

**دور التماثل التنظيمي في تطوير
رأس المال الاجتماعي
دراسة تحليلية على عينة من
موظفي وزارة الصحة/ دائرة صحة
بغداد الكرخ**

م.م علي عبد السلام عبد الدائم

الجامعة العراقية/ كلية الادارة والاقتصاد

**The role Organizational Identification
in social capital development**

**An analytical study on a sample of the
Ministry of Health / Health
Department employees Baghdad
Karkh**

Assit.Insc. Ali Abdal Salam Abdal daem

**Iraqi University / College of Management and
Economics**

الخلاصة:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على تحليل دور التماثل التنظيمي في تطوير رأس المال الاجتماعي لدائرة صحة بغداد الكرخ، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام استبانة مطورة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد عينة البحث، وتم اختيار عينة بلغ تعدادها (50) فرداً وتم الاعتماد على الرزمة الإحصائية للقيام بالتحليل الإحصائي لهذا البحث، باستخدام، مقاييس (SPSS) بتحليل الانحدار البسيط، والانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها عدم وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد التماثل ومستوى إبعاد رأس المال الاجتماعي، وحسب نتيجة البحث فإن موضوع التماثل التنظيمي قليل الاهتمام في وزارة الصحة/ دائرة صحة بغداد الكرخ موضع البحث نتيجة لاتساع موضوع رأس المال الاجتماعي وتعدد مصادرها، كما اعتمدت توصيات البحث بضرورة اهتمام الإدارات في المنظمات بالتنقيف بأبعاد التماثل التنظيمي بين المنتسبين من أجل رفع مستوياتهم التنظيمية وكي يكون تأثيرها ايجابي في كيفية المحافظة على رأس المال الاجتماعي.

المصطلحات الأساسية الواردة في البحث (أبعاد التماثل التنظيمي، رأس المال الاجتماعي).

Abstract

The role Organizational Identification in social capital development
The objective of this research is to identify the analysis of the regulatory role Organizational Identification of the social capital of one civil society organizations, , and to achieve objectives of the research was the use of a questionnaire developed for the purpose of data collection and distribution to the research sample, was selected a total sample population of 50 individuals have been relying on the package Statistical to do statistical analysis for this search, user metrics (SPSS) analysis simple regression, standard deviation, Pearson correlation coefficient, and research found a set of results, notably the lack of correlation between the Identification dimensions and the level dimensions of social capital, and according to the research result, the issue of Identification organization may lack gorgeous interest in civil society organization in question as well as a result of the breadth of the subject of social capital and the multiplicity of sources, also adopted the recommendations of the research need to the attention of departments in organizations and education dimensions regulatory Identification between the affiliates in

order to raise organizational levels To be influence positive in how to maintain the social capital .

المقدمة:

ان التماثل التنظيمي في راس المال الاجتماعي يشار به إلى مجموع الخبرات والمعارف والطاقات والحماس والإبداع والصفات التي يمتلكها العاملون في الشركة ويستثمرونها في العمل، فهو يشمل كل المهارات الفنية والتكنولوجية والشهادات والدرجات العلمية وكل مقدرة تمكن الأفراد - من خلال استخدامها وتطويرها - من تحقيق مكاسب مادية أو أدبية، وفي هذا يكون رأس المال الاجتماعي كما هو واضح أقل في ماديته من رأس المال المادي أما فيما يتعلق برأس المال الاجتماعي فهو يعد أقل صور رأس المال تجسداً، إذ يشير إلى مجموعة العلاقات والروابط الاجتماعية التي تنمو في إطار شبكة اجتماعية معينة تحكمها عدد من القيم والمعايير كالثقة والاحترام المتبادل والالتزام والتعاون وهذه كلها قيم مجردة يصعب قياسها كمياً، كما يصعب تمييزها بشكل دقيق و يبرز هذا الموضوع في المنظمات الحديثة كمنظمات المجتمع المدني الذي تجري دراستنا هذه على احدى منظماته، فالفرد هنا يتقمص أدواراً متعددة في حياته اليومية من حيث علاقته برؤسائه و مرؤوسيه، و بأقرانه و بعلاقته مع الجماعات التي يعيش ضمنها داخل العمل و خارجه، ما يطرح تشابك متغيرات عديدة على أرضية ثقافة المنظمة كالقيم، و الادراكات و الاتجاهات و غيرها من المحددات السلوكية، كل هذا يؤدي إلى تجسيد بعض المظاهر السلبية في منظمات المجتمع المدني، كما ان تدهور الوضع العام في العراق يجعل ممارسي العمل المجتمعي مهما كان نوعه يختلفون في سبيل المصلحة العامة التي يراها كل واحد منهم من زاوية معينة، نتيجة اختلاف تخصصاتهم و تجاربهم، وتنوع معارفهم و ملكاتهم الفكرية و اتجاهاتهم، و يبيئتهم العلمية، و بالتالي فان فعالية المنظمات لا تتحقق إلا من خلال توافق و تماثل أهداف المنتسبون مع أهداف المنظمة و هو ما تمثله أحدث الدراسات في السياق التنظيمي تحت مصطلح " التماثل التنظيمي" و هو ما يمثل العلاقة بين الشخص و منظمته على أساس تكامل و تماثل الأهداف بينهما.

المبحث الأول منهجية البحث

أولاً - مشكلة البحث.

تحاول هذه الدراسة الوقوف على هذا الموضوع الحيوي ذو الأهمية في حقل المجتمع المدني و ما له من تأثير على رأس المال الاجتماعي والذي تبرز اهم مشاكله بالاتي:

١. غياب مفهوم التماثل التنظيمي في المنظمات الادارية مما ادى الى ضعف التوافق بين قيم المنظمة و الافراد للوصول للهدف.

٢. يعتبر مفهوم رأس المال الإجتماعي بأنه مفهوم غامض جداً حتى وصل بأحدهم أن شبهه بـ(الكلمات المتقاطعة)، في حين نظر إليه آخرون باعتباره علاجاً لجميع المشكلات.

ثانياً - أهمية البحث.

يستمد هذا البحث اهميته كونه:

١. ان هذا البحث من البحوث النادرة في حدود علم الباحث و التي تتناول موضوع التماثل التنظيمي على مستوى المؤسسات العامة.

٢. يساعد البحث في تقديم معلومات علمية على ديناميكية عملية التماثل التنظيمي.

٣. قد يكون مرجع مهم للأكاديميين والباحثين لموضوعي التماثل التنظيمي ورأس المال الاجتماعي.

ثالثاً - هدف البحث.

يهدف هذا البحث الى تحليل علاقة التماثل التنظيمي في راس المال الاجتماعي وكالاتي:

١. التعرف على مستوى مفهوم التماثل التنظيمي ودوره في تحقيق الترابط بين قيم المنظمة و الافراد داخلها.

٢. بيان اهمية مفهوم راس المال الاجتماعي وفك الغموض عنه.

رابعاً - منهج البحث.

يعتمد هذا البحث على المنهجية الوصفية التحليلية والتي تقوم على وصف خصائص عينة الدراسة ومتغيراتها اضافة الى دراسة الارتباط بين المتغيرات، ومن خلال هذا البحث سيقوم الباحث بدراسة الارتباط بين ابعاد التماثل التنظيمي ورأس المال الاجتماعي للعاملين في دائرة صحة بغداد الكرخ.

خامساً- عينة البحث.

تم اختيار احدى مؤسسات التابعة الى وزارة الصحة العراقية لأجراء الجانب الميدانية عليه فوزعت (٥٠) استمارة على منتسبي دائرة صحة بغداد/ الكرخ وتم ارجاع (٤٨) استبانة تمت الاستفادة منها في البحث.

سادساً- فرضية البحث: تتكون فرضيات البحث من فرضيتين رئيسيتين تخص متغيرات البحث:

أ. الفرضية الرئيسة الأولى/

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التماثل التنظيمي، ورأس المال الاجتماعي وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. وجود علاقة ارتباط بين الولاء التنظيمي و رأس المال الاجتماعي.
٢. وجود علاقة ارتباط بين التشابه و رأس المال الاجتماعي.
٣. وجود علاقة ارتباط بين الانتماء و رأس المال الاجتماعي.

ب. الفرضية الرئيسة الثانية/

يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتماثل التنظيمي ورأس المال الاجتماعي.

سابعاً- نموذج البحث:



(الشكل من إعداد الباحث)

المبحث الثاني التماثل التنظيمي

أولاً - نشأة وتطور التماثل :

بدأت الدراسة التجريبية للتماثل أواخر عقد الخمسينيات من القرن الماضي مع توجه الأنظار نحو إيجاد حلول لتصاعد الحرب الباردة وزيادة كلفة سباق التسلح الناتج عن تلك التوترات، إذ قام (Morton Deutsch) وذلك في عام ١٩٥٨ بدراسة التماثل من خلال استخدام ألعاب ذات مزيج من الدوافع في تجارب مختبرية أشرك فيها أشخاص غريباء بعضهم عن بعض. إذ قام بتعريف التماثل بعبارات سلوكية واستدل على التماثل من خلال التعاون بين اللاعبين وذلك عن طريق حساب المنافع والخسائر الناتج عن ذلك التعاون (Hoy & Moran, 1998: 335).

وعلماء النفس الاجتماعي عرفوا التماثل بوصفها توقعات حول سلوك الآخرين في التعاملات وبالتركيز على أطار العوامل التي تزيد وتقلل من تطور والمحافظة على التماثل، أما الاقتصاديون وعلماء الاجتماع اهتموا في كيفية ان المؤسسات توجد الحوافز لتقليل من المخاوف وعدم التأكد (وبالتالي تزيد من التماثل) والمرتبطة بال تعاملات التي تحدث بين الأشخاص الغرباء (Goffman, 1971; Zucker, 1986) (Bhattacharya et al., 1998: 460).

وترجع جذور مفهوم (التماثل التنظيمي) إلى النظرية السياسية لازويل (1965) Lasswell، التي ركزت إلى حد بعيد على تماثل الجماهير، الأمر الذي يؤدي إلى ظهور عدد من الهويات، مثل الهوية القومية حيث حاول لازويل إيجاد صلة بين الدوافع الشخصية التي غالبا ما تكون لاشعورية، واستخدم مصطلح التماثل ليعني التوحد والاتحاد للشخص مع شيء أو مجموعة أو شخص آخر، أو فكرة معينة، وقد أظهر العديد من الكتاب الآخرين تأثرهم باستخدام لازويل لمصطلح التماثل (مازن رشيد، 2003، 17).

وعرف التماثل أو التطابق الاجتماعي، بأنه قبول أو استيعاب الوحدة أي التوحد مع المجتمع البشري والانتماء إليه (أحمد الشمطيري، 2012: 36)، كما درس العديد من الباحثين آليات التماثل على أساس أنه العملية التي يتم من خلالها تشجيع الأفراد على رؤية أنفسهم مماثلة لأعضاء المجموعات التي ينتمون إليها والتي لا ينتمون إليها أيضا (Alice G, 2006, 30).

ثانياً- مفهوم التماثل التنظيمي.

ورد مفهوم التماثل في اللغة تحت كلمة وثق وهي جمع ثقات اي وثق به ويثق والوثاقة هي مصدر الشيء الوثيق المحكم أي انه العهد الوثيق (ابن منظور، ١٩٧٨، ٣٧١)، وعرف قاموس Oxford معنى التماثل على أنها «الشعور الذي يملك الشخص عندما يدرك بأنه يستطيع الاعتماد على شخص ما أو شيء ما لفعل ما ينبغي عمله (ومعنى آخر للتماثل) الاعتقاد بأنك تستطيع الاعتماد على شخص ما أو شيء ما لفعل ما ينبغي فعله» (ويرى Dutton (١٩٩٤) ان التماثل التنظيمي هو الدرجة التي يعرف الأعضاء أنفسهم من خلال الصفات المميزة التي يعتقدون أنها تميز المنظمة ويرى» Carol (2001) أنه تماثل القيم والأهداف المشتركة بين الأفراد والمنظمة (البشاشة، 2008، 4).

يرى الباحث أن التماثل يستوحى تشابه أهداف الفرد بأهداف المنظمة في تعريف سلوك التماثل التنظيمي، حيث لا تتشابه الأهداف إلا بعد تشابه منظومة القيم والاتجاهات للفرد مع ثقافة المنظمة، إلا أن هذا المفهوم هو مفهوم مثالي إلى حد ما حيث تخضع الأهداف إلى مصالح الأفراد و أرباب العمل ما يخلق هوية تنظيمية و صراع يحد من تماثل الأفراد اتجاه منظماتهم. ويوضح الجدول (١) عدد من تعاريف التماثل التنظيمي:

اسم الباحث والسنة	تعريف التماثل
Cheney.1983	العملية التي من خلالها يربط الأفراد انفسهم بالمجتمع المنظمي
Hall &Nygren, 1997	تلك العملية التي تتكامل وتتطابق من خلالها اهداف المنظمة والاهداف الخاصة بالفرد
Johnson,etal. 1999	هو وسيلة أساسية يتم من خلالها تشكيل الهوية وهو نزعة انسانية قوية لربط هوية الفرد بهوية اكبر وأن يتماثل الفرد يعني أن يتبنى جوانب من هوية معينة ويتقمصها.
Bhattacharya et al., 1998	هي التوقع للمخرجات الايجابية أو غير السلبية) التي يمكن ان يستلمها مانح التماثل على أساس تصرفات متوقعة للحائز على التماثل في التفاعل الموصوف بلا تأكد.
الخلفيات 2001,	تماثل هو القيم والأهداف المشتركة بين الأفراد والمنظمة.
Abrams et al.,	التماثل بين الأشخاص هي استعداد أو قبول شخص ما لأن يكون

2003	عرضة للخطر .
Majluf et al., 2003	هي استعداد شخص ما بأن يكون عرضة لخطر تصرفات وقرارات طرف ثاني في الموقف الذي لا يمكن التجنب فيه مخاطر السلوك الانتهازي.
Welch, 2006	هي بناء متعدد الأبعاد يتضمن القناعة، حسن النية، الاعتقاد، النزاهة، العدالة، الصدق، الكفاءة، الموثوقية، الاعتمادية، الإحسان، المخاطرة، والتعرض للخطر .

المصدر: الجدول من اعداد الباحث.

ثالثاً- اهمية التماثل التنظيمي.

لقد أصبحت مرحلة التماثل صفة ملازمة للمنظمات الناجحة والتي يحدث فيها نوع من التوافق والانسجام بين الفرد، والمنظمة، حيث أن عدم التماثل سوف يؤثر على هذه المنظمات وعلى أدائها ومخرجاتها ورضا العاملين فيها وبالتالي يؤثر سلباً على نجاحها واستقرارها (البشاشة: ٢٠٠٨ : ٢٣٦).

كما أن تأثير التماثل التنظيمي على الفرد والمنظمة يمكن أن يعرف على المدى الطويل. حيث أوضحت نظرية الهوية الاجتماعية أن أدراك الهوية الطبقية أو الفئوية المشتركة يوجد أنحياز الفرد لمجموعته. والذي يؤدي بدوره إلى تماسكه مع الجماعة التي ينتمي إليها من خلال تشكيل القواسم المشتركة المدركة مع الأعضاء الآخرين (Cassani, 2007: 531) وأظهر الباحثون أن الفرد عندما يتماثل بقوة مع المنظمة التي يعمل فيها. فإنه يعزو الخصائص المعرفية للمجموعة إلى نفسه وتصبح المنظمة إلى حد ما جزءاً من ذاتها ومن ثم فمن المرجح أن يظهر اتجاهها إيجابياً نحوها (Ashforth & Mael, 1989).

ويساهم التماثل التنظيمي في تحسين التغذية العكسية حيث نلاحظ أن الأفراد الذين يتماثلون مع المنظمة فأنتهم يصبحون مهتمين بشكل أكبر بالقضايا الخاصة بالنسبة للمنظمة التي يعملون فيها. مثل سمعة المنظمة وبقاء واستمرار النجاح التنظيمي (Cassani, 2007: 54).

يمنح مناخ التماثل العديد من المنافع للمنظمات التي ترعى مبدأ التماثل، فالتماثل تسهم في الفاعلية التنظيمية وبطرق متنوعة، فجودة الاتصالات ترتبط بالفاعلية وان التماثل هي شيء ضروري في الاتصالات المفتوحة في المنظمة. إذ أن الأشخاص ومع درجة عالية من التماثل من المحتمل أن يكشفوا عن بيانات دقيقة ومفيدة وكاملة حول المشاكل المتعلقة وكذلك عن أرائهم

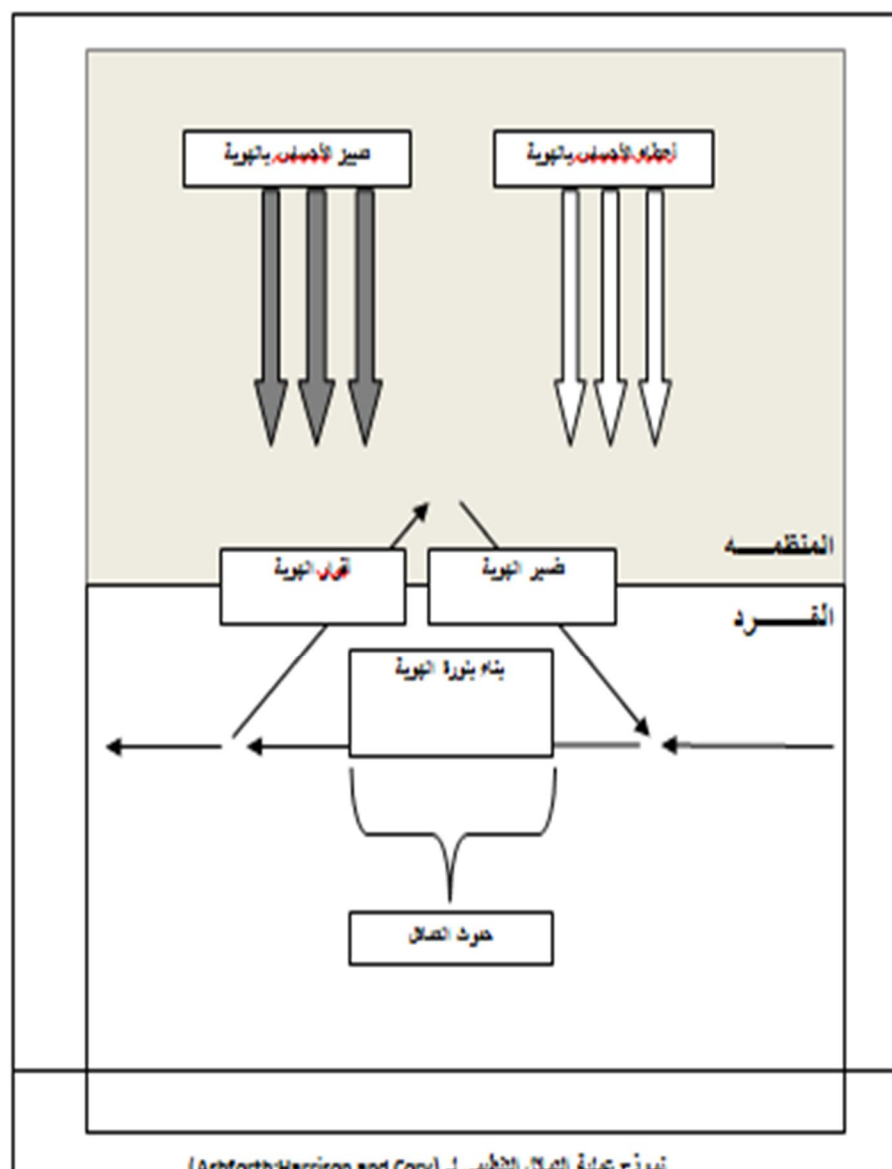
ومشاعرهم وأفكارهم. ففي المنظمات ذات مستوى عالي من التماثل يكون المشاركون أكثر راحة وقادرين على توظيف طاقاتهم في المساهمة في الأهداف التنظيمية بدلا من حماية مصالحهم الشخصية (Moran, 2001: 313). ومن خلال مراجعة بعض الأدبيات هناك بعض الفوائد التي يحققها الفرد من خلال التماثل التنظيمي (Mael and Ashforth, 1999, 2001) (رشيد، 2003: 51-54):-

- أ- تعزيز احترام الذات.
- ب- تجاوز الذات والتفوق عليها.
- ت- رفع المعنويات وشحن الهمم.
- ث- زيادة الطموح، وإضفاء معنى للحياة.
- ج- الانتماء.

رابعاً - عملية تحديد التماثل التنظيمي Occurs of organizational identification process

أن التماثل كعملية توضح كيف أن الأفراد يجلبون السمات الخاصة بالهوية التنظيمية إلى هويتهم الخاصة. وأن نظرية الهوية الاجتماعية ونظرية تصنيف الذات ركزت على كيف أن الأفراد يمكن أن يطوروا بثبات الهويات الخاصة بهم. ويمكن أن يغيروها تدريجياً مع مرور الوقت (Ashforth, et al. 2008: 339).

وحتى الآن حاول الكثير من الباحثين التعرف على هذه العملية من خلال وضع مجموعة من النماذج. فبعض الباحثين ركزوا على عملية التماثل التنظيمي كناتج وليس كعملية (Kerpelmen, Pitman & Lamke. 1997: 327)، وأثار (Pratt, 1998: 192) تساؤلاً مهماً حول كيف يحدث التماثل في المنظمات؟ حيث أن عملية التماثل تتشكل من خلال تفاعل الأفراد مع المنظمة فالأفراد يبدأون بدمج عناصر الجماعة إلى أحاسيسهم بذاتهم من خلال بلورة الهويات ثم بعد ذلك يقومون بتفسير استجاباتهم لتلك البلورة. ونتيجة لهذا قدم كل من (Ashforth, et al. 2008) نموذجاً يوضح عملية التماثل التنظيمي والموضح في الشكل (1) أدناه:-



نموذج عملية التماثل التنظيمي لـ (Ashforth, Harrison and Cory)

Source: Ashforth, E.B.; Harrison, H.S.; Corey, G.K. (2001). (Identification in organization: An examination of four fundamental questions) Journal Management, 26(1), p. 41

يركز النموذج على ان التماثل هو عملية تتم من الأعلى إلى الأسفل من خلال تأثير المنظمة على الأفراد وان العملية من القاعدة إلى القمة يتم من خلال الافكار والمشاعر والأنشطة الخاصة بالأفراد والتي يستخدمها الأفراد لأزالة الحواجز بين ذاتهم والمنظمة (Ashforth, etal. 2008:341).

كما يبين (ويك) Weick التماثل التنظيمي من خلال تركيزه على العمليات التي من خلالها الواقع التنظيمي يأخذ شكل الأداء و هو ما ينعكس في صيغة الفعل التنظيمي و يهدف نموذج Weick (دراسة عمليات التماثل التنظيمي) لتقييم كيف يمكن للأفراد و الجماعات بناء الرؤية المهنية على مدى صيرورة زمنية حيث يستعين الباحثين في مجال التنظيم بالمفهوم السلوكي لتماثل التنظيمي للفرد في جماعة العمل لتفسير ظواهر نفسية اجتماعية تحدث داخل إطار التنظيم، مثل: التماسك الاجتماعي، المعايير والقيم، الالتزام، الإدراك، التعاون الجامعي. (Chédotél.F,2012 ,p63)

كما يمكن للفرد أن يتماثل مع المجموعة و يحدد هويته فيها حسب شعوره بقيمته داخل الجماعة المنظمة التي ينتمي إليها، و ذلك من خلال ما توفره من تلبية حاجاته، وهو ما يقوي ارتباط الأعضاء بمنظمتهم، كما تقتصر (سمعة المنظمات) على كيفية نظرة أعضائها لها من الداخل والخارج. . (F.chédotél,2012:1)

خامساً- أبعاد التماثل التنظيمي:

أشار Patchen في نظريته للتماثل عام 1971 إلى أن التماثل التنظيمي يتضمن الأبعاد التالية: التشابه والعضوية والولاء. ويعرف التشابه بأنه تبادل في فهم الأهداف المشتركة والرغبات للأعضاء الآخرين في المنظمة. أما العضوية فتوصف بأنها الدرجة التي يكون فيها مفهوم الذات مرتبطاً بالمنظمة. أما الولاء فيوصف بأنه مدى الدعم الذي يقدمه العامل للمنظمة ودفاعه عنها. (Johnson et al., 1999).

إذا يمكن القول ان التماثل التنظيمي يتكون من الابعاد التالية:

أ- الولاء التنظيمي. Organizational Loyalty

ب- العضوية الانتماء Membership (Belonging)

ج- التشابه Similarity

١. الولاء: Loyalty يجمع الباحثون بأنه إدراك ذهني بالتوحد مع المنظمة يتضمن القيم، و النوايا السلوكية و التأثير الايجابي، المتمثل لدى الموظف تجاه منظمته والإخلاص لأهدافها

والارتباط معها والحرص على البقاء فيها من خلال بذل الجهد بما يعزز من نجاحها وتفضيلها على غيرها، فالولاء التنظيمي يتضمن توجهها عاما نحو مجموعة من الأهداف و القيم التنظيمية للمنظمة التي يشعر الفرد بالترامه نحوها قد تكون مشتركة مع منظمة معينة، حيث يتملكه شعور ببعض الخسارة النفسية عند تركها، وعلى هذا الأساس فإن (الولاء) يعتبر أحد الأبعاد التي تدخل في تشكيل الهوية (الرشيد، 2003، ص25).

٢. التشابه Similarity : يعرف (١٩٩٤ Dutton et Dukerich) هذا المفهوم في المنظمات

على أنه « القبول مع المعتقدات و القيم الأكثر تشابها مع الأفراد»، و يحدث التوتر الداخلي في حالة عدم التناغم بين معتقدات وقيم الفرد والمنظمة، حيث يقع التماثل على مدرج يتراوح بين تخلي الفرد عن هويته الشخصية، إلى قبول خصائص معينة في الثقافة التنظيمية لأسباب وظيفية. وفي المقابل عندما يكون هناك انسجام بين ما يرى الأفراد أنه مميز ومركزي ومستمر بالنسبة للمنظمة مع مفهومهم لذاتهم فإنهم يدمجون من جهة الخصائص التنظيمية التي يرون أنفسهم فيها مع مفهومهم الذاتي عن أنفسهم، حيث يدرك الأفراد أن هناك تداخلا بين خصائص المنظمة و خصائصهم الشخصية، ويصبحون ملتصقين نفسيا بمنظمتهم و يرون هويتهم من خلالها. و من جهة أخرى (الرشيد، 2003، ص27) فالخصائص التي يشترك فيها الأفراد مع مجموعة عملهم تفوق تلك الخصائص المشتركة مع المنظمة من حيث العمل الفعلي، التفاعل المباشر، التفضيلات الشخصية، و حتى التاريخ و المصير المشترك، و مع أن تركيبة مجموعة العمل قد تؤثر إلى حد كبير في درجة التشابه المدرك بين الفرد و المجموعة التي ينتمي إليها، إلا أن تركيبة مجموعة العمل قد تؤثر إلى حد كبير في درجة التشابه المدرك بين الفرد و المجموعة التي ينتمي إليها، إلا أن من المرجح أن تسهم الدرجة العالية من التشابه، بصفة عامة في خلق مستويات أعلى من التماثل، لأن من المحتمل أن يتماثل الأفراد مع المجموعة الأكثر تشابها بهم.

٣. العضوية: Belonging هي القوة اللازمة لدعم أنشطة وأهداف ورسالة المنظمة، حيث تتأسس على توفر أعضاء من شأنهم إضافة أفكار جديدة، وفي بعض الأحيان يمثل جيل جديد من الأعضاء عن احتياجات المستقبل أكثر من الماضي أو الحاضر. ومن هنا نجد إن هذه الفلسفة تتعامل مع قضية السعي إلى جذب المزيد من الأعضاء ليس كهدف في حد ذاتها وإنما من منطلق توفير العوامل اللازمة لتحقيق رسالة المنظمة.

و يمكن أن تقتصر شروط عضوية الجماعات على:

- الأشخاص أو المؤسسات العاملة في نفس مجال التخصص المهني أو الصناعة أو من لهم نفس الاهتمامات.

- العاملين في مستويات وظيفية معينة في نفس مجال التجارة أو التخصص المهني.

- موقع العاملين في نطاق الحدود الجغرافية المحددة.

- استعداد الأطراف للالتزام بالقانون المطبق) سلسلة الأدلة الإرشادية للإدارة و تكون عضوية الأفراد موضع لتماثل لأنها تشبع حاجيات الاندماج مع الآخرين في الوقت نفسه، لأن الجماعات أصغر من المنظمات التي تحتويها، والناس يتماثلون على الأرجح من المجموعات الصغيرة نسبياً، لأن التماثل مع المجموعات الكبيرة الحجم يشكل تهديداً للتمايز الفردي، في حين أن التماثل مع المجموعات الصغيرة يوفر للفرد قدراً كافياً من التمايز. كما يقضي الأفراد معظم حياتهم التنظيمية مع مجموعات العمل التي ينتمون إليها، ما يجعل جماعات عملهم مألوفة و جذابة، الأمر الذي يؤدي في نهاية الأمر إلى مستويات عالية من التماثل (البشاشة، 2008: 13)

سادساً- نظريات التماثل التنظيمي:

١. النظريات الكلاسيكية للتماثل التنظيمي والتي تتكون من:

أ - نظرية الهوية الاجتماعية تعتبر نظرية الهوية الاجتماعية ركيزة أساسية لاتجاهات الفرد و سلوكه، حيث تدرس كيف يتصور الفرد عضويته في الجماعة ويعرف "Tajfel et Turner (1978) الهوية الاجتماعية» أنها ذلك الجانب من مفهوم الذات الذي ينشأ من معرفة الفرد بعضويته في جماعة أو مجموعات اجتماعية معينة من خلال الأهمية النفسية المتصلة بتلك العضوية (Tajfel, 1978, p63)، وتبين نظرية الهوية الاجتماعية أن الأفراد لا يرتبطون ببعضهم البعض كأفراد، على أساس العلاقات الثنائية بين فرد و آخر، بل إن المجموعة الاجتماعية التي ينتمي إليها الشخص تحدد طبيعة العلاقات و التفاعلات بين الأفراد. حيث تصير عضوية المجموعة مستتبطة من داخل الفرد و جزءاً هاماً من مفهومه لذاته. تضع نظرية الرؤية الاجتماعية ثلاثة جوانب محورية هي: (التصنيف)، (التماثل)، (المقارنة) (Ashforth and mael, 1989, p 25).

ب - نظرية الدرجات المختلفة للتماثل الاجتماعي تعتبر المنظمة عبارة عن جماعة عمل (جذابة) بما فيها الكفاية للفرد ما يجعله يتعايش أو يتماثل مع الجماعة كسمة للتماثل الاجتماعي في المنظمات. ويصر TCS أن مثل نتيجة هذا التصنيف غير ثابتة، حيث أن التصنيف لا يتم على أساس جماعة العمل فحسب، بل حسب الظروف التي يعيشها الفرد، ما يجعل من الجماعة

محل جذب أو تنفير، إضافة إلى التجارب التي تمر بها المنظمة في سياق العمل و مدى تأثيرها على جماعة العمل من حيث الانتماء أو الصراع مما يجعل الباحثين بصدد دراسة درجة تأثير الانتماء على أداء الجماعة (Chédotel.F. 2012.P)

٢. النظريات الحديثة لتماثل التنظيمي.

اتجهت النظريات الحديثة في ظل نظام النسق المفتوح للمنظمات إلى تحقيق التوازن بين مختلف العناصر و هو ما جاءت به النظرية الوظيفية، و استكملت النظرية التفسيرية و البنائية من خلال تفعيل فكرة التماثل التنظيمي على أسس اجتماعية واقتصادية.

أ- النظرية الوظيفية من خلال أبحاث (Whitten Alberth et) خلال السنوات الأخيرة، و التي سعت لتحديد مفهوم التماثل ضمن إطار وظيفي نسقي يساعد على تحليل كيفية دخول الأفراد، و اندماجهم في ثقافة المنظمة وفق القواعد التي تم اختيارها لعضويتهم، و يمكن التحكم في هذه المقاربة من خلال فعالية القيادة في إدارة المنظمات.

ب - النظرية البنائية: يعتمد هذا التيار على تحليل مفهوم الهوية، حيث يعتقد منظروا هذا النموذج أن الهوية المهنية هي مجرد وهم، أو فكرة مجردة ابتكرت لتحقيق أهداف السلطة (جويو، 1998، ٦١).

ج - النظرية التفسيرية: تفترض المقاربة أنه لا وجود للتماثل التنظيمي، لكن هذا لا يمنع تطوير الأفراد باستيعاب التماثل، تحت عنوان الهوية من حيث تجاربهم و خبراتهم و طموحاتهم، ما يعني من حيث تحليل الطريقة التي بنيت بها هذه التماثلات (Giroux 2002: p61).

سابعاً-علاقة التماثل التنظيمي بمتغيرات أخرى:

١. التماثل التنظيمي والهوية الاجتماعية: يشير (Erikson:1986) أن الهوية الاجتماعية للفرد هي نتاج الصور الاجتماعية التي يضعها الآخرون عن الفرد، و نتاج صورته هو عن ذاته، وعلى أساس ذلك فإن التماثل مع الأطر المرجعية هو توتر ديناميكي لا يعرف الاستقرار الدائم، و لهذا تعرف المنظمات مؤشرات متذبذبة لمستويات التماثل الاجتماعي و حتى المهني.

حيث يشير Robert et Donahue " (1994) إلى أن الأفراد ينظرون إلى أنفسهم على نحو مغاير في كل دور من أدوارهم، و بصورة خاصة فإنهم يعطون قيمة أكبر بكثير لخصائص بعض الأدوار من القيمة التي يعطونها لخصائص أدوار أخرى .(الرشيد، 2003، ص22).

٢. علاقة التماثل التنظيمي بالالتزام: عرفه (الحمزاوي 2002) بأنه شعور المرء الذاتي بأنه الجزء الأنساني من الوظيفة القائمة على التخصص وارتباطه بالعاملين من المرؤوسين والرؤساء عبر مجموعة من العلاقات الموضوعية والمشاعر والمصالح المشتركة الدافعة إلى صالح العمل ونموه وازدهاره في ضوء الأهتمام والأيمان بآليات وأهداف العمل المنتمية إلى أيديولوجية المجتمع وفلسفته. (الحمزاوي، 2002: 286)
- حيث اشار (Pratt, 1998: 178) أن الالتزام التنظيمي يرتبط مع مفهوم سعادة الفرد أو رضاه عن منظمته. بينما التماثل التنظيمي ينبع من تساؤل كيفية ادراك الفرد لذاته من خلال علاقته مع منظمته. وكذلك فإن التماثل التنظيمي يعبر عن ارتباط مصير الفرد مع مصير المنظمة وكذلك فإنه سيصبح صورة مصغرة للمنظمة أما الالتزام فإنه يمكن أن ينتقل به الفرد إلى منظمة أخرى.
٣. علاقة التماثل التنظيمي مع الرضا الوظيفي: ويرى كل من (بدرأوي وأدريس، 2005: 108) أن الرضا الوظيفي هو زيادة معنويات العاملين والمحافظة عليهم ويؤدي إلى رضا العاملين الجزئي، و أن مفهوم الرضا الوظيفي يعبر عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل ومن ثم فهو مفهوم يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو العمل.
- ويرى كل من (Van Dick, Hirst, Gorgean, Weseke, 2007: 136) ان تماثل المدراء مع منظماتهم سوف يؤدي إلى الغاء جميع الجوانب السلبية في بيئة العمل ويؤدي إلى تقوية الروابط بين الرؤساء والمرؤوسين. ويشعر الافراد العاملين بأن هناك قواسم مشتركة بينهم وبين منظماتهم ويصبحون منجذبين إلى القيم والمعتقدات الخاصة بالمنظمة. ويزداد بذلك شعورهم بالرضا والانتماء وكذلك تعزيز الذات.

المبحث الثاني رأس المال الاجتماعي

أولاً - مفهوم رأس المال الاجتماعي.

ان رأس المال الاجتماعي مصطلح مشتق عن الاصل اللاتيني (Caput)، بمعنى رأس (Head)، ولفظة (Capital) تشير الى العلاقات التفاعلية داخل المباني الحكومية الرئيسة الكائنة

في مدينة اثينا القديمة ولفظ اجتماعي (Social) فهو يعود الى الاصل اللاتيني (Society) بمعنى جماعة من الافراد تجمعهم مصلحة مشتركة (كرم، ١٩٧٥: ٢٠٧).

وقد جرى تقبل رأس المال الاجتماعي تقبلاً واسعاً كونه شيئاً مهماً لإيجاد والمحافظة على مجاميع صحية، ومنظمات متينة، ومجتمعات مدنية كفوءة (Timberlake, 2005: 34)، والتي تسلط الضوء على أهمية العلاقات الشخصية، والتي بمرور الوقت تكون أساساً ومصدراً للثقة (Hoffman et al., 2005: 93).

وأما (العنزي وصالح، ٢٠٠٩: ٣٧٠)، فقد بينا أن رأس المال الاجتماعي هو مفهوم متطور من مفاهيم السلوك التنظيمي، يعكس طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين داخل المنظمة وخارجها في المجتمع المحيط بهم، وأشار (Daft, 2004: 360) إن المفهوم المرتبط بالمعايير والقيم (norms and values) في كيفية عمل الناس معاً وكيف يعامل أحدهم الآخر يسمى رأس المال الاجتماعي.

وأضاف (Hitt & Ireland, 2002: 5) إن رأس المال الاجتماعي يتضمن تلك العلاقات بين الأفراد والمنظمات التي تسهل العمل وتخلق القيمة وتمكن الأشخاص من العمل بشكل جماعي، وأن رأس المال الاجتماعي يعكس قيمة تلك العلاقات الموجودة بين الأشخاص والمنظمات.

ثانياً - أهمية رأس المال الاجتماعي.

تتمثل أهمية رأس المال الاجتماعي لإدارة الأعمال في زيادة الميزة التنافسية في نظام إدارة البيانات، إذ إن المنظمة التي تملك رأس مال اجتماعي جيد تحصل على ميزة أكثر من المنظمات ذات النظام المشابه لكن بنوعية منخفضة من رأس المال الاجتماعي، إذ إن الهيكل غير رسمي يستجيب بسرعة فيما يتعلق بأدوات إدارة نظام البيانات، ويمكن للإدارة الحديثة استخدام نتائج الدراسات في رأس المال الاجتماعي لتعزيز شبكات الأعمال وهذا ما يحفز تقليل الفجوة بين الهياكل الرسمية وغير الرسمية (Danchev, 2006: 962).

كما أن وجود رأس المال الاجتماعي الفعال أدى إلى نشر قيم التعاون والمشاركة سواءً على المستوى الفردي أو داخل المنظمة، وارتفاع قيم وروح فريق العمل الأمر الذي يعود إلى زيادة الابتكار والإبداع داخل المنظمة والثقة بين المنظمات مما يقلل من تكاليف إجراء الصفقات والتعاملات (Timberlake, 2005: 35).

وبين (Timberlake, 2005: 37) إلى أن رأس المال الاجتماعي يقدم الفرص المهمة لتحقيق النجاح في العمل، وأشار (العنزي وصالح، ٢٠٠٩: ٣٧٢) إلى جملة من المنافع لرأس المال الاجتماعي، والتي عبرا عنها من خلال النقاط الآتية:

١. ترسيخ قيم الالتزام المنظمي.

٢. تحقيق ما يسمى بالعمل ذو الاداء العالي.

٣. الاسهام في تعزيز العمل الجماعي.

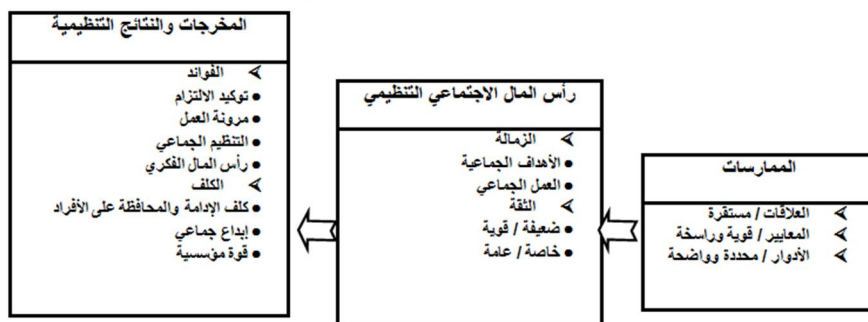
٤. تطوير رأس المال الفكري.

وأن لرأس المال الاجتماعي التنظيمي دور في خلق المنظمات المبدعة الكفؤة ونشر المعرفة فيها عن طريق تنظيم الأفراد العاملين حسب القدرات الفردية وتنسيق هذه المهارات والقدرات بفضل المعرفة الاجتماعية الراسخة في قدرات الأفراد ومبادئ تنظيم العمل (Roux&Magista, 2005: 5)، أما (Putnam, 2000: 288) فقد أشار إلى فوائد رأس المال الاجتماعي بأنه يسمح في حل المشاكل التي تحصل بين الأفراد بسهولة أكبر، إذ أنهم يكونون أفضل حالاً إذا ما تعاونوا، وأن الشبكات الاجتماعية توفر مثل هذه الآلية.

والشكل (٢) يبين الطرق الرئيسية التي يمكن فيها رأس المال الاجتماعي تأمين الفوائد والأهميات أنه الذكر.

شكل (٢)

أ نموذج رأس المال الاجتماعي التنظيمي



Source: (Leana Carria R., Van Buren, Harry J., (1999). Organizational Social Capital and employment Practices, "Academy of Management Review", Vol. 24, No.3, P. 547)

ثالثاً- أبعاد رأس المال الاجتماعي.

١- البعد الهيكلي Structural Dimension

يتألف البعد الهيكلي من الأهداف والتراكيب الهيكلية للشبكات الاجتماعية وكذلك القواعد والإجراءات التي تسهم في تحقيق التعاون وتسهيل العمل الجماعي (Nakagw & Shaw, 2004:4)، وهو البعد المغطي لعملية تشكيل الارتباطات بين الأفراد المؤدية إلى التماثل النسبي في الرغبات والمعرفة (Knowledge)، عبر الاشتراك في الشبكة العلائقية، والذين هم بالأساس قادرين على خلق المعرفة ونشرها (Whittaker, 2003:3)، وأكد (Bueno et al 2002:558) أن البعد الهيكلي يشير إلى إدراك الأشخاص لأنفسهم كجزء من الشبكة الاجتماعية، وأما (Kuo-Jen Su et al, 2005:94) فقد أشاروا إلى أن البعد الهيكلي يتضمن العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي والمواقع الشبكية كمجهز للمعلومات، والروابط الاجتماعية لتحديد كمية المعلومات المطلوبة ونوعها

٢- البعد العلائقي Relational Dimension.

هو نوع من العلاقات الشخصية التي يطورها الأفراد مع بعضهم البعض عبر تاريخ من التفاعلات غير الرسمية (Smerek & Denison, 2007:1)، ويتركز البعد العلائقي حسب رأي (Tasi & Ghosal, 1998:465) في الأصول والموجودات المتجذرة في تلك العلاقات التي تستلزم المعايير والقيم والثقة والالتزامات التي تخلق الفرص لأعضاء العلاقة، ويشير (Sankarn, 2005:32) أن هذا البعد يتكون من مجموعة العلاقات غير الرسمية للأفراد، والتي تتحدد من خلال الاحترام المتبادل والصداقة والثقة والأمانة والالتزام المتبادل، وأنه ينطلق من الثقة والالتزامات المتعددة التي يمكن تطويرها من خلال شبكات العمل، يتضح مما سبق أن البعد العلائقي «يتجسد في الثقة والزمالة والتعاون والاحترام المتبادل والالتزام المشترك والصداقات الناتجة من الارتباطات القوية التي يمكن تطويرها من خلال شبكات العمل الاجتماعية، ويغطي هذا البعد العلاقات الإنسانية والتفاعلات المتبادلة خلال تشكيل العلاقة الاجتماعية» (الدليمي، ٢٠٠٩:٧٩).

٣- البعد الإدراكي Cocnative Dimension

يُشكل هذا البعد من خلال اشتراك المجتمع ثقافياً، وانفتاحه حول المعاني المولدة والمحفوظة، كذلك القصص المشتركة، واللغة المطورة، وسياقات الكلام المتماثلة، والرموز (Daveenport. et.al, 2003:2)، وأن البعد الإدراكي يشمل العناصر الأكثر شخصية ومعنوية والمواقف والاتجاهات المقبولة ومعايير السلوك والتعاون الذي يوفر المنافع ويبين المعايير

والقيم والاتجاهات والمعتقدات (Kono, 2005:19)، ويرى (Milani, 2006:7) إن وجود البعد الإدراكي بنسبة عالية يؤدي إلى ارتفاع رصيد مخزون رأس المال الاجتماعي بنسبة عالية أيضاً، إذ سيتوقع العضو في الجماعة امتلاك الآخرين نفس المستوى من الإدراك، بما يوفر إمكانية المشاركة والتعاون وتبادل الخبرات، ويؤكد (Bushnell et al, 2002:18) إن البعد الإدراكي يتضمن أيضاً القبول والتوافق العام لإسلوب القيادة والإدارة الذي يعدّ رد فعل للعوامل الثقافية المشتركة المكونة للبعد الإدراكي.

رابعاً - نظريات رأس المال الاجتماعي.

بين (McElroy, 2006:31) من خلال مراجعته لنظرية رأس المال الاجتماعي، إن هناك مدرستين رئيسيتين، الأولى وجهة النظر المتعلقة بالفردية والتي ترى إن رأس المال الاجتماعي قيمة متأنية من علاقات الفرد مع أفراد آخرين في المساعدة على انجاز الأعمال في الشركة، أما وجهة النظر الثانية فهي النموذج المتعلق بالجانب المجتمعي والذي يرى إن رأس المال الاجتماعي يحمل من قبل الأفراد لكن هناك قيمة تضاف من خلال مواقع الأفراد في هيكل الشركة أكثر من القيمة المضافة من خلال علاقاتهم الشخصية. كما ان نظريات راس المال الاجتماعي كما بينها (العنزي وزملائه، ٢٠٠٨:٨٨) تنقسم كالآتي:

١. نظرية النجاح والوجود (Success and Well-Being Theory): تقوم هذه النظرية على افتراض مفاده إن الأفراد الذين يحققون النجاح في الحياة، والذين يعيشون حياة كريمة هم أكثر ميلاً للنقة في الآخرين والمشاركة معهم، أكثر من أولئك الذين يعيشون حياة صعبة ويعانون من التمييز والمشكلات الشخصية وعدم توافر فرص العمل.
٢. نظريات التنشئة الاجتماعية (Socialization Theories): وتقتصر هذه النظرية إن القيم الجوهرية التي يكتسبها الفرد في بداية حياته، والتي تستمر معه خلال دورة حياته، يكون لها التأثير الأكبر في رأس ماله الاجتماعي.
٣. النظريات التي تركز على المجتمع (Society Theories): ترى هذه النظريات إن قدرة المجتمع على خلق رأس المال الاجتماعي بين الأفراد تتحدد بالخبرات الطويلة الأمد للمنظمة الاجتماعية والمبينة على خبراتها التاريخية والثقافية المتكونة عبر الزمن (Chair & Ebrahim, 2004).
٤. النظريات المؤسسية (Institutional theories): أكد (العنزي وزملائه، ٢٠٠٨:٩٠) إن هذه النظريات تقوم على فكرة أساسية مفادها إن رأس المال الاجتماعي لا يظهر بشكل

مستقل عن التأثيرات السياسية والحكومية، إذ يتأثر وبشكل كبير بالسياسات الناتجة عن المؤسسات الحكومية.

ووجد (Kadushin, 2004: 11) من خلال تحليله لرأس المال الاجتماعي الفردي والجماعي إن النظريتين مكملتين الواحدة للأخرى، ولا يوجد تعارض بين رأس المال الاجتماعي ورأس المال الجماعي، فالنظريتان ضروريتان لنظرية رأس المال الاجتماعي.

المبحث الثالث الجانب العملي التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

منهج البحث:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على ان هل هناك علاقة تربط بين أبعاد التماثل التنظيمي (من حيث بُعد الولاء، بُعد العضوية، بُعد التشابه) على ابعاد رأس المال الاجتماعي (الهيكلي، العلاقتي، الادراكي)، لدى منتسبي دائرة صحة بغداد الكرخ، من خلال مسح العينة وانطلاقاً من الطبيعة الترابطية للبحث و الهدف للتعرف على هذه العلاقة، باستخدام المنهج التحليلي.

أولاً- الاجابة على التساؤلات:

وصف وتشخيص متغيرات البحث:

١- وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة بالتماثل التنظيمي.

جدول رقم (٢)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات عينة البحث الخاصة بالتماثل

التنظيمي

الفقرات	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	الولاء التنظيمي		
1	س١	٢,٥٣١٩	١,٢١٣١٧
٢	س٢	٢,٨٢٩٨	١,٠٤٩٢١
٣	س٣	٢,٨٢٩٨	١,١٢٩٠٥
٤	س٤	٢,٩٧٨٧	١,٢٥٩٥٦

دور التماثل التنظيمي في تطوير رأس المال الاجتماعي...

١,١٧٩٥٤	٣,٠٠٠٠	س٥	٥
١,٢٤٢١٨	٣,٠٢١٣	س٦	٦
١,٤٢١٣٩	٣,٢٥٥٣	س٧	٧
١,٢٥٠٣٥	٢,٩٥٧٤	س٨	٨
٠,٧٥٢٥٦	٢,٩٢٥٥	المتوسط	
		التشابه	
٠,٨٥٠٥٣	٣,١٩١٥	س١	1
١,٢٩٣٢٦	٣,٢٥٥٣	س٢	٢
١,٠٦٠١٧	٢,٥٣١٩	س٣	٣
١,٠٤٩٢١	٢,٨٢٩٨	س٤	٤
١,٢٣٢٤٦	٢,٧٨٧٢	س٥	٥
١,٢١٤٧٠	٢,٧٨٧٢	س٦	٦
١,١٢٢٨٨	٣,٠٠٠٠	س٧	٧
٠,٧٢٨٧٧	٢,٩١١٩	المتوسط	
		الانتماء	
١,١٦٠١٦	٣,٠٤٢٦	س١	1
١,٠٥٥٨٠	٢,٨٠٨٥	س٢	٢
٣,٠٠٦٩٣	٢,٩٥٧٤	س٣	٣
١,٠٩٧٤٧	٣,٢٧٦٦	س٤	٤
١,١٧٧٩٧	٣,٢٩٧٩	س٥	٥
١,٢٥٨٤٦	٣,٣٦١٧	س٦	٦
١,١٢٠٤١	٣,٥١٠٦	س٧	٧
٠,٩٤٩٧٠	٣,١٧٩٣	المتوسط	
٠,٥٩٢٤٩	٣,٠٠٥٦	المتوسط العام للتماثل التنظيمي	

تشير نتائج الجدول رقم (٢) أن التماثل التنظيمي قد حصل على وسط حسابي عام قدره (٣,٠٠٥٦) وانحراف معياري (٠,٥٩٢٤٩)، أما على مستوى الابعاد فقد جاء التشابه

بمتوسط قدره (٢,٩١١٩) وانحراف معياري قدره (٠,٧٢٨٧٧) وهو الأكثر تجانسا في التماثل التنظيمي وأن اتجاه العينة المبحوثة ضمن هذا البُعد هو (محايد)، أما على مستوى الفقرات ضمن بُعد التشابه فجاءت الفقرة رقم (١) هي الأكثر تجانسا، وأما البُعد الذي يليه فهو الولاء التنظيمي اذ جاء بمتوسط قدره (٢,٩٢٥٥) وانحراف معياري قدره (٠,٧٥٢٥٦) ، واخيرا جاء بعد الانتماء بمتوسط قدره (٣,١٧٩٣) وانحراف معياري قدره (٠,٩٤٩٧٠) وان الاتجاه العام للتماثل التنظيمي للعينة تحت البحث هو (محايد).

٢- وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة برأس المال الاجتماعي.

جدول رقم (٣)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات عينة البحث الخاصة برأس

المال الاجتماعي

الفقرات	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	البعد الادراكي		
1	س١	٢,٣٦١٧	١,٠٥١٤١
٢	س٢	٢,٨٠٨٥	١,١٣٥١٧
٣	س٣	٢,٥٣١٩	١,١٠٠٤٢
٤	س٤	٢,٦٣٨٣	١,٢٢٣٤٢
٥	س٥	٢,٦٣٨٣	١,١٦٨٩٠
٦	س٦	٢,٧٤٤٧	١,٠٥٢٢٩
٧	س٧	٢,٩٧٨٧	١,٠٩٣٢٥
٨	س٨	٣,١٠٦٤	١,١٠٧٩٦
	المتوسط	٢,٧٢٦١	٠,٥٨٠٨٥
	البعد الهيكلي		
1	س١	٢,٦٨٠٩	١,٠٦٥٣٩
٢	س٢	٢,٨٩٣٦	١,٠٨٨١٦
٣	س٣	٢,٩٣٦٢	١,١٦٨٥٠
٤	س٤	٢,٣٦١٧	١,٢٧٥٦٢
٥	س٥	٢,٥٣١٩	١,٠٣٩٤٦

٦	س٦	٢,٦١٧٠	١,١٧١٢٧
٧	س٧	٢,٨٥١١	١,١٢٢٤٧
٨	س٨	٢,٧٤٤٧	١,١٥٠٩٦
	المتوسط	٢,٧٠٢١	٠,٦٧٢٤٢
	البعد العلاقتي		
1	س١	٢,٩١٤٩	٠,٩٧٤٢٣
٢	س٢	٢,٧٨٧٢	٠,٩٩٨٦١
٣	س٣	٣,٠٠٠٠	١,٠٨٣٤٧
٤	س٤	٢,٦٨٠٩	١,٢٧٠١٧
٥	س٥	٣,٠٦٣٨	١,٢٥٨٠٩
٦	س٦	٣,٣٤٠٤	١,١٢٨٢٣
٧	س٧	٣,١٧٠٢	١,٢٢١٥٣
٨	س٨	٢,٨٩٣٦	١,٤٦٣٠٨
	المتوسط	٢,٩٨١٤	٠,٦٢٥٥٣
	المتوسط العام لرأس المال الاجتماعي	٢,٨٠٣٢	٠,٤٦٣٣٠

تشير نتائج الجدول رقم (٣) أن رأس المال الاجتماعي قد حصل على وسط حسابي عام قدره (٢,٨٠٣٢) وانحراف معياري (٠,٤٦٣٣٠) ، أما على مستوى الابعاد جاء البُعد الادراكي بمتوسط قدره (٢,٧٢٦١) وانحراف معياري قدره (٠,٥٨٠٨٥) وهي الاكثر تجانسا في رأس المال الاجتماعي، أما على مستوى الفقرات ضمن هذا البعد حيث كانت الفقرة رقم (١) هي الاكثر تجانسا في هذا البعد، وجاء البُعد العلاقتي بمتوسط قدره (٢,٩٨١٤) وانحراف معياري قدره (٠,٦٢٥٥٣) وجاء البعد الهيكلي بمتوسط قدره (٢,٧٠٢١) وانحراف معياري قدره (٠,٦٧٢٤٢) وأن الاتجاه العام لرأس المال الاجتماعي للعينه تحت البحث هو(محايد).

ثانياً- اختبار الفرضيات:

- ١- الفرضية الرئيسية الاولى: وتنص على وجود علاقة ارتباط بين التماثل التنظيمي و رأس المال الاجتماعي والتي تنص على:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التماثل التنظيمي ورأس المال الاجتماعي
 H_1 : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التماثل التنظيمي ورأس المال الاجتماعي.
 وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

١. وجود علاقة ارتباط بين الولاء التنظيمي و رأس المال الاجتماعي.
٢. وجود علاقة ارتباط بين التشابه و رأس المال الاجتماعي.
٣. وجود علاقة ارتباط بين الانتماء و رأس المال الاجتماعي.

جدول رقم (٤)

يوضح قيم الارتباط بين ارتباط بين التماثل التنظيمي ورأس المال الاجتماعي

		Correlations			
		الولاء التنظيمي	التشابه	الانتماء	التماثل التنظيمي
رأس المال الاجتماعي	Pearson Correlation	0.643**	0.428**	0.181	0.545**
	Sig. (2-tailed)	000.	003.	222.	000.
	N	47	47	47	47
**. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)					

يشير الجدول رقم (٤) الى وجود ارتباط معنوي ما بين التماثل التنظيمي و رأس المال الاجتماعي حيث بلغت قيمة هذا الارتباط (٠,٥٤٥) وكانت قيمة P_value المعنوية تساوي (٠,٠٠٠) وهي قيمة اقل (٠,٠٥) والتي تشير الى رفض فرضية العدم H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 اي توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين التماثل التنظيمي ورأس المال الاجتماعي، و على مستوى الفرضيات الفرعية فقد كانت قيمة الارتباط بين الولاء التنظيمي و رأس المال الاجتماعي هي (٠,٦٤٣) وقيمة الارتباط بين التشابه و رأس المال الاجتماعي هي (٠,٤٢٨) في حين لم يكن هناك ارتباط بين الانتماء و رأس المال الاجتماعي.

٢- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: وتنص على تأثير للتماثل التنظيمي على رأس المال الاجتماعي.

H_0 : لا يوجد تأثير للتماثل التنظيمي على رأس المال الاجتماعي.

H₁: يوجد تأثير للتماثل التنظيمي على رأس المال الاجتماعي.

جدول رقم (٥)

يمثل اثر التماثل التنظيمي على رأس المال الاجتماعي

المتغير المعتمد المتغير المستقل	رأس المال الاجتماعي			
	F	.sig	R ²	B
التماثل التنظيمي	١٨,٩٧٤	٠,٠٠٠	٠,٢٩٧	٠,٤٢٦

تشير نتائج اختبار تأثير للتماثل التنظيمي على رأس المال الاجتماعي والموضحة في الجدول رقم (٥) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (١٨,٩٧٤) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) حيث كانت قيمة P-value اقل من ٠,٠٥، يشير جدول رقم (٥) الى ان قيمة R² تساوي (٠,٢٩٧) وهذا يعني ان التماثل التنظيمي قد فسر ما نسبته (٢٩,٧%) من التغيرات التي تطرأ على رأس المال الاجتماعي وقد بلغت قيمة (B = 0.426) أي أن زيادة متغيرات التماثل التنظيمي وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي الى زيادة رأس المال الاجتماعي بنسبة ٤٢,٦% من وحدة الانحراف معياري. وهذا يعني قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم وهذا يشير الى ان للتماثل التنظيمي تأثير على رأس المال الاجتماعي.

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

اولاً- الاستنتاجات.

- من خلال عرض ومناقشة وتحليل نتائج البحث يستنتج الباحث أن أبعاد التماثل التنظيمي ترتبط برأس المال الاجتماعي لدى وزارة الصحة/ دائرة صحة بغداد الكرخ، لأسباب مختلفة يعزوها الباحث بطبيعة العينة والبيئة والبنية البحثية لكلا المتغيرين من حيث الإطار

- التنظيمي ونوعيته والذي توطر درجة الولاء التنظيمي والعضوية والتشابه، وفي ظل وضوح استراتيجية للمنظمة.
- أما بالنسبة للأهمية النسبية لأبعاد التماثل التنظيمي فقد كان بعد التشابه هو الأقل تشنتا من بقية الأبعاد الأخرى وهذا يشير إلى أنه يوجد هناك نسبة في التشابه بين القيم والاهداف الخاصة بالافراد مع قيم واهداف المنظمة إلا أنه ليس كافيا لايجاد الشعور بالولاء والعضوية لها.
 - يحتاج فهم وأدراك لرأس المال الاجتماعي كموضوع حيوي في صياغة استراتيجية التماثل التنظيمي حيث يعتبر البحث في موضوعه كشبكة علاقات مفيدة في تطوير خبرة العاملين المتنوعين باتجاه بناء معارف وخبرات تصب في بناء نموذج لإدارة الاحتواء العالي في المنظمات.
 - أشارت نتائج الإجابة عن الفقرات المتعلقة برأس المال الاجتماعي إلى ظهوره بمستوى عالي، إذ أن إجابات العينة على جميع الفقرات المتعلقة بهذا المتغير أو متغيراته الفرعية كانت تتفق وبشكل عال، وهذا دليل على وجود السلوكيات التي تطور رأس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة وهذا يعود إلى أسباب كثيرة منها المماثلة بين العاملين والانتماء لنفس الطبقة الاجتماعية.
- ثانياً- التوصيات.
- يوصي الباحث بضرورة اجراء الدراسات على ابعاد التماثل التنظيمي ورأس المال الاجتماعي بغية التعرف عليها أكثر ولمعرفة تأثيرهما في منظمات من قطاعات مختلفة بالنظر لقلة الدراسات في هذا المجال.
 - كما يوصي الباحث بضرورة اهتمام الادارات في المنظمات بالتنقيف بأبعاد التماثل التنظيمي بين المنتسبين من اجل رفع مستوياتهم التنظيمية وكي يكون التأثير ايجابي في كيفية المحافظة على رأس المال الاجتماعي.
 - على الادارات توعية الأفراد داخل المنظمة بأنه يجب عليهم ان يفكروا في مصالح المنظمة التي يعملون فيها واعطائها اهتمام كبير وعدم الاهتمام بالتماثل يصل إلى مستوى يضر بأدائهم داخل المنظمة بالشكل الذي يؤدي إلى انخفاض مستوى أداء الافراد.

- يحتاج فهم وأدراك لرأس المال الاجتماعي كموضوع حيوي في صياغة استراتيجية المنظمة، والبحث في موضوعه كشبكة علاقات مفيدة في تطوير خبرة العاملين المتنوعين باتجاه بناء معارف وخبرات تصب في بناء نموذج لإدارة الاحتواء العالي في المنظمات.

قائمة المصادر

أولاً- المصادر العربية.

١. إين منظور، (١٩٩٤)، لسان العرب، ط٣، دار صادر، بيروت.
٢. بدر اوي، عبد الرضا وأدریس، وائل محمد صبحي، 2005، رضا العاملين وأثره على الزبائن: دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 11، العدد 37.
٣. الحمزاوي، محمد (2002)، العلاقة بين انتشار عناصر ممارسة القيادة بالتشجيع لدى قادة التعليم الأساسي ومستويات الالتزام التنظيمي لديها، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، العدد 13 الجزء (1).
٤. الخليفات، مها عبد العزيز، 2006، أثر ممارسة المهارات القيادية على بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة.
٥. الدليمي، عراك عبود، (٢٠٠٩)، تأثير مقدرات الابداع الاستراتيجي ورأس المال الاجتماعي في بناء الميزة التنافسية دراسة تحليلية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الاعمال، جامعة بغداد.
٦. رشيد ، مازن فارس ، 2003. الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي: تحليل للمفهوم والأبعاد السلوكية لتطبيقاته. مركز البحوث بكلية العلوم الادارية، دار النشر العلمي والمطابع، الرياض.
٧. سامر عبد المجيد البشاشة: (2008) أثر العدالة التنظيمية في بلورة التماثل التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة العمل، عدد رقم 4، الأردن.
٨. العنزي، سعد، وجميل، وأحمد نزار، ويعرب عدنان، وإبراهيم، إبراهيم خليل (٢٠٠٨)، إشكالية التطوير في مفهوم رأس المال الاجتماعي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة بغداد، مجلد ١٤، عدد ٥١.

٩. العنزي، سعد علي وصالح، احمد (٢٠٠٩)، ادارة راس المال الفكري في منظمات

الاعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الاردن.

ثانياً- المصادر الأجنبية.

- 1- Abrams, Lisa C., Rob Croos, Eric Lesser, and Daniel Z. Levin, 2003, "Nurturing interpersonal trust in Knowledge-sharing networks", Academy of Management Executive, Vol. 17, No. 4, pp. 64-77.
- 2- Alice Garcia (2006): identification organisationnelle V.S identification professionnelle: une approche Affective ,XVII Congres de L'AGRH - le travail au coeur de la GRH, lille la France.
- 3- Ashforth,B.E & Mael,F. A, 1989 " Social Identity theory and the Organization" Academy of Management Review ,14.
- 4- Ashforth.B.E; Spencer.H.H; Kevin.G.C, 2008 "identification in Organization: an examination of four fundamental questions" Journal of Management.vol 34.
- 5- Bhattacharya, Rajee & Timothy M. Devinney & Madan M. Pillutla, 1998, " A Formal Model of Trust Based on Outcomes", Academy of Management Review, Vol. 23, No. 3, pp. 459-472.
- 6- Bueno. Eduardo, Rodriquez Oscar & Salnador, (2002), "The Role of Social Capital in Today's Economy: Empirical Evidence and Proposal of A New Model of Intellectual capital", The Transparent Enterprise, Madrid, Spain, November, 2002.
- 7- Bushnell Don, Keith & Gupta Nils, (2002), "Building Social Capital and Organizational Capacity in Community-Based Nonprofit Organizations Through appreciative inquiry", Journal of Practioner, Vol.34, No.4.
- 8- Cassani.F,2007 "Demographic diversity and organizational performance: the moderating role of identification" thesis,university of Lugano.
- 9- Cheney.G. 1983"The rhetoric of Identification and the study of Organizational Communication ", Quarterly Journal of speech.69.
- 10- Daft, Richard L.,2004, "Organization Theory and Design",8th Edition, South-Western, USA.
- 11- Danchev, Alexi, 2006, "Social capital and sustainable behavior of the firm", Industrial Management & Data Systems, Vol. 106, No. 7, pp. 953-965.
- 12- Davenport. Elisabeth, Graham. Martin, Kennedy. Jessie & Taylor. Katharine, managing social capital as knowledge management-some

- specification and representation Issues. Napier University, Edinburgh, 2003.
- 13- F.Chédotel (2012): comment concilier identité et réactivité ? le cas des sociétés coopératives de production ,série économie de l'entreprise.
- 14- F.Chédotel (2012): comment concilier identité et réactivité ? le cas des sociétés coopératives de production ,série économie de l'entreprise.
- 15- Frédérique Chédotel (2012):L'ambivalence del'identification organisationnelle , revue de littérature et pistes de recherche.
- 16- H.Tajfel (1978): Social Catégorisation, social Identity and Social Comparisons ,Academic Press ,Londres.
- 17- Hall.D.T ; Schneider.B ; Nygren.H.T,1997 "Personal Factors in Organizational Identification" Administrative Science Quarterly. 15
- 18- Hitt, Michael A. & Ireland, R. Duane, 2002, "The Essence of Leadership Managing Human and Social Capital", The Journal of Leadership and Organizational Studies, Vol. 9, No. 1, pp. 3-14.
- 19- Johnson, W.L.J., Johnson, A.M and Heimberg, F. 1999. A Primary and Secondary Order Component Analysis of the Organizational Identification Questionnaire, *Educational and Psychological Measurement*, 5 (1):159-170.
- 20- Johnson.W.L ; Johnson.A.M; Heimberg.F ,1999 "A primary and Secondary order component analysis of the organizational identification questionnaire" Educational and Psychological Measurement, vol 5, No 1.
- 21- Kadushin, Charles, 2004, "Too much investment in social capital", Social Networks, pp. 1-16.
- 22- Kerpelman.J.L; Pittman.J.F; Lamke.L.K, 1997 "Toward a microprocess perspective on adolescent Identity development: an identity control theory approach", Journal of Adolescent Research 15.
- 23- Kono. Hiroichi, (2005) "The role of social capital in common property resources management and sustainable rural development": a case of Sri Lanka.
- 24- Kuo-Jen Su, Yu-Je Lee & Yu-Ching Tsai, (2005), "The Paradigm of Knowledge Acquisition and Social Capital in Engineering Education: Empirical Research from Taiwanese Universities, Shou university, UICEE 2005, Vol.4, No.12.pp.93-96
- 25- Leana ,Carria R. Van Burin, Harry J. (1999) "Organizational Social Capital and Employment Practices", Academy of Management Review, Vol.,24, No. 3, 538 – 555.
- 26- McElroy, Mark W., & Jorna, Rene J., & Engelen, Jo Van, 2006, "rethinking social capital theory: a knowledge management

- perspective", Journal of Knowledge Management, Vol. 10, No. 5, pp. 124-136.
- 27- Milani Carlos, (2006), "Social capital and Local Development Theories: Lessons from the Pintadas Experience, www.adm.ufba.br/apesqnepolcapital.htm.
- 28- Moran (1998): the dark side of organizational identification ,building theory through conversations,sage ,thousand oaks. England.
- 29- Nakagaw. Yuko & Shaw. Rajib, (2004) "Social Capital: A missing link to disaster recovery International Journal of Mass emergencies and disasters". Vol. 22, No. 1, Pp. 5.34.
- 30- Pratt.M.G,1998" To be or not to be? Central questions in organizational Identification" , In D.A. Whetten & P.C. Godfrey (Eds). Identity in organizations building theory through conversation ,Thomas and Oaks CA: Sage.
- 31- Pratt.M.G,1998" To be or not to be? Central questions in organizational Identification" , In D.A. Whetten & P.C. Godfrey (Eds). Identity in organizations building theory through conversation ,Thomas and Oaks CA: Sage.
- 32- Putnam, Robert (2000), Bowling Alone, "The collapse and revival of American Community", New York, Simon and Schuster: 288 – 290.
- 33- Roux. Karine & Magista. Veronique (2005) "Coevolution of Social Capital and Knowledge Created through twenty cases of competence impartation". University Paul Verlaine Metz France, magista@univ-metz.fr.
- 34- Sankarn. K & Vadakel – rex Tomy (2005), "Dimentions of Social Capital and New Expections from Knowledge Management Tools", Compendium of research paper.
- 35- Smerek. Ryane & Denison. R. Daniel. (2007) "Social Capital in Organizations": Understanding the link to firm performance. University of Mihigan.
- 36- Timberlake, Sharon, 2005," Social Capital and gender in the workplace", Journal of Management Development, Vol. 24, No. 1, pp. 34-44, Emerald Group Publishing.
- 37- Timberlake, Sharon, Social Capital and Gender in The Workplace, Journal of Management Development, V.24, N.1(2005).
- 38- Tsai. Wenpin & Ghoshal. Sumantra (1998) "Social capital and value creation": The Role of Intra firm Networks The academy of management journal, vol. 41, No.4, pp. 464-476.
- 39- Van Dick.R; Hirst.G; Grojean.M.W ; Wieseke.J , 2007 "Relathinships between Leader and Follower Organizational Identification and

بسم الله الرحمن الرحيم
الجامعة العراقية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم ادارة اعمال

السادة والسيدات المحترمين

الموضوع/ استبانة بحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

تمثل الاستبانة هذه جزءاً من متطلبات اعداد البحث الموسومة (دور التماثل التنظيمي في تطوير رأس المال الاجتماعي دراسة تحليلية على عينة من موظفي وزارة الصحة /دائرة صحة بغداد الكرخ)، نظراً لما نعهده فيكم من خبرة ومقدرة علمية وكونكم الاقدر على التعامل مع فقرات هذه الاستبانة، كما تعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات تأثير ايجابي في اخراج هذه الدراسة بالمستوى المطلوب.

نود اعلامكم بانه لا ضرورة لذكر الاسم او التوقيع على الاستبانة حيث ان نتائج الاجابات ستظهر بهيئة مجموعات احصائية لا علاقة لها بشخصكم ولا بمصرفكم ولا بوظيفتكم. شاكرين تعاونكم ومتمنين لكم دوام التوفيق.

ملاحظات عامة

- ✓ يرجى الاجابة على جميع الاسئلة ، لان ترك سؤال بدون اجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة كلها للتحليل.
- ✓ يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي يمثل رأيك في ضوء ما تعكسه ادراكاتك للموضوع او الفقرة المطروحة.
- ✓ الباحث على استعداد للإجابة على كافة استلثكم واستفساراتكم الخاصة بالاستبانة.

الباحث

المدرس المساعد/علي عبد السلام

القسم الأول - المعلومات الشخصية:

١. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
٢. الحالة الاجتماعية: غير متزوج ☐ متزوج ☐ أرمل ☐ طلق ☐
٣. العمر: ٢٥ سنة فأقل ☐ ٢٦-٣٠ ☐ ٣١-٣٥ سنة ☐ ٣٦-٤٠ سنة ☐ ٤١-٤٥ ☐ ٤٦-٥٠ ☐ ٥١-٥٥ ☐ ٥٦ سنة فأكثر ☐
٤. الانحدار الطبقي: حضري ☐ ريفي ☐
٥. التحصيل العلمي: اعدادية فما دون ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐
٦. المنصب الوظيفي: ☐
٧. عدد سنوات الخدمة الوظيفية: ٥ سنة فأقل ☐ ٦-١٠ سنة ☐ ١١-١٥ سنة ☐ ١٦-٢٠ سنة ☐ ٢١ سنة فأكثر ☐

القسم الثاني - متغيرات البحث.

اولا- التماثل التنظيمي

وهو حالة من الارتباط العاطفي القوي جدا بين الفرد والمنظمة ينتج عن هذا الارتباط أدراك التوحد مع المنظمة والشعور بالولاء والانتماء لها بحيث يحدد الفرد هويته من خلال عضويته في المنظمة وقد تم اعتماد مقياس (Cheney, 1982) والذي تضمن ثلاثة أبعاد هي: أ. الولاء التنظيمي: وهي الحالة التي تدفع الفرد إلى محاكاة وتقليد سلوك الأعضاء الآخرين في المنظمة والدفاع عنها أمام الآخرين وتجعله يعمل في أوقات اضافية بدون التفكير في أجور العمل.

ت	الفقرة	لا اتفق تماما	لا اتفق	اتفق نوعا ما	اتفق	اتفق تماما

١	اشعر بالسعادة لأختياري العمل في منظمتي أكثر من العمل في منظمة أخرى.				
٢	أحدثت كثيرا عن المنظمة لأصدقائي على أساس انها منظمة يكون العمل فيها ممتعا.				
٣	أعتقد إنني على استعداد لبذل جهد كبير فوق المتوقع لمساعدة المنظمة على النجاح.				
٤	اشعر بالاستياء عندما اسمع الآخرين يقومون بأنقاد المنظمة التي اعمل فيها.				
٥	لدي مشاعر ودية تجاه المنظمة كمكان للعمل.				
٦	سوف أقضي ماتبقى من خدمتي الوظيفية في المنظمة.				
٧	أخبار الآخرين عن المشاريع التي تنفذها المنظمة شئ مهم				

					بالنسبة إلي.	
					أشعر بصعوبة كبيرة في التأقلم مع المنظمة التي أعمل فيها.	٨

ب.التشابه: وهو أدراك وجود خصائص مشتركة مع المنظمة سواء مع الأعضاء الآخرين في المنظمة أو المجاميع الفرعية في المنظمة.

ت	الفقرة	لا اتفق تماما	لا اتفق	اتفق نوعا ما	اتفق	اتفق تماما
٩	أن صورة المنظمة في المجتمع تمثلني بصورة جيدة.					
١٠	أحاول في قراراتتي المتخذة في المنظمة أن آخذ في عين الاعتبار العواقب المحتملة التي تؤثر عليها.					
١١	ألمس أنه لدينا خصائص مشتركة مع المنظمة بطريقة تختلف عن الآخرين الذين يعملون في نفس الأختصاص في منظمات أخرى.					
١٢	اشعر أن أفراد المنظمة يسعون جميعهم لتحقيق					

					أهدافها.	
					لدي الكثير من القواسم المشتركة مع الآخرين الذين يعملون في نفس المنظمة.	١٣
					لا يعبر ارتباطي بالمنظمة التي أعمل فيها عن هويتي بالمقدار الذي أطمح إليه.	١٤
					أشعر أحيانا أن هناك تطابقا إلى حد كبير بين القيم التي أؤمن بها وقيم المنظمة التي أعمل فيها.	١٥

ت	الفقرة	لا اتفق تماما	لا اتفق	اتفق نوعا ما	اتفق تماما
١٦	أشعر بالفخر كوني أعمل في المنظمة				
١٧	أتحدث إلى الآخرين عن نفسي من خلال القول (أنا أعمل في المنظمة) أو (أنا من المنظمة).				
١٨	يعتقد زملائي في العمل إنني عضو غير فاعل في المنظمة				

					وغير منسجم معها.	
					أشعر بالأهتمام حقاً بمصير المنظمة التي أعمل فيها.	١٩
					أشعر بأن أُنتمائي لن ينتهي حتى بعد تقاعدي منها.	٢٠
					يشعر جميع الأفراد على أن المنظمة هي اسرة كبيرة.	٢١
					اعتقد أن المنظمة التي اعمل فيها مكملّة لشخصيتي الاجتماعية.	٢٢

ج. العضوية (الانتماء): وهو الأحساس بالتماسك مع المنظمة والأرتباط معها بحيث ينظر الفرد إلى نفسه على أساس أنه جزء من المنظمة.

ثانياً- رأس المال الاجتماعي.

ت	الفقرة	لا اتفق تماما	لا اتفق	اتفق نوعا ما	اتفق	اتفق تماما
٣٠	٢٣ لا يدرك الموظفون أهمية دورهم في العمل وتأثير التباطؤ في الإنجاز على رضا الافراد.					
	٢٤ يدرك جميع الموظفين أدوارهم ومواقعهم في تحقيق الأهداف العامة والخاصة للمنظمة.					
	٢٥ يمتلك الموظفون اليقظة والولاء للطرائق					

					الجديدة في العمل كالأنظمة والتقنيات بالتعاون مع الآخرين.	
					يمتلك الموظفون إدراك دقيق للعلاقات المحيطة بهم والموارد المتاحة لإنجاز العمل.	٢٦
					لا يعلم المديرون في بعض المستويات أن لديهم الحرية وكيفية استخدامها بشكلها الصحيح في قيادة العمل.	٢٧
					لا يوجد توافق في هذه المنظمة بين الرؤية الشخصية للموظف وبين رؤية مجموعته حول ما هو صحيح.	٢٨
					هناك اتفاق بين الموظفين حول الأهداف العامة للمنظمة والجميع يعمل لتحقيقها إلى جانب الاهتمام بمصالحهم.	٢٩
					يعلم الموظفون إلى أين يتجهون إذا ما احتاجوا إلى المعلومات	٣٠

					و المعرفة و المهارات.		
					لا يُظهر الموظفون رغبة في الإلتزام والانتساب للأحداث ذات العلاقة بالمنظمة عندما يتطلب الأمر التضحية بمصالحهم.	٣١	القيادة
					يحرص القادة الإداريون في قيادة الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة.	٣٢	
					يفهم الموظفون أدوارهم وكيف يكون العمل ضمن الاطر المحددة.	٣٣	
					يخصص المديرون جزءاً كبيراً من وقتهم للتوفيق والتناغم والتأكد من صحة السلوكيات التي يتصرف بها الموظفين.	٣٤	
					يتم توظيف المخاطرة والابتكار والإبداع في هذه المنظمة لتحقيق مصالح شخصية.	٣٥	

					يُنظر لدور المدير على أنه معلم خاص ذو مكانة عالية.	٣٦	
					هناك نسبة قليلة في الهدر لموارد الدائرة (البشرية، المالية، والمستلزمات) نظراً للمتابعة بالحفاظ عليها وإدامتها.	٣٧	
					يتم تمييز ومكافأة كل فرد أو مجموعة منتجة بحسب الاستحقاقات وبشكل منصف وعادل.	٣٨	
					عندما يواجه الموظف المشكلات في العمل يحاول حلها بالبحث عن النصيحة والمساعدة لإيجاد الحل المناسب وتنفيذه.	٣٩	١٠
					لا يأخذ الموظفون وقتهم لتفهم وجهات نظر بعضهم البعض.	٤٠	
					هناك استقرار في عضوية الأفراد العاملين وانتمائهم للمجموعات.	٤١	

					٤٢	يوجد في هذا المصرف توافق في المشاعر والمصالح الذاتية للمجموعات العمل بشكل متوازن.
					٤٣	عندما يتم التعامل مع أحد العاملين صعب المراس، غالباً ما يتم محادثته والإصغاء إليه لوضعه في المكان المناسب
					٤٤	تسمح مجاميع العمل للموظفين المهمين القادرين على إنجاز رؤية المنظمة بالإنتماء إليها.
					٤٥	يُبينُ الموظفون وبشكل مستمر لرؤسائهم معرفتهم وقِيمهم وخبراتهم الجوهرية.
					٤٦	لا تشترك الإدارة العليا بشكل منطقي ولا تتفاعل مع حالات الضعف وحالات الأداء العالي.