

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
من إعداد الطالبة: كوثر خمقاني
بغنوان:

أثر رأس المال الاجتماعي في العمل الجماعي

دراسة حالة شركة تسيير الخطوط ترامواي – ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /... /... /2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ بوضياف عبد الباقي (أستاذ محاضر-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ/.....(أستاذ محاضر-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.

الأستاذ/.....(أستاذ محاضر-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
من إعداد الطالبة: كوثر خمقاني
بعنوان:

أثر رأس المال الاجتماعي في العمل الجماعي

دراسة حالة شركة تسيير الخطوط ترامواي – ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /... /... /2020
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/الأستاذة (أستاذ محاضر-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.
الأستاذ/الأستاذة.....(أستاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.
الأستاذ/الأستاذة.....(أستاذ محاضر-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020

إهداء

إذا كان الإهداء يعبر ولو بجزء من الوفاء

فأهدي عملي هذا

إلى ... مثل الأبوة الأعلى. ... والدي العزيز

إلى ... حبيبة قلبي الأولى. ... أمي الحنونة

إلى ... الحب كل الحب إخوتي وأخواتي

إلى ... كافة الأهل والأصدقاء

إلى من مهدوا الطريق أمامي للوصول إلى ذروة العلم

اهدي هذا الجهد.

عبد الباقي بضياف



شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

لِيُبْلُوَنِي أَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ (٤٠ النمل)

في مثل هذه اللحظات يتوقف الشخص ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في كلمات تتبعثر الأحرف وعبثاً أن يحاول تجميعها في سطور

سطوراً كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات وصور تجمعنا برفاق كانوا إلى جانبنا فواجب علينا شكرهم ووداعهم ونحن نخطو خطوتنا الأولى في غمار الحياة ونخص بالجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا

اشكر كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية علوم التسيير ورقلة كما أشكر عمال قسم علوم التسيير على الخدمات و التسهيلات لإنجاح هذا العمل.

خمقاني كوثر

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع رأس المال الاجتماعي و العمال الجماعي بشركة تسيير خطوط الترامواي من خلال أبعاد رأس مال الاجتماعي حيث تم توزيع استمارة استبيان على عينة من المدراء و رؤساء الأقسام, تم استرجاع 77 استمارة و تم تحليل البيانات الواردة عن طريق برنامج SPSS بالإعتماد على المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ،تحليل الانحدار و أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن رأس المال الجماعي له إثر متوسط على العمال الجماعي بـ SETRAM , و أن مستوى الاهتمام برأس المال الاجتماعي مرتفع بينما الاهتمام العمال الجماعي متوسط .

الكلمات المفتاحية: رأس المال الاجتماعي ، العمل الجماعي .

Summary

This study aims to know the reality of social capital and collective workers in the tramway running company through the dimensions of social capital, where a questionnaire was distributed to a sample of managers and department heads, 77 forms were retrieved and the data received was analyzed through the SPSS program, depending on Arithmetic averages and standard deviations, regression analysis and the most important findings that have been reached is that collective capital has a moderate effect on collective workers in SETRAM, and that the level of interest in social capital is high while interest in collective workers is medium.

Key words: social capital, teamwork.

قائمة المحتويات

IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال الاجتماعي و العمل الجماعي	
02	المبحث الأول: رأس المال الاجتماعي مفاهيم
09	المبحث الثاني: العمل الجماعي مفاهيم أساسية
20	المبحث الثالث :الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لرأس المال الاجتماعي و العمل الجماعي في شركة تسويق خطوط تليفون مرورية	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
32	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
44	خلاصة الفصل الثاني
46	الخاتمة
48	المراجع
51	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25	<u>مقارنة الدراسات</u>	(1-1)
29	يوضح متغيرات الدراسة	(1-2)
30	يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	(2-2)
31	معاملات الثبات شركة تسيير خطوط الرامواي ورقلة " باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	(3-2)
32	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(4-2)
32	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(5-2)
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(6-2)
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	(7-2)
34	يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد أثر رأس المال الاجتماعي و العمل الجماعي	(8-2)
35	يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	(9-2)
35	يوضح تحليل تباين خط الانحدار	(10-2)
37	يوضح قيم معاملات خط الانحدار شركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة	(11-2)
38	يوضح اختبار t test تي تاست الخاص بالجنس	(12-2)
38	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد عينة الدراسة رأس المال الاجتماعي و العمال الجماعي	(13-2)
40	يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة والمتغير التابع	(14-2)
41	يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	(15-2)
42	يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	(16-2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
36	النتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي	(1-1)

مقدمة

توطئة:

إن من أهم ما يميز عالم الأعمال المعاصر سرعة التحول الديناميكية والتغير الذي أصبح السمة المميزة التي أحدثت حدة المنافسة بين المنظمات , الأمر الذي نتج عنه إفراز مشكلات معقدة ومتشابكة والتي بدورها تؤثر على منظمات العمل , وبالتالي حتم على المنظمات ابتكار حلول لمواجهة تلك المشكلات غير أن ابتكار الحلول لا يأتي من قبيل الصدفة , بل يتطلب توفير البيئة المناسبة لخلق العمال الجماعي لذا أصبح الاهتمام بالعمال الجماعي ضرورة لنجاح المنظمات العمل وسببا لقدرتها على البقاء ومواجهة تغييرات البيئة الخارجية ولكي تضمن المنظمات نمو القدرات العمال الجماعي في محيطها يتوجب عليها أن تشكل نسيج رأسمالها الاجتماعي لتكون داعمة ومشجعة للعمال الجماعي . لأن رأس المال الاجتماعي وما يوفره من قيم ومعتقدات توجه سلوك الأفراد إلى ما يجب و ما لا يجب عمله في المنظمة، ومن هنا يمكن ملاحظة أن رأس المال الاجتماعي له دور على أنشطة المنظمات ومنها العمال الجماعي لكونه أحد السبل المهمة التي تساعد على رفع وتحسين الكفاءة في المنظمات، وبما أن الأفراد يحملون أفكارا ومعتقدات خاصة بهم فإن ذلك سيؤثر على التفاعل الاجتماعي داخل المنظمات

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير رأس المال الاجتماعي على العمال الجماعي بشركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة ؟
ويمكن تجزئة سؤال الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية الموالية:

- ما هو واقع رأس المال الاجتماعي بشركة تسيير خطوط الترامواي ؟
- ما هي طبيعة وجود العلاقة الارتباطية بين رأس المال الاجتماعي العمال الجماعي لي خطوط الترامواي ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المال الاجتماعي تعزى بالمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخيرة) ؟

فرضيات الدراسة :

- مستوى الاهتمام برأس المال الاجتماعي من طرف المسؤولين مرتفع ؛
- هناك مستوى مرتفع لي العمال الجماعي بالشركة تسيير خطوط الترامواي ؛
- توجد علاقة ارتباطية ودالة إحصائية وعند مستويات ايجابية بين رأس المال الاجتماعي والعمال الجماعي ؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول رأس المال الاجتماعي تعزى بالمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخيرة)؛

أسباب اختيار الموضوع

- الميول الشخصي لهذا الموضوع ؛
- نقص الدراسات حول هذا الموضوع ونظرا لحدائته وعدم تناوله من قبل الباحثين خاصة الجزائريين ؛
- أهمية هذا الموضوع في ظل التطور السريع والتحول نحو اقتصاد ؛
- محاولة معرفة نظرة المديرين لرأس المال الاجتماعي وأثره على العمال الجماعي في القطاع الخدماتي .

أهداف الدراسة:

- محاولة التعرف على مفهومي رأس المال الاجتماعي و العمال الجماعي التي تعتبر من أكثر المواضيع حداثة ؛
- التعرف على واقع ومستوى رأس مال الاجتماعي بشركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة ؛
- تحديد طبيعة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي و العمال الجماعي بشركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة .

أهمية الدراسة :

- تتجلى أهمية الدراسة بأنها تناقش موضوعا أكاديميا يتميز بالحدائثة ، مع محاولة معرفته في المؤسسات الجزائرية (القطاع الخدماتي)
- محاولة تقديم إطار عملي من خلال ربط رأس المال لاجتماعي بالعمل الجماعي والتي تعتبر من المواضيع الأكثر أهمية .

حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : شركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة ؛
- الحدود المكانية : تم إجراء الدراسة خلال سنة 2020.

المنهج العلمي للدراسة:

للإجابة عن إشكالية البحث المطروحة، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع ولإلمام بأهم جوانبه لهذا استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة والأكثر شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات الاجتماعية؛ إذ يركز علي ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة ،حيث يقوم علي جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم استخلاص

النتائج بالإضافة إلي الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية ،كما انتهجنا أسلوب دراسة الحالة في الدراسة الميدانية.

ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام الأدوات ومصادر البيانات الآتية:

1.المقابلات الشخصية: تتمثل في الزيارات الميدانية إلي المؤسسة للحصول علي المعلومات؛

2.المسح المكتبي: بالإطلاع علي مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع.

مرجعية الدراسة :

تم استخدام الكتب ، المجالات والمؤتمرات .

صعوبات الدراسة :

التجاوب السلبي من طرف بعض أفراد العينة ؛

صعوبة في استرجاع الاستمارات المتعلقة بالدراسة .

هيكل الدراسة :

من أجل معالجة الموضوع قمنا بتقسيم دراستنا الى فصلين ،الفصل الأول الجانب النظري قسم بدوره إلى

ثلاث مبحث اهتم المبحث الأول بالإطار ألمفاهيمي لرأس المال الاجتماعي في ثلاث مطالب ، اما المبحث

الثاني اهتم با الإطار ألمفاهيمي للعمال الجماعي أما المبحث الثالث عرض الدراسات السابقة المتعلقة

بالموضوع في المطلب الأول ، وفي المطلب الثاني أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة

والدراسة .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لرأس المال
الاجتماعي و العمل الجماعي

المبحث الأول: رأس المال الاجتماعي مفاهيم أساسية**المطلب الأول: البعد المفاهيمي لرأس المال الاجتماعي.**

من المصطلحات الحديثة على مجال إدارة الموارد البشرية ما يطلق عليه رأس المال الاجتماعي.

أولاً : مفهوم رأس المال الاجتماعي

تعريف 1 : Bourdieu et wacquant 1999: هو مجموعة الموارد الفعلية التي تتراكم للفرد أو

المجموعة وفق امتلاكهم شبكة علاقات ذات قوة أكبر أو أقل من خلال إشراكهم بالمعرفة والإدراك¹.

تعريف 2 : cohen et kwon 2001: الثقة والفهم المتعدد للقيم المشتركة والسلوكيات التي تربط أعضاء

شبكة العلم والاتصالات والمشاركة والتعاون الممكن².

تعريف 3: الموارد المشتركة للعائلة والتي تساعدهم في رسم الأحداث المستقبلية لأطفالهم³.

تعريف 4 : مجموعة من الموارد المتأصلة والتي تعكس خصائص العلاقات الاجتماعية داخلها والتي

يمكن إدارتها من خلال توجيههم نحو العمل الجماعي والأهداف الجماعية والثقة المشتركة . الدوري

وصالح 2009.⁴

تعريف 5: ذلك الكل المركب غير الملموس من العلاقات والمعايير والقيم المتقاسمة التي تتسم بالتماثل

النسبي بين أفراد الجماعة (المؤسسة أو المجتمع) وتكون ذات أشكال ومستويات مختلفة ولها آثار متباينة

على قدرة الأفراد على تحقيق أغراض مشتركة في الظروف المختلفة . نجم عبود نجم⁵ .

ومن هذه التعاريف يمكن أن نخرج بالتعريف التالي " : أن رأس المال الاجتماعي هو رأس مال متفرد عن

باقي أشكال رأس المال الأخرى لكونه لا يرتبط بالواقع المادي وإنما يعكس استثمار العلاقات الاجتماعية

بين الأفراد وإمكان الحصول على المعلومات والمنافع بشكل متبادل⁶ ."

ثانياً : أهمية رأس المال الاجتماعي⁷

1 ميسرة محمود كفارنة – دور الجمعيات الأهلية في بناء رأس المال الاجتماعي في دولة فلسطين – رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة ص 25

2 إسعاف حمد رأس المال الاجتماعي مقارنة تنموية مجلة جامعة دمشق المجلد 31 العدد 3 2015 ص 15

3 م.م عامر علي حسين العطوي العلاقة بين رأس المال الاجتماعي الداخلي وفاعلية المنظمة دراسات إدارية المجلد 3/ العدد 2015 /ص 31

4 اقبالي أمال/د بوقرة رابع دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية جامعة محمد بوضياف المسيلة مجلة العلوم 2017/ص / 13 الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية 13

5 ابراهيم ملحم رأس المال الاجتماعي عناصره ومؤشرات قياسه وأهميته في حياة المؤسسة الاقتصادية رسالة ماجستير في علم الاجتماع جامعة دمشق 2009 ص 19

⁶ Sharon Jeannotte SE POINTER : LE CAPITAL SOCIAL ET LCAPITAL CULTUREL DANS LA VIE DE TOUS LES JOURS 6 Rechercheet analyse stratégiques (RAS) Ministère du Patrimoine canadien 2006

⁷ جبور عبد الباسط، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، أثر رأس المال الاجتماعي على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية العقيد شعباني بالمنية، السنة الجامعية 2017/2018 ص 2 .

تتمثل أهمية رأس المال الاجتماعي في دعمه لمختلف جوانب حاجات المجتمع، حيث يمكن أن يسهم رأس المال الاجتماعي في المجالات الآتية:

المجالات التعليمية: حيث يمكن لرأس المال الاجتماعي المساهمة في دعم التعليم الرسمي والمساهمة في القضاء على الأمية فضلا عن أهميته في تنمية اتجاهات التعليم المستمر لدى الأفراد.

المجالات الاجتماعية: تعمل عناصر رأس المال بمجموعها على تقديم شبكة ضمان اجتماعي لإفراد المجتمع من خلال نشاطاتها في مجال تقليل معدلات الفقر، ومحاربة البطالة عن طريق تنفيذه أو مساهمته في المشاريع الصغيرة والمتوسطة لمساعدة هذه الشريحة، بما يساهم تحقيق التكامل الاجتماعي، وتحسين مستوى المعيشة، وخفض معدل الجريمة، هذا إلى جانب دوره المهم في إدماج الأقليات والجماعات العرقية في المجتمع وإتاحة الفرصة لهم للعيش برفاهية أسوة بباقي أفراد المجتمع.

المجالات البيئية: يساهم رأس المال الاجتماعي المتمثل بالجمعيات الأهلية وال نقابات العمالية والمهنية ومنظمات المجتمع المدني وغيرها من أنشطة حماية البيئة، كالمشاركة في برامج حماية البيئة من كافة أشكال التلوث.

المجالات الصحية: ويسهم رأس المال الاجتماعي هنا من خلال نشاطات نشر الوعي، وتقديم الخدمات المالية للمستشفيات، والمساهمة في بناء المراكز الصحية، وتقديم الخدمات لبعض الفئات الخاصة كالمعاقين والمكفوفين، هذا إلى جانب مساهمة عناصر المال بخدمة المجتمع في الأوقات التي تسودها حالات الطوارئ كانتشار الأوبئة.

المجالات الاقتصادية: ان وجود رأس مال اجتماعي فعال في أي دولة يسهم بارتفاع الناتج المحلي الإجمالي، حيث تساعد العلاقات الاجتماعية الإيجابية المكونة لرأس المال الاجتماعي على تقليل تكلفة المعاملات والمشاريع، فتزيد نسب الإستثمارات، لانخفاض القواعد الروتينية التي تعوق الدخول إلى السوق مما يسهم في زيادة المنافسة المحلية، وارتفاع مستوى الابتكار والإبداع في استثمار الموارد.

المجالات السياسية: يسهم رأس المال الاجتماعي في الحياة السياسية والمدنية من خلال الآتي:

- أنه يسهم في خلق علاقة قوية بين الدولة والمجتمع تسمح بخلق قنوات مؤسسية لمناقشة الأهداف والسياسات التنموية.
- تحقيق الاستقرار في المجتمع حيث أن رأس المال الاجتماعي هو مقياس لدرجة التماسك الاجتماعي، وبالتالي مقياس للاستقرار، وهذا ما نجده في علاقات الثقة بين الأطراف المختلفة في المؤسسة، أو الجماعة المحلية أو المجتمع بشكل عام.
- دوره في ترسيخ الديمقراطية ودعم المجتمع المدني الذي ارتبط ظهوره ونهضته كنتيجة نهائية لنشاطات رأس المال الاجتماعي، لذا يعتبر شرطا ضروريا لإقامة الديمقراطية التحررية الحديثة، وتظهر آثار هذا

العامل في مشاركة الأفراد في المنظمات والجمعيات التي مع زيادتها في المجتمع تزداد قدرة أفراد المجتمع على التعاون لأجل المصلحة العامة

ثالثا : مصادر تكوين رأس المال الاجتماعي¹

- **الأسرة :** تمثل المصدر الأول والأساسي لرأس المال الاجتماعي، إذ تضع أسس العلاقة بين الفرد والمجتمع المحيط به، من خلال دورها في تنمية ثقة الفرد في الآخرين، كما تلعب الأسرة دورا في توفير الآليات اللازمة لتحقيق الرفاهية الاقتصادية، وذلك عن طريق تنمية الروابط والعلاقات غير الرسمية خصوصا للمساعدة والتعاون في إطار الأسرة الممتدة ويجعلها بمثابة شبكة للضمان الاجتماعي لتقدم الخدمات والمساعدات لأعضائها في فترات الأزمات الاقتصادية والاجتماعية.
- ولا يقتصر دور الأسرة على توفير الموارد لأعضائها، وإنما تسهم أيضا في مراكمة رصيد رأس المال الاجتماعي المتاح للمجتمع، ومع ذلك فإن فالأسرة قد تكون في بعض الأحيان عائقا أمام تكوين رأس المال الاجتماعي الذي يساهم في تحقيق الرفاهية، حيث يؤدي ارتفاع مستويات الثقة داخل الأسرة على عدم ثقة أعضائها في من هم خارج نطاق الأسرة، وفي أحيان أخرى تقوم الأسرة بعزل نفسها عن المجتمع المحيط، وذلك تجنباً للضغوط الاجتماعية، والمخاطر المادية.
- **الروابط الأتنية :** اعتبر الباحثون الرابطة الأتنية احد مصادر رأس المال الاجتماعي، إذ تؤثر على طريقة تنشئة الأفراد وتساهم في تشكيل وعيهم وافكارهم تجاه أنفسهم واتجاه الآخرين، وهي بذلك تساهم ف ربط مجموعة من الأفراد معا، ومن ثم ربطهم او عزلهم من المجتمع المحيط، كي تستطيع ان تحشد الموارد وتعبئتها لخدمة اهداف محددة، وتساهم الروابط الأتنية أيضا في إتاحة المزيد من الفرص أمام أعضائها لتحقيق أهداف مشتركة. ومع ذلك فهذه الروابط ذاتها قد تؤدي إلى التعصب ضد من يقعون خارج نطاق الجماعة الأتنية بما يقود في كثير من الأحيان إلى زيادة درجة التطرف في المجتمع، وتدهور قيم التسامح فيه.
- **المجتمع المدني :** يعد المجتمع المدني احد المصادر الهامة والأساسية لتكوين رأس المال الاجتماعي، وذلك في بعض المجتمعات خاصة المتقدمة منها والتي تتميز بارتفاع مستوى الوعي لدى مواطنيها، وارتفاع معدلات المشاركة في الحياة المدنية ويتكون المجتمع المدني وفقا للتعريف الشائع من الجمعيات والتنظيمات الرسمية وغير الرسمية، ولا يعنى تمييزها عن الدولة والسوق انها منفصلة عنهما وإنما يعنى استقلالها عن اي منهما، فهي تتعاون معها، ولكنها في نفس الوقت غير تابعة لأي منهما، ويلعب المجتمع المدني دورا محوريا في مساعدة افراد المجتمع على تكوين الثقة التي تربط من أجل القيام بنشاط معين،

¹ جبور عبد الباسط، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، أثر رأس المال الاجتماعي على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية العقيد شعباني بالمنيعه، السنة الجامعية 2017/2018 ص 3 .

وهو امر ضروري لنجاح أي مؤسسة لأنها بذلك تمنح من لم تتح له الفرصة من قبل المشاركة، فرصة الاندماج معا لآخرين في أنشطة هامة.

القطاع العام: يشمل القطاع العام المؤسسات التابعة لإشراف الدولة وإدارتها، إذ تستطيع هذه المؤسسات من خلال إدارتها للعلاقة بين موظفيها بتدعيم ثقة المواطنين في المجتمعات التي انضوت في السابق تحت راية المسكر الشرقي.

المطلب الثاني: خصائص رأس المال الاجتماعي¹

يمكن بيان أبرز الخصائص التي تميز رأس المال الاجتماعي عن غيره من أشكال رؤوس الأموال المساهمة في تنمية المجتمع من خلال الآتي:

- أن رأس المال الاجتماعي ليس كينونة واحدة أو تكوين بسيط، وإنما تكوين مركب من كينونات مختلفة مما يجعله يتسم بنوع من التعقيد لكونه يرتبط بقضايا تتعلق بطبيعة الإنسان كالثقة والالتزام والميول للتواصل مع الآخرين من خلال شبكات العلاقات الاجتماعية.
- خلافا للأشكال التقليدية فإن رأس المال الاجتماعي يمثل رصيد علاقات ينشأ جراء تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض أو على نطاق المؤسسات، وهو لا يتكون نتيجة معرفة علمية أو مهارة فنية ولهذا يتسم بأنه غير ملموس مقارنة مع رأس المال المادي، وهذه الصفة تجعله صعب القياس، إلا أنه يتمثل مع الأشكال الأخرى من رأس المال في إمكانية استثماره للحصول على منافع وعوائد مستقبلية.
- إن رأس المال الاجتماعي يماثل استخدام المعرفة التي لا تستهلك بالاستخدام وإنما تنمو وتنتج أكثر بالاستخدام المكثف الفعال.
- أن رأس مال أقرب إلى الإيثار والغرض الأعلى الذي يتعلق بالمجتمع والجماعة، منه إلى الكينونة الفردية، والغرض الذاتي الأدنى.
- رأس المال الاجتماعي في كثير من الأحيان ينتج بشكل عفوي، أو يأتي نتيجة ثانوية للدين والتقاليد وغيرها من العوامل التي تقع خارج سيطرة الحكومة، لذا يجب توجيهها ايجابيا لصالح المجتمع.

المطلب الثالث: أبعاد رأس المال الاجتماعي²

1- **البعد الهيكلي:** يعكس هذا البعد الخصائص غير الشخصية ((structural dimension لعلاقات

شبكة العمل ومدى ارتباط العاملين بعضهم مع البعض داخل المنظمة ومقدار وصولهم لرأس المال الفكري للآخرين . ويشير أيضا إلى الأسلوب العام للارتباط بين الأطراف داخل المنظمة والتي وصفها

¹ جيور عبد الباسط، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، أثر رأس المال الاجتماعي على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية العقيد شعباني بالمنية، السنة الجامعية 2017/2018 ص 5 .

² جيور عبد الباسط، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، أثر رأس المال الاجتماعي على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية العقيد شعباني بالمنية، السنة الجامعية 2017/2018 ص 4 .

من خلال ارتباطات شبكة العمل وتنظيمها وملاءمتها، ويصف هذا البعد شدة الارتباطات وتكرارها وهرميتها والاتصالات بين الأفراد داخل شبكة العمل وهي:

-**قوة شبكة العمل:** تشير إلى عمق العلاقة بين أعضاء شبكة العمل، فالعاملون الذين يلتقون اجتماعيا مع زملائهم خارج العمل الذين يعرفون زملائهم من خلال علاقات شخصية خارج السياق الرسمي للعمل ويشعرون بالراحة معهم فإن لديهم شبكة عمل قوية. ومثل هذه الشبكات تتألف من التبادل وقوة العاطفة والألفة.

-**نطاق شبكة العمل:** ويشير على المدى الذي تختلف فيه المستويات الإدارية للعاملين، مثل الأنداد والمرؤوسين والمشرفين ضمن شبكة العمل عمل محددة. إذ تعزز العلاقات المتباينة بشكل كبير من الاتفاق والإجماع في الرأي وكذلك في تحقيق العدالة والاهتمام بالعمل، وتتحقق الثقة والمعايير من خلال توسيع نطاق شبكة العمل التي تساعد العاملين في خلق علاقات قوية مع زملاءهم.

-**تكرار الإتصال:** ويشير إلى الكيفية التي يتصل بها العاملون بعضهم مع البعض عن طريق الهاتف أو الإيميل أو المقابلة الشخصية وجها لوجه. إذ تقود كثرة تكرار التفاعلات لفرص أكثر للوصول والإتصال مع الآخرين وكذلك تزيد من تفاهم الأفراد بعضهم مع البعض وتعزز من المساعدة المتبادلة.

2- **بعد العلاقات (relations dimension) :** ويشير إلى طبيعة وجودة الارتباطات والاتصالات بين العاملين داخل المنظمة، والتي تصف نوع العلاقات الشخصية التي يطورها الناس بعضهم مع البعض من تاريخ التفاعلات، وتشير أيضا إلى الديناميكيات الاجتماعية المتنوعة المتضمنة الثقة والمعايير المشتركة والقيم والتوقعات والانتماءات الشخصية وتعد الثقة أحد العوامل الرئيسية في هذا البعد فقد ذكرت بشكل متكرر بأنها العنصر الرئيسي لرأس المال الاجتماعي وبأنها المركز الأساسي لبعد العلاقات فهي مصدر أساسي لتطوير العلاقات وتفعيلها.

وعرفت الثقة بطرائق مختلفة واهام معاني عديدة معتمدة على المنظور الذي أخذت منه (سواء علم الاجتماع أم النفس أم الاقتصاد) ، إذ تعرف الثقة بشكل عام بأنها " حالة نفسية تشمل نية القبول المعتمدة التوقعات الإيجابية لنوايا وسلوك الآخرين " وجوانب الثقة التي يتفق عليها أغلب الباحثين تتضمن ثلاثة أنواع (الثقة الذاتية، الثقة الشخصية والثقة المؤسسية).

ويقصد بالثقة الذاتية ميل الفرد ونزعه للثقة أو عدم الثقة بنفسه والآخرين فهذه الثقة تنبع من المضامين الذاتية للفرد إتجاه نفسه وإتجاه الأفراد الآخرين.

أما الثقة الشخصية فهي دالة لقابلية (قدرة) وإحسان (عناية) وإستقامة (سلامة) الشخص المقابل (الموثوق به). أما النوع الثالث للثقة فهو الثقة المؤسسية (الثقة بالإدارة) أو ما يسمى بالثقة غير الشخصية والتي تعرف بأنها شعور بالثقة حول قيام المنظمة بتحديد وفرض القوانين والسياسات والتنظيمات التي تحمي

حقوق الفرد وتتجنب إيقاع به، فهي تعتمد على الخصائص المدركة من النظام أو المؤسسة والتي تزرع شعور الثقة بدلا من الخصائص الفردية للموثوق به.

3- **البعد الإدراكي (cognitive dimension):** يتعلق هذا البعد بالمدى الذي يتشارك فيه العاملون داخل المنظمة بوجهات النظر والأهداف والتصورات والتأويلات، وهذا البعد يعتم على خاصي المنظمة في تسهيل الفهم العام للأهداف الجماعية والطرائق الصحيحة لتفاعل الناس بعضهم مع البعض، والموارد المكرسة في هذا البعد تتمثل بالشفرات واللغة والقصص المشتركة ويشير هذا البعد أيضا إلى قابلية المشاركة والتي تعني الإستعداد والقابلية لأعضاء المنظمة لإتباع الأهداف الفردية والأفعال المشتركة إلى أفعال وأهداف جماعية.

ويأخذ البعد الإدراكي أحد شكلين أو كلاهما، الأول يتمثل بالرؤية المشتركة والتي تعني إمتلاك أهداف وأغراض مشتركة، إذ أشار بأن الرؤية المشتركة تعد أحد المظاهر الرئيسية لبعد الإدراك لرأس المال الاجتماعي، أما الشكل الثاني لهذا البعد فيتمثل باللغة المشتركة (مصطلحات مهنة معينة) التي نسميها بالقواعد الفنية للإتصال، فالعاملون في بعض جماعات العمل يطورون لغة مشتركة خاصة بهم تكون صعبة الفهم بالنسبة لأناس خارج المجموعة¹.

المبحث الثاني: العمل الجماعي مفاهيم أساسية

المطلب الأول: البعد المفاهيمي للعمل الجماعي.

الفرع الأول: تعريف العمل الجماعي

¹ جبور عبد الباسط، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، أثر رأس المال الاجتماعي على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية العقيد شعباني بالمنيعه، ص 5.

أولاً: تعريف الجماعة :

الجماعة تتفاوت التعريفات المختلفة للجماعة فيما بينها في نظرتها إلى المقصود بالجماعة ، فمنها ما ينظر إلى الجماعة على أساس الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ، ومنقياً ما ينظر إلى الجماعة على أساس الحجم الذي تتكون منه الجماعة.

- **تعريف 01:** حيث عرفها البعض بأنها وحدة اجتماعية تتكون من عدد من الأفراد يتقاسمون قيماً واحدة ويؤدون أدواراً متخصصة ويتبعون في تصرفاتهم قواعد سلوكية معينة ، كما يعرفها البعض الآخر بأنها تجمع شخصين أو أكثر يشتركون فيما بينهم في مجموعة من الأهداف والقيم والمعايير التي تحدد كيفية وصولهم إلى أهدافهم التي يسعون إلى تحقيقها لإشباع حاجاتهم و رغباتهم في ضوء مجموعة من القواعد والأنظمة المحددة.¹
- **تعريف 02:** الجماعة هي جمع من اثنين أو أكثر من الأفراد لديهم هدف يحاولون تحقيقه عن طريق دورهم المتداخل والمتفاعل مع بعضهم البعض خلال فترة معينة من الزمن دون الخروج عن القواعد التي تحكم هذه الجماعة.²
- **تعريف 03:** فالجماعة تضم مجموعة من الأفراد يكون لديهم هدف واحد يحاولون الوصول إليه من خلال تفاعلهم مع بعضهم البعض وهذا التفاعل يتم عن طريق ترابط أدوارهم معاً وأياً كان عدد الجماعة فيجب أن يتم كل ذلك عن طريق التأثير فيما بينهم ومع الآخرين حتى يتحقق الصالح العام من وراء تكوين هذه الجماعة.

❖ من تعريف سابقة نستخلص ما يلي:تعريف الشامل

- إذن الجماعة هي مجموعة ذات عدد محدد من الأفراد في حالة تفاعل لتحقيق هدف مشترك متفق على أهميته.

✓ وتمثل الجماعة في الخصائص التالية :

- يتم التفاعل من خلال أدوار مختلفة لكنها مترابطة ;
- يتباين مستوى التفاعل باختلاف الأهداف والأعضاء ;
- محدودية الحجم للتماسك ولسهولة التفاعل ;
- وجود هدف مشترك متفق عليه ;

¹ محمد العزازي أحمد إدريس ، المقومات السلوكية والتنظيمية للمدير العصري ، التكامل للنشر والتوزيع ، مصر(غير منشورة) ،سنة 2009،ص49.

² أحمد السيد كردي ، جماعات العمل،نشرت في 22 إبريل 2013 . <http://www.maapeace.org/node/116>

- تربطهم عوامل مشتركة. (تخصص، اهتمامات) ;
 - التفاعل وجهاً لوجه ;
 - اعتراف متبادل بأهمية الدور ;
 - القيادة وبروز شخصية معينة ;
 - إطار معين من السلوك يفرض من قبل الجماعة.
- ✓ ومن خلال هذه المفاهيم يمكن إيجاز المؤشرات التالية بشأن تحديد المفهوم الواضح للجماعة وهي:
- وجود شخصين أو أكثر يساهمون في تكوين الجماعة ;
 - وجود أنماط معينة من التفاعل والاتصال المتبادل بين الأفراد Face – To – Face ;
 - وجود قيم واتجاهات وأهداف مشتركة بين الجماعة ;
 - تتميز الجماعة بأنماط سلوكية ومعايير موحدة بين الأعضاء ;
 - يتميز السلوك الجماعي بالاستقرار النسبي بين الأفراد ;
 - التعاون بين الأعضاء في الجماعة لتحقيق الأهداف المشتركة.

ثانياً: تعريف العمل الجماعي و فرق العمل:

1- العمل الجماعي:

تعريف 01: إن الأفراد يقومون بأداء أعمالهم في جماعات وتنشأ بين العاملين في هذه الجماعات علاقات عمل ، وتتكون بينهم روابط وصلات شخصية واجتماعية فيتكون منهم تنظيم غير رسمي ، والتنظيم غير رسمي هو عبارة عن مجموعة من العلاقات التي تنشأ وتستمر بسبب وجود العاملين في مكان واحد للعمل ومشاركتهم لأهداف ومشكلات متشابهة ، ويقوم التنظيم غير رسمي نتيجة لوجود التنظيم الرسمي وذلك لأن هذا الأخير هو الذي يجمع العاملين في أماكن واحدة لأداء أعمال معينة والوصول إلى أهداف محددة وهو يمثل المراكز والعلاقات والقوانين الرسمية للاتصال بين العاملين والقواعد التي تحكم تصرفاتهم وعلاقاتهم.¹

تعريف 02: تتمثل مجموعات العمل في مجموعة من الأفراد في علاقة مستمرة ببعضهم ، يهدفون إلى تحقيق أهداف موحدة لصالح الوحدة أو المنظمة التي يعملون بها ، وتكون تصرفات مجموعات العمل بالمؤسسة سبباً رئيسياً في نجاح أو فشل أغلبية مؤسسات الأعمال ، ويقدر توافق أهداف مجموعات العمل

¹ عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1 ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص 109.

مع أهداف المؤسسة تكون فعالية هذه المجموعات ، فإذا كانت مصالح هذه المجموعات متعارضة مع مصالح المؤسسة ومع سياساتها وأهدافها تكون النتائج سلبية¹.

○ **تعريف 03:** وتعرف جماعة العمل بأنها فردين أو أكثر تعمل في منظمة ما وفي مكان واحد وبوقت واحد وتمارس الأنشطة المتماثلة في الآراء ، وغالبا ما تتواجد هذه المجموعة يوميا في أداء نفس الأنشطة ويتسم إنجازها بالتكامل والعمل وجها لوجه مع الآخرين².

○ **نستخلص من تعاريف سابقة جماعة العمل ما يلي: تعريف شامل**
العمل الجماعي هو القدرة على العمل معا من أجل تحقيق رؤية مشتركة والقدرة على مباشرة الإنجازات الفردية تجاه الأهداف المؤسسة.

2- فريق العمل:

تعريف 01: abecmc andknights ويعرف هو مجموعة الأفراد الذي يسعون نحو تحقيق هدف مشترك ويعتمد أعمال ومهارات كل فرد منهم على أعمال ومهارات الأفراد الباقين ضمن المجموعة نفسها لتحقيق الهدف المشترك بكفاءة عالية³.

تعريف 02: يعرفها جونسون وجونسون: أن الفريق هو عبارة عن مجموعة من العلاقات المنظمة بين الأشخاص ، بهدف تحقيق أهداف محددة.

تعريف 03: DAFT&NOE: بأنها وحدة بين شخصين أو أكثر يتعاونون وينسقون عملهم لغرض انجازه⁴.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص تعريف الشامل: يمكن تعريف فرق العمل بأنها مجموعة من الأفراد يعملون معا بشكل تعاوني من اجل انجاز أهداف الجماعة أو أهداف المؤسسة لتحقيق النتائج المرغوب فيها⁵.

ثالثا- الفرق بين العمل الجماعي وفريق العمل:

الفروقات بين فريق العمل ومجموعة العمل من وجهة نظر MULLINS

¹ حمداوي وسيلة ، إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر لجامعة قالمه (ديوان المطبوعات الجامعية) ، قسنطينة ، الجزائر سنة 2004، ص 46 .
² خضير كاضم حمود ، السلوك التنظيمي. دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط 01 ، عمان ، الأردن ، 2009 ، ص 104.
³ سرمد حمزة الشمري ، توجهات المنظمات الصناعية في بناء فرق العمل الناجحة ، حالة دراسية في شركة الفرات العامة للصناعات الكيماوية ، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85 العراق (غير منشور) 2010، ص 201.
⁴ 1- محمد سعيد أنور سلطان ، السلوك التنظيمي، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعه الإسكندرية، دار جامعه الجديدة الاسكندرية ، مصر (غير منشور) 2003، ص 192.
⁵ ليث سعد الله حسن الحسن ، ريم سعد الجميل ، رأس المال الفكري وتأثيره على أنواع فرق العمل ، كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة الموصل، مجلة تنمية الرفادين ، العدد 93 ، المجلد 2009، ص 31-190-191.

ومن جانبه ميز MULLINS عن BELBIN بين الفريق ومجموعة من خلال ستة معايير هي:¹

الجدول رقم (1-1) يوضح الفرق بين العمل الجماعي وفرق العمل:

المعيار	الفريق	الجماعة
الحجم	محدود 4-6	متوسطة أو كبير
الاختيار	صليبي (شكل صليب)	غير مادي (معنوي)
القيادة	مشتركة	فردية
الإدراك	تبادل فهم المعرفة	التركيز على القائد
النمط	التعاوني(انتشار الدور)	التطابق التلقائي
الروح المعنوية	تفاعل ديناميكي	المضايقة الجماعية للخصوم

التمييز بين فريق العمل والجماعة على أساس أن الفريق يمثل حالة خاصة من المجموعات فالفريق هو صيغة أكثر تطوراً من مجموعة

من حيث الاستقلالية او المسؤولية المشتركة والتكامل وبصورة أكثر ميز goetsch&davis بين فريق العمل والمجموعة في إشارة إلى أن المجموعة يمكن أن تكون فريقاً متى توافر بين أعضائها:

- وجود اتفاق بشأن غرض المجموعة فضلاً عن استيعاب هذا الغرض من قبل جميع الأعضاء;
- الإخلاص للقواعد الأساسية لعمل المجموعة;
- التوزيع العادل للمسؤولية والصلاحيات;
- قبول التغيير ومساعدة الآخرين على تنبيهه وعلى نحو ايجابي.²

الفرع الثاني: خصائص العمل الجماعي :

أولاً: خصائص العمل الجماعي:

إن لجماعات العمل مجموعة من الخصائص يمكن إيجازها على النحو التالي:

- ضرورة وجود عدد من الأعضاء لا يقل عن اثنين ;
- ضرورة وجود تفاعل واتصال بين أعضاء الجماعة ;
- ضرورة وجود ثبات أو دوام نسبي ويقصد بذلك استمرارية العلاقات والتفاعل ;

¹ إحسان دهش حلاب، إدارة سلوك التنظيمي في عصر التغيير ،كلية الإدارة والاقتصاد،قسم إدارة أعمال 'جامعة القادسية ،الطبعة الأولى ،دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان (غير منشورة)، 2010ص344

² إحسان دهش حلاب، إدارة سلوك التنظيمي في عصر التغيير ،كلية الإدارة والاقتصاد،قسم إدارة أعمال 'جامعة القادسية ،الطبعة الأولى ،دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان (غير منشور)، 2010ص343.

²محمد جلال سليمان صديق، أثر العدالة التنظيمية على فعالية فرق العمل بالتطبيق على قطاع الأعمال العام للصناعات ،مجلة البحوث التجارية ،العدد الأول، المجلد السادس والعشرون ، كلية التجارة – جامعة الزقازيق (غير منشور)، يناير 2004 ، ص401

- ضرورة وجود أهداف واحدة ومصالح مشتركة يجتمع الأعضاء حولها ;
- ضرورة وجود عدد من القيم والمبادئ وقواعد للسلوك يلتف حولها الأعضاء ;
- ضرورة وجود أدوار محددة ومتوقعة لأعضاء الجماعة.

الفرع الثالث: أهمية العمل الجماعي وأسبابه:

أولاً: أهمية العمل جماعي :

تتضح أهمية جماعة العمل من كون الإنسان ينفق جزءا كبيرا من وقته معها في علاقات مباشرة، وعلى هذا الأساس نجد أن الأفراد يميلون إلى السلوك بطرق تتفق وأهداف الجماعة وتقاليدها رغبة في الحصول على اعترافها بهم كأعضاء ، وبالتالي فهم يحصلون على تأييدهم لهم وتدعيمها لمواقفهم ، وقد أوضحت الدراسات المختلفة التي قام بها" ليكرت " أن الفرد الذي يتصف بالولاء والاندماج في جماعة العمل الذي ينتمي إليها يكون:

- أكثر استعدادا لقبول أهداف وقرارات الجماعة ;
- يحاول التأثير على أهداف وقرارات الجماعة لجعلها أكثر انسجاما ;
- أكثر تجاوبا واتصالا مع أعضاء الجماعة;
- أكثر ترحيبا واستجابة لاتصالات الأعضاء به ;
- أكثر استعدادا للعمل على تنفيذ الأهداف والقرارات الهامة بالنسبة للجماعة ;
- يتصرف بطريقة تجعله يحصل على تأييد واستحسان أعضاء الجماعة.¹

ثانياً: أسباب تكوين الجماعات :

هناك بعض الأسباب التي تجعل الفرد ينضم للجماعة, تتمثل فيما يلي:²

1- مساعدة الفرد في أداء المهام:

فالمهام والأعمال إذا تمت بشكل جماعي تصبح أكثر فاعلية ويتم إنجازها بدقة وسرعة, فالعمل الجماعي يشجع الفرد على الأداء ويرفع من مستوى قدرته وكفاءته على الأداء . .

2- إشباع حاجات الفرد:

¹ علي السلمي ، تطور الفكر التنظيمي ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر ، ص 710 .
² أحمد السيد كردي ، جماعات العمل، نشرت في 22 إبريل 2013. <http://www.maapeace.org/node/116>

من الطبيعي أن يكون للفرد حاجات مختلفة يرغب في إشباعها سواء كانت هذه الحاجات نفسية أو اجتماعية أو مادية، فالفرد يعتبر عضويته في جماعة ما مؤثرا بشكل أقوى على تحقيقه وإشباعه لهذه الحاجات .

3- إحساس الفرد بالوجود أو التطابق الذاتي:

وهو شعور نفسي للفرد بوجوده كعضو في جماعة معينة يجعله يشعر بالدور الذي يقدمه لهذه الجماعة وهذا يؤثر على قيم ومعتقدات الفرد نحو نفسه مما يحقق له ما يعرف بالتطابق الذاتي، حيث أنه يلتزم بالقيم التي توضح سلوك الجماعة وتجعله متطابقا مع أعضائها وتصرفاتهم وسلوكياتهم، فالفرد داخليا يشعر بأنه متمثل مع الآخرين .

4- الجماعة وسيلة للفرد لتحقيق أهداف خاصة:

فمن خلال عضوية الفرد لجماعة ما تجعله يحقق مكانه ما في البيئة المحيطة به ويفتخر بكونه عضوا في هذه الجماعة مما يحقق له أهداف أخرى يختص بها بعيدا عن هدف الجماعة ..

5- الدفاع عن المصالح :

يرغب الأفراد في الانضمام للجماعات حتى يشعروا بالأمان، فالجماعة تساعد على حماية أعضائها من أية ضغوط يتعرضون لها من الإدارة في المنظمة .

المطلب الثاني: أنواع العمل جماعي:

لقد حاول " Sayles " أن يميز بين جماعات العمل وأن يصنفها طبقا لسلوكها بصفة خاصة أي طبقا للأساليب التي تستخدمها لحل مشكلاتها اليومية ، ومدى استجابتها للإدارة ، والإشراف ، واستطاع " سايلز " أن يميز بين أربعة نماذج لجماعات العمل مستندا في ذلك على معلومات جمعت عن طريق الملاحظة والمقابلة أجريت على جماعة عمل في ثلاثين مصنعا بأمريكا وقد توصل الباحث إلى أنواع الجماعات التالية: ¹

أ - الجماعة السلبية : مثل كثير من العمال غير الماهرين:

¹ شطي أمينة، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدناميكية جماعة العمل، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة، (غير منشورة) 2014/2013ص86-88.

وتقل فيها المعارضة والشكاوي وتتميز بقيادة غير واضحة وبوحدة داخلية ضئيلة ، وهي لا تعتبر في نظر الإدارة جماعات تعاونية أو جماعات على مستوى عال من الإنتاج ، كما أنها تلعب دورا بسيطا في الأعمال النقابية.

ب - الجماعات الضالة : (كعمال خطوط التجميع في صناعة السيارات)

وهي أكثر اتحاد من المجموعة الأولى ، كما أنها أكثر تظلمًا ، ولكن أعضائها لا ينضبون اتجاه السلوك الذي لا يتفق مع أهدافهم الواضحة ، وغالبا ما تكون القيادة فيها على درجة عالية من التركيز وهي تعتبر في نظر الإدارة جماعات متمردة غير راضية

ج - الجماعات الإستراتيجية :

تتميز بأعلى مستويات التظلم وكثيرا ما تمارس ضغوطا كثيرة بطريقة مستمرة ورشيده تأكيداً لمصالحها الخاصة ، وهي على درجة عالية من الوحدة الداخلية ، كما تشارك مشاركة فعالة في أنشطة النقابات وتكون مصدرا لقيادات عديدة ، هذا فضلا عن أن تقارير الإدارة عنهم كعاملين تكون حسنة إلى حد ما على المدى الطويل.

د - الجماعات المحافظة : (كصناع الملابس) :

وهي أكثر الجماعات ثباتا وأعلاها من حيث الوحدة الداخلية ، وتعتبر في نظر الإدارة أكثر العاملين رضاء ، وهي عادة ما تستخدم ضغوطا رادعة لإنصاف بعض المظالم الخاصة ، كما أنها أقل إيجابية فيما يتعلق بأعمال النقابة. هذه الدراسة تحدد نوعية وطبيعة جماعات العمل التلقائية المشكلة في محيط العمل وهي تصنف تلك الجماعات حسب إيديولوجياتها الخاصة التي تؤمن بها.

أما من حيث خضوعها للأنظمة والقوانين فهناك نوعين من الجماعات:

أ - جماعات العمل الرسمية :

وهي التي ينتمي إليها العاملون بحكم عملهم ، وعادة ما تكون مفروضة عليهم وليس لهم يد في اختيارهم لها ، أو إدخال التغيير في طبيعة العلاقات داخل هذه الجماعات والتي تتحدد أساسا من خلال الأدوات التنظيمية كبطاقات الوصف الوظيفي والهيكل التنظيمي وسياسات ونظم العمل ، وتتميز الجماعات الرسمية للعمل عن غيرها من الجماعات غير الرسمية بمايلي:

■ عادة ما يقضي الفرد في هذه الجماعة أطول فترة زمنية ممكنة من يوم العمل.

- عادة ما لا يعين قائد / رئيس للجماعة الرسمية بموجب قرار صادر من سلطة عليا أو بموجب انتخابه من أفراد الجماعة وفقا لأسس موضوعة ومحددة.
- سلوك العاملين في الجماعة الرسمية محكوم بسياسات ونظم ولوائح لا يمكنه التصرف إلا في إطارها وفي حدودها.

للجماعة الرسمية مستوى أداء محدد يجب أن يرتفع ويرتقي إليه أعضاء الجماعة وقد يكون هذا المستوى مكتوبا وصريحا أو ضمنا وغير صريح ، وعادة ما تلجأ الجماعة وقائدها إلى توجيه وإرشاد العامل الذي ينخفض سلوكه وأداؤه قبل استخدام الأساليب العقابية المختلفة (الإنذار ، التهديد ، الخصم..... إلخ.) .

- ✓ تتم الاتصالات داخل جماعات العمل الرسمية وفقا لخطوط السلطة والمسؤولية التي تضعها الخريطة التنظيمية للمنظمة.
- ✓ تؤثر جماعات العمل الرسمية على سلوك أفرادها وعلى اتجاهاتهم وقيمهم ، كما أنها تساهم بدرجات متفاوتة في إشباع حاجات أعضائها الفسيولوجية والاجتماعية والذاتية.
- ✓ تستمر جماعة العمل الرسمية في نشاطها حتى بعد ترك بعض أعضائها لهل والعمل في جهات أخرى أو نتيجة للنقل أو ترك الخدمة والإحالة للمعاش ، حيث عادة ما يتم استعاضة الأفراد الذين يتركونها لسبب أو لآخر.

ب - جماعات العمل غير الرسمية:

بجانب الجماعات الرسمية للعمل توجد داخل المنظمات الكبيرة أعداد كبيرة من جماعات العمل غير الرسمية ، وكل جماعة من هذه الجماعات عادة ما تتضمن أعدادا أقل من العاملين ، ومن أمثلة هذه الجماعات ما نلاحظه من تجمع عدد من العاملين سويا وبصفة دائمة وهم يتناولون طعام الإفطار ، أو ذهاب عدد منهم ودعوتهم من العمل سويا كل يوم ، أو تقابلهم بعد وقت العمل في النادي أو المقهى أو في منزل أحدهم في أيام مختلفة ، وقيام علاقات اجتماعية وثيقة بين هؤلاء الأفراد ليشكلون جماعات عمل غير رسمية خاصة إذا لم تتمكن جماعات العمل الرسمية من إشباع حاجات هؤلاء العاملين (الفسيولوجية والاجتماعية والذاتية) ، وإذا كان هناك توافق في الاتجاهات والتطلعات والقيم والمعتقدات لدى هؤلاء الأفراد وتشابه المشكلات التي يعانون منها ، فجماعات العمل غير الرسمية لا يوجد لديها دستور واضح للعمل أو تقوم العلاقات فيها على أساس شخصي بعيد عن الصبغة الرسمية وتتميز بما يلي:

○ ليس لها بناء اجتماعي واضح ؛

○ ليس لها اسم محدد ؛

- ليس لها قواعد ومعايير معروفة ;
 - ليس لها غرض محدد ;
 - قراراتها غير رسمية وغير مكتوبة ليس لها دستور مكتوب ;
 - قد تكون طويلة الأمد أو قصيرة العمر ، وقد تكون مستقرة أو غير مستقرة.
 - ويجب أن يكون واضحاً أن الفارق بين الجماعات الرسمية وغير الرسمية هو فارق نسبي فحسب.
- فالعلاقات بين أعضاء الجماعة غير الرسمية على سبيل المثال قد تتضمن بعض العناصر الرسمية كما أن الجماعات الرسمية تتضمن بعض العناصر غير الرسمية ، والجماعات الرسمية وغير الرسمية عادة تؤدي هذه الوظائف:

- تبذل ضبطاً اجتماعياً على أعضائها وتفرض عليهم أنماطاً سلوكية معينة ;
- تساعد هذه الجماعة على تكوين رأي عام خاص بالجماعة ;
- تقلل هذه الجماعات من التنافس الشخصي وتشجع العمل الجماعي ;
- توفر هذه الجماعات الطمأنينة والأمن لبعض الشيء لأعضائها ;
- يساعد الجو الجماعي على التعبير عن الضغوط والتوترات النفسية وعلى التعبير بانطلاق الذاتية

1.

المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات العمل الجماعي

الفرع الأول: إيجابيات العمل جماعي :

- إن التنظيم غير الرسمي إذا اكتمل واكتسب صفة الاستمرار فإنه يخدم عدة أغراض منها: ²
- يوفر للعاملين فرص التآلف والتعارف الذي يؤدي بدوره إلى التعاون والمساعدة;
 - يشبع الأفراد بعض حاجاتهم النفسية مثل احترام النفس وتقدير الآخرين وتأكيد الذات;
 - يمد أعضائه بفرص التنافس والتي تؤدي في بعض الأحيان إلى رقي الأداء;
 - يساعد على تحقيق أعباء العمل وحل المشكلات التي يتعرض لها الموظف أثناء أدائه;
 - يعتبر مجالاً لتبادل المعلومات المتعلقة بالعمل وموضوعات أخرى غير العمل;
 - أكثر قبولاً و رشداً يزيد من إبداع العاملين وتأهيلهم;

¹ السيد عبد الحميد عطية ، أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر (غير منشورة)، 2002، ص191-193.

² عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 7 ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص.110-111

- أكثر فهماً وتطبيقاً و يزيد من رضا العاملين;
- يساعد على اتصالات فعّالة.

الفرع الثاني: سلبيات جماعات العمل:

- أكثر كلفة ويأخذ وقتاً أطول من القرار الفردي;
- كثرة النقاش قد تؤدي الى الخروج عن الهدف;
- احتمال فرض رأي ما.
- قد يحمل معه بعضاً من سلبيات التفكير الجماعي (المجاملة – القطعية بسلامة القرار).

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

سنحاول التطرق الى الدراسات السابقة التي تحدثت على رأس المال الاجتماعي سيتم عرضها في هذا المطلب.

المطلب الأول: دراسات سابقة حول رأس المال الاجتماعي

(1) دراسة فضل النقيب 2006 بعنوان : مفهوم رأس المال الاجتماعي وأهميته بالنسبة للأراضي الفلسطينية المحتلة. هدفت الدراسة إلى التركيز على التمييز بين مفهوم رأس المال الاجتماعي الذي ينشأ نتيجة تفاعل الناس في جماعات أهلية غير رسمية والبنى التحتية الاجتماعية التي تعرف على أنها المؤسسات والسياسات التي تعمل على تشجيع أنشطة الاستثمار، وتثبيط أنشطة الاستهلاك، كما تشجع الأنشطة الإنتاجية وتثبيط الأنشطة الربيعية.

- (2) **دراسة عبد الحميد 2012 بعنوان :** دور منظمات المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي- دراسة حالة الجمعيات الأهلية- هدفت الدراسة لمحاولة التأصيل النظري لأحد المفاهيم الجديدة المستخدمة في العلوم الاجتماعية، معرفة العلاقة بين المجتمع المدني ورأس المال الاجتماعي في المجتمع وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة ، غياب المشاركة الحقيقية داخل الجمعيات بسبب القيود القانونية والإدارية التي تعرضها الدولة على عمل الجمعيات الأهلية، نقص الوعي لدى العاملين في الجمعيات الأهلية لطبيعة العمل التطوعي وأهدافه كونهم يعملون بأجر ، غياب التفاعل بين الجمعية والمجتمع المستفيد، لا يوجد شكل أو نمط محدد لرأس المال الاجتماعي ، وأخيرا تتعدد مصادر رأس المال الاجتماعي في المجتمع وأكثرها تأثيرا هي التي يتم تكوينها عن طريق الروابط الاجتماعية غير الرسمية.
- (3) **دراسة الثقفى 2013 بعنوان:** قيم الشباب الموهوب وعلاقتها برأس المال الاجتماعي – دراسة تطبيقية على الشباب الموهوب بجامعة الملك عبد العزيز * السعودية* هدفت الدراسة للتعرف على طبيعة القيم التي يتبناها الشباب ومساهمتها في بناء رأس المال الاجتماعي بالإضافة إلى أبعاد العلاقة بين قيم الشباب الموهوب ورأس المال الاجتماعي حيث توصلت الدراسة إلى أن هناك توافر في قيمة العلاقة لدى الشباب الموهوب ورأس المال الاجتماعي حيث تتوافر القدرة على الاختيار العقلاني وترتيب البدائل المتاحة بما هو أفضل وكذلك تنوع في الوحدات والمؤسسات التي يشارك الشباب بعضويتها وأنشطتها المتنوعة وإدراك الشباب الموهوب لبرامج تنمية المجتمع.
- (4) **دراسة المولى(2014 : " رأس المال الاجتماعي وإعادة توزيع الدخل"** هدفت الدراسة على تقييم دور رأس المال الاجتماعي في تقليل التفاوت ودعم الفقراء، وتحليل محددات اللجوء إلى رأس المال الاجتماعي وتقييم علاقته بالآليات الرسمية لإعادة التوزيع البديلة أو المكملة وتحديد أهم الفاعلين في هذا الصدد، وتحليل محددات الميل إلى المساهمة في دعم رأس المال الاجتماعي وتحديد عدد من الإجراءات المطلوبة لحفز هذا الدور في مصر. وتوصلت الدراسة إلى أن الانتفاع برأس المال الاجتماعي يتوقف على تقييم الأسرة لوضعها، وليس على دخلها على النقيض من التحويلات الحكومية التي يعتمد الانتفاع بها على تحقيق شروط ترتبط بالدخل، كذلك إن أهم محددات رأس المال الاجتماعي هي على الترتيب الحالة العلمية والتقييم الذاتي للفقير، نوع رب الأسرة، عمره، مستواه التعليمي، وحالته الزوجية وما إذا كانت تعيش في الريف أو الحضر.

5) **Social Capital ,Wang, Graddy ,(2008),Volunteering ,and Charitable Giving**

هدفت الدراسة لاكتشاف تأثير رأس المال الاجتماعي في الجمعيات من خلال قياس الثقة المجتمعية، الشبكات الاجتماعية، في الجمعيات العلمانية والمتدينة في الولايات المتحدة. استخدم الباحثان المسح الميداني كأداة لجمع المعلومات من خلال استهداف 2000 جمعية عاملة في الولايات المتحدة. وتوصلت

الدراسة إلى أن هناك معايير مختلفة لقياس التأثير وتعتمد على (الثقة المجتمعية، بناء الشبكات الاجتماعية، تزايد الارتباط المجتمعي في المؤسسات عينة الدراسة، الأنشطة الطوعية لرأس المال البشري، أنشطة الجمعيات المختلفة) كمؤشر إيجابي على أداء المنظمات.

6 -Nan Lin(2002):Social Capital: A Theory of Social Structure and Action Structural Analysis in the Social Scie

هدفت الدراسة لتوضيح أهمية رأس المال الاجتماعي في الروابط الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية، ومدى الوصول للموارد من خلال مثل هذه الاتصالات والعلاقات، جنباً إلى جنب مع رأس المال البشري، لتحقيق أهداف الأفراد والفئات الاجتماعية والمنظمات والمجتمعات. توصلت الدراسة إلى أن رأس المال الاجتماعي يبين بقوة التركيز على "الذي يتطلب على أن تعرفه- الأفراد والمنظمات"، وكذلك "ما تعرفه للاستفادة منه" حتى يمكن لرأس المال الاجتماعي أن يحدث فرقاً في الحياة والمجتمع.

7- Putnam Robert)2002(: social capital and civic community

هدفت الدراسة إلى معرفة السبب في انخفاض مؤشرات الديمقراطية في الولايات المتحدة المتمثلة في التصويت للانتخابات، العضوية في التنظيمات المدنية وتكوين تنظيمات مدنية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة منها، أن السبب في ذلك يرجع إلى تراجع معدلات الثقة المجتمعية والتي جوهرها رأس المال الاجتماعي، الدور الذي تلعبه وسائل الاعلام والتكنولوجيا الحديثة والتي جعلت الفرد مغلقاً على ذاته، وأقل احتياجاً للآخرين، وأقل رغبة في المشاركة في شؤون الآخرين وفقدان روح الجماعة.

8- Hillenbrand, Candy "public libraries as developers of social capital."

تهدف الدراسة إلى التعريف بدور المكتبات العامة كمطور لرأس المال الاجتماعي، من خلال التسليط على هذا الدور في عينة من عشرة مكتبات عامة في استراليا توزعت في كل من (سيدني، ونيو ساوث، والضواحي)، وتفترض الدراسة أن المكتبات العامة بدأت فعلاً في بناء رأس المال الاجتماعي كما سلطت الضوء على مجموعة مناقشات حول تعريف وطبيعة، واساليب بناء رأس المال الاجتماعي، وكذلك الغرض منه، وقد توصلت الدراسة إلى أن المكتبات العامة مساهم أساسي في بناء وتطوير رأس المال الاجتماعي من خلال تحليل آراء المستفيدين الذين يعدون معظم المكتبات عينة الدراسة أماكن آمنة مع مستويات عالية من الثقة للتعامل معها والذي يعد العامل الأساسي في تنمية وتطوير رأس المال الاجتماعي، فضلاً عن تقديرهم لدور المكتبة في تعزيز التفاعل الاجتماعي.

9- Catherine Johnson " Do public libraries contribute to social capital preliminary investigation into the relationship"

تهدف الدراسة الى لقاء الضوء على محتوى التفاعلات الاجتماعية بين العاملين في المكتبة ومستفيديها، حيث اجريت الدراسة في ثلاثة مكتبات في مدن الغرب الأوسط الأمريكي، وتكونت عينة الدراسة من (15) مكتبي، وتوصلت النتائج إلى أن المكتبات العامة يمكن أن تسهم في تكوين رأس المال الاجتماعي من خلال العلاقات، والتفاعلات التي تحدث بينها وبين المجتمع الذي تخدمه، ومن أبرز الوسائل التي تسهم في بناء وتنمية رأس المال الاجتماعي هو بناء الثقة بين المستفيدين من المكتبة والعاملين فيها، وتوفير الدعم الاجتماعي للمستفيدين والحد من بعض انواع العزلة الاجتماعية التي تواجهها بعض الأقليات العرقية والفئات المهمشة اجتماعيا، مما يساعد المستفيدين على اكتساب مهارات مجتمعية وثقافية، وتوفير مكان ايجابي لجميع سكان المدينة.

10- Audunson, R, Varheim, A., Aabo, S& Holm, E. D "Public libraries, social capital ald. ".and low intensive meeting places

تعرض هذه الدراسة إمكانات المكتبات العامة في بناء رأس المال الاجتماعي في مجتمع متعدد الثقافات، وقد تناول الجانب النظري للدراسة تقديمًا لمفهوم رأس المال الاجتماعي، ومناقشة دور المكتبات العامة في تعزيزه، فضلا عن إبراز النهجين الأساسيين في إنشائه، وهما كلا من النهج المجتمعي المعتمد على الأعمال التطوعية والتفاعل غير الرسمي بين الأفراد والمؤسسات، و(النهج المؤسسي) لبناء رأس المال الاجتماعي من خلال دور المؤسسات الرسمية في تطبيق السياسات العامة، وتنفيذ البرامج الاجتماعية الشاملة، اما الجانب الميداني فقد شمل إجراء دراسة استقصائية ضمت (750) مستفيد تم اختيارهم اعتمادا على التباين الطبقي في مستوى التعليم وتباين كلا من الخلفيات الثقافية والمستوى الاجتماعي، واختيرت العينة من ثلاثة ضواحي العاصمة ولاية شمال النرويج، وكان الهدف من الدراسة الاستقصائية هذه هو قياس رأس المال الاجتماعي عن طريق قياس درجة الثقة للناس بالمكتبة العامة من خلال الأنشطة التي تقوم بها في المجتمع، والمبادرات الرامية إلى دعم احتياجات أفراد المجتمع .

المطلب الثاني : دراسات حول العمل الجماعي

الدراسة الأولى : دراسة المدرسة العلمية للعمل: التيلورية

قام تاييلور بتقسيم العمل إلى مراحل جزئية بسيطة تقلل من جهد العامل وتزيد من قدرة إنجاز العمل حيث يحصل على أجر يومي مشجع، كما ويزيد من مجرد سد الرمق، وإزاء هذه التجربة توصل تاييلور إلى نتائج مشجعة، كما تحصل العمال على أجور مشجعة.¹ كان الهدف من هذه التجربة هو دراسة الإنتاج أو الأجر بالقطعة، وذلك بتحديد صلة العامل بالأجر أو أثر الإنتاج على قيمة الأجر، وقياس أثر زيادة الأجر على سيكولوجية العمال ورفع روحهم المعنوية، كما

¹ د/ قباري محمد إسماعيل: مدخل إلى علم الاجتماع المعاصر، منشئة المعارف، الإسكندرية، ص: 262.

كانت هذه التجربة لدراسة الزمن المستغرق يف عملية الإنتاج، أي دراسة الوقت بالنسبة للأجر ولإنتاج بالقطعة، واستنتج تايلور من هذه التجربة أن العمال هم الأدوات الحقيقية للإنتاج والأرباح، وهم مصدر التخطيط والتنفيذ، كما أنهم مصدر كل تنظيم أو إشراف ويف هذا الصدد يقول تايلور: "أستطيع أن أمنع العامل من التكاسل ولكن لا أستطيع إطلاقاً أن أمنعه من الراحة"، فجهل الإدارة وعدم معرفة المهندسين بكمية العمل أو إنتاجية الواجب إنتاجها هو الدافع الحقيقي لإفلاس كل مشروع.

وكان هذا هو السبب الجوهرى والحاسم في ظهور مدرسة الإدارة العلمية لحل مشكلات العمل وبلورة كل نزاع، حيث ينشب اختلاف بين الإدارة والعمال، فتبدأ حالة من التمرد وعدم التعاون التي قد تؤدي إلى الصراعات والإضرابات الحادة، وبطريقة تايلور لقياس الحركة استطاع باستخدامها أن يزداد الإنتاج حتى الضعف، وباستخدام نفس الموارد المادية والبشرية، ويسمى هذا النظام أو طريقة الدفع بالقطعة، كما قام تايلور بقياس كمية العمل النمطي اليومي التي يتطلبها العمل يف شكل منتظم ويف صورة عادلة لا تغضب العامل أو تقلل من قابليته للعمل وبذلك وضع تايلور لكل عامل نظاماً ثانياً للعمل ووقتها كافياً للترويح، مؤقت يزداد كلما شعر العامل براحة.¹

الدراسة الثانية : دراسة هاوثرون: (التون مايو)

هي امتداد لتلك الدراسات التي قام بها (فريدريك ونسلو تايلور) حول الظروف الفيزيائية والمادية والتي تؤثر على شخصية العامل من جهة ومن جهة أخرى تؤثر على إنتاج أو مردود التنظيم، ويعتبر إلتون مايو من أبرز الباحثين الذين تطرقوا إلى الجمال السلوكي والاجتماعي، فقد رأى إلتون مايو بأن العوامل الفيزيائية والمادية، هلا تأثري كبري في الشخصية وإدراك العمال، فقد قام بالعديد من الأبحاث والدراسات حول التعب والإجهاد والتوافق والاستقرار الصناعي بعيداً عن صراعات العمل، الأمر الذي دفعه إلى أن يعلن ضرورة التأكيد على الشروط الفيزيائية للعمل؛ كالإضاءة والحركة والتهوية وزيادة فترات الراحة وتقليل ساعات العمل، وبعد تجارب متعددة يف هذا الصدد أتضح له أن العمال لا يعملون كأفراد بل كجماعات، فالعمل الصناعي هو في حقيقة أمره نشاط جمعي.²

الدراسة الثالثة : الدراسة العربية حول العمل الجماعي ودوره في تحسين المردود الدراسي

الدراسات في مجال التغيير التنظيمي وخاصة موضوع العمل الجماعي قليلة جداً وبل وتكاد تكون نادرة وذلك نظراً إلى العديد من العوامل كصعوبة ضبط المتغيرات ونمط الإدارة السائد المعقد والكلاسيكي بالإضافة إلى ضعف المؤسسات البحثية كمراكز البحث والجامعات وبعدها عن المجال الإمبريقي للمؤسسات مهما كان شكلها ومجالها، إلا أن هناك بعض المحاولات لدراسات قام بها بعض الباحثين حول الجماعات الرسمية وغير الرسمية ودور فرق العمل قام الدكتور سعيد محمد عثمان بجامعة المنوفية

¹ نفس المرجع ص ، 265

² نفس المرجع ص ، 267-268 .

بمصر سنة 2006 والموسومة " بسلوكولوجية التوافق المهني للعامل" تتناول هذه الدراسة العلاقة بين المكانة السوسيو مترية للعامل وتغييه عن عمله، في عدد من المتغيرات منها : مكانة العامل بين زملائه وغيايه عن عمله وعلاقته بالتوافق المهني .

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الهدف	لقد اشتركت جل الدراسات حول هدف رئيسي واحد و هو الاختلاف بينها الشخصية والتنظيمية وتم ربطها إما بالولاء التنظيمي أو بمستوى الأداء داخل المؤسسة كما هدفت دراسات أخرى إلى دراسة تخطيط المسار الوظيفي .	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على رأس المال الاجتماعي. وأثره على العمل الجماعي لدى العاملين . و هو الاختلاف بين الدراسات السابقة التي لم يتم الجمع بين الاثنين.
مجتمع و عينة الدراسة	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع و عينة الدراسة ، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات	لقد أسقطنا الدراسة على شركة تسيير الخطوط ترامواي ورقلة
ادوات التحليل و المنهج المستعمل	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية	اعتمدنا على برنامج Spss لدراسة الموضوع
نتائج الدراسة	وتمثلت أهم نتائج معظم الدراسات في - توافر في قيمة العلاقة لدى الشباب الموهوب ورأس المال الاجتماعي - أن الانتفاع برأس المال الاجتماعي يتوقف على تقييم الأسرة لوضعها - هناك علاقات ذات جودة عالية بين الموظف والمشرف عليه ويساهم بشكل كبير في إبداع الموظف	أهم النتائج التي توصلنا إليها: . توفر رأس المال الاجتماعي بالمؤسسة محل الدراسة بمستوى مرتفع . . مستوى متواسط العمال الجماعي بالمؤسسة محل الدراسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
لرأس المال الاجتماعي و العمل
الجماعي في شركة تسيير خطوط
ترامواي- ورقلة

تمهيد

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول موضوع أثر رأس المال الاجتماعي في العمل الجماعي، ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة ميدانية بشركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة، لمعرفة مدى أثر رأس مال الاجتماع في العمال الجماعي سنحاول في هذا الجزء الى إبراز الطريقة والأدوات المستخدمة في الجانب الميداني وإعطاء لمحة صغيرة عن المؤسسة محل الدراسة وفي الأخير الى تحليل النتائج ومناقشتها؛ وسيتم في هذا الفصل التطرق الى :

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل النتائج ومناقشتها

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

يحتوي هذا المطلب على ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم لمحة صغيرة عن المؤسسة محل الدراسة ، الثاني منهجية الدراسة، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول:لمحة عن المؤسسة محل الدراسة

سيترام هي شركة مكلفة باستغلال وصيانة الترامواي في الجزائر. حالياً تقوم باستغلال كل من ترامواي الجزائر العاصمة، وهران وقسنطينة لمدة عشرة (10) سنوات. يتواجد مقر المديرية العامة لسيترام بالجزائر العاصمة. جاءت "سيترام" نتيجة اتفاقية بين "مؤسسة النقل الحضري والشبه حضري للجزائر الوسطى"، مؤسسة مترو الجزائر ومجموعة RATP. ثرية بالخبرة التي ورثتها عن مجموعة RATP والمعترف بها في فرنسا ودوليا في عديد من دول العالم، باعتبارها شركة خاضعة للقانون الجزائري.

في سنة 2013، تم انطلاق أشغال لثلاثة مشاريع ترامواي لكل من ولاية مستغانم، ولاية سيدي بلعباس غرب الجزائر و ولاية ورقلة في الجنوب الجزائري. و مدن كبرى أخرى كسطيف، تلمسان، عنابة هي المعنية بمشروع تنمية النقل في الجزائر المنتهج من طرف وزارة النقل تحت الرعاية رئيس الجزائر عبد العزيز بوتفليقة.

الفرع الثاني: طرق الدراسة

أولا : مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في التعرف على شركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة ، حيث تكون من المدراء ورؤساء الاقسام العاملين بالمؤسسة محل الدراسة ، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم توزيع 80 استمارة استبيان على المدراء ورؤساء الأقسام تم استرجاع 77 من لاستمارات الموزعة منها 75 استمارة صالحة لتحليل .

ثانيا : متغيرات الدراسة :

جدول رقم (1-2) : يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
المتغير التابع:	رأس مال الاجتماعي
المتغير المستقل:	العمال الجماعي

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

أولا: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي ,حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 19 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛

2-مصفوفة الارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

3-تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

ثانيا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع دراستنا سيتم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة .
الاستبيان :

حيث خصص الاستبيان لمدى معرفة عينة الدراسة لأبعاد أثر رأس المال الاجتماعي في العمل الجماعي باشرقة تسيير خطوط الترامواي، حيث قسم الاستبيان الى ثلاث محاور :

المحور الأول يتعلق بأرأس المال الاجتماعي ويحتوي 15 عبارة

المحور الثاني:يتعلق العمال الجماعي ويحتوي 12 عبارة؛

المحور الثالث:يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة مثل (الجنس،العمر،المستوي التعليمي ,الخبرة) .

وللإجابة على العبارات الخاصة بالمحور الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات , ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال ,يطلب من المدراء ورؤساء الأقسام إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات.
- محايد تعطى لها درجتان.
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-2): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.66	قليل

متوسط	من 1.67 إلى 2.34
مرتفع	من 2.35 إلى 3

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3 - 1 = 2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.66 = 3/2$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.34 متوسط ومن 2.35 إلى 3 مرتفع).

ثالثا: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

- صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

- ثبات الاستبيان:

تم التأكد من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، بلغت نسبة معامل الارتباط 78.2% كما هو موضح في الجدول الموالي، وهذه القيمة مؤشر لصلاحية الاستبيان للتطبيق.

جدول رقم (3-2) : معاملات الثبات شركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة " باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المؤسسة	المديرية شركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة
معامل ألفا كرونباخ	78.2 %

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 78.2 %، حيث تعتبر ذو مستوى ممتاز من والثبات و الثقة ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة .

المطلب الأول : خصائص عينة الدراسة

أولا : خصائص عينة الدراسة

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات يمكن توضيحها كما يلي :

جدول رقم (2-4) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	70	90.9	90.9	90.9
2.00	7	9.1	9.1	100.0
Total	77	100.0	100.0	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من خلال الجدول أن أغلبية الأفراد كانوا من فئة الذكور التي تقدر بنسبة (90.9%)، بينما بلغت نسبة فئة الإناث (9.1%) ، هذا يؤكد هيمنة الذكور حيث تم ملاحظة سيطرة فئة الذكور في المؤسسة محل الدراسة من خلال زيارتنا ويعود ذلك إلى طبيعة نشاط المؤسسة .

جدول رقم (2-5) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	25	32.5	32.5	32.5
2.00	48	62.3	62.3	94.8

3.00	3	3.9	3.9	98.7
4.00	1	1.3	1.3	100.0
Total	77	100.0	100.0	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير العمر أن الفئة العمرية أ من 30 الي اقل من 40 سنة) تمثل اعلى نسبة قدرت ب(62.3%)، تليها الفئة (أقل من 30سنة) بنسبة 32.5%، وهذه نتيجة منطقية نظرا لأن هاتين الفئتين العمريتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة والكفاءة من خلال التجارب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان.

جدول رقم (2-6) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	26	33.8	33.8	33.8
2.00	25	32.5	32.5	66.2
3.00	26	33.8	33.8	100.0
Total	77	100.0	100.0	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والمتعلق بالمستوى التعليمي أن افراد عينة الدراسة ليهم مستوى جامعي بنسبة تقدر ب(33.8%)، و تساويها مستوى ثانوي بنسبة تقدر ب(33.8%)، أما بالنسبة لدراسات العليا فهي نسبة تقدر ب(32.5%)

هذا مستوى مقبول ودليل على أن المؤسسة تهتم بالكفاءات البشرية .

جدول رقم (2-7) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	58	75.3	75.3	75.3
2.00	14	18.2	18.2	93.5
3.00	3	3.9	3.9	97.4
4.00	2	2.6	2.6	100.0
Total	77	100.0	100.0	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن فئة (أقل من 5 سنة) تحصلتا على لنسبة وتقدر

(75.3%) وهذا يفسر ان المؤسسة لا تعتمد على عامل الخبرة وهذا يعود الى حساسية المنصب حيث يحتاج الى خبرة كبيرة .

ثانيا : تحليل البيانات المتعلقة بالرأس المال الاجتماعي في العمل الجماعي با شركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة

- وسيتم التركيز من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :
- ما هو واقع رأس المال اجتماعي بشركة تسيير خطوط الترامواي ؟
- ما هو واقع العمل الجماعي بشركة تسيير خطوط الترامواي ؟
- ما هي طبيعة وجود العلاقة الارتباطية بين رأس المال الاجتماعي كمتغير مستقل و العمال الجماعي بشركة تسيير خطوط الترامواي كمتغير تابع ؟

المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها.

الفرع الاول:ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

جدول رقم (2-23) : يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد أثر رأس المال الاجتماعي و العمل الجماعي

		المتغير التابع العمل الجماعي
البعد الهيكلي	Corrélation de Pearson	.016
	Sig. (bilatérale)	.889
	N	77
البعد العلاقتي	Corrélation de Pearson	.327**
	Sig. (bilatérale)	.004
	N	77
البعد الإدراكي	Corrélation de Pearson	.276 [†]
	Sig. (bilatérale)	.015
	N	77
المتغير المستقل برأس المال الاجتماعي	Corrélation de Pearson	.286 [†]
	Sig. (bilatérale)	.012
	N	77

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

- 1- يتضح من خلال جدول الارتباطات السابق أغلبية العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات ايجابية بين أبعاد المتغير المستقل رأس المال الاجتماعي والمتغير التابع العمال الجماعي بشركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة ، حيث وجدنا أن أكثر بعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي يؤثر العمال الجماعي هو بعد العلاقتي بنسبة (32.7%) ومستوى دلالة (0.004)، يليه بعد الإدراكي بنسبة (6.27%) وبمستوى دلالة (0.15) ، يليه بعد ذلك بعد الهيكلي بنسبة (16%) وبمستوى دلالة (0.009).

2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات المستقلة هي (رأس المال الاجتماعي) والمتغير التابع (العمال الجماعي) والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:
جدول رقم (2-24): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.286 ^a	.082	.069	.35157

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل برأس المال الاجتماعي,

b. Variable dépendante : المتغير التابع العمل الجماعي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين رأس المال الاجتماعي كمتغيرات مستقلة و العمال الجماعي كمتغير تابع هو (28.6%) أن هناك ارتباط ضعيف بينهما , و مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (82%) بمعنى أن (82) من العمال الجماعي يعود رأس المال الاجتماعي و النسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ .

3- تباين خط الانحدار:

جدول رقم (3-25): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.824	1	.824	6.666	.012 ^a
Résidu	9.270	75	.124		
Total	10.094	76			

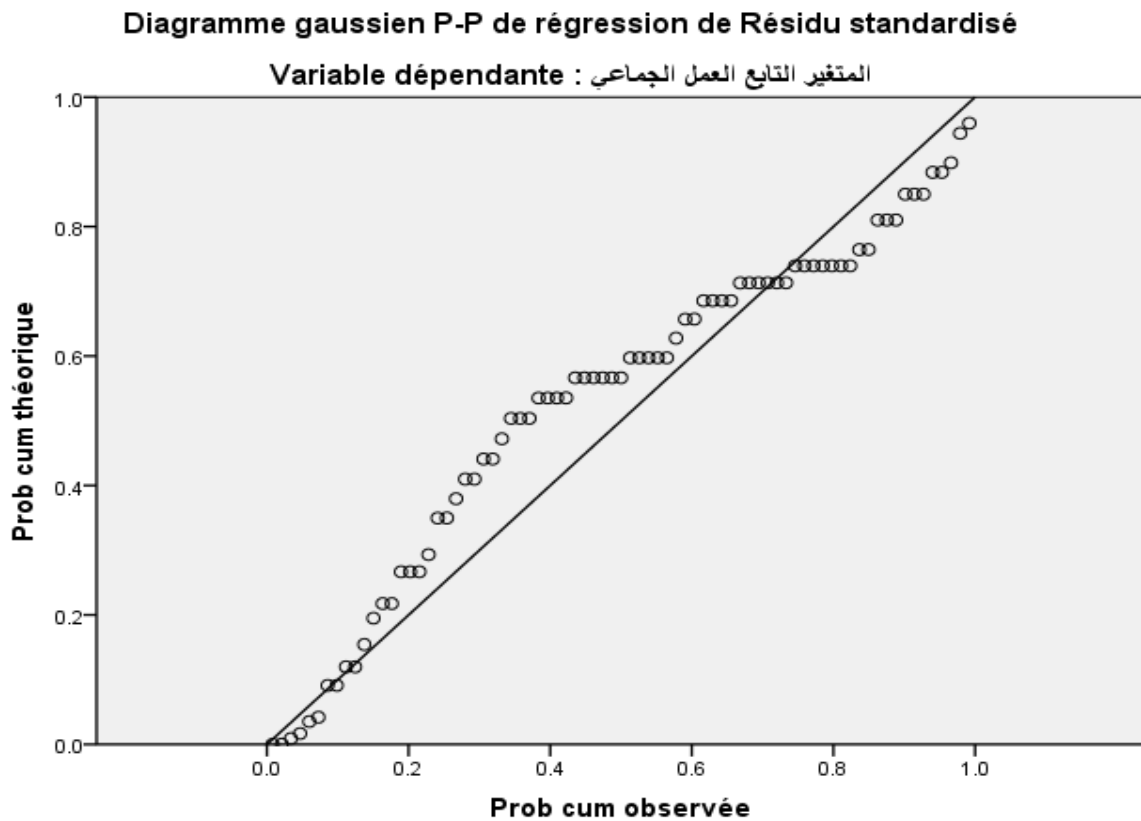
a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل برأس المال الاجتماعي,

b. Variable dépendante : المتغير التابع العمل الجماعي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.824 ومجموع مربعات البواقي هو 9.270 ومجموع المربعات الكلي يساوي 10.094,
 - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 75,
 - معدل مربعات الانحدار هو 0.824 ومعدل مربعات البواقي 0,124 ,
 - قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 6.666,
- مستوى دلالة الاختبار 0,012 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,5 فنرفضها, وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك, وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي



1- دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار شركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة
جدول رقم (2-26) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار شركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة.

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	T	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.718	.254		6.759	.000
البعد العائلي	.329	.110	.327	2.995	.004

b. Variable dépendante : المتغير التابع العمل الجماعي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

مقطع خط الانحدار يساوي 1.718 ، الذي يمثل a من معادلة خط المستقيم $Y=a+bX$ ، قبل التطرق الى فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل ندرس قيم Sig، حيث أن المتغير المستقل نظام معلومات الموارد البشرية قيمته (0.004) وهي أقل من (0.05) وهي قيمة مقبولة وتحقق الفرضية H1، اما بالنسبة لقيمة الثابت فهي (0.000) وهي أقل من (0.05) وهي أيضا تحقق الفرضية H1، وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار $Y=1.718+0.329X$ ، xمتغير مستقل و yمتغير تابع، فكلما حسن رأس المال الاجتماعي بوحدة واحدة تحسنت العمال الجماعي ب(0.329)؛ نستنتج أن رأس المال الاجتماعي له أهمية وتأثير كبير في العمال الجماعي .

-2 اختبار t test تي تاست الخاص بالجنس:

جدول رقم (2-27) : يوضح اختبار t test تي تاست الخاص بالجنس

Test d'échantillons indépendants								
Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
							Inférieure	Supérieure

المتغير التابع العمل الجماعي	Hypothèse de variances égales	.275	.601	-.131-	75	.896	-.01905-	.14541	-.30872-	.27063
	Hypothèse de variances inégales			-.131-	7.246	.900	-.01905-	.14575	-.36133-	.32323

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

حسب الجدول لا توجد فروق لإجابات عينة الدراسة بمتغير الجنس .

3- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير

التابع:

أولاً: متغير العمر :

جدول رقم (2-28): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد عينة الدراسة

رأس المال الاجتماعي و العمال الجماعي

ANOVA					
المتغير التابع العمل الجماعي					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n
Inter-groupes	.292	3	.097	.725	.540
Intra-groupes	9.802	73	.134		
Total	10.094	76			

المصدر : من

إعداد الطالبة

بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الاحصائية لمتغير العمر هي (0.540) ،

وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ، وبالتالي عدم وجود علاقة احصائية بين متغير العمر العمال

الجماعي ، ومنه متغير العمر لعينة الدراسة لا يؤثر على العمال الجماعي .

ثانياً : متغير المستوى التعليمي :

جدول رقم (2-29): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد عينة الدراسة

لرأس المال الاجتماعي و العمال الجماعي

ANOVA

المتغير التابع العمل الجماعي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.602	2	.301	2.346	.103
Intra-groupes	9.492	74	.128		
Total	10.094	76			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول لتحليل التباين الأحادي لمتغير العمر كانت قيمته (0.103) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي عدم وجود علاقة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي العمال الجماعي ، أي أن متغير المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة لا يؤثر على العمال الجماعي .

ثالثا: متغير الخبرة :

جدول رقم (2-30): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة أفراد عينة الدراسة لنظام معلومات الموارد البشرية وإدارة المعرفة

ANOVA

المتغير التابع العمل الجماعي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.572	3	.191	1.461	.232
Intra-groupes	9.522	73	.130		
Total	10.094	76			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة لشركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة كانت قيم $Sig=0.232$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة العمال الجماعي، ومنه متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على العمال الجماعي أي لا توجد فروق بين إجابات عينة الدراسة .

إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

و لصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Régression) ،

جدول رقم (2-31): يوضح الطريقة المستخدمة والمتغير المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد العلائقي	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire \leq .050, Probabilité de F pour éliminer \geq .100).

b. Variable dépendante : المتغير التابع العمل الجماعي

من الجدول السابق نلاحظ ان المتغير الوحيد المستقل المتبقي في نموذج الدراسة هو بعد العلائقي فقط.

الجدول رقم (2-32): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.327 ^a	.107	.095	.34671

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل برأس المال الاجتماعي,

b. Variable dépendante : المتغير التابع العمل الجماعي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة الانحدار المتعدد التدريجي أدى الى خروج أربعة متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغير مستقل واحد هو متغير العلائقي ، وهذا مايتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة؛

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل (العلائقي) والمتغير التابع (العمال الجماعي) نسبة (32.7%) وهذا دليل على وجود ارتباط خطي متوسط بينهما ،حيث أن (10.7%) من تطبيق العمال الجماعي يعود الى متغير العلائقي والنسبة المتبقية تعود لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو خطأ.

جدول رقم (2-33) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1.078	1	1.078	8.970	.004 ^a
Résidu	9.016	75	.120		
Total	10.094	76			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل برأس المال الاجتماعي,

b. Variable dépendante : المتغير التابع العمل الجماعي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد مايلي :

-مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.078 و مجموع مربعات البواقي و 9.016 ومجموع المربعات الكلي يساوي 10.094؛

-درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 75؛

-معدل مربعات الانحدار هو 1.078 ومعدل مربعات البواقي هو 0.120؛

-قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 8.970؛

-مستوى دلالة الاختبار 0.004 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط

الانحدار يلئم المعطيات

جدول رقم (2-34): يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.718	.254		6.759	.000
البعد الاعلانوي	.329	.110	.327	2.995	.004

b. Variable dépendante : المتغير التابع العمل الجماعي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبعد الملائمة كما يلي :

$$Y=1.719+0.329X$$

ومنه عند دراسة قيم sig نجد أن قيمة (0.004) وهي أقل من 0.05، وتحقق الفرضية البديلة H1

ونستنتج أن أهم الأساليب المؤثرة على العمال الجماعي هو بعد العلاقاتي.

مناقشة النتائج الإحصائية:

العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

من خلال جدول رقم(27-2) الذي يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد المتغير المستقل رأس المال الاجتماعي والمتغير التابع العمال الجماعي لشركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة حيث ظهر بأن أغلبية العلاقات الارتباطية دالة احصائيا وعند مستويات ايجابية بين أبعاد المتغير المستقل رأس المال الاجتماعي والمتغير التابع العمال الجماعي سواء على الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى ،وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية ككل على وجود علاقة طردية ومتوسطة بين هذين المتغيرين .

دراسة معاملات خط الانحدار

من الجدول (26-2) والذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لشركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة، وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي $Y=1.718+0.329X$ ، x متغير مستقل و y متغير تابع، فكلما تحسن رأي المال الاجتماعي بوحدة واحدة تحسنت العمال الجماعي ب(0.329)؛ نستنتج أن رأس المال الاجتماعي أهمية كبيرة في العمال الجماعي فعلى المؤسسة الاهتمام أكثر بهذا

ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيرا على المتغير التابع ، قمنا بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

من الجدول رقم (31-2) يتضح لنا لقاء بعد واحد فقط هو البعد الخامس العلاقتي - معادلة خط الانحدار

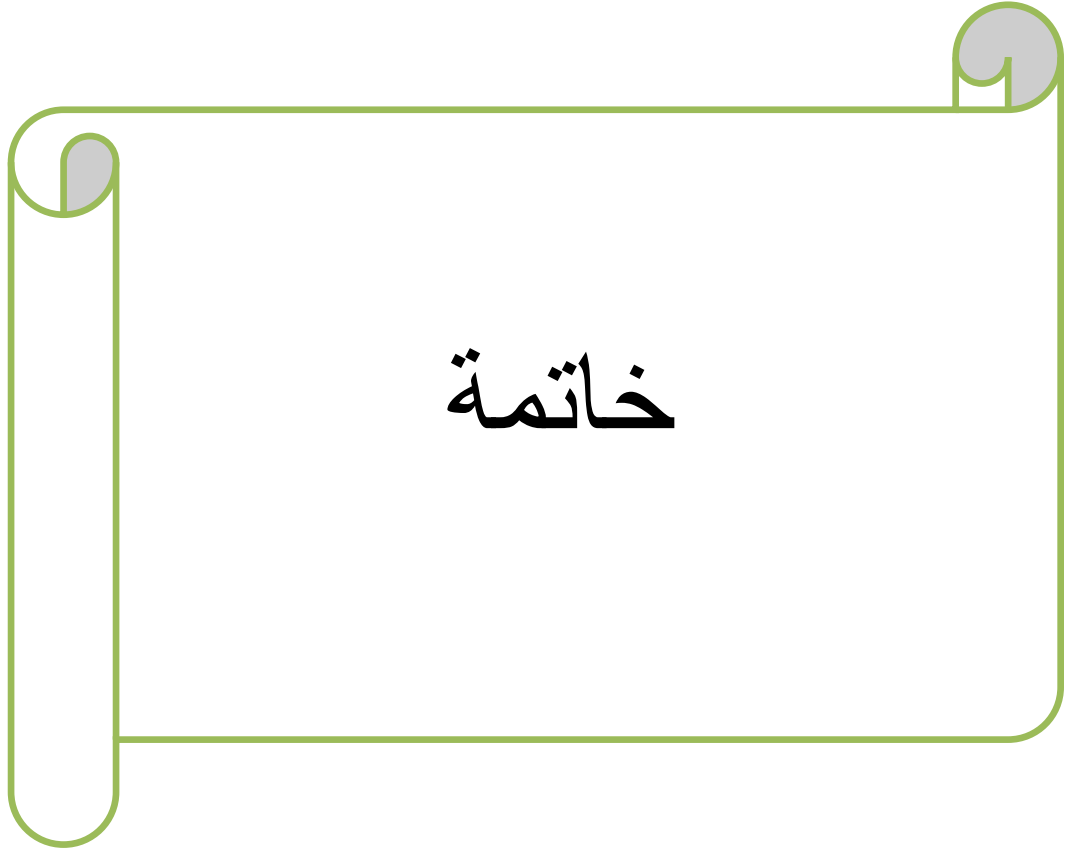
الجدول رقم (32-2) الذي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل (علاقتي) والمتغير التابع (العمال الجماعي) نسبة (32.7%) وهذا دليل على وجود ارتباط خطي متوسط بينهما، حيث أن (10.7%) من تطبيق العمال الجماعي يعود الى متغير العلاقتي والنسبة المتبقية تعود لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو خطأ. وحسب الجدول رقم(34-2) الذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي: $Y=1.719+0.329X$ المتغير المستقل (بعد علاقتي) والمتغير التابع إدارة العمال الجماعي، وهو المتغير الوحيد الذي يؤثر على العمال الجماعي.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية بشركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة حول واقع رأس المال الاجتماعي و العمال الجماعي، حيث تم التطرق فيه إلى لمحة عن المؤسسة محل الدراسة وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية، حيث اقتصرنا على 77 استبيان صالح للتحليل الاحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية Spss، وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان، وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيما يلي:

- حيث اتضح أن هناك مستوى عال من الاهتمام رأس المال الاجتماعي من قبل المرؤسين؛
- مستوى الاهتمام العمال الجماعي و غير كافي؛
- العلاقة الارتباطية بين رأس المال الاجتماعي كمتغير مستقل العمال الجماعي كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة؛
- أكثر بعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي أثر على العمال الجماعي بعد العلاقتي .
- لا توجد فروقات بين اجابات المبحوثين تعزى بالمتغيرات الشخصية .



خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على اثر رأس المال الاجتماعي على العمال الجماعي وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسيين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية رأس المال الاجتماعي و العمال الجماعي، وبعض الدراسات السابقة التي تدرج تحت سياق هذا الموضوع ، أما القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث والتعمق في إشكاليته والإحاطة بها من جوانبها المختلفة من خلال الدراسة الميدانية بشركة تسيير خطوط الترامواي ورقلة " .

1- اختبار الفرضيات

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربعة فرضيات، التي فيما يلي سيتم اختبارها:

الفرضية الأولى: مستوى الاهتمام برأس المال الاجتماعي من طرف المسؤولين مرتفع ؛

الفرضية الثانية: هناك مستوى مرتفع للعمال الجماعي بشركة تسيير خطوط الترامواي؛

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية ودالة احصائيا وعند مستويات ايجابية بين رأس المال الاجتماعي والعمال الجماعي؛

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاجابات افراد عينة الدراسة حول رأس المال الاجتماعي تعزى بالمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة)؛

1. نتائج الدراسة

- اتضح أن هناك مستوى عال من الاهتمام رأس المال الاجتماعي
- اهتمام بعمليات العمال الجماعي متوسط وغير كافي
- لا توجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق الجنس, العمر, المستوى التعليمي والخبرة.

من بين أهم العوامل ال العلاقة الارتباطية بين رأس المال الاجتماعي كمتغير مستقل والعمال الجماعي كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة ؛

أكثر بعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي أثر على العمال الجماعي بعد العلاقتي .

أكثر الأبعاد اهتماما من قبل المؤسسة هو بعد العلاقتي ؛

1. التوصيات

يمكن تقديم مجموعة من التوصيات انطلاقا من النتائج وتتمثل فيما يلي:

- الاهتمام أكثر بالعمل الجماعي ؛
- السعي من أجل رأس المال الاجتماعي ؛
- إتاحة الفرصة أمام الأفراد المبدعين للمشاركة بأفكارهم من أجل بناء وتطوير نظام معاوماتكفو؛

□ استقطاب يد عاملة متخصصة من أجل حماية معلومات وصيانة النظام .

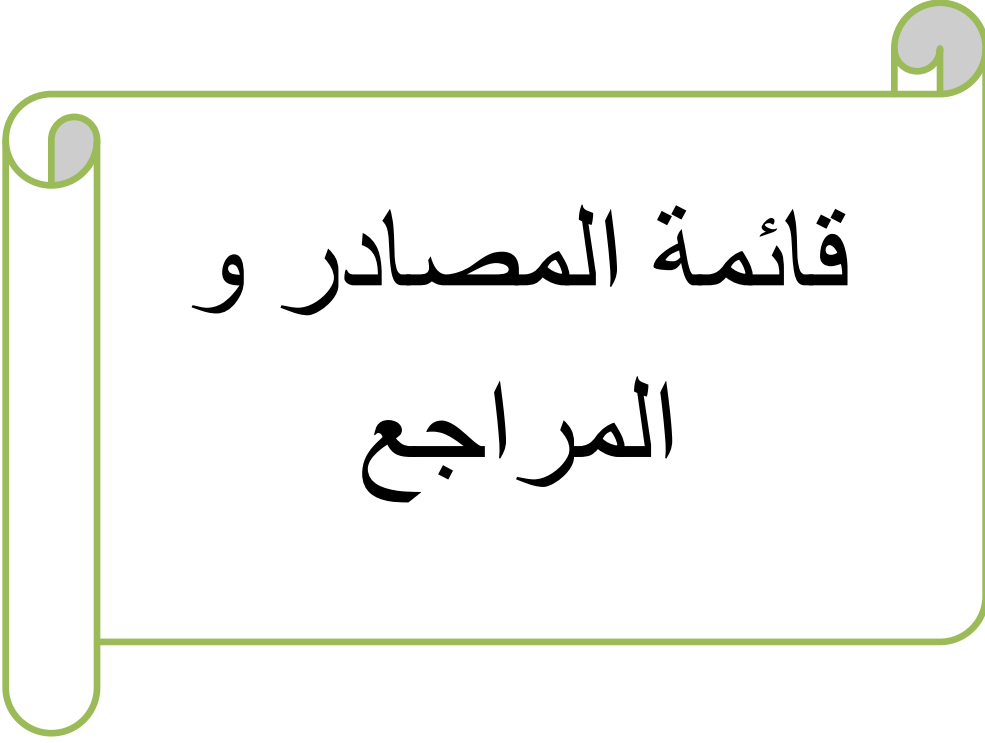
وفي ختام البحث وبناءا على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا

:

لإكمال البحث على سبيل المثال –

1 - دراسة أثر رأس المال الإجتماعي على بيئة العمل في المؤسسة العمومية.

2 - دراسة أثر رأس المال الإجتماعي على ثقافة المؤسسة العمومية.



قائمة المصادر و
المراجع

قائمة المصادر و المراجع :

اولا : الكتب بالعربية :

1. إحسان دهش حلاب، إدارة سلوك التنظيمي في عصر التغيير ،كلية الإدارة والاقتصاد،قسم إدارة أعمال جامعة القادسية ،الطبعة الأولى ،دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان (غير منشورة)،2010.
2. محمد جلال سليمان صديق، أثر العدالة التنظيمية علي فعالية فرق العمل بالتطبيق علي قطاع الأعمال العام للصناعات ،مجلة البحوث التجارية ،العدد الأول، المجلد السادس و العشرون ، كلية التجارة – جامعة الزقازيق (غير منشور)، يناير 2004 ،
3. السيد عبد الحميد عطية ، أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر (غير منشورة)،2002،ص191-193.
4. عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 7 ، عمان ، الأردن ، 2008 .
5. إسعاف حمد رأس المال الاجتماعي مقارنة تنموية مجلة جامعة دمشق المجلد 31 العدد 3 2015 ص 15
6. م.م عامر علي حسين العطوي العلاقة بين رأس المال الاجتماعي الداخلي وفاعلية المنظمة دراسات إدارية المجلد 3/العدد/ 2015 .
7. محمد العزازي أحمد إدريس ، المقومات السلوكية والتنظيمية للمدير العصري ، التكامل للنشر والتوزيع ، مصر(غير منشورة) ،سنة 2009،
8. أحمد السيد كردي , جماعات العمل،نشرت في 22 إبريل 2013.
9. عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1 ، عمان ، الأردن ، 2008،
10. حمداوي وسيلة ، إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر لجامعة قالمة (ديوان المطبوعات الجامعية)، قسنطينة ،الجزائر سنة 2004،
11. خضير كاظم حمود ، السلوك التنظيمي ،دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط 01 ، عمان ،الأردن ، 2009 ،
12. سرمد حمزة الشمري ، توجهات المنظمات الصناعية في بناء فرق العمل الناجحة ،حالة دراسية في شركة الفرات العامة للصناعات الكيماوية ، مجلة الإدارة والاقتصاد،العدد85العراق (غير منشور) 2010،ص201.
13. محمد سعيد أنور سلطان ،السلوك التنظيمي، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ،جامعه الإسكندرية، دار جامعه الجديدة الاسكندرية ،مصر(غير منشور) 2003،ص192.
14. ليث سعد الله حسن الحسن ،ريم سعد الجميل ،راس المال الفكري وتأثيره على أنواع فرق العمل ،كلية الادارة والاقتصاد-جامعة الموصل،مجلة تنمية الرافدين ،العدد 93، المجلد 2009،31.

ثانيا : الرسائل الجامعية

1. ميسرة محمود كفارنة – دور الجمعيات الأهلية في بناء رأس المال الاجتماعي في دولة فلسطين – رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة .
2. ابراهيم ملحم رأس المال الاجتماعي عناصره ومؤشرات قياسه وأهميته في حياة المؤسسة الاقتصادية رسالة ماجستير في علم الاجتماع جامعة دمشق 2009 .
3. اقبالي أمال/ا.د بوقرة رابح دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية جامعة محمد بوضياف المسيلة مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية 2017
4. جبور عبد الباسط، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، أثر رأس المال الاجتماعي على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية العقيد شعباني بالمنية، السنة الجامعية 2018/2017
5. شطي أمينة، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بديناميكية جماعة العمل، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة، (غير منشورة) 2014/2013.

ثالثا : المصادر الاجنبية

1. Sharon Jeannotte SE POINTER : LE CAPITAL SOCIAL ET LCAPITAL CULTUREL DANS LA VIE DE TOUS LES JOURS 6 Rechercheet analyse stratégiques (RAS) Ministère du Patrimoine canadien2006
2. <http://www.maatpeace.org/node/116>



الفهرس

الصفحة	الفهرس
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة المختصرات
X	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
الفصل الاول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال الاجتماعي و العمل الجماعي	
02	المبحث الأول: رأس المال الاجتماعي مفاهيم أساسية
02	المطلب الأول: البعد المفاهيمي لرأس المال
05	المطلب الثاني: خصائص رأس المال الاجتماعي
06	المطلب الثالث: أبعاد رأس المال الاجتماعي
09	المبحث الثاني: العمل الجماعي مفاهيم أساسية
09	المطلب الأول: البعد المفاهيمي للعمل
09	الفرع الأول: تعريف العمل
13	الفرع الثاني: خصائص العمل الجماعي
13	الفرع الثالث: أهميه العمل الجماعي
15	المطلب الثاني: أنواع العمل
18	المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات العمل
18	الفرع الأول: إيجابيات العمل جماعي:
19	الفرع الثاني: سلبيات جماعات العمل:
20	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
20	المطلب الأول: دراسات سابقة حول رأس المال الاجتماعي
23	المطلب الثاني : دراسات حول العمل الجماعي
25	المطلب الثالث: مقارنة الدراسات
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لرأس المال الاجتماعي و العمل الجماعي في شركة تسيير خطوط	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

28	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في
28	الفرع الأول:لمحة عن المؤسسة محل الدراسة
28	الفرع الثاني: طرق الدراسة
29	المطلب الثاني: أدوات الدراسة.....
32	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية
32	المطلب الأول : خصائص عينة الدراسة
34	المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل
34	الفرع الأول:ربط النتائج بالفرضيات
44	خلاصة الفصل الثاني.....
47-46	الخاتمة
49-48	قائمة المراجع و المصادر
52-51	الفهرس

