

**دور رأس المال الاجتماعي في الأداء التنظيمي للمنظمات غير
الربحية في المنطقة الشرقية
"دراسة ميدانية"**

**The role of social capital in the organizational
performance of non-profit organizations in the
Eastern Province
"A field study"**

أ / وليد بن سعد بن عايض الأحمري

قسم الدراسات الاجتماعية جامعة الملك سعود

DOI: 10.21608/fjssj.2023.212468.1150 Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_306761.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٣/٥/١٠ م تاريخ القبول: ٢٠٢٣/٦/٢٠ م تاريخ النشر: ٢٠٢٣/٧/١ م
توثيق البحث: الأحمري، وليد بن سعد بن عايض. (٢٠٢٣). دور رأس المال الاجتماعي في الأداء التنظيمي للمنظمات غير
الربحية في المنطقة الشرقية. "دراسة ميدانية" مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع. ١٤، ج. (١)، ص-ص: ٥١-٩٦.

٢٠٢٣ م

دور رأس المال الاجتماعي في الأداء التنظيمي للمنظمات غير الربحية في المنطقة الشرقية المستخلص:

تسعي تلك الدراسة الى تحقيق هدف رئيس، وهو التعرف على دور رأس المال الاجتماعي بأبعاده (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) في الأداء التنظيمي بمتغيراته (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي)، وهذا الهدف الرئيس يتحقق من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية التالية: معرفة مدى توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي والتعاون - الثقة - التمكين) بالمنظمات الغير ربحية. ومعرفة واقع الأداء التنظيمي بأبعاده (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي) بالمنظمات الغير ربحية. وذلك من خلال التعرف على أثر رأس المال الاجتماعي بأبعاده (العمل الجماعي والتعاون - الثقة - التمكين) في رفع الأداء بمتغيراته (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي) والتعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو درجة توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي والتعاون - الثقة - التمكين) باختلاف متغيرات (النوع - السن - سنوات الخبرة - والمؤهل الدراسي). والتعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو واقع الأداء التنظيمي بأبعاده (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي) باختلاف متغيرات (النوع - السن - سنوات الخبرة - والمؤهل الدراسي)، وقد توصلت الدراسة إلي أن تبين أن جميع عناصر رأس المال الاجتماعي الواردة بأداة الدراسة والتي تتمثل في (العمل الجماعي، الثقة، التمكين ومشاركة المعارف)، تتوافر بدرجة عالية بشكل عام في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات، وتبين أن واقع الأداء التنظيمي ككل جاء بدرجة عالية في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات بهذه المنظمات، حيث بلغ متوسط موافقتهم على جميع أبعاد الأداء التنظيمي (الفعالية، الكفاءة، التطوير، الرضا الوظيفي).

الكلمات المفتاحية: رأس المال الاجتماعي، الأداء التنظيمي، المنظمات غير الربحية.

The role of social capital in the organizational performance of NGOS in the Eastern Province

A field study

Abstract:

This study seeks to achieve a main objective, which is to identify the role of social capital in its dimensions (teamwork - trust - empowerment) in organizational performance with its variables (effectiveness, efficiency, development, and job satisfaction), and this main objective is achieved through a set of the following sub-objectives To know the availability of social capital dimensions (teamwork and cooperation-trust - empowerment) in non-profit organizations. Knowing the reality of organizational performance in its dimensions (effectiveness, efficiency, development, and job satisfaction) in non-profit organizations. This is done by identifying the impact of social capital in its dimensions (teamwork and cooperation - trust - empowerment) in raising performance with its variables (effectiveness, efficiency, development, and job satisfaction) and identifying whether there are statistically significant differences in the opinions of the study sample about the degree of availability Dimensions of social capital (teamwork and cooperation - trust - empowerment) according to variables (gender - age - years of experience - and educational qualification). And to identify whether there are statistically significant differences in the opinions of the study sample towards the reality of organizational performance in its dimensions (effectiveness, efficiency, development, and job satisfaction) according to the variables (gender - age - years of experience - and academic qualification). All elements of social capital included in the study tool, which are represented in (teamwork, trust, empowerment and knowledge sharing), are generally available to a high degree in non-profit organizations from the point of view of male and female employees, and it was found that the reality of organizational performance as a whole came with a high degree in non-profit organizations From the point of view of male and female employees in these organizations, where they agreed on average on all dimensions of organizational performance (effectiveness, efficiency, development, job satisfaction).

Keywords: Social capital, organizational performance, NGOs.

المقدمة:

تواجه بعض المجتمعات المعاصرة العديد من التحديات الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، والتكنولوجية. وغيرها نتيجة التحولات الحضرية والتغيرات الاجتماعية، وتلك التحولات قد أسهمت بدورها إلى تعقد الحياة الاجتماعية فيها، الأمر الذي أسهم بالضغط على التنظيمات الحكومية وغير الحكومية بكافة أنشطتها في تلك المجتمعات لكي تنجز أهدافها وتحقق وظائفها بجودة عالية، ولذا أصبحت تلك التنظيمات بحاجة إلى تطوير آليات عملها بما يتواءم مع متطلبات جودة الحياة وتحقيق وما وضعت من أجله في خدمة مجتمعاتها، وما يتعلق بها من رؤى استراتيجية ومتطلبات تنموية معاصرة ترفع من مستوى كفاءتها.

وفي المملكة العربية السعودية أيضاً، فرضت تلك التغيرات الاجتماعية والتحولات التنموية التي مرت وتمر بها في الوقت الحاضر نوعاً من الضغوط والمشكلات التي أصابت أنساق الرعاية الاجتماعية والتنموية خاصة من حيث ضعف التمويل، وضعف مشاركة المواطنين، وضعف الية التطوع في مجالات الرعاية الاجتماعية والجهود التنموية، مما ترتب عليه قصور في أوجه الرعاية الاجتماعية الرسمية الأمر الذي يتطلب ضرورة إطلاق العنان لمنظمات المجتمع المدني (القطاع الثالث)، للمساهمة وملء المجال العام بين افراد المجتمع والدولة في تحقيق معدلات رعاية اجتماعية متكاملة وبناءه.

لذا فقد أطلقت المملكة العربية السعودية العنان للجمعيات الأهلية والمنظمات (غير الربحية) للقيام بدورها في قطاعات الرعاية الاجتماعية والبرامج والمشاريع التنموية، حيث يبلغ العدد الإجمالي لهذه المنظمات طبقاً لإحصاءات المنصة الوطنية لبيانات الجمعيات الأهلية (مكين)، حوالي (898) جمعية أهلية، موزعة بين جميع مناطق المملكة. (٢٠٢١)، (<https://dp.mlsd.gov.sa>). كما ذكر المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي الذي وافق مجلس الوزراء على تنظيمه مؤخراً أنه يوجد في المملكة ٣١٥٦ منظمة غير ربحية تنتشر بمختلف أرجاء المحافظات والمناطق تسعى لتطبيق التكافل الاجتماعي بتقديم المساعدات المختلفة للفقراء والمحتاجين وترسيخ مبدأ التعايش والتسامح، والتعاون، والتكاتف والتلاحم.

وفي هذا السياق، تشهد العلوم الاجتماعية عموماً وعلم الاجتماع بوجه خاص، تطوراً ملحوظاً منهاجاً وموضوعاً في معالجة الظواهر المختلفة، والتي من شأنها تعديل مسار عمل التنظيمات الاجتماعية نحو القضايا المجتمعية المعاصرة، ومن ثم فقد دأبت العديد من الأدبيات المتعلقة

بعلم اجتماع، والباحثين في مجال المجتمع المدني على استقراء المفاهيم والنظريات التي يمكن التعويل عليها في تفعيل دور القطاع (الغير ربحي)، وضمان مواكبته التحديات العالمية والمحلية المتسارعة النمو، ومن أهمها مفهوم (رأس المال الاجتماعي).

أن السمة الرئيسة لبناء القدرات بالمنظمات هي تحديد وجود رأس المال الاجتماعي الذي يطلق عادة على علاقات الترابط الخاصة بالثقة وروابط التشبيك بين أعضاء المنظمات أو المجتمعات التي تعيش أو تعمل معاً لبناء صورة جماعية لمثل هذه القدرات، ويعزز الثقة والدافع لاتخاذ إجراءات إيجابية نحو التغيير (Preece، 2017: 41).

ولكي تؤدي المنظمات غير الربحية -موضوع الدراسة الحالية- وظيفتها في الرعاية والتنمية الاجتماعية، فقد أوصت دراسات عديدة بضرورة توفير البيئة التنظيمية والشروط الملائمة، وعدم فصل وظائف المنظمة غير الربحية عن واقع المجتمع، وبالتالي تأكيد دور العلاقات والشبكات الاجتماعية والزمالة في تعظيم دور تلك المنظمات في مجالات الرعاية والتنمية الاجتماعية.

أن المملكة العربية السعودية كانت ولا زالت تسعى إلى تفعيل دور المنظمات غير الربحية وبحث السبل الداعمة لتفعيلها. وهذا ما تم تأكيده في رؤية المملكة العربية السعودية (2030م) من خلال السعي لرفع تصنيف المملكة العربية السعودية في المؤشر العالمي لتصنيف رأس المال الاجتماعي، وايضاً السعي للوصول الي مليون متطوع في القطاع غير الربحي مقابل (11) الف الان، وكذلك العمل على رفع مساهمة القطاع غير الربحي في إجمالي الناتج المحلي من أقل من (1 %) إلى (5 %)، حيث ان نسبة دور القطاع غير الربحي والذي لا تتجاوز نسبة مساهمته في الناتج المحلي (3,0%)، وهي نسبة متواضعة إذا ما تم مقارنتها بالمتوسط العالمي الذي يبلغ (6%) (العبد، 2017، ص 61).

وفي ظل اتجاه المملكة العربية السعودية إلى تحقيق أهداف تنمية من خلال المنظمات غير الربحية ووفق متطلبات رؤية المملكة 2030م، وما يتطلبه ذلك من دعم للمنظمات غير الربحية للمساهمة بالناتج المحلي. وفي ظل مواكبة توجهات تطوير العمل غير الربحي وتحقيق تطلعات المجتمع والمجتمعات المحلية، وانطلاقاً من التوجه نحو تفعيل دور الشركاء في تنمية المجتمع والرعاية الاجتماعية. كانت الحاجة إلى دراسات اجتماعية تسعى الى تطبيق المفاهيم والنظريات العلمية اللازمة للمنظمات غير الربحية من الميدان لتسهم نتائجها في رفع أدائها، ومن أبرزها رأس المال الاجتماعي. ونظراً لندرة الدراسات - على حد علم الباحث - التي

تناولت دور رأس المال الاجتماعي في رفع الأداء للمنظمات غير الربحية بالمملكة العربية السعودية؛ فقد باتت دراسة تلك العلاقة مهمة كونها مطلبا تنمويا، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيقه.

أولاً: مشكلة الدراسة:

ان التغيرات والتحويلات الكثيرة والسريعة في تركيبة المجتمعات والمنظمات الاهلية، والتي نتجت عن التطورات المستمرة في مختلف مجالات العمل. انعكست على أداء المنظمات بشتى اشكالها حيث أصبحت تواجه تحديات كثيرة جعلتها مطالبة بوضع اليات تطوير وتنظيم تتواءم مع متطلبات العصر فهي اما أن تتطور وتنمو او تضعف. ان التحديات العالمية والمجتمعية الحالية معقدة بحيث أنها لا تكون على شكل او صفة واحدة فهي كثيرة ومتشعبة المجالات والاتجاهات فهي اما ان تكون تقنية او إدارية او إنسانية اجتماعية وغيرها من التحديات. لهذا فقد توجهت أنظار الباحثين والمختصين في شتى الحقول العلمية والإنسانية والاجتماعية، ومنها علم الاجتماع نحو دراسة هذه التحديات ومجابهتها بالبحوث والدراسات المتخصصة والمتعمقة كل في مجاله.

ومن هذه المفاهيم التي لفتت انظار الباحثين والمختصين في تركيبة المنظمات الاهلية مفهوم " راس المال الاجتماعي" حيث انه من الأدوات التي تستطيع من خلالها المنظمات مواكبة التغيرات ومواجهة التحديات وتحقيق أهدافها وبلوغ غاياتها راس المال الاجتماعي، وقد أكدت ايضا أن التفاعل بين كل من الجوانب الإنسانية والاجتماعية والتقنية سوف يؤدي إلى تحقيق التوازن في الجوانب الإدارية والتنظيمية والاجتماعية للأفراد والمنظمة مما يؤدي إلى تحسين كفاءة الأداء لأي منظمة كانت.

ولقد أخذ ينصب اهتمام الباحثين الاقتصاديين ما لخصته دراسة البنك الدولي بشكل رئيس على علاقة مفهوم رأس المال الاجتماعي بموضوع النمو الاقتصادي، ولقد لخصت نتائج تلك الدراسة أن التركيز على العلاقات الاقتصادية والعلاقات التكنولوجية بين عوامل الإنتاج يقود إلى تكوين صورة ناقصة عن عملية النمو الاقتصادي، وأن الحلقة الناقصة هي العلاقات والشبكات الاجتماعية القائمة بين الناس والتي تؤثر إلى حد كبير في تنظيم عملية الإنتاج وكفاءتها، وهذا يعني أن مفهوم رأس المال الاجتماعي معني بفهم طبيعة تلك العلاقات وإمكاناتها وقدراتها على زيادة كفاءة العملية الإنتاجية، ومن ثم ويمكن القول إن مصطلح رأس المال الاجتماعي في الأصل يشير إلى الميزة التي تتوافر لدى الفرد بحكم موقعه في شبكة

العلاقات (النقيب، ٢٠٠٦:١). وفي سنة ٢٠٠٥ أصدر البنك الدولي دراسة اخرى بعنوان " أين تكمن ثروة الأمم" بينت أن رأس المال غير المادي يشتمل على رأس المال البشري والمهارات والدراية الفنية الكامنة في قوة العمل، وكذلك رأس المال الاجتماعي والثقافي، أي درجة الثقة بين أفراد المجتمع وقدرتهم على العمل معاً لتحقيق غايات مشتركة. وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن رأس المال غير المادي يسهم بنسبة ٧٧ % في ثروة العالم، تليها مساهمة رأس المال المنتج ب ١٨ %، بينما لا تمثل الموارد الطبيعية سوى ٥% (المعهد العربي للتخطيط، ٢٠١٥:٢).

ومن الصور الجلية لرأس المال الاجتماعي داخل المنظمات التجلي الأكبر في التزام الموظفين بالأهداف التنظيمية، والاستعداد الأكبر للتخلي بالمرونة في الوظيفة، وتطوير الرموز المشتركة، واللغة، والسرد، والمعايير والقيم، والهوية الاجتماعية، والثقة، ومستويات أعلى من التعاون، وتعاون أكثر كفاءة (Willem & Scarbrough، ٢٠٠٦:٢١). كما تأتي أهمية رأس المال الاجتماعي ومكوناته من أنه يجمع عدة مفاهيم وقضايا سوسيولوجية في آن واحد مثل: التدعيم، والتماسك الاجتماعي، والمعايير، والقيم ومن المزايا الأخرى لمفهوم رأس المال الاجتماعي سهولة إجرائية في الأنشطة والتنظيمات، وبالتالي يمكنه أن يلعب وظائف مهمة في عدد ضخم من السياقات الاجتماعية والمؤسسية (الخواجة، ٢٠١٨:٢٧).

وقد خلصت دراسة الخفاجي وآخرون (٢٠١٥)، إلى أن رأس المال الاجتماعي يؤدي إلى تخفيض كلف الصفقات والمعاملات التجارية، لأن الزمالة والثقة والتعاون والتكافل تؤدي إلى الشراكات الجماعية لتصدي الأزمات التي تواجه المنظمات. ولكي تحقق منظمات الأعمال تفوقاً في أدائها ينبغي أن تكون لديها الفاعلية والكفاءة والتطوير والرضا من جميع الأطراف والإبداع والجودة، وبدون ذلك فإنها لا تعمل وتتوقف عن تحقيق الأهداف النهائية لها. لذا نستج مما ذكر الأهمية الكبرى لرأس المال الاجتماعي للمنظمات عموماً، وللمنظمات غير الربحية خصوصاً، والذي هو محور هذه الدراسة الموسومة ب "دور رأس المال الاجتماعي في رفع أداء المنظمات غير الربحية". والذي سوف يركز على عدة جوانب مهمة من أبعاد رأس المال الاجتماعي، والتي لها أثر على الأداء داخل المنظمات غير الربحية مما يجعلنا أمام السؤال الرئيس " ما هو دور رأس المال الاجتماعي في الأداء التنظيمي للمنظمات غير الربحية بالمملكة العربية السعودية".

ثانياً: أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية:

١. محاولة الإسهام في تحليل أدبيات رأس المال الاجتماعي بأبعاده المختلفة كأحد اتجاهات علم اجتماع التنظيم وتطبيقاته على المجتمع العربي السعودي، في دوره في الأداء التنظيمي بالمنظمات غير الربحية بالمملكة.
٢. إثراء المكتبة العلمية العربية بالدراسات والبحوث المرتبطة بالمنظمات غير الربحية، ودور رأس المال الاجتماعي في رفع أداؤها.
٣. إبراز جوانب القوة وجوانب الضعف للمنظمات غير الربحية في الجانب العلمي والبحثي.
٤. تعدد الدراسة الحالية من أوائل الدراسات - على حد علم الباحث - التي اهتمت بالوقوف على طبيعة العلاقة بين دور رأس المال الاجتماعي ورفع أداء المنظمات غير الربحية في المملكة العربية السعودية.

- الأهمية العملية:

١. تسهم نتائج الدراسة الحالية في تقييم أداء المنظمات غير الربحية بما يمكنها من تطوير منظومة الأداء لديها لتوظيف رأس المال الاجتماعي في الأداء التنظيمي للمنظمات غير الربحية بالمملكة العربية السعودية.
٢. الدراسة الحالية مفيدة للمسؤولين وصناع القرار في قطاع المنظمات غير الربحية.
٣. تساعد نتائج الدراسة المسؤولين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على اتخاذ القرارات المناسبة لدعم وتطوير قطاع المنظمات غير الربحية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعي الدراسة الى تحقيق هدف رئيس، وهو التعرف على دور رأس المال الاجتماعي بأبعاده (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) في الأداء التنظيمي بمتغيراته (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي)، وهذا الهدف الرئيس يتحقق من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

١. معرفة مدى توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي والتعاون - الثقة - التمكين) بالمنظمات الغير ربحية.
٢. معرفة واقع الأداء التنظيمي بأبعاده (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي) بالمنظمات الغير ربحية.

٣. التعرف على أثر رأس المال الاجتماعي بأبعاده (العمل الجماعي والتعاون - الثقة - التمكين) في رفع الأداء بمتغيراته (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي)
٤. التعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو درجة توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي والتعاون - الثقة - التمكين) باختلاف متغيرات (النوع - السن - سنوات الخبرة - والمؤهل الدراسي).
٥. التعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو واقع الأداء التنظيمي بأبعاده (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي) باختلاف متغيرات (النوع - السن - سنوات الخبرة - والمؤهل الدراسي).

رابعاً: تساؤلات الدراسة

تسعي الدراسة الى الإجابة عن التساؤل الرئيس للدراسة: ما دور رأس المال الاجتماعي بأبعاده (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) في الأداء التنظيمي بمتغيراته (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي)؟ ويتم الإجابة عن هذا التساؤل الرئيس من خلال تساؤلات فرعية هي:

١. ما مدى توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) بالمنظمات الغير ربحية؟
٢. ما واقع الأداء التنظيمي بأبعاده (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي) بالمنظمات الغير ربحية؟
٣. ما أثر رأس المال الاجتماعي بأبعاده (العمل الجماعي والتعاون - الثقة - التمكين) في الأداء التنظيمي بمتغيراته (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي)؟
٤. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو درجة توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي والتعاون - الثقة - التمكين) باختلاف متغيرات (النوع - السن - سنوات الخبرة - والمؤهل الدراسي)؟
٥. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو واقع الأداء التنظيمي بأبعاده (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي) باختلاف متغيرات (النوع - السن - سنوات الخبرة - والمؤهل الدراسي)؟

خامساً: مفاهيم الدراسة

- الدور:

الدور من الناحية اللغوية: مفرد جمعه أدوار: مهمة، وظيفة، عمل، غاية؛ لعب دورا أي شارك بنصيب كبير أو شارك في عمل ما أو أثر في شيء (عمر، ٢٠٠٨: ٧٨٤). من الناحية الاصطلاحية: فإنه كل ما يعد من أداء ليؤديها شخص ما، ويعبر عن الجانب الدينامي للمكانة والجانب العملي أو الإجرائي من المكانة، وهو مجموعة من الحقوق والواجبات مع خصائص إضافية تتجاوز المتطلبات المهنية وطرق للتصرف ملزمة ومرتبطة بمركز اجتماعي، ويتكون من السلوك والاتجاهات والقيم الملزمة (الصالح، ١٩٩٩: ٤٦٢).

اما الدور الاجتماعي فهو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة أو النمط الثقافي المحدد لسلوك الفرد الذي يشغل مكانة معينة (عمر، ٢٠٠٨: ٧٨٤)، ويعرف الدور الاجتماعي بأنه السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة، وهو الجانب الدينامي لمركز الفرد وتحدد هذا السلوك في ضوء توقعات الفرد وتوقعات الآخرين منه (الصالح، ١٩٩٩: ٥٠٦). ويعرف قاموس علم الاجتماع ل Scott J (٢٠١٤: ٦٥٢)، الدور بأنه المفهوم الرئيس في النظرية الاجتماعية، فهو يسلط الضوء على التوقعات الاجتماعية المرتبطة بمراكز اجتماعية معينة ويحلل طريقة عمل هذه التوقعات، وتركز النظرة النفسية الاجتماعية التعاقدية بشكل أكبر على الجوانب الديناميكية للعمل في الأدوار: فهي تدرس التفاعلات التي يأتي فيها الأشخاص للعب أدوارهم بدلاً من وصف مكان هذه الأدوار في الهياكل الاجتماعية". ويعرف الدور من زاوية البناء الاجتماعي بأنه وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية، ومجموعة من ضروب النشاط الذي يعزو إليها القائم بها والمجتمع معاً قيمة معينة (مصباح، ٢٠١٠: ٨٢-٨٣).

ويمكن تعريف (الدور) إجرائياً في هذه الدراسة بأنه: "واقع الممارسات التي يحققها رأس المال الاجتماعي أبعاده المختلفة في رفع الأداء للمنظمات غير الربحية بالمملكة العربية السعودية مع مقارنة ذلك الواقع بالتوقعات المرتبطة بمكانة وأهمية رأس المال الاجتماعي مع تحديد الدور الواقعي والممارس والمتوقع لرأس المال الاجتماعي".

- رأس المال الاجتماعي:

الأصل اللغوي لمفهوم رأس المال الاجتماعي: يشتق الأصل اللغوي لكلمة رأس المال من الأصل اللاتيني Capitalism، وتعني رأس أو أساس أو بعض من الأساس، ويحدد "بورديو"

(Bourdieu,1986) مفهوم رأس المال الاجتماعي على أنه " الروابط والعلاقات الاجتماعية والقيم والأعراف لدى أعضاء الجماعة المرتبطة بالموارد المتاحة والمتوقع توافرها في المستقبل، وتساعد على تحقيق أهدافهم". ويعرف قاموس علم الاجتماع رأس المال الاجتماعي بأنه "وجود شبكات أسرية ومجتمعية راسخة ومتكاملة بشكل جيد، والتي تعمل كآلية دعم للناس في أوقات العجز، ويؤدي وجود رأس المال الاجتماعي إلى الشعور بالأمن. كما إن غياب رأس المال الاجتماعي هو عنصر حاسم في عدم التنظيم الاجتماعي" (Garrod & Lawson, 2012: 228).

وفي هذا السياق يشير (صموئيل (2007م) إلى أن رأس المال الاجتماعي لا يزال مفهومًا متنازعًا عليه، حيث يواجه تحديات من خلال الأشكال المتغيرة للتضامن، والتعاون، ووظائف التنمية، و يرى" بورديو " في Venkatesh (2017: 22)، أن رأس المال الاجتماعي هو "مجموع الموارد الفعلية أو المحتملة التي ترتبط بحيازة شبكة دائمة من علاقات مؤسسية أكثر أو أقل للتعرف والاعتراف المتبادل.

وعلى الرغم الزخم العلمي المرتبط بمفهوم رأس المال وأهمية إسهام كل من "أدم سميث" ، و"كارل ماركس" وغيرهما إلا إن الإسهامات المعاصرة في هذا المجال تتمثل في طرح "بورديو " الذي نظر إلى رأس المال بوصفه طاقة اجتماعية تستخدم في التمييز والمنافسة وبهذا المفهوم الذي طرحه" بورديو" فإنه عزم على نقل نظرية رأس المال المرتبط بالعمل في المجال الاقتصادي، لوصف العالم الاجتماعي كما أكد على أن توزيع الأفراد في الفضاء الاجتماعي يتم طبقا للكلم الإجمالي لرأس المال في المقام الأول وطبقا لبنية رأس مالهم أي الوزن الارتباطي لأنواع المختلفة من رأس المال (أبو دوح، 2016: 78).

ويعرفه بونتام (2000) بأنه " الروابط بين الأفراد والشبكات الاجتماعية وقواعد المعاملة بالمثل والجدارة بالثقة التي تنشأ عنها بمعنى رأس المال الاجتماعي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بما يسميه البعض "الفضيلة المدنية"، والفرق هو أن رأس المال الاجتماعي يلفت الانتباه إلى حقيقة أن "الفضيلة المدنية" تكون أقوى عندما تكون مدمجة في شبكات كثيفة من العلاقات الاجتماعية المتبادلة.

كما يشير رأس المال الاجتماعي إلى القيمة المجتمعة لكل من الشبكات الاجتماعية ورغبة كل من هذه الشبكات في مساعدة بعضها بعضاً، كما يشير أيضا إلى كل من المؤسسات

والعلاقات والعادات التي تشكل حجم التفاعلات الاجتماعية داخل المجتمع ونوعيتها (صديق واخرون، ٢٠١٧:١٤٢).

ويعرف البنك الدولي أن رأس المال الاجتماعي هو "المؤسسات والعلاقات، والمعايير التي تشكل نوعية وكمية التفاعلات الاجتماعية في المجتمع، كما أضاف أن رأس المال الاجتماعي ليس هو مجموع المؤسسات التي يقوم عليها المجتمع فحسب، بل هو الصمغ الذي يضمنها مع بعضها البعض (نصر و هلال، 2007: 17) . ويعرف البعض رأس المال الاجتماعي بأنه " مجموعة من الأصول التي تتجسد في العلاقات بين الجهات الفاعلة وتتكون من: التوقعات، المعلومات، والقنوات، والمعايير الاجتماعية ولرأس المال الاجتماعي تأثير إيجابي على تكوين رأس المال البشري "يُقصد به المعرفة والمهارات التي يمتلكها الفرد" (Ricciardelli، ٢٠١٧:٣٧)، وهو التعريف الإجرائي الذي تتبناه الدراسة الحالية؛ نظرا لإشارته المباشرة إلى تأثير رأس المال الاجتماعي على رأس المال البشري، وما ترتب عليه من رفع الأداء بالمنظمات غير الهادفة للربح، وإلى بعض الميزات التي تصاحب وجود التنظيمات الاجتماعية، ومنها إرساء قواعد السلوك بين الأفراد، وخلق الثقة فيما بينهم، وتيسير اتصالاتهم ببعض، بشكل يعمل على تحسين كفاءة المجتمع.

ويمكن تعريف (رأس المال الاجتماعي) إجرائيا في هذه الدراسة بأنه: "مجموع الموارد المادية والمعنوية التي تتيحها المنظمات غير الربحية لأفرادها من خلال التنظيمات الداخلية والشبكات التي تعزز التفاعل الاجتماعي والعمل الجماعي والتعاون بين أفراد المنظمة مما يخلق الثقة المتبادلة من خلال شبكة اتصالات ومعلومات تتمتع بشفافية عالية وتتيح أقصى درجات التمكين ومشاركة المعارف لأفرادها لتحقيق أهداف المنظمة والوصول لأداء عالي.

وتم تحديد ثلاثة ابعاد لرأس المال الاجتماعي وعرفت اجرائيا في هذه الدراسة كما يلي:

- البُعد الأول (العمل الجماعي): كل الممارسات التي يقوم بها الأفراد أعضاء جماعة العمل بصورة جماعية تضامنية وتشمل التفاعلات ودرجات الانتماء للجماعة التي تهدف لتحقيق اهداف المنظمة بفاعلية وكفاءه وجودة عالية بغية تحقيق الأهداف المؤسسية المشتركة، مع تجاوز الصراعات، والخلافات المؤسسية.

- البُعد الثاني (الثقة): مجموعة التوقعات والتطلعات والمشاعر الإيجابية التي يحملها أفراد المنظمة لمنظمتهم وكذلك المنظمات اتجاه افرادها في ضل مستوى عالي من الشفافية

والسماح بمشاركة الأفكار والمعلومات مع افراد المنظمة مع عدالة ومساواة في التعامل مع الجميع من قبل إدارة المنظمة.

- البُعد الثالث (التمكين): هو كل ما تمنحه المنظمة لأفرادها من فرص لمشاركة بالأفكار والآراء ووجهات النظر ومنح السلطة، والتفويض، والمشاركة في صنع القرار، بالإضافة لمنح فرص التعلم والقيادة للأفراد والتي تجعل منهم أعضاء فاعلين في المنظمة لتحقيق الأهداف الجماعية المشتركة بكفاءة عالية مع نظام تعليم وتدريب مستمر".

- الأداء التنظيمي:

الأداء في اللغة أدى تأدية أوصله وقضاه وتأديت له من حقه أي قضيته والاسم: الأداء وأدى فهو مؤدٍ قوي، وأدى السفر تهيأ له (الفيروز آبادي، ٢٠٠٨: ٢٩٨). والذي يعني حسب معجم المصطلحات المستخدمة لقياس الأداء والتقييم بأنه إدراك وتحقيق نتائج هادفة من قبل المنظمة (نبيلة، ٢٠٢٠: ٤٧). الأداء يدل على «تأدية عمل أو إنجاز نشاط، أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة". إن الأداء هو دالة لكافة أنشطة المنظمة وهو المرآة التي تعكس وضع المنظمة من مختلف جوانبها وهو الفعل الذي تسعى كافة الأطراف في المنظمة لتعزيزه ويعكس الأداء أيضا نجاح أو فشل المنظمة ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها". (الغالبى واخرون، ٢٠٠٧: ٤٧٧). ويقصد بالأداء: "المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية" (المحاسنة، ٢٠١٣: ١١٣).

كما يعتبر "موضوع الأداء التنظيمي من الموضوعات الجوهرية والهامة التي تناولتها الأدبيات والدراسات الإدارية بشكل واسع وباهتمام كبير، كونه يعكس نتائج المخرجات التي يتم الحصول عليها من العمليات والمنتجات، ومستوى النجاح ودرجة التفوق الذي حققته أو تسعى المؤسسة إلى تحقيقه، بالإضافة إلى أنه يعطي الفرصة لإجراء التقييم والمقارنة نسبة إلى الأهداف والمعايير والنتائج السابقة، وأيضا مقارنة أداء المؤسسة بأداء المؤسسات المنافسة". (حايف واخرون، ٢٠١٩: ٨٨). وحيث ان الاداء التنظيمي نشاط شمولي يعكس مقدرة المنظمة عن استغلال امكاناتها وفق أسس ومعايير معينة تضعها المنظمة وفق اهداف طويلة الاجل لغرض البقاء والنمو والتكيف (ورد: ٢٠١٠، ٩٠). وايضاً يعرف الأداء التنظيمي على انه المحصلة النهائية التي تروم المنظمة تحقيقها الأداء (الشماع: ١٩٩٠، ٨٥).

ويمكن تعريف (الأداء التنظيمي) إجرائيا في هذه الدراسة بأنها: "مدى قدرة المنظمة في الاستفادة القصوى من إمكانياتها البشرية والمادية وتطويرها في تحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة بإيجاد بيئة عمل صحية تساعد على الإبداع وزيادة الرضا الوظيفي مع تقديم خدمات ذات جوده عالية".

وتم تحديد أربعة ابعاد للأداء التنظيمي وعرفت إجرائيا في هذه الدراسة كما يلي:

- البعد الأول (الفاعلية): هي تحقيق الأهداف المخطط لها بغض النظر عن الإمكانيات المستخدمة وترتبط الفعالية بالقيادة وتشمل الاستراتيجيات والأهداف والقيم والمبادئ والتنمية والتطوير للمنظمة بما يحقق الوصول للهدف.

- البعد الثاني (الكفاءة): إدارة وتخطيط وتنظيم وإدارة وقت وجودة التي تضمن استغلال واستثمار كل الوسائل المتاحة لتحقيق الأهداف المرجوة بأقل التكاليف.

- البعد الثالث (التطوير): كل العمليات والممارسات التي تقوم بها المنظمة الذي من شأنها التحسين المستمر للعمل التنظيمي وتحسين طرق تنفيذ خدماتها وتنويع مواردها برفع مستوى قدرات مهارات الافراد داخل المنظمة".

- البعد الرابع (الرضا الوظيفي): كل مشاعر إيجابية وفخر يحملها الموظف تجاه عمله وتزيد بدورها حالة الانتماء والولاء على حد سواء وتكون عبر إشباع احتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله، والتي تؤثر بصورة مباشرة على إنتاجيته وبالتالي على نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها".

- المنظمات غير الربحية:

تعددت وتباينت المصطلحات التي تعبر عن قطاع المنظمات غير الربحية باختلاف المنطلق الثقافي والمجتمع الذي تعمل فيه، ومن ذلك المنظمات غير الحكومية (المنظمات الأهلية)، فالمنظمات غير الهادفة للربح، كالجمعيات الخيرية، وجمعيات النفع العام، والقطاع الخيري، وغيرها العديد من التسميات الأخرى.

وقد تباينت هذه التسميات من منطقة إلى أخرى، فمثالاً في الولايات المتحدة الأمريكية تعرف بالقطاع غير الهادف للربح، وفي أوروبا تدعى بالمنظمات الاجتماعية، ويطلق عليها في دول أمريكا اللاتينية منظمات التنمية غير الحكومية، بينما تسمى في دول العالم النامي بالجمعيات الأهلية أو المنظمات غير الحكومية. كل هذه التسميات تم إطلاقها للدلالة على مساحة النشاط

الاجتماعي، والممارسات العامة والفردية والمؤسسية الموجهة للصالح والنفع العام خارج قطاعي الحكومة والعمال (وهابي، ٢٠١١: ٣).
وتعرف بالمؤسسات الاجتماعية ويشار أيضا إليها بأنها غير ربحية، أو طوعية، أو غير حكومية، أو مؤسسات المجتمع المدني، ويطلق عليها بالمجمل مصطلح القطاع الثالث، أو التطوعي، أو غير الربحي، أو المستقل. ومن المؤسسات التي تندرج تحت هذا التعبير: النوادي الرياضية والترفيهية، جمعيات الثقافة والفنون، معاهد الأبحاث، الجمعيات الخيرية، الجمعيات الدينية، منظمات الإغاثة والمساعدات الإنسانية، منظمات الدعوة، والصناديق الخيرية. وتحظى هذه المنظمات بالاهتمام المتزايد لدى بعض الباحثين الإخصائيين، وبعض صناعات السياسة وعلماء الاجتماع وذلك أنها أخذت تشكل قوة اقتصادية متنامية يتزايد الاعتراف بحضورها في بلدان العالم، ويبدو أن الطفرة العالمية أخذت مكانها بازدياد تكوين الجمعيات الأهلية التي أخذت في الانتشار والتوسع باتجاه النشاط الطوعي المنظم في كثير من أجزاء العالم في الوقت الحاضر، وذلك نتيجة للتغيرات الحاصلة في الاتصالات والضغط الشعبي والتساؤلات المتزايدة حول قدرات الحكومات على حل المشاكل الاقتصادية والاجتماعية الملحة.

يطلق أيضا على المنظمات غير الربحية اسم منظمات لا تسعى للربح. وهي منظمات تهدف بشكل أساسي الى دعم الأنشطة العامة أو الخاصة بدون أي مصلحة تجارية أو أغراض ربحية أو الدعوة إليها أو الانخراط فيها، وينشط هذا النوع من المنظمات في مجالات المساعدات الإنسانية، البيئة، التعليم، الفنون، الثقافة، الرعاية الصحية، والقضايا الاجتماعية (شفاقوج، ٢٠١٣: ١٨٠).

في ظل التعريفات السابقة وبناء على الأدبيات التي تم قراءتها تستخلص أهم الخصائص التي تتميز بها المنظمات غير الربحية وهي:

١. منظمات غير هادفة للربح .
 ٢. منظمات مستقلة عن الحكومة.
 ٣. ذات إدارة ذاتية.
 ٤. طوعية وغير الزامية.
- وبشكل عام تلعب اليوم المنظمات والمؤسسات المجتمعية أدواراً في غاية الأهمية لصالح المجتمعات والأفراد، حيث تعمل على تلبية احتياجات المجتمع في مجالات مختلفة، سواء

كانت اقتصادية أو اجتماعية أو تنموية، ويتجلى بوضوح الدور الفاعل الذي تلعبه هذه المؤسسات في السنوات الأخيرة في عملية التنمية المجتمعية من خلال دمج وتمكين وتعزيز قدرات المستفيدين من أفراد المجتمع المحلي، ومن أجل تحقيق التغيير الإيجابي المنشود بشكل مستدام. وتتحقق رسالة هذه المؤسسات عن طريق الشراكة مع الحكومات المحلية من أجل تحقيق أهدافها ضمن منظومة القوانين والسياسات المتبعة، والتي تحكم عملها كباقي مكونات المجتمع الأخرى (الشيخلي، ٢٠١٣: ٤٨).

إن دور المنظمات غير الربحية في العمل المجتمعي: "تعد المنظمات غير الربحية إحدى أهم الركائز التي تقوم على خدمة قضايا مجتمعاتها، احتياجاته في صوره منظمة ذات عمل احترافي. وتهدف المنظمات غير الربحية إلى تحقيق الآتي:

١. تحديد الحاجات لبناء قدرات المجتمعات المحلية
٢. التعاون مع الحكومات المحلية المعنية.
٣. تمكين المجتمع المحلي وتطويره.
٤. تقديم برامج متميزة وفاعلة لدعم التنمية.
٥. تعزيز خطط الشراكة المحلية والعالمية بين مؤسسات المجتمع المحلي والمنظمات العالمية ودعمها.

ويمكن تعريف (المنظمات غير الربحية) إجرائياً في هذه الدراسة بأنها: "هي كل كيان تنظيمي مؤسسي مستقل يقدم أهداف تنمية ومنفعة مجتمعية وتشمل الجمعيات الخيرية والتعاونية والتطوعية والوقفية، وبكافة اشكالها الثقافية والدينية والتعليمية والمهنية والخدمات العامة ولا تستهدف الأرباح المادية، وتكون تحت إدارة مستقلة وتحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية".

الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من الأولويات التي ركز عليها الباحثون وهي حجر الزاوية في خطوات أي بحث علمي لما لها من أهمية في زيادة المام الباحث في مجال موضوع دراسته بشكل أوسع وأشمل. فلا يمكن لباحث أن يقوم بدراسة دون الاطلاع على الدراسات السابقة فالباحث يجب أن يبدأ من حيث انتهى الآخرون، فلا يكرر عمل قام بها زميل آخر، بل يمكن أن يكمل جهد الآخرين ويدرس الموضوع من زوايا أخرى (الخطيب، ٢٠١٦: ١٠٨).

وسوف نستعرض بعض الدراسات المحلية والعربية والأجنبية التي تطرقت لموضوع الدراسة.

أولاً: الدراسات المحلية والعربية

دراسة (المحاسبة وآخرون ، ٢٠١٥) بعنوان " أثر رأس المال الفكري (البشري والاجتماعي) في أداء الأعمال"

وهدفنا الدراسة إلى قياس أثر رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال عن طريق أبعاده والتشغيلية، التفاعل الاجتماعي والإبداعية من وجهة نظر المديرين في شركات الأدوية الأردنية، وتم تصميم الاستبانة وجمع البيانات من عينة تتكون من ٨٣ من المديرين في مستويات الإدارة العليا والوسطى. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى كل من رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي مرتفع، وكان الترتيب من حيث الأهمية رأس المال الاجتماعي أولاً، ثم رأس المال البشري ثانياً. كما بينت النتائج أن مستوى أداء الأعمال كان مرتفعاً. وأشارت أيضاً إلى وجود أثر الرأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي في تعزيز أداء الأعمال، وكان رأس المال الاجتماعي له الأثر الأكبر.

دراسة (سعاد أبو زيد ، ٢٠١٦) بعنوان " الثقة كمؤشر لرأس المال الاجتماعي"

تناولت الدراسة موضوع الثقة كمؤشر لرأس المال الاجتماعي وكانت دراسة ميدانية للثقة عند الموظفين بجامعة بنغازي. هدفت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف كان أهمها إبراز عنصر الثقة والتأكيد على أهميته وفاعليته في تكوين رأس المال الاجتماعي. وتم رصد مستويات الثقة في خمس دوائر وهي دائرة الأسرة، دائرة الأقارب الأصدقاء والجوار، دائرة العلاقات العامة بين أفراد المجتمع، دائرة العمل، دائرة السلطة السياسية. وأجريت الدراسة على عينة من الموظفين بكلية جامعة بنغازي الواقعة داخل المدينة الجامعية بنسبة تمثيل ١٠% وبلغ حجم العينة (١٠٩) وقد تم استخدام العينة العشوائية الطبقية النسبية لاختيار مفردات العينة، وكانت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها:

١. ارتفاع معدلات الثقة في المستوى الأول "دائرة الأسرة"، وتراجعت مستويات الثقة في باقي المستويات.

٢. سجل إجماع عن منح الثقة المطلقة والميل نحو الثقة الحذرة.

٣. سجلت الدراسة فروق على مستوى متغير النوع فالذكور اظهروا ثقة أكبر من الإناث في عدد من الدوائر والمستويات كان أبرزها الثقة بالأقارب والجيران، كذلك في مجال العمل إذ سجل الذكور ثقة أكبر من الإناث في زملاء العمل والرئيس المباشر والمدير مما

يمكن معه القول إن الذكور أكثر ميلاً لمنح الثقة بينما الإناث أكثر ميلاً للريبة والتوجس.

وقد أكدت الدراسة من خلال الجانب النظري على أهمية عنصر الثقة في تكوين رأس المال الاجتماعي والدور المهم الذي من الممكن أن يلعب رأس المال الاجتماعي في دعم برامج التنمية باعتباره أحد الأبعاد الأساسية التي تسهم في التماسك الاجتماعي بالمجتمع من خلال كثافة العلاقات وتفاعل الأفراد والجماعات والصدق والثقة والشعور بالانتماء.

دراسة (عامر العطوي، ٢٠٠٩) بعنوان "العلاقة بين رأس المال الاجتماعي الداخلي وفاعلية المنظمة من منظور الاداء السياقي"

يقدم البحث الحالي إطاراً نظرياً وتطبيقياً يختبر العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وفاعلية المنظمة من خلال الدور الوسيط للأداء السياقي، على وفق تبين انعكاس نتائج استثمار المنظمات في الموارد الاجتماعية على مستوى فاعليتها. فمن منظور رأس المال الاجتماعي اختبر الباحث تأثير الأبعاد الثلاثة وهي البعد الهيكلي بُعد العلاقات والبُعد الإدراكي كُبعد مستقل وكذلك المتغير الوسيط وهو الاداء السياقي ويشمل التسهيلات الشخصية والاخلاص للعمل مع المتغير التابع وهو فاعلية المنظمة وقد جمعت البيانات من عينة تتكون من 122 (عاملاً في ثلاثة منظمات صناعية تابعة لوزارة الصناعة العراقية وأثبتت اغلب النتائج التطبيقية للبحث صحة الفرضيات السبعة التي وضعها الباحث وقد أكدت الدراسة على ان ممارسة العاملين لسلوك الأداء السياقي يعزز من فاعلية المنظمة وكذلك ان لتوافر أبعاد رأس المال الاجتماعي في المنظمة يزيد من فاعليتها وادرج الباحث عدد من التوصيات التي تضمنت مجموعة من الممارسات الإدارية الضرورية لبناء رأس المال الاجتماعي الداخلي وتحسين مستوى الأداء السياقي للعاملين. وحصل البُعد الإدراكي على أعلى الأوساط الحسابية. كما كان مستوى كل من الأداء السياقي والفعالية التنظيمية متوسطة. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة تأثير معنوية بين كل من تكرار الاتصال، والثقة بالإدارة والرؤية المشتركة وبُعد التسهيلات الشخصية كأحد بُعدي الأداء السياقي. وعدم وجود علاقة تأثير معنوية بين باقي متغيرات رأس المال الاجتماعي (قوة الشبكة، والثقة الشخصية، ونطاق شبكة العمل واللغة المشتركة وبُعد التسهيلات الشخصية. ووجود علاقة تأثير معنوية بين جميع متغيرات رأس المال الاجتماعي وفاعلية المنظمة حيث فسرت (٢٨٪) من التباين في مستوى الفعالية التنظيمية. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير معنوية بين كل من تكرار الاتصال

واللغة المشتركة وبعْد الإخلاص للعمل كأحد بُعدي وأخيرا أشارت النتائج إلى وجود علاقة تأثير معنوية بين بُعدي الأداء السياقي (التسهيلات الشخصية والإخلاص للعمل) وفاعلية المنظمة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Jung Hyun Song ، ٢٠١٦) بعنوان " تأثير رأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي في الثقافات المختلفة: مقارنة عبر الوطنية بين الولايات المتحدة وكوريا الجنوبية"

الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو تحليل آثار رأس المال الاجتماعي على الأداء التنظيمي للحكومة المحلية وما إذا كان التأثير يختلف عبر الثقافات الوطنية. حيث افترضت الدراسة أن رأس المال الاجتماعي على المستوى التنظيمي في مؤسسة القطاع العام له تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي. للتحقيق في العلاقة، تم إرسال استطلاعات الرأي إلى المسؤولين الحكوميين في المنظمات الحكومية المحلية في مدينة أوماها بالولايات المتحدة ومدينة وونجو في كوريا الجنوبية. استناداً إلى تعريف هوفستد للثقافة الوطنية، تتناقض هاتان الدولتان بشدة مع الخصائص الثقافية المهمة. تم اختيار المدينتين كممثلين نموذجيين لكل بلد. تم تفعيل رأس المال الاجتماعي باعتباره هيكلية وعلائقية ومعرفية، وتم قياس الأداء التنظيمي من حيث الكفاءة، والفعالية، والاستجابة والإنصاف. تم توزيع الاستطلاعات على المسؤولين الحكوميين العاملين في مختلف إدارات المدينة.

تم اختيار الإدارات لتمثيل أنواع السياسات الرئيسية الثلاثة هي السياسات التنظيمية، وسياسات التوزيع، وسياسات إعادة التوزيع. من أصل ٤٠٧ استطلاعات تم إرسالها. أظهرت النتائج أن المنظمات ذات المستويات الأعلى من رأس المال الاجتماعي الهيكلي والعلائقي والمعرفي تحقق مستويات أعلى من الأداء التنظيمي. إذا يعد رأس المال الاجتماعي مجالاً بالغ الأهمية في الإدارة العامة، لأنه أساسي تحسين الأداء. وقد طورت هذه الدراسة إطاراً نظرياً أكثر شمولاً لتحديد رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي عما سبق تطويره في الماضي من أبحاث

دراسة (Jocelyn Sackey & Dan Ofori ، ٢٠١٠) بعنوان " تقييم رأس المال الاجتماعي للأداء التنظيمي: رؤى استكشافية أولية من غانا"

هدفت الدراسة إلى تقييم رأس المال الاجتماعي هو مفهوم يصف العلاقات الاجتماعية الجيدة التي يمكن أن تؤدي إلى المنفعة المتبادلة. ويتمثل الاقتراح الأساسي لنظرية رأس المال

الاجتماعي في أن شبكات العلاقات تمنح الوصول إلى الموارد، لا سيما مزايا المعلومات غير المتاحة لغير الأعضاء في الشبكة. وقد قيمت هذه الدراسة وظائف رأس المال الاجتماعي داخل المنظمات الغانية، ووصفت أنماط ومحددات استخدام رأس المال الاجتماعي داخل المنظمات واستكشفت كيف يساهم رأس المال الاجتماعي في أداء الشركة باستخدام إطار عينة من الشركات المدرجة في نادي غانا ١٠٠ وهذا النادي عبارة عن تجميع سنوي لأفضل ١٠٠ شركة في غانا. تم اختيار استبانة استقصاء ميداني مكمل بمقابلات شخصية باعتباره التصميم الأنسب لهذا التحقيق. تم أخذ عينات من الموظفين عبر التسلسل الهرمي التنظيمي بناءً على مسؤولياتهم التي يشغلونها، والمناصب. كما تم جمع بيانات عن الخصائص الديموغرافية والديناميكيات التنظيمية. وقد أظهرت النتائج أن رأس المال الاجتماعي أمر بالغ الأهمية لمشاركة المعرفة في المنظمة الغانية. حيث أنه يساعد على إنجاز الأشياء ويساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية. وأشارت النتائج أيضًا إلى أن ثلاثة متغيرات محددة لرأس المال الاجتماعي: المعاملة بالمثل والثقة والروابط المؤسسية، لها علاقة إيجابية أكثر مع الأداء التنظيمي. في ضوء ذلك، وقامت الدراسة بتقديم توصية بأن تتخذ الشركات نهجًا استباقي نحو تعزيز وبناء وصيانة شبكات اجتماعية قابلة للحياة داخل هيكلها من أجل جني أقصى فائدة منها.

دراسة (Menike L.M. ، 2020) بعنوان " تأثير رأس المال الاجتماعي على أداء

الشركة: دراسة تجريبية للمؤسسات الصغيرة في سيرلانكا "

الغرض من هذه الدراسة هو دراسة تأثير رأس المال الاجتماعي على أداء الشركات الصغيرة في سيرلانكا. وقد اعتمدت الدراسة على تصميم المسح والبيانات المقطعية تم جمعها من خلال إدارة ٢٠٠ استبيان وإجراء مقابلات وجهًا لوجه. تم قياس رأس المال الاجتماعي من خلال ثلاثة أبعاد هي رأس المال الاجتماعي الهيكلي والعلائقي والمرتببط. وقد أظهرت النتائج أن رأس المال الاجتماعي الهيكلي والمعرفي كان له تأثير إيجابي كبير على أداء الشركات الصغيرة في سيرلانكا بينما أظهر رأس المال الاجتماعي العلائقي تأثيرًا سلبيًا ذي دلالة إحصائية على أدائها. ووصفت الدراسة بأن على مديري الشركات الصغيرة في سيرلانكا بناء وزيادة رأس مالهم البشري والاجتماعي لتحقيق ميزة تنافسية.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

يتبين لنا بُعد عرض الدراسات السابقة انها استعرضت راس المال الاجتماعي وعلاقته بالثقة في عدة مواضع وأوضحت وأكدت في دوره المؤثر كونه مصدر مهم في زيادة الفعالية والكفاءة في المنظمات. وازدادت احدى الدراسات رصدتها لمستويات الثقة في عدة دوائر ذكرت منها دائرة العمل والعلاقات العامة بين الافراد. وقد بينت دور منظمات المجتمع المدني بلعبها دوراً وسيطاً في تكوين راس المال الاجتماعي، وحددت أهم أبعاد رأس المال الاجتماعي مرتبة حسب أهميتها وهي العلاقات الاجتماعية، الثقة والاتجاهات المشتركة. من نتائجها ما ذكرت عن قوة علاقات الارتباط بين أبعاد المتغيرات في البحث وهي أبعاد رأس المال البشري المعرفة، القدرة، المهارة، مع رأس المال الاجتماعي ومكوناته (العلاقاتي، المعرفي، الهيكلي) يسهم في تحقيق التفوق، والريادة، والجودة، والتميز. حيث إن المنظمات ذات المستويات الأعلى من رأس المال الاجتماعي الهيكلي والعلائقي والمعرفي تحقق مستويات أعلى من الأداء التنظيمي. إذا يعد رأس المال الاجتماعي مجالاً بالغ الأهمية في الإدارة العامة. كما وصفت ان العلاقات الاجتماعية الجيدة تؤدي إلى المنفعة المتبادلة. وكذلك ذكرت أن شبكات العلاقات تمنح الوصول إلى الموارد، لا سيما مزايا المعلومات غير المتاحة لغير الأعضاء في الشبكة ومن مهم ذكره ما أشارت نتائج بعض من الدراسات السابقة إلى أن بعض المتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، السكن وسنوات الخبرة) لها تأثير متفاوت في تكوين رأس المال الاجتماعي. ويلاحظ في الدراسات السابقة انها استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة وهذا أيضاً ما ذهب إليه هذه الدراسة. ومن الدراسات التي تم عرضها استفادت هذه الدراسة في بناء التوجه النظري والعملية للدراسة بتعرفها واطلاعها على ما سبقها من دراسات ناقشت متغيرات الدراسة الحالية من حيث الثقة والعمل الجماعي والتمكين ومشاركة المعارف وايضا تطرقت للمتغير التابع وهو الاداء وأبعاده من الفعالية والكفاءة والجودة والرضا واخيرا احدى الدراسات ناقشت تأثير المتغيرات الديمغرافية التي هي ضمن اهداف الدراسة.

المبحث الثالث: النظريات المفسرة للدراسة.**أولاً: نظرية راس المال الاجتماعي**

ان راس المال الاجتماعي ذو امتداد نظري واسع النطاق وكانت الدراسات وسّعت هذا المفهوم بعيداً عن أصله الفردي لتجعل منه حصيصة للجماعات بحيث يكون على مستوى الميكرو

والماكرو سوسولوجي على حد سواء وهذا يدل على تطور النظرية واهميتها في التحليل الاجتماعي. حيث ان هذه المفهوم تطور على يد ثلاثة من العلماء الذي كان لهم الفضل الاكبر في تطويره وتقديمه وهم الفرنسي بيير بورديو والامريكيان جيمس كولمان وروبرت بوتنام وفيما يلي سوف نذكر اسهامات كل منهم في نظرية راس المال الاجتماعي:

رأس المال الاجتماعي عند بيير بورديو:

تتبنى فرضية بيير بورديو ان الجماعة الاجتماعية هي الاساس في حصول الافراد على مزايا اجتماعية واقتصادية والانتماء فقط هو الطريقة الوحيدة للحصول على الموارد والمهارات وغيرها من الاعضاء بعضهم البعض وايضا تتحدد قوه الفرد من خلال قوة النفوذ الذي يتمتع به المجتمع الذي ينتمي اليه. ومن خلال هذه يتجسد راس المال الاجتماعي في مجموعة العلاقات وقوتها ومثانة الروابط الاجتماعية وكذلك ما يحملون من المبادئ والقيم الحاكمة للعلاقات بينهم وبدورها تسهل التعاون بينهم.

ومن منطلق هذه الفرضية عرف راس المال الاجتماعي بانه " الروابط والعلاقات الاجتماعية والقيم والاعراف لدي اعضاء اي جماعة المترابطة بالموارد المتاحة والمتوقع توافرها في المستقبل وتساعدهم في تحقيق اهدافهم.

ومن هذا التعريف يتضح لنا ان هناك ثلاث عناصر اساسية لنظرية لراس المال الاجتماعي وهي اولاً العلاقات الاجتماعية التي تتكون بين الافراد وثانياً الموارد اي كانت اقتصادية او ثقافية او اجتماعية وتكون متبادلة وثالثاً البناء الاجتماعي المبني على القيم والاعراف في عملية تبادلية.

من اسهامات بيير بورديو النظرية هي "قابلية التحول" في اشكال راس المال المختلفة تشمل التنقل ما بين الشكل الاقتصادي، والثقافي، والرمزي، والاجتماعي. حيث ان كل شكل يرتبط بالشكل الاخر ويؤثر فيه بشكل مباشر او غير مباشر. حيث ان راس المال الاجتماعي او الرمزي مثلاً يتراكم ويتداول مثله مثل راس المال المادي.

ويوضح بورديو ان راس المال الاجتماعي هو راس مال العلاقات القوية التي تمنح الافراد دعماً متى ما احتاجوا اليه وهي المحرك الرئيسي في بناء الثقة في عمليات تبادل رمزية (بشير، ٢٠١٦: ٥٩)

ويتضح لنا مما سبق ان توجه بيير بورديو في تفسير راس المال الاجتماعي في حجم وقوة العلاقات بين الافراد لأنها المصدر الاساسية والاكثر فاعلية في بناء الثقة واستدامتها. وكذلك

تركيزه على القيمة والقوة غير المرئية التي يؤثر بها راس المال الاجتماعي في الحركات الاجتماعية.

رأس المال الاجتماعي عند جيمس كولمان:

ان الاتجاه الذي سلكه كولمان اتجاه وظيفي في تعريفه لراس المال الاجتماعي وكذلك التوجه النظري حيال هذا المفهوم. وقد عرف كولمان راس المال الاجتماعي بأنه " مجموعة من العناصر الموجودة في إطار هيكل او بناء اجتماعي محدد. وحدد العناصر الي تشترك فيها وهي:

١. انها تتواجد داخل بناء اجتماعي يمتد من الأسرة الى المؤسسات الحكومية كابينه اجتماعية اخرى

٢. ان هذه العناصر تساعد الافراد على القيام بمجموعة من الانشطة المشتركة لتحقيق اهداف (متولي، ٢٠٢١: ٤٣)

ومن توجه كولمان التنظيري رؤيته لراس المال الاجتماعي من خلال نظرية الاختيار الرشيد حيث انه يعتقد ان الاعتماد الاجتماعي المتبادل بين الافراد يجعلهم يصلون لأفضل استفادة من خلال اختيارهم لأفضل الحلول الملائمة للاستفادة من الموارد المتاحة لكن لا يصبون اليها الا إذا استقرت العلاقات الاجتماعية كعلاقات السلطة وعلاقات الثقة التي تزيد افعال التبادل (بشير، ٢٠١٦: ٦٠).

واكد ان انه لا يمكن الاستدلال على وجوده الا من خلال ما يؤديه من وظائف وتكون في جماعات تتمتع برصيد وافر من الترابط والثقة المتبادلة بين الاعضاء (متولي، ٢٠٢١: ٤٤) ويرى كولمان وظيفيا انها تشكل جانبا مهما من البناء الاجتماعي وأنها ايضاً تعمل على تيسير العمل لمن يعتمد عليها او يلجا لها (حجازي، ٢٠٠٦: ٦).

لذا يتوضح لنا ان كولمان اهتم تنظيريا بالشكل الوظيفي وحدد مظاهره بحيث يكون هناك التزامات وتوقعات بين افراد الجماعات مبينه على ثقة متبادلة لا تكون إذا لم يكن هناك معايير وجزاء فعالة فتعطي شكلا قويا لراس المال الاجتماعي.

رأس المال الاجتماعي عند روبرت بوتنام:

كما ان كولمان سلك الاتجاه الوظيفي فقد ذهب بوتنام الي الاتجاه القيمي وركز على معايير الانتماء للمجتمع والتعاون والثقة والمشاركة في النشاطات المجتمعية. واثبت بوتنام نظريا اهم العناصر المكونة لراس المال الاجتماعي وهي الثقة واكد على وجود علاقة طردية بين ارتفاع

معدل الثقة بين الافراد وحدث التعاون الاجتماعي وحدد عاملان مهمان يساهمان في نمو الثقة في المجتمع الحديث وهما معيار التبادلية والمشاركة المدنية وهما ايضا مؤشرين مهمين لراس المال الاجتماعي حيث اوضح ان عمق شبكة المشاركة والتمكين يساهم في تعزيز الثقة مما يزيد التبادلية في المجتمع. (متولي، ٢٠٢١: ٤٨)

وفي هذا الصدد يعتبر بوتنام من اول من تناول نظرية التبادلية النفعية في تحليل راس المال الاجتماعي بتعريفه له بانه " الارتباطات بين الافراد والروابط الاجتماعية ومعايير المنفعة العامة المتبادلة والثقة التي تنشأ عنها لان الارتباطات جزء من شبكة علاقات حياة الافراد، ويرى بوتنام ان الاحساس بالتبادلية ليست مجرد علاقة نفعية بسيطة واكد بوتنام على فرضيات توجه النظري لراس المال الاجتماعي الت حصرها في ثلاث فرضيات كما يلي (خليل، ٢٠١٧: ٥٠):

١. عملية التبادل محصلة دوافع بين الناس لتحقيق حاجاتهم.
 ٢. عملية التفاعل يؤدي للنفع وتنظيم التفاعل.
 ٣. ان الشبكة المنظمة للتفاعل لا تخدم الافراد فقط، بل تقيد وتحدد انواع الأبنية الاجتماعية. ويتضح لنا ان توجهه بوتنام كان ينصب على المستوى الجمعي وتحقيق المنفعة العامة للأبنية الاجتماعية والافراد على حد سواء وكذلك ركز على جانب العوائد الايجابية للتبادلية التي تتم ضمن قيم والمعايير الاجتماعية السائدة مما يجعلها أكثر نضجا وأعم فائدة.
- من خلال ما تم ذكره عن نظرية راس رأس المال الاجتماعي نستخلص بعض النقاط المهمة وهي ما يلي:

١. ان لنظرية راس المال الاجتماعي بُعد فردي يقوم على علاقة الفرد بالآخرين التي بدورها تكون عامل مهم في انجاز الاعمال الموكلة له وكذلك الاعمال المشتركة مع الاخرين ضمن المنظومة وهذا يتم بمقدار ما يملكه الفرد من موارد من الشبكات والعلاقات.
٢. البُعد الثاني لنظرية راس المال الاجتماعي هو البُعد المجتمعي ويتمثل في الهياكل الموجودة في المجتمع ومقدار العمل الجماعي داخل المنظمات وخارجها من خلال الأبنية الاجتماعية الأخرى.
٣. ان رأس المال الاجتماعي هو امتداد تكاملي لأشكال رأس المال الأخرى.
٤. الارتباطات بين الافراد والتعاون يزيد من عمليا التبادل النفعية التي تكون ذاتية.

٥. الثقة المتبادلة داخل الابنية الاجتماعية من اقوى العوامل ذات اثار ايجابية ملموسة على البناء ككل.

٦. التمكين من العوامل التي تزيد في مبادرة الافراد في المشاركة مما يزيد في الثقة المتبادلة وينعكس ذلك زيادة التفاعل والترابط دال الابنية الاجتماعية.

٧. ان ابعاد رأس المال الاجتماعي وظيفية داخل البناء الاجتماعي ويعززها البعد القيمي المتمثل في ومعايير كالثقة والتضامن والتشاركية، والتعاون، والمعاملة بالمثل، والتبادلية.

٨. لذا كانت الدراسة تناقش وتحلل ابعاد راس المال الاجتماعي بأبعاده الرئيسة وتركز على ابعاده الفرعية التي ركزت عليها نظرية راس المال الاجتماعي وتمثلت في العمل الجماعي، والثقة، والتمكين، والمشاركة.

ثانياً: نظرية الشبكات الاجتماعية:

أن الشبكات الاجتماعية تعبر عن مرحلة من مراحل الوعي الإنساني ومن هنا بدأت الافكار التنظيرية للشبكات الاجتماعية قامت بوضع اطر تحليلية ومبادئ لدراسة الشبكات بكافة اشكالها البسيط والمعقد حيث تم دراسة البناء الاجتماعي بتحليل نمط الروابط التي تربط اعضاءه معا ومدى فعاليتها. أن الشبكة الاجتماعية قد استقرت على مجموعة متكاملة من المبادئ حددها (ويلمان ١٩٨٣) وهي ما يلي (ريتز، ٢٠٢١: ٣٢٣):

أولاً: الروابط بين الفاعلين عادة ما تكون متماثلة في كل من المحتوى والشدة؛ فالفاعلون يمدون بعضهم بأشياء مختلفة، وهم يفعلون ذلك بشدة أقل أو أكبر.

ثانياً: الروابط بين الأفراد لا بد أن يتم تحليلها داخل سياق لبناء شبكات أكبر.

ثالثاً: نقود بنية الروابط الاجتماعية إلى أنواع مختلفة من شبكات غير عشوائية. والنتيجة أنه يمكن أن تتطور عنقايد من الشبكات الاجتماعية لها حدود مختلفة تميز كل عنقود عن الآخر. **رابعاً:** وجود العناقيد يقود إلى حقيقة أنه يمكن أن تكون هناك حلقات وصل بين العناقيد، بالإضافة إلى الربط بين الأفراد.

خامساً: هناك روابط غير متماثلة بين عناصر النظام، ما يؤدي إلى أن الموارد النادرة يتم توزيعها بشكل مختلف.

سادساً: هذا التوزيع غير المتكافئ للموارد النادرة يؤدي إلى التعاون والمنافسة، فبعض المجموعات تربط معا من أجل الحصول على الموارد النادرة بأسلوب متعاون، بينما يتنافس

آخرون ويتصارعون من أجل هذه الموارد؛ لذلك فإن نظرية الشبكة الاجتماعية لها ميزة ديناميكية.

والفكرة الأساسية في هذه النظرية هي ان التفاعل يساعد على بناء المجتمعات ويشعر كل فرد بالالتزام تجاه الآخر، وبالتالي فإنه يدعم النسيج الاجتماعي والشعور بالانتماء وشيوع علاقات الثقة بين الافراد وبين المؤسسات الاجتماعية.

ولقد أشارت ناهابيت Nahapiet وجوشال Goshal أيضا إلى ثلاثة أنماط الشبكات رأس المال الاجتماعي هي (متولي، ٢٠٢١: ٥٦):

١. نمط ذو طابع اقتصادي، تكون فيه تعاملات الفرد مرتبطة بعوامل اقتصادية.
 - ٢ نمط قائم على المكانة ويكون فيه الأفراد مدفوعين بمتغيرات السمعة والمكانة الاجتماعية
 ٣. نمط قائم على الاختلاط أي بدافع الميل إلى الاختلاط والارتباط بالآخرين.
- وفي نظريته لرأس المال الاجتماعي يذكر عالم الاجتماع الأمريكي نان لين أن رأس المال الاجتماعي لا يأتي فقط عبر الصلات والعلاقات الاجتماعية المباشرة أو العلاقات الثنائية البسيطة والمباشرة، فكل من العلاقات الاجتماعية المباشرة وغير المباشرة يمكن أن تحقق للفرد وصولاً إلى الموارد وحيازتها، ومن خلال هذه العلاقات المباشرة وغير المباشرة يتوسع رأس المال الاجتماعي للفاعلين بقدر اتساع شبكاتهم الاجتماعية؛ حيث إن رأس المال الاجتماعي مقترن بالموارد الكامنة في الشبكات الاجتماعية وبني لين أفكاره في بناء الشبكات على أن الأفراد يتجهون إلى التفاعلات وربط الشبكات لكي ينتجوا الأرباح وقدم لذلك ثلاثة تفسيرات هي (Lin,2001:44):

التفسير الأول في مصادر الشبكات الاجتماعية: حيث تسهل في تدفق المعلومات التي من الممكن أن تتيح للفرد المعلومات حول الفرص غير المتوفرة عادة للغير .

التفسير الثاني في تأثير هذه المصادر: إذ أن لها تأثير على الوكلاء وتلعب دورها الحاسم في اتخاذ القرارات.

التفسير الثالث في مصادر الروابط الاجتماعية: حيث أشار إلى أن هذه المصادر تحمل أوراق اعتماد الفرد الاجتماعية. وعند الحديث عن بنية الشبكات أشار لين إلى أن هناك أربعة عناصر توضح الدور الفعال الذي يقوم به رأس المال الاجتماعي: يتمثل الأول في المعلومات، والثاني في التأثير، والثالث في أوراق الاعتماد، والرابع في عملية التعزيز الاجتماعي.

- وتمثل شبكة العلاقات محور ارتكاز رأس المال الاجتماعي، الذي يشير إلى القيمة الجمعية للشبكات الاجتماعية التي تعمل من خلال قنوات متعددة هي (متولي، ٢٠٢١: ٥٤):
١. تدفق المعلومات، مثل الإلمام بالوظائف أو معرفة الأشخاص الذين التي تعتمد بدورها على رأس المال الاجتماعي يرشحون أنفسهم مناصب معينة، وتبادل الأفكار في مجالات مختلفة.
 ٢. معايير التبادلية أو المساعدة المتبادلة: التي تعتمد على شبكة العلاقات الرأسية والأفقية وتشمل على: الشبكات المتصلة بالعادات والتقاليد. الشبكات المتصلة بالروابط داخل الجماعات. الشبكات المتصلة بتجسيد الروابط بين الجماعات.
 ٣. العمل الجمعي: الذي يعتمد على شبكة العلاقات الاجتماعية.
 ٤. الثقة التي تعود إلى المنفعة المتبادلة.
 ٥. الأفق الواسع والتضامن التي تشجعها الشبكات الاجتماعية، والتي تساعد على التحول من الأنا إلى نحن.

يرى "جيمس كولمان" أن رأس المال الاجتماعي يقوم على التوقعات المتبادلة من أجل تكوين شبكة علاقات اجتماعية، والتي تسيطر عليها الثقة والقيم المشتركة. فلقد صاغ كولمان رأس المال الاجتماعي مركزا على المال الاجتماعي المتاح من خلال الأسرة والعلاقات الأسرية، فإن الطفل قد يكتسب المزيد من رأس المال الاجتماعي وذلك اعتمادا على الحضور الطبيعي بين الأباء والأبناء، ولقد اقترح "كولمان" أن رأس المال الاجتماعي قد يكون متوافرا أكثر أي أسرة في الأسرة النووية والتي تتكون عادة من أب وأم واثنين من الأولاد. ففكرة رأس المال الاجتماعي وعلاقتها بالأطفال قد تطورت بشكل منظم جدا على يد "جيمس كولمان" في الولايات المتحدة الأمريكية في الفترة من (١٩٨٩ - ١٩٩٠م)، ولعل ذلك كان في تفسيره المتأخر القائم على عمله الذي نشره عام ١٩٦١م تحت عنوان (المجتمع المراهق) هذا العمل الذي كان يقوم على دراسة عشر مدارس عليا في مقاطعة شيكاغو، فقد "كولمان" صورة شاملة الأجزاء بين الأجيال في هذا العمل،

ولقد أكد "بورديو" على أن وجود شبكة العلاقات لا يعد هبة طبيعية أو حتى هبة اجتماعية، فشبكة العلاقات الاجتماعية هي نتاج لخطط الاستثمار - الفردي والجماعي التي تهدف إلى إنتاج وإعادة إنتاج العلاقات الاجتماعية التي يمكن استخدامها مباشرة على المدى القصير أو الطويل، وتحويل العلاقات العارضة غير المباشرة (مثل علاقات الجيرة وزمالة العمل إلى

علاقات تبدو مهمة ومباشرة وقوية، وتضمن دوامها واستمراريتها وتنمية المشاعر الداخلية فيها المرتبطة بالامتنان والاحترام والصدقة، ويتم إنتاج هذه العلاقات باستمرار من خلال التبادل الهدايا والكلمات...الخ) الذي يشجع على التعارف والإدراك المتبادل (ابو دوح، ٢٠١٤: ١١١). وكذلك اوضح بورديو ان حجم راس المال الاجتماعي الذي يحوزه الشخص يتوقف على سعة شبكة العلاقات الاجتماعي الي يمكن الاعتماد عليها(حجازي، ٢٠٠٦: ٥)

وفي ضوء ذلك يعرف راس المال الاجتماعي بأنه "موارد كامنة في البناء الاجتماعي يمكن الوصول إليها واستخدامها في افعال مقصودة. ويكشف هذا التعريف عن ارصدة المال الاجتماعي توجد لصيقة بالبناء الاجتماعي، ولكنها لكي تؤدي غرضها لابد وأن ترتبط بالفعل الاجتماعي وتتخصص المصادر في نوعين هما (أحمد زايد واخرون، ٢٠٠٢، ٢٥):

١. علاقات وشبكات يقيمها الأفراد لتحقيق أهداف معينة مثل النقابات والأحزاب وجمعيات النفع العام وغير ذلك من العلاقات والشبكات التي تؤسس لحياة مدنية.
٢. منظومة قيمية تأتي راسها قيم الثقافة، والشفافية، والرغبة في التعاون والعقلانية، وغير ذلك من قيم الحداثة.

ولهذا تعد نظرية شبكة العلاقات مدخلا بنائيا آخر في علم الاجتماع لان هذه النظرية تعد ضربا من ضروب البنوية وبيدل محلو شبكة العلاقات جهدا عظيما لتمييز مدخلهم عما اسماه "رونالد بيرت" المدخل الذرى والمدخل المعياري في علم الاجتماع. ويرون إنه ينبغي التركيز على النمط الموضوعي للعلاقات التي تربط بعض أفراد المجتمع. وتمثل شبكة العلاقات محور ارتكاز رأس المال الاجتماعي، الذي يشير إلى القيمة الجمعية للشبكات الاجتماعية التي تعمل من خلال قنوات متعددة هي (حجابي، ٢٠١٦: ٩٦-٩٧):

- تدفق المعلومات
- معايير التبادلية، والتي تعتمد على شبكة العلاقات الرأسية والأفقية وتشتمل على:
- أ- الشبكات المتصلة بالعادات والتقاليد.
- ب الشبكات المتصلة بالروابط داخل الجماعات.
- ج - الشبكات المتصلة بتجسيد الروابط بين الجماعات. العمل الجمعي
- الثقة التي تقود إلى المنفعة المتبادلة الأفق الواسع والتضامن التي تشجعها الشبكات الاجتماعية، وتساعد على التحول من (الأنا) إلى (نحن).

ويتضح مما سبق ان راس المال الاجتماعي يعتمد وبشكل اساسي على ابعاد العلاقات والشبكات الاجتماعية ودرجة التبادلية بها وقوة الثقة التي تربطها. حيث ان التفاعلات الايجابية التي تحدث داخل الشبكات الاجتماعية تدعم النسيج الاجتماعي وتزيد من الشعور بالانتماء والتزام كل فرد تجاه الاخر فتزيد معدلات الثقة بين الافراد وبين الافراد والمؤسسات الاجتماعية على حد سواء وتزيد العلاقات الاجتماعية والمشاركة المدنية، والترابط والتضامن الاجتماعي والعمل التطوعي. مما يزيد مؤشر قيمة راس المال الاجتماعي التي بدوره تزيد من الفوائد التي سوف يحصل عليها الفرد من خلال وجوده ضمن منظومة الشبكات الاجتماعية في توفير احتياجاته والعمل على اشباعها.

ثالثاً: نظرية العلاقات الإنسانية:

ان القاعدة الأساسية التي انطلقت منها مدرسة العلاقات الإنسانية هي إنسانية الفرد والعلاقة التي تربطه بالجماعة، حتى لو كانت الظروف المادية متوفرة حيث ان الاهتمام بالفرد يؤدي الي نتائج إيجابية في محيط عمله وحياته الخاصة وكذلك يزيد من انتاجيته والاهم في هذه العلاقة ان تكون مبنية على أساس قوي ومتمين من الثقة والتعاون المشترك.

فتعريفات العلاقات الإنسانية متعددة ومختلفة: "ف سكوت" مثلا يعرف العلاقات الإنسانية "بأنها تشير إلى عمليات تحفيز الأفراد في موقف معين بشكل فعال، يؤدي إلى الوصول إلى توازن في الأهداف يعطي المزيد من الرضا الإنساني، كما يساعد على تحقيق مطالب المشروع (روزنتال: ١٩٨١، ٢٩٨)

ومن جهة أخرى فإن "وليام كلباترك" يعرف العلاقات الإنسانية بأنها "أساليب للسلوك الإنساني الذي اتفق جميع الناس على أنها ضرورية لتحقيق نوع الحياة الإنسانية المرغوب فيها، ولضمان استقرارها" (الدوسري: ٢٠٠٥، ٢)

ويؤكد كذلك أيضا التعريف الذي أورده "روبرت سلتونستال" بأن "العلاقات الإنسانية هي دراسة الناس في أثناء العمل لا بوصفهم فحسب، بل بوصفهم أعضاء في جماعات ودية للعمل وبوصفهم رجال تنفيذ في الإدارة وأعضاء في النقابة، وأعضاء في منظمات ذات أهداف اقتصادية وغير ذلك، ويقدر ما يزداد الوعي بهذه العلاقات والفهم لمغزاها بقدر ما تتحسن القدرة على توجيهه وقيادة هؤلاء الناس (سلتونستال: ١٩٦٦، ٥)

ويمكن تلخيص تعريف مفهوم إلتون مايو عن العلاقات الإنسانية بانها كيفية التنسيق بين جهود الافراد المختلفين من خلال إبداع جو عمل يحفز على الأداء الجيد والتعاون بين الافراد

هدف الوصول الي نتائج أفضل بما يضمن أشبع رغبات الافراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

كما اهتم أصحاب هذا الاتجاه (العلاقات الإنسانية) أبرزهم "إلتون مايو" بالنظر إلى المنظمة من جوانب خاصة، كما يلي:(العميان:٢٠٠٥،٤٥)

• تفسير سلوك الفرد في المنظمة:مصادر الاهتمام بدراسة الحاجات الاجتماعية والنفسية للفرد العامل.

• الاهتمام بمشاعر الأفراد:التركيز على الحوافز الجماعية باعتبارها المحرك الأساسي للعاملين لزيادة إنتاج المنظمة.

• الاعتراف بالجماعات الصغيرة داخل المنظمة.

• تحسين أساليب القيادة لدى المشرفين:التعاطي بصورة أفضل مع العاملين، بمناقشة مشاكلهم الاجتماعية والأسرية، إشعارهم بالاهتمام بهم كشركاء.

• للعاملين أهداف وتطلعات قد تختلف عن أهداف المنظمة وقد تتعارض معها:وهنا على الإدارة أن تناقشها وتسعى إلى تحقيقها لهم، وإشراكهم في القرارات.

وترتكز هذه النظرية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنساناً وجدانياً وانفعالياً أكثر منه رشيداً ومنطقياً (النمر وآخرون، ٥٦:١٩٩٧)

ويمكن تحديد أهداف العلاقات الإنسانية في النقاط التالية(الطخيس وآخرون:١٩٨٤،٢٨٨)

١. أنها تركز على الأفراد أكثر من التركيز على الجوانب المادية في الأداء.

٢. إثارة دوافع الأفراد هو العامل الأساس في العلاقات الإنسانية.

٣. تهدف العلاقات الإنسانية إلى الإنتاج والتنظيم في جو يسوده التفاهم.

٤. تسعى العلاقات الإنسانية من خلال التعاون والتفاهم إلى إشباع الحاجات وتحقيق الأهداف التنظيمية.

٥. بواسطة العلاقات الإنسانية تتوافق أهداف المنظمة مع أهداف العاملين به

من اهم الدراسات التي قامت بها نظرية حركة العلاقات الانسانية "دارسات هوثورن" حيث قام إلتون مايو وزملاؤه في جامعة هوثورن بتجربة اثبتوا من خلالها أن نقص الإنتاج يكون سببه عدم الاهتمام بجل هذه المشكلات والتحرير من وطأة الضغوط وعند تخفيف قيود العمل زالت

مشكلة نقص الإنتاج وارتفعت معدلات الكفاءة الإنتاجية، كما كشفت نتائج التجارب أيضاً أن الحافز الاقتصادي لا يمثل القوة الدافع الوحيدة التي يستجيب إليها المرؤوس، وإنما تتأثر إنتاجيته بعلاقاته بزملائه في العمل وبمشاكله الشخصية، ومن الأفكار الأخرى التي قدمها أنصار نظرية العلاقات الإنسانية تلك الدراسات التي قام بها كيرت ليون والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل. كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة وأثرها في حفز المرؤوسين على الأداء الجيد (كنعان، ١٩٨٢:٧٥)

وتوصلت تجارب هورثون الي النتائج التالية (البارودي:٢٠١٥، ٢٢)

- ميل الافراد العاملين في وحدة إنتاجية واحدة إلى تكوين تنظيمات غير رسمية فيما بينهم.
- تأثر تصرفات الافراد داخل التنظيم بالإطار الذي ترسمه لهم الجماعة.
- أن الحوافز المعنوية تقوم بدور حيوي في تحفيز الافراد للعمل.
- إن طاقة الفرد لمعمل لا تتحدد طبقاً لطاقته الفسيولوجية وإنما أيضاً طبقاً لطاقته الاجتماعية من حيث شعوره بالرضا والتفاهم القائم بينو وبين رؤسائه من ناحية، ودرجة التعاون مع زملائه في العمل من ناحية أخرى.
- دور القيادة غير الرسمية في التأثير على سلوك الافراد داخل التنظيم من حيث تكوين الجماعات ونمط العلاقات بينهم.

ولهذا يمكن القول بأن العلاقات الإنسانية تعني " فن التعامل الفاضل الناجح، المتمركز على وضوح الرؤيا والافتتاح والتشويق القائم على أسس علمية بين أفراد وجماعات أي هيئة أو منشأة بطريقة واعية من الفهم والتعاون المتبادل بينهم؛ مع إشباع حاجاتهم الاقتصادية وال نفسية والاجتماعية لتحقيق الأهداف المنشودة للهيئة أو المنشأة مع توفير البيئة المريحة في العمل، ومراعاة القوانين والمعايير الاجتماعية، والعرف والعادات السليمة للمجتمع، والقيم الإنسانية المستمدة مبادئها من الدين الإسلامي الحنيف(الجحني:١٤٢٧، ٤٩)

وكان لنظرية العلاقات الإنسانية أثر على الفكر الإداري حيث جعلت الجوانب الإنسانية والاجتماعية محل الاهتمام الأكبر من خلال تعزيز قيم الاهتمام بالفرد العامل والنظر اليه كإنسان وليس كآلة وتقدير مواهبه وامكانياته وجعلها قيمة عليا وشدد على الاحترام المتبادل بين صاحب العمل والعمل التي بدورها تنعكس على بيئة العمل مما يزيد التعاون داخل

المنظمات والمصانع وغيرها من أماكن العمل وكذلك تزيد مستوى الثقة المتبادلة و وكل هذا ينعكس إيجاباً على الإنتاجية والابداع في العمل.

يتضح لنا من خلال كل ما سبق مدى اسهامات نظرية العلاقات الإنسانية واهتمامها بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة التي ساهمت بدورها في حل كثير من المشكلات التي واجهتها المؤسسات والتنظيمات وغيرها في عمليات الإنتاج وتحقيق الأهداف. وذلك لأنها اتجهت لدراسة العلاقات الاجتماعية والتفاعلات الاجتماعية سواء فردية او جماعية داخل المؤسسات والتنظيمات. وتعمقها في فهم قدرات الافراد وامكانياتهم والظروف التي تحيط بهم والتعرف على دوافعهم وحاجاتهم لان كل هذا من المحفزات لجعلهم يعملون كجماعة واحدة متعاونين لهدف واحد في بيئة عمل صحية. وبذلك أصبحت تستهدف بان تصل بالعاملين إلى أفضل إنتاج. مما جعلها أحد الحلول الواقعية التي بدورها كانت وراء زيادة الإنتاجية وحل المشكلات الفعلية التي كانت تهدد نشاط المؤسسات والتنظيمات على حد سواء.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

تمهيد: ان التراكمية هي أحد اهم صفات المعرفة العلمية فيبدأ أي باحث من حيث انتهى الآخرون. لذا كان الاطلاع على ما سبق من بحوث والتعرف على ما توصلت اليه من نتائج وتوصيات التي لها علاقة مباشرة او غير مباشرة بمشكلة أو بموضوع الدراسة وجميعها تصب في بوتقة نجاح الباحث في بحثه وهي أحد الاعمدة الرئيسة التي يتم بناء البحث عليها وهي نوعا ما تشكل خارطة الطريق للبحث لأنها تساعد في التعرف على الأدوات الأكثر نجاعة والطرق الأكثر دقة وتساعد على تجنب الأخطاء وتذلل الصعوبات المحتمل وقوعها.

وفي هذا الفصل سوف يتم التطرق الى الإجراءات المنهجية للدراسة من حيث: نوع الدراسة، ومنهجها، ومجتمع الدراسة وحدود الدراسة المكانية والبشري والزمنية والموضوعية وأداة جمع البيانات الميدانية وإجراءات التأكد من دقة جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها إحصائياً.

أولاً: نوع الدراسة. ان تحديد نوع الدراسة يتوقف على طبيعتها وموضوعها لذا كانت الدراسة الراهنة من الدراسات الوصفية التحليلية حيث إنها تصور لنا واقع الظاهرة المدروسة التي تساهم في تحليل رأس المال الاجتماعي ودوره في الأداء التنظيمي للمنظمات غير الربحية. حيث عرفت الدراسات الوصفية "بانها دراسات تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة او موقف تغلب عليه صفة التحديد وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص

دلالاتها" (عبدالباسط، ١٩٨٨:١٩٨). ومن اهداف البحوث الوصفية والتي حددتها (الخطيب، ٢٠١٦:٥٥) انها تقدم وصف كامل عن الظاهرة موضوع الدراسة.

ثانياً: منهج الدراسة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. ويُعد من أكثر المناهج استخداماً في البحوث الاجتماعية وأكثرها فعالية في معالجة القضايا الميدانية، وأكثرها مرونة من حيث جمع المعلومات وتلافي العقبات ويستخدم لاكتشاف ووصف وتحليل معلومات اعتماداً على الأفراد بصفتهم وحدات للتحليل، وجمع المعلومات بالإضافة إلى استخدامه لدراسة الجماعات والمنظمات ودراسة التفاعل الاجتماعي وتحول معلومات الأفراد والجماعات إلى مجاميع ومتوسطات حسابية لتعبر عن الظاهرة بشكل عام بدلاً من تفاصيل حالة الأفراد من خلالها معرفة متغيرات الدراسة في المنظمات غير الربحية واختبار فرضيات الدراسة من خلال بيانات يمكن وصفها وتحليلها (الدبل، ٥٤:١٤٤٠). والمنهج الوصفي لا يتوقف عند وصف وجمع البيانات المتعلقة بالظاهرة، بل إلى استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة، حيث يقوم على تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات في تطوير الواقع وتحسينه. (القحطاني، وآخرون، ٢٠٠٤م، ص ١٢٩).

ثالثاً: مجتمع الدراسة. ويشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين الرسميين في المنظمات غير الربحية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية ولا يشمل المدراء واعضاء الإدارة العليا ومجالس الإدارة وينقسم الأفراد الموظفين الرسميين إلى قسمين هما موظفين بدوام كامل وموظفين بدوام جزئي وبالبالغ عددهم (٦٥٢) من الموظفين والموظفات.

وقد تم إرسال الاستبانة الإلكترونية لجميع مفردات مجتمع الدراسة، وتم الحصول على (٢٤٩) من الردود الإلكترونية المكتملة والصالحة للتحليل.

رابعاً: حدود الدراسة.

- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة على ١١ منظمة من منظمات القطاع غير الربحي بالمنطقة الشرقية التي يبلغ عدد موظفيها الرسميين ٢٥ موظف وأكثر وتم اختيار المنظمات الواقعة في المنطقة الشرقية لقلّة الدراسات المطبقة على المنظمات غير الربحية الموجود بها مقارنة بمنطقة الرياض ومنطقة مكة المكرمة وحيث ان المنطقة الشرقية تعد من المناطق الصناعية ومن المناطق الثلاث الكبرى في المملكة من حيث الأهمية.
- **الحدود الزمنية:** تحددت فترة جمع البيانات من الميدان خلال العام ٢٠٢٣م

- الحدود البشرية: جميع الموظفين الإداريين الرسميين بشكل دائم (ذكور وإناث). وتشمل موظفين بدوام كامل وموظفين بدوام جزئي. وعددهم الاجمالي (٦٥٢ موظف وموظفة).
الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين المتغيرين راس المال الاجتماعي متغيرا مستقلا بأبعاده الفرعية الثلاثة وهي:

١. العمل الجماعي.

٢. الثقة.

٣. التمكين.

وبين المتغير التابع الأداء الوظيفي بأبعاده الاربعة وهي:

١. الفعالية.

٢. الكفاءة.

٣. الرضا الوظيفي.

٤. التطوير.

خامساً: أداة الدراسة.

استخدمت الدراسة الراهنة الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة المناسبة لجمع البيانات المتعلقة بالموضوع عن طريق استمارة يجري تعبئتها من المستجيب، والتي صممت بما يتوافق مع أهداف وتساؤلات الدراسة، وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) للإجابة على الفقرات. لتفسير النتائج استخدم الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بنود الأداة، حيث تم إعطاء وزن للبدائل الموضحة في الجدول التالي ليتم معالجتها إحصائياً وقد تكونت الاستبانة من جزأين على النحو التالي:

الجزء الأول: يتعلق ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة من حيث: (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، ونوع الدوام الوظيفي، والدخل الشهري)

الجزء الثاني: يتكون من (٤١) عبارة من العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة، ومقسمة إلى محورين على النحو التالي:

المحور الأول: ويقيس (رأس المال الاجتماعي) ويشتمل على (٢١) عبارة، ومقسم إلى ثلاثة أبعاد على النحو التالي:

البعد الأول: ويقيس (العمل الجماعي) ويشتمل على (٩) عبارات.

- البُعد الثاني: وقياس (الثقة) ويشتمل على (٦) عبارات.
- البُعد الثالث: وقياس (التمكين ومشاركة المعارف) ويشتمل على (٦) عبارات.
- المحور الثاني: وقياس (الأداء التنظيمي) ويشتمل على (٢٠) عبارة، ومقسم إلى أربعة أبعاد على النحو التالي:
- البُعد الأول: وقياس (الفعالية) ويشتمل على (٥) عبارات.
- البُعد الثاني: وقياس (الكفاءة) ويشتمل على (٤) عبارات.
- البُعد الثالث: وقياس (التطوير) ويشتمل على (٦) عبارات.
- البُعد الرابع: وقياس (الرضا الوظيفي) ويشتمل على (٥) عبارات.
- صدق الأدوات وثباتها:

أولاً: صدق الأداة: وقد تم التأكد من صدق أداة الدِّراسة بطريقتين:

١. الصدق الظاهري لأداة (صدق المحكمين) : بُعد إغداد الاستبانة بصورتها الأولى تم عرضها على نخبة من المحكمين داخل جامعات المملكة العربية السعودية، لإبداء آرائهم حول مدى وضوح العبارات، وانتمائها للمحور، وصحة صياغتها، وقد بلغ عدد المحكمين (٨) من أساتذة الجامعات السعودية.
 ٢. صدق الاتساق الداخلي: بحساب الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدِّراسة وذلك بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والبُعد الذي تنتمي إليه وكذلك بالمحور ككل، وذلك بالتطبيق على عينة استطلاعية عددها (٣٠) مفردة من خارج عينة الدراسة، واتضح أن جميع العبارات دالة عند مستوى (٠,٠١)، وهو ما يوضح أن جميع الفقرات المكوِّنة للمحور الثاني تتمتع بدرجة صدق كبيرة، تجعلها صالحة للتطبيق الميداني.
- ثانياً: ثبات الأداة: للتحقق من الثَّبات لمفردات استبانة الدِّراسة وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ، وجاءت النَّاتج أن ثبات محاور الدِّراسة مرتفع، حيث تراوحت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة ما بين (٠,٩٤٣ إلى ٠,٩٦١)، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلي (٠,٩٧٤)، وهي قيمة ثبات مرتفعة توضح صلاحية أداة الدِّراسة للتطبيق الميداني.

- نتائج الدراسة والتوصيات:

- تمهيد: في هذا الجزء يتم مناقشة وتحليل نتائج الدراسة مناقشة موجزة، ومن ثم تقديم بعض التوصيات المقترحة التي بدورها تحاول ربط الواقع وما هو مستهدف بما يصب في المصلحة العامة وخصوصا المنظمات غير الربحية.

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة:

- النتائج المتعلقة بخصائص أفراد الدراسة:

- تبين أن (١٣٩) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٥٥,٨%)، من الذكور، وهم الفئة الأكبر في أفراد الدراسة.
- تبين أن (١٦٣) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٦٥,٥%)، من المتزوجين، وهم الفئة الأكبر في أفراد الدراسة.
- تبين أن (١٤٣) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٥٧,٤%)، من حملة المؤهل الجامعي، وهم الفئة الأكبر في أفراد الدراسة.
- تبين أن (٩٢) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٣٦,٩%)، من ذوي الفئة العمرية من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة، وهم الفئة الأكبر في أفراد الدراسة.
- تبين أن (٨١) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٣٢,٥%)، من ذوي الخبرة أقل ٥ سنوات، وهم الفئة الأكبر في أفراد الدراسة.
- تبين أن (٢٠٨) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٨٣,٥%)، من الموظفين الذين يعملون دوام كامل، وهم الفئة الأكبر في أفراد الدراسة.
- تبين أن (١١٠) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (٤٤,٢%)، من ذوي الدخل الشهري من ٦٠٠٠ ريال إلى أقل من ٨٠٠٠ ريال، وهم الفئة الأكبر في أفراد الدراسة.

النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

إجابة السؤال الأول: ما مدى توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) بالمنظمات الغير ربحية؟

تبين أن جميع عناصر رأس المال الاجتماعي الواردة بأداة الدراسة والتي تتمثل في (العمل الجماعي، الثقة، التمكين ومشاركة المعارف)، تتوافر بدرجة عالية بشكل عام في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات بهذه المنظمات، حيث بلغ متوسط موافقتهم جميع أبعاد رأس المال الاجتماعي (٣,٧٩ من ٥,٠٠)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة

الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي توضح أن درجة الموافقة تشير إلى (موافق) في أداة الدراسة، وتفصيل ذلك جاء على النحو التالي:

أولاً: بُعد العمل الجماعي: تبين أن مؤشرات بُعد (العمل الجماعي) كأحد عناصر رأس المال الاجتماعي تتوافر بدرجة عالية في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات بهذه المنظمات، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٣ من ٥,٠٠)، وأهم مظاهره ما يلي:

- يتفاعل الأفراد مع مبادئ المنظمات وقيمها
 - يوجد تعاون متبادل بين الأفراد داخل اقسام المنظمات لحل المشاكل وبلوغ الأهداف
 - يغلب الأفراد مصلحة المنظمة على المصالح الفردية
 - تتمتع المنظمات بعلاقات عمل متميزة بين الزملا
- ثانياً: بُعد الثقة:** تبين أن مؤشرات بُعد (الثقة) كأحد عناصر رأس المال الاجتماعي تتوافر بدرجة عالية في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات بهذه المنظمات، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٤ من ٥,٠٠)، وأهم مظاهره ما يلي:
- لدى الإدارة الثقة في الأفراد بقدرتهم وامكانياتهم في انجاز أعمالهم في مختلف الظروف:

- يوجد مشاعر ثقة لدى الأفراد اتجاه المنظمات
- لا يحتاج الأفراد إلى رقابة مباشرة في تأدية المهام والاعمال

ثالثاً: بُعد التمكين ومشاركة المعارف:

تبين أن مؤشرات بُعد (التمكين ومشاركة المعارف) كأحد عناصر رأس المال الاجتماعي تتوافر بدرجة عالية في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات بهذه المنظمات، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٣ من ٥,٠٠)، وأهم مظاهره ما يلي:

- إدارة المنظمات تولي اهتمام بالأفراد من حيث المعرفة بتقديم الدورات تدريبه
 - تعد ثقافة مشاركة المعرفة من الأمور السائدة بين الزملاء في العمل
 - الأفراد في المنظمات يتمتعون بالحرية الكافية لإنجاز الأعمال المكلفين بها
- إجابة السؤال الثاني: ما واقع الأداء التنظيمي بأبعاده (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي) بالمنظمات الغير ربحية؟**

تبين أن واقع الأداء التنظيمي ككل جاء بدرجة عالية في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات بهذه المنظمات، حيث بلغ متوسط موافقتهم على جميع أبعاد الأداء

التنظيمي (الفعالية، الكفاءة، التطوير، الرضا الوظيفي) (٤,٣٩٣ من ٥,٠٠)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي توضح أن درجة الموافقة تشير إلى (موافق) في أداة الدراسة، وتفصيل ذلك جاء على النحو التالي:

أولاً: بُعد الفعالية:

تبين أن واقع الأداء التنظيمي الخاص ببُعد (الفعالية) جاء بدرجة عالية في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات بهذه المنظمات، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٦) من (٥,٠٠)، وأهم مظاهره ما يلي:

- يوجد لدى المنظمات أهداف وخطط استراتيجية وتشغيلية
- لدى المنظمات توازن بين الأهداف قصيرة وبعيدة المدى

ثانياً: بُعد الكفاءة.

تبين أن واقع الأداء التنظيمي الخاص ببُعد (الكفاءة) جاء بدرجة عالية في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات بهذه المنظمات، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٥) من (٥,٠٠)، وأهم مظاهره ما يلي:

- تعمل المنظمات وفق الموارد المتوفرة والمتاحة
- تشجع المنظمات مقترحات الأفراد في تخفيض التكاليف وزيادة الانتاجية

ثالثاً: بُعد التطوير.

تبين أن واقع الأداء التنظيمي الخاص ببُعد (التطوير) جاء بدرجة عالية في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات بهذه المنظمات، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٢) من (٥,٠٠)، وأهم مظاهره ما يلي:

- يسهم الأفراد بالعمل بدرجة كبيرة في تطوير أداء المنظمات
- لدى المنظمات قابلية على التغيير وفق التحديات التي تواجهها في المستقبل
- تطور المنظمات طرق تقديم خدماتها باستمرار

رابعاً: بُعد الرضا الوظيفي:

تبين أن واقع الأداء التنظيمي الخاص ببُعد (الرضا الوظيفي) جاء بدرجة عالية في المنظمات الغير ربحية من وجهة نظر الموظفين والموظفات بهذه المنظمات، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٤) من (٥,٠٠)، وأهم مظاهره ما يلي:

- يشعر الأفراد بالفخر للعمل في المنظمات

- يشعر الأفراد بالرضا عن الاعمال التي يقومون بها
إجابة السؤال الثالث: ما أثر رأس المال الاجتماعي بأبعاده (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) في رفع الأداء بمتغيراته (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي)؟
تبين وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,01$) بين كلاً من رأس المال الاجتماعي ومستوى الأداء التنظيمي بالمنظمات الغير ربحية بالمنطقة الشرقية، كما أن درجة تأثير رأس المال الاجتماعي في رفع الأداء التنظيمي بالمنظمات الغير ربحية بالمنطقة الشرقية تبلغ (٤,٨٠%)، وتوجد عوامل أخرى بخلاف رأس المال الاجتماعي تؤثر في مستوى الأداء التنظيمي بالمنظمات الغير ربحية بالمنطقة الشرقية بنسبة (٦,١٩%)، كما يتضح أن قيمة "ف" بلغت (١٠١١,٣٩٧)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0,01$)، مما يدل على إمكانية التنبؤ بمستوى الأداء التنظيمي بالمنظمات الغير ربحية بالمنطقة الشرقية من خلال أبعاد رأس المال الاجتماعي، وقد جاءت معادلة التنبؤ على النحو التالي:
مستوى الأداء التنظيمي بالمنظمات الغير ربحية = $0,933 + 0,385 \times$ رأس المال الاجتماعي.

إجابة السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو درجة توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) باختلاف متغيرات (النوع - السن - سنوات الخبرة - والمؤهل الدراسي)؟

أولاً: الفروق باختلاف متغير النوع:

تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة نحو درجة توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) تبعاً لاختلاف متغير النوع.

ثانياً: الفروق باختلاف متغير السن:

تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة نحو درجة توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) تبعاً لاختلاف متغير العمر.

ثالثاً: الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة:

تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو درجة توافر بُعد الثقة كأحد أبعاد رأس المال الاجتماعي في المنظمات الغير ربحية باختلاف متغير سنوات الخبرة، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين أفراد الدراسة من ذوي الخبرة أقل من ٥ سنوات، وأفراد الدراسة من ذوي الخبرة من ١٥ سنة فأكثر نحو درجة

توافر بُعدي (العمل الجماعي، والتمكين ومشاركة المعارف) كأحد أبعاد رأس المال الاجتماعي في المنظمات الغير ربحية لصالح أفراد الدراسة من ذوي الخبرة من ١٥ سنة فأكثر.

رابعاً: الفروق باختلاف متغير المؤهل الدراسي:

تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو درجة توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) تبعاً لاختلاف متغير المؤهل الدراسي لصالح أفراد الدراسة من حملة مؤهل جامعي وحملة مؤهل الدراسات العليا.

إجابة السؤال الخامس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو واقع الأداء التنظيمي بأبعاده (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي) باختلاف متغيرات (النوع - السن - سنوات الخبرة - والمؤهل الدراسي)؟

تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو واقع الأداء التنظيمي بأبعاده (الفعالية، والكفاءة، والتطوير، والرضا الوظيفي) باختلاف متغيرات (النوع - السن - سنوات الخبرة - والمؤهل الدراسي).

ثانياً: توصيات الدراسة.

أوضحت نتائج الدراسة أن درجة توافر عناصر رأس المال الاجتماعي داخل المنظمات الغير ربحية جاءت عالية، بالإضافة إلى أن واقع الأداء التنظيمي جاء بدرجة مماثلة، وهذا مما يزيد صعوبة التوصيات لان الوصول الي هدف مطلوب أسهل من المحافظة على وضع يتسم بالإيجابية لأنه يحتاج لكثير من العمل والجهد المضاعف المتواصل لضمان الاستدامة وعليه يوصى بما يلي:

- تشجيع الإدارة على تبني القيم والمفاهيم والاعتماد على التخطيط العلمي المدروس لكل الأنشطة والخدمات داخل المنظمة لتحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها التي وضعت من أجلها.
- ضرورة اهتمام المديرين بشرح وتوضيح سياسات واستراتيجيات المنظمات للموظفين، لأهمية ذلك في رفع مستوى الأداء لدى الموظفين.
- العمل على توفير ما يلزم من الآليات والتقنيات الحديثة لتحسين الأداء الوظيفي.
- إعداد وتكوين قيادات الصف الثاني، وتشجيعهم ومنحهم الصلاحيات اللازمة لذلك.
- ضرورة الحد من المركزية في القرارات وإدارة الأمور، بما يضمن المزيد من المرونة في تحقيق أهداف المنظمات الغير ربحية.

- الحرص على تحفيز الموظفين للمشاركة في إعداد خططها الاستراتيجية، والاستفادة من خبراتهم وآرائهم ومقترحاتهم التي تحسن ظروف وأنظمة العمل.
- ضرورة اهتمام المنظمات الغير ربحية بإعداد خطط استراتيجية شاملة لمجالات العمل، وفق منهجية علمية مدروسة.
- ضرورة العمل على رفع ثقافة الجودة الشاملة من خلال الدورات و ورش العمل لجميع الموظفين التي من خلالها رفع جودة الأداء ضمان الاستمرارية والاستدامة.
- شرح وتوضيح تفاصيل ومكونات خطط المنظمات لجميع الموظفين، باعتبارهم حجر الزاوية في تنفيذ هذه الخطط والأساس الذي تقوم عليه لتحقيق أهدافها التنظيمية.
- التحديث والتطوير للوائح وهياكل المنظمات غير الربحية، وتوضيحها لكافة الموظفين، بما يسهم في التزامهم بتلك اللوائح والأنظمة وبالتالي تحسين أدائهم.
- تكثيف الاهتمام بالجانب الإنساني للموظفين من خلال الأنشطة الاجتماعية المتنوعة، ومشاركتهم مناسباتهم الاجتماعية.
- الحرص على تقييم أداء الموظفين بشكل دوري وفق منهجية علمية سليمة، مما يؤدي إلى تحسين مستوى أدائهم الوظيفي.
- تدريب وتطوير الموظفين وفق منهج تحديد الاحتياجات التدريبية المخطط له مسبقاً، مما يكون له الأثر الإيجابي في تحسين مستوى أداء الموظفين وبالتالي تحسين أداء المنظمات غير الربحية.
- وضع نظم للرواتب والحوافز المادية بما يتناسب مع حجم العمل المطلوب في كل وظيفة، والعمل على تفعيلها على أرض الواقع.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية.

- العبد، بهاء أحمد (٢٠١٧) رؤية ٢٠٣٠ ومستقبل المملكة العربية السعودية، الجنادرية للنشر والتوزيع
- الخواجة، محمد ياسر (٢٠١٨):المجتمع المدني وتنمية رأس المال الاجتماعي، القاهرة، نيو بوك للنشر والتوزيع
- عمر، أحمد مختار (٢٠٠٨) معجم اللغة العربية المعاصرة، المجلد الثالث، القاهرة، عالم الكتب

- الصالح مصلح (١٩٩٩) الشامل؛ قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، السعودية، دار عالم الكتب
- مصباح، لطيفة (٢٠١٠) دور المنظمات الدولية في حل مشكلة حقوق الإنسان في عصر العولمة: دراسة تحليلية من رؤية العولمة الاجتماعية، القاهرة، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
- أبو دوح، خالد كاظم (٢٠١٦) النخب الاجتماعية في مصر: دراسة على ضوء مقولات رأس المال وأشكاله لدى بورديو، القاهرة، النخبة للطباعة والنشر.
- صديق، رامي عطا، وأبو الحسن، فاطمة شعبان (٢٠١٧) الإعلام والتنمية في مواجهة الإرهاب " دليل مصطلحات "، القاهرة، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي
- النقيب، فيصل (٢٠٠٦) مفهوم رأس المال الاجتماعي وأهميته بالنسبة للأراضي الفلسطينية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس).
- الغالب، طاهر، صبحي إدريس (٢٠٠٧)، الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل
- وهايي، كلثوم، (٢٠١١) التسويق في المنظمات غير الهادفة للربح) دراسة حالة مجموعة من الجمعيات الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
- شفاقوج، دنيا، (٢٠١٣) أساسيات إدارة المنظمات غير الربحية، مؤسسة نهر الأردن الشبخلي، أسيل، أثر التخطيط الاستراتيجي على كفاءة أداء المؤسسات غير الربحية العاملة في الأردن ودور التوجه الريادي، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الاردن،
- الفيروز آبادي، نجم الدين محمد بن يعقوب (٢٠٠٨) القاموس المحيط، مراجعة أنس محمد الشامي، زكريا جابر أحمد، القاهرة، دار الحديث
- نبيلة، عدان (٢٠٢٠) ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي
- الدبل، صالح بن عبد الله بن عبد الرحمن (١٤٤٠هـ) مهارات البحث الاجتماعي وتقنياته، المملكة العربية السعودية، العبيكان
- كنعان، نواف (١٩٨٢) القيادة الإدارية، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع.
- إبراهيم محمد المحاسنة (٢٠١٣)، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظري والتطبيقي، الطبعة الأولى، عمان: دار جرير.

- نصر، محمد وهلال، جميل وآخرون (٢٠٠٧) قياس رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني
- حجاجي، رانيا، (٢٠١٦) دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة لدور المنظمات غير الحكومية في تطوير رأس المال الاجتماعي لتنمية مدينة بورسعيد، كلية الآداب، جامعة عين شمس.
- احمد زايد، واخرون، (٢٠٠٢) رأس المال الاجتماعي لدي الشرائح المهنية من الطبقة الوسطى، القاهرة، مطبوعات مركز الابحاث والدراسات الاجتماعية، جامعة القاهرة، كلية الآداب.
- الخطيب، سلوى عبد الحميد (٢٠١٦) مناهج البحث الاجتماعي، مكتبة الشقري، الرياض
- عبدالباسط، محمد حسن (١٩٨٨) أصول البحث الاجتماعي، القاهرة، مكتبة وهبة، ط٩
- بشير، امل محمد (٢٠١٦) دور العمل التطوعي في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي دراسة متطوعين جمعية الهلال الاحمر الفلسطيني في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة.
- خليل، منى عطية (٢٠١٧) رأس المال الاجتماعي في عالم متغير. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
- متولي، اسامة (٢٠٢١) رأس المال الاجتماعي بين التوجه النظري والواقع الميداني، دار العلاء للنشر والتوزيع.
- أبو دوح، خالد كاظم (٢٠١٤) رأس المال الاجتماعي - آفاق جديدة في النظرية الاجتماعية. القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع
- ريتر، جورج واخرون (٢٠٢١) النظريات الحديثة في علم الاجتماع، مكتبة جرير
- حجازي عزت (٢٠٠٦) رأس المال الاجتماعي كأداة تحليلية في العلوم الاجتماعية، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.
- النمر، سعود و اخرون، (٢٠١٦) الإدارة العامة: الأسس والوظائف، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع.
- الطخيس إبراهيم و الجريتلي عماد، (١٩٨٤) العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية، الرياض، مطابع الشرق.

الجحني، علي بن فايز، (١٤٢٧) مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

البارودي منال، (٢٠١٥) الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر

سلتونستال روبرت، (١٩٦٦) العلاقات الإنسانية في إدارة الأعمال، (مترجم)، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.

العميان، محمود سلمان، (٢٠٠٥) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل، ط٢.

م.روزنتال و ب.بيودين، (١٩٨١) الموسوعة الفلسفية (ترجمة سمير كرم)، بيروت، دار الطليعة محمد الدوسري، (٢٠٠٥) العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، جامعة نايف العربية للعلوم.الأمنية، الرياض.

ورد، حسين واخرون، (٢٠١٠) إدارة الاحتواء العالي وأثرها في الأداء التنظيمي، جامعة القادسية - كلية الادارة والاقتصاد

الشماع، خليل محمد واخرون، (١٩٩٠)، مبادئ ادارة الاعمال،مؤسسة دار الكتب للطباعة والنشر الموصل

القحطاني، سالم سعيد؛ والعامري، أحمد سليمان؛ وآل مذهب، معدي محمد؛ العمر، بدران عبد الرحمن، (٢٠٠٤م)، منهج البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض.

حايف،شيراز واخرون (٢٠١٩).إعادة هندسة العمليات الإدارية كمدخل أداري حديث لتحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المجلد(٢) العدد (١).

سعاد أبو زيد (٢٠١٦) الثقة كمؤشر لرأس المال الاجتماعي"

محمد المحاسنة و كامل الحواجره (٢٠١٥) دراسة اثر رأس المال الفكري (البشري والاجتماعي) في أداء الاعمال" دراسة ميدانية في شركات صناعة الادوية الأردنية

عامر العطوي (٢٠٠٩) العلاقة بين راس المال الاجتماعي الداخلي وفاعلية المنظمة من منظور الاداء السياقي.

ثالثاً:المراجع الأجنبية

Preece, Julia.(2017) University Community Engagement and Lifelong Learning: The Porous University., South Africa , Palgrave Macmillan

- Garrod.J & Lawson T (2012) Dictionary of sociology, USA, Fitzroy Dearborn Publishers
- Venkatesh.C, (2017) SOCIAL CAPITAL, USA, Laxmi Book, Publication's ,P
- Scott, John (2014) A Dictionary of Sociology, 4th edition, UK, Oxford University press
- Annick Willem& Harry Scarborough (2006) Social Capital and Political Bias in Knowledge Sharing: An Exploratory Study
- Ricciardelli, Alessandra (2017) The Role of Universities in the Europe 2020 Strategy: The Cases of Slovenia, Croatia, Serbia, and Kosovo, Library of congress, Springer LTD.
- Jung Hyun Song (2016) The Effect of Social Capital on Organizational Performance in Different Cultures: A Cross National Comparison of the United States and South Korea, Florida International University,
- Dan Ofori & Jocelyn Sackey (2010) Assessing Social Capital for Organizational Performance: Initial Exploratory Insights from Ghana
- Menike L.M (2020)Effect of Social Capital on Firm Performance: An Empirical Study of Small Enterprises in Sri Lanka
- Lin,Nan (2001) “Social Capital, a Theory of social structure and action” Cambridge University press