

اعتماد التحسين المستمر كمسار لتطوير راس المال الاجتماعي

المدرس المساعد حسين وليد
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المستخلص

يهدف هذا البحث الى توضيح مدى اسهام التحسين المستمر في تطوير راس المال الاجتماعي ، أي يمكن من خلال التحسين المستمر مواكبة كافة التقدمات والتطورات التي يشهدها العالم ، كما يشكل راس المال الاجتماعي تركيبه من المعرفة والعلاقات التعاونية السائدة داخل المنظمة والتي تساعد في تحقيق اهدافها . وقد اشارت مشكلة البحث الى وجود قصور واضح في تحديد اهمية اعتماد التحسين المستمر في تطوير راس المال الاجتماعي من قبل افراد العينة المبحوثة . واختيرت كلية دجلة الجامعة كميدان للبحث ، وتم اختيار عدد من الموظفين العاملين في الكلية كعينة للبحث وبواقع (30) فرداً . واعتمدت الاستبانة كاداة رئيسة للحصول على بيانات البحث والتي تم اعدادها بالاستناد الى عدد من المقاييس الجاهزة والتي سبق وان خضعت لمقاييس الصدق والثبات . ولادخال وتحليل بيانات البحث استخدم البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS) ومن اهم الادوات الاحصائية المستخدمة في التحليل هي : " النسبة المئوية للاتفاق ، الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الاختلاف ، معامل الارتباط لسبيرمان ، معامل الانحدار الخطي البسيط " . وقد افرزت هذه الادوات عدد من النتائج اكدت معظمها على وجود علاقة ارتباط وتأثير بين التحسين المستمر وتطوير راس المال الاجتماعي . وعليه اوصى الباحث على ضرورة زيادة اهتمام المنظمة المبحوثة بتطبيق التحسينات المستمر في عملياتها المختلفة وتوظيف هذه التحسينات في تنمية راس المال الاجتماعي داخلها .

Abstract

This research aims to clarify the extent of the contribution of continuous improvement in the development of social capital , which can be through continuous improvement keep up with all the advances and developments in the world , is also a social capital the structure of the knowledge and cooperative relations prevailing within the organization and help it achieve its goals . The problem of the research indicated that there are clear deficiencies in determining the importance of the adoption of continuous improvement in the development of social capital by members of the sample surveyed. The college was chosen as an arena for the University of the Tigris search , was selected number of staff working at the college as a sample to look at the rate of (30) individuals . The questionnaire was adopted as a tool to get the head of research and data that have been prepared on the basis of a number of ready-made standards that had previously been subject to standards of validity and reliability. And to introduce and analyze the research data used statistical program ready (SPSS) is the most important statistical tools used in the analysis are: "the percentage of agreement , the arithmetic mean , standard deviation , coefficient of variation , the Spearman correlation coefficient , coefficient of simple linear regression ." These tools have produced a number of results confirmed that most of the existence of a correlation between the effect and the continuous improvement and development of social capital. Accordingly, the researcher recommended the need for increased attention to the organization researched the application of continuous improvements in its various operations and employ these improvements in the development of social capital within.

المقدمة

يشير التحسين المستمر في احدى مفاهيمه الى إقامة منظمة يضع أفرادها التعليم على رأس قائمة الأهداف الواجب تحقيقها والأخذ بنظر الاهتمام بان ابتكارات ومهارات اليوم ستصبح متقادمة غداً والبحث عن مداخل جيدة للتفكير في المنتجات والمشكلات والعمليات بغية تطوير نماذج جديدة للعمل تسود العالم كله . كما يشكل راس المال الاجتماعي مجموع الموارد الفعلية ، أو الحقيقية التي تتراكم للفرد ، أو المجموعة ، وفق امتلاك شبكة علاقات قوية أكثر أو أقل القائمة على الاشتراك بالمعرفة أو بالإدراك . وسنحاول في هذا البحث التعرف على طبيعة العلاقة والتاثير بين التحسين المستمر ورأس المال الاجتماعي اذ يقسم البحث الى اربعة مباحث ، يركز الاول على المنهجية العلمية للبحث ، في حين يقسم المبحث الثاني الى فترتين ، تركز الاولى على مفهوم التحسين المستمر وبعض الموضوعات المتعلقة به ، في حين تركز الثانية على مفهوم رأس المال الاجتماعي واهم موضوعاته ، وجاء المبحث الثالث لتشخيص واقع واهمية المتغيرات المبحوثة في ضوء اجابات افراد العينة المبحوثة ، فضلاً عن تحليل علاقة الارتباط والتاثير بين متغيرات البحث المستقلة والتابع وبالشكل الذي يساعد على اختبار الفرضية الرئيسية التي انطلق منها البحث ، واخيراً خصص المبحث الرابع لعرض اهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث والتي من شأنها تعزيز المعرفة في المجال المبحوث .

المبحث الاول : منهجية البحث

اولاً : مشكلة البحث

يشكل التحسين المستمر الاتجاه الحديث في مواكبة كافة النقصانات التي يشهدها العالم وبالشكل الذي يساعد المنظمة على تجنب التقادم في العمل . كما يساعد رأس المال الاجتماعي المنظمة في بناء شبكة عمل قوية تساعدها على الابداع والتميز في ظل البيئة التي تعمل ضمنها . وعلى الرغم من هذه الاهمية تتجلى مشكلة البحث في قلة وعي معظم افراد العينة المبحوثة باهمية متغير التحسين المستمر في تطوير رأس المال الاجتماعي وهذا ما لمسها الباحث ، كما يمكن ان تحدد مشكلة البحث من خلال اثار التساؤلات الآتية :

1. ما مدى اهتمام المنظمة المبحوثة بتطبيق ممارسات التحسين المستمر في عملياتها اليومية ؟
2. هل يوجد وعي كافي لدى افراد العينة المبحوثة باهمية تطوير رأس المال الاجتماعي ؟
3. ما هي طبيعة العلاقة والتاثير بين التحسين المستمر وتطوير رأس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة ؟

ثانياً : اهمية البحث

تتجلى الاهمية العلمية للبحث من خلال اهمية متغيراته ، اذ يمثل التحسين المستمر احدى الاستراتيجيات الاساسية التي تعتمد عليها المنظمة في مواكبة كافة النقصانات التي يشهدها العالم وبالتالي ضمان استمراريتها في العمل ، كما يشكل رأس المال الاجتماعي احدى العوامل المؤثرة في تماسك القوة العاملة لدى المنظمة . فضلاً عن الاهمية العملية للبحث والتي يحاول من خلالها الباحث تحديد طبيعة العلاقة والتاثير بين متغيرات البحث المستقلة والتابعة في ضوء اجابات افراد العينة المبحوثة ، وبالتالي الخروج بعدد من النتائج التي من شأنها تعزيز المعرفة في المجال المبحوث .

ثالثاً : اهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق جملة من الاهداف اهمها الاتي :

1. تشخيص واقع واهمية متغير التحسين المستمر في المنظمة المبحوثة .
2. تشخيص واقع واهمية متغير راس المال الاجتماعي في ضوء اجابات افراد العينة المبحوثة .
3. التعرف على مدى اسهام التحسين المستمر في تعزيز راس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة.
4. الخروج بجملة من الاستنتاجات والتوصيات التي من شأنها تعزيز المعرفة في المجال المبحوث .

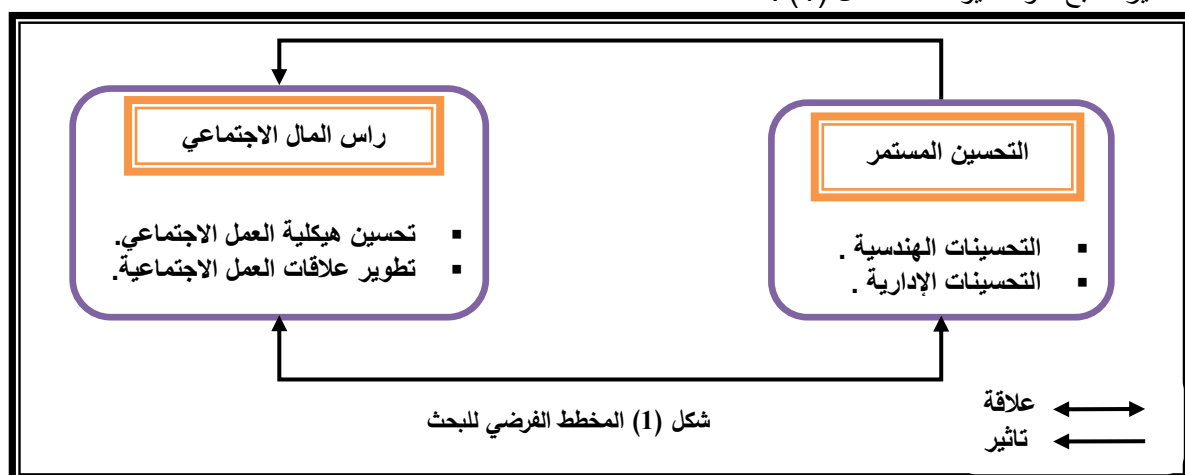
رابعاً : فرضيات البحث

يتضمن البحث فرضيتان رئيستان تنبثق منها بعض الفرضيات الفرعية وهي :

1. الفرضية الرئيسة الاولى : تنص على : " وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحسين المستمر وتطوير راس المال الاجتماعي " . وتنبثق منها فرضيتين فرعية هما :
 - الفرضية الفرعية الاولى : " وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحسينات الهندسية وتطوير راس المال الاجتماعي " .
 - الفرضية الفرعية الثانية : " وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحسينات الادارية وتطوير راس المال الاجتماعي " .
2. الفرضية الرئيسة الثانية : اشارت الى : " يؤثر التحسين المستمر تأثير ذات دلالة معنوية في تطوير راس المال الاجتماعي " . وتنبثق منها فرضيتين فرعية هما :
 - الفرضية الفرعية الاولى : " تؤثر التحسينات الهندسية تأثير ذات دلالة معنوية في تطوير راس المال الاجتماعي " .
 - الفرضية الفرعية الثانية : " تؤثر التحسينات الادارية تأثير ذات دلالة معنوية في تطوير راس المال الاجتماعي " .

خامساً : المخطط الفرضي للبحث

يبين المخطط الفرضي توضيحاً للفكرة الأساسية للبحث ، فضلاً عن توضيح علاقات الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل " التحسين المستمر " ، والمتغير التابع " راس المال الاجتماعي " ، والنتيجة المتوقعة من ذلك هي تعزيز المتغير التابع ، وكما يوضحه الشكل (1) :



سادساً : اداة جمع بيانات البحث

تم الحصول على بيانات البحث من خلال تصميم استبانة (الملحق) مكونة من محورين : المحور الاول يتضمن بعض الفقرات ذات العلاقة المباشرة بالتحسين المستمر اما المحور الثاني فيتكون من الفقرات المتعلقة براس المال الاجتماعي ، وقد اعتمد الباحث على عدد من المقاييس الجاهزة والتي سبق وان خضعت لاختبارات الصدق والثبات من قبل في اعداد الاستبانة ، وباستخدام مدرج ليكرت الخماسي ، ويوضح الجدول الاتي المتغيرات والمقاييس المعتمدة في اعداد هذه الاستبانة :

الجدول (1) متغيرات الاستبانة والمقاييس المعتمدة في اعدادها

المتغيرات الرئيسية	نوع المتغير	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	المقاييس
التحسين المستمر	تفسيري (مستقل)	التحسينات الهندسية التحسينات الادارية	5-4-3-2-1 10-9-8-7-6	النموذج المعتمد في دراسة (تركي ، 2007)
راس المال الاجتماعي	استجابي (تابع)	تحسين هيكلية العمل الجماعي تطوير علاقات العمل الاجتماعية	-14-13-12-11 15 -19-18-17-16 20	نموذج (Eduardo & Salmador, 2004) المعتمد في دراسة (العبيدي ، 2010)

سابعاً : الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز (SPSS) وبرنامج (Excel) في إدخال وتحليل بيانات البحث ، ومن أهم الأدوات الإحصائية التي تم استخدامها في الجانب التطبيقي الآتي :

1. معامل التكرار : لغرض تحديد النسبة المئوية للاتفاق حول فقرات البحث.
2. الوسط الحسابي : يستخدم لتحديد مستوى الإجابة حول الفقرات ومعرفة مستوى المتغيرات أو متوسط تلك المجموعة .
3. الانحراف المعياري : يستخدم لمعرفة مستوى تشتت إجابات العينة حول الوسط الحسابي ، وهو الجذر التربيعي الموجب للتباين .
4. معامل الاختلاف : ويستخرج من خلال قسمة الانحراف المعياري على قيمة الوسط الحسابي لتحديد أهمية متغيرات البحث .
5. معامل الارتباط لسبيرمان : لتحديد نوع العلاقة بين متغيرات البحث التفسيرية والاستجابية .
6. معامل الانحدار الخطي البسيط : لقياس تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع .

ثامناً : مجتمع وعينة البحث

تم اختيار القطاع التعليمي كمجتمع البحث ، وذلك على اعتبار ان هذا القطاع يتعامل مع اثنى الموارد البشرية ، وتم اختيار كلية دجلة الجامعة الاهلية كميدان للتطبيق ، اذ تالفت عينة البحث من عدد من الافراد العاملين في الكلية والبالغ عددهم (30) فرداً ، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة ويمكن من خلال الجدول (2) توضيح ابرز خصائص العينة المبحوثة :

جدول (2) خصائص العينة المبحوثة

الجنس		الشهادة		الحالة الاجتماعية		سنوات الخدمة	
ذكور	11	بكالوريوس	24	متزوج	13	1-5 سنوات	22
إناث	19	ماجستير	6	أعزب	17	6-10 سنوات	8

يتبين من الجدول (2) ان نسبة الذكور العاملين في المنظمة المبحوثة اقل من نسبة الاناث، كما ان معظم افراد العينة المبحوثة هم من حملة الشهادة الجامعية ، وبالتالي فان هذا من الممكن ان يساعد على زيادة الدقة والقناعة عند الاجابة على فقرات الاستبانة ، وبالتالي سينعكس ذلك على قدرة الباحث في تحقيق الاهداف المرجوة من بحثهم .

المبحث الثاني : الجانب النظري

اولا: التحسين المستمر

ا: مفهوم التحسين المستمر

يتصف التحسين المستمر في المنهج الاسلامي بالمثالية الواقعية ، أي مثالية المعايير التي يجب ان يحاول ان يرتقي اليها اداء الانسان ، بما يتناسب مع واقعة المحدود بامكانياته وقدراته والظروف المحيطة به ، مع الاخذ بعين الاعتبار ان الفرد يخطئ ويقصر في ادائه لواجباته ، (العجلوني ، 2007 : 11) . وعرف التحسين المستمر بانه إقامة منظمة يضع أفرادها التعليم على رأس قائمة الأهداف الواجب تحقيقها والأخذ بنظر الاهتمام وضع ابتكارات ومهارات اليوم متقدمة غداً والبحث عن مداخل جيدة للتفكير في المنتجات والمشكلات والعمليات بغية تطوير نماذج جديدة للعمل تسود العالم كله . وعرف (Slack ,1998) التحسين المستمر على انه التحسين المستمر في حياة الأفراد والحياة المنزلية وحياة العمل وعندما يتم تطبيقها في مجال العمل فأنها تعني التحسين المستمر الذي يشمل الجميع والمدراء والعاملين بصورة مشابهة (تركلي ، 2007 : 57) . وعرفه (Pitts & Lei , 1996) على انه عملية البحث المنسق الذي يتناول أفضل السبل لانجاز الأشياء وان الهدف من عملية التحسين المستمر هو التفوق على المعايير الحالية للصناعة وتحديد المشكلات وحلها بمهارة لخلق ميزة تنافسية جديدة (العكيلي ، 2010 : 37). اذن التحسين المستمر تعبير عن ممارسات لا نهاية لها من التحسينات في مختلف أوجه عمل المنظمة . والهدف منه بلوغ الكمال، الذي لا يدر، فيستمر ويدوم السعي إليه .وهناك مضامين عديدة في ثنايا هذا المبدأ أهمها (الطائي وقداه ، 2007 : 196-197) :

1. ان هناك دائماً فرصاً للتحسين في العمليات :أنشطة تحويل المدخلات إلى مخرجات ومختلف أوجه عمل المنظمة : ويستند هذا المضمون إلى حقيقتين أساسيتين، على الأقل، هما:
 - صعوبة بلوغ الكمال والإتقان في العمل .وهناك إما مجالات تطوير نحو الأفضل أو هناك أخطاء وثغرات يمكن إصلاحها.
 - التغيرات في البيئة الخارجية مثل أذواق العملاء أو توقعاتهم ، ممارسات المنافسين، التكنولوجيا، وغير ذلك مما يستدعي تحسينا في عمليات وأنشطة المنظمة لمواجهة تلك التغيرات والتكيف معها للبقاء .

2. ان يكون السعي للتحسين المستمر عقيدة وسلوك لدى كل فرد في المنظمة . ويتطلب هذا تفعيل المبادئ الأخر لإدارة الجودة الشاملة التي تؤدي إلى بناء ثقافة تنظيمية متوجهة للتحسين المستمر بالإضافة إلى تمكين العاملين من القيام بذلك.

3. وجود منهجية للتحسين :والهدف من هذا المضمون تحقيق الكفاءة والفاعلية في عمليات التحسين التي يجري القيام بها.

ب : خطوات التحسين المستمر

هناك أربع خطوات أساسية تمثل المراحل التطبيقية في عملية التحسين المستمر في أي منظمة خدمية أو إنتاجية ، وهي (عيشوني ، 2010 : 14) :

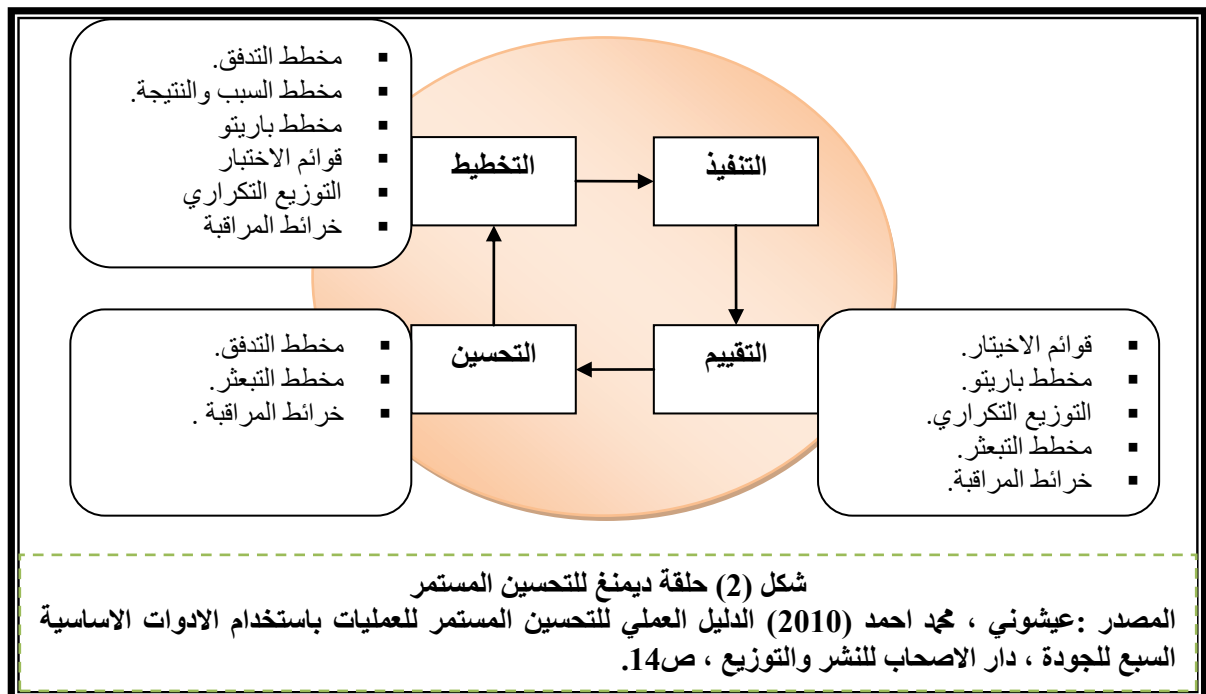
1. التخطيط : الهدف في هذه المرحلة هو تخطيط ما يجب ان يفعل ، بمعنى تحديد الأهداف والعمليات الضرورية لتحقيق المنتج او الخدمة حسب المواصفات.

2. التنفيذ : يتم في هذه المرحلة تنفيذ ما تم تخطيطه .

3. التقييم : في هذه المرحلة نقوم بتقييم ودراسة النتائج المتحصل عليها من العملية و هذا بمقارنتها مع الأهداف و المواصفات.

4. التحسين : بناءا على نتائج التقييم نقوم بإجراء التحسينات والتعديلات على العملية أو المنتج أو الخدمة و نعود إلى المرحلة الأولى لتعديل التخطيط ومن ثم تسير الحلقة مستمرة.

ويمكن توضيح هذه الخطوات بشكل أكثر دقة من خلال الشكل (2) :



ج: ابعاد التحسين المستمر

هناك مجموعة من الابعاد التي من الممكن ان تعتمد في دراسة التحسين المستمر ولكن سنركز في هذا البحث على بعدين وبقدر تعلق الامر بادارة الموارد البشرية ورأس المال الاجتماعي وهي (تركي ، 2007: 87) :

1. التحسينات الهندسية : إن التحسينات الهندسية تتضمن إعادة ترتيب وتحويل وإعادة تصميم أو استبدال الأدوات والمعدات ومحطات العمل والتعليب والأجزاء أو المنتجات إن تلك التحسينات ممكن أن تكون فاعلة جدا بسبب إنها تقلل أو تزيل الأسباب الأساسية للعوامل المساهمة . إن أفضل وقت لاختيار التحسينات الهندسية هو حينما يتم التخطيط لمرافق أو عمليات أو إجراءات عمل جديدة.

2. التحسينات الإدارية : إن التحسينات الإدارية تتضمن تغيير مسارات العمل او الطريقة التي يتم فيها تنظيم العمل إنها قد لا تسلط الضوء على أسباب العوامل المساهمة أو المشاكل الأخرى . إن التحسينات الأخرى عادة ما تتطلب إدارة مستمرة وتغذية عكسية من الموظف لضمان أن تكون الممارسات والسياسات الجديدة فاعلة أو مؤثرة خيارات التحسين الإدارية :

- توفير التنوع في الوظائف.
- تعديل جداول العمل وسرعة العمل.
- توفير زمن للاسترخاء.
- تحويل ممارسات العمل.
- ضمان ترتيب وصيانة منظمتين لاماكن العمل والأدوات والمعدات.
- التشجيع على ممارسة الرياضة.

د: ادوات واساليب التحسين المستمر

سيتم تقديم عرض مبسط لاهم ادوات واساليب التحسين المستمر وهي (العكيلي ، 2010 : 46-48) :

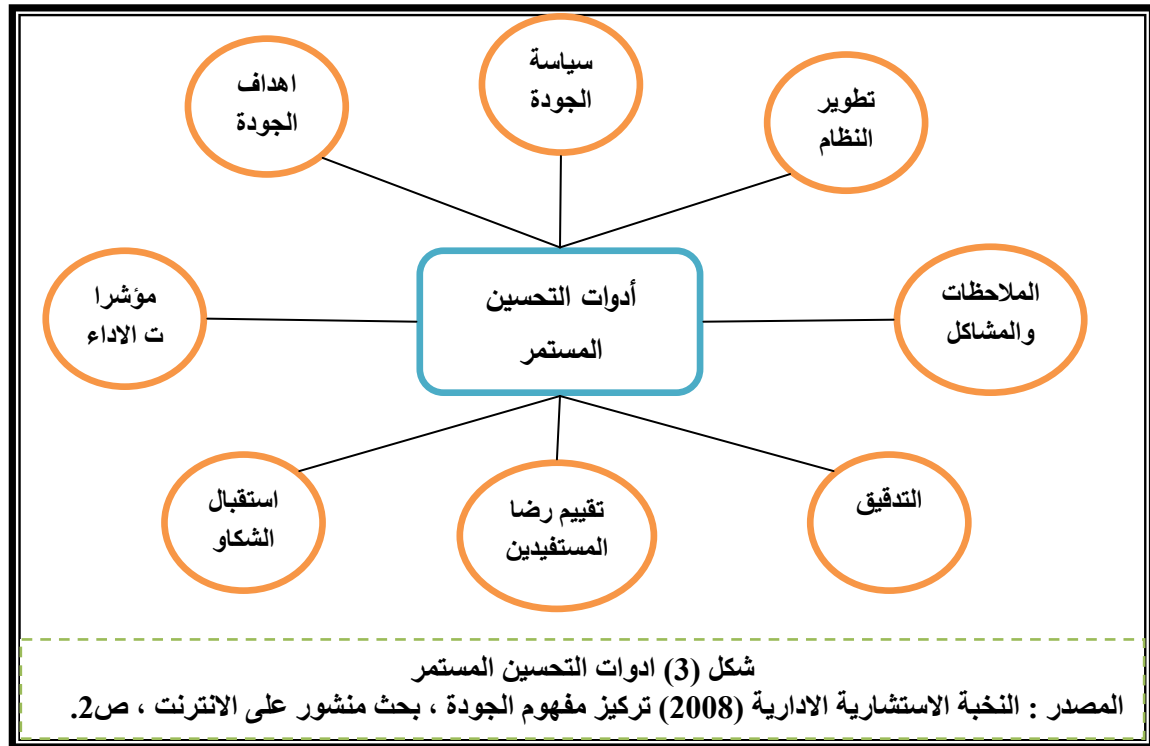
1. تحليل باريتو: اطلق عليه هذه التسمية نسبة الى العالم الاقتصادي الفريدو باريتو (Pareto) واستفاد جوران (Juran) عام 1950 من هذا التحليل عندما توصل في مجالات متعددة الى أن عدداً كبيراً من مشكلات الجودة كان وراءها أسباب ضئيلة وبذلك أشار في مفهومه الى القلة المؤثرة والكثرة قليلة التأثير .

2. مخطط السبب والتأثير : هي احدى الوسائل التخطيطية التي تستخدم في بحث وتحليل الظواهر المختلفة التي تحدث في العمليات الانتاجية والكشف عن مصادرها وتعقب أسبابها وإظهار العلاقات القائمة بينها بصورة منتظمة تمهيداً لاتخاذ الاجراءات المناسبة بشأن معالجتها .

3. قائمة الفحص : هو أسلوب منظم يستعمل لتسجيل البيانات وتستعمل هذه الأداة في تحديد المشكلات اذ تمكن المستخدمين من تسجيل وتنظيم البيانات بطريقة تسهل عملية الجمع والتحليل .

4. المقابلة الشخصية : لغرض جمع بيانات ومعلومات عن مشكلة معينة يتم اجراء مقابلات شخصية مع عينة من العاملين داخل الوحدة الاقتصادية او الأطراف المتعاملين معها سواء أكانوا مجهزين وزبائن أم عن طريق ارسال قوائم استبيان ترسل بين مدة واخرى .

5. المقارنة المرجعية : مقارنة وقياس نشاطات المنظمة أو عملياتها الداخلية مع المنظمات ذات الأداء العالي من داخل أو خارج الصناعة التي تعمل فيها تلك المنظمة .
6. مخطط التبعثر: وهي مخططات توضح المكونات الداخلة في تحليل الانحدار ، ومع انها لا تعتمد على المعلومات الاحصائية الا انها يمكن أن تؤثر الى أهمية العلاقات الموجودة ما بين المتغيرات ويتم دراسة المتغيرات الموجودة التي توضح الأسباب والتأثيرات التي يمكن تمثيلها بواسطة مخطط السبب والنتيجة .
- كما يمكن ومن جهة اخرى تحديد ابرز أدوات التحسين المستمر من خلال الشكل (3) :



ثانياً : راس المال الاجتماعي

أ: مفهوم راس المال الاجتماعي

من اهم الرواد في مجال راس المال الاجتماعي هو عالم الاجتماع (James Coleman) اذ استفاد من علم الاجتماع واطلاعه على علم الاقتصاد في بناء نظرية الاختيار الرشيد لرأس المال الاجتماعي فضلاً عن توضيحه للفروقات بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، بأعبائه أن رأس المال البشري هو جزء لا يتجزأ من البنية الاجتماعية (الجوفي ، 2010 : 43) . كما أشارا إلى إن تعاريف رأس المال الاجتماعي متعددة ويمكن إن تصنف بعدة طرق، فبعض التعاريف تركز على خصائص العلاقات والتي تساعد صاحب الدور على الاستمرار مع صاحب دور آخر، أو هيكل العلاقات بين أصحاب الأدوار في الشبكة ، أو الموارد التي يمتلكها أصحاب الدور في الشبكة، أو موارد وهيكل وخصائص شبكة أصحاب الدور، إن هذه التعاريف تميز بين الشبكة الاجتماعية وعناصر الموارد الاجتماعية لرأس المال الاجتماعي (ابراهيم ، 2009 : 118). وعرف (Bpurdieu ,1985) راس المال

الاجتماعي بانه : " مجموعة الموارد الفعلية والمحتملة ، المرتبطة بامتلاك شبكة متينة من العلاقات المؤسسية للتعاون، وتبادل المعرفة، وأهو مجموع الالتزامات الاجتماعية (الروابط) القابلة للتمويل في ظروف معينة إلى رأسمال اقتصادي، أو يكون عنوان النبالة". ورأس المال الاجتماعي من وجهة نظر (Bourdieu & Wacquant 1992)، هو مجموع الموارد الفعلية، أو الحقيقية التي تتراكم للفرد، أو المجموعة، وفق امتلاك شبكة علاقات قوية أكثر أو أقل القائمة على الاشتراك بالمعرفة أو بالإدراك (النقار ، 2008 : 48) . وأضاف (Welch,2002) إن لرأس المال الاجتماعي وجهان هما الزمالة (Associability) والثقة (Trust)، ويمكنه أن يعزز التعاون والالتزام وتبادل المعلومات، التي تساعد المنظمة على البقاء والنمو وتحقيق الميزة التنافسية. ويصفه (Bueno & Salmador, 2004) انه مجموعة الموارد الكامنة والمتربطة مع بعضها والمشتقة من شبكة العلاقات بين الأشخاص (الدليمي ، 2009 : 50). وفيما يتعلق بأهمية رأس المال الاجتماعي فقد اشار ماكس ويبر الى ان الثقة والمعلومات من الصفات الاخلاقية التي تحد من الغش والانتهازية في مجال الاعمال وتحسين توزيع الموارد المعرفية وبالتالي امكانية التعاون في عمليات الابتكار التي تنطوي على المخاطر ، اي قام بايضاح الوظائف الايجابية للشبكات الاجتماعية ، وذلك في مقال شهير له عام (1922) الذي يذكر فيه دور البروتستانتية في نمو الاقتصاد الاميركي اثناء زيارته الى الولايات المتحدة للوقوف الى جانب احد اقاربه عندما اراد الرجل الشاب فتح بنك للدخول الى العمودية والحصول على دعم الطائفة. كما يؤدي وجود رأس المال الاجتماعي الفعال الى نشر قيم التعاون والمشاركة سواءً على المستوى الفردي ام داخل الشركات ، واعلاء قيم وروح فريق العمل الامر الذي يعود الى زيادة الابتكار والابداع داخل المنظمة والثقة بين المنظمات مما يقلل من تكاليف اجراء الصفقات والتعاملات . و بين (Leana & Burn,1999) (بأن رأس المال الاجتماعي عامل مساعد لتحقيق صيغة الاداء العالي ، اذ وجود الثقة بين المستويات الادارية المختلفة في المنظمة عاملاً رئيسياً في تبني الممارسات الادارية الهادفة الى تطوير روح الولاء لدى العاملين مثل تلك التي تعتمد على ترسيخ الارتباط العالي بمعايير الالفة والتعاون والثقة (الجوفي ، 2010: 50) . انطلاقاً من الاعتبارات السابقة يمكن لرأس المال الاجتماعي كما هو حال رأس المال المادي أو الموارد الطبيعية والبيئية، ورأس المال الاقتصادي، ورأس المال الثقافي أن يكون عاملاً لا تمكينياً للفرد ولمجموعات من الأفراد، تتسع وتضيق وفق شروط معينة وتحديداً في مواجهة تحديات خارجية أو كوارث طبيعية . كما أن رأس المال الاجتماعي كما هو حال رأس المال الاقتصادي والثقافي هو من العوامل المهمة التي تعيد إنتاج اللامساواة في المجتمع على صعيد طبقي ونوع اجتماعي غير ذلك، عبر الوساطة والمحسوبة والزبائنية وغيرها ، أو في توليد تجاذب أو استقطاب داخل المجتمع يقود إلى التناحر والاقتتال (نصر وهلال ، 2007 : 21) .

ب : خصائص رأس المال الاجتماعي

يمكن تحديد اهم خصائص رأس المال الاجتماعي بالاتي (ابراهيم ، 2009 : 131-132) :

1. قابلية النقل: إذ إن رأس المال الاجتماعي لا يمكن نقله بصورة مباشرة إلى شخص آخر. فالفرد لا يمكن أن ينقل أو يعطي أو يبيع شبكته الطبيعية أو المطورة من العلاقات إلى فرد آخر، وذلك بسبب إن باقي أطراف العلاقة يمكن أن يرفضوا هذا النقل. لكن يمكن لشخص ما أن يساعد في بناء شبكة العلاقات لشخص آخر .

2. القابلية على التحكم : إن رأس المال الاجتماعي يتطور من خلال الاتصال الشخصي والذي يتطور عبر العلاقات وبمرور الوقت، وقلمًا يكتسب عن طريق الصفقات أو المعاملات أو عند الطلب و عندما يحتاج إليه، فقد يستطيع شخص ما إن يخطط لتطوير العلاقات مع شخص آخر ، مع القليل أو بدون قطع الوعود بفعل شيء ما، إلا إن الجهود
3. القابلية على الاستبدال (المنقولات) : القابلية للاستبدال تشير إلى المدى الذي فيه أي من صيغ رأس المال يمكن إن تستخدم بشكل مباشر كبديل لصيغه أخرى.
4. الطاقة غير مستغلة : إن رأس المال الاجتماعي ذو طاقة فائضة عالية مثلما رأس المال البشري كذلك، فالاثنتان يتطلبان استثمار هام وذو مغزى لخلق وصيانة وزيادة قيمهم.
5. التداؤب: آخر خاصية لرأس المال الاجتماعي هي التداؤبية العالية. فلرأس المال الاجتماعي إمكانات عالية لخلق التداؤبية مع باقي صيغ رأس المال.

ج : ابعاد راس المال الاجتماعي

بشكل عام هناك ثلاثة ابعاد رئيسية لرأس المال الاجتماعي ، وهي (النقار ، 2008 : 53-54) :

1. البعد الهيكلي : يتألف هذا البعد من الهياكل الشبكية والبناء الموضوعي غير الشخصي (الرسمي) للعلاقة بين الأفراد والمجموعات، علاوة على احتوائه لقضايا حول ما الذي يمكن الوصول إليه، وكيف، وما هي الفرص المتاحة للعمل، مع الملاحظة ان تشكيل الشبكات ذات الكثافة والجودة داخل المنظمة وخارجها تؤهل القائمين بالتوافق مع الاستخدام المستقبلي، والتناغم مع المتغيرات البيئية غير المتوقعة.
2. البعد الإدراكي : يُشكل هذا البعد من خلال اشتراك المجتمع ثقافياً، وانفتاحه حول المعاني المولدة والمحفوفة ، كذلك القصص المشتركة، واللغة المطورة، وسياقات الكلام المتماثلة، والرموز. علاوة على القبول والتوافق العام لأسلوب القيادة والإدارة السائد، والذي هو أساساً رد فعل لتلك العوامل الثقافية، والجغرافية المشتركة، والمكونة للهيكل الإدراكي للمجتمع.
3. البعد العلاقتي : وهو البعد المكون من مجموعة العلاقات الخاصة (غير الرسمية) والعائدة إلى الأفراد فيما بينهم ويمكن عدّها مصدر رأس المال الاجتماعي، بالإشارة إلى أنها قد لا تتحدد بشكل دقيق عبر الأصل الثقافي، والتاريخي، بل عبر الاحترام المتبادل، والصداقة، والثقة، والأمانة، والعلاقات المتبادلة، والمعايير، والاشتراك في الالتزامات، والتوقعات بطريقة مختلفة عن البعد الإدراكي المعتمد على الثقافة، فبوجود أفراد من اثنيات، وأديان، ولغات مختلفة، ومتنوعة، على ظهر سفينة، نلاحظهم يطورون ثقتهم المتبادلة، وعلاقاتهم ولاسيما في وقت حصول الكوارث البحرية.

د: اساليب تطوير راس المال الاجتماعي

تطوير رأس المال الاجتماعي في منظمات الاعمال يتطلب قيام المنظمات بعدد من الوظائف اهمها (العبيدي ، 2010 : 73 – 77) :

1. تحسين هيكليّة العمل الجماعي : يشير الى هيكل شبكة العمل او العلاقة بين الافراد والذي يتكون من عدد معين منهم في شبكة العمل ورغبتهم في ابداء الدعم وقدرتهم على القيام بذلك ، وان هذه العلاقة مهمة جدا لانها تعزز المنظمة واداء الفرد بطريقتين: اولاً: تسهيل الوصول الى المعلومات والموارد وثانياً: المساعدة في تنسيق مهمة الاعتماد المتبادل.
2. تطوير علاقات العمل الاجتماعية : وهي حالة او موقف تمثل الشعور بثقة الالتزام المتبادل ، والتي يمكن تطويرها من خلال العلاقات في شبكة العمل. وتمت الاشارة الى ان الاعضاء في هذا البعد يمكن ان يخضعوا مصالحهم الشخصية لصالح الجماعة.
3. توجيه إدراكات الافراد نحو العمل الجماعي : الاعضاء في شبكة العمل لهم اهتمامات مشتركة ، كما ان استلزامهم مبدأ الثقة بالنفس من خلال موقف المشاركة في المعرفة. وان البعد الادراكي يمثل الامتلاك المشترك للغة ورواية واحدة لتتكامل المعرفة بسهولة بين الاعضاء، ومن ثم تقديم دعم أفضل لبعضهم البعض، وتحفيز الاداء العالي.
4. الثقة : ان الثقة هي الركن الثاني لرأس المال الاجتماعي، وهي السبب والنتيجة للعمل الجماعي الناجح. كما أنها ضرورية لدفع الأفراد إلى العمل المشترك بمشاريع خلاقة، وتتعاظم احتمالية أن تظهر جماعات عمل تقوم بذلك بوجودها.
5. التعاون : يمثل التعاون احد اهم مظاهر التفاعل الاجتماعي، ليعبر عن مدى الإسهام بالمجهود الشخصي وبإرادة تامة لإكمال الأعمال المعتمدة الواحدة على الأخرى، وتقليل حالات الصراع كلما كان بالإمكان ذلك، وتحقق المنظمات التي تمتلك ضوابط ومعايير قوية من التعاون ميزة تنافسية مستدامة، مما يجعل من الصعب إزاحتها من البيئة التي تعمل فيها.
6. الالتزامات والتوقعات : هي تفاعلات إيجابية تحدث بين الافراد داخل النظام، ومن ثم النظر الى هذه التفاعلات بالشيء الايجابي، لأنها تسفر عن مستويات من الثقة والعلاقات الدائرية بين الافراد داخل وخارج النظام، وتؤدي الى الثقة الجماعية والتي تصبح شكل فاعل من الموجودات التوقعية، وان الثقة الجماعية تسمح للافراد بالاعتماد أحدهم على الآخر بشكل أكثر، للمساعدة على حل مشاكل التعاون والتنسيق اليومية.
7. التكافل : هو الدعم الذي يقدمه احد الأشخاص لشخص آخر نظراً للاتفاق معه على ما يرمي إليه، ويعد تكافل العاملين مفهوم رئيسي في البحوث الاجتماعية، إذ يقسم إلى قسمين رئيسيين، الأول المكون الفكري والذي يشير إلى التماثل مع الجماعية. والثاني المكون ألعلاقاتي الذي يشير إلى الارتباطات الملحوظة بين أعضاء المجموعة .
8. الزمالة : أن أحد ابرز عناصر رأس المال الاجتماعي التنظيمي هي الزمالة والتي تتمثل برغبة الأفراد وقابلياتهم على تحقيق أهداف المنظمة من خلال العمل الجماعي.

المبحث الثالث الجانب العملي

سيتم في هذا المبحث تشخيص واقع واهمية المتغيرات المبحوثة في ضوء اجابات افراد العينة المبحوثة ، فضلا عن تحليل علاقات الارتباط والتاثير فيما بينها ، بالشكل الذي يساعدنا على اختبار الفرضيات الرئيسة والفرعية التي انطلق منها البحث وكما في الفقرات الآتية :

اولا : تشخيص اهمية واقع متغير التحسين المستمر

تم قياس متغير التحسين المستمر من خلال بعدين هما : " التحسينات الهندسية ، والتحسينات الادارية " ، وفيما يأتي تشخيص واقع هذه الابعاد في المنظمة عينة البحث :

جدول (3) يبين تشخيص واقع واهمية متغير التحسين المستمر وابعاده

الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للاتفاق	الفقرات
التحسينات الهندسية				
0.16	0.73	4.5	%86.6	يتقبل الأفراد التحسينات التي قد تطرأ على موقع العمل بمرونة.
0.16	0.69	4.27	%86.7	يحرص الأفراد على تعلم المهارات والطرق الجديدة بشكل مستمر.
0.22	0.91	4.07	%76.7	يتوفر في المنظمة فنيون متخصصون بأعمال الصيانة، مما يتيح الفرصة لامكانية اصلاح الاعطال بسرعة وكفاءة والاستمرار بالانتاج دون تأخير.
0.23	0.93	4.03	%73.4	تعمل الإدارة على تفادي حصول عطلات في المعدات الناتج عن دخول مواد غريبة من خلال الفحص المستمر .
0.16	0.73	4.5	%93.3	يجتهد الأفراد في استخدام الأساليب المناسبة التي تساهم في تحسين جودة الخدمات .
0.11	0.45	4.27	%83.34	اجمالي بعد التحسينات الهندسية
التحسينات الادارية				
0.15	0.66	4.33	%90	تسعى الإدارة إلى المحافظة على قوة عمل ذات كفاءة عالية ورفع مستوى المهارات وغرس الثقة لدى العاملين .
0.23	0.93	4.03	%73.4	تسعى الإدارة إلى تحسين طرق وأساليب العمل بهدف خفض تكاليف العمل .
0.23	0.88	3.9	%70	تعمل الإدارة على إقامة الدورات المستمرة للعمل على تحسين الجودة
0.22	0.92	4.2	%80	تعمل الإدارة على توفير المعلومات اللازمة للعاملين لإنجاز العمل بسهولة ووقت اقصر
0.08	0.38	4.83	%87	تعمل الإدارة على توفير نظام لفترات الراحة خلال اليوم لتنشيط العاملين.
0.11	0.48	4.26	%80.08	اجمالي بعد التحسينات الادارية
0.10	0.42	4.27	%81.71	اجمالي متغير التحسين المستمر

1. التحسينات الهندسية : نلاحظ من خلال الجدول (3) ان بعد التحسينات الهندسية تم قياس من خلال (5) فقرات ، وبالرجوع إلى الجدول نفسه يتبين أن النسبة المئوية للاتفاق حول هذا البعد قد بلغت (83.34%) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (66.7%) ، وهذا مؤشر جيد ويشير وبدلالة واضحة الى اهتمام المنظمة المبحوثة بتوفير كافة التحسينات الهندسية وبالشكل الذي يساعد على توفير البيئة الملائمة للعاملين لديها ، وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد التي بلغت (4.27) ، وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.45) وهي تعكس وجود انسجام عالي بين اجابات افراد العينة البحث ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (0.11) على التوالي . كما ان قيمة الوسط الحسابي لجميع فقرات بعد التحسينات الهندسية كانت اعلى من قيمة الوسط الحسابي .

2. التحسينات الادارية : يتبين من خلال الجدول (3) ان بعد التحسينات الادارية تم قياس من خلال (5) فقرات ، وبالرجوع إلى الجدول نفسه يتبين أن النسبة المئوية للاتفاق حول هذا البعد قد بلغت (80.08%) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (66.7%) ، وهذه النتيجة تشير وبدلالة واضحة على امتلاك المنظمة المبحوثة القدرة على اجراء التحسينات الادارية وبالشكل الذي يساعدها في تطوير امكانيات كافة مواردها البشرية ، وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد التي بلغت (4.26) ، وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.42) وهي تؤكد وجود انسجام عالي بين اجابات افراد العينة المبحوثة اتجاة بعد التحسينات الادارية ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (0.10) على التوالي . وقد جاءت هذه النتائج متفقة مع قيمة الاوساط الحسابية لجميع فقرات بعد التحسينات الادارية اذ كانت جميعها اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي .

وبالرجوع إلى الجدول نفسه لتحديد النسبة المئوية للاتفاق لاجمالي متغير التحسين المستمر ، اذ بلغت قيمتها (81.71%) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (66.7%)، كما بلغت قيمة الوسط الحسابي لاجمالي متغير التحسين المستمر (4.27) وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.42) ومعامل اختلاف (0.10) ، وهذه النتيجة جاءت منسجمة مع النتائج المتعلقة بالابعاد الفرعية لمتغير التحسين المستمر ، وبالتالي تعكس هذه النتائج اهتمام المنظمة بعمليات التحسين المستمر في تنفيذ كافة العمليات المتعلقة بمواردها البشرية .

ثانيا : تشخيص اهمية وواقع متغير راس المال الاجتماعي

تم قياس متغير راس المال الاجتماعي من خلال بعدين هما : " تحسين هيكلية العمل الجماعي ، وتطوير علاقات العمل الاجتماعية " ، وفيما يأتي تشخيص واقع هذه الابعاد في المنظمة عينة البحث :

جدول (4) يبين تشخيص واقع واهمية متغير التحسين المستمر وابعاده

الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية للاتفاق	الفقرات
تحسين هيكلية العمل الجماعي				
0.14	0.63	4.57	%93.3	يدرك الموظفون اهمية دورهم في العمل وتأثير التباطؤ في الانجاز على رضا الزبائن المتعاملين مع الكلية .
0.16	0.72	4.4	%86.6	يفهم الموظفون واجباتهم ومهامهم بشكل بعيد عن التداخل والازدواجية بالمسؤولية .
0.19	0.79	4.17	%76.6	يمتلك الموظفون اليقظة والولاء للطرائق الجديدة في العمل من انظمة وتقنيات بالتعاون مع الاخرين.
0.23	0.96	4.2	%83.4	يمتلك الموظفون ادراكات واعية للعلاقات المحيطة بهم والموارد المتاحة لانجاز العمل .
0.12	0.56	4.63	%96.7	هناك اتفاق بين الموظفين حول الاهداف العامة للمنظمة والعمل على تحقيقها الى جانب الاهتمام بمصالحهم .
0.10	0.43	4.39	%87.32	اجمالي بعد تحسين هيكلية العمل الجماعي
تطوير علاقات العمل الاجتماعية				
0.31	1.21	3.9	%74.4	تحرص الادارة العليا على بناء علاقات اجتماعية متماسكة بين الموظفين .
0.28	1.1	3.97	%70	يفهم الموظفون ادوارهم واسلوب جعل العمل ضمن الاطر المحددة.
0.22	0.87	3.93	%73.4	يخصص المديرون جزءاً كبيراً من وقتهم للتوفيق والتناغم والتنسيق من سلامة السلوكيات التي يتصرف بها الموظفون .
0.24	0.99	4.10	%76.6	يجري تمييز ومكافئة كل فرد او مجموعة منتجة بحسب الاستحقاقات وبشكل منصف وعادل .
0.25	1.00	4.03	%73.3	لا يظهر الموظفون رغبة في الالتزام والانتساب للاداءات ذات العلاقة بالمنظمة عندما يتطلب الامر التضحية بمصالحهم .
0.17	0.66	3.99	%73.54	اجمالي بعد تطوير علاقات العمل الاجتماعية
0.11	0.46	4.19	%80.43	اجمالي متغير راس المال الاجتماعي

1. **تحسين هيكلية العمل الجماعي** : نلاحظ من خلال الجدول (4) ان بعد تحسين هيكلية العمل الجماعي تم قياس من خلال (5) فقرات ، وبالرجوع إلى الجدول نفسه يتبين أن النسبة المئوية للاتفاق حول هذا البعد قد بلغت (%87.32) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (%66.7) ، وهذا مؤشر جيد جدا ويشير وبدلالة واضحة الى امتلاك الموظفين في المنظمة المبحوثة القدرة الكافية على انجاز مهامهم وواجباتهم بشكل تعاوني مع الافراد الاخرين الذي يتعاملوا معهم ، وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد التي بلغت (4.39) ، وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.43) وهي تعكس وجود انسجام عالي بين اجابات افراد العينة البحث ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (0.10) على التوالي . كما ان قيمة الوسط الحسابي لجميع فقرات بعد تحسين هيكلية العمل الجماعي كانت اعلى من قيمة الوسط الحسابي .

2. **تطوير علاقات العمل الاجتماعية :** يتبين من خلال الجدول (4) ان بعد تطوير علاقات العمل الاجتماعية تم قياس من خلال (5) فقرات ، وبالرجوع إلى الجدول نفسه يتبين أن النسبة المئوية للاتفاق حول هذا البعد قد بلغت (73.54%) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (66.7%) ، وهذه النتيجة تشير وبدلالة واضحة على حرص الادارة العليا في المنظمة المبحوثة على دعم اقامة العلاقات الاجتماعية الايجابية بين الموظفين وتعزيز ومكافأة السلوكيات التي تساعد على ذلك ، وما يؤكد هذه النتائج هي قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد التي بلغت (3.99) ، وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.66) وهي تؤكد وجود انسجام جيد بين اجابات افراد العينة المبحوثة اتجاة بعد تطوير علاقات العمل الاجتماعية ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لهذا البعد (0.17) على التوالي . وقد جاءت هذه النتائج متفقة مع قيمة الاوساط الحسابية لجميع فقرات بعد تطوير علاقات العمل الاجتماعية اذ كانت جميعها اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي .

وبالرجوع إلى الجدول نفسه لتحديد النسبة المئوية للاتفاق لاجمالي متغير راس المال الاجتماعي ، اذ بلغت قيمتها (80.43%) وهي اعلى من النسبة المئوية المعيارية للاتفاق البالغة (66.7%)، كما بلغت قيمة الوسط الحسابي لاجمالي متغير راس المال الاجتماعي (4.19) وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.46) ومعامل اختلاف (0.11) ، وهذه النتيجة جاءت منسجمة مع النتائج المتعلقة بالابعاد الفرعية لمتغير راس المال الاجتماعي ، وبالتالي تعكس هذه النتائج اهتمام المنظمة المبحوثة بتعزيز راس المال الاجتماعي لديها .

ثالثا : تحليل علاقة الارتباط بين التحسين المستمر وراس المال الاجتماعي

يظهر الجدول (5) قيم الارتباط لمعامل (Spearman) بين التحسين المستمر وراس المال الاجتماعي ، وكانت نتائج تحليل الارتباط على وفق الاتي:

جدول (5) قيم الارتباط لمعامل (spearman) بين التحسين المستمر وراس المال الاجتماعي

الاجمالي	التحسينات الادارية	التحسينات الهندسية	التحسين المستمر
			راس المال الاجتماعي
**0.443	*0.355	*0.336	تحسين هيكلية العمل الجماعي
**0.518	**0.473	*0.392	تطوير علاقات العمل الاجتماعية
**0.520	**0.479	*0.396	الاجمالي

* الارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 0.05

** الارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 0.01

1. تحليل علاقة الارتباط بين بعد التحسينات الهندسية ورأس المال الاجتماعي وابعاده : يوضح الجدول (5) قيم معاملات الارتباط بين بعد التحسينات الهندسية وابعاد رأس المال الاجتماعي ، اذ بلغت قيم الارتباط بينهم $(0.336^* , 0.392^*)$ على التوالي ، وهي جميعها علاقات موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05) ، كما بلغت قيمة علاقة الارتباط بين بعد التحسينات الهندسية واجمالي متغير رأس المال الاجتماعي (0.396^*) وهي ايضا علاقة موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05) ، وتؤكد هذه النتيجة اهمية استخدام بعد التحسينات الهندسية في تطوير راس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة ، وبالتالي فان هناك مبرراً لقبول الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الاولى للبحث والتي اشارت الى : " وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحسينات الهندسية وتطوير راس المال الاجتماعي " .
 2. تحليل علاقة الارتباط بين بعد التحسينات الادارية ورأس المال الاجتماعي وابعاده : يتضح من الجدول (5) ان قيم معاملات الارتباط بين بعد التحسينات الادارية وابعاد رأس المال الاجتماعي بلغت (0.355^*) ، (0.473^{**}) على التوالي ، وهي جميعها علاقات موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05) و (0.01) ، كما بلغت قيمة علاقة الارتباط بين بعد التحسينات الادارية واجمالي متغير رأس المال الاجتماعي (0.479^{**}) وهي ايضا علاقة موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01) ، وهذه النتائج تشير وبدلالة واضحة اهمية استخدام بعد التحسينات الادارية في تطوير راس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة ، وعليه فان هذه النتائج تسمح بقبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرعية الرئيسة الاولى للبحث والمتضمنه الاتي : " وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحسينات الادارية وتطوير راس المال الاجتماعي " .
- وبالرجوع الى الجدول (5) نجد ان قيمة معامل الارتباط بين اجمالي متغير التحسين المستمر ومتغير رأس المال الاجتماعي بلغت (0.520^{**}) وهي علاقة موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.1) ، وعلى مستوى الابعاد الفرعية لمتغير التحسين المستمر فقد حققت (6) علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع متغير رأس المال الاجتماعي وابعاده، اي ما يعادل نسبة (100%) من اجمالي علاقات الارتباط ، وهذه النتائج تؤكد اهمية استخدام التحسين المستمر في تحليل رأس المال الاجتماعي للمنظمة المبحوثة ، وعليه فان هذه النتائج تسمح بقبول الفرضية الرئيسة الاولى للبحث التي نصت على : " وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحسين المستمر وتطوير راس المال الاجتماعي " .

رابعا : تحليل اثر التحسين المستمر في راس المال الاجتماعي

يوضح الجدول (6) نتائج تحليل اثر التحسين المستمر في راس المال الاجتماعي باستعمال نموذج الانحدار البسيط وكما موضح في الجدول ادناه :

جدول (6) نتائج تاثير التحسين المستمر في راس المال الاجتماعي

المتغيرات المستقلة	a	B	R2	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
التحسينات الهندسية	2.21	0.47	%46	7.627	0.01 يوجد تاثير
التحسينات الادارية	2.24	0.46	%48	8.373	0.01 يوجد تاثير
اجمالي متغير التحسين المستمر	1.73	0.58	%53	10.61	0.01 يوجد تاثير

1. تحليل تاثير التحسينات الهندسية في راس المال الاجتماعي : يتضح من الجدول (6) أن قيمة (f) المحسوبة بلغت (7.627) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.56) بمستوى معنوية (0.01) وبحدود ثقة (99%) ، وهذا ما يؤكد وجود تأثير لـ"التحسينات الهندسية" في المتغير الاستجابي "راس المال الاجتماعي" . ومن خلال الجدول (6) يمكن ملاحظة قيمة الثابت (a= 2.21) وهذا يعني أن هناك وجوداً راس المال الاجتماعي مقداره (2.21) حتى وأن كان بعد التحسينات الهندسية يساوي صفراً . اما قيمة (B=0.47) فهي تدل على أن تغييراً بمقدار وحدة واحدة في التحسينات الهندسية سيؤدي إلى تغيير في راس المال الاجتماعي مقداره (0.47). أما قيمة معامل التحديد (R2) الذي يُعد مقياساً وصفيّاً يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم ، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار فقد كان مقدارها (0.46) ، وهذا يعني أن ما مقداره (46%) من التباين الحاصل في راس المال الاجتماعي مُفسّر بفعل التحسينات الهندسية الذي دخل النموذج، وأن (54%) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار . وهكذا تؤكد النتائج على وجود تأثير ذات دلالة معنوية لـبعد التحسينات الهندسية في المتغير الاستجابي راس المال الاجتماعي ، وعليه فان هناك مبرراً لقبول الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية للبحث والتي نصت على : " تؤثر التحسينات الهندسية تاثير ذات دلالة معنوية في تطوير راس المال الاجتماعي " .

2. تحليل تاثير التحسينات الادارية في راس المال الاجتماعي : نلاحظ من خلال الجدول (6) أن (f) المحسوبة بلغت قيمتها (8.373) ، وكانت هذه القيمة أكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.01) ، وبحدود ثقة (99%) ، وهذا ما يؤكد وجود تأثير لـ"التحسينات الادارية" في المتغير الاستجابي "راس المال الاجتماعي" . كما يمكن ملاحظة ومن خلال الجدول نفسه ان قيمة الثابت (a=2.24) وهذا يعني أن هناك وجود لراس المال الاجتماعي مقداره (2.24) حتى وأن كان بعد التحسينات الادارية يساوي صفراً . اما قيمة (B=0.46) فهي تدل على أن تغييراً مقداره وحدة واحدة في بعد التحسينات الادارية سيؤدي الى تغيير في راس المال الاجتماعي مقداره (0.46) . اما قيمة معامل التحديد (R2) فقد بلغ مقداره (0.46) ، وهذا يعني أن بعد التحسينات الادارية يفسر ما مقداره (46%) من التباين الحاصل في راس المال الاجتماعي الذي دخل أنموذج ، وأن (54%) هو

تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل ألامنموذج . وعليه فإن هناك مبرر لقبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية للبحث والتي اشارت الى : " تؤثر التحسينات الادارية تأثير ذات دلالة معنوية في تطوير راس المال الاجتماعي " .

وبالرجوع الى الجدول (6) لتحديد اثر اجمالي متغير التحسين المستمر في تطوير راس المال الاجتماعي ، نجد ان قيمة (f) المحسوبة بلغت (10.61) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) وبحدود ثقة (99%) ، وهذه النتائج تؤكد وجود اثر للتحسين المستمر في تطوير راس المال الاجتماعي ، كما بلغت قيمة الثابت (a=1.73) وهذا يعني هناك وجود لراس المال الاجتماعي بمقدار (1.73) وحتى وان كانت التحسين المستمر تساوي صفر ، وبلغت قيمة (B=0.58) اي ان تغيير في التحسين المستمر بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى تغيير في راس المال الاجتماعي بمقدار (0.58) ، اما قيمة (R2) فقد بلغت (0.53) ، وهذا يعني أن ما مقداره (53%) من التباين الحاصل في راس المال الاجتماعي هو تباين مُفسّر بفعل التحسين المستمر الذي دخل الامنموذج ، وأن (53%) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل اخرى لم تدخل ألامنموذج الانحدار . كما ان عدد نماذج الانحدار التي حققت أثر ذات دلالة معنوية وكما موضحة في جدول (6) بلغت (3) نماذج من اصل (3) ، اي ان نسبتها تساوي (100%) من اجمالي العلاقات التأثيرية ذات الدلالة معنوية . وبما ان إجمالي التحسين المستمر حقق أثر معنوي في تلبية تطوير راس المال الاجتماعي ايضا ، فإن هناك مبرر بعدم رفض الفرضية الرئيسة الثانية للبحث والتي مفادها : " يؤثر التحسين المستمر تأثير ذات دلالة معنوية في تطوير راس المال الاجتماعي " .

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

اولا : الاستنتاجات

1. اكدت نتائج التحليل على اهتمام المنظمة المبحوثة بعمليات التحسين المستمر في تنفيذ كافة العمليات المتعلقة بمواردها البشرية ، ويمكن تأكيد هذه الاستنتاج من خلال النقاط الآتية :

■ اوضحت نتائج التحليل هناك اهتمام للمنظمة المبحوثة بتوفير كافة التحسينات الهندسية وبالشكل الذي يساعد على توفير البيئة الملائمة للعاملين لديها .

■ تبين من خلال نتائج التحليل امتلاك المنظمة المبحوثة القدرة على اجراء التحسينات الادارية وبالشكل الذي يساعدها في تطوير امكانيات كافة مواردها البشرية .

2. اتضح من خلال نتائج التحليل اهتمام المنظمة المبحوثة بتعزيز راس المال الاجتماعي لديها ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الاستنتاجات الآتية :

■ تبين من خلال نتائج التحليل امتلاك الموظفين في المنظمة المبحوثة القدرة الكافية على انجاز مهامهم وواجباتهم بشكل تعاوني مع الافراد الآخرين الذي يتعاملوا معهم .

■ اكدت نتائج التحليل على حرص الادارة العليا في المنظمة المبحوثة على دعم اقامة العلاقات الاجتماعية الايجابية بين الموظفين وتعزيز ومكافاة السلوكيات التي تساعد على ذلك.

3. اكدت نتائج التحليل ان التحسين المستمر يمارس دور مؤثر في تطوير راس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة ، وهذا ما اكدته علاقات الارتباط بين التحسين المستمر وابعاده مع راس المال الاجتماعي وابعاده ، اذ كانت جميعها علاقات موجية وذات دلالة معنوية .
4. يؤثر التحسين المستمر وابعاده تاثير ذات دلالة معنوية في تطوير راس المال الاجتماعي في المنظمة المبحوثة

ثانياً : التوصيات

1. ضرورة زيادة اهتمام المنظمة المبحوثة بعمليات التحسين المستمر من خلال الاطلاع على تجارب الجامعات العالمية في الدول المتقدمة في هذا المجال ، فضلاً عن توفير الاطر المتخصصة في هذا المجال والاستفادة منها في تطوير راس المال الاجتماعي المتاح لديها .
2. ضرورة قيام المنظمة المبحوثة بتحديد طرائق تطوير راس المال الاجتماعي لديها ، فضلاً عن تحديد اهم الاسباب التي تقف وراء انخفاضه ومحاولة معالجتها .
3. ينبغي على المنظمات ان تخصص بعض مواردها في توجيه رسالة اعلامية الى مواردها البشرية حول اهم المزايا التي يمكن تحقيقها من جراء استخدام التحسين المستمر وتطوير راس المال الاجتماعي .
4. العمل على تأسيس حلقات اتصال مع المؤسسات الأكاديمية سواء كانت : "جامعات أو مراكز البحوث" ، عراقية ام عربية ام اجنبية ، لمعرفة كل ما هو جديد في مجال التحسين المستمر والاستفادة منه في تنفيذ كافة العمليات.
5. اعادة اجراء البحث الحالي في القطاعات الاخرى التعليمية والصناعية والتجارية ودراسة امكانية تعميم نتائجه في البيئة العراقية .

المصادر

1. إبراهيم، ليث خليل(2009) تأثير الثقة التنظيمية والصراع البناء في رأس المال الاجتماعي:دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في معهد التدريب النفطي/ بغداد ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، بحث غير منشور .
2. تركي ، أمل جواد كاظم (2007) استعمالات الهندسة البشرية في التحسين المستمر : دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية / معمل الإنارة ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، بحث غير منشور .
3. الجوفي ، علياء سعيد عباس (2010) تأثير جودة حياة العمل ورأس المال الاجتماعي في الاداء العالي للمنظمات : دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، بحث غير منشور .
4. الدليمي ، عراك عبود عمير (2009) تأثير مقدرات الإبداع الاستراتيجي ورأس المال الاجتماعي في بناء الميزة التنافسية المستدامة : دراسة تحليلية في عينة من المصارف العراقية الخاصة ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، بحث غير منشور .
5. الطائي ، رعد عبد الله و قداه ، عيسى (2007) ادارة الجودة الشاملة ، الطبعة الاولى ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان .
6. العبيدي ، نور خليل ابراهيم (2010) بناء نموذج ادارة الاحتواء العالي في اطار معالجات تنوع الموارد البشرية ومقدرات تطوير راس المال الاجتماعي : دراسة ميدانية في مصرف الرشيد العراقي ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، بحث غير منشور .
7. العجلوني ، ابراهيم طه (2007) التحسين المستمر في ضوء المنهج الاسلامي ، المؤتمر العربي الاول لادارة الجودة الشارقة – دولة الامارات العربية المتحدة .
8. العكيلي ، جميل جابر تمر (2010) أثر التحسين المستمر لوظائف إدارة الموارد البشرية في أداء المستشفيات : دراسة استطلاعية في مستشفى الصدر العام ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، بحث غير منشور .
9. عيشوني ، محمد احمد (2010) الدليل العملي للتحسين المستمر للعمليات باستخدام الادوات الاساسية السبع للجودة ، دار الاصحاب للنشر والتوزيع
10. النخبة الاستشارية الادارية (2008) تركيز مفهوم الجودة ، بحث منشور على الانترنت.
11. نصر ، محمد وهلال ، جميل (2007) قياس راس المال الاجتماعي في الاراضي الفلسطينية ، دراسة في معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني .
12. النقار ، عبد الله حكمت عبو داؤد (2008) تفوق المنظمات في اطار الربط بين رأس المال الاجتماعي، ونظم إدارة المعرفة : دراسة تطبيقية لأداء القيادات العليا في وزارة الكهرباء ، اطروحة دكتوراه ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، بحث غير منشور .

الاستبانة

يروم الباحث اجراء بحث بعنوان " اعتماد التحسين المستمر كمسار لتطوير راس المال الاجتماعي " ، ولاتمام البحث يرجى تعاونكم معنا من خلال ملئ فقرات هذه الاستبانة بالدقة المطلوبة وحسب قناعتكم باهمية فقرتها ، علما ان هذه المعلومات ستستخدم لاغراض البحث العلمي فقط ولا داعي لذكر الاسم ... ومن الله التوفيق.

اولا : المعلومات التعريفية

1. الجنس
2. الشهادة.....
3. الحالة الاجتماعية
4. سنوات الخدمة

ثانيا : التحسين المستمر

ت	الفقرات	الإجابة			
		اتفق تماما	اتفق	نوعا ما	لا اتفق
التحسينات الهندسية					
1	يتقبل الأفراد التحسينات التي قد تطرأ على موقع العمل بمرونة.				
2	يحرص الأفراد على تعلم المهارات والطرق الجديدة بشكل مستمر.				
3	يتوفر في المنظمة فنيون متخصصون بأعمال الصيانة، مما يتيح الفرصة لامكانية اصلاح الاعطال بسرعة وكفاءة والاستمرار بالانتاج دون تأخير.				
4	تعمل الإدارة على تفادي حصول عطلات في المعدات الناتج عن دخول مواد غريبة من خلال الفحص المستمر .				
5	يجتهد الأفراد في استخدام الأساليب المناسبة التي تساهم في تحسين جودة الخدمات .				
التحسينات الادارية					
6	تسعى الإدارة إلى المحافظة على قوة عمل ذات كفاءة عالية ورفع مستوى المهارات وغرس الثقة لدى العاملين .				
7	تسعى الادارة إلى تحسين طرق وأساليب العمل بهدف خفض تكاليف العمل .				
8	تعمل الادارة على إقامة الدورات المستمرة للعمل على تحسين الجودة				
9	تعمل الادارة على توفير المعلومات اللازمة للعاملين لإنجاز العمل بسهولة ووقت اقصر				
10	تعمل الادارة على توفير نظام لفترات الراحة خلال اليوم لتنشيط العاملين.				

ثالثاً: راس المال الاجتماعي

ت	الفقرات	الإجابة			
		اتفق تماماً	اتفق	نوعاً ما	لا اتفق تماماً
تحسين هيكلية العمل الاجتماعي					
11	يدرك الموظفون أهمية دورهم في العمل وتأثير التباطؤ في الانجاز على رضا الزبائن المتعاملين مع الكلية .				
12	يفهم الموظفون واجباتهم ومهامهم بشكل بعيد عن التداخل والازدواجية بالمسؤولية .				
13	يملك الموظفون اليقظة والولاء للطرائق الجديدة في العمل من أنظمة وتقنيات بالتعاون مع الآخرين.				
14	يملك الموظفون ادراكات واعية للعلاقات المحيطة بهم والموارد المتاحة لانجاز العمل .				
15	هناك اتفاق بين الموظفين حول الاهداف العامة للمنظمة والعمل على تحقيقها الى جانب الاهتمام بمصالحهم .				
تطوير علاقات العمل الاجتماعي					
16	تحرص الادارة العليا على بناء علاقات اجتماعية متماسكة بين الموظفين .				
17	يفهم الموظفون ادوارهم واسلوب جعل العمل ضمن الاطر المحددة.				
18	يخصص المديرون جزءاً كبيراً من وقتهم للتوفيق والتناغم والتنسيق من سلامة السلوكيات التي يتصرف بها الموظفون .				
19	يجري تمييز ومكافئة كل فرد او مجموعة منتجة بحسب الاستحقاقات وبشكل منصف وعادل .				
20	لا يظهر الموظفون رغبة في الالتزام والانتساب للاحداث ذات العلاقة بالمنظمة عندما يتطلب الامر التضحية بمصالحهم .				