

**رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك
دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف**

إعداد

**د / بيكار محمد شبل
مدرس بقسم علم الاجتماع
كلية الآداب – جامعة بني سويف**

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١١٧

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة (البعد الإدراكي، البعد الهيكلي، البعد العلاقتي) والأداء التنظيمي بأبعاده الأربعة (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) لدى العاملين ببنك مصر وبنك الإمارات بمحافظة بني سويف. وقد اعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة بجانب استخدامه المنهج المقارن، وتألقت عينة الدراسة من (٣٣) من العاملين بالبنكين محل الدراسة، واستخدم مقياس لرأس المال الاجتماعي وآخر للأداء التنظيمي، بجانب عمل مقابلات مع بعض العاملين بالبنكين محل الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة درجة مرتفعة من رأس المال الاجتماعي في البنك الخاص تفوق البنك الحكومي. ودرجة مرتفعة أيضا من الأداء التنظيمي في بنك الإمارات تفوق بنك مصر كما أظهرت النتائج أيضا العلاقة الإيجابية ذات الدلالة الإحصائية القوية بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنكين محل الدراسة، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة تجاه موضوع الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الاجتماعي، الأداء التنظيمي.

مقدمة:

تتبع جاذبية رأس المال الاجتماعي من التكامل المثير لعلم الاجتماع و علم الاقتصاد الذي عبر عنه بعض الباحثين باعتباره ابتكاراً مفاهيمياً هاماً بين النظريات والتخصصات (CLARIDGE, 2004, 4) حيث ظهر رأس المال في المجال الاقتصادي ثم توسع إلى بقية المجالات الأخرى اجتماعية وإنسانية وثقافية (Song, 2016, 14).

يمثل رأس المال الاجتماعي أحد أقوى الاستعارات في أبحاث العلوم الاجتماعية الحالية. تشير بشكل عام على إلى علاقات المجتمع التي تؤثر على التفاعلات الشخصية، تم استخدام رأس المال الاجتماعي لشرح مجموعة هائلة من الظواهر (DURLAUF & FAFCHAMPS, 2005, 1641) ازداد الاهتمام به على مدى العشرين عاماً الماضية متأثراً بكتابات كل من بورديو ١٩٨٦ وكولمان ١٩٨٨ ويوتنام ١٩٩٣ وربط الكثير من الباحثين بينه وبين التطوير التنظيمي والنمو الاقتصادي والمشاركة السياسية وتنمية المجتمع (Song, 2016, 1).

على الرغم من شعبيته الحالية، فإن هذا المصطلح لا يجسد أي فكرة جديدة لعلماء الاجتماع، فالعصبية عند ابن خلدون هي مجموع العلاقات والروابط بين الأفراد والتي بقوة تماسكها واستمراريتها يتم الحفاظ على المجتمع (بوخاتم، ٢٠١٧، صفحة ٣٨) ولم يخطئ إميل دوركايم عندما أكد على أن فقدان شبكة العلاقات الاجتماعية قد ينذر بفقدان القيم والمعايير، بل وتنامي ظاهرة الانتحار داخل المجتمعات (ملحم، ٢٠١٦، ٦) أما كارل ماركس في كتابه "رأس المال" فتحدث عن رأس المال بمفهومه الاقتصادي ثم تجاوزه إلى المفهوم الاجتماعي، علاقات الانتاج والعلاقات بين أصحاب العمل والعمال تؤكد على أهمية البعد الاجتماعي للمفهوم وارتباطه بالبعد الاقتصادي له (بوخريص، ٢٠١٣،

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

(١٤١) كما أظهرت تجارب Mayo Hawthorne (Mayo 1993) أنه بالمقارنة مع أسلوب الإدارة العلمية التقليدية، فإن العمال أكثر حساسية للضغط الاجتماعي من قبل الزملاء، وهي الجوانب الاجتماعية أو النفسية التي تقوم بها مدرسة العلاقات الإنسانية، ولها تأثير مهم على الأداء. وبالمثل ، ووفقاً لدراسة (Jung and Lee 2012) ، فإن العلاقات الاجتماعية وأسلوب الإدارة التشاركية لها تأثيرات أقوى من الظروف المادية على أداء الموظفين (Song, 2016, 2).

ولكن تأتي قوة رأس المال الاجتماعي الجديدة من مصدرين أولهما التركيز على النتائج الإيجابية للمؤسسة مع وضع جوانبه الأقل جاذبية جانباً، وثانيهما يضع هذه النتائج الإيجابية في إطار مناقشة أوسع لرأس المال وكيف يمكن أن تكون مصادر هامة للسلطة والنفوذ، مثل حجم ممتلكات الفرد أو حسابه المصرفي (Portes, 1998, 3)

خلال تسعينيات القرن العشرين اتجهت النظريات الاجتماعية نحو التركيز على العلاقات الاجتماعية وتفككها، كما انجذبت الحكومات وصانعي السياسات إلى الفكرة القائلة بأن الروابط الاجتماعية نفسها هي المفتاح لحل العديد من المشكلات (Smith, Phillipson , & Scharf, 2002, 3) وتقول الكاتبة الأمريكية والمستشارة الإدارية مارغريت ويتلي (Margaret Wheatly): أن توليد الطاقة والقوة الحقيقية داخل التنظيم، يتم من خلال العلاقات. فأنماط العلاقات والقدرات اللازمة لتشكيلها أكثر أهمية من المتطلبات والمهام والأدوار والمواقف التنظيمية (Schippers & Hogenes, 2011, 193) ومقولة (Marshall) في كتابه أصول الاقتصاد (والتي مفادها) أن أثنى ضروب رأس المال هو ما يستثمر في البشر (العبادي، ٢٠١٤، ١٧٣) بل يذهب أحد علماء

الاجتماع بوصف رأس المال الاجتماعي بأنه الشافي لكل الأمراض التي تصيب المجتمع سواء داخليا أو خارجيا (نصر و هلال، ٢٠٠٧، ١١)

وتلقى رأس المال الاجتماعي اهتمامًا متزايدًا في دراسة المنظمات وأماكن العمل على مدار العقد الماضي (Avgar, 2010, 237) وعلى الرغم من ذلك فهناك عدد قليل من الدراسات التجريبية، قامت بفحص رأس المال الاجتماعي وعلاقته بالأداء التنظيمي، مستخدمة تقنيات إحصائية متعددة، ولكن هذه الدراسات في تزايد وفي اتجاه العلاقة الإيجابية الموجبة، حيث مستويات رأس المال الاجتماعي المرتفعة ترتبط بنتائج تنظيمية أفضل (Andrews, 2010, 2)

نظرًا لأن المؤسسات تنتظر إلى أهمية رأس المال الاجتماعي كمصدر لنجاحها، فإن مسألة الربط بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي تبرز بين العديد من الممارسين والأوساط الأكاديمية، كما توصلت العديد من الدراسات أن الأداء التنظيمي أكثر تعقيدًا من الاعتقاد القديم حول التدابير المالية التقليدية فقط. أظهرت الدراسات أن المقاييس المالية للأداء التنظيمي ليست كافية في الاقتصاد الحديث، كما يجب استخدام التدابير الأخرى لرؤية المنظور الأوسع لأداء المؤسسة (Novak, 2017, 434).

مشكلة الدراسة:

على الرغم من دعوة بعض المفكرين والباحثين لأن تكون أولويات البحث الأكاديمي في العلوم الاجتماعية، هي الروابط الاجتماعية، ووقف تراجعها وتفككها، واستعادة العلاقات الاجتماعية الإيجابية (الكفاوين، ٢٠١٧، ٥٩٢)، إلا أن العديد من المنظمات تعاني من عدم إدراك الأهمية الحيوية لرأس المال الاجتماعي وما له من آثار عليها وعلى مجتمعها. وتعاني الدراسات والبحوث من قلة تناولها لرأس المال الاجتماعي داخل التنظيم

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بنى سويف

١٢١

وتأثيره على الأداء التنظيمي. كما تشير توصيات هذه الدراسات السابقة إلى الحاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة برأس المال الاجتماعي وما يرتبط به من متغيرات.

وعلى الرغم من كون البنوك أداة اقتصادية إلا أنها بحاجة إلى التسهيل الاجتماعي من رأس مال اجتماعي يظهر من خلال العلاقات الداخلية والخارجية والثقة والتعاون، وهو الأمر الأقل دراسة من قبل الباحثين والأقل فهما من قبل البنوك، والذي يمثل فجوة بحثية يسعى الباحث إلى دراستها ومعرفة إلى أي مدى تحتاج البنوك إلى رأس المال الاجتماعي؟ وإلى أي مدى يؤثر وجوده على أدائها. وفي ضوء ما سبق، فإن المشكلة الرئيسة للبحث تتمثل في تحديد العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك، وتتبع لدى الباحث مجموعة أسئلة تحاول الدراسة الراهنة الإجابة عليها وهي:

١- ما حالة رأس المال الاجتماعي داخل البنك؟ وأيهما أعلى درجة، البنك الحكومي أم البنك الخاص؟

٢- ما درجة الأداء التنظيمي داخل بنك مصر وبنك الإمارات؟ وأيهما أعلى درجة؟

٣- ما طبيعة العلاقة التي تربط رأس المال الاجتماعي بالأداء التنظيمي بأبعادهما المختلفة؟

٤- ما مدى تباين آراء العاملين بالبنوك محل الدراسة تجاه رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي تبعاً لخصائصهم الشخصية؟

أهداف الدراسة:

- أهداف الدراسة: وطبقا لمشكلة الدراسة الراهنة وتساؤلاتها كما سبق توضيحها، تحدد أهدافها كما يلي:
- ١- التعرف على حالة رأس المال الاجتماعي داخل البنك الحكومي والخاص.
 - ٢- تقدير مستوى الأداء التنظيمي للبنوك محل الدراسة.
 - ٣- تحديد طبيعة العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي وأبعاد الأداء التنظيمي للبنك.
 - ٤- الكشف عن مدى تباين آراء العاملين بالبنوك تجاه متغيرات الدراسة طبقا لمتغيراتهم الشخصية.
- فروض الدراسة: من خلال البحوث والدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة الراهنة تمكن الباحث من صياغة الفروض التالية:
- ١- يعد رأس المال الاجتماعي في البنك الحكومي أقل من البنك الخاص.
 - ٢- مستوى الأداء التنظيمي في البنك الخاص أعلى من البنك الحكومي.
 - ٣- العلاقة التي تربط أبعاد رأس المال الاجتماعي بأبعاد الأداء التنظيمي في البنوك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية.
 - ٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية.

أهمية الدراسة:

للدراسة الراهنة أهمية نظرية في سد الفجوة البحثية المرتبطة برأس المال الاجتماعي وعلاقته بالأداء التنظيمي وخاصة في البنوك، مما يتيح لمتخذي القرار في البنوك التعرف على أهمية رأس المال الاجتماعي وفوائده، والأمر الآخر تبني مقياس الأداء التنظيمي للوقوف على قياس أداء العاملين في البنوك وتقييمه وتقويمه كذلك، باتخاذ القرارات المناسبة لذلك، وهذا ما يعكس الأهمية التطبيقية لهذا الدراسة.

مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم رأس المال الاجتماعي:

على الرغم من وصف رأس المال الاجتماعي يختلف من باحث إلى آخر، لأسباب موضوعية وأيديولوجية، إلا أن ثمة اتفاق على أنه نوع من الموارد المرتبطة بالعلاقات مع الأفراد في شبكة اجتماعية، تؤكد كلمة اجتماعي على أنها ليست فردية أو ملك لشخص دون الآخر، وتؤكد كلمة رأس المال على قيمة ما تشجع على التعاون لتحقيق هدف مشترك (Li, Modib, Wua, Chenc, & Nguyend, 2019,304). يعد المفهوم أداة تحليلية اقتصادية ارتبطت بالمجتمعات والمجموعات بما يتفق مع النظرية الاجتماعية (Harrison, Montgomery, & Jeanty, 2019, 184).

يمكن إرجاع التاريخ الفكري لمفهوم رأس المال الاجتماعي إلى كارل ماركس (١٨١٨-١٨٨٣)، وإميل دوركايم (١٨٥٨-١٩١٧)، وجورج سيميل (١٨٥٨-١٩١٨)، وجون ديوي (١٨٥٩-١٩٥٢)، وماكس فيبر (١٨٦٤-١٩٢٠) حيث يؤكد هؤلاء العلماء على دور الثقافة في التنمية الاقتصادية، أي الاستخدام الضمني لفكرة رأس المال الاجتماعي، حيث تم استدعاء المفهوم لأول مرة من قبل Lyda J. Hanifan في عام ١٩١٦ لشرح

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٢٤

- أهمية المشاركة المجتمعية في تعزيز الأداء المدرسي. وكان أول عرض منهجي للمفهوم في المناظرات الأكاديمية على يد بيير بورديو (١٩٨٦) وجيمس س. كولمان (١٩٨٨). ومع ذلك كان العمل الرائد لروبرت د. بوتنام (١٩٩٣) مما أشاع المصطلح بين علماء الاجتماع وجذب انتباه الباحثين وصناع القرار (Bhandari & Yasunobu, 2009, p. 487) ويمكننا عرض بعض التعريفات كما يلي:

العالم	التعريف	الهدف	التحليل
Bourdieu	الموارد التي توفر الوصول إلى مجموعة السلع	لتأمين رأس المال الاقتصادي	الأفراد في المنافسة التطبيقية
Coleman	جوانب البنية الاجتماعية التي يمكن للجهات الفاعلة استخدامها كمصادر تحقيق مصالحهم	لتأمين رأس المال البشري	الأفراد في الأسرة والمجتمع
Putnam	الثقة والمعايير والشبكات التي تسهل التعاون من أجل المنفعة المتبادلة	لتأمين الديمقراطية والاقتصاد الفعال	المناطق في المحيط القومي

(Winter , 2000,215)

في حين تركز النظرة الضيقة على شكل العلاقات بين الأفراد وبين المجموعات يركز بورديو على النظرة الواسعة والشاملة لرأس المال الاجتماعي وهي موارد المجتمع وخصائصه التنظيمية (Song, 2016, 15) وعلى الرغم من كون رأس المال الاجتماعي غير ملموس مقارنة برأس المال المادي والبشري إلا أنه يعزز الإنتاجية ويزيد معدلات

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٢٥

نموها، كما أنه يسهم في تنمية رأس المال الفكري حيث تبادل المعرفة والخبرة كما يعتقد كوليمان، أما بوتنام فالثقة والأعراف والشبكات هي أحد سمات التنظيم الاجتماعي والتي يمكنها تحسين كفاءة المجتمع من خلال تسهيل الإجراءات. كما أن فوائد رأس المال الاجتماعي تتجاوز الشبكات الاجتماعية لتعم المجتمع ككل (Vilhelmsd, 2010, 2)

تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية رأس المال الاجتماعي بأنه الشبكات والقواعد والقيم المشتركة التفاهات التي تسهل التعاون داخل المجموعات وفيما بينها. ويأخذ البنك الدولي وجهة نظر أكثر توسعية، حيث يعرفه بالمؤسسات والعلاقات والقواعد التي تشكل نوعية وكمية التفاعلات الاجتماعية للمجتمع، فهو ليس مجرد مجموع المؤسسات التي تقوم على أساس المجتمع، بل هو الغراء الذي يجمعها (Smith, Phillipson , & Scharf, 2002, 5-6)

وعلى الرغم من هذه الاختلافات، فإن الإجماع يتزايد في الأدبيات التي تقول إن رأس المال الاجتماعي مجموعة من الموارد، مثل المعلومات والتأثير والدعم العاطفي الذي يكمن في هيكل العلاقات بين الجهات الفاعلة (Han J., 2018, 18) ويمثل قدرة الجهات الفاعلة على تأمين المنافع بفضل العضوية في الشبكات الاجتماعية أو الهياكل الاجتماعية الأخرى. وهذا هو المعنى الذي تم تطبيقه بشكل أكثر شيوعًا في الأدبيات التجريبية (Portes, 1998, 6)

أبعاد رأس المال الاجتماعي:

رأس المال الاجتماعي المرتكز على العلاقات الاجتماعية من الواضح أنه مفهوم معقد ومتعدد الأبعاد وليس من السهل قياسه وتحديد أبعاده بدقة، اقترح Nahapiet and

- Ghoshd1998 أبعاد ثلاثة هي البعد الهيكلي والمعرفي والارتباطي، وحاز على موافقة العديد من الباحثين (Li, Modib, Wua, Chenc, & Nguyend, 2019, 304):
١. البعد الإدراكي: أو البعد المعرفي ويشير إلى الموارد التي توفر لغة ورموز مشتركة وتفسيرات وأنظمة متفق عليها، ويمثل درجة قبول واستجابة العاملين للنمط القيادي السائد في المنظمة، وهو منبثق من الثقافة التنظيمية (Song, 2016, 32)
 ٢. البعد العلاقتي: يصف التماسك العلاقتي نوع العلاقات الشخصية التي طورها الناس مع بعضهم البعض من خلال تاريخ من التفاعلات وهو مجموعة العلاقات غير الرسمية للعاملين والتي تشكل خلال الاحترام والصدقة والتعاون والثقة والالتزام، وتعد الهوية والانتماء أحد مظاهرها (Li, Modib, Wua, Chenc, & Nguyend, 2019, 305)
 ٣. البعد الهيكلي: وهو إدراك الأفراد لأنفسهم كجزء من الشبكة، ويعني عدد العلاقات بين شخص وآخر في الشبكة، ومدى وخصائص الفجوات في العلاقات بين الأشخاص في الشبكة، وتكرار وكثافة التفاعلات بينهما (Song, 2016, 14)

ويعرف الباحث رأس المال الاجتماعي إجرائياً بأنه الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة من خلال إجاباتهم على استبانة رأس المال الاجتماعي في الدراسة الحالية.

٢- مفهوم الأداء التنظيمي:

بداية سيكون من الطبيعي أن يظهر مجموعة من الاختلافات والتفسيرات لمفهوم الأداء التنظيمي يعزى إلى اختلاف الرؤى والباحثين، كما أن الأداء هو تصور شخصي للواقع وهو ما يفسر العديد من الاختلافات حول المفهوم وأدوات قياسه، محدد هو مفهوم الأداء

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٢٧

في القواميس الفرنسية والإنجليزية والرومانية بمعنى النتيجة أو الهدف المحقق والإنجاز أو الجودة (IULIANA & MARIA, 2016, 179) حيث يظهر أداء المؤسسة من خلال الإنتاجية الحقيقية أو نتيجة العمل الذي يتم حسابه في مقابل الإنتاجية أو الأهداف والغايات المخطط لها. وهو قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وغاياتها (Suhag, Solangi, Larik, Lakho, & Tagar, 2017, 295) ويعرف بأنه محصلة النتائج لوظيفية ما أو عمل ما أو نشاط ما (النعيمي، ٢٠١١، ٢٧) أو انعكاس لقدرة المؤسسة وقابليتها على تحقيق أهدافها (وطار، ٢٠١٦، ١٨).

ظهر مصطلح الأداء في منتصف القرن التاسع عشر واستخدم لأول مرة في تحديد نتائج المسابقات الرياضية، وتطورت الفكرة في القرن العشرين وظهرت سلسلة من التعريفات لتتجاوز ذلك وتشمل معانٍ أوسع إلا أنه يقتصر بطبيعة الحال عند بعض الباحثين على البعد المالي حيث المؤشرات الاقتصادية كالعائدات على الاستثمار، والمبيعات والربح وما إلى ذلك. رغم أن المنظمة لها أبعاد أخرى لا تقل أهمية عن البعد المالي، كالعلاقات التي تستخدمها والبيئة التي تتطور من خلالها وغير ذلك. وظهر فيما بعد اتفاق معظم الباحثين على أن الأداء التنظيمي لا يعد انعكاساً للمعايير الاقتصادية فقط وإنما هو نتاج أوسع يشمل معايير داخلية وخارجية تعكس تفوق المنظمة (IULIANA & MARIA, 2016, 179).

ففي عام ١٩٥٠ كانت تستند النظرية التنظيمية على بعض المفهومات التي تستخدمها بالتداول والتناوب منها الكفاءة والفعالية والأداء، إلا أن الأمر أصبح مختلفاً في الدراسات الحديثة، حيث للأداء مكونات أولها أنه دليل قدرة وحركة وجهد مستمر وهو ما عرف بالكفاءة، وثانيها نتيجة ناجحة للعمل أو الإجراء وهي الفعالية، وثالثها هو ناقل

لأبيولوجية التقدم والتطور (DOBRIN, POPESCU, POPESCU, & POPESCU, 2012, 311) تم تعريف الأداء التنظيمي على أنه مدى استيفاء المنظمات - التي ينظر إليها على أنها نظام اجتماعي - لشروطها. كان تقييم الأداء خلال هذا الوقت يركز على العمل والأشخاص والهيكل التنظيمي. وفي وقت لاحق في الستينيات والسبعينيات من القرن الماضي، بدأت المؤسسات في استكشاف طرق جديدة لتقييم أدائها، وبالتالي تم تعريف الأداء على أنه قدرة المؤسسة على استغلال بيئتها للوصول إلى الموارد المحدودة واستخدامها. تميزت سنوات الثمانينيات والتسعينيات بإدراك أن تحديد الأداء أكثر تعقيداً مما كان يُنظر إليه في البداية. وبدأ المديرون في فهم أن المنظمة الناجحة هي التي تحقق أهدافها (الفعالية) باستخدام الحد الأدنى من الموارد (الكفاءة) (GAVREA, ILIEȘ, & STEGEREAN, 2011, 287). وبالتالي فهو انعكاس لكفاءة المنظمة وفعاليتها في تحقيق طموحها.

أبعاد الأداء التنظيمي:

١- البعد المالي (Financial Perspective) وهو بعد النتائج الاقتصادية ويشمل الدخل التشغيلي، العائد على الاستثمار، نمو المبيعات وغيرها. ويتمحور هذه البعد حول الإجابة على سؤال هل حققت المنظمة النتائج التي ترضي المساهمين؟ (بجايوي و لدع، ٢٠١١، ٧٩)

٢- بعد العملاء (Customer Perspective) وهو المرتبط بمتطلبات الزبائن وحاجاتهم وتوقعاتهم من السلع والخدمات وما يقدم لهم. ويدور هذا المحور حول معرفة مستوى رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة لهم.

٣- بعد العمليات الداخلية (Internal Processes Perspective) ويقصد بها كل

الأنشطة والفعاليات التي تتم داخل المنظمة وتميزها عن غيرها. ومن ضمن محاور هذا
العد معرفة مصادر القوة والضعف في العمليات الأساسية التي تتم داخل المنظمة.

٤- بعد التعلم والنمو (Learning and Innovation Perspective) وهو

المختص بتطوير قدرات العاملين مع الارتقاء باللوائح والإجراءات التنظيمية داخل
المؤسسة (المحاميد، طويقات، و حدادين، ٢٠١٥، ٥٧٧) ويظهر هذه البعد من خلال
قدرة المؤسسة على التعلم والإبداع والابتكار المستمر بجانب قدرتها على التغيير
والتحسين والتطوير المتزايد (يحيوي و لدرع، ٢٠١١، ٨٠)

ويعرف الباحث الأداء التنظيمي إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة من
خلال إجاباتهم على استبانة الأداء التنظيمي في الدراسة الراهنة.

النظريات المفسرة لموضوع الدراسة:

على أساس مستوى التحليل يمكننا تقسيم نظريات رأس المال الاجتماعي إلى اتجاهين:

١- نظريات رأس المال الاجتماعي على مستوى الفرد

ترى هذه النظريات أن رأس المال الاجتماعي هو حصيلة لخصائص الفرد (العمر
والتعليم والمكانة الاجتماعية وما إلى ذلك) والتي ترتبط بأبعاد رأس المال الاجتماعي
المختلفة، ومن هذه النظريات، نظرية التنشئة الاجتماعية والتي تتضمن اكتساب الفرد لرأس
مال اجتماعي من خلال العائلة والمعارف والمدرسة والأصدقاء (الدوري، ٢٠١٤، ٤٤-

٢- نظريات رأس المال الاجتماعي على مستوى المجتمع

ترتبط هذه النظريات بين ثقافة المجتمع والمؤسسات الاجتماعية وخصائص العلاقات الناتجة عنها وبين رأس المال الاجتماعي، حيث أن رأس المال الاجتماعي ملك للمجتمع وليس للفرد. وتستند على فرضية أساسية وهي أن الجماعة الاجتماعية هي أساس حصول الفرد على المزايا المختلفة التي يحتاجها (اجتماعية واقتصادية وسياسية وغير ذلك)، ولا تمنح هذه المزايا إلا للأفراد الذي ينتمون للجماعة. وتزداد المزايا بزيادة قوة الجماعة وتقدمها وتزداد فرصة أفرادها في الحصول عليها (بوخاتم، ٢٠١٧، ٦٥) وقسمت هذه النظريات بدورها إلى اتجاهين:

أ. الاتجاه الوظيفي: ويمثله كولمان Colman

يرى "كولمان" رأس المال الاجتماعي من خلال وظيفته. فهو ليس كياناً واحداً، بل مجموعة متنوعة من الكيانات المختلفة التي لها سمتين مشتركتين: تتكون جميعها من بعض جوانب البناء الاجتماعي، وتسهل أعمال معينة للأفراد (Salajegheh & Pirmoradi, 2013, 42) ويعمل على إيجاد رأس المال البشري الذي يحدده في سمات الأشخاص وخصائصهم، ويميزه عن رأس المال الطبيعي **Physical** من معدات وأدوات وآلات الانتاج (بشير، ٢٠١٦، ٦١-٦٢)

جاء المفهوم عند كولمان من خلال نظرية الاختيار الرشيد **Rational choice** (بشير، ٢٠١٦، ٦١-٦٢) وقصد به مجموع الموارد المتاحة للأفراد بفضل مشاركتهم في الشبكات الاجتماعية (Cloete, 2014, 2) ولقد وسع كولمان فيما بعد هذا التعريف الضيق

ليتضمن العلاقات الرأسية المميزة من خلال البينة الهرمية وتوزيع القوة داخل المؤسسات (محمد، ٢٠١٢، ٢٢٩).

يحدد كولمان ثلاثة أشكال من رأس المال الاجتماعي: المعاملة بالمثل (بما في ذلك الثقة)، وقنوات المعلومات وتدفق المعلومات، والقواعد التي تفرض بفرض عقوبات (Bhandari & Yasunobu, 2009, 490)

ب. الاتجاه النقدي: ويمثله بورديو ويوتنام وفوكاياما Putnam و Fukuyama

تعتبره الرؤية النقدية شكل من أشكال الصراع داخل المجتمع وصورة من صور اللامساواة الاجتماعية (عبد العظيم و أحمد، ٢٠١٣، ٥٥٩) ليست المساواة في توزيع المال والدخل والثروة والممتلكات المادية فقط، وإنما اللامساواة أيضا في العلاقات الاجتماعية، لم يقتصر عالم الاجتماع الفرنسي بورديو في رؤيته لمصدر تكوين رأس المال الاجتماعي على العائلة أو مراكز المجتمع المحلي وإنما وجده كمورد في مجموعة علاقات اجتماعية (أبو زاهر، ٢٠١٢، ٧). حيث ربط بين رأس المال الاجتماعي والتحليل الطبقي وعرف رأس المال الاجتماعي على أنه رصيد اجتماعي من العلاقات والرموز يتفاعل مع الرصيد الذي يملكه الفرد من رأس المال المادي، فهو رصيد قابل للتداول والتراكم والاستخدام، فالفرد عندما ينشئ شبكات اجتماعية أو ينضم إلى أحزاب سياسية أو يستخدم ما لديه من رموز المكانة في ممارسات اجتماعية فإنما يكون لنفسه رصيذا من المال الاجتماعي إلى رأس المال المادي، مثلما يتحول رأس المال المادي إلى رأس مال اجتماعي (زكي، ٢٠٠٩، ٧٨).

يفرق بورديو بين أنواع رأس المال من خلال صورته المادية واللامادية، فيمثل الصورة المادية رأس المال الاقتصادي ويمثل الصورة اللامادية رأس المال الثقافي والرمزي

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٣٢

والاجتماعي (بشير، ٢٠١٦، ٥٧) بورديو: هناك ثمة علاقة بين رأس المال الثقافي ورأس المال الاجتماعي حيث الاعتماد المتبادل بينهما، فرأس المال اللغوي أو ما يعرف بالمهارة اللغوية لن تأتي إلا بالتفاعل مع الآخرين والاتصال الجيد معهم، مما ينمي المهارة اللغوية ويوطد العلاقة الاتصالية وكلما زاد التمكن اللغوي زادت متانة العلاقة الاجتماعية ونمت جودتها والمر لا يختلف كثيرا عن العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والاقتصادي (محمد، ٢٠١٢، ٢٣٠).

بورديو: يمكننا معرفة الحجم الحقيقي لرأس المال الاجتماعي لأي فرد من خلال عنصرَي الاتساع والأثر، بمعنى أنه كلما اتسعت شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد كلما دل ذلك على كبر حجم رأس المال الاجتماعي لديه، وكلما كان لهذا الاتساع أثر إيجابي على رأس المال الاقتصادي والثقافي والرمزي كلما كان حجم رأس المال الاجتماعي لديه كبير (الشامي، ٢٠١٣، ٨٧) بورديو: يظهر رأس المال الاجتماعي بظهور التجانس بين أعضاء الجماعة ويزداد ويتسع ويصبح ذو أثر إيجابي من خلال الإدراك والوعي المتبادل بين الأعضاء (بشير، ٢٠١٦، ٥٩).

تركز فكرة Bourdieu على رأس المال الاجتماعي على الصراعات الطبقيّة: فهي ميزة شخصية في التنافس بين الأفراد الذين يهدفون إلى تحسين أوضاعهم مقارنة بالآخرين. يحدد تعريف بورديو ثلاثة عناصر لرأس المال الاجتماعي: (١) العلاقة الاجتماعية التي تمكن الجهات الفاعلة من الوصول إلى الموارد التي يمتلكها شركاؤهم (أي، الموارد المضمنة في الروابط الاجتماعية)؛ (٢) كمية تلك الموارد الناتجة عن مجمل العلاقات

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٣٣

بين الجهات الفاعلة ، وليس مجرد جودة مشتركة للمجموعة ؛ و (ج) جودة تلك الموارد (Bhandari & Yasunobu, 2009, 489).

عند بورديو رأس المال الاجتماعي هو مجموع الموارد المتاحة للأفراد بفضل مشاركتهم في الشبكات الاجتماعية (Cloete, 2014, 2)

يظهر الاتجاه القيمي في كتابات فوكاياما، فعرف رأس المال الاجتماعي بأنه مجموعة من القيم والأعراف والمبادئ، وعلى الرغم من أهمية القيم لديه إلا أنه لا ينكر أهمية العناصر الأخرى والتي تسهم في تكوين رأس المال الاجتماعي (الكفارنة، ٢٠١٥، ٣١) وصنف المجتمعات إلى ثلاثة أنماط:

- مجتمعات تنعدم فيها الثقة، سواء بين الأفراد بعضهم البعض أو بينهم وبين المجتمع.
- مجتمعات أبوية، الثقة في العائلة فقط
- مجتمعات الثقة المجتمعية، ارتفاع درجة الثقة بين كل أفراد المجتمع (بوخاتم،

(٢٠١٧، ٦٦)

يجسد فوكوياما فكرة الثقة في منهجه تجاه المفهوم. فإذا كان أعضاء المجموعة يتوقعون أن الآخرين سوف يتصرفون بأمانة وصدق، فإنهم سيقفون في بعضهم البعض. تعد الثقة بمثابة زيوت التشحيم التي تجعل تشغيل أي مجموعة أو منظمة أكثر كفاءة. وفي حين أن رأس المال الاقتصادي موجود في حسابات بنك الناس ورأس المال البشري داخل رؤوسهم ، فإن رأس المال الاجتماعي يكمن في بنية علاقاتهم (Smith, Phillipson , & Scharf, 2002, 4-5).

يحدد روبرت بوتنام تعريفه كما يلي: في حين يشير رأس المال المادي إلى الأشياء المادية ورأس المال البشري يشير إلى خصائص الأفراد ، يشير رأس المال الاجتماعي

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٣٤

إلى العلاقات بين الأفراد - الشبكات الاجتماعية وقواعد المعاملة بالمثل والجدارة والثقة التي تنشأ عنها (Smith, Phillipson , & Scharf, 2002, 4-5) ومن هذا المنطلق ، يرتبط رأس المال الاجتماعي ارتباطاً وثيقاً بالمشاركة المدنية ، والمشاركة في المنظمات التطوعية والروابط الاجتماعية ، التي تعزز معايير قوية للمعاملة بالمثل والثقة، والتي لا يمكن تحويلها إلى سلعة خاصة. تتراكم مخزون رأس المال (الثقة والأعراف والشبكات) وتقل إذا لم يتم استخدامها. (Bhandari & Yasunobu, 2009, 490)

استخدمه بوتنام كأداة تفسيرية كونه سبباً مباشراً يستخدمه الفرد للعمل في الوظائف المرموقة، وتستخدمه المؤسسات للتقدم والارتقاء. وأداة تنبؤية كونه يجلب المزايا الاجتماعية للفرد والمجتمع كلما زاد واتسع، فسر بوتنام الأداء الاقتصادي والفعالية الحكومية المختلفة في شمال إيطاليا عن جنوبها، حيث التعاون والمشاركة الاجتماعية في النوادي والجمعيات المختلفة ساد في الشمال عن الجنوب. فيمكننا التنبؤ بتقدم مجتمع ما من خلال درجة تعاونه والتي بدورها ترتبط بعدد المؤسسات المدنية أو حجم منظمات المجتمع المدني بها وهو ما يعرف بحجم رأس المال الاجتماعي كما يراه. يؤكد بوتنام أن رأس المال الاجتماعي يعد سبباً في غاية الأهمية للعمل في الوظائف المرموقة في المجتمع أو القطاع الخاص (بشير، ٢٠١٦، ٦٣)

قسم بوتنام رأس المال الاجتماعي إلى نوعين:

١- رأس مال اجتماعي رابط Bonding social capital ويتميز بالروابط الاجتماعية التي تربط بين عناصره، مثل العلاقات التي تربط بين أفراد الأسرة الواحدة. وتتسم بدرجة عالية من الثقة فيما بين الأفراد، ويطلق عليه أيضاً اللاصق الاجتماعي

Social Glue

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٣٥

٢- رأس مال اجتماعي عابر Briding social capital ويتميز بوجود روابط اجتماعية أضعف لكنها أكثر تقاطعا مثل العلاقات التي تربط أعضاء مجموعات واتحادات الأعمال.

٣- وأضاف ولكوك Woolcok نوع ثالث Linking social capital وهو علاقات داخل نظام متدرج مبني على اختلاف المركز الاجتماعي أو السلطة (الزغل، ٢٠١١، ٦٤٣٩).

ويضيف ولكوك Woolcock رأس المال الاجتماعي المتدرج وينشأ نتيجة اختلاف المراكز الاجتماعية أو السلطة داخل التنظيم، كالعلاقة التي تربط المدير بالعاملين مثلا وهي علاقة صاعدة وهابطة (الزغل، ٢٠١١، ٦٤٣٩) وبالرغم من أن العابر Briding ذو مستوى منخفض من الدعم العاطفي إلا أنه ذو مستوى مرتفع من الدعم الفكري، فيزيد فرص الاكتشاف والتعليم والمرونة الفكرية والابداع والابتكار (الهوراني، ٢٠١٢، ١٨١).
العلاقة بين الرابط والعابر على شكل مصفوفة كما رسمها الباحث:

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٣٦

شكل رقم (١)

مصفوفة رأس المال الرابط والعابر

متقدم	العابر (+)	محصوية وفساد
٢		١
الرابط (+)		الرابط (-)
٤		٣
مقاوم للتغيير	العابر (-)	ممزق

١- ضعف الرابط (-) وقوة العابر (+) = محسوية وفساد

٢- قوة الرابط (+) وقوة العابر (+) = مجتمع متقدم

٣- ضعف الرابط (-) وضعف العابر (-) = مجتمع ممزق

٤- قوة الرابط (+) وضعف العابر (-) = مقاوم للتغيير

يتكون الرابط من مجموعات صغيرة نسبيا من الأفراد المقربين ايدولوجيا بينهما ارتباط أهم من الارتباط الخارجي. أما العابر شبكات بين أفراد من مجموعات مختلفة

وأيدولوجيات متنوعة تتيح الاتصالات مع الجهات الخارجية وتوفر فرص وموارد جديدة. يركز الترابطي والعاير على العلاقات الأفقية أما Linking يركز على العلاقات الرأسية العمودية وهي أكثر فائدة بسبب ارتباطها بمن يدهم القوة والسلطة (Nicholasa, Murphya, & Blackmana, 2019, 186) ويؤكد بوتنام أن رأس المال التواصلية هو المسؤول في المقام الأول عن تنمية المعارف والمهارات وتحقيق الديمقراطية والتقدم (بشير، ٢٠١٦، ٦٥)

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة برأس المال الاجتماعي

١- دراسة (عودة، ٢٠١٤) والتي تهدف إلى التعرف على دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف الأهلية، واستخدمت الاستبانة على (٥٠) موظف، وخلصت إلى ارتفاع مستوى أبعاد رأس المال الاجتماعي لدى عينة البحث. ووجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد رأس المال الاجتماعي والميزة التنافسية.

٢- دراسة (Hussin & Khan, 2016) والتي تدور حول رأس المال الاجتماعي وتأثيره على الكفاءة الذاتية لدى طلاب الدراسات العليا، تم تطوير إطار عمل تجريبي يقوم على ربط رأس المال الاجتماعي والكفاءة الذاتية واختباره باستخدام البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام طريقة المسح، شارك ١٢١ طالب في الدراسة، وتشير النتائج أن رأس المال الاجتماعي بأبعاده الستة له علاقة كبيرة بالكفاءة الذاتية. كما أظهر مزيد من التحليل أن

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٣٨

اللغة المشتركة، الثقة والرؤية المشتركة تنبئ بارتفاع كبير في الكفاءة الذاتية للطلاب في مؤسسات التعليم العالي.

٣- تهدف دراسة (أحمد، ٢٠١٦) إلى التعرف على مستوى رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة في جامعة النهرين بجانب تحديد طبيعة العلاقة بين عناصر رأس المال الاجتماعي ونظم إدارة المعرفة. ومن خلال استبانة صالحة على (٣١) موظف بالجامعة أسفرت الدراسة إلى ارتفاع مستوى رأس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة وخاصة بعد الإدراك، بجانب وجود علاقات ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بين متغيرات الدراسة.

٤- هدفت دراسة (عبد الرحمن و الحسيني، ٢٠١٨) إلى التعرف على مستوى رأس المال الاجتماعي ومستوى الانتماء المجتمعي وتحديد طبيعة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والانتماء المجتمعي للمزارعين بقرية هرية رازنة بمحافظة الشرقية، بينت النتائج بعد تحليل الاستبانة، رصيد متوسط من رأس المال الاجتماعي والانتماء المجتمعي لدى المزارعين، ووجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين رأس المال الاجتماعي والانتماء المجتمعي.

٥- دراسة (Han S. , 2019) والهدف منها ذو شقين: استكشاف مدى التباين في تصور الفرد للضغوط على مستوى الأسرة والمنطقة الجغرافية، وفحص الارتباط بين رأس المال الاجتماعي على مستوى الفرد والأسرة ومستوى المنطقة الجغرافية وإدراك الضغوط، وتم استخدام عينة إجمالية من ٥٨٨١ فردًا في ٢٨٢٠ أسرة ضمن ٢٥ منطقة. وأظهرت النتائج أن نسبة كبيرة من التباين في الضغوط المدركة نسبت إلى مستوى الأسرة

(٤٥.٨٦%) مقارنة بمستوى المنطقة (٦.٩٦%) ، مما يشير إلى أن السياق الأسري أو العائلي أكثر أهمية في تفسير التباين ووجدت الدراسة أيضًا أن بعض مكونات رأس المال الاجتماعي ارتبطت سلبًا بإدراك الضغوط، وتراوحت العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والضغوط المدركة تبعًا لمستويات وأنواع تدابير رأس المال الاجتماعي.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالأداء التنظيمي

١- دراسة (Ahmed & Shafiq, 2014) والتي تهدف إلى التعرف على أهمية الثقافة التنظيمية للمنظمة بجانب استكشاف طبيعة الثقافة التنظيمية لشركات الاتصالات محل الدراسة وأخيراً تحليل تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي، تم تحليل (١٥) استبانة لتظهر النتائج أهمية كبيرة للثقافة التنظيمية داخل شركات الاتصالات بجانب التأثير الإيجابي للثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي.

٢- وهدفت دراسة (يكوش، ٢٠١٤) إلى مدى تطبيق المؤسسات لإدارة المعرفة وأثر ذلك على الأداء المؤسسي واستخدمت الدراسة استبانة لجمع البيانات والتي أسفرت نتائجها عن مستوى مرتفع من الأداء بجانب وجود ارتباط إيجابي بين عمليات إدارة المعرفة ومستوى الأداء التنظيمي.

٣- تناولت دراسة (Byremo, 2015) والتي تهدف إلى تسليط الضوء على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي.

دراسة مقارنة بمحافظة بنى سويف

١٤٠

٤-دراسة (عاشور، ٢٠١٥) والتي تهدف إلى معرفة درجة استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الأداء التنظيمي للمستشفيات الحكومية. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي ووزعت الاستبانة على (٢٢٠) موظفا. وكانت نتائجها أن بعد التعلم والنمو يأتي في المرتبة الأولى يليه بعد العمليات الداخلية ثم بعد العملاء وأخيرا البعد المالي. كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي إلى المتغيرات الشخصية.

٥-دراسة (الحوري، ٢٠١٧) والتي تهدف إلى تحليل علاقة التوجهات الاستراتيجية وأبعاد الهيكل التنظيمي والأنماط القيادية بتحسين الأداء التنظيمي في المصارف الأردنية. أظهرت نتائج (١٢٢) استبانة على المدراء بوجود تأثير للتوجهات الاستراتيجية على تحسين الأداء التنظيمي، كما تبين وجود تأثير لأبعاد الهيكل التنظيمي على الأداء التنظيمي.

ثالثا: الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي

١-تهدف دراسة (Leana & Pil, 2006) إلى معرفة مستوى رأس المال الاجتماعي وعلاقته بالأداء التنظيمي في ٨٨ مدرسة حضرية، جمعت البيانات باستخدام الاستبانة من المديرين والمعلمين وأولياء الأمور والطلاب كذلك، وتشير النتائج إلى أن هناك ارتباط بين مستويات رأس المال الاجتماعي الداخلي والخارجي العالية في المدرسة وبين مستويات الأداء المدرسي العالية.

٢-دراسة (العطوي، ٢٠٠٩) والتي هدف فيها إلى تحديد مستوى أبعاد رأس المال الاجتماعي الداخلي للمنظمات (البعد الهيكلي، بعد العلاقات، البعد الإدراكي) وتحديد مستوى الأداء

السياقي للعينة، بجانب تحديد مستوى فاعلية المنظمة مجتمع البحث. ومع استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستبانة جمعت بياناتها من عينة تتكون من (122) عاملا في ثلاثة منظمات صناعية تابعة لوزارة الصناعة العراقية، أظهرت النتائج تقبل معتدل لأبعاد رأس المال الاجتماعي لدى العينة، كما وجد تقبل معتدل لدى العينة تجاه توافر أبعاد الأداء السياقي، وأظهرت النتائج أيضاً توافر أبعاد رأس المال الاجتماعي في المنظمة يحفز العاملين على ممارسة الأداء السياقي، كما أنه يزيد من فاعلية المنظمة.

٣- تهدف دراسة (Andrews, 2010) إلى استكشاف تأثير رأس المال الاجتماعي التنظيمي على أداء أكثر من ١٠٠ مؤسسة بين عامي ٢٠٠٢ و٢٠٠٥، وتشير النتائج الإحصائية للدراسة إلى أن أبعاد رأس المال الاجتماعي (المعرفي والعلائقي) ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالأداء، في حين لا يرتبط البعد الهيكلي بالأداء التنظيمي.

٤- دراسة (Hashima, Osmanb, & Alhabshic, 2015) الغرض منها استكشاف العلاقة بين ستة عناصر من رأس المال الفكري مثل (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس مال العميل ، رأس المال الاجتماعي ، رأس المال التكنولوجي ورأس المال الروحي) مع الأداء التنظيمي في ماليزيا. وقد أجريت هذه الدراسة باستخدام استبيان منظم وزعت على الإدارة العليا العاملة في مختلف المنظمات في ماليزيا. وكانت حجم العينة ١٨٧ مستجيباً من أصل ٣١١ استبياناً تم توزيعهم واختيارهم بشكل عشوائي. كشفت النتائج أن رأس المال الفكري بعناصره المختلفة له تأثير كبير على الأداء التنظيمي في ماليزيا.

٥- تهدف دراسة (Liu, 2017) إلى معرفة العلاقة بين رأس المال الفكري و رأس المال الاجتماعي والأداء بجانب معرفة تأثير رأس المال الفكري على أداء المنظمات الثقافية والإبداعية في تايوان، استنادًا إلى ٤٣٤ منظمة، تشير النتائج إلى وجود علاقات متبادلة بين أنواع رأس المال، علاوة على ذلك، يلعب رأس المال الاجتماعي دورًا مهمًا في العلاقات بين رأس المال الفكري وأداء المنظمات التايوانية، كما أن عدم الوعي البيئي له آثار سلبية على رأس المال الاجتماعي وأداء المنظمات.

تعقيب على الدراسات السابقة:

- تم عرض (١٥) دراسة سابقة، (٥) متعلقة برأس المال الاجتماعي و(٥) مرتبطة بالأداء التنظيمي و(٥) تناولت العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي.
- من حيث منهج الدراسة: اتفقت معظم الدراسات السابقة مع الحالية على الاستعانة بمنهج المسح الاجتماعي مثل دراسة
- من حيث أداة الدراسة: استخدمت أغلب الدراسات السابقة الاستبانة في جمع البيانات مثل دراسة
- من حيث عينة الدراسة: أجرى عدد قليل من الدراسات السابقة على العاملين بالبنوك دراستهم، مما يدل على فجوة بحثية بخصوص هذه العينة مثل دراسة
- تمتاز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في:
- ١- هدف الدراسة: هدفت الدراسة الحالية إلى الربط بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي داخل البنوك وبمنهج مقارن.

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٤٣

٢- بيئة الدراسة: تمت الدراسات السابقة في بعض الدول العربية والأجنبية، في حين تم تطبيق الدراسة الحالية في محافظة بني سويف المصرية وداخل البنوك الحكومية والخاصة.

الدراسة الميدانية

أولاً: حدود الدراسة

الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على علاقة رأس المال الاجتماعي بالأداء التنظيمي في بنك خاص وآخر حكومي.

الحد البشري: تطبق هذه الدراسة على العاملين بالبنك الحكومي والخاص (محل الدراسة).

الحد المكاني: تجرى الدراسة في محافظة بني سويف على بنك مصر (كنموذج للبنوك الحكومية) وبنك الإمارات دبي الوطني فرع بني سويف (كنموذج للبنوك الخاصة)

الحد الزمني: تمت هذه الدراسة في الفترة (شهري مايو ويونيو عام ٢٠١٩)

ثانياً: منهج الدراسة

استعان الباحث بطريقة المسح الاجتماعي Social Survey عن طريق العينة،

بالإضافة إلى المنهج المقارن Comparative Method.

ثالثاً: أداة الدراسة

قام الباحث بعدد من المقابلات مع بعض العاملين بالبنك الحكومي والخاص (محل الدراسة)، بجانب إجراء استبانة تشمل أجزاء ثلاثة: الجزء الأول: يشمل البيانات الأولية عن المستجيب وهي (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، عدد سنوات العمل في البنك، عدد الدورات التدريبية الحاصل عليها في البنك) الجزء الثاني: مقياس رأس المال الاجتماعي : ويحتوي على:

د. بيكار محمد شبل . رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٤٤

١. البعد الإدراكي: وتم قياسه من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة (١-٥)

٢. البعد العلاقتي: وتم قياسه من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة (٦-١٠)

٣. البعد الهيكلي: وتم قياسه من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة (١١-١٥)

الجزء الثالث: مقياس الأداء التنظيمي ويشتمل على المتغيرات الآتية:

١. البعد المالي: وتم قياسه من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة (١-٩)

٢. بعد العملاء: وتم قياسه من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة (١٠-١٥)

٣. بعد العمليات الداخلية: من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة (١٦-٢٤)

٤. بعد التعلم والنمو: من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة (٢٥-٢٩)

وللحكم على نتائج الدراسة استخدمت المتوسطات الافتراضية الآتية: (من ١ إلى أقل من ١.٨ منخفضة جدا)، (من ١.٨ إلى أقل من ٢.٦ منخفضة)، (من ٢.٦ إلى أقل من ٣.٤ متوسطة)، (من ٣.٤ إلى أقل من ٤.٢ مرتفعة)، (من ٤.٢ إلى ٥ مرتفعة جدا).

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

تم استخدام مقياس رأس المال الاجتماعي ومقياس الأداء التنظيمي بشكل مباشر في العديد من الدراسات السابقة، وهي من ضمن المقاييس المختبرة جيدا وثبات ومصداقية عالية. وقد صممت بالاعتماد على تدرج ليكرت (Likert) الخماسي. وأظهرت معامل كرونباخ ألفا (0.97%) لتدل على درجة عالية جدا من الاتساق الداخلي.

رابعا: المعالجات الإحصائية

استخدم الباحث مجموعة من المعاملات الإحصائية، باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS" وهي: معامل ألفا كرونباخ (ALPHA)، والتكرارات، والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، كما استعان الباحث بمعامل ارتباط بيرسون (Pearson)، واختبار ت (T. test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA).

خامسا: عينة الدراسة

اختيرت عينة عشوائية بسيطة عددهم (30) من البنك الحكومي (بنك مصر)، و(10) من البنك الخاص (بنك الإمارات). وتم استرداد (33) استبانة صالحة للتحليل. ويوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغيراتها.

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٤٦

جدول (١) توزيع أفراد العينة حسب متغيراتها

المتغير	بنك المتغير		بنك مصر		بنك الإمارات	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٢١	٢١	٨٧.٥%	٧	٧٧.٨%
	أنثى	٣	٣	١٢.٥%	٢	٢٢.٢%
العمر	أقل من ٣٠	١٦	١٦	٦٦.٧%	٣	٣٣.٣%
	من ٣٠-٤٠	٨	٨	٣٣.٣%	٥	٥٥.٦%
	من ٤١-٥٠	-	-	-	١	١١.١%
	أكبر من ٥٠	-	-	-	-	-
المؤهل	ليسانس	-	-	-	٣	٣٣.٣%
	بكالوريوس	٢١	٢١	٨٧.٥%	٥	٥٥.٦%
	ماجستير	٣	٣	١٢.٥%	١	١١.١%
	دكتوراه	-	-	-	-	-
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	١٥	١٥	٦٢.٥%	٣	٣٣.٣%
	من ٥-١٠	٤	٤	١٦.٧%	٣	٣٣.٣%
	من ١١-١٥	٥	٥	٢٠.٨%	٢	٢٢.٢%
	أكثر من ١٥	-	-	-	١	١١.١%
الدورات	لا يوجد	١	١	٤.٢%	٢	٢٢.٢%
	أقل من ٣	٥	٥	٢٠.٨%	١	١١.١%
	من ٣-٥	١٠	١٠	٤١.٧%	١	١١.١%
	أكثر من ٥	٨	٨	٣٣.٣%	٥	٥٥.٦%

يتبين من الجدول السابق أن الذكور أكثر من الإناث في كلتا العينتين، بنك مصر (٨٧.٥%) وبنك الإمارات (٧٧.٨%)، وكانت عينة بنك مصر أصغر سناً من عينة بنك الإمارات، حيث أن (٦٦.٧%) أقل من ٣٠ سنة في مقابل (٣٣.٣%). وكانت المؤهلات التعليمية لصالح بنك مصر إلى حد ما، حيث (٨٧.٥%) بكالوريوس في مقابل (٥٥.٦%)، وماجستير (١٢.٥%) في مقابل (١١.١%). كما يظهر الجدول أن

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٤٧

متغير الخبرة لصالح بنك الإمارات إلى حد ما (٢٢.٢%) في مقابل (٢٠.٨%)، وبالتالي متغير الدورات الحاصلين عليها كانت أكبر (٥٥.٦%) حصلوا على أكثر من ٥ دورات في بنك الإمارات في مقابل (٣٣.٣%) في بنك مصر.

نتائج الدراسة ومناقشتها

يمكننا عرض نتائج الدراسة في عناصر ثلاثة:

أولاً: وصف وتحليل أبعاد رأس المال الاجتماعي.

ثانياً: وصف وتحليل أبعاد الأداء التنظيمي.

ثالثاً: وصف وتحليل علاقة رأس المال الاجتماعي بالأداء التنظيمي.

رابعاً: الفروق في إجابات العينة طبقاً لخصائصهم الشخصية.

أولاً: وصف وتحليل أبعاد رأس المال الاجتماعي

١- البعد الإدراكي

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٤٨

جدول رقم (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لـ "البعد الإدراكي"

بنك الإمارات	بنك مصر	العبارة
المتوسط الانحراف التقدير الحسابي المعياري	المتوسط الانحراف التقدير الحسابي المعياري	
٤.٨٩ ٠.٣٣٣ مرتفع جدا	٤.١٣ ١.٠٧ مرتفع	يدرك موظفي البنك أدوارهم ومواقعهم في تحقيق أهداف البنك
٤.٦٧ ٠.٧٠٧ مرتفع جدا	٤.٠٨ ٠.٩٢٩ مرتفع	يفضل الموظفون الطرق الجديدة المعمول بها في البنك
٥.٠٠ ٠.٠٠٠ مرتفع جدا	٤.٠٨ ١.١٣ مرتفع	يعلم الموظفون جيدا طرق الوصول إلى المعلومات داخل البنك
٤.٦٧ ٠.٧٠٧ مرتفع جدا	٤.١٣ ٠.٩٤٧ مرتفع	هناك اتفاق بين الموظفين حول رؤية البنك
٤.٦٧ ٠.٧٠٧ مرتفع جدا	٤.٠٤ ٠.٨٥٩ مرتفع	هناك تفاهم متبادل بيني وبين زملائي في البنك
٤.٧٨ ٠.٤٩٠ مرتفع جدا	٤.٠٩ ٠.٩٨٧ مرتفع	المجموع

يظهر من الجدول رقم (٢) أن إدراك رأس المال الاجتماعي في بنك الإمارات "مرتفع جدا" من بنك مصر، بمتوسط حسابي إجمالي (٤.٧٨) في مقابل (٤.٠٩). وقد سجلت كل عبارات البعد تقدير مرتفع جداً ببنك الإمارات، في حين سجلت نفس العبارات تقدير مرتفع في بنك مصر. ومن أعلى هذه الفقرات : فقرة "يعلم الموظفون جيداً طرق الوصول

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٤٩

إلى المعلومات داخل بنك الإمارات" بمتوسط حسابي (٥) في مقابل (٤.٠٨) لبنك مصر. كما " يدرك موظفي بنك الإمارات أدوارهم ومواقعهم في تحقيق أهداف البنك" بمتوسط حسابي (٤.٨٩) في مقابل بنك مصر ب(٤.١٣). ومن المتوقع ارتفاع بقية أبعاد رأس المال الاجتماعي لبنك الإمارات على حساب بنك مصر، نظرا للترباط المنطقي بين أبعاد رأس المال الاجتماعي.

٢- البعد الهيكلي

جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لـ "البعد الهيكلي"

بنك الإمارات			بنك مصر			العبارة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	
٤.٤٤	١.٣٣	مرتفع جدا	٣.٩٢	١.٣٤	مرتفع	تنظر للمدير على أنه معلم وذو مكانة عالية
٥.٠٠	٠.٠٠	مرتفع جدا	٤.٣٣	٠.٨١٦	مرتفع جدا	يظهر الموظفون انتسابهم والتزامهم بالبنك
٤.٥٦	٠.٨٨٢	مرتفع جدا	٣.٨٨	٠.٩٩٢	مرتفع	يقوم الموظفون بالمخاطرة والإبداع في العمل لتحقيق مصالح البنك
٤.٧٨	٠.٤٤١	مرتفع جدا	٤.٢٥	٠.٧٣٧	مرتفع جدا	انظر إلى أهداف البنك بوصفها أهدافي
٥.٠٠	٠.٠٠	مرتفع جدا	٤.٥٠	٠.٦٥٩	مرتفع جدا	تربطني علاقات صداقة قوية مع كل العاملين بالبنك
٤.٧٥	٠.٥٣٠	مرتفع جدا	٤.١٧	٠.٩٠٨	مرتفع	المجموع

يكشف الجدول السابق ارتفاع البعد الهيكلي لرأس المال الاجتماعي لدى بنك الإمارات بدرجة أعلى من بنك مصر، حيث سجلت العبارات مجتمعة متوسط حسابي (٤.٧٥) لبنك

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٥٠

الإمارات في مقابل (٤.١٧) لبنك مصر. مما يؤكد الافتراض المأخوذ من جدول (١). ومن أعلى العبارات تقديرا لبنك الإمارات عبارة "يظهر الموظفون انتسابهم والتزامهم بالبنك" وعبارة " تربطني علاقات صداقة قوية مع كل العاملين" بمتوسط حسابي (٥)، في مقابل (٤.٣٣) و(٤.٥٠) لبنك مصر. كما أن هذه النتيجة تفترض ارتفاع البعد الثالث والأخير لرأس المال الاجتماعي لبنك الإمارات عن بنك مصر، لنفس السبب السابق ذكره.

٣- البعد العلاقتي

جدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لـ "البعد العلاقتي"

العبارة	بنك مصر		بنك الإمارات	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عندما أواجه مشكلة ما، أجد النصيحة والمساعدة من الزملاء	٤.٢١	٠.٨٨٤	٤.٧٨	٠.٤٤١
متفقين داخل البنك في المشاعر والمصالح	٤.٢٩	٠.٩٠٨	٤.٥٦	٠.٨٨٢
لدي الثقة التامة بزملائي في البنك	٤.٤٦	٠.٨٣٣	٤.٥٦	١.٠٠١
لدي الثقة التامة بالإدارة في البنك	٤.٥٤	٠.٩٣٢	٤.٥٦	١.٣٣
هناك استقرار في عضوية الموظفين في البنك	٤.٥٠	٠.٧٢٢	٤.٦٧	٠.٧٠٧
المجموع	٤.٤	٠.٨٥٥	٤.٦٢	٠.٨٧٤

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

على الرغم من الفارق البسيط بين متوسط حساب البنكين إلا أن الجدول السابق يؤكد صحة فرضية جدول (٣) في ارتفاع البعد العلاقتي لصالح بنك الإمارات حيث سجل متوسط حسابي (٤.٦٢) في مقابل (٤.٤) لبنك مصر. وتأتي فقرة " عندما أواجه مشكلة ما، أجد النصيحة والمساعدة من الزملاء " في مقدمة الفقرات بمتوسط حسابي (٤.٧٨) لبنك الإمارات في مقابل (٤.٢١) لبنك مصر. تليها فقرة " هناك استقرار في عضوية الموظفين في البنك " بمتوسط حسابي (٤.٦٧) في مقابل (٤.٥٠).

ومن النتائج الإجمالية لرأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة (الإدراكي والهيكلية والعلاقاتية) تفوق بنك الإمارات على بنك مصر بمتوسط حسابي (٤.٧١) في مقابل (٤.٢٢)، يأتي البعد الإدراكي في المرتبة الأولى للإمارات ب(٤.٧٨) مقارنة مع بنك مصر (٤.٠٩) والمرتبة الثانية البعد الهيكلية بمتوسط حسابي (٤.٧٥) لبنك الإمارات و(٤.١٧) لبنك مصر، والمرتبة الثالثة والأخيرة للبعد العلاقتي حيث (٤.٦٢) أمام (٤.٤).

د. بكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٥٢

ثانيا: وصف وتحليل أبعاد الأداء التنظيمي.

١ - البعد المالي

جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لـ "البعد المالي"

العبارة	بنك مصر		بنك الإمارات	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تسعى إدارة البنك إلى تعظيم ثروة المساهمين، وتحقيق نسبة أرباح موافقة لتوقعاتهم	٤.٢٩	٠.٧٥١	٤.٧٨	٠.٦٦٧
إيرادات البنك وأرباحه تكفي لتغطية فوائد الودائع والتلفقات	٤.١٣	٠.٩٤٧	٤.٧٨	٠.٤٤١
يمتلك البنك نظام مالي ومحاسبي جيد يمكنه من إنجاز عملياته بنجاح	٤.٣٨	٠.٧١١	٤.٦٧	٠.٧٠٧
يحقق البنك نموا مستقرا في الإيرادات المحققة من النشاطات الاستثمارية	٤.٣٣	٠.٨١٦	٤.٧٨	٠.٦٦٧
يسعى البنك إلى تخفيض النفقات التي تحمل على الأنشطة اليومية	٤.٢١	١.٠٠٦	٤.٤٤	٠.٦٦٧
لبنك قسم خاص بمراقبة الأنشطة المالية المنجزة	٤.٥٤	٠.٧٢١	٥.٠٠	٠.٠٠٠
يسعى البنك إلى ابتكار وتطوير الأدوات المالية المستعملة مثل بطاقات الائتمان مثلا	٤.٣٨	٠.٨٧٥	٤.٧٨	٠.٤٤١
يسعى البنك إلى استحداث آليات تمويلية جديدة من شأنها تخفيض المعاملات اليومية	٤.٣٣	٠.٨٦٨	٤.٧٨	٠.٦٦٧
يضع البنك خطة تنمية استراتيجية بمساعدة مختصين	٤.٣٣	٠.٨١٦	٤.٦٧	٠.٧٠٧
المجموع	٤.٣٢	٠.٨٤٠	٤.٧٤	٠.٤٧٧

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٥٣

تبدأ أبعاد الأداء التنظيمي بالبعد المالي الذي يظهر من خلال الجدول السابق تساوي البنكين إلى حد ما في درجة تقدير متوسطهما الحسابي (مرتفع جدا) (٤.٣٢)(٤.٧٤) وإن كانت الزيادة لبنك الإمارات، والذي تظهر عبارة "البنك قسم خاص بمراقبة الأنشطة المالية المنجزة" على أعلى متوسط حسابي (٥) في مقابل (٤.٥٤) لبنك مصر.

٢ - بعد العملاء

جدول رقم (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لـ "بعد العملاء"

بنك الإمارات	بنك مصر	العبارة
المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	المتوسط الانحراف المعياري	
٤.٧٨ ٠.٦٦٧ مرتفع جدا	٤.٣٣ ٠.٨٦٨ مرتفع جدا	يهدف البنك إلى تحقيق رضا العملاء
٤.٤٤ ١.٣٣ مرتفع جدا	٤.٠٨ ١.١٠ مرتفع	تسعى إدارة البنك إلى معرفة آراء العملاء في الخدمة
٤.٨٩ ٠.٣٣٣ مرتفع جدا	٤.٢٥ ٠.٨٤٧ مرتفع جدا	تناسب ربحية العميل مع توقعاته المنتظرة
٤.٧٨ ٠.٤٤١ مرتفع جدا	٤.١٧ ١.٠٤ مرتفع	تعمل إدارة البنك لتوطيد علاقاتها مع العملاء بمعرفة احتياجاتهم
٤.٦٧ ١.٠٠ مرتفع جدا	٤.٠٠ ١.٢١ مرتفع	تقدم الخدمة في البنك في أسرع وقت ممكن
٤.٨٩ ٠.٣٣٣ مرتفع جدا	٤.٦٧ ٠.٥٦٥ مرتفع جدا	تعمل إدارة البنك على المحافظة على سرية المعاملات الخاصة بالعملاء
٤.٧٤ ٠.٦٨٤ مرتفع جدا	٤.٢٥ ٠.٩٣٨ مرتفع جدا	المجموع

د. بكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٥٤

تزيد الفجوة بين متوسط حساب البنكين في الجدول رقم (٦) عن الجدول رقم (٥) ،
والزيادة أيضا من نصيب بنك الإمارات حيث (٤.٧٤) في مقابل (٤.٢٥). وتسجل عبارة
"تناسب ربحية العميل مع توقعاته المنتظرة" أعلى متوسط حسابي ببنك الإمارات (٤.٨٩)
وهي نفس المتوسط الحسابي لعبارة "تعمل إدارة البنك على المحافظة على سرية
المعاملات الخاصة بالعملاء" في البنك نفسه. وهي نفس العبارة التي حصلت على أعلى
متوسط حسابي في بنك مصر (٤.٦٧).

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٥٥

٣- بعد العمليات الداخلية

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لـ "بعد العمليات الداخلية"

بنك الإمارات			بنك مصر			العبارة
التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
مرتفع جدا	٠.٧٠٧	٤.٦٧	مرتفع جدا	١.٠٠٢	٤.٢١	تراقب إدارة البنك سرعة وجودة خدماته
مرتفع جدا	١.٥٦	٤.٢٢	مرتفع	١.٤٠	٣.٨٣	يعطي البنك أهمية كبيرة لاقتراحات الموظفين به
مرتفع جدا	١.٠١	٤.٥٦	مرتفع جدا	١.١٤	٤.٢١	يعقد البنك دورات تدريبية لتنمية قدرات الموظفين وتطوير مهاراتهم
مرتفع جدا	٠.٧٠٧	٤.٦٧	مرتفع جدا	٠.٧٧٠	٤.٣٨	يطور البنك أسلوب وتوعية الخدمة المقدمة
مرتفع جدا	٠.٧٠٧	٤.٦٧	مرتفع جدا	٠.٩٠٨	٤.٢٩	هناك تنسيق كبير بين مختلف العمليات والأنشطة والموظفين
مرتفع جدا	٠.٣٣٣	٤.٨٩	مرتفع جدا	٠.٨١٦	٤.٣٣	يعتمد البنك على تكنولوجيا المعلومات في خدماته
مرتفع جدا	١.٤١	٤.٣٣	مرتفع	١.٢٩	٣.٧٥	يبتكر البنك خدمات جديدة مناسبة
مرتفع جدا	٠.٧٠٧	٤.٦٧	مرتفع	٠.٩٠٠	٤.١٣	يقلل البنك من عملياته الخاطئة
مرتفع جدا	٠.٨٨٢	٤.٥٦	مرتفع	١.٠٠٣	٣.٨٨	يتفوق البنك على البنوك المنافسة في جودة الخدمة
مرتفع جدا	٠.٨٩١	٤.٥٨	مرتفع	١.٠٠٣	٤.١١	المجموع

يظهر الجدول رقم (٧) تفوق بعد العمليات الداخلية لبنك الإمارات على بنك مصر حيث متوسط حسابي (٤.٥٨) في مقابل (٤.١١)، وتسجل عبارة "يعتمد البنك على

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

تكنولوجيا المعلومات في خدماته" على أعلى متوسط حسابي (٤.٨٩) في بنك الإمارات في حين تسجل عبارة "يطور البنك أسلوب ونوعية الخدمة المقدمة" على أعلى متوسط حسابي (٤.٣٨) في بنك مصر.

٤- بعد التعلم والنمو

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لـ "بعد التعلم والنمو"

بنك الإمارات		بنك مصر		العبارة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
٤.٥٦	٠.٨٨٢	٣.٤٦	١.٣٥	يوجد لدى البنك نظام فعال يهتم بتقديم المكافآت والحوافز
٤.٦٧	٠.٧٠٧	٤.٣٨	٠.٧٧٠	يوجد في البنك عدد لا بأس به من ذوي الخبرة المفيدة
٤.٥٦	١.٣٣	٤.٠٠	١.٣١	تهتم إدارة البنك بدرجة رضا موظفيها للحفاظ على الكفاءات
٤.٦٧	١.٠٠	٤.٠٠	١.٢١	يوزع البنك جزء من الأرباح على الموظفين
٤.٥٦	٠.٨٨٢	٤.٠٠	٠.٩٧٨	تسعى إدارة البنك إلى تحسين وتطوير أنظمتها وأجهزتها لضمان راحة الموظفين
٤.٦٠	٠.٩٦٠	٣.٩٦	١.١١	المجموع

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٥٧

لا يختلف بعد التعلم والنمو من خلال الجدول السابق عن بقية أبعاد الأداء التنظيمي حيث الارتفاع لصالح بنك الإمارات بمتوسط حسابي (٤.٦٠) في مقابل بنك مصر (٣.٩٦) بتقدير مرتفع جدا في مقابل مرتفع.

ومن النتائج الإجمالية لبعء الأداء التنظيمي بأبعاده الأربعة (المالي والعملاء والعمليات الداخلية والتعلم والنمو) ارتفاع الأداء التنظيمي لبنك الإمارات بمتوسط حسابي (٤.٦٦) عن بنك مصر (٤.١٦) محققا ارتفاعا في الأبعاد الأربعة كلها، بداية بالبعء المالي بمتوسط حسابي (٤.٧٤) في مقابل (٤.٣٢) وبعء العملاء (٤.٧٤) أمام (٤.٢٥) ثم بعد التعلم والنمو ثالثاً بمتوسط (٤.٦٠) مقارنة ب(٣.٩٦) وأخيراً بعد العمليات الداخلية (٤.٥٨) مقابل (٤.١١).

ثالثاً: وصف وتحليل علاقة رأس المال الاجتماعي بالأداء التنظيمي.

جدول (٩)

نتائج علاقة الارتباط بين أبعاد رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي

الأداء التنظيمي				رأس المال الاجتماعي
البعء المالي	بعء العملاء	بعء العمليات الداخلية	بعء التعلم والنمو	
٠.٧٢٦٠٠	٠.٨٣٦٠٠	٠.٨٦٧٠٠	٠.٨٦٦٠٠	البعء الإداري بنك مصر
٠.٨٩٩٠٠	٠.٩٥١٠٠	٠.٩٦٦٠٠	٠.٩٩٧٠٠	بنك الإمارات
٠.٨٣٤٠٠	٠.٨٤٦٠٠	٠.٧٩٦٠٠	٠.٧٥٢٠٠	البعء الهيكلي بنك مصر
٠.٩٨٨٠٠	١.٠٠٠.٠٠٠	٠.٩٩٩٠٠	٠.٩٨٥٠٠	بنك الإمارات
٠.٦١٨٠٠	٠.٥٦٧٠٠	٠.٧١٧٠٠	٠.٦٥١٠٠	البعء العلاقتي بنك مصر
٠.١٠٠٠.٠٠٠	٠.٩٩٢٠٠	٠.٩٨٥٠٠	٠.٩٥٢٠٠	بنك الإمارات

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٥٨

** دالة عند (٠.٠١)

يظهر الجدول السابق مدى قوة العلاقة الارتباطية الإيجابية بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (الإدراكي والهيكلية والعلاقاتية) وبين أبعاد الأداء التنظيمي (المالي والعملاء والعمليات الداخلية والتعلم والنمو) حيث كل الروابط بلا استثناء دالة عند (٠.٠١) وهي أعلى قيمة ارتباطية.

رابعاً: الفروق في إجابات العينة طبقاً لخصائصهم الشخصية.

١- الفروق طبقاً للجنس

جدول (١٠)

الفروق في إجابات أفراد العينة حول رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي طبقاً للجنس

الفرق	الدلالة الإحصائية	قيمة t	المتوسط		العدد	الجنس	
			الاحتراف المعياري	الحسابي			
لا توجد فروق	.٧٠٨	٣٧٩.	٦٦٨.	٤.٢٤	٢١	ذكر	بنك مصر
			.٤٤٣	٤.٠٨	٣	أنثى	
لا توجد فروق	.٠٧١	-٧٥٣-	٦٤٧.	٤.٦٣	٧	ذكر	بنك الإمارات الاجتماعي
			.٠٠٠	٥.٠٠	٢	أنثى	
لا توجد فروق	.٠٨٧	-٠٣٩-	٧٠٣.	٤.١٧	٢١	ذكر	بنك مصر
			.٤٠٨	٤.١٩	٣	أنثى	
لا توجد فروق	.٠٧١	-٧٥٣-	٧٦٦.	٤.٥٧	٧	ذكر	بنك الإمارات التنظيمي
			.٠٠٠	٥.٠٠	٢	أنثى	

يكشف الجدول السابق عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد

العينة تجاه رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

٢- الفروق طبقاً للعمر: تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وجاءت

النتائج في الجدول التالي:

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٥٩

جدول (١١)

الفروق في إجابات أفراد العينة حول رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي طبقاً للعمر

البعد	العينة	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط قيمة F	الدلالة الإحصائية	الفروق
رأس المال الاجتماعي	بنك مصر	بين المجموعات	١	٧٨٤.	٢.٠٠١	٠.١٧١	لا توجد فروق
		داخل المجموعات	٢٢	٨.٦١٨	٠.٣٩٢		
الأداء التنظيمي	بنك الإمارات	بين المجموعات	٢	٠.٨٩.	١.٠٢.	٠.٩٠٥	لا توجد فروق
		داخل المجموعات	٦	٢.٦٢٩	٠.٤٣٨		
الأداء التنظيمي	بنك مصر	بين المجموعات	١	٦٥٠.	١.٤٩٢	٠.٢٣٥	لا توجد فروق
		داخل المجموعات	٢٢	٩.٥٨٨	٠.٤٣٦		
الأداء التنظيمي	بنك الإمارات	بين المجموعات	٢	١٢٥.	١.٠٢.	٠.٩٠٥	لا توجد فروق
		داخل المجموعات	٦	٣.٦٨٩	٠.٦١٥		

يتضح الجدول السابق عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد

العينة تجاه رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي تعزى لمتغير العمر

٣- الفروق طبقاً للمؤهل الدراسي: تم استخدام تحليل التباين الأحادي، وجاءت النتائج كما في

الجدول التالي:

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٦٠

جدول (١٢)

الفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً للمؤهل الدراسي

البعد	العينة	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط قيمة F	الدلالة الإحصائية	الفروق
رأس المال الاجتماعي	بنك مصر	بين المجموعات	١٠	٧.٨٧٢	٧٨٧.	٠.٠٠١	توجد فروق
	بنك الإمارات	داخل المجموعات	١٣	١.٥٢٩	٠.١١٨		
الأداء التنظيمي	بنك مصر	بين المجموعات	١٠	٩.١٨١	٩١٨.	١١.٢٩١	توجد فروق
	بنك الإمارات	داخل المجموعات	١٣	١.٠٥٧	٠.٨١		
المتغير	بنك مصر	بين المجموعات	١٠	٨٠٠.	٤٠٠.	٧٩٦.	لا توجد فروق
	بنك الإمارات	داخل المجموعات	٦	٣.٠١٥	٠.٥٠٢	٤٩٤.	

باستخدام اختبار T وطبقاً للجدول السابق توجد فروق في بنك مصر تجاه رأس المال الاجتماعي تعزى إلى المؤهل الدراسي بدلالة إحصائية (٠.٠٠١) وتجاه الأداء التنظيمي أيضاً بدلالة إحصائية (٠.٠٠٠)، أما في بنك الإمارات فلا توجد فروق ذات دلالة لذلك المتغير.

٤- طبقاً لعدد سنوات الخبرة: استخدم تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما

يلي:

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بنى سويف

١٦١

جدول (١٣)

الفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً لعدد سنوات الخبرة

البعد	العينة	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط قيمة F	الدلالة الإحصائية	الفروق
رأس المال الاجتماعي	بنك مصر	بين المجموعات	٢	٤٥١.	٢٢٦.	٥٢٩.	لا توجد فروق
	داخــــــــــــــــل	المجموعات	٢١	٨.٩٥٠	٠.٤٢٦	٠.٥٩٧	فروق
بنك الإمارات	بين المجموعات	٣	٨٥٧.	٢٨٦.	٧٦٨.	٠.٥٥٩	لا توجد فروق
	داخــــــــــــــــل	المجموعات	٥	١.٨٦١	٠.٣٧٢	٠.٥٥٩	فروق
الأداء التنظيمي	بنك مصر	بين المجموعات	٢	٣٣٨.	١٦٩.	٣٥٩.	لا توجد فروق
	داخــــــــــــــــل	المجموعات	٢١	٩.٩٠٠	٠.٤٧١	٠.٧٠٣	فروق
بنك الإمارات	بين المجموعات	٣	١.٢٠٤	٤٠١.	٧٦٩.	٠.٥٥٩	لا توجد فروق
	داخــــــــــــــــل	المجموعات	٥	٢.٦١٠	٠.٥٢٢	٠.٥٥٩	فروق

يظهر الجدول السابق عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تجاه رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي تعزي لمتغير سنوات الخبرة.

٥- طبقاً للدورات الحاصل عليها

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٦٢

جدول رقم (١٤)

الفروق في إجابات أفراد العينة طبقاً للدورات الحاصل عليه

البعد	العينة	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط قيمة F	الدلالة الإحصائية	الفروق
رأس المال الاجتماعي	بنك مصر	بين المجموعات	٣	١٨٩.	٠٦٣.	١٣٦.	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	٢٠	٩.٢١٣	٠.٤٦١			
الأداء التنظيمي	بنك الإمارات	بين المجموعات	٣	٥٧٠.	١٩٠.	٤٤٣.	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	٥	٢.١٤٨	٠.٤٣٠			
البيد	بنك مصر	بين المجموعات	٣	٦٦١.	٢٢٠.	٤٦٠.	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	٢٠	٩.٥٧٨	٠.٤٧٩			
الأداء التنظيمي	بنك الإمارات	بين المجموعات	٣	٨٠٠.	٢٦٧.	٤٤٢.	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	٥	٣.٠١٥	٠.٦٠٣			

يبين الجدول السابق عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تجاه رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي تعزي لعدد الدورات الحاصلين عليها.

مناقشة النتائج:

فيما يلي مناقشة لما توصلت إليه الدراسة من نتائج وتفسيرها وفقا لأسئلتها:

مناقشة السؤال الأول: ما حالة رأس المال الاجتماعي داخل البنك؟ وأيهما أعلى درجة، البنك الحكومي أم البنك الخاص؟

أظهرت نتائج الدراسة درجة مرتفعة من رأس المال الاجتماعي داخل البنك، ودرجة بنك الإمارات الخاص أعلى درجة من بنك مصر الحكومي، مما يظهر بعد إدراكي لرأس المال أعلى بينك الإمارات وبعد هيكلية أيضا أعلى، وبعد علاقتي يفوق بنك مصر. وقد يعزى الباحث هذا إلى طبيعة العمل الخاص الذي يتميز عن الحكومي بالاهتمام بدرجة أكبر بكل تفاصيل العمل بجانب درجة اليقظة وتحمل المسؤولية والفردية التي تظهر بدرجة أكبر لدى البنوك الخاصة. كما كانت من نتائج المقابلات التي أجراها الباحث مع عدد من العاملين في البنكين أن للروابط والعلاقات أهمية كبيرة داخل التنظيم البنكي مما يدعم هذه النتيجة.

وتتفق هذه الدراسة في ارتفاع درجة رأس المال الاجتماعي مع دراسة (عودة، ٢٠١٤) ودراسة (Hussin & Khan, 2016) ودراسة (أحمد، ٢٠١٦) ولكنها تختلف مع دراسة (عبد الرحمن و الحسيني، ٢٠١٨) ودراسة (العطوي، ٢٠٠٩)

د. بيار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٦٤

وتؤكد هذه النتيجة صحة الفرض القائل " يعد رأس المال الاجتماعي في البنك الحكومي أقل من البنك الخاص".

مناقشة السؤال الثاني: ما درجة الأداء التنظيمي داخل بنك مصر وبنك الإمارات؟ وأيها أعلى درجة؟

كشفت نتائج الدراسة عن درجة أداء تنظيمي داخل كلا البنكين مرتفعة وإن كانت داخل بنك الإمارات مرتفعة جدا عن بنك مصر. وهذا يعني درجة الأداء المالي مرتفعة والاهتمام بعملاء البنك أيضا مرتفعة بجانب الاهتمام بالعمليات الداخلية والتعلم والنمو بدرجة عالية. ويعزي الباحث هذه الدرجات المرتفعة إلى طبيعة تكوين البنوك وخاصة الخاصة منها حيث المال أولا ثم العملاء ثانيا مما يزيد من درجة الأداء التنظيمي للبنك. كما كانت المقابلات تؤكد على ارتفاع الأداء التنظيمي داخل البنكين.

وتؤكد هذه النتيجة صحة الفرض التالي " مستوى الأداء التنظيمي في البنك الخاص أعلى من البنك الحكومي. كما تتفق مع دراسة (بكوش، ٢٠١٤) ودراسة (Leana & Pil, 2006).

مناقشة السؤال الثالث: ما طبيعة العلاقة التي تربط رأس المال الاجتماعي بالأداء التنظيمي بأبعادهما المختلفة؟

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٦٥

توضح نتائج الدراسة طبيعة العلاقة الارتباطية الإيجابية بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة (البعد الإدراكي والبعد الهيكلي والبعد العلاقتي) والأداء التنظيمي بأبعاده الأربعة (البعد المالي وبعد العملاء وبعد العمليات الداخلية وبعد النمو والتعلم).

ويعزي الباحث هذه النتيجة المنطقية والتي أكدتها العديد من الدراسات، إلى طبيعة الأداء التنظيمي الذي يحتاج بلا شك إلى توافر علاقات طيبة وجيدة بين العاملين فبدون العلاقات الحسنة لا يظهر الأداء الجيد، وهذا ما أكدت عليه نظرية بوتنام حيث رأس المال الاجتماعي أداة تقدم المؤسسات وارتقائها، كما أنه فسر الأداء الاقتصادي والفعالية الحكومية إلى رأس مال داخلي وخارجي جيد.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Leana & Pil, 2006) ودراسة (العطوي، ٢٠٠٩) ودراسة (Andrews, 2010) وتؤكد صحة الفرض الذي مؤداه "العلاقة التي تربط أبعاد رأس المال الاجتماعي بأبعاد الأداء التنظيمي في البنوك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية.

مناقشة السؤال الرابع: ما مدى تباين آراء العاملين بالبنوك محل الدراسة تجاه رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي تبعا لخصائصهم الشخصية؟
تظهر نتائج الدراسة بوجه عام عن عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تجاه رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي في استجابات العينة تعزى

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٦٦

للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، الدورات الحاصل عليها) إلا أنه وجد فروق ذات دلالة احصائية في عينة بنك مصر تعزي لمتغير المؤهل الدراسي فقط.

ويرجع الباحث سبب ذلك إلى تماثل استجابات العينة وثبات المتغيرات إلى حد كبير من وجهة نظرهم. والتي لمسها الباحث اثناء المقابلات الفردية مع بعض العاملين. وتتفق هذه النتيجة الإجمالية مع دراسة (عاشور، ٢٠١٥). وتؤكد النتيجة السابقة عدم صحة الفرض التالي "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تعزي للمتغيرات الشخصية".

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- ١- اتضح بأن البنوك الحكومية والخاصة تهتم بدرجة عالية برأس المال الاجتماعي بها، وإن كان في البنوك الخاصة بدرجة أعلى.
- ٢- تبين أن الأداء التنظيمي عال في البنوك الحكومية والخاصة وإن كان في البنوك الخاصة أعلى.
- ٣- تأكد أن العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي في البنوك الحكومية والخاصة محل ترابط ايجابي قوي.

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٦٧

ثانياً: التوصيات

١. ضرورة زيادة الاهتمام برأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة (الإداري والهيكلي والعلاقاتي) في البنوك وخاصة الخاصة منها.
٢. العمل على تبني مقاييس الأداء التنظيمي داخل البنوك لتقييم الأداء وتقويمه.
٣. إقامة الدورات المختلفة للتوعية والتدريب على أهمية رأس المال الاجتماعي وطرق تطويره والارتقاء به مما يسهم في زيادة الأداء التنظيمي.
٤. إجراء العديد من الأبحاث والدراسات المتعلقة برأس المال الاجتماعي وأهميته وما يرتبط به داخل مؤسسات أخرى.

د. بيار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٦٨

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. ابراهيم خضر ملحم. (٢٠١٦). دور الأزمة السورية في تآكل رأس المال الاجتماعي: مقارنة تحليلية لمكونات ومصادر رأس المال الاجتماعي في ظل الأزمة. مركز دمشق للأبحاث والدراسات، دمشق، سورية.
٢. اسعود المحاميد، امجد طويقات، و ريناتا حدادين. (٢٠١٥). أثر إدارة علاقات الزبائن في الأداء التنظيمي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١١، العدد ٣، الصفحات ٥٧٣-٥٩٩.
٣. أسماء قحطان عبد الرحمن الدوري. (٢٠١٤). أثر رأس المال الاجتماعي في تحقيق الأولويات التنافسية: دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية الأردنية. رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.
٤. أشرف السعيد أحمد محمد. (٢٠١٢). رأس المال الاجتماعي التنظيمي بالأقسام الأكاديمية التربوية - دراسة تحليلية. مستقبل التربية العربية، مج ١٩، ع ١٠٤، الصفحات ٢١٣-٢٩٨.

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٦٩

٥. براق كمال النعيمي. (٢٠١١). تأثير أخلاقيات المهن على فاعلية عمل المرأة الريفية في التنمية المستدامة : نموذج مقترح باستخدام أسلوب رأس المال الاجتماعي التنظيمي. منتدى دور المرأة العربية في التنمية الادارية - المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (الصفحات ٢٨٠ - ٢٧١). مسقط سلطنة عمان.
٦. بلال كامل عودة. (٢٠١٤). دور رأس المال الإقتصادي في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية في بغداد. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، الصفحات ٢٥٥-٢٧٢.
٧. حسني ابراهيم عبد العظيم، و حسام جابر أحمد. (٢٠١٣). دور العمل التطوعي في تنمية رأس المال الاجتماعي للمرأة دراسة ميدانية على عينة من المشاركات في العمل الاجتماعي بمحافظة بني سويف. مجلة كلية الآداب، جامعة بني سويف، ع٢٧، الصفحات ٥٣٩-٦٤٨.
٨. حكيمة وطار. (٢٠١٦). دور استخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك التجارية: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي بنك الخليج الجزائر (AGB) وكالتي عين مليئة وعناية و BNP Paribas وكالتي بجاية وسطيف. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.

د. بيكار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٧٠

٩. رحاب بوخاتم. (٢٠١٧). الرأس المال الاجتماعي والممارسة التسييرية للمرأة
المقابلة. رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية، جامعة العربي التبسي.
١٠. علاء علي علي الزغل. (٢٠١١). رأس المال الاجتماعي وتحسين نوعية حياة
الأسرة الريفية في القرية المصرية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم
الانسانية، ع٣١، ج١٤، الصفحات ٦٤٢٣-٦٤٩٩.
١١. فوزي بوخريص. (العددان ٢٣-٢٤، ٢٠١٣). مفهوم رأس المال الاجتماعي عند
بورديو وحدود التلقي العربي. إضافات، الصفحات ١٤١-١٥٢.
١٢. محمد عبد الكريم الحوراني. (٢٠١٢). العشيرة رأس مال اجتماعي : دراسة
سوسيولوجية لمكونات الولاء العشائري وتحولاته في المجتمع الأردني. المجلة
الأردنية في العلوم الاجتماعية، مج٥، ع٢، الصفحات ١٧٢-٢٠١.
١٣. محمد نصر، و جميل هلال. (٢٠٠٧). قياس رأس المال الاجتماعي في
الأراضي الفلسطينية. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية.
١٤. محمود الكفاوين. (٢٠١٧). مهنة الخدمة الاجتماعية ورأس المال الاجتماعي
(نحو تصور مقترح). مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) (٣١)،
الصفحات ٥٨٨-٦١٨.

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٧١

١٥. ميسرة محمود الكفارنة. (٢٠١٥). دور الجمعيات الأهلية في بناء رأس المال الاجتماعي في دولة فلسطين دراسة تطبيقية اتحاد لجان العمل الزراعي في قطاع غزة (٢٠٠١-٢٠١٤). رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
١٦. نادية أبو زاهر. (٢٠١٢). دور النخبة السياسية الفلسطينية في تكوين رأس المال الاجتماعي. رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
١٧. نعيمة يحيوي، و خديجة لدرع. (٢٠١١). بطاقة الأداء المتوازن BSC أداة فعالة للتقييم الشامل لأداء المنظمات (دراسة ميدانية). نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي و تحديات الأداء البيئي: جامعة ورقلة.
١٨. هاشم فوزي العبادي. (٢٠١٤). دراسة العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي بحث استطلاعي لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الكوفة. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة - العراق، الصفحات ١٦٨-١٩٣.
١٩. وليد رشاد زكي. (٢٠٠٩). رأس المال الاجتماعي بين السياق الواقعي والافتراضي. مجلة الديمقراطية (وكالة الأهرام) - مصر، مج ٩، ع ٣٥٤، الصفحات ٧٧-٨٤.

ثانیا: المراجع

الأجنادية

1. Schippers , M., & Hogenes, R. (2011). Energy Management of People in Organizations: A Review and Research Agenda. *J Bus Psychol*, pp. 193–203.
2. Andrews, R. (2010). Organizational social capital, structure and performance. pp. 1–26.
3. Avgar, A. (2010). Negotiated capital: conflict, its resolution, and workplace social capital. *International Journal of Conflict Management*(Vol. 21 No. 3), pp. 236–259.
4. Bhandari , H., & Yasunobu, K. (2009). What is Social Capital? A Comprehensive Review of the Concept. *Asian Journal of Social Science, Volume 37, Number 3*, pp. 480–510.
5. CLARIDGE, T. (2004). Social Capital and Natural Resource Management. Master of Natural Resource Studies, School of

د. بیکار محمد شبل رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي للبنوك

دراسة مقارنة بمحافظة بني سويف

١٧٣

Natural and Rural Systems Management, University of Queensland.

6. Cloete, A. (2014). Social cohesion and social capital: Possible implications for the common good. *Verbum et Ecclesia* 35(3), pp. 1-6.
7. DOBRIN, C., POPESCU, G., POPESCU, V., & POPESCU, C. (2012). THE CONCEPT OF PERFORMANCE IN BUSINESS ORGANIZATIONS – CASE STUDY ON THE EMPLOYEE PERFORMANCE IN ROMANIAN BUSINESS ORGANIZATIONS. *PROCEEDINGS OF THE 6th INTERNATIONAL MANAGEMENT CONFERENCE "APPROACHES IN ORGANISATIONAL MANAGEMENT"*, (pp. 310-316). BUCHAREST, ROMANIA.
8. DURLAUF, S., & FAFCHAMPS, M. (2005). SOCIAL CAPITAL. In P. Aghion, & S. N. Durlauf, *Handbook of Economic Growth*.

9. GAVREA, C., ILIEȘ, L., & STEGEREAN, R. (2011):
DETERMINANTS OF ORGANIZATIONAL
PERFORMANCE: THE CASE OF ROMANIA. *Management &
Marketing Challenges for the Knowledge Society Vol. 6, No.
2*, pp. 285–300.
10. Han, J. (2018). Team–bonding and team–bridging social
capital: conceptualization and implications. *Team
Performance Management: An International Journal, Vol. 24
No. 1/2*, pp. 17–42.
11. Harrison, J., Montgomery, C., & Jeanty, P. (2019). A spatial,
simultaneous model of social capital and poverty. *Journal of
Behavioral and Experimental Economics* , pp. 183–192.
12. Hashima, M., Osmanb, I., & Alhabshic, S. (2015). Effect of
Intellectual Capital on Organizational Performance. *2nd
Global Conference on Business and Social Science*, (pp.
207 – 214). Bali, Indonesia.

13. IULIANA, I., & MARIA, C. (2016). ORGANIZATIONAL PERFORMANCE – A CONCEPT THAT SELF-SEEKS TO FIND ITSELF. *Annals of the „Constantin Brâncuși” University of Târgu Jiu, Economy Series, Issue 4*, pp. 179–183.
14. Leana, C., & Pil, F. (2006). Social Capital and Organizational Performance: Evidence from Urban Public Schools. *Organization Science, Vol.17, No.3*, pp. 353–366.
15. Li, S., Modib, P., Wua, M.–S., Chenc, C.–H., & Nguyend, B. (2019). Conceptualising and validating the social capital construct in consumerinitiated online brand communities (COBCs). *Technological Forecasting & Social Change*, pp. 303–310.
16. Liu, C.–H. (2017). The relationships among intellectual capital, social capital, and performance – The moderating role of business ties and environmental uncertainty. *Tourism Management, 61*, pp. 553–561.

17. Nicholasa, C., Murphya, L., & Blackmana, A. (2019). Exploring the dimensions of social capital that are effective mediators of long distance commuting impacts on wellbeing. *Resources Policy* 60, pp. 185–197.
18. Novak, A. (2017). KNOWLEDGE MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE – LITERATURE REVIEW. *Management, Knowledge and Learning International Conference* , (pp. 433–440). Lublin • Poland.
19. Portes, A. (1998). Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology. *Annual Reviews*, pp. 1–24.
20. Salajegheh, S., & Pirmoradi, N. (2013). Social Capital of the Organization. *International Journal of Engineering Research and Development, Volume 7, Issue 12* , pp. 40–52.
21. Smith, A., Phillipson , C., & Scharf, T. (2002). SOCIAL CAPITAL: CONCEPTS, MEASURES AND THE

IMPLICATIONS FOR URBAN COMMUNITIES. Centre for Social Gerontology, Keele University, UK.

22. Song, J. H. (2016). The Effect of Social Capital on Organizational Performance in Different Cultures: A Cross-National Comparison of the United States and South Korea. DOCTOR OF PHILOSOPHY in PUBLIC AFFAIRS, FLORIDA INTERNATIONAL UNIVERSITY.
23. Suhag, A., Solangi, S., Larik, R., Lakho, M., & Tagar, A. (2017). THE RELATIONSHIP OF INNOVATION WITH ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. *International Journal of Research – Granthaalayah, Vol.5, No.2*, pp. 292–306.
24. Winter , I. (2000). Towards a Theorised Understanding of Family Life and Social Capital. *Working Paper, 21* . Melbourne, Australia: Australian Institute of Family Studies.