



نموذج مقترح لدور التسكع التنظيمي للعاملين في العلاقة بين

أبعاد رأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال

دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك في محافظة أسيوط

إعداد

د. داليا سمير فايز

المدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة أسيوط

daliasamir@aun.edu.eg

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة - جامعة دمياط

المجلد السادس - العدد الأول - الجزء الثالث - يناير ٢٠٢٥

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

فايز، داليا سمير (٢٠٢٥). نموذج مقترح لدور التسكع التنظيمي للعاملين في العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك في محافظة أسيوط، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٦(١)٣، ٤٩٩-٥٤١.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg/>

نموذج مقترح لدور التسكع التنظيمي للعاملين في العلاقة بين

أبعاد رأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال

دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك في محافظة أسيوط

د. داليا سمير فايز

ملخص الدراسة باللغة العربية

الغرض من الدراسة: تضمنت الدراسة الحالية إختبار معنوية المسارات للعلاقات المباشرة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) وبراعة أداء الأعمال للعاملين، بالإضافة إلي دراسة الدور المعدل للمتغير التسكع التنظيمي للعاملين على هذه العلاقات المباشرة.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة برنامج Amos الإحصائي للعلوم الاجتماعية بالتطبيق على (٣١١) مفردة من العاملين بالبنوك بمختلف قطاعاتها بمحافظة أسيوط، وبلغت نسبة الردود ٨٧٪ بواقع (٢٧٠) مفردة، وتم صياغة ثلاث فروض رئيسية، واستخدمت الدراسة الإستقصاء كأداة للحصول على البيانات.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلي قبول فروض الدراسة باختلاف معنويتها، حيث تمثل العلاقات بين كل من المتغير (رأس المال الاجتماعي بأبعاده الثلاثة)، والمتغير (براعة أداء الأعمال)، والمتغير (التسكع التنظيمي للعاملين) وإختباره كمعدل للعلاقات المباشرة.

التطبيقات الإدارية: أن توفر المنظمات قنوات إتصال رسمية للتبادل المعرفي والمهاري والمعلوماتي بين العاملين، وأن تشجع تواجد قنوات الإتصال غير الرسمية الاجتماعية بينهم، وأن يوجد قدر من المرونة متاح للعاملين لمساعدة بعضهم البعض في العمل لأن ذلك يسهم في تنمية مستوي براعة أداء مهام العمل لديهم.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الاجتماعي؛ براعة أداء الأعمال؛ التسكع التنظيمي للعاملين

مقدمة:

إن تواجد المنظمات في بيئة أعمال تتسم بشدة التنافسية، جعلها تدرك أهمية المورد البشري، خاصة إن الفرق بين مستويات فاعلية وكفاءة المنظمات يرجع بشكل كبير إلى قدرة كل منظمة لتستثمر في مواردها البشرية حيث يشمل كل ما يملكه المورد البشري داخل كل منظمة من مهارات وقدرات وعلاقات (شوشة وعبد الرحمن، ٢٠٢١).

فالعلاقات الأفراد داخل المنظمة والمتمثلة في رأس المال الاجتماعي تحسن من جودة وثرأء المعلومات المتبادلة بين العاملين ويعزز من التفاعل والتواصل بينهم البعض ويعمل على تحسين مستوى أداء العمل. (Grimaldi & Hanandi, 2013)

فمع زيادة ديناميكية بيئة الأعمال، أصبح من الضروري أن يتخطى العاملون الوصف الوظيفي للوصول إلى قدر عالٍ من الكفاءة والفاعلية (Karadal & Saygin, 2013)، لأنه عندما يصل العاملون إلى مستوى عالٍ من الأداء فيصبح من الممكن أن يصلوا إلى ما يسمى ببراعة أداء الأعمال (Noruzy et al., 2011).

تبدأ البراعة في الظهور في بيئة العمل عندما يعتقد العاملون أن لهم علاقات عمل تتسم بقدر كبير من الثقة سواء داخل الإدارة الواحدة أو بين الإدارات المختلفة (Zhu et al., 2018).

وقد اقترحت العديد من الدراسات التي اقترحت تنمية إدراك العاملين لأهمية علاقات العمل في بيئة العمل التنظيمية، لأن النتائج أشارت أن العلاقات الاجتماعية لها تأثير واضح على سلوكيات العاملين (Eisenberger et al., 1986; Harrison & Klein, 2007).

بينما أوضح Ilgen (1999) أن السلوكيات السلبية للعاملين داخل المنظمات تؤثر سلباً على مستوى إنتاجيتهم العاملين يتم إهداره أو فقده نتيجة بعض ، وبالتالي قد لا يستطيعوا الوصول إلى مستوى البراعة لأداء الأعمال.

وسوف تقوم الدراسة الحالية بدراسة أحد الظواهر السلبية للعاملين والتي قد تؤدي إلى فقد الكثير من مستويات إنتاجية العاملين وهي ظاهرة التسكع التنظيمي، فهذه الظاهرة السلبية تظهر على المستويين الفردي أو الجماعي في العمل وهي ميل بعض الأفراد إلى تقليل مساهماتهم من مجهود وأداء لإتمام مهام العمل.

وبذلك تحاول الدراسة الحالية إختبار الدور السلبي والمعدل للتسكع التنظيمي للعاملين على العلاقة الموجبة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي ومستوى براعة أداء الأعمال للعاملين بالتطبيق على قطاع البنوك بمحافظه أسبوط.

مشكلة الدراسة:

ناقشت الدراسات السابقة مثل (Karau & Williams, 1993; Sheppard & Taylor, 1999) أن نظريات التوقع والحفز تعد المجال الوحيد الذي يشرح مفهوم التسكع التنظيمي لدي العاملين، حيث تشير أن العاملين يكون لديهم استعداد للعمل بشكل أفضل إذا أدركوا أنهم سيتم مكافأتهم نظير المستوي الجيد من أداء المهام المختلفة في العمل، وأيضاً إذا تم تقديرهم من قبل الآخرين، وأن كل هذا بدوره سوف يقلل من ظهور السلوكيات السلبية لديهم ومن ضمنها ظاهرة التسكع التنظيمي للعاملين في بيئة العمل (Bennett & Naumann, 2004) ، ولكنه بمراجعة الدراسات على الأساس الزمني، لا يوجد نظريات واضحة تشرح مدى تعقد ظاهرة التسكع التنظيمي للعاملين (Knoke, 1990; Sheppard, 1993).

لقد عرفت George (1992) مفهوم التسكع التنظيمي في بيئة العمل التنظيمية بأنه ميل العاملين للفردية والإنحياز لفائدة نفسه أثناء العمل داخل الإدارات المختلفة بالمنظمة وذلك بالإنحياز إلي تقليل مستوي جهده أو مساهمته بالأداء (Williams, 1981).

تتحسن سلوكيات العاملين عندما يلاحظوا أن مجهودهم في العمل مقدر خاصة عندما يصلون بمستوي أدائهم في العمل إلي مستوي البراعة، والذي لابد أن يدركه رؤساء العمل، فهذا بدوره يجعل المرؤوسين يزيدون من مجهودهم إلي مستويات أعلى (Liden, et al., 2004).

ولكن تبدأ المشاكل السلوكية لدي العاملين في بيئة العمل عند إدراك عدم تقدير مساهماتهم في العمل سواء من رؤسائهم أو زملائهم، فيبدأ يتكون الشعور أنه لا داعي من زيادة المجهود ولا الوصول إلي مستوي البراعة في الأداء (Manz & Angle, 1986).

فتتعرض الدراسة الحالية أن هذا الشعور السلبي الذي يتكون لدي العاملين بتقليل أو الحد من مساهماتهم في أداء العمل يعد بداية لإنتهاج العاملين لسلوكيات التسكع السلبية في بيئة العمل وهو ما يؤثر بالسلب على مستوي براعتهم في أداء الأعمال وأي سلوكيات إيجابية أخرى، وتعمل المنظمات على تنمية كل ما هو إيجابي وخفض كل ما هو سلبي لدي العاملين وذلك لزيادة مستويات الأداء لدي العاملين، وهذا ما تحاول الدراسة الحالية معرفته بالبحث والتحليل للوصول إلي الدور المعدل للظاهرة السلبية التسكع التنظيمي للعاملين والذي يؤثر بالسلب على مستوي براعة أداء الأعمال لدي العاملين، وهذا يعد من العلاقات الجديدة كلياً في مجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.

فمستوي إدراك العاملين للبيئة الاجتماعية داخل المنظمة يعد من أحد المحددات الأساسية لبيئة العمل ولها تأثير على سلوكيات العاملين داخل بيئة العمل التنظيمية (Harrison & Klein, 2007; Hoiggard et al., 2006).

ويؤثر التسكع لدي بعض العاملين على مستوي التفاعل بينهم داخل بيئة العمل ويؤثر على مستويات حفزهم (Wang et al., 2019; Mulvey & Klein, 1998).

وأوضح Murphy et al. (2003) أن ظاهرة التسكع السلبية قد تظهر لدى بعض العاملين في بيئة العمل التنظيمية نتيجة لعدم جودة علاقات العمل فيما بينهم، وأشار (Tepper, 2000) أن إدراك العاملين لمستوي جودة العلاقات داخل بيئة العمل له تأثير فعال للحد من ميلهم للإنخراط في السلوك السلبي للتسكع التنظيمي (Materson, 2000).

وتؤثر العلاقات التبادلية بين العاملين داخل بيئة العمل ومع رؤسائهم أيضاً على مستوي أدائهم (Liden et al., 2000)، وأشار (Uhle-Bien et al., 2000) أن مثل هذه التفاعلات تنمي بيئة من الإلتزام والإحترام في علاقات العمل.

واستكمل Murphy et al. (2003) أن العاملين القادرين على تنمية علاقات جيدة في بيئة العمل التنظيمية يستطيعوا تشكيل سلوكيات إيجابية ينتفع الآخريين كزيادة مستويات أداء مهام العمل والذي بدوره يرفع من مستوي براعة أداء للأعمال، الأمر الذي يعزز من مستويات الولاء لديهم ويقفل من ضغوط العمل ويحسن من مستويات الإنتاجية (Hui et al., 1999)، ويزيد أيضاً من توجه العاملين نحو سلوكيات مساعدة بعضهم البعض (Anderson & Williams, 1996).

كما بين Howell & Hall (1999) أنه تؤثر العلاقات غير الجيدة بين العاملين سلباً على مستويات وتقلل من الدافع لديهم لبذل جهد أكبر في أداء مهام عملهم والذي بدوره يزيد من ميلهم نحو سلوكيات التسكع السلبية.

بينما المستوي الجيد من علاقات العمل يؤدي إلي زيادة رغبة العاملين لمساعدة زملائهم ولزيادة قدرتهم في تحمل الأعباء الإضافية في العمل (Settoon, 1996) وبهذا نستنتج أن ظهور سلوكيات التسكع السلبية بين بعض العاملين ناتجة من وجود علاقات سيئة في العمل.

وقد أشار Duffy & Shaw (2000) أن التفاعلات الإيجابية والاجتماعية بين العاملين قد تحبط ميل بعضهم نحو سلوكيات التسكع السلبية، حيث أوضح (Liden et al. 2000) أن وجود مستوي جيد من العلاقات الاجتماعية التبادلية بين العاملين كفيل أن يزيد من تقبل العاملين للمهام المختلفة في العمل، ويزيد من مساهمته في أداء الأعمال مما يؤدي إلي تقليل من ميلهم للإنخراط في بعض السلوكيات السلبية والتي ستحاول الدراسة الحالية الوصول إلي كيفية الحد من سلوكيات التسكع السلبية من خلال نموذج العلاقات المقترح بالدراسة.

وبذلك تحاول الدراسة الحالية أن تكشف قوة ومعنوية العلاقات بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي – البعد الذهني – بعد العلاقات)، وبذلك تعد من الدراسات القليلة – في حدود علم الباحثة – التي تناولت أبعاد رأس المال الاجتماعي وعلاقته ببراعة أداء الأعمال لدي العاملين، فالدراسة الحالية تحاول أن تكشف أهمية رأس المال الاجتماعي من خلال دراسة أبعاده وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة بالبحث والتحليل بالتعرف على مدى تأثير إدراك العاملين لمستوي علاقاتهم في بيئة العمل والتي تنطوي على قدرراً من الأمانة والإحترام والثقة والإنفتاح والتبادلية بينهم البعض، وأنه كلما زاد مستوي هذا الإدراك الإيجابي يؤثر على مستوي المجهود المبذول لكل فرد من العاملين وهذا بدوره يؤثر على مستوي براعة أداء الأعمال لديهم داخل بيئة العمل التنظيمية.

د. داليا سمير فايز

أيضاً تحاول الدراسة الحالية دراسة الدور المعدل للظاهرة السلبية للتسكع التنظيمي وهوميل بعض العاملين للإنخراط في السلوك السلبي بتقليل أو سحب مساهماتهم ومجهودهم في العمل، وهذا يعد جديداً كليا لدراسة التأثير السلبي لسلوكيات التسكع على العلاقات المباشرة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي – البعد الذهني – بعد العلاقات) وبراعة أداء الأعمال للعاملين وهي تعد من العلاقات الإيجابية التي ترغب معظم المنظمات بوجودها في بيئة العمل التنظيمية.

وإختيار مجال التطبيق أيضاً بالدراسة الحالية وهو قطاع البنوك يعد مجالاً جديداً كليا وتطبيق النموذج المقترح من العلاقات على هذا المجال حيث أظهرت الدراسة الإستطلاعية أنه يعد من القطاعات التي تنسم بكثافة الأعمال ومهام العمل، وبالتبعية يحتاج العاملون فيه إلي مثل هذه العلاقات التبادلية فيما بينهم لإتمام مهام العمل(ألفي،٢٠٠٨؛ خلف،٢٠١٣؛ أميرة،٢٠١٧)، وبذلك تطبيق دراسة رأس المال الاجتماعي بأبعاده على البنوك يعد من الدراسات الجادة التي يحتاجها هذا القطاع لكيفية إدارة علاقات العاملين وذلك للوصول إلي مستوي براعة أداء الأعمال لمواجهة السوق التنافسية في القطاع المصرفي؛ ولأن مهام العمل داخل قطاع البنوك تنسم بالتعقيد والكثافة والجدية في ذات الوقت فدراسة الدور المعدل لسلوكيات التسكع السلبية يساعد هذا القطاع المهم للتعرف على كيفية مساعدة العاملين وإدارتهم لتجنب ظهور تلك السلوكيات السلبية في بيئة العمل.

الدراسة الإستطلاعية:

الدراسة الإستطلاعية النظرية:

قامت الباحثة بالإطلاع على العديد من الأدبيات في مجال السلوك التنظيمي، بالإضافة إلي العديد من الكتب والمقالات والدراسات ذات صلة بموضوع الدراسة للوقوف على الإطار النظري الخاص بمتغيرات الدراسة.

الدراسة الإستطلاعية الميدانية:

وقد تم إجراء بعض من المقابلات الشخصية مع (٥٠) مفردة من العاملين بقطاع البنوك بمحافظة أسيوط، وقد تم صياغة عدد من الأسئلة والتي تتعلق بمتغيرات الدراسة، وقد ساعد هذا النوع من الأسئلة بالتعرف على المشكلة وتحديدها وصياغة تساؤلات الدراسة البحثية، وأهدافها وفروضها.

وانطلاقاً مما سبق تحاول الدراسة الحالية الإجابة على التساؤلات البحثية الآتية :

١. ما طبيعة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلي – البعد الذهني – بعد العلاقات) وبراعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك بمحافظة أسيوط؟
وينبثق من هذا التساؤل عدة أسئلة بحثية فرعية:

أ. ما طبيعة العلاقة بين شبكة العلاقات وهي السمة الأساسية للبعد الهيكلي لرأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك بمحافظة أسيوط؟

ب. ما طبيعة العلاقة بين الأعراف والقيم وهي السمة الأساسية للبعد الذهني لرأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك بمحافظة أسيوط؟

د. داليا سمير فايز

- ج. ما طبيعة العلاقة بين مستوى الثقة بين الأفراد وهي السمة الأساسية لبعدهم العلاقات لرأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك بمحافظه أسيوط؟
٢. ما طبيعة العلاقة بين التسكع التنظيمي للعاملين وبراعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك بمحافظه أسيوط؟
٣. ما هو دور المعدل للتسكع التنظيمي للعاملين في التأثير على العلاقة المباشرة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) وبراعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك بمحافظه أسيوط؟

أهداف الدراسة :

١. معرفة مستوى توافر إدراك مجتمع البحث لأبعاد رأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال والتسكع التنظيمي للعاملين بالتطبيق على العاملين بقطاع البنوك بمحافظه أسيوط.
٢. التعرف على قوة العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) وبراعة أداء الأعمال للأفراد العاملين بقطاع البنوك بمحافظه أسيوط.
٣. التعرف على قوة وإتجاه العلاقة بين التسكع التنظيمي للعاملين وبراعة أداء الأعمال للأفراد العاملين بقطاع البنوك بمحافظه أسيوط.
٤. التحقق من الدور المعدل للتسكع التنظيمي للعاملين السلبي في التأثير على العلاقة الموجبة المباشرة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) وبراعة أداء الأعمال للأفراد العاملين بقطاع البنوك بمحافظه أسيوط.
٥. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تسهم في تقليل ظاهرة التسكع التنظيمي لدي العاملين بقطاع البنوك.
٦. تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تسهم في تحسين مستويات رأس المال الاجتماعي بأبعاده والذي بدوره يزيد من مستويات براعة أداء الأعمال لدي العاملين بقطاع البنوك بمحافظه أسيوط.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية :

١. تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الموضوع ذاته حيث يتناول النموذج المقترح بالدراسة تحليل العلاقات بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده وبراعة أداء الأعمال (Murphy et al., 2003; Karau & Williams, 1995; Subramanian & Youndt, 2005) ومحاولة دراسة الدور المعدل للتسكع التنظيمي (Wool, 2022) بدخوله على العلاقات المباشرة للنموذج كظاهرة سلبية للعاملين وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة بالبحث والتحليل.
٢. تتناول الدراسة الحالية متغيرات ومفاهيم حديثة في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي (التسكع التنظيمي - رأس المال الاجتماعي بأبعاده - وبراعة أداء الأعمال)

٣. يوجد ندرة في الدراسات الأجنبية والعربية – في حدود علم الباحثة – التي تناولت علاقة رأس المال الاجتماعي بأبعاده كاملة مع براعة أداء الأعمال، بل ومازال يوجد تناقض بين النتائج التي أسردتها تلك الدراسات (OREilly & Tushman, 2013; Lin & Huang, 2009)، رغم أن هذه العلاقات بأبعاده المختلفة تعد من الموضوعات الهامة في مجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.
٤. تبين من مراجعة الدراسات السابقة – الأجنبية والعربية – عدم وجود أية دراسات تناولت الدور المعدل لمتغير التسكع التنظيمي (متغير سلبي) في العلاقة الإيجابية بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلي – البعد الذهني – بعد العلاقات وبراعة أداء الأعمال, Wang et al, 2019; Wooll, 2022).
٥. يعد هذا البحث إضافة لما سبقه من بحوث في مجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، حيث تفتقد مثل هذه النوعية من البحوث بتناول دور المعدل للتسكع التنظيمي يعد موضوعاً جديداً تماماً ولم تتناوله الأبحاث السابقة على العلاقات المباشرة بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده وبراعة أداء الأعمال للعاملين.

الأهمية التطبيقية:

١. تساعد نتائج الدراسة الحالية البنوك محل التطبيق على إدراك أهمية إدارة رأس المال الاجتماعي ودوره في تعزيز براعة أداء الأعمال.
٢. تساعد الدراسة الحالية البنوك محل التطبيق على تبني مقومات البراعة لأداء العمل، ولتمكينهم من إكتشاف قدرات ومهارات العاملين، وذلك لتحسين مستويات الأداء والقدرة على إنتهاز الفرص السوقية إن وجدت وخدمة العملاء، وأيضاً من مقومات البراعة التنظيمية تمكين البنوك من إستغلال مهارات وقدرات العاملين بكفاءة أعلى وذلك لزيادة قدرتهم على إستغلال الموارد المتاحة بشكل أفضل ووضع خطط مناسبة لأداء العمل بشكل أفضل مما يؤدي إلي تحسين أداء تلك البنوك ويجعلها أكثر قدرة على مواجهة المنافسة في السوق المصرفي.
٣. ترجع أهمية الدراسة التطبيقية لتناولها الدور السلبي للتسكع التنظيمي للعاملين على البراعة التنظيمية للعاملين، حيث تسعى الدراسة الحالية إلي تقديم حلول ومقترحات للحد من هذه الظاهرة السلبية .
٤. هناك حاجة ماسة لنتائج هذه البحوث والدراسات الميدانية، يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة على بعض القطاعات الأخرى التي لم يشملها مجال التطبيق بالدراسة الحالية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

يقدم هذا الجزء من البحث عرضاً للجوانب المفاهيمية المرتبطة بمتغيرات الدراسة ومجموع من الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة على النحو التالي:

- رأس المال الاجتماعي:

على الرغم من أهمية رأس المال الاجتماعي داخل المنظمات إلا أنه توجد قلة من الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع بالإضافة إلي قلة التعريفات التي تم وضعها لهذا المتغير المهم. فعرفت دراسة Nahapiet & Ghoshal (1998) رأس المال الاجتماعي على أنه "مجموع الموارد الكامنة والمتاحة من خلال شبكة العلاقات الموجودة بين العاملين في بيئة العمل". وأضاف Subramanian & Youndt (2005) أنه مجموع التفاعلات بين أعضاء المنظمة داخل بيئة العمل التنظيمية، إعتامادا على شبكة العلاقات فيما بينهم. وأشار Gibson & Birkinshaw (2004) أن المورد البشري داخل بيئة العمل التنظيمية له دور حيوي في إتمام مهام العمل بالإستعانة بشبكة العلاقات بين الأشخاص. ولقد أوضح Tsai & Ghoshal (1998) أن رأس المال الاجتماعي هو مجموع العلاقات بين الأفراد الموجودون داخل بيئة العمل التنظيمية. وفي ضوء مراجعة التعريفات الإجرائية للدراسات السابقة، تم صياغة مجموعة من التعريفات الإجرائية الخاصة بمتغيرات الدراسة بما يتناسب مع أغراض الدراسة الحالية:

- تعريف رأس المال الاجتماعي:

"مجموع شبكة العلاقات بين الموارد البشرية الموجودة داخل بيئة العمل التنظيمية"

- تعريف أبعاد رأس المال الاجتماعي:

- البعد الهيكلي:

"مجموع العلاقات الرسمية بين الأفراد الذين يعملون داخل إدارة واحدة أو بين الإدارات"

- البعد الذهني:

"إدراك الأفراد أن شبكة العلاقات المكونة في بيئة العمل الرسمية تنتج من تفاعل بينهم البعض نتيجة وجود أهداف وقيم ورؤية ولغة مشتركة"

- بعد العلاقات:

"إدراك الأفراد أن نجاح علاقاتهم داخل بيئة العمل هو أن تتميز تلك العلاقات بمستوي معين من الثقة والإحترام"

- براعة أداء الأعمال:

لقد عرف Chang (2015) البراعة التنظيمية بأنها قدرة المنظمة من الإستفادة من الفرص المتاحة وتأدية العمل بكفاءة ، وأن هذا كله يجب أن يتسم بقدر من المرونة للتوصل إلي الإبتكارات اللازمة لتلبية إحتياجات السوق.

وقد أوضح كل من Li (2013) و Raisch & Birkinshaw (2008) أن مصطلح البراعة يوضح مدى قدرة المنظمة على تأدية مجموع من المهام المتعارضة في طبيعتها في آن واحد مثل قدرة المنظمة على الاستفادة من الفرص الموجودة في السوق وفي نفس الوقت أن تحافظ على قدرتها على التكيف مع أي تغيرات قد تحدث في البيئة الخارجية وهذا يساعد في تحقيق ميزة تنافسية (Jurksiene et 2016) . al.,

وبينها Gibson & Birkinshaw (2004) من منظور المنظمة ككل أنه يجب على المنظمة أن يكون لديها وحدات أو إدارات مختلفة قادرة على إستغلال الفرص الخارجية مع الإحتفاظ بمبدأ كفاءة تأدية الأعمال.

وأشار Syed & Wiener (2021) أن براعة المنظمة مفهوم معقد وغامض يمكن تعريفه بقدرة المورد البشري على توضيح الأفكار لبعضهم البعض في بيئة العمل، وذلك لمعرفة الموارد المناسبة لإتمامها من خلال أداء مهام أعمالهم المختلفة.

وسوف يتم تعريف براعة أداء الأعمال في البحث الحالي:

"قدرة الأفراد داخل الإدارة الواحدة أو إدارات مختلفة على توضيح أفكار ومهام العمل داخل بيئة العمل التنظيمية مما يسهل من قدرتهم لإتمام مهام العمل"

- رأس المال الاجتماعي و براعة أداء الأعمال:

١. البعد الهيكلي (شبكة العلاقات) و براعة أداء الأعمال:

يحتوي مفهوم البعد الهيكلي لرأس المال الاجتماعي على المعرفة المتراكمة المتضمنة في إجراءات العمل والعمليات وأيضا المتعارف عليها في ثقافة المنظمة، والذي بدوره يساعد في زيادة قدرة العاملين على التناسق والتحكم في مستوي أنشطتهم لأداء العمل داخل بيئة العمل التنظيمية (Kang & Snell, 2009).

وقد أوضح كل من Revilla & Saenz (2017) أن البعد الهيكلي يشير إلي درجة وضوح القواعد الخاصة بالعمل في ذهن العاملين، ويساعد في عملية إتخاذ القرار وأيضاً في عملية تطبيق القرارات والتعلم حيث يساعد العاملين في فهم المعلومات المصاحبة لهم في العمل.

ويلعب البعد الهيكلي في رأس المال الاجتماعي دوراً رئيسياً في شرح المسؤوليات المطلوبة من العاملين، ويعزز من مستوي الدعم والتناسق بين العاملين في الإدارات المختلفة بالمنظمة، ويوضح الأهداف والإجراءات المطلوبة في القطاعات المختلفة بالمنظمة (Blanchard et al., 2001).

والوظيفة الأساسية للبعد الهيكلي تكمن في تقليص المهام الخاصة بأداء كل وظيفة لمساعدة العاملين على التركيز لأداء وظائفهم الأساسية بشكل أفضل، وتساعد أيضاً في تنظيم سلوكيات العاملين وهذا بالتبعية يخفف من حدة التوتر الذي قد يظهر في علاقات العمل بين العاملين (Hempel et al., 2012).

وحاول Birkinshaw & Gibson (2004) أن يوضحا أن البعد الهيكلي لرأس المال الاجتماعي يساعد على تنمية روح التعاون بين العاملين ومشاركة مجهودهم للوصول إلي مستوى البراعة في أداء الأعمال والذي بالتبعية يزيد من حفز العاملين ويرفع من نشاطهم في العمل للوصول إلي الأهداف والإستراتيجيات التنظيمية (Floyd & Lane, 2000).

يتفاعل العاملون بصفة مستمرة داخل بيئة العمل التنظيمية سواء على المستوى السلوكي أو الاجتماعي (Lin & Huang, 2009)، ويفترض إستمرار الشبكة الاجتماعية للعلاقات بين العاملين لفترة زمنية طويلة، والتي تمثل نمط من الإلتزام والتقدير المتبادل بين العاملين في بيئة العمل (Bock & Kim, 2002).

واستكمل Kankanhalli et al. (2005) أنه يفترض أن هذه الشبكة الاجتماعية للعلاقات في العمل وجودها لفترة زمنية طويلة وتعتبر كنوع من الإلتزام والتقدير بين العاملين في عملية التبادل الذي قد يحدث في بيئة العمل .

فأوضح Murphy et al. (2003) أنه عندما تكون العلاقات بين العاملين في بيئة العمل ذو جودة عالية، فإن سلوكيات العاملين تتجه نحو فائدة الطرف الآخر في هذه العلاقات سواء بإعطاء مستوى أداء أعلى أو بذل مجهود أكبر في العمل نظير هذه العلاقات الجيدة في العمل وبذلك يعلو مستوى البراعة في أداء العمل .

٢. البعد الذهني (القيم والأعراف) وبراعة أداء العاملين:

أوضح Robert et al. (2008) أن وجود قيم موحدة لدي العاملين يخلق نوع من الترابط يسهل من عملية الإتصال والتفاعل فيما بينهم، واستكمل Mihalache et al. (2014) أن وجود قيم وأهداف مشتركة بين العاملين يقلل من مستوي الصراعات والخلافات بينهم، ويكون رؤية موحدة في العمل ويقال من السلوكيات الإنتهازية، ويحد من تصادم التوجهات المختلفة لديهم وهذا بدوره كافي أن يمنع الإنشقاقات داخل الإدارات المختلفة بالمنظمة.

وأشارت Syed et al. (2021) أن البعد الذهني لرأس المال الاجتماعي يشجع على السلوك التعاوني بين العاملين والذي بدوره يزيد من مستوي الفاعلية في أداء العمل ويزيد من مستوي البراعة في ترجمة الأفكار لإتمام الأنشطة الضرورية للوصول إلي الأهداف التنظيمية، وأن كل هذا بدوره يخلق رؤية مشتركة وأعراف تنمي مستوي الإلتزام للعمل لدي العاملين .

واستنتج Karau & Williams (1995) أنه قد يتقبل العاملون التفاعل الاجتماعي فيما بينهم، ولكن القيم والأعراف التنظيمية قد لا تمنح الفرصة لتنمية مستوي مقبول من التفاعلات الاجتماعية، وبذلك تظهر مشاعر الإحباط ويبدأ العاملون في تقليل مستوي أدائهم ومستوي مساهماتهم في بيئة العمل لتأدية الأعمال مما يؤثر على مستوي براعة أداء العمل لديهم.

٣. بعد العلاقات (الثقة) وبراعة أداء الأعمال:

يتكون بعد العلاقات من رأس المال الاجتماعي من العلاقات الشخصية بين العاملين في بيئة العمل في مختلف المستويات داخل الهيكل التنظيمي والتي يشملها قدر من الثقة والتنسيق فيما بينها (Gupta & Govindarjan, 2000).

فقدت بعد العلاقات من رأس المال الاجتماعي تزداد كلما زادت قدرة العاملين وفرصهم للحصول على المعلومات وتنمية المهارات ليحسنوا من مستويات أدائهم في العمل وبالتبعية تزيد معها مستويات براعة أداء الأعمال (Subramanian & Youndt, 2005).

وأوضح Floyd & Lane (2000) أنه يمكن للعاملين الاستفادة من بعضهم البعض من خلال التنسيق فيما بينهم من علاقات العمل الاجتماعية، وذلك لتحسين المستوى المهاري لديهم وهذا قد يصل بهم لمستويات جديدة من براعة أداء الأعمال.

وأثبت كل من O'Reilly & Tushman (2013) أن بعد العلاقات من رأس المال الاجتماعي يجب أن يتسم بقدر كبير من الثقة والتعاون فيما بينهم لأن ذلك يقلل من مستوي الصراعات في العمل ويحسن من مستوي أدائهم في العمل والذي بالتبعية يحسن من مستوي براعة أداء الأعمال لديهم.

فوجود قدر من الثقة المتبادلة في علاقات العاملين تمكنهم من التواصل الجيد وتبادل الخبرات والمعارف والمهارات وذلك بدوره يعزز من مستوي براعة أداء الأعمال (Karau & Williams, 1995).

وبيّن Lin & Huang (2009) أن درجة الترابط بين العاملين والتي قد تحدث نتيجة للعلاقات الاجتماعية المتبادلة تتطلب قدر من الثقة حيث أن مساهمة كل واحد في العمل أو تأدية بعض الخدمات للآخرين يفترض وجود عملية تبادلية لهذه المساهمات أو الخدمات داخل بيئة العمل التنظيمية وأن استمرار هذه العلاقات التبادلية تؤدي إلى إرتفاع مستوي براعة أداء الأعمال لدى العاملين.

واستكمل Hsu et al. (2007) أن شبكة العلاقات بين العاملين في بيئة العمل تؤدي إلى وجود نوع من العقد النفسي غير الملحوظ بينهم، بل وتنمي إدراك كل فرد من العاملين أن عمله داخل المنظمة يستحق مدخلات مجهوده والذي بالتبعية يؤدي إلى مستوي أعلى من براعة أداء الأعمال وأن هذا كله مرتبط بمستوي ثقة العاملين في علاقاتهم ببعضهم البعض.

واستناداً للعرض السابق للدراسات تم صياغة الفرض الرئيسي الأول على النحو التالي :

H1: "يؤثر رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلية – البعد الذهني – بعد العلاقات) تأثيراً موجباً مباشراً وجوهرياً على براعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك في محافظة أسيوط".

وينبثق من هذا الفرض ثلاث فروض فرعية:

H11 "يؤثر البعد الهيكلي (شبكة العلاقات) أحد أبعاد رأس المال الاجتماعي تأثيراً موجباً مباشراً وجوهرياً على براعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك في محافظة أسيوط".

H12 "يؤثر البعد الذهني (الأعراف والقيم) أحد أبعاد رأس المال الاجتماعي تأثيراً موجباً مباشراً وجوهرياً على براعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك في محافظة أسيوط".

H13 "يؤثر بعد العلاقات (مستوي الثقة) أحد أبعاد رأس المال الاجتماعي تأثيراً موجباً مباشراً وجوهرياً على براعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك في محافظة أسيوط".

• التسكع التنظيمي للعاملين:

لقد تطرقت العديد من الدراسات مثل (Lin & Huang, 2009; Wang et al. 2019; Wooll, 2022) لموضوع التسكع التنظيمي للعاملين على أنه من أحد المشكلات الخطيرة التي تعيق العمل داخل المنظمات من منظور جودة العمل والقرارات وكفاءة الأداء (Chidambaram & Tung, 2005)

فلقد عرف Lin & Huang (2009) التسكع التنظيمي للعاملين على أنه مجموعة من السلوكيات ينتهجها بعض الأفراد داخل المنظمة، لبذل جهد أقل من زملائهم في العمل، واستكمل (Chidambaram & Tung, 2005) أن عمل الأفراد وسط زملائهم سواء داخل الإدارات المختلفة أو وسط مجموعات العمل هو الأساس الذي قد تظهر فيه هذه الظاهرة السلبية لبعض العاملين.

ولقد عرفها Wooll (2022) أن التسكع التنظيمي للعاملين ظاهرة تخص علم نفس الاجتماع، وهي محاولة الأفراد أن يبذلوا جهد أقل وسط زملائهم في العمل مقارنة لو أسند نفس العمل للفرد ليؤديه بمفرده.

ووضح Karadal & Saygin (2013) تعريفاً لظاهرة التسكع التنظيمي للعاملين بأنه ميل الفرد لبذل مجهوداً أقل أثناء تأدية العمل وأن هذه الظاهرة قد يمارسها بعض العاملين عندما تطلب منهم الإدارة العلبا بعض المهام التي تتطلب مجموع أداء إدارة كاملة أو مجموعة عمل فتظهر هذه الظاهرة من خلال العمل الجماعي أكثر من الفردي (Karau & Williams, 1993)

وعرف Murphy et al. (2003) ظاهرة التسكع التنظيمي لدي العاملين بأنه ميل الأفراد نحو تقليل الجهد المبذول في العمل وأنه يعد من أحد النتائج السلبية التي قد تظهر نتيجة لأداء أو عمل الأفراد داخل مجموعات العمل أو الإدارات المختلفة داخل المنظمة، واستكمل (Duffy & Shaw, 2000) أن هذه الظاهرة السلبية لدي العاملين قد تظهر نتيجة أن تماسك المجموعة ضعيف .

واستكمل Wang et al. (2019) توضيح هذه الظاهرة السلبية التي قد تظهر عند بعض العاملين ولها تأثير واضح على مستويات الإنتاجية لدي الأفراد العاملين في بيئة العمل التنظيمية، وعرفها التسكع التنظيمي بأنه ميل الأفراد لتقليل مستوى الجهد المبذول في العمل إستغلالاً لأداء زملائهم في العمل، وهذا ما إتفق عليه (Karau & Williams, 1993) .

وقد عرف هذه الظاهرة السلبية أيضاً كل من Liden et al. (2004) أنها ميل العاملين لفردية الأداء في أعمالهم بمستوي مجهود أقل رغم إنتمائهم لمجموعة أو إدارة ما في المنظمة، وأن هذا يعد من المفسرات الأساسية لفقدان مستويات الإنتاجية في الإدارات المختلفة (George, 1992)، وأن هذه الظاهرة السلبية تحدث عندما ينخرط الأفراد داخل المنظمات لأداء أعمال أو مهام معينة داخل إدارات أو مجموعات عمل ما (Ilgen, 1999).

وبمراجعة الدراسات السابقة، تم صياغة التعريف الإجرائي للتسكع التنظيمي للعاملين كما يلي:

"مجموع السلوكيات السلبية التي قد ينتهجها بعض الأفراد داخل المنظمة لبذل جهداً أقل في أداء مهام العمل عن زملائهم وذلك إستغلالاً لأداء زملائهم"

لقد أوضحت بعض الدراسات Liden et al. (2004) أن التسكع التنظيمي يعد ظاهرة سلبية التي قد تظهر لدى بعض العاملين بهدف تقليل مستوي الجهد المبذول في العمل داخل إدارة ومجموعة ما، وأن هناك عدة مسببات لهذه الظاهرة منها أن الإدارة لا تعترف أو تقدر جهد كل فرد أو مساهمته في العمل، أو عدم الإقرار بتميز أداء العاملين، أو أنه يوجد مستويات منخفضة من تماسك الأفراد مع بعضهم البعض داخل المجموعة أو الإدارة الواحدة فيؤدي ذلك إلي إستغلال البعض لأداء الآخرين (Karadal & Saygin, 2013).

واستكملت دراسة Wang et al. (2019) مسببات أخري لظهور هذه الظاهرة السلبية (التسكع التنظيمي للعاملين) مثل عدم تقدير المسؤولين لمساهمة كل فرد في العمل، أو توهم الأفراد أنه يمكن الإستغناء عن مساهمته في أداء عمل ما، عدم قدرة الفرد على التأثير في أداء زملائه في العمل، أو إدراك بعض الأفراد بوجود التسكع من قبل بعض زملائهم في العمل، أو أن هذه الظاهرة السلبية قد تحدث لبعض الأفراد لعدم قدرتهم على توظيف أنفسهم ضمن فريق العمل، ولقد ذكرت دراسة Uike (2006) بعض من هذه العوامل أيضاً وأن وجود بعضها بالأكثر أو بالأقل قد يؤدي إلي ظهور هذه الظاهرة السلبية (التسكع التنظيمي) بشكل أكثر أو أقل لدى العاملين.

فالتسكع التنظيمي يعد بمثابة مرض إجتماعي له آثاره السلبية على كل من الأفراد والمنظمات والمجتمعات وذلك لعدة أسباب أولها: أنها تقلل من كفاءة مجموعة العمل أو الإدارات المختلفة التي قد يتواجد بداخلها المتسكعين وهذا بدوره يقلل من فوائد وأرباح العمل، ثانيها: أن مجرد أن العاملون يبدأوا في إدراك وجود هذه الظاهرة السلبية لدى بعض زملائهم تبدأ مستويات الحفز وتماسك المجموعة في الانحدار، ثالثها: يؤدي مستوي الأداء الجيد والمقبول نسبياً لدى بعض العاملين أن يبدأوا في التذمر لوجود زملاء لهم متسكعون يعتمدون نسبياً على أدائهم وبالتالي هم أنفسهم يبدأوا في تخفيض مستويات أدائهم الفعلي (Latane et al., 1979).

وأوضحت دراسة Woolf (2022) أنه توجد عدة نتائج سلبية قد تظهر نتيجة ميل الأفراد للتسكع في بيئة العمل التنظيمية مثل أن الجهد المبذول من قبل بعض الأفراد الذين لديهم ميل للتسكع يقل فيؤدي بالتبعية إلي تقليل مستوي الإنتاجية للإدارة أو المجموعة ككل، وينخفض مستوي الإنتاجية كلما زاد عدد الأفراد الذين ينتهجون مبدأ التسكع داخل بيئة العمل التنظيمية.

وقد يؤدي ظهور التسكع التنظيمي بين العاملين كظاهرة سلبية إلى سوء العلاقات بينهم وبين زملائهم في العمل الذين يتسمون بمستوي جيد من الأداء، خاصة أن الذين يتسمون بالأداء الجيد سوف يشعرون أن هناك من يستغلونهم داخل المنظمة فينعكس ذلك بالتبعية على مستويات الإنتاجية لديهم، وقد يؤدي في النهاية إلى نشأة الصراعات بين أعضاء المجموعة الواحدة أو الإدارة الواحدة (Harrison & Klein, 2007).

وأشارت دراسة كل من Mulvey & Klein (1998) أن ظهور التسكع التنظيمي بين العاملين قد يؤدي إلى تدني المستوى الأخلاقي فيما بينهم، وقد يؤدي إلى ظهور الإحترق الوظيفي لدى البعض خاصة بين هؤلاء العاملين الذين يساهمون بمستوي أداء أكبر لتعويض نقص مستوي أداء الأفراد المتسكعين، ليجدوا أنفسهم بعد فترة غير قادرين على الإستمرار بنفس مستوي الأداء المرتفع.

واستكملت دراسة كل من Duffy & Shaw (2000) أن وجود ظاهرة التسكع التنظيمي بين العاملين قد تؤدي إلى ظهور الإحترق الوظيفي لدى الأفراد الذين يزدون من مستوي أدائهم ليعوضوا تكاسل البعض والذين بالتبعية قد لا يستطيعوا الإستمرار، فتزيد مع هذه الظاهرة السلبية زيادة أيام الغياب للأفراد المنهكين والذي قد يصل في النهاية إلى تفضيل البعض لترك العمل رغم أدائهم الجيد فيه.

واستناداً للعرض السابق للدراسات تم صياغة الفرض الرئيسي التالي على النحو التالي:

H2: "يؤثر التسكع التنظيمي للعاملين تأثيراً سلبياً مباشراً وجوهرياً على براعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك في محافظة أسيوط".

• علاقة التسكع التنظيمي للعاملين بكل من رأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال:

لقد أوضح كل من George (1992) ، و Nooteboom (1996) أنه يميل العاملون إلى تقليل مستوي الجهد المبذول عندما تتسم علاقات العمل بينهم بعدم الجودة، وقد يساعد هذا إلى ظهور بعض الظواهر السلبية لدى العاملين، منها أن ينقص العاملين من أدائهم لعدم فائدة الآخرين.

وأشار Lin (2007) أنه إدراك العاملين لتدني مستويات التعامل من خلال علاقات العمل، فيولد لديهم شعور بالإهانة وعدم الثقة في تلك العلاقات، وبالتالي يتم تخفيض التعامل مع هؤلاء العاملين على المستوي الاجتماعي في محيط بيئة العمل وتقليل من مساهماتهم في أداء الأعمال وبالتبعية تظهر الكثير من السلوكيات السلبية.

واستكمل Muckack (1989) أن عزوف العاملين من التعامل والتواصل اجتماعياً مع بعضهم البعض يؤدي إلى خفض الرغبة في التعاون لإتمام مهام العمل، وتبدأ المشاعر السلبية في الظهور مثل الكراهية وعدم التماسك وهذا في النهاية يؤدي لسحب مساهماتهم أو تقليل المجهود في العمل (Liden, 2004).

وأشار Karau & Williams (1995) أنه قد يوجد توجهات لدى العاملين تجاه مدي توافقيهم ليتفاعلوا اجتماعياً في محيط بيئة العمل، ولكن القيم والأعراف داخل بيئة العمل التنظيمية لا تعطي فرصة للعاملين لتنمية جو من الصداقات، فتبدأ مستويات الأداء لدى العاملين تختلف، ويختلف معها مستويات الجهد المساهم به في العمل والذي بالتبعية يؤثر في مستوي براعة أداء الأعمال لديهم وتؤدي إلى ظهور المشاعر والسلوكيات السلبية (Karau & Hart, 1998).

د. داليا سمير فايز

بينما أكد كل من Stewart & Gosa (2006) على أن ترابط العاملين بعضهم البعض إجتماعياً في بيئة العمل التنظيمية من خلال شبكة من العلاقات يقلل من قابلية العاملين من الإنخراط في السلوكيات السلبية، وأن هذه الشبكة من العلاقات تنمي الولاء التنظيمي لدي العاملين مما يساعد من زيادة مساهمته في العمل (Bergami & Baggi, 2000).

وأوضح كل من Lin & Huang (2009) أن الإهتمام والتعاطف المتبادل بين العاملين في بيئة العمل التنظيمية يقلل من السلوكيات السلبية، ويرفع من مستويات الجهد المبذول في العمل والذي بدوره يزيد من مستوى براعة أداء الأعمال لديهم نظير تلك العلاقات الجيدة.

وبيّن Bettercourt et al. (2005) أن وجود مستويات مرتفعة من الثقة في العلاقات بين العاملين يؤدي إلي إحباط ميل الأفراد لحجب مجهودهم في العمل وبالتبعية تقليل ظهور الظاهرة السلبية للتسكع التنظيمي لديهم .

وأوضح كل من Jones & George (1998) أن تزايد مستويات الثقة المتبادلة بين العاملين يخلق بيئة عمل تتسم بالحرية في تبادل المعلومات والمهارات وهذا بدوره يحبط الفردية والأنانية التي قد تؤدي إلي سلوكيات الإستغلال تجاه العاملين بعضهم البعض ويحسن من سلوكيات التعاون.

واستناداً للعرض السابق للدراسات تم صياغة الفرض الرئيسي الثالث (فرض الوساطة التفاعلية) والذي يوضح العلاقة التفاعلية على النحو التالي:

H3: "يعدل التسكع التنظيمي للعاملين العلاقة بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلي – البعد الذهني – بعد العلاقات) وبراعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك في محافظة أسيوط".

وينبثق من هذا الفرض ثلاث فروض فرعية:

H31 "يعدل التسكع التنظيمي للعاملين العلاقة بين البعد الهيكلي (شبكة العلاقات) أحد أبعاد رأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك في محافظة أسيوط".

H32 "يعدل التسكع التنظيمي للعاملين العلاقة بين البعد الذهني (الأعراف والقيم) أحد أبعاد رأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك في محافظة أسيوط".

H33 "يعدل التسكع التنظيمي للعاملين العلاقة بين بعد العلاقات (مستوي الثقة) أحد أبعاد رأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال للعاملين بقطاع البنوك في محافظة أسيوط".

• نموذج الدراسة المقترح:

للإجابة على تساؤلات الدراسة، وفي ضوء نتائج الدراسات السابقة، وفي ظل الأهداف المحددة للبحث، تم تحديد طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة على النحو الموضح في الشكل التالي:

المتغير التابع

المتغير المستقل

H₁

- ٥١٤ -

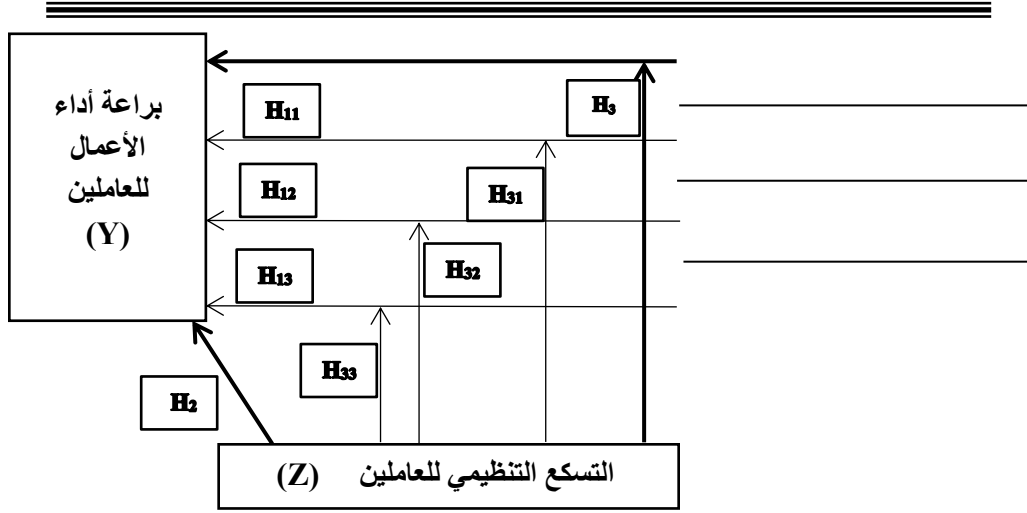
رأس المال الاجتماعي (X)

البعد الهيكلي X₁

البعد الذهني X₂

بعد العلاقات X₃

د. داليا سمير فايز



نموذج الدراسة المقترح

من إعداد الباحثة

• مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع وعينة البحث من كافة العاملين بالبنوك التجارية بالقطاعين العام والخاص بمحافظة أسيوط والذي يمثل إقليم وسط الصعيد، وقد تمثلت البنوك في محافظة أسيوط (بنوك قطاع أعمال عام – بنوك مشتركة – بنوك أجنبية)

وقد تم إختيار قطاع البنوك كمجال للتطبيق لأنها تعتبر عصب التنمية الإقتصادية في مصر ولأن قطاع البنوك في داخله يتسم بالمنافسة وكثافة الأعمال ويتسم بتعدد العلاقات الداخلية والخارجية، وبالتالي يؤثر على مستوى براعة أداء الأعمال للعاملين به، وللخروج عن ما هو مألوف لتأدية العمل للوصول إلي مستوى البراعة في أداء الأفراد من خلال هذه العلاقات، ولدراسة مستوى وجود الظاهرة السلبية للتسكع التنظيمي التي قد تؤثر على أداء العاملين ومستوي براعتهم في إتمام العمل، وذلك لأن الخدمة المصرفية تحتاج إلي سرعة ودقة في ضوء المنافسة بين البنوك بعضها البعض.

فلقد تبين للباحثة أن تواجد العاملين في قطاع البنوك داخل مكان العمل لساعات طويلة، يعمل على خلق شبكة علاقات إجتماعية تربط بين العاملين بعضهم البعض وأيضاً بين العاملين ورؤسائهم، فمن خلال بيئة العمل يجب أن يكون هناك جو من الثقة والتعاون في علاقات العاملين مع بعض، وهذا يعد من أحد دعائم رأس المال الاجتماعي والذي إذا تم الإهتمام به يؤدي إلي مستوى جيد من براعة العاملين في أداء أعمالهم ولتجنب ظاهرة التسكع التنظيمي التي قد تظهر لدي البعض من خلال الإعتماد على غيرهم من الأفراد وإسناد مهام العمل لهم، فتطبيق موضوع البحث على قطاع البنوك يساعد على إدراك نموذج العلاقات المفترضة في الدراسة الحالية بشكل واضح

د. داليا سمير فايز

تم حصر أعداد العاملين في قطاع البنوك ليصل إجمالي عدد العاملين (٣١١) مفردة، وتم توزيع إستثمارات الإستقصاء على كافة العاملين لمن إستجابوا للبحث بنظام الحصر الشامل (ريان، ٢٠١٣)، وكانت نسبة الردود ٨٧% بعد حذف الإستثمارات غير الصالحة بموجب ٢٧٠ مفردة.

ويوضح الجدول التالي رقم (١) بيان بأعداد العاملين الذين تم حصرهم في بنوك محافظة أسيوط

كالاتي:

جدول رقم (١) أعداد العاملين في بنوك محافظة أسيوط

م	البنك	عدد العاملين
١	البنوك التجارية - قطاع خاص:	
	١. البنك التجاري الدولي CIB فرع أسيوط	١٨
	٢. البنك المصري الخليجي فرع أسيوط	١٢
	٣. البنك الوطني للتنمية فرع أسيوط	٨
	٤. بنك المؤسسة العربية ABC فرع أسيوط	٦
	٥. بنك قطر فرع أسيوط	١٠
	٦. بنك كريدي أجريكول فرع أسيوط	١١
	الإجمالي	٦٥
٢	بنوك قطاع عام:	
	١. البنك الأهلي المصري فرع أسيوط	٥٨
	٢. البنك الأهلي المصري فرع جامعة أسيوط	٣٠
	٣. بنك القاهرة فرع أسيوط	٦٠
	٤. بنك مصر فرع أسيوط	٦٠
	٥. بنك مصر فرع جامعة أسيوط	١١
	٦. بنك مصر للواردات والتصدير	١٢
	٧. بنك قناة السويس فرع أسيوط	١٥
	الإجمالي	٢٤٦
	إجمالي قطاعات البنوك العام والخاص	٣١١

من إعداد الباحثة

ويوضح الجدول التالي رقم (٢) نسبة الردود في كل من قطاعي العام والخاص بينوك أسيوط:

جدول رقم (٢) نسبة الردود في كل من قطاعي العام والخاص بينوك أسيوط

بنوك قطاع خاص	بنوك قطاع عام	
٥٥	٢١٥	الإستثمارات التي تم إستردادها
٪١٧	٪٦٩	نسبة الإستثمارات من إجمالي العينة

من إعداد الباحثة

• المقاييس المستخدمة وتصميم قائمة الإستقصاء:

اشتملت قائمة الإستقصاء على ثلاث أقسام أساسية:

- المتغير المستقل : رأس المال الاجتماعي:

وقد تم استخدام مقياس (Wu & Chiu, 2018) ، والذي إشتهل على الثلاثة أبعاد لرأس المال الاجتماعي حيث تضمن البعد الهيكلي (٩) عبارات، والبعد الذهني (٧) عبارات، وبعد العلاقات (٩) عبارات، ليكون إجمالي عبارات المقياس (٢٥) عبارة، وتم قياس العبارات بمقياس ليكرت من (١) إلي (٥) وتدرجت الردود من موافق جدا إلي غير موافق جدا.

- المتغير التابع : البراعة التنظيمية للعاملين:

وقد تم استخدام مقياس (Mom et al., 2009) وتم قياس البراعة التنظيمية للعاملين إجمالاً، وقد تضمن (١٠) عبارات، وتم قياس العبارات بمقياس ليكرت من (١) إلي (٥) وتدرجت الردود من موافق جدا إلي غير موافق جدا .

- المتغير المعدل : التسرع التنظيمي للعاملين:

وقد تم استخدام مقياس (Mulvey's, 1998) وقد تضمن (١٣) عبارة، وتم قياس العبارات بمقياس ليكرت من (١) إلي (٥) وتدرجت الردود من موافق جدا إلي غير موافق جدا.

• التحليل الإحصائي للبيانات:

استخدم في البحث برنامج SPSS النسخة (25) لتحليل البيانات، بالإضافة إلي أساليب إحصائية متعددة لتحليل البيانات الواردة في استمارات الإستقصاء كما يلي:

- تحليل الثبات وفقاً لاختبار ألفا كرونباخ Reliability Analysis Alpha Scale وذلك لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة .
- مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية كوسيلة لقياس التوسط في إجابات العينة وانحرافاتهما .
- معاملات الارتباط الخطى الثنائي Correlation Coefficient بين متغيرات الدراسة .
- استخدام كل من برنامج SPSS وبرنامج Amos لمعرفة وتقدير قوة وإتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة المشار إليها وتحليل دور الوساطة التفاعلية وتأثيرها على العلاقات المباشرة.

جدول رقم (٣)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
رأس المال الاجتماعي	٣,٥	٠,٩٨
البعد الهيكلي	٣,٤	٠,٧٤
البعد الذهني	٣,٢	٠,٨١
بعد العلاقات	٣,٨	٠,٧٨

د. داليا سمير فايز

٠,٦٥	٣,٢	التسكع التنظيمي للعاملين
٠,٨٣	٣,٧	براعة أداء الأعمال

ن = ٢٧٠ مفردة

المصدر: التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق رقم (٣) ما يلي:

بالنسبة للوسط الحسابي فيأتي بعد العلاقات بوسط حسابي قدره (٣,٨) وبانحراف معياري قدره (٠,٧٨)، ثم يأتي متغير براعة أداء الأعمال بوسط حسابي قدره (٣,٧) وبانحراف معياري قدره (٠,٨٣)، ثم يأتي متغير رأس المال الاجتماعي إجمالاً بوسط حسابي قدره (٣,٥) وبانحراف معياري قدره (٠,٩٨)، ثم يأتي بعد الهيكلي بوسط حسابي قدره (٣,٢) وبانحراف معياري قدره (٠,٧٤)، ثم يأتي كل من متغير التسكع التنظيمي للعاملين والبعد الذهني بوسط حسابي قدره (٣,٢) وبانحراف معياري قدره (٠,٨١) و(٠,٦٥) على التوالي.

قياس الصدق والتحليل العاملي لعناصر المقياس:

تم خضوع كافة عناصر المقياس للثلاث متغيرات المكونة للنموذج المقترح بالدراسة للتحليل العاملي الاستكشافي لقياس درجة التحميل للعوامل والتي تراوحت في (٠,٦٢٩) حتى (٠,٨٩١) كما هو موضح بجدول رقم (٤) وكافة درجة التحميلات لعناصر المقياس جاءت معنوية.

وتبين درجات Eigenvalues للثلاث متغيرات جاءت أكبر (١,٠٠) صحيح وفسرت أكثر من ٤٢٪ من التباين Variance لعناصر المقياس للمتغيرات الثلاث، وأوضحت درجة المصادقية والتناسق الداخلي لعناصر المقياس باستخدام معامل ألفا أكثر من (٠,٦٠) وهذا ما يعد من الحدود المقبولة.

جدول رقم (٤)

تحليل الصدق والتحليل العاملي لعناصر المقياس

عناصر المقياس	درجة التحميل للعنصر	Eigen value	% التباين	α
* رأس المال الاجتماعي:		٧,٣١٥	٢١,١٤٥	٠,٩١٥
أ. البعد الهيكلي:				٠,٩١٦
١- تشجع منظمتي وجود شبكة من العلاقات ثابتة بين العاملين.	٠,٨٥٤			

د. داليا سمير فايز

عناصر المقياس	درجة التحميل للعنصر	Eigen value	% التباين	α
٢- يمكنني الحصول على المعلومات التي تفيدني في عملي من خلال علاقات العمل.	٠,٧٣٠			
٣- يسهل رئيسي المباشر طريقة الوصول إلي المختصين والمعنيين لأجل إتمام مهام عملي.	٠,٦٢٩			
٤- يسهل رئيسي المباشر طرق الوصول إلي مصادر المعلومات.	٠,٨٣٢			
٥- يشجع الهيكل الإداري للمنظمة التفاعل بين العاملين عن طريق تبادل المعلومات.	٠,٦٨٣			
٦- حياتي المهنية مطمئنة (مسهلة) من خلال الترابط بين مهام عملي ومهام عمل زملائي .	٠,٧٠٦			
٧- في أوقات العمل الصعبة، تشجع منظمتي وقادتها تبادل المعلومات للوصول إلي دعم مشترك داخل بيئة العمل.	٠,٧٦٩			
٨- تشجع قواعد العمل بالمنظمة على العمل الجماعي بين العاملين.	٠,٨٩١			
٩- يتم حل مشكلات العمل بشكل جماعي.	٠,٧٥٩			
ب. البعد الذهني:				
١٠- تشجع سياسات المنظمة على تنمية قدرات العاملين لإتخاذ القرارات والمبادرة في الأداء.	٠,٨٥٧			
١١- خلال يوم عملي، يقدم زملائي في العمل الدعم لي لإتمام مهام عملي.	٠,٧٣٥			
١٢- أنا أدرك متي يعجز زملائي في العمل عن فهم شيء ما دون أن يتكلموا.	٠,٨٤٤			
١٣- يتفهم زملائي في العمل آرائي بسهولة داخل الاجتماعات.	٠,٧٤١			
١٤- تساعدني الخبرات السابقة على أن أكون أكثر تفهماً بما هو متوقع من العاملين.	٠,٧٠٩			
١٥- توجد مصطلحات مشتركة بيني وبين زملائي وتسهل علينا أداء مهام العمل.	٠,٦٨٣			
١٦- أتبادل آراء وخبرات عايشتها داخل المنظمة لأشرح ما يتعلق بمهام المهنة لزملائي.	٠,٧٣١			
ج. بعد العلاقات:				
١٧- بمدني زملائي في العمل بالمعلومات الهامة التي قد أحتاجها في عملي.	٠,٨٦٥			

د. داليا سمير فايز

α	% التباين	Eigen value	درجة التحميل للعنصر	عناصر المقياس
			٠,٧٤٨	١٨- أنا أدرك ما يعود على من فوائد مهنية عندما أجعل معرفتي متاحة لزملائي في العمل.
			٠,٧٨٦	١٩- يشجع وجود العلاقات الشخصية بين العاملين على تنمية بيئة عمل مليئة بالثقة.
			٠,٧١٢	٢٠- تشجع سياسات المنظمة على وجود بيئة عمل مليئة بالصدقات وتبادل المساعدات بين العاملين.
			٠,٧٥٢	٢١- تمنحني علاقتي المهنية ميزة جيدة جدا.
			٠,٧٥٩	٢٢- أنا مميز بفريق عملي.
			٠,٧٦٨	٢٣- أنا مميز بطرق عمل المنظمة (سياسات المنظمة)
			٠,٦٩٥	٢٤- أنا أعمل في بيئة عمل مشجعة ومحفزة.
			٠,٧٥٦	٢٥- تشجع سياسات التواصل داخل المنظمة على فهم كافة القيم التنظيمية.
٠,٩٧١	١٠,٧٦٢	٨,١٠٧		* البراعة التنظيمية للعاملين:
			٠,٧٦٥	إلي أي مدي تشترك في المهام التالية لعملك: ٢٦- البحث عن إمكانيات جديدة أو إضافية لتقديم المنتجات أو الخدمات، ولأداء العمليات أو لدخول أسواق جديدة.
			٠,٦٩٨	٢٧- التركيز على التجديد المستمر للمنتجات أو الخدمات.
			٠,٨٠٤	٢٨- تقبل التعلم لمهارات أو معارف إضافية لأداء العمل.
			٠,٧٣٤	٢٩- أداء الأنشطة والمهام خاصة إذا لم يكن منصوص عليها بشكل واضح ضمن سياسات العمل التنظيمية الحالية.
			٠,٧٣٢	٣٠- أداء الأنشطة والمهام الجديدة التي لم يكن منصوص عليها بشكل واضح ضمن سياسات العمل التنظيمية الحالية.
			٠,٦٩٨	٣١- أداء أنشطة ومهام تحتاج إلي خبرات ومهارات تراكمية لديك.
			٠,٦٥١	٣٢- أداء أنشطة ومهام تتسم بالروتينية.
			٠,٧٦٩	٣٣- أداء أنشطة ومهام تساعد على خدمة زملائي في العمل بما هو متاح من منتجات وخدمات حالية.

د. داليا سمير فايز

عناصر المقياس	درجة التحميل للعنصر	Eigen value	% التباين	α
٣٤- أداء أنشطة ومهام تركز على الوصول إلي الأهداف قصيرة الأجل.	٠,٧٦٧			
٣٥- أداء أنشطة ومهام بما يتناسب تماما مع سياسات العمل الحالية.	٠,٦٥٣			
* التسكع التنظيمي للعاملين		٥,٧٣١	١٠,٥٢١	٠,٨٧٣
٣٦- يبذل فريق العمل أقل ما لديهم لأداء العمل.	٠,٧٤١			
٣٧- يمكن للبعض أن يحملوا أعباء أعمالهم على آخرين.	٠,٧١٣			
٣٨- يشارك زملائي بمجهود أقل من المتوقع في العمل.	٠,٧٠٤			
٣٩- يبذل زملائي في العمل أقل مما هو متوقع مقارنة بقدراتهم.	٠,٨٢٠			
٤٠- يبذل زملائي في العمل مجهود أقل في العمل لأنهم يعرفون أن هناك آخرون كذلك.	٠,٧٦٦			
٤١- يبذل زملائي في العمل مجهود أقل في العمل، وبالتالي زملائي الآخرون سوف يبذلون جهداً أقل في العمل أيضاً.	٠,٧٤٥			
٤٢- بسبب أن بعض زملائي في العمل لا يتمون مهام أعمالهم، أعتقد أن آخرون أيضاً لن يبذلوا الجهد الكافي في أداء مهام العمل.	٠,٧٣٨			
٤٣- بسبب أن بعض زملائي لن يبذلوا الكثير من الجهد لإتمام العمل، فزملاء آخرون سوف يقللوا من مستوي الجهد المبذول في العمل.	٠,٨٦٠			
٤٤- بسبب أن بعض زملائي لن يبذلوا الكثير من الجهد لإتمام العمل، فأعتقد أنني سوف أقل من مستوي جهدي أيضاً.	٠,٧٢٢			
٤٥- بسبب أن بعض زملائي يبذلون جهداً أقل في العمل، لست أنوي أن أستمّر بالعمل الجاد بمفردي	٠,٨١٣			
٤٦- بسبب أن بعض زملائي لا يبذلون أفضل ما لديهم في العمل، فلست أنوي أن أبذل أفضل ما لدي أيضاً في العمل.	٠,٦٩١			
٤٧- بسبب أن بعض زملائي ليسوا جادين بالقدر الكافي، فلست أنوي أن أكون جاداً بالقدر الكافي أيضاً.	٠,٨٠٣			

د. داليا سمير فايز

عناصر المقياس	درجة التحميل للعنصر	Eigen value	% التباين	α
٤٨ - بسبب أن بعض زملائي ليسوا جادين بالقدر الكافي، فأتوي أن أقل من مجهودي في العمل.	٠,٧٥٢			

من إعداد الباحثة

ويوضح الجدول التالي رقم (٥) معاملات الارتباط الخطي الثنائي لمتغيرات الدراسة:

جدول رقم (٥)

معاملات الارتباط الخطي الثنائي للمتغيرات الدراسة

المتغيرات	١	٢	٣	٤	٥	٦
١. رأس المال الاجتماعي	**٠,٧٨٣					
٢. البعد الهيكلي	**٠,٦٨٢	(٠,٩٢)				
٣. البعد الذهني	**٠,٥٩٧	**٠,٤٠٧	(٠,٩٣)			
٤. بعد العلاقات	**٠,٧٤٥	**٠,٤٣١	**٠,٤٢٤	(٠,٩١)		
٥. التسكع التنظيمي	-٠,٠٦٢	-٠,٠٤٩	-٠,٠٣٣	-٠,٠٥٤	(٠,٨٧)	
٦. براعة أداء الأعمال	**٠,٣٨٤	**٠,٣٦٧	**٠,٣٤٦	**٠,٣٧١	**٠,٢٨٤	(٠,٩٧)

** P < 0, 01

جاءت معاملات الارتباط بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) بقدر عالي من المعنوية وإيجابية مع متغير براعة أداء الأعمال بقيم (٠,٧٨٣)، و(٠,٦٨٢)، و(٠,٥٩٧)، و(٠,٧٤٥) على التوالي، ولكن علاقات الارتباط بين متغير رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) مع متغير التسكع التنظيمي للعاملين غير معنوية سلبية بقيم (-٠,٠٦٢)، و(-٠,٠٤٩)، و(-٠,٠٣٣)، و(-٠,٠٥٤) على التوالي، وأيضاً بينت علاقة الارتباط بين التسكع التنظيمي وبراعة أداء الأعمال معنوية سلبية بقيمة (-٠,٢٨٤).

جدول رقم (٦)

مؤشرات جودة التوافق الكلية للنموذج الهيكلي

النموذج	X ² /df	P	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMR	RMSEA
المبدئي	٣,٩٨١	٠,٠٠٠	٠,٩٣٨	٠,٩٤٠	٠,٩٠٤	٠,٩١٣	٠,٩٠٢	٠,٠٣٧	٠,٠٣٤

*** P < 0,001

ويوضح جدول رقم (٦) أنه تم التوصل والتأكد من جودة توافق النموذج الكلي النهائي وجاءت المؤشرات في الحدود المقبولة حيث بلغ مؤشر كاي^٢ المعياري (٣,٩٨١) والجذر التربيعي لمتوسط مربعات

د. داليا سمير فايز

خطأ التقريب (٠,٠٣٤) وبذلك بدالة تلك المؤشرات يمكن القول أن النموذج الهيكلي المقترح يمكن الاعتماد عليه في تفسير العلاقات.

في حالة الوساطة التفاعلية يتم إدخال المتغير الثالث (التسكع التنظيمي للعاملين) ليغير من قوة العلاقة بين المتغير المستقل (رأس المال الاجتماعي بأبعاده) والمتغير التابع (براعة أداء الأعمال للعاملين) ويعمل مع المستقل بتأثير مشترك على المتغير التابع.

ولإتمام عرض الدراسة الحالي وضمن شروط استخدام برنامج Amos سوف يتم حساب Mean center لكل من المتغير المستقل (رأس المال الاجتماعي) بأبعاده (البعد الهيكلي، البعد الذهني، بعد العلاقات) والمتغير المعدل (التسكع التنظيمي للعاملين) قبل رفع البيانات إلي برنامج Amos ، وذلك عن طريق حساب الوسط الحسابي للمتغيرات حيث كان الوسط الحسابي للمتغير (رأس المال الاجتماعي) إجمالاً بقيمة (٣,٥)، والوسط الحسابي لأبعاده: العد الهيكلي (٣,٤)، والبعد الذهني (٣,٢)، وبعد العلاقات (٣,٨) والوسط الحسابي للمتغير (التسكع التنظيمي للعاملين) (٣,٢).

ثم يتم خصم هذه الأوساط الحسابية (Mean) للمتغيرات السابق ذكرها من كل القيم الموجودة للمتغير المستقل رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلي – البعد الذهني – بعد العلاقات) والمتغير (التسكع التنظيمي) في برنامج ال SPSS، ويتم تسمية البيانات برأس المال الاجتماعي الوسطي (centered social capital) وبالنسبة لأبعاده يتم تسميتها البعد الهيكلي الوسطي (centered structural dimension)، والبعد الذهني الوسطي (centered cognitive dimension)، وبعد العلاقات الوسطي (centered relational dimension) ، وأيضاً بالنسبة للمتغير التسكع التنظيمي للعاملين يسمى بالتسكع التنظيمي للعاملين الوسطي (centered social loafing)، وبذلك يصبح المتوسط للقيم الجديدة للمتغيرين (صفر)، ثم يتم حساب حاصل ضرب القيم الوسطية للمتغيرين للحصول على متغير الوساطة التفاعلية (Z) بأبعاده الثلاثة الفرعية كالتالي:

- رأس المال الاجتماعي الوسطي إجمالاً × التسكع التنظيمي للعاملين الوسطي (centered M)
- البعد الهيكلي الوسطي × التسكع التنظيمي للعاملين الوسطي (centered M₁).
- البعد الذهني الوسطي × التسكع التنظيمي للعاملين الوسطي (centered M₂).
- بعد العلاقات الوسطي × التسكع التنظيمي للعاملين الوسطي (centered M₃).

ثم يتم تصدير البيانات للبرنامج Amos رأس المال الاجتماعي بأبعاده وبراعة أداء الأعمال والتسكع التنظيمي والمعدل الذي تم حسابه طبقاً للفقرة السابقة.

ويوضح جدول رقم (٧) نتائج اختبار مسارات النموذج الهيكلي حيث جاءت جميع مسارات النموذج على قدر من المعنوية.

جدول رقم (٧)

مسارات النموذج الهيكلي المقترح النهائي

د. داليا سمير فايز

المسار	التقدير المعياري	الخطأ المعياري	قيمة CR	المعنوية (*)
Y ← X	٠,٧٤١	٠,٠٣٨	١٢,٠٣٦	٠,٠٠٠
Y ← X ₁	٠,٦٤٢	٠,٠٢٦	١١,٠١٧	٠,٠٠٠
Y ← X ₂	٠,٥٨٣	٠,٠٢٤	٩,٠٧٥	٠,٠٠٠
Y ← X ₃	٠,٦٩١	٠,٠١٨	١١,٠٢١	٠,٠٠٠
Y ← Z	-٠,٣٦٤	٠,٠٤٣	-٥,٢٣٥	٠,٠٠٠
Y ← centered M	-٠,٩٠٣	٠,٠٣٣	-٤,٣٢٤	٠,٠٠٢
Y ← centered M ₁	-٠,٧٩٤	٠,٠٣٢	-٣,٩٢٧	٠,٠٠١
Y ← centered M ₂	-٠,٦٨٢	٠,٠٢٤	-٣,٥٠٨	٠,٠٠٤
Y ← centered M ₃	-٠,٨٢٠	٠,٠٢٩	-٤,٢٢١	٠,٠٠٣

*** P < 0,001

ويتضح من الجدول السابق رقم (٧) أنه يمكن قبول الفروض التالية:

١. قبول الفرض الأول والذي يشير إلى وجود تأثير مباشر لرأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلية - البعد الذهني - بعد العلاقات) على براعة أداء الأعمال بقدر (٠,٧٤١) و (٠,٦٤٢) و (٠,٥٨٣) و (٠,٦٩١) على التوالي.
٢. قبول الفرض الثاني والذي يشير إلى وجود تأثير مباشر وسلبى للتسكع التنظيمي للعاملين على براعة أداء الأعمال بقدر (-٠,٣٦٤).
٣. قبول الفرض الثالث والذي يشير إلى الوساطة التفاعلية بوجود تأثير مباشر للمتغير الوسيط التفاعلي بدخول المعدل التسكع التنظيمي للعاملين وهو متغير سلبى على المتغير الإيجابية بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلية - البعد الذهني - بعد العلاقات) وبراعة أداء الأعمال ليخفف أو ليضعف من هذه العلاقة الإيجابية بقدر (-٠,٩٠٣) و (-٠,٧٩٤) و (-٠,٦٨٢) و (-٠,٨٢٠) على التوالي.

وللتأكد من الدور المعدل للوساطة التفاعلية يتم حساب تدرج المتغير الوسيط التفاعلي وهو التسكع التنظيمي للعاملين في حالة وجود درجة مرتفعة من التسكع التنظيمي للعاملين ودرجة منخفضة من التسكع التنظيمي للعاملين.

(أ) لحساب الدرجة المنخفضة لتسكع العاملين (التسكع المنخفض للعاملين): وفيه يتم جمع الإنحراف المعياري الأصلي للمتغير لكل القيم الموجودة لمتغير التسكع التنظيمي للعاملين الوسطي وقدره (٠,٦٥) ثم يتم حساب الوساطة التفاعلية للنموذج.

جدول رقم (٨)

مسارات النموذج الهيكلية المقترح النهائي (دور التسكع المنخفض للعاملين)

د. داليا سمير فايز

المسار	التقدير المعياري	الخطأ المعياري	قيمة CR	المعنوية (*)
Y ← X	٠,٨٦٥	٠,٠٣٢	١٣,٠٢٢	٠,٠٠٠
Y ← X ₁	٠,٧٠١	٠,٠١٩	١١,٢١٩	٠,٠٠٠
Y ← X ₂	٠,٦٤٠	٠,٠٤٣	١٠,٠٩٣	٠,٠٠٠
Y ← X ₃	٠,٧٤٣	٠,٠١٦	١١,٣١٢	٠,٠٠٠
Y ← Z	-٠,٣٦٤	٠,٠٤٣	-٥,٢٣٥	٠,٠٠٠
Y ← low centered M	-٠,٩٠٣	٠,٠٣٣	-٤,٣٢٤	٠,٠٠٢
Y ← low centered M ₁	-٠,٧٩٤	٠,٠٣٢	-٣,٩٢٧	٠,٠٠١
Y ← low centered M ₂	-٠,٦٨٢	٠,٠٢٤	-٣,٥٠٨	٠,٠٠٤
Y ← low centered M ₃	-٠,٨٢٠	٠,٠٢٩	-٤,٢٢١	٠,٠٠٣

*** P < 0,001

ويتضح من الجدول السابق رقم (٨):

- أن وجود التسكع التنظيمي للعاملين بشكل منخفض لم يؤثر في شكل العلاقة التفاعلية مع رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) على براعة أداء الأعمال.
- بملاحظة قيم المسار المباشر للعلاقة بين متغير (رأس المال الاجتماعي) (X) إجمالي ومتغير (براعة أداء الأعمال) (Y) زاد التحميل المعياري من (٠,٧٤١) إلى (٠,٨٦٥) في ظل انخفاض التسكع التنظيمي للعاملين، وأيضاً بالنسبة لأبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) فقد زاد التحميل المعياري لقيم المسارات للأبعاد الثلاثة من (٠,٦٤٢) و (٠,٥٨٣) و (٠,٦٩١) إلى (٠,٧٠١) و (٠,٦٤٠) و (٠,٧٤٣) على التوالي في ظل انخفاض الظاهرة السلبية للتسكع التنظيمي للعاملين.

(ب) لحساب الدرجة المرتفعة لتسكع العاملين (التسكع المرتفع للعاملين): وفيه يتم خصم الإنحراف المعياري الأصلي للمتغير لكل القيم الموجودة لمتغير التسكع التنظيمي للعاملين الوسطي وقدره (٠,٦٥) ثم يتم حساب الوساطة التفاعلية للنموذج.

جدول رقم (٩)

مسارات النموذج الهيكلي المقترح النهائي (دور التسكع المرتفع للعاملين)

المسار	التقدير المعياري	الخطأ المعياري	قيمة CR	المعنوية (*)
Y ← X	٠,٦٥٢	٠,٠٤٢	١١,١٦١	٠,٠٠٠
Y ← X ₁	٠,٥٢٦	٠,٠٣٦	١٠,٩٢١	٠,٠٠٠

د. داليا سمير فايز

٠,٠٠٠	٩,٠٠٣	٠,٠٢٩	٠,٥٠١	$Y \leftarrow X_2$
٠,٠٠٠	١٠,٠١١	٠,٠٣١	٠,٥٨٦	$Y \leftarrow X_3$
٠,٠٠٠	-٥,٢٣٥	٠,٠٤٣	-٠,٣٦٤	$Y \leftarrow Z$
٠,٠٠٢	-٤,٣٢٤	٠,٠٣٣	-٠,٩٠٣	$Y \leftarrow$ high centered M
٠,٠٠١	-٣,٩٢٧	٠,٠٣٢	-٠,٧٩٤	$Y \leftarrow$ high centered M ₁
٠,٠٠٤	-٣,٥٠٨	٠,٠٢٤	-٠,٦٨٢	$Y \leftarrow$ high centered M ₂
٠,٠٠٣	-٤,٢٢١	٠,٠٢٩	-٠,٨٢٠	$Y \leftarrow$ high centered M ₃

*** P < 0,001

ويتضح من الجدول السابق رقم (٩):

- أن وجود التسكع التنظيمي للعاملين بشكل مرتفع لم يؤثر في شكل العلاقة التفاعلية مع رأس المال الاجتماعي بأبعاده (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) على براعة أداء الأعمال.
- بملاحظة قيم المسار المباشر بين متغير (رأس المال الاجتماعي) (X) إجمالي ومتغير (براعة أداء الأعمال) (Y) انخفض التحميل المعياري من (٠,٧٤١) إلى (٠,٦٥٢) في ظل زيادة التسكع التنظيمي للعاملين، وأيضاً بالنسبة لأبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) فقد إنخفض التحميل المعياري لقيم المسارات للأبعاد الثلاثة من (٠,٦٤٢) و(٠,٥٨٣) و(٠,٦٩١) إلى (٠,٥٢٦) و(٠,٥٠١) و(٠,٥٨٦) في ظل زيادة الظاهرة السلبية للتسكع التنظيمي للعاملين.
- لذا فبدلالة قيم المسارات والنتائج يثبت وجود دور معدل لمتغير التسكع التنظيمي للعاملين على العلاقة بين المتغير المستقل رأس المال الاجتماعي بأبعاده والمتغير التابع براعة أداء الأعمال، وذلك حتى في وجود المعدل بدرجات مختلفة (منخفض - مرتفع) يغير من شكل العلاقات المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع تحميل معياري كما هو موضح بجدول رقم (٦) و جدول رقم (٧).

● مناقشة النتائج:

بمراجعة نتائج الدراسة الحالية وبالنظر إلى كافة المسارات بين أبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات) يتضح أن كافة المسارات على قدر من المعنوية وموجبة مع براعة أداء مهام الأعمال للعاملين بقطاع البنوك وهذا يتفق مع دراسة كل من (Harrison & Klein, 2007; Hoiggard, et al., 2006; Murphy et al., 2003) ، فقد جاء بعد العلاقات (الثقة) أحد أبعاد رأس المال الاجتماعي بتأثيره الأعلى على براعة أداء المهام للعاملين بقيمة (٠,٦٩١) ، ثم البعد الهيكلي (شبكة العلاقات) بقيمة (٠,٦٤٢) ، ثم البعد الذهني (القيم والأعراف) بقيمة (٠,٥٨٣) وهذا يتفق مع دراسة كل من (Syed et al., 2021; Revilla & Saenz, 2017; O'Reilly & Tushman, 2013) ، والتي أوضحت أن رأس المال الاجتماعي بأبعاده له دور إيجابي ومعنوي على براعة أداء مهام العمل لدى العاملين، وذلك لأن المورد البشري له أهمية في تأدية الأعمال داخل بيئة العمل التنظيمية.

ولقد أوضح البحث الحالي أن إهتمام المؤسسات بشكل عام والبنوك بوجه خاص بتنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد القائمين بالعمل داخل بيئة العمل التنظيمية يساهم في رفع مستوي أدائهم في العمل ويقلل من الظاهرة السلبية لتسكع العاملين والذين يسعون من خلالها إلي تقليل مستوي الجهد المبدول في العمل والذي يؤثر بالسلب على مستوي الإنجاز للمهام ويخفض من مستوي براعة الأداء (Wooll et al., 2022; Wang et al., 2019; Karadal & Saygin, 2013).

ولذلك يجب أن تسعى الإدارة العليا بالمنظمات لتقديم مجموعة من الممارسات الداعمة لبناء علاقات جيدة وواضحة سواء على المستوي الرسمي أو غير الرسمي وهذا كفيل أن يعطي قدراً من التأثير على أداء العاملين وصولاً بهم إلي مستوي البراعة في أداء مهام العمل مما يساعد على نجاح المنظمة.

فتعزيز الروابط الاجتماعية بين العاملين تتسم بالثقة (بعد العلاقات) هام جدا في أداء مهام العمل وتبادل المعلومات والمعارف بين العاملين (Lin & Huang, 2009; Subramanian & Youndt, 2005)، وأيضاً وضوح شبكة العلاقات التنظيمية داخل الهيكل التنظيمي له دور مهم في ذهن العاملين لمعرفة خطوط السلطة ومجموعات العمل وقنوات تبادل المعلومات الرسمية داخل الهيكل التنظيمي وهذا من شأنه تحسين جودة العمل وبالتبعية يحسن من مستوي أداء مهام العمل لدي العاملين (Hempel et al., 2012; Birkinshaw & Gibson, 2004).

ويوضح البعد الذهني (القيم والأعراف) أنه يقع العبء على المنظمة في توضيح القيم الاجتماعية التي تساعد على تنمية علاقات إجتماعية يتخللها جو من الألفة والمودة بين العاملين وذلك لتسود علاقات صحية نافعة للعمل داخل بيئة العمل التنظيمية (Mihalache et al., 2014; Robert et al., 2008).

فنتائج البحث الحالي توضح أن المنظمات يجب أن تولي إهتماماً مكثفاً للأفراد العاملين لديها، حيث أن المورد البشري إذا ما أحسنت إدارته يلعب دوراً مهماً في تدعيم قدرة المنظمة ومركزها التنافسي في السوق فتحويل سلوكيات العمل إلي سلوك عمل إبداعي يسوده علاقات إجتماعية جيدة في المستويات المختلفة لدي العاملين سيقفل من سلوكيات التسكع السلبية لدي العاملين ويزيد من رغبتهم لبذل مجهود في أداء أعمالهم لمساعدة بعضهم البعض (Wooll, 2022; Lin, 2007) فهذا يحسن من جودة وثرأء المعلومات المتبادلة بين العاملين.

فالتبادل المعرفي والمهاري والمعلوماتي بين الأفراد أعضاء المنظمة الواحدة يكون أكثر سهولة عندما تكون شبكة العلاقات الاجتماعية بينهم جيدة وعلى قدر جيد من الثقة، وعندما تسود المنظمة القيم والأعراف التي من خلالها تبني العلاقات على الإحترام المتبادل يسهل من عملية التبادل المعرفي والمهاري والمعلوماتي ويؤثر إيجابياً على تحسين براعة العاملين لأداء مهام العمل، وبالتالي يحسن من موقع المنظمة التنافسي في سوق العمل (Hsu et al., 2007; Bettercourt et al., 2005).

فتوضح نتائج الدراسة الحالية الدور السلبي المعدل للمتغير التسكع التنظيمي للعاملين، وتأثيره السلبي على العلاقة الموجبة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي وبراعة أداء مهام العمل لدي العاملين، فإنتهاج الأفراد للتسكع يؤثر بالسلب على علاقات العمل الإيجابية ويجعلهم غير راغبين لبذل مجهود في العمل تاركين ذلك إستغلالاً لمجهود زملائهم في العمل، وهذا يؤثر بالتبعية على مستوي براعتهم ومستوي براعة الأفراد الذين تم تحميلهم بأعباء إضافية لتأدية مهام العمل عن زملائهم المتسكعين.

أيضاً إذا ما زاد التسكع التنظيمي لدي العاملين (التسكع التنظيمي المرتفع) تزيد سلبية تأثيره وهذا يقلل أكثر من جودة العلاقات الاجتماعية بين العاملين في مختلف المستويات التنظيمية، فيقلل من الثقة المتبادلة في العلاقات ويقلل من رغبة الأفراد في التعامل مع الآخرين داخل الهيكل التنظيمي وتقل القيم الاجتماعية الموجبة بين العاملين كالرغبة في العمل والرغبة في المساعدة والرغبة في التبادل المعرفي والمهاري والمعلوماتي، وهذا كفيل بتقليل مستويات البراعة في تأدية مهام العمل لدي الأفراد العاملين.

وأوضحت النتائج أيضاً أنه إذا قلت سلوكيات التسكع لدي العاملين (التسكع التنظيمي المنخفض)، فهذا يوضح زيادة الإيجابية في بيئة العمل التنظيمية حيث تزيد الثقة في العلاقات وبذلك تزيد معها مستوي جودتها، وتزيد القيم الاجتماعية الموجبة بين العاملين بزيادة رغبتهم في العمل وزيادة رغبتهم في مساعدة الآخرين وزيادة الرغبة في التبادل المعرفي والمهاري والمعلوماتي بين العاملين، وهذا كفيل أن يزيد من مستويات براعتهم في تأدية مهام العمل.

• توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية، يمكن تقديم بعض من التوصيات في هيئة خطة عمل إرشادية موجهة إلى قطاع البنوك بمحافظة أسيوط، كما هو مبين على النحو التالي بالجدول رقم (١٠):

جدول رقم (١٠) التوصيات في هيئة خطة عمل إرشادية موجهة إلى قطاع البنوك بمحافظة أسيوط

التوصية	كيف؟	لماذا؟	متى؟	من يقوم بها؟
١. المحور الأول: تعزيز رأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال للعاملين: • أن توفر إدارة البنوك قنوات إتصال رسمية يمكن للعاملين من خلالها	• عن طريق الاجتماعات والمكاتبات الدورية بين العاملين في الإدارات المختلفة	• وأن يتميز الإتصال بالسرعة والسهولة لما في ذلك أثره على مستوي براعة أداء	• بصفة دائمة ومستمرة	• الإدارة العليا ومديرو الإدارات

د. داليا سمير فايز

من يقوم بها؟	متى؟	لماذا؟	كيف؟	التوصية
مديرو الإدارات وإدارة الموارد البشرية	• بصفة دائمة ومستمرة	<p>مهام العمل، حيث أن العاملين يكونون في إحتياج دائم للمعلومات عن مستوي أدائهم وهذا ما يشجعهم على تحسين مستوي أدائهم في العمل وصولاً إلي براعة أداء الأعمال.</p> <p>• وذلك على سبيل تسهيل طرق التفاهم والتواصل المتكرر بينهم من خلال الإتصال المباشر والمتكرر، لما في ذلك من مردود إيجابي على مستويات الإتصال في العمل وسرعة أداء الأعمال وذلك يسهل لهم الوصول إلي براعة أداء المهام الرسمية في العمل.</p>	<p>• من خلال الإحتفالات الخاصة والجلسات المختلفة بين العاملين قائمة على المودة</p> <p>• وتوفير الدعم اللازم لتحويل تلك الأفكار الجديدة إلي مهام عمل يمكن للعاملين القيام بها</p> <p>• توفير ثقافة تنظيمية داعمة للعلاقات</p>	<p>التواصل فيما بينهم (أفقياً) أو بين الإدارات المختلفة (رأسياً)</p> <p>• يجب على إدارات البنوك المختلفة تشجيع فتح قنوات إتصال غير رسمية بين العاملين</p> <p>• وجوب إهتمام بالبنوك المختلفة بتشجيع الأفكار الجديدة</p> <p>• الإهتمام برأس المال الاجتماعي في المنظمات</p>
مديرو الإدارات وإدارة الموارد البشرية	• بصفة دائمة ومستمرة	<p>• لتتبع لأفراد الإندماج الاجتماعي في بيئة العمل من خلال تلك العلاقات، وتتيح أيضاً قدر من المرونة بمساعدة بعضهم البعض للوصول إلي براعة إتمام مهام العمل من خلال تلك البيئة الاجتماعية وشبكة العلاقات المتاحة.</p>	<p>• القياس الدوري داخل البنوك المختلفة</p>	<p>• الإهتمام بأبعاد رأس المال الاجتماعي (البعد الهيكلي - البعد الذهني - بعد العلاقات)</p>
مديرو الإدارات المختلفة	• بصفة دورية ومستمرة			

من يقوم بها؟	متى؟	لماذا؟	كيف؟	التوصية
مديرو الإدارات المختلفة	• بصفة دائمة ومستمرة	<ul style="list-style-type: none"> • للوقوف على أهم نقاط القوة والضعف لما لهذه الأبعاد من تأثير واضح على براعة إتمام مهام العمل طبقاً لنتائج البحث الحالي • للحصول على رضا العملاء عن كل من أداء المورد البشري داخل تلك البنوك وأيضاً عن المنتجات التي تقدم من خلال العاملين بالبنوك المختلفة وهذا كله في سبيله إلى ترقية أداء العاملين والوصول بمستوي براعة أداء مهام العمل لديهم 	<ul style="list-style-type: none"> • تشجيع العمل بشكل جماعي من خلال مجموعات العمل 	<ul style="list-style-type: none"> • بذل الجهد اللازم من قبل إدارات البنوك المختلفة لتشجيع تعاون وتكاتف العاملين
<ul style="list-style-type: none"> • الإدارة العلنا وإدارة الموارد البشرية • مديرو إدارات العمل المختلفة 	<ul style="list-style-type: none"> • بصفة دورية ومستمرة • بصفة دائمة ومستمرة • بصفة دائمة ومستمرة 	<ul style="list-style-type: none"> • تشجع على براعة أداء مهام العمل لدي العاملين ووجود بيئة تنظيمية تشجع على الإبداع والإبتكار في العمل وبذلك تشجع العاملين على الوصول بمستويات أداء متميزة في العمل وتبعدهم عن إنتهاج سلوكيات التسكع السلبية في بيئة العمل التنظيمية. • حتي يبتعدوا عن أي ميل لإنتهاج سلوكيات التسكع السلبية في حالة غموض أدوار 	<ul style="list-style-type: none"> • تصميم أنظمة للمكافآت تشجع على تنمية بيئة تنظيمية تتسم بالإبتكار وبراعة أداء العمل • فتح قنوات النقاش والإستفسارات 	<p>٢. المحور الثاني: تقليل ظاهرة التسكع السلبية للعاملين:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وجود أنظمة فعالة للمكافآت في بيئة عمل المنظمات • تقديم الدعم اللازم للعاملين لتوضيح أدوارهم ومسئولياتهم في العمل • ترسيخ ونشر ثقافة تنظيمية تسمح وذلك

د. داليا سمير فايز

من يقوم بها؟	متى؟	لماذا؟	كيف؟	التوصية
<ul style="list-style-type: none"> الإدارة العليا ومديرو الإدارات الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية مديرو الإدارات المختلفة 	<ul style="list-style-type: none"> بصفة دورية ومستمرة بصفة دائمة ومستمرة 	<ul style="list-style-type: none"> ومسئوليات العمل في ذهن العاملين. تقديم المساعدة لإتمام مهام العمل المختلفة وذلك كله يخفف من ظهور أي ميل لدى العاملين لإنتهاج التسكع التنظيمي وهو ما يعد من الظواهر السلبية في بيئة العمل التنظيمية. لتنمية جو إجتماعي يبعد العاملين عن الرغبة في إنتهاج سلوكيات التسكع السلبية والتي من شأنها تقلل من مستويات براعة أداء مهام العمل لديهم. يساعد من تقليل ظهور الظاهرة السلبية موضوع الدراسة وهي تسكع العاملين لما لها من آثار سلبية على إتمام مهام العمل. 	<ul style="list-style-type: none"> فتح قنوات إتصال بين العاملين على المستوي الرسمي وغير الرسمي تنمية سلوكيات العمل الجماعي وسلوكيات التفاعل الاجتماعي بين العاملين من خلال تلك الدورات تدريب العاملين بشكل جماعي على مختلف الخدمات التي يقدمها البنك 	<ul style="list-style-type: none"> لنشر مبدأ العمل الجماعي تشجيع العلاقات الجيدة وتكثيف الدورات التدريبية تشجيع تعاون وتكاتف العاملين للحصول على رضا العملاء

من إعداد الباحث

• دراسات مستقبلية مقترحة:

١. توصي الدراسة الحالية محاولة إعادة اختبار النموذج المقترح ولكن بظهور أبعاد البراعة التنظيمية وهما بعدي الإستغلال والإستكشاف لما سيكشف أفقاً جديدة للبحث.
٢. إعادة اختبار العلاقات ومحاولة ربط بمتغيرات تنظيمية أخرى مثل ثقافة المنظمة الإلتزام وميل العاملين نحو الفردية أو الجماعية في الأداء وأيضاً دراسة دور الحوافز المختلفة ودراسة إذا كان اختفائها أو قلتها قد يؤدي إلى زيادة أو نقص سلوكيات التسكع لدي العاملين، وتأثيرها في العلاقة سواء تداخلي أو تفاعلي مع اختلاف مجال التطبيق سوف يعطي نتائج مختلفة وتفيد في مجال أبحاث الموارد البشرية والسلوك التنظيمي نظراً لحدثة الموضوع والمتغيرات.
٣. محاولة دراسة دور أبعاد العدالة التنظيمية وتأثيرها مستويات ميل العاملين نحو الظاهرة السلبية للتسكع التنظيمي.
٤. محاولة دراسة طرق لكيفية تنمية العلاقات التبادلية بين العاملين والتي تساعد على نقل الخبرات، والمهارات، والمعلومات، وهذا بدوره يساعد في تقليل سلوكيات التسكع لدي العاملين، والتزود بالمعلومات والخبرات ويكون لذلك التأثير الأكبر لتشكيل العلاقة بين الأبعاد المختلفة لرأس المال الاجتماعي وبراعة أداء الأعمال.
٥. توصي الدراسة الحالية بدراسة إدخال متغيرات الخصائص الديموجرافية مثل النوع والسن ومدة بقاء الموظف داخل المنظمة حيث أن قد يفيد في إظهار دور لها في نموذج العلاقات المقترح بالدراسة، لأنها قد تؤدي إلى نتائج أخرى تفيد في مجال دراسات كل من الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.
٦. توصي الدراسة بتغيير مجال التطبيق فيجعل هناك إختلافاً في معنوية العلاقات بالنموذج المقترح بإختلاف بيئة العمل التنظيمية، ومحاولة دراسة نموذج العلاقات بالدراسة الحالية في قطاعات أخرى خدمية وإنتاجية وصناعية للوصول إلى أفضل النتائج ومحاولة تبينه في هذه القطاعات المختلفة.

المراجع العربية:

ألفي، جاكلين إميل (٢٠٠٨): الإيمان بالعمل كقيمة مركزية في الحياة: تحليل العلاقات بين بعض المقدمات والنتائج، دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع البنوك بمحافظة أسيوط، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

أدم، أميرة فرحات (٢٠١٧): دور إدارة علاقات العملاء في العلاقة بين التوجه بالعملاء والأداء التسويقي: دراسة تطبيقية على البنوك بمحافظة أسيوط، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

شوشة، أمير على المرسي؛ وعبد الفتاح، عبد الرحمن خيرى (يوليو، ٢٠٢١): دور البراعة التنظيمية في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء الفنادق المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية – كلية التجارة – جامعة دمياط، المجلد الثاني – العدد الثاني – الجزء الثالث، ٢(٢) ج ٣ : ٤٤٥-٤٨٣، retrieved online: www.ekb.com.eg.

على، أحمد حسن مصطفى (مايو، ٢٠٢٣): أثر نظم العمل عالية الأداء في البراعة التنظيمية (الدور الوسيط لرأس المال الفكري، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الرابع، الإصدار الثالث والأربعون، ص: ٦-٤٥، retrieved online: www.ekb.com.eg.

خلف الله، مصطفى سيد (٢٠١٧): دور الكفاءة الذاتية للمتدرب في العلاقة بين جودة أداء البرامج التدريبية وفعالية التدريب، دراسة تطبيقية على قطاع البنوك بمحافظة أسيوط، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

المراجع الأجنبية:

Anderson, S. E.; & Williams, L. J. (1996): Interpersonal, Job, and individual factors related to helping processes at work, Journal of Applied Psychology, Vol. 81: 282-296, retrieved online: www.EKB.com.eg

Aslam, Haris; Syed, Tahir Abbas; Blome, Constantine; Ramish, Asher; and Ayaz, Khawaja (May, 2022): The multifaceted role of social capital for achieving organizational ambidexterity & Supply chain resilience, Journal of Engineering Management, retrieved online: www.EKB.com.eg.

Bennett, N.; & Naumann, S.E. (2004): withholding effort at work: understanding and preventing Shirking, Job neglect, social loafing, and free riding, In C. L. Martin & R. E. Kidwell (Eds.), Managing organizational deviance, Newbury Park, CA: Sage, retrieved online: www.EKB.com.eg.

-
-
- Bergami, M.; & Bagozzi, R. P. (2000): self-categorization, affective commitment, and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization, *British Journal of Social Psychology*, Vol. 39(4): 555-577, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Birkinshaw, J.; & Gibson, C. B. (2004): The antecedents, consequences, and mediating role of organizational ambidexterity, *Academy of Management Journal*, Vol. 47: 209-226, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Blanchard, K.; Carlos, J. R.; & Randolph, A. (2001): empowerment takes more than a minute, 2nd (ed.), San Francisco, CA., USA, Berrett-Koehler Publishers, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Bock, G. W.; & Kim, Y. G. (2002): Breaking the myths of rewards: An exploratory study of attitudes about Knowledge sharing, *Information Resources Management Journal*, Vol. 15: 14-21, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Chang, W. (2015): Accessorizing and anchoring the LINC complex for multifunctionality: *Journal of Cell Biology*, Vol. 208(1): 11-22, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Chidambaram, L.; & Tung, L. L. (2005): Is out of sight, out of mind? an empirical study of social loafing in technology – supported groups, *Information Systems Research*, Vol. 16 (2): 149-168, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Duffy, M., K.; & Shaw, J. D. (2000): the salieri syndrome: consequences of envy in groups, *Small Group Research*, Vol. 31: 3-23, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Eisenberger, R.; Huntington, R.; Hutchison, S.; & Sowa, D. (1986): perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71(3): 500-507, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Floyd, S. W.; & Lane, P. J. (2000): Strategizing throughout the organization: Managing role conflict in strategic renewal, *Academy of Management Review*, Vol. 25: 154-177, retrieved online: www.EKB.com.eg

-
-
- George, J. M. (1992): Extrinsic & Intrinsic origins of perceived social loafing in organizations, *Academy of Management Journal*, Vol. 35: 191-202, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Grinaldi, M.; & Hanandi, M. (2013): Evaluating the intellectual capital of technology transfere and learning public services, *International Journal of Engineering Business Management*, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Gupta, A. K.; & Govindarajan, V. (2000): Knowledge flows within multinational corporations, *Strategic Management Journal*, Vol. 21: 473-496, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Harrison, D. A.; & Klein, K.J. (2007): what's the difference? Diversity constructs as separation, variety, or disparity in organizations, *Academy of Management Review*, Vol. 32: 1199-1228, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Hempel, P. S.; Zhang, Z. X.; & Han, Y. (2012): Team empowerment and the organizational context: decentralization and the contrasting effects of formalization, *Journal of Management*, Vol. 38: 450-475, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Hoiggard, R.; Safvenbon, R.; Tonnessen, F. E. (2006): The relationship between group cohesion, group norms, and perceived social loafing in soccer teams, *Small Group Research*, Vol. 37: 217-232, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Howell, J. M.; & Hall-Merenda, K. E. (1999): the ties that bind: the impact of leader member exchange, transformational and transactional leadership, and distance on predicting follower performance, *Journal of Applied psychology*, Vol. 84: 680-694, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Hsu, M. H.; Ju, T. L.; Yen, C. H.; & Chang, C. M. (2007): Knowledge Sharing behavior in virtual communities: the relationship between trust, self efficacy, and outcome expectations, *International Journal of Human Computer Studies*, Vol. 65: 153-169, retrieved online: www.EKB.com.eg

-
-
- Ilgen, D. R. (1999): teams embedded in organizations: som implications, American Psychologist, Vol. 54: 129-139, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Jurksiene, L.; & Pundziene, A. (2016): The relationship between dynamic capabilities and firm competitive advantage: the mediating role of organizational ambidexterity, European Business Review, Vol. 28(4): 431-448, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Kang, S. C.; & Snell, S. A. (2009): Intellectual capital architectures and ambidextrous learning: A framework for human resource management, Journal of Management Studies, Vol. 46(1): 65-92, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Kankanhalli, A.; Tan, B. C. Y.; & Wei, K. K. (2005): Contributing Knowledge to electronic knowledge repositories: An empirical investigation, Management Information System Quarterly, Vol. 29(1): 113-143, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Karadal, Himmet; & Saygin, Muhammet (2013): An Investigation of the relationship between social loafing and organizational citizenship behavior; Procedia: Social & Behavioral Sciences, Vol. 99: 206-215, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Karau, S. J.; & Williams, K. D. (1993): Social loafing: A meta-analytic review and theoretical integration, Journal of Personality and social Psychology, Vol. 65: 681-706, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Karau, S. J.; & Williams, K. D. (1995): Social loafing research finding, implications, and future directions, Current Directions in Psychological Science, Vol. 4: 134-139, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Knoke, D. (1990): Organizing for collective action, The political economies of associations, NY, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Koryak, Oksana; Lockett, Andy; Hayton, James; Nicolaou, Nicos; & Mole, Kevin (January, 2018): disentangling the antecedents of ambidexterity: exploration and exploitation, Journal of Research Policy, Vol. 47: 413-427, retrieved online: www.EKB.com.eg .

-
-
- Latane, B.; Williams, K.; & Harkins, S. (1979): many hands make light the work: the causes and consequences of social loafing, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 37: 822-832, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Lee, Younggeum; Cortes, Andres Felips; Zhuang, Yumming; Herrmann, Pol (October, 2021): Social capital and organizational ambidexterity: the moderating effect of absorptive capacity, *International Journal of Emerging Markets*, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Li, C. R. (2013): How top Management team diversity fosters organizational ambidexterity: the role of social capital among top executives, *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 26(5): 874-896, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Liden, R. C.; Wayne, S. J.; & Sparrowe, R. T. (2000): An Examination of the mediating role of psychological empowerment on the relations between the job, interpersonal relationships, and work outcomes, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85: 407-416, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Liden, R. C.; Wayne, S. J.; Jaworski, A., Renata; & Bennett, Nathan (2004): social loafing: a field investigation, *Journal of Management*, Vol. 30(2): 285-304, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Lin, C. P. (2007): to share or not to share: Modeling tacit Knowledge Sharing, its mediators, and antecedents, *Journal of Business Ethics*, Vol. 70: 411-428, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Lin, Tung-Ching; & Huang, Chien-Chih (2009): Understanding social loafing in knowledge contribution from the perspective of justice and trust, *Journal of Expert Systems with Applications*, Vol. 36: 6156-6163, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Manz, C. C.; & Angle, H. (1986): Can group self-management mean a loss of personal control: Triangulating a paradox, *Group and organization Studies*, Vol. 11: 309-334, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Materson, S. S.; Lewis, K.; Goldman, B. M.; & Taylor, M. S. (2000): integrating justice and social exchange: the differing effects of hair procedures and treatment on work relationships, *Academy of Management Journal*, Vol. 43: 738-748, retrieved online: www.EKB.com.eg

-
-
- Mihalache, O. R.; Jansen, J. J.; Van den Bosch, F. A.; & Volberda, H. W. (2014): top management shared leadership and organizational ambidexterity, a moderated mediation framework, strategic entrepreneurship Journal, Vol. 8: 128-148, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Mulvey, P. W.; & Klein, H. J. (1998): the impact of perceived loafing and collective efficacy on group goal processes and group performance, Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol. 71: 62-87, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Murphy, M., Suzan; Wayne, J., Sandy; Liden, C., Robert; & Erdogan, Berrin (2003): Understanding social loafing: the role of justice perceptions and exchange relationships, Human Relations, Vol. 56(1): 61-84.
- Nahapiet, J.; & Ghoshal, S. (1998): Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage, Academy of Management Review, Vol 23: 242-266, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Nooteboom, B. (1996): Trust, opportunism and governance: a process and control model, Organizational Studies, Vol. 17: 985-1010, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Noruzy, A.; Shatery, K.; Rezazadeh, k.; Ve Hatami-Shirkouhi, L. (2011): Investigation of the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: the mediating role of perceived organizational support, Indian Journal of Science and Technology, Vol. 4(7): 842-847, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- O'Reilly, C.; & Tushman, M. (2013): Organizational Ambidexterity: Past, Present, & future, Academy of Management Perspectives, Vol. 27: 324-338, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Raisch, S.; & Birkinshaw, J. (2008): Organizational ambidexterity: Antecedents, outcomes & moderators, Journal of Management, Vol. 34(3): 375-409, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Revilla, E.; & Saenz, M. J. (2017): the impact of risk management on the frequency of supply chain disruptions, International Journal of Operation and Production Management, Vol. 37: 557-576, retrieved online: www.EKB.com.

-
-
- Robert Jr., L. P.; Dennis, A. R.; & Ahuja, M. K. (2008): Social capital and knowledge integration in digitally enabled teams, *Information System Research*, Vol. 19: 314-334, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Settoon, R. P.; Bennett, N.; & Liden, R. C. (1996): social exchange in organizations: perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81: 219-227, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Sheppard, J. A. (1993): Productivity loss in performance groups: A motivational analysis, *Psychological Bulletin*, Vol. 113: 67-81, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Sheppard, J. A.; & Taylor, K. M. (1999): social loafing and expectancy-value theory, *Personality & Social Psychology Bulletin*, Vol. 25: 1147-1158, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Stewart, K. J.; & Gosain, S. (2006): the impact of ideology on effectiveness in open source software development teams, *Management Information Systems quarterly*, Vol. 30(2): 291-314, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Subramaniam, M.; & Youndt, M. A. (2005): the influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities, *Academy of Management Journal*, Vol. 48: 450-463, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Syed, T. A.; Wiener, M.; Mehmood, F.; & Abdelrahman, M. (2021): Control style ambidexterity and information systems project performance: an expanded view of control activities, *European Journal of Information System*, P: 1-23, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Tsai, W.; & Ghoshal, S. (1998): Social capital and value creation: the role of intrafirm networks, *Academy of Management Journal*, Vol. 41: 464-476, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Uhle-Bien, M.; Graen, G. B.; & Scandura, T. A. (2000): Implications of leader-member exchange (LMX) for strategic human resource management systems: Relationships as social capital for competitive advantages, *Research in Personnel and Human Resources Management*, Vol. 18: 137-185, retrieved online: www.EKB.com.eg .

-
-
- Ulke, H. E. (2006): Investigating the role of personality and justice perceptions on social loafing, A thesis submitted to the graduate school of social sciences of middle East Technical University, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Wang, S. L.; Luo, Y.; Maksimo, V.; Sun, J.; & Celly, N. (2019): Achieving temporal ambidexterity in new ventures, Journal of Management Studies, Vol. 56(4): 788-822, retrieved online: www.EKB.com.eg
- Williams, K. D. (1981): Identifiability as a deterrents to social loafing: two cheering experiments, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 40: 303-311, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Wooll, Maggie (March, 2022): the new free rider: how to keep social loafing from ruining your teams, Leadership & Management, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Zhang, A., Jing; Bai, Tao; Tang, W. Rayan; Edgar, Fiona; & Grover, Steven (August, 2022): The development of individual Ambidexterity across institutional environments: Symmetric and configuration analysis, Management International Review, Vol. 62: 517-540, retrieved online: www.EKB.com.eg .
- Zhu, Min; Singh, Satvir; & Wang, Huaqing (May, 2018): Perceptions of social loafing during the process of group development, International Journal of Organization Theory & Behavior, Vol. 22(4): 350-368, retrieved online: www.EKB.com.eg .

A proposed model of The role of employees' social loafing as a moderator in the relationship of the dimensions of social capital and employees' task ambidexterity
Applied on Banks Sector in Assiut Governorate

Abstract

The purpose of the study: the present study included examining the significance of paths for the direct relationships between the dimensions of social capital (structural – cognitive – relational) and employees' task ambidexterity, in addition to study the role of the moderator of employees' social loafing.

The study methodology: the study used Amos statistical technique applied on (311) employees working in Assiut Banks Sector, the response rate is (87%) of (270) respondents, three hypotheses were framed, and the study used survey method to gather data.

The results of the study: the study came up with end results that to accept the hypotheses relative to their significance, as it represents the relationships between the variable (dimensions of social capital), and the variable (employees' task ambidexterity), and the moderator (employees social loafing).

Managerial application: The organization should allow formal channels for its employees to exchange knowledge, skills and information among each others, and also to encourage the presence of informal social channels among employees, also to provide a level of flexibility where employees can help each other, all of this can help to develop the level of task ambidexterity for the employees at work.

Key words: Social Capital; Employees' task ambidexterity; Social loafing