

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات
الفلسطينية

بيان أحمد شهاب أحمد

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

2023/1444

العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات
الفلسطينية

إعداد

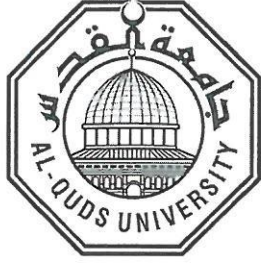
بيان أحمد شهاب أحمد

بكالوريوس إدارة أعمال - جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

إشراف: الدكتور عبد الوهاب الصباغ

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية
المستدامة مسار بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية المستدامة
- جامعة القدس

2022/1443



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

اجازة الرسالة

العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية

اسم الطالبة : بيان أحمد شهاب أحمد

الرقم الجامعي : 22012397

اشراف : الدكتور عبد الوهاب الصباغ

نوقشت هذه الرسالة واجيزت بتاريخ 2023/1/24 من اعضاء لجنة المناقشة المدرجة اسماؤهم

وتوافقهم :

التوقيع.....
التوقيع.....
التوقيع.....

1- رئيس لجنة المناقشة : الدكتور عبد الوهاب الصباغ

2- ممتحناً داخلياً : الدكتورة سلوى البرغوثي

3- ممتحناً خارجياً : الدكتور ناصر جرادات

القدس - فلسطين

1444هـ / 2023 م

إهداء

إهداءً إلى والدي الذي ما زالت روحه تصاحبني في كل لحظة...

إهداءً إلى والدتي التي لن أظلمها بالكلمات فكلّ الكلام قليلٌ...

إهداءً إلى زوجي ورفيق دربي ومحفزي ضياء

إهداءً إلى أجمل النعم ولولاهم ما كنت لأصلّ إلى هنا أولادي صبري، نجاح، وأحمد

إهداءً إلى عائلتي إخوتي وأخواتي الذين ساندوني طوال رحلة الدراسة

إهداءً إلى أختي وصديقتي وشريكتي في كل تفاصيل حياتي آلاء

إهداءً إلى صديقتي التي كانت عوناً لي وهونت كل الصعوبات والضغوطات روان

وأخيراً إهداءً إلى كل من أحببني وتمنى لها الخير والنجاح...

بيان شهاب

إقرار

أقر انا معدة الرسالة بأنها قُدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة،
بإستثناء ما تمت الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الدراسة أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأية
جامعة أو معهد آخر.

التوقيع : 

الطالبة بيان أحمد شهاب أحمد

التاريخ : 28-5-2023

الشكر والعرافان

بداية الشكر لجامعة القدس التي وبرغم الظروف تقف دائماً أبية كالقدس منارة لطالبي العلم والشكر الجزيل لأساتذتنا الأفاضل الذين بذلوا كل جهد لتبقى مسيرة العلم مستمرة لكم مني كل الاحترام كما أشكر أستاذي الفاضل ومشرفي والذي بفضلته أتمننا هذه الرسالة لنيل درجة الماجستير أستاذي الدكتور عبد الوهاب الصباغ كل التقدير والاحترام.

كما أشكر الشخص الذي بفضلته ما كان لهذا العمل أن يخرج للنور زوجي ضياء كل الحب والاحترام.

بيان أحمد شهاب

مصطلحات الدراسة

راس المال الاجتماعي:

"مجموعة القيم الاجتماعية والمعتقدات والمواقف التي يتمسك بها مجتمع والتي تحدد سلوك الأفراد وتسهل العمليات التي ينجم عنها تحسن رفاهية المجتمع وبالتالي فهي تشمل تفاعل أو التداخل بين أفراد المجتمع كماً ونوعاً، وتشمل أيضاً المواطنة والمشاركة الاجتماعية والمعايير التبادلية وثقة بين الأفراد، والثقة بالمؤسسات والتفاهم المتبادل والقيم المشتركة وما شابهها، وبهذا المفهوم فإن رأس المال الاجتماعي يعني الموارد المتاحة من خلال تفاعل المجموعات الاجتماعية (ضمن العائلات وأي مكان في العمل أو بين الجيران أوداخل المنظمات المحلية الرسمية وغير الرسمية) (نقيب، 2006، ص 22).

وقد عرف بيير بيرديو "رأس المال الاجتماعي في مقالته أشكال رأس المال مجموع الموارد الفعلية أو المحتملة المرتبطة بامتلاك شبكة متينة من علاقات التعرف والاعتراف المتبادلة الممأسسة تقريباً، أو بعبارة أخرى يشير إلى العضويات في مجموعة تزود أعضائها كلها بدعم رأس المال الذي تملكه المجموعة أو ورقة اعتماد تجيز لهم الحصول على رصيد المعاني المختلفة للكلمة" (Bourdieu, 1986).

- التعريف الإجرائي: هو مجموعة من العلاقات التي تنشأ بين أفراد مجتمع معين له أهداف مشتركة، أو مصالح مشتركة معلنة أو ضمنية، وله عدة وجوه أو أنواع ومنها ما يكون سلبي بانعكاسه على المجتمع أو الجانب الآخر الإيجابي حسب طبيعة الهدف أو المصلحة المشتركة.

البعد العلاقائي:

"يصف التماس العلاقائي نوع العلاقات الشخصية التي طورها الناس مع بعضهم البعض من خلال تاريخ التفاعلات وهو مجموعة العلاقات غير الرسمية للعاملين والتي تشكل خلال الاحترام والصدقة والتعاون والثقة والالتزام، وتعد الهوية والانتماء أحد مظاهرها. (Li, Modib, Wua, chenkc, & Nguyend, 2019)

البعد المعرفي:

" يشير إلى الموارد التي توفر لغة ورموز مشتركة وتفسيرات وأنظمة متفق عليها، ويمثل درجة قبوله واستجابة العاملين للنمط القيادي السائد في المنظمة، والذي ينبثق منه الثقافة التنظيمية". (Song,2016)

- البعد الهيكلي: " هو إدراك الأفراد لأنفسهم كجزء من الشبكة، وعدد العلاقات بين شخص وآخر ومدى وخصائص الفجوات في العلاقات بين الأشخاص في الشبكة، وتكرار وكثافة التفاعلات بينها". (Song,2016)

رأس مال اجتماعي عابر (تجسيري):

ويتمثل في الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تشكل في إطار أبنية اجتماعية متنوعة ولا تقوم هذه العلاقات والشبكات على الروابط التقليدية كالدين والعرق أو النسب وإنما تعتمد على ارتباط اعضائها بمجموعة من الأهداف العامة ويساهم هذا النوع في تكوين نمط من الثقة المجتمعية المعممة التي تدفع المواطنين للمشاركة في شؤون مجتمعهم. (عبد الحميد، 2009، ص 29)

التعريف الإجرائي: هي العلاقات والروابط غيرالقوية التي تنشأ نتيجة انضمام الأفراد من خلفيات مختلفة في بنى اجتماعية حديثة بهدف تحقيق منفعة خاصة أو عامة وغالباً ما تحكم هذه العلاقة مجموعة من الأنظمة والقوانين والقيم المشتركة ومن مميزاته بناء الجسور بين البنى الاجتماعية المختلفة في أي مجتمع مثل الأحزاب السياسية ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات الرسمية الحكومية.

رأس مال اجتماعي الترابطي:

ينصرف إلى الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تشكل في إطارأبنية اجتماعية مغلقة وتعتمد هذه الشبكات والأبنية الاجتماعية على الروابط التقليدية ولا تتولد لدى أعضاء الشبكة رغبة في المشاركة خارج نطاق جماعتهم وذلك لتكون نمط من الثقة الفردية أو الشخصية (عبد الحميد،2009، ص 29)

التعريف الإجرائي: هي علاقات وروابط تنشأ بين أفراد متشابهين وقريبين على بعض في بنى اجتماعية تقليدية وتتشكل هذه العلاقات نتيجة العلاقات الأولية بين افراد المجتمع وتتصف العلاقة بالقوية والموثوقية العالية بين أعضائها مثل الأسرة أو العشيرة والأصدقاء.

الرضا الوظيفي:

"عرفه الديري بأنه الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر وسياسات المنظمة، الرؤساء والزملاء المرؤوسين وفرص النمو والترقي، وفرصتحقيق الذات، وغيرها من العناصر". (ديري،2011)

التعريف الإجرائي : تعتمد الباحثة هذا التعريف كتعريف إجرائي في الدراسة

الوزارات :

"قسم من الأداة المركزية، تلقى على عاتقها تبعة وضع سياسة ناحية من نواحي نشاط الحكومة والقيام بتنفيذها، يُعهد به إلى وزير مثل وزارة الداخلية ووزارة المالية".

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الى ايجاد العلاقة ما بين رأس المال الاجتماعي بابعاده البعد الهيكلية (التفاعل الاجتماعي والشبكات)، البعد العلاقتي (الثقة)، البعد المعرفي (الاهداف والقيم المشتركة) والرضا الوظيفي لموظفي الوزارات الفلسطينية في الضفة الغربية، وتحديد خصائص رأس المال الاجتماعي وابعاده ، وتحديد درجة الرضا الوظيفي لموظفي الوزارات الفلسطينية، واخيراً اظهر الفروقات في اجابات المبحوثين حول درجة رأس المال الاجتماعي بابعاده الثلاثة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، العمر، سنوات الخبرة، مستوى الراتب، مكان العمل)

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة الاستبانة كأداة بحثية لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، وعددهم (54498) موظفاً وموظفة، وتم تحديد العينة بالطريقة العشوائية العنقودية المتاحة، وبلغ حجم العينة (400) مفردة.

اثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي ومحاورها الثلاثة، وأشارت النتائج ان هذه العلاقة طردية موجبة قوية بين الرضا الوظيفي وكل من الدرجة الكلية لراس المال الاجتماعي ومحور البعد العلاقتي ومحور البعد المعرفي حيث قيمة معامل الارتباط بين (0.85 و 0.81)، بينما تبين ان العلاقة طردية موجبة بين كل من محور البعد الهيكلية ودرجة الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.73.

واظهرت نتائج الدراسة ان الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية بمتوسط حسابي قدره 3.34 وبدرجة تقدير متوسطة، فيما تبين ان محور البعد الهيكلية (التفاعل الاجتماعي) هو اعلى درجة بمتوسط حسابي قدره 3.54 وبدرجة تقدير عالية، ويليه كل من محور البعد العلاقتي والمحور المعرفي بمتوسط حسابي قدره 3.24 وبدرجة تقدير متوسطة، فيما تبين ان الدرجة الكلية للرضا الوظيفي درجة تقديرها متوسطة وبمتوسط حسابي قدره 3.17

وأوصت الباحثة بعمل المزيد من الأبحاث في هذا المجال لدراسة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي في القطاع الخاص، ودراسة رأس المال الاجتماعي وتأثيره على ابداع الموظف، ودراسة تفصيليه لقانون الخدمة المدنية ومعرفة جوانب القوة والضعف من وجهة نظر الموظفين.

كما اقترحت الباحثة وضع خطة لتدوير الموظفين داخل الوزارة مما يسمح بتفاعل اجتماعي اكثر وتناقل للخبرات والتعاون الافضل.

الكلمات المفتاحية : رأس المال الاجتماعي، الرضا الوظيفي، العلاقات الاجتماعية والشبكات، موظفي الوزارات الفلسطينية.

Abstract

Title: Relationship between social capital and job satisfaction in Palestinian ministry

Prepared by: Bayan Ahmad Shihab Ahmad

Supervisor: Dr. Abed Elwahhab Al Sabbagh

The aim of the study was to investigate the relationship between social capital and its dimensions, including the structural dimension (social interaction and networks), relational dimension (trust), cognitive dimension (shared goals and values), and job satisfaction among employees of Palestinian ministries in the West Bank. The study aimed to identify the characteristics of social capital and its dimensions, determine the level of job satisfaction among employees of Palestinian ministries, and finally, examine the differences in respondents' answers regarding the degree of social capital and its three dimensions attributed to demographic variables (gender, marital status, age, educational qualification, years of experience, salary level, and workplace).

The study employed a descriptive-analytical approach, using a questionnaire as a research tool to collect data. The study population included all employees of the Palestinian National Authority's ministries in the West Bank, totaling 54,498 employees. The sample size was determined using cluster random sampling, and it consisted of 400 individuals.

The study results confirmed the existence of a relationship between job satisfaction and the overall degree of social capital and its three dimensions. The results indicated that this relationship is a strong positive correlation between job satisfaction and both the overall degree of social capital and the relational dimension and the cognitive dimension, with correlation coefficients ranging from 0.85 to 0.81. It was also found that there is a positive correlation between the structural dimension and job satisfaction, with a correlation coefficient of 0.73.

The study results revealed that the overall degree of social capital among employees of Palestinian ministries is moderately evaluated, with an average mean score of 3.34. The structural dimension (social interaction) had the highest mean score of 3.54, indicating a high rating. It was followed by the relational dimension and the cognitive dimension, with average mean scores of 3.24, indicating a moderate rating. Furthermore, the overall degree of job satisfaction was moderately evaluated, with an average mean score of 3.17.

The researcher recommended conducting further research in this field to study the relationship between social capital and job satisfaction in the private sector, examining social capital and its impact on employee creativity, and conducting a detailed study of the Civil Service Law to identify the strengths and weaknesses from the employees' perspective. Additionally, the researcher suggested implementing a plan to rotate employees within the ministry to allow for more social interaction, knowledge sharing, and better cooperation.

Keywords: Social capital, job satisfaction, social relationships and networks, employees of Palestinian ministries.

الفصل الاول

الاطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يتسم عصرنا الحالي بسرعة التقدم والتعقيد وأصبحت المنظمات تعمل في ظل العولمة والانفتاح في بيئة متغيرة باستمرار وغير مستقرة ومنافسة حادة وبرزت متغيرات تكنولوجية وتقنية هائلة، مما وضع المنظمات بكافة أشكالها العامة والخاصة والأهلية بوضع وتحدي لا يكفي الأداء العادي للحفاظ على بقائها واستمرارها، مما وجب عليها ودفعها إلى تحسين أدائها واستثمار الموارد المتاحة إنأقصى استثمار لتمكينها من تحسين الإنتاجية والمنافسة والتقدم في عملها.

تتعدد الموارد التي تمتلكها المنظمات، وتستخدمها وتستغلها في سبيل أداء عملها ومن ثم تحقيق أهدافها والمحافظة على بقائها، ومن الموارد الأكثر أهمية وتأثير وكانت محط اهتمام العديد من المنظرين والعلماء والدراسات هي الموارد البشرية، والتي تعتبر الثروة الأولى والأثمن للمنظمة، وأحد العوامل الأساسية في نجاح أو فشل المنظمات، فهي تعد العمود الفقري للمنظمة والمتحكم بكافة الموارد الأخرى التي تمتلكها المنظمة وقادرة على تسخيرها بشكل فعال، كي تستطيع المنظمات العمل في البيئات المتغيرة وغير المستقرة، لذا تعتبر سياسية تنمية وتطوير الموارد البشرية للمنظمات نقطة ارتكاز جوهرية لإحداث تغيير إيجابي في أداء المنظمات بشكل عام.

وتسعى المنظمات وضمن خططها الاستراتيجية استقطاب والاحتفاظ بالكادر البشري القادر على تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، وتسعى بكل الطرق الممكنة للوصول إلى أقصى فاعلية وإنتاجية وذلك من خلال تحفيز الموظفين وخلق بيئة ومناخ تنظيمي يساعد الموظفين للوصول إلى حالة من الارتياح العام وقبول العمل للوصول في النهاية إلى حالة من الرضا الوظيفي التي تولد الدوافع الذاتية لديه والرغبة في تقديم أفضل ما لديه من أداء وإنجاز في العمل.

أدركت كافة المنظمات على اختلاف أشكالها وأهدافها أهمية العنصر البشري، مدركةً مشكلة هامة في إدارة الموارد البشرية، تتمثل في كيفية ضمان التعاون الإيجابي والولاء والانتماء من جانب العاملين لتحقيق أهدافها، وتنوعت الأساليب والطرق والدراسات إلى اتبعتها المنظمات للوصول بالموظف إلى حالة الرضا الوظيفي سواء الأساليب المادية وغير المادية وتعددت الدراسات التي تناولت محددات وعوامل الرضا الوظيفي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية، ومن المواضيع الهامة والجديدة التي لها تأثير في الرضا الوظيفي، طبيعة العلاقات داخل المنظمة وتشكل الشبكات ودرجة الثقة بين العاملين أو ما يمكن تسميته برأس المال الاجتماعي.

يشكل رأس المال الاجتماعي الإيجابي بشقيه الترابطي والتجسيري والذي يشير الأول كما عرفته عبد الحميد 2009 " الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تشكل في إطار أبنية اجتماعية مغلقة وتعتمد هذه الشبكات والأبنية الاجتماعية على الروابط التقليدية ولا تتولد لدى أعضاء الشبكة رغبة في المشاركة خارج نطاق جماعتهم وذلك لتكون نمط من الثقة الفردية أو الشخصية فيما يشير الثاني إلى " تمثله في الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تشكل في إطار أبنية اجتماعية متنوعة ولا تقوم هذه العلاقات والشبكات على الروابط التقليدية كالدين والعرق أو النسب وإنما تعتمد على ارتباط أعضائها بمجموعة من الأهداف العامة ويساهم هذا النوع في تكوين نمط من الثقة المجتمعية المعممة التي تدفع المواطنين للمشاركة في شؤون مجتمعهم"، من الأدوات المهمة المحفزة والمشجعة لأداء عمل متميز من قبل الموظفين لقدرته على نشر ثقافة التعاون والتطوع والثقة الاجتماعية الداخلية والخارجية والمعاملة بالمثل وقواعد السلوك وصور الالتزام المختلفة التي بدورها تخلق وسائل اتصال فعالة بين الموظفين يسهل التعاون والنقل المعرفة وهو ما يحقق الارتياح العام لدى الموظفين ورفاهية وتحقيق الأمان للموظفين.

1.2 مشكلة الدراسة:

تمتلك المنظمات العديد من رؤوس الأموال لاستخدامها في تحقيق أهدافها من رأس المال المالي ورأس المال البشري والفكري والمعرفي ورأس المال الاجتماعي، كل هذه رؤوس الأموال قوة محركة للمنظمات تحاول المنظمات الوصول بها إلى أفضل استغلال لتحقيق الأهداف، ولعل أكثر رؤوس هذه الأموال جدلاً وحدائثاً واهتماماً هو رأس المال الاجتماعي، المتمثل في العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وطبيعة تكوين الشبكات داخل المنظمة، والثقة بينهم والعلاقات الحسنة والزمالة، حيث إن الاستثمار في رأس المال الاجتماعي له عوائد فعلية على المنظمة من خلال جعل الموظفين مرتبطين بعضهم ببعض، ونشر الثقة وحسن النية وروح التعاون والمشاركة في اتخاذ القرار، لتحقيق المنفعة العامة المشتركة والتي تنعكس مباشرة على درجة ارتياح الموظف في العمل ورضاه الوظيفي فرأس المال الاجتماعي يُعدُّ أحد مواد التنظيم الاجتماعي ومصدراً كامناً للقيمة وثروة حقيقية للمنظمة. كما أن له تأثيراً قوياً على رأس المال البشري داخل المنظمات، فقد أشار جيمس كولمان (1988) أن رأس المال الاجتماعي يلعب دوراً كبيراً في إبداع رأس المال البشري. وتحدث بوتنام (2000) عن حسن النية والزمالة والصدقة الحقيقية كشرطين مسبقين للنمو الاقتصادي، وأشارت دراسة فرحات غول (2011) أن رأس المال الاجتماعي في المنظمات يساعد على ترسيخ قيمة الالتزام التنظيمي والمساهمة في تعزيز العمل الجماعي، فيما أثبتت نتائج دراسة عطية مصلح وناهد قزاز (2020) أن رأس المال الاجتماعي يساعد على التلاحم والتماسك الاجتماعي بين الموظفين من خلال الثقة والزمالة والتعاون مما يعزز تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية لدى موظفي وزارة العدل. لذا يلعب رأس المال الاجتماعي دوراً هاماً في رأس المال البشري في المنظمات، ويشكل كلٌّ من رأس المال الاجتماعي والموارد البشرية لدى الوزارات الفلسطينية أهم موردين متوفرين داخلها خلافاً عن نقص في الموارد الأخرى نتيجة للظرف الفلسطيني وخصوصاً الموارد المالية التي تعاني من نقص دائماً، لذا كان لا بد من الاهتمام وتنمية هذين الموردين من أولويات الوزارات الفلسطينية، وتسعى الدراسة الحالية تحديد العلاقة بين رأس المال الاجتماعي المتمثل بأبعاده (الهيكلي، العلاقتي، المعرفي) والرضا الوظيفي في الوزارات الفلسطينية ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال البحثي التالي:

هل يوجد علاقة بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة (الهيكلي، العلاقتي، المعرفي) والرضا الوظيفي في الوزارات الفلسطينية؟

1.3 مبررات الدراسة:

هناك العديد من المبررات للدراسة ومن أهمها:

1. بحكم عملي في إحدى الوزارات الفلسطينية وملاحظتي الشخصية لأهمية رأس المال الاجتماعي ومدى تأثيره على العمل من عدة نواحٍ كذلك علاقته بسلاسة العمل ونجاحه.
2. محدودية الدراسات التي تقيس رأس المال الاجتماعي للقطاع الحكومي وخاصة في فلسطين.
3. توصية دراسات سابقة لدراسة رأس المال الاجتماعي من عدة أبعاد مثل دراسة (عفاف، وعومرية، 2017)

1.4 أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع وأهمية حدوده ومن الممكن أن نجمل الأهمية في النقاط التالية:
- 1- تأتي أهمية الدراسة لتناولها لموضوع إداري وحيوي معاصر وله تأثير بالغ في أداء المنظمات وهو الرضا الوظيفي، حيث يحتل الرضا الوظيفي مكانة مميزة في الإدارة بشكل عام لما له تأثير مباشر على درجة الانتماء والولاء للمنظمة الذي ينعكس في حال وجود حالة رضا على الإنتاجية وعلى تقدم المنظمة واستمرارها وخلق ميزة تنافسية عالية في المورد البشري.
 - 2- تتبع أهمية الدراسة من أهمية حدوده البشرية المتمثل في الكوادر البشرية في الوزارات الفلسطينية والتي تعتبر العمود الفقري أهم مورد يمكن أن تمتلكه المنظمات بشكل عام، كما أن الحالة الفلسطينية تشكل حالة خاصة في أهمية كادرها البشري في الوزارات الفلسطينية كون الظرف الفلسطيني الخاص وقلة الموارد الطبيعية والمالية واعتماده في أكثر الأحيان على التمويل والمنح الخارجية لذا تتبع أهمية الكادر البشري في تحقيق أقصى استغلال لهذا التمويل في تقدم ونجاح الوزارات الفلسطينية وتكون قد حققت أولى أساسيات النجاح، وأن أي إخفاق في المورد البشري في المنظمات ينعكس سلباً على أداء المنظمة ويمكن أن يهدد وجودها واستمرارها.
 - 3- تتبع أهمية الدراسة من أهمية رأس المال الاجتماعي في الوزارات الفلسطينية وما يملكه الموظفون من شبكات اجتماعية داخل الوزارات وطبيعة العلاقات الاجتماعية، ودرجة الثقة بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية وما تحققه هذه العلاقات من امتيازات وتعاون في سبيل تحقيق أهداف

الوزارة وتسهيل المهام داخل العمل وخلق بيئة مريحة في التعامل التي تنعكس إيجاباً على الإنتاجية بشكل عام وعلى الشعور بالارتياح والرضا الوظيفي.

4- وتتبع أهمية الدراسة أيضاً من حيث مساهمتها في إثراء المعرفة والدراسات حول موضوع رأس المال الاجتماعي وعلاقته بالرضا الوظيفي في المؤسسات العامة ومحاولة تحديد نوعية العلاقة لأهمية هذا المفهوم.

1.5 أسئلة الدراسة

1. ما خصائص رأس المال الاجتماعي وأبعاده (البعد الهيكلي، البعد العلاقتي، البعد المعرفي) لدى موظفي الوزارات الفلسطينية في الضفة الغربية؟
2. ما درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية في الضفة الغربية؟
3. هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين رأس المال الاجتماعي بأبعاد (البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي)، البعد العلاقتي (الثقة)، البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي الوزارات الفلسطينية في الضفة الغربية؟
4. هل يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول واقع رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة، ودرجة الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مستوى الراتب، مكان العمل)؟

1.6 أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في تحديد العلاقة بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلي، البعد العلاقتي، البعد المعرفي) والرضا الوظيفي لموظفي الوزارات الفلسطينية، وينبثق عنه الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على واقع رأس المال الاجتماعي وأبعاده (البعد الهيكلي، البعد العلاقتي، البعد المعرفي) لدى موظفي الوزارات الفلسطينية في الضفة الغربية.
2. التعرف على واقع درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية في الضفة الغربية.
3. التعرف على العلاقة بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي)، البعد العلاقتي (الثقة)، البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) والرضا الوظيفي لموظفي الوزارات الفلسطينية في الضفة الغربية.
4. اظهار الفروقات في إجابات المبحوثين حول واقع رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة، ودرجة الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مستوى الراتب، مكان العمل)

1.7 فرضيات الدراسة

1. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات إجابات المبحوثين ما بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لموظفي الوزارات. ينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

أ. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات إجابات المبحوثين ما بين الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لموظفي الوزارات.

ب. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات إجابات المبحوثين ما بين البعد الهيكلي لرأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لموظفي الوزارات.

ت. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات إجابات المبحوثين ما بين البعد العلاقتي لرأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لموظفي الوزارات.

ث. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات إجابات المبحوثين ما بين البعد المعرفي لرأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لموظفي الوزارات.

2- لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات المبحوثين حول درجة رأس المال الاجتماعي وبأبعاده الثلاثة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مستوى الراتب، مكان العمل).

3- لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات المبحوثين حول درجة الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مستوى الراتب، مكان العمل)

1.8 حدود الدراسة :

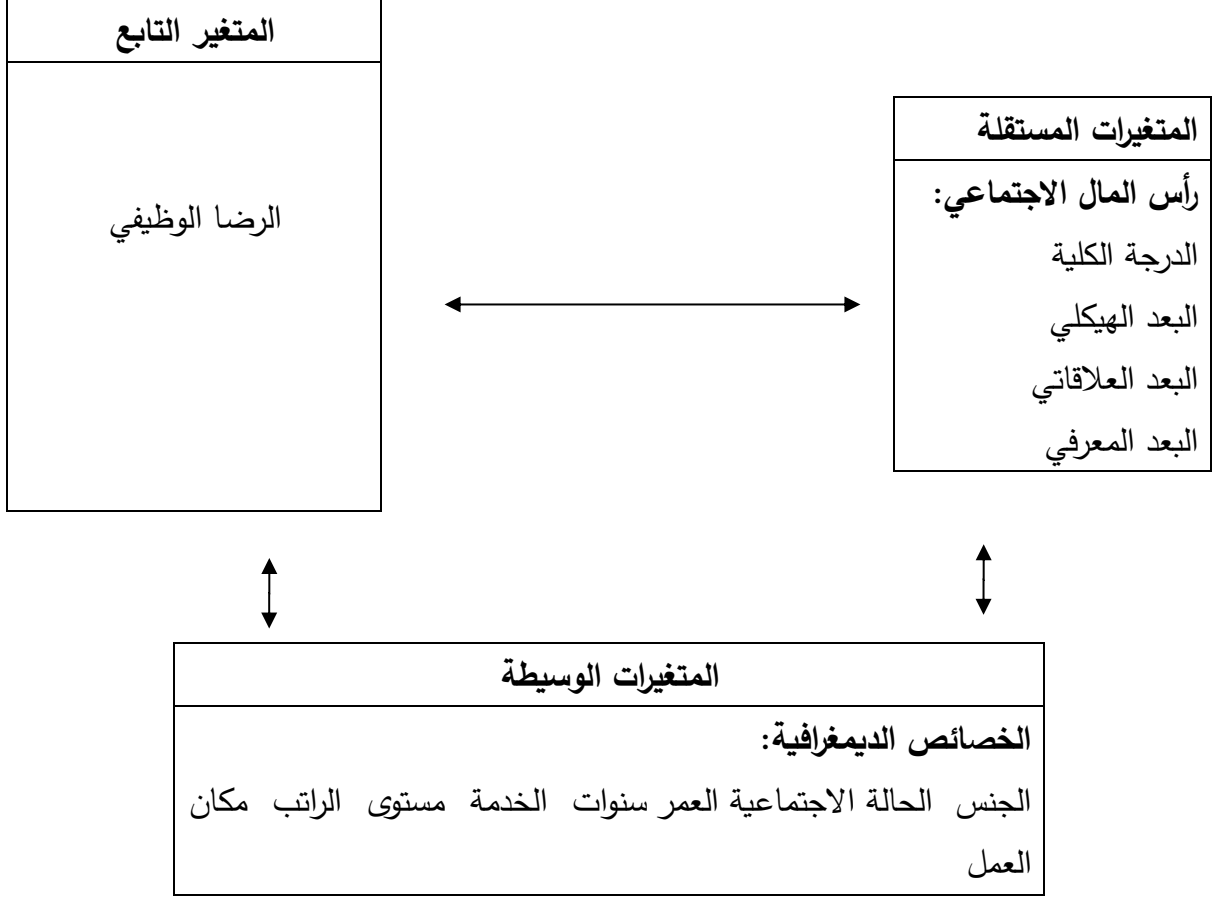
1. الحدود البشرية : موظفي الوزارات الفلسطينية في الضفة الغربية الذين يمارسون عملهم في مدينة رام الله كون جميع الوزارات الفلسطينية موقعها مدينة رام الله.

2. الحدود المكانية: وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة الاقتصاد، وزارة النقل والمواصلات، وزارة السياحة والآثار، وزارة التنمية الاجتماعية، ديوان الموظفين العام، وزارة الداخلية، وزارة الأشغال العامة والإسكان).

3. الحدود الزمانية: 2022

4. الحدود الموضوعية: التعرف على خصائص رأس المال الاجتماعي وأبعاده (البعد الهيكلي، البعد العلاقتي، البعد المعرفي)، تحديد درجة الرضا الوظيفي، التعرف على العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي.

1.9 نموذج الدراسة



الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

مقدمة

إن موضوع رأس المال الاجتماعي يعتبر حديث نسبياً، ولقد نال اهتماماً خاصاً من الباحثين والعلماء، نظراً للتأثير الذي ينتج عنه، وقد تناول العديد من الباحثين تعريفات لرأس المال الاجتماعي كونه غير ملموس لكنه ذو أثر، ولهذا اختلف الباحثون في تناوله وتعريفه وتحديد أبعاده. أما موضوع الرضا الوظيفي فقد تمت دراسته كثيراً ووضعت عدة نظريات تناقش أنواعه وأبعاده. وسنتناول في هذا الفصل آراء الباحثين والعلماء في هذين المجالين:

2.1.1 رأس المال الاجتماعي :

يعتبر رأس المال الاجتماعي من المواضيع الحديثة والتي يرجعها بعض المنظرين إلى انها كانت موجودة ضمن مسميات أخرى مثل حسن النية والتعاون، ولكن بمصطلحها الحالي يعتبر حديثاً، ويعود الفضل في تقديم هذا العلم الجديد لثلاثة علماء ومنظرين هم:

- "بيير بورديو"

- "جيمس كولمان"

- "روبرت بوتنام"

2.1.2 مفهوم رأس المال الاجتماعي:

هناك تعريفات عدة من المنظرين لرأس المال الاجتماعي

- عرف بيير بيرديو رأس المال الاجتماعي في مقالته أشكال رأس المال بأنه: "مجموع الموارد الفعلية أو المحتملة المرتبطة بامتلاك شبكة متينة من علاقات التعرف والاعتراف المتبادلة الممأسسة تقريباً، أو بعبارة أخرى يشير إلى العضويات في مجموعة تزود أعضائها كلها بدعم رأس المال الذي تملكه المجموعة أو ورقة اعتماد تجيز لهم الحصول على رصيد المعاني المختلفة للكلمة" (Bourdieu, 1986).

- كما عرفه بوتنام بأنه "يشير رأس المال الاجتماعي إلى مقومات التنظيم الاجتماعي مثل الثقة والمعايير والشبكات التي يمكن أن تحسن من فعالية المجتمع عن طريق الأعمال المنسقة". (بوتنام، 1993، ص210)

- وفي مقالة لكولمان 1988 بعنوان "رأس المال الاجتماعي في تكوين رأس مال بشري" حيث قال إن رأس المال الاجتماعي يعرف بحكم وظيفته بأنه ليس كياناً واحداً بل مجموعة متنوعة من الكيانات المختلفة مع وجود عنصرين مشتركين أنها تتألف من بعض جوانب البنى الاجتماعية وتسهل أفعالاً معينة للجهات الفاعلة أشخاصاً كانوا أم شركات داخل البنى" (coleman,1988).

وفي موضع آخر عرف كولمان رأس المال الاجتماعي بأنه "مجموعة متنوعة من الكيانات التي لها سماتان مشتركتان وتتكون كلها من بعض جوانب البنية الاجتماعية وتسهل أفعالاً محددة للأشخاص الذين هم داخل البنية". (coleman,1990).

يقول كولمان "مثله مثل رؤوس الأموال الأخرى فإن رأس المال الاجتماعي مثمر، مما يجعل من الممكن تحقيق بعض الغايات التي لن تكون قابلة للتحقيق في غيابها". (Coleman, 1990).

- يعرف البنك الدولي: "رأس المال الاجتماعي بأنه مجموعة من المؤسسات والعلاقات والقيم التي تشكل نوعية وكمية التفاعلات الاجتماعية، وهو ما يحث على ترابط المجتمع وهو ضروري للتنمية الاقتصادية"

المستدامة، يمثل هذا التعريف تطويراً لتعريف سابق ظهر في دراسات البنك الدولي بأنه القيم والشبكات والمنظمات التي يمكن من خلالها أن يحصل الفرد على القوة أو الموارد". (مولي، 2014).

2.1.3 التعريف الإجرائي:

إن جميع التعريفات لرأس المال الاجتماعي تدور حول محور العلاقات والجماعات والقوة والفائدة العائدة على الفرد وعلى التنظيم أو المنظمة والتي تصب جميعها في المجتمع، من هنا نجد أنه وإن اختلفت التعريفات وتعددت فإن عنصر العلاقات بين المجموعة وعلاقة الفرد مع الأفراد سواء العلاقات الداخلية بين العاملين أنفسهم أو العلاقات الخارجية المتمثلة بأفراد المنظمة مع المجتمع الخارجي هو ما تحويه كل التعريفات.

إن القارئ للتعريفات يجد الصفات التي يحملها المصطلح كونه يعتبر عنصر قوة يمكن الاستفادة منه وتسييره لما فيه مصلحة الفرد والجماعة والمجتمع، فقد اعتبروه مثمراً كما ربطوه بالتنمية المستدامة وهذا من أهم ما تهدف إليه سواء المنظمات أو الدول.

وترى الباحثة أنه يوجد تركيز لكل باحث على عنصر محدد أو بُعد معين من أبعاد رأس المال الاجتماعي، وبذلك تجتمع التعريفات على نقاط أساسية وهي أن رأس المال الاجتماعي هو رأس مال مثل رؤوس الأموال الأخرى سواء المادية أو البشرية أو المعرفية وكذلك فإن عنصر الجماعة هو أساسه باعتباره علاقات تنشأ بين جماعات وبالتالي تنشأ قيم متبادلة تحكم طبيعة العلاقة، وهناك هدف أو مصلحة معينة من هذا التجمع سواء كانت إيجابية أو سلبية على المجتمع.

2.1.4 أشكال رأس المال الاجتماعي:

• رأس المال الاجتماعي الرسمي وغير الرسمي

وفق هذا التصنيف فإن العلاقات تكون رسمية في المنظمات والمؤسسات أو الوزارات. طبيعة العلاقات علاقات عمل، أما رأس المال الاجتماعي غير الرسمي فهو العلاقات التي تنشأ بين مجموعة أفراد مثل الجيران والأصدقاء وتكون الثقة بينهم فقط ومشاركتهم المجتمعية محدودة بهم. (بدروي وصالح، 2015، ص28)

وهنا ترى الباحثة أن التصنيف لرأس المال الاجتماعي الرسمي وغير الرسمي فعلياً ينطبق على الأغلب، فالفرد هو عنصر يتفاعل مع البيئة القريبة من جيران وأقارب وأصدقاء، ضمن علاقات مفتوحة لأهداف عديدة مرتبطة بطبيعة العلاقة وقربها، وأيضاً هناك غير الرسمي والذي يكون مرحلة ثانية لبعض الأشخاص، إذ إنه يتصف بأن تكون العلاقات رسمية كما هي في بيئة العمل خاصة بدايةً، إلا أنها من الممكن أن تتحول من رسمي إلى غير رسمي إذا تم التفاعل بشكل كبير وبعيداً عن الرسميات في العمل. وهذا ما يحدث في كثير من المنظمات التي تبدأ العلاقة بين العاملين بشكل رسمي إلا أنها تتحول مع بعضهم إلى علاقات غير رسمية تتسم بالصدقة والثقة، مع الاحتفاظ بنمط رسمية الاتصالات في المنظمة.

• رأس المال الاجتماعي الأفقي ورأس المال الاجتماعي الرأسي

يصنف رأس المال الاجتماعي وفق هذا التصنيف بناءً على شكل العلاقات أفقية أم رأسية، بمعنى أن المجتمع عبارة عن شرائح وكل شريحة تنشأ بينها نوع من العلاقات دون نشوء علاقات مع الشرائح الأخرى، أي أن مسار العلاقات يكون بشكل أفقي مع نفس الأفراد من نفس الشريحة، أما رأس المال الاجتماعي الرأسي فهو نتيجة انتقال العلاقة بين جميع الشرائح وبالتالي سهولة نشوء علاقات مع أفراد داخل شرائح مختلفة. (بوتنام، 1993، ص218)

إلا أن بوتنام ذهب بعيداً إلى حيث ان رأس المال الرأسي والأفقي غير متوازن من حيث القوة، حيث إن شرائح المجتمع التي تنشأ بينهم علاقات رأسية أكثر قوة وأقل تعرضاً للعقوبات في حال الإخلال بمبادئ المجموعة، وهنا تنشأ علاقة من التبعية أكثر منها تبادلية. (بوتنام، 1993، 221)

ومن وجهة نظر الباحثة، وما يحصل فعلياً في المجتمعات نجد أن العلاقات تقع ما بين أفقي ورأسي، كذلك في المنظمات، نجد أن الموظفين الذين يعملون في نفس المستوى الوظيفي تنشأ ما بينهم علاقات وفق طابع معين بالإضافة إلى علاقات رأسية بينهم وبين رؤسائهم في العمل.

وبناءً عليه ترى الباحثة أن طبيعة العلاقات التي تنشأ بين أفراد نفس الشريحة أي رأس المال الأفقي تكون أكثر تبادلية، فنرى الموظفين في نفس المستوى الوظيفي العلاقات بينهم أكثر سلاسة، بينما العلاقة بين الشرائح تمتاز بشيء من التبعية حتى لو كان هناك بعض التبادلية أو المصالح المشتركة.

• رأس المال الاجتماعي الإيجابي ورأس المال الاجتماعي السلبي

وفي هذا الشكل من أشكال رأس المال الاجتماعي يصف العائد من العلاقات الناشئة بين المجموعة سواء على الفرد أو على المجتمع ككل، هل طبيعة العلاقات والهدف من هذه المجموعة سيئ للمجتمع أم سيكون إيجابياً يخدم المجتمع أم فئة معينة لا تعود بالنفع على المجتمع، وفي المجتمعات ينطبق هذا النوع على الجماعات غير القانونية. (نقيب، 2006، ص23).

وهنا وبناءً على هذا التصنيف تجد الباحثة أن رأس المال الاجتماعي يمكن أن يكون سلبياً ومضراً للمجتمع بينما إنه إيجابي ومفيد لجميع عناصره، فنجد مثلاً من صور رأس المال الاجتماعي السلبي، العصابات هي أفراد تنشأ بينهم علاقات لتحقيق أهداف فردية وجماعية وأهدافهم مجتمعة عائدة على المجتمع بالضرر وعليهم بالنفع من وجهة نظرهم، أما الإيجابي فنجد الأحزاب السياسية النوادي الجمعيات والتي تعتبر انعكاساً إيجابياً لرأس المال الاجتماعي على الأفراد والمجتمع والدولة بشكل عام، أما في منظمات الأعمال نجد من الأمثلة على رأس المال السلبي الثلثية والعاملين في مجال المال والعطاءات والذين يستفيدون من المعلومات المتوفرة لديهم لتحقيق مصالح شخصية ولفئة معينة وفعلياً تضر بالمجتمع، أما رأس المال الإيجابي في

المنظمات فنجد مجموعات اجتماعية تقوم بتفعيل الجانب الاجتماعي وتبادل الخبرات والمهارات بين الموظفين وكذلك أخذ المشورة وطلب الرأي لتحقيق الأهداف والغايات المرجوة.

• رأس المال الاجتماعي المعرفي أو الإدراكي ورأس المال الاجتماعي الهيكلي (البنوي)

تناول الباحثون هذا المصطلح رأس المال المعرفي ورأس المال الهيكلي من عدة جوانب وحاولوا التفريق بينهم بناء على الدراسة وأهدافها ومتغيراتها، وذهبوا إلى اعتبار أن رأس المال المعرفي هو شيء غير محسوس مثل القيم والمعايير والعادات الاجتماعية الناشئة، ووضعوا محاور له مثل الثقة والتعاون، أما رأس المال الهيكلي فتم التعبير عنه بأنه آليات التعامل والتفاعل بين المجموعة أي الشبكات وأعضائها وعدد الأعضاء والإقبال على العضوية ومدى نشاطهم. (شريتج، 2017)

• رأس المال الاجتماعي الترابطي ورأس المال الاجتماعي التجسيري (أنواع العلاقات)

يعبر هذا البعد من رأس المال الاجتماعي عن أنواع العلاقات بين أفراد المجموعة ويعتمد هذا التصنيف على نوع الجماعة، حيث أن رأس المال الاجتماعي الترابطي يمثل العلاقات بين الجماعات الأولية كالعائلة والقرابة والجيران، وتكون العلاقة قوية فيما بينهم وتوصف بأنها ذات مظهر داخلي بناءً على بقاء الثقة فيما بينهم فقط، وبالتالي ضعف وعدم رغبتهم في المشاركة المجتمعية، أما رأس المال الاجتماعي التجسيري فيوصف بأنه ذو مظهر خارجي وبالتالي فالثقة بين أفراد المجموعة لا تبقى داخل المجموعة بل من الممكن أن تخرج من بين الأعضاء، وتنشأ المجموعة من علاقات بين أشخاص مختلفين ومن خلفيات مختلفة ولكن يكونون المجموعة من أجل تحقيق أهداف وغايات معينة وهذه الأهداف تشجعهم على الانخراط بالأعمال المجتمعية والمشاركة في شؤون المجتمع. (عبد الحميد، 2004، ص 29)

وهنا تنوه الباحثة إلى أن الفائدة العائدة على المجتمع بناءً على هذا النوع من أنواع رأس المال الاجتماعي تنطلق من رأس المال الاجتماعي التجسيري إذ إن رغبة الأفراد في المشاركة في الشؤون الاجتماعية تكون عالية، وكذلك لهم أهداف واضحة فيما بينهم ويسعون لتحقيقها مثل النقابات، منظمات المجتمع المدني وغيرها.

2.1.5 أهمية رأس المال الاجتماعي :

إن الباحثين والعلماء الذين بحثوا موضوع رأس المال الاجتماعي واعتبروه أحد رؤوس الأموال فعلياً مثل رأس المال الطبيعي والمادي والبشري، وجدوا أن من المهم التركيز على موضوع العلاقات الناشئة بين الأفراد كونها هي الحل للكثير من المشاكل، وكذلك انعكاساتها على المجتمع وإمكانية تحويلها لصالح المجتمع أجمع، وفيما يلي أهمية رأس المال الاجتماعي في نقاط كما يراها ربحاوي وحسين 2015 :

1. يقلل من التفكك المجتمعي عبر تدعيم الثقة المتبادلة بين الأفراد، بفتح مجالات للنقاش والتعاون وكذلك خلق حوارات حول القضايا في مختلف المجالات الاقتصادية إنسانية...، ومن مختلف التخصصات السياسية الاقتصادية اجتماعية وهو ما ينتج عنه تبادل الخبرات والمهارات والتي تعود بالفائدة على المجتمع.
2. يقلل من التكاليف الإنتاجية نتيجة العلاقات التي تبنى في جو العمل والتي تدعو إلى المبادرة، وتوطد الثقة والتعاون لإنجاز المهام والعمل بكفاءة وفاعلية، وكذلك تبادل المعلومات بشكل سلس سواء بشكل رسمي أو غير رسمي. (ربحاوي، حسين، 2015، ص118)
3. يعمل رأس المال الاجتماعي على توطيد العلاقة والتي تجعل العاملين أكثر تماسكاً خاصة في بيئات عدم الاستقرار أو تقلبات السوق، ويمكن العاملين من حل المشاكل والصعوبات التي تواجههم بشكل جماعي وتغليب المصالح العامة على المصالح الشخصية.
4. يعمل رأس المال الاجتماعي على تطوير الأفراد ضمن المجموعة، وتخليص الأفراد من الضغوطات النفسية بتوسيع مداركهم مما يؤدي إلى الابتكار.
5. إن رأس المال الاجتماعي الفعال يعمل على تحسين حياة الأفراد سواء البيولوجية أو النفسية، إذ يعمل على تخفيف أثر الأمراض والتخلص منها، كما أنه في المنظمات يخلق حالة من التمكين للعاملين.
6. له تأثير على أداء الحكومات بتطوير قاعدة المعرفة، عبر تأثير العلاقات سواء بين أعضاء المنظمة أنفسهم أو مع البيئة الخارجية، وبين المنظمة نفسها والمنظمات الأخرى في نفس بيئة العمل. (ربحاوي، حسين، 2015، ص119)

7. إن ما ينعكس عن رأس المال الاجتماعي من ثقة وتعاون وتبادل معلومات، يقلل من الانتهازية وكذلك يعمل على توزيع المعرفة وبالتالي التعاون في مجال الابتكار والسيطرة على المخاطرة. (ربعاوي، حسين، 2015، ص120)

8. يعمل على زيادة اندماج الأقليات في المجتمع، ومساهماتهم في تقليل الفقر في المجتمع كما أنه يعد شبكة أمان لأفراد المجتمع. (عثمان، 2005، ص5)

9. شعور الأفراد بالالتزام تجاه المجموعة بمعنى أن الفرد عندما يتم إدماجه ضمن مجموعة وما تمتلك من قيم وأهداف فإن هذا الاندماج سيولد نوعاً من السيطرة على سلوك الفرد، وسيعزز تحقيق الأهداف ويعطي الأولوية للمصلحة العامة لا للمصلحة الخاصة.

10. يخلق نوع من المرونة في المنظمات فيما يخص أساليب الإنجاز فهو لا يركز على الفرد بقدر التركيز على العمل الجماعي والثقة العالية والتي تخفف من الرقابة الرسمية من المنظمة.

11. تطوير رأس المال الفكري والمعرفي للعاملين ضمن تبادل المعلومات فيما بينهم، دون الحاجة إلى القنوات الرسمية وبالتالي أكثر كفاءة وأقل كلفة. (Leanea & VanBuren, 1999)

12. زاد الاهتمام برأس المال الاجتماعي في الآونة الأخيرة، وأصبح يعتبر أحد مقومات التنمية، واعتباره رأس مال رابع من قبل البنك الدولي ومؤسسات دولية أخرى، كما أكدت الدراسات الاقتصادية علاقة رأس المال الاجتماعي في تقليل التفاوت ودعم الفقراء وكذلك زيادة الرضا في الأحوال الاقتصادية بالإضافة إلى تحقيق الرفاهية الاقتصادية. (مولى ، 2014)

وترى الباحثة أنه ومن منطلق أهمية العنصر البشري وأهمية دوره في استمرارية الحياة واستمرارية أيضاً المنظمات ونجاحها، لا بد من وجود تفاعل، وهنا نرى قوة هذا التفاعل وتأثيره على أي مجتمع وأية منظمة أيضاً، فلا نجاح لمجتمع غير متعاون غير متفاعل غير قادر على العطاء لا يؤمن بالتبادلية، وكذلك المنظمات والتي يبدأ نجاحها من خلال العنصر البشري بجميع جوانبه والذي بيده نجاح واستمرارية المنظمة أو انتهاءها وفشلها. دور رأس المال الاجتماعي عظيم إذا ما تم الاستثمار به على الصعيد المجتمعي وعلى الصعيد المنظمي.

2.1.6 قياس رأس المال الاجتماعي :

إن عملية قياس رأس المال الاجتماعي ليست بالمهمة السهلة، فالعديد من الدول تعمل على تطوير مؤشرات للقياس ولا يوجد مؤشر عالمي، فكل دولة أو منظمة عالمية تحاول عمل نماذج للحصول على البيانات المطلوبة لتحليلها والعمل على استخدامها في التنمية والحد من الفقر وكل الأمور تعمل على تحسين المجتمع.

وعلى الرغم من أن قياس رأس المال الاجتماعي يعكس العلاقات بين الجماعات إلا أن قياسه يكون عن طريق أسئلة موجهة للأفراد يتم تجميعها وتحليلها. (نصر وهلال، 2007، ص23)

نماذج قياس رأس المال الاجتماعي (ساندار فرنك)

ان عملية قياس رأس المال الاجتماعي شكّل تحدياً، وذلك لتعدد ابعاده والتي يصعب قياسها بشكل مباشر، مثل الثقة والشبكات والتعاون وغيرها من الابعاد، لذلك عمد العلماء الى تطوير أساليب ونماذج لقياسها ومنها النماذج التي عملت عليها ساندار فرنك والتي تقوم على خلق ثلاثة نماذج لقياس رأس المال الاجتماعي، وكل نموذج يحوي عدد من المؤشرات وهي كالتالي :

النموذج الأول: حدد هذا النموذج أربعة مؤشرات للقياس وهي المشاركة الاجتماعية، المشاركة في النشاطات المجتمعية، الدعم الاجتماعي الرسمي وغير الرسمي والشبكات الاجتماعية (الأقارب، الأصدقاء، الجيران)، المشاركة في الحياة المدنية (المشاركة في الانتخابات، المشاركة في الأعمال التطوعية).

النموذج الثاني: هذا النموذج مكون من سبعة مؤشرات هي (" الثقة، التعاون، التبادلية، الشعور بالفاعلية، المشاركة السياسية، المشاركة المجتمعية، التسامح والقبول").

النموذج الثالث: تم التركيز في هذا النموذج على الشبكات الاجتماعية، ويكون الحكم بناء على كثافة الشبكة الاجتماعية واستثمار الموارد، ومدى التقارب بين الأفراد في الشبكة، والتكامل وكذلك القيم السائدة في الشبكة الاجتماعية (محمود، 2015، ص 28).

كما أنه يمكن تحليل رأس المال الاجتماعي وفق ثلاثة مستويات جزئي ومتوسط ومستوى كلي وفي كل مستوى يتم تحليل جزء من رأس المال الاجتماعي، وهذه المستويات:

المستوى الأول (الجزئي): وهنا يركز التحليل هل النتائج الفردية وقدرته على الانخراط في شبكات اجتماعية في المجتمع.

المستوى الثاني (المتوسط): وهنا يتم دراسة أنواع العلاقات في المجموعة والتفاعلات بين الفرد والمجموعة والثقة الموجودة والقيم بين الأفراد فيها.

المستوى الثالث (الكلي): يدرس مدى تأثير النظام السياسي والاقتصادي في المجتمع على العلاقات الاجتماعية وطبيعتها (سروجي، 2009، ص 39).

وبالنظر إلى المستويات الثلاثة ترى الباحثة أن العلاقات عبارة عن تدرج تبدأ بالفرد نفسه وتنتقل إلى المجموعة ومن ثم الدولة أو الكيان السياسي والاقتصادي، ففي علاقات الأفراد وانخراطهم في مجموعات تبدأ من انخراط الفرد بالعائلة كعلاقات أولية مع جماعة والجيران والأصدقاء، ثم بالمستوى الثاني ينتقل إلى بيئة العمل والتعامل مع مجموعة أبعاد وهنا تبدأ نشأة قيم وثقة، ثم ينتقل إلى المستوى الأوسع وتأثير الجماعات نفسها والعلاقات المبنية بين المجموعات التي تكون فعلياً النظام السياسي والاقتصادي والمجتمع بجميع مكوناته.

2.1.7 محاور رأس المال الاجتماعي:

* الثقة

يقول فوكوياما "ليس رأس المال الاجتماعي سوى قدرة تتبثق جراء تغلغل الثقة في المجتمع أو في بعض قطاعاته على أقل تقدير" (فوكوياما، 2015، ص 59).

إن جميع الباحثين يؤكدون على أن الثقة هي العنصر الأساسي للتكامل الاجتماعي والذي ينتج عنه التعاون والانسجام والرضا وصولاً إلى الاستقرار والانخراط في الحياة المدنية وتطبيق الديمقراطية وتطور الوضع الاقتصادي والمحافظة على المصالح العامة. (زايد وآخرون، 2006، ص 20).

وهذا ما اكده بوتنام: "إن المجموعة التي يكون أعضاؤها جديرين بالثقة ويضعون ثقة بالغة في بعضهم البعض الآخر سوف تكون أكثر قدرة على الإنجاز بدرجة كبيرة من مجموعات مقارنة تفنقر إلى الجدارة بالثقة وتبادل الثقة" (بوتنام، 1993، ص 211).

ذهب الكثير من العلماء والباحثين في أن الثقة هي أساس رأس المال الاجتماعي، واعتبروه في بعض الأحيان المؤشر الوحيد، وذلك بناءً على تأثير الثقة في سلوك الأفراد وردود فعلهم في عملية التفاعل الاجتماعي. (زايد وآخرون، 2006، ص 21)

إضافة إلى ذلك فإن الثقة تزيد من رغبة الأفراد على التعاون لتكوين مجموعات للسير معاً لتحقيق الأهداف والغايات المشتركة. (سروجي، 2009، ص 52).

لقد ذهب الباحثون والعلماء إلى اعتبار الثقة هي ميزة تنافسية لدى المنظمة لا يمكن تقليدها عكس التكنولوجيا أو المنتجات والخدمات، فالمدیر الوثاق بموظفيه والموظفين الوثاقين بعضهم ببعض يخلق بينهم ثقة بأن الأداء سيتم وفق ما هو متوقع، وهو ما يصعب رصده من أية منظمة وبالتالي يصعب تقليده.

وهنا ترى الباحثة أن موضوع الثقة وتلخيصاً لما بحثه العلماء يعتبر محورياً أساسياً ومهماً، بل من الممكن أن يكون الأهم، فلو نظرنا إلى منظمات الأعمال وكيفية سير الأمور نرى أن فريق العمل أو المجموعة التي تتمتع بثقة بين أفرادها قادرة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية عالية، وأيضاً التقليل من الرقابة من المنظمة نظراً لأنهم واثقون بأن العاملين سيقومون بالعمل على أكمل وجه، كما أن الثقة تولد لدى الأفراد شعور الرضا والانتماء والراحة النفسية بالتعامل وكل هذه الأمور تؤدي إلى رفع الإنتاجية وبالتالي النجاح في تحقيق الأهداف واستمرارية المنظمة، بل وأبعد من ذلك فقد ذهبوا إلى أنها أصبحت تعتبر ميزة تنافسية وأيضاً عنصراً أو ثروة يمكن الاستثمار فيها.

• المشاركة المدنية

تعتبر المشاركة المدنية شكلاً من أشكال رأس المال الاجتماعي، وكلما زادت كثافة شبكات المشاركة المدنية كان أفرادها أكثر قدرة على التعاون لتحقيق الفائدة. (بوتنام، 1993، ص 219).

إن طبيعة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والمجتمع المدني تعتبر علاقة تبادلية، مرتبطة بعدة عوامل سياسية وكذلك طبيعة النظام السياسي والحاكم في الدولة والذي يحدد طبيعة عمل منظمات المجتمع المدني وحدود حرياته التي تنعكس على طبيعة عمله وتأثيره على المجتمع إضافة إلى الظروف المختلفة التي تعمل بها المنظمات سواء البيئة الاجتماعية والثقافية التي تعمل ضمنها. (عبد الحميد، 2009، ص 90) وقد ذكر بوتنام أهمية المشاركة المدنية ضمن نقاط من أهمها :

- 1- إن مشاركة الفرد ضمن المشاركة المدنية وضمن التشكيلات المدنية من نوادي نقابات أحزاب وغيرها تجعل إمكانية تعرضه للانتهازية والاستغلال أقل وترفع من فرصة حصوله على امتيازات في المستقبل.
- 2- إن المشاركة المدنية تعزز لدى الفرد معايير تبادلية ما هو متوقع من الفرد تجاه المجموعة وما هو متوقع من المجموعة تجاه الفرد وبالتالي التأثير على سلوك الفرد.
- 3- إن المشاركة المدنية ضمن شبكاتها تعمل على تسهيل تدفق الاتصالات والمعلومات بناء على الثقة المبنية بينهم.

وترى الباحثة أن المشاركة المجتمعية فعلياً هي انعكاس التفاعلات على المجتمع، وبالتالي العمل المنظم لتحقيق مصالح مجموعات عامة لها أثر على المجتمع، فالنقابات التي تعمل على أخذ حقوقها (مثل نقابة العاملين في الوظيفة العمومية أو نقابة المحامين) هي بالنهاية تعمل لصالح المجتمع في إشباع حاجات منتسبيها، وتنظيم أمورهم ومتابعتها وهذا ينعكس على المجتمع بالرضا والعطاء والثقة.

• المشاركة السياسيّة

ان ما تشكله المشاركة السياسية من اهمية ما هو الا انعكاس لمدى ثقافة الافراد وسعيهم نحو الديمقراطية والذي يظهر انعكاسه واضحاً على المجتمع بشكل كامل وكذلك على سلوك الافراد. تعتبر المشاركة السياسية سلوكاً حضارياً يسير بالأفراد نحو الديمقراطية، وقد أصبحت عنصراً أساسياً في الحياة السياسية، وهي تضمن حرية التعبير وإبداء الرأي، والتنوع السياسي ووجود الأحزاب، ويتم من خلالها دمج ومشاركة المواطنين في الحياة السياسية وفي وضع السياسات العامة والذي يولد بدوره الولاء للمجتمع والذي يؤثر على سلوكهم بشكل عام (المين، 2007).

ويوضح طبيب انالمشاركة السياسيّة: "تتصل بإعطاء الحقّ الديمقراطي الدستوري لكافة الأفراد في المجتمع البالغين العاقلين في الاشتراك بصورة منظمة في صنع القرارات السياسيّة التي تتصل بحياتهم معا في مجتمع من المجتمعات، وتكون ممارسة هذا الحقّ ممارسة فعلية بعيدة عن عوامل الضغط والإجبار والإكراه وأن تكون المشاركة في إطار ديمقراطي". (طبيب، 2007. ص88)

وترى الباحثة أن المشاركة السياسية تعتبر مهمة جداً كونها تخلق ثقة بين الفرد والنظام السياسي، كما أنها تولد انتماء وسلوكاً إيجابياً نحو الدولة ونظامها والذي ينعكس على رضاه بشكل عام، بالإضافة التحسين والتطوير المستمر، والعمل على البناء المستمر وتطوير المشاركة بشكل دائم.

2.1.8 العلاقات والشبكات الاجتماعية:

العلاقات الأولية والعلاقات الثانوية

إن العلاقات بين الأفراد وفي جميع المجتمعات تتكون من أكثر من شكل في طبيعة العلاقات منها العلاقات الأولية والعلاقات الثانوية:

العلاقات الأولية: وهي بداية العلاقات بالنسبة للفرد ويكون الاندماج فيها كامل بين الفرد والمجموعة وبين الأفراد أنفسهم، فيكون الفرد جزء من هذه المجموعة وتكون قوة الترابط عالية، ومن الأمثلة عليها الأسرة بحيث لا يوجد قوانين مكتوبة بل غالباً العلاقة تحكم من طبيعة الصلة أو القرابة.

العلاقات الثانوية: وهي المرحلة الثانية من العلاقات وتنشأ بشكل طوعي في مؤسسات أو تنظيمات والحكم في هذه العلاقة قواعد مكتوبة تحدد طبيعة العلاقة متضمنةً واجباتهم وحقوقهم. (عبد الهادي. 2013. ص93)

وترى الباحثة هنا أن طبيعة العلاقات المنشأة هي بالنهاية علاقات بدائية تكون مع نشوء الفرد وتبدأ بالمجتمع القريب فالأبعد وهنا كلما كانت دائرة العلاقة أبعد كانت أكثر رسمية وتخضع أكثر إلى قوانين، عكس الدائرة القريبة التي لا يوجد فيما بينهم قوانين مكتوبة ولكن تحكم العلاقة صلة دم أو صلات أخرى تُبنى بناءً على اعتبارات أخرى.

2.1.9 الرضا الوظيفي:

تعتبر الإدارة عملية قائمة على الأنشطة المتكاملة، مرتكزةً على مواردها البشرية والمادية، وذلك بهدف الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة.

ونظراً لأهمية المورد البشري للمنظمات وكونه المورد الرئيسي في العمل، فلا بد من رفع الروح المعنوية والعمل على تحقيق رضاه الوظيفي، ومن منطلق رفع الروح المعنوية والتأثير على معنويات العاملين وجب على الإدارة العمل على تحسين الاتصالات بين العاملين خاصة أنهم من بيئات وخلفيات مختلفة، كذلك العمل على تدريبهم وتفعيل العلاقات الاجتماعية بينهم والتي تزيد من سعادة الشخص وبالتالي إقباله على مساعده الآخرين والشعور بتحقيق الذات والأمان وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي والذي بدوره يحقق أهدافهم وأهداف المنظمة.

2.1.10 مفهوم الرضا الوظيفي:

أورد الباحثون العديد من التعريفات للرضا الوظيفي، وكل تعريف اعتمد على نظرة معينة أو التركيز على زوايا عدة، نستعرض لاحقاً أهم تعريفات الرضا الوظيفي.

"الرضا الوظيفي: حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة أو المهمة، على شرط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد" (لوكنيا، 2014، ص53).
وعرف الديري الرضا الوظيفي بأنه "الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر وسياسات المنظمة، الرؤساء والزملاء المرؤوسين وفرص النمو والترقي، وفرص تحقيق الذات، وغيرها من العناصر." (ديري، 2011)

ويعرفه ابو شيخه (1988) بأنه: " اتجاه ايجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد إذ يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية الفنية المتعلقة بالوظيفة"، ويعرفه التويجري(1988) بأنه: " موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه وذلك نتيجة لإدراكه لعمله"، ويعرفه المعمر (1993) بأنه: "الحالة التي يحقق الفرد من خلالها ذاته ويشبع رغباته مما يجعله مقبلاً على عمله بحماسة ورغبة ويحرص على زيادة كفاءته الإنتاجية"

وهنا ترى الباحثة أن مفهوم الرضا الوظيفي مرتبط بما داخل الإنسان وهو شعور من الصعب تحديده، ولذلك نجد أن جميع التعريفات أعلاه ركزت على الجانب النفسي كونه احتياجاً قوياً يقود الشخص إلى الدافعية والإيجابية إذا تم إشباعه وتلبية رغباته. كما أنها تلقي الضوء على احتياجات أساسية يجب أن يحصل عليها العاملون وهي ضرورة للحصول على رضاهم لما لذلك من انعكاسات إيجابية على الشخص وعلى العمل.

2.1.11 أنواع الرضا الوظيفي :

وبناء على التعريفات المختلفة للرضا الوظيفي والمنطلقات المتعددة التي ينطلق منها، فقد تم تقسم الرضا الوظيفي إلى عدة أنواع بناءً على عدة اعتبارات منها شموليته، زمنه، وكمي أجزئي :

أولاً : الرضا الوظيفي من حيث شموليته:

- الرضا الوظيفي الداخلي: وهو الرضا الذي يحصل نتيجة شعور الموظف الداخلي بالأمان والتقدير والإنجاز والتعبير عن الذات.
- الرضا الوظيفي الخارجي: وهو ما يتعلق بالبيئة الخارجية المحيطة من المدير، زملاء العمل، أسلوب العمل.

ثانياً : الرضا الوظيفي من حيث زمنه:

- الرضا الوظيفي المتوقع: وهو شعور الموظف خلال أدائه لعمله أن الجهد المبذول يتناسب مع الهدف الذي يسعى لتحقيقه.
- الرضا الوظيفي الفعلي: وهو شعور الموظف بالرضا ما بعد الأداء، أي بعد ما حقق الهدف. (عبد السلام، 2015، ص249).

ثالثاً : الرضا الوظيفي باعتباره رضا كلياً أو جزئياً :

- الرضا الوظيفي الكلي: يعتبر الرضا الوظيفي كلي عندما يكون الموظف راضياً عن جميع مكونات العمل، وهنا يصل إلى أقصى درجات الرضا، وهذا ليس بالضرورة مرتبط بتوفر جميع عناصر الرضا، بل يعتمد على الموظف نفسه وما عناصر الرضا لديه ومدى توفرها في العمل.
- الرضا الوظيفي الجزئي: وهنا يعتبر توفر جزء من عوامل أو مكونات الرضا متوفرة، ولكن ليست جميعها بالنسبة للموظف، فالموظف في هذه الحالة راضٍ عن ما هو موجود ويكمل عمله لكنه يشعر بالاستياء إلى ما هو غير موجود. (منيف، 2018، ص66)

إن الرضا الوظيفي حتى لو تم تصنيفه وتجزئته يبقى في محور واحد وهو شعور الفرد بالارتياح وبالتالي انعكاس شيء على شعور الفرد والذي يؤثر في سلوكه وإنتاجيته.

2.1.12 مظاهر الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

يرى عوض الله ان للرضا الوظيفي عدة مستويات، تبين مدى الرضا المرتبط بعوامل معينه لها تأثير على الرضا الوظيفي لدى الشخص والتي ستؤثر لاحقاً على سلوكه داخل هذه المنظمة، والمستويات هي كالتالي :

- مستوى الرضا عن الوظيفة الذي يشغلها.
- مستوى الرضا عن الرواتب والأجور.
- مستوى الرضا عن الحوافز.
- مستوى الرضا عن سلم الترقيات ومعاييرها.
- مستوى الرضا عن الرؤساء في العمل من حيث الإشراف والمتابعة.
- مستوى الرضا عن أسلوب الاتصال والتواصل بين الرؤساء والمرؤوسين.
- مستوى الرضا عن العلاقات الاجتماعية.
- مستوى الرضا على بيئة العمل المادية (عوض الله، 2012، ص62).

وترى الباحثة هنا أن جميع المظاهر للرضا الوظيفي ممكن أن تكون رضا من جانب معين، فبالنظر إلى موضوع الرواتب من الممكن أن يكون راضياً تماماً عن الراتب ولكنه غير راضٍ عن أسلوب الاتصال والتواصل وهنا يصبح الرضا جزئياً، وكلما كانت المظاهر شاملة ومشبعة لاحتياجاته ورغباته أصبح التأثير على السلوك أكبر وبالتالي أصبح العائد على المنظمة أكبر.

2.1.13 محددات الرضا الوظيفي:

إن للشخص عدة احتياجات بشكل عام، وهي الدافع للقيام بأمر معينه بهدف إشباع هذه الاحتياجات، ومن الطبيعي وجود عدد من المحددات التي تقود الشخص أو العامل إلى الرضا أو عدم الرضا، وهي تختلف من مجتمع إلى آخر ومن شخص إلى آخر حسب طبيعة الاحتياج، وتتمثل المحددات بالتالي:

1. الأجر: وهو المقابل المادي لقاء العمل، وعند استحقاقه يقلل من استيائهم بناء على مستوى الأجر في بلد ما ومدى تلبيةها وإشباعها لاحتياجات الفرد.
2. محتوى العمل: أي طبيعة العمل والمهام التي توكل للعاملين والتي يطلب منهم تأديتها، والتي لها دور في مدى رضاهم عن العمل، ويوجد عدد من المتغيرات التي تسبب رضا العاملين في محتوى العمل:
 - تنوع مهام العمل بمعنى زيادة التنوع بالعمل فكلما زاد التنوع زاد رضا العاملين عن العمل.
 - الحرية في أسلوب أداء العمل والوقت لإنجاز العمل حسب إمكانياته، فكلما أُعطي الحرية في أسلوب الأداء والوقت زاد رضاه الوظيفي.
 - استثمار الفرد في قدراته والتي تمثل تحقيق الذات.
 - النجاح والفشل بالعمل فالخبرات المكتسبة من الفشل وشعوره بالفشل يحثه على العمل على زيادة أدائه وشعوره بالرضا بناءً على تقديره لنفسه واعتزازه بعمله.
3. فرص الترقية: إن العامل الذي يؤدي عمله يتوقع أو يرى ضمن طموحه فرصة للترقية، وإذا تطابق الواقع مع ما هو متوقع شعر العامل بالرضا والعكس صحيح، بالإضافة إلى شعوره بالسعادة في حاله عدم التوقع للترقية وتم الحصول عليها.
4. نمط الإشراف: إن عملية الإشراف من الرئيس على مرؤوسيه وامتلاكه وسيطرته على مصادر إشباع حاجاتهم وتحفيزهم، يتوقف على طبيعة قدراتهم وصفاتهم الشخصية، فالتحفيز لا يكون لجميع العاملين بنفس الطريقة، مثلاً عند تحفيز أشخاص لا يملكون قدرات عالية ولا يحبذون المسؤولية وأعطاهم رئسهم بالعمل صلاحيات وتفويضاً هذا سيخلق جو من الإرباك لديهم وبالتالي توترهم وعدم رضاهم عن العمل، عكس الأشخاص الذين يملكون قدرات عالية ويتحملون المسؤولية في الحالة أعلاه سيكونون راضين عن العمل كون التحفيز تم بناء على قدراتهم وصفاتهم الشخصية.
5. جماعة العمل: إن تأثير جماعة العمل سواء أكان إيجابياً أم سلبياً له تأثير كبير على رضا العامل، فالعلاقات التي تكون بين العاملين وتفاعلهم يحقق منافع متبادلة، وينتج عنه تبادل للمعلومات والخبرات وبالتالي رضا وظيفي، أما في حاله كون جماعة العمل تجعله يشعر بالتوتر أو تكون عائقاً أمام تحقيق أهدافه فإنه سيؤدي إلى عدم رضاه، ويتوقف موضوع جماعة العمل على مدى احتياج الموظف للجماعة وانتماءه لها.

6. ساعات العمل: وهنا يقصد بساعات العمل المرونة وأخذ فترات راحة، وان لا يتعارض العمل مع أوقات الراحة، ودراسة الجهد مع ساعات الراحة لعدم الوصول بالعمال إلى الاستياء وبالتالي عدم رضاه عن العمل، فكلما كانت أوقات الراحة متاحة ضمن جدول العمل بما يكفل الأداء ويحترم الجهد المبذول كان العمل أكثر رضا.

7. ظروف العمل المادية: ونعني هنا الأمور المادية بالعمل مثل التهوية والإضاءة والمكان والنظافة ومدى الازعاج أو الضوضاء وكذلك الأمراض أو مخاطر العمل، اذ تم توفير البيئة المناسبة للعامل فهذا يؤثر على رضاه. (محمد، 2014)

بالنظر إلى محددات الرضا الوظيفي، تجد الباحثة أن هناك مُحددين عن العلاقات ومرتبطين برأس المال الاجتماعي هما محدد الإشراف ومحدد جماعة العمل، وقد بدا واضحاً انه من الطبيعي أن يكون هناك تأثير على مدى الرضا أو عدمه من خلال العلاقات التي تبنى في المنظمة سواءً من العاملين فيما بينهم أو من رؤساء العمل على المرؤوسين.

2.1.14 مقاييس الرضا الوظيفي

إن أي منظمة معنية بالنجاح بشكل أساسي، وتحقيق أهدافها لا بد لها متابعة وتقييم العمل بشكل مستمر، ومن هذا المنطلق نرى أن عملية الرضا الوظيفي يجب أن تقاس بشكل دائم للعمل على تحفيز العاملين وتلبية رغباتهم واحتياجاتهم بما يتواءم مع ظروف المنظمة، ومن هنا يتم عمل قياس للرضا الوظيفي بناءً على مقاييس عدة حسب طبيعتها.

أولاً: المقاييس الموضوعية للرضا

- معدل الغياب: ونعني معدل عدم حضور العامل إلى العمل، أي معدل انتظام العامل في عمله، نظراً لأن العامل الراضي عن عمله يكون أكثر التزاماً بالحضور للعمل، مقارنةً بالعامل غير الراضي والذي يستاء من حضوره، إلا أن هذا المقياس لا يعتبر دقيقاً وذلك لأنه ليست كل الغيابات مبررها عدم الرضا فهناك أسباب عديدة مرتبطة بظروف العامل سواءً صحية أو عائلية أو غير ذلك.

- دوران العمل: ويعني ترك العمل بشكل طوعي، الموظف أو العامل هو من يختار أن يترك العمل، وهنا يتم دراسة الأسباب لترك العمل لتحسينها فيما بعد للوصول إلى الرضا الوظيفي. (لكحل، 2018، ص67)

ثانياً: المقاييس الذاتية للرضا الوظيفي بمعنى أن يتم أخذ التقارير عن الرضا من جانب العامل أو الموظف نفسه عن طريق استمارة أو المقابلة.

1. الاستمارة: مجموعة أسئلة توجه للعاملين للحصول على معلومات حول موضوع معين ومن أنواعها:
 - دليل وصف العمل: وهو نموذج يحتوي على خمسة أسئلة (العمل، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، الزملاء) وتكون الإجابات إما بنعم أو بلا أو لا أعرف.
 - استمارة جامعة منسوتا للرضا: وهو نموذج أسئلة عن (الأجر، الترقية، النقل) ولكن تكون الإجابات متدرجة من راضٍ تماماً إلى غير راضٍ.
 - استبيان الرضا الوظيفي: استبيان يحتوي على أسئلة متنوعة لكل جوانب الوظيفة أو العمل.
 - استبيان الرضا عن الأجر: وهو مجموعة أسئلة حول الأجر والحوافز والمكافآت.
2. المقابلة الشخصية: هنا يتم التبادل اللفظي وتفاعل مع العامل أو الموظف للحصول على المعلومات حول رضاه أو عدمه.
3. طريقة قياس ثيرستون: يعمل هذا المقياس باستعمال أكثر من مئة عبارة لوصف عناصر مختلفة تمس الرضا الوظيفي، ثم يتم تقييم درجة الرضا التي تعبر عنها هذه العبارات واستبعاد القيم ذات التباين المنخفض وإيجاد متوسط تقييم هذه العبارات ويكون بذلك درجة الرضا الوظيفي.
4. طريقة ليكرت: يتم في هذه الطريقة بناء مقياس يحتوي على مجموعة عبارات بعضها بصيغة إيجابية وبعضها بصيغة سلبية وأمام كل عبارة خمسة آراء تتراوح بين الموافقة الشديدة والمعارضة الشديدة، ويتم بعدها عمل اختبار انسجام أو الاتساق الداخلي للإجابات ويتم ذلك على عينه من العاملين، وبعدها يتم مقارنة الإجابة مع مجموع الإجابات.
5. طريقة اسكود: تتكون هذه الطريقة من مجموعة من المقاييس على اتجاهين متعارضين بينهما عدد من الدرجات، ويطلب من العامل أو الموظف أن يختار درجة لكل مقياس حسب مستوى رضاه الوظيفي. (لكحل، 2018، ص69)

ويمكن إضافة طرق أخرى لقياس الرضا الوظيفي :

- معدل الشكاوى
- معدل الإنتاج
- معدل العقابات
- جودة العمل
- معدل التالف والعامد.(فنص،2013،ص288)

إن اختيار أسلوب لقياس الرضا الوظيفي يعود لطبيعة عمل المنظمة، وأسلوبها بالإدارة ومن الممكن أن تستعمل أكثر من أسلوب ليغطي جميع جوانب الرضا ويكون أكثر دقة للبناء عليه للوصول إلى رضا وظيفي للعاملين.

2.1.15 أهمية الرضا الوظيفي :

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم اسباب النجاح، وتحقيق الأهداف بالنسبة للمنظمة، حيث يعتبر الرضا الوظيفي هو الدافع للعمل والإنتاجية والابداع والابتكار وبالتالي نجاح واستمرارية المنظمة، وبالنظر إلى عدم الرضا الوظيفي وما ينتج عنه من صراعات وأمراض للموظف والتي ستعكس بشكل طبيعي على الأداء وبالتالي الحاق الخسائر للمنظمة.

وترى الباحثة أنه لا بد للمنظمات النظر في موضوع الرضا الوظيفي على أنه أمر مهم نابع من أهمية المورد البشري فيها والذي يقع على عاتقه نجاح المنظمة، ومن هنا نجد أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة تتمثل بالآتي:

أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمورد البشري:

- مزيد من الإبداع والابتكار نتيجة الراحة النفسية التي يحصل عليها الموظف الراضي وظيفياً.
- إشباع الحاجات الأساسية من مأكل ومشرب إضافة إلى الاحترام والتقدير مما يقود الموظف إلى الوصول إلى الأمان الوظيفي.
- تزيد من دافعية الموظف للعمل بشكل أكثر تميزاً وكفاءة وفعالية أكبر.
- تزيد الرغبة لدى الموظف في التطور وتحسين الذات. (العكش،الحسين،2008)

أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنظمة:

- ارتفاع الإنتاجية، نظراً للرغبة في الإنجاز وتحسين الإنتاج
- ان زيادة الرضا الوظيفي يقلل من نسبة الغياب.
- ان الموظفين الأكثر رضا وظيفي يكونون اقل عرضه لاصابات العمل (عبداللطيف،2015،ص12)

أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع:

- زيادة الإنتاج وبالتالي التأثير الإيجابي على الاقتصاد، وتحقيق فعالية اقتصادية
- تطور المجتمع وزيادة النمو الاقتصادي (لكحل،2015،ص60)

وهنا ترى الباحثة أن أهمية الرضا الوظيفي وبتقسيمها بناء على الفرد والمنظمة والمجتمع تتبع بالدرجة الأولى من أهمية المورد البشري بالنسبة للأقسام أعلاه، وعليه الفرد جزء من مجموعة والمجموعة جزء من مجتمع، ولكلٍ أثر على الآخر.

2.1.16 نظريات الرضا الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي درست وتعمقت في موضوع الرضا الوظيفي منها:

- **نظرية الحاجات لـ "ماسلو"** تعتبر هذه النظرية من أهم النظريات للرضا الوظيفي والتي بنيت على أساس احتياجات الفرد التي يجاهد من أجل إشباعها والتي من الطبيعي أن تؤثر على سلوكه، كون إشباع هذه الاحتياجات يشكل دافع للسلوك، ولتحقيق مصالحه الشخصية التي يجب ان تتكامل مع مصلحة الجماعة وان لا تؤدي إلى اهمال احتياجات الاخرين ومصالحهم. كما انها من اشهر النظريات والتي تعنى بتهيئة احتياجات الفرد وتقسيمها إلى الاحتياجات الدنيا واحتياجات عليا، وتتوقع من العامل انه لا يتم الرضا حتى إشباع الحاجات الدنيا والخاصة بالأمن والاجر الذي يتقاضاه.

وقد تم تقسيم الحاجات عند ماسلو على شكل هرمي، القاعدة هي الأهم ثم يليها تسلسل الاحتياجات وهي متتالية:

1. الحاجات الفيزيولوجية: كالطعام والشراب والهواء.
2. الحاجة للأمن والحماية: شعور الفرد بالسلام في الحياة والعمل.
3. الحاجة للانتماء (الاجتماعية): وتتمثل بشعور الفرد أن أفراد المجتمع يحتاجون إليه كما هو محتاج إليهم.
4. الحاجة إلى تقدير الذات: أي شعور الفرد بأهميته.
5. الحاجة لتحقيق الذات: وهي وصول الفرد إلى أقصى إمكانياته وهنا يبدأ الإبداع والابتكار وأفضل أداء ممكن في العمل.(العميان،282،2005)

تقوم هذه النظرية على افتراض أن سلوك الفرد يتأثر بمدى إشباع حاجاته، فالفرد غير المشبعة حاجاته يؤثر على سلوكه ويخلق لديه حالة من عدم الاتزان وبالتالي القيام بسلوك معين لتحقيق الإشباع وبالتالي إعادة التوازن.

يرى ماسلو أن عدم إشباع حاجات الفرد ما يخلق التوتر، وأن الحاجة غير المشبعة هي الحاجة الأهم بالنسبة للفرد، حسب تسلسل الأهمية حسب هرم الاحتياجات، فعدم إشباع الحاجات الفيزيولوجية يجعل هذه الحاجة هي الأهم والمحرك لسلوك الفرد بهدف إشباعها. (المشعان، 1993)

• **نظرية التعاون:** وهنا نجد الباحث في هذه النظرية (الأولر 1973)، يفترض أن الفرد يتوقع ما ينتظره مقابل عمل ما، أي ما يحصل عليه من الأجر مقابل تنفيذه لعمل معين، وإذا تحقق توقعه كان راضياً عن العمل والعكس إذا لم يتحقق ما يتوقعه من أجر.

• **نظرية العدالة والإنصاف:** تقوم هذه النظرية على ربط الرضا الوظيفي بالتنظيم في المنظمة، إذ تفترض هذه النظرية أن الطريقة التي يتم التعامل بها من قبل التنظيم الإداري مع العامل تخضع لمقارنتها من قبل العامل مع تعامل التنظيم الإداري لزملائه من نفس المؤهلات والخبرات والوضع الوظيفي، وبناءً عليه يتحدد رضاه، لذلك ترى هذه النظرية أنه من المهم تفعيل العلاقات الاجتماعية بين العاملين وخاصة من المشرفين، واتباع أساليب عادلة في التعامل بين العاملين.

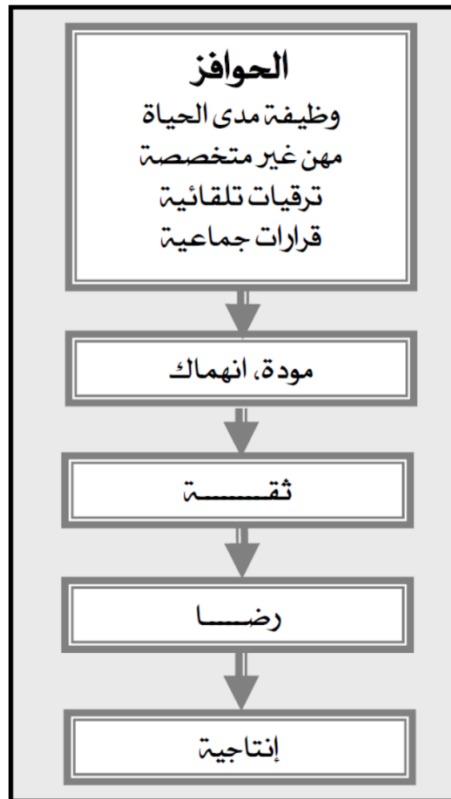
ونجد أن هذه النظرية تحدد ثلاثة أنواع من التحفيز وهي:

- التوقع: وهي مقارنة الجهد المبذول مع ما هو متوقع من الأداء.
- الفائدة: الأداء الإضافي للعامل عند تحفيزه، هل هو نتيجة لسلوك معين للعامل تم تحفيزه.
- التكافؤ: هو المدى الذي يقوم به العامل في تقييم نتيجة معينة ووفقاً لهذه النظرية فإن التحفيز يساوي التوقع ضرب الفائدة ضرب التكافؤ. (مزياني، 2011)

ترى الباحثة أن هذه النظرية ركزت على أكثر من نقطة ولكن أولت العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي أهمية، سواء بمقارنة كيفية التعامل مع الفرد وكيفية تكافؤ التعامل مع من عمل بنفس المؤهلات في العمل.

- **نظرية Z لوليام أوشي:** تقوم هذه النظرية على التركيز على العامل الإنساني ومشاركة العاملين في صنع القرار كذلك تركز على روح الفرق والعلاقات في العمل من مودة واتصالات مستمرة، والشعور بالرقابة الذاتية، وشعور العاملين بالملكية للمنظمة وخلق ثقافة مشتركة تضمن ولاء وانتماء العاملين والإخلاص في عملهم.

ومخطط عمل هذه النظرية كالتالي:



انتقدت هذه النظرية كونها اهتمت بالموارد البشري ودوافعه وسلوكه وأغفلت النواحي القانونية والتنظيمية للهياكل الإدارية، كما أنها أغفلت البيئة الخارجية والداخلية للمنظمة ومدى الترابط والتكامل بينها. (الباردوي، 2015، ص33)

وهنا ترى الباحثة أن هذه النظرية بتركيزها على العامل الإنساني وأهمية العلاقات الاجتماعية في المنظمة هي أساس لرأس المال الاجتماعي وطريقة توظيفه في زيادة الإنتاجية وتحقيق رضا وظيفي، فخلق جو أسري يخلق الثقة بين العاملين وبين الإدارة مما يحقق الرضا والانتماء والولاء لهذه المنظمة وبالتالي زيادة الإنتاجية. وهنا تكمن أهمية رأس المال الاجتماعي في جزيئة العلاقات الإنسانية في المنظمة والرضا الوظيفي.

• نظرية (X) و (Y) ل (دوجلاس ماك جريجور)

اقترح " ماك جريجور " وجود وجهتي نظر مختلفتين بشأن أفراد التنظيم، يقارن فيها بين فرضيات رواد الإدارة التقليديين تجاه الفرد، وفرضيات السلوكيين. نظرية (X) وهي سلبية، ونظرية (Y) هي إيجابية، استنتج "ماك" أن افتراضات المدير بشأن الآخرين لها تأثير كبير على الطريقة التي يعاملهم بها. (عدون، 2004)

• نظرية العاملين لهيرزبرغ: تفترض النظرية أن هناك عوامل للرضا الوظيفي مستقلة عن عوامل عدم

الرضا الوظيفي وقد حددت النظرية عوامل الرضا الوظيفي بمجموعتين من العوامل:

- العوامل الوقائية: وتتمثل بالظروف المحيطة للعمل.

- العوامل الدافعية: فهي عوامل الرضا وتعود إلى مجموع العمل من مسؤولية والإنجاز والتقدم.

ساعدت هذه النظرية على تفسير سلوك العاملين والتنبؤ والتحكم بسلوكهم، إلا أنه أخذ على النظرية بأنها

أهملت الأداء إذ لم يتم اختباره، عند التأكد من صحة النتائج. (لكحل، 2018، ص 77)

• نظرية العلاقات الإنسانية لـ (التون مايو)

إن أصحاب هذه النظرية قد اهتموا بالعلاقات الإنسانية وكان أبرزهم "التون مايو"، والذي نظر إلى المنظمة من جوانب خاصة، نردها فيما يلي:

تفسر سلوك الفرد في المنظمة: بدراسة حاجاته الاجتماعية والنفسية.

1. الاهتمام بمشاعر الأفراد: بالتركيز على الحوافز.

2. الاعتراف بالجماعات الصغيرة داخل المنظمة.

3. تحسين أساليب القيادة لدى المشرفين: بمناقشة مشاكلهم الاجتماعية للعاملين.

4. مناقشة أهداف المنظمة مع العاملين مع محاولة الموافقة بينها وبين أهدافها وإشراكهم في

القرارات. (العميان، 2005).

وترى الباحثة أن النظريات المفسرة للرضا الوظيفي بأن كلاً فسر الرضا من منظوره؛ فنجد من ركز على الاحتياجات مثل (ماسلو) الذي اعتبر ان الحاجة هي القوة المؤثرة على السلوك وهي الأهم بالنسبة للفرد والتي تخلق حاله من عدم التوازن عند عدم إشباعها، ونرى أيضا نظرية العدالة والإنصاف ونظرية التعاون ركزت على مقارنة المتوقع مع ما هو واقع من النتائج وكيفية المعاملة لمن هم بنفس المستوى، هناك العديد من النظريات في الرضا الوظيفي ولكن نجد أن نظرية (Z لوليام أوشي) ونظرية العلاقات الإنسانية هي الأقرب إلى رأس المال الاجتماعي والتي تتقاطع معه في الجوانب الإنسانية فهي تدرس الجماعات داخل العمل وما يتكون بينهم من مشاركة وثقة وتعاون وربطها، في تحقيق الرضا الوظيفي كذلك إشراك العاملين في الأهداف والرؤية للمنظمة وهذا ما يحتويه البعد المعرفي في رأس المال الاجتماعي.

2.1.17 المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي:

يعرف المناخ التنظيمي بأنه "مجموعة من الخصائص التي تميز بين منظمة وأخرى وتشمل الحوافز، الأسلوب الإداري والقيادي، اتخاذ القرارات والصلاحيات، العلاقات والاتصالات، الإجراءات والسياسات، التقدم".

إن المناخ التنظيمي في المنظمة يؤثر على الأداء وعلى الرضا الوظيفي، إلا أنه تأثيره أكبر على الرضا كون المناخ التنظيمي هو الانطباع العام حول المنظمة من أعضائها والذي يتضمن عدة متغيرات مثل أسلوب المعاملة من قبل الرؤساء لمرؤوسيهـم، طبيعة العلاقات بين العاملين، ظروف العمل وأهداف المنظمة وطبيعة عملها.

يوجد علاقة مباشرة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، إذ إن المناخ التنظيمي يعمل على إشباع حاجات العاملين وزيادة دافعيتهم، مما يؤثر على سلوك العاملين وأدائهم وكذلك على رضاهم الوظيفي. (الرفاعي، 2005، ص10)

إن العلاقة بين المناخ الإداري والرضا الوظيفي تتقاطع مع رأس المال الاجتماعي، إذ إن أبعاد المناخ الإداري من علاقات واتصالات لها أثر على العاملين وعلى رضاهم، وهذا ما يحاول محور البعد الهيكلي في الدراسة إيجاد العلاقة بينهم وقياس درجة البعد الهيكلي بخصائصها.

2.1.18 نبذة عن الإدارة العامة في فلسطين

عملت السلطة الوطنية على توحيد الأنظمة والقوانين التي كانت سارية قبل قيام السلطة الوطنية، إلى أن تم إصدار قانون الخدمة المدنية والذي ينظم كل ما يتعلق بالخدمة المدنية من تعيين وتثبيت وأسس ترقيةـات وتقييمات وعقوبات وسلم رواتب، ويقع على عاتق ديوان الموظفين العام التنسيق مع الجهات الحكومية المختصة للعمل على الارتقاء بالإدارة العامة وتطويرها، وأن يؤخذ رأيه في مشروعات القوانين واللوائح التي تخص الإدارة العامة والعاملين بها.

يتوزع الموظفون على (59) مرفقاً حكومياً (تستحوذ وزارتا التربية والتعليم والصحة على الحصة الأكبر)، تحمل مسميات مختلفة مثل: وزارة، جهاز، مجلس، هيئة، ديوان، سلطة، مؤسسة، مكتب، محافظة. وبخصوص توزيع الموظفين هناك ست فئات هي: العليا، الأولى، الثانية، الثالثة، الرابعة، الخامسة (ديوان الموظفين العام).

بلغ عدد الموظفين في الخدمة المدنية 87019 موظفاً وموظفة في عام 2020، بنسبة 46% إناث مقابل 54% ذكور، في حين إن 39% هم من الفئة العمرية بين 40 - 50 سنة، بالنسبة لسنوات الخبرة فإن

23% من عدد الموظفين خبرتهم ما بين 15 - 20 سنة يليها 22% للموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 20 - 25 سنة (تقرير الخدمة المدنية في ارقام 2019/2020).

ووفقاً لأحكام قانون الخدمة المدنية، يقوم الديوان بالرقابة على نظم وإجراءات شؤون الخدمة المدنية، وينظم شؤون التوظيف، ويضع الإجراءات التفصيلية اللازمة للتنفيذ ومراقبة الأجهزة الحكومية في مجال تطبيق نظم ولوائح وقرارات شؤون الموظفين في مجالاته المتخصصة، وله دور في رسم السياسات الخاصة بالموارد البشرية وتطويرها، إذ يعمل ديوان الموظفين وبالتنسيق مع الوزارات بعمل تدريبات بشكل مستمر لرفع كفاءتهم وتطوير قدراتهم، في موضوعات مختلفة وفي دول مختلفة سواء عربية أو أجنبية. (جهاز الاحصاء المركزي)

أما بالنسبة لموضوع رأس المال الاجتماعي فدور الحكومة يتوقف على تحديد أسلوب الاتصالات حسب التسلسل الهرمي في الوزارة، وبالتالي طريقة الاتصالات بين الرئيس والمرؤوسين يجب أن تمر وفق التسلسل الوظيفي، أما عن الأهداف والقيم المشتركة فالموضوع يعود إلى أسلوب الإدارة في كل وزارة وطبيعة المدير أو المسؤول في عملية إشراك الموظفين على أرض الواقع، أما الثقة فهي بالنهاية تراكمية لا تفرض وبالتالي علاقة المدير بالموظفين وعلاقتهم سوية هي أما أن تولد الثقة وتتزايد وأما أن تبقى الثقة محدودة.

2.2 الدراسات السابقة

2.2.1 الدراسات العربية :

1. دراسة سميرة هيشر (2019) بعنوان: تأثير عناصر البيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين - الجزائر

هدفت الدراسة إلى التعرف على عناصر البيئة الداخلية المتمثلة في الهيكل التنظيمي والثقة التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين وتكون مجتمع الدراسة من موظفي جامعة محمد خيضر في بسكرة واخذت عينة عشوائية قدرها 96 موظف وموظفة من مجتمع الدراسة، مستخدمة أداة الاستبانة لجمع البيانات.

وأثبتت نتائج الدراسة وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين عناصر البيئة الداخلية المتمثلة في الهيكل التنظيمي والثقة التنظيمي والرضا الوظيفي وأن هذا الأثر إيجابي قوي.

2. دراسة بن بوزيد شامة (2019) بعنوان: دور رأس المال الاجتماعي في تحسين أداء المؤسسة "دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز -خنشلة - رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر

هدفت الدراسة إلى تشخيص قوة رأس المال الاجتماعي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز، وقياس وتحديد أثر الزمالة والثقة ودرجة مساهمة التعاون والتكافل والإشراك في تعزيز أداء المؤسسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة مستعيناً بأداتي جمع البيانات الاستبانة والمقابلة إضافة إلى جمع المعلومات من الوثائق في المديرية لتحليلها، تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز. وقد استخدم الباحث العينة الميسرة والتي تكونت من 50 موظفاً.

أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض محاور رأس المال الاجتماعي والمتمثلة في التعاون والتكافل على أداء المؤسسة وكذلك لمحور المشاركة وإبداء الرأي وإفساح المجال في اتخاذ القرارات وأن هذه المحاور المشكلة لرأس المال الاجتماعي تساعد الموظفين على تقديم أفضل ما عندهم

من أداء قد يصل إلى الاداء المتميز، فيما أثبتت نتائج الدراسة عدم وجود أثر بين الثقة والأداء المؤسسي معللة بأن المؤسسة تهتم بالجانب المالي فقط وتتجاهل جانب العلاقات وطبيعتها داخل المؤسسة.

3. دراسة جاكلين الفي (2017) بعنوان : دور رأس المال الاجتماعي في العلاقة بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي، رسالة دكتوراه -جامعة اسيوط .

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (الهيكلية، العلاقاتية، الإدراكية) في العلاقة بين أبعاد القيادة التحويلية والرضا الوظيفي. واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة مستعيناً بالاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات وتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في البنوك التجارية في محافظات وسط الصعيد واخذت عينة عشوائية من مجتمع البحث تكونت من 240 استبانة.

أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة ومعنوية بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (الهيكلية، العلاقاتية، الإدراكية) والرضا الوظيفي.

4. دراسة ناهد قزاز (2918) بعنوان : دور الإدارة العليا في تنمية رأس المال الاجتماعي لدى موظفي وزارة العدل الفلسطينية

هدفت الدراسة الى التعرف على دور الإدارة العليا في تنمية رأس المال الاجتماعي لدى موظفي وزارة العدل الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين، ومن اجل تحقيق هدف الدراسة اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، واعتمده الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في وزارة العدل، وتكونت العينة من 90 موظفاً وموظفة يتم اختيارهم بطريقة عشوائية.

اثبتت نتائج الدراسة وجود درجة استجابة متوسطة في كل من محور الثقة، ودرجة مرتفعة في كل من محور الزمالة والتعاون، واوصت الباحثة بتعزيز الاتصالات غير الرسمية بين الموظفين، والعمل على إضافة رأس المال الاجتماعي كعنصر أساسي في الخطط الاستراتيجية للوزارة.

5. دراسة خلفاوي عفاف وبن سعيد عومرية (2017) بعنوان : دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي، لعينة البنوك - سعيدة - .

هدفت الدراسة إلى معرفة دور رأس المال الاجتماعي بأبعادها لأربعة (الثقة، الإشراف، القابلية الاجتماعية والتعاون) في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة القطاع البنكي، الدراسة شملت عينة من الموظفين في عدد من البنوك بولاية سعيدة وتم استخدام عينة عشوائية والتي تكونت من 50 موظفاً وموظفة، اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة وتكون مجتمع الدراسة من البنوك الموجودة في ولاية سعيدة وأثبتت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة معنوية لكل من الثقة والإشراف ووجود أثر ذو دلالة غير معنوية لكل من القابلية الاجتماعية والتعاون على الرضا الوظيفي.

6. دراسة بونوة علي (2016) بعنوان: العلاقات الإنسانية أثرها على الرضا الوظيفي، اطروحة

دكتوراه كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - الجزائر

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العلاقات الإنسانية (الأمن الوظيفي، العلاقات بين العمال والمسؤولين، القيادة التنظيمية، مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، رأس المال الاجتماعي) على الرضا الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، والمقابلات والاستبانة كأدوات رئيسية لجمع البيانات، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في صندوق الضمان تم عمل مسح شامل لعينة الدراسة في فرع معين وقد تكونت العينة من 212 استبانة. وقد أثبتت نتائج الدراسة بوجود علاقة بين مساهمة رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي وله تأثير موجب ومهم، كما أثبتت النتائج وجود علاقة بين مساهمة المشاركة في اتخاذ القرار على الرضا الوظيفي وذات تأثير موجب ومهم.

7. دراسة محمد خليل (2017) بعنوان: المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي. دراسة ميدانية -

ليبيا

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود علاقة بين البيئة التنظيمية الداخلية ومستوى الرضا الوظيفي، وتكون مجتمع الدراسة جميع العاملين في البنوك وأخذت عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تكونت من 35 موظفاً، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي مستخدمة أداة الاستبانة في جمع البيانات.

وأثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين عناصر البيئة التنظيمية الداخلية والرضا الوظيفي وتمثلت عوامل البيئة التنظيمية في كل من المحاور التالية (قنوات ونظام اتصال فعال، إتاحة الفرص المتعلقة بمشاركة العاملين في اتخاذ القرار وإبداء رأيهم في المنظمة وان هذه العلاقة طردية كلما زادت فعالية عوامل البيئة التنظيمية الداخلية كلما زاد الرضا الوظيفي عن العمل.

8. دراسة بليل حسيبة (2012) بعنوان : العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية دراسة تحليلية احصائية.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية المتمثلة في (الثقة بالمعلومات،الثقة بأسلوب المدير،الثقة بالقيم السائدة،الثقة في فرص الإبداع) والرضا الوظيفي واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة مستعينا بأداة الاستبانة لجمع البيانات وتكون مجتمع البحث من العاملين في الوزارات الجزائرية وأخذت عينة عشوائية قدرها ستمائة مفردة من الموظفين،وأثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة بين الثقة التنظيمية مجتمعة ومحاورها (الثقة بالمعلومات،الثقة بأسلوب المدير،الثقة بالقيم السائدة،الثقة في فرص الإبداع) والرضا الوظيفي،كذلك أثبتت نتائج الدراسة وجود فروقات في إجابات المبحوثين حول العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي تُعزى لمتغير (المستوى الإدراي، الجنس، الحالة الاجتماعية،العمر) فيما أثبتت بعدم وجود فروقات وفق متغير الخبرة العملية.

9. دراسة ميسون شروف، (2016) بعنوان: الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظرهن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية، كذلك هدفت إلى التعرف على تأثير المتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، مكان السكن، العمر، الحالة الاجتماعية) على الرضا الوظيفي، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لتحقيق أغراض الدراسة، كما اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، تكونمجتمع الدراسة من جميع العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية وكانت العينة قصدية تكونت من 83 موظفاً وموظفة، من أهم نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي كانت متوسطة وقد كانت متفاوتة فيمحاور الرضا الوظيفي فقد كانت عالية في محاور العلاقة مع الزملاء والعلاقة مع الإدارة ومع المجتمع المحلي، إلا أنها كانت متوسطة

في محاور طبيعة العمل وظروفه والحوافز والترقيات. أهم التوصيات إعادة النظر في رفع الحوافز المادية وتوضيح إنظمة الترقية.

10. دراسة عبد الرضا بدرابي، رشا الخفاجي (2015) بعنوان: العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء الوظيفي دراسة ميدانية شركة الحفر العراقية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 13، العدد 63.

هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين رأس المال الاجتماعي (الزمالة، الثقة، التعاون والتكافل، الإشراف) والأداء الوظيفي، اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة وقد تكون مجتمع الدراسة من المدراء في شركة الحفر العراقية وعلى عينة من (70) مديراً، وأثبتت نتائج الدراسة بوجود علاقة طردية بين رأس المال الاجتماعي والأداء، كذلك أثبتت النتائج أن بعد الثقة من أهم أبعاد رأس المال الاجتماعي، وخرجت الدراسة بتوصيات كان من أهمها ضرورة زيادة اهتمام الشركة بالجانب الاجتماعي للعاملين وتقوية الروابط بينهم وتشجيع الزمالة والثقة والتعاون والتكافل والإشراف فيما بينهم، وعلى الإدارة الاستثمار في رأس المال الاجتماعي والعمل على تطويره كبقية رؤوس الأموال.

11. دراسة نظمي ابو موسى (2011) بعنوان : مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني .دراسة ميدانية على عينة من معلمي ومعلمات مدارس التعليم العام ووكالة الغوث للاجئين الفلسطينيين في خان يونس

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى مجالات مقياس الرضا الوظيفي المتمثل في المجالات التالية (الرضا عن الراتب والترقية، الرضا عن ادارة المدرسة، الرضا عن العلاقة بالمدرسين، الرضا عن ظروف العمل وأخيراً عن بيئة العمل) وأخذت عينة عشوائية من المجتمع الأصلي واستخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من 330 معلم ومعلمة.

وأثبتت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مدارس التعليم العام جاء مرتفع في محوري الرضا عن الراتب والترقية والرضا عن بيئة العمل، بينما جاء بدرجة متوسطة في كل من الرضا عن العلاقة من إدارة المدرسة والعلاقة مع الزملاء المدرسين وعن ظروف العمل أما الدرجة الكلية للرضا الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة.

2.2.2 الدراسات الأجنبية :

1. دراسة هوان تشانج وآخرون (2022) بعنوان:

"How Workplace Social Capital Affects Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction and Burnout"

كيف يؤثر رأس المال الاجتماعي في مكان العمل على نية الدوران، دور الوسيط في الرضا الوظيفي/مجلة البحوث البيئية والصحة العامة.

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين رأس المال الاجتماعي في مكان العمل ونية الدوران في الخدمة العامة، واستكشاف الحلول في بكين - الصين، استخدمت الدراسة بيانات المسح الوطني الأول في بكين مستعينة بأداة الاستبانة لجمع البيانات.

وأثبتت نتائج الدراسة أن درجة امتلاك رأس المال الاجتماعي له تأثير سلبي على نية الدوران للموظفين وكذلك بعض خصائص رأس المال الاجتماعي في مكان العمل مثل التعاون والثقة ذات أهمية خاصة لتحسين الرضا الوظيفي للموظفين الذي بدوره يقلل نسبة نية الدوران لديهم.

2- دراسة يو يونج وآخرون (2023)

Does Social Capital Improve the Effectiveness of Public Service? An Insight from Rural-to-Urban Migrants in China

هل رأس المال الاجتماعي يحسن من فعالية الخدمة العامة؟ نظرة ثاقبة من المهاجرين من الريف إلى الحضر في الصين

هدفت هذه الدراسة فحص العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وفعالية الخدمة العامة بشكل عام في مقاطعة جيانغسو في الصين، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأداة الاستبانة لجمع البيانات.

كشفت النتائج أن رأس المال الاجتماعي للمهاجرين يؤثر بشكل إيجابي على تصوراتهم عن تقديم الخدمات العامة، على وجه التحديد يلعب البعد الهيكلي لرأس المال الاجتماعي دوراً في توسيع قنوات المعلومات في المقابل، يعمل البعد العلائقي لرأس المال الاجتماعي من خلال المعايير المشتركة والثقة، مما يؤدي في

النهاية إلى تحسين إدراك المهاجرين للعدالة على وجه الخصوص، هذه الآثار أكثر بروزاً في التعليم، والمساعدة في التوظيف، والحد الأدنى من الأمن المعيشي مقارنةً بالخدمات الأخرى. علاوة على ذلك، كشفت النتائج أن الاختلافات الإقليمية كانت أكثر وضوحاً في الجزء المركزي من منطقة الدراسة، حيث يكون نظام الخدمة العامة الحالي ضعيفاً. بعبارة أخرى؛ يمكن أن يكون لرأس المال الاجتماعي تأثير أكثر أهمية عندما يكون بناء الخدمة العامة مقيداً. كما وجد أن رأس المال الاجتماعي يلعب دوراً أكثر أهمية بالنسبة للمهاجرين العاملين في الصناعة التحويلية منه في القطاعات الأخرى.

3. دراسة الين جالدستاد واخرون (2020) بعنوان :

"The Potential Importance of Social Capital and Job Crafting for Work Engagement and Job Satisfaction among Health-Care Employees"

الأهمية المحتملة لرأس المال الاجتماعي على المشاركة في العمل والرضا الوظيفي لدى موظفين الرعاية الصحية في السويد. مجلة البيئة والصحة العامة.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير رأس المال الاجتماعي على المشاركة في العمل والرضا الوظيفي واستخدم الباحث المنهج الوصفي والاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الرعاية الصحية في السويد وأخذت عينة عشوائية من مجتمع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن الجوانب الإيجابية لرأس المال الاجتماعي تلقي ظلالها على الجانب المظلم المحتمل لرأس المال الاجتماعي، وأثبتت أيضاً وجود علاقة إيجابية قوية بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي وكذلك المشاركة في العمل وذلك من خلال تحسين الثقة الشخصية والقبول بين أعضاء المجموعات العمل مما ينعكس على رفاهية الموظف وقبوله للوظيفة وفي نهاية المطاف ينعكس على رضاه الوظيفي ونسبة مشاركته في العمل.

4-دراسة فيليب اغنيسينس ورفائيل ويتك (2008) بعنوان :

"Social Capital and Employee Well-Being: Disentangling Interpersonal and Interpersonal Selection and Influence Mechanisms"

رأس المال الاجتماعي ورفاهية الموظف: فك التشابك بين آليات الاختيار والتأثير الشخصية والعلاقات
بين الأشخاص

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين أنواع الثقة كاحد عناصر رأس المال الاجتماعي والرضا وظيفي، مستعينة بالاستبانة لجمع البيانات، وتكون مجتمع البحث من موظفين العاملين في شركة اسكان هولندية. وأثبتت نتائج الدراسة أن العلاقة إيجابية قوية بين الثقة والرضا الوظيفي للموظفين بصيغة أخرى وجدت الدراسة أن الراضين عن العمل لديهم خيارات ثقة أكثر.

5-دراسة فيلكس ريكينا(2003) بعنوان :

"Social Capital, Satisfaction and Quality of Life in the Workplace"

رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي وجودة الحياة في مكان العمل،مجلة بحوث ومؤشرات
اجتماعية مجلد 61 ص 331-360 - اسبانيا.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي وجودة الحياة في مكان العمل في اسبانيا اعتمدت الدراسة خمسة ابعاد لرأس المال الاجتماعي تمثلت في (الثقة، العلاقات الاجتماعية، الالتزام، التواصل، التأثير) كما أثبتت نتائج الدراسة أن المستويات الاعلى لرأس المال الاجتماعي تعني مستويات أعلى من الرضا الوظيفي ونوعية الحياة في مكان العمل وأن العلاقة إيجابية بين المتغيرات الثلاثة.

2.2.3 التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال مراجعة الأدبيات السابقة نجد أنه يوجد بعض النقاط المتقاطعة فجميع الدراسات استخدمت المنهج الوصفي، كذلك اعتمدت معظم الدراسات الاستبانة كأداة للدراسة وفي بعض الدراسات اعتمدت إلى جانب الاستبانة المقابلات لجمع البيانات مثل دراسة (علي، 2016)، وأيضاً معظم الدراسات السابقة اعتمدت على قطاعات اقتصادية إنتاجية وبسبب حداثة موضوع رأس المال الاجتماعي حد من وجود الكثير من الدراسات خاصة في القطاع الحكومي لذلك اعتمدت الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات اختيار الدراسات التي تحوي احد متغيرات الدراسة، تطرقت بعض الدراسات إلى محاور رأس المال الاجتماعي البعد العلاقتي (الثقة) والبعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) البعد المعرفي (القيم والاهداف المشتركة) مثل دراسة (بدرواي،خفاجي،2015) ودراسة (علي،عومرية،2017) فيما أضافت بعض الدراسات أبعاداً أخرى، بينما تناولت هذه الدراسة متغير الرضا الوظيفي كمتغير تابع لما له أهمية بارزة لها تأثر مباشر وهذا ما لم يكن في الدراسات الأخرى التي تناولت متغيرات تابعة أخرى.

2.2.4 ما يميز الدراسة الحالية:

إن حداثة الموضوع وأثره سواء على المجتمع أم على المنظمات بجميع أشكالها، إضافة إلى توصيات الباحثين لإجراء مزيد من الدراسات في هذا الموضوع؛ أدى إلى إجراء العديد من الدراسات التي تتناول خصائص رأس المال الاجتماعي في المجتمع وكذلك دراسة أثره على الأداء في المنظمات، ولذلك حاولت الباحثة في هذه الدراسة تسليط الضوء على القطاع الحكومي وموظفيه لما يمتلك من موارد بشرية كبيرة من الممكن أن يتم الاستثمار بالعلاقات المبنية بينهم للصالح العام ولصالحهم أيضاً. إن هذه الدراسة تعتبر من أول الدراسات التي أجريت على القطاع الحكومي في هذا الموضوع وربطت هذين المتغيرين، وبناءً عليه تم اختيار موظفي الوزارات الفلسطينية، أما الأبعاد فبعد البحث ومراجعة الأدبيات كان لا بد من دراسة أبعاد تعبر عن أساس العلاقات في الوزارات وهي البعد الهيكلي والعلاقتي والمعرفي، كون هذه الأبعاد دون غيرها تعبر بشكل كبير عن طبيعة العلاقات الموجودة والتي يمكن الاستثمار بها، لذلك عملت الباحثة على إيجاد العلاقة أولاً بين درجة رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي وبين أبعاده والرضا الوظيفي للموظفين بالإضافة إلى التعرف خصائص رأس المال الاجتماعي الذي يمتلكه الموظفون في الوزارات الفلسطينية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

3.1 المقدمة

تتناول الباحثة في هذا الفصل من الدراسة الإجراءات التي اتبعتها، لتوضيح كافة الخطوات والمراحل التي تم إعدادها وتنفيذها من خلال اتباع خطوات البحث العلمي في سبيل تحقيق الدراسة لأهدافها الأساسية، لذا سيتم عرض الخطوات المتبعة في الدراسة بداية من المنهج المستخدم ومصادر جمع البيانات وتحديد مجتمع الدراسة وآلية اختيار عينتها والأدوات المستخدمة في جمع البيانات وعملية تحكيمها والتأكد من صدقها واتساق محاورها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات:

3.2 منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعمل على وصف متغيرات الدراسة، وتحليل بياناتها، ودراسة العلاقة بين مكوناتها، حيث إن هذا المنهج هو المناسب لموضوع وأهداف الدراسة حيث يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويعبر عنها كما وكيفاً.

3.3 مصادر المعلومات

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها استخدمت الباحثة مصدرين من مصادر جمع المعلومات:

- 1. المصادر الثانوية:** حيث اعتمدت الدراسة على مصادر البيانات الثانوية المتمثلة في المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، كالدوريات والمقالات والتقارير، إضافة إلى الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، وأرادت الباحثة من خلال اللجوء إلى هذا المصدر من المعلومات أولاً للوقوف على أهم النظريات والفرضيات التي توصل إليها العلماء بموضوع الدراسة، وثانياً الوقوف على ما توصلت إليه الدراسات السابقة بهذا الخصوص والاستفادة منها في إثراء البحث ودراسة ما هو جديد فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة والعلاقة بينها.
- 2. المصادر الأولية:** استخدمت الباحثة أداة الاستبانة ملحق رقم (3.1) لجمع البيانات الأولية صممت خصيصاً للدراسة من مجتمع البحث المتمثل بالعينة وشمل الاستبانة أربعة محاور رئيسية، ثلاثة أبعاد تختص بقياس رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي، البعد العلاقتي، البعد المعرفي) والمحور الرابع قياس درجة الرضا الوظيفي وانبتق عنها (56) فقرة، وتم استخدام معيار ليكرت الخماسي حيث كانت كالتالي وبالترتيب (موافق بشدة، موافق، أحياناً، معارض، معارض بشدة).

3.4 مجتمع الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوزارات الفلسطينية من جميع المستويات الإدارية. والبالغ عددهم (54498) موظفاً وموظفة (ديوان الموظفين العام، 2022).

3.5 عينة الدراسة

تم تحديد العينة بطريقة العينة العشوائية العنقودية وتم تحديدها على مرحلتين:

المرحلة الأولى: تم في المرحلة الأولى حصر جميع الوزارات وعددها (21) وزارة وأخذ عينة احتمالية عشوائية بطريقة القرعة بلغ عددها ثماني وزارات وشملت الوزارات التالية (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ديوان الموظفين العام، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة الداخلية، وزارة الاقتصاد، وزارة الأشغال العامة والإسكان، وزارة النقل والمواصلات وأخيراً وزارة السياحة والآثار).

المرحلة الثانية: بعد أن تم اختيار ثماني وزارات بشكل عشوائي تم أخذ عينة بشكل عشوائي من موظفي الوزارات المختارة، بحيث نعطي لجميع مفردات مجتمع البحث فرصة متساوية للاختيار في العينة، وتمت مراعاة بعدين أساسيين عند سحب العينة وهما توفر عنصر العشوائية وأن يكون حجم العينة كافياً لتمثيل مجتمع الدراسة حيث بلغت العينة قدرها 400 مفردة.

بداية تم تصميم الاستبانة وتوزيعها على (30) مفردة إذ انها عينة قبلية ومن ثم جمعها من وزارتين (وزارة الاقتصاد، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي)، وقد تم الحصول على (25) استبانة صالحة للتحليل بنسبة 95% ، حيث تم احتساب عينة الدراسة من خلال المعادلة التالية (معادلة ستيفن ثامبسون)

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p) \right]}$$

حيث :

N حجم المجتمع = 54498

Z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.69

D نسبة الخطأ وتساوي 0.05، 0.01
P نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

باستخدام المعادلة أعلاه نجد ان حجم العينة يساوي 400 شخص

جدول رقم (3.1) الخصائص الديمغرافية للعينة

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية %
الجنس		
ذكر	156	%39
أنثى	244	%61
الحالة الاجتماعية		
أعزب	94	%23.5
متزوج	290	%72.5
أرمل	8	%2
مطلق	8	%2
العمر		
30 عام فأقل	102	%25.5
من 31-40 عام	156	%39
من 41-50 عام	106	%26.5
من 51 فأكثر	36	%9
مكان السكن		
قرية	165	%41.3
مدينة	218	%54.5
مخيم	17	%4.2
المؤهل العلمي		
ثانوية عامة فأقل	21	%5.3
دبلوم	45	%11.3
بكالوريوس	275	%68.8
دراسات عليا	59	%14.8
الخبرة العملية		
أقل من 5 سنوات	75	%18.8
من 5-10 سنوات	91	%22.8

من 11 - 15 سنة	90	22.5%
من 16 - 20 سنة	45	11.3%
20 فأكثر	99	24.8%
المسمى الوظيفي		
سائق	2	0.5%
مراسل	3	0.8%
سكرتير	15	3.8%
موظف	149	37.3%
رئيس قسم	141	35.3%
مدير	78	19.5%
مدير عام فأعلى	12	3%
مستوى الدخل		
أقل من 2000 شيقل	72	18%
بين 2001 - 3000 شيقل	122	30.5%
بين 3001 - 4000 شيقل	88	22%
4001 فأكثر	118	29.5%
مكان العمل		
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	46	11.5%
ديوان الموظفين العام	49	12.3%
وزارة التنمية الاجتماعية	45	11.3%
وزارة الداخلية	49	12.3%
وزارة الاقتصاد	83	20.8%
وزارة الأشغال والإسكان	50	12.5%
وزارة النقل والمواصلات	48	12%
وزارة السياحة والآثار	30	7.5%

3.6 أداة الدراسة

قامت الباحثة ببناء استبانة حول " العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية"، حيث تكونت استبانة الدراسة من أربعة محاور رئيسية:

القسم الأول: البيانات الشخصية عن المبحوثين (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، مكان السكن المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، مستوى الراتب، مكان العمل).

القسم الثاني: رأس المال الاجتماعي، ويتكون من (31) فقرة، موزعة على (3) محاور:
 المحور الأول: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات)، ويتكون من (12) فقرة.
 المحور الثاني: البعد العلاقتي (الثقة)، ويتكون من (9) فقرات.
 المحور الثالث: البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)، ويتكون من (10) فقرة.
 القسم الثالث: الرضا الوظيفي، ويتكون من (25) فقرة.

- وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لفقرات الاستبانة واعتماد التوزيع التالي للفقرات في عملية

تصحيح فقرات أداة الدراسة واستخراج النتائج وفقاً للطريقة التالية:

موافق بشدة	موافق	أحياناً	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

مفتاح التصحيح

جدول (3.2) مفتاح التصحيح

الدرجة	الوسط الحسابي
منخفضة جداً	1.80 – 1.0
منخفضة	2.61 – 1.81
متوسطة	3.42 – 2.62
عالية	4.23 – 3.43
عالية جداً	5.0 – 4.24

خطوات بناء الاستبانة:

قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة لمعرفة "العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية"، وقد مر إعداد الاستبانة بالخطوات التالية:

1. الاطلاع على أدبيات الدراسة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
2. تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
3. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور.
4. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.
5. تمت مراجعة وتقيح الاستبانة من قبل المشرف.
6. تم عرض الاستبانة على خمسة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كل من جامعة القدس وجامعة بيرزيت.
7. في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية.

3.7 صدق الاستبانة:

تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

أولاً: صدق آراء المحكمين "الصدق الظاهري":

وللتأكد من ذلك فقد تم عرض الاستبانة بصيغتها الأولية من خلال رسالة تحكيم ملحق رقم (3.2) على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، كما يوضحها الملحق رقم (3.3)، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وعليه أصبحت الاستبانة بصورتها النهائية.

صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليها.

حيث تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية قدرها خمسة وعشرون مفردة من مجتمع البحث المتمثلة في موظفي الوزارات الفلسطينية وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمحور وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

أولاً : نتائج الاتساق الداخلي للمحور الأول: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) بين فقراته والدرجة الكلية له عند مستوى دلالة 1% .

جدول رقم (3.3) نتائج معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول مع الدرجة الكلية له

#	المحور الأول: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات)	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
1	يبادر الموظفون في تقديم المساعدة للزملاء في العمل	%84	%00
2	يتقبل الموظفون التنازل عن مصلحتهم الشخصية مقابل مصلحة العمل	%78	%00
3	أشعر بالسعادة من خلال التعاون مع الزملاء في تحقيق مهام العمل	%64	%00
4	لا أجد حرجاً في طلب المساعدة من زملائي	%75	%00
5	أشارك زملائي افراحهم واحزانهم	%55	%00
6	أعتمد على زملائي في تأدية بعض المهام الموكلة لي	%30	%14
7	ألتقي مع زملاء العمل خارج نطاق العمل الرسمية	%57	%00
8	يوجد سهولة في تبادل الخبرات والمهارات في العمل بين الزملاء	%74	%00
9	يتعامل المسؤولون في العمل بدون حواجز مع الموظفين	%76	%00
10	تستمع الإدارة الى وجهات نظر الموظفين فيما يخص العمل	%67	%00
11	يهتم زملائي في العمل في حل خلافاتهم أولاً بأول، ولا يسمحون بتراكم الخلافات	%72	%00
12	يوجد سهولة في التواصل مع المسؤولين في الوزارة	%84	%00
13	يشارك مسؤولي في العمل في تحمل المسؤولية عند حدوث خلل في العمل	%74	%00

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين فقرات المحور والدرجة الكلية له وتبين أن أغلب الفقرات دالة إحصائياً ويوجد ارتباط عن مستوى دلالة $a < 0.01$ باستثناء الفقرة "أعتمد على زملائي في تأدية بعض المهام الموكلة لي" والتي لا يوجد بينها وبين الدرجة الكلية ارتباط لذلك تم استبعادها من الاستبانة النهائية.

ثانياً : نتائج الاتساق الداخلي للمحور الثاني: **البعد العلاقتي (الثقة)** بين فقراته والدرجة الكلية له عند مستوى دلالة 1% .

جدول رقم (3.4) نتائج معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني مع الدرجة الكلية له

المحور الثاني البعد العلاقتي (الثقة)	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
14	تشرك الإدارة الموظف في اتخاذ القرارات المتعلقة به	71%
15	تعمل الإدارة جاهدة على تحصيل حقوقي كموظف في الوزارة	86%
16	جهدي يحترم ويقدر من قبل المسؤولين	90%
17	ثقتي في المسؤولين عالية في اعطائي حقوقي	89%
18	تستمع الإدارة بشكل جيد إلى مشاكلنا داخل العمل	78%
19	أصرح باحتياجاتي الخاصة لزملائي في العمل	13%
20	يقدم زملائي لي العون عندما أحتاج إلى ذلك	60%
21	لا أتردد في طلب خدمة من زميلي في العمل	61%
22	يوجد اعتماد متبادل بين الموظفين في أداء المهام	88%
23	تسود أجواء حسن النية بين الزملاء في العمل	75%

يوضح الجدول اعلاه معامل الارتباط بين فقرات المحور والدرجة الكلية له وتبين أن أغلب الفقرات دالة إحصائياً ويوجد ارتباط عن مستوى دلالة $a < 0.01$ باستثناء الفقرة اصرح باحتياجاتي الخاصة لزملائي في العمل والتي لا يوجد بينها وبين الدرجة الكلية ارتباط لذلك تم استبعادها من الاستبانة النهائية.

ثالثاً : نتائج الاتساق الداخلي للمحور الثالث: البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) بين فقراته والدرجة الكلية له عند مستوى دلالة 1% .

جدول رقم (3.5) نتائج معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث مع الدرجة الكلية

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	المحور الثالث: البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)
%00	%85	24 يوجد تناقل مرن للمعلومات داخل الوزارة
%00	%66	25 تستمع الإدارة العليا لوجهات النظر للموظفين في الوزارة
%00	%86	26 أشعر بروح العائلة الواحدة في العمل داخل الوزارة
%00	%82	27 تسود ثقافة المشاركة في وضع الأهداف والرؤيا داخل الوزارة
%00	%84	28 تسود روح الفريق بين الموظفين في الوزارة
%00	%87	29 تسعى الإدارة دائماً إلى تحقيق الأهداف من خلال العمل الجماعي
%00	%77	30 نتشارك في حل المشكلات بين الزملاء في العمل
%00	%61	31 على استعداد ان أقدم للعمل أكثر من واجباتي
%02	%49	32 أومن بالجهود الجماعية في تحقيق الأهداف
%00	%87	33 تتسم العلاقات بين الزملاء بالتسامح
%00	%85	34 أجد أن الموظفين على استعداد للتطوع لصالح العمل

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين فقرات المحور والدرجة الكلية له وتبين أن أغلب الفقرات دالة إحصائياً ويوجد ارتباط عن مستوى دلالة $a < 0.01$ باستثناء الفقرة أومن بالجهود الجماعية في تحقيق الاهدافالتي لا يوجد بينها وبين الدرجة الكلية ارتباط لذلك تم استبعادها من الاستبانة النهائية.

رابعاً : نتائج الاتساق الداخلي للمحور الرابع: الرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارت الفلسطينية بين فقراته والدرجة الكلية له عند مستوى دلالة 1% .

جدول رقم (3.6) نتائج معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع مع الدرجة الكلية

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	المحور الرابع: الرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية
%00	%76	35 تتسم بيئة العمل بالجو الأسري
%00	%73	36 أنظر إلى العمل أنه من مصادر سعادتي
%00	%87	37 أشعر بالرضا عن أصحاب القرار في العمل
%00	%71	38 تعطيني الإدارة حرية التصرف في حالة ظروف الشخصية الطارئة
%00	%65	39 لا اشعر بالملل خلال أوقات الدوام
%00	%58	40 أحرص دائماً على استغلال الوقت في إنجاز المهام
%00	%85	41 يشكل العمل لي مصدر إلهام لبذل ما بوسعي من جهد
%00	%73	42 يوجد فرص ترقية عادلة في مجال عملي
%02	%73	43 يسمح الهيكل التنظيمي بالوزارة للعاملين بالتطور الوظيفي
%00	%85	44 تهتم الإدارة بتطوير الموظفين
%00	%80	45 تشجع الوزارة الموظفين على الإبداع والريادة
%04	%42	46 راتبي الذي أتقاضاه يتناسب مع احتياجات أسرتي
%00	%52	47 المسمى الوظيفي الخاص بي يتناسب مع سنوات عملي داخل الوزارة
%00	%68	48 تُقيّم الإدارة الموظفين بأسلوب شفاف وموضوعي
%00	%65	49 تقوم علاقتي مع المسؤولين على أساس التعاون
%00	%67	50 تمدني الإدارة بالمعلومات اللازمة الخاصة بالعمل بشكل مستمر
%00	%82	51 تشجعني الإدارة على تقديم مقترحاتي في العمل
%00	%76	52 أستطيع التعبير عن رأيي في العمل بكل حرية
%00	%81	53 يوجد تناقل سلس للمعلومات بين المستويات التنظيمية المختلفة
%00	%89	54 تعمل الإدارة على التوافق بين مصلحة العمل وطموح الموظف
%00	%81	55 تقدر الإدارة الإجاز للموظفين
%00	%84	56 تسعى الإدارة الى تنمية الجانب الاجتماعي بين الموظفين
%00	%78	57 تتشارك الإدارة مع الموظفين الصعوبات التي تواجههم في عملهم
%00	%73	58 يتعامل الرئيس المباشر مع أخطائي في العمل بشكل مهني

59	تشجع الإدارة على النشاطات الاجتماعية داخل الوزارة	%77	%00
60	تراعي الإدارة الظروف العائلية الخاصة للموظفين في العمل	%68	%00

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين فقرات المحور والدرجة الكلية له وتبين أن أغلب الفقرات دالة إحصائياً ويوجد ارتباط عن مستوى دلالة $a < 0.01$ باستثناء الفقرة راتبي الذي أنقاضه يتناسب مع احتياجات أسرتي والتي لا يوجد بينها وبين الدرجة الكلية ارتباط لذلك تم استبعادها من الاستبانة النهائية.

3.8 ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة : هو أن يعطي الاستبانة النتائج نفسها إذا أُعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، وبمعنى آخر إلى أية درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، او ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة (الجرجاوي، 2010، ص97).
وقد تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال معامل كرونباخ الفا كما هو موضح في الجدول أدناه:
جدول رقم (3.7) معامل كرونباخ الفا لقياس ثبات الاستبانة لجميع محاور الدراسة:

جدول رقم (3.7) نتائج اختبار كرونباخ الفا

الرقم	المحاور	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
1	المحور الأول: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات)	12	%87.5
2	المحور الثاني البعد العلاقتي (الثقة)	9	%90.5
3	المحور الثالث: البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)	10	%92.5
4	المحور الرابع : الرضا الوظيفي	25	%96.5
5	الدرجة الكلية	56	%97.8

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة كرونباخ الفامرتفعة في جميع محاور الدراسة تراوحت ما بين (88%-
97.8%) بينما بلغت قيمة كرونباخ الفا لجميع محاور الاستبانة (الدرجة الكلية) 97.8% وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع جداً ودالاً إحصائياً ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد 70% كحد أدنى للثبات.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (3.1) حققت شروط الصدق والثبات. مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3.9 المعالجة الإحصائية

الاختبارات الاحصائية المستخدمة :

لإنجاز الإطار العملي للدراسة قامت الباحثة باستخدام برنامج Statistial pakage for social sciences (SPSS).

- 1- قياس صدق الأداة بالاختبار الإحصائي التحليل العاملي Factor Analysis
- 2- تم تطبيق اختبار كرنباخ الفا لقياس معاملات ثبات أداة الدراسة.
- 3- ومن أجل اختيار الفحص المناسب لفروقات المتوسطات تم تطبيق اختبار (kolomogorov Smirnov) لفحص التوزيع الطبيعي.
- 4- تم استخدام المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة ومعرفة الدرجة الكلية ودرجة كل بعد وفقرة من فقرات رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي.
- 5- اختبار معامل ارتباط بيرسون (pearson correlation coefficient) لدراسة العلاقة بين متغير رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي.
- 6- تم تطبيق اختبار Independent samples T-test للاستجابات أفراد العينة وايجاد الفروق ذات الدلالة الاحصائية في محاور الدراسة تبعاً للمتغيرين المستقلين: الجنس (ذكر، انثى) التي حققت شرط التوزيع طبيعي.
- 7- تم تطبيق اختبار مان ويتني Mann-Whitney U لفحص الفروقات بين المتغيرات المستقلة والتي لم تحقق شروط الاختبار المَعْلَمِي المتمثل بالتوزيع الطبيعي تمثل في البعد المعرفي .
- 8- تم تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance)ANOVA لبيان الفروقات ذات الدلالة الإحصائية في محاور الدراسة تبعاً للمتغيرات المستقلة (الحالة

الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مستوى الراتب، ومكان العمل) في حال أنها حققت شرط التوزيع الطبيعي.

9- تم تطبيق الاختبار اللامعلمي (Kruskal Wallis Test) لايجاد الفروقات ذات الدلالة الاحصائية في محاور الدراسة وذلك للمتغيرات التي لم تحقق التوزيع الطبيعي.

10- اختبار المقارنات البعدية Post Hoc اختبار توكي Tukey Test وذلك لإيجاد الفروقات والمقارنات بين كل زوجين أو مجموعتين من متغيرات الدراسة المستقلة بعد رفض الفرضية الصفرية.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

4.1 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

1. ما هي خصائص رأس المال الاجتماعي وأبعاده (البعد الهيكلي، البعد العلاقتي، البعد المعرفي)

لدى موظفي الوزارات الفلسطينية.

من أجل الإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخراج النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية لتحليل خصائص أبعاد رأس المال الاجتماعي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية.

جدول رقم (4.1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخصائص الدرجة الكلية وأبعاد رأس المال الاجتماعي حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً:

المحاور	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
محور البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي)	400	3.54	0.57	مرتفعة
محور البعد العلاقتي (الثقة)	400	3.24	0.73	متوسطة
محور البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)	400	3.24	0.75	متوسطة
الدرجة الكلية	400	3.34	0.65	متوسطة

تبين من الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية لدرجة رأس المال الاجتماعي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية بلغت (3.34) وبدرجة تقدير متوسطة فيما تبين أن محور البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) هو أعلى درجة بمتوسط حسابي قدره 3.54 وبدرجة تقدير عالية ويليه كل من محور البعد العلاقتي والمحور المعرفي بمتوسط حسابي قدره 3.24 وبدرجة تقدير متوسطة وجاءت المحاور الثلاثة بانحراف معياري يتراوح بين (0.57-0.75) و هذا يدل على أنه لا يوجد تباعد أو تشتت كبير في إجابات المبحوثين، بالعكس يثبت أن إجاباتهم على جميع الفقرات تميل نحو الوسط .

تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة عطية مصلح وناهد قزاز (2018) حيث أثبتت نتائج الدراسة أن درجة رأس المال الاجتماعي في وزارة العدل الفلسطينية درجة مرتفعة، فيما تتفق مع دراستنا في محور البعد الهيكلي والتفاعل الاجتماعي بدرجات مرتفعة خصوصاً العلاقة مع الزملاء والتعاون بين الموظفين. وكذلك تتفق في محور الثقة بين الموظفين بدرجة متوسطة

وفيما يلي تحليل لخصائص كل محور من محاور رأس المال الاجتماعي حسب إجابات المبحوثين:

جدول رقم (4.2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول البعد الهيكلي حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً:

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المحاور
مرتفعة	0.75	4.19	400	1 أشارك زملائي أفرحهم وأحزانهم
مرتفعة	0.74	3.98	400	2 أشعر بالسعادة من خلال التعاون مع الزملاء في تحقيق مهام العمل
مرتفعة	0.79	3.98	400	3 لا أجد حرجاً في طلب المساعدة من زملائي
مرتفعة	0.79	3.79	400	4 يبادر الموظفون في تقديم المساعدة للزملاء في العمل
مرتفعة	0.80	3.45	400	5 يوجد سهولة في تبادل الخبرات والمهارات في العمل بين الزملاء
مرتفعة	0.98	3.45	400	6 يشارك المسؤولون في العمل في تحمل المسؤولية عند حدوث خلل في العمل
مرتفعة	0.90	3.43	400	7 تستمع الإدارة إلى وجهات نظر الموظفين فيما يخص العمل

متوسطة	0.97	3.37	400	يتعامل المسؤولون في العمل بدون حواجز مع الموظفين	8
متوسطة	0.93	3.27	400	ألتقي مع زملاء العمل خارج نطاق العمل الرسمية	9
متوسطة	1.01	3.27	400	يوجد سهولة في التواصل مع المسؤولين في الوزارة	10
متوسطة	0.93	3.23	400	يهتم زملائي في العمل في حل خلافاتهم أولاً بأول، ولا يسمحون بتراكم الخلافات	11
متوسطة	0.94	3.01	400	يتقبل الموظفون التنازل عن مصلحتهم الشخصية مقابل مصلحة العمل	12
عالية	0.57	3.54	400	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول أعلاه أن الفقرة التي تتص على "أشارك زملائي أفراحهم وأحزانهم" حصلت على أعلى متوسط حسابي و قدره 4.19 وبدرجة تقدير مرتفعة وتلتها الفقرة "أشعر بالسعادة من خلال التعاون مع الزملاء في تحقيق مهام العمل" بمتوسط حسابي قدره 3.98 وبدرجة تقدير مرتفعة أيضاً، فيما جاءت الفقرة "يتقبل الموظفون التنازل عن مصلحتهم الشخصية مقابل مصلحة العمل" أقل متوسط حسابي وقدره 3.01 وبدرجة تقدير متوسطة وتلتها الفقرة "يهتم زملائي في العمل في حل خلافاتهم أولاً بأول، ولا يسمحون بتراكم الخلافات" بمتوسط حسابي قدره 3.23 وبدرجة تقدير متوسطة.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة بونوه علي (2016) أثبتت نتائج الدراسة أنه يوجد علاقة بين اتجاهات العاملين نحو تطوير العلاقات والرضا الوظيفي.

جدول رقم (4.3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني البعد العلاقتي حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً:

الفقرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1 لا أتردد في طلب خدمة من زميلي في العمل	400	3.62	.81	مرتفعة
2 يقدم زملائي لي العون عندما أحتاج ذلك	400	3.52	.77	مرتفعة
3 يوجد اعتماد متبادل بين الموظفين في أداء المهام	400	3.33	.87	متوسطة
4 جهدي يُحترم ويقدر من قبل المسؤولين	400	3.23	1.01	متوسطة
5 تعمل الإدارة جاهدة على تحصيل حقوقي كموظف في الوزارة	400	3.14	.98	متوسطة

متوسطة	1.03	3.13	400	تسود أجواء حسن النية بين الزملاء في العمل	6
متوسطة	.94	3.10	400	تشارك الإدارة الموظف في اتخاذ القرارات المتعلقة به	7
متوسطة	1.02	3.10	400	تستمع الإدارة بشكل جيد إلى مشاكلنا داخل العمل	8
متوسطة	1.10	3.03	400	تقتي في المسؤولين عالية في إعطائي حقوقي	9
متوسطة	.73	3.24	400	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول أعلاه أن الفقرة التي تنص على "لا أتردد في طلب خدمة من زميلي في العمل" جاءت بأعلى متوسط حسابي وقدره 3.62 وبدرجة تقدير مرتفعة وتلتها الفقرة "يقدم زملائي لي العون عندما أحتاج ذلك" بمتوسط حسابي قدره 3.52 وبدرجة تقدير مرتفعة، فيما حصلت على أقل متوسط حسابي الفقرتين "تقتي في المسؤولين عالية في إعطائي حقوقي" وبمتوسط حسابي 3.03 والفقرة تستمع الإدارة بشكل جيد إلى مشاكلنا داخل العمل" وبمتوسط حسابي قدره 3.10 وبدرجة تقدير متوسطة.

جدول رقم (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثالث البعد المعرفي حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً:

الدرجة التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفقرات	
مرتفعة	1.02	3.67	400	على استعداد أن أقدم للعمل أكثر من واجباتي	1
متوسطة	0.89	3.31	400	تشارك في حل المشكلات بين الزملاء في العمل	2
متوسطة	0.95	3.30	400	تتسم العلاقات بين الزملاء بالتسامح	3
متوسطة	1.03	3.27	400	أشعر بروح العائلة الواحدة في العمل داخل الوزارة	4
متوسطة	0.91	3.26	400	يوجد تناقل مرن للمعلومات داخل الوزارة	5
متوسطة	0.97	3.22	400	تسود روح الفريق بين الموظفين في الوزارة	6
متوسطة	0.96	3.16	400	تسعى الإدارة دائماً إلى تحقيق الأهداف من خلال العمل الجماعي	7
متوسطة	0.95	3.10	400	تسود ثقافة المشاركة في وضع الأهداف والرؤيا داخل الوزارة	8
متوسطة	1.02	3.08	400	أجد أن الموظفين على استعداد للتطوع لصالح العمل	9
متوسطة	1.02	3.04	400	تستمع الإدارة العليا لوجهات النظر للموظفين في الوزارة	10
متوسطة	.75	3.24	400	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول أعلاه أن الفقرة التي تنص على "استعداد أن أقدم للعمل أكثر من واجباتي" جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره 3.67 وبدرجة تقدير مرتفعة وتلتها في المرتبة الثانية الفقرة "نتشارك في حل المشكلات بين الزملاء في العمل" بمتوسط حسابي قدره 3.31 وبدرجة تقدير متوسطة كما تبين أن أقل الفقرات في المتوسط الحسابي الفقرة التي تنص على "تستمع الإدارة العليا لوجهات النظر للموظفين في الوزارة" بمتوسط حسابي قدره 3.04 ودرجة تقدير متوسطة وتلتها الفقرة "أجد أن الموظفين على استعداد للتطوع لصالح العمل" بمتوسط حسابي قدره 3.08 وبدرجة تقدير متوسطة أيضاً.

تتفق نتائج الدراسة مع دراسة عبدالرضا بدرابي ورشا الخفاجي (2015) الذي أثبتت أن الزمالة بُعد مهم من أبعاد رأس المال الاجتماعي داخل الشركة، والتي عكست بدورها رغبة الأفراد العاملين وقابليتهم في تحقيق أهدافها من خلال العمل الجماعي، ويتوافر الاستقلالية لكل فرد من أفراد الشركة داخل الجماعة التي ينتمون إليها مع الاهتمام بالأهداف الشخصية والانتمائية لأهداف الجماعة.

4.2 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما هي درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية؟

جدول رقم (4.5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الرضا الوظيفي حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً:

الفرقات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
أحرص دائماً على استغلال الوقت في إنجاز المهام	400	3.83	0.84	مرتفعة
يشكل العمل لي مصدر الهام لبذل ما بوسعي من جهد	400	3.57	0.98	مرتفعة
يتعامل الرئيس المباشر مع أخطائي في العمل بشكل مهني	400	3.39	0.95	متوسطة
تعطيني الإدارة حرية التصرف في حالة ظروف الشخصية الطارئة	400	3.38	0.98	متوسطة
تقوم علاقتي مع المسؤولين على أساس التعاون	400	3.27	0.91	متوسطة

متوسطة	0.93	3.27	400	تمدني الإدارة بالمعلومات اللازمة الخاصة بالعمل بشكل مستمر	6
متوسطة	0.97	3.26	400	أستطيع التعبير عن رأيي في العمل بكل حرية	7
متوسطة	1.08	3.25	400	لا أشعر بالملل خلال أوقات الدوام	8
متوسطة	0.99	3.23	400	تتسم بيئة العمل بالجو الأسري	9
متوسطة	1.07	3.23	400	أنظر إلى العمل أنه من مصادر سعادتي	10
متوسطة	0.96	3.23	400	تشجعني الإدارة على تقديم مقترحاتي في العمل	11
متوسطة	1.00	3.23	400	تهتم الإدارة بتطوير الموظفين	12
متوسطة	1.00	3.23	400	تراعي الإدارة الظروف العائلية الخاصة للموظفين في العمل	13
متوسطة	1.00	3.12	400	يوجد تناقل سلس للمعلومات بين المستويات التنظيمية المختلفة	14
متوسطة	0.98	3.11	400	تتشارك الإدارة مع الموظفين الصعوبات التي تواجههم في عملهم	15
متوسطة	0.98	3.10	400	تشجع الإدارة على النشاطات الاجتماعية داخل الوزارة	16
متوسطة	1.03	3.07	400	تشجع الوزارة الموظفين على الإبداع والريادة	17
متوسطة	1.08	3.02	400	أشعر بالرضا عن أصحاب القرار في العمل	18
متوسطة	1.04	3.02	400	تقدر الإدارة الإنجاز للموظفين	19
متوسطة	0.98	3.00	400	تسعى الإدارة إلى تنمية الجانب الاجتماعي بين الموظفين	20
متوسطة	1.14	2.96	400	يسمح الهيكل التنظيمي بالوزارة للعاملين بالتطور الوظيفي	21
متوسطة	1.05	2.96	400	تقيم الإدارة الموظفين بأسلوب شفاف وموضوعي	22
متوسطة	1.02	2.94	400	تعمل الإدارة على التوافق بين مصلحة العمل وطموح الموظف	23
متوسطة	1.18	2.77	400	يوجد فرص ترقية عادلة في مجال عملي	24
منخفضة	1.21	2.56	400	المسمى الوظيفي الخاص بي يتناسب مع سنوات عملي داخل الوزارة	25
متوسطة	.75	3.17	400	الدرجة الكلية	

يتبين من الجداول أعلاه أن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي درجة تقديرها متوسطة وبمتوسط حسابي قدره 3.17، وأن الفقرة 1 "أحرص دائماً على استغلال الوقت في إنجاز المهام" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.83 ودرجة تقدير مرتفعة وتلتها الفقرة "يشكل العمل لي مصدر الهام لبذل ما بوسعي من جهد" بمتوسط حسابي قدره 3.57 وبدرجة تقدير مرتفعة، فيما تبين أن الفقرة "المسمى الوظيفي الخاص بي يتناسب مع سنوات عملي داخل الوزارة" جاءت بأقل متوسط حسابي قدره 2.56 ودرجة تقدير منخفضة وتلتها الفقرة "يوجد فرص ترقية عادلة في مجال عملي" بمتوسط حسابي قدره 2.77 ودرجة تقدير متوسطة. تأتي نتائج الدراسة منسجمة إلى حد كبير مع نتائج دراسة ميسون شروف (2016) حيث توصلت إلى أن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي لدى موظفي مديريات الشؤون الاجتماعية درجة متوسطة، وكما تتفق فقرات المحور السابق مع نتائج الدراسة في أن درجتي الرضا عن العلاقة مع الزملاء كانت مرتفعة بينما كانت منخفضة فيما يتعلق بالرضا عن الراتب والمكافأة

تختلف النتائج مع دراسة بليل حسيبه (2007) حيث أثبتت نتائج الدراسة وجود مستوى منخفض وسلبى من الرضا بشكل عام لدى أفراد العينة في الوزارات الجزائرية وعدم الرضا عن العمل وعن العلاقات مع الرؤساء. وتتفق مع دراستنا في جزئية عدم الرضا عن الراتب الذي يتقاضاه الموظف.

وأثبتت نتائج الدراسة أبو موسى (2011) أن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مدارس التعليم العام جاء مرتفعاً في محوري الرضا عن الراتب والترقية والرضا عن بيئة العمل بينما جاء بدرجة متوسطة في كل من الرضا عن العلاقة من إدارة المدرسة والعلاقة مع الزملاء المدرسين وعن ظروف العمل أما الدرجة الكلية للرضا الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة.

4.3 نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الثالث:

هل يوجد علاقة ما بين الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة (البعد الهيكلي، البعد العلاقتي، البعد المعرفي) والرضا الوظيفي لموظفي الوزارات الفلسطينية؟

جدول رقم 4.6 اختبار معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة ودرجة الرضا الوظيفي حسب إجابات المبحوثين.

محور البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي)	محور البعد العلاقتي (الثقة)	محور البعد المعرفي (الأهداف المشتركة)	الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي	
.73**	.81**	.83**	.85**	محور الرضا الوظيفي
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
400	400	400	400	N

يتبين من الاختبار أعلاه معامل ارتباط بيرسون (pearson correlation coefficient) في الجدول أعلاه وعند مستوى دلالة 1% بوجود علاقة بين الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي ومحاورها الثلاثة حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أقل من 1%، حيث تشير النتائج إلى أن هذه العلاقة طردية موجبة قوية بين كل من الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي ومحور البعد العلاقتي ومحور البعد المعرفي حيث قيمة معامل الارتباط بين (0.85 و 0.81). بينما تبين أن العلاقة طردية موجبة بين كل من محور البعد الهيكلي ودرجة الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.73.

تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة جاكلين الفي (2017) حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ومعنوية قوية بين بعض أبعاد رأس المال الاجتماعي (الإدراكي والعلاقتي والمعرفي) والرضا الوظيفي.

وتتفق دراستنا مع دراسة بليل حسيبه (2007) في وجود علاقة قوية موجبة بين عوامل الثقة التنظيمية مجتمعة في المنظمات الحكومية في الجزائر ودرجة الرضا الوظيفي وكان أكثر عامل مفسر للرضا الوظيفي هو الثقة في السياسات الإدارية.

وتتفق أيضاً مع دراسة بن بوزيد (2019) أن هناك علاقة دالة إحصائية بين محوري التعاون والتكامل والمشاركة كأحد محاور رأس المال الاجتماعي وأداء المؤسسة، وأن رأس المال الاجتماعي يساعد الموظفين على تقديم أفضل ما عندهم من أداء قد يصل إلى الأداء المتميز.

كذلك دراسة عبدالرضا بدرابي ورشا الخفاجي (2015) أثبتت وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين محاور رأس المال الاجتماعي (الزمالة والثقة والتعاون والتكافل) ودرجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين. وفي ذات السياق أثبتت نتائج دراسة بونوه علي (2016) أنه يوجد علاقة إيجابية طردية بين الاحترام المتبادل بين الموظفين والرؤساء في العمل والشعور بروح الفريق والتعاون كذلك رأس المال الاجتماعي في بعده (التواصل والعلاقات) والرضا الوظيفي.

كما أثبتت من دراسة بليل حسيبة ودراسة خلفاوي وبن سعيد (2017) بين الثقة والرضا الوظيفي المتمثلة في الثقة بالمعلومات والثقة بالقيم السائدة، والثقة في الموظفين أنفسهم وإشراكهم في اتخاذ القرار. فيما أثبتت دراسة خليل (2017) وجود علاقة طردية بين محاور البيئة التنظيمية الداخلية المتمثلة في المشاركة في اتخاذ القرار، ووجود قنوات اتصال فعالة وسهلة داخل المنظمة والرضا الوظيفي لدى الموظفين.

وأثبتت نتائج هيشر (2019) وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين عناصر البيئة الداخلية المتمثلة في الهيكل التنظيمي والثقة التنظيمية والرضا الوظيفي وأن هذا الأثر إيجابي قوي.

4.4 ملخص لأهم النتائج:

1- أثبتت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي لدى موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جاءت بدرجة تقدير متوسطة وبمتوسط حسابي قدره 3.34 وانحراف معياري قدره 65% وجاءت في الترتيب الأول البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) بدرجة تقدير مرتفعة وبمتوسط حسابي قدره 3.54 فيما تساوى كل من المحور العلاقتي (الثقة) والمحور المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) بمتوسط حسابي قدره 3.24 وبدرجة تقدير متوسطة.

2- أشارت نتائج الدراسة أن فقرات البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) هي أعلى المتوسطات الحسابية متفوقة عن باقي الفقرات في المحورين الثاني والثالث وأشارت النتائج في هذا المحور على أن الفقرات التي تصف رأس المال الأفقي (الشبكات مع الزملاء والعلاقة فيما بينهم) جاءت بمتوسطات حسابية ودرجات تقدير أكبر من الفقرات التي تشير إلى رأس المال الاجتماعي الرأسي أو الهرمي، كما يمكن القول إن الفقرات التي تشير إلى رأس المال الاجتماعي غير الرسمي جاءت أكبر بالمتوسط الحسابي ودرجات التقدير من الفقرات التي تشير إلى رأس المال الاجتماعي الرسمي (العلاقة مع الإدارة) فمثلاً جاءت الفقرة "أشارك زملائي أفراحهم وأحزانهم" والفقرة "لا أجد حرجاً في طلب المساعدة من زملائي" بدرجة تقدير مرتفعة، فيما جاءت الفقرات "يوجد سهولة في التواصل مع المسؤولين في الإدارة" و"يتعامل المسؤولون في العمل بدون حواجز مع الموظفين" بدرجة تقدير متوسطة.

3- أشارت نتائج الدراسة بوجود علاقة بين الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي ومحاورها الثلاثة حيث تشير النتائج إلى أن هذه العلاقة طردية موجبة قوية بين كل من الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي ومحور البعد العلاقتي ومحور البعد المعرفي حيث قيمة معامل الارتباط بين (0.85 و 0.81). بينما تبين أن العلاقة طردية موجبة بين كل من محور البعد الهيكلي ودرجة الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.73.

4.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

هل يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول درجة رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة ودرجة الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مستوى الراتب، مكان العمل)؟

وتفترض الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين حول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة (البعد الهيكلي التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مستوى الراتب، مكان العمل).

فحص الفرضيات المتعلقة بفروقات المحاور حسب متغير الجنس:

الفرضية الأولى (1-أ): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة (البعد الهيكلي التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير الجنس.

جدول رقم (4.7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة (البعد الهيكلي التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير الجنس.

المتغيرات	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات)	ذكر	156	3.62	0.57
	انثى	244	3.48	0.57
البعد العلاقتي (الثقة)	ذكر	156	3.31	0.75

0.71	3.20	244	انثى	البعد المعرفي (الأهداف والقيما المشتركة)
0.76	3.32	156	ذكر	
0.74	3.19	244	انثى	محور الرضا الوظيفي
0.74	3.22	156	ذكر	
0.75	3.14	244	انثى	كلية
0.64	3.43	156	ذكر	
0.61	3.31	244	انثى	

ومن أجل اختيار الفحص المناسب لفروقات المتوسطات بين مجتمعين فإنه يجب فحص اختبار التوزيع الطبيعي للمجتمع الجنس وتجانس التباين لرأس المال الاجتماعي ومحاوره والرضا الوظيفي للمجتمع الذكور والإناث، تم تطبيق اختبار (kolomogorov Smirnov) كما هو في الجدول أدناه لفحص التوزيع الطبيعي لكل متغير حسب فئتي الجنس.

جدول رقم (4.8): نتائج تحليل التوزيع الطبيعي

كلية	محور الرضا الوظيفي في	البعد المعرفي (الأهداف والقيما المش تركة)	البعد العلاقتي (الثق ة)	البعد الهيكلي (التفاعلا اجتماعي والشبكات)	
1.093	.895	.884	.713	.956	Kolmogorov-Smirnov Z
.183	.400	.416	.689	.320	Asymp. Sig. (2-tailed)

يتبين من الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي ومحاوره الثلاثة ومتغير الرضا الوظيفي جمعها يتبع التوزيع الطبيعي حيث إن قيمة (SIG) أكبر من 5%.

ومن أجل فحص تجانس التباين فقد تم تطبيق اختبار (Levene's Test for Equality of Variances) حيث إن الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي ومحاوره الثلاثة ومتغير الرضا الوظيفي جميعها ذات تباين متجانس حيث إن قيمة (SIG) أكبر من 5% كما هو مبين في الجدول أدناه.

بناء على فحص التوزيع الطبيعي وتجانس التباين تبين أنه جمعها تخضع للاختبار المعلمي

Independent samples T-test

تبين من نتائج T test وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث لمتغيرات الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي (بعدي رأس المال الاجتماعي البعد العلاقتي والبعد المعرفي وكذلك الرضا الوظيفي) حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أكبر من 5% و يساوي 5% 15% و 9% و 29% على التوالي، فيما بينت النتائج أعلاه وجود فروقات بين الذكور والإناث في البعد الهيكلي حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أقل من 5% و يساوي 2% لصالح فئة الذكور.

الفرضية الأولى (1-ب): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي و متغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (4.9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي و متغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة (البعد الهيكلي التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	
0.56	3.58	94	البعد الهيكلي (التفاعل أعزب/اء
0.58	3.52	290	الاجتماعي والشبكات) متزوج
0.61	3.46	8	مطلق
0.31	3.63	8	أرمل
0.57	3.53	400	Total

0.70	3.37	94	أعزب/اء	البعد العلاقتي (الثقة)
0.74	3.21	290	متزوج	
0.81	3.11	8	مطلق	
0.44	3.22	8	أرمل	
0.73	3.24	400	Total	
0.74	3.27	94	أعزب/اء	البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)
0.76	3.23	290	متزوج	
1.01	3.25	8	مطلق	
0.53	3.13	8	أرمل	
0.75	3.24	400	Total	
0.71	3.33	94	أعزب/اء	محور الرضا الوظيفي
0.75	3.12	290	متزوج	
1.01	3.14	8	مطلق	
0.42	2.98	8	أرمل	
0.75	3.17	400	Total	
0.61	3.42	94	أعزب/اء	كلية
0.63	3.34	290	متزوج	
0.76	3.29	8	مطلق	
0.35	3.35	8	أرمل	
0.63	3.35	400	Total	

ومن أجل فحص تجانس التباين فقد تم تطبيق اختبار (Levene's Test for Equality of Variances)، حيث يتبين جميع المتغيرات هي ذات تباين متجانس بمستوى دلالة أكبر من 5% كما هو مبين في الجدول أدناه وسوف يتم تطبيق اختبار (ANOVA) عليها.

جدول رقم (4.10): نتائج اختبار التجانس للتباينات

Sig.	df2	df1	Levene Statistic	
.303	396	3	1.218	البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات)
.342	396	3	1.118	البعد العلاقات (الثقة)
.400	396	3	.984	البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)
.246	396	3	1.387	محور الرضا الوظيفي
.431	396	3	.920	كلية

يتبين من اختبار (ANOVA) وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات الحالة الاجتماعية للدرجة الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة (البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أكبر من 5%.

الفرضية الأولى (1-ج): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير الفئات العمرية.

جدول رقم (4.11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير العمر.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	
0.59	3.59	102	البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات)
0.54	3.56	156	
0.63	3.49	106	
0.47	3.40	36	
0.57	3.53	400	
			Total
0.72	3.39	102	البعد العلاقتي (الثقة)
0.65	3.27	156	
0.83	3.16	106	
0.70	2.95	36	
0.73	3.24	400	
			Total
0.79	3.33	102	البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)
0.69	3.28	156	
0.81	3.19	106	
0.65	2.97	36	
0.75	3.24	400	
			Total
0.69	3.40	102	محور الرضا الوظيفي
0.70	3.17	156	
0.82	3.07	106	
0.69	2.78	36	
0.75	3.17	400	
			Total

0.64	3.45	102	30 عام او اقل	كلية
0.57	3.38	156	31-40 عام	
0.70	3.30	106	41-50 عام	
0.54	3.13	36	51 عام فأعلى	
0.63	3.35	400	Total	

ومن أجل فحص تجانس التباين فقد تم تطبيق اختبار (Levene's Test for Equality of Variances)، حيث يتبين جميع المتغيرات هي ذات تباين متجانس بمستوى دلالة أكبر من 5% كما هو مبين في الجدول أدناه وسوف يتم تطبيق اختبار (ANOVA) عليها.

جدول رقم (4.12): نتائج اختبار التجانس للتباينات

Sig.	df2	df1	Levene Statistic	
.233	396	3	1.431	البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات)
.095	396	3	2.138	البعد العلاقتي (الثقة)
.429	396	3	.924	البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)
.253	396	3	1.364	محور الرضا الوظيفي
.201	396	3	1.550	كلية

يتبين من اختبار (ANOVA) وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر في بعدي رأس المال الاجتماعي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أكبر من 5%.
بينما تبين وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر في درجة الرضا والوظيفي والبعد الثاني لرأس المال الاجتماعي البعد العلاقتي (الثقة) ومتغير الدرجة الكلية لرأس

المال الاجتماعي حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أقل من 5% وجاءت بدرجة 00% و1% و4% على التوالي.

التحليل البعدي (tukey)

عند عمل التحليل البعدي (tukey) لإيجاد الفروقات بين الفئات العمرية المصنفة في هذا البحث تبين أن: يوجد فروقات عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الفئة العمرية الأولى (30 عاماً أو أقل) وبين الفئة العمرية الأخيرة 51 عاماً أكثر في كل من البعد الثاني لرأس المال الاجتماعي (العلاقاتي والثقة) لصالح الفئة الأولى، وكذلك يوجد فروقات بين الفئتين في كل من متغير درجة الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي لصالح الفئة العمرية 30 عاماً أو أقل أيضاً. فيما بينت النتائج وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). أيضاً وجود فروقات بين الفئة العمرية الأولى 30 عاماً أو أقل والفئة العمرية الثانية 31-40 عاماً في درجة الرضا الوظيفي لصالح الفئة العمرية الأولى.

الفرضية الأولى (1-d): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير التحصيل العلمي.

جدول رقم (4.13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير التحصيل العلمي.

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
	التكرار		

0.57	3.23	4	البعد الهيكلي (التفاعل أقل من ثانوية عامة
0.54	3.78	17	الاجتماعي والشبكات) الثانوية العامة
0.53	3.55	45	دبلوم
0.57	3.54	275	بكالوريوس
0.60	3.46	59	دراسات عليا
0.57	3.53	400	Total
0.67	3.22	4	البعد العلاقتي (الثقة) أقل من ثانوية عامة
0.74	3.44	17	الثانوية العامة
0.83	3.18	45	دبلوم
0.70	3.25	275	بكالوريوس
0.81	3.19	59	دراسات عليا
0.73	3.24	400	Total
0.70	3.35	4	البعد المعرفي (الأهداف أقل من ثانوية عامة
0.75	3.29	17	الثانوية العامة والقيم المشتركة)
0.76	3.29	45	دبلوم
0.73	3.25	275	بكالوريوس
0.83	3.15	59	دراسات عليا
0.75	3.24	400	Total
0.94	3.52	4	محور الرضا الوظيفي أقل من ثانوية عامة
0.65	3.17	17	الثانوية العامة
0.75	3.11	45	دبلوم
0.74	3.18	275	بكالوريوس
0.80	3.12	59	دراسات عليا
0.75	3.17	400	Total
0.41	3.27	4	كلية أقل من ثانوية عامة
0.61	3.53	17	الثانوية العامة
0.63	3.36	45	دبلوم
0.61	3.36	275	بكالوريوس

0.70	3.28	59	دراسات عليا
0.63	3.35	400	Total

ومن أجل فحص تجانس التباين فقد تم تطبيق اختبار (Levene's Test for Equality of Variances)، حيث يتبين جميع المتغيرات هي ذات تباين متجانس بمستوى دلالة أكبر من 5% كما هو مبين في الجدول أدناه وسوف يتم تطبيق اختبار (ANOVA) عليها.

جدول رقم (4.14): نتائج اختبار التجانس للتباينات

Sig.	df2	df1	Levene Statistic	
.617	395	4	.665	البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات)
.173	395	4	1.601	البعد العلاقتي (الثقة)
.314	395	4	1.192	البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)
.455	395	4	.915	محور الرضا الوظيفي
.117	395	4	1.858	كلية

أثبتت النتائج من اختبار (ANOVA) وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات التحصيل العلمي وكافة محاور وأبعاد الدراسة الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) ودرجة الرضا والوظيفي حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أكبر من 5%.

الفرضية الأولى (1-هـ): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال

الاجتماعي وأبعاده الثلاثة البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير سنوات الخدمة.

جدول رقم (4.15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	
0.54	3.65	75	البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي أقل من 5 سنوات والشبكات)
0.55	3.61	91	
0.57	3.46	90	
0.54	3.55	45	
0.62	3.44	99	
0.57	3.53	400	
0.62	3.53	75	البعد العلاقتي (الثقة)
0.67	3.32	91	
0.71	3.20	90	
0.78	3.16	45	
0.78	3.03	99	
0.73	3.24	400	
0.68	3.37	75	البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)
0.74	3.34	91	
0.76	3.17	90	
0.76	3.28	45	
0.78	3.09	99	
0.75	3.24	400	

0.66	3.47	75	أقل من 5 سنوات	محور الرضا الوظيفي
0.67	3.30	91	من 5-10 سنوات	
0.76	3.08	90	من 11-15 سنة	
0.74	3.14	45	من 16-20 سنة	
0.78	2.91	99	أكثر من 20 سنة	
0.75	3.17	400	Total	
0.56	3.53	75	أقل من 5 سنوات	كلية
0.60	3.44	91	من 5-10 سنوات	
0.62	3.29	90	من 11-15 سنة	
0.63	3.35	45	من 16-20 سنة	
0.67	3.20	99	أكثر من 20 سنة	
0.63	3.35	400	Total	

ومن أجل فحص تجانس التباين فقد تم تطبيق اختبار (Levene's Test for Equality of Variances)، حيث يتبين جميع المتغيرات هي ذات تباين متجانس بمستوى دلالة أكبر من 5% كما هو مبين في الجدول أدناه وسوف يتم تطبيق اختبار (ANOVA) عليها.

جدول رقم (4.16): نتائج اختبار التجانس للتباينات

Sig.	df2	df1	Levene Statistic	
.980	395	4	.106	البعد الهيكلي (التفاعلا لاجتماعيو الشبكات)
.249	395	4	1.354	البعد العلاقتي (الثقة)
.874	395	4	.306	البعد المعرفي (الأهداف والقيما المشتركة)
.347	395	4	1.119	محور الرضا الوظيفي
.705	395	4	.542	كلية

يتبين من اختبار (ANOVA) وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات متغير سنوات الخدمة في البعدين: رأس المال الاجتماعي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أكبر من 5%.

بينما تبين وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات سنوات الخدمة في درجة الرضا والوظيفي والبعد الثاني لرأس المال الاجتماعي البعد العلاقتي (الثقة) ومتغير الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أقل من 5% وجاءت بدرجة 00% و01% على التوالي.

التحليل البعدي (tukey)

عند عمل التحليل البعدي (tukey) لإيجاد الفروقات بين الفئات العمرية المصنفة في هذا البحث تبين أن: أولاً: بخصوص البعد الثاني لرأس المال الاجتماعي (العلاقتي) وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبين وجود فروقات بين الفئة أقل من 5 سنوات، والفئات الثلاث الخيرة وهي (11-15) والفئة (16-20) والفئة 20 عاماً فأكثر لصالح الفئة الأولى. كذلك وجود فروقات بين الفئة الثانية (11-15) والفئة الأخيرة والفئة 20 عاماً لصالح الفئة الثانية حيث إن الفئة الأخيرة الفئة 20 عاماً هي الأقل متوسط حسابي.

ثانياً: بخصوص الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبين وجود فروقات بين الفئة الأولى (أقل من 5 سنوات) والفئة الأخيرة والفئة 20 عاماً لصالح الفئة الأولى حيث إن الفئة الأخيرة الفئة 20 عاماً هي الأقل متوسط حسابي.

ثالثاً: فيما يتعلق بمتغير الرضا الوظيفي وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبين وجود فروقات بين الفئة أقل من 5 سنوات والفئات الثلاثة الأخيرة وهي (11-15) والفئة (16-20) والفئة 20 عاماً فأكثر لصالح الفئة الأولى. كذلك وجود فروقات بين الفئة الثانية (11-15) والفئة الأخيرة والفئة 20 عاماً لصالح الفئة الثانية حيث إن الفئة الأخيرة الفئة 20 عاماً هي الأقل متوسط حسابي.

الفرضية الأولى (1-و): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في متغير الرضا الوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي

وأبعاده الثلاثة البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير الراتب الشهري .

جدول رقم (4.17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة (البعد الهيكلي التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير الراتب الشهري.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار		
0.55	3.74	72	البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي 2000 شيقل أو أقل والشبكات)	
0.59	3.59	122		3000-2001 شيقل
0.53	3.37	88		4000-3001 شيقل
0.56	3.48	118		4001 فأعلى
0.57	3.53	400		Total
0.63	3.59	72	البعد العلاقتي (الثقة)	
0.72	3.27	122		3000-2001 شيقل
0.68	3.06	88		4000-3001 شيقل
0.77	3.13	118		4001 فأعلى
0.73	3.24	400		Total
0.66	3.54	72	البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)	
0.74	3.33	122		3000-2001 شيقل
0.71	3.02	88		4000-3001 شيقل
0.77	3.13	118		4001 فأعلى
0.75	3.24	400		Total
0.61	3.54	72	محور الرضا الوظيفي	
0.67	3.25	122		3000-2001 شيقل

0.74	2.92	88	3001-4000 شيقل	
0.81	3.04	118	4001 فأعلى	
0.75	3.17	400	Total	
0.55	3.63	72	2000 شيقل أو أقل	كلية
0.62	3.41	122	2001-3000 شيقل	
0.58	3.17	88	3001-4000 شيقل	
0.65	3.26	118	4001 فأعلى	
0.63	3.35	400	Total	

ومن أجل فحص تجانس التباين فقد تم تطبيق اختبار (Levene's Test for Equality of Variances)، حيث يتبين الدرجة الكلية لراس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة هي ذات تباين متجانس بمستوى دلالة أكبر من 5% كما هو مبين في الجدول أدناه، وسوف يتم تطبيق اختبار (ANOVA) عليها. فيما تبين أن محور درجة الرضا الوظيفي هي ذات تباين غير متجانس لذا سوف يتم تطبيق الاختبار اللامعلمي وهو (Kruskal Wallis Test) عليها.

جدول رقم (4.18): نتائج اختبار التجانس للتباينات

Sig.	df2	df1	Levene Statistic	
.616	396	3	.599	البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات)
.217	396	3	1.487	البعد العلاقتي (الثقة)
.386	396	3	1.016	البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة)
.004	396	3	4.557	محور الرضا الوظيفي
.511	396	3	.771	كلية

أثبتت النتائج من اختبار (ANOVA) وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات متغير مستوى الراتب في الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة (التفاعل الاجتماعي

والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أقل من 5%.

تبين النتائج في اختبار تحليل (Kruskal Wallis Test) لاستجابات أفراد العينة في متغير درجة الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير مستوى الراتب عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات متغير مستوى الراتب في درجة الرضا الوظيفي حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أقل من 5%.

التحليل البعدي (tukey)

عند عمل التحليل البعدي (tukey) لإيجاد الفروقات بين الفئات العمرية المصنفة في هذا البحث تبين أن: أولاً: بخصوص البعد الأول لرأس المال الاجتماعي البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبين وجود فروقات بين فئة مستوى الراتب الأولى (2000 شيقل أو أقل) وبين كل من فئة (3001-4000) و(4001 فأعلى) وذلك لصالح الفئة الأولى الأعلى في المتوسط الحسابي. تبين أيضاً وجود فروقات عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين فئة (2001-3000) وفئة (3001-4000) وذلك لصالح الفئة الأولى.

ثانياً: البعد العلاقتي (الثقة) تبين أيضاً وجود فروقات عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الفئة الأولى الأقل مستوى راتب (2000 شيقل أو أقل) وبين الفئات الثلاثة الأخرى وذلك لصالح الفئة الأولى بأعلى متوسط حسابي.

ثالثاً: البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبين أيضاً وجود فروقات عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الفئة الأولى الأقل مستوى راتب (2000 شيقل أو أقل) وبين كل من الفئة الثالثة (3001-4000) والفئة الرابعة (4001 فأعلى) وذلك لصالح الفئة الأولى أيضاً.

رابعاً: بخصوص الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي تبين أيضاً وجود فروقات عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الفئة الأولى الأقل مستوى راتب (2000 شيقل أو أقل) وبين الفئات الثلاث الأخرى وذلك لصالح الفئة الأولى بأعلى متوسط حسابي. كذلك وجود فروقات بين الفئة (2001-3000) والفئة (3001-4000) لصالح الفئة الأولى.

خامساً: فيما يتعلق بمتغير درجة الرضا الوظيفي تبين أيضاً وجود فروقات عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الفئة الأولى الأقل مستوى راتب (2000 شيقل أو أقل) وبين الفئات الثلاثة الأخرى وذلك لصالح الفئة الأولى بأعلى متوسط حسابي.

الفرضية الأولى (1-ز): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي و متغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير مكان العمل (الوزارة).

جدول رقم (4.19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير مكان العمل (الوزارة).

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	
0.62	3.49	46	البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والشبكات)
0.53	3.81	49	ديوان الموظفين
0.61	3.47	45	وزارة التنمية الاجتماعية
0.46	3.63	49	وزارة الداخلية
0.52	3.46	83	وزارة الاقتصاد
0.48	3.47	50	وزارة الأشغال العامة والإسكان
0.51	3.44	48	وزارة النقل والمواصلات
0.87	3.54	30	وزارة السياحة والآثار
0.57	3.53	400	Total
0.85	3.18	46	البعد العلاقتي (الثقة) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
0.61	3.54	49	ديوان الموظفين
0.86	53.1	45	وزارة التنمية الاجتماعية
0.55	3.32	49	وزارة الداخلية
0.64	3.14	83	وزارة الاقتصاد
0.79	3.11	50	وزارة الأشغال العامة والإسكان
0.61	3.25	48	وزارة النقل والمواصلات
0.93	3.40	30	وزارة السياحة والآثار
0.73	3.24	400	Total
0.89	3.15	46	البعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
0.69	3.52	49	ديوان الموظفين
0.80	3.16	45	وزارة التنمية الاجتماعية

0.56	3.38	49	وزارة الداخلية	
0.73	3.16	83	وزارة الاقتصاد	
0.67	3.11	50	وزارة الأشغال العامة والإسكان	
0.71	3.17	48	وزارة النقل والمواصلات	
0.94	3.37	30	وزارة السياحة والآثار	
0.75	3.24	400	Total	
0.91	3.13	46	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	محور الرضا الوظيفي
0.63	3.45	49	ديوان الموظفين	
0.77	3.14	45	وزارة التنمية الاجتماعية	
0.56	3.25	49	وزارة الداخلية	
0.73	3.04	83	وزارة الاقتصاد	
0.77	2.99	50	وزارة الأشغال العامة والإسكان	
0.73	3.22	48	وزارة النقل والمواصلات	
0.84	3.24	30	وزارة السياحة والآثار	
0.75	3.17	400	Total	
0.74	3.29	46	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	كلية
0.55	3.64	49	ديوان الموظفين	
0.68	3.27	45	وزارة التنمية الاجتماعية	
0.46	3.46	49	وزارة الداخلية	
0.57	3.27	83	وزارة الاقتصاد	
0.57	3.25	50	وزارة الأشغال العامة والإسكان	
0.57	3.30	48	وزارة النقل والمواصلات	
0.88	3.44	30	وزارة السياحة والآثار	
0.63	3.35	400	Total	

ومن أجل فحص تجانس التباين فقد تم تطبيق اختبار (Levene's Test for Equality of Variances)، حيث يتبين الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة ودرجة الرضا الوظيفي هي ذات تباين غير متجانس بمستوى دلالة أقل من 5% كما هو مبين في الجدول أدناه لذا سوف يتم تطبيق الاختبار اللامعلمي وهو (Kruskal Wallis Test) عليها.

جدول رقم (4.20): نتائج اختبار التجانس للتباينات

Sig.	df2	df1	Levene Statistic	
.000	392	7	3.860	البعد الهيكلي (التفاعلا اجتماعيا لشبكات)
.000	392	7	4.103	البعد العلاقتي (الثقة)
.018	392	7	2.460	البعد المعرفي (الأهداف والقيما المش تركة)
.010	392	7	2.696	محور الرضا الوظيفي
.000	392	7	3.928	كلية

تبين النتائج في اختبار تحليل (Kruskal Wallis Test) لاستجابات أفراد العينة في متغير درجة الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير مكان العمل وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات متغير مكان العمل في الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وبعديه (البعد الهيكلي والبعد العلاقتي ودرجة الرضا الوظيفي حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أقل من 5%. فيما لا يوجد فروقات بين فئات متغير مكان العمل والبعد الثالث (البعد المعرفي) حيث إن مستوى الدلالة المحسوب (SIG) أكبر من 5%.

التحليل البعدي (tukey)

عند عمل التحليل البعدي (tukey) لإيجاد الفروقات بين الفئات العمرية المصنفة في هذا البحث تبين أن: أولاً: بخصوص البعد الأول لرأس المال الاجتماعي البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبين وجود فروقات بين ديوان الموظفين العام وكل من وزارة الاقتصاد الوطني ووزارة النقل والمواصلات لصالح ديوان الموظفين.

ثانياً: البعد العلاقتي (الثقة) وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبين وجود فروقات بين ديوان الموظفين العام ووزارة الاقتصاد ووزارة النقل والمواصلات لصالح ديوان الموظفين.

ثالثاً: درجة الرضا الوظيفي وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبين وجود فروقات بين ديوان الموظفين العام وكل من وزارة الاقتصاد الوطني ووزارة الأشغال العامة والإسكان لصالح ديوان الموظفين.

رابعاً: وأخيراً؛ وبالنسبة للدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبين وجود فروقات بين ديوان الموظفين العام وكل من وزارة الاقتصاد الوطني ووزارة النقل والمواصلات لصالح ديوان الموظفين.

4.6 ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1. بخصوص متغير الجنس (ذكور، إناث) بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، بين الذكور والإناث للمتغيرات (الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي، والبعد العلاقتي، والبعد المعرفي) فيما تبين فروقات بين فئتي الجنس في البعد الهيكلي لرأس المال الاجتماعي بتفوق فئة الذكور على فئة الإناث.
- أما فيما يتعلق بالرضا الوظيفي أثبتت نتائج الدراسة عدم وجود فروقات بين الذكور والإناث، وهذا يتفق مع نتائج دراسة كل من (شروف 2016)
2. فيما يتعلق بفئات الحالة الاجتماعية، أثبتت نتائج الدراسة، عدم وجود فروقات بين فئاتها في الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة، وفي درجة الرضا الوظيفي، وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة (شروف 2016)
3. بينت نتائج الدراسة وجود فروقات بين الفئات العمرية في البعد الثاني من رأس المال الاجتماعي (البعد العلاقتي) ومتغير الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي، ودرجة الرضا الوظيفي، وذلك لصالح الفئة العمرية الأولى ثلاثين عاماً فأقل، كما تبين عدم وجود فروقات بين الفئات العمرية في البعدين: الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات) والبعد المعرفي (الأهداف والقيم المشتركة).
4. فيما يتعلق بفئات التحصيل العلمي، أثبتت نتائج الدراسة، عدم وجود فروقات بين فئاتها في الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وأبعاده الثلاثة، وفي درجة الرضا الوظيفي.
5. بينت نتائج الدراسة وجود فروقات بين فئات سنوات الخدمة في البعد العلاقتي (الثقة) ومتغير الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي ومتغير درجة الرضا الوظيفي، وذلك لصالح الفئة الأولى (أقل من 5 سنوات) وأن الفئة الأخيرة (أكثر من 20 سنة) كانت هي الأقل متوسط حسابي من بين الفئات، وهذه النتائج تتفق مع الدراسات الفلسطينية التالية و(شروف 2016) في محور درجة الرضا الوظيفي والتي أثبتت جميعها وجود فروقات تعزى لسنوات الخدمة والتي كانت لصالح الفئة الأقل خدمة (5 سنوات وأقل) وجاءت الفئة الأخيرة (20 سن فأكثر) هي الأقل درجة رضا وظيفي.
6. أما بمتغير مستوى الراتب تبين وجود فروقات بين فئاته وبين متغيرات الدراسة جميعاً، وذلك لصالح الفئة الأولى الأعلى متوسط حسابي.

7. بينت نتائج الدراسة أيضاً وجود فروقات بين متغير فئات مكان العمل بالدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وبعدي البعد الهيكلي والبعد العلاقتي وكذلك درجة الرضا الوظيفي، وكانت الفروقات في الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي بين ديوان الموظفين العام وكل من وزارة الاقتصاد الوطني ووزارة النقل والمواصلات لصالح ديوان الموظفين، أما الفروقات في البعد الهيكلي كانت بين ديوان الموظفين العام ووزارة الاقتصاد الوطني ووزارة النقل والمواصلات لصالح ديوان الموظفين العام وبنفس النتيجة كانت في البعد العلاقتي، أما بخصوص الرضا الوظيفي تبين وجود فروقات بين ديوان الموظفين العام ووزارة الاقتصاد الوطني ووزارة الأشغال العامة والإسكان لصالح ديوان الموظفين فيما تبين عدم وجود فروقات في البعد المعرفي بين فئات متغير مكان العمل.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

الاستنتاجات والتوصيات

5.1 مقدمة للاستنتاجات

تحاول المنظمات على اختلاف اشكالها تحقيق اهدافها المرجوة في النهاية، وذلك بالاستثمار الأمثل لمواردها المتاحة التي توصف بالنادرة، وغالبا تعطي هذه المنظمات للموارد المالية والبشرية الاهمية الأكبر، مهمة الطريقة التي يعمل الموظفون معاً فيها وطبيعة العلاقات بينهم وشكل مشاركة المعلومات وشكل الاتصال بكافة اشكاله، والثقة بين اعضاء المجموعة وكثافة شبكة العلاقات داخل المنظمة باختصار مهمة لقيمة رأس المال الاجتماعي داخل المنظمة.

وتجزم الباحثة ان القيمة الحقيقية للمنظمات ليست فقط في الموارد المالية او البشرية او المعرفية، انما القيمة الحقيقية في تعظيم الاستفادة المثلى من الموارد السابقة تكمن في الطريقة التي تمارس المنظمات اعمالها. فهي جزء من الثقافة التنظيمية للمنظمة التي تساعد الموظف على الوصول الى حالة من الرضا والارتياح العام في الوظيفة وهي نفسها ايضا الطريقة التي تساعد الموظف على اداء افضل ما عنده وذلك لوجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وتحسين الاداء وتساعد على تدفق معلومات سلس، كل هذا في راس المال الاجتماعي للمنظمة (الموارد المتضمنة في شبكة العلاقات الاجتماعية داخل المنظمات).

5.2 الاستنتاجات

1. نستنتج من الدراسة ان اغلبية الموظفين على اختلاف خصائصهم الديمغرافية لديهم الميول وقبول لبناء علاقات وشبكات مع الزملاء في العمل، وهذا ما اثبتته نتائج الدراسة بعدم وجود فروقات في المحور الاول لرأس المال الاجتماعي (الهيكلية-التفاعل الاجتماعي والشبكات)، وهذا نتيجة الفطرة الاجتماعية للفرد وحبه بالاختلاط بغيره في البنى الاجتماعية المختلفة، باعتقاده ان هذه شبكة العلاقات تشكل مصدر امان داخل مجموعات العمل او اعتبارها مصدر للمناصرة وتشكيل جماعات الضغط داخل العمل، وهذه ما اثبتته نظرية رأس المال الاجتماعي باعتبار العلاقات هي مورد اني او محتمل من شبكة هذه العلاقات. وتعتقد الباحثة ان لعنصر الوقت الذي يقضيه الموظف داخل الوظيفة له الدور كذلك في ميول الموظف للانضمام الى شبكة علاقات وتفاعل اجتماعي في مكان العمل. ومن جانب اخر يعتبر الموظف هذه الشبكة من العلاقات داخل العمل قد تعود عليه بالمنافع الشخصية الانية او المحتملة خارج حدود مكان العمل، باعتباره رأس مال اجتماعي فردي وهذا ما اكدته نظرية بيرديو كما جاء في دراسة جميل هلال(2006) "يعتبر بورديو ان رأس المال الاجتماعي يتشكل من مجموعة الموارد الفعلية أو الكامنة التي تخص حياة شبكة ممأسسة أو شبه ممأسسة من العلاقات ذات ديمومة من المعارف المتبادلين" بتعبير آخر يتشكل رأس المال الاجتماعي للفرد من مجموع ما لديه من علاقات اجتماعية قد يلجأ إليها لتحقيق هدف معين، وتشكل هذه رصيماً يوفر منافع ملموسة للإنسان الاكثر ارتباطاً بهذه الشبكات". بمعنى اخر ان الموظف يعتبر هذه الشبكات والعلاقات مفيدة له ومورد مهم على صعيدين الاول على صعيد الجماعة داخل المنظمة والاخر على صعيد الاستفادة الشخصية له خارج حدود العمل .

2. فيما يتعلق بقياس الرضا الوظيفي في الوظيفية العمومية ومن نتائج الدراسة نستطيع ان نقسم أداة القياس الى ثلاثة اقسام قسم يقيس سلوك الموظف في الوظيفة وقسم يقيس رضا الموظف عن الادارة والمسؤول المباشر والقسم الاخير يقيس رضا الموظف عن الوظيفة بشكلها المادي والانظمة التي تحكمها وتنظم العلاقات بين اصحاب العلاقة في الوظيفة ، لذا نستنتج ان الفقرات التي تقيس الرضا عن الوظيفة بشكلها المجرد وعن الانظمة والقوانين المنظمة لها اي تعنى بالجوانب المادية الملموسة الى حد ما مثل (فرص الترقية، المسمى الوظيفي . اسلوب التقييم ، التطور الوظيفي) جاءت باقل المتوسطات الحسابية في الرضا الوظيفي بينما جاءت الفقرات التي تقيس سلوك

الموظف وعلاقته بزملائه او موقفه من الوظيفة وانعكاسها على رضاه الشخصي جاءت باعلى متوسطات حسابية في الرضا الوظيفي مثل (العمل يشكل مصدر الهام لي ، احرص على استغلال الوقت، العلاقة داخل الوظيفة تقوم على اساس التعاون). واخيرا جاءت الفقرات التي تقيس درجة الرضا عن الادارة او المسؤول المباشر جاءت متوسطة بين القسمين في درجة المتوسطات الحسابية مثل (تعامل المدير المباشر مع الاخطاء بشكل مهني، اعطاء الادارة للموظف حرية التصرف في الظروف الخاصة) هامش من الحرية وفقرة تقوم علاقتي مع المسؤولين على اساس التعاون.

3. وجدت الباحثة انه قد يكون هناك علاقة وثيقة بين ثلاث متغيرات هامة بالدراسة وهي متغير العمر وسنوات الخدمة كمتغير مستقل ومتغير الرضا الوظيفي متغير تابع، تبين من نتائج الدراسة بأن المبحوثين في الفئة العمرية الاكبر سناً وكذلك في الفئة سنوات الخدمة الاكثر من 20 عام هي اقل متوسطات حسابية بالرضا الوظيفي ووجد فروقات بينها وبين الفئات الاخرى خصوصاً الاقل عمراً والاقل سنوات خدمة. قد تكون هذه النتيجة غير منطقية لبعض القارئین، وبرغم ذلك تبرر الباحثة هذه النتيجة لعدة اعتبارات لها علاقة بقانون الخدمة المدنية المنظم لموظفي القطاع العام واعتقاد ان الاكثر خدمة لا يأخذ حقه كما يجب من ناحيتين الاولى الراتب والثانية المسمى الوظيفي مما يؤثر سلباً على رضاه الوظيفي عكس الاقل عمراً والاقل خدمة نجده راضٍ الى حدٍ ما من ناحية الراتب ومن ناحية المسمى الوظيفي له كونه جديد على هذه الوظيفة وهذه تعكس نظرية تحقيق الذات لماسلو وميول الموظف وتوقعاته من تحسين منصبه الوظيفي وزيادة في الراتب كنتيجة للسبب، ومن الجانب الاخر وبالرجوع الى نظرية ماسلو للحاجات، وخصوصاً الحاجة الاولى للاحتياجات الاساسية للفرد قد يكون بموظف في الفئات العمرية الأخيرة عليه التزامات كبيرة يصعب تسديدها من راتب الوظيفة فتؤثر على رضاه الوظيفي.

تقوم هذه النظرية على افتراض ان سلوك الفرد يتأثر بمدى اشباع حاجاته، فالفرد غير المشبعة حاجاته يؤثر على سلوكه ويخلق لديه حالة من عدم الاتزان وبالتالي القيام بسلوك معين لتحقيق الاشباع وبالتالي اعادة التوازن.

يرى ماسلو ان عدم اشباع حاجات الفرد عادة ما يخلق التوتر، وان الحاجة غير المشبعة هي الحاجة الالهة بالنسبة للفرد، حسب تسلسل الالهية حسب هرم الاحتياجات، فعدم اشباع الحاجات الفيزيولوجية يجعل هذه الحاجة هي الالهة وهي المحرك لسلوك الفرد بهدف اشباعها. (المشعان، 1993)

4. يلعب رأس المال الاجتماعي دور مهم وحيوي، في المنظمات على اختلاف أنواعها سواء العامة أم الخاصة في الحفاظ على بيئة تنظيمية اجتماعية صحية تنعكس بشكل ايجابي على أداء الموظفين، فهو يعتبر وفي حالة وجوده بشكله الإيجابي، فرصة في تحسين علاقة الإدارة مع الموظفين، والتخفيف من المخاطر المتعلقة بدوران العمل، والاستقلالات التي تتسبب في فقدان الخبرات والمهارات داخل هذه المنظمات، والذي ينعكس في حالة وجوده ايجاباً على الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الأداء ورفع مستوى العطاء والمهارات للموظف. ويؤكد الكثير من العلماء على دور وظيفة رأس المال الاجتماعي فهو يساعد كما يرى بوتنام على حل الازمات ومشكلات الفعل الجماعي ويشجع الناس على التصرف والسلوك بأسلوب موثوق فيه ولا يستطيعون ذلك في حالة عدم توافر رأس مال اجتماعي (حسيني، 1124، ص251).

واتفق هذا القول مع ما قاله بوتنام " مثل الاشكال الاخرى من رأس المال فان رأس المال الاجتماعي منتج فهو يجعل من الممكن تحقيق غايات ما كان تحقيقها ممكناً في غيابه" (بوتنام، 1992، ص121).

وفي هذا السياق، تنوه الباحثة ان على الإدارة ان لا تترك رأس المال الاجتماعي داخل هذه المنظمات للمؤثرات او للظروف، بل على العكس يجب ان يعامل كما يعامل رأس المال الاخر سواء المالي او البشري او المعرفي، اذ لا بد من الاهتمام به ووضع الخطط قصيرة الاجل وطويلة الاجل فهو بحاجة الى جهود الإدارة للاستفادة الفعالة منه في التطور التقدم واستثماره لما فيه مصلحة المنظمة.

5. ان تنمية رأس المال الاجتماعي بحاجة الى خلق بيئة تنظيمية مشجعة للموظف، فهو مدخل مهم جدا للرضا والسعادة والشعور بالارتياح داخل المنظمة، فرأس المال الاجتماعي قادر على جعل الوظيفة جزء من المعنى الحقيقي للحياة الاجتماعية والتفاعلات الايجابية بشكلها الافقي والعمودي، وبالتالي ينعكس على الموظف بشكل شخصي مما يرفع حبه للوظيفة ويرفع الرضا بشكل عام مما يسهم في تعزيز أداء الموظف وخلق جو من التعاون الايجابي في المنظمة.

6. ان باعتبار المنظمة بنية اجتماعية تتكون من اعضاء مختلفين لها اهداف معينة تسعى الى تحقيقها، وان لكل عضو دور وظيفي يساهم في بناء وتقدم المنظمة وان وجود رأس المال الاجتماعي داخل هذه المنظمة في النهاية يصب في رفاة هذه البنية الاجتماعية، وتعتمد في عملها على نظرية التبادلية (المعاملة بالمثل) او بحسن النية من التوقعات في رأس المال الاجتماعي وان سلوك

الفرد داخل المنظمة يعتمد على ثقته بسلوك زملائه في العمل، هذا من جانب وعلى الجانب الآخر التركيز على صيغة نحن في العمل والتقليل من كلمة انا داخل هذه المنظمات، وان ما ساقدمه اليوم سيتغير منه الجميع والعلاقة هنا تبادلية واذا ما استمرت ثقافة المنظمة وموظفيها بالايان بهذه النظرية تصبح الثقة اعم واشمل، تنتقل من ثقة داخلية بين عدة اعضاء في المنظمة الى المنظمة ككل وبشكلها الافقي والعامودي، مما يسهل تدفق المعلومات وجعل قنوات الاتصال اكثر فاعلية وبالتالي عمل جماعي اكثر تنسيقا واكثر تحقيقا للاهداف .

وتساعد هذه النظرية ايضا على الاحتفاظ بالمواهب والخبرات والكفاءات داخل المنظمة بل وقادرة على استقطاب الافضل من خارجها وخصوصاً اذا شعر الموظف انه جزء من الكل، وان الكل يساعده على النجاح، وقد يكون هذا حافزاً قويا في البقاء في العمل وتحفزه على تكريس وقته وقدراته في خدمة المنظمة ككل.

ان على المنظمة التي تعمل على استمراريته ونجاحها إعطاء رأس المال الاجتماعي الأهمية الكبيرة، نظراً لقدرته على حل المشكلات بين الموظفين بشكل ابداعي كون الثقة موجودة والتي تولد عنها نوع من التعاون وتدفق المعلومات بشكل سلس .

7. ان على المنظمات التي تولي رأس المال الاجتماعي أهمية يتحقق لديها رضا الموظفين في الجانب الإنساني وما ينتج عنه من زيادة إنتاجية وولاء وانتماء بل من الممكن ان يصل الى الانغماس الوظيفي، ما هو الانتاج علاقات ناجحة في العمل بنيت على أساس العلاقات ما بين الموظفين من ثقة وتعاون وتبادل خبرات مما زاد من الابتكار والابداع لديهم. وهذا ما اكدتهنظرية Z لوليام أوشي : التي تقوم هذه النظرية على التركيز على العامل الانساني ومشاركة العاملين في صنع القرار كذلك تركز على روح الفريق والعلاقات في العمل من مودة واتصالات مستمرة، والشعور بالرقابة الذاتية، وشعور العاملين بالملكية للمنظمة وخلق ثقافة مشتركة تضمن ولاء وانتماء العاملين والاخلاص في عملهم.

8. يعتبر راس المال الاجتماعي كغيره من رؤوس الاموال تراكمي وقابل للزيادة والنقصان بناء على سلوك افراد البنية الاجتماعية الواحدة والسياقات التي يمر فيها التنظيم والتجارب التي يمر

بها الموظف ، وفي هذه الدراسة استنتجت الباحثة ان الاتصال التنظيمي له دور حاسم ومهم في تراكم راس المال الاجتماعي الذي له علاقة مباشرة بدرجة الرضا الوظيفي، وبلغت اخرى ان عناصر راس المال الاجتماعي ستكون اقوى في المنظمات ذات التواصل القوي بكافة اشكاله واهدافه الرسمية وغير الرسمية ، ويؤدي الى تراكم راس المال الاجتماعي على مستوى المنظمة الذي بدوره سيسهم بشكل كبير وايجابي وملحوظ على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين داخل المنظمات.

5.3 التوصيات البحثية

- بحثت هذه الدراسة العلاقة بين راس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي في الوظيفة العمومية ونظرا لان البحث اقتصر على الموظفين العموميين لذا توصي الباحثة بتكرار البحث على موظفي القطاع الخاص لكي نرصد الواقع ونتمكن من مقارنة النتائج لما لها دلالات على تحسين نوعية الادارة والبيئة التنظيمية .

- من الدراسة الهامة التي توصي الباحثة العمل عليها دراسة العلاقة بين راس المال الاجتماعي بابعاده الثلاثة كمتغير مستقل وابداع الموظف متغير تابع كون الاثنين يعتبران موردان في غاية الاهمية للمنظمات.

- اجراء دراسة تشخيصية مفصلة لقانون الخدمة المدنية ومعرفة نقاط قوتها وضعفها ومدى تلبيتها لاحتياجات الموظف وعدالة القانون وذلك من خلال اراء الموظفين في القطاع العام والتعرف على الجوانب المقترحة تغييرها او تطويرها.

5.3 المقترحات

- تقترح الباحثة بان يكون في الوزارات الفلسطينية خطة لتدوير الموظفين داخل العمل مما يعزز اقامة شبكات اجتماعية اكثر وعلاقات وتفاعلات اجتماعية اكثر كثافة، ويسمح بمجال تعاون ونقل خبرات اكثر مما ينعكس على قيمة راس المال الاجتماعي داخل الوزارات.

- تعزيز مبادئ الشفافية والنزاهة والتشاركية داخل الوزارة لما لها من قدرة على زيادة الثقة بين العاملين بشقيها الافقي والرأسي.

- كون رأس المال الاجتماعي مورد مهم كغيره من الموارد سواءً المالية او البشرية توصي الباحثة بضرورة عمل خطط واضحة بحيث تستهدف تعزيز رأس المال الاجتماعي داخل الوزارات بتبني اساليب ادارية وقيادية.

- عمل أنشطة وفعاليات للموظفين خارج التنظيم الرسمي، لتقوية الروابط والعلاقات خاصة للفئات العمرية الكبيرة والتي امضت فترة طويلة في الخدمة.

- التركيز على العمل الفرقي اكثر من العمل الفردي وتشجيع العمل ضمن فريق.

مراجع :

- ابو شيخة،ن.(2007): الدوافع وفقا لنظرية سلم الحاجات لابراهيم مازلو كما يراها العاملون في شركات الادوية الاردنية. مجلة المنارة للبحوث والدراسات. مجلد 13، عدد2
- ابو موسى،ن. (2011): مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني .دراسة ميدانية على عينة من معلمي و معلمات مدراس التعليم العام و وكالة الغوث للاجئين الفلسطينيين في خان يونس.مجلة التربية جامعة الازهر،ع145 ، ج2، ص ص665-635.
- أبو زاهر، ن.(2013): دور النخبة السياسية الفلسطينية في تكوين راس المال الاجتماعي. المركز العربي للأبحاث والدراسات السياسية، بيروت.
- الفي،جاكلين.(2017): دور راس المال الاجتماعي في العلاقة بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي.اطروحة دكتوراه.جامعة اسيوط.مصر.
- أنطوان،ن. (2000): المنجد في اللغة العربية المعاصرة.بيروت، دار المشرق.
- الهاشمي، ل، بومنقار،م. (2014): المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي. عمان، دار الأيام للنشر والتوزيع.
- المشعان، ع (1993): دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني. الطبعة الأولى. دار النشر والتوزيع، الكويت.
- البارودي، م. (2015): الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين. المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- التويجري،محمد (1988). المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسيات " دراسة ميدانية مقارنة"، المجلة العربية للإدارة،مجلد12، العدد(3).
- العكش،ف،الحسين،أ.(2008): الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن، مجلة المنارة،المجلد 14،العدد الأول.
- الرفاعي، ج،(2005): اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة (رسالة دكتوراة غير منشورة). الجامعة الأردنية عمان.
- الربيعاوى،س، حسين، ح. (2015): "رأس المال الفكري"، الأردن، دار غيداء للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى.

- بليل، ح. (2007): العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الجزائرية دراسة تحليلية احصائية.مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ع 26.
- بن مبارك، كريمة (2011-2012).محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصي مرباح ورقلة، الجزائر
- بن بوزيد، ش. (2019): دور رأس المال الاجتماعي في تحسين اداء المؤسسة "دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز -خنشلة - رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر - بسكرة
- بدوى، أ. (1993): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان
- بدرأوى، ع، صالح، ر. (2015): العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية، المجلد الحادي عشر، العدد السادس والثلاثون، ص74-ص102.
- تقرير الخدمة المدنية في ارقام (2019-2020)، ديوان الموظفين العام
- خليل، م. (2017): المناخ التنظيمي واثره على الرضا الوظيفي، مجلة الجامعة الاسلامية، م14، ع28، ص (351-384)
- جهاز الإحصاء المركزي، مسح القوى العاملة الفلسطينية 2020
- شبل، بكار. (2018): رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي، المجلة العلمية لكية الاداب، جامعة أسيوط، مجلد 67.
- سروجي، ط.(2009):رأس المال الاجتماعي .مكتبة النجلو المصرية، القاهرة.
- شريطح، ض. (2017):درجة امتلاك رأس المال الاجتماعي في ريف رام الله والبيرة، رسالة ماجستير، كلية التنمية المستدامة، جامعة القدس، فلسطين
- طيب، م.2007: علم الاجتماع السياسي، ط1.منشورات جامعة السابع من ابريل، ليبيا.
- عبد المجيد، ا. (2004): "دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي "دراسة حالة للجمعيات الاهلية في مصر"، سلسلة أبحاث ودراسات، الإصدار الاول، القاهرة، المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية.
- عبد الهادي، ن.(2013): سيكولوجيا الجماعات تشكيلها حراكها الارشاد الجمعي.دار الامين للنشر والتوزيع .فلسطين

- عبدالسلام، ع، والحسيني، ح. (2015): "الرضا الوظيفي: المفهوم، الأهمية، القياس". المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، مج1، ع3، ص 240-262.
- عثمان، م. (2005): سياسة تطوير راس المال الاجتماعي للمشاركة في التنمية المستدامة للريف والحضر. مركز معلومات واتخاذ القرار، مجلس الوزراء - مصر
- عوض الله، م. (2012): اثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين. الاكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك، فلسطين، رسالة ماجستير، 2012.
- عفاف، خ. عومرية، بن. (2017): دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة د. الطاهر مولاي سعيد، الجزائر
- علي، ي. (2016): العلاقات الانسانية أثرها على الرضا الوظيفي، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خضير، الجزائر.
- العميان، م. (2005): السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل، عمان الاردن
- غول، ف. (2011): ادارة راس المال الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية. ملتقى دولي حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية. جامعة الجزائر 3.
- فنص، س. (2013): "الرضا الوظيفي: المفهوم - المصادر - طرق القياس". المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج4، ص379-399.
- لكحل، م. (2018): تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي. دار المثقف، الجزائر
- لمين، ل. 2007: اشكالية المشاركة السياسية و ثقافة السلم، مجلة العلوم الانسانية، ع 12، جامعة محمد خضير بسكرة، ص237-248.
- محمد، م. (2008): إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث
- محمد، ف. (2014): "الرضا الوظيفي نظرياته وعناصره". مجلة العلوم التربوية والنفسية)، ع 105، ص213-215
- محمود، م. (2015): الجمعيات الأهلية في بناء رأس المال الاجتماعي في دولة فلسطين، غزة، الجامعة الإسلامية، قسم اقتصاديات التنمية، ص28
- مصلح، عطية. قزاز، ناهد. (2020): دور الادارة العليا في تنمية راس المال الاجتماعي لدى موظفين وزارة العدل الفلسطينية (من وجهة نظر العاملين). رسالة ماجستير، جامعة القدس. فلسطين.

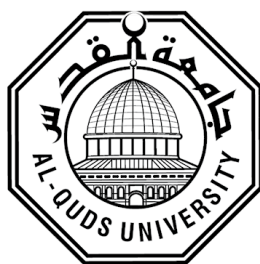
- موقع ديوان الموظفين العام بتاريخ 2011/11/14. دولة فلسطين / ديوان الموظفين العام
(pna.ps)
- مولى، س. (2014): "رأس المال الاجتماعي وإعادة توزيع الدخل في مصر". مجلة بحوث اقتصادية
عربية، العدد 24، الصفحات (92-211)، القاهرة، مصر
- مزياني، أ. (2011): محددات الرضا الوظيفي واثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفيه
والسلوكية-مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 2 ص (226، 209).
- نصر، م. هلال، ج. (2007): قياس رأس المال الاجتماعي في الاراضي الفلسطينية. معهد اجاث
السياسات الاقتصادية الفلسطيني، ماس. القدس - فلسطين
- هيشر، س. (2019): تأثير عناصر البيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموظفين الاداريين دراسة
حالة موظفي كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر، جامعة محمد الاول، مركز الدراسات
والبحوث الانسانية والاجتماعية، ع7، ص 310-287.

- Göran Jutengren,¹ Ellen Jaldestad,^{2,*} Lotta Dellve,³ and Andrea Eriksson² (2020) The Potential Importance of Social Capital and Job Crafting for Work Engagement and Job Satisfaction among Health-Care Employees, Int J Environ Res Public Health. 2020 Jun; 17(12): 4272.
- Felix Requena .(2003): Social Capital, Satisfaction and Quality of Life in the Workplace. Social Indicators Research **volume 61**, pages331–360 (2003)
- Huan Zhang¹, Lin Sun², Qiujie Zhang² (2022): **How Workplace Social Capital Affects Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction and Burnout**. Int J Environ Res Public Health 2022 Aug 4;19(15):9587. doi: 10.3390/ijerph19159587.
- 4-Filip Agneessens, Rafael Wittek 2008: Social capital and employee well-being : disentangling intrapersonal and interpersonal selection and influence mechanisms. Revue française de sociologie 2008/3 (Vol. 49), pages 613 à 637.
- Leana . C. , R & Burenill , H. J. , 1999 , Organizational social Capital and employment practices , Academy of Management Review . Vol , 24 , No. 3- 538-555 .
- coleman,j.1988: Social Capital in the Creation of Human Capital.The American Journal of Sociology, Vol. 94, Supplement: Organizations and Institutions: Sociological and Economic Approaches to the Analysis of Social Structure. (1988), pp. S95-S12
- COLEMAN,j.1990: Foundations of Social Theory. The Belknap Press of Harvard University Press Cambridge, Massachusetts, and London, England 1990
- Bourdieu, P. (1986) The forms of capital. In J. Richardson (Ed.) Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education (New York, Greenwood), 241-258(
- - Song, J.H (2016). The Effect of Social Capital on Organizational Performance in Different Cultures: A Cross National Comparison of the United States and South Korea. DOCTOR OF PHILOSOPHY in PUBLIC AFFAIS, FLORIDA INTERNATIONAL UNIVERSITY
- Li, s., modib,P., Wua, M.S. Chenc, C.H.,& Nguyend, B. (2019). Conceptualising and validating the social capital construct in consumerinitiated online brand communities (COBCs). Technological Forecasting & Social, PP. 303-310.
- Yue Wang,honggen Zhu, Noshaba Aziz & yu liu Social Indicators Research 165, 413-452 (2023).
- Boysak Ozan, Mukadder, yavaz Ozdemir, tuncay, yarar, Zubeyde.online submiision, European of Education Studies V3 N4 P49-68,2017

الملاحق

ملحق رقم (3.1) الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة - بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

اخي الكريم / اختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية الرجاء مساعدتنا بالإجابة على الاسئلة المطروحة في الاستبانة مع مراعاة الدقة قدر الإمكان، كما اتقدم لحضرتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جزء من جهدكم في تعبئة هذا الاستبانة علماً ان البيانات ستستخدم لغرض استكمال رسالة الماجستير.

الطالبة

بيان شهاب

أولاً البيانات الشخصية:

يرجى وضع إشارة دائرة أمام الإجابة التي تنطبق عليك:

•الجنس: 1. ذكر 2. انثي

•الحالة الاجتماعية: 1. اعزب/اء 2. متزوج/ة 3. مطلق/ة 4. ارمل/ة

•العمر: 1. من 30 عام فأقل 2. 31-40 عام 3. 41-50 عام 4. 51 فأعلى

•مكان السكن: 1. قرية 2. مدينة 3. مخيم

•التحصيل العلمي: 1. اقل من ثانوية 2. الثانوية العامة 3. دبلوم 4. بكالوريوس

5. دراسات عليا

•سنوات الخدمة: 1. اقل من 5 سنوات 2. من 5 - 103 3. 11-154 4. 16-205. أكثر من 20 عام

•المسمى الوظيفي: 1. سائق 2. مراسل 3. سكرتير 4. موظف 5. رئيس قسم 6. مدير 7. مدير عام فأعلى

•مستوى الراتب: 1. 2000 شيقل او اقل 2. بين 2001-3000 شيقل 3. بين 3001-4000 شيقل 4. 4001 فأكثر

فأكثر

•مكان العمل (الوزارة): 1. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي 2. ديوان الموظفين

3. وزارة التنمية الاجتماعية 4. وزارة الداخلية 5. وزارة الاقتصاد 6. وزارة الاشغال العامة والاسكان 7. وزارة النقل

والمواصلات 8. وزارة السياحة والاثار

حضرة الموظف/ة المحترم/ة: يرجى التكرم بوضع اشارة (X) امام كل عبارة في المربع المخصص للاجابة حسب ما ينطبق

عليك:

الرقم	المحور الاول: البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي والشبكات)	موافق بشدة	موافق	احياناً	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يبادر الموظفون في تقديم المساعدة للزملاء في العمل					
2	يتقبل الموظفون التنازل عن مصلحتهم الشخصية مقابل مصلحة العمل					
3	اشعر بالسعادة من خلال التعاون مع الزملاء في تحقيق مهام العمل					
4	لا أجد حرج في طلب المساعدة من زملائي					
5	اشارك زملائي افراحهم واحزانهم					
6	التقي مع زملاء العمل خارج نطاق العمل الرسمية					
7	يوجد سهولة في تبادل الخبرات والمهارات في العمل بين الزملاء					
8	يتعامل المسؤولون في العمل بدون حواجز مع الموظفين					
9	تستمع الادارة الى وجهات نظر الموظفين فيما يخص العمل					
10	يهتم زملائي في العمل في حل خلافاتهم أولاً بأول، ولا يسمحون بتراكم الخلافات					
11	يوجد سهولة في التواصل مع المسؤولين في الوزارة					
12	يشارك مسؤولي في العمل في تحمل المسؤولية عند حدوث خلل في العمل					
المحور الثاني البعد العلاقائي (الثقة)						
		موافق بشدة	موافق	احياناً	غير موافق	غير موافق بشدة
13	تشرك الادارة الموظف في اتخاذ القرارات المتعلقة به					
14	تعمل الادارة جاهدة على تحصيل حقوقي كموظف في الوزارة					
15	جهدي يحترم ويقدر من قبل المسؤولين					
16	تقتي في المسؤولين عالية في اعطائي حقوقي					
17	تستمع الادارة بشكل جيد الى مشاكلنا داخل العمل					
18	يقدم زملائي لي العون عندما احتاج ذلك					
19	لا اتردد في طلب خدمة من زميلي في العمل					
20	يوجد اعتماد متبادل بين الموظفين في اداء المهام					
21	تسود أجواء حسن النية بين الزملاء في العمل					

المحور الثالث: البعد المعرفي (الاهداف والقيم المشتركة)					
غير موافق بشدة	غير موافق	احياناً	موافق	موافق بشدة	
					يوجد تناقل مرن للمعلومات داخل الوزارة
					تستمع الادارة العليا لوجهات النظر للموظفين في الوزارة
					اشعر بروح العائلة الواحدة في العمل داخل الوزارة
					تسود ثقافة المشاركة في وضع الاهداف والرؤيا داخل الوزارة
					تسود روح الفريق بين الموظفين في الوزارة
					تسعى الادارة دائما الى تحقيق الاهداف من خلال العمل الجماعي
					تتشارك في حل المشكلات بين الزملاء في العمل
					على استعداد ان أقدم للعمل أكثر من واجباتي
					تتسم العلاقات بين الزملاء بالتسامح
					أجد ان الموظفين على استعداد للتطوع لصالح العمل

المحور الرابع: الرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية					
غير موافق بشدة	غير موافق	احياناً	موافق	موافق بشدة	
					32 تتسم بيئة العمل بالجو الاسري
					33 انظر الى العمل انه من مصادر سعادتني
					34 اشعر بالرضا عن اصحاب القرار في العمل
					35 تعطيني الادارة حرية التصرف في حالة ظروف الشخصية الطارئة
					36 لا اشعر بالملل خلال اوقات الدوام
					37 احرص دائما على استغلال الوقت في انجاز المهام
					38 يشكل العمل لي مصدر الهام لبذل ما بوسعي من جهد
					39 يوجد فرص ترقية عادلة في مجال عملي
					40 يسمح الهيكل التنظيمي بالوزارة للعاملين بالتطور الوظيفي
					41 تهتم الادارة بتطوير الموظفين
					42 تشجع الوزارة الموظفين على الابداع والريادة
					43 المسمى الوظيفي الخاص بي يتناسب مع سنوات عملي داخل الوزارة
					44 تقيم الادارة الموظفين بأسلوب شفاف وموضوعي
					45 تقوم علاقتي مع المسؤولين على اساس التعاون

					تمدني الادارة بالمعلومات اللازمة الخاصة بالعمل بشكل مستمر	46	
					تشجيني الادارة على تقديم مقترحاتي في العمل	47	
					أستطيع التعبير عن رأي في العمل بكل حرية	48	
					يوجد تناقل سلس للمعلومات بين المستويات التنظيمية المختلفة	49	
					تعلم الادارة على التوافق بين مصلحة العمل وطموح الموظف	50	
					تقدر الادارة الانجاز للموظفين	51	
					تسعى الادارة الى تنمية الجانب الاجتماعي بين الموظفين	52	
					تتشارك الادارة مع الموظفين الصعوبات التي تواجههم في عملهم	53	تفهم الشعور
					يتعامل الرئيس المباشر مع اخطائي في العمل بشكل مهني	54	
					تشجع الادارة على النشاطات الاجتماعية داخل الوزارة	55	
					تراعي الادارة الظروف العائلية الخاصة للموظفين في العمل	56	

ملحق رقم (3.2) رسالة التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

الدكتور الفاضل المحترم

تحية طيبة وبعد،

الموضوع : تحكيم استبانة

بداية اتقدم لحضرتكم بأطيب التحيات، وبالإشارة للموضوع اعلاه ارجو من حضرتكم التكرم بتحكيم الاستبانة المرفقة التي تشكل الاداة الرئيسية في دراسة بعنوان :

العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية

و ذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية الريفية المستدامة - مسار بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية - جامعة القدس
لذا أرجو التكرم بإبداء رأيكم ومقترحاتكم بشأن فقرات الاستبانة، ومدى انتماء كل فقرة للمجال المحدد لها، ومدى ترابط الفقرات، ومدى دقة الاسئلة في قياس ما وضعت من اجله، وأية اقتراحات أو تعديلات ترونها مناسبة لتحقيق هدف الدراسة.

الباحثة

بيان شهاب

2022/06/23

ملحق رقم (3.3) اعضاء لجنة تحكيم الاستبانة

الوظيفة	الجامعة او المؤسسة	الاسم	الرقم
عضو هيئة تدريسية	جامعة القدس	الدكتور شاهر العالول	1
عضو هيئة تدريسية	جامعة القدس	الدكتور ابياد لافي	2
عضو هيئة تدريسية	جامعة القدس	الدكتورة سلوى البرغوثي	3
عضو هيئة تدريسية – كلية الاداب	جامعة بيرزيت	الاستاذ حسن لدادوة	4
	مركز اعلام حقوق الانسان والديمقراطية (شمس)	الدكتور عمر رحال	5
خبير احصائي	باحث	ضياء شريتح	6

جدول الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
118	الاستبانة	3.1
124	رسالة التحكيم	3.2
125	اعضاء لجنة تحكيم الاستبانة	3.3

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
56	الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	3.1
59	مفتاح التصحيح لمعيار ليكرت الخماسي	3.2
61	معامل ارتباط فقرات المحور الأول مع الدرجة الكلية له	3.3
62	معامل ارتباط فقرات المحور الثاني مع الدرجة الكلية له	3.4
63	معامل ارتباط فقرات المحور الثالث مع الدرجة الكلية له	3.5
64	معامل ارتباط فقرات المحور الرابع مع الدرجة الكلية له	3.6
67	نتائج اختبار الفا كرونباخ	3.7
70	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخصائص الدرجة الكلية وابعاد رأس المال الاجتماعي حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً	4.1
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول البعد الهيكلي بالأفراد حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً	4.2
73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني البعد العلاقتي حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً	4.3
74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثالث البعد المعرفي حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً	4.4
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الرضا الوظيفي حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً	4.5
78	اختبار معامل الارتباط بيرسون لايجاد العلاقة بين الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي وابعاده الثلاثة و درجة الرضا الوظيفي حسب اجابات المبحوثين	4.6
82	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وابعاده الثلاثة (البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الاهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير الجنس	4.7
83	نتائج تحليل التوزيع الطبيعي تبعاً لمتغير الجنس	4.8
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي و متغير رأس المال الاجتماعي وابعاده الثلاثة (البعد الهيكلي التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الاهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	4.9
86	نتائج اختبار التجانس للتباينات	4.10
88	(: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي و متغير رأس المال الاجتماعي و ابعاده الثلاثة (البعد الهيكلي (التفاعل	4.11

	الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الاهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير العمر	
88	نتائج اختبار التجانس للتباينات	4.12
91	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي ومتغير رأس المال الاجتماعي وابعاده الثلاثة البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الاهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير التحصيل العلمي	4.13
92	نتائج اختبار التجانس للتباينات	4.14
92	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي و متغير رأس المال الاجتماعي و ابعاده الثلاثة (البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الاهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة	4.15
94	نتائج اختبار التجانس للتباينات	4.16
95	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي و متغير رأس المال الاجتماعي و ابعاده الثلاثة (البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الاهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير مستوى الراتب	4.17
97	نتائج اختبار التجانس للتباينات	4.18
100	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في متغير الرضا والوظيفي و متغير رأس المال الاجتماعي و ابعاده الثلاثة (البعد الهيكلي (التفاعل الاجتماعي) والشبكات والبعد العلاقتي (الثقة) والبعد المعرفي (الاهداف والقيم المشتركة) تبعاً لمتغير مكان العمل	4.19
101	نتائج اختبار التجانس للتباينات	4.20

قائمة المحتويات :

الصفحة	البيان	الرقم
	الاجازة	
	الاهداء	
أ	الاقرار	
ب	شكر و عرفان	

ج	المصطلحات	
و	الملخص	
ح	Abstract	
الفصل الاول : الاطار العام للدراسة		
1	المقدمة	1.1
3	مشكلة الدراسة	1.2
4	مببرات الدراسة	1.3
4	اهمية الدراسة	1.4
5	اسئلة الدراسة	1.5
6	اهداف الدراسة	1.6
6	فرضيات الدراسة	1.7
7	حدود الدراسة	1.8
8	نموذج الدراسة (المتغيرات)	1.9
الفصل الثاني		
10	الاطار النظري	2.1
10	رأس المال الاجتماعي	2.1.1
11	مفهوم رأس المال الاجتماعي	2.1.2
12	التعريف الاجرائي	2.1.3
13	اشكال رأس المال الاجتماعي	2.1.4
15	اهمية رأس المال الاجتماعي	2.1.5
18	قياس رأس المال الاجتماعي	2.1.6
19	محاور رأس المال الاجتماعي	2.1.7
22	العلاقات والشبكات الاجتماعية	2.1.8
23	الرضا الوظيفي	2.1.9
23	مفهوم الرضا الوظيفي	2.1.10
24	انواع الرضا الوظيفي	2.1.11
26	مظاهر الرضا الوظيفي	2.1.12
26	محددات الرضا الوظيفي	2.1.13
28	قياس الرضا الوظيفي	2.1.14
30	اهمية الرضا الوظيفي	2.1.15
32	نظريات الرضا الوظيفي	2.1.16
36	المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي	2.1.17
37	نبذة عن الإدارة العامة في فلسطين	2.1.18
39	الدراسات السابقة	2.2

42	الدراسات العربية	2.2.1
44	الدراسات الاجنبية	2.2.2
47	التعقيب على الدراسات السابقة	2.2.3
47	ما يميز الدراسة الحالية	2.2.4
الفصل الثالث		
48	المقدمة	3.1
49	منهجية الدراسة	3.2
49	مصادر المعلومات	3.3
50	مجتمع الدراسة والعينة	3.4
51	متغيرات الدراسة	3.5
52	أداة الدراسة	3.6
54	صدق اداة الدراسة	3.7
59	ثبات اداة الاستبانة	3.8
60	المعالجة الاحصائية	3.9
الفصل الرابع		
62	النتائج المتعلقة بالسؤال الاول للدراسة	4.1
66	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني للدراسة	4.2
69	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث للدراسة	4.3
71	ملخص لأهم نتائج أسئلة الدراسة	4.4
72	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع	4.5
93	ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة	4.6
الفصل الخامس		
95	المقدمة	5.1
96	الاستنتاجات العامة	5.2
100	توصيات	5.3
100	المقترحات	5.4
102	المراجع	