



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

رأس المال الاجتماعي وأثره على الرضا الوظيفي

للعاملين في الجامعات الفلسطينية

حمزة حسني محمد عبد الله

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1441 هـ / 2020 م

رأس المال الاجتماعي وأثره على الرضا الوظيفي

للعاملين في الجامعات الفلسطينية

إعداد:

حمزة حسني محمد عبد الله

بكالوريوس رياضيات تطبيقية في الاقتصاد - جامعة بيرزيت - فلسطين

إشراف: د. ناصر "محمد سعود" جرادات

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية المستدامة

مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية / معهد التنمية المستدامة /

كلية الدراسات العليا / جامعة القدس

1441 هـ / 2020 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة رسالة

رأس المال الاجتماعي وأثره على الرضا الوظيفي
للعاملين في الجامعات الفلسطينية

اسم الطالب: حمزة حسني عبد الله

الرقم الجامعي: 21610306

إشراف: د. ناصر محمد سعود جرادات

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2020/7/29 من لجنة المناقشة المدرجة
أسمائهم وتواقيعهم:

التوقيع:

رئيس لجنة المناقشة: د. ناصر جرادات

التوقيع:

ممتحن داخلي: د. أحمد حرز الله

التوقيع:

ممتحن خارجي: د. سمير الجمل

القدس - فلسطين

2020م

الإهداء

إلى روح أبي الزكية الطاهرة، الأكرم منا جميعاً، الذي روى بدمه ثرى هذا الوطن

إلى أمي الصابرة والمعطاءة، منبع الحب والحنان، حفظها الله وأطال في عمرها

إلى روح شقيقتي الغالية رحمها الله

إلى زوجتي الحبيبة، رفيقة دربي التي تحملت معي العبء الثقيل وتسير معي نحو الحلم

إلى ابنتي الغاليتين فلذتي كبدي ونور عيوني وفرحة قلبي

إلى شقيقي العزيزين سندي ودرعي

إلى جميع الشهداء الأكرم منا جميعاً

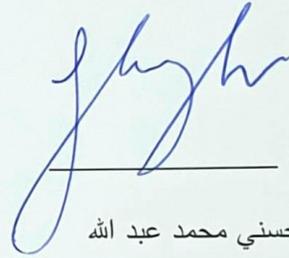
إلى القدس الحبيبة

أهدي هذا العمل

حمزة حسني عبد الله

إقرار

أقر أنا معد الرسالة، بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة، أو أي جزء منها، لم تقدم لنيل درجة عليا لأية جامعة أو معهد آخر .



التوقيع:

حمزة حسني محمد عبد الله

شكر وعرّفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد أشرف الخلق والمرسلين.
أحمد الله حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه وأشكره سبحانه وتعالى على نعمه
التي لا تحصى، وأن وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع، بعد أن من علي بالصبر
وألبسنني ثوب الصحة والعافية.

وأقدم بأرقى عبارات الشكر وأسمى معاني العرفان إلى الدكتور ناصر جرادات المحترم
الذي تكرم بالإشراف على عملي هذا والذي لم يبخل علي أبداً بوقته وعلمه وخبرته،
وأمدني بإرشاداته وتوجيهاته التي أنارت لي الطريق، فكان لي خير معلم وسند،
فله مني جزيل الشكر والعرفان.

وأقدم بالشكر إلى أعضاء الهيئة التدريسية في معهد التنمية المستدامة وعلى رأسهم
الدكتور أحمد حرز الله المحترم مدير المعهد.

والشكر موصول إلى لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه الدراسة.

ولكل من ساعد في إنجاز هذه الدراسة من قريب أو بعيد.

حمزة حسني عبد الله

قائمة المحتويات

الإهداء.....	د
شكر و عرفان	هـ
قائمة المحتويات	ز
قائمة الجداول والأشكال	ي
ملخص الدراسة	1
ABSTRACT	3
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	5
1.1 مقدمة	5
2.1 مشكلة الدراسة	7
3.1 أهداف الدراسة	8
4.1 فرضيات الدراسة	9
5.1 أهمية الدراسة	11
6.1 أنموذج الدراسة	12
7.1 متغيرات الدراسة	13
8.1 حدود الدراسة.....	13
9.1 مصطلحات الدراسة.....	14
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....	16
1.2 الإطار النظري	16
1.1.2 مقدمة	16
2.1.2 المبحث الأول: رأس المال الاجتماعي.....	16
1.2.1.2 نشأة رأس المال الاجتماعي.....	16
2.2.1.2 مفهوم رأس المال الاجتماعي	18
3.2.1.2 الفرق بين رأس المال الاجتماعي ورأس المال المادي ورأس المال البشري	22
4.2.1.2 أشكال وصور رأس المال الاجتماعي	24
5.2.1.2 أبعاد ومؤشرات قياس رأس المال الاجتماعي.....	26
6.2.1.2 أهمية رأس المال الاجتماعي	32
7.2.1.2 مصادر رأس المال الاجتماعي.....	34
8.2.1.2 إشكاليات رأس المال الاجتماعي.....	36

37.....	3.1.2 المبحث الثاني: الرضا الوظيفي
37.....	1.3.1.2 نظرة تاريخية
39.....	2.3.1.2 مفهوم الرضا الوظيفي
42.....	3.3.1.2 أهمية الرضا الوظيفي
42.....	4.3.1.2 أشكال الرضا الوظيفي
43.....	2.5.3.1 أبعاد الرضا الوظيفي
47.....	6.3.1.2 مظاهر الرضا الوظيفي
48.....	7.3.1.2 نظريات الرضا الوظيفي
53.....	4.1.2 المبحث الثالث: نبذة عن الجامعات الفلسطينية والعاملين فيها
56.....	2.2 الدراسات السابقة
56.....	1.2.2 الدراسات العربية
62.....	2.2.2 الدراسات الأجنبية
65.....	3.2.2 التعقيب على الدراسات السابقة
68.....	4.2.2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
69	الفصل الثالث: منهج الدراسة
69.....	1.3 مقدمة
69.....	2.3 منهج الدراسة
70.....	3.3 مجتمع الدراسة
71.....	4.3 عينة الدراسة
72.....	5.3 الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة
75.....	6.3 أداة جمع البيانات
76.....	7.3 ثبات الأداة
77.....	8.3 صدق الأداة
80.....	9.3 خطوات تطبيق الدراسة
81.....	10.3 المعالجة الإحصائية
82.....	11.3 مفتاح التصحيح
83	الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة
83.....	1.4 مقدمة
84.....	2.4 إجابات أسئلة الدراسة
84.....	1.2.4 إجابة السؤال الرئيس الأول
91.....	2.2.4 إجابة السؤال الرئيس الثاني
93.....	3.4 اختبار فرضيات الدراسة
93.....	1.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
97.....	2.3.4 الفرضية الرئيسية الثانية

99.....	3.3.4 الفرضية الرئيسية الثالثة
107.....	3.4.4 الفرضية الرئيسية الرابعة
115.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
115.....	1.5 مقدمة
116.....	2.5 نتائج الدراسة
116.....	1.2.5 النتائج المتعلقة بعينة الدراسة
116.....	2.2.5 النتائج المتعلقة برأس المال الاجتماعي
119.....	3.2.5 النتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي
119.....	4.2.5 النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات
121.....	الفرضية الرئيسية الثالثة
122.....	3.5 ملخص استنتاجات الدراسة
122.....	4.5 التوصيات
124.....	قائمة المراجع
130.....	استبانة الدراسة

قائمة الجداول والأشكال

- شكل رقم (1): أنموذج الدراسة 12
- جدول (1-2) أبعاد رأس المال الاجتماعي وفقاً لتصنيف البنك الدولي 29
- الشكل رقم (1-2): سلم ماسلو للحاجات 49
- الجدول رقم (2-2): الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية وغزة وسنة تأسيسها ونظام التعليم المتبع فيها وعدد العاملين فيها وتصنيفها القانوني 54
- جدول رقم (1-3): توزيع أعداد العاملين في الجامعات الفلسطينية حسب الجامعة 70
- جدول رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب الجامعة 72
- جدول رقم (3-3): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة 73
- جدول رقم (4-3): معاملات الثبات كرونباخ ألفا لمحاور الدراسة 76
- جدول رقم (5-3): معاملات الارتباط بين فقرات رأس المال الاجتماعي والدرجة الكلية لها 77
- جدول رقم (6-3): معاملات الارتباط بين فقرات الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لها 80
- جدول رقم (7-3): مفتاح تصحيح متوسطات الإجابات 82
- جدول رقم (1-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة T ومستوى الدلالة لمحاور أبعاد رأس المال الاجتماعي 84
- جدول رقم (2-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة T ومستوى الدلالة لبعد الزمالة (القابلية الاجتماعية) 85
- جدول رقم (3-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة T ومستوى الدلالة لبعد الثقة 87
- جدول رقم (4-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة T ومستوى الدلالة لبعد التعاون والتكافل 89
- جدول رقم (5-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة T ومستوى الدلالة لبعد الإشراف 90
- جدول رقم (6-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة T ومستوى الدلالة لواقع الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية 92
- جدول رقم (7-4): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد رأس المال الاجتماعي وتأثيره على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية 94
- جدول رقم (8-4): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط رأس المال الاجتماعي وتأثيره على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية يعزى للمتغيرات الديموغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية) 98
- جدول رقم (9-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقاً لمتغير (اسم الجامعة) 100
- جدول رقم (10-4): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (اسم الجامعة) 100
- جدول رقم (11-4): نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (اسم الجامعة) 101
- جدول رقم (12-4): نتائج اختبار T للعينات المستقلة لرأس المال الاجتماعي وفقاً لمتغير (الجنس) 101

- جدول رقم (4-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقاً لمتغير (المستوى التعليمي)..... 102
- جدول رقم (4-14): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (المستوى التعليمي)..... 103
- جدول رقم (4-15): نتائج اختبار T للعينات المستقلة لرأس المال الاجتماعي وفقاً لمتغير (التصنيف الوظيفي)..... 103
- جدول رقم (4-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة في المؤسسة)..... 104
- جدول رقم (4-17): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (سنوات الخبرة في المؤسسة)..... 105
- جدول رقم (4-18): نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (سنوات الخبرة في المؤسسة)..... 105
- جدول رقم (4-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقاً لمتغير (الحالة الاجتماعية)..... 106
- جدول رقم (4-20): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية)..... 106
- جدول رقم (4-21): نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية)..... 107
- جدول رقم (4-22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية وفقاً لمتغير (اسم الجامعة)..... 108
- جدول رقم (4-23): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية للرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير (اسم الجامعة)..... 108
- جدول رقم (4-24): نتائج اختبار T للعينات المستقلة لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية وفقاً لمتغير (الجنس)..... 109
- جدول رقم (4-25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بدرجة الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير (المستوى التعليمي)..... 110
- جدول رقم (4-26): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية فيها تعزى لمتغير (المستوى التعليمي)..... 110
- جدول رقم (4-27): نتائج اختبار T للعينات المستقلة لدرجة الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير (التصنيف الوظيفي)..... 111
- جدول رقم (4-28): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة في المؤسسة)..... 112
- جدول رقم (4-29): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (سنوات الخبرة في المؤسسة)..... 112
- جدول رقم (4-30): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية وفقاً لمتغير (الحالة الاجتماعية)..... 113
- جدول رقم (4-31): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية)..... 113

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، من خلال التعرف على أبعاد رأس المال الاجتماعي والتي تمثلت في (الزمالة، الثقة، التعاون والتكافل، الإشراف)، وتأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، والذين يبلغ عددهم 10,205 موظفاً، ولأغراض هذه الدراسة فقد تم اختيار مجتمع جزئي من المجتمع الكلي، تمثل في اختيار العاملين في ثلاث جامعات، هي (جامعة القدس، جامعة فلسطين الأهلية، جامعة الخليل) حيث بلغ عدد العاملين في هذه الجامعات (1838) موظفاً، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي بلغت 218 مفردة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن رأس المال الاجتماعي له أهمية كبيرة في الجامعات الفلسطينية متمثلاً بأبعاده المختلفة، وخاصة بعد التعاون والتكافل، الذي يلعب الدور الأكبر في تكوين رأس المال الاجتماعي، يليه كل من بعدي الزمالة (القابلية الاجتماعية) والإشراف، ثم بعد الثقة، وأن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية منخفضاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومن خلال فحص الفرضيات تبين أنه يوجد تأثير كبير لرأس المال الاجتماعي على

الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، وان الإشراف هو البعد الأكثر تأثيراً، يليه بعد الثقة، ثم بعد الزمالة، وأخيراً بعد التعاون والتكافل.

واستناداً إلى النتائج التي تم التوصل إليها قدم الباحث مجموعة من التوصيات، أهمها تعزيز رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية ورفع مستوياته بأبعاده المختلفة بين العاملين فيها.

Social Capital and its Impact on Job Satisfaction for Employees in Palestinian Universities.

Prepared by: Hamzeh H. M. Abdullah

Supervisor: Dr. Nasser Jaradat

Abstract

The study aimed to identify the impact of social capital in Palestinian universities, by identifying the dimensions of social capital that are represented in (fellowship, trust, cooperation and solidarity, inclusion), and their impact on the level of job satisfaction for workers in Palestinian universities.

The researcher used the descriptive analytical method to reach the results of the study, and the study population consisted of all workers in Palestinian universities in the West Bank, which numbered 10,205 employees. For the purposes of this study, a partial community was chosen from the total community, represented in the selection of employees in three universities, (Al-Quds University, Palestine Ahliya University, and Hebron University) where the number of employees in these universities (1838) employees, and the researcher used the questionnaire to collect data from the study sample that reached 218 employees.

The study reached a set of results, the most important of which is that social capital has a great importance in Palestinian universities represented by its various dimensions, especially cooperation and interdependence, which plays the largest role in the formation of social capital, followed by both the dimension of fellowship (social susceptibility) and inclusion, then Confidence dimension, and that the level of job satisfaction for workers in Palestinian universities is low from the point of view of the study sample individuals, and through examining the hypotheses it was found that there is a significant impact of social capital on job satisfaction among workers in Palestinian

universities, and that participation is the most influential dimension, followed by Trust, then fellowship, and finally cooperation and solidarity.

Based on the results reached, the researcher presented a set of recommendations, the most important of which is strengthening social capital in Palestinian universities and raising its levels with different dimensions among its employees.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

يكمن معيار نجاح أي مؤسسة في مدى تحكمها وتأطيرها الصحيح لأهم مورد تمتلكه وهو العنصر البشري، الذي يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المؤسسات لتوفيرها من ناحية الكم والنوع، فهو العنصر الذي يمتلك القدرات التي تستطيع المؤسسة استغلالها بالطريقة الأمثل لتحقيق فعالية مرتفعة في الأداء، وهو الأمر الذي تسعى إليه كل مؤسسة (سعيدة، 2018).

ولا شك في أنه مع التطور العلمي والتكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم، فقد أصبح العالم كقرية صغيرة، وأصبح لزاماً على المؤسسات تغيير فكر التنمية لديها لمواكبة الركب الحضاري، بحيث يشمل التغيير جميع المجالات التي تخص المؤسسة، وحيث أن العنصر البشري يعتبر المورد الأهم في أي مؤسسة، فإن التنمية الحقيقية لأي مؤسسة أو منظمة تكمن في تحقيق التنمية لهذا العنصر البشري. وقد أصبح من الضروري الدراسة والبحث في طبيعة العلاقات الاجتماعية التي تربط أفراد المؤسسة، وأهم مكوناتها من أجل الحفاظ على نمو المؤسسة والمساعدة على تحقيق أهدافها وتجاوز العثرات أو الأزمات التي من الممكن أن تحل بها. (السهلي، 2019).

يعتبر رأس المال الاجتماعي مفهوماً حديثاً نوعاً ما، وفي السنوات الأخيرة استحوذ على اهتمام الباحثين في العديد من القطاعات لا سيما في مجال التنمية البشرية والاقتصادية، وينتقد بعض الباحثين استخدام مصطلح رأس المال في مجال توصيف علاقة اجتماعية، حيث أن "رأس المال" يرتبط في الأذهان

بالموارد المادية المباشرة التي يمكن قياسها، أما العلاقات الاجتماعية وما تشمله من مبادئ وقيم، فهي في نظر الكثيرين غير قابلة للقياس. وقد تعدد التعريفات لمفهوم رأس المال الاجتماعي، وسيتم التطرق لها لاحقاً في هذه الدراسة، ولكن نستطيع أن نستعرض هنا تعريف "بيير بورديو" لرأس المال الاجتماعي الذي يرى بأنه "الروابط والعلاقات الاجتماعية والقيم والأعراف لدى أعضاء أية جماعة المرتبطة بالموارد المتاحة، والمتوقع توافرها في المستقبل، وتساعدهم على تحقيق أهدافهم" (راخاو وآخرون، 2019).

أما موضوع الرضا الوظيفي فقد حظي باهتمام الباحثين في علوم الإدارة والاجتماع وعلم النفس والعلوم الأخرى، فظهرت الكثير من الدراسات والبحوث للإجابة على الأسئلة المتعلقة بمدى رضا الموظف عن عمله أو عدم رضاه، ولا يزال هناك اختلاف في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي (أنساعد وقمري، 2019).

فالرضا الوظيفي هو موضوع فردي ونسبي بين شخص وآخر فما يمكن ان يكون رضا لشخص ما هو عدم رضا لشخص آخر، لكن يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه هو " حالة عاطفية ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة أو المهنة، على شرط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد". (الهاشمي ومراد، 2015).

ومما لا شك فيه فإن الجامعات الفلسطينية بحاجة إلى مواكبة التطور ورفع مستوى الاستثمار في مواردها البشرية لتحقيق التقدم ومواكبة متطلبات العصر واحتياجات سوق العمل، وخلافاً لذلك فإنها

ستتراجع مع مرور الزمن وسيضعف دورها في صناعة أجيال صالحة للمجتمع وستضعف قدرتها على التأقلم مع الواقع المتجدد في شتى قطاعات سوق العمل. (الزير، 2018).

من هنا تحاول هذه الدراسة البحث في العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي عند العاملين في الجامعات الفلسطينية، وذلك من خلال تحديد أبعاد رأس المال الاجتماعي، والتعرف على عناصر الرضا الوظيفي ومظاهره، وتحديد مدى تأثير رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

2.1 مشكلة الدراسة

حظي مفهوم رأس المال الاجتماعي باهتمام كبير من الباحثين في السنوات الأخيرة، إذ استخدم على نطاق واسع لفهم طبيعة العلاقات بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، وأصبح ينظر إليه كرأس مال حقيقي يسهم في زيادة أصول المنظمات، لذا بدأ الاهتمام به يزداد كثيراً، خاصة أنه يسهم أيضاً في زيادة حالات الرضا لدى العاملين، وهذا ما أكدت عليه الكثير من الدراسات الحديثة.

ومن خلال طبيعة عمله في دائرة الموارد البشرية في جامعة فلسطينية، يدرك الباحث أهمية تحقيق الرضا الوظيفي ودوره المهم في تحفيز العاملين على العمل لتحقيق أهداف الجامعة، وحيث أن العوامل المادية تعتبر موحدة وثابتة لكافة العاملين في معظم الجامعات الفلسطينية من خلال تطبيق كادر الجامعات الفلسطينية الموحد، فقد تولد لدى الباحث الرغبة في البحث في العوامل غير المادية في الجامعات الفلسطينية وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين فيها، وبالتالي البحث عن مشكلة الدراسة

والتي تتمثل في أثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية. وسيتم علاج هذه المشكلة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

السؤال الرئيس الأول: ما واقع رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية؟

وانبثق عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما واقع مستوى الزمالة (القابلية الاجتماعية) بين العاملين في الجامعات الفلسطينية؟

- ما واقع مستوى الثقة بين العاملين في الجامعات الفلسطينية؟

- ما واقع مستوى التعاون والتكافل بين العاملين في الجامعات الفلسطينية؟

- ما واقع مستوى الإشراف بين العاملين في الجامعات الفلسطينية؟

السؤال الرئيس الثاني: ما واقع الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية؟

3.1 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف على أثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي

لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، ويتفرع عنه الأهداف الفرعية الآتية:

- التعرف على مستوى الزمالة (القابلية الاجتماعية) بين العاملين في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على مستوى الثقة بين العاملين في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على مستوى التعاون والتكافل بين العاملين في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على مستوى الإشراف بين العاملين في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على واقع الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

- التعرف على أثر كل من المتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية) على درجة وجود أبعاد رأس المال الاجتماعي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.
- التعرف على أثر كل من المتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية) على درجة الرضى الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.
- الخروج بتوصيات ومقترحات لصانعي القرار في الجامعات الفلسطينية تساعدهم في التعرف على الثغرات المتعلقة بمستوى رأس المال الاجتماعي، وإيجاد الحلول المناسبة لها، مما يسهم في تحقيق الرضا الوظيفي عند العاملين في هذه الجامعات، وبالتالي يساعد على رفع المستوى الأكاديمي والإداري فيها.

4.1 فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة إلى فحص الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تأثير رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

وانبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لمستوى تأثير الزمالة (القابلية الاجتماعية) على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لمستوى تأثير الثقة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لمستوى تأثير التعاون والتكافل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لمستوى تأثير الإشراف على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لدرجة تأثير رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية).

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لدرجة وجود أبعاد رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لكل من المتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية).

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لكل من المتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية).

5.1 أهمية الدراسة

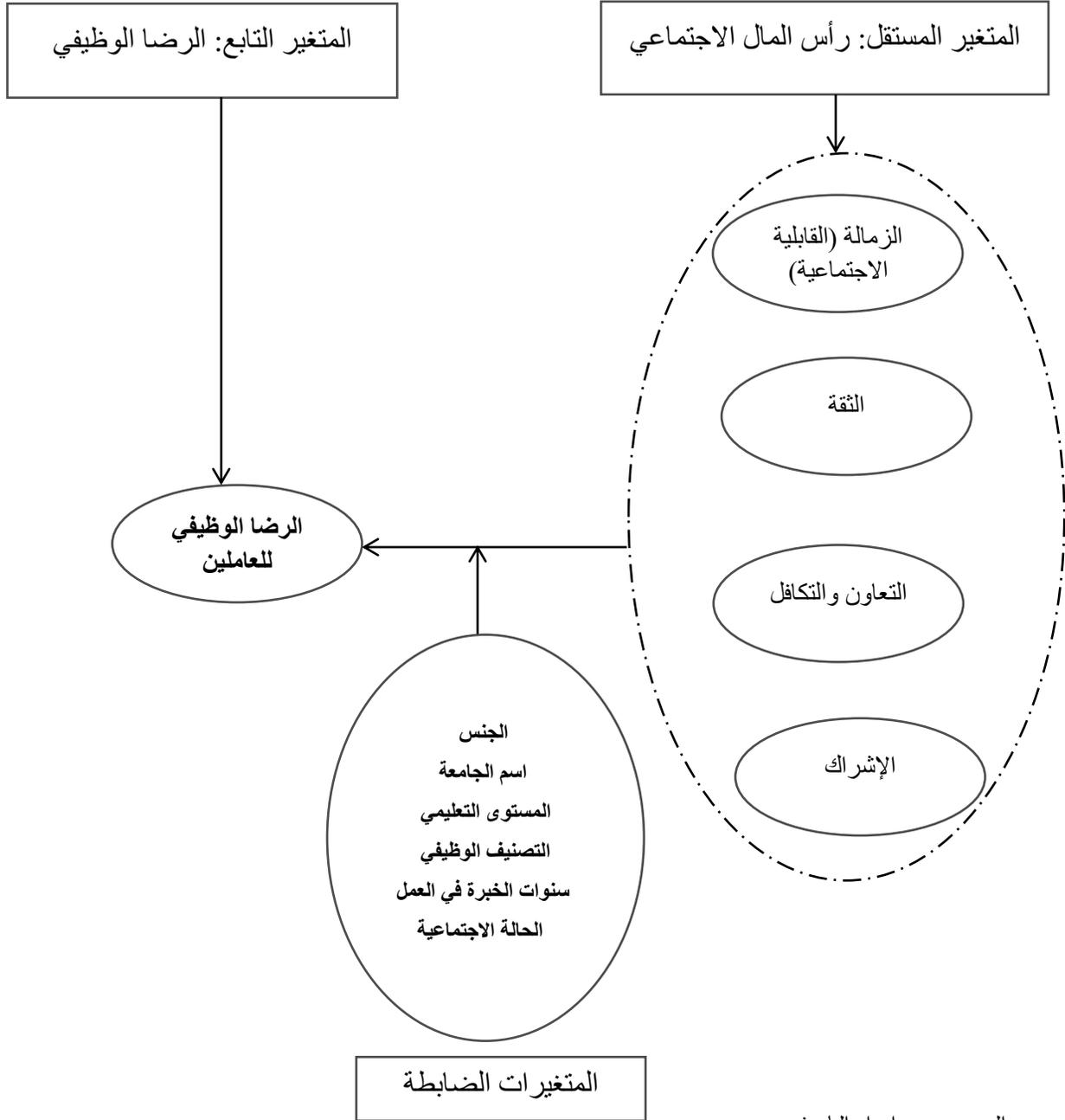
تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال:

- تعزيز وتأسيس مفهوم رأس المال الاجتماعي بما يلائم المجتمع الفلسطيني، بالاستفادة من الأدبيات العالمية والعربية والفلسطينية، وبإستفادة من مكونات الثقافة الإسلامية والعربية والفلسطينية.
- تتناول مؤسسات التعليم العالي الذي يعد مصدرا للمهارات والكفاءات التي ترفد المجتمع باحتياجاته.
- ستساعد صانعي القرار في الجامعات الفلسطينية في التعرف على الثغرات المتعلقة بمستوى رأس المال الاجتماعي، وإيجاد الحلول المناسبة لها، مما يسهم في تحقيق الرضا الوظيفي عند العاملين في هذه الجامعات، وبالتالي يساعد على رفع المستوى الأكاديمي والإداري فيها.
- إتاحة الفرصة أمام الباحثين والدارسين للاستفادة من الدراسة لإجراء المزيد من الدراسات المعمقة حول قضايا ذات صلة بالموضوع الذي تم تناوله فيها.

6.1 أنموذج الدراسة

استنادا إلى مشكلة الدراسة ومتغيراتها فقد قام الباحث ببناء الأنموذج الآتي للدراسة:

شكل رقم (1): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

7.1 متغيرات الدراسة

المتغير التابع: الرضا الوظيفي عند العاملين.

المتغير المستقل : رأس المال الاجتماعي.

وتتكون المتغيرات الممثلة للمتغير المستقل (رأس المال الاجتماعي) من الأبعاد الآتية:

- الزمالة (القابلية الاجتماعية): وتشمل مستوى العلاقات الاجتماعية للأفراد بمن حولهم في المنظمة.
 - الثقة: وتشمل مستوى ثقة الأفراد ببعضهم، وثقة الأفراد بالمؤسسة.
 - التعاون والتكافل: ويشمل الانتماء والتعاون والتكافل بما يعود بالنفع على المنظمة.
 - الإشراك: ويشمل السلوكيات والممارسات الإيجابية التي يبديها الأفراد تجاه منظمتهم، والقائمة على العلاقات المشتركة بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، والتي تسهم في نجاح المنظمة ككل.
- المتغيرات الضابطة: وتتمثل في (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية).

8.1 حدود الدراسة

تشمل الدراسة على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: يتحدد موضوع الدراسة في دراسة أثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

- **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية وهي (جامعة فلسطين الأهلية، جامعة القدس، جامعة الخليل).
- **الحدود الزمانية:** خلال العام الدراسي 2019/2020.
- **الحدود البشرية:** يشمل مجتمع الدراسة وعينتها على موظفي جامعة فلسطين الأهلية وجامعة القدس وجامعة الخليل من الأكاديميين والإداريين.

9.1 مصطلحات الدراسة

1. **رأس المال الاجتماعي:** تجميع للموارد المحتملة أو الحقيقية التي ترتبط بامتلاك شبكة متينة لقليل أو كثير من العلاقات المؤسسية الاجتماعية، نتيجة للعضوية في الجماعة. (راخاو وآخرون، 2019)
2. **الرضا الوظيفي:** حالة عاطفية ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة أو المهنة، على شرط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد (الهاشمي ومراد، 2015).
3. **الزمالة (القابلية الاجتماعية):** قابلية الأفراد ورغبتهم بتحقيق أهداف المنظمة من خلال العمل الجماعي (بداوي والخفاجي، 2015).
4. **الثقة:** الافتراضات أو التوقعات التي تفرض بأن الطرف الآخر سيكون أميناً، وبالتالي لن يقوم بعمل يضر الآخرين (خلفاوي وبن سعود، 2017).

5. التعاون: التعاون على أنه قدرة الأفراد والجماعات على العمل معا من أجل أهداف مشتركة (بداوي والخفاجي، 2015).

6. التكافل: عملية تقديم وتبادل المساعدة مع الشريك الآخر (خلفاوي وبن سعود، 2017).

7. الاستغراق (الإشراك): مجموعة من السلوكيات والممارسات الإيجابية التي يبديها الأفراد تجاه منظماتهم، والقائمة على العلاقات المشتركة بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، والتي تسهم في نجاح المنظمة ككل (بداوي والخفاجي، 2015).

8. الجامعة: هي مؤسسة تعليم عالي، وهي عبارة عن المؤسسة التي تضم ثلاثة كليات جامعية على الأقل، وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح الشهادة الجامعية الأولى (درجة البكالوريوس)، ولها أن تقدم برامج دراسات عليا، تنتهي بمنح الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه، ويجوز للجامعة أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم. (قانون رقم 11 بشأن التعليم العالي لسنة 1998)

9. العامل: كل شخص طبيعي يؤدي عملاً لدى صاحب العمل لقاء أجر ويكون أثناء أدائه العمل تحت إدارته وإشرافه. (قانون رقم 7 بشأن العمال لسنة 2000)

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

1.1.2 مقدمة

سيتم في هذا الفصل إلقاء الضوء على النشأة التاريخية لمفهوم رأس المال الاجتماعي، وكيف عرفه العلماء والباحثون، والتعرف على أشكاله وأبعاده ومصادره. كما سيتم كذلك إلقاء الضوء على مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وأشكاله وأبعاده والنظريات المتعلقة به.

2.1.2 المبحث الأول: رأس المال الاجتماعي

1.2.1.2 نشأة رأس المال الاجتماعي

ظهر مفهوم رأس المال في مجال الاقتصاد، حيث يشير المفهوم بالمجمل إلى النقود أو شيء له قيمة مادية، لكن الباحثين أصبحوا يتحدثون عن أنواع متعددة من رأس المال تختلف بشكل أو بآخر عن رأس المال النقدي أو المادي، فقد أصبح هناك أشكال أخرى من الموارد لا تقتصر على المال، مثل رأس المال البشري، ورأس المال الفكري، ورأس المال الاجتماعي (خميس، 2008).

يختلف الباحثون حول الفترة الزمنية التي نشأ فيها مصطلح رأس المال الاجتماعي، حيث يشير البعض إلى أن ظهور المصطلح بدأ في كتابات المفكر الفرنسي "توكفيل"، وخاصة في كتابه عن الديمقراطية

في الولايات الأمريكية المتحدة في القرن التاسع عشر، حيث أرجع الديمقراطية في الولايات المتحدة إلى وجود ترابط اجتماعي ونزعة المواطنين إلى المشاركة في الحياة العامة، وفي الواقع فإن هذه القيم تعتبر محور رأس المال الاجتماعي وجوهره بالمعنى الذي يتناوله الباحثين المعاصرين، واستنادا إلى ذلك يرى بعض الباحثين أن توكفيل قد لامس جوهر مفهوم رأس المال الاجتماعي، وإن لم يذكره صراحة. (خلفاوي وبن سعود، 2017)

إلا أن عددا كبيرا من الباحثين يرون أن الفضل في صياغة المصطلح يرجع إلى العالم الأمريكي ليدا جودسون هانيفان وذلك في كتابه (مركز المجتمع المحلي) عام 1916، حيث استخدم المصطلح لوصف تلك الأشياء الهامة اللامادية التي تهم الناس في حياتهم اليومية. وعرض هانيفان أن رأس المال الاجتماعي هو الأصول المعنوية التي تحسب للناس في الحياة اليومية، مثل التعاطف، النية الحسنة، الزمالة، الاتصال الاجتماعي بين العائلات والأفراد الذين يشكلون وحدة اجتماعية (أبو زاهر، 2010).

وبالرغم من أن المفهوم اختفى لفترة طويلة، فقد عاد للظهور خلال فترة السبعينات من القرن الماضي، من خلال كتابات "لوري جيرمان" و"جان كلوب"، وغير أن المفهوم لم يحظ باهتمام كبير، حتى ظهرت كتابات المفكر الفرنسي "بيير بيردو" في أواخر السبعينات، وذلك في كتاباته حول رأس المال الثقافي، وهو مصطلح يتقاطع بشدة مع مصطلح رأس المال الاجتماعي (حمد، 2015).

وخلال الثمانينيات وفي إطار محاولته الربط بين الظواهر الاجتماعية والتقدم الاقتصادي، ركز "جيمس كولمان" في كتاباته على مفهوم رأس المال الاجتماعي، وذلك في إطار نظريته "الاختيار الرشيد" (حمد، 2015).

وفي فترة التسعينيات اكتسب المصطلح شهرة وحظي باهتمام واسع في أوساط الباحثين في مجالات علم الاجتماع والعلوم السياسية والاقتصاد، وكان السبب الرئيسي وراء ذلك كتابات "بوتنام" التي كانت انعكاساً للتحويلات الاجتماعية الواسعة في تلك الفترة، التي جعلت من مفهوم رأس المال الاجتماعي محط الاهتمام، خاصة أن المفهوم ارتبط بمفاهيم أخرى مثل الحكم الرشيد والديمقراطية، والتي كانت تحظى باهتمام كبير على المستويين البحثي والعملي.

وتوالى بعد ذلك إسهامات عدد من الهيئات الدولية وعلى رأسها البنك الدولي والجامعات والمراكز البحثية لتحاول وضع إطار لدراسة رأس المال الاجتماعي، بما يسهم في تحديد علاقته مع غيره من الظواهر الاجتماعية.

فبالرغم من حداثة الكتابات والمناقشات حول رأس المال الاجتماعي، إلا أنه يوجد استخدامات مبكرة لهذا المفهوم تعود إلى بدايات القرن الماضي، من خلال بحوث ودراسات كانت تشير إلى المفهوم في ضوء ما يحمله من مضامين وممارسات مثل الود مع الآخرين، والعضوية في المنظمات المجتمعية، والعمل التطوعي، وغيرها.

2.2.1.2 مفهوم رأس المال الاجتماعي

إن مفهوم رأس المال الاجتماعي هو مفهوم مطاطي وله جوانب متعددة، لكن أغلب التعريفات تتقاطع بشكل كبير، وتتضمن على أنه مفهوم اجتماعي يدل على فعالية وقيمة العلاقات الاجتماعية ودور الثقة والتعاون في تحقيق الأهداف الاقتصادية (عبد الحميد، 2010).

وفيما يلي تستعرض الدراسة بعض التعريفات لمفهوم رأس المال الاجتماعي التي قدمها الباحثون في هذا الموضوع:

- **تعريف ايبوتز:** الذي يرى أن رأس المال الاجتماعي يعتمد على المشاركة في العلاقات الرسمية مع الآخرين والانتماء لشبكات العلاقات الاجتماعية والمجتمع المحلي الذي ينمو نتيجة المشاركة في الأنشطة (حمد، 2015).
- **تعريف توماس:** حيث يشير إلى أن رأس المال الاجتماعي ليس مثل رؤوس الأموال المالية والطبيعية حيث لا تنطبق عليه فكرة العوائد المتناقصة، فهو يزداد مع الاستعمال ولا يتناقص، ويرى توماس أن رأس المال الاجتماعي هو قدرة المجتمع المحلي على العمل الجماعي الذي بدونه لا يمكن إنتاج أنواع رأس المال الأخرى أو تحسين نوعية الحياة (خميس، 2008).
- **تعريف بورديو:** حيث أشار إلى أن رأس المال الاجتماعي هو تجميع للموارد المحتملة أو الحقيقية التي ترتبط بامتلاك شبكة متينة لقليل أو كثير من العلاقات المؤسسية الاجتماعية، نتيجة للعضوية في الجماعة (راخاو وآخرون، 2019).
- **تعريف ليدا هانيفان:** الذي ذكر في كتابه (مركز المجتمع المحلي): "إن استخدامي لعبارة رأس المال الاجتماعي لا يعني الاستخدام المعتاد لمصطلح رأس المال إلا بالمعنى المجازي، فأنا لا أشير إلى الممتلكات أو العقارات المالية أو الشخصية، وإنما أشير إلى تلك المعاني الموجودة في الحياة التي تجعل هذه الأشياء الملموسة مقدر ومعتبرة في الحياة اليومية للناس، أنا أتحدث عن التعاطف، النية الحسنة، الزمالة، الاتصال الاجتماعي بين العائلات والأفراد الذين يشكلون وحدة اجتماعية، والمجتمع الريفي الذي تعد المدرسة مركزه المنطقي في بناء المجتمعات" (أبو زاهر، 2010).

- **تعريف روبرت بوتنام:** الذي يرى بأن مفهوم رأس المال الاجتماعي يعني الارتباطات التي توجد بين الأفراد، وينظر إليه على أنه مجموعة روابط أفقية تربط بين أفراد ذوي وضع اجتماعي متشابه، وهذه الروابط تتشكل من خلال درجة معينة من تماثل المعايير المشتركة والشعور بالاندماج في جماعة والهوية الثقافية، وفي حال غاب رأس المال الاجتماعي تنهار طرق عمل المجتمع ككل. كما يرى بوتنام أن عضوية الأفراد داخل الجماعات إنما يكون نتيجة نمو الثقة بين الغرباء، وأنه من الطبيعي قبول الاختلافات بين الجماعات، كما يظهر بوتنام أن رأس المال الاجتماعي يجسد مقومات التنظيم الاجتماعي والمتمثلة في (الثقة والتعاون والتشبيك) والتي يمكن الإسهام في تحقيق تقدم وتطور داخل المجتمع عن طريقها (خميس، 2008).

- **تعريف جيمس كولمان:** والذي يرى أن مفهوم رأس المال الاجتماعي هو كيفية استطاعة البنیان الاجتماعي لجماعة ما أن يعمل كمورد للأفراد في تلك الجماعة. حيث رأى أن رأس المال الاجتماعي يشمل عنصرين هامين، العنصر الأول هو اتحاد موضوعي بين الأفراد، فلا بد من بناء شبكة جماعية غير ذاتية تربط الأفراد، والعنصر الثاني هو النوع الشخصي أو الذاتي من الصلات، وهي الصلات ذات الثقة بين الأفراد، وقام كولمان بعمل قياس إجرائي لرأس المال الاجتماعي تضمن ستة عوامل، هي: (أبو زاهر، 2010)

1- حضور الآباء في المنزل.

2- التوافق بين الآباء والأبناء.

3- حجم الأسرة.

4- توقع الأم لتعليم الأبناء.

5- تنظيم وإدارة العائلة.

6- المواظبة على تواصل المؤسسات الدينية.

- **تعريف فرانسيس فوكوياما:** الذي أشار إلى أن رأس المال الاجتماعي هو قدرة الأفراد على العمل سويًا لتحقيق أغراض وأهداف مشتركة للمنظمات والجماعات، وقارن فوكوياما بين بعض المتشابهة ثقافياً في محاولة شرح أسباب النجاح في التقدم الاقتصادي لبعض الدول، واستخدم مصطلح الولاء كمرادف لرأس المال الاجتماعي، مما يرفع من درجة استجابة الأفراد للعمل والعمالة المتعادلة التي تنشط الاقتصاد وتدعم الرفاه الاقتصادي.
- **تعريف البنك الدولي:** أن رأس المال الاجتماعي هو المؤسسات والمعايير التي تشكل كمية ونوعية من التفاعلات الاجتماعية في المجتمع، وهو ليس فقط المؤسسات التي يقوم عليها المجتمع فحسب، بل هو اللاصق الذي يضمها مع بعض (الكفاوين، 2016).
- **تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية:** أن رأس المال الاجتماعي هو مجموعة الشبكات والمعايير والقيم والتفاهات المشتركة التي تسهل التعاون داخل أو بين المجموعات. (الكفاوين، 2016).
- **التعريف الإجرائي:** من خلال استعراض التعريفات السابقة لرأس المال الاجتماعي يرى الباحث أن رأس المال الاجتماعي هو عبارة عن منظومة من القيم والأعراف والثقافات السائدة بين أفراد ينتمون لكيان معين؛ سواء العائلة، أو الحي، أو مكان العمل، أو حتى الدولة، بحيث تخلق الثقة فيما بينهم وتيسر تواصلهم ببعضهم البعض بشكل يساعد على تحسين كفاءة هذه الكيانات.

3.2.1.2 الفرق بين رأس المال الاجتماعي ورأس المال المادي ورأس المال البشري

يتضح الفرق بين رأس المال الاجتماعي ورأس المال البشري من خلال توضيح كولمان لذلك، حيث أشار إلى أن الفرق الأول بينهما هو أن رأس المال البشري يتمثل في التغيرات التي تطرأ على الأفراد، والتي تتمثل في القدرات والمهارات التي تجعلهم قادرين على تحقيق هدف ما بطرق جديدة وغير تقليدية، تساعد على تحقيق أمثل لهدف معين في أقل وقت ممكن، وفي ضوء الإمكانيات المتاحة لهم. أما رأس المال الاجتماعي فيتكون من خلال الإمكانيات والتغيرات التي تولد في مختلف أنواع العلاقات التي تربط بين مجموعة أفراد، أو بين الأفراد والمنظمة، أو بين مجموعة من المنظمات لتسهيل تحقيق أهداف معينة بالشروط نفسها لرأس المال المادي، أي أفضل النتائج بالإمكانيات المتاحة في أنسب وقت. والفرق الثاني يكمن في طبيعة المكونات لرأس المال (سواء الاجتماعي أو البشري أو المادي) والتي تؤثر على طرق قياسه، فرأس المال البشري أو المادي يكون واضحاً وملموساً ويمكن قياسه بشكل دقيق وبعده طرق من خلال مكوناته المادية المحددة والمعروفة، والتي تتمثل في المواد الخام والآلات. أما رأس المال البشري فهو أقل في خصائصه المادية من رأس المال المادي، لأنه متعلق بمهارات وقدرات تتضح فقط من خلال مؤشرات أدائها، وأحياناً يكون قياسها ليس دقيقاً لضعف في دقة المقاييس التي يتم تصميمها. وبذلك تظهر صعوبة قياس رأس المال البشري بدقة عن طريق قياس مكوناته من القدرات والمهارات. وعلى الرغم من هذه الصعوبات، فمحاولة تطوير طرق قياسه لا تزال مستمرة، وأصبحت أدق في بعض الجوانب خاصة المتعلقة بالقدرات والمعارف والمهارات العملية. أما رأس المال الاجتماعي فيرى (كولمان) أنه الأقل من بينها في الصفات المادية التي تسهل قياسه، فهو يظل عنصراً غير ملموساً، وما تزال طرق قياسه غير دقيقة نسبياً حتى الآن. وتعود هذه الصعوبة

إلى طبيعة مكوناته التي تتمثل في العلاقات بين الأفراد، وبين الأفراد والمنظمات، التي يصعب تحديد مؤشراتهما، فهي في الغالب متغيرة وغير واضحة، ولا توجد معايير محددة لقياسها (خميس، 2008).

وحسب (إيفا جارامينكو) و (أنثوني جرين) يوجد فرق آخر، وهو أن رأس المال الاجتماعي يؤدي وظائفه ويتكون من خلال الآليات الثقافية داخل المجتمع، مثل الأعراف والدين والعادات والتقاليد، أما رأس المال المادي فلا يرتبط بمجتمع معين من حيث وظائفه ومكوناته، وإنما يرتبط بمظاهر النمو الاقتصادي ومصادر مادية، ويكون ارتباطه بالدين والثقافة والتاريخ ضعيف جداً، بشكل لا يؤثر على قيمته في تسهيل القيام ببعض التسهيلات. أما بالنسبة لرأس المال البشري، فهو يرتبط بشكل كبير بالمجتمع وقيمة التعليم فيه، التي تعتبر المصدر الذي يتكون من خلاله، وبما أن سياسات التعليم ترتبط بشكل عام بتاريخ المجتمع وثقافته، فإن رأس المال البشري أيضاً يشارك رأس المال الاجتماعي في هذه الصفة التي تجعلهما يختلفان من مجتمع إلى آخر (الكفارنة، 2015).

كما يوجد فرق آخر بين رأس المال الاجتماعي والبشري والمادي، وهو يتعلق بسرعة التكوين، الأمر الذي يعتبر ذا قيمة في عملية التنمية التي تأخذ عامل الزمن بالاعتبار في كل خطوة من خطوات تحقيق مخرجاتها، فرأس المال المادي هو الأسرع في التكوين، حيث أن حشد الموارد المادية والمالية لا يتطلب وقتاً طويلاً، أما رأس المال البشري فيتطلب وقتاً أطول وهو يساوي الوقت الذي يستغرقه الفرد في التعليم على الأقل، بالإضافة إلى الوقت الذي يستغرقه في التدريب أثناء العمل، وأما بالنسبة لرأس المال الاجتماعي فإنه يتطلب مدة زمنية أطول بكثير من رأس المال المادي لكن أقل من البشري، فهو يعتمد على بناء علاقات نوعية تتميز بمصادقية عالية، ضمن معايير متفق عليها بين المؤسسات والأفراد (الكفارنة، 2015).

وتشترك رؤوس الأموال (الاجتماعي والبشري والمادي) فيما يخص نوعية الأهداف المحققة، فجميعها تساهم في تحقيق أهداف اقتصادية وغير اقتصادية، أي أن جميعها تشارك في التنمية الشاملة للمجتمعات بشكل متكامل، دون اقتصار مصدر ما على هدف ما (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018).

ويرى الباحث أن رأس المال الاجتماعي ورأس المال المادي ورأس المال البشري يشتركون فيما بينهم في الأرصدة والموارد، ولكن الاختلاف بينهم يكمن في طبيعة هذه الأرصدة والموارد، حيث أن رأس المال المادي يعبر عن أرصدة وموارد عينية وهو يمثل جوانب ربح وخسارة للمنظمات ويعالج محاسبيا، أما رأس المال البشري فهو يعبر عن أرصدة وموارد من أشخاص يمتلكون خبرات ومعارف ومهارات، بينما رأس المال الاجتماعي فهو يعبر عن أرصدة وموارد اجتماعية غير محسوسة تتمثل في شبكات العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات، ويرتبط بعدة أبعاد ومؤشرات مثل مستوى الزمالة في العمل، والثقة، والتعاون والتكافل، والإشراك.

4.2.1.2 أشكال وصور رأس المال الاجتماعي

قدم العلماء والباحثون عدة تصنيفات لرأس المال الاجتماعي، حيث استند كل تصنيف منها إلى معايير معينة أو مدخل محدد في تناوله، فتناول البنك الدولي تصنيفاً استناداً إلى الروابط الاجتماعية التي تسهم في تكوين رأس المال الاجتماعي، وكان تصنيفه كالتالي (الريعاوي وعباس، 2015):

أ. رأس مال اجتماعي رسمي: وتشمل الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتكون في إطار أبنية اجتماعية رسمية كالمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني.

ب. رأس مال اجتماعي غير رسمي: ويقصد به مجموع الروابط والعلاقات الاجتماعية التي يتم تكوينها في إطار الأبنية الاجتماعية التقليدية غير الرسمية، مثل تجمعات الجيران والأصدقاء (الربيعاوي وعباس، 2015).

وقدم (بوتنام) محاولة لتصنيف رأس المال الاجتماعي وفقاً للثقة الناتجة عن استخدامه، وكان ذلك على النحو الآتي: (خلفاوي وبن سعود، 2017)

أ. رأس مال اجتماعي عابر: ويتمثل في العلاقات والروابط الاجتماعية التي يتم تشكيلها في إطار أبنية اجتماعية متنوعة، وتعتمد هذه العلاقات والشبكات على ارتباط أعضائها بمجموعة أهداف عامة، ولا تقوم على الروابط التقليدية، كالنسب أو العرق أو الدين، ويساهم هذا النوع في تكوين نمط معين من الثقة المجتمعية المعقدة التي تدفع الأفراد للمشاركة في شؤون المجتمع.

ب. رأس مال اجتماعي رابط: ويتمثل في العلاقات والروابط الاجتماعية التي يتم تشكيلها في إطار أبنية اجتماعية مغلقة، حيث تعتمد هذه الأبنية والشبكات الاجتماعية على الروابط التقليدية، كالنسب والعرق والدين، ولا تتولد لدى الأفراد في هذه الشبكات رغبة في المشاركة خارج نطاق جماعاتهم.

وقام (بوتنام) بتمييز شكل آخر من رأس المال الاجتماعي، وهو رأس المال الاجتماعي السلبي، حيث بين أنه يمكن للروابط والعلاقات الاجتماعية والثقة الموجودة بين أفراد جماعة معينة أن تنتج مخرجات سلبية، من خلال استغلال هذه الروابط والعلاقات في خدمة أهداف هدامة، مما يؤدي إلى خلق الكراهية بين أفراد الجماعة والمجتمع، ومثال على هذا الشكل من رأس المال الاجتماعي جماعة المافيا، حيث

أنه يوجد ترابط بين أعضائها وثقة متبادلة بشكل قوي، لكن هذه الروابط والثقة تستغل في نشر الجريمة والعنف في المجتمع، وبالتالي تولد رأس مال اجتماعي سلبي (بلحنافي ومختاري، 2017).

5.2.1.2 أبعاد ومؤشرات قياس رأس المال الاجتماعي

يتألف رأس المال الاجتماعي من مجموعة كبيرة من الأبعاد والمؤشرات، حيث اختلف الباحثون في تصنيفها، وكان لكل باحث أو مجموعة باحثين آراء متنوعة ومختلفة تعكس أبعاد رأس المال الاجتماعي، بناءً على حقل الاختصاص الذي ينظر على أساسه الباحثون إلى رأس المال الاجتماعي، سواء علم الاجتماع، أو السياسة أو الاقتصاد، أو التنمية، وسيتناول الباحث أهم الآراء:

1. كريستيان جروتيرت وزمالؤها: حددت ستة مؤشرات يمكن استخدامها لقياس رأس المال

الاجتماعي، وهي: (خميس، 2008)

أ. العضوية في الشبكات والجماعات: حيث يركز هذا المؤشر على طبيعة ودرجة مشاركة

الأفراد في مختلف أنواع المنظمات الاجتماعية والشبكات غير الرسمية، ومدى استفادة

الفرد منها ومدى إسهامه لها، بالإضافة إلى كيفية اختيار قيادات الجماعات وتنوع

العضوية فيها، وكيف يتغير ارتباط الفرد بها عبر الزمن.

ب. الثقة والتضامن: حيث يقيس هذا المؤشر درجة الثقة بين الأفراد وكيف تتغير هذه الثقة

بينهم عبر الزمن.

ت. الفعل الجمعي والتعاون: ويكشف هذا المؤشر عن مدى عمل أفراد المجتمع الواحد مع

الآخرين في مشروعات مشتركة في المجتمع المحلي، وفي مدى استجاباتهم في حال وقوع

أزمة ما.

ث. المعلومات والتواصل: ومن خلال هذا المؤشر بالإمكان التعرف على كيفية الوصول

للمعلومات فيما يتعلق بظروف الخدمات العامة والسوق وكيفية التواصل فيما بينهم، حيث

أن التواصل يعد أمراً بالغ الأهمية فيما يتعلق بمساعدة المجتمعات المحلية الفقيرة.

ج. التماسك الاجتماعي والاندماج: حيث أن المجتمعات المحلية ليست كيانات منعزلة ساكنة،

وإنما تتسم بالاختلافات العديدة التي قد تؤدي إلى لصراع، ويحاول هذا المؤشر تحديد

طبيعة ودرجة تلك الاختلافات، وآليات إدارتها، كما يكشف عن أشكال التفاعل الاجتماعي

الموجودة.

ح. التمكين والسلوك السياسي: ويتناول هذا المؤشر مدى إحساس الأفراد بالفاعلية الشخصية،

وشعورهم بالسعادة وتمتعهم بالرفاهية، وقدرتهم على التأثير وفاعليتهم في الأحداث

السياسية المحلية والخارجية .

2. بوتنام: حدد ثلاثة أبعاد رئيسية يتكون منها رأس المال الاجتماعي، وهي: (حمد، 2015)

أ. الشبكات الاجتماعية، وخاصة الجمعيات التطوعية، وهي عبارة عن النسيج الاجتماعي

الذي يمتد من الأسرة والأصدقاء والجيران والنوادي، وهو يشمل كذلك المنظمات

والجماعات المساعدة للمجتمع المدني بكل أحجامها وصورها.

ب. الالتزامات الأخلاقية، والأهداف والمعايير التي تسعى لتحقيقها، وقد ترتبط بالجماعات أو

بالمجتمع ككل.

ت. القيم الاجتماعية، وتحديدًا الثقة، زهي تتمثل في مجموعة العلاقات والروابط الاجتماعية التي يتم تكوينها في إطار بناء المجتمع، والتي تقوم على عدة مبادئ عامة كالثقة والتبادلية والالتزام وحسن النية المتبادل بما تفرضه العضوية في الجماعات من واجبات.

3. ساندرافرانك: قدمت عدة نماذج لقياس رأس المال الاجتماعي، بعد قراءتها لتجارب عديدة في هذا المضمار (الكفاوين، 2016):

- النموذج الأول: وهو يقيس رأس المال الاجتماعي ضمن أربع مؤشرات، هي الدعم الاجتماعي الرسمي وغير الرسمي، والمشاركة الاجتماعية مثل (الانخراط في الأنشطة الاجتماعية)، والشبكات الاجتماعية (الأقارب، الأصدقاء، الزملاء)، والمشاركة السياسية والمدنية (ممارسة العمل التطوعي، الانشغال بقضايا المجتمع المدني، التصويت في الانتخابات بمستوياتها المختلفة).

- النموذج الثاني: وهو يحدد سبعة مؤشرات لقياس رأس المال الاجتماعي، وهي: الإحساس بالفاعلية والتعاون، الثقة، التبادلية، التسامح، قبول التنوع، والمشاركة السياسية، والمشاركة الاجتماعية.

- النموذج الثالث: ويركز بشكل أساسي على الشبكات الاجتماعية، حيث يحدد عمق رأس المال الاجتماعي بتنوع الشبكة، وكثافتها، وحجمها والتقارب المكاني بين أعضاء الشبكة، واستمرار التواصل بينهم وقوته، التكامل داخل الشبكة، دور الشبكة في الاستفادة من الموارد المتاحة، ثم القيم والمعايير الاجتماعية التي تحكم أعضاء الشبكة.

4. البنك الدولي: حيث قدم تصميم أداة تقييم رأس المال الاجتماعي، وتم تحديد أربعة أبعاد لقياسه

وهي في الجدول رقم (1-2) التالي:

جدول (1-2) أبعاد رأس المال الاجتماعي وفقاً لتصنيف البنك الدولي

<ul style="list-style-type: none"> - عضوية الشبكات والمؤسسات الاجتماعية والمهنية والمدنية والسياسية - درجة الانخراط في القضايا المحلية والوطنية - العلاقات مع زملاء العمل - المشاركة السياسية (التصويت والمعارضة والأنشطة السياسية الأخرى) - عدد المؤسسات في المنطقة وأعضاؤها وخصائصها 	<p>المشاركة الاجتماعية والمهنية والمدنية والسياسية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تكرار الاتصالات مع الأقارب (خارج الأسرة) والأصدقاء - تكرار زيارة الجيران ودعوتهم للزيارة - المشاركة في نشاط العشيرة (أو الحمولة) - إمكانية الاعتماد على الآخرين في حالات الطوارئ - العلاقات مع الآخرين / التسامح عند الاختلاف 	<p>الشبكات الاجتماعية غير الرسمية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - الثقة بالآخرين (أقارب، زملاء عمل، جيران، رجال السياسة، رجال الدين) - الثقة بالمؤسسات (الحكومية، السياسية، الصحافية، الدينية،... إلخ) 	<p>الثقة</p>
<ul style="list-style-type: none"> - العمل التطوعي - الأعمال الخيرية - الأهداف المشتركة - القيم المشتركة - النظرة المستقبلية 	<p>التوجهات والقيم المشتركة</p>

5. (جرادات، 2020): اتجه إلى تصنيف أبعاد رأس المال الاجتماعي إلى محورين رئيسيين:

أ. المحور الأول: العلاقات الداخلية بين العاملين في المنظمة، وتتكون من (المشاركة في

الحياة التنظيمية، التعاون (التكافل)، الدعم أثناء مواجهة التحديات والمشاكل، والانغماس

أي بمشاركة الفرد في أنشطة المنظمة).

ب. المحور الثاني: العلاقات الخارجية، وتتكون من (المشاركة في العلاقات الخارجية، شبكة

الاتصالات مع العاملين في الجامعات الأخرى، الولاء والانتماء للمجتمع).

وترى (عباس، 2004) أن رأس المال الاجتماعي (العلاقاتي) يتكون من شقين داخلي وخارجي، حيث

ينظر إلى الشق الداخلي على أنه المورد البشري في المنظمة، والشق الخارجي هم الزبائن الذين

يستفيدون من المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة، ويقاس رأس المال الاجتماعي بوساطة مؤشر

ولاء الزبائن ورضاهم(جرادات، 2020).

وأورد (الحواجرة والمحاسنة، 2015) بأن رأس المال الاجتماعي هو خليط من الخصائص والمكونات

التي تجمع بين (الثقة، والتعاون، والعلاقات الإنسانية الإيجابية الديمقراطية القائمة على المشاركة)

(جرادات، 2020).

وفي ضوء ما سبق، فإن مؤشرات رأس المال الاجتماعي يمكن أن تتلخص في المؤشرات الرئيسية

الآتية والتي اعتمدت في الدراسة الميدانية كمقياس لرأس المال الاجتماعي:

1. الزمالة (القابلية الاجتماعية): عرف كل من (لين وبورين، 1999) الزمالة بأنها إحدى

عناصر رأس المال الاجتماعي التنظيمي المهمة، والتي تتمثل بقابلية الأفراد ورغبتهم بتحقيق

أهداف المنظمة من خلال العمل الجماعي. فهي مجموعة من المنافع التي يجنيها الأفراد في

المنظمة بحكم مشاركتهم في جماعات العمل، وعرفت بأنها قدرة و استعداد المشاركين على

إخضاع الأهداف الفردية إلى الأهداف الجماعية، مع توفر درجة عالية من الاعتماد

المتبادل بين الأفراد، وتشير أيضا لتنظيم العمل والقواعد الضمنية والعامة والمرونة والثقة،

حيث يميل الأفراد إلى الانتماء إلى المنظمة التي يؤمنون بقيمتها، وبالمكافآت التي ستمنحها لهم، ومساهماتهم في المنظمة. فالزمالة هي "عملية بناء الروابط الاجتماعية بين الأفراد التي تكونها التفاعلات والانتماءات الجماعية الهادفة إلى تحقيق أهداف المنظمة بفاعلية وكفاءة." (بداوي والخفاجي، 2015).

2. **الثقة:** عرفت الثقة على أنها الافتراضات أو التوقعات التي تفرض بأن الطرف الآخر سيكون أميناً، وبالتالي لن يقوم بعمل يضر الآخرين (خلفاوي وبن سعود، 2017)، كما عرفت الثقة على أنها الافتراضات والتوقعات والمعتقدات حول احتمال أن إجراءات في المستقبل سوف تكون مؤاتية ومفيدة، وهي سمة شخصية تجعل الأفراد يرغبون أكثر في التعاون والإشراك والتبادل والمصادقية والانفتاح والصراحة، بحيث تمكن الأفراد من إمكانية التصرف إزاء الفرص المتاحة، وتخطي المخاطر (بداوي والخفاجي، 2015).

3. **التعاون والتكافل:** عرف (غانير وغيرت، 2010) التعاون على أنه قدرة الأفراد والجماعات على العمل معاً من أجل أهداف مشتركة، أما التكافل فقد عرفه (فليش وهيجزيلمان، 1999) على أنه عملية تقديم وتبادل المساعدة مع الشريك الآخر (خلفاوي وبن سعود، 2017). فالتعاون هو تضافر جهود الموارد والطاقات والإمكانات لتحقيق أهداف مشتركة، والتكافل هو التعاضد الاجتماعي الذي تبديه المنظمات والجماعات والأفراد اتجاه أطراف خارجية أخرى. وبلا شك فإن كل مفهوم منهما يكمل الآخر.

4. **الاستغراق (الإشراك):** إن دراسة الاستغراق في العمل واحدة من الاتجاهات الجديدة التي برزت حديثاً في دراسات وبحوث الاحتراق الوظيفي. فبالأصل كان هذا المفهوم مضاداً للاحتراق

الوظيفي، حيث كان يركز على العمل نفسه ويوفر منظوراً أكثر شمولاً وتعقيداً في علاقة الفرد مع العمل. وقد عرف الاستغراق بعدة مفاهيم، مثل: أنه عملة ذات وجهين، هما المعرفة المطلوبة لأداء العمل بكفاءة، والدافع لتطبيق تلك المعرفة. وعرف بأنه زيادة تفاني قوة العمل لتحقيق ناتج العمل. وعرف كذلك بأنه عملية اجتماعية يصبح من خلالها الأفراد مشمولين في الاستراتيجية والتغيير في عملهم اليومي.

وعليه، فإن الاستغراق هو مجموعة من السلوكيات والممارسات الإيجابية التي يبديها الأفراد تجاه منظماتهم، والقائمة على العلاقات المشتركة بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، والتي تسهم في نجاح المنظمة ككل. (بداوي والخفاجي، 2015).

6.2.1.2 أهمية رأس المال الاجتماعي

إن لرأس المال الاجتماعي أهمية كبيرة باعتبار أنه مصدراً مهماً من مصادر المنفعة الاقتصادية وخلق الثروات، بالاستثمار الأمثل للعلاقات التي تنشأ بين الأفراد بعضهم ببعض، وبين العاملين والمنتفعين والزبائن والموردين الخارجيين. وتعتبر المنظمات التي تتمتع برأس مال اجتماعي قوي مبني على شبكة علاقات اجتماعية متينة وقوية داخلياً وخارجياً ومبنية على المصداقية والثقة في التعامل، فإنها تتمكن من الحصول على المعرفة المنتجة والتي تحقق الثروة (جرادات، 2020).

وفي نفس السياق، يرى (ميلير، 1992) أن التفاعلات الناجحة والمتكررة بين الجهات الفاعلة تزيد من معدلات التعاون، وإن تشكيل شبكات اجتماعية، سواء رسمية أو غير رسمية، داخل المنظمة ييسر عملية تبادل وتسليم المعلومات والمعرفة، ويلعب دوراً مهماً وإيجابياً في التشجيع على مشاركة أفراد المنظمة في خلق المعرفة، ولذلك يتم بناء العلاقات الاجتماعية واستدامتها تحت توقعات أن العلاقات

في العمل سواء بين الرؤساء والمرؤوسين، أو بين الزملاء في المنظمة يمكن أن تحقق الكفاءة في الأداء وتحقيق الأهداف الجماعية والحصول على الموارد (بخوش، 2018).

ومن ناحية أخرى فإن رأس المال الاجتماعي يعتبر أحد الدعائم الرئيسة لرأس المال البشري ورأس المال الهيكلي لما يلعبه رأس المال الاجتماعي من دور الوسيط من خلال مساهمته في خلق قيمة سوقية إضافية للمنظمة بوساطة شبكة العلاقات، وحالة الثقة، وتلاقي الأهداف مع الأطراف ذات العلاقة (جرادات، 2020).

ويرى (فوكوياما) أن رأس المال الاجتماعي يمثل دالة اقتصادية، فهو يعمل على تخفيض تكلفة الصفقات الاقتصادية إذا ارتبط بآليات تنظيم العقود، بحيث يوفر درجة كبيرة من الثقة بين المتعاملين أثناء التفاوض (بخوش، 2018).

ومن وجهة نظر (كوين وبروساك) فإنه أينما يكون رأس المال الاجتماعي موجوداً فإنه يخلق عوائد اقتصادية، ومنها: (العبادي، 2014)

1. مشاركة أوسع للمعرفة المنسوبة إلى مستويات عالية من الثقة وشبكات العمل الفاعلة والأهداف المشتركة.

2. تقليل تكاليف الصفقات، والذي يتحقق نتيجة المستوى العالي للثقة وروح التعاون، سواء بين الأفراد

داخل المنظمة، أو بين المنظمة وزبائنها وشركائها. لذلك فإن المنظمات التي تمتلك شبكات عمل

وشبكة علاقات فاعلة ونشيطة ومخزون عميق من الثقة، فإنها ستحقق نجاحاً كبيراً في مجال

إنجاز الأعمال بالمقارنة مع تلك المنظمات التي تكون مجزأة إلى حد ما.

3. معدلات دوران أقل، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل تكاليف التغيير المستمر والتدريب المستمر

للعاملين الجدد، وكذلك المحافظة على المعرفة التنظيمية والفنية القيمة في المنظمة.

كما أنه وبالرغم من أن الفرد يستطيع أن يساعد في بناء شبكة علاقات للفرد الآخر، غير أن

عملية نقل علاقات الفرد مستحيلة كونها تتعلق بنقل رأس المال المعرفي والمادي الملموس. وعليه

فإن نجاح الأفراد والمؤسسات تكمن في الاعتماد على عمق رأس المال الاجتماعي الذي يمتلكونه

ومتانته وليس على كونه انتقالي (جرادات، 2020).

7.2.1.2 مصادر رأس المال الاجتماعي

إن نجاح أي بناء اجتماعي في تكوين رصيد من رأس المال الاجتماعي يتوقف على قدرة هذا البناء

على الاستفادة من شبكات الروابط والعلاقات الاجتماعية والقيم المتوفرة بين أعضائه، وتوسيع وتنمية

هذه الروابط والعلاقات بما يمكن البناء الاجتماعي من تحقيق أهدافه.

وبذلك فثمة عدة مصادر تمتد من الجماعات الاجتماعية الأولية مثل الأسرة وجماعة الجيرة،

والمؤسسات غير الرسمية بما فيها جمعيات التنمية المجتمعية وجماعات المساعدة الذاتية، بل إن رأس

المال الاجتماعي يتولد في المؤسسات الحكومية منها وغير الحكومية، بما في ذلك الجمعيات الأهلية

والأحزاب والنقابات (عمران، 2006).

وحسب ما جاء في الدراسة البحثية التي قامت بها الدكتورة شادية عمران والتي قدمت في مؤتمر "المرأة

في مجتمعاتنا على ساحة أطر حضارية متباينة، جامعة عين شمس، 2006 " تتخلص هذه المصادر

في نوعين هما: (عمران، 2006)

أ. علاقات وشبكات يقيمها الأفراد مثل الأحزاب والنقابات وجمعيات النفع العام .

ب. منظومة قيم تأتي على رأسها قيم الشفافية، والثقة، وتحمل الآخر، والعقلانية، والرغبة في التعاون.

وقد قدم مشروع البنك الدولي لدراسة رأس المال الاجتماعي في البلدان النامية-والمعرفة برأس المال الاجتماعي من أجل التنمية مصادر رأس المال رسدا الاجتماعي، وتمثلت هذه المصادر فيما يلي:
(الكفارنة، 2015)

أ. الأسرة: والتي تلعب دورا مهما في توفير الآليات اللازمة لتحقيق الرفاهية الاقتصادية وذلك عن طريق تنمية العلاقات والروابط غير الرسمية، خصوصا للأسرة الممتدة للتعاون والمساعدة داخلها بما يجعلها بمثابة شبكة للضمان الاجتماعي تقدم المساعدات والخدمات لأعضائها في فترات الأزمات الاجتماعية أو الاقتصادية.

ب. الروابط الأتنية أو الدينية: اعتبر الباحثون الرابطة الأتنية أحد مصادر رأس المال الاجتماعي، إذ تؤثر على طريقة تنشئة الأفراد وتساهم في تشكيل وعيهم وأفكارهم تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين، وهي بذلك تساهم في ربط مجموعة من الأفراد معا، كما تستطيع أن تحشد للموارد وتعبئها لخدمة، و من ثم ربطهم أو عزلهم عن المجتمع المحيط أهداف محددة، وتساهم الروابط الأتنية في إتاحة المزيد من الفرص أمام أعضائها لتحقيق أهداف مشتركة.

ت. المجتمع المدني: يعد المجتمع المدني أحد المصادر الهامة والأساسية لتكوين رأس المال الاجتماعي، وذلك في بعض المجتمعات-خاصة المتقدمة منها- والتي تتميز بارتفاع مستوى الوعي العام لدى مواطنيها، وارتفاع معدلات المشاركة في الحياة المدنية.

ث. **القطاع العام:** شمل القطاع العام المؤسسات التابعة لإشراف الدولة واداراتها حيث تقوم، إذ تستطيع هذه المؤسسات- من خلال اداراتها للعلاقة بين موظفيها- بتدعيم ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة وهيئاتها، الأمر الذي يمكن ملاحظته بوضوح في المجتمعات التي انضوت في السابق تحت راية المعسكر الشرقي .

وثمة مصادر أخرى لرأس المال الاجتماعي غير تلك التي تم ذكرها آنفا، ومنها: جماعات الجيرة، وجماعات الأصدقاء، وغيرها، وتتساوى هذه المصادر في أهميتها، وما يميز إحداها عن الآخر هو السياق الذي تعمل فيه، ففي بعض المجتمعات يكون لمؤسسات الدولة، والمجتمع المدني أهمية كبيرة في تكوين رأس المال الاجتماعي وهذا ينطبق على نظم الحكم الديمقراطية التي يتمتع فيها المجتمع المدني بقوة حقيقية في التأثير على عملية صنع القرار، إذ تتمتع الجمعيات غير الرسمية بقوة ونفوذ كبيرين، حيث أنها أكثر قدرة على استيعاب الأفراد، وهي بذلك تساهم في تكوين رأس المال الاجتماعي.

8.2.1.2 إشكاليات رأس المال الاجتماعي

هناك عدة إشكاليات لدراسة رأس المال الاجتماعي، منها المرتبط بالتعريف ومنها المرتبط بالتطبيق أو القياس، وهذه الإشكاليات مرتبطة بأمرين، هما: (جامع، 2010)

- أ. طبيعة المفهوم باعتباره أحد فروع العلوم الاجتماعية التي تتسم بالغموض والتعقيد عند ربطها للظواهر، وكذلك تتقاطع وتتداخل.
- ب. طبيعة المفهوم من حيث تعدد تعريفاته وعموميته.

حيث يمكن إجمال الإشكاليات كالآتي: (كفارنة، 2015)

أ. إشكالية التعريف: حيث تعددت التعريفات والمدارس لدراسة رأس المال الاجتماعي وكانت نشأته في سياق ثقافي واجتماعي غربي، ثم انتقل بعد ذلك إلى الدول النامية، ولم يفكر الباحثون والدارسون في الإشكالية إلا عندما تحولوا إلى الشق التطبيقي، لتظهر المشكلة في الفرق الواضح بين المفهوم الغربي عنه في الدول النامية. حيث أدت هذه الإشكالية في طبيعة المفهوم المطاطة والخصوصية الثقافية والاجتماعية لكل مجتمع إلى صعوبة تعريف واضح ومحدد.

ب. إشكالية القياس: وهي أكثر تعقيدا حيث أولاها الباحثون اهتماما كبيرا، ويعود ذلك إلى أن أهمية أي ظاهرة لا تعود لمجرد دراستها ورصدها نظريا فقط، وإنما إلى إمكانية التعرف على مكوناتها وإمكانية قياسها واقعا، كذلك مدى إمكانية إيجاد تطبيقات عملية يمكن الاستفادة منها في برامج التنمية وصنع القرار.

3.1.2 المبحث الثاني: الرضا الوظيفي

1.3.1.2 نظرة تاريخية

حاز موضوع الرضا الوظيفي على اهتمام كبير من قبل الباحثين منذ أوائل القرن العشرين، وذلك بعد أن طالبت حركة العلاقات الإنسانية بأهمية الحالة المعنوية والنفسية للعاملين، مع ضرورة تحسين الظروف المادية في العمل للعاملين داخل المنظمة لتحقيق الزيادة في الإنتاج.

ومن أهم الدراسات الأولى التي قامت عليها نظرية العلاقات الإنسانية، تجربة (هوثورن) الشهيرة التي قام بها Alton Mayo (1880-1949) في مصانع (Western Electric) في الولايات المتحدة،

حيث كان هدف هذه الدراسة هو تحديد أثر المتغيرات المادية في العمل على إنتاجية العاملين، وكانت أهم نتائج هذه الدراسة (نسيم، 2011):

1. ان المؤسسة عبارة عن نظام اجتماعي وظيفي.
2. يجب استخدام الطرق الديمقراطية والمشاركة في المؤسسة.
3. مدراء المؤسسات يحتاجون إلى مهارات اجتماعية.
4. يتجاوب الموظفون مع ظروف العمل كمجموعة واحدة.
5. الحوافز المعنوية تثير الدوافع للعمل عند الأفراد.

حيث جاءت هذه الدراسة ومثيلاتها لاختبار مصداقية المبادئ الإدارية العلمية التي يعد فردريك تايلور (Fridirik Tayleur) الممثل الرئيسي لأفكار مدرستها، والتي تتلخص فلسفتها على استخدام الأسلوب العلمي في اتخاذ القرارات الإدارية وحل المشكلات، بحيث توفر الإدارة الإرشادات والتعليمات المناسبة واللازمة فيما يتعلق بكيفية الطرق المثلى لأداء الأعمال.

وقد شكلت أفكار (Fridirik Tayleur) هذه انطلاقة مهمة في مجال نظريات الإدارة، حيث طرح عدة مبادئ رئيسية تساعد المدراء على أداء المسؤوليات، وهي:

1. اختيار العاملين في المنظمة بالطرق العلمية.
2. تقسيم العمل وفق برنامج تفصيلي لتوصيف الوظائف.
3. التدريب السليم للعاملين وفق متطلبات أعمالهم، وإعطاؤهم الأجر المناسب.
4. التخطيط السليم للأعمال.

وامتدادا لتجربة (هوثورن) قام (Hoppock، 1935) بعمل دراسة بعنوان (الرضا الوظيفي)، وكان لهذه الدراسة أهمية كبيرة في علم النفس الاجتماعي والوظيفي والصناعي.

ثم شهدت فترة الستينات تطورا مهما وملحوظاً في أبحاث الرضا الوظيفي، وبرزت أبحاث عديدة في علاقة الرضا الوظيفي بالخصائص الاجتماعية للأفراد، ومعدل دوران العمل، والهيكل التنظيمي، وبيئة العمل.

أما في فترة السبعينات، فقد أصبحت الأبحاث والدراسات متخصصة أكثر في الرضا الوظيفي، وأصبح موضوع الرضا الوظيفي حقلاً مستقلاً بذاته، وتم في تلك الفترة طرح النظريات الخاصة بالرضا عن العمل، وأصبحت هذه الكتابات متوفرة بشكل كبير، وتوسع تطبيقها إلى وظائف جديدة عديدة.

ويلاحظ الباحث أن موضوع الرضا الوظيفي بدأ في مجال الصناعة وركز على فئة العمال، ثم انتقلت الأبحاث والدراسات إلى المنظمات الإدارية المختلفة، ثم إلى مجال مؤسسات التعليم العالي.

2.3.1.2 مفهوم الرضا الوظيفي

أشار (لوك) (1976)، إلى ظهور أكثر من 3350 دراسة حول موضوع الرضا الوظيفي في الولايات المتحدة فقط، وأن من أهم أسباب هذا التعدد في الأبحاث اعتبار موضوع الرضا كمتغير مستقل أحيانا، بحيث يؤثر في سلوك الأفراد، كالأداء، والاتصال الرسمي وغير الرسمي، والتغيب، ويكون متغيرا تابعا أحيانا أخرى يتأثر بالراتب، والهيكل التنظيمي، ونظام المكافآت، وغير ذلك من المتغيرات الاجتماعية والنفسية، كذلك فإن من أسباب الاختلاف على تعريف المفهوم وجود اختلاف في المعتقدات والقيم ومحاور اهتمام الباحثين والبيئة والظروف المحيطة بهم (الشرايدة، 2010).

وقد ذكر دانيال أنه من المهم التمييز بين الرضا في العمل Satisfaction in a job، والرضا عن العمل Satisfaction with a job، فالرضا عن العمل مفهوم يعني أنه قد يكون العامل راضياً عن العمل ولكن ليس راضياً بالعمل نفسه، فيكون مصدر الرضا للعامل البيئة الاجتماعية للعمل وليس خصائص العمل (الشرايدة، 2010).

وفيما يلي تستعرض الدراسة بعض التعريفات لمفهوم الرضا الوظيفي التي قدمها الباحثون في هذا الموضوع:

- يرى لوك بأن الرضا الوظيفي هو "حالة عاطفية ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة أو المهنة، على شرط أن تكون هذه القيم متطابقة مع حاجات الفرد" (الهاشمي ومراد، 2015).

- عرفه هوبوك (1935) بأنه "الاهتمام بترتيب الظروف المادية والنفسية وبالبيئة التي تؤثر مجتمعة في الفرد بصدق بحيث يقول أنني راض عن عملي" (عبد الرحمن ونجم الدين وآخرون، 2018).

- يرى (سترونج) أنه "محصلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد مقبلاً عليه محباً له في بداية يومه دون أية غضاظة".

- عرفه كل من (سارتن) و (كان) بأنه شعور جارف بالانتماء إلى الجماعة، وهو مجموعة المشاعر التي يكتسبها العامل نتيجة اشتراكه في الجماعة" (شنكار وكاوة، 2017).

- عرفه فروم بأنه "المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيمة إيجابية" (أحمد، 2007).

- يشير سبيكتور (1997) إلى الرضا الوظيفي بكيفية شعور الأفراد في وظائفهم، والجوانب المختلفة لها (شنكار وكاوة، 2017).

- يعرفه من كل عادل حسين وأحمد صقر عاشور " بأنه ذلك الشيء الخفي الذي يصعب وصفه والمتعلق بالشعور الذاتي للعامل، هذا الشعور يكون حاملاً للصفة الايجابية".
- يرى سوبر انه "يعني رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به، ويتوقف ذلك على مدى ما يجده الفرد في العمل من إشباع لقدراته وميوله وما يتفق مع سمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضاً على الموقع العملي الذي يتميز به، وطريقة الحياة التي من خلالها يلعب الدور الذي يتمشى مع خبراته وقدراته" (خلفاوي وبن سعود، 2017).
- عرف عبد الحفيظ مقدم (1996) الرضا الوظيفي "هو أنه حالة وجدانية ممتعة أو سارة، يشعر بها الفرد حين يشبع حاجة من حاجاته الأساسية ، أو يحقق نجاحاً في عمله أو في أداء ما يحقق شيئاً مرغوباً فيه" (عيسى، 2016).
- قدم محمد ناصر العديلي (1993) تعريفاً للرضا الوظيفي بأنه "الشعور النفسي بالقناعة والسعادة أو الارتياح، لإشباع الحاجات والتوقعات والرغبات من العمل نفسه، وبيئة العمل، والمؤثرات ذات العلاقة على حد سواء (دبوشة، 2016).
- يعرفه عباس (2003) بأنه عبارة عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة. اذ ان هذه المشاعر تعطي الوظيفة قيمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به (المعاينة، 2017).
- **التعريف الإجرائي:** من خلال استعراض التعريفات السابقة لمفهوم الرضا الوظيفي يرى الباحث أن الرضا الوظيفي هو عبارة حالة نفسية إيجابية يشعر بها الفرد اتجاه عمله، تتحقق نتيجة توفر

عناصر تلبي حاجات مادية ومعنوية له، بحيث تحفزه على بذل أقصى ما في وسعه للمشاركة في تحقيق أهداف المنظمة التي يعمل فيها.

3.3.1.2 أهمية الرضا الوظيفي

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع التي حظيت باهتمام بالغ من الكثير من علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، وبالتالي فإنه من الأهمية أن يبحثوا (أي علماء النفس) عن موضوع الرضا الوظيفي ودوره في الحياة المهنية والشخصية، كما أن هناك وجهة نظر تقول بأن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية في العمل مما يترتب عليه المنفعة بالنسبة للفرد وللمنظمة، مما زاد من الاهتمام حول دراسة هذا الموضوع. وبالتالي زادت الأبحاث والدراسات في حقل علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي، وكشفت بعض نتائج الدراسات بأن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وظيفياً، كذلك هم أقل عرضة للقلق النفسي، وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي، وأكثر تقديراً للذات، ويؤكد بعض الباحثين أنه يوجد علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة، أي بمعنى أن الراضين وظيفياً يكونوا راضين عن حياتهم والعكس صحيح (المعاينة، 2017).

4.3.1.2 أشكال الرضا الوظيفي

يكون الرضا الوظيفي على أحد الشكلين الآتيين: (دبوشة، 2016)

1. الرضا العام (الكلي): بحيث يكون الاتجاه العام للفرد نحو عمله أو المنظمة التي يعمل فيها، إما

راضٍ أو غير راضٍ، بصفة مطلقة. ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد جوانب معينة يرضى عنها الفرد

أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلاً عن الجوانب الأخرى التي لا يرضى عنها، حيث أن هذا المؤشر يفيد في إلقاء نظرة عامة من الفرد اتجاه عمله بصفة عامة.

2. **الرضا النوعي (الجزئي):** وهو يشير إلى نظرة الفرد إلى كل جانب من الجوانب على حدا، والتي تشمل الأجور، الإشراف، سياسة المنظمة، الرعاية الاجتماعية والصحية، ظروف العمل، العلاقات مع الزملاء، أساليب الاتصال، وفرص الترقية، وتقيد هذه الجوانب بالتعرف على الفرص التي من الممكن أن تساهم في تحسين أو تخفيض الرضا الوظيفي.

5.3.1.2 أبعاد الرضا الوظيفي

يوجد بعض المحددات والعوامل التي من شأنها أن تجعل الفرد راضي عن عمله إن توفرت، أو غير راضي عن عمله إن غابت أو قلت، وهي تختلف من مجتمع إلى آخر، ومن فترة إلى أخرى ومن فرد لآخر، ويمكن تقسيم هذه العوامل إلى ما يأتي:

1. عوامل ذاتية (متعلقة بالفرد نفسه)

وهي تنحصر فيما يلي: (كريم، 2014)

أ. الجنس: أظهرت بعض الدراسات إلى أنه يوجد القليل من الاختلافات بين النساء والرجال والمؤثرة على أداء العمل، ومن بين الامور التي يظهر أنها تؤدي إلى الاختلافات بين الجنسين حينما يكون لدى الفرد أطفال في سن دخول المدرسة، حيث أن الأمهات العاملات يفضلن العمل الجزئي والعمل في أوقات مرنة، وذلك للقيام بالواجبات العائلية.

ب. العمر: أشارت بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين العمر ومستوى الرضا الوظيفي، فطموحات الفرد العامل في بداية عمره الوظيفي تكون عالية، ولكن مع التقدم في السن يصبح الفرد أكثر واقعية، وتقل درج طموحاته، ويرضى بالواقع، حيث يترتب على ذلك ارتفاع مستوى الرضى الوظيفي.

ت. الحالة الاجتماعية: أظهرت بعض الدراسات بأن العاملين المتزوجين يكونوا أعلى رضا عن العمل، وترتفع درجة الرضا كلما ازداد عدد الأبناء وزادت المسؤوليات الأسرية.

ث. المستوى التعليمي: حيث توصلت بعض الدراسات إلى أن الفرد العامل الأكثر تعليماً يكون أقل رضاً من العامل الأقل تعليماً.

2. عوامل مرتبطة بالوظيفة

وأهم هذه العوامل:

أ. الأجر النقدي: على الرغم من محاولة بعض الدراسات تعميم عدم أهمية الأجر أو التقليل من شأنه، إلى أن الأجر يظل يفرض نفسه كعامل استراتيجي وأساسي سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، حيث يرى (لورتي) (1975) أن العوائد المادية تعتبر عوامل رئيسية تؤثر على درجة الرضى الوظيفي، خصوصاً في ظل ما يضعه العامل من توقعات، فكلما توافقت التوقعات ارتفع مستوى الرضا (ابن مبارك، 2011).

ب. فرص الترقية: أظهرت الدراسات وجود علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا الوظيفي، ولكن يكون تأثير الترقية نفسها على رضا الفرد متوقف على مدى توقعات الفرد للحصول عليها،

فالحصول على ترقية غير متوقعة تحقق الرضا والسعادة بشكل أكبر من الترقية المتوقعة،
والعكس سبب عدم رضا أكبر (دبوشة، 2016).

ت.الأمن الوظيفي: حيث أن شعور الفرد بالاطمئنان على وضعه الوظيفي يبعده عن القلق، مما
يرفع درجة الرضا الوظيفي لديه، ويشعره دوماً بأنه في مأمن من خطر فقدان العمل (كريم،
2014).

3. عوامل تنظيمية

وتشمل هذه العوامل ما يلي:

أ. القيادة والإشراف: حيث تشير الدراسات إلى أن العدالة في معاملة المرؤوسين، ومساندة الرئيس
لمرؤوسيه، تساعد على رفع مستوى الرضا الوظيفي عن العاملين (الناطور، 2011).

ب. ساعات العمل: فلا شك أن عدد ساعات العمل وفترات الراحة لها تأثير مهم على الرضا
الوظيفي، وكلما أتاحت ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة كلما رفع ذلك من مستوى
الرضا الوظيفي، كما أنه كلما طال وقت العمل كلما زاد الإجهاد البدني والذهني للفرد مما يؤدي
إلى تقليل الرضا عن العمل (هماك، 2017).

ت. ظروف العمل: وهي تشمل (الحرارة، والإضاءة، والتهوية، والضوضاء، والنظافة، وحجم مكان
العمل، وأجهزة الاتصال، وترتيب المكاتب)، فكلما كانت هذه العناصر مناسبة أكثر كلما كان
مستوى الرضا الوظيفي أعلى (سادات، 2017).

ث. العلاقة مع الزملاء: حيث أن الانسجام الشخصي مع الزملاء، والنزعة الاجتماعية لدى الأفراد، والمشاركة في جمعيات مهنية ونوادي واحدة، تعزز من الرضا الوظيفي للعاملين (الناطور، 2011).

ج. أساليب وسياسات وإجراءات العمل: وتشمل (التوظيف، الأجور، التدريب)، فكما اتسمت هذه الإجراءات والسياسات بالثبات والوضوح والاستقرار أدى ذلك إلى شعور الأفراد بالارتياح والثقة، ورفع مستوى الرضا الوظيفي (كريم، 2014).

4. عوامل تتعلق بتصميم وطبيعة العمل

إن الاهتمام بتنوع الوظيفة باستخدام أساليب متعدد مثل التوسع الوظيفي أو تدوير العمل من خلال تنوع مهام وواجبات ومسؤوليات الموظف تحقق بعض الإيجابيات في الرضا الوظيفي، حيث أن منح العامل مزيداً من الحرية في العمل والاستقلالية وتفويض الصلاحيات ومنحه فرصاً للنمو والتطور تساعد على رفع مستوى الرضا الوظيفي (كوديل، 2018).

5. عوامل بيئية

وتشمل هذه العوامل ما يلي: (كريم، 2014)

أ. نظرة المجتمع: حيث تتأثر قيمة العمل بالقيم السائدة في المجتمع، وبنظرة المجتمع إلى الوظيفة، فبعض الوظائف لها مكانة مرموقة في المجتمع، بينما يوجد وظائف لا يعطيها المجتمع حقها بالرغم من أهميتها العالية، كالوظائف الحرفية.

ب. الانتماء الاجتماعي: أشارت عدة دراسات إلى أن الانتماءات الديموغرافية (إلى المدينة أو الريف) كان لها تأثير واضح على درجة اندماج وتكيف الفرد في عمله، وأن ظروف نشأة الفرد له أثر على التجاوب العاطفي والسلوكي.

6.3.1.2 مظاهر الرضا الوظيفي

يوجد العديد من مظاهر الرضا الوظيفي المتفاعلة والمتداخلة والتي يمكن ملاحظتها على الفرد وتجعله شخصا قادرا على الأداء بصورة أفضل، ومن هذه المظاهر مايلي: (هماك، 2017)

1. زيادة معدل الأداء

يوجد عدة اتجاهات بعضها يربط بين حسن الأداء والرضا عن العمل ويرى البعض أن الرضا عن العمل يأتي نتيجة الحصول على المكافآت المنصفة، ويرى اتجاه ثالث أن الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء، ومن هنا تم ربط الزيادة في إنتاجية وأداء العاملين مع رضاهم عن العمل فالفرد عندما يرضى عن عمله يؤثر بالإيجاب على الإنتاجية والأداء.

2. زيادة معدل الحضور وتقليل الغياب

توجد علاقة إيجابية بين رضا الفرد عن عمله والإنتاجية، لكن التغيب يفضي إلى حدوث اختلال وتوقف واضطراب في العمل الأمر الذي يقلل من الإنتاجية، وبالتالي فإن المنظمات التي يسود لدى أفرادها مستوى عال من الرضا الوظيفي يكون أفرادها ملتزمون بمستوى عال في الحضور إلى أماكن عملهم وحريصون على عدم التغيب.

3. الرضا العام عن الحياة

فالرضا عن العمل مؤشر مهم من مؤشرات الرضا عن الحياة، أي أنه يوجد انعكاسات في الحياة عن العمل، والأدلة التجريبية تظهر وجود علاقة طردية بين المؤشرين وأن الرضا عن العمل يعتبر أحد المكونات الرئيسية للرضا العام عن الحياة.

7.3.1.2 نظريات الرضا الوظيفي

كان موضوع الرضا الوظيفي ولا يزال محور اهتمام الدارسين والباحثين نظراً لأهميته الكبيرة، حيث توجهوا إلى بناء نظريات علمية عن هذا الموضوع، وكانت هذه النظريات بمثابة الطريق الذي يتم من خلاله كشف المحددات المرتبطة بالرضا الوظيفي. وفيما يلي بعض ما جاءت به هذه النظريات:

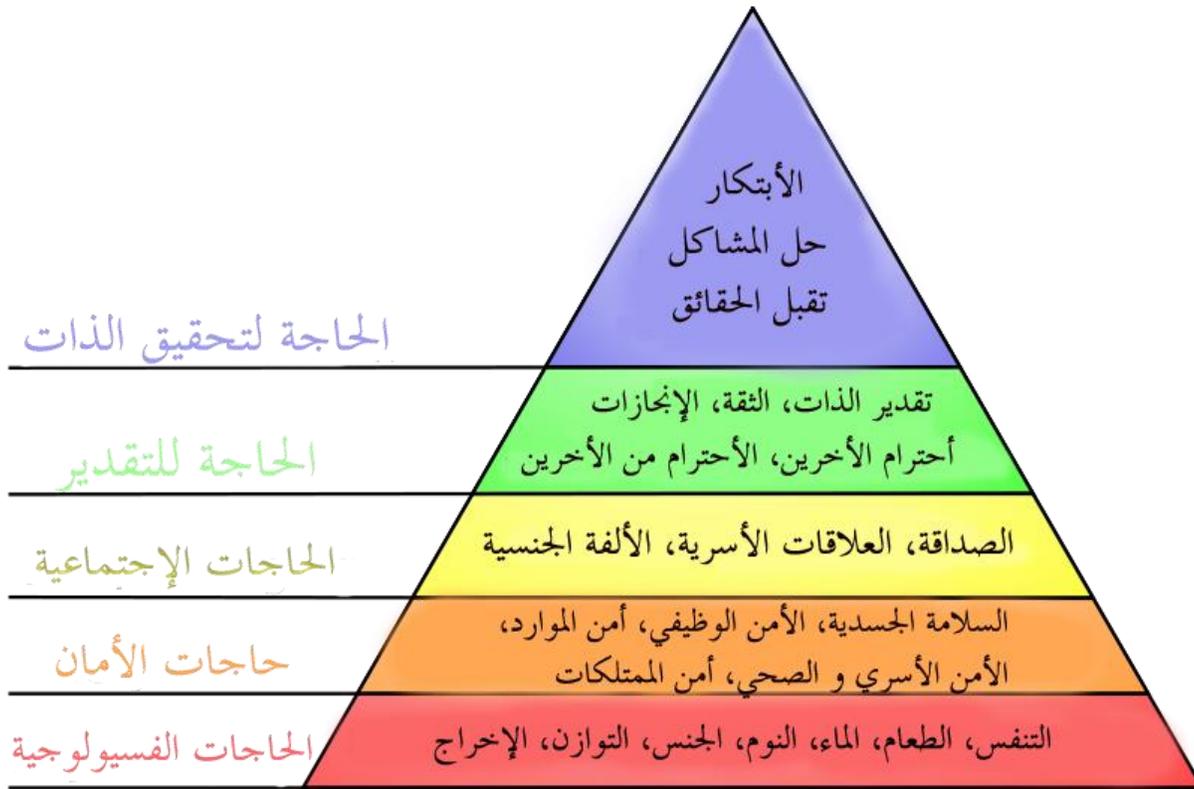
1. نظرية العلاقات الإنسانية

وتقوم هذه النظرية -وهي لآلتون مايو- على أهمية فهم الأفراد بعضهم البعض، أيًا كان مستواهم، وذلك من حيث السلوك والتصرفات والرغبات والميول، بحيث يتمكنوا من خلق جو من التعاون المشترك والمشاركة الجماعية والتفاهم المتبادل، وترى هذه النظرية أن الحوافر المادية وحدها لا تؤدي إلى رفع معدلات الأداء، بل يجب استعمال حوافز أخرى معنوية، حيث تفترض هذه النظرية أن الفرد نشيط بطبيعته، وطموح ويحب العمل، ولا تنحصر حاجاته في الأمور المادية فقط، بل تتعداها إلى حاجات اجتماعية ونفسية (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018).

2. نظرية سلم الحاجات لماسلو (1943)

قدم (ابراهيم ماسلو) نظرية تدرج الحاجات والتي تركز على أنه للإنسان حاجات متعددة، ويتم إشباع هذه الحاجات بشكل هرمي تتابعي، أي يجب إشباع الحاجة الأولى قبل الانتقال إلى الحاجة التالية في

الهرم، وان الحاجات التي تم إشباعها لا تمثل دافعاً للفرد، بينما الحاجات التي لم يتم إشباعها فتكون هي المؤثرة على السلوك، وتعتبر نظرية ماسلو من أولى النظريات المهمة لتفسير سلوك الإنسان في مجال العمل (الشرايدة، 2010).



الشكل رقم(2-1): سلم ماسلو للحاجات

حيث صنف ماسلو حاجات الإنسان إلى خمس مجموعات، وفق أهميتها النسبية:

أ. الحاجات الفسيولوجية: وهي أساس الاحتياجات في السلم الهرمي، وتشمل (التنفس، الأكل،

الشرب،...) وتحتل الحاجات الأولى، وهي التي يسعى الإنسان أولاً لإشباعها (البغدادي، 2009).

ب. حاجات الأمان: وهي تتضمن شعور الفرد بالأمان والطمأنينة، وأن يكون بعيداً عن الأخطار،

بالإضافة إلى الشعور بالأمن المعنوي والنفسي، والاستقرار بالعمل، وغيرها.

ت. الحاجات الاجتماعية: وهي تتمثل في حاجات العطف والحب والاهتمام والعناية، وتظهر في

علاقات الصداقة والعلاقات الأسرية والعلاقة الزوجية، وعند أخفاق الفرد في تحقيق هذه الحاجات

فإنه يتعرض إلى سوء التكيف، أو عدم التوافق المعنوي والنفسي، لذلك فيجب اختيار العمل مع

مجموعة متجانسة لكي يشعر الفرد بانتمائه لها، ويشبع حاجاته إلى الانتماء والحب عن طريق

علاقة بها (شنكار وكاوة، 2009).

ث. الحاجة للتقدير والاحترام: حيث أن الفرد بحاجة لاحترام الغير له، وبخاصة للمكانة والنفوذ والكرامة

والقوة، لأن الفرد يبحث عن الإحساس بأهمية العمل الذي يقوم به، والحصول على التقدير من

المسؤولين والزملاء، حيث أن ذلك يدفعه لبذل جهود أكبر (خبراء المجموعة العربية للتدريب

والنشر، 2018).

ج. الحاجة لتحقيق الذات: حيث أن الفرد بحاجة لتحقيق كل ما يتوافق مع مواهبه وكفاءاته وقدراته في

الابتكار وحل المشكلات لكي يحقق النجاح في عمله، وبالتالي يؤكد ذاته ورسالته في الوجود

ويحقق أهدافه، وهي أعلى مستوى من الحاجات الإنسانية.

3. نظرية آديرفير

قام أديرفير بوضع تصور معدل للتنظيم الهرمي للحاجات، حيث تنطلق هذه النظرية من ثلاث مجموعات محورية من الحاجات، وهي:

أ. حاجة الوجود: ويقصد بها العوامل التي يتم إشباعها من البيئة، مثل الطعام والشراب.

ب. الحاجة إلى الانتماء: حيث أن الفرد بحاجة لعلاقات ترابطية مع غيره من الأفراد كالعائلة والمسؤولين والزملاء والأصدقاء.

ت. حاجات النمو: وهي الحاجات التي يشعر فيها الفرد بضرورتها له، كأن يصبح شخصاً منتجاً ومبدعاً.

والملاحظ بأن نظرية أديرفير أكثر عمومية وواقعية كونها أخذت بتأثير البيئة المحيطة بالعمل التي تؤثر إيجاباً أو سلباً على نفسية العامل، وبالتالي تؤثر على مستوى الرضا لديه. (الشرايدة، 2010)

4. نظرية العدالة لآدمز

ترى هذه النظرية - وهي من نظريات الاتجاهات الحديثة - أن ما يدفع الإنسان هو ليس مقدار الحافز الذي يعرض عليه فقط، بل عدالته أيضاً، وتعتبر هذه النظرية مهمة جداً لأنها تدخل العملية العقلية في الدافعية، وهي تقوم على أساس أن الفرد في المنظمة يبحث عن تعويض عادل لمجهوداته، ويدرك الفرد هذه العدالة من خلال مقارنة نسبة عوائده مثل الراتب والدخل إلى مدخلاته من الجهد البدني و الذهني، فإذا تحقق التوازن تحقق الرضا الوظيفي. (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018)

5. نظرية التوقع أو التفضيل

وهذه النظرية وضع أساسها فيكتور فروم، وتفترض أن الفرد يجري مجموعة من العمليات العقلية والتفكير قبل ما يؤدي الأمر إلى سلوك محدد، وترى النظرية أن دافعية الفرد لأداء عمله هي محصلة للعوائد التي سيحصل عليها، واعتقاده وشعوره بمدى إمكانية الوصول إلى هذه العوائد، وفيما يلي بعض أهم خصائص هذه النظرية:

أ. أن السلوك الذي يختاره الفرد من بين اختيارات عديدة للسلوك، هو السلوك الذي يعظم به عوائده.

ب. أن الدافعية عند الفرد لأداء عمل معين هي محصلة ثلاثة عناصر (توقع أن مجهوده سيؤدي أداء معيناً، توقع أن هذا الأداء هو الوسيلة للحصول على عوائد معينة، توقع أن هذه العوائد التي سيحصل عليها تكون ذو منفعة شخصية له).

ت. أن هذه العناصر الثلاثة (التوقع، الوسيلة، المنفعة) تمثل عملية تقدير شخصي للفرد، وأن التقدير يختلف باختلاف الأفراد، فما يشعر به فرد يختلف عن ما يشعر به فرد آخر.

ث. أن لدى الفرد القدرة على البحث في ذاته عن هذه العناصر (التوقع، الوسيلة، المنفعة) وإعطائها قيم وتقديرات.

ومن خصائص هذه النظرية أنه لا يتم تحديد سلوك الفرد بحافز واحد فقط، وإنما بمجموعة من الحوافز، يختار منها في نفس الوقت أي الحوافز الأكثر إشباعاً لرغباته وحاجاته. (الصديق والتوكابري، 2017).

6. نظرية Z

وتقوم هذه النظرية التي ابتكرها العالم الياباني (ويليام أوشي) على العامل الإنساني وروح الجماعة والجو الأسري في المؤسسة واشتراك العمال في اتخاذ القرارات، واتصالات مستمرة وروابط إنسانية والشعور بالرقابة الذاتية والشعور بالمسؤولية، واستمرار العامل في عمله مدى الحياة، والشعور بالملكية لكل المنظمة، وأهمية تحقيق دستور للمنظمة يسعى جميع الأفراد لتطبيقه بالولاء والانتماء والإخلاص، فهي باختصار دقم دروسا في (الثقة، المهارة والدقة، الألفة والمودة) (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018).

وقد ساعدت نظريات الرضى الوظيفي الباحث على تحديد مسببات ومحددات رضا العاملين عن عملهم لا سيما تلك المرتبطة في رأس المال الاجتماعي بأبعاده المختلفة، وبالتالي البحث عن مدى توفر هذه المسببات في بيئة العمل في الجامعات الفلسطينية.

4.1.2 المبحث الثالث: نبذة عن الجامعات الفلسطينية والعاملين فيها

الجامعة هي مؤسسة تعليم عالي، وهي عبارة عن المؤسسة التي تضم ثلاثة كليات جامعية على الأقل، وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح الشهادة الجامعية الأولى (درجة البكالوريوس)، ولها أن تقدم برامج دراسات عليا، تنتهي بمنح الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه، ويجوز للجامعة أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم (قانون رقم 11 بشأن التعليم العالي لسنة 1998).

وتقوم وزارة التعليم العالي في فلسطين بالإشراف على كافة الجامعات الفلسطينية، وتخضع كافة الجامعات الفلسطينية لقانون التعليم العالي.

وقد أظهر الدليل الإحصائي لمؤسسات التعليم العالي الصادر عن وزارة التعليم العالي للعام 2018/2019 أن عدد الجامعات المعتمدة والمرخصة في فلسطين قد بلغ 17 جامعة (3 حكومية، 5 خاصة، 9 عامة)، وبالنسبة لنظام التعليم المتبع في الجامعات، فإن 15 جامعة تعمل بنظام التعليم التقليدي، وجامعتان اثنتان تعملان بنظام التعليم المفتوح . ويبين الجدول رقم (2-2) الآتي الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية وغزة وسنة تأسيسها ونظام التعليم المتبع فيها وعدد العاملين فيها وتصنيفها القانوني:

الجدول رقم (2-2): الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية وغزة وسنة تأسيسها ونظام التعليم المتبع فيها وعدد العاملين فيها وتصنيفها القانوني

التصنيف القانوني	عدد العاملين الإجمالي 2018/2019	نظام التعليم المتبع	سنة التأسيس	اسم الجامعة
عامة	470	تقليدي	1971	جامعة الخليل
عامة	1325	تقليدي	1972	جامعة بيرزيت
عامة	381	تقليدي	1973	جامعة بيت لحم
عامة	2343	تقليدي	1977	جامعة النجاح الوطنية
عامة	1021	تقليدي	1978	الجامعة الإسلامية
عامة	1192	تقليدي	1984	جامعة القدس
حكومية	898	تقليدي	1991	جامعة الأقصى

جامعة الأزهر	1991	تقليدي	610	عامة
جامعة القدس المفتوحة	1991	مفتوح	2048	عامة
جامعة بوليتيكنك فلسطين	1999	تقليدي	390	عامة
الجامعة العربية الأمريكية	1997	تقليدي	1055	خاصة
جامعة فلسطين	2005	تقليدي	252	خاصة
جامعة فلسطين التقنية (خضوري)	2007	تقليدي	398	حكومية
جامعة الاستقلال	2007	تقليدي	419	حكومية
جامعة غزة	2007	تقليدي	65	خاصة
جامعة فلسطين الأهلية	2007	تقليدي	176	خاصة
الجامعة العربية المفتوحة	2017	مفتوح	8	خاصة

المصدر: موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية / <http://www.mohe.pna.ps/>

2.2 الدراسات السابقة

1.2.2 الدراسات العربية

1. دراسة عبد القادر وقادة (2019)، بعنوان: أثر التحفيز على الرضا الوظيفي بالمؤسسات

الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة الإسمنت بسعيدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير التحفيز بشقيه (المادي والمعنوي) على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة الإسمنت بسعيدة في الجزائر كعينة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

وشملت عينة الدراسة 150 مبحوثاً من العاملين من مختلف المناصب والرتب الإدارية في مؤسسة الإسمنت بسعيدة، حيث تم توزيع استبانة عليهم تكونت من مجموعتين من العبارات، مجموعة عبارات عن التحفيز بشقيه (المادي والمعنوي) ومجموعة عبارات عن الرضا الوظيفي.

ومن خلال التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحفيز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للعمال، وأن التحفيز المعنوي أكبر من التحفيز المادي في تأثيره على الرضا الوظيفي للعاملين.

2. دراسة أنساعد وقمري (2019)، بعنوان: تأثير أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي للأساتذة

الجامعيين - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف.-.

هدفت الدراسة التعرف على تأثير أخلاقيات العمل المتمثلة في الأبعاد (العدالة والمساواة، احترام القوانين والأنظمة، الاستجابة والإتقان) على الرضا الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف في الجزائر.

وتكونت عينة الدراسة من 116 أستاذاً جامعياً من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف.

خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي عند أساتذة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف.

3. دراسة بخوش (2018)، بعنوان: دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز أداء منظمات الأعمال، دراسة ميدانية على عدد من المنظمات بولاية تبسة.

هدفت الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الاجتماعي بأبعاده التي تم اعتمادها في الدراسة وهي (البعد الهيكلي، البعد العلاقتي، البعد المعرفي) بالأداء التنظيمي، والذي تتمثل مؤشراتته حسب الدراسة بثلاثة عناصر، هي (الاستجابة، الكفاءة، الفعالية)، وشملت الدراسة عدد من المؤسسات في ولاية تبسة في الجزائر، حيث كانت عينة الدراسة مكونة من 241 مبحوث.

خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد أثر لرأس المال الاجتماعي بأبعاده مرتبة من الأعلى تأثيراً (البعد المعرفي، البعد الهيكلي، البعد العلاقتي) على أداء المؤسسات التي شملتها الدراسة.

4. دراسة محمد أمين وآخرون (2018)، بعنوان: العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وجودة حياة العمل وتأثيرهما في استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من الملاكات التدريسية في جامعة نولج في مدينة أربيل.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة حياة العمل المتمثل بمتغيرات (كفاية وعدالة الراتب، المشاركة في صنع واتخاذ القرار، بيئة العمل نفسه) ورأس المال الاجتماعي بأبعاده (الإدراكي، الهيكلي، العقلاني) وأثرهما في الاستغراق الوظيفي بأبعاده التي تشمل (العمل نفسه، القيادة، فرص النمو الشخصي). وشملت عينة الدراسة 62 مبحوثاً من الكوادر التدريسية في جامعة نولج في مدينة أربيل في العراق.

خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد أثر للعلاقة بين جودة حياة العمل برأس المال الاجتماعي والاستغراق الوظيفي.

5. دراسة شنكار وكاوة (2017)، بعنوان: أثر العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية لأساتذة جامعة صلاح الدين، دراسة استطلاعية لآراء عينة من أساتذة كليات جامعة صلاح الدين.

هدفت الدراسة إلى كشف عوامل الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في كليات جامعة صلاح الدين في العراق، وحاولت الدراسة إبراز أثر عوامل الرضا الوظيفي التالية: (طبيعة وبيئة العمل، الرواتب والأجور، أنظمة الترقيات والحوافز، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع الرؤساء، الدراسة العلمية، الإيفاد والمشاركة في المؤتمرات، التعيين). وقد صمم الباحثان استبانة استخدمها لقياس وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة اتجاه الرضا الوظيفي، تم من خلالها استطلاع آراء عينة الدراسة التي بلغت 108 عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة صلاح الدين، وتم استخدام الإحصاء الوصفي والتحليل لمعالجة بيانات عينة الدراسة، والإحصاء الاستقرائي لاختبار فرضيات الدراسة.

خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد تأثير للعوامل المحددة للرضا الوظيفي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة صلاح الدين، وأن عامل (العلاقة مع الزملاء) حصل على المرتبة الأولى من حيث التأثير، بينما حصل عامل (الدراسة العلمية) جاء في المرتبة الأخيرة من حيث التأثير.

6. دراسة خلفاوي وابن سعود (2017)، بعنوان: دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة تجريبية لعينة من البنوك -سعيدة-.

هدفت الدراسة بيان دور رأس المال الاجتماعي بأبعاده التي اعتمدها الباحثان (الزمالة، الثقة، التعاون والتكافل، الإشراف) في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع البنكي، وشملت الدراسة عينة من الموظفين في البنوك في ولاية سعيدة في الجزائر، وقد خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لكل من الثقة والإشراف على الرضا الوظيفي، بينما لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لكل من القابلية الاجتماعية والإشراف على الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع البنوك في ولاية سعيدة في الجزائر.

7. دراسة شريتح (2017)، بعنوان: خصائص رأس المال الاجتماعي في فلسطين، (ريف محافظة رام الله والبيرة نموذجا).

هدفت الدراسة إلى تحليل خصائص رأس المال الاجتماعي المتمثلة بـ (الثقة بالمؤسسات، الثقة بالأفراد، المشاركة الاجتماعية والسياسية والمهنية والمدنية، التضامن الاجتماعي والشبكات الاجتماعية غير الرسمية، القيم والتوجهات المشتركة، العمل التعاوني والجماعي) في ريف منطقة رام الله.

وتم إجراء الدراسة على عينة مكونة من 400 فرد من سكان مناطق ريف محافظة رام الله والبيرة خلال الفترة من 2007 – 2017.

خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن الأفراد في ريف منطقة رام الله يملكون رأس مال اجتماعي سلبي، ولقنت الدراسة إلى أن بُعد الثقة هو خاص بين أفراد الجماعات، وليس معهما. كما أن رأس المال الاجتماعي الترابطي متنامي على حساب رأس المال الاجتماعي التجسيري.

8. دراسة الخوادة (2017)، بعنوان: الشعور بالسعادة للعاملين الإداريين بجامعة فيلادلفيا وعلاقتها بالتكيف النفسي والرضا الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين السعادة بمحورها (التوجه نحو الحياة، الشعور بالسعادة) من جهة، مع التكيف النفسي بمجالاته الأربعة (الشخصي، الاجتماعي، الأسري، الانفعالي)، والرضا الوظيفي بأبعاده الثلاث (الرضا عن الوظيفة، الرضا عن العائد، الرضا عن العلاقات الإنسانية) من جهة أخرى.

وشملت عينة الدراسة 150 مبحوثاً من الموظفين الإداريين في جامعة فيلادلفيا في الأردن، خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة قوية بين الشعور بالسعادة ودرجة التكيف النفسي والرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة فيلادلفيا.

9. دراسة بدر واي (2015)، بعنوان: العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي.

تهدف الدراسة إلى فحص مدى تأثير رأس المال الاجتماعي بأبعاده التي تم اعتمادها في الدراسة وهي (الزمالة، الثقة، التعاون والتكافل، الإشراف) على الأداء التنظيمي الذي تمثلت متغيراته الرئيسية في الدراسة في (الفاعلية، التطوير، الكفاءة، الإبداع، الرضا، الجودة).

تم إجراء الدراسة في شركة الحفر العراقية في البصرة، كون الشركة هي الوحيدة في العراق المتخصصة في هذا المجال، وتم إجراء الدراسة على عينة من مديري الإدارات الوسطى، وبلغ حجم العينة 70. خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن رأس المال الاجتماعي له دور مهم في تحسين الأداء في الشركة.

10. دراسة حمد (2015)، بعنوان: رأس المال الاجتماعي: مقارنة تنموية.

هدفت الدراسة إلى عمل مقارنة لمفهوم رأس المال الاجتماعي وأبعاده وأهميته وخصائصه، بحيث يركز بشكل خاص على دور رأس المال الاجتماعي في عمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية. خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أنه على الصعيد الاقتصادي فإن رأس المال الاجتماعي يسهم في زيادة الإنتاج والنمو، وعلى الصعيد الاجتماعي فإنه يسهم في حل كثير من القضايا الاجتماعية من خلال تبادل المعلومات والخبرات والتعاون المشترك، أما على الصعيد السياسي فإن رأس المال الاجتماعي يعتبر الرابط والصلة التي تربط الأفراد بمؤسسات المجتمع المدني وخاصة بُعد الثقة، فهو مهم باعتباره آلية يتعاون من خلالها الأفراد بشفافية مع بعضهم البعض أو مع مجتمعهم ككل.

2.2.2 الدراسات الأجنبية

1. Knežević and Others (2019), Study: The Effects of Employees' Education Degree on the Correlation Between Job Satisfaction and Personality Dimensions.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الدرجة العلمية للعاملين على العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي وأبعاد الشخصية. تم إجراء الدراسة على عينة من العاملين عدد أفرادها 116 عامل يعملون في قطاع الطاقة في صربيا، خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن الدرجة العلمية للعاملين شكلت العلاقة بين جميع الأبعاد الشخصية من ناحية وأبعاد الرضا الوظيفي من ناحية أخرى وهي (الرواتب، الحوافز، العلاقة مع الزملاء، الإشراف، ظروف العمل).

2. Framke and others (2019), Study: The association of vertical and horizontal workplace social capital with employees' job satisfaction, exhaustion and sleep disturbances: a prospective study.

هدفت هذه الدراسة فحص تأثير رأس المال الاجتماعي الرأسي (بين الرؤساء والعاملين) ورأس المال الأفقي (بين العاملين) والذي يتم قياسه على مستوى مكان العمل على مستويات الشعور بالرفاهية لدى العاملين.

تم في هذه الدراسة استخدام تحليل الارتباطات بين رأس المال الاجتماعي الرأسي والأفقي المجمع في مكان العمل مع الرضا الوظيفي، والإرهاق واضطرابات النوم خلال 24 شهرًا من المتابعة. واشتملت عينة الدراسة على 606 فرد من العاملين في رياض الأطفال (71 مكان عمل).

خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن المستويات الأعلى من رأس المال الاجتماعي الرأسي والأفقي على مستوى مكان العمل تؤدي إلى مستوى أعلى من الرضا الوظيفي، كما استنتجت الدراسة أن المستويات الأعلى من رأس المال الاجتماعي الأفقي على مستوى مكان العمل تؤدي إلى مستوى أقل في اضطرابات النوم.

3. Wadhawan (2019), Study: Impact of flexible working Arrangements on Employees Satisfaction in IT Sector.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وفهم تأثير ترتيبات العمل المرنة على الرضا الوظيفي بأبعاد مثل (الراحة النفسية، العلاقات الاجتماعية، الصحة الجسدية). تم جمع البيانات من 100 مستجيب يعملون في قطاع تكنولوجيا المعلومات في دلهي في الهند، حيث تم استخدام طريقة توزيع العينات المريحة، لفهم العلاقة بين ترتيبات العمل المرنة، وقد أظهرت نتائج الدراسة علاقة إيجابية بين ترتيبات العمل المرنة والرضا الوظيفي.

4. Rajā S., Zarza, Ferreira, R., Ferreira, (2019), The social capital among adolescent students of a brazilian municipality

هدف الدراسة إلى التحقق من ارتباط رأس المال الاجتماعي للمراهقين بعوامل ظروف المعيشة والمشاركة في الأنشطة الجماعية. تم استخدام استبانة للتعرف على الظروف المعيشة ومدى تأثيرها على مشاركة الأطفال في الأنشطة الجماعية، وتم توزيعها على عينة بلغت 337 فردا من أهالي طلبة الصف السابع في المدارس العامة والخاصة في مدينة برازيليا استبيان. خلصت الدراسة بمجموعة من

النتائج كان أهمها أن يمكن أن عدم المساواة في الدخل في المجتمع يؤدي إلى ضائقة عاطفية لدى المراهقين، ويؤثر على شبكات الأسرة والعلاقات الاجتماعية.

5. PATEL (2019), IMPACT OF QUALITY OF WORK LIFE ON EMPLOYEE SATISFACTION AT PRIVATE ORGANIZATION.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الجودة الإجمالية لحياة العمل في المنظمة وتأثيرها على الرضا الوظيفي للموظفين في المنظمات الخاصة في مدينة سورات في الهند. حيث تم اعتماد عوامل محددة لجودة حياة العمل في هذه الدراسة، وهي (الترقيات، الرواتب، التحفيز، الإجازات).

تم تصميم استبانة لغرض الدراسة وتوزيعها على عينة تكونت من 100 موظف من القطاع الخاص في مدينة سورات في الهند، وقد خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن ارتفاع جودة حياة العمل تؤدي إلى شعور الموظفين بالرضا الوظيفي.

6. Tsounis and others (2017), Study: Social capital and job satisfaction among substance abuse treatment employees.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي الفردي والرضا الوظيفي للموظفين الذين يقدمون خدمات علاج الإدمان.

وقد شملت عينة الدراسة 239 فرداً من الذين يعملون في مجال تقديم خدمات علاج الإدمان، ضمن 14 برنامج علاجي في مؤسسة (KETE) لعلاج الإدمان في اليونان، وقام الباحثون بتصميم استبانة لهذا الغرض شملت على مجموعة فقرات تقيس رأس المال الاجتماعي الفردي، ومجموعة فقرات أخرى تقيس الرضا الوظيفي.

خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد علاقة ارتباط إيجابية بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي للموظفين الذين يقدمون خدمات علاج الإدمان.

7. Hollenbeck and Others (2015), Study: Human Capital, Social Capital, and Social Network Analysis: Implications for Strategic Human Resources Management.

هدفت الدراسة إلى التعرف على: الآثار المترتبة على إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، من خلال رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، وتحليل الشبكات الاجتماعية، خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن العديد من قرارات رأس المال البشري تتأثر بالعلاقات الاجتماعية والشبكات الاجتماعية، كما بينت الدراسة أن منهجية تحليل الشبكات توفر للمنظمة أفكاراً ومعلومات لم تكن موجودة مسبقاً.

ويرى الباحثون بأنه عن طريق إدخالهم لمنهج تحليل الشبكات الاجتماعية إلى مجال رأس المال البشري رسمياً أن يكونوا قد وفروا للباحثين والممارسين في هذه المجال منهجية جديدة ، والتي عن طريقها زيادة التقدير للصفات البشرية ولرأس المال البشري، وبالتالي تقدير أعلى للعلاقات البشرية وبالتأكيد لرأس المال الاجتماعي.

3.2.2 التعقيب على الدراسات السابقة

حرص الباحث على أصالة الدراسة، من خلال استعراض مجموعة من المراجع والدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة "رأس المال الاجتماعي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية" والتي تناولت موضوعين رئيسيين: موضوع رأس المال الاجتماعي، وموضوع الرضا

الوظيفي. حيث تم البحث في المكتبات المحلية والعربية والعالمية لا سيما من خلال شبكة الانترنت، وقد لاحظ الباحث توفر عدد كبير من الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوعي الدراسة الرئيسيين، وعليه فإن الباحث يمكن أن يرصد بعض الملاحظات بمراجعتة هذه الدراسات، وهي كالاتي:

1. استعرض الباحث 17 دراسة سابقة، كانت متنوعة في الحدود الجغرافية (عربيا وعالميا) الأمر الذي أكسب الدراسة الحالية فائدة علمية زادت من ثرائها العلمي والمعرفي.
2. ركز الباحث على الدراسات السابقة الحديثة التي غطت الفترة الزمنية (2015-2019)، بحيث تكون واكبت كل ما هو جديد وحديث في موضوعي رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي.
3. تنوعت الدراسات السابقة في القطاعات التي شملتها، حيث أنها غطت قطاعات عديدة ومهمة، فمنها من غطت قطاع الجامعات والتعليم العالي مثل دراسة (الخالدة، 2017) ودراسة (شنكار وكاوة، 2017)، ودراسة (محمد أمين وآخرون، 2018)، ودراسة (أنساعد وقمري، 2019)، ومنها من غطت قطاع الشركات مثل دراسة (Wadhawan، 2019)، ودراسة (Knežević and Others، 2019)، ودراسة (عبد القادر وقادة، 2019)، دراسة (بخوش، 2018) ودراسة (بدرابي، 2015)، ومنها من شمل قطاع البنوك مثل دراسة (خلفاوي وبن سعود، 2017).
4. اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في أبعاد رأس المال الاجتماعي التي تم اعتمادها في الدراسة مثل دراسة (خلفاوي وبن سعود، 2017) ودراسة (بدرابي، 2015) اللتين اعتمدتا أبعاد رأس المال الاجتماعي كما يلي: الزمالة، الثقة، التعاون والتكافل، الإشارك. بينما اختلفت الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في أبعاد رأس المال الاجتماعي التي تم اعتمادها في الدراسة، مثل دراسة (بخوش، 2018) التي اعتمدت أبعاد رأس المال الاجتماعي كما يلي: البعد الهيكلي،

البعد العلاقتي، البعد المعرفي. ودراسة (محمد أمين، 2018) التي اعتمدت أبعاد رأس المال الاجتماعي كما يلي: البعد الإدراكي، البعد الهيكلي، البعد العقلاني. ودراسة (شريتج، 2017) التي تمثلت فيها أبعاد رأس المال الاجتماعي بالآتي: الثقة بالمؤسسات، الثقة بالأفراد، المشاركة الاجتماعية والسياسية والمهنية والمدنية، التضامن الاجتماعي والشبكات الاجتماعية غير الرسمية، القيم والتوجهات المشتركة، العمل التعاوني والجماعي. ودراسة (Framke, 2019) التي اعتمدت على دراسة رأس المال الاجتماعي الرأسي (بين الرؤساء والعاملين) ورأس المال الاجتماعي الأفقي (بين العاملين) على مستوى مكان العمل.

5. بالإضافة إلى ما تم ذكره في البند السابق، اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة أوجه، منها:

- استخدمت بعض الدراسات السابقة المنهج الوصفي، وهو المنهج المتبع في هذه الدراسة.
- اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في مجال البحث وهو رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي.
- استخدمت بعض الدراسات السابقة الاستبانة كأداة للدراسة، وهي الأداة المستخدمة في هذه الدراسة.

6. تم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة أوجه، منها:

- الإطار النظري بشكل عام.
- اختيار منهج الدراسة.
- صياغة مشكلة الدراسة.

- صياغة تساؤلات الدراسة.
- أداة الدراسة (الاستبانة).
- معاونة الباحث في تحليل النتائج وصياغتها.

4.2.2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها من الدراسات الحديثة التي تحاول التعرف على أثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي، وأنها ترتبط بشريحة مهمة من شرائح المجتمع الفلسطيني وهي شريحة العاملين في الجامعات الفلسطينية، كما أنها تعتبر امتدادا للدراسات السابقة ومكملة لجهود الباحثين في هذا الحقل المهم.

الفصل الثالث: منهج الدراسة

1.3 مقدمة

سيتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً لإجراءات وطريقة الدراسة التي قام بها الباحث لتنفيذ الدراسة، ويشمل المنهج المتبع في الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، والخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وأداة جمع البيانات، وصدق الأداة، والأساليب الإحصائية.

2.3 منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظواهر في الوقت الحالي ويرصدها كما هي في الواقع، وذلك عن طريق وصف خصائص المبحوثين وإجاباتهم التي تتعلق بهدف الدراسة، عن طريق تحليلها وفحص الفرضيات التي تتناولها الدراسة، وهو المنهج المناسب لمثل هذه الدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، والذين يبلغ عددهم 10,205 موظفاً وفقاً لوزارة التعليم العالي الفلسطينية، كما هو مبين في الجدول رقم (1-3) التالي:

جدول رقم (1-3): توزيع أعداد العاملين في الجامعات الفلسطينية حسب الجامعة

عدد العاملين الإجمالي 2018/2019	اسم الجامعة
470	جامعة الخليل
1325	جامعة بيرزيت
381	جامعة بيت لحم
2343	جامعة النجاح الوطنية
1192	جامعة القدس
2048	جامعة القدس المفتوحة
390	جامعة بوليتيكنك فلسطين
1055	الجامعة العربية الأمريكية
398	جامعة فلسطين التقنية (خضوري)
419	جامعة الاستقلال
176	جامعة فلسطين الأهلية
8	الجامعة العربية المفتوحة
10,205	المجموع

المصدر: موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية / <http://www.mohe.pna.ps/>

ولأغراض هذه الدراسة فقد تم اختيار مجتمع جزئي من المجتمع الكلي، تمثل في اختيار العاملين في ثلاث جامعات هي، جامعة القدس، وجامعة فلسطين الأهلية، وجامعة الخليل، والتي بلغ عدد العاملين في هذه الجامعات (1838) موظفاً.

4.3 عينة الدراسة

لأغراض هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية طبقية¹، وكان حجم العينة كما هو مبين في الجدول رقم (2-3).

ونظراً لأن حجم العينة في بعض الطبقات يزيد على 5% من حجم المجتمع، تم استخدام معامل تصحيح كوكران² (Cochran, 1977) للتوصل الى العدد النهائي للعينة، وهو (218) مفردة موزعة على الجامعات الثلاثة، كما يبين الجدول رقم (2-3).

¹ تم تحديد حجم العينة المناسب باستخدام المعادلة رقم (1) التالية: (طشوش، 2001).

$$n = \frac{N\sigma^2}{(N-1)D + \sigma^2} \quad \text{معادلة رقم (1)}$$

حيث:

N: حجم المجتمع، σ^2 : التباين، $D = \frac{B^2}{4}$ ، B: مقدار الخطأ المسموح به

$$n_1 = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} \quad \text{معامل تصحيح كوكران، معادلة رقم (2)}$$

جدول رقم (3-2): توزيع عينة الدراسة حسب الجامعة

اسم الجامعة	حجم المجتمع	حجم العينة
فلسطين الاهلية	176	34
القدس	1192	124
الخليل	470	60
المجموع	1,838	218

5.3 الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

يبين الجدول رقم (3-3) الآتي خصائص أفراد عينة الدراسة، حيث يوضح التكرارات والنسب المئوية

لكل من (الجنس، اسم الجامعة، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة، الحالة

الاجتماعية)، كما يلي:

جدول رقم (3-3): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	أنثى	69	31.7
	ذكر	149	68.3
الجامعة	فلسطين الأهلية	34	15.6
	القدس	124	56.9
	الخليل	60	27.5
المستوى التعليمي	دكتوراه	80	36.7
	ماجستير	101	46.3
	بكالوريوس	37	17.0
التصنيف الوظيفي	أكاديمي	149	68.3
	إداري	69	31.7
عدد سنوات الخبرة في الجامعة الحالية	5 فما دون	33	15.1
	من 6 إلى 10	29	13.3
	من 11 إلى 15	79	36.2
	16 فما فوق	77	35.3
الحالة الاجتماعية	أعزب	22	10.1
	متزوج	190	87.2
	غير ذلك	6	2.8

حيث تشير المعطيات في الجدول السابق إلى ما يلي:

- توزيع العينة وفقاً لمتغير الجنس: ان 31.7% من أفراد العينة من الإناث و68.3% منهم من الذكور.
- توزيع العينة وفقاً لاسم الجامعة: ان 15.6% من أفراد العينة من جامعة فلسطين الأهلية، وان 56.9% منهم من جامعة القدس، و27.5% منهم من جامعة الخليل.
- توزيع العينة وفقاً للمستوى التعليمي: ان 36.7% من أفراد العينة هم من حملة شهادة الدكتوراه، و46.3% منهم من حملة شهادة الماجستير، بينما 17% منهم من حملة شهادة البكالوريوس.
- توزيع العينة وفقاً للتصنيف الوظيفي: ان 68.3% من أفراد العينة هم من الأكاديميين، مقابل 31.7% من الإداريين.
- توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة: حيث أن 15.1% من أفراد العينة يعملون في الجامعة التي ينتمون لها حالياً منذ 5 سنوات أو أقل، و13.3% من أفراد العينة يعملون في الجامعة التي ينتمون لها حالياً منذ فترة تتراوح بين 6 إلى 10 سنوات، و36.2% منهم يعملون في الجامعة التي ينتمون لها حالياً منذ فترة تتراوح ما بين 11 إلى 15 سنة، بينما 35.3% منهم يعملون في الجامعة التي ينتمون لها حالياً منذ 16 سنة أو أكثر.

6.3 أداة جمع البيانات

تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لقياس ودراسة دور رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، وقد تم الاستعانة باستبانة تم استخدامها سابقا في دراسة سابقة مشابهة بعنوان "دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة تجريبية لعينة من البنوك" (خلفاوي وبن سعود، 2017)، وذلك بعد إجراء تعديلات طفيفة عليها لتناسب مع طبيعة وخصوصية الدراسة الحالية وأهدافها.

حيث تكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية، هي:

• **القسم الأول:** ويحتوي على بيانات ديموغرافية للمبحوث، وهي (الجنس، اسم الجامعة التي يعمل بها، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في الجامعة التي يعمل بها، الحالة الاجتماعية).

• **القسم الثاني:** فقرات تقيس مستوى رأس المال الاجتماعي، وتوزعت على أربعة أبعاد، هي:

✓ الزمالة: ويحتوي على سبعة فقرات من 1 إلى 7.

✓ الثقة: ويحتوي على تسعة فقرات من 8 إلى 16.

✓ التعاون والتكافل: ويحتوي على ثلاثة عشر فقرة من 17 إلى 29

✓ الإشراف: ويحتوي على ستة فقرات من 30 إلى 36

• **القسم الثالث:** فقرات تقيس مستوى الرضا الوظيفي، وعددها اثنتي عشر فقرات من 36 إلى

.47

7.3 ثبات الأداة

يقصد بثبات الدراسة أن تعطي نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة التي أعدت لجمع البيانات نفس النتائج في حال إعادة توزيعها بنفس الظروف والشروط التي تم توزيعها بها، أي أن النتائج لن تختلف بشكل كبير لو تم إعادة تطبيق الدراسة بنفس الأداة عدة مرات في نفس الظروف، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة الحالية تم قياس معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام معاملات الثبات كرونباخ ألفا، وكانت النتائج على النحو الآتي:

جدول رقم (3-4): معاملات الثبات كرونباخ ألفا لمحاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
الزمالة	7	0.833
الثقة	9	0.877
التعاون والتكافل	13	0.925
الإشراك	6	0.891
رأس المال الاجتماعي	35	0.964
الرضا الوظيفي	8	0.914

يشير الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات كرونباخ ألفا لمحاور أبعاد رأس المال الاجتماعي قد تراوحت بين (0.833) لبعده الزمالة و(0.925) لبعده التعاون والتكافل، وكانت قيم معاملات الثبات

كرونباخ ألفا لرأس المال الاجتماعي (0.964) وللرضا الوظيفي (0.914)، وهي تعتبر قيم مناسبة لأغراض الدراسة وأهدافها.

8.3 صدق الأداة

قام الباحث باستخدام استبانة محكمة تم استخدامها سابقا في دراسة سابقة مشابهة بعنوان "دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة تجريبية لعينة من البنوك" (خلفاوي وبن سعود، 2017)، وذلك بعد إجراء تعديلات طفيفة عليها لتتناسب مع طبيعة وخصوصية الدراسة الحالية وأهدافها بعد استشارة أكاديميين واختصاصيين في مجال التحليل الإحصائي من أجل عملية إدخال البيانات وتحليلها.

كما تم حساب معاملات الارتباط بيرسون والتي تعبر عن قوة العلاقة بين كل فقرة من فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لذلك المحور الذي تنتمي إليه الفقرة، وكانت معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجة الكلية كالآتي:

جدول رقم (3-5): معاملات الارتباط بين فقرات رأس المال الاجتماعي والدرجة الكلية لها.

#	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية
1	لا يشعر العاملون بضغط العمل طالما يسود العمل روح الفريق بالجامعة	0.785	0.000
2	تتسم العلاقة مع جماعة العمل بالاستقامة والاستقرار	0.654	0.000
3	يملك العاملون المهارات التي تمكنهم من أداء مهامهم بفاعلية	0.547	0.000

0.000	0.865	يعمل الأفراد العاملون على التوفيق بين مصالحهم الشخصية ومصالح الجامعة	4
0.000	0.478	يبادر العاملون بتقديم الأعمال الجيدة انطلاقا من الصداقة والألفة التي تجمعهم	5
0.000	0.874	يعمل الأفراد العاملون في الجامعة كالأُسرة الواحدة	6
0.000	0.645	يقدم العاملون تنازلات شخصية تصب في مصلحة الجامعة عند العمل ضمن الجماعة التي ينتمون لها	7
0.000	0.847	لدى الأفراد العاملون القدرة على انجاز أعمالهم في مختلف الظروف	8
0.000	0.854	لا يحتاج العاملون إلى رقابة مباشرة في تأدية أعمالهم	9
0.000	0.754	يتمتع العاملون بحرية التعبير عن الرأي في العمل	10
0.000	0.854	يبوح الأفراد العاملون بمشكلاتهم لأنهم على علم بمن يستجيب لهم ويهتم بهم لحلها.	11
0.000	0.675	يوجد إفصاح في المعلومات بين إدارة الجامعة والعاملين	12
0.000	0.754	يتحمل الأفراد العاملون المخاطر في العمل طالما تصب في مصلحة الجامعة	13
0.000	0.687	تتعامل الإدارة العليا مع العاملين بأمانة وإنصاف	14
0.000	0.552	يحترم العاملون جميعا بعضهم البعض على مستوى الجامعة ككل	15
0.000	0.578	تسعى الإدارة العليا إلى فهم وجهات نظر العاملين في الجامعة.	16
0.000	0.745	يقدم العاملون العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل	17
0.000	0.741	يعمل الأفراد العاملون سوية كأعضاء في فريق عمل أكثر متانة وتماسكا	18
0.000	0.764	يوجد اعتماد متبادل بين العاملين في أداء أعمال الجامعة	19
0.000	0.625	يتفاعل الأفراد العاملون مع مبادئ الجامعة وقيمتها	20

0.000	0.632	يسهم الأفراد العاملون بالعمل بدرجة كبيرة في تطوير أداء الجامعة	21
0.000	0.647	يوجد آليات اتصال مستمرة بين العاملين في أداء العمل لبلوغ أهداف الجامعة	22
0.000	0.68	يعمل الأفراد العاملون على تقسيم المهام والواجبات جميعها على وفق مبدأ المعاملة بالمثل.	23
0.000	0.547	يوجد لدى العاملين القدرة على حل المشكلات التي تواجه الجامعة	24
0.000	0.687	يساعد العاملون بعضهم البعض إن وقعوا في مغالطات العمل كلما استطاعوا ذلك.	25
0.000	0.754	يقدم العاملون المعذرة في حال حدوث أشياء غير متوقعة في العمل	26
0.000	0.457	يساعد العاملون بعضهم البعض عند إصابة احدهم بأي مكروه في العمل	27
0.000	0.745	تبادر مجموعة العمل إلى تقديم العون لحل المشكلات الشخصية للأفراد العاملين	28
0.000	0.854	يرغب العاملون في أن يكونوا دوماً متففين مع بعضهم البعض في العمل.	29
0.000	0.694	تهتم الإدارة العليا في الجامعة بالأفراد وثقافتهم	30
0.000	0.594	يشعر العاملون في عملهم بالجامعة بالإنجاز الشخصي	31
0.000	0.691	العاملون راضون عن العمل الذي يقومون به في الجامعة كزملاء	32
0.000	0.701	تسود ثقافة المشاركة بالمعرفة بين الزملاء في العمل	33
0.000	0.735	تساعد الخبرة الحالية الموجودة في العمل الأفراد العاملين كثيرا بالتقدم في الحياة المهنية مستقبلاً	34
0.000	0.637	يتمتع العاملون في الجامعة بالحرية اللازمة لإنجاز الأعمال المكلفين بها	35

جدول رقم (3-6): معاملات الارتباط بين فقرات الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لها.

#	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية
1	تحقق الجامعة مبدأ تكافؤ الفرص في تعبئة الأماكن المختلفة	0.785	0.000
2	يسمح الهيكل التنظيمي للعاملين في الجامعة بممارسة المسؤوليات والصلاحيات كافة	0.865	0.000
3	تضع الجامعة أسسا ومعايير عادلة للتقييم	0.841	0.000
4	تسعى الجامعة إلى توفير الراحة النفسية والجسدية للعاملين.	0.678	0.000
5	تتيح الجامعة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرار.	0.792	0.000
6	توفر الجامعة بيئة صحية للعاملين (الإضاءة، التدفئة، التبريد...)	0.745	0.000
7	تمنح الجامعة الحوافز المادية والمعنوية للعاملين المميزين.	0.854	0.000
8	تمنح الجامعة جوائز تقديرية للعاملين المتميزين	0.784	0.000

من خلال الجدولين السابقين يتضح وجود ارتباط دالة احصائيا حيث أن مستويات الدلالة المعنوية أقل من 0.05 بين جميع الفقرات والدرجات للأبعاد التي تحتوي تلك الفقرات، وبذلك تعتبر هذه الفقرات ومجالاتها صادقة في قياس ما وضعت لقياسه.

9.3 خطوات تطبيق الدراسة

1. بعد التعديل على الاستبانة بما يتناسب مع أغراض وأهداف الدراسة قام الباحث ببنائها إلكترونياً

على موقع (Google Form) وتوزيع الرابط على أفراد عينة الدراسة عن طريق البريد

الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.

2. قام المبحوثون بتعبئة الاستبانة إلكترونياً.

3. تم إدخال الاستبانات الواردة إلى برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

10.3 المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة، تم مرجعتها قبل إدخالها إلى برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم تحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية على المقياس ذو التدرج الخماسي من 1 إلى 5 على النحو الآتي:

(غير موافق بشدة = 1، غير موافق = 2، محايد = 3، موافق = 4، موافق بشدة = 5).

وتمت المعالجات الإحصائية اللازمة للبيانات عن طريق:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص المبحوثين الديموغرافية.
- حساب الأوساط الحسابية: وذلك لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين ومقارنتها
- الانحرافات المعيارية: وذلك لأجل التعرف على مدى انحرافات اجابات المبحوثين اتجاه الفقرات أو المحاور.
- تحليل التباين One Way Anova: لمقارنة مجموعة من المتوسطات الحسابية.
- اختبار الانحدار الخطي المتعدد: وذلك لفحص العلاقة بين المتغيرات.
- اختبار معامل شفيه: لفحص الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية.
- معامل كرونباخ ألفا: لاختبار ثبات أداة الدراسة.

11.3 مفتاح التصحيح

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزاناً لإجاباتهم من 1 إلى 5، تم حساب الفرق بين القيمة الأدنى وهي 1 والقيمة الأعلى وهي 5، والنتائج يساوي 4 وهو يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في تقييم مستوى النتائج وهو 5، ليصبح الناتج $4/5 = 0.80$ ، وبالتالي تم زيادة هذه القيمة ابتداءً من الوزن الأدنى حتى الأعلى لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد المستوى بالاعتماد على الوسط الحسابي، وبالتالي تم اعتماد مفاتيح المتوسطات الآتية من أجل تفسير النتائج:

جدول رقم (3-7): مفتاح تصحيح متوسطات الإجابات.

المستوى	الوسط الحسابي
منخفض جداً	1.79 – 1.00
منخفض	2.59 – 1.80
متوسط	3.39 – 2.60
مرتفع	4.19 – 3.40
مرتفع جداً	5.00 – 4.20

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة

1.4 مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصل لها الباحث حول موضوع الدراسة وهو "رأس المال الاجتماعي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية"، حيث سيتم الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وعرض نتائج تحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها من خلال استجابة المبحوثين، وتبيان العلاقة بين متغيرات الدراسة.

2.4 إجابات أسئلة الدراسة

1.2.4 إجابة السؤال الرئيس الأول

يعرض الباحث في هذا القسم إجابة السؤال الرئيس الأول والذي ينص على "ما واقع رأس المال

الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية؟"

حيث تم استخدام أربعة أبعاد للدلالة على رأس المال الاجتماعي وهي (الزمالة، الثقة، التعاون والتكافل،

الإشراك)، و للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام

اختبار t لمحاور رأس المال الاجتماعي الأربعة، كما هي مبينة في الجدول رقم (4-1) الآتي:

جدول رقم (4-1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t ومستوى الدلالة لمحاور أبعاد رأس المال

الاجتماعي

الرقم	العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	معامل الاختلاف المعياري	قيمة t	الدلالة	الدرجة
3	التعاون والتكافل	3.58	0.63	18%	13.579	.000	مرتفعة
1	الزمالة	3.50	0.65	19%	11.386	.000	مرتفعة
4	الإشراك	3.50	0.74	21%	10.072	.000	مرتفعة
2	الثقة	3.28	0.70	21%	5.775	.000	متوسطة
	الإجمالي (راس المال الاجتماعي)	3.47	0.62	18%	11.315	.000	مرتفعة

أظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول السابق بأن الدرجة الكلية لمستوى راس المال الاجتماعي

كانت مرتفعة بوسط حسابي 3.47 وانحراف معياري 0.62 وبمستوى دلالة 0.000 وهي دالة عند

مستوى دلالة 0.05، حيث ان التعاون والتكافل كان البعد الأهم في راس المال الاجتماعي بوسط

حسابي 3.58 وبمستوى دلالة 0.000، يليه بعدي الزمالة والإشراك بمتوسط حسابي 3.50 وبمستوى دلالة 0.000، اما في المرتبة الاخيرة فقد جاء بعد الثقة بمتوسط حسابي 3.28 وبمستوى دلالة 0.000.

وسيتناول الباحث الإجابة عن الأسئلة الفرعية التي انبثقت عن السؤال الرئيس الأول، وهي:

السؤال الفرعي الأول: ما واقع مستوى الزمالة (القابلية الاجتماعية) بين العاملين في الجامعات الفلسطينية؟

كانت نتائج تحليل البيانات الخاصة بمستوى بعد الزمالة (القابلية الاجتماعية) كما يبين الجدول رقم (2-4) التالي:

جدول رقم (2-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t ومستوى الدلالة لبعدي الزمالة (القابلية الاجتماعية)

الرقم	العبرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	معامل الاختلاف المعياري	قيمة t	الدلالة	الدرجة
1	لا يشعر العاملون بضغوط العمل طالما يسود العمل روح الفريق بالجامعة	3.83	.790	21%	15.435	.000	مرتفعة
2	يبادر العاملون بتقديم الأعمال الجيدة انطلاقاً من الصداقة والألفة التي تجمعهم	3.61	.921	26%	9.707	.000	مرتفعة
3	يمتلك العاملون المهارات التي تمكنهم من أداء مهامهم بفاعلية	3.55	.885	25%	9.105	.000	مرتفعة
4	تتسم العلاقة مع جماعة العمل بالاستقامة والاستقرار	3.54	.984	28%	8.122	.000	مرتفعة
5	يقدم العاملون تنازلات شخصية تصب في مصلحة الجامعة عند العمل ضمن الجماعة التي ينتمون لها	3.40	.881	26%	6.691	.000	مرتفعة

متوسطة	.000	5.061	29%	.950	3.33	يعمل الأفراد العاملون في الجامعة كالأُسرة الواحدة	6
متوسطة	.000	3.748	30%	.976	3.25	يعمل الأفراد العاملون على التوفيق بين مصالحهم الشخصية ومصالح الجامعة	7
مرتفعة	.000	11.386	19%	0.65	3.50	الإجمالي	

أظهرت النتائج كما هو مبين في الجدول السابق بأن الدرجة الكلية لمستوى الزمالة (القابلية الاجتماعية) كانت مرتفعة بوسط حسابي 3.50 وبمستوى دلالة 0.000 وهي دالة عند مستوى دلالة 0.05، ورتبت الفقرات الخاصة بهذا البعد ترتيباً تنازلياً حسب الوسط الحسابي، حيث كانت فقرة "لا يشعر العاملون بضغط العمل طالما يسود العمل روح الفريق بالجامعة" هي الفقرة الأهم في بعد الزمالة بوسط حسابي 3.83 وبمستوى دلالة 0.000، أي أن بيئة العمل الجامعية التي يسودها روح الفريق الواحد اعتبرها المبحوثون من العوامل المهمة في تحقيق رأس المال الاجتماعي، وان "يبادر العاملون بتقديم الأعمال الجيدة انطلاقاً من الصداقة والألفة التي تجمعهم" بمتوسط حسابي 3.61 وبمستوى دلالة 0.000، وأخيراً كانت الفقرة "يعمل الأفراد العاملون على التوفيق بين مصالحهم الشخصية ومصالح الجامعة" الأقل أهمية بوسط حسابي 3.25 وبمستوى دلالة 0.000، أي أن العاملين في الجامعات الفلسطينية يرون بأن التوفيق بين المصالح الشخصية ومصالح العمل الجامعي من الأمور الأقل أهمية في تكوين بعد الزمالة في إطار بناء رأس المال الاجتماعي.

السؤال الفرعي الثاني: ما واقع مستوى الثقة بين العاملين في الجامعات الفلسطينية؟

وكانت نتائج تحليل البيانات الخاصة بمستوى بعد الثقة كما يبين الجدول رقم (4-3) التالي:

جدول رقم (4-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t ومستوى الدلالة لبعد الثقة

الرقم	العبرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	معامل الاختلاف المعياري	قيمة t	الدلالة	الدرجة
1	لدى الأفراد العاملون القدرة على انجاز أعمالهم في مختلف الظروف	3.68	.852	23%	11.765	.000	مرتفعة
2	يحترم العاملون جميعا بعضهم البعض على مستوى الجامعة ككل	3.60	.952	26%	9.253	.000	مرتفعة
3	يتحمل الأفراد العاملون المخاطر في العمل طالما تصب في مصلحة الجامعة	3.57	.929	26%	9.112	.000	مرتفعة
4	تسعى الإدارة العليا إلى فهم وجهات نظر العاملين في الجامعة	3.27	.971	30%	4.046	.000	متوسطة
5	يتمتع العاملون بحرية التعبير عن الرأي في العمل	3.24	1.099	34%	3.266	.001	متوسطة
6	تتعامل الإدارة العليا مع العاملين بأمانة وإنصاف	3.07	1.031	34%	1.051	.295	متوسطة
7	لا يحتاج العاملون إلى رقابة مباشرة في تأدية أعمالهم	3.06	1.063	35%	.764	.445	متوسطة
8	يبوح الأفراد العاملون بمشكلاتهم لأنهم على علم بمن يستجيب لهم ويهتم بهم لحلها	3.00	1.021	34%	0.000	1.000	متوسطة
9	يوجد إفصاح في المعلومات بين إدارة الجامعة والعاملين	2.99	.979	33%	-.138	.890	متوسطة
	الإجمالي	3.28	0.70	21%	5.78	0.00	متوسطة

اظهرت النتائج كما يظهر في الجدول السابق بأن الدرجة الكلية لمستوى الثقة كانت متوسطة بوسط

حسابي 3.28 وبمستوى دلالة 0.000 وهي دالة عند مستوى دلالة 0.05، وقد تم ترتيب الفقرات

المتعلقة بهذا البعد تنازليا حسب الوسط الحسابي، حيث كانت فقرة "ان لدى الأفراد العاملون القدرة على انجاز أعمالهم في مختلف الظروف" هي الفقرة الاكثر أهمية في بعد الثقة بوسط حسابي 3.68 وبمستوى دلالة 0.000، وفقرة "يحترم العاملون جميعا بعضهم البعض على مستوى الجامعة ككل" بمتوسط حسابي 3.60 وبمستوى دلالة 0.000، وكانت فقرة " يتحمل الأفراد العاملون المخاطر في العمل طالما تصب في مصلحة الجامعة" بمتوسط حسابي 3.57 ومستوى دلالة 0.000، وكانت فقرة "تسعى الإدارة العليا إلى فهم وجهات نظر العاملين في الجامعة" متوسطة الأهمية وبمتوسط حسابي 3.27 وبمستوى دلالة 0.000.

بينما كانت الفقرة "يوجد إفصاح في المعلومات بين إدارة الجامعة والعاملين" هي الفقرة الأقل أهمية بمتوسط حسابي 2.99 وبمستوى دلالة 0.890 وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05

السؤال الفرعي الثالث: ما واقع مستوى التعاون والتكافل بين العاملين في الجامعات الفلسطينية؟

وكانت نتائج تحليل البيانات الخاصة بمستوى التعاون والتكافل كما يبين الجدول رقم (4-4) التالي:

جدول رقم (4-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t ومستوى الدلالة لبعث التعاون والتكافل

الرقم	العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	معامل الاختلاف المعياري	قيمة t	الدلالة	الدرجة
1	يساعد العاملون بعضهم البعض عند إصابة احدهم بأي مكروه في العمل	3.93	.788	20%	17.357	.000	مرتفعة
2	يسهم الأفراد العاملون بالعمل بدرجة كبيرة في تطوير أداء الجامعة	3.81	.904	24%	13.263	.000	مرتفعة
3	يتفاعل الأفراد العاملون مع مبادئ الجامعة وقيمها	3.78	.778	21%	14.795	.000	مرتفعة
4	يوجد آليات اتصال مستمرة بين العاملين في أداء العمل لبلوغ أهداف الجامعة	3.61	.910	25%	9.975	.000	مرتفعة
5	يعمل الأفراد العاملون سوية كأعضاء في فريق عمل أكثر متانة وتماسكا	3.56	.858	24%	9.549	.000	مرتفعة
6	يوجد اعتماد متبادل بين العاملين في أداء أعمال الجامعة	3.56	.969	27%	8.528	.000	مرتفعة
7	تبادر مجموعة العمل إلى تقديم العون لحل المشكلات الشخصية للأفراد العاملين	3.54	.896	25%	8.844	.000	مرتفعة
8	يرغب العاملون في أن يكونوا دوما متفقيين مع بعضهم البعض في العمل	3.53	.936	27%	8.390	.000	مرتفعة
9	يقدم العاملون العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل	3.50	.849	24%	8.773	.000	مرتفعة
10	يقدم العاملون المعذرة في حال حدوث أشياء غير متوقعة في العمل	3.50	.805	23%	9.259	.000	مرتفعة
11	يساعد العاملون بعضهم البعض إن وقعوا في مغالطات العمل كلما استطاعوا ذلك	3.47	.859	25%	8.038	.000	مرتفعة
12	يوجد لدى العاملين القدرة على حل المشكلات التي تواجه الجامعة	3.46	.916	26%	7.393	.000	مرتفعة
13	يعمل الأفراد العاملون على تقسيم المهام والواجبات جميعها	3.32	.868	26%	5.461	.000	متوسط

						على وفق مبدأ المعاملة بالمثل
مرتفعة	.000	13.57 9	18%	0.63	3.58	الإجمالي

أظهرت النتائج كما يظهر في الجدول السابق بأن الدرجة الكلية لمستوى التعاون والتكافل كانت مرتفعة بوسط حسابي 3.58 وبمستوى دلالة 0.000 وهي دالة عند مستوى دلالة 0.05، وتم ترتيب الفقرات المتعلقة بهذا البعد ترتيباً تنازلياً حسب الوسط الحسابي، حيث كانت فقرة "يساعد العاملون بعضهم البعض عند إصابة احدهم بأي مكروه في العمل" هي الفقرة الاهم في بعد التعاون والتكافل بوسط حسابي 3.93 وبمستوى دلالة 0.000، وكانت فقرة "يسهم الأفراد العاملون بالعمل بدرجة كبيرة في تطوير أداء الجامعة" بمتوسط حسابي 3.83 وبمستوى دلالة 0.000، بينما كانت فقرة "يعمل الأفراد العاملون على تقسيم المهام والواجبات جميعها على وفق مبدأ المعاملة بالمثل" هي الفقرة الأقل أهمية بمتوسط 3.32 وبمستوى دلالة 0.000.

السؤال الفرعي الرابع: ما واقع مستوى الإشراف بين العاملين في الجامعات الفلسطينية؟

وكانت نتائج تحليل البيانات الخاصة بمستوى الإشراف كما يبين الجدول رقم (4-5) التالي:

جدول رقم (4-5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t ومستوى الدلالة لبعث الإشراف

الرقم	العبرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	معامل الاختلاف المعياري	قيمة t	الدلالة	الدرجة
1	تساعد الخبرة الحالية الموجودة في العمل الأفراد العاملين كثيرا بالتقدم في الحياة المهنية مستقبلاً	3.72	.804	22%	13.137	.000	مرتفعة
2	العاملون راضون عن العمل الذي يقومون به في الجامعة كزملاء	3.59	.823	23%	10.539	.000	مرتفعة

مرتفعة	.000	8.129	28%	.975	3.54	3	يتمتع العاملون في الجامعة بالحرية اللازمة لإنجاز الأعمال المكلفين بها
مرتفعة	.000	7.545	27%	.951	3.49	4	يشعر العاملون في عملهم بالجامعة بالإنجاز الشخصي
مرتفعة	.000	6.711	27%	.918	3.42	5	تسود ثقافة المشاركة بالمعرفة بين الزملاء في العمل
متوسط	.000	4.067	31%	1.016	3.28	6	تهتم الإدارة العليا في الجامعة بالأفراد وثقافتهم
مرتفعة	.000	10.072	21%	0.74	3.50		الإجمالي

أظهرت النتائج حسب الجدول السابق بأن الدرجة الكلية لمستوى بعد الإشراف كانت مرتفعة بوسط حسابي 3.50 وبمستوى دلالة 0.000 وهي دالة عند مستوى دلالة 0.05، وتم ترتيب الفقرات المتعلقة بهذا العدد تنازلياً حسب الوسط الحسابي، حيث كانت فقرة "تساعد الخبرة الحالية الموجودة في العمل الأفراد العاملين كثيراً بالتقدم في الحياة المهنية مستقبلاً" هي الفقرة الأهم في بعد الإشراف بوسط حسابي 3.72 وبمستوى دلالة 0.000، وفقرة "إن العاملون راضون عن العمل الذي يقومون به في الجامعة كزملاء" بمتوسط حسابي 3.59 وبمستوى دلالة 0.000، بينما كانت الفقرة "تهتم الإدارة العليا في الجامعة بالأفراد وثقافتهم" هي الأقل أهمية وبدرجة متوسطة، بمتوسط 3.28 وبمستوى دلالة 0.000.

2.2.4 إجابة السؤال الرئيس الثاني

يعرض الباحث في هذا القسم إجابة السؤال الرئيس الثاني والذي ينص على "ما واقع الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية؟"

للإجابة عن السؤال الرئيس الثاني تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t ومستوى الدلالة لبيانات الدراسة الخاصة بواقع الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، كما تظهر في الجدول رقم (4-6) التالي:

جدول رقم (4-6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t ومستوى الدلالة لواقع الرضا الوظيفي

للعاملين في الجامعات الفلسطينية

الدرجة	مستوى دلالة	قيمة t	معامل الاختلاف المعياري	انحراف معياري	متوسط حسابي	العبارة	الرقم
متوسطة	.000	4.755	31%	1.026	3.33	توفر الجامعة بيئة صحية للعاملين (الإضاءة، التدفئة، التبريد...)	1
متوسطة	.661	.439	36%	1.079	3.03	تسعى الجامعة إلى توفير الراحة النفسية والجسدية للعاملين	2
متوسطة	.263	-1.121	37%	1.087	2.92	تمنح الجامعة جوائز تقديرية للعاملين المتميزين	3
متوسطة	.219	-1.232	38%	1.099	2.91	يسمح الهيكل التنظيمي للعاملين في الجامعة بممارسة المسؤوليات والصلاحيات كافة	4
متوسطة	.083	-1.744	39%	1.126	2.87	تضع الجامعة أسسا ومعايير عادلة للتقييم	5
متوسطة	.008	-2.674	36%	1.013	2.82	تتيح الجامعة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرار	6
متوسطة	.017	-2.404	42%	1.183	2.81	تحقق الجامعة مبدأ تكافؤ الفرص في تعبئة الأماكن المختلفة	7
متوسطة	.000	-4.155	39%	1.060	2.70	تمنح الجامعة الحوافز المادية والمعنوية للعاملين المميزين	8
متوسطة	.184	-1.334	29%	0.86	2.92	الإجمالي	

اظهرت النتائج كما يظهر من الجدول السابق ان الدرجة الكلية لمستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة بوسط حسابي 2.92 وانحراف معياري 0.86 وبمستوى دلالة 0.184 وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05، وقد تم ترتيب الفقرات المتعلقة بمحور الرضا الوظيفي تنازليا من حيث الوسط الحسابي، حيث ان الفقرة "توفر الجامعة بيئة صحية للعاملين (الإضاءة، التدفئة، التبريد)" كانت اهم الفقرات في محور الرضا الوظيفي بوسط حسابي 3.33 وبمستوى دلالة 0.000، وفقرة "تسعى الجامعة إلى توفير الراحة النفسية والجسدية للعاملين" بمتوسط حسابي 3.03 وبمستوى دلالة 0.661، اما الفقرة "تمنح الجامعة الحوافز المادية والمعنوية للعاملين المميزين" فقد كانت الأقل أهمية وحازت على مستوى متوسط من وزن التقييم بوسط حسابي 2.70 وبمستوى دلالة 0.000.

3.4 اختبار فرضيات الدراسة

1.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تأثير رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

وانبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لمستوى تأثير الزمالة (القابلية الاجتماعية) على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لمستوى تأثير الثقة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لمستوى تأثير التعاون والتكافل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لمستوى تأثير الإشراك على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد للتحقق من صحة هذه الفرضية، وتم تسجيل نتائج ذلك الاختبار في الجدول رقم (4-4):

(7):

جدول رقم (4-7): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد رأس المال الاجتماعي وتأثيره على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

معامل الارتباط (R) = 0.804، معامل التحديد (R^2) = 0.647، معامل التحديد المعدل ($Adj^2 R$) = 0.641					
تحليل التباين (ANOVA)					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	103.062	4	25.766	97.690	.000 ^p
القيمة المتبقية	56.178	213	.264		
المجموع	159.241	217			
تحليل المعاملات Coefficients					
النموذج	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية Beta	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة المعنوية Sig	
الحد الثابت	.207		.484	.629	
الزمانة	.074	.577	10.383	.000	

.000	13.971	.689	.060	الثقة
.000	9.193	.530	.078	التعاون والتكافل
.000	16.073	.738	.053	الإشراك
.000	13.485	.676	.070	راس المال الاجتماعي

أظهرت النتائج رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر لرأس المال الاجتماعي بأبعاده الأربعة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، وكما تظهر الأرقام الواردة في الجدول؛ فقد بلغت قيمة F المحسوبة (97.690)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية (2.76)، وبمستوى دلالة معنوية (0.000)، وهي أقل من 0.05.

ومن خلال قيم المعاملات المعيارية (Beta) الواردة في الجدول (4-30) يتبين أن:

- الإشراك كان البعد الأكثر تأثيراً، حيث بلغت قيمة المعامل المعياري له 0.738 وقيمة t (16.073)، ويستنتج الباحث من هذه النتيجة بأن العاملين في الجامعات الفلسطينية يعتقدون بأن اهتمام الإدارات العليا بهم وبتقافتهم، وانتشار ثقافة المشاركة، والشعور بالحرية في إنجاز الأعمال، تعتبر من أكثر العوامل التي تؤدي إلى رفع درجة الرضا الوظيفي لديهم.
- بعد الثقة جاء في المرتبة الثانية من حيث التأثير على الرضى الوظيفي، حيث بلغت قيمة المعامل المعياري له 0.689 وقيمة t (13.971)، ويستنتج الباحث من ذلك بأن شعور العاملين في الجامعات الفلسطينية بحرية التعبير سواء مع المسؤولين أو مع الزملاء، وانفتاح قنوات التواصل بينهم وبين إدارات الجامعات، وعدم الحاجة إلى الرقابة المباشرة في تأدية الأعمال، تعتبر عوامل مهمة في تعزيز ورفع درجة الرضا الوظيفي لديهم.

- بعد الزمالة جاء في المرتبة الثالثة بمعامل معياري له 0.577 وقيمة t (10.383)، وهو يشمل العمل الجماعي وروح التعاون بين الأفراد، والتوفيق بين المصالح الشخصية ومصالح الجامعات.
- بعد التعاون والتكافل جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث التأثير على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية بعامل معياري له 0.530 وقيمة t (9.19). واستنتج الباحث من ذلك أن بعد التعاون والتكافل بين العاملين بما يشمله من عناصر مثل تقديم العون بين الموظفين، والتفاعل مع قيم الجامعة، والاستعداد لحل المشاكل التي تواجه الجامعة...، هي العناصر الأقل تأثيراً في تحقيق الرضا الوظيفي للجامعة.

أما رأس المال الاجتماعي ككل فكان له تأثير كبير على الرضا الوظيفي وبلغت قيمة المعامل المعياري له 0.676 وقيمة t (13.485) وهي دالة عند مستوى دلالة 0.05. واستنتج الباحث مما سبق بأنه كلما زاد مستوى وجود رأس المال الاجتماعي في الجامعة كلما زاد الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها، لكن العوامل الأكثر تأثيراً في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية هي تلك العوامل التي تتعلق بثقافة المشاركة، وانفتاح العلاقة بين العاملين والإدارات العليا، والشعور بالحرية وعم التقيد أو المراقبة، وهذه العوامل هي التي يجب مراعاتها والتأكد من تحقيقها على أرض الواقع لرفع درجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Tsounis, 2017)، والتي استنتجت أنه يوجد علاقة ارتباط إيجابية بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي للموظفين الذين يقدمون خدمات علاج الإدمان، كذلك تتفق مع دراسة (Framke, 2019) والتي استنتجت أن المستويات الأعلى من رأس المال الأفقي والرأسي تؤدي إلى مستوى أعلى من الرضا الوظيفي.

2.3.4 الفرضية الرئيسية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة تأثير رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية).

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط للتحقق من صحة هذه الفرضية، وتم تسجيل نتائج الاختبار في الجدول رقم (4-8)، وأظهرت النتائج رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد فروق في تأثير رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية يعزى للمتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية) ، وكما تظهر الأرقام الواردة في الجدول ،ومن خلال قيم المعاملات المعيارية (Beta) الواردة في الجدول (4-8) يتبين أن جميعها كانت دالة، حيث بلغت قيمة المعامل المعياري لها حسب فئات المتغيرات (0.529-0.978) وقيم t (4.045-11.634)، حيث أنها كانت دالة في جميع الحالات.

جدول رقم (4-8): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط رأس المال الاجتماعي و تأثيره على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية يعزى للمتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية)

تحليل المعاملات Coefficients						
الدلالة Sig	قيمة (t) المحسوبة	المعاملات المعيارية Beta	الخطأ المعياري	النموذج		
.000	7.388	.673	.111	رأس المال الاجتماعي	أنثى	الجنس
.000	10.952	.670	.094	رأس المال الاجتماعي	ذكر	
.000	10.024	.796	.099	رأس المال الاجتماعي	الخليل	الجامعة
.000	6.885	.529	.108	رأس المال الاجتماعي	القدس	
.000	6.444	.751	.175	رأس المال الاجتماعي	الاهلية	
.000	8.820	.830	.115	رأس المال الاجتماعي	بكالوريوس	المستوى التعليمي
.000	9.581	.735	.098	رأس المال الاجتماعي	دكتوراه	
.000	8.134	.633	.117	رأس المال الاجتماعي	ماجستير	
.000	11.634	.692	.083	رأس المال الاجتماعي	أكاديمي	التصنيف
.000	6.916	.645	.135	رأس المال الاجتماعي	إداري	
.000	6.522	.602	.121	رأس المال الاجتماعي	16 فما فوق	سنوات الخبرة
.000	4.045	.588	.177	رأس المال الاجتماعي	5 فما دون	
.000	7.924	.670	.118	رأس المال الاجتماعي	11 إلى 15	
.000	10.889	.903	.143	رأس المال الاجتماعي	6 إلى 10	
.000	8.510	.885	.138	رأس المال الاجتماعي	أعزب	الحالة الاجتماعية
.001	9.417	.978	.159	رأس المال الاجتماعي	غير ذلك	
.000	11.464	.641	.080	رأس المال الاجتماعي	متزوج	

يظهر من الجدول السابق أن رأس المال الاجتماعي يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية لكن تأثيره يختلف من جامعة إلى أخرى، ويختلف الأكاديميون بوجهات نظرهم عن الإداريين، والذكور عن الإناث، والموظفون القدامى عن الموظفين الجدد، والمتزوجون عن غير المتزوجين، ويختلف بدرجة تأثيره على الرضى الوظيفي من وجهة نظر العاملين ودرجتهم العلمية.

3.3.4 الفرضية الرئيسية الثالثة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة وجود أبعاد رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لكل من المتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية).

لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة سيتناول الباحث نتائج فحص الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة وجود أبعاد رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير اسم الجامعة.

لفحص هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقا لمتغير اسم الجامعة واختبار تحليل التباين الاحادي، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-9) والجدول رقم (4-10).

جدول رقم (4-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس

المال الاجتماعي وفقا لمتغير (اسم الجامعة)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الجامعة
0.87	3.74	124	القدس
0.42	3.35	34	فلسطين الاهلية
0.31	3.59	60	الخليل

جدول رقم (4-10): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لرأس المال الاجتماعي في

الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (اسم الجامعة)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.28552	2	0.14276	7.138	.001
داخل المجموعات	4.3	215	0.02		
المجموع	4.58552	217			

أظهرت النتائج أنه بالنسبة لمتغير اسم الجامعة يوجد فروق في المتوسطات الحسابية لصالح جامعتي

فلسطين الأهلية بمتوسط حسابي 3.74 وجامعة الخليل بمتوسط حسابي 3.59، مقابل جامعة القدس

بمتوسط حسابي 3.35، وذلك حسب اختبار شيفيه للمقارنات البعدية حسب جدول (4-11):

جدول رقم (4-11): نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (اسم الجامعة)

الاهلية	القدس	الخليل	
			الخليل
		0.15	القدس
	*0.39	*0.24	الاهلية

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة وجود أبعاد رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس.

لفحص هذه الفرضية الفرعية تم استخدام اختبار t للعينات المستقلة ، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-12).

جدول رقم (4-12): نتائج اختبار t للعينات المستقلة لرأس المال الاجتماعي وفقا لمتغير (الجنس)

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أنثى	69	3.24	0.87	6.861	216	.001
ذكر	149	3.57	0.56			

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ في مستوى رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس، حيث أن مستوى رأس المال الاجتماعي لدى الذكور بمتوسط 3.57 مقابل 3.24 للإناث.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لدرجة وجود أبعاد رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

لفحص هذه الفرضية الفرعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقا لمتغير المستوى التعليمي واختبار تحليل التباين الاحادي، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-13) والجدول رقم (4-14).

جدول رقم (4-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقا لمتغير (المستوى التعليمي)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المستوى الاكاديمي
0.51	3.61	37	بكالوريوس
0.32	3.59	101	ماجستير
0.57	3.66	80	دكتوراه

جدول رقم (4-14): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (المستوى التعليمي)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.248	2	0.124	.488	.614
داخل المجموعات	80.41	215	0.423		
المجموع	80.658	217			

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المستوى الأكاديمي على مستوى وجود رأس المال الاجتماعي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.614 وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لدرجة وجود

أبعاد رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير التصنيف الوظيفي.

لفحص هذه الفرضية الفرعية تم استخدام اختبار t للعينات المستقلة ، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-15).

جدول رقم (4-15): نتائج اختبار t للعينات المستقلة لرأس المال الاجتماعي وفقا لمتغير (التصنيف الوظيفي)

التصنيف الوظيفي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أكاديمي	149	3.54	0.78	6.472	216	.012
إداري	69	3.31	0.65			

أظهرت النتائج ان الفروق دالة بالنسبة للتصنيف الوظيفي حيث كانت لصالح الأكاديميين بمتوسط 3.54 مقابل متوسط حسابي 3.31 للإداريين، أي أن مستوى وجود رأس المال الاجتماعي لدى الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية أعلى منه لدى الإداريين.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لدرجة وجود أبعاد رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

لفحص هذه الفرضية الفرعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقا لمتغير سنوات الخبرة واختبار تحليل التباين الاحادي، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-16) والجدول رقم (4-17).

جدول رقم (4-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقا لمتغير (سنوات الخبرة في المؤسسة)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة
0.65	3.72	33	5 فما دون
0.47	3.32	29	من 6 إلى 10
0.24	3.52	79	من 11 إلى 15
0.32	3.35	77	16 فما فوق

جدول رقم (4-17): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (سنوات الخبرة في المؤسسة)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.91	3	2.45	4.259	.006
داخل المجموعات	123.62	214	0.575		
المجموع	126.535	217			

تبين من النتائج أن عدد سنوات العمل تلعب دورا في مستوى وجود رأس المال الاجتماعي، حيث أن هناك فروقا لصالح المبحوثين الذين لديهم خبرة في العمل لـ 5 سنوات فما دون بمتوسط 3.72 مقابل أن المبحوثين الذين لديهم خبرة 16 سنة فما فوق كان المتوسط الحسابي لهم 3.35 والمبحوثين الذين لديهم سنوات خبرة في العمل من 6 الى 10 سنوات فكان المتوسط الحسابي لهم 3.32، أما المبحوثين الذين لديهم سنوات خبرة من 11 الى 15 سنة فلم تكن دالة بالمقارنة مع المجموعات الاخرى، ويظهر هذا من خلال نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية في جدول رقم (4-18):

جدول رقم (4-18): نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (سنوات الخبرة في المؤسسة)

16 فما فوق	5 فما دون	من 11 الى 15
16 فما فوق		
5 فما دون		
من 11 إلى 15	0.20	0.17

الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لدرجة وجود أبعاد رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

للإجابة عن هذا السؤال الفرعي تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية واختبار تحليل التباين الاحادي، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-19) والجدول رقم (4-20).

جدول رقم (4-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع رأس المال الاجتماعي وفقا لمتغير (الحالة الاجتماعية)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الحالة الاجتماعية
0.41	3.19	22	أعزب
0.52	3.52	190	متزوج
0.67	3.00	6	غير ذلك

جدول رقم (4-20): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.49	2	0.245	4.720	.010
داخل المجموعات	11.15	215	0.0519		
المجموع	11.64	217			

أظهرت نتائج الدراسة أنه من ناحية الحالة الاجتماعية فإن المتزوجين كان رأس المال الاجتماعي لديهم أفضل من العازبين وممن حالتهم الاجتماعية (غير ذلك)، حيث كان المتوسط الحسابي 3.52 للمتزوجين مقابل 3.19 للعازبين و3.00 لمن حالتهم الاجتماعية (غير ذلك)، ويظهر ذلك من خلال نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية في جدول رقم (4-21):

جدول رقم (4-21): نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لرأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية)

متزوج	غير ذلك	عزب	
			أعزب
		0.19	غير ذلك
	**0.52	0.33	متزوج

4.3.4 الفرضية الرئيسية الرابعة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لكل من المتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية).

لاختبار الفرضية الرئيسية الرابعة سيتناول الباحث نتائج فحص الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير اسم الجامعة.

لفحص هذه الفرضية الفرعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير اسم الجامعة واختبار تحليل التباين الاحادي، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-22) والجدول رقم (4-23).

جدول رقم (4-22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة

بواقع الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية وفقاً لمتغير (اسم الجامعة)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الجامعة
0.54	2.99	124	القدس
0.35	2.81	34	فلسطين الاهلية
0.21	2.83	60	الخليل

جدول رقم (4-23): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية للرضا الوظيفي

للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير (اسم الجامعة)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.12	2	0.06	2.143	0.120
داخل المجموعات	6.02	215	0.028		
المجموع	6.14	217			

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية وفقاً لمتغير اسم الجامعة، حيث أن المتوسط الحسابي لدرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الخليل 2.83، وللعاملين في جامعة القدس 2.99 وللعاملين في جامعة فلسطين الأهلية 2.81.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.

لفحص هذه الفرضية الفرعية تم استخدام اختبار t للعينات المستقلة، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-24).

جدول رقم (4-24): نتائج اختبار t للعينات المستقلة لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية وفقا لمتغير (الجنس)

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أنثى	69	2.71	0.54	7.36	216	0.000
ذكر	149	2.92	0.87			

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ في درجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية لمتغير الجنس، حيث أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الذكور جاء بمتوسط 2.92 مقابل 2.71 للإناث.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

لفحص هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بدرجة الرضا الوظيفي وفقا لمتغير المستوى التعليمي واختبار تحليل التباين الاحادي، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-25) والجدول رقم (4-26).

جدول رقم (4-25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة

بدرجة الرضا الوظيفي وفقا لمتغير (المستوى التعليمي)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المستوى التعليمي
0.54	2.85	80	دكتوراه
0.35	2.86	101	ماجستير
0.21	2.69	37	بكالوريوس

جدول رقم (4-26): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لدرجة الرضا

الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية فيها تعزى لمتغير (المستوى التعليمي)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2.48	2	1.24	1.254	0.326
داخل المجموعات	220.14	215	1.12		
المجموع	222.62	217			

أظهرت النتائج أن المستوى التعليمي لم يكن له أثر على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.326 وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير التصنيف الوظيفي.

لفحص هذه الفرضية الفرعية تم استخدام اختبار t للعينات المستقلة ، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-27).

جدول رقم (4-27): نتائج اختبار t للعينات المستقلة لدرجة الرضا الوظيفي وفقا لمتغير (التصنيف

الوظيفي)

التصنيف الوظيفي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أكاديمي	149	2.87	0.89	4.35	216	0.015
إداري	69	2.76	0.57			

أظهرت النتائج ان الفروق غير دالة بالنسبة للتصنيف الوظيفي، أي أن درجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية لا تتأثر بتصنيف الفرد سواء كان من الإداريين أو الأكاديميين، حيث كان الوسط الحسابي للرضا الوظيفي عند الأكاديميين بمتوسط 2.87 مقابل متوسط حسابي 2.76 عند الإداريين.

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

لفحص هذه الفرضية الفرعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بواقع الرضا الوظيفي وفقا لمتغير سنوات الخبرة واختبار تحليل التباين الاحادي، وتم تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-28) والجدول رقم (4-29).

جدول رقم (4-28): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة

بواقع رأس المال الاجتماعي وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة في المؤسسة)

سنوات الخبرة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5 فما دون	33	2.86	0.62
من 6 إلى 10	29	2.81	0.65
من 11 إلى 15	79	2.82	0.24
16 فما فوق	77	2.78	0.81

جدول رقم (4-29): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لرأس المال الاجتماعي في

الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير (سنوات الخبرة في المؤسسة)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.652	3	0.841	1.547	0.214
داخل المجموعات	116.88	214	0.543		
المجموع	118.562	217			

تبين من النتائج أن عدد سنوات العمل لا تلعب دوراً في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.326 وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الرضا الوظيفي لمن لديهم خبرة في المؤسسة 5 سنوات أول أقل 2.86، ولمن لديهم خبرة من 6 إلى 10 سنوات 2.81، ولمن خبرتهم في العمل في الجامعة من 11 إلى 15 سنة 2.82، ولمن خبرتهم أعلى من 15 سنة 2.78، وهذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية لا يتأثر مع ازدياد عمر العاملين في الجامعة لا إيجاباً ولا سلباً.

الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لدرجة الرضا

الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

لفحص هذه الفرضية الفرعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة

الخاصة بدرجة الرضا الوظيفي وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية واختبار تحليل التباين الاحادي، وتم

تسجيل النتائج في الجدول رقم (4-30) والجدول رقم (4-31).

جدول رقم (4-30): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الدراسة الخاصة بدرجة الرضا

الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية وفقا لمتغير (الحالة الاجتماعية)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الحالة الاجتماعية
0.31	2.84	22	أعزب
0.95	2.89	190	متزوج
0.64	2.75	6	غير ذلك

جدول رقم (4-31): نتائج تحليل التباين الاحادي لمقارنة المتوسطات الحسابية لدرجة الرضا

الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.712	2	0.356	1.355	0.456
داخل المجموعات	56.33	215	0.262		
المجموع	57.042	217			

تبين النتائج أن الحالة الاجتماعية لا تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.456 وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الرضا الوظيفي للمتزوجين 2.89، وللعايزين 2.84، ولمن حالتهم الاجتماعية غير ذلك 2.75.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة

بعد إجراء هذه الدراسة التي هدفت إلى دراسة رأس المال الاجتماعي وأثره في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، يتناول الباحث في هذا الفصل تحليلاً لنتائج الدراسة التي تم الوصول إليها في الفصل الرابع، وتفسير هذه النتائج، كما يتناول الباحث في هذا الفصل ملخص الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، إضافة إلى صياغة التوصيات بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها.

2.5 نتائج الدراسة

1.2.5 النتائج المتعلقة بعينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من 218 مفردة من العاملين في جامعات (فلسطين الأهلية، القدس، الخليل) حيث شملت العينة 34 عاملاً من العاملين في جامعة فلسطين الأهلية، و124 من العاملين في جامعة القدس، و60 من العاملين في جامعة الخليل. وكان منهم 80 من حملة شهادة الدكتوراه، و101 من حملة شهادة الماجستير، و37 من حملة شهادة البكالوريوس. وبلغ عدد الأكاديميين 149 والإداريين 69، وكان عدد الذين تزيد فترة خدمتهم في الجامعة الحالية 16 سنة فأكثر 77، والذين تتراوح فترة خدمتهم ما بين 11 إلى 15 سنة 79، والذين تتراوح فترة خدمتهم ما بين 6 إلى 10 سنوات 29، بينما كان عدد الذين فترة خدمتهم في الجامعة الحالية 5 سنوات فما دون 33 عاملاً. وبلغ عدد المتزوجين 190، وعدد العازبين 22، ومن حالتهم الاجتماعية غير ذلك 6.

2.2.5 النتائج المتعلقة برأس المال الاجتماعي

تم تقدير رأس المال الاجتماعي الذي تملكه الجامعات الفلسطينية من خلال أربعة أبعاد، هي: الزمالة (القابلية الاجتماعية)، الثقة، التعاون والتكافل، الإشراف. وأظهرت النتائج المنبثقة عن إجابة السؤال الرئيس الأول في الدراسة والأسئلة الفرعية المنبثقة عنه أن رأس المال الاجتماعي له أهمية كبيرة في الجامعات الفلسطينية متمثلاً بأبعاده المختلفة، وخاصة بعد التعاون والتكافل، الذي يلعب الدور الأكبر في تكوين رأس المال الاجتماعي، يليه في الأهمية كل من بعدي الزمالة (القابلية الاجتماعية) والإشراف، الذين يسهمان أيضاً بشكل كبير في تكوين رأس المال الاجتماعي وفقاً لوجهة نظر العاملين

في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة، فيما كانت الأهمية أقل لبعد الثقة في تكوين رأس المال الاجتماعي.

وبينت النتائج أن الوسط الحسابي الكلي لرأس المال الاجتماعي بلغ 3.47 وبمستوى دلالة 0.00، وهي تعتبر أهمية مرتفعة لرأس المال الاجتماعي للجامعات الفلسطينية محل الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (محمد أمين، 2018) التي استنتجت بوجود رأس مال اجتماعي مرتفع عند العاملين في جامعة نولج في مدينة أربيل في العراق.

كما بينت نتائج الدراسة أن الوسط الحسابي لبعد الزمالة 3.5 وبمستوى دلالة 0.00 وهي تعبر عن أهمية كبيرة لهذا البعد الذي جاء في الترتيب الثاني من حيث الأهمية في تكوين رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة، حيث أظهرت الدراسة أن العاملون لا يشعرون بضغط العمل طالما يسود العمل روح الفريق الواحد، وأن الصداقة والألفة التي تجمع العاملين تدفعهم إلى المبادرات بتقديم الأعمال الجيدة.

كذلك فإن بعد الثقة يحتل مكانة مرتفعة من حيث مساهمته في تكوين رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية، غير أن هذه المكانة المرتفعة هي الأقل من بين مكونات رأس المال الاجتماعي، حيث جاء بعد الثقة في الترتيب الرابع والأخير من حيث الأهمية من بين الأبعاد الأخرى المكونة لرأس المال الاجتماعي، إذ بلغ الوسط الحسابي لبعد الثقة 3.28 وبمستوى دلالة 0.00، ويتجلى هذا البعد لدى العاملين بأن لديهم القدرة على إنجاز أعمالهم في كافة الظروف، وأنهم يشعرون بأن الاحترام المتبادل يسود أجواء العمل ككل، كذلك فإنهم يشعرون بأن الإدارات العليا تتعامل معهم بأمانة وإنصاف.

وتوصلت الدراسة إلى أن بعد التعاون والتكافل له الأهمية الأكبر في تكوين رأس المال الاجتماعي بوسط حسابي 3.58 وبمستوى دلالة 0.00، حيث بينت الدراسة بأن العاملين يساعد بعضهم بعضا عند إصابة أهدهم بمكروه، وأنه يوجد رغبة لدى العاملين بأن يكونوا دوما متقنين في أداء الأعمال.

أما بعد الإشراف فقد احتل أهمية كبيرة في تكوين رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة بوسط حسابي 3.5 وبمستوى دلالة 0.00 وهو بنفس أهمية بعد الزمالة (القابلية الاجتماعية)، ويظهر ذلك بأن العاملون يشعرون بوجود ثقافة المشاركة بالمعرفة في بيئة العمل.

ومن خلال نتائج الدراسة المتعلقة بإجابة السؤال الرئيس الثالث تبين أنه بالنسبة لمتغير اسم الجامعة وجود فروق في المتوسطات الحسابية لصالح جامعتي فلسطين الأهلية 3.74 وجامعة الخليل 3.59، مقابل جامعة القدس 3.35، كما أظهرت النتائج أن الفروق دالة بالنسبة للجنس حيث أن درجة رأس المال الاجتماعي لدى الذكور أعلى من الإناث بمتوسط 3.57 مقابل 3.24، فيما أظهرت النتائج أن الفروق دالة بالنسبة للتصنيف الوظيفي حيث كانت لصالح الأكاديميين بمتوسط 3.54 مقابل متوسط حسابي 3.31 للإداريين، وتبين من النتائج أن عدد سنوات العمل تلعب دورا في رأس المال الاجتماعي حيث انه كلما زاد عدد سنوات الخبرة في العمل قل رأس المال الاجتماعي، ومن ناحية الحالة الاجتماعية فإن رأس المال الاجتماعي للمتزوجين أفضل من العازبين وممن حالتهم الاجتماعية (غير ذلك)، ويظهر ذلك من خلال نتائج اختبار شيفيه بمتوسط حسابي 3.52 للمتزوجين مقابل 3.19 للعازبين و3.00 لمن حالتهم الاجتماعية (غير ذلك)، أما المستوى التعليمي فلم يكن له أثر على وجود رأس المال الاجتماعي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.614 وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05.

3.2.5 النتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي

أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بإجابة السؤال الرئيس الثاني أن الدرجة الكلية لمستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة بوسط حسابي 2.92 وبمستوى دلالة 0.184 وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05، وعند ربط هذه النتيجة مع نتائج اجابات أفراد عينة الدراسة نجد أنه قد أبدى العاملون في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة الأهمية الأكبر في محور الرضا الوظيفي لتوفير الجامعات بيئة صحية للعاملين (الإضاءة، التدفئة، التبريد) بوسط حسابي 3.33 وبمستوى دلالة 0.000، ولكن اتجاهاتهم كانت متوسطة حول كافة فقرات هذا المحور لا سيما فيما يتعلق بـ "منح الجامعات للحوافز المادية والمعنوية للعاملين المميزين" فقد كانت هذه الفقرة الأقل أهمية في محور الرضا الوظيفي، بوسط حسابي 2.70 وبمستوى دلالة 0.000. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد القادر، 2019) التي استنتجت أنه يوجد تأثير للتحفيزات المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للعاملين، ويعزو الباحث هذه النتيجة في الدراسة الحالية إلى غياب أنظمة تحفيز فعالة سواء في الجامعات الفلسطينية أو وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

4.2.5 النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في تأثير رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

وانبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لمستوى تأثير الزمالة (القابلية الاجتماعية) على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لمستوى تأثير الثقة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لمستوى تأثير التعاون والتكافل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لمستوى تأثير الإشراف على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

أظهرت النتائج رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر لرأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Tsounis, 2017)، والتي استنتجت أنه يوجد علاقة ارتباط إيجابية بين رأس المال الاجتماعي والرضا الوظيفي للموظفين الذين يقدمون خدمات علاج الإدمان، كذلك تتفق مع دراسة (Framke, 2019) والتي استنتجت أن المستويات الأعلى من رأس المال الأفقي والرأسي تؤدي إلى مستوى أعلى من الرضا الوظيفي.

كما أظهرت النتائج أن الإشراف كان البعد الأكثر تأثيراً، يليه بعد الثقة، ثم بعد الزمالة، وأخيراً بعد التعاون والتكافل.

الفرضية الرئيسية الثانية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لدرجة تأثير رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية).

أظهرت النتائج رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد فروق في تأثير رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية).

الفرضية الرئيسية الثالثة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لدرجة الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية تعزى لكل من المتغيرات الديمغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية).

بينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (اسم الجامعة، الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، الحالة الاجتماعية) أي أن درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في

الجامعات الفلسطينية لا تختلف بين موظف وآخر بغض النظر عن اسم الجامعة التي يعمل فيها أو جنسه أو تصنيفه الوظيفي أو أقدميته في العمل أو درجته العلمية أو حالته الاجتماعية، فالجميع تتجه آراؤهم بأن درجة الرضى الوظيفي لديهم متوسطة.

3.5 ملخص استنتاجات الدراسة

- إن رأس المال الاجتماعي له أهمية كبيرة في الجامعات الفلسطينية متمثلاً بأبعاده المختلفة، وخاصة بعد التعاون والتكافل، الذي يلعب الدور الأكبر في تكوين رأس المال الاجتماعي، يليه كل من بعدي الزمالة (القابلية الاجتماعية) والإشراك، ثم بعد الثقة.
- إن رأس المال الاجتماعي لدى الذكور أعلى من الإناث في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة كما أنه أعلى عند الأكاديميين مقابل الإداريين، وكلما زاد عدد سنوات الخبرة في العمل قل رأس المال الاجتماعي، وهو أعلى عند المتزوجين من العازبين.
- إن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية متوسطاً.
- ان الاعتماد على رأس المال الاجتماعي بأبعاده المختلفة يسهم بشكل كبير في تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية ويطوره بشكل إيجابي من خلال الروابط التي تجمع فيما بين الموظفين أو بين الموظفين ورؤسائهم، حيث أنه يوجد تأثير كبير لرأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، وان الاشراك هو البعد الأكثر تأثيراً، يليه بعد الثقة، ثم بعد الزمالة، وأخيراً بعد التعاون والتكافل.

4.5 التوصيات

استناداً إلى نتائج الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

1. تعزيز رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية ورفع مستوياته بأبعاده المختلفة بين العاملين فيها.

2. أن تنتبه الإدارات العليا في الجامعات إلى منح حرية التعبير للعاملين فيها، وأن توفر قنوات اتصال تسمح بالإفصاح في المعلومات بين الإدارة والعاملين.

3. على الجامعات الفلسطينية التركيز على تعزيز رأس المال الاجتماعي من خلال برامج وأنشطة موجهة لفئات معينة من العاملين، وهي: (الموظفون الإداريون، العاملات الإناء، العاملون القدامى).

4. إعادة النظر في أسس ومعايير التقييم السنوية للعاملين في الجامعات الفلسطينية، وربطها مع أنظمة حوافز مادية ومعنوية فعالة.

5. إشراك العاملين في الجامعات الفلسطينية في عمليات اتخاذ القرارات بشكل فعال ولملموس.

6. ينبغي على الجامعات الفلسطينية تعديل سياساتها واستراتيجياتها بشكل يضمن تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين العاملين، ويسمح بممارسة المسؤوليات والصلاحيات بشكل فعال.

7. ينبغي على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تبني سياسات تحفيز للعاملين في الجامعات الفلسطينية، وتوفير مخصصات مالية خاصة بهذا الجانب.

8. دعوة نقابات العاملين في الجامعات الفلسطينية إلى زيادة جهودها في المشاركة الاجتماعية للعاملين، وعمل أنشطة خارج نطاق العمل لتوطيد العلاقات بين العاملين.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أبو قرع، عقل (2011)، رأس المال الاجتماعي والصحة العامة في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، رام الله، 2011.
2. أبو زاهر، نادية (2010)، محاولة لفهم إشكالية رأس المال الاجتماعي، مجلة علوم إنسانية، العدد 46.
3. أنساعد، رضوان وقمري، حليلة (2019)، تأثير أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي للأساتذة الجامعيين - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد2، المجلد 8.
4. بخوش، مديحة (2018)، دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز أداء منظمات الأعمال دراسة ميدانية على مستوى عدد من المنظمات بولاية تبسة، مجلة الباحث، ISSN 1112-3613 - 18 (01)/2018.
5. بدروي، عبد الرضا والخفاجي، رشا (2015). العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي - دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 13، العدد 36.
6. بلحنافي، أمينة ومختاري، فيصل (2017)، إشكالية رأس المال الاجتماعي بين المفهوم والقياس،
7. بوقال، نسيم (2011) أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
8. جرادات، ناصر (2020)، دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الإبداع لدى العاملين في جامعة فلسطين الأهلي، بحث غير منشور.
9. الحدابي، داود وعكاشة، محمود (2006)، الرضى الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية بجامعة العلوم والتكنولوجيا وعلاقته ببعض المتغيرات المهنية والديموجرافية، مجلة اتحاد الجامعات العربية العدد 47.
10. حمد، إسعاف (2015). رأس المال الاجتماعي: مقارنة تنموية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 31، العدد الثالث.

11. حوالة، سهير والشوربجي، هند (2014). رأس المال الاجتماعي بالتعلم: مقوماته ومعوقاته - دراسة تحليلية، مجلة العلوم التربوية، جامعة القاهرة، العدد الثاني ج 2.
12. خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر (2018)، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
13. خلفاوي، عفاف وبن سعود، عومرية (2017)، دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة تجريبية لعينة من البنوك - سعيدة -، رسالة ماجستير، جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة، الجزائر.
14. الخوالدة، سناء (2017)، الشعور بالسعادة للعاملين الإداريين بجامعة فيلادلفيا وعلاقتها بالتكيف النفسي والرضا الوظيفي، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 38 (1)، لسنة 2018.
15. خميس، هاني (2008)، مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة: رأس المال الاجتماعي، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية 2008، مصر.
16. دبوشة، عيسى (2016)، مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية - دراسة ميدانية بمتوسطات شرق ولاية برج بوعرييج، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
17. ديب، ثائر (2019)، رأس المال الاجتماعي: أصوله وتطبيقاته في علم الاجتماع الحديث - دراسة مترجمة عن بورتييز، أليخاندر (1988)، مجلة عُمران، العدد 27، شتاء 2019.
18. الربيعاوي، سعدون وعباس، حسين وليد (2015)، رأس المال الفكري، دار غيداء، عمان، الأردن.
19. زهراوي، مريم (2017)، دلالات وأبعاد الرضا الوظيفي، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 13.
20. الزير، عماد (2018)، دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان.
21. السهلي، ناصر (2019)، إدارة الصراع التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر.
22. الشرايدة، سالم تيسير (2010)، الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

23. شنكار، جمال وكاوة، علي خورشيد (2017)، أثر العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية لأساتذة جامعة صلاح الدين - دراسة استطلاعية لآراء عينة من أساتذة كليات جامعة صلاح الدين، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 1، العراق.
24. الشوابكة، يونس وسلطان، ايمان (2017)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات من وجهة نظرهم، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 46، العدد 1، الملحق 2.
25. شيخي، مليكة ودحو، خضرة وسعيد، عامر برزوق (2020) تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط - دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة، مجلة التنظيم والعمل، العدد 3 المجلد 8.
26. الصديق، بدوي والتوكابري، ماهر (2017)، أثر الرضا الوظيفي لهيئة التدريس والموظفين على التزامهم التنظيمي: دراسة حالة جامعة الحدود الشمالية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، مجلد 3، العدد 9.
27. طالب، مصطفى (2019)، الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة - دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 42.
28. طشطوش، سليمان محمد (2001)، أساسيات المعاينة الإحصائية، الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
29. العبادي، هاشم (2014)، العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، بحث استطلاعي لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الكوفة، مجلة الغزي للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 31.
30. عبد القادر، طلحة وقادة، يزيد (2019)، أثر التحفيز على الرضا الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة الإسمنت بسعيدة، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 1، المجلد 5، الجزائر.
31. العربي، حران والتونسي، فائزة (2018) رأس المال الاجتماعي ودوره في تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة، مجلة العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي ألمانيا - برلين، العدد 07، ديسمبر 2018.

32. عمران، شادية (2006)، دور المرأة في صعيد مصر في تراكم وإهدار رأس المال الاجتماعي، مؤتمر المرأة في مجتمعاتنا على ساحة أطر حضارية متباينة، جامعة عين شمس، مصر.
33. كريم، خولة (2017)، أثر المناخ التنظيمي في رضا العاملين دراسة ميدانية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 7، العدد 1.
34. الكفارنة، ميسرة (2015)، دور الجمعيات الأهلية في بناء رأس المال الاجتماعي في دولة فلسطين دراسة تطبيقية اتحاد لجان العمل الزراعي في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
35. الكفاوين، محمود (2016)، مهنة الخدمة الاجتماعية ورأس المال الاجتماعي (نحو تصور مقترح)، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد 31 (4)، 2014.
36. الكندري، نبيلة (2013)، الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت: دراسة ميدانية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد 165.
37. كوديل، سعيده (2018)، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي للموظفين - دراسة ميدانية بمديرية الأشغال العمومية بأم البواقي، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
38. لمية، سادات (2017)، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي - دراسة حالة الأستاذ الجامعي بكلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الجلفة-، رسالة ماجستير، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر.
39. مصطفى، عدنان (2018)، رأس المال الاجتماعي: الوجه الآخر للصدود المجتمعي مقاربات نظرية وخيارات تنموية، مركز البيان للدراسات والتخطيط، بغداد، 2018.
40. المعايطه، عبد الله (2017)، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين (دراسة تطبيقية في شركة مناجم الفوسفات الأردنية المساهمة العامة المحدودة)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد الثاني - المجلد الأول.
41. الناطور، فايز (2011)، التحفيز ومهارات تطوير الذات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
42. النقيب، فضل (2006)، مفهوم رأس المال الاجتماعي وأهميته بالنسبة للأراضي الفلسطينية المحتلة، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، رام الله، 2006.
43. الهاشمي، لوكيا ومراد، بومنقار (2015)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الأيام، الأردن.

44. الهبيدة، عهدود (2019)، أبعاد المناخ التنظيمي السائدة لدى مديري ومديرات المدارس الأساسية الحكومية في دولة الكويت وتأثيرها على الرضا الوظيفي للمعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مجلد 27، عدد 5.

45. هماك، كريمة (2017)، دور التنظيم غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي - دراسة ميدانية موظفي الخزينة العمومية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

46. Asimina, C., and Davis, J., (2014), **Social Capital and Economics, Social values, Power, and Social Identity**, Routledge, London and New Yourk.
47. Bourdieu, P. and Coleman, J., (2019), **Social Theory for a Changing Society**, Routledge, London and New Yourk.
48. Djoemadi F.R., Setiawan M., Noermijati N., Irawanto D.W., (2019), **THE EFFECT OF WORK SATISFACTION ON EMPLOYEE ENGAGEMENT, POLISH JOURNAL OF MANAGEMENT STUDIES**, Vol.19, No. 2.
49. Framke, Sørensen, Jacob Pedersen, Clausen, Borg, Rugulies, **The association of vertical and horizontal workplace social capital with employees' job satisfaction, exhaustion and sleep disturbances: a prospective study**, International Archives of Occupational and Environmental Health (2019) 92:883–890.
50. Grootaert, C. and Van Bastelaer, t. (2001), **UNDERSTANDING AND MEASURING SOCIAL CAPITAL: A SYNTHESIS OF FINDINGS AND RECOMMENDATIONS FROM THE SOCIAL CAPITAL INITIATIVE**, The World Bank Social Development Family Environmentally and Socially Sustainable Development Network, USA.
51. JOHN R. HOLLENBECK BRADLEY B. JAMIESON , (2015), **HUMAN CAPITAL, SOCIAL CAPITAL, AND SOCIAL NETWORK ANALYSIS: IMPLICATIONS FOR STRATEGIC HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**, Michigan State University.

52. Knežević, Nedeljković and Mijatov, (2019), **THE EFFECTS OF EMPLOYEES' EDUCATION DEGREE ON THE CORRELATION BETWEEN JOB SATISFACTION AND PERSONALITY DIMENSIONS**, ECONOMIC THEMES (2019) 57(4): 497-510.
53. PATEL (2019), **IMPACT OF QUALITY OF WORK LIFE ON EMPLOYEE SATISFACTION AT PRIVATE ORGANIZATION**, INTERNATIONAL JOURNAL OF RESEARCH IN COMMERCE & MANAGEMENT, VOLUME NO. 10, ISSUE NO. 05.
54. Rajã S., Zarza, Ferreira, R., Ferreira, (2019), **The social capital among adolescent students of a brazilian municipality**, Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Brasil.
55. Tsounis, A., Dimitris, N., and Pavlos, S. (2017), **Social Capital and Job Satisfaction Among Substance abuse treatment employees**, Tsounis et al. Substance Abuse Treatment, Prevention, and policy, 12:8.
56. Wadhawan (2019), **Impact of flexible working Arrangements on Employees Satisfaction in IT Sector**, GITARATTAN INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL ROHINI, NEW DELHI, INDIA.

ثالثاً: القوانين والتشريعات

57. قانون رقم 11 لسنة 1998 بشأن التعليم العالي، وزارة التعليم العالي الفلسطينية

58. قانون العمل الفلسطيني رقم (7) لسنة 2000م.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

59. موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية <http://www.mohe.pna.ps/>

استبانة الدراسة

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة في التنمية البشرية و بناء المؤسسات.

الأخوة العاملين في الجامعات الفلسطينية المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحثة بإجراء دراسة حول " رأس المال الاجتماعي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية البشرية و بناء المؤسسات. وقد وقع عليك الاختيار عشوائياً ضمن عينة الدراسة. لذا أرجو منك التعاون بتعبئة هذه الاستبانة بما يتوافق من وجهة نظرك، علماً أن بيانات الدراسة لأغراض البحث العلمي فقط، وسوف يتم الحفاظ على سريتها، ولا يطلب منك كتابة اسمك أو ما يشير إليك، شاكرين لك حسن تعاونك.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

حمزة عبد الله

القسم الأول: معلومات عامة

اسم الجامعة التي تعمل بها:

الجنس:

أنثى ذكر

المستوى التعليمي:

بكالوريوس ماجستير دكتوراه

التصنيف الوظيفي:

أكاديمي إداري

سنوات الخبرة في العمل:

5 فما دون 5-10 11-15 16 فما فوق

الحالة الاجتماعية:

متزوج أعزب غير ذلك

القسم الثاني: فقرات تقيس رأس المال الاجتماعي

#	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الزمالة (القابلية)						
1	لا يشعر العاملون بضغط العمل طالما يسود العمل روح الفريق بالجامعة					
2	تتسم العلاقة مع جماعة العمل بالاستقامة والاستقرار					
3	يملك العاملون المهارات التي تمكنهم من أداء مهامهم بفاعلية					
4	يعمل الأفراد العاملون على التوفيق بين مصالحهم الشخصية ومصالح الجامعة					
5	يبادر العاملون بتقديم الأعمال الجيدة انطلاقاً من الصداقة والألفة التي تجمعهم					
6	يعمل الأفراد العاملون في الجامعة كالأفراد الواحدة					
7	يقدم العاملون تنازلات شخصية تصب في مصلحة الجامعة عند العمل ضمن الجماعة التي ينتمون لها					
الثقة						
8	لدى الأفراد العاملون القدرة على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف					
9	لا يحتاج العاملون إلى رقابة مباشرة في تأدية أعمالهم					
10	يتمتع العاملون بحرية التعبير عن الرأي في العمل					
11	يبوح الأفراد العاملون بمشكلاتهم لأنهم على علم بمن يستجيب لهم ويهتم بهم لحلها.					
12	يوجد إفصاح في المعلومات بين إدارة					

					الجامعة والعاملين
					13 يتحمل الأفراد العاملون المخاطر في العمل طالما تصب في مصلحة الجامعة
					14 تتعامل الإدارة العليا مع العاملين بأمانة وإنصاف
					15 يحترم العاملون جميعا بعضهم البعض على مستوى الجامعة ككل
					16 تسعى الإدارة العليا إلى فهم وجهات نظر العاملين في الجامعة.
التعاون والتكافل					
					17 يقدم العاملون العون لبعضهم البعض دون انتظار أي مقابل
					18 يعمل الأفراد العاملون سوية كأعضاء في فريق عمل أكثر متانة وتماسكا
					19 يوجد اعتماد متبادل بين العاملين في أداء أعمال الجامعة
					20 يتفاعل الأفراد العاملون مع مبادئ الجامعة وقيمتها
					21 يسهم الأفراد العاملون بالعمل بدرجة كبيرة في تطوير أداء الجامعة
					22 يوجد آليات اتصال مستمرة بين العاملين في أداء العمل لبلوغ أهداف الجامعة
					23 يعمل الأفراد العاملون على تقسيم المهمات والواجبات جميعها على وفق مبدأ المعاملة بالمثل.
					24 يوجد لدى العاملين القدرة على حل المشكلات التي تواجه الجامعة
					25 يساعد العاملون بعضهم البعض إن وقعوا في مغالطات العمل كلما استطاعوا ذلك.
					26 يقدم العاملون المعذرة في حال حدوث أشياء غير متوقعة في العمل

					يساعد العاملون بعضهم البعض عند إصابة احدهم بأي مكروه في العمل	27
					تبادر مجموعة العمل إلى تقديم العون لحل المشكلات الشخصية للأفراد العاملين	28
					يرغب العاملون في أن يكونوا دوماً متقنين مع بعضهم البعض في العمل.	29
الإشراك						
					تهتم الإدارة العليا في الجامعة بالأفراد وثقافتهم	30
					يشعر العاملون في عملهم بالجامعة بالإنجاز الشخصي	31
					العاملون راضون عن العمل الذي يقومون به في الجامعة كزملاء	32
					تسود ثقافة المشاركة بالمعرفة بين الزملاء في العمل	33
					تساعد الخبرة الحالية الموجودة في العمل الأفراد العاملين كثيراً بالتقدم في الحياة المهنية مستقبلاً	34
					يتمتع العاملون في الجامعة بالحرية اللازمة لإنجاز الأعمال المكلفين بها	35

القسم الثالث: فقرات تقيس الرضا الوظيفي

#	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
36	تحقق الجامعة مبدأ تكافؤ الفرص في تعبئة الأماكن المختلفة					
37	يسمح الهيكل التنظيمي للعاملين في الجامعة بممارسة المسؤوليات والصلاحيات كافة					
38	تضع الجامعة أسسا ومعايير عادلة للتقييم					
39	تسعى الجامعة إلى توفير الراحة النفسية					

					والجسدية للعاملين.
					40 تتيح الجامعة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرار.
					41 توفر الجامعة بيئة صحية للعاملين (الإضاءة، التدفئة، التبريد...)
					42 تمنح الجامعة الحوافز المادية والمعنوية للعاملين المميزين.
					43 تمنح الجامعة جوائز تقديرية للعاملين المتميزين
					44 تمنح الجامعة رواتب تتناسب وطبيعة العمل
					45 تمنح الجامعة للعاملين فيها الشعور بالأمن الوظيفي والاستقرار.
					46 تقدم الجامعة للعاملين فيها خدمات صحية متميزة
					47 تمنح الجامعة للعاملين فيها فرصاً لتأمين مستقبلهم (صندوق التوفير، نظام التقاعد).

● تم تصميم هذه الاستبانة بالاستعانة بدراسة (خلفاوي وبن سعود، 2017) بتصريف من الباحث.

نهاية الدراسة