



**دور رأس المال الاجتماعي  
في تحسين الفعالية التنظيمية  
للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية**

إعداد

**محمد حسنى محمد الخجول**

قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع، تخصص تنظيم المجتمع، كلية  
التربية، جامعة الأزهر

دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات  
الاجتماعية

---

## دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية

محمد حسنى محمد الجمل

قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع، تخصص تنظيم المجتمع، كلية التربية، جامعة الأزهر، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

البريد الإلكتروني : [mohamedelgmal@azhar.edu.eg](mailto:mohamedelgmal@azhar.edu.eg)

### المخلص:

استهدفت الدراسة التعرف على دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية من خلال؛ محاولة التعرف على دور الشبكات الاجتماعية في تحقيق أهداف العمل المهني بالمؤسسة، والتعرف على دور التعاون المتبادل في تحسين الأداء للعمل المهني بالمؤسسة، والتعرف على دور المؤشرات الداخلية للعمل المهني بالمؤسسة، والتعرف على دور المؤشرات الخارجية للعمل المهني بالمؤسسة، فأهمية الدراسة تكمن في أن رأس المال الاجتماعي أصبح يشكل العمود الفقري للمؤسسات المتطلعة للتطوير من ثم فقد تسهم الدراسة في فهم طبيعة العلاقة بين الفعالية التنظيمية للعمل المهني وبين أدوار رأس المال الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية في أن معاً، وتنتمي الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية، استخدمت منهج المسح الاجتماعي بشقيه الحصر الشامل لجميع الاخصائيين الاجتماعيين والعاملين بالمؤسسة والمسح بالعينة المتاحة من المتطوعين للعمل الاجتماعي بالمؤسسة، فاعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، توصلت الدراسة لنتائج منها وسطية في دور

## دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية

الشبكات الاجتماعية في تحقيق أهداف العمل المهني بالمؤسسة, وضعف في دور التعاون المتبادل في تحسين فعالية الأداء للعمل المهني بالمؤسسة, وسطية في دور المؤشرات الداخلية للفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة, وسطية في دور المؤشرات الخارجية للفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة, وحيث تسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى اكتمال الجزء في علاقته بالكل الموحد وهو اطار العمل المهني للخدمة الاجتماعية بالمؤسسات المعنية بالعمل الاجتماعي وبغاية الاستفادة من دور رأس المال الاجتماعي كتمويل ذاتي لتحقيق مستوى مرتفع من الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية فقد اقترحت الدراسة رؤية مستقبلية لدور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية

**الكلمات المفتاحية:** دور, رأس المال, الفعالية التنظيمية, العمل المهني, المؤسسات الاجتماعية

## The Role of Social Capital in Improving The organizational Effectiveness of Professional work in Social organizations

**Mohamed Hosni Mohamed El-Gamal.**

Department of Social Work and Community  
Development, Specialization in Community Organization,  
Faculty of Education, Al-Azhar University, Cairo, Arab  
Republic of Egypt.

Email: mohamedelgmal@azhar.edu.eg

### **Abstract:**

The study aimed to identify the role of social capital in improving the organizational effectiveness of professional work in social organizations through; An attempt to identify the role of social networks in achieving the goals of professional work in the organization, And identifying the role of mutual cooperation in improving the performance of professional work in the organization, and identifying the role of internal indicators of professional work in the organization, and identifying the role of external indicators of professional work in the organization, The importance of the study lies in the fact that social capital has become the backbone of organizations aspiring to develop. Therefore, the study may contribute to understanding the nature of the relationship between the organizational effectiveness of professional work and the roles of social capital in social organizations at the same time, The study belongs to the style of descriptive studies, it used the social survey approach in its two parts, a comprehensive enumeration of all social workers and workers in the organization, and a survey of the available sample of volunteers for social work in the organization, so it relied on the questionnaire

as a tool for data collection. The study found results, including moderation in the role of social networks in achieving the goals of professional work in the organization, weakness in the role of mutual cooperation in improving the effectiveness of performance for professional work in the organization, moderation in the role of internal indicators of organizational effectiveness of professional work in the organization, Moderation in the role of external indicators of the organizational effectiveness of professional work in the organization, and where the method of community organization seeks to complete the part in its relationship to the unified whole, which is the professional framework for social work in organizations concerned with social work In order to benefit from the role of social capital as self-financing to achieve a high level of organizational effectiveness for professional work in social organizations, the study suggested a future vision for the role of social capital in improving organizational effectiveness for professional work in social organizations.

**keywords:** Role, capital, organizational effectiveness, professional work, social organizations.

## دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:-

لا شك أن طريقة تنظيم المجتمع قد عمدت إلى حقول شتى لجوانب العمل المهني المؤسسي متبعةً في اختيار كل جانب معيار المستوى العلمي وبساطة التداول، وحيث تسعى الطريقة إلى اكتمال الجزء في علاقته بالكل الموحد وهو اطار العمل المهني للخدمة الاجتماعية بالمؤسسات المعنية بالعمل الاجتماعي فقد يمكن القول بأنها موجهة بالأساس إلى الفئة المهمة بالعمل الاجتماعي المؤسسي، من ثم فقد تتفاوت عناصر الطريقة من أخصائيين اجتماعيين و فرق عمل مهنية وتنظيمات رسمية أو غير رسمية.

فاهتمت طريقة تنظيم المجتمع بالعمل مع المؤسسات منذ نشأتها كطريقة علمية في الخدمة الاجتماعية، فبدأت العمل بين مؤسسات الرعاية الاجتماعية ثم انتقلت إلى العمل المباشر مع العملاء، ثم اتجهت إلى التعامل مع مجتمع المنظمة بالتعامل الداخلي مع مكوناتها كوحدة قائمة بذاتها، وفيما يتعلق بالأخصائي الاجتماعي تفرض عليه التعامل المهني مع مكونات المؤسسة ومجتمعها الذاتي لمساعدتها؛ بفاعلية وتحويل سياسة المؤسسة إلى خدمات (عبدالعال، ٢٠٠٠م، ص ٢٧٨)، فقد تتطلب تلك الفعالية المنتظرة إلى الاعتماد على الارتباط شبه المهني للمتطوعين للعمل الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية، حيث تعد فعالية مشاركتهم من المتطلبات التي يمكن اللجوء إليها لتحسين قدرة العمل المهني لأداء مهامه التنظيمية بالمؤسسة.

من ثم تمثل الفعالية التنظيمية أحد الموضوعات المهمة في دراسة وتحليل أداء الوحدات المختلفة وقدرتها على تحقيق الأهداف المرسومة، فقد نظر إليها كثير من الباحثين بأنها تحدد مدى نجاح المؤسسة ومجالاتها على اعتبار أن المؤسسات تمثل وحدات عقلانية مكونة من مجموعة من الأفراد والموارد وتسعى لتحقيق أهداف معينة (الدليمي، ١٩٩٤م، ص ٧٤٧)، وعلاوة على ذلك فالفعالية التنظيمية قد توصف بالأهمية للعمل المهني المؤسسي الذي يبتغي التطور، وبدونها قد لا يمكن تحديد درجة فعالية الأسس التي بني عليها التنظيم الاجتماعي المكون للعمل المهني بالمؤسسة، كما أن فعالية التنظيم للعمل المهني المؤسسي قد ترتبط بمدى قدرته على تحقيق الأهداف الاجتماعية المرسومة سلفاً بالمؤسسة.

ففي ظل التغيرات المعاصرة يتبين أنه ليس هناك تنظيماً أو نمطاً تنظيمياً مثالياً يتناسب مع كافة الظروف، كما أن العالم أصبح قرية عالمية مفتوحة الحدود لا حواجز فيها، وأصبح التنافس على أشده بين المؤسسات وتزايدت التوقعات من التنظيمات بالمؤسسات سواء من العاملين فيها؛ أو من المتعاملين معها؛ أو من المنتفعين بخدماتها (القيوتي، ٢٠١٣م، ص ٤٠٩)، من ثم أصبح الاهتمام بالموارد البشرية أمراً هاماً ولأن؛ المؤسسات الحديثة لم تعد تهتم بالموارد البشرية غير المؤهلة لكون؛ الكفاءات وأصحاب الخبرة والمهارة هم الذين يتحملون مسؤولية عوامل التغيير ويعملون على تحقيقها، لذا فإن السبب الرئيس في فشل الكثير من المؤسسات يرجع بدرجة كبيرة إلى قلة أصحاب الخبرة والكفاءة (الزهيري، ٢٠١٢م، ص ٣٠)، فبرزت أهمية التركيز على تنمية الموارد البشرية وذلك بوصفها أساس كل ازدهار، فعكفت



العديد من الدول على تعليم العناصر البشرية وتدريبها وتثقيفها وبناء قدراتها بما يتفق ومتطلبات العصر. (Nelarine, 2008,p9)

وحيث يمكن الاستعانة بجملة القيم التي يشارك فيها أعضاء التنظيم بالمؤسسة لتكون سبباً في توليد التعاون، وخلق الثقة المتبادلة بينهم، لكن ليس معنى ذلك أن هذه القيم المشتركة منتجة بطبيعتها فقد تكون سيئة، ومن ثم تكون غير صالحة مثل فقدان الثقة واستغلال الآخرين وتحقيق الغايات بوسائل غير مشروعة، مما يؤدي إلى انتفاء التعاون الذي يعتبر سمة أساسية لرأس المال الاجتماعي (وهبة، ٢٠٠٩م، ص ٢٥)، لذا فقد تقتضي الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات إلى ثمة تتطور للعمل التنظيمي بشكل مستمر؛ بغاية تحقيق درجة عالية من الأداء التنظيمي المتصف بالفعالية متخذاً الشبكات الاجتماعية سبيلاً لتنمية التعاون المتبادل، من ثم قد يمكن تحديد مدى تحسن المؤشرات الداخلية والخارجية للعمل المهني التنظيمي بالمؤسسة.

لذا فإن من بين مبررات هذه الدراسة أنه قد تم تحديدها ضمن المشكلات التي يعاني منها مجال التنظيم المؤسسي، كما أنها ليست بمنأى عن مشكلات العمل الاجتماعي، وربما تعد واحدة من المشكلات المطروحة للحل، حيث أشارت دراسات علمية سابقة إلى ثمة تحديات تواجه العمل المهني بالتنظيم المؤسسي، من ثم يمكن الاستفادة منها بإيضاح المشكلة البحثية التي تستوجب الدراسة العلمية لمتغيري رأس المال الاجتماعي والفعالية التنظيمية.

حيث حددت دراسة طه (٢٠١٥م) علاقة شراكة الدولة والمجتمع المدني بتنمية رأس المال الاجتماعي، استخدمت منهج المسح الاجتماعي، توصلت

إلى ضرورة توحيد آليات الربط والتشبيك بين الدولة ومنظمات المجتمع المدني لتوحيد آلية للربط بين الخدمات الفعلية المقدمة، كما حددت دراسة الرمادي (٢٠١٦م) العلاقة بين الالتزام المعرفي وفعالية برامج المنظمات، استخدمت منهج المسح الاجتماعي، توصلت إلى أن هناك معوقات وصعوبات تحول دون تحقيق الالتزام التنظيمي لفعالية برامج المنظمات.

لذا حاولت دراسة قنديل (٢٠١٧م) تحديد المشكلات التنظيمية التي تواجه الجمعيات الأهلية من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين والاشرف والمديرين بتحديد الاساليب التي تستخدمها الجمعيات الاهلية لمواجهة مشكلاتها التنظيمية، استخدمت منهج المسح الاجتماعي، توصلت إلى أن المشكلات التنظيمية مرتبطة بضعف التنسيق داخل الجمعيات الاهلية، من ثم كشفت دراسة علي (٢٠١٧م) عن طبيعة توزيع رأس المال الاجتماعي ومستوياته في المجتمعين الريفي والحضري ومحددات هذا التوزيع، استخدمت منهج الدراسات المقارنة، توصلت إلى وجود مستويات لرأس المال الاجتماعي في مجتمعي الدراسة مع اختلاف توزيع هذه المستويات وكذلك اختلاف توزيع المصادر المؤثرة، كما أكدت أن طابع رأس المال الاجتماعي يختلف من مجتمع لآخر وبين مجموعات فرعية وأخرى.

لذا تعرفت دراسة ابو الحسن (٢٠١٩م) على مدى العلاقة بين المناخ التنظيمي وعلاقته بفاعلية الأداء، فتوصلت إلى وجود علاقة دالة موجبة بين السلوك التنظيمي وكل من الجانب الإداري السلوكي والقيمي، أوصت بضرورة الاهتمام بعناصر المناخ التنظيمي لتحقيق الرضا الوظيفي، ومن ثم العمل على توظيف التقنيات الحديثة لإنشاء شبكة للاتصالات والمعلومات، كما استهدفت دراسة محمود (٢٠٢٠م) العلاقة بين تمكين الكوادر

التخصصية بتحقيق الفاعلية التنظيمية بتحديد الأبعاد التخصصية المناسبة لتحقيق الأهداف، استخدمت المنهج الوصفي السببي بالأسلوب المسحي، توصلت إلى أنه كلما زاد الاتصال الفعال وتفويض الصلاحيات للعاملين أدى ذلك إلى توظيف الموارد وسرعة تحقيق الأهداف، أوصت بإعادة الهيكلة بما يتلاءم مع تطبيق التكنولوجيا والتطورات الحديثة وتعزيد مبدأ تفويض الصلاحيات

من ثم حددت دراسة مصطفى (٢٠٢٠م) العلاقة بين ممارسات القيادة التحويلية وتطوير الفاعلية التنظيمية لتحقيق الأهداف بالتعرف على أبعاد الفاعلية التنظيمية، استخدمت المنهج الوصفي، توصلت إلى عدم وجود تفويض حقيقي للعاملين في اتخاذ القرارات لعدم وجود هيكل تنظيمي واضح بالإضافة إلى عدم وضع المسئوليات والاختصاصات بشكل محدد فالتنظيم غير قادر على تحويل المدخلات إلى خدمات متميزة، كما لا توجد بيئة تنظيمية يعمل فيها المرؤوسين بفاعلية لعدم وضع معايير ثابتة لتقييم الأداء، فكشفت دراسة عبد الغني (٢٠٢٠م) عن متخذي القرار في واقع مؤسسات المجتمع وما هي الآليات التي يعتمدون عليها في تنمية رأس المال الاجتماعي، استخدمت المنهج التاريخي كونها دراسة استطلاعية، فتوصلت إلى أن أغلب متخذي القرار كانوا على عدم دراية كافية بالفرق بين القرار السياسي والإداري، كما أنه لا يوجد لدى متخذي القرار الوعي بتنمية مؤشرات رأس المال الاجتماعي.

لذا استهدفت دراسة عبد الله (٢٠٢٠م) تحليل مقارن لنظريتي تماسك العلاقات والشبكة الاجتماعية، استخدمت المقابلات والاختبار لجمع البيانات، توصلت إلى أن شبكة العلاقات القائمة على التمويل والتعاقد مع العاملين

أكثر تماسكاً نظراً لتوزيع العلاقات على مجموعات عمل محددة، فالاعتماد على المتطوعين جعل العلاقات وقتية وأقل استمرارية، كما استهدفت دراسة القادري (٢٠٢١م) قياس فاعلية خدمات المؤسسات في الحماية الاجتماعية، وكذا تحديد المعوقات التي تواجه فاعلية خدمات تلك المؤسسات، وهي دراسة تقييمية، توصلت إلى أن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات جاءت بمعدل متوسط، كما أن مستوى المعوقات التي تواجه فاعلية خدمات المؤسسات جاءت بمعدل متوسط، فتعرفت دراسة جمعه (٢٠٢٢م) على دور إدارة العلاقات العامة لبناء وتعزيز رأس المال الاجتماعي بين العاملين وعلاقة ذلك بجودة الأداء، استخدمت منهج المسح الاجتماعي، توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين أبعاد رأس المال الاجتماعي وجودة الأداء، إلا أن التعاون كبعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي جاء في المرتبة الثالثة، تلاه بعد المشاركة.

• مشكلة الدراسة:-

لا شك أن الدراسات العلمية السابقة أوضحت أن الفعالية التنظيمية تتجلى في فعالية العمل المهني بالمؤسسة لورها في التعامل مع العمليات الاجتماعية لقياس مدى نجاح التنظيم، كونها المؤشر لتحقيق أهداف العمل المهني في بيئة متغيرة، حيث إن فعالية التنظيم قد لا تتحقق إلا إذا خضعت لاستعدادات مسبقة لتحقيق تطلعات العمل المهني، والتي تتطلب من التنظيم في مؤسسته فعالية مع أهدافها، كما أن الدراسات السابقة لم تغفل دور رأس المال الاجتماعي حيث اعتبرته ركيزة لأنشطة العمل الاجتماعي ومصدراً مهماً لفعاليته، لما يتميز به من قدرات تتناسب مع طبيعة العمل التنظيمي

الممارس بالمؤسسة، والذي يتجلى في فعالية شبكة العلاقات الاجتماعية، كونه التمويل الذاتي للعمل الاجتماعي بالمؤسسة.

بيد أن ثمة غموص حول دور الشبكات الاجتماعية التي تعد جزء لا يتجزأ من رأس المال الاجتماعي والتي قد توفر للعمل التنظيمي المرونة الكافية لتطوير أنشطته وخدماته المهنية الداخلية والخارجية بغاية الوصول إلى الفعالية التنظيمية، حيث أن فعالية التنظيم بالمؤسسة قد لا تتوقف على كفاءة أفرادها فحسب، من ثم فقد تمثل الشبكات الاجتماعية والتعاون المتبادل الحقيقة الكامنة التي قد تمضي في اتجاه فعالية العمل المهني والمؤسسي في آن معاً، لذا فإن ثمة تماس بين الفعالية التنظيمية وغايتها الاستعداد الكاف لإنجاز مهام التنظيم، وبين الاعتماد شبه الكلي على دوري الشبكات الاجتماعية والتعاون المتبادل.

وإدراكاً لأهمية متغيري الدراسة وتأثيرهما وتأثرهما في آن معاً بالعمل المهني والمؤسسي؛ فالدراسة الراهنة تدور حول تحديد مدى فعالية المؤشرات الداخلية والخارجية لمخرجات العمل التنظيمي بمحاولة كشف مساحة التماس بينهما وبين بعدي الشبكات الاجتماعية والتعاون المتبادل كأبعاد ذات تأثير مهني من أبعاد رأس المال الاجتماعي، لذا يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الإجابة على التساؤل العام للدراسة وهو:-

ما دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية؟

ثانياً: أهداف الدراسة:-

الهدف الرئيس: التعرف على دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية من خلال؛ التعرف على الأهداف التالية:-

١. التعرف على دور الشبكات الاجتماعية في تحقيق أهداف العمل المهني بالمؤسسة.
٢. التعرف على دور التعاون المتبادل في تحسين الأداء للعمل المهني بالمؤسسة.
٣. التعرف على دور المؤشرات الداخلية للعمل المهني بالمؤسسة.
٤. التعرف على دور المؤشرات الخارجية للعمل المهني بالمؤسسة.

ثالثاً: أهمية الدراسة:-

- (١) تتناول الدراسة موضوعاً حديثاً في مجال تنظيم المجتمع كالفعالية التنظيمية للعمل المهني.
- (٢) قد تسهم الدراسة في التوصل إلى فهم طبيعة العلاقة بين الفعالية التنظيمية للعمل المهني وبين أدوار رأس المال الاجتماعي بالمؤسسة في آن معاً.
- (٣) يشكل رأس المال الاجتماعي العمود الفقري للمؤسسات الاجتماعية المتطلعة للتميز والذي قد يسهم في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بها.

٤) قد تفيد نتائج الدراسة بتطبيق مقومات رأس المال الاجتماعي كتمويل ذاتي لتحقيق مستوى مرتفع من الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:-

التساؤل الرئيس: ما دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية؟ وينبثق من هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:-

- أ) ما دور الشبكات الاجتماعية في تحقيق أهداف العمل المهني بالمؤسسة؟  
ب) ما دور التعاون المتبادل في تحسين الأداء للعمل المهني بالمؤسسة؟  
ج) ما دور المؤشرات الداخلية للعمل المهني بالمؤسسة؟  
د) ما دور المؤشرات الخارجية للعمل المهني بالمؤسسة؟

خامساً: المنطلقات النظرية للدراسة.

• النظرية التفاعلية الرمزية:-

ترى النظرية التفاعلية الرمزية أن الإنسانية نتيجة في سلوكها العام إزاء تعاملها مع الأشياء من معان ظاهرة ، وأن هذه المعاني هي نتاج التفاعل الاجتماعي في المجتمع الإنساني، ويرى أصحاب هذه النظرية أن الجانب الأهم في التنشئة الاجتماعية يعتمد على العمليات التفاعلية وعلى المعاني المكتسبة للذات وللآخرين، كما أن السلوك يتم تعلمه من خلال؛ عملية التفاعل وبذلك يكون السلوك متعلماً، ويمكن التخفيف من حدته عن طريق

مضمون التنشئة وإحداث بعض التغيرات الثقافية والتهيئة لعملية التغيير  
(جاد، ٢٠٠٥م، ص٦٩).

فتأسست التفاعلية الرمزية على مفهوم الفعل الاجتماعي حيث تشير إلى التفاعلات التي تنشأ بين مختلف العقول والمعاني والتي تعد سمة مميزة للمجتمع الإنساني، وتستند التفاعلات على حقيقة مؤداها أن المرء يأخذ ذاته في الحسبان ويضع الآخرين ممن حوله في الاعتبار أيضاً، فالتعبير الصادق عن التفاعل والتساند والاعتماد المتبادل بين الفرد والمجتمع وبين السلوك الخارجي والذات الاجتماعية، وتعد دراسات بارسونز من أكثر الدراسات بلورة لهذا المفهوم، فيرى أن الفعل الاجتماعي هو كل ضروب السلوك البشري التي توجهها المعاني ويأخذها في اعتباره ويستجيب لها، كما يرى أن الإنسان يعيش موقفاً معيناً لابد من فعله، وما هو إلا نتاج لإدراكه المركب من الإشارات التي يتلقاها من بيئته ويستجيب لها (شليبي، ٢٠١٢م، ص٢٨).

ومن هنا يمكن القول بأن التفاعلية الرمزية تركز على التصرفات الشخصية والسلوكية التي تصدر عن الأفراد في إطار الحياة اليومية التي يفرزها الفاعلون الاجتماعيون في إطار الواقع اليومي، لذا نجد مجموعة من المفاهيم التي استندت إليها لدراسة الواقع مثل مفاهيم الدور والمكانة والموقف، والتي استطاعت من خلالها؛ تقديم تفسيرات غير مسببة لما يحدث في إطار الواقع الحياتي حيث أقرت ضيق التغيرات نظراً لاستنادها على مفاهيم ذات رؤى صغيرة، فاستطاعت التفاعلية الرمزية أن تخبرنا بالواقع بعيداً عن الافتراضات المسبقة، فأصحاب هذه النظرية يركزون على ما



يصدر من سلوك من الأفراد في إطار التفاعل الاجتماعي. (Couch, 1986, p.488)

من ثم يمكن القول: أن النظرية التفاعلية الرمزية ليست غاية من غايات الدراسة وإنما هي وسيلة لتحديد دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية.

سادساً: مفاهيم الدراسة:-

تعريف رأس المال الاجتماعي:

رأس المال الاجتماعي هو رصيد لصيق بحركة الفاعل سواء كان فرداً أم جماعة أم تنظيمياً اجتماعياً، ومن هنا يمكن تحليل رأس المال الاجتماعي على مستويات عديدة على مستوى التفاعل الفردي، على مستوى التفاعل الاجتماعي بين الفئات الاجتماعية المختلفة، والجماعات الاجتماعية، على مستوى التنظيمات الاجتماعية (زايد، ٢٠٠٦م، ص ٨)، كما يعرف بأنه جملة القيم التي يشارك فيها أعضاء الجماعة، وتكون سبباً في توليد التعاون، وخلق الثقة المتبادلة بينهم ولكن ليس معنى ذلك أن القيم المشتركة منتجة لرأس المال الاجتماعي، فقد تكون هذه القيم سيئة ومن ثم تكون غير صالحة لتنمية رأس المال الاجتماعي مثل فقدان الثقة واستغلال الآخرين وتحقيق الغايات بوسائل غير مشروعة مما يؤدي إلى انتفاء التعاون الاجتماعي الذي يعتبر سمة أساسية لرأس المال الاجتماعي. (وهبة، ٢٠٠٩م، ص ٢٥)

التعريف الاجرائي لرأس المال الاجتماعي:-

الجهود التي قد تنثري العمل المهني التنظيمي سواء الجهود الفردية أو الجماعية بين المسؤولين والمتطوعين داخل التنظيم المهني بالمؤسسة، فتلك

الجهود مبنية على قوة الشبكات الاجتماعية بين المسؤولين والمتطوعين داخل  
التنظيم من ثم يصبح التعاون المتبادل بالمؤسسة أكثر قوة.

### تعريف الفعالية التنظيمية:

الفعالية تعني قدرة المنظمة على التكيف والبقاء والنمو بغض النظر عن  
الأهداف التي تحققها (الشماع، ومحمود، ٢٠٠٠م، ص ٤٥)، فهي محصلة  
تفاعل مكونات الأداء الكلي للمؤسسة بما تحويه من أنشطة فنية ووظيفية  
وإدارية، وما يؤثر فيها من متغيرات داخلية وخارجية لتحقيق هدف أو  
مجموعة من الأهداف خلال فترة معينة (أبو قحف، ١٩٩٥م، ص ٢٥).

فالفعالية التنظيمية هي قدرة التنظيم على تحقيق الأهداف طويلة وقصيرة  
المدى والتي تعكس موازين القوى للجهات ذات التأثير ومصالح الجهات  
المعنية بالتقييم ومرحلة النمو التي يمر بها التنظيم (القيوتي، ٢٠١٣م،  
ص ١١٢)، كما تعرف بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق الحد الأدنى من  
الاشباع لطموحات وتطلعات الجماعات الاستراتيجية التي ترتبط وتتعامل  
معها والتي تضم الأفراد والأعضاء المؤسسون والمساهمون (علي، ١٩٩٨م،  
ص ٩٣).

### التعريف الإجرائي للفعالية التنظيمية:-

قدرة التنظيم المهني بالمؤسسة على الاستجابة للتغيرات المختلفة ومن  
ثم التكيف معها لتحقيق أهداف المؤسسة بجهود الموارد المتاحة لبعدي  
الشبكات الاجتماعية والتعاون المتبادل من أبعاد رأس المال الاجتماعي  
لضمان استمرار القدرة على تحليل خصائص البيئة التي تعمل فيها المؤسسة  
لإنجاز المهام الداخلية والخارجية لصالح الخدمات الاجتماعية.

سابعاً: الاطار النظري للدراسة:-

• مؤشرات الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة:-

يمكن القول بأن العمل المهني التنظيمي بالمؤسسة عبارة عن كيان لنظام اجتماعي ينتظر المنتسبين إليه أن يحصلوا على إشباع لاحتياجاتهم كما ينتظر المستفيدين منه أن يحصلوا على الخدمات التي يحتاجونها، وبالتالي فإن الكفاءة والرضا والتكيف من ثم القدرات المختلفة والمتنوعة في آن معاً تعد من مؤشرات نجاح العمل المهني المؤسسي في إشباع احتياجات عملائه، لذا يمكن تحديد مؤشرات الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة في التالي:-

(١) الكفاءة: نسبة المخرجات للمدخلات، وتستخدم فيها عدة مقاييس مثل التكلفة والعائد وكذلك الوقت الضائع.

(٢) الرضا: يتطلب إدراك المؤسسة كنظام اجتماعي الاهتمام بالمنافع التي يحصل عليها العضو والمنافع التي يمكن أن تعود على عملائها.

(٣) التكيف: الحد الذي تستطيع فيه المؤسسة أن تتجاوب مع التغيرات التي تنشأ في داخل أو خارج المؤسسة.

(٤) النمو: أن تستثمر المؤسسة مواردها في النشاطات التي تقوم بها بهدف دعم قدرة البقاء على المدى البعيد.

(٥) جهود التطوير التنظيمي. (Jackson, 1988, p59-60)

(٦) وجود مناخ عمل ايجابي وتنامي روح الفريق بين الأعضاء.

٧) وجود موارد بشرية مؤهلة وقيادات فعالة وارتفاع دافعيتهم وولائهم للمؤسسة.

٨) ارتفاع الكفاءة الاقتصادية الداخلية. (أحمد، ٢٠٠٨م، ص ١٠٧)

٩) القدرة التفاوضية للحصول على الموارد الأساسية .

١٠) القدرة على الاستجابة للتغيرات في البيئة الخارجية.

١١) فهم وتحليل خصائص البيئة التي تعمل فيها (مسلم، ٢٠٠٥م، ص ١٧١).

من ثم يمكن القول: بأن القدرة التنظيمية للعمل المهني قد تكون من مؤشرات الفعالية التنظيمية فقد تزود المؤسسة بأحد شروط التطوير من خلال؛ الكشف عن نقاط الضعف في العمل المهني، ومن ثم العمل على تجنبها.

• العوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة:-

١) النظام الاقتصادي: الأنشطة والأدوار والوظائف التي تتولاها المؤسسة،

فمعايير فعالية المؤسسة تتضح من خلال؛ السمات التالية:-

أ) المؤسسة التي تحتوي على درجة عالية من تقسيم العمل تكون أكثر فعالية.

ب) المؤسسة التي بها درجة عالية من الآلية تكون أكثر فعالية.

ج) المؤسسة التي تعتمد على التخصص تكون أكثر فعالية.

٢) **النظام السياسي:** الوحدات التي تقوم باتخاذ القرارات وتحاول الحصول على المساندة من البيئة المحيطة، وتكون المؤسسة فعالة إذا اتسمت بالتالي:-

أ) المؤسسة التي ترتبط قراراتها بحاجيات العاملين لديها.

ب) المؤسسة التي تكون قراراتها مضبوطة تكون أكثر فاعلية.

ج) المؤسسة التي تخضع لأيدولوجيات واضحة ومحددة تكون أكثر فاعلية.

٣) **النظام الرقابي:** الاجراءات التي تدفع إلى التوافق والتمسك بأهداف

المؤسسة، فتحدد فعالية المؤسسة من خلال؛ الخصائص التالية:-

أ) المؤسسة التي بها أنظمة جزاءات حازمة تكون أكثر فاعلية.

ب) المؤسسة التي تعتمد علاقات موضوعية وانسانية أكثر فاعلية.

٤) **النظام البيئي:** محددات تتعلق بالسكان والبيئة فالفعالية يحددها ما

يلي:-

أ) المؤسسة كبيرة الحجم أكثر فاعلية من المؤسسات صغيرة الحجم.

ب) المؤسسة التي يمكنها التأثير الإيجابي في محيطها تكون أكثر فاعلية من

التي ليس لها امتداد اجتماعي (بن نوار، ٢٠٠٤م، ص ٢٠٠).

**من ثم يمكن القول:** بأن الشبكات الاجتماعية والتعاون المتبادل قد يكونا

من بين العوامل التي قد يكون لها ثمة أثر على الفعالية التنظيمية للعمل

المهني بالمؤسسة حيث إن المهنيين والمتطوعين معنيين بتنفيذ برامج

الاصلاح ومستفيدين من عوائدها في آن معاً.

• متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة:-

لقد حدد مجموعة من الباحثين عدة متطلبات تستخدم من أجل زيادة الفعالية التنظيمية، من بينها نجد التالي:-

(١) اللامركزية والتفويض: طريقتان للتححرر من الرقابة المتشددة في المؤسسات التقليدية وإعطاء درجة من الحرية في توجيه الأنشطة وتحمل المسؤولية والأهم في ذلك إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية.

(٢) تقييم الأداء: البرامج التقليدية لتقييم الأداء تميل إلى معاملة الفرد وكأنه منتج خاضع للتفتيش والمراقبة، بينما البرامج الحديثة تتبع مناهج تشرك الفرد في وضع أهداف لنفسه وتقييم لأدائه بشكل دوري ويلعب المسؤول دور القيادي في هذه العملية. (ماتيسون، ١٩٩٩م، ص ٥٧١)

(٣) الإدارة بالاستشارة والمشاركة: توجيه الطاقة نحو الأهداف بإفراح المجال للمشاركة في عملية اتخاذ القرار وإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية.

(٤) صناعة القرار: توضع الأهداف بواسطة أفراد أو جماعات الأمر الذي يجعلها عرضة للتغيير من وقت لآخر، لذا يمكن ذكر ثلاثة أسباب لتغيير الأهداف:-

أ) تفاعل المؤسسة مع بيئتها مباشرة.

ب) التغيرات التنظيمية الداخلة.

ج) الضغوط غير المباشرة للبيئة. (هال، ٢٠٠١م، ص ١٣٦)

من ثم يمكن القول: بأنه قد يكون من بين متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة تشييد أوامر الثقة بالعلاقات القوية بين المهنيين والمتطوعين مما قد ينعكس في صورة مستويات عالية من الأداء التنظيمي.

• مداخل ونماذج قياس الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة:-

الفعالية التنظيمية تعبر عن الدرجة التي قد تتحقق بها الأهداف المتعددة للعمل المهني المؤسسي، أي أن الفعالية التنظيمية هي المحصلة النهائية لتفاعل مكونات الأداء التنظيمي بما يضمن تحقيق أهداف العمل المهني المؤسسي، من ثم فإن لتحديد الدرجة التي قد تتحقق بها الأهداف المتعددة للعمل المهني المؤسسي ثمة مداخل ونماذج يمكن الإشارة إليها في التالي:-

- (١) **مدخل الأهداف:** يقوم على أساس موازنة الأهداف المحققة مع ما تم تخطيطه وموازنة المخرجات بالمدخلات، ويفضل استخدام هذا المدخل في حالة وضوح الأهداف وقابلية قياس تحقيقها، فالأهداف التشغيلية يتم التعبير عنها بشكل كمي قابل للقياس. (أحمد، ٢٠٠٨م، ص ١٠٢)
- (٢) **المدخل المعتمد على الموارد:** يفترض أن تحصل على ما تحتاجه من موارد بالقدرة المطلقة أو النسبية على استغلال البيئة التي تعمل فيها للحصول على ما تحتاج إليه من موارد ذات قيمة.
- (٣) **مدخل العمليات الداخلية:** يهتم بنوعية المناخ النفسي السائد، فإذا اتصفت العمليات الداخلية بالسير والسلاسة وعدم وجود معوقات ارتفعت درجة الرضا، ويتميز باهتمامه بالموارد البشرية باعتبارها المورد

- الاستراتيجي الهام والحجر الأساسي في أي تنظيم, إذ يتوقف النجاح على الموارد بشرية المؤهلة والمدربة. (بن نوار، ٢٠٠٤م، ص ٢٨٩)
- (٤) **مدخل النظم:** يدرس الفعالية التنظيمية من أحد جوانب المخرجات أو المدخلات أو العمليات, ولا يقدم سوى جزء من الصورة الكلية للفعالية فيحتم تقييم قدرة الحصول على المدخلات وتحويلها إلى مخرجات وتوزيعها وإيجاد علاقات فعالة مع البيئة المحيطة(القريوتي, ٢٠١٣م, ص ١٢٠), لذا فإن نماذج قياس الفعالية التنظيمية بالمؤسسة تتحدد في التالي:-
- (١) **نموذج العلاقات:** التوجه الداخلي لاستخدام هيكل مرن يكون هدفه التنمية والتطوير ورفع الرضا عن العمل, وتكون الوسيلة هي الاهتمام بالتدريب.
- (٢) **نموذج النظام المفتوح:** التوجه الخارجي لاستخدام هيكل مرن يكون هدفه تحقيق النمو والحصول على الموارد اللازمة من البيئة الخارجية وتكون الوسيلة هي تنمية علاقات طيبة مع أطراف التعامل في البيئة الخارجية.
- (٣) **نموذج الهدف الرشيد:** التوجه الخارجي لاستخدام هيكل جامد يكون هدفه زيادة الكفاءة وتكون الوسيلة هي وضع خطط لتحقيق الأهداف.
- (٤) **نموذج العمليات الداخلية:** التوجه لاستخدام هيكل جامد لتحقيق الاستقرار بوضع نظم للاتصال والمعلومات وصنع القرار. (مسلم, ٢٠٠٥م, ص ١٧٩)



• مراحل رأس المال الاجتماعي للعمل المهني بالمؤسسة:-

تعتبر طريقة تنظيم المجتمع من أكثر الطرق المهنية حركة وهذه الحركة لا تتبع فقط من داخل الطريقة ولكنها تتواكب مع حركة المجتمعات التي تتعامل معها فكل تطور أو تغيير في أوضاع المجتمع يصاحبه تطور أو تغيير في المهن التي تعمل معه (عبد الفتاح، ٢٠٠٩، ص ٤٥)، كالذي يسعى إلى توسيع دائرة علاقاته بالآخرين إنما يخلق رأس مال اجتماعي يمكنه أن يعول عليه في المستقبل، وذلك في ضوء الالتزامات والتوقعات المتبادلة بين الأفراد لتوافر مناخ الثقة والتضامن والرغبة في المساعدة (جبلي، وأحمد، ٢٠٠٩م، ص ١٠٧)، لذا يمكن تحديد مراحل رأس المال الاجتماعي للعمل المهني بالمؤسسة في التالي:-

(١) المرحلة الأولى: هي التي يكون فيها الفرد في أحسن حالاته حيث يكون رد فعله تجاه المواقف ذو فاعلية، وتكون شبكة العلاقات الاجتماعية في نمو واضطراد والثقة تتزايد.

(٢) المرحلة الثانية: درجة الثقة تكاد تكون تامة، وشبكة العلاقات واسعة وممتدة، ولكن تبدأ الفردية في الظهور، ويمكن القول أن مجموعة الطاقات تكون أقل فاعلية أو أن الثقة تكون جزئية.

(٣) المرحلة الثالثة: تبدأ شبكة العلاقات الاجتماعية في التحلل وتتضاءل الثقة بين الأفراد والجماعات وتسود الفردية. (هلال، ٢٠٠٤م، ص ١١-

(١٢)

• محددات رأس المال الاجتماعي للعمل المهني بالمؤسسة:-

تنظر طريقة تنظيم المجتمع إلى الموارد البشرية على أنها أداة الجودة وهدفها وغايتها فالمورد البشري داخل المؤسسات إن لم يكن فعالاً ومؤثراً تأثيراً ايجابياً في ضوء ما يمتلك من قدرات وإمكانات فإنه سيكون عائقاً لأهداف المؤسسة (محمد حجازي, ٢٠٠٦م, ص ٢٩٢), فرأس المال الاجتماعي هو ذلك الصندوق من التفاعل الذي يتم تقييمه ويؤدي للثقة في التعامل مع مشاكل جديدة يمكن أن تعالج ويتم حلها بواسطة مجموعات الرفاق في العمل(السروجي, ٢٠٠٥م, ص ٢٣٣), لذا فمحددات رأس المال الاجتماعي بالمؤسسة هي:-

١. المعايير: مجموعة القواعد التي تؤدي إلى زيادة رأس المال الاجتماعي, وقد تم تقسيمها إلى معايير مرتبطة بسلوك الأفراد داخل الجماعة الافتراضية ومعايير تساهم في خلق معايير المتخصصين في العالم الواقعي.

٢. امكانية المعلومات: العمل على توظيفها في العلاقات الاجتماعية.

٣. علاقات السلطة: السيطرة على بعض الأنشطة مما يوحي بوجود علاقة بين السلطة الافتراضية ورأس المال الاجتماعي.

٤. الالتزام والتوقع: للثقة دورها لأنه لا يوجد معلومات تتبادل ولا معايير تلاحظ ولا سلطة متواجدة ولا توقعات ظاهرة بدون ثقة.(زكي, ٢٠٠٩م, ص ٥٦)

من ثم يمكن القول: قد يكون من بين محددات رأس المال الاجتماعي للعمل المهني تقليص السلوكيات السلبية في العمل المهني التنظيمي كالأنانية.

• مكونات رأس المال الاجتماعي للعمل المهني بالمؤسسة:-

الهدف الأساسي من العمل هو إعداد قوة راضية ومندفة ذات قدرة على الابتكار، والبعض يربط نوعية حياة العمل بظروفه الاجتماعية والطبيعية والنفسية، فنوعية حياة العمل هي خلق جو ملائم واستخدام إجراءات ونظم وطقوس تشعر الفرد بأهميته في وتحفزه باتجاه الأداء الأفضل (الهيئي, ب ت, ص ٢٧٧), لذا يمكن تحديد مكونات رأس المال الاجتماعي للعمل المهني بالمؤسسة كونه بناء اجتماعي يمتد ليشمل التالي:-

أ) جماعات الجيرة والأصدقاء والنوادي ويطلق عليه جماعات المساعدة الذاتية للمجتمع المدني.

ب) مجموعة الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تقوم على مجموعة المبادئ العامة كالثقة المتبادلة والالتزام بما تفرضه من واجبات.

ج) الأفراد الذين ارتضوا الانضمام طواعية إلى هذا البناء الاجتماعي شريطة أن تتوفر الرغبة في التعاون مع بعضهم البعض لتحقيق استفادة متبادلة فيما بينهم بما يمكنهم من الاستفادة بالشكل الأمثل من الموارد.

د) مجموعة من الأهداف التي يسعى الأعضاء إلى تحقيقها وقد ترتبط الأهداف بالجماعة ذاتها أو بالمجتمع. (Fukuyama, 2002 , p7)

هـ) رأس المال الثقافي: يمكن للفرد للوصول إلى مكانة أعلى في المجتمع.

(و) رأس المال الرمزي: يمكن تحقيقه عن طريق الشرف الاجتماعي أو  
الهيبة. (Richard, 2003, p2)

(ز) المجموعة الجغرافية: الأفراد الذين يعيشون في حي واحد.

(ح) المجموعات المهنية: الأفراد الذين يعملون في المهنة أو أعضاء  
المؤسسة.

(ط) المجموعات الاجتماعية: القائمة على أساس ديني أو الأصدقاء.

(ي) المجموعات العلمية: الشبكات التي تنشأ من خلال؛ الاهتمامات  
المشتركة.

(ك) المجموعات الافتراضية: الشبكات الناتجة عبر الانترنت في غرف  
الدرشة من خلال؛ مجموعات المصالح المشتركة. Rosalyn, 2003, (p4)

• أبعاد رأس المال الاجتماعي للعمل المهني بالمؤسسة:-

١. الشبكات: تتناول طبيعة ومدى مشاركة الفرد في أنواع مختلفة من  
المؤسسات والشبكات غير الرسمية والإسهامات التي يقدمها أفراد  
المجتمع ومقدمي الخدمات والغرباء ومدى تغير الثقة مع مرور الوقت.

٢. التعاون: يتناول عمل الفرد مع الآخرين في المجتمع من خلال؛  
المشاريع المشتركة أو في الاستجابة للأزمات، فيستكشف السبل والوسائل  
التي يمكن من خلالها؛ أن يحصل على معلومات ترتبط بالخدمات  
العامة في المجتمع.

٣. التماسك والاندماج: تتناول طبيعة ومدى الفروق والانقسامات والآليات  
التي تتم بها السيطرة، والخدمات التي يتم استبعادها والأشكال المختلفة

للتفاعل الاجتماعي؛ لاستكشاف شعور الأفراد بالفعالية الشخصية والقدرة على التأثير في الأحداث المحلية. (محمد، ٢٠١٩م، ص ١١٧-١١٨)

من ثم يمكن القول: بأنه قد يكون من بين أبعاد رأس المال الاجتماعي للعمل المهني؛ المشاركة المهنية بمحض الإرادة بغاية الارتقاء بالكفاءة التنظيمية للمؤسسة، مما قد يلقي بظلاله على تطوير الفعالية التنظيمية للعمل المهني.

• وظائف رأس المال الاجتماعي للعمل المهني بالمؤسسة:-

- (١) الوظيفة الفردية: تسهم في انسياب وتوافر المعلومات التي يحتاج إليها. (زايد، ٢٠٠٦م، ص ٩٦)
- (٢) الوظيفة الجماعية: تساعد على تحقيق التماسك التكامل بالإضافة إلى التمكين مع غيرها. (أحمد، وهاني، ٢٠٠٨م، ص ٢٢)
- (٣) الوظيفة المجتمعية: تدفع المشاركين للعمل معاً بفاعلية وكفاءة وسعيهم لتحقيق الأهداف وإنجازها. (حجازي، ٢٠٠٦م، ص ٢٢)
- (٤) الوظيفة الاجتماعية: تعمل على تعزيز أو أصر الثقة والعلاقات القوية بين البشر وبعضهم البعض أو بينهم وبين الدولة، مما ينعكس في صورة مستويات عالية من الأداء.
- (٥) الوظيفة الاقتصادية: تتمثل في تخفيض تكاليف المعاملات التجارية الجارية بين الناس نتيجة لوجود قيمة التعاون والحد من البيروقراطية والقواعد التنظيمية التي تستنزف الجهد والوقت والتكلفة.
- (٦) الوظيفة السياسية: تساعد على تماسك المؤسسات في المجتمع كونه أرض خصبة لتدعيم الديمقراطية وتعزيزها وتقوية المشاركة السياسية

للناس وبناء شبكات المجتمع المدني وتحديد معاييرها. (السروجي،  
٢٠٠٩م، ص ٤٩-٥٨)

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:-

أ) نوع الدراسة: دراسة وصفية؛ تهدف إلى التعرف على دور رأس المال  
الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة  
الاجتماعية.

ب) منهج الدراسة: منهج المسح الاجتماعي.

المسح الاجتماعي يعتمد على الدراسة العلمية للظواهر الموجودة في  
جماعة معينة أو مكان معين، وهو يحاول الكشف عن الأوضاع القائمة  
لمحاولة النهوض بها ووضع خطة أو برنامج للإصلاح الاجتماعي، حيث  
يتناول أشياء موجودة بالفعل (حسن، ١٩٩٨م، ص ٢٢٢)، فالمسح  
الاجتماعي بشقيه الحصر الشامل لجميع الاخصائيين الاجتماعيين والعاملين  
بمؤسسة إكرام للتنمية والأعمال الخيرية وبالعينة المتاحة من المتطوعين  
للعمل الاجتماعي بالمؤسسة.

ج) أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة طبقت على  
الاخصائيين الاجتماعيين والعاملين والمتطوعين للعمل الاجتماعي  
بمؤسسة إكرام للتنمية والأعمال الخيرية، وقد تمت مجموعة من  
الاجراءات المنهجية كالاطلاع على الكتابات العلمية المتخصصة  
للمساعدة في صياغة الاستبيان.

١. استمارة الاستبيان: تم حساب نسبة الاتفاق لمدى ارتباط المؤشرات  
بمحاور الاستبيان باستخدام المعادلة:-

عدد مؤشرات الاتفاق

$$100 \times \frac{\text{عدد مؤشرات الاتفاق}}{\text{عدد مؤشرات الاختلاف}} = \text{معادلة نسبة الاتفاق}$$

عدد مؤشرات الاتفاق + عدد مؤشرات الاختلاف

٢. ثبات الاستبيان: تم التطبيق على عينة من (١٥) ضمن إطار مجتمع الدراسة بالمؤسسة، بحيث لا يشملوا التطبيق النهائي، وحساب معامل

$$\text{ارتباط بيرسون} = \frac{\text{ن مج س ص} - \text{م ج س} \times \text{م ج ص}}{\sqrt{2(\text{م ج ص}) - 2 \times \text{ن مج س} \times \text{م ج ص}}}$$

جدول رقم (١).

معامل الارتباط والثبات للاستبيان.

م	المحاور	معامل الثبات	مستوى الدلالة
١	الشبكات الاجتماعية في تحقيق أهداف العمل المهني بالمؤسسة.	٠.٩١	٠.٠٠١
٢	التعاون المتبادل في تحسين فعالية الأداء للعمل المهني بالمؤسسة.	٠.٨٧	
٣	المؤشرات الداخلية للعمل المهني بالمؤسسة.	٠.٨٩	
٤	المؤشرات الخارجية للعمل المهني بالمؤسسة.	٠.٨٨	
٠.٠٠١	الثبات الكلي لأداة الاستبيان	٠.٨٨	٠.٠٠١

• مجالات الدراسة:-

أ) المجال المكاني: (مؤسسة إكرام للتنمية والأعمال الخيرية)، تم اختيار المجال المكاني للدراسة وفقاً لمبررات منهجية حددت وحدة المعاينة

وهي:-

١. أن تكون المؤسسة تعمل تحت اشراف وزارة التضامن الاجتماعي.

٢. أن يكون للمتطوعين للعمل الاجتماعي درراً فعالاً بالمؤسسة.

ب) **المجال البشري:** قوام المجتمع البشري للدراسة باستخدام المسح الشامل للأخصائيين الاجتماعيين والمشرفين والعاملين بالمؤسسة وعددهم (٤٨)، والمسح بالعينة المتاحة للأعضاء المشاركين وعددهم (٣٦)، تم استبعاد عدد (١٥) فرد من التطبيق النهائي حيث خضعوا لتطبيق ثبات الاستبيان ليصبح العدد الفعلي (٦٩)، وفي ضوء التطبيق الميداني النهائي وبعد استبعاد الاستمارات الغير صالحة احصائياً، بلغ اجمالي العدد (٥٤) استبيان بواقع (٧٨.٣٪) من قوام المجتمع البشري للدراسة.

ج) **المجال الزمني:** تم تطبيق الدراسة الميدانية في الفترة من يوم الأحد الموافق ٢٩/١/٢٠٢٣م حتى يوم الثلاثاء الموافق ٧/٣/٢٠٢٣م.



تاسعاً: نتائج محاور ومؤشرات الدراسة الميدانية وتفسيرها:-

جدول رقم (٢).

دور الشبكات الاجتماعية في تحقيق أهداف العمل المهني بالمؤسسة. ن=٥٤

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	مستوى الدلالة	ن
		أبداً	أحياناً	دائماً				
١	يلتزم العمل المهني بالمعايير الأخلاقية للشبكات الاجتماعية.	٤	٥	٤٥	١٤٩	٢,٧٦ قوية	٦٠,٧٧ دالة	١
		٧,٤	٩,٣	٨٣,٣				
٢	يضع العمل المهني الشبكات الاجتماعية كسياسة للتطوير.	٢٢	١٥	١٧	١٠٣	١,٩ متوسطة	١,٤٤ غير دالة	٨
		٤٠,٧	٢٧,٨	٣١,٥				
٣	يتبنى العمل المهني علاقات جيدة مع الأطراف المعنية بالإصلاح.	١٣	٢٢	١٩	١١٤	٢,١١ متوسطة	٢,٣٣ غير دالة	٦
		٢٤,١	٤٠,٧	٣٥,٢				
٤	تتسق سياسة العمل المهني مع أولويات العمل.	١٢	١٣	٢٩	١٢٥	٢,٣١ متوسطة	١٠,١١ دالة	٤
		٢٢,٢	٢٤,١	٥٣,٧				

٩	٨,١١	١,٦٨	٩١	٢٦	١٩	٩	ك	يعتمد العمل المهني على الغير في إنجاز المهام.	٥
	غير دالة	متوسطة		٤٨,١	٣٥,٢	١٦,٧			
٧	٢,٧٧	٢,٠٩	١١٣	١٨	١٣	٢٣	ك	يستعين العمل المهني بالشبكات الاجتماعية لاتخاذ قرارات الاصلاح.	٦
	غير دالة	متوسطة		٣٣,٣	٢٤,١	٤٢,٦			
٣	١٤,١	٢,٣٥	١٢٧	١٢	١١	٣١	ك	يستخدم العمل المهني التشبيك لتذليل صعوبات العمل.	٧
	دالة	قوية		٢٢,٢	٢٠,٤	٥٧,٤			
م٤	١٤,٧٧	٢,٣١	١٢٥	٥	٢٧	٢٢	ك	يستعين العمل المهني بالشبكات الاجتماعية للأعمال الروتينية.	٨
	دالة	متوسطة		٩,٣	٥٠	٤٠,٧			
٢	٢٧,٤٤	٢,٥٧	١٣٩	٤	١٥	٣٥	ك	يحدد العمل المهني الجهود التطوعية بدقة لتحمل العقاب عند مخالفة التعليمات.	٩
	دالة	قوية		٧,٤	٢٧,٨	٦٤,٨			
المتوسط العام للمحور = ١٢٠.٦									
درجة تحقق المحور = ٢.٢٣ وهي درجة تحقق متوسطة									
مستوى الدلالة للمحور = ١٥.٧٦ (دال)									

## ١. تفسير النتائج الخاصة بمؤشرات محور: الشبكات الاجتماعية في تحقيق أهداف العمل المهني بالمؤسسة:-

يشير الجدول (٢) إلى وسطية استجابات مجتمع الدراسة البشري حول "دور الشبكات الاجتماعية في تحقيق أهداف العمل المهني بالمؤسسة"، ودمج التحليل الكمي للمعاملات الاحصائية بالتحليل الكيفي للدراسات السابقة والاطار النظري للدراسة الراهنة يتضح التالي:-

إن ثمة تباين بنتائج مؤشرات المحور ككل بمتوسط عام بلغ (١٢٠.٦)، ودرجة تحقق متوسطة بلغت (٢.٢٣)، ومستوى دلالة بلغ (١٥.٧٦) فتتوافق نتائج المحور مع دراسة (علي، ٢٠١٧م) التي أكدت اختلاف توزيع المستويات والموارد المؤثرة لرأس المال الاجتماعي، لتتوافق النتائج مع دراسة (محمود، ٢٠٢٠م) التي أكدت أنه كلما زاد الاتصال الفعال وتقويض الصلاحيات أدى ذلك إلى توظيف الموارد وسرعة تحقيق الأهداف.

بيد أن نتائج المحور اختلفت مع دراسة (عبد الله، ٢٠٢٠م) التي أكدت أن شبكة العلاقات القائمة على التعاقد مع العاملين أكثر تماسكاً، كون الاعتماد على المتطوعين جعل العلاقات وقتية وأقل استمرارية، وباستقراء نتائج مؤشرات المحور يتضح ما يلي:-

▪ جاء في المركز الأول: "يلتزم العمل المهني بالمعايير الأخلاقية للشبكات الاجتماعية"، بدرجة تحقق قوية بلغت (٢,٧٦) لتتوافق مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر (بن نوار، ٢٠٠٤م، ص ٢٠٠) أن المؤسسات التي تعتمد على علاقات موضوعية تكون أكثر فعالية بالتأثير الايجابي في محيطها.

- جاء في المركز الثاني: "يحدد العمل المهني الجهود التطوعية بدقة لتحمل العقاب عند مخالفة التعليمات" بدرجة تحقق قوية بلغت (٢,٥٧) لتتوافق مع دراسة (ابو الحسن, ٢٠١٩م) حيث توصلت إلى وجود علاقة دالة موجبة للسلوك التنظيمي بالجانب الإداري, لتتوافق مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر (بن نوار, ٢٠٠٤م, ص٢٠٠) أن المؤسسات التي بها أنظمة جزاءات حازمة تكون أكثر فعالية من التي تتميز بالتساهل.
- جاء في المركز الثالث: "يستخدم العمل المهني التشبيك لتذليل صعوبات العمل" بدرجة تحقق قوية بلغت (٢,٣٥) لتتوافق مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر (حجازي, ٢٠٠٦م, ص٢٢) أن الشبكات تدفع المشاركين للعمل معاً بفاعلية وكفاءة لسعيهم نحو تحقيق الأهداف.
- جاء في المركز الأخير: "يعتمد العمل المهني على الغير في إنجاز المهام" بدرجة تحقق متوسطة بلغت (١,٦٨) لتتوافق مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر (هلال, ٢٠٠٤م, ص١١) أن شبكة العلاقات المضطربة تكون في أحسن حالاتها عندما تصبح ردة الفعل ذو فاعلية.

جدول رقم (٣).

دور التعاون المتبادل في تحسين الأداء للعمل المهني بالمؤسسة. ن=٥٤

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق قوة العبارة	مستوى الدلالة	ن
		دائماً	أحياناً	أبداً				
١	يهتم العمل المهني بإجراءات العمل لتحسين سمعة المؤسسة.	٨	١٥	٣١	٨٥	١,٥٧ ضعيفة	١٥,٤	دالة
		١٤,٨	٢٧,٨	٥٧,٤				
٢	ينسق العمل المهني مع المؤسسات التطوعية لإجراء الحوارات التكاملية	٧	١٢	٣٥	٨٠	١,٤٨ ضعيفة	٢٤,٨	دالة
		١٣	٢٢,٢	٦٤,٨				
٣	يستخدم العمل المهني التقارير المكتوبة لبناء الثقة مع المتطوعين.	٩	١٨	٢٧	٩٠	١,٦٦ ضعيفة	٩	غير دالة
		١٦,٧	٣٣,٣	٥٠				
٤	يسند العمل المهني ادوار محددة للمتطوعين لإبراز قدراتهم.	٢٥	١٥	١٤	١١٩	٢,٢ متوسطة	٤,١	غير دالة
		٤٦,٣	٢٧,٨	٢٥,٩				

٢	٤,١ غير دالة	١,٨٥ متوسطة	١٠٠	٢٢	١٨	١٤	ك	٥	تشعرنا الكوادر بأن مشاكل العمل المهني هي مشاكلنا الخاصة.
				٤٠,٧	٣٣,٣	٢٦	%		
٦م	١٥,٤ دالة	١,٥٧	٨٥	٣١	١٥	٨	ك	٦	يسعى العمل المهني إلى جذب المتطوعين لإنجاح العمل.
				٥٧,٤	٢٧,٨	١٤,٨	%		
٤	٧ غير دالة	١,٧٢ متوسطة	٩٣	٢٤	٢١	٩	ك	٧	أدى العمل الجماعي لسير الأعمال.
				٤٤,٤	٣٨,٩	١٦,٧	%		
٩	٢٧,٤ دالة	١,٤ ضعيفة	٧٧	٣٥	١٥	٤	ك	٨	يساهم العمل المهني مع قادة الرأي في طرح قضايا التوعية التطوعية.
				٦٤,٨	٢٧,٨	٧,٤	%		
٣	٢,٧٧ غير دالة	١,٨١ متوسطة	٩٨	٢٣	١٨	١٣	ك	٩	أقبل بأي تكليف منعاً لتكرار الخدمات.
				٤٢,٦	٣٣,٣	٢٤,١	%		
المتوسط العام للمحور = ٩١.٧									
درجة تحقق المحور = ١.٥٤ وهي درجة تحقق ضعيفة									
مستوى الدلالة للمحور = ١١.٧٦									

## ٢. تفسير النتائج الخاصة بمؤشرات محور: التعاون المتبادل في تحسين الأداء للعمل المهني بالمؤسسة:-

يشير الجدول (٣) إلى ضعف استجابات مجتمع الدراسة البشري حول "دور التعاون المتبادل لتحسين الأداء في العمل المهني بالمؤسسة"، ودمج التحليل الكمي للمعاملات الاحصائية بالتحليل الكيفي للدراسات السابقة والاطار النظري للدراسة الراهنة يتضح التالي:-

إن ثمة ضعف بنتائج مؤشرات المحور ككل بمتوسط عام بلغ (٩١.٧)، ودرجة تحقق ضعيفة بلغت (١.٥٤)، ومستوى دلالة بلغ (١١.٧٦) فتتوافق نتائج المحور مع دراسة (مصطفى، ٢٠٢٠م) التي أكدت عدم وجود تفويض حقيقي لعدم وجود هيكل تنظيمي واضح وعدم وضع المسئوليات والاختصاصات بشكل محدد، فلا توجد بيئة تنظيمية يعمل فيها المرؤوسين بفاعلية، لتتوافق النتائج مع دراسة (عبد الغني، ٢٠٢٠م) التي أكدت أنه لا يوجد لدى متخذي القرار الوعي بتنمية مؤشرات رأس المال الاجتماعي، كما توافقت مع دراسة (جمعه، ٢٠٢٢م) التي أكدت أن التعاون كبعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي جاء في مرتبة متأخرة، وباستقراء نتائج مؤشرات المحور يتضح ما يلي:-

▪ جاء في المركز الأول: "يسند العمل المهني أدوار محددة للمتطوعين لإبراز قدراتهم" بدرجة تحقق متوسطة بلغت (٢,٢) لتتوافق مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر (أحمد، ٢٠٠٨م، ص ١٠٧) بوجود موارد بشرية مؤهلة وقيادات فعالة ترتفع دافعيتهم وولائهم للمؤسسة.

بيد أن ذلك يختلف مع دراسة (قنديل، ٢٠١٧م) التي أكدت أن المشكلات التنظيمية مرتبطة بضعف التنسيق داخل المؤسسة.

- جاء في المركز الثاني: "تشعرنا الكوادر بأن مشاكل العمل المهني هي مشاكلنا الخاصة" بدرجة تحقق متوسطة (١,٨٥) فتوافقت مع (محمود, ٢٠٢٠م) حيث كلما زاد الاتصال الفعال أدى إلى سرعة تحقيق الأهداف, كما تتوافق مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر(زكي, ٢٠٠٩م, ص٥٦) أنه لا يوجد معلومات تتبادل ولا سلطة متواجدة ولا توقعات ظاهرة بدون ثقة.
- جاء في المركز الثالث: "أقبل بأي تكليف منعاً لتكرار الخدمات" بدرجة تحقق متوسطة بلغت (١,٨١), لتتوافق مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر(Fukuyama, 2002, p7) أن الأفراد الذين ارتضوا الانضمام طواعية يمكنهم الاستعادة بالشكل الأمثل من الموارد.
- جاء في المركز الأخير: "يساهم العمل المهني مع قادة الرأي في طرح قضايا التوعية التطوعية" بدرجة تحقق ضعيفة بلغت(١,٤) لتختلف مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر(هال, ٢٠٠١م, ص١٣٦) أن الإدارة بالاستشارة لتوجيه الطاقة نحو الأهداف بإفراح المجال للمشاركة في عملية اتخاذ القرار.



جدول رقم (٤).

دور المؤشرات الداخلية للعمل المهني بالمؤسسة. ن=٥٤

م	العبارات	الاستجابات			القوة المعيارية	درجة التحقق قوة العبارة	م <sup>٢</sup> مستوى الدلالة	ت.ع.ع
		أبداً	أحياناً	دائماً				
١	تتيح المؤسسة فرص النمو المهني في مجالات متعددة.	ك	٢٢	٨	٢٤	٢,٠٣ متوسطة	٨,٤ غير دالة	٦
		%	٤٠,٨	١٤,٨	٤٤,٤			
٢	يملك العمل المهني قدرة كبيرة على تسهيل اجراءات العمل.	ك	١٢	١١	٣١	٢,٣٥ قوية	١٤,١ دالة	٣
		%	٢٢,٢	٢٠,٤	٥٧,٤			
٣	يتم توزيع الأدوار على المتطوعين بشكل يراعي قدرات كل منهم.	ك	١٨	١٣	٢٣	٢,٠٩ متوسطة	٢,٧٧ غير دالة	٤
		%	٣٣,٣	٢٤,١	٤٢,٦			
٤	يتمتع العمل المهني بقدرة كبيرة على استثمار قدرات المتطوعين إلى أعلى درجة.	ك	٢٢	٨	٢٤	٢,٠٣ متوسطة	٨,٤ غير دالة	٦م
		%	٤٠,٨	١٤,٨	٤٤,٤			
٥	يستغل العمل المهني ما يتوفر لديها من امكانيات مادية استغلال أمثل.	ك	٢٣	١٨	١٣	١,٨١	٢,٧٧	٨

	غير دالة	متوسطة		٤٢,٦	٣٣,٣	٢٤,١	%		
م٤	٢,٧٧ غير دالة	٢,٠٩ متوسطة	١١٣	١٨	١٣	٢٣	ك	يحرص العمل المهني على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.	٦
				٣٣,٣	٢٤,١	٤٢,٦	%		
٢	٢٧,٤٤ دالة	٢,٥٧ قوية	١٣٩	٤	١٥	٣٥	ك	تسير الأنشطة في المؤسسة وفق خطة واضحة.	٧
				٧,٤	٢٧,٨	٦٤,٨	%		
١	٧٥ دالة	٢,٨٣ قوية	١٥٣	٣	٣	٤٨	ك	يتمتع العمل المهني بمرونة قابلة للتكيف.	٨
				٥,٦	٥,٦	٨٨,٨	%		
٩	١٥ دالة	١,٦٦ ضعيفة	٩٠	٣٣	٦	١٥	ك	يتميز العمل المهني بقدرة كبيرة في مجال التطوير القائم على أسس علمية.	٩
				٦١,١	١١,١	٢٧,٨	%		
المتوسط العام للمحور = ١١٧									
درجة تحقق المحور = ٢.١٦ وهي درجة تحقق متوسطة									
مستوى الدلالة للمحور = ١٧.٤ (دال)									

### ٣. تفسير النتائج الخاصة بمؤشرات محور: المؤشرات الداخلية للعمل المهني بالمؤسسة:-

يشير الجدول (٤) إلى وسطية استجابات مجتمع الدراسة البشري حول "فعالية المؤشرات الداخلية للعمل المهني بالمؤسسة"، ودمج التحليل الكمي للمعاملات الاحصائية بالتحليل الكيفي للدراسات السابقة والاطار النظري للدراسة الراهنة يتضح التالي:-

إن ثمة تباين بنتائج مؤشرات المحور ككل بمتوسط عام بلغ (١١٧)، ودرجة تحقق متوسطة بلغت (٢٠١٦)، ومستوى دلالة بلغ (١٧.٤) فتتوافق النتائج مع دراسة (طه، ٢٠١٥م) التي أكدت ضرورة توحيد آليات الربط بين الخدمات، لتتوافق مع دراسة (الرمادي، ٢٠١٦م) التي توصلت إلى وجود صعوبات تحول دون تحقيق الالتزام لفعالية البرامج، كما تتوافق مع دراسة (قنديل، ٢٠١٧م) التي أكدت أن المشكلات التنظيمية مرتبطة بضعف التنسيق داخل المؤسسة، وهو ما توصلت إلى دراسة (القادري، ٢٠٢١م) بأن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات جاءت بمعدل متوسط، وباستقراء نتائج مؤشرات المحور يتضح ما يلي:-

▪ جاء في المركز الأول: "يتمتع العمل المهني بمرونة قابلة للتكيف" بدرجة تحقق قوية بلغت (٢،٨٣) فتوافقت مع الاطار النظري للدراسة فذكر (مسلم، ٢٠٠٥م، ص ١٧٩) أن التوجه لاستخدام هيكل مرن يكون للتطوير والرضا عن العمل.

▪ جاء في المركز الثاني: "تسير الأنشطة في المؤسسة وفق خطة واضحة" بدرجة تحقق قوية بلغت (٢،٥٧)، لتختلف مع

دراسة (مصطفى, ٢٠٢٠م) التي أكدت عدم وضع المسئوليات والاختصاصات بشكل محدد.

■ جاء في المركز الثالث: "يملك العمل المهني قدرة كبيرة على تسهيل اجراءات العمل" بدرجة تحقق قوية بلغت (٢,٣٥) لتتوافق مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر (زكي, ٢٠٠٩م, ص ٥٦) أن السيطرة على بعض الأنشطة يوحى بوجود علاقة بين السلطة الافتراضية ورأس المال الاجتماعي.

■ جاء في المركز الأخير: "يتميز العمل المهني بقدرة كبيرة في مجال التطوير القائم على أسس علمية" بدرجة تحقق ضعيفة بلغت (١,٦٦) لتتوافق مع دراستي (مصطفى, ٢٠٢٠م), (عبد الغني, ٢٠٢٠م) التي أكدت عدم وضوح الهيكل تنظيمي, كما لا يوجد لدى متخذي القرار الوعي بتتمية المؤشرات.

جدول رقم (٥).

دور المؤشرات الخارجية للعمل المهني بالمؤسسة. ن = ٥٤

م	العبارات	الاستجابات			درجة التحقق قوة العبارة	مستوى الدلالة	ن
		أبداً	أحياناً	دائماً			
١	يواكب العمل المهني حاجات المجتمع المتغيرة.	ك	٣٣	٦	١٥	٢١	٩٠
		%	٦١,١	١١,١	٢٧,٨		
٢	يهتم العمل المهني بالحفاظ على الهوية الثقافية.	ك	١٤	١٥	٢٥	٤,١	١١٩
		%	٢٥,٩	٢٧,٨	٤٦,٣		
٣	يشارك أعضاء العمل المهني في تقديم خدمات لقطاعات المجتمع.	ك	٣٣	٦	١٥	٢١	٩٠
		%	٦١,١	١١,١	٢٧,٨		
٤	يتوافر للعمل المهني قدرات علمية تتيح تقديم الاستشارات في مجالات مختلفة.	ك	٢٢	٨	٢٤	٨,٤	١١٠
		%	٤٠,٨	١٤,٨	٤٤,٤		
٥	يراعي العمل المهني بشكل متوازن الصالح العام للبيئة الخارجية المؤسسة.	ك	١٤	١٥	٢٥	٤,١	١١٩
		%	٢٥,٩	٢٧,٨	٤٦,٣		

٥٥ م	٢١ دالة	١,٦٦ ضعيفة	٩٠	٣٣	٦	١٥	ك	٦	يعقد العمل المهني فعاليات متنوعة لخدمة للمجتمع.
				٦١,١	١١,١	٢٧,٨	%		
٩	٢٤,١ دالة	١,٤٦ ضعيفة	٧٩	٣٤	١٥	٥	ك	٧	يمتاز العمل المهني بقدرته على توفير المصادر المادية التي تحتاجها.
				٦٣	٢٧,٨	٩,٢	%		
٨	١٥,٤ دالة	١,٥٧ ضعيفة	٨٥	٣١	١٥	٨	ك	٨	يجذب العمل المهني المتطوعين إلى الحد الذي لا يفكرون معه في الانتقال الى مؤسسات اخرى.
				٥٧,٤	٢٧,٨	١٤,٨	%		
٣	٣ غير دالة	٢,١٦ متوسطة	١١٧	١٥	١٥	٢٤	ك	٩	يمتاز العمل المهني بقدرته على توفير الثقة في الجهاز الإداري العامل بالمؤسسة.
				٢٧,٨	٢٧,٨	٤٤,٤	%		
المتوسط العام للمحور = ٩٩.٨									
درجة تحقق المحور = ١.٨٤ وهي درجة تحقق متوسطة									
مستوى الدلالة للمحور = ١٣.٥٦ (دال)									

#### ٤. تفسير النتائج الخاصة بمؤشرات محور: المؤشرات الخارجية للعمل المهني بالمؤسسة:-

يشير الجدول (٥) إلى وسطية استجابات مجتمع الدراسة البشري حول "فعالية المؤشرات الخارجية للعمل المهني بالمؤسسة", ودمج التحليل الكمي للمعاملات الاحصائية بالتحليل الكيفي للدراسات السابقة والاطار النظري للدراسة الراهنة يتضح التالي:-

إن ثمة تباين بنتائج مؤشرات المحور ككل بمتوسط عام بلغ (٩٩.٨), ودرجة تحقق متوسطة بلغت (١.٨٤), ومستوى دلالة بلغ (١٣.٥٦) فتتوافق نتائج المحور مع دراسة (قنديل, ٢٠١٧م) التي أكدت أن المشكلات التنظيمية مرتبطة بضعف التنسيق داخل المؤسسة, كما توافقت مع دراسة (ابو الحسن, ٢٠١٩م) التي أكدت وجود علاقة موجبة بين محور علاقات العمل ومحور الجانب المهني, لتتوافق مع دراسة (القادري, ٢٠٢١م) لأن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات جاءت بمعدل متوسط, وباستقراء نتائج مؤشرات المحور يتضح ما يلي:-

- جاء في المركز الأول: "يهتم العمل المهني بالحفاظ على الهوية الثقافية, يراعي العمل المهني بشكل متوازن الصالح العام للبيئة الخارجية المؤسسة" بدرجة تحقق متوسطة بلغت (٢,٢) لتتوافق مع دراسة (طه, ٢٠١٥م) التي أكدت ضرورة توحيد آليات الربط بين الخدمات.
- جاء في المركز الثاني: "يمتاز العمل المهني بقدرته على توفير الثقة في الجهاز الإداري العامل بالمؤسسة" بدرجة تحقق متوسطة بلغت (٢,١٦) لتتوافق مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر (Jackson, 1988, p59-60)

أنه على المؤسسة أن تستثمر في النشاطات لدعم قدرتها في البقاء على المدى البعيد.

■ جاء في المركز الثالث: "يتوافر للعمل المهني قدرات علمية تتيح تقديم الاستشارات في مجالات مختلفة" بدرجة تحقق متوسطة بلغت (٢,٠٣) لتتوافق مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر (أحمد، ٢٠٠٨م، ص ١٠٧) بوجود موارد بشرية مؤهلة وقيادات فعالة ترتفع دافعيتهم وولائهم للمؤسسة.

بيد أن ذلك يختلف مع دراسة (الرمادي، ٢٠١٦م) التي توصلت إلى وجود صعوبات تحول دون تحقيق فعالية برامج المنظمات،

■ بينما جاء في المركز الأخير: "يمتاز العمل المهني بقدرته على توفير المصادر المادية التي تحتاجها" بدرجة تحقق ضعيفة بلغت (١,٤٦) لتتوافق مع دراسة (عبد الغني، ٢٠٢٠م) التي أكدت أن أغلب متخذي القرار كانوا على عدم دراية كافية ولا يوجد لديهم الوعي بتتمية مؤشرات رأس المال الاجتماعي.

بيد أن ذلك يختلف مع الاطار النظري للدراسة حيث ذكر (مسلم، ٢٠٠٥م، ص ١٧٩) أن التوجه لاستخدام هيكل مرن يكون للحصول على الموارد اللازمة.



عاشراً: النتائج العامة للدراسة، الرؤية المستقبلية:-

أ- النتائج العامة للدراسة:-

من خلال؛ دمج التحليل الكمي للمعاملات الاحصائية بالتحليل الكيفي للمحاور الاستبيان ومؤشراته مع الدراسات السابقة والاطار النظري للدراسة الراهنة توصلت الدراسة للنتائج التالية:-

وسطية دور الشبكات الاجتماعية في تحقيق أهداف العمل المهني بالمؤسسة، وضعف دور التعاون المتبادل في تحسين فعالية الأداء للعمل المهني بالمؤسسة، ووسطية المؤشرات الداخلية للفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة، ووسطية المؤشرات الخارجية للفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة، مما يوحي بوجود حاجة لرؤية مستقبلية لدور رأس المال الاجتماعي لتحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني المؤسسي.

ب- الرؤية المقترحة:-

رؤية مستقبلية لدور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة.

• الرؤية المستقبلية يقصد بها:-

(١) ممارسات مهنية مستمدة من بعدي الشبكات الاجتماعية والتعاون المتبادل بواسطة المنظم الاجتماعي الممارس للعمل المهني مع المتطوعين للعمل الاجتماعي بغاية تحسين الفعالية التنظيمية بالمؤسسة.

(٢) تطوير آليات العمل المهني مع المتطوعين للعمل الاجتماعي للتعامل بفاعلية لتحسين فعالية التنظيم المؤسسي وذلك بإعطاء دلالة للاعتبارات التالية:-

- (أ) العمل على تنمية جهود المتطوعين المهنية للعمل الاجتماعي والتي قد تثرى العمل المهني التنظيمي سواء كانت جهود فردية أو جهود جماعية.
- (ب) العمل على تنمية الشبكات الاجتماعية فيما بين المسؤولين والمتطوعين للعمل الاجتماعي ومن ثم فيما بين الجميع داخل التنظيم المؤسسي.
- (ج) العمل على بناء تدرج فعال للتعاون المتبادل.

• الأسس التي تم الاستناد إليها في وضع الرؤية المقترحة:-

- المزج بين نتائج الدراسات العلمية السابقة ونتائج الدراسة الراهنة من جهة وبين الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع من جهة أخرى.
- أهداف الرؤية المقترحة:-

الهدف العام للرؤية المقترحة: تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني المؤسسي في ضوء بعدي الشبكات الاجتماعية والتعاون المتبادل كأبعاد ذات تأثير مهني من أبعاد رأس المال الاجتماعي وذلك من خلال؛ الآتي:-

- (أ) العمل على تنمية دور الشبكات الاجتماعية للعمل المهني من خلال:-
- (١) أن يلتزم العمل المهني بالمعايير الأخلاقية للشبكات الاجتماعية.
  - (٢) أن يحدد العمل المهني الجهود التطوعية بدقة.
  - (٣) أن يستخدم العمل المهني التشبيك لتذليل صعوبات العمل.
  - (٤) أن تتسق سياسة العمل المهني مع أولويات العمل.
  - (٥) أن يتبنى العمل المهني علاقات جيدة مع الأطراف المعنية بالإصلاح.
  - (٦) أن يستعين العمل المهني بالشبكات الاجتماعية لاتخاذ قرارات الإصلاح.

- (٧) أن يضع العمل المهني الشبكات الاجتماعية كسياسة للتطوير.
- (ب) العمل على تنمية دور التعاون المتبادل للعمل المهني من خلال:-
- (١) أن يساهم العمل المهني مع قادة الرأي في طرح قضايا التوعية التطوعية.
- (٢) أن ينسق العمل المهني مع المؤسسات التطوعية لإجراء الحوارات التكاملية.
- (٣) أن يسعى العمل المهني إلى جذب المتطوعين لإنجاح العمل.
- (٤) أن يهتم العمل المهني بإجراءات العمل لتحسين سمعة المؤسسة.
- (٥) أن يستخدم العمل المهني التقارير المكتوبة لبناء الثقة مع المتطوعين.
- (٦) أن يسند العمل المهني ادوار محددة للمتطوعين لإبراز قدراتهم.
- (ج) العمل على تحسين دور المؤشرات الداخلية للعمل المهني من خلال:-
- (١) أن يتمتع العمل المهني بمرونة قابلة للتكيف.
- (٢) أن تسير الأنشطة في المؤسسة وفق خطة واضحة.
- (٣) أن يمتلك العمل المهني القدرة على تسهيل اجراءات العمل.
- (٤) أن يحرص العمل المهني على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- (٥) أن تتيح المؤسسة فرص النمو المهني في مجالات متعددة.
- (٦) أن يتمتع العمل المهني بالقدرة على استثمار قدرات المتطوعين.
- (٧) أن يستغل العمل المهني ما يتوفر لديه من امكانيات استغلال أمثل.

- (د) العمل على تحسين دور المؤشرات الخارجية للعمل المهني من خلال:-
- (١) أن يعقد العمل المهني فعاليات متنوعة لخدمة للمجتمع.
  - (٢) أن يشارك أعضاء العمل المهني في تقديم خدمات لقطاعات المجتمع.
  - (٣) أن يواكب العمل المهني حاجات المجتمع المتغيرة.
  - (٤) أن يتوافر للعمل المهني قدرات علمية تتيح تقديم الاستشارات المختلفة.
  - (٥) أن يراعي العمل المهني بشكل متوازن الصالح العام للبيئة الخارجية المؤسسة.
  - (٦) أن يهتم العمل المهني بالحفاظ على الهوية الثقافية للمجتمع.
- أسس تحقيق أهداف الرؤية المقترحة:-
- الرؤية المستقبلية لدور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة على المستوى النظري:-
    ١. الاهتمام بالدراسات العلمية التي تتناول رأس المال الاجتماعي.
    ٢. الاهتمام بالدراسات العلمية التي تتناول الفعالية التنظيمية للعمل المهني.
  - الرؤية المستقبلية لدور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسة على مستوى طريقة تنظيم المجتمع:-
    ١. محاولة تطبيق نتائج الدراسات العلمية التي أجريت بمجال رأس المال الاجتماعي من خلال؛ الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع.

٢. تدريب الاخصائيين وفرق العمل المهنية بالمؤسسات الاجتماعية على كيفية الاستفادة من بعدي الشبكات الاجتماعية والتعاون المتبادل كأبعاد ذات تأثير مهني من أبعاد رأس المال الاجتماعي.

٣. تنظيم ندوات علمية حول كيفية تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني.  
المراجع العربية.

أبو الحسن، شيماء طلعت (٢٠١٩م). المناخ التنظيمي وعلاقته بفاعلية الأداء الوظيفي لدى معلمي التربية الرياضية بمرحلة التعليم الأساسي بمحافظة بني سويف، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة بني سويف.

أبو قحف، عبد السلام (١٩٩٥م). اساسيات الإدارة، الدار الجامعية، ط١، الإسكندرية.

أحمد، هاني خميس (٢٠٠٨م). رأس المال الاجتماعي " مفاهيم- الأسس العلمية للمعرفة" المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية"، ع ٤٥، القاهرة.

أحمد، محمد حسن (٢٠٠٨م). إدارة التخطيط والتنظيم، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن.

بن نوار، صالح (٢٠٠٤م). الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المديرين والمشرفين، رسالة دكتوراه في علم اجتماع التنمية في المؤسسات الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

جاد، أميمة منير (٢٠٠٥م). العنف المدرسي بين الأسرة والمدرسة والإعلام، دار الحساب للنشر والتوزيع، ج ١، بيروت.

جبلي، وأحمد، علي عبدالرازق، هاني خميس (٢٠٠٩م). علم اجتماع التنمية " رؤية نظرية وتجارب إنسانية" دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.

جمعه، عزيزه محمد رمضان (٢٠٢٢م). دور العلاقات العامة في تعزيز رأس المال الاجتماعي لدى العاملين بالشركات وعلاقته بجودة الأداء / دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية الآداب جامعة المنصورة.

## دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية

حجازي، عزة (٢٠٠٦م). رأس المال الاجتماعي "كأداة تحليلية"، المجلة الاجتماعية القومية، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، مج ٤٣، ع ١٦، القاهرة.  
حسن، عبد الباسط محمد (١٩٩٨م). أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، ط ١١، القاهرة .

الدليمي، فاضل (١٩٩٤م). مداخل فعالية المنظمة: دراسة تحليلية تطبيقية لقطاع التعليم العالي في العراق، دراسات (العلوم الانسانية)، الجامعة الأردنية، الأردن.

الرمادي، آية أحمد محمد كمال (٢٠١٦م). الالتزام التنظيمي وفعالية برامج المنظمات الحقوقية، رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

زايد، أحمد وآخرون (٢٠٠٦م). رأس المال الاجتماعي لدى الشرائح المهنية من الطبقة الوسطى، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة القاهرة، القاهرة.

زكي، وليد رشاد (٢٠٠٩م). رأس المال الاجتماعي بين السياق الواقعي و الافتراضي، المجلة الديمقراطية، مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية، القاهرة.

الزهيري، ابراهيم عباس (٢٠١٢م). رأس المال الفكري الخيار الاستراتيجي المستقبلي لمؤسسات التعليم العالي، المؤتمر العلمي السنوي العربي الرابع لكلية التربية النوعية، جامعة المنصورة.

السروجي، طلعت مصطفى (٢٠٠٥م). الخدمة الاجتماعية وتفعيل منظمات المجتمع المدني، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الأول "الخدمة الاجتماعية وقضايا الاصلاح نحو برنامج الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية، بور سعيد.

السروجي، طلعت مصطفى (٢٠٠٩م). رأس المال الاجتماعي، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.

شلبي، عبد الله (٢٠١٢م). علم الاجتماع، الاتجاهات النظرية والاستراتيجيات البحثية، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.

الشماع، ومحمود، خليل، كاظم (٢٠٠٠م). نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

طه، شيرين صلاح محمد (٢٠١٥م). الشراكة بين الدولة والمجتمع المدني لتمكين الاسر الأولى بالرعاية الاجتماعية كمتغير في تنمية رأس المال الاجتماعي بمحافظة الشرقية، رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد الغني، جهاد محمود (٢٠٢٠م). رؤية متخذي القرار لآليات تنمية رأس المال الاجتماعي، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة حلوان.

عبد الله، مروة صلاح الدين (٢٠٢٠م). رأس المال الاجتماعي والتنمية الاجتماعية تحليل مقارن لنظريتي تماسك العلاقات والشبكة الاجتماعية بالتطبيق على جماعات العمل في الجمعيات الأهلية، مجلة بحوث العلوم الاجتماعية والتنمية، مج ٢، المنيا.

عبدالعال، عبدالحليم رضا (٢٠٠٠م). تنظيم المجتمع "النظرية والتطبيق" الثقافة المصرية للطباعة والنشر، القاهرة.

عبدالفتاح، محمد (٢٠٠٩م). الاتجاهات النظرية الحديثة في دراسة المنظمات المجتمعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

علي، انجي علي نادي (٢٠١٧م). رأس المال الاجتماعي والسلوك الانجابي في المجتمع المصري، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة حلوان.

علي، شريف (١٩٩٨م). الادارة المعاصرة ، ط ٢، الدار الجامعية، الاسكندرية.

القادري، خلود حمدي على عبد الرحمن (٢٠٢١م). فاعلية خدمات مؤسسات رعاية المعاقين حركياً في حمايتهم اجتماعياً، رسالة ماجستير كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

القريوتي، محمد (٢٠١٣م). نظرية المنظمة والتنظيم، ط ٣، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

قنديل، رانيا يحي (٢٠١٧م). الاساليب التي تستخدمها الجمعيات الاهلية العاملة في مجال اطفال بلا مأوي في مواجهة مشكلاتها التنظيمية، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

## دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات الاجتماعية

مانيسون، مايكل تي وآخرون (١٩٩٩م). كلاسيكيات الإدارة والسلوك التنظيمي، ت هشام عبدالله، عمان، الأردن.

محمد حجازي، سناء (٢٠٠٦م). العلاقة بين متطلبات بناء القدرات التنظيمية وتحقيق جودة مشروعات الجمعيات الأهلية، بحث منشور، المؤتمر العلمي التاسع عشر، مج ٥، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

محمد، هبه الله مصطفى (٢٠١٩م). دور رأس المال الاجتماعي في التنمية، دراسة ميدانية على عينة من الجمعيات الأهلية في محافظة القاهرة.

محمود، محمد سيد (٢٠٢٠م). علاقة تمكين الكوادر التخصصية بتحقيق الفاعلية التنظيمية بإدارة النشاط الرياضي بمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة الاسكندرية.

مسلم، علي (٢٠٠٥م). تحليل وتصميم المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، بتصرف.

مصطفى، أبو بكر محمد (٢٠٢٠م). علاقة ممارسات القيادة التحويلية بتطوير الفعالية التنظيمية لتحقيق أهداف ادارة النشاط الرياضي بالأندية الرياضية، رسالة دكتوراه، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة الاسكندرية.

هال، ريتشارد (٢٠٠١م). المنظمات، هيكلها، عملياتها ومخرجاتها، ت سعيد بن حمد الهاجري، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، ط ١، السعودية.

هلال، صقر عبد الصادق (٢٠٠٤م). دور رأس المال الاجتماعي في التنمية المحلية، معهد التخطيط القومي، القاهرة.

الهيبي، خالد عبد الرحمن (ب ت). إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، دار وائل للنشر. الأردن.

وهبة، مراد (٢٠٠٩م). الرأس مال الاجتماعي من منظور فلسفي، مجلة الديمقراطية، السنة التاسعة، ع ٣٥، القاهرة.



Fukuyama Francis.( 2002) social capital , civil society and development , Third work Quarterly.

Jackson. John H, and others.(1988) organization theory holistic perspective of the administration.

Nelarine Conelius .(2008) Human Resource Management , Amanagerial Perspective , thmson Business Press.

Richard Webster.( 2003) The Dimensions Of Social Capital, Department of Sciences, University of Central Florida, Orlando, Florida.

Rosalyn Harper et Maryanne Kelly.( 2003) Measuring Social Capital in the united Kingdom, Office for National Statistics, December.

Couch. G Studlesin.(1986) Symbolicinters Ction aresearch Annual, the Low Scholl Suppement.

دور رأس المال الاجتماعي في تحسين الفعالية التنظيمية للعمل المهني بالمؤسسات  
الاجتماعية

---