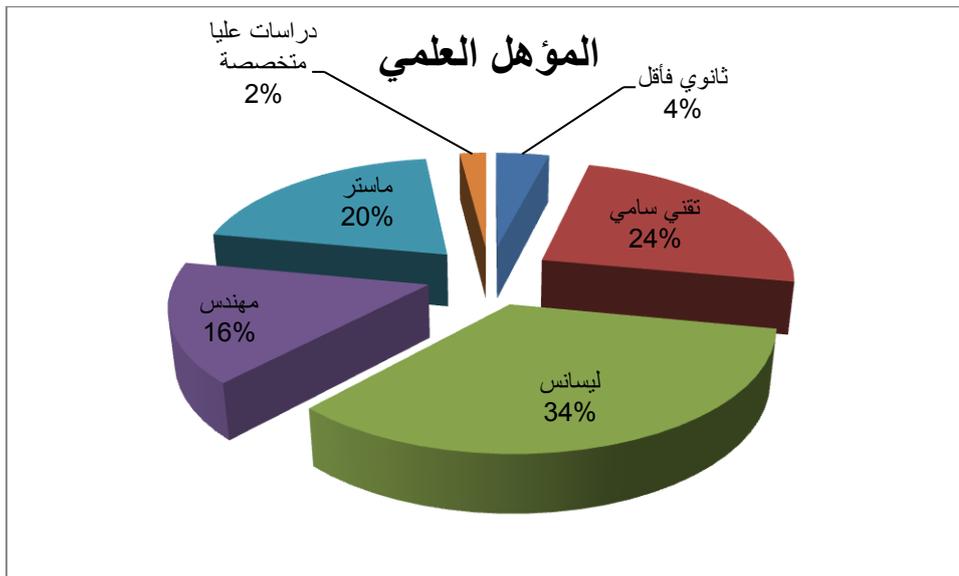
03- توزيع أفراد العينة للمؤهل العلمي: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (15): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

البيان	العدد	النسبة %
ثانوي فأقل	2	4، 0%
تقني سامي	12	24، 0%
ليسانس	17	34، 0%
مهندس	8	16، 0%
ماستر	10	20، 0%
دراسات عليا متخصصة	1	2، 0%
المجموع	50	100، 0%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

يتبين لنا من خلال الجدول السابق أن (17) فردا من مجتمع الدراسة هم من ذوي المستوى ليسانس أي ما نسبته (34%)، وتليه فئة تقني سامي ب (12) فردا أي ما نسبته (24%)، تليها فئة ذات مستوى ماستر ب (10) افراد بنسبة (20%) يليها مستوى مهندس ب 08 افراد بنسبة (16%) تليها ثانوي فأقل ب فردين بنسبة (04%) بينما حلت في المركز الأخير فئة الدراسات العليا المتخصصة بتعداد (01) فرد أي ما نسبته (2%)، وهذا يبرز ارتفاع المستوى التعليمي لدى العاملين بالمؤسسة، وهذا ما من شأنه أن ينعكس بالإيجاب على نتائج الدراسة نظرا لثقافة ووعي المستجوبين للاستبيان، كما أنه لديهم مؤهلات علمية تخول لهم تحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة.

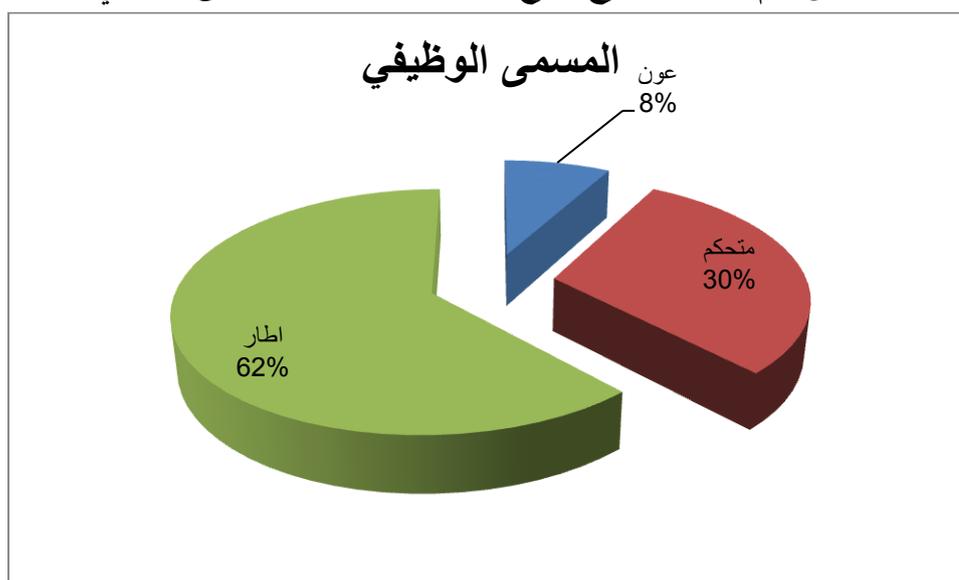
04-توزيع أفراد العينة تبعا للمسمى الوظيفي: وهي موضحة كالاتي:

الجدول رقم (16): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	البيان
0، 8%	4	عون
0، 30%	15	متحكم
0، 62%	31	اطار
0، 100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج جدول SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن النسبة الأكبر حاز عليها كل من اطار بنسبة 62%، يليه متحكم بنسبة (30%)، فيما بلغت نسبة عون (08%) فقط وهذا يفسر تعدد المصالح بالمؤسسة.

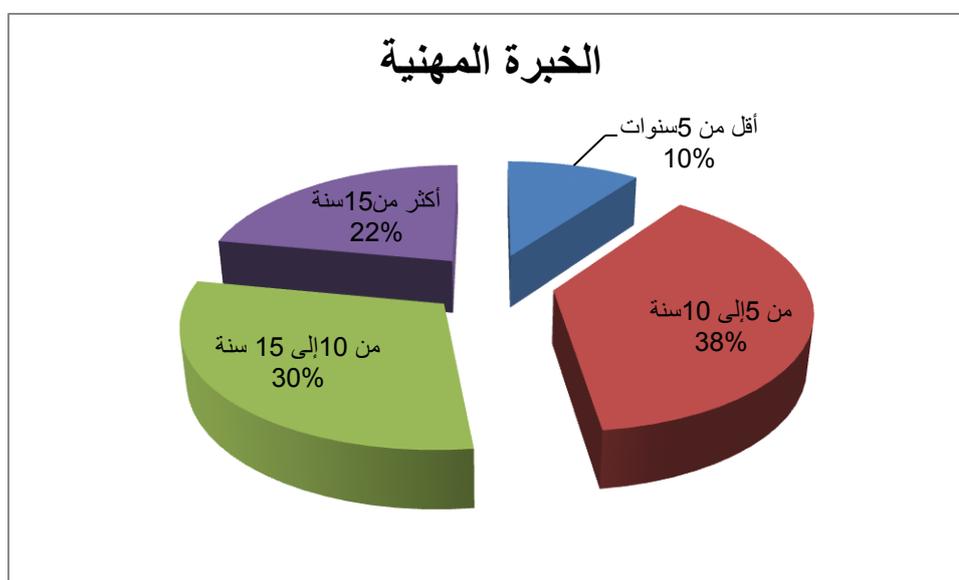
05- توزيع أفراد العينة تبعا للخبرة المهنية: وهي موضحة كآآي:

الجدول رقم (17): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	البيان
0، 10%	5	أقل من 5 سنوات
0، 38%	19	من 5 إلى 10 سنة
0، 30%	15	من 10 إلى 15 سنة
0، 22%	11	أكثر من 15 سنة
0، 100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول السابق أن (19) فردا من أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الخبرة التي تتراوح من (5 إلى 10) سنوات، أي ما نسبته (38%)، وتليها (15) فردا من أصحاب الخبرة التي تتراوح ما بين (10-15) سنة بنسبة بلغت (30%)، ثم تليها (11) فرد من أصحاب الخبرة التي تعدادها أكثر من 15 سنة

بنسبة (22%) و آخر نسبة كانت بمقدار (10%) ل (5) أفراد من أصحاب الخبرة التي تتراوح اقل من 05 سنوات، وهذا يدل على وجود خبرة لسنوات لدى موظفي المؤسسة.

من خلال ما سبق من نتائج تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة يتضح لنا وجود مؤشر ايجابي في أن عينة الدراسة متنوعة من حيث، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة مما يساهم في الحصول على أجوبة متنوعة لأسئلة الدراسة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية مستوى تحقق العمل الجماعي من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بمستوى راس المال الاجتماعي.

أولاً: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور العمل الجماعي

قصد التعرف على مستوى تحقق العمل الجماعي من خلال إجابات أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفا ب 4 أبعاد (المشاركة، الثقة، التعاون و التكافل، الزمالة) وستتناول لاحقاً كل بعد على حدى.

– النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول للدراسة: " هل يزيد العمل الجماعي من روابط الزمالة ؟.

▪ إلى أي مدى يساهم العمل الجماعي في زيادة المشاركة ؟.

▪ هل العمل الجماعي يقوي علاقات التعاون ؟.

▪ هل يزيد العمل الجماعي من درجات الثقة بالذات و بالآخرين ؟

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (18): يوضح تصورات المستجوبين لمحور العمل الجماعي مرتبة حسب الأهمية

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
01	متوسط	0.8905	3.565	المشاركة
03	مرتفع	1.0748	3.392	الثقة

04	متوسط	1.105	3.376	التعاون و التكافل
02	متوسط	1.0834	3.5312	الزمالة
/	متوسط	1,1043	3,6531	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة، قد أظهروا موافقتهم حول العمل الجماعي المتمثلة أبعاده في: (المشاركة، الثقة، التعاون و التكافل، الزمالة) وقد جاء المعدل العام متوسطا حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور العمل الجماعي ككل (3، 6531)، و الانحراف المعياري (1.1043)، إذ احتل المرتبة الأولى بعد "المشاركة" بمتوسط حسابي (3.565) و هي نسبة متوسطة من حيث درجة الموافقة، يليه في المرتبة الثانية بعد "الزمالة" بمتوسط حسابي بلغ (3.5312) تم بعد "الثقة" بمتوسط حسابي (3.392) في حين جاء بعد "التعاون و التكافل" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.376)، وهذه النتائج تؤكد أن مستوى تحقق العمل الجماعي بالمؤسسة محل الدراسة متوسط عموما، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدا.

البعد الأول: المشاركة

للتعرف على مستوى المشاركة والتي تلعب دورا في العمل الجماعي للمؤسسة، تم اقتراح 04 فقرات من (01-04) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

جدول رقم (19): يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "المشاركة" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	العمل الجماعي داخل المؤسسة التي اعمل فيها يساهم في زيادة المشاركة المهنية و الاجتماعية لدى جميع العاملين .	4 ،10	0,735	مرتفعة	01
02	يتم نشر المعلومات اللازمة بصفة دائمة والتي تساعدنا على إنجاز مهماتنا على أحسن وجه	3 ،68	0,957	مرتفعة	03
03	تزداد مشاركة العمال في حملات تضامنية مع بعضهم البعض بزيادة العمل الجماعي داخل المؤسسة	3 ،72	0,809	مرتفعة	02

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة
توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

04	متوسطة	1,061	2,76	على مستوى مؤسستكم يتمتع العاملون فيها بالحرية اللازمة لإنجاز الأعمال المكلفين بها .	04
/	متوسط	0,8905	3.565	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة ببعيد "المشاركة" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (01): "العمل الجماعي داخل المؤسسة التي اعمل فيها يساهم في زيادة المشاركة المهنية و الاجتماعية لدى جميع العاملين". فقد جاء متوسطها الحسابي (4.10)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (03): "تزداد مشاركة العمال في حملات تضامنية مع بعضهم البعض بزيادة العمل الجماعي داخل المؤسسة" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.72)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(02): "يتم نشر المعلومات اللازمة بصفة دائمة والتي تساعدنا على إنجاز مهماتنا على أحسن وجه"، فقد جاء متوسطها الحسابي (3.68)، بينما في المرتبة الرابعة و الاخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (04): "على مستوى مؤسستكم يتمتع العاملون فيها بالحرية اللازمة لإنجاز الأعمال المكلفين بها". بمتوسط حسابي بلغ (2.76) و انحراف معياري (1.061)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب المشاركة قد جاء متوسطا بنسبة (3.565) لجميع الفقرات، وبالتالي فإن مستوى تحقق المشاركة في العمل الجماعي جاء متوسطا على العموم بالمؤسسة محل الدراسة.

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

البعد الثاني: الثقة

بقصد التعرف على مدى توفر الثقة بالمؤسسة، تم صياغة 5 فقرات (05-09) لقياس مدى وجود هذه الممارسة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (20): يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "الثقة" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
05	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم و معارفهم .	3 ،44	1،128	متوسط	03
06	اشعر ان العمل الجماعي داخل مؤسستي زاد من ثقتي بزملائي في العمل.	3 ،56	0،993	متوسط	01
07	لا يحتاج العاملون إلى رقابة مباشرة في تأدية مهامهم و أعمالهم.	3 ،04	1،245	متوسط	05
08	زاد العمل الجماعي من ثقتي بمؤسستي و إدارتها	3 ،44	1،013	متوسط	03
09	زاد العمل الجماعي من ثقتي بالمصلحة التي أنتمي إليها	3 ،48	0،995	متوسط	02
	المعدل العام	3.392	1،0748	متوسط	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة ببعد "الثقة" حيث ساهمت الفقرة (06): "اشعر ان العمل الجماعي داخل مؤسستي زاد من ثقتي بزملائي في العمل." في إغناء هذا البعد بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، فقد جاء متوسطها الحسابي (3.56)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (09): "زاد العمل الجماعي من ثقتي بالمصلحة التي أنتمي إليها"

وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.48)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرتين رقم(05-08): " استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم و معارفهم -" زاد العمل الجماعي من ثقتي بمؤسستي و إدارتها" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.44)، أما الفقرة (07) " لا يحتاج العاملون إلى رقابة مباشرة في تأدية مهامهم و أعمالهم " فقد جاءت في المرتبة (5) و الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.04)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن مستوى توافر الثقة في المؤسسة المدروسة قد جاء متوسطا بنسبة (3.392) لجميع

الفقرات. و بالتالي فإن مستوى تحقق بعد الثقة بالمؤسسة محل الدراسة متوسطا نسبيا وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة.

البعد الثالث: التعاون و التكافل

بغرض التعرف على مدى تحلي العمال بالتعاون و التكافل فيما بينهم، تم صياغة 05 فقرات (10-13) لقياس مدى وجود هذه الممارسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (21): يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "التعاون و التكافل" مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
03	متوسط	1,282	3,30	ساهم العمل الجماعي في تقديم العاملون العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل.	10
04	متوسط	1,107	3,28	في المؤسسة نعمل سويا كأعضاء فريق عمل جماعي أكثر تماسكا و متانة.	11
02	متوسط	0,923	3,62	العمل الجماعي يؤكد على أهمية التعاون بين العاملين فيما بينهم و خاصة في الظروف الصعبة .	12
05	متوسط	1,059	3,02	توجد آليات اتصال مستمرة بين العاملين في أداء العمل لبلوغ أهداف المؤسسة.	13
01	متوسط	1,154	3,66	لدي رغبة كبيرة لمساعدة الآخرين وهذا بفضل العمل الجماعي الموجود في المؤسسة.	14
/	متوسط	1.105	3.376	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة بعدد "التعاون و التكافل" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة الفقرة رقم (14): "لدي رغبة كبيرة لمساعدة الآخرين وهذا بفضل العمل الجماعي الموجود في المؤسسة." فقد جاء متوسطها الحسابي (3.66) وهذا ما يدل على وجود ممارسة التعاون و التكافل، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (12): "العمل الجماعي يؤكد على أهمية التعاون بين العاملين فيما بينهم و خاصة في الظروف الصعبة " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر

ب(3.62)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(10): " ساهم العمل الجماعي في تقديم العاملون العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل "ثم تليها الفقرة رقم (11) " في المؤسسة نعمل سويا كأعضاء فريق عمل جماعي أكثر تماسكا و متانة " بمتوسط حسابي(3.28)، وجاءت في المرتبة الخامسة و الاخيرة من حيث درجة الموافقة الفقرة (13): " توجد آليات اتصال مستمرة بين العاملين في أداء العمل لبلوغ أهداف المؤسسة " بمتوسط حسابي(3.02)،، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسبة توفر التعاون و التكافل بالمؤسسة قد جاء متوسطا بنسبة (3.376) لجميع الفقرات ما يدل على محدودية التعاون و التكافل بين العمال.

البعد الرابع: الزمالة

بغرض معرفة مدى توفر الزمالة بالمؤسسة محل الدراسة. قد تم صياغة 04 فقرات من(15-18)، لقياس مدى وجود هذه الممارسة؛ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(22): يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "الزمالة" مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
02	مرتفعة	0.953	3.70	بفضل العمل الجماعي الموجود في المؤسسة ازدادت روابط الزمالة بيننا كعاملين.	15
01	مرتفعة	0.996	3.78	تتسم العلاقة مع أعضاء العمل الجماعي بالاستقرار (ضمن ذات المصلحة).	16
03	متوسطة	1،147	3.50	غالبا ما نقدم تنازلات ضمن أعضاء العمل الجماعي تنازلات شخصية تصب في مصلحة مؤسستنا ككل.	17
04	متوسطة	1،216	3.30	لا نشعر بضغط العمل طالما يسود العمل روح فريق العمل الجماعي.	18
/	متوسط	1،0834	3.5312	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة بـ "الزمالة" حيث جاءت الفقرة (16): " تتسم العلاقة مع أعضاء العمل الجماعي بالاستقرار (ضمن ذات المصلحة " في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، فقد جاء متوسطها الحسابي (3.78) وهي درجة مرتفعة عن

البقية وتدل على الاستقرار في العمل، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (15): "بفضل العمل الجماعي الموجود في المؤسسة ازدادت روابط الزمالة بيننا كعاملين" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.70)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (17): "غالبا ما نقدم تنازلات ضمن أعضاء العمل الجماعي تنازلات شخصية تصب في مصلحة مؤسستنا ككل" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.50)، أما الفقرة (18) "لا نشعر بضغط العمل طالما يسود العمل روح فريق العمل الجماعي." فقد جاءت في المرتبة (4) و الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.30) وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن مستوى توافر الزمالة في المؤسسة المدروسة لديه مستوى متوسط بنسبة (3.5312) لجميع الفقرات ما يدل على أن المؤسسة تتبنى نظام الزمالة بدرجة متوسطة وهي مقبولة نسبيا والذي يعمل على تحفيز الموظفين على التطوير المستمر في الأداء و على العمل الجماعي.

2- نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور راس المال الاجتماعي

قصد التعرف على مستوى تكوين راس المال الاجتماعي من خلال إجابات العاملين بالمؤسسة المدروسة في هذه الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير بمجموعة من الفقرات وستتناول فيما يلي ذلك:

نتائج التحليل المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني للدراسة: "ما هو راس المال الاجتماعي؟"

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة و درجة موافقتهم عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (23): يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور راس المال الاجتماعي مرتبة حسب

الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	هناك ثقافة المشاركة بالمعرفة و الخبرة بين الزملاء في العمل داخل المؤسسة عموما والمصلحة التي اعمل فيها	3,62	0,987	متوسط	06
02	في رأيك، الخبرة الحالية الموجودة في العمل تساعد زملائك العاملين كثيرا بالتقدم في حياتهم المهنية.	3,74	0,944	مرتفع	03
03	دائما أتلقى العون و المساعدة من طرف زملائي في العمل	3,52	1,111	متوسط	08

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة
توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

04	يعبر زملائي بصفة مستمرة بمشاكلهم لأنهم على دراية أنهم ستنتم الاستجابة لها و الاهتمام بجلها من طرف الإدارة	2,94	1,185	متوسط	10
05	أتمتع أنا وزملائي بجرية التعبير عن الرأي في العمل.	3,14	1,125	متوسط	09
06	دائما ما نساعد بعضنا البعض في حالة وقوع حادث عمل.	3,82	1,004	مرتفع	02
07	يوجد اعتماد متبادل بين زملائي العمال في أداء العمل داخل المؤسسة .	3,66	1,042	متوسط	05
08	يقدم زملائي العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل.	3,84	0,934	مرتفع	01
09	يتطور أداؤنا نحن العمال داخل المؤسسة نتيجة الزمالة و الألفة التي تجمعنا.	3,72	0,970	مرتفع	04
10	يعمل زملائي العمال في مختلف المصالح بأريحية بعيدا عن المشاكل.	2,90	1,111	متوسط	11
11	أنا وزملائي العمال نعمل داخل المؤسسة كأ أسرة واحدة.	3,62	1,067	متوسط	06
المعدل العام		3,50	1,04	متوسط	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يبين الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول مستوى راس المال الاجتماعي في المؤسسة المدروسة، وقد جاء المعدل العام متوسطا حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع فقرات الأداء (3.5018)، و الانحراف المعياري له قدر ب (1.0436)، حيث أن الفقرات (08، 06، 02. 09) كان مستوى توافرها مرتفعا، أما باقي الفقرات فكان مدى توافرها متوسطا، ولم يوجد أي فقرة كان مستوى توافرها منخفضا، و كان أكبر قيمة للوسط الحسابي للفقرة رقم (08): "يقدم زملائي العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل" محتلة بذلك المرتبة الأولى بمتوسط حسابي نسبته (3.84)، و انحراف معياري قيمته 934,0 وفي الرتبة الأخيرة الفقرة رقم (10): "يعمل زملائي العمال في مختلف المصالح بأريحية بعيدا عن المشاكل." بمتوسط حسابي (2.90) و انحراف معياري قيمته (1,111)، وهذه النتائج تدل على أن درجة مستوى راس المال الاجتماعي بالمؤسسة جاء متوسطا على العموم و ذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة
توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

الجدول رقم (24): يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
01	1,1043	3,6531	العمل الجماعي
02	1,0436	3,5018	رأس المال الاجتماعي
/	1,0813	3,5957	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتضح من الجدول أن المتوسط الإجمالي للعمل الجماعي بلغت نسبته (3.6531) وهو أكبر من المتوسط الحسابي لرأس المال الاجتماعي الذي جاء بمتوسط حسابي قدره (3.5018).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة بشأن بعض المحاور و الأبعاد المتعلقة بالعمل الجماعي و الرأس المال الاجتماعي، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، وذلك استنادا للإجابات و النتائج المتحصل عليها.

1- طبيعة توزيع متغيرات النموذج:

حتى يتم اختبار صحة فرضيات الدراسة يجب أن يخضع أبعاد نموذج الدراسة إلى التوزيع الطبيعي. ويتحقق هذا الشرط إذا ما كان معامل الالتواء (برسون) محصورا بين 3 و -3 وهذا حسب دراسة للباحث " won " في سنة 2004.

الجدول الموالي يبين قيمة معامل الالتواء لمختلف متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (25): يوضح معامل الالتواء

المتغير	معامل الالتواء
بعد المشاركة	0,284
بعد الثقة	0,683
بعد التعاون و التكافل	0,466
بعد الزمالة	1,163
محور العمل الجماعي	0,698
محور رأس المال الاجتماعي	0.563

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معامل الالتواء محصور بين 0,284 و 1,163 وهذا ضمن المجال

[3،3-] بمعنى أن توزيع هذه العينة يخضع للتوزيع الطبيعي، أي يمكن إكمال إجراء اختبار صحة الفرضيات. - الفرضية الرئيسية الأولى: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العمل الجماعي ورأس المال الاجتماعي بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة". من اجل اثبات الفرضية الرئيسية نختبر الفرضيات الفرعية - الفرضية الفرعية الأولى: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ".

H_0 لا هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

H_1 هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين بعد المشاركة وتكوين رأس المال الاجتماعي: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين بعد المشاركة وتكوين رأس المال الاجتماعي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (26): يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: المشاركة		المتغير
المشاركة	معامل الارتباط	المتغير التابع:
0.994	معاملات بيرسون	وتكوين رأس
0، 000	مستوى الدلالة	المال الاجتماعي
50	العدد	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين المشاركة وتطوير وتكوين رأس المال الاجتماعي، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.994) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0،000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0،05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على

وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص بوجود هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثانية: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

Ho لا هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

H1 هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين الثقة وتكوين رأس المال الاجتماعي: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين بعد الثقة وتكوين رأس المال الاجتماعي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (27): يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: الثقة		المتغير
الثقة	معامل الارتباط	المتغير التابع: تكوين رأس المال الاجتماعي
0.894	معاملات بيرسون	
0,000	مستوى الدلالة	
50	العدد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

نلاحظ من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين بعد الثقة وتكوين رأس المال الاجتماعي، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.894) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص بوجود هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثالثة: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاون و التكافل وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

H_0 لا هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاون و التكافل وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

H_1 هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاون و التكافل وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين التعاون و التكافل وتكوين رأس المال الاجتماعي: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين التعاون و التكافل وتكوين رأس المال الاجتماعي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (28): يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: التعاون و التكافل		المتغير
التعاون و التكافل	معامل الارتباط	المتغير التابع: تكوين رأس المال الاجتماعي
0.760	معاملات بيرسون	
0,000	مستوى الدلالة	
50	العدد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين بعد التعاون و التكافل وتكوين رأس المال الاجتماعي، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.760) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0, 000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة. مما يعني رفض الفرضية الصفرية و قبول فرضية البديلة H_1 ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاون و التكافل وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- الفرضية الفرعية الرابعة: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الزمالة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

H_0 لا هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الزمالة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

H_1 هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الزمالة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين الزمالة وتكوين رأس المال الاجتماعي:

للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين الزمالة وتكوين رأس المال الاجتماعي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (29): يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: الزمالة		المتغير
الزمالة	معامل الارتباط	المتغير التابع: تكوين رأس المال الاجتماعي
0.876	معاملات بيرسون	
0, 000	مستوى الدلالة	
50	العدد	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

نلاحظ من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين بعد الزمالة وتكوين رأس المال الاجتماعي، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.876) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0, 000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H_1 ومنه نقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الزمالة وتكوين رأس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، منه بعد اثبات صحة الفرضيات الفرعية نقوم بتأكد من صحة الفرضية الرئيسية.

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي:

للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (30): يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: العمل الجماعي		المتغير
العمل الجماعي	معامل الارتباط	المتغير التابع:
0,801**	معاملات بيرسون	تكوين رأس المال
0,000	مستوى الدلالة	الاجتماعي
50	العدد	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

نلاحظ من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0,801) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 و منه نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- الفرضية الرئيسية الثانية: " توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي في مؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

Ho لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي في مؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

H1 توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي في مؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

نتائج التحليل المتعلقة بوجود علاقة تأثير العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي:

للتحقق من أثر العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي تم إجراء اختبار تحليل التباين للانحدار لاختبار ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (31): يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R ²	R	
**0, 000	65.89	50-1	0.68	0.53	0.58	0.50	0.68	المتغير المستقل

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

نلاحظ من خلال الجدول أن محور العمل الجماعي تؤثر معنويا على تكوين رأس المال الاجتماعي حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة معنوية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (R^2) (0.05) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أن محور العمل الجماعي يفسر ما نسبته 50% من التباين في المتغير التابع، وبالتالي فإن محور العمل الجماعي له أهمية كبيرة نسبيا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة β (0.68)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في العمل الجماعي تؤدي إلى زيادة بدرجة (0.68).

في تكوين رأس المال الاجتماعي، أي أن هناك علاقة طردية، و نظرا لأن قيم F المحسوبة بلغت (65.89)، وبمستوى دلالة 0, 000 أي أنها دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 ومنه نقبل الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين العمل الجماعي وتكوين رأس المال الاجتماعي في مؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- الفرضية الرئيسية الثالثة: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول وتكوين رأس المال الاجتماعي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية "الجنس، سن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الاقدمية في العمل "

Ho لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول وتكوين رأس المال الاجتماعي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية "الجنس، سن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الاقدمية في العمل "

H1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تكوين رأس المال الاجتماعي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية "الجنس، سن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الاقدمية في العمل. وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم إجراء اختبار t-test للعينات المستقلة، و ذلك لفحص أثر متغير الجنس في تكوين رأس المال الاجتماعي، تم إجراء اختبار التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الأخرى. - نتائج التحليل المتعلقة باختبار **T-Test** للعينات المستقلة: تم إجراء هذا الاختبار لمعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تكوين رأس المال الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس. و النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (32): يوضح نتائج تحليل **T-Test** للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس في تكوين رأس المال الاجتماعي

Test t		Test de leven's sur l'égalité des variances						
sig	T	الفرضيات	sig	F	الفرضيات	متوسط الحسابي	العدد	الجنس
0.180	1.354	$h_0: \bar{\chi}_3^2$	0.326	13.310	$h_0: \sigma_3^2$	4.0932	42	ذكر
		$= \bar{\chi}_{\text{أنثى}}^2$			$= \sigma_{\text{أنثى}}^2$			
0.311	1.034	$h_1: \bar{\chi}_3^2$			$h_1: \sigma_3^2$	3.7381	8	
		$\neq \bar{\chi}_{\text{أنثى}}^2$			$\neq \sigma_{\text{أنثى}}^2$			

معنوي عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج **SPSS** (أنظر الملحق رقم 04) بالنظر إلى الجدول أعلاه ومن خلال اختبار Leven's لتجانس التباين نجد أن قيمة (13.310) $F=$ وقيمة الدلالة المعنوية (0.326) $\text{sig} =$ وهي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05، بالتالي نقبل الفرضية الصفرية وهي أن ليس هناك تجانس في إجابات الذكور والإناث. وهذا ما يدعونا للوثوق بهذا الاختبار أي أنه عدم صلاحية النموذج.

أما بالنظر إلى اختبار **T-Test** فإن قيمة (1.354) $T=$ وقيمة الدلالة المعنوية (0.180) $\text{sig} =$ بالنسبة للذكور أما بالنسبة للإناث نجد أن قيمة (1.034) $T=$ وقيمة الدلالة المعنوية (0.311) $\text{sig} =$ بالنسبة للإناث

الفصل الثاني تشخيص علاقة العمل الجماعي برأس المال الاجتماعي في مؤسسة

توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس حول تكوين رأس المال الاجتماعي.

جدول رقم (33): يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات حول ("الجنس، سن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الأقدمية في العمل") حول تكوين رأس المال الاجتماعي

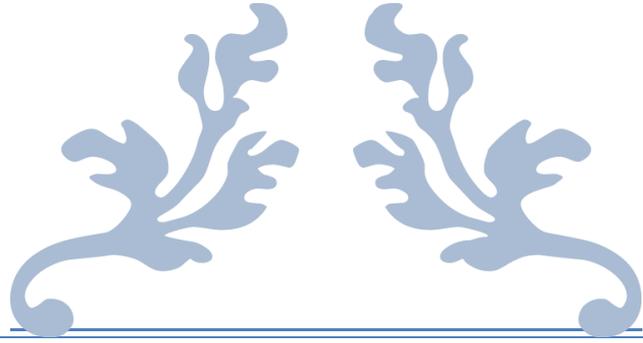
اسم المتغير	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	القيمة المحسوبة f	الدلالة الإحصائية
العمر	بين المجموعات	4.314	5	0.863	1.953	0.196
	داخل المجموعات	32.686	44	0.442		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	1.262	5	0.252	0.422	0.832
	داخل المجموعات	44.226	44	.598		
الوظيفة الحالية	بين المجموعات	3.854	5	0.771	1.423	0.226
	داخل المجموعات	40.096	44	0.542		
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	4.269	5	0.261	0.169	0.520
	داخل المجموعات	36.286	44	0.322		
الأقدمية	بين المجموعات	3.969	5	0.794	2.449	0.141
	داخل المجموعات	23.981	44	0.324		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بين متوسط استجابات افراد عينة الدراسة حول تكوين رأس المال الاجتماعي تعزى لكل من (جنس، سن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الاقدمية في العمل) قيمة المحسوبة « F » فكانت على التوالي (1.953)، (0.422)، (1.423)، (0.141) وهي قيم دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05).

مما يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول فرضية الصفرية ومنه يمكن القول انه تنفي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (جنس، سن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الاقدمية في العمل) حول تكوين رأس المال الاجتماعي.

حاولنا من خلال هذا الفصل الكشف عن العلاقة بين العمل الجماعي و رأس المال الاجتماعي في مؤسسة سونلغاز إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول عموميات حول مؤسسة (توزيع الكهرباء و الغاز " سونلغاز ") غرداية، والمبحث الثاني تعرضنا لطريقة وادوات الدراسة و تطرقنا فيه إلى طرق مناقشة واختبار الفرضيات، إذ تم إظهار مجتمع و عينة الدراسة، بالإضافة إلى إثبات صدق و وثبات أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان، الذي تم استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة، و ذلك باستخدام معامل الثبات ألفا كرومباخ وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها. بالإضافة إلى معرفة آراء و تصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما أنه توصلنا إلى إثبات بعض الفرضيات و نفي أخرى منها، و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تم تحليله بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS20 للعلوم الاجتماعية، إذ تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من وجود العلاقة، كما أنه تم التطرق إلى دراسة الفروق باستخدام اختبار *Anova*، وذلك لمعرفة أثر المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة، اختبار العينات "T-Test" والذي يوضح اختبار الفرضيات.



خاتمة



خاتمة:

العمل الجماعي نجده يفيد أكثر من جهة، فالتعاون الملحوظ يجعل هناك فوائد عديدة للجميع، لذلك نجد أن هناك دول تهتم بالعمل الجماعي بشكل كبير للغاية، لهذا نجد هذه الدول متقدمة ومتطورة في العديد من المجالات المهمة لها

إن رأس المال الاجتماعي رغم تعدد مفاهيمه و تفسيراته لا يتوقف مفهومه وحيازته في الأشخاص أنفسهم (فقط) ولا أيضا في كمية المكاسب المادية والمعنوية وحدها، وإنما يكمن في تركيب شبكة العلاقات والروابط النفعية بين الأشخاص والمجموعات داخل الجهاز الاجتماعي، والمستغلة لتسهيل العمليات وتحصيل الموارد والأهداف المسطرة إذن الميزة المدركة بين غالبية التفسيرات أنها تركز على العمل الجماعي والمداركة الإيجابية

قياس رأس المال الاجتماعي لا يوجد طريقة واضحة لقياسه والمعتمدة في جميع الدول وفي كل الأوقات، فالطريقة السهلة لقياس رأس المال الاجتماعي هي عن طريق الاستبيانات كما وضعها البنك الدولي، وهذا الاستبيان أو هذه الأسئلة هي قابلة لتصحيح والتعديل حسب مكان وزمان وثقافة الدراسة، كما هي قابلة كذلك لترجمة إلى لغات البلد المراد قياسه لرأس المال الاجتماعي، وهذه المؤشرات هي مؤشر الجماعات مؤشر الثقة والتضامن، مؤشر العمل الجماعي والتعاون، مؤشر المعلومة والاتصال، مؤشر الترابط الاجتماعي والاندماج، مؤشر مداركة السلطة والعمل السياسي، و إن الهدف الأساسي للدراسة الحالية هو معرفة دور العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي بمؤسسة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية، وذلك بتقديم إطار نظري يعرّف مختلف المفاهيم المتعلقة بالعمل الجماعي و رأس المال الاجتماعي، و قد أكسبنا هذا الموضوع الكثير من المعارف الجديدة لأنه يعتبر من المواضيع الشائكة وذات الأهمية البالغة في الوقت الحاضر من خلال ما يعكسه نظام العمل الجماعي من تعزيز لقيم رأس المال الاجتماعي لدى العمال، وتأثير ذلك على أدائهم في العمل.

أولا: اختبار الفرضيات

- الفرضية الرئيسية الأولى: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين العمل الجماعي وتكوين راس المال الاجتماعي في بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" .
- الفرضية الفرعية الأولى: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة وتكوين راس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" .
- الفرضية الفرعية الثانية: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة وتكوين راس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" .
- الفرضية الفرعية الثالثة: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاون و التكافل وتكوين راس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" .

- الفرضية الفرعية الرابعة: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الزمالة وتكوين راس المال الاجتماعي و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

- الفرضية الرئيسية الثانية: " توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين العمل الجماعي وتكوين راس المال الاجتماعي في مؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول وتكوين راس المال الاجتماعي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية "الجنس، سن، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الاقدمية في العمل "

ومن خلال الاختبارات الإحصائية تبين أن فرضية تطبيق العمل الجماعي له دور في تكوين راس المال الاجتماعي بالمؤسسة محل الدراسة وهي فرضية صحيحة الى تحليل نتائج التباين الأحادي (ANNOVA) لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الدراسة. كذلك اختبار t-test لمعرفة أثر المتغير المستقل حول متغيرات الدراسة. كما تم التطرق إلى تحليل نتائج الانحدار لمعرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل والتابع اضافة الى العلاقة باختبار برسون، وهذه الاختبارات تم التوصل من خلالها الى التأكد من صحة فرضيات الدراسة. فخلصت إلى نتائج و بعض التوصيات التي يمكن الاعتماد عليها لاحقاً.

ثانياً: النتائج المتوصل إليها

وبعد دراسة الجانب النظري وتحليل وتفسير البيانات واختبار الفروض توصلنا الى النتائج التالية:

- أوضحت نتائج الدراسة أن هناك التزام واضح من قبل الإدارة العليا بتطبيق العمل الجماعي في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز " سونلغاز" غرداية.

- تحرص مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز " سونلغاز" غرداية على تشجيع العامل من خلال ضمان حمايته وتوفير الأمن والسلامة له مما ينعكس ايجاباً على العمل الجماعي.

- هناك علاقة بين العمل الجماعي وتكوين راس المال الاجتماعي جميع عينات الدراسة وكانت النسب مرتفعة جدا لجميع العينات

- يعتبر الاهتمام براس المال الاجتماعي احد المسببات في تحقيق التنمية المستدامة بالمؤسسة الاقتصادية.

- أظهرت النتائج بأنه يوجد تأثير العمل الجماعي على تكوين راس المال الاجتماعي في المؤسسة.

- العمل الجماعي يزيد ويحسن من جودة اداء الفرد والجماعة.

- صعوبة قياس رأس المال الاجتماعي باعتبار متغيراته كثيرة .

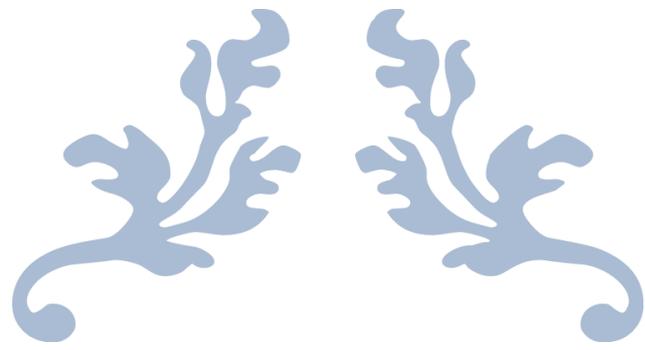
ثالثا: الاقتراحات

على ضوء النتائج التي تم التوصل اليها سوف نقدم أهم التوصيات:

- تعزيز أكثر لثقافة العمل الجماعي في جميع المصالح و المستويات التنظيمية لدوره المهم في التقليل من الحوادث واصابات العمل و زيادة مخزون رأس المال الاجتماعي و تعزيز قيمه.
- ضرورة توفير معدات العمل الحديثة التي تواكب التطور وتحسن العمل الجماعي من اجل تكوين راس المال الاجتماعي.
- العمل أكثر على زيادة الاهتمام برأس المال الاجتماعي من أجل تحفيز عملية التنمية الاقتصادية والاستثمار الجيد في رأس المال الاجتماعي.
- تخصيص مكافآت تحفيزية للعمال الذين يحرصون على تطبيق العمل الجماعي.
- رفع مستوى المشاركة والتفاعل في وضع الخطط والاستراتيجيات بين العاملين والادارة العليا مما يساعد في كسب ثقتهم وتأييدهم لها لتكوين رأس المال الاجتماعي.
- القيام بعمل تقييم للمخاطر لكل الوظائف ومواقع و وضع رؤيا لتقليلها، وآلية التعامل معها واكتشاف الأخطاء المهنية و محاولة السيطرة عليها، وتسطير برنامج العمل الجماعي.

رابعا: آفاق الدراسة

- واقع تطبيق إجراءات الأمن والسلامة المهنية في المؤسسات.
- دور العمل الجماعي في التقليل من اصابات حوادث العمل.
- العمل الجماعي وعلاقته بالرضى المهني.
- أثر تحفيز العامل في تكوين رأس المال الاجتماعي.



المصادر و المراجع



المصادر و المراجع:

أولاً: الكتب

- 01- إبراهيم الفقي ، العمل الجماعي ، ط1، دار أجيال للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر ، 2009.
- 02- أبوزيد أحمد ، مستقبلات ، كتاب العربي 80 ، الكويت ، 2010 .
- 03- شتيوي موسى و آخرون ، التطوع و المتطوعين في العالم العربي دراسة حالة ، دار الأنوار الشبكة العربية للمنظمات الأهلية ، 2000 .
- 04- طلعت مصطفى السروجي ، رأس المال الاجتماعي ، ط1 ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، 2009.
- 05 - محمود حمدي زفروق، الإنسان و القيم في التصور الاسلامي، ط1، دار الرشاد، القاهرة، مصر ، 2004.

ثانياً: المذكرات و الأطروحات

- 01- أبو النصر مدحت ، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي ورعاية الشباب ، مركز نشر و توزيع الكتاب الجامعي (رسالة ماجستير) ، جامعة حلوان ، القاهرة، 2004.
- 02- أمل محمد عبد الرحمن بشير، (2016)، " دور العمل التطوعي في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي" دراسة حالة (متطوعي جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في قطاع غزة) ، درجة الماجستير في اقتصاديات التنمية ، الجامعة الاسلامية غزة ، فلسطين.
- 03- انجي محمد عبد الرحمن (2009)، " دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي ، دراسة حالة للجمعيات الأهلية في مصر " سلسلة أبحاث و دراسات ، الإصدار الأول ، رسالة ماجستير ، المركز المصري للحقوق الاقتصادية و الاجتماعية ، القاهرة .
- 04- بونوة علي، (2015-2016)، « العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي» دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل . جامعة محمد خيضر بسكرة .
- 05- عبد الرضا فرج بدرابي ، و آخرون ، " العلاقة بين رأس المال الاجتماعي و الأداء التنظيمي" دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة ، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة البصرة، 2015.
- 06- لطفي معتوق ، (2015- 2016)، " مساهمة العمل الجماعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية " ، دراسة ميدانية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نظم المعلومات في المنظمات ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة .

ثالثاً: المجالات و المقالات

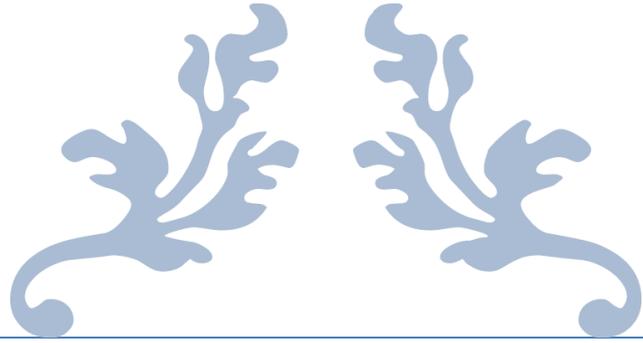
- 01- إبراهيم بن سعد أبو نيان ، الاستشارة و العمل الجماعي المفاهيم و الخصائص و المعوقات، جامعة الملك سعود ،المملكة العربية السعودية ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي التاسع ، القاهرة ، مصر ، 2006 .
- 02- انجي محمد عبد المجيد ، دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي دراسة حالة للجمعيات الأهلية في مصر ، سلسلة أبحاث و دراسات ،الاصدار الأول ،القاهرة ، مصر ،المركز المصري للحقوق الاقتصادية الاجتماعية ، 2010 .
- 03- زايد أحمد ، رأس المال الاجتماعي لدى شرائح المهنية من الطبقة الوسطى مركز البحوث و الدراسات الاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة القاهرة ، مصر ، 2010 .
- 04- سعد علي العنزي ، الاستثمار في رأس المال الاجتماعي ، مجلة الدراسات الإدارية ، جامعة البصرة ، المجلد الأول ، العدد الثاني، جويلية 2006.
- 05- سعد علي العنزي ، أحمد علي صالح ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوني ، عمان ، (د.س).
- 06- عبد الرضا فرج بدرأوي ،رشامهدي صالح كسار الخفاجي ، العلاقة بين رأس المال الاجتماعي و الأداء الوظيفي ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية العراقية ،المجلد الثالث عشر ، العدد السادس و الثلاثون ، 2015.
- 07- عبد العظيم حسني إبراهيم، نظرية رأس المال الاجتماعي ، المنتدى العربي للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، 2014
- 08- عمر سامي ، مفاهيم جديدة التطوع و المتطوعون وتنمية الموارد ، ورقة عمل مقدمة إلى ورشة عمل عن تنمية الموارد الخيرية و إعداد المشاريع،بيروت ، لبنان ، 2001.
- 09- غول فرحات ، إدارة رأس المال الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية ، الشلف ، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13-14 ديسمبر 2011 .
- 10- محمد نصر ، قياس رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية ، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية ،مارس 2007.
- 11- نادية أبو زاهر ، محاولة لفهم إشكالية رأس المال الاجتماعي، مجلة علوم إنسانية ،العدد 46، السنة الثامنة ، 2010.

- 01 -Adler Poul ، Social capital :prospects for a new concept ، 2002 p20 &(Stephen،The future of social capital in development economic reshearch ،2005.
- 02 - Alejandro Portes ترجمة Thaer Deeb (1988) ،Social Capital:Its Origins 'and Applications in Modern Sociology.
- 03 - Alexandre piquet ، Guide pratiquedu travail collaboratif Théories methods et outils au service de la collaboration Telecom Bretagne Département Lussi،France ،2009.
- 04 - Amin Soussi ،Modélisation centrée sur les processus métier pour la generation complete de portails collaboratifs ;Thèse Doctorat،Université Lille1، Sciences et Technologies ، 2013 .
- 05 - Béatrice Barthe et Yvon Quinnee ، Therminologie et perspectives danalyse du travail collectif en ergonomie ، Université Toulouse2 (laboratoire travail cognition) ، 1999.
- 06 - Carmen Kantchono ، Rapport de stage de maitrise à la coordination des relations Internationales ، Ecole Nationale D'administration publique ، Montréal Canada ، 2008.
- 07 - Computer Supported cooperative work (cscw):An International journal ، vol .1 ،no.1 1992.
- 08 - Dominique Fazilleau، le travail collaboratif: définition et outils ، 2007 Edward A stoln & jeffreyV.Nikerson ، IntraEnterprise Integration Methods and direction _ ، Oxford university press ، Newyork ، 2002.
- 09 - Guillaume.Gronier ، Psychologie .ergonomiquedu travail collectif assisté par ordinateur:l'utilisation du collecticiel dans les projets de conception de produits ،Thèse de Doctorat ،Université de france، 2006 .
- 10 – Johnc.Maxwell ، The 17indisputable Laws of teamwork ، Keith walker.ca، Retrieved، 14.1.2020 Edited
- 11 - journal of Democracy، 6-1-1995.
- 12 - Lamarque Eric &MaymoVincent ، L'analyse des mécanismes conventionnels de la coordination intraorganisationnelle le cas du processus de production d'un credit immobilier _ ، 16ème com férence Internationale deManagement Strategique ، Montréal Canada ، 2007.
- 13 - Laurent Karsenty et Bermard pavard Différents niveaux danalyse du context dans l etude ergonomique du travail collectif 1997p73 Pascale Zaraté،Tools for collaborative Décision – Making ،Iste Ltd ،U.K ، 2013 .
- 14 - R .D. Putnam،Bowling Alone:Americas Dechninig Social capital Ranoly stehta ، Team work components of an Effective team ، United states of America leader ship Management .

- 15 - Sabherwal Rajiv The Evolution of coordination in out sourced software development projects a comparison of client and vendor perspectives Information and organization.
- 16 - Serageldin ،Ismail and Grrotart، christian، Defining Social capital Bretagne:Anintegrating review ، washington ، D. C، The world Bank ،1997. Serge le Rouse،le travail collaboratif :ineinnovation générique ، édition Harmattan ،france ، 2009.
- 17 - William J.Doll and Xiaodang Deng. The collaborationuse of Information use of InformationTechnologie :End –user participation and system success ، IRM Press ،USA، 2002.
- 18 - Yvan potin ، Travail cooperatif: quand la distance permet le rapprochement ، Article dans (center de Ressources en économie Gestion) ، 2007.

خامسا: المواقع و المنتديات

- 01 – www.hrdiscussion.com
02 - www.Skillsyouneed .com



الملاحق



الملحق رقم (01): يوضح قائمة الأساتذة المحكمين

قائمة المحكمين

الجدول: يوضح قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	رتبة الأستاذ	اسم الأستاذ	الرقم
جامعة غرداية	أستاذ مساعد	رحماني يوسف	1
جامعة غرداية	أستاذ محاضر-ب-	طالب أحمد نور الدين	2
جامعة غرداية	أستاذ محاضر-أ-	شرقي المهدي	3
جامعة غرداية	أستاذ محاضر-أ-	هتهات المهدي	4

الملحق رقم (02): يوضح استبانة الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال



الموضوع: استبانة الدراسة

تحية طيبة وبعد:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة، التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول

على شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال، تحت عنوان: "دور العمل الجماعي في تكوين رأس المال الاجتماعي" بمؤسسة لتوزيع الكهرباء و الغاز مديرية التوزيع لولاية غرداية. و نظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة عن اسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم. كما نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط و ستحظى بالسرية التامة

تقبلوا منا التقدير و الاحترام. نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة عن التساؤلات التالية و ذلك بوضع الإشارة (×) في الخانة المناسبة لاختيارك.

تحت إشراف الدكتور: هتهات المهدي

الطالبتين: كوثر بلعور

سليمة ولاد سعد

المحور الأول: البيانات الشخصية

فضلا: ضع علامة (X) أمام الإجابة التي تراها مناسبة.

- الجنس: ذكر أنثى
- السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى 35 36 إلى 40 أكثر من 40
- المؤهل العلمي: دراسات عليا متخصصة ماجستير مهندس ليسانس تقني سامي ثانوي فأقل
- المسمى الوظيفي: عون متحكم اطار
- الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنة من 10 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: العمل الجماعي

الرجاء التفضل بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لاختيارك
01-المشاركة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
01	العمل الجماعي داخل المؤسسة التي اعمل فيها يساهم في زيادة المشاركة المهنية و الاجتماعية لدى جميع العاملين .					
02	يتم نشر المعلومات اللازمة بصفة دائمة والتي تساعدنا على انجاز مهماتنا على أحسن وجه					
03	تزداد مشاركة العمال في حملات تضامنية مع بعضهم البعض بزيادة العمل الجماعي داخل المؤسسة					
04	على مستوى مؤسستكم يتمتع العاملون فيها بالحرية اللازمة لإنجاز الأعمال المكلفين بها .					

2- الثقة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
05	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم و معارفهم .					
06	اشعر ان العمل الجماعي داخل مؤسستي زاد من ثقتي بزملائي في العمل.					
07	لا يحتاج العاملون إلى رقابة مباشرة في تأدية مهامهم و أعمالهم.					

					08	زاد العمل الجماعي من ثقتي بمؤسستي و إدارتها
					09	زاد العمل الجماعي من ثقتي بالمصلحة التي أنتمي إليها

03- التعاون و التكافل

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
10	ساهم العمل الجماعي في تقديم العاملون العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل.					
11	في المؤسسة نعمل سويا كأعضاء فريق عمل جماعي أكثر تماسكا و متانة.					
12	العمل الجماعي يؤكد على أهمية التعاون بين العاملين فيما بينهم و خاصة في الظروف الصعبة					
13	توجد آليات اتصال مستمرة بين العاملين في أداء العمل لبلوغ أهداف المؤسسة.					
14	لدي رغبة كبيرة لمساعدة الآخرين وهذا بفضل العمل الجماعي الموجود في المؤسسة.					

04- الزمالة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
15	بفضل العمل الجماعي الموجود في المؤسسة ازدادت روابط الزمالة بيننا كعاملين.					
16	تتسم العلاقة مع أعضاء العمل الجماعي بالاستقرار (ضمن ذات المصلحة).					
17	غالبا ما نقدم تنازلات ضمن أعضاء العمل الجماعي تنازلات شخصية تصب في مصلحة مؤسستنا ككل.					
18	لا نشعر بضغط العمل طالما يسود العمل روح فريق العمل الجماعي.					

المحور الثالث: راس المال الاجتماعي

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	هناك ثقافة المشاركة بالمعرفة و الخبرة بين الزملاء في العمل داخل المؤسسة عموما والمصلحة التي اعمل فيها					
02	في رأيك، الخبرة الحالية الموجودة في العمل تساعد زملائك العاملين كثيرا بالتقدم في حياتهم المهنية.					
03	دائما أتلقى العون و المساعدة من طرف زملائي في العمل					
04	يعبر زملائي بصفة مستمرة بمشاكلهم لأنهم على دراية أنهم ستم الاستجابة لها و الاهتمام بجلها من طرف الإدارة					
05	أتمتع أنا وزملائي بحرية التعبير عن الرأي في العمل.					
06	دائما ما نساعد بعضنا البعض في حالة وقوع حادث عمل.					
07	يوجد اعتماد متبادل بين زملائي العمال في أداء العمل داخل المؤسسة .					
08	يقدم زملائي العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل.					
09	يتطور أداؤنا نحن العمال داخل المؤسسة نتيجة الزمالة و الألفة التي تجمعنا.					
10	يعمل زملائي العمال في مختلف المصالح بأريحية بعيدا عن المشاكل.					
11	أنا وزملائي العمال نعمل داخل المؤسسة كأسرة واحدة.					

الملحق رقم (03): يوضح نتائج SPSS

مخرجات برنامج spss

التكرارات Frequency Tableh

الجنس

	Frequency التكرار	Percent النسبة	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	42	84.0	84.0	84.0
Valid أنثى	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30 سنة	3	6.0	6.0	6.0
Valid من 30 إلى 35	17	34.0	34.0	40.0
إلى 36 40	18	36.0	36.0	76.0
أكثر من 40	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي فأقل	2	4.0	4.0	4.0
Valid تقني سامي	12	24.0	24.0	28.0
ليسانس	17	34.0	34.0	62.0
مهندس	8	16.0	16.0	78.0
ماستر	10	20.0	20.0	98.0
دراسات عليا متخصصة	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

المسمى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
عون	4	8.0	8.0	8.0
Valid متحكم	15	30.0	30.0	38.0
اطار	31	62.0	62.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الاقدمية في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	5	10.0	10.0	10.0
من 5 إلى 10 سنة	19	38.0	38.0	48.0
Valid من 10 إلى 15 سنة	15	30.0	30.0	78.0
أكثر من 15 سنة	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

المتوسطات الحسابية والانحرافات

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
العمل الجماعي داخل المؤسسة التي اعمل فيها يساهم في زيادة المشاركة المهنية والاجتماعية لدى جميع العاملين	50	3.00	5.00	4.1035	.7354
يتم نشر المعلومات اللازمة بصفة دائمة والتي تساعدنا على انجاز مهماتنا على أحسن وجه	50	4.00	5.00	3.6815	.9575
تزداد مشاركة العمال في حملات تضامنية مع بعضهم البعض بزيادة العمل الجماعي داخل المؤسسة	50	3.00	5.00	3.7215	.8096
على مستوى مؤسستكم يتمتع العاملون فيها بالحرية اللازمة لإنجاز الأعمال المكلفين بها	50	3.00	5.00	2.7625	1.0611
المشاركة	50	3.50	5.00	4.3714	.8905
Valid N (listwise)	50				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم و معارفهم .	50	3.00	5.00	3.4446	1.1281
اشعر ان العمل الجماعي داخل مؤسستي زاد من ثقتي بزملائي في العمل.	50	4.00	5.00	3.5612	.9937
لا يحتاج العاملون إلى رقابة مباشرة في تأدية مهامهم و أعمالهم.	50	3.00	5.00	3.0456	1.2458
زاد العمل الجماعي من ثقتي بمؤسستي و إدارتها	50	3.00	5.00	3.4485	1.0139
الثقة	50	3.50	5.00	3.3925	1.0748
Valid N (listwise)	50				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ساهم العمل الجماعي في تقديم العاملون العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل	50	1.00	5.00	3.3026	1.2829
في المؤسسة نعمل سويا كأعضاء فريق عمل جماعي أكثر تماسكا و متانة	50	1.00	5.00	3.2822	1.1070
العمل الجماعي يؤكد على أهمية التعاون بين العاملين فيما بينهم و خاصة في الظروف الصعبة	50	1.00	5.00	3.6202	.9230
توجد آليات اتصال مستمرة بين العاملين في أداء العمل لبلوغ أهداف المؤسسة	50	1.00	5.00	3.0298	1.0596
التعاون والتكافل	50	1.50	5.00	3.3760	1.1053
Valid N (listwise)	50				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
بفضل العمل الجماعي الموجود في المؤسسة ازدادت روابط الزمالة بيننا كعاملين.	50	3.00	5.00	3.7085	.9530
تنسم العلاقة مع أعضاء العمل الجماعي بالاستقرار (ضمن ذات المصلحة).	50	4.00	5.00	3.7811	.9965
غالبا ما نقدم تنازلات ضمن أعضاء العمل الجماعي تنازلات شخصية تصب في مصلحة مؤسستنا ككل.	50	3.00	5.00	3.5025	1.1478
لا نشعر بضغوط العمل طالما يسود العمل روح فريق العمل الجماعي.	50	3.00	5.00	3.3010	1.2162
الزمالة	50	3.50	5.00	3.5312	1.0834
Valid N (listwise)	50				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
هناك ثقافة المشاركة بالمعرفة والخبرة بين الزملاء في العمل داخل المؤسسة عموما والمصلحة التي اعلم فيها في رأيك، الخبرة الحالية الموجودة في العمل تساعد زملائك العاملين كثيرا بالتقدم في حياتهم المهنية دائما أتلقى العون والمساعدة من طرف زملائي في العمل	50	3.00	5.00	3.62	.987
يعبر زملائي بصفة مستمرة بمشاكلهم لأنهم على دراية أنهم ستنم الاستجابة لها و الاهتمام بحلها من طرف الإدارة أتمتع أنا وزملائي بحرية التعبير عن الرأي في العمل	50	2.00	5.00	3.74	.944
دائما ما تساعد بعضنا البعض في حالة وقوع حادث عمل	50	2.00	5.00	3.52	1.111
يوجد اعتماد متبادل بين زملائي العمال في أداء العمل داخل المؤسسة	50	1.00	5.00	2.94	1.185
يقدم زملائي العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل	50	1.00	5.00	3.14	1.125
يتطور أداؤنا نحن العمال داخل المؤسسة نتيجة الزمالة و الألفة التي تجمعنا	50	1.00	5.00	3.82	1.004
راس المال الاجتماعي	50	1.00	5.00	3.66	1.042
Valid N (listwise)	50	1.00	5.00	3.84	.934
	50	2.00	5.00	3.72	.970
	50	2.50	5.00	3.50	1.04

التوزيع الطبيعي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		2 _م	1 _م
N		50	50
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	3.5018	3.4656
	Std. Deviation	.51565	.46534
Most Extreme Differences	Absolute	.095	.160
	Positive	.095	.160
	Negative	-.065	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.670	1.129
Asymp. Sig. (2-tailed)		.760	.156

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

كرومباخ المحور ككل 1**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	18

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.072	4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.441	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.350	4

كرومباخ المحور الثاني**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	11

كرومباخ كامل الاستيائة**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	29

الملحق رقم 04 نتائج SPSS اختبار الفرضيات
الارتباط

Corrélations						
	1ب	2ب	3ب	4ب	1م	2م
1ب	1	.791**	.511**	.773**	.758**	.994**
Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80
2ب	.791**	1	.552**	.572**	.605**	.894**
Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80
3ب	.511**	.552**	1	.530**	.845**	.760**
Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80
4ب	.773**	.572**	.530**	1	.547**	.876**
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000		.000	.000
N	80	80	80	80	80	80
1م	.758**	.605**	.845**	.547**	1	.801**
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000		.000
N	80	80	80	80	80	80
2م	.994**	.894**	.760**	.876**	.801**	1
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	80	80	80	80	80	80

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الانحدار الخطي المتعدد القياسي

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	1 ^b		Enter

a. Dependent Variable: 2م

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 ^a	.506	.004	.58543

a. Predictors: (Constant) 1م

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.375	1	1.375	65.892	.000 ^b
	Residual	83.625	48	1.072		
	Total	85.000	50			

a. Dependent Variable: 2م

b. Predictors: (Constant) 1م

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)			3.164	.000
	م1	.537	.243	.687	.000

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
2م	ذكر	42	4.0932	.81195	.10571
	أنثى	8	3.7381	1.49682	.32663

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	13.310	.326	1.354	48	.180	.35513	.26219	-.16686-	.87711
2Equal variances not assumed			1.034	24.317	.311	.35513	.34331	-.35295-	1.06320

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
العمر	Between Groups	4.314	5	.863	1.953	.196
	Within Groups	32.686	44	.442		
	Total	37.000	49			
العلمي المؤهل	Between Groups	1.262	5	.252	.422	.832
	Within Groups	44.226	44	.598		
	Total	45.488	49			
الوظيفة الحالية	Between Groups	3.854	5	.771	1.423	.226
	Within Groups	40.096	44	.542		
	Total	43.950	49			
الإقداامية	Between Groups	3.969	5	.794	2.449	.141
	Within Groups	23.981	44	.324		
	Total	27.950	49			