جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبة: خميس آسية

بعنوان:

أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين

دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز "مديرية التوزيع بورقلة"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: ..../ ..../2018

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/	**(أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة)**	**رئيسا.**
الأستاذ/ بوخلوة باديس	**(أستاذ محاضر أ–جامعة قاصدي مرباح ورقلة)**	**مشرفا.**
الأستاذ/	**(أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة)**	**مناقشا.**

السنة الجامعية: 2017–2018

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبة: خميس آسية

بعنوان:

أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين

دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز "مديرية التوزيع بورقلة"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: ..../ ..../2018

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/	**(أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة)**	**رئيسا.**
الأستاذ/ بوخلوة باديس	**(أستاذ محاضر أ–جامعة قاصدي مرباح ورقلة)**	**مشرفا.**
الأستاذ/	**(أستاذ محاضر –جامعة قاصدي مرباح ورقلة)**	**مناقشا.**

السنة الجامعية: 2017–2018

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى روح أمي الغالية رحمة الله عليه، إلى والدي أطال الله في عمره، إلى زوجي الذي دعمني و أعانني إلى أبنائي، إلى إخوتي وأخواتي وجميع أفراد عائلتي

إلى زملائي في العمل

وإلى كل من الأخوات وزميلات الدراسة وأخص بالذكر: يمينة، فضيلة،غنية، نورة والى كل الأصدقاء والزملاء من دون إستثناء.

والحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا

...آسيا...

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بفضله تتم الصالحات، نحمد الله ونشكره على نعمة العلم والتوفيق

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ بوخلوة باديس على قبوله الإشراف على هذه المذكرة، وعلى توجيهاته وإرشاداته القيمة كما نتقدم بالشكر الجزيل للاساتذة: مناصرية رشيد، الحاج عرابة، بن عيشاوي أحمد.

كما لا يفوتنا أن نشكر كل عمال وموظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة على تعاونهم ودعمهم ونخص ذكرا السيد بوغابة عبد الرؤوف، السيد ربيع محمد والسيدة بوبلال حليمة، كما لا يفوتنا ان نشكر كل اساتذة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم تسيير. وفي الأخير نتقدم بجزيل الشكر وفائق الاحترام إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد لإنجاز هذه المذكرة .

ملخص الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي، ومن أجل تحقيق ذلك تم اعتماد أبعاد رأس المال النفسي (الفعالية الذاتية، التفاؤل، الأمل والمرونة). وقد تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أداة الإستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من (100) عامل تابع لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

فكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- وجود مستوى عال لمفهومي رأس المال النفسي و الأداء الوظيفي لدى العاملين؛
- وجود أثر إيجابي لأبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛
- وجود علاقة ارتباطيه طرديه قوية بين رأس المال النفسي كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع.

الكلمات المفتاحية: رأس مال نفسي، أداء وظيفي، فعالية ذاتية، تفاؤل، أمل، مرونة.

Abstract

This study aims to analyze the impact of psychological capital on job performance, in order to achieve this it was adopred the indicators of psychological capital(self-efficacy, optimism, hope and resilience).The study adopted the analytical descriptive method, using the questionnaire as an essential tool for data collection, the study sample consisted of (100) workers belonging to the directorate of electricity and gas distribution in ouargla.

The results of the study as follows:

- There is a high level of psychological capital concepts and job performance of employees;
- There is a positive impact of the dimensions of psychological capital on the performance of employees in institution under study;
- There is a strong correlation between psychological capital as an independent variable and functional performance as a dependent variable.

Keywords: psychological capital, job performance, self-efficacy, optimism, hope, resilience.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإهداء	III
الشكر	IV
الملخص.....	V
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VII
قائمة الاشكال	VIII
قائمة الملاحق	IX
المقدمة	أ_ج
الفصل الأول:	
تمهيد الفصل الأول.....	**15**
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي.....	**16**
المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول رأس المال النفسي.....	**16**
المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي.....	**23**
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال النفسي والأداء	**32**
المطلب الأول: الدراسات السابقة.....	**32**
المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات	**35**
المطلب الثالث: مجال الإستفادة من الدراسات السابقة.....	**36**
خلاصة الفصل الأول.....	**37**
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
تمهيد الفصل الثاني.....	**39**
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....	**40**
المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.....	**40**
المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....	**41**
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....	**44**
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة	**44**
المطلب الثاني: مناقشة نتائج و احصائيات الدراسة	**48**
خلاصة الفصل الثاني	**69**
الخاتمة	**71**
المراجع	**74**
الملاحق	**78**
الفهرس	**106**

قائمة الجداول

الرقم	عناوين الجداول	الصفحة
1-2	عدد استمارات الاستبيان ونسبتها	40
2-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الخماسي)	42
3-2	معاملات الثبات لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة باستخدام طريقة آلفا كرونباخ بالنسبة لمقياس رأس المال النفسي	43
4-2	معاملات الثبات لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة باستخدام طريقة آلفا كرونباخ بالنسبة لمقياس الأداء الوظيفي	43
5-2	معاملات الثبات لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة باستخدام طريقة آلفا كرونباخ بالنسبة لمقياس رأس المال النفسي والأداء الوظيفي معا	43
6-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية	44
7-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حول مستوى الفعالية الذاتية لديهم	49
8-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حول مستوى التفاؤل لديهم	49
9-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حول مستوى المرونة لديهم	50
10-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حول مستوى الأمل لديهم	51
11-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة لأبعاد رأس المال النفسي	51
12-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حول مستوى الأداء الوظيفي لديهم	52
13-2	العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	54
14-2	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	55
15-2	تحليل تباين خط الانحدار	56
16-2	توزيع البيانات طبيعيا (K-S)	57
17-2	قيم معاملات خط الانحدار	58
18-2	المتغيرات المستقلة المتبقية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي	60

19–2	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	61
20 –2	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	62
21–2	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	63
22–2	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات رأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس	63
23–2	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات الأداء الوظيفي تبعا لمتغير العمر	63
24–2	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات الأداء الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي	64
25–2	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين للأداء الوظيفي تبعا لمتغير الخبرة	65
26–2	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة العائلية	66
27–2	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لأبعاد رأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة العائلية	57

قائمة الأشكال

الرقم	عناوين الأشكال	الصفحة
1–1	تصنيفات رأس المال المختلفة	21
2–1	أبعاد وخصائص رأس المال النفسي	23
3–1	محددات الأداء الوظيفي	27
4–1	خطوات وضع معدلات الأداء	27
5–1	مراحل تقييم الأداء	31
1–2	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الجنس	46
2–2	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير العمر	46
3–2	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	47
4–2	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	47
5–2	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية	44
6–2	يوضح مدى ملائمة خط الانحدار	57

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	الاستبيان	78
2	مخرجات spss	81
3	قائمة الاساتذة المحكمين	104

المقدمة

أ- توطئـــــة :

أصبح الواقع الاقتصادي يفرض على رواد الأعمال البحث عن أساليب وطرق تضمن لهم البقاء والاستمرار والظفر بموقع تنافسي، فلم تعد الموارد المادية مصدر التميز الوحيد، بل العنصر البشري الذي أصبح يعتبر عاملا أساسيا لتحقيق أهداف وغايات المؤسسات على اختلاف أحجامها ومجالات نشاطها، وفي هذا الصدد نستند إلى مقولة (bill gates) الشهيرة "إن الموجودات الأكثر أهمية هم الذين يغادرون من الباب كل ليلة" مشيرا بذلك إلى القيمة التي يخلقها المورد البشري.

إن الإدراك المتزايد للموارد البشرية في كونها ميزة تنافسية في الاقتصاد العالمي الحديث حفز الباحثين على إثارة موضوعات رأس المال البشري الذي يتضمن فلسفة "ماذا تعرف؟"، ورأس المال الاجتماعي "من تعرف؟"، في حين أهملوا رأس المال النفسي الذي يتضمن فلسفة "من أنت؟"، هذا المصطلح الذي ظهر أخيرا مع ظهور نمط القيادة الأصيلة الذي يعتنق القادة في ظله مبادئ الأمانة والشفافية والمعايير الأخلاقية المرتفعة، والتي أصبحت تخلق قيمة لدى المنظمات.

و بما أن أداء المنظمة هو محصلة أداء مجموعة من الأفراد العاملين فيها، فإن التركيز على أداء كل فرد هو السبيل لتحسين وزيادة إنتاجية المنظمة، ومن خلال هذه المبادئ تولدت حتمية الاهتمام بالحالة النفسية والشعورية للمورد البشري.

ومن هذا المنظور كان لزاما على الإدارة الواعية البحث عن العوامل التي تؤثر على الصحة النفسية للأفراد العاملين وتحليلها، واستخراج نقاط القوة وتطويرها، ومحاولة القضاء على نقاط الضعف، وتأصيل العوامل التي تؤدي إلى مستويات أداء مرتفعة.

ب- إشكالية الدراسة :

بناء على ماتقدم يمكن طرح التساؤل الرئيس التالي:

إلى أي مدى يؤثر رأس المال النفسي لموظفي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (مديرية التوزيع بورقلة) في الأداء الوظيفي للعاملين من وجهة نظرهم؟

و يندرج تحت هذا التساؤل الرئيس مجموعة التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى رأس المال النفسي في المؤسسة قيد الدراسة؟
2. ما هو مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة قيد الدراسة؟
3. هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في الأداء الوظيفي؟
4. هل يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول رأس المال النفسي والأداء الوظيفي يعزى إلى المتغيرات الشخصية؟

ت– فرضيات الدراسة :

1. يتميز رأس المال النفسي للعاملين في المؤسسة ميدان الدراسة بمستوى جيد؛
2. مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسة عالي؛
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي على الأداء الوظيفي؛
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول رأس المال النفسي والأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية؛

ث– أسباب و مبررات اختيار الموضوع :

اختيارنا لهذا الموضوع كان للأسباب التالية :

1. انسجام الموضوع مع التخصص؛
2. حداثة الموضوع، حيث لم يتم تناول هذا الموضوع في الجامعات الجزائرية حسب علم الباحثة؛
3. تحسيس المؤسسات الجزائرية بضرورة الاهتمام بالجانب النفسي للموارد البشرية؛

ح– أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية هذه الدراسة كونها تعالج أحد أهم الموضوعات المعاصرة في الفكر الإداري خلال السنوات القليلة الأخيرة خصوصا في ظل ندرة الكتابات العربية في هذا الموضوع.

- **من الناحية العلمية** : ستكون هذه الدراسة بمثابة إثراء نظري لموضوعات رأس المال النفسي والأداء الوظيفي من خلال مؤشرات القياس وتوضيح مدى تأثير امتلاك الفرد لمكونات رأس المال النفسي في مستويات الأداء الوظيفي.
- **من الناحية العملية** : ستقدم هذه الدراسة إسهامات يمكن أن تساعد المؤسسة قيد الدراسة في وضع السياسات الإدارية التي تكفل تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين و ذلك من منطلق أن رأس المال النفسي يمثل أحد الوسائل المهمة لتحقيق أهداف المؤسسة.

خ– أهداف الدراسة :

1. التعرف على مستوى رأس المال النفسي في المؤسسة من وجهة نظر العاملين؛
2. تحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين من وجهة نظرهم؛
3. توصيف المضامين الفكرية لرأس المال النفسي، وتشخيص معالم المفهوم عبر تسليط الضوء على مكوناته الرئيسية؛
4. تشخيص التوجهات المفاهيمية للصحة النفسية للموارد البشرية، بما يسهم في تحقيق أعلى مستويات أداء.
5. التعرف على مدى تأثير رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي في المؤسسة قيد الدراسة؛

6. التعرف على الفروق في وجهات نظر العاملين حول رأس المال النفسي و الأداء الوظيفي تبعا لاختلاف الخصائص الشخصية؛

د- حدود الدراسة : تمثلت حدود الدراسة في:

- **الحدود البشرية** : اقتصرت الدراسة على الموظفين الإداريين التابعين للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بورقلة.
- **الحدود المكانية** : الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بورقلة.
- **الحدود الزمنية** : أجريت الدراسة خلال العام 2018.
- **الحدود الموضوعية** : اهتمت الدراسة في شقها النظري بشرح كل ما يتعلق برأس المال النفسي بأبعاده (الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، المرونة)، والأداء الوظيفي بمعاييره(كمية الجهد المبذول، الجودة، الوقت والإجراءات)، بالإضافة إلى عناصره ومحدداته، ومفاهيم عن تقييم الأداء.

ذ- منهج الدراسة :

اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي من خلال البحث في المراجع والكتب المتخصصة والمقالات العلمية في مجال موضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الانترنت والمعلومات الإلكترونية. والقيام بدراسة حالة على مستوى عينة من مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية وتم استخدام برنامج **Spss20** في معالجة المعطيات.

ر- صعوبات الدراسة : من بين الصعوبات التي واجهتنا في دراستنا:

- صعوبة الوصول إلى وحدات المؤسسة قيد الدراسة من أجل توسيع عينة الدراسة؛
- نقص المراجع والمصادر المتعلقة بمتغير رأس المال النفسي.

ز- هيكل الدراسة :

من أجل معالجة إشكالية الدراسة و تحقيق أهدافها، قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين كما يلي:

- **الفصل الأول** : لرأس المال النفسي والأداء الأدبيات النظرية و التطبيقية الوظيفي حيث قسمناه إلى مبحثين، الأول خصصناه للأدبيات النظرية، والثاني للدراسات السابقة ومقارنتها مع الدراسة الحالية؛
- **الفصل الثاني** : الدراسة الميدانية يحتوي على مبحثين، المبحث الأول يتناول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، والمبحث الثاني تم فيه عرض نتائج الدراسة الميدانية، تحليلها ومناقشته

الفصل الأول

تمهيد :

في إطار الاهتمام المتزايد بالصحة النفسية وتأثيرها على أداء العنصر البشري، يعتبر مفهوم رأس المال النفسي من المفاهيم الحديثة في مجال إدارة الأعمال، ما دفع بالعديد من الباحثين إلى الاهتمام بمحاولة إيجاد إجابات عن أسئلة متعلقة بمدى تأثير رأس المال النفسي على العديد من المتغيرات المميزة لمجالات الإدارة، علم النفس، وعلم الاجتماع...، و كمساهمة لإثراء هذا الموضوع سنقدم في هذا الفصل من دراستنا مجموعة من الأساسيات النظرية المتعلقة بكل من رأس المال النفسي والأداء الوظيفي من خلال مبحثين كالتالي:

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي؛

المبحث الثاني : الدراسات السابقة.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي

يشتمل هذا المبحث مطلبين، الأول نتناول فيه نشأة ومفهوم رأس المال النفسي وتعريف رأس المال النفسي وخصائصه وأبعاد رأس المال النفسي وأهميته بالإضافة إلى التصنيفات المختلفة لرراس المال، بينما تناول المطلب الثاني مفاهيم أساسية عن الأداء الوظيفي ومحدداته ومعايير تقييمه.

المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول رأس المال النفسي

أولا : نشأة مفهوم رأس المال النفسي.[1]

لقد تطور مفهوم رأس المال النفسي في الإدارة عبر مراحل عديدة:

المرحلة الأولى : تم استخدام علم النفس المرضي (Psychopatology) من أجل دراسة السلوك الإنساني في العمل، للمساعدة في فهم الاختلال النفسي الذي يظهره العاملون في ظروف العمل الصعبة والتي تتسم بالضعف و التوتر.

المرحلة الثانية : تطور مفهوم الاهتمام إلى الجوانب الإيجابية في السلوك التنظيمي للعاملين من أجل تحسين كفاءة وفعالية العاملين إذ تم تجاوز تحليل الحالات الذهنية و الاختلال الوظيفي السلوكي إلى الاهتمام ببناء السلوك التنظيمي الاجتماعي فيما يعرف بعلم النفس الايجابي(Positive Psycology).

المرحلة الثالثة : طرح (Luthans & Youssef) مفهوم رأس المال النفسي سواء كبنية فيما يشبه الرصيد الموجب في الخصائص الإيجابية وتأثير عمليات المساهمة في تحسين الأداء في العمل (كتدفق أو عمليات)، لهذا فقد اعتبراه بمثابة المساهم الرئيس في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات.

ثانيا : تعريف رأس المال النفسي

1. يعرفه علماء النفس بأنه عبارة عن الصفات الشخصية التي تسهم في إنتاجية الفرد.[2]

2. عرفه (li-feng & hua-li,2009) بأنه العوامل النفسية الجوهرية الإيجابية (بشكل عام) والحالات المجتمعة في معايير السلوك التنظيمي الإيجابي (بشكل خاص) متجاوزا بذلك مفهوم رأس المال البشري والاجتماعي لتحقيق الميزة التنافسية من خلال تطوير مفهوم (من أنت). [3]

3. عرف الكرداوي رأس المال النفسي على أنه مجموعة من المشاعر النفسية الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل في تحقيق أهدافه و التفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي، وزيادة قدرته على التحمل والعودة إلى حالته الطبيعية في حال تعرضه لأزمات أو مشكلات داخل بيئة العمل مع قناعته بقدرته على القيام بما يكلف به من مهام بنجاح[4].

4 . عرفه Luthans وزملاؤه في 2007 على أنه حالة نفسية إيجابية متطورة للفرد توصف من خلال:

---

[1] صباح محمد موسى وسحر الكرجي، **أثر رأس المال النفسي الايجابي في الاداء الاستراتيجي لادارة الموارد البشرية**، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية العدد105 ،2015،ص89.

[2] Gohel,K. **Psychological Capital as a Determinant of Employee Satisfaction**, International Referred Research Journal,N° ,2013,page 36.

[3] كمال كاظم طاهر الحسني، **رأس المال النفسي وأثره في الاستغراق الوظيفي**، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة المثنى، العدد6، المجلد3، 2013، ص5.

[4] مصطفى الكرداوي،**أثر الانطمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية بمصر**، دورية الإدارة العامة، العدد 3، المجلد 53،2013،ص759.

* امتلاك الفرد الثقة لبذل الجهود الضرورية لتحقيق النجاح في أداء المهام التي تتسم بالتحدي(الفعالية الذاتية)؛
* قيام الفرد بمساهمات إيجابية مميزة بشأن تحقيق النجاح في الوقت الحالي و المستقبل(التفاؤل)؛
* مواظبة الفرد وسعيه نحو تحقيق الأهداف وإعادة تعديل المسارات عند الضرورة بغية تحقيق النجاح المطلوب (الأمل)؛
* قدرة الفرد على التحمل والارتداد مرة أخرى إلى حالته المعتادة عند مواجهة المشكلات والمعوقات المختلفة في سعيه لتحقيق الأهداف (المرونة)[1].

وبالتالي يمكن تعريف رأس المال النفسي على أنه تلك السمات الشخصية والمشاعر الإيجابية التي تنتاب الموظف في عمله و التي تظهر في :

1- ثقته في تحقيق النجاح في أداء مهامه؛

2- تفاؤله بتحقيق النجاح حاضرا ومستقبلا؛

3- الشعور بالأمل من خلال التوجه نحو الأهداف و إعادة توجيه المسارات عند الضرورة؛

4- المرونة، أو الصمود من خلال قدرة العامل على العودة لحالته الطبيعية في حال مواجهة مشكلات أو صعوبات.

ثالثا : أهمية رأس المال النفسي :

تعددت الدراسات التي تناولت أهمية رأس المال النفسي فأغلبها أقر بأن لرأس المال النفسي أهمية على الفرد العامل و على المنظمة:[2]

أ- بالنسبة للفرد : تتمثل أهمية رأس المال النفسي على الفرد في:

* الاستقرار في العمل؛
* ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العامل؛
* المبادرة في العمل؛
* الروح المعنوية العالية؛
* التفاؤل؛
* الانضباط وعدم الغياب؛
* الانفتاح الإيجابي للعمل الجماعي.

ب- بالنسبة للمنظمة : توصل الباحثين إلى أن اهتمام المنظمة بتطوير رأس المال النفسي منِ شأنه:

* الحد من التكاليف الإضافية؛
* تحسين علاقات العمل؛
* تحمل المسؤولية في العمل؛
* ارتفاع مستوى الأداء لدى العاملين؛
* قبول مبادرات الأفراد الابتكارية؛
* تحسين سلوك المنظمة في مجال المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل ،ومواطنة المنظمة؛

[1] Roxan De Hoe & Frank Janssen, **le capital psycologique permet-il d'apprendre et de rebondir face à un échec entrepreneurial**, journal management international N°2,2016, page 20 .

2نجم عبود نجم، **إدارة اللاملموسات"إدارة مالايقاس"**، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،الأردن ،2010 ص290.

* علاقات أفضل مع أصحاب المصالح؛
* دعم القدرة للميزة التنافسية.

رابعا : أبعاد رأس المال النفسي :

إن اعتبار رأس المال النفسي كمنهج جديد في إدارة الموارد البشرية يمكن المدراء من استغلال هذا المفهوم واستثمار الجوانب النفسية الإيجابية بدلا من التركيز على نقاط الضعف. وقد تم اعتماد مجموعة من الأبعاد لرأس المال النفسي وكان عددها ستة عشر تتمثل في الرفاهية، التدفق، الفكاهة، العرفان، الغفران، الذكاء العاطفي، الروحانيات...إلا أن أغلب الدراسات تبنت أربع أبعاد لرأس المال النفسي و هي الأمل، الفعالية الذاتية، التفاؤل و المرونة وقد نبعت من دراسات تجريبية قابلة للقياس في حين أن باقي الأبعاد استمدت من دراسات نظرية[1].

وعليه سنستعرض الأبعاد الأساسية لرأس المال النفسي كما يلي:

1- الفعالية الذاتية(الثقة)(Self Efficacy) : عرفها عالم النفس المشهور (Albert Bandura,2007) على أنها معرفيات قائمة حول توقعات ذاتية عن قدرة الشخص على مواجهة المواقف والمهمات المختلفة بصورة جيدة[2].

كما يعرفها (Luthans,2008) على أنها إيمان المرؤوس و ثقته بشأن قدراته على تعبئة الحافز والموارد المعرفية ومسارات الأحداث المطلوبة لتنفيذ مهمة ضمن سياق محدد[3].

وقد أشار كل من (Larsen & Luthans,2006) إلى أن الفرد ذو الفعالية الذاتية المرتفعة يمكن أن يتميز بخمسة سمات هامة هي:[4]

1) الهدف الذي يشير إلى الواجبات الصعبة؛
2) الهدف الواضح و إلا تجنب ذلك؛
3) الحفاظ على الدافع في مستوى عال، ومن الصعب الحصول على ذلك بالملل؛
4) تحديد الإجراءات اللازمة، وتجنب الأفعال غير الفعالة؛
5) المثابرة على الرغم من مواجهة المشكلات المختلفة.

ومنه يمكن تعريف الفعالية الذاتية أنها امتلاك الفرد للثقة وانفتاحه نحو التحدي و تكثيف الجهود للنجاح في المهام التي تتسم بالصعوبة.

---

[1] محمد فوزي أمين البردان،**دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة الإرتباط بالعمل دراسة ميدانية**،رسالة دكتوراه تخصص إدارة أعمال،ص58.

[2] جنان شهاب أحمد، **العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي و الارتجال التنظيمي في إطار السلوك الريادي للعاملين في المؤسسات التعليمية دراسة مسحية لآراء أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة أهل البيت(ع) الأهلية**،مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 03،المجلد07،2017،ص143.

[3] صباح محمد موسى، سحر الكرجي، مرجع سبق ذكره، ص93.

[4] رشا مهدي صالح، **تاثير رأس المال النفسي على تحقيق الإلتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة في البصرة**، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد41،المجلد11، 2016،ص9.

2- التفاؤل (Optimism) : قد يرتبط مصطلح التفاؤل لدى غالبية الأفراد بنمط التفكير الذي يتميز بالإيجابية نحو المستقبل. ويعرف التفاؤل حسب العالم (Smith,2013) وزملائه أنه درجة امتلاك الأفراد لحصيلة من توقعات النتائج الإيجابية بحيث يعتقدون أن الأشياء الجيدة تحدث لهم فيما يتعلق بمهامهم، في حين قدم العالم (Snyder,2000) ثلاثة وجهات نظر لتطوير تفاؤل واقعي كما يلي[1]:

أ- التساهل في الماضي : ليس إنكار الماضي أو رفض مسؤوليات، على العكس هي تقنية إعادة تأطير تجعل من الممكن معرفة حقيقة الموقف وتعديله؛

ب- تقييم الحاضر : يعني ترجمة الحدث أو الوضع إل منظور إيجابي؛

ج- البحث عن الفرص للمستقبل : ويشير إلى وصول الفرد إلى اكتشاف إجراء استباقي بشأن الفرص المستقبلية مع مراعاة قدراته ومواطن ضعفه.

ويشير Luthans وزملاؤه إلى أن المتفائلين يترجمون الأحداث السيئة بأنها مؤقتة،بينما يترجم المتشائمون الأحداث السيئة بأنها دائمة[2].

أما فيما يتعلق بمجالات بحث علم النفس التنظيمي فحسب (Peterson,2000) أن التفاؤل تقييم موضوعي بشأن ما يمكن للفرد تحقيقه في موقف معين مع وجود الموارد المتاحة، ويمكن أن يتفاوت التفاؤل استنادا لذلك الموقف. وعلى مستوى القيادة فإن القادة ذوي التفاؤل الأكبر يميلون بشكل أكبر لوضع أهداف بديلة، و يحفزون بشكل عالي لتحقيق الأهداف ويعملون على إيجاد السبل لتخطي العقبات التي تعترض طريق انجاز الأهداف، ومن هنا يظهر الدور المهم للتفاؤل كأحد مكونات رأس المال النفسي للقائد، إذ يسهم في حث المرؤوسين على محاكاة سلوكات قادتهم[3].

من خلال هذه التعريفات نستخلص أن التفاؤل هو ميل الفرد للاعتقاد بتحقيق أهدافه والاعتقاد بأفضل النتائج الممكنة في المستقبل.

3-الأمل(Hope) : يعرف الأمل عند (Sneyder & Lopez,2002) على أنه حالة من الدافعية الإيجابية المعتمدة على التفاعل بين عدة عوامل متمثلة في: الأهداف، وقوة التفكير وتتمثل في الطاقة الموجهة بالهدف والتي تعتبر بمثابة قوة الإرادة التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف، والمسارات من خلال التخطيط لتحديد الوسائل التي يمكن استخدامها في تحقيق الأهداف[4].

أما (Avey) وزملاؤه فقد أقروا بأن الأمل يتضمن قوة الإرادة (قوة الأفراد وتصميمهم على أداء أهدافهم) وقوة الطريق (أي التفكير في أن يكون قادرا على ابتكار المسارات البديلة والخطط الموقفية لإنجاز الأهداف في حال مواجهة العقبات)[5].

و يرى (Envick,2004) أن الأمل هو رغبة مصحوبة بتوقع الإنجاز، وهو حالة تحفيزية إيجابية تتضمن المقدرة والمسار[6].

---

[1] Xiao van shi,**contribution relatives du capital psychologique et de l'intelligence émotionnelle à la performance au travail et au bien être psychologique**,mémoire de maitrise ès science université de montréal,canada ,2013,p15.

[2] سعد علي حمود العنزي،إبراهيم خليل إبراهيم، راس المال النفسي الإيجابي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية،كلية الإدارة والإقتصاد،جامعة بغداد، المجلد 18، العدد65،ص15.

3 Sampath Kappagoda & others, **The Impact of Psychological Capital on Job Performance**, European journal of business and management, N°15,2014,p145.

4 Fatih Çetin & H.Nadjet Basim, **Organizational Psychological Capital : Scale Adaptation On Study**,Journal Todaie's Review Of Public Adminitration Volume 6,N°1,2012,P162

[5] سعد علي حمود العنزي،إبراهيم خليل إبراهيم، مرجع سبق ذكره،ص18

[6] احسان دهش جلاب، يوسف موسى سبتي آل طعين، **تأثير راس المال النفسي الايجابي في الأداء الابداعي**،مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 17 العدد 3 ، 2015، ص15.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن أن نستنتج أن الباحثين اتفقوا على أن الأمل هو حالة تحفيزية إيجابية مصحوبة بامتلاك الفرد للقوة في تحديد المسارات التي تستثمر نجاحه في تحقيق الأهداف المرغوبة.

الآليات الرئيسية للأمل :

تناقش نظرية النظم ثلاث آليات رئيسية للأمل تتمثل في:[1]

أ. **الأهداف** : حيث من الضروري وضع أهداف محددة، قابلة للتحقيق والقياس، مع تحليل الأهداف المعقدة أو الصعبة أو طويلة الأجل إلى أهداف فرعية يمكن إدارتها بسهولة.

ب. **المسارات** : تشير إلى قدرة الفرد عل توليد وتنمية بدائل مقبولة لتحقيق الهدف.

ج. **قوة التفكير** : و هي تعكس الجانب التحفيزي لنظرية الأمل، وتظهر قوة التفكير بشكل محدد من خلال الاعتقاد بان الفرد يمتلك القدرة على البدء والمثابرة ومن ثم الوصول إلى الهدف في النهاية باتباع المسارات التي حددها.

4- المرونة : ارتبط موضوع المرونة بالعلاج النفسي وعلم النفس الاجتماعي وعلم البيئة، فالباحث (Coutu,2012) يرى أن المرونة ليست صفة أخلاقية جيدة ولا صفة أخلاقية سيئة بل إنها مجرد مهارة وقابلية تؤدي بصاحبها إلى أن يكون قويا عند التعرض للضغط أو التغيير الكبير[2].

وقد تم استخدام مصطلح المرونة من طرف (Luthans,2002) و الذي عرفها بأنها القدرات النفسية الإيجابية للارتداد أو العودة مرة أخرى من العقبات، وعدم التأكد، والصراع والفشل،بل وحتى التغيرات الإيجابية الشديدة والتقدم الذي يحققه الفرد وزيادة المسؤوليات الملقاة على عاتقه[3].

وتشير دراسة (Coutu,2012) إلى أن الأفراد ذوي المرونة العالية لديهم سمات مشتركة و هي: القبول الراسخ للواقع، الإيمان العميق بأن الحياة ذات معنى و التي غالبا ما تدعمها القيم التي يتمسك بها الفرد بقوة، القدرة المذهلة على التكيف مع التغيرات الهامة.[4]

*** مبادئ المرونة :[5]**

أ- مبدأ الرقابة الشخصية : أفادت الكثير من الدراسات خلال عقود من الزمن إلى حاجة الناس للاعتقاد بامتلاكهم رقابة في حياتهم، و أنهم يمتلكون مصادر شخصية من أجل تحقيق أهدافهم، فالأشخاص الذين يتميزون بمستويات رقابة مرتفعة يمتلكون مستوى مرتفع من الرضا والأخلاق والميل للعيش حياة أطول ومستوى منخفض من الكآبة، وإدراك أفضل ، فضلا عن مستوى أداء محسن.

ب- مبدأ التماسك : يفسر هذا المبدأ عند علماء النفس بتوجه الأفراد إلى البحث عن إجابات للعديد من الأسئلة ويطلق عليها علماء النفس (السلوك المعرفي) وهو الدافع لمعرفة عدم التأكد وإزالته، وهذا الدافع يعتبر أساسا لتحفيز كل الكائنات الحية، و يمكن ملاحظة هذا السلوك في الكوارث والأزمات عندما يستنجد الناس للحصول على الغذاء و الماء وفي الوقت ذاته يوجهون أسئلة مرتبطة بمحنتهم فتراهم يسألون أين عائلتي؟ أين بيتي؟... وهم بذلك يبحثون عن أجوبة لتساؤلاتهم، لذلك نقول أن مبدأ التماسك يظهر من خلال تحسين العزم والاتجاه والفهم أثناء مواجهة أصعب الأوقات.

---

[1] محمد فوزي أمين البردان،مرجع سبق ذكره،ص62.

[2] احسان دهش جلاب، يوسف موسى سبتي آل طعين، مرجع سبق ذكره، ص15.

[3] Xiao van shi,op.cit.,p16.

[4] Carolyn.M Youssef & fred luthans,**positive organizational behavior in the workplace: the impact of hope, optimism and resilience**, journal of management 33.5,2007,pp774-800 university of Nebraska Lincoln,p779

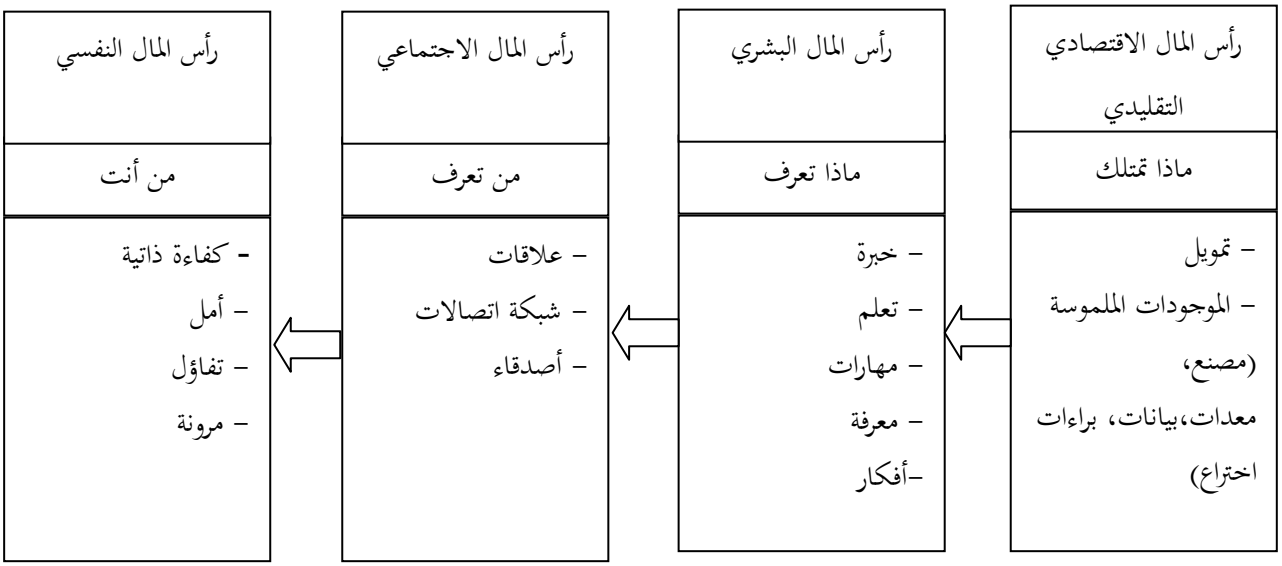
[5] سعد علي حمود العنزي،إبراهيم خليل إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص22.

ج- مبدأ الارتباط والتواصل : يستند هذا المبدأ إلى أن الأفراد الذين يتميزون بروابط اجتماعية تتسم بمستويات مرتفعة لديهم أداء للقلب و إفرازات عصبية أفضل، في حين أن الأفراد المنعزلون اجتماعيا يعانون من أخطار مسببة للأمراض وضعف في مستوى التحمل، ذلك لأن الدور الاجتماعي يساعد في تحجيم التجارب المرهقة.

خامسا : تصنيفات رأس المال المختلفة :

لقد انعكست التطورات التي تواجه جميع المجالات اليوم في البيئة العالمية التنافسية على التوسع في استخدام مصطلح رأس المال لتوفير المزايا التنافسية للمنظمات.ذلك التوسع في مصطلح رأس المال(الاقتصادي، والاجتماعي، والبشري، والفكري) ضروري لتحقيق المزايا التنافسية و لكنه ليس كافيا وحده وينبغي أن يتم الربط فيما بينهم[1]. بالإضافة إلى ذلك لم يحظ رأس المال النفسي بالاهتمام الكافي مقارنة بالأنواع الأخرى لرأس المال، وتدعم البحوث أهمية تنمية إدارة رأس المال النفسي في المنظمات لزيادة الفعالية التنظيمية والإنتاجية والنجاح في تنفيذ التغيير التنظيمي[2].كما ينظر إلى رأس المال النفسي كمورد لتجاوز رأس المال البشري (الخبرة والمعرفة والمهارات والقدرات) ورأس المال الاجتماعي (العلاقات، شبكات الإتصال والأصدقاء) ، إذ أنه يجيب على التساؤل "من أنت؟" و"ماذا يمكنك أن تصبح عليه في المستقبل القريب" ،و الشكل الموالي يوضح تصنيفات رأس المال المختلفة:

الشكل رقم (1-1) : تصنيفات رأس المال المختلفة



المصدر : محمد فوزي البردان، مرجع سبق ذكره، ص57

سادسا : خصائص رأس المال النفسي :

بناء على الدراسات التي تناولت مفهوم رأس المال النفسي تبين أن له سبعة خص نلخصها في ما يلي:[3]

1. رأس المال النفسي متعدد الأبعاد : يتكون رأس المال النفسي من أربعة أبعاد متمثلة في (الفعالية الذاتية، التفاؤل، الأمل والمرونة)، وهذا ما أشارت إليه نظرية الثقة (hopfall,2002).

[1] Cavus,& Gokcen, **Psychological Capital: Definition, Components And Effects**,British Journal Of Education,Society & Behavioural Science,2015,P244.

[2] محمد فوزي أمين البردان، مرجع سبق ذكره، ص 56.

[3] محمد فوزي البردان، مرجع سبق ذكره، ص69.

2. رأس المال النفسي مجال محدد : وتعني هذه الخاصية أن الفرد قد يتمتع بمستوى مرتفع من رأس المال النفسي لتحقيق أهداف العمل، وفي مجال آخر (كالأسرة على سبيل المثال) قد يكون رأس المال النفسي منخفضا في بعض أبعاده.

3. ثبات المحتوى : يتسم رأس المال النفسي بثبات المحتوى وهذا ما أكدت عليه نتائج الثقة والمصداقية في الدراسات السابقة حيث أنه أكثر استقرار من العواطف، ولكنه أكثر انفتاح للتغيير بشكل أكبر من الشخصية.

4.تفعيل الرأي الذاتي : على الرغم من أن بعض الدراسات تعتبر أن تقييم الآخرين هو رأس المال النفسي(على سبيل المثال تقييم الرئيس للمرؤوس)، إلا أن التفعيل الرئيس لرأس المال النفسي ينبع من الذات.

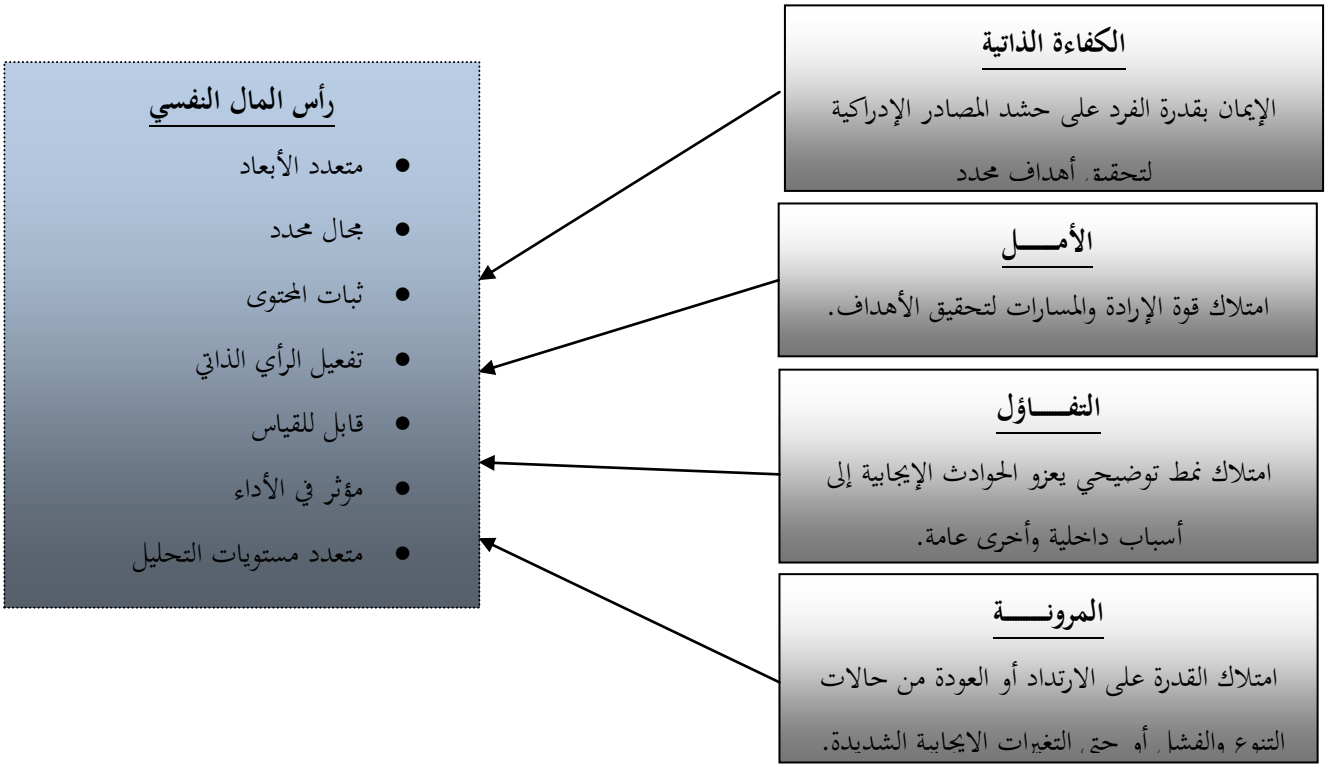
5. القابلية للقياس : يتسم رأس المال لنفسي بقابليته للقياس، فهناك العديد من الأدوات المستخدمة حاليا في قياسه و التي قدمتها الأبحاث و الدراسات على غرار دراسة luthans وزملاؤه في سنة 2007 حيث تكونت أداة القياس من 24 عبارة. وأيضا الأداة المختصرة التي قدمتها دراسة Avey وزملاؤه في سنة 2010 والتي تكونت من 12 عبارة، والأداة الأكثر حداثة التي قدمها (luthans & harms,2012) التي تعتمد على القياس الضمني لرأس المال النفسي بدل الاعتماد على استبيان التقرير الذاتي.

6.**مؤثر على الأداء** : يعتبر رأس المال النفسي أحد محددات الأداء، وقد تناولت العديد من الدراسات النتائج التي تترتب على كونه مصطلحا إيجابيا ومستمر ويرتبط بشكل كبير بأداء العاملين.

7.**تعدد مستويات التحليل** : يمكن تناول رأس المال النفسي على المستوى الفردي أو الجماعي وكذلك على مستوى المنظمة.

الشكل الموالي يوضح أبعاد وخصائص رأس المال النفسي:

الشكل رقم (1-2) : أبعاد وخصائص رأس المال النفسي



المصدر : من إعداد الطالبة على ضوء الدراسات السابقة

المطلب الثاني : مفاهيم أساسية حول الأداء الوظيفي

أولا : مفهوم الأداء الوظيفي

*الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، و هو يعكس الكيفية التي يحقق ويشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد[1].

* الأداء هو وسيلة تهدف إلى الوصول لتحقيق هدف ما و عرف الأداء الوظيفي بأنه "ناتج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين.[2]

*كما يعرفه أحمد الكردي على أنه المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين.[3]

* الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور، والمهام، والتي بالتالي تشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.[4]

* الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله، و يمكن قياس أداء الفرد بثلاثة أبعاد جزئية، وهي كمية الجهد المبذول، ونوعه، ونمط الأداء.[5]

"من خلال التعريفات السابقة يمكن أن نقول أن الأداء الوظيفي يعبر عن كمية الجهد المبذول خلال فترة زمنية معينة تؤدي إلى تحقيق ناتج مطابق للمعايير المطلوبة".

ثانيا : مفاهيم مرتبطة بالأداء الوظيفي

ارتبط مفهوم الأداء الوظيفي بمجموعة من المفاهيم سنلخصها في ما يلي:

الفعالية : تعني الفعالية عمل الشيء الصحيح.[6] أي مدى تحقيق الأهداف المسطرة مقارنة بالنتائج، ويمكن تحديد مفهوم الفعالية في الصيغة التالية:

الفعالية = النتيجة المحققة/النتيجة المتوقعة أو الأهداف

الكفاءة : تعرف الكفاءة على أنها العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك.[7]

وتشير الكفاءة إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المحصلة، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى. ويمكن تحديد الكفاءة من خلال الصيغة التالية:

---

[1] حسن راوية محمد،**إدارة الموارد البشرية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 1999، ص216.

2محمد بن عبد العزيز العميرة، **علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي**، مذكرة ماجستير،كلية الدراسات العليا،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،ص510.

3أحمد الكردي، **ماهية الأداء الوظيفي**،مقالة (kenanonline.com)، تاريخ التصفح 2018/02/28،الساعة 1:28.

4محمد سعيد أنور سلطان، **السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية الجديدة، الطبعة الثانية، الإسكندرية ،2003، ص219

5قصير بن عودة، مختار يوب، **إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي** ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد31 ديسمبر 2017، ص361.

6فرنسيس ديف، مايك وودكوك، **القيم التنظيمية**، ترجمة عبد الرحمان أحمد هيجان، الإدارة العامة للبحوث،الرياض،السعودية،1995،ص91.

[7] Bernard Martory, Daniel Crozet,**Gestion Des Ressources Humaine**, Pilotage Social Et Performances, Dunod,Paris, 2013,P164.

الكفاءة = المخرجات أو النتيجة المحققة / المدخلات

من خلال ما سبق ذكره يتضح التداخل بين مفهومي الكفاءة و الفعالية، ومن المهم جدا التمييز بينهما على الرغم من الارتباط الكبير بينهما، فالمنظمات يمكن أن تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة، كما يمكن أن تكون ذات كفاءة عالية و لكنها غير فعالة، حيث تشير الفعالية إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة، أما الكفاءة فتشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها انجاز العمليات المتعلقة بالأهداف.[1]

الإنتاجية : تعبر الإنتاجية عن المقدرة على خلق الناتج (القيمة المضافة) باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة، وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاج (سلع وخدمات) وقيمة الإنتاج وفقا لمفهوم نقدي أو مادي محدد.[2] تضمن مفهوم الإنتاجية كلا من الكفاءة والفعالية، أي أن الإنتاجية تقاس بمعياري الكفاءة والفعالية.

ثالثا : أهمية الأداء الوظيفي :

تبرز أهمية الأداء الوظيفي فيما يلي:[3]

1. يساهم الأداء في تحديد مدى قدرة المنظمة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله؛
2. يؤدي الأداء الفعال على خلق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال الابتكار و الإبداع في الأداء؛
3. يؤدي الأداء الفعال على تخفيض التكاليف وترشيد النفقات؛
4. يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المنظمة ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها المنظمة؛
5. يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية في منظمات الأعمال؛
6. يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين؛
7. يعمل الأداء على مساعدة المسئولين في إيجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة في المنظمة، و العمل على إصلاح تلك النظم في حال اكتشاف تأثير هذه النظم على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين؛
8. يساعد الأداء الوظيفي الفعال في تحقيق أهداف المنظمة و مدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه.

كما يتميز الأداء الوظيفي بأنه أداة للتشخيص والحكم الموضوعي لأداء العاملين وذلك من أجل مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرار المناسب، وكذلك تقديم المعلومات اللازمة لإدارة الموارد البشرية لتمكنها من إدارة تلك الموارد بكفاءة، ويتم ذلك من خلال

[1] صليحة شامي، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس،الجزائر، 2010/2009،ص63.

[2] عبوي زيد منير، **الإتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية**،الشروق للنشر والتوزيع،عمان، الأردن،2006، ص169.

3 خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين"دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"**، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال،كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر، 2014،ص77.

تحسين وتنظيم واستغلال الموارد المتاحة، لتصبح المنظمة قادرة على التطور والتعامل مع كل المتغيرات التي تطرأ خلال إنجاز الأعمال.[1]

كما لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة.[2]

رابعا : مكونات الأداء الوظيفي :

هناك ثلاث مكونات رئيسة للأداء الوظيفي وهي:[3]

الموظف : وما يمتلكه من معرفة ومهارة وقيم واتجاهات ودوافع خاصة بالعمل.

الوظيفة : وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتعة.

الموقف : وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، وفرة الموارد، الأنظمة الإدارية و الهيكل التنظيمي.

خامسا : عناصر الأداء الوظيفي

هناك عدة عناصر للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:[4]

1- المعرفة بمتطلبات العمل : و تشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل.

2- نوعية العمل : تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3- كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة الإنجاز.

4- المثابرة و الوثوق : الجدية والتفاني في العمل وقدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا العامل للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.[5]وهو نتيجة تفاعل ثلاثة عوامل: الظروف الجسمية والصحية، والظروف المحيطة.

سادسا : محددات الأداء الوظيفي : يرى بعض الباحثين أن الأداء الوظيفي هو نتيجة تفاعل ثلاثة محددات هي:

- **الجهد** : ويشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.
- **القدرات** : تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير خلال فترة زمنية قصيرة.
- **إدراك الدور أو المهمة** : يعنى به تصورات الفرد وانطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.[1]

---

[1] نادر حامد أبو شرخ، **تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الأزهر، غزة، 2010، ص3.

[2] صليحة شامي، مرجع سبق ذكره، ص64.

[3] محمد حازم أبو السعود، **واقع تطبيق الكادر الموحد الحكومي وعلاقته بأداء الموظفين جامعة الأقصى**، مذكرة ماجستير إدارة أعمال،الجامعة الإسلامية، غزة،2015، ص43.

[4] قصير بن عودة، مختار يوب، مرجع سبق ذكره،ص361.

[5] بوعطيط جلال الدين، **الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، جامعة منتوري محمد، قسنطينة،الجزائر،2009،ص74.

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالي:

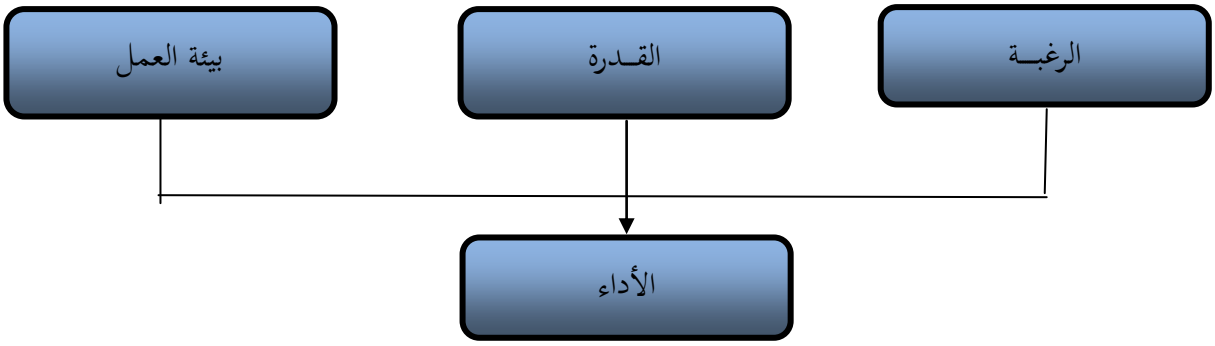
محددات الأداء الوظيفي= الجهد X القدرات X إدراك الدور

فالأداء الوظيفي هو محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات وإدراك الدور أو المهمة، فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع الآخرين.

وفي نفس الاتجاه يميز بعض الباحثين محددات الأداء الوظيفي كما يلي:[2]

- **الرغبة** : هي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلو:
  - اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها؛
  - المواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته.
- **القدرة** : تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء و تتألف بدورها من محصلة:
  - المعرفة والمعلومات الفنية اللازمة للعمل؛
  - مدى وضوح الدور؛
  - المهارة أو التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء عمله، أو مهارة استخدام المعرفة.
- **بيئة العمل** : تتمثل في الملامح المادية المميزة لمحيط العمل مثل الإضاءة، ساعات العمل، التجهيزات والأدوات المستخدمة، والملامح المعنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

الشكل رقم(1-3): محددات الأداء الوظيفي



المصدر: صليحة شامي، مرجع سبق ذكره،ص68.

[1] محمد حازم أبو السعود، مرجع سبق ذكره، ص45.

[2] برياح محمد الأمين، موساوي يحي، تأثير **الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية**،مذكرة ماستر، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر،2016، ص47.

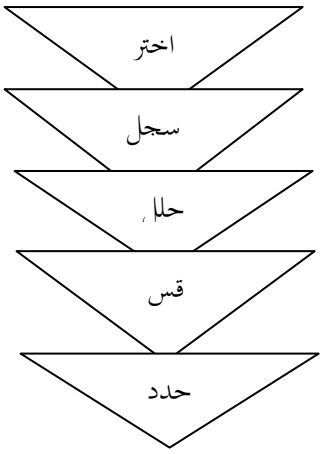
سابعا: معدلات ومعايير الأداء :

أ- معدلات الأداء :

تتطلب عملية الحكم على الأداء الوظيفي أو تقييمه من خلال تحديد القيم المرتبطة بالخطط والتي تقاس على ضوئها النتائج المحققة، لذا يعتبر معدل الأداء أداة تخطيطية تعبر عن غاية مطلوب بلوغها، وقد يعكس خطة أو طريقة أو إجراء يستخدم لأداء نشاط معين، ودون تحديد معدلات ومعايير الأداء يصعب قياس الأداء والوصول إلى حكم سليم على مدى كفاءته.

إن وصف معدلات الأداء يتم من خلال عدد من الخطوات يوضحها الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-4) : خطوات وضع معدلات الأداء



المصدر : زويلف مهدي حسن، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى، عمان،1993 ، ص288 .

يبين الشكل السابق الخطوات التي لا بد من إتباعها لوضع معدلات الأداء وفيما يلي شرح لهذه الخطوات:[1]

1- الإختيار : تشير هذه الخطوة إلى اختيار نسب الأعمال لقياسها، فقد يكون موضوع الأداء عملا جديدا لم يسبق قياسه، أو تغير في طريقة أدائه يتطلب تحديد زمن نمطي جديد لم يسبق قياسه.

2- التسجيل : أي تسجيل الحقائق، المعلومات والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل والأساليب وعناصر النشاط التي يتضمنها العمل، كما تتضمن هذه الخطوة الأجزاء المكونة للنشاط المتجدد في العمل.

3- التحليل الإنتقادي : تركز هذه الخطوة على اختبار صحة البيانات المسجلة للتأكد من استغلال الوسيلة والحركة الأكثر فعالية، وعزل العناصر المتطرفة التي لا تساعد على الإنتاجية.

4- القياس : وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة في كل عنصر، وبالوقت والأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.

5- التحديد : يتم في هذه الخطوة تحديد سلسلة النشاطات اللازمة للتشغيل تحديدا دقيقا يشمل الوقت القياسي لأداء النشاط والأساليب والتقنيات المعينة التي تستخدم في أدائه.

1زويلف مهدي حسن، **إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى، عمان، 1993 ، ص288 .

ب– معايير الأداء :

يهدف وضع معايير للأداء الوظيفي إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على قصور أو تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وأوجه القصور، وتستخدم هذه المعايير للتفرقة بين فعالية الأداء وكفاءة الأداء، ففعالية الأداء تشير إلى قيام الأفراد بتحقيق أهداف المنظمة وتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم، أما كفاءة الأداء فتشير على استخدامهم الموارد المتاحة بشكل اقتصادي دون إسراف في تنفيذ مهام العمل وتحقيق أهداف المنظمة، وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:[1]

1– الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء الوظيفي، مما يصيب الموظفين بالتراخي واللامبالاة ، لذلك يتم الاتفاق على حجم و كمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكسبه الفرد من خبرات، تدريب وتسهيلات.

2– الوقت: ترجع أمية الوقت على كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي على غير رجعة فهو لا يقدر بثمن.

3– الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة، فضلا للإتقان في مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج، والأهداف والتوقعات.

4– الإجراءات: هي عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف بالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل.

ثامنا : العوامل المؤثرة في الأداء :

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء , ما يلي[2]:

أ. غياب الأهداف المحددة : فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها, ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

ب.عدم المشاركة في الإدارة : إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسئولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة .

[1] زياد سعيد الخليفة، **الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء**، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2008،ص ص 35،36.

[2] أحمد الكردي، مرجع سبق ذكره، تاريخ التصفح، 2018/03/02، 23:15.

ج.اختلاف مستويات الأداء : من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون علية، فكلما أرتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين، وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج.

د.مشكلات الرضا الوظيفي : فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين, ، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد, والعوامل التنظيمية كالمسئوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

هـ. التسيب الإداري : فالتسيب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين, وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الأشراف, أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

تاسعا: تقييم الأداء الوظيفي للعاملين :

أ– مفهوم تقييم الأداء :

هناك عدة تعريفات لمفهوم تقييم الأداء لكنها تؤدي إلى نفس المعنى، ومن بين الباحثين من عرف تقييم الأداء بأنه "عملية قياس موضوعية لحجم ما تم إنتاجه بالمقارنة مع المطلوب انجازه كما ونوعا، و على شكل علاقة نسبية بين القائم والمطلوب".[1]

كما يعرف بأنه " دراسة وتحليل أداء العاملين وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على إمكانيات النمو والتقدم في المستقبل وتحمل لمسؤوليات أكبر وترقية لوظيفة أخرى".[2]

وعرفه الخزامي بأنه "عملية إدارية للحكم على مدى تقدم هذا الموظف أو ذاك قياسا إلى واجباته وسلوكياته، في فترة زمنية معينة لا تزيد عن سنة، ويصدر عن هذه العملية تقرير في شكل نموذج معين يوضع في ملف العامل والموظف، وتنتج عنه آثار إدارية وقانونية"[3]

ب– أهمية تقييم الأداء :

يعتبر تقييم الأداء عملية منظمة تهدف إلى تقييم قدرة الموظف وقابليته لتحقيق المهام المطلوب منه إنجازها، ونمو شخصيته وتطور أداءه، وتنظر المنظمات المعاصرة إلى تلك العملية كأداة هامة تساعد في العديد من مهام التخطيط والتنظيم المتعلقة بشؤون الموظفين، وتكمن أهمية تقييم الأداء في النقاط التالية:[1]

1محمد حازم أبو السعود، مرجع سبق ذكره، ص56.

2بوقطف محمود، **التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية**، رسالة ماجستير في علم الإجتماع، تخصص تنظيم وعمل،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2014/2013 ص71.

3زياد سعيد الخليفة، مرجع سبق ذكره، ص45.

1. **الترقية والنقل** : حيث تكشف عمليات تقييم الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى، كما تساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته؛
2. **تقييم المشرفين والمديرين** : حيث تساعد العملية في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم؛
3. **تعديل المرتبات والأجور** : حيث تساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، واقتراح زيادة مرتبات وأجور العاملين أو إنقاصها، واقتراح نظام حوافز معين؛
4. **تقديم المشورة** : حيث تشكل وسيلة لتقييم جوانب الضعف في أداء العاملين واقتراح إجراءات لتحسين ذلك الأداء، عن طريق التدريب مثلاً.

ج- أهداف تقييم الأداء :[2]

1. اختيار الأفراد العاملين المناسبين لأداء الأعمال بما يتناسب مع مؤهلاتهم وتوزيع العمل عليهم حسب قدراتهم ومهاراتهم؛
2. توفير أسس موضوعية وعلمية لترقية الأفراد كمنح المكافآت، والحوافز لهم بهدف زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته؛
3. الكشف عن الحاجات التدريبية وتحديد أنواع البرامج وتطويرها؛
4. مساعدة المشرفين على ملاحظة المرؤوسين ومراقبة أدائهم بشكل دقيق مما يساعد في تنمية وتطوير أدائهم؛
5. اكتشاف الأفراد المؤهلين أكثر من غيرهم لإشغال مناصب قيادية؛
6. رفع معنويات العاملين؛
7. يعتبر أداة أو وسيلة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين هذا الأداء؛
8. تؤدي نتائج التقييم إلى إجراءات لتعديل الرواتب والأجور للعاملين.

ج- مراحل تقييم الأداء :

من خلال مفاهيم تقييم الأداء توصل الباحثين إلى مراحل تقييم الأداء و هي كالآتي:3

1. دراسة مقاييس أو معايير التقييم المحددة وفهمها بشكل ممتاز، وتحديد ما ينبغي أن يؤديه الفرد خلال عمله؛
2. ملاحظة أداء الموارد البشرية و متابعة إنجازاتهم من قبل المدير أو المشرف أو المقيم بصفة عامة، لتحديد مدى تمكنهم من القيام بالعمل وما يتضمنه من تحديد للواجبات والمسؤوليات، وقياس ذلك بالاعتماد على معايير الأداء.
3. مقارنة أداء العاملين الفعلي بالمقاييس الموضوعة، وتحديد نقاط القوة والضعف لهذا الأداء في نتائج التقييم؛
4. إجراء مناقشة مع العامل الذي تم تقييمه بهدف إطلاعه على المستوى الحقيقي لأدائه، وتوجيهه نحو تحسين معدلات أدائه؛
5. في الأخير اتخاذ القرارات الوظيفية المناسبة في ضوء النتائج التي تنتهي إليها المقارنة (ترقية، مكافأة،تدريب...الخ).

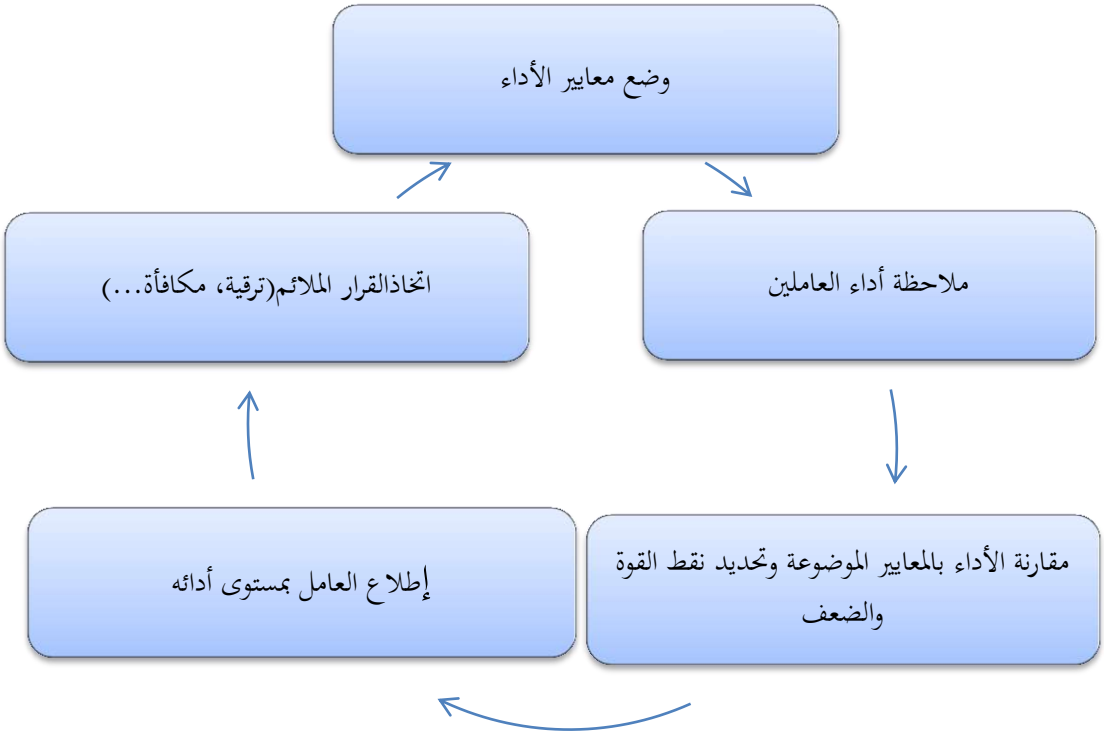
و الشكل الموالي يبين خطوات تقييم الأداء:

1ريم بنت عمر بن منصور الشريف، **دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي**، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة ، السعودية، 2013،ص55.

[2]نادر حامد أبو شرخ، مرجع سبق ذكره، ص22.

[3]محمود ابراهيم سعيد ملحم، **دراسة تحليلية للعلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين بالتطبيق على المؤسسات العامة والخاصة بمحافظة قلقيلة بفلسطين**، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة (مصر)،2010، ص63.

الشكل رقم(1-5): مراحل تقييم الأداء



المصدر: من إعداد الطالبة وفقا للمرجع المشار إليه.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي

تناول هذا المبحث مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع رأس المال النفسي والأداء الوظيفي ولأجل الإثراء اعتمدنا دراسات عربية وأجنبية، ثم قمنا بإجراء مقارنة بين هاته الدراسات والدراسة الحالية ومن ثم مجال استفادة بحثنا من هذه الدراسات.

المطلب الأول: الدراسات السابقة:

الفرع الأول: دراسات تناولت رأس المال النفسي:

أولا: الدراسات العربية:

❖ **الدراسة الأولى:**

دراسة محمد فوزي أمين البردان، تحت عنوان "دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة والارتباط بالعمل"، مذكرة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة مدينة

السادات، مصر 2017، تناولت هذه الدراسة دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة والارتباط بالعمل، من خلال عينة تتكون من 356 فرد من الأطباء وأعضاء التمريض التابعين للمستشفيات التعليمية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طرديه بين أبعاد القيادة الأصيلة وبين أبعاد رأس المال النفسي، حيث انه كلما زاد اهتمام إدارة المستشفيات التعليمية بنمط القيادة الأصيلة زاد ذلك من مستوى رأس المال النفسي.

كما توصل الباحث إلى وجود علاقة طرديه بين أبعاد رأس المال النفسي وبين أبعاد الارتباط بالعمل، حيث انه كلما زاد مستوى الاهتمام برأس المال النفسي زاد ذلك على مستوى الارتباط بالعمل ، مما يعني أن المستشفيات التعليمية يمكنها تعزيز مستوى الارتباط بالعمل من خلال تعزيز مستويات الأبعاد الأربعة لرأس المال النفسي.

❖ **الدراسة الثانية :**

دراسة صباح محمد موسى، سحر أحمد كرجي، بعنوان "أثر رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في الجامعة المستنصرية/كلية الهندسة "،في إطار مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 105، 2015، وقد تناولت الدراسة أثر رأس المال النفسي بأبعاده (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل والمرونة) على الأداء الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية الذي تم التعبير عنه بـ(المنظور المالي، منظور الزبون، منظور التعلم والنمو ومنظور العمليات الداخلية)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في الأداء الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية ولكن بدرجات متفاوتة بين أبعاد رأس المال النفسي الأربعة، وهذا ما يؤكد ضرورة اهتمام الإدارة بتحسين مستوى كافة أبعاد رأس المال النفسي من أجل تحقيق أداء استراتيجي أفضل لإدارة الموارد البشرية.

❖ **الدراسة الثالثة :**

دراسة كمال كاظم طاهر الحسني، رأس المال النفسي وأثره في الاستغراق الوظيفي، دراسة تحليلية لآراء عينة من مدرسي كليتي الإدارة و الاقتصاد و التربية الرياضية، مقال ضمن مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد (06) سنة 2013، استخدم الباحث في هذه الدراسة أداة الاستبيان على عينة مكونة 52 مدرسا في كلية الإدارة و الاقتصاد والتربية الرياضية بجامعة المثنى، حيث توصل الباحث إلى أن رأس المال النفسي يرتبط معنويا مع مستوى الاستغراق الوظيفي، ما يدل على أن إدراك العينة المبحوثة لرأس المال النفسي بأبعاده سيسهم إيجابا في الاستغراق الوظيفي وهذا بدوره سينعكس إيجابا على مستوى الأداء الفردي بشكل خاص والأداء التنظيمي بشكل عام، ما يشير إلى وجود علاقة طرديه بين رأس المال النفسي بأبعاده والاستغراق الوظيفي فعندما يزداد مستوى ممارسة الفرد للسلوك الإيجابي(أبعاد رأس المال النفسي) يزداد معه الاستغراق الوظيفي وبالمقابل انخفاض مستوى ممارسة الفرد سلوك العمل المنحرف وتقليل مسببات الضغط التنظيمي والإرهاق الوظيفي.

ثانيا : الدراسات الأجنبية :

❖ **الدراسة الأولى :**

دراسة Xiao Yan Shi بعنوان "المساهمات النسبية لرأس المال النفسي والذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي والراحة النفسية"، مذكرة مقدمة للحصول على درجة ماجستير تخصص إدارة أعمال، جامعة مونتريال،2013، حيث تناولت هذه الدراسة بالتحقيق التجريبي نسبة تأثير رأس المال النفسي والذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي و الراحة النفسية، وقد توصل الباحث إلى التأثير الإيجابي لبعدي الكفاءة الذاتية والأمل على الأداء الوظيفي بنسبة أكبر من بعدي التفاؤل والمرونة. بينما يؤثر

بعدي التفاؤل المرونة بنسبة أكبر على الراحة النفسية للعاملين، واستنتج الباحث أن رأس المال النفسي يحدد بقوة الأداء الوظيفي والذكاء العاطفي و يرتبط أكثر بالراحة النفسية.

❖ **الدراسة الثانية :**

دراسة Fred Luthans و James B.Avey وآخرون بعنوان "تأثير رأس المال النفسي الإيجابي على سعادة الموظف مع مرور الوقت"، مقالة ضمن مجلة علم نفس الصحة المهنية،العدد15،2010 توصل الباحثون في هذه الدراسة إلى أن رأس المال النفسي قد يكون موردا ايجابيا يستخدم لتعزيز السعادة النفسية للموظف تظهر على النتائج المرتبطة بالعمل على غرار الرضا الوظيفي.كما تشير هذه الدراسة إلى أن وجود علاقة بين رأس المال النفسي والسعادة قد يوفر أفضل نتائج على الصحة المهنية للموظفين على المدى البعيد.

الفرع الثاني: دراسات تناولت الأداء الوظيفي :

أولا: الدراسات العربية :

❖ **الدراسة الأولى :**

دراسة خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، بعنوان جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، مذكرة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، و استخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، قد بلغ حجم المجتمع (3254)، وبلغت عينة الدراسة (344)، واستخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإدخال وتحليل البيانات، فتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي للعاملين؛

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين فيما يتعلق بآرائهم حول "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات" تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى متغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل)؛

3. يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن أهم الأبعاد تأثيرا في الأداء الوظيفي تتمثل في: فرص الترقية والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

❖ **الدراسة الثانية :**

دراسة عيسى إبراهيم المعشر، بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني و أثر هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط ومحاولة وضع الحلول العلمية الممكنة، قد اعتمد الباحث أداة الإستبيان لجمع المعلومات، وزعت على عينة بلغ حجمها (197)، وقد عولجت البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، فكانت نتائج الدراسة كالتالي:

1.عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعدي عبئ العمل والهيكل التنظيمي من جهة والأداء الوظيفي للعاملين من جهة أخرى؛

2. وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين معياري الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والأداء الوظيفي للعاملين من جهة أخرى.

❖ **الدراسة الثالثة :**

دراسة صليحة شامي بعنوان "المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة بومرداس"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، تناولت هذه الدراسة بالتحليل والتمحيص تأثير المناخ الوظيفي على أداء العاملين في جامعة أمحمد بوقرة ببومرداس، حيث اعتمدت الباحثة على أداتي الاستبيان والمقابلة الشخصية لجمع المعلومات، وقد بلغ حجم العينة (248) مقسمة إلى فئتين أساتذة دائمين وموظفين إداريين، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

1. هناك تصور محايد لدى معظم الإداريين عن المناخ التنظيمي السائد في الجامعة موضوع الدراسة؛
2. هناك تصور سلبي لدى معظم الأساتذة عن المناخ التنظيمي السائد في الجامعة؛
3. هناك تأثير مرتفع جدا بين عناصر المناخ التنظيمي وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين سواء موظفين إداريين أم أساتذة.

ثانيا: الدراسات الأجنبية :

❖ **الدراسة الأولى :**

دراسة Jean François Morin بعنوان "دور الاعتراف في العمل في الأداء الأفضل للموظفين"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال في جامعة "كيبيك" سنة 2015، كان الهدف من هذه الرسالة زيادة فهم دور الاعتراف في العمل في عمل الموظفين (الرضا الوظيفي، الصحة النفسية والأداء)، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وقد بلغ حجم العينة (139) موظفا من القطاعين العام و الخاص، وتوصلت الدراسة إلى أنه على الرغم من الارتباط الضعيف الذي لوحظ بين الاعتراف والأداء الوظيفي إلا أن النتائج تشير إلى أن الاعتراف يلعب دورا رئيسيا ليس فقط في جودة تحفيز الموظفين، ولكن أيضا رضا الموظفين والصحة النفسية في العمل.

❖ **الدراسة الثانية :**

دراسة Ping Wang بعنوان "الدافع: مصدر فعال لتحسين أداء أعضاء فريق المشروع"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل درجة ماجستير في إدارة المشاريع، جامعة "كيبيك" في "ريموسكي" سنة 2011. دراسة ميدانية لشركات صناعة الإتصالات ومنتجات التكنولوجيا في شمال وشرق الصين، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين التحفيز والأداء الوظيفي لدى أعضاء فريق المشروع، في سياق صيني، بشكل أكثر تحديدا، المتغير المستقل هو " الحوافز" والمتغير التابع هو "الأداء الوظيفي" بما في ذلك الأداء داخل الدور و الأداء خارج الدور، وقد استخدم الباحث أداة الإستبان لجمع المعلومات، و قد بلغ حجم العينة (100) موظف، و تم استخدام البرنامج الإحصائي (Excel 2003) في معالجة البيانات، و قد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1. إلى حد ما كلما زاد مستوى تحفيز أعضاء الفريق زاد الجهد المبذول من قبلهم؛
2. في إدارة المشروع، يكون لتحفيز الفريق تأثير إيجابي على الأداء داخل الدور؛
3. في إدارة المشروع، يكون لتحفيز الفريق تأثير إيجابي على الأداء خارج الدور؛

4. بشكل عام، على الرغم من أن الحوافز مرتبطة بشكل إيجابي بنوعي الأداء، لا تزال هناك علاقة أقوى مع الأداء داخل الدور؛
5. بالنسبة لأعضاء فريق المشروع، أدائهم داخل الدور أو خارج الدور له علاقة إيجابية كبيرة مع الأداء الكلي؛
6. في إدارة المشروع، تحفيز أعضاء فريق المشروع له تأثير إيجابي كبير على أدائهم بشكل عام.

المطلب الثاني : مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

أولا : أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تميزت أغلب الدراسات باستخدامها لمتغير رأس المال النفسي كمتغير وسيط؛
- أغلب الدراسات التي تناولت موضوع رأس المال النفسي أجرت الدراسات التطبيقية على القطاع العام وبالتحديد قطاع التعليم، بينما الدراسة الحالية تبنت مؤسسة تابعة للقطاع الاقتصادي؛
- أغلب الدراسات تميزت باختيارها لعينات من فئات معينة من العاملين في حين عينة دراستنا كانت على جميع تصنيفات العمال لا على التعيين؛
- قلة الدراسات التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي كمتغير تابع لرأس المال النفسي، وقد تناولت الدراسة الحالية هذا الموضوع لأن الأداء الوظيفي له تأثير كبير على أداء المؤسسة الاقتصادية؛
- اختلاف في بعض معايير الأداء الوظيفي لبعض الدراسات مقارنة بالدراسة الحالية؛

ثانيا : أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- اعتماد أداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات؛
- تبني نفس المعايير لقياس متغير رأس المال النفسي؛
- استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)؛
- جل الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي، تناولته كمتغير تابع.

المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. كانت الدراسات السابقة مرجع أساسي في إعداد الإطار النظري للدراسة، كما تمثل نتائج هذه الدراسات عاملا مساعدا في بلورة مشكلة الدراسة و صياغة فروضها وأهدافها، كما استعانت الباحثة بهذه الدراسات في اختيار أدوات البحث المؤدية للتوصل إلى نتائج دقيقة؛
2. ساعدت هذه الدراسات الباحثة في صياغة عبارات الاستبيان؛
3. ساعدت هذه الدراسات الباحثة في تحديد مراجع البحث العلمي؛
4. استغلال الفجوة البحثية المتمثلة في عدم سعي الدراسات السابقة لتحليل أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي، حيث تبين أن هناك قصورا واضحا في الدراسات السابقة، وهو ما ستسعى الدراسة الحالية لاستدراكه؛

خلاصة الفصل :

حاولنا في هذا الفصل الإلمام بالجانب النظري للبحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى أهم المفاهيم المتعلقة برأس المال النفسي، نشأته أهميته وأبعاده، مع تقديم شرح مفصل لأبعاده،ثم بعدها تم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي انطلاقا من تعريفه ثم توضيح أهميته ومكوناته، ثم قدمنا أهم معايير قياس الأداء الوظيفي.

أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، ثم مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية، و بعدها استخلاص مجال استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة، وقد قدمت لنا هذه الدراسات رؤية شاملة للموضوع بالإضافة إلى العديد الأفكار التي اعتمدنا عليها في الدراسة الميدانية التي سنتناولها في الفصل الموالي.

الفصل الثاني

تمهيد :

بعد التطرق إلى المفاهيم الأساسية و النظرية المتعلقة برأس المال النفسي والأداء الوظيفي، واستعراض أهم الدراسات التي تناولت الموضوع، سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط هاته المفاهيم ميدانيا على مجتمع الدراسة و المتمثل في عمال شركة الكهرباء و الغاز (مديرية التوزيع بورقلة)، حيث سنتناول طريقة الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، كما سنتطرق إلى أدوات الدراسة ووصف أداة الدراسة و الإجراءات التي تم إتباعها للتحقق من صدقها وثباتها، وتوضيح كيفية تطبيق الدراسة ميدانيا، ومن ثم أساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة البيانات ومن ثم التحقق من صدق و ثبات فرضيات الدراسة أو نفيها كليا وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة؛

المبحث الثاني : نتائج الدراسة الميدانية تحليلها، تفسيرها ومناقشتها.

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة

من خلال هذا المبحث سنتناول الدراسة الميدانية حيث سنركز بشكل أساسي على دراسة وتحليل أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي، حيث يشمل هذا المبحث مطلبين كالتالي:

المطلب الأول : تقديم طريقة الدراسة؛

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية.

المطلب الأول : طريقة الدراسة

أولا : مجتمع وعينة الدراسة

تم تطبيق هذه الدراسة في مديرية التوزيع للشركة الوطنية للكهرباء و الغاز بورقلة، التي يبلغ عدد عمالها 200 عامل بناء على البيانات المقدمة من طرف مسئولي الموارد البشرية بالمديرية، و عليها تم توزيع 120 استمارة ، بعد عملية الفرز و التبويب والتنظيم تم استرجاع (100) استمارة من الاستمارات التي تمثل مجتمع الدراسة، (12) غير مسترجعة و(8) ملغاة بسبب نقص المعلومات .

جدول رقم (2-1) : يوضح عدد استمارات الاستبيان ونسبتها

البيانات	الاستبيان	
	التكرار	النسبة
عدد الاستمارات المعلن عنها	120	%100
المفقودة وغير مسترجعة	12	%10
الملغاة	8	%6.66
الصالحة	100	%83.33

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على استمارات الاستبيان

ثانيا : متغيرات الدراسة :

المتغير المستقل : رأس المال النفسي

المتغير التابع : الأداء الوظيفي

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة:

أولا : الأدوات الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 20 عن طريق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

1. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها،وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
2. مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
3. تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع(الأداء الوظيفي)؛
4. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

ثانيا : أدوات جمع بيانات الدراسة:

تم إتباع الأداة الرئيسية في الدراسة من خلال إعداد استبيان من خلال بناء محاور الدراسة وتم توزيع الاستمارات من خلال الاتصال المباشر بأفراد المجتمع عن طريق تسليمها لهم واسترجاعها شخصيا.

✓ **الاستبيان :**

يحتوي الاستبيان على مقدمة من اجل تقديم موضوع الدراسة وفهمه من أجل الإجابة، لذا قمنا بتقديمها على أنها في إطار أكاديمي وعلمي وليس لغير ذلك، والهدف منها معرفة أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين، كما يحتوي الاستبيان على قسمين من الأسئلة :

- **القسم الأول :** تم طرح فيه فرضيات الدراسة وتم تقسيمه إلى أربعة محورين كما يلي:
  - **المحور الأول** : يتضمن الإجابة على الأسئلة المتعلقة بمتغير رأس المال رأس المال النفسي ويتضمن 20 عبارة؛
  - **المحور الثاني** : يتضمن الإجابة على الأسئلة المتعلقة بمتغير الأداء الوظيفي ويتضمن 16 عبارة.
- **القسم الثاني :** خاص بالبيانات الشخصية.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالمحور الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال ,يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم عن كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس" ليكارت الخماسي"كما يلي:

- موافق جدا تعطى لها 5 درجات؛
- موافق تعطى لها 4 درجات؛
- محايد تعطى لها 3 درجات؛
- غير موافق تعطى لها 2 درجات؛
- غير موافق تماما تعطى لها درجة واحدة.

خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز(مديرية التوزيع بورقلة) حول تأثير رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي، والترتيب التنازلي لفقرات كل بعد وتحديد المستوى المرجح له بناءا على قيمة المتوسط الحسابي كما يوضحه الجدول الموالي :

جدول رقم (2-2) : يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1.00 إلى 1.80	لايوجد
من 1.80 إلى 2.60	قليل
من 2.60 إلى 3.40	متوسط
من 3.40 إلى 4.20	مرتفع
من 4.20 إلى 5.00	مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على دراسات احصائية سابقة

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (5/4=0.80) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي (من 1 إلى 1.80 لا يوجد ومن 1.80 إلى 2.60 قليل ...الخ).

- ✓ **تحكيم الاستبيان :**

هناك إجراءات قبل توزيع الاستبيان من بينها مايلي:

1. عرضه عل الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته؛
2. تحكيمه من خلال عرضه على مجموعة من الأساتذة والمتخصصين في مجال إدارة الأعمال في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة، وهذا بغية تصحيحه من الأخطاء والتأكد من سلامة وصحة بناء الاستمارة من مختلف الجوانب، خاصة من حيث :
   - التصميم المنهجي للاستبيان؛
   - دقة وصحة صياغة عبارات المحاور؛
   - توزيع الأسئلة لضمان ملائمتها مع محاور الدراسة.

وفي الأخير تم بناء وصياغة استمارة الاستبيان النهائية بناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من طرف الأساتذة المحكمين.

✓ **ثبات الاستبيان :**

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ, الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لعمال مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة مقبولة, وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

فتوصلت نتائج التحليل الإحصائي إلى مايلي

معامل الثبات بالنسبة لمقياس رأس المال النفسي :

جدول رقم (2–3) : معاملات الثبات لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة باستخدام طريقة آلفا كرونباخ بالنسبة لمقياس رأس المال النفسي

عدد الفقرات	معامل آلفا كرونباخ
20	% 91.1

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 91.1 %، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان فيما يخص عبارات محور رأس المال النفسي وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

معامل الثبات بالنسبة لمقياس الأداء الوظيفي :

جدول رقم (2–4) : معاملات الثبات لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة باستخدام طريقة آلفا كرونباخ بالنسبة لمقياس الأداء الوظيفي

عدد الفقرات	معامل آلفا كرونباخ
16	% 88.4

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 88.4 %، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان فيما يخص عبارات محور الأداء الوظيفي وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

معامل الثبات بالنسبة لمقياس رأس المال النفسي والأداء الوظيفي معا :

جدول رقم (2–5) : معاملات الثبات لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة باستخدام طريقة آلفا كرونباخ بالنسبة لمقياس رأس المال النفسي والأداء الوظيفي معا

عدد الفقرات	معامل آلفا كرونباخ
36	% 93.9

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 93.9 % ،حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان ككل وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة حيث يشمل هذا المبحث مطلبين كالتالي:

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

المطلب الثاني: مناقشة النتائج والإحصائيات.

.المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

أولا : خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (2–6) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة%
1	الجنس	الذكور	76	%76
		الإناث	24	%24
2	العمر	أقل من 30 سنة	12	%12
		من 30 إلى أقل من 40سنة	51	%51
		من 40 إلى أقل من 50 سنة	28	%28
		50سنة وأكثر	09	%09
3	المستوى التعليمي	أقل من الثانوي	06	%06
		ثانوي	27	%27

		جامعي	54	%54
		تعليم عالي	13	%13
4	الخبرة	أقل من05سنوات	23	%23
		من05 إلى أقل من10سنوات	25	%25
		من10إلى أقل من20سنة	30	%30
		أكثر من20سنة	22	%22
5	الحالة العائلية	عازب	21	%21
		متزوج	77	%77
		أرمل	01	%01
		مطلق	00	%00

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق رقم (04) بأن غالبية الأفراد كانوا من فئة الذكور التي تقدر بنسبة(76%)،بينما تمثل نسبة فئة الإناث 24%، وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل الخاص بالشركة,حيث أنها تتناسب مع فئة الذكور أكثر من فئة الإناث.

– أما فيما يتعلق بمتغير العمر فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم (من 30 إلى 40 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر بـ (51%) تليها الفئة (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة (28%) ،وهذه نتيجة منطقية لان هاتين الفئتين العمريتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة والكفاءة من خلال التجاوب في الإجابة على عبارات الاستبيان.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، حيث نلاحظ أن المستوى الجامعي هو الغالب بنسبة 54%، يليه المستوى الثانوي يمثل 27% فقط وهذا دلالة على أن المؤسسة تحوي كوادر وإطارات وكفاءات, وهذا مؤشر بالغ الأهمية للمستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة، وهذا راجع لطبيعة نشاط الشركة الذي يتطلب متخصصين في هذا المجال بالإضافة إلى سياسة الشركة التي تهتم بالمستوى العالي للعمال.

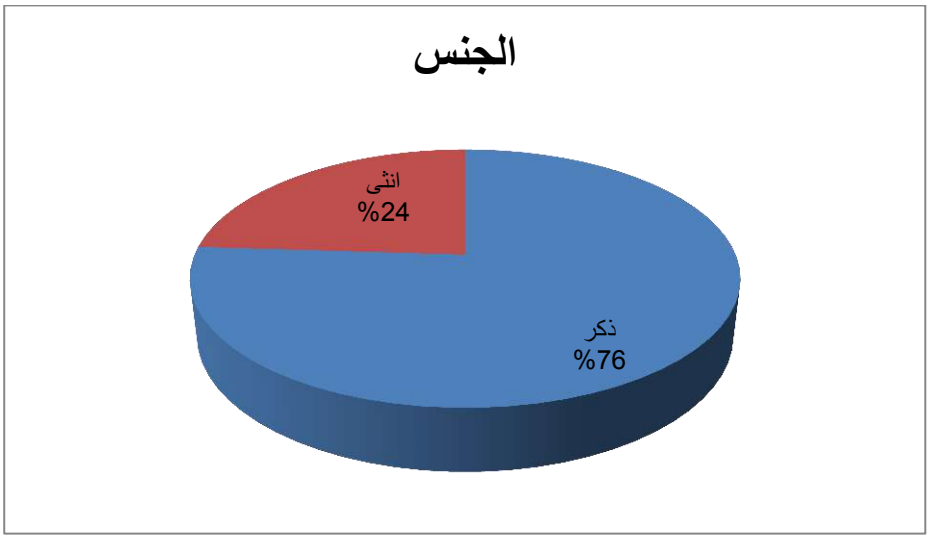
– وفيما يتعلق بمتغير الخبرة كانت النسب المئوية متقاربة،حيث تحصلت فئة (أقل من10 إلى 20 سنة)أعلى نسبة بواقع (30%) يلي ذلك فئة (من05 إلى أقل من10سنوات) بنسبة (25%) من أفراد عينة الدراسة ،وهي نتيجة منطقية بالنسبة للمديرية نظرا لطبيعة العمل الإداري الذي يتطلب كفاءات بشرية ذات خبرة .

– أما بالنسبة لمتغير الحالة العائلية فقد تحصلت فئة (متزوج) نسبة عالية جدا و هي مقدرة بـ (77%)، تليها فئة عازب بنسبة (21%)، وهي نتيجة منطقية بالنظر إلى الفئة العمرية الغالبة في المؤسسة قيد الدراسة.

ثانيا : تمثيل عينة الدراسة بيانيا

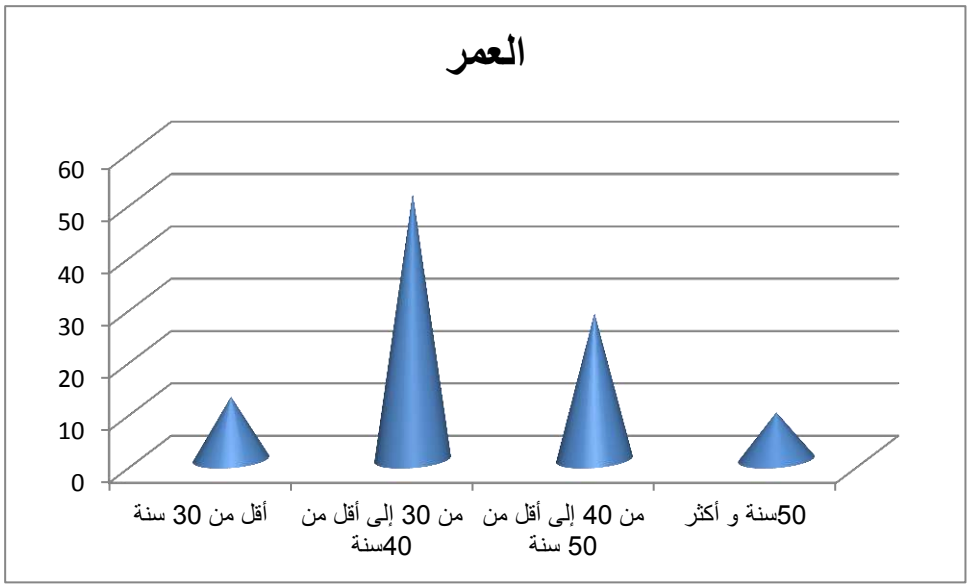
الأشكال الموالية تمثل خصائص عينة الدراسة بيانيا :

الشكل رقم (2-1) : تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الجنس



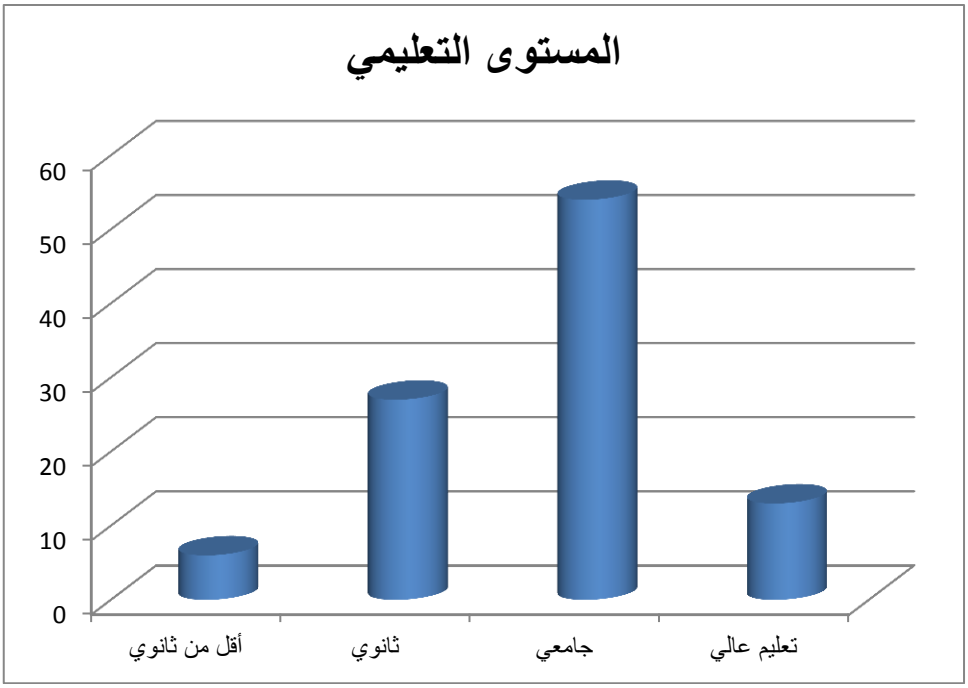
المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

الشكل رقم (2-2) : تمثيل عينة الدراسة حسب متغير العمر



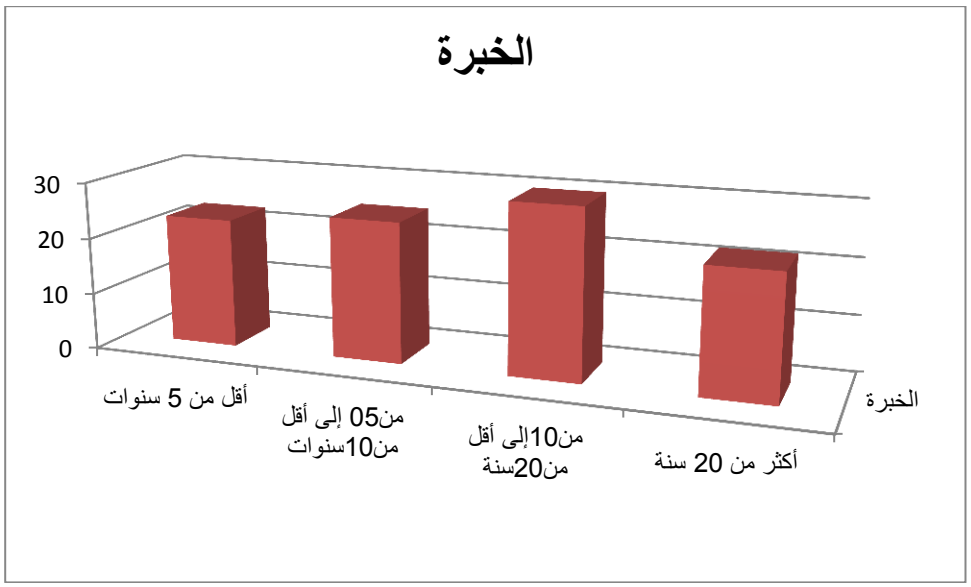
المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

الشكل رقم (2–3) : تمثيل عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



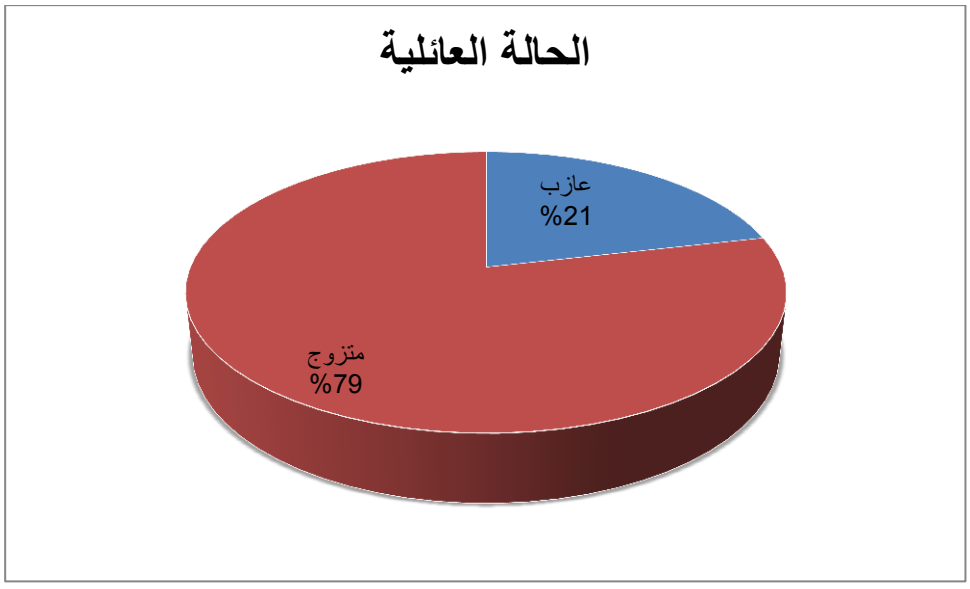
المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

الشكل رقم (2–4) : تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الخبرة



المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

الشكل رقم (2–5) : تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية



المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

المطلب الثاني : مناقشة النتائج والإحصائيات:

سيتم التركيز على الإجابة عن الأسئلة التالية :

السؤال الأول: ما هو مستوى رأس المال النفسي لعمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة ؟

السؤال الثاني: ما هو مستوى الأداء الوظيفي لعمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة ؟

السؤال الثالث: هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي على الأداء الوظيفي ؟

السؤال الرابع: هل يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول رأس المال النفسي و الأداء الوظيفي يعزى إلى المتغيرات الشخصية؟

حيث الفرضيات المعتمدة للأسئلة السابقة هي:

الفرضية الأولى : يتميز رأس المال النفسي للعاملين في المؤسسة ميدان الدراسة بمستوى جيد؛

الفرضية الثانية : مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسة عالي؛

الفرضية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي على الأداء الوظيفي؛

الفرضية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول رأس المال النفسي والأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية؛

الفرع الأول : إختبار الفرضية الأولى :

- **نص الفرضية** :" يتميز رأس المال النفسي للعاملين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة بمستوى جيد " .

ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارت" الخماسي الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك:

قياس مستوى رأس المال النفسي :

أولا: بعد الفعالية الذاتية(الثقة) :

جدول رقم (2–7) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حول مستوى الفعالية الذاتية لديهم:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أشعر بالثقة في أداء عملي تحت الضغوط والظروف الصعبة؛	3.33	1.326	5	متوسط
2	أتمكن من عرض مقترحاتي في الاجتماعات دون خوف؛	3.76	1.064	4	مرتفع
3	اشعر بالثقة في الاتصال مع الآخرين لمعالجة المشاكل المرتبطة بالعمل؛	4.11	0.802	3	مرتفع
4	اشعر بالثقة عند تقديم معلومات للزملاء؛	4.16	0.950	2	مرتفع
5	اشعر بالثقة في تحقيق أهداف عملي.	4.16	0.774	1	مرتفع
المتوسط العام لبعد الفعالية الذاتية		**3.90**	**0.67**	**–**	**مرتفع**

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بالفعالية الذاتية أو الثقة عند العاملين بلغ (3.90) وانحراف معياري (0.67) وقد احتلت الفقرة رقم 05 (أشعر بالثقة عند تقديم معلومات للزملاء) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.16) وانحراف معياري (0.774) تليها مباشرة الفقرة رقم 05 (أشعر بالثقة في تحقيق أهداف عملي)بمتوسط حسابي بلغ كذلك (4.16)وانحراف معياري بلغ (0.95)في حين جاءت الفقرة رقم 01 (أشعر بالثقة في أداء عملي تحت الضغوط والظروف الصعبة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.33) وانحراف معياري (1.326) ،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود مستوى عالي لعامل الثقة بين العاملين.

ثانيا : بعد التفاؤل:

جدول رقم (2–8) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حول مستوى التفاؤل لديهم:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
6	أرى نفسي كشخص ناجح جدا في عملي؛	3.89	0.886	1	مرتفع
7	أشعر أن العمل الصعب هو أساس النجاح ؛	3.73	0.962	2	مرتفع
8	عادة ما أنظر إلى الجانب المشرق في عملي ؛	3.67	1.005	3	مرتفع
9	عادة ما أتوقع الأفضل عندما تحيط بي ظروف عدم التأكد؛	3.24	0.996	5	متوسط
10	أتفاءل بشأن ما سيحدث مستقبلا في عملي.	3.49	1.039	4	مرتفع
المتوسط العام لبعد التفاؤل		**3.60**	**0.66**	**–**	**مرتفع**

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بالتفاؤل عند العاملين بلغ (3.60) وانحراف معياري (0.66) وقد احتلت الفقرة رقم 01 (أرى نفسي كشخص ناجح جدا في عملي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.89) وانحراف معياري (0.886)،في حين جاءت الفقرة رقم 09 (عادة ما أتوقع الأفضل عندما تحيط بي ظروف عدم التأكد) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.24) وانحراف معياري (0.996) ،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود مستوى عالي لعامل التفاؤل بين العاملين.

ثالثا: بعد المرونة :

جدول رقم (2–9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حول مستوى المرونة لديهم:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
11	أشعر انه باستطاعتي إدارة مواقف عديدة في نفس الوقت	3.51	0.979	5	مرتفع
12	لدي إمكانية تجاوز الظروف الصعبة في العمل؛	3.94	0.814	1	مرتفع
13	أستطيع التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل؛	3.74	0.927	4	مرتفع
14	لدي مرونة عالية في التعافي(العودة للحالة الطبيعية) عند مواجهة العقبات؛	3.77	0.941	3	مرتفع
15	عادة ما أتصدى للأشياء ذات الأعباء الكبيرة لأني واجهت الأصعب منها.	3.87	0.928	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعد المرونة	**3.766**	**0.68**	**–**	**مرتفع**

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بالمرونة عند العاملين بلغ (3.76) وانحراف معياري (0.68) وقد احتلت الفقرة رقم 12 (لدي إمكانية تجاوز الظروف الصعبة في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وانحراف معياري (0.814)،في حين جاءت الفقرة رقم 11 (أشعر انه باستطاعتي إدارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما أكون في العمل) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.51) وانحراف معياري (0.979) ،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود مستوى عالي لعامل المرونة بين العاملين.

رابعا: بعد الأمل :

جدول رقم (2–10) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حول مستوى الأمل لديهم:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
16	أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة؛	3.22	1.097	5	متوسط
17	بإمكاني التفكير بالعديد من الطرق الكفيلة بتجاوز ضغط العمل؛	3.73	0.862	4	مرتفع
18	عندما أجد تقييم أدائي أقل من المتوقع أحاول التفكير بعدة طرق لتحسينه؛	3.80	0.864	3	مرتفع
19	لدي القدرة على التفكير بطرائق عديدة للوصول إلى أهدافي الحالية؛	3.99	0.731	2	مرتفع
20	عندما أضع أهداف وخطط العمل سوف أركز على تحقيقها.	4.09	0.805	1	مرتفع
المتوسط العام		**3.76**	**0.647**	**–**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بالأمل عند العاملين بلغ (3.76) وانحراف معياري (0.647) وقد احتلت الفقرة رقم 20 (عندما أضع أهداف وخطط العمل سوف أركز على تحقيقها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وانحراف معياري (0.805)،في حين جاءت الفقرة رقم 16 (أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.22) وانحراف معياري (1.097) ،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود مستوى عالي لعامل الأمل بين العاملين.

جدول رقم (2–11) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة لأبعاد رأس المال النفسي

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد الفعالية الذاتية	3.90	0.67	01	مرتفع
02	المتوسط العام لبعد التفاؤل	3.60	0.66	04	مرتفع
03	المتوسط العام لبعد المرونة	3.76	0.68	03	مرتفع
04	المتوسط العام لبعد الأمل	3.76	0.64	02	مرتفع
05	**المتوسط العام لأبعاد رأس المال النفسي**	3.76	0.57	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه, يتبين لنا بأن جميع الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع وأعلى متوسط حسابي كان لبعد الفعالية الذاتية وهو(3.90) وانحراف معياري (0.67) وهذا يدل على امتلاك الأفراد للثقة وانفتاحهم نحو التحدي وتكثيف الجهود للنجاح في المهام التي تتسم بالصعوبة. وقد جاء في المرتبة الثانية بعد الأمل بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.64) وهذا يدل على أن الأفراد يمتلكون حالة تحفيزية إيجابية مصحوبة بالقوة في تحديد المسارات التي يستثمرونها في تحقيق الأهداف المرغوبة. ثم يليه بعد المرونة بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.68)، ما يبرز قدرة الأفراد على الإرتداد والعودة مرة أخرى من العقبات. وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء بعد التفاؤل بمتوسط حسابي (3.60) انحراف معياري (0.66)، وهذا يثبت ميل الأفراد إلى التفاؤل والاعتقاد بأفضل النتائج الممكنة في المستقبل.

عموما توجد نظرة إيجابية حول أبعاد رأس المال النفسي من طرف المبحوثين, وهو ما يؤكد الفرضية الأولى بأن هناك توفر مستوى عالي لرأس المال النفسي لدى أفراد عينة الدراسة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

الفرع الثاني: إختبار الفرضية الثانية :

- **نص الفرضية :**" مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة عالي " .

قياس مستوى الأداء الوظيفي : يمثل الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة حول مستوى الأداء الوظيفي لديهم:

جدول رقم (2–12) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة حول مستوى الأداء الوظيفي لديهم

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أنجز الأعمال المطلوبة مني في الوقت المحدد؛	4.17	0.711	2	مرتفع
02	أشعر بالرضا عن مستوى أدائي لعملي؛	4.13	0.760	4	مرتفع
03	رئيسي المباشر راض عن مستوى أدائي لعملي؛	3.80	0.994	13	مرتفع
04	يوجد تحسين مستمر لمستوى أدائي لعملي؛	3.97	0.702	5	مرتفع
05	ألتزم في عملي بأوقات العمل الرسمية؛	3.97	0.869	6	مرتفع
06	أعرف الحد الأدنى لمستوى الأداء المقبول في العمل؛	3.96	0.764	7	مرتفع
07	أعرف مستوى الأداء الذي يمكنني من الحصول على مكافأة؛	3.67	0.964	14	مرتفع
08	تطبق الإدارة سياسة الثواب والعقاب بناءا على نظام تقييم	3.11	1.144	16	متوسط

09	أسعى جاهدا لتطوير قدراتي في العمل لنيل مزيد من	3.89	0.897	10	مرتفع
10	أحاول اكتساب مهارات جديدة لتطوير العمل الذي أقوم به؛	4.15	0.715	3	مرتفع
11	أسعى جاهدا لكسب ثقة رئيسي في العمل من خلال	3.94	0.930	9	مرتفع
12	كثير ما أتفق مع رئيسي في العمل على انجاز عمل في فترة	3.83	0.943	12	مرتفع
13	أبذل الجهد المناسب لتنفيذ الأعمال المطلوبة مني؛	4.21	0.640	1	مرتفع
14	أسعى دائما إلى تقديم أفكار جديدة لتحسين العمل بسبب اهتمام المسئوولين بذلك؛	3.84	0.939	11	مرتفع
15	أسعى دائما لاستخدام المعرفة التي حصلت عليها من الدورات التدريبية في إنجاز أعمالي؛	3.96	0.973	8	مرتفع
16	أتأخر أحيانا عن الانصراف من العمل رغم نهاية الدوام لإتمام بعض الأعمال المستعجلة	3.64	1.105	15	مرتفع
المتوسط العام لمتغير الأداء الوظيفي		3.89	0.537	-	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات قياس مستوى الأداء الوظيفي عند العاملين بلغ (3.89) وانحراف معياري (0.537) وقد احتلت الفقرة رقم 13 (أبذل الجهد المناسب لتنفيذ الأعمال المطلوبة مني) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.21) وانحراف معياري (0.64)،في حين جاءت الفقرة رقم 8 (تطبق الإدارة سياسة الثواب والعقاب بناءا على نظام تقييم الأداء) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.11) وانحراف معياري (1.144) ،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود مستوى عالي للأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

"وبصفة عامة نلاحظ وجود مستوى عال من الأداء الوظيفي من وجهة نظر المبحوثين و هذا مايؤكد الفرضية."

الفرع الثالث : إختبار الفرضية الثالثة :

- **نص الفرضية** :" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في الأداء الوظيفي " .
  - ✓ H°: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في الأداء الوظيفي
  - ✓ H^{1}: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في الأداء الوظيفي

أولا : العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة :

يوضح الجدول التالي العلاقات الارتباطية بين جميع المتغيرات :

جدول رقم (2–13) : يوضح العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

			المتغير التابع الأداء الوظيفي
Rho de Spearman	الفعالية الذاتية(الثقة)	Coefficient de corrélation	.598**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	100
	التفاؤل	Coefficient de corrélation	.637**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	100
	المرونة	Coefficient de corrélation	.619**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	100
	الأمل	Coefficient de corrélation	.678**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	100
	المتغير المستقل رأس المال النفسي	Coefficient de corrélation	.740**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من جدول الارتباطات السابق بأن جميع العلاقات الارتباطية دالّة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة كمتغير تابع ،سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الإرتباطية بين رأس المال النفسي والأداء الوظيفي ككل (74%) وهي قيمة إيجابية مرتفعة تؤكد الدور الفعال لرأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة قيد الدراسة، كما كانت الأبعاد الأربعة لرأس المال النفسي متقاربة في علاقتها الإرتباطية مع رأس المال النفسي، حيث كانت أقوى العلاقات مع المتغير التابع (الأداء الوظيفي) بعد الأمل بنسبة (67.8%) يليها بعد التفاؤل بنسبة (63.7%)، ثم بعد المرونة بنسبة (61.9%) وأخيرا بعد الفعالية الذاتية بنسبة (59.8%)، بمستوى دلالة (0.00) و هو أقل من 0.05 لجميع الأبعاد، وهذا يعكس الحالة النفسية الإيجابية التي يتميز بها عمال مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة والتي تنعكس بدورها على مستوى أدائهم الوظيفي.

ثانيا : تحليل أثر أبعاد رأس المال النفسي في الأداء الوظيفي :

ويمكن ذلك من خلال:

1

.تحليل الانحدار الخطي :

باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (الفعالية الذاتية، التفاؤل، المرونة، الأمل) والمتغير التابع هو(الأداء الوظيفي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

جدول رقم (2–14): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغيرات	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
الثقة	,585[a]	,342	,336	,43840
التفاؤل	,629[a]	,395	,389	,42043
المرونة	,582[a]	,339	,332	,43946
الأمل	,695[a]	,483	,478	,38861
رأس المال النفسي	,719[a]	,517	,512	,37561

a. Predictors

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نلاحظ مايلي :

- معامل الارتباط الخطي بين متغير **الفعالية الذاتية(الثقة)** و **الأداء الوظيفي** هو(58.5%) أي أن هناك ارتباط فوق المتوسط بينهما، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (34.2%) بمعنى أن (34.2%) من الأداء الوظيفي يعود لمستوى الثقة لدى العاملين والنسبة المتبقية (65.8%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ؛
- معامل الارتباط الخطي بين متغير **التفاؤل** و **الأداء الوظيفي** هو(62.9%) أي أن هناك ارتباط عالي بينهما، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (39.5%) بمعنى أن (39.5%) من الأداء الوظيفي يعود لمستوى التفاؤل لدى العاملين والنسبة المتبقية (60.5%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ؛
- معامل الارتباط الخطي بين متغير **المرونة** وبين **الأداء الوظيفي** هو(58.2%) أي أن هناك ارتباط فوق المتوسط بينهما، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (33.9%) بمعنى أن (33.9%) من الأداء الوظيفي يعود لمستوى المرونة لدى العاملين والنسبة المتبقية (66.1%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ؛
- معامل الارتباط الخطي بين متغير **الأمل** و **الأداء الوظيفي** هو(69.5%) أي أن هناك ارتباط عالي بينهما، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (48.3%) بمعنى أن (48.3%) من الأداء الوظيفي يعود لمستوى الأمل لدى العاملين والنسبة المتبقية (51.7%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ؛
- معامل الارتباط الخطي بين **رأس المال النفسي** و **الأداء الوظيفي** هو (71.9%) أي هناك ارتباط عالي بينهما، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (51.7%) ،بمعنى أن (51.7%) من الأداء الوظيفي يعود لمستوى رأس المال النفسي، والنسبة المتبقية (48.3%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

2: تباين خط الانحدار :

جدول رقم (2–15) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
الثقة	Regression	9,806	1	9,806	51,022	,000
	Residual	18,835	98	,192		
	Total	28,642	99			
التفاؤل	Regression	11,319	1	11,319	64,032	,000
	Residual	17,323	98	,177		
	Total	28,642	99			
المرونة	Regression	9,715	1	9,715	50,305	,000
	Residual	18,926	98	,193		
	Total	28,642	99			
الأمل	Regression	13,841	1	13,841	91,652	,000
	Residual	14,800	98	,151		
	Total	28,642	99			
رأس المال النفسي	Regression	14,816	1	14,816	105,015	,000
	Residual	13,826	98	,141		
	Total	28,642	99			

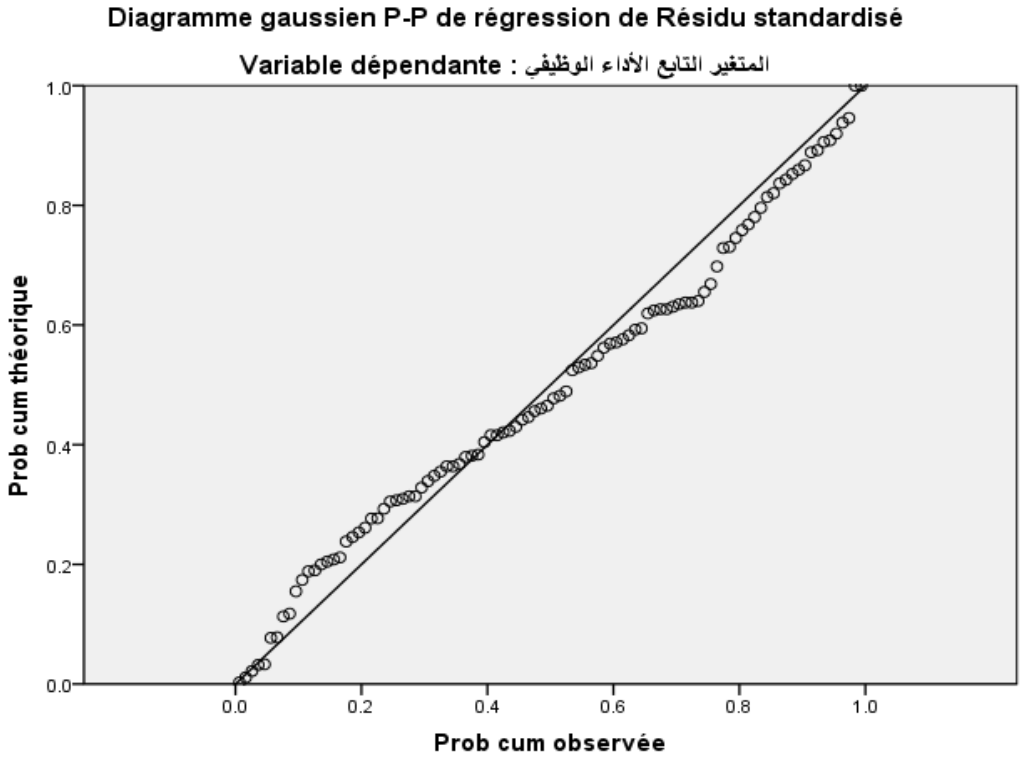
المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 14.816 ومجموع مربعات البواقي هو 13.826 ومجموع المربعات الكلي يساوي 28.642 ؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 98؛
- معدل مربعات الانحدار هو 14.816 ومعدل مربعات البواقي0.141 ؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 105.015 ؛

مستوى دلالة الاختبار 0,0 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها, وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك, وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي، والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (2–6) : يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: بناء على نتائج التحليل الإحصائي

ويمكن اختبار توزيع البيانات طبيعيا من خلال اختبار Kolmogorov-Smirnov (K-S) كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2–16) : يوضح توزيع البيانات طبيعيا (K-S)

		الفعاية الذاتية	التفاؤل	المرونة	الأمل	رأس المال النفسي	الأداء الوظيفي
N		100	100	100	100	100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,9040	3,6040	3,7660	3,7600	3,8900	
	Std. Deviation	,67058	,66787	,64702	,57739	,53787	
Most Extreme	Absolute	,077	,115	,129	,069	,065	

Differences	Positive	,065	,067	,099	,036	,065	
	Negative	-,077	-,115	-,129	-,069	-,051	
Kolmogorov-Smirnov Z		,769	1,154	1,236	1,288	,689	,648
Asymp. Sig. (2-tailed)		,595	,139	,094	,073	,729	,795

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

3. دراسة معاملات خط الانحدار : الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة sig بالنسبة لجميع المتغيرات هو أكبر من مستوى الدلالة 0.025 وهذا يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن تطبيق معادلة الإنحدار الخطي و فيما يلي جدول يوضح قيم معاملات خط الإنحدار:

جدول رقم (2–17) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,058	,260		7,907	,000
	الثقة	,469	,066	,585	7,143	,000
	(Constant)	2,065	,232		8,908	,000
	التفاؤل	,506	,063	,629	8,002	,000
	(Constant)	2,168	,247		8,790	,000
	المرونة	,457	,064	,582	7,093	,000
	(Constant)	1,714	,231		7,430	,000
	الأمل	,578	,060	,695	9,574	,000
	(Constant)	1,371	,249		5,512	,000
	X: رأس المال النفسي	,670	,065	,719	10,248	,000

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق نلاحظ مايلي:

- **بالنسبة للمتغير المستقل الفعالية الذاتية(الثقة)** : مقطع خط الإنحدار يساوي 2.085 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم Y=a+Bx، أما ميل خط الإنحدار فهو واحد بالنسبة لمتغير الثقة، أما قيمة Sig فهي 0.0 وهي أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 وبالتالي تصبح معادلة خط الإنحدار بالنسبة لهذا المتغير: Y=2.085+0.469x1 وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين بعد الثقة والأداء الوظيفي فكلما زاد معدل الثقة لدى الموظفين زاد مستوى أدائهم الوظيفي؛
- **بالنسبة للمتغير المستقل التفاؤل** : مقطع خط الإنحدار يساوي 2.065 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم Y=a+Bx، أما ميل خط الإنحدار فهو واحد بالنسبة لمتغير التفاؤل، أما قيمة Sig فهي 0.0 وهي أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 وبالتالي تصبح معادلة خط الإنحدار بالنسبة لهذا المتغير: Y=2.065+0.506x2؛ وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين بعد التفاؤل والأداء الوظيفي فكلما زاد معدل التفاؤل لدى الموظفين زاد مستوى أدائهم الوظيفي؛
- **بالنسبة للمتغير المستقل المرونة** : مقطع خط الإنحدار يساوي 2.168 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم Y=a+Bx، أما ميل خط الإنحدار فهو واحد بالنسبة لمتغير المرونة، أما قيمة Sig فهي 0.0 وهي أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 وبالتالي تصبح معادلة خط الإنحدار بالنسبة لهذا المتغير: Y=2.168+0.457x3 وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين بعد المرونة والأداء الوظيفي فكلما زاد معدل المرونة لدى الموظفين زاد مستوى أدائهم الوظيفي؛
- **بالنسبة للمتغير المستقل الأمل** : مقطع خط الإنحدار يساوي 1.714 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم Y=a+Bx، أما ميل خط الإنحدار فهو واحد بالنسبة لمتغير الأمل، أما قيمة Sig فهي 0.0 وهي أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 وبالتالي تصبح معادلة خط الإنحدار بالنسبة لهذا المتغير: Y=1.714+0.578x3 وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين بعد الأمل والأداء الوظيفي فكلما زاد معدل الأمل لدى الموظفين زاد مستوى أدائهم الوظيفي؛
- **بالنسبة للمتغير المستقل الكلي رأس المال النفسي** : مقطع خط الانحدار يساوي 1.371 الذي يمثل a من معادلة المستقيم Y=a+Bx ، أما ميل خط الإنحدار فهو واحد بالنسبة لمتغير رأس المال النفسي، أما قيمة Sig فهي 0.0 وهي أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار :Y=1.371+0.67X
- وهذا يشير إلى وجود علاقة طردية بين بعد المتغير المستقل رأس المال النفسي بأبعاده مجتمعة والأداء الوظيفي فكلما زاد معدل رأس المال النفسي لدى الموظفين زاد مستوى أدائهم الوظيفي؛

حيث :

(X) المتغير المستقل رأس المال النفسي، (Y) المتغير التابع الأداء الوظيفي، (x1) يمثل متغير الثقة، (x2) يمثل متغير التفاؤل، (x3) يمثل متغير المرونة، (x4) يمثل متغير الأمل.

4. التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي :

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multipe Régression) للتنبؤ بمستوى الأداء الوظيفي من خلال مستوى رأس المال النفسي.

الجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع:

جدول رقم (2-18) : يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الأمـــل	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	التفـاؤل	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
a. Dependent Variable: المتغير التابع الأدااء الوظيفي			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقيين في نموذج الدراسة النهائي هما الأمل والتفاؤل فقط.

الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة :

جدول رقم (2-19) : يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695a	,483	,478	,38861
2	,724b	,524	,514	,37493
a. Predictors: (Constant), الأمل				
b. Predictors: (Constant), التفاؤل, الأمل				

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج متغيرين مستقلين والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما الأمل والتفاؤل وهذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (الأمل والتفاؤل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) نسبة (72.4%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي مرتفع بينهما.ونلاحظ أيضا أن القدرة التفسيرية لهذا النموذج تساوي (0.524)، وهذا يشير إلى قدرة متغيري (الأمل و التفاؤل) على تفسير (52.4%) من الاختلافات الحاصلة على المتغير التابع (الأداء الوظيفي) والنسبة المتبقية (47.6%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود لمتغير الأمل لأنه لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (48.3%) مع المتغير التابع.

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise :

جدول رقم (2–20) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	13,841	1	13,841	91,652	,000
	Residual	14,800	98	,151		
	Total	28,642	99			
2	Regression	15,006	2	7,503	53,377	,000
	Residual	13,635	97	,141		
	Total	28,642	99			

Dependent Variable: الأداء الوظيفي

Predictors: (Constant), الأمل

Predictors: (Constant), التفاؤل ,الأمل

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 15.006 ومجموع مربعات البواقي هو 13.635 ومجموع المربعات الكلي يساوي 28.642؛
- درجة حرية الانحدار هي 2 ودرجة حرية البواقي هي 97 ؛
- معدل مربعات الانحدار هو 7.503 ومعدل مربعات البواقي هو 0.141؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 53.377؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها ،وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise :

جدول رقم (2–21) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,714	,231		7,430	,000
	espoire	,578	,060	,695	9,574	,000
2	(Constant)	1,510	,233		6,470	,000
	espoire	,415	,081	,500	5,122	,000
	optimise	,226	,079	,281	2,879	,005
a. Dependent Variable: المتغير التابع الأدااء الوظيفي						

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة للأمل وميل خط الانحدار بالنسبة للتفاؤل وفق المعادلة التالية:

$Y=a\ cx1 + bx2$ ومنه معادلة خط الانحدار هي : $y=1.51 + 0.415x1 + 0.226x2$

حيث x1 يمثل المتغير المستقل (الأمل)، x2 يمثل المتغير المستقل (التفاؤل)، y يمثل المتغير التابع (الأداء الوظيفي) وعند دراسة قسم Sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للعاملين هي الأمل والتفاؤل حيث أن هناك علاقة طردية قوية بين بعدي التفاؤل والأمل والأداء الوظيفي فكلما زاد التفاؤل زاد مستوى الأداء الوظيفي، وكلما زاد الأمل لدى العاملين زاد مستوى أدائهم.

الفرع الرابع : إختبار الفرضية الرابعة :

- **نص الفرضية** :" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول رأس المال النفسي والأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الحالة العائلية)".

✓ $H°$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول رأس المال النفسي والأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية

✓ H^1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول رأس المال النفسي والأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية

الفرضية الفرعية الأولى : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير **الجنس**".

الجدول الموالي يوضح إحصائيات متغير الجنس:

جدول رقم (2–22) : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات رأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس

		t-test for Equality of Means		
		df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
X: رأس المال النفسي	Equal variances assumed	98	,429	-,10746
	Equal variances not assumed	36,404	,450	-,10746
Y:الأداء الوظيفي	Equal variances assumed	98	,014	-,30578
	Equal variances not assumed	39,677	,015	-,30578

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

أولا : بالنسبة للمتغير المستقل رأس المال النفسي:

نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناءا على قيمة Sig وهي (0.429) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حول رأس المال النفسي حسب جنسهم.

ثانيا : بالنسبة للمتغير التابع الأداء الوظيفي:

نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناءا على قيمة Sig وهي (0.014) وهي أصغر من (0.05) وبالتالي لانقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حول الأداء الوظيفي حسب جنسهم، ويعتبر ذلك منطقيا بسبب كون طبيعة الوظائف و المهام التي تتميز بها المؤسسة قيد الدراسة تتميز بملائمتها للذكور أكثر من الإناث بالإضافة إلى أن النسبة الغالبة في المؤسسة تعود إلى الذكور (76%).

الفرضية الفرعية الثانية : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير **العمر**".

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين للأداء الوظيفي تبعا لمتغير العمر:

جدول رقم (2–23): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات الأداء الوظيفي تبعا لمتغير العمر

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
X: رأس المال النفسي	Between Groups	,911	3	,304	,908	,440
	Within Groups	32,094	96	,334		
	Total	33,005	99			
Y:الأداء الوظيفي	Between Groups	2,032	3	,677	2,443	,069
	Within Groups	26,610	96	,277		
	Total	28,642	99			

المصدر:من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

أولا : بالنسبة للمتغير المستقل رأس المال النفسي:

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر بناءا على قيمة Sig وهي (0.44) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حسب أعمارهم حول رأس المال النفسي.

ثانيا : بالنسبة للمتغير التابع الأداء الوظيفي:

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر بناءا على قيمة Sig وهي (0.069) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حول الأداء الوظيفي تبعا لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الثالثة : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين للأداء الوظيفي تبعا لمتغير **المستوى التعليمي**".

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين للأداء الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (2–24) : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات الأداء الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
X: رأس المال النفسي	Between Groups	,644	3	,215	,636	,593
	Within Groups	32,361	96	,337		
	Total	33,005	99			
Y:الأداء الوظيفي	Between Groups	,289	3	,096	,326	,807
	Within Groups	28,353	96	,295		
	Total	28,642	99			

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

أولا : بالنسبة للمتغير المستقل رأس المال النفسي:

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بناءا على قيمة Sig وهي (0.59) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حسب مستواهم التعليمي حول رأس المال النفسي.

ثانيا : بالنسبة للمتغير التابع الأداء الوظيفي:

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر بناءا على قيمة Sig وهي (0.807) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حول الأداء الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الفرعية الرابعة : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين متوسطات نظرة العاملين لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير **الخبرة**".

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين للأداء الوظيفي تبعا لمتغير الخبرة:

جدول رقم (2–25):يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين للأداء الوظيفي تبعا لمتغير الخبرة

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
X: رأس المال النفسي	Between Groups	,076	3	,025	,074	,974
	Within Groups	32,929	96	,343		
	Total	33,005	99			
Y:الأداء الوظيفي	Between Groups	,852	3	,284	,981	,405
	Within Groups	27,789	96	,289		
	Total	28,642	99			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

أولا : بالنسبة للمتغير المستقل رأس المال النفسي:

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بناءا على قيمة Sig هي (0.97) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حول رأس المال النفسي يعزى إلى خبرتهم.

ثانيا : بالنسبة للمتغير التابع الأداء الوظيفي:

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر بناءا على قيمة Sig وهي (0.405) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حول الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الخبرة.

الفرضية الفرعية الخامسة : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير **الحالة العائلية**".

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة العائلية:

جدول رقم (2–26) : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة العائلية

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
X: رأس المال النفسي	Between Groups	3,531	3	1,177	3,833	,012
	Within Groups	29,474	96	,307		
	Total	33,005	99			
Y:الأداء الوظيفي	Between Groups	3,705	3	1,235	4,754	,004
	Within Groups	24,937	96	,260		
	Total	28,642	99			

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

أولا : بالنسبة للمتغير المستقل رأس المال النفسي :

نتيجة تحليل التباين لمتغير الحالة العائلية بناءا على قيمة Sig وهي (0.012) وهي أصغر من (0.05) وبالتالي لانقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حسب حالتهم العائلية حول رأس المال النفسي، وذلك يعزى إلى أسباب متعلقة بأبعاد رأس المال النفسي التي سنتطرق إليها عندما ندرس تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لأبعاد رأس المال النفسي تبعا لمتغير الحالة العائلية.

ثانيا : بالنسبة للمتغير التابع الأداء الوظيفي :

نتيجة تحليل التباين لمتغير الحالة العائلية بناءا على قيمة Sig وهي (0.004) وهي أصغر من (0.05) وبالتالي لانقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين حسب حالتهم العائلية حول الأداء الوظيفي، ويعتبر ذلك منطقيا كذلك بسبب النسبة العالية جدا للمتزوجين المقدرة بـ (77%) من أفراد عينة الدراسة.

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لرأس المال النفسي بجميع متغيراته (الفعالية الذاتية، التفاؤل، المرونة والأمل) والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة العائلية:

جدول رقم (2–27) : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لأبعاد رأس المال النفسي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة العائلية

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
رأس المال النفسي	Between Groups	3,531	3	1,177	3,833	,012
	Within Groups	29,474	96	,307		
	Total	33,005	99			
الأداء الوظيفي	Between Groups	3,705	3	1,235	4,754	,004
	Within Groups	24,937	96	,260		
	Total	28,642	99			
الثقة	Between Groups	4,960	3	1,653	4,012	,010
	Within Groups	39,558	96	,412		
	Total	44,518	99			
التفاؤل	Between Groups	4,191	3	1,397	3,355	,022
	Within Groups	39,967	96	,416		
	Total	44,158	99			
المرونة	Between Groups	2,706	3	,902	1,978	,122
	Within Groups	43,778	96	,456		
	Total	46,484	99			
الأمل	Between Groups	5,505	3	1,835	4,902	,003
	Within Groups	35,939	96	,374		
	Total	41,444	99			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نتيجة تحليل التباين لمتغير **الحالة العائلية** بناءا على قيمة Sig هي (0.01) بالنسبة لمتغير الثقة و(0.02) بالنسبة للتفاؤل و(0.003) بالنسبة للأمل وهي كلها نسب أقل من (0.05) وبالتالي لانقبل فرضية العدم، ومنه نقول أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور العاملين حسب حالتهم العائلية حول عامل الثقة والتفاؤل والأمل

وبما أن نسبة المتزوجين تساوي (77%) من أفراد العينة يمكن أن نقول أن عامل الزواج يساهم بنسبة كبيرة في إكساب العاملين الثقة في أنفسهم نظرا لما يحققه من استقرار نفسي وشعور بتحمل المسؤولية وانفتاحهم نحو التحدي وتكثيف الجهود في المهام التي تتسم بالصعوبة، كما يتميز المتزوجين بالتفاؤل و توقعاتهم الإيجابية بشأن مهامهم المستقبلية، كما يتميزون أيضا بحالة تحفيزية إيجابية مصحوبة بامتلاكهم للقوة في تحديد المسارات المؤدية إلى تحقيق أهدافهم. وفي الأساس هذه الميزات تعود إلى ميل العمال المتزوجين في الإستقرار والاستمرار في العمل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز نظرا للامتيازات التي تضمنها المؤسسة بشأن عمالها وعائلاتهم، في حين غير المتزوجين غالبا مايطمحون للحصول على مناصب عمل أخرى تمنح لهم مزايا أفضل.

كما نلاحظ أن نتيجة تحليل التباين لمتغير **الحالة العائلية** بناءا على قيمة Sig هي (0.12) بالنسبة لمتغير المرونة وهي أكبر من (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة في تصور العاملين حسب حالتهم العائلية حول عامل المرونة و نفسر ذلك بتساوي القدرة على الإرتداد و الرجوعية بين العزاب و المزوجين وذلك راجع إلى كون المرونة ميزة طبيعية وفطرية عند عامة الناس ولا يختلفون فيما بينهم –في هذه الصفة– إلا بنسب قليلة.

ومن خلال هذه المعطيات نلاحظ أن ثلاثة متغيرات لرأس المال النفسي (الثقة، التفاؤل، الأمل) تميزت بفروقات إحصائية بين إجابات أفراد العينة حسب حالتهم العائلية مقابل متغير واحد (المرونة) تميز بعدم وجود فروقات، وهذا ما أدى إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد حول المتغير الكلي (رأس المال النفسي) حسب الحالة العائلية.

خلاصة الفصل الثاني :

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى تأثير رأس المال النفسي لموظفي المؤسسة قيد الدراسة في الأداء الوظيفي للعاملين من وجهة نظرهم.حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية .إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول تعرضنا فيه إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى عرض نتائج الدراسة وتحليلها وكانت النتائج ملخصة كمايلي:

- هناك مستوى عال لمفهوم رأس المال النفسي لدى موظفي مديرية توزيع الكهرباءوالغاز بورقلة راجع إلى اهتمام المؤسسة بالصحة النفسية لموظفيها ؛
- هناك مستوى عال لمفهوم الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين ينعكس في الإنضباط و الإهتمام الملاحظ ميدانيا على عمال المديرية؛
- وجود تأثير إيجابي معنوي كبير بين أبعاد رأس المال النفسي والأداء الوظيفي في المؤسسة قيد الدراسة؛
- هناك فروقات في إجابات الموظفين راجعة إلى بعض المتغيرات الشخصية تعزى إلى عوامل نفسية وفيزيولجية.

الخاتمة

الخاتمة

إن البيئة الجديدة تقود المنظمات اليوم للتنافس والاستمرارية ليس على أساس تخفيض التكاليف من خلال العمليات التقليدية وعمليات إعادة الهندسة والتسيير التقليدي للموارد البشرية فقط، وإنما يتطلب الأمر التفكير بمداخل جديدة باتت ضرورية لبقاء المنظمات وخلق النمو والتطور المستدام، وتأسيسا على ذلك ظهرت اتجاهات معاصرة في الإدارة من أجل تحقيق التوافق مع المتطلبات البيئية الحديثة، لاسيما تلك المتطلبات المتعلقة بالنفس البشرية، وهكذا ظهرت مفاهيم جديدة من بينها مصطلح رأس المال النفسي كانتقالة نحو تطوير المورد البشري الذي يعد عامل حاسم في الإدارة المعاصرة، وقد اهتم بحثنا بدراسة وتحليل هذا المفهوم وتأثيره على الأداء الوظيفي لعينة من موظفي أحد أهم المؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

بعد التحليل و القياس التطبيقي خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج، ومن ثم بعض الاقتراحات كالتالي:

نتائج الدراسة :

- ❖ اتضح أن هناك مستوى عال لمفهوم رأس المال النفسي لدى العاملين وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بالصحة النفسية لأفرادها و ذلك من خلال توفير ظروف ملائمة للعمل بالإضافة إلى تكليف مختص في طب العمل يتابع الحالة النفسية للموظفين ، وهو مايثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى؛
- ❖ هناك مستوى عال لمستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة، نظرا للانضباط والالتزام من قبل العاملين بتنفيذ المهام الموكلة إليهم في وقتها المحدد وبالمعايير المطلوبة، ، وهو مايثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية؛
- ❖ أظهر تحليل النتائج واختبار الفرضيات أن هناك علاقة ارتباطيه طرديه قوية بين رأس المال النفسي كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع؛
- ❖ أظهر تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة وجود تأثير إيجابي معنوي كبير بين أبعاد رأس المال النفسي والأداء الوظيفي في المؤسسة قيد الدراسة ، وهو ما يجيب على إشكالية الدراسة؛
- ❖ أظهر تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة وجود تأثير إيجابي معنوي اكبر على الأداء الوظيفي بالنسبة لبعدي الأمل والتفاؤل إذا قارناهما ببعدي الفعالية الذاتية و المرونة؛
- ❖ لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين فيما يتعلق بمتغيرات العمر، المستوى التعليمي والخبرة.
- ❖ أظهر التحليل وجود فروق بين إجابات المبحوثين فيما يتعلق بمتغيري الجنس والحالة العائلية.

الاقتراحات والتوصيات :

- ❖ التوجه نحو ترسيخ مفهوم رأس المال النفسي في المؤسسة قيد الدراسة وكذلك في جميع المنظمات الجزائرية؛
- ❖ التركيز على تعزيز الشعور بالأمل والتفاؤل لدى العاملين لما لهذه العوامل من آثار إيجابية كبيرة على تحسين مستوى الأداء؛
- ❖ اعتماد مدخل رأس المال النفسي كأحد المداخل الأساسية والمهمة لما له من آثار ايجابية على مستوى الفرد والمنظمة؛
- ❖ تنظيم ملتقيات ودوريات تهدف إلى تناول الموضوع بالمناقشة والتحليل للكشف عن مزيد من الجوانب الخفية في الموضوع و ذلك من خلال التنسيق مع الجامعات ومراكز البحوث المتخصصة؛

- ❖ محاولة اكتشاف المزيد من أبعاد رأس المال النفسي لأجل سد كل الفجوات البحثية المتعلقة بالموضوع؛

آفاق الدراسة :

بغية الاستزادة الفكرية من الموضوع نقترح مجموعة من العناوين لمواضيع دراسات مستقبلية في مايلي:

- ❖ أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي على مستوى المؤسسات العمومية؛
- ❖ أثر رأس المال النفسي على الأداء الاستراتيجي؛
- ❖ أثر رأس المال النفسي على الأداء المؤسسي؛
- ❖ دور تبني مفهوم رأس المال النفسي في إدارة الجودة الشاملة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

الكتب :

- حسن راوية محمد،إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 1999.
- عبوي زيد منير، الإتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية،الشروق للنشر والتوزيع،عمان، الأردن،2006.
- فرنسيس ديف، مايك وودكوك، القيم التنظيمية، ترجمة عبد الرحمان أحمد هيجان، الإدارة العامة للبحوث،الرياض،السعودية،1995.
- نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات"إدارة مالايقاس"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،الأردن ،2010.
- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الطبعة الثانية، الإسكندرية ،2003.
- زويلف مهدي حسن، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى، عمان، 1993 .

البحوث والأطروحات الجامعية :

- برياح محمد الأمين، موساوي يحي،تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية،مذكرة ماستر، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر،2016.
- بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري محمود قسنطينة،2009/2008؛
- بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير في علم الإجتماع، تخصص تنظيم وعمل،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2014/2013.
- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين"دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال،كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.
- ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة ، السعودية، 2013.
- زياد سعيد الخليفة، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2008.
- صليحة شامي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس،الجزائر، 2010/2009.
- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا،الأردن 2009.

قائمة المراجع

- محمد بن عبد العزيز العميرة، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، مذكرة ماجستير،كلية الدراسات العليا،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- محمد حازم أبو السعود، واقع تطبيق الكادر الموحد الحكومي وعلاقته بأداء الموظفين في جامعة الأقصى، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015؛
- محمد فوزي أمين البردان، دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط بين العلاقة بين القيادة الأصيلة والارتباط بالعمل، أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم التجارية، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2017؛
- محمود ابراهيم سعيد ملحم، دراسة تحليلية للعلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين بالتطبيق على المؤسسات العامة والخاصة بمحافظة قلقيلة بفلسطين، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة ،2010.
- نادر حامد أبو شرخ، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة الأزهر بغزة، 2010.

المجلات :

- إحسان دهش جلاب، يوسف موسى سبتي آل طعين، تأثير رأس المال النفسي الايجابي في الأداء الإبداعي، دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في جامعتي القادسية و المثنى، مجلة القادسية الاقتصادية الإدارية، المجلد 17، العدد 3،كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، 2014؛
- جنان شهاب أحمد، العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي و الارتجال التنظيمي في إطار السلوك الريادي للعاملين في المؤسسات التعليمية دراسة مسحية لآراء أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة أهل البيت(ع) الأهلية،مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 03،المجلد07،2017؛
- رشا مهدي صالح، تأثير رأس المال النفسي على تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة في البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد41،المجلد11، 2016؛
- سعد علي حمود العنزي،إبراهيم خليل إبراهيم، راس المال النفسي الإيجابي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية،كلية الإدارة والاقتصاد،جامعة بغداد، المجلد 18، العدد65؛
- صباح محمد موسى وسحر الكرجي،أثر رأس المال النفسي الايجابي في الأداء الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية؛
- قصير بن عودة، مختار يوب، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد31 ديسمبر 2017.
- كمال كاظم طاهر الحسني، رأس المال النفسي وأثره في الاستغراق الوظيفي، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة المثنى، العدد6، المجلد3، 2013؛
- مصطفى الكرداوي،أثر الانطمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية بمصر، دورية الإدارة العامة، العدد 3، المجلد 53،2013.

قائمة المراجع

المراجع باللغات الأجنبية :

الكتب :

- Bernard Martory, Daniel Crozet, Gestion Des Ressources Humaine, Pilotage Social Et Performances,Dunod,Paris, 2013.

البحوث والأطروحات الجامعية :

- Jean françois morin, le rôle de la Jean françois morin, le rôle de la reconnaissance au travail dans le fonctionnement optimal des employés des employés, une analyse motivationnelle, comme exigence partielle De la maîtrise en administration des affaires, université du québec,2015.
- Ping wang, la motivation : une source efficace pour améliorer la performance des membres d'équipes de projet , Mémoire présenté dans le cadre du programme de maîtrise en gestion de projet en vue de l'obtention du grade de maître ès arts, université du québec à rimoski, 2011
- Xiao van shi,contribution relatives du capital psychologique et de l'intelligence émotionnelle à la performance au travail et au bien être psychologique, mémoire de maitrise ès science université de montréal, canada ,2013.

المجلات :

- Carolyn.M Youssef & fred luthans, positive organizational behavior in the workplace: the impact of hope, optimism and resilience, journal of management 33.5,2007,pp774-800 university of Nebraska Lincoln.
- Cavus,& Gokcen, Psychological Capital: Definition, Components And Effects, British, Journal Of Education, Society & Behavioural Science,2015.
- Fatih Çetin & H.Nadjet Basim, Organizational Psychological Capital : Scale Adaptation On Study,Journal Todaie's Review Of Public Adminitration Volume 6,N°1,2012.
- Gohel,K. Psychological Capital as a Determinant of Employee Satisfaction, International Referred Research Journal, N° ,2013,page.
- Roxan De Hoe & Frank Janssen, le capital psycologique permet-il d'apprendre et de rebondir face à un échec entrepreneurial, journal management international N°2,2016, page.
- Sampath Kappagoda & others, The Impact of Psychological Capital on Job Performance, European journal of business and management, N°15,2014.

مواقع أنترنت:

- أحمد الكردي، مقالة ماهية الأداء الوظيفي، (https.kenanonline.com).

الملاحق

الملحق رقم (01)

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات إطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " **أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي – دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز "مديرية التوزيع بورقلة"** "، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.

ولكم منا كل الشكر والتقدير.

الباحثة: خ.آسيا

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول : أبعاد رأس المال النفسي

الرقم	الفقرات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
	الفعالية الذاتية(الثقة)					
1	أشعر بالثقة في أداء عملي تحت الضغوط والظروف الصعبة؛					
2	أتمكن من عرض مقترحاتي في الاجتماعات دون خوف؛					
3	اشعر بالثقة في الاتصال مع الآخرين لمعالجة المشاكل المرتبطة بالعمل؛					
4	اشعر بالثقة عند تقديم معلومات للزملاء؛					
5	اشعر بالثقة في تحقيق أهداف عملي .					
	التفاؤل					
1	أرى نفسي كشخص ناجح جدا في عملي؛					
2	أشعر أن العمل الصعب هو أساس النجاح ؛					
3	عادة ما أنظر إلى الجانب المشرق في عملي ؛					
4	عادة ما أتوقع الأفضل عندما تحيط بي ظروف عدم التأكد؛					
5	أتفاءل بشأن ما سيحدث مستقبلا في عملي.					
	المرونة					
1	اشعر انه باستطاعتي إدارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما أكون في العمل؛					
2	لدي إمكانية تجاوز الظروف الصعبة في العمل ؛					
3	أستطيع التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل ؛					
4	لدي مرونة عالية في التعافي(العودة للحالة الطبيعية) عند مواجهة العقبات؛					
5	عادة ما أتصدى للأشياء ذات الأعباء الكبيرة لأني واجهت الأصعب					

	منها.					
الأمل						
1	أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة؛					
2	بإمكاني التفكير بالعديد من الطرق الكفيلة بتجاوز ضغط العمل ؛					
3	عندما أجد تقييم أدائي أقل من المتوقع أحاول التفكير بعدة طرق لتحسينه؛					
4	لدي القدرة على التفكير بطرائق عديدة للوصول إلى أهدافي الحالية؛					
5	عندما أضع أهداف وخطط العمل سوف أركز على تحقيقها.					

المحور الثاني : الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	أنجز الأعمال المطلوبة مني في الوقت المحدد؛					
2	أشعر بالرضا عن مستوى أدائي لعملي؛					
3	رئيسي المباشر راض عن مستوى أدائي لعملي؛					
4	يوجد تحسين مستمر لمستوى أدائي لعملي؛					
5	ألتزم في عملي بأوقات العمل الرسمية؛					
6	أعرف الحد الأدنى لمستوى الأداء المقبول في العمل؛					
7	أعرف مستوى الأداء الذي يمكنني من الحصول على مكافأة؛					
8	تطبق الإدارة سياسة الثواب والعقاب بناءا على نظام تقييم الأداء؛					
9	أسعى جاهدا لتطوير قدراتي في العمل لنيل مزيد من الصلاحيات في عملي؛					
10	أحاول اكتساب مهارات جديدة لتطوير العمل الذي أقوم به؛					
11	أسعى جاهدا لكسب ثقة رئيسي في العمل من خلال الإنجازات العالية في العمل؛					
12	كثير ما أتفق مع رئيسي في العمل على انجاز عمل في فترة محددة؛					
13	أبذل الجهد المناسب لتنفيذ الأعمال المطلوبة مني؛					
14	أسعى دائما إلى تقديم أفكار جديدة لتحسين العمل بسبب اهتمام المسئوولين بذلك؛					
15	أسعى دائما لاستخدام المعرفة التي حصلت عليها من الدورات التدريبية في إنجاز أعمالي؛					
16	أتأخر أحيانا عن الانصراف من العمل رغم نهاية الدوام لإتمام بعض الأعمال المستعجلة؛					

المحور الثالث: معلومات متعلقة بالموظف:

الجنس	ذكر		أنثى		
العمر	أقل من 30 سنة		من 30 إلى أقل من 40سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50سنة و أكثر
مستوى التعليم	أقل من ثانوي		ثانوي	جامعي	تعليم عالي
الخبرة	أقل من05سنوات		من05 إلى أقل من10سنوات	من10إلى أقل من20سنة	أكثر من20سنة
الحالة العائلية	عازب	متزوج	أرمل	مطلق	

الملحق رقم (02)

Statistics

		sex	age	educationlevel	experience	familystatus
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

sex

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	man	76	76,0	76,0	76,0
	woman	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	less than30	12	12,0	12,0	12,0
	from 30 to 40	51	51,0	51,0	63,0
	from 40 to 50	28	28,0	28,0	91,0
	more than50	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ducationlevel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	less than secondaire	6	6,0	6,0	6,0
	secondaire	27	27,0	27,0	33,0

	universitaire	54	54,0	54,0	87,0
	post-graduation	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

experience

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	less than 05 years	23	23,0	23,0
	from 05 to 10 years	25	25,0	25,0
	from 10 years to 20 years	30	30,0	30,0
	more than 20 years	22	22,0	22,0
	Total	100	100,0	100,0

experience

		Cumulative Percent
Valid	less than 05 years	23,0
	from 05 to 10 years	48,0
	from 10 years to 20 years	78,0
	more than 20 years	100,0
	Total	

familystatus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	celibataire	21	21,0	21,0	21,0
	married	77	77,0	77,0	98,0
	divorse/undown	1	1,0	1,0	99,0

	21,00	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

RELIABILITY

/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13 y14 y15 y16

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	36

RELIABILITY

/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,911	20

RELIABILITY

/VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13 y14 y15 y16

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	16

DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13 y14 y15 y16

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1	100	1,00	5,00	3,3300	1,32615
x2	100	1,00	5,00	3,7600	1,06477
x3	100	1,00	5,00	4,1100	,80271
x4	100	1,00	5,00	4,1600	,95049
x5	100	2,00	5,00	4,1600	,77486
x6	100	1,00	5,00	3,8900	,88643
x7	100	2,00	5,00	3,7300	,96248
x8	100	1,00	5,00	3,6700	1,00559
x9	100	1,00	5,00	3,2400	,99615
x10	100	1,00	5,00	3,4900	1,03957

x11	100	1,00	5,00	3,5100	,97954
x12	100	1,00	5,00	3,9400	,81427
x13	100	2,00	5,00	3,7400	,92791
x14	100	1,00	5,00	3,7700	,94125
x15	100	2,00	5,00	3,8700	,92829
x16	100	1,00	5,00	3,2200	1,09710
x17	100	1,00	5,00	3,7300	,86287
x18	100	2,00	5,00	3,8000	,86457
x19	100	1,00	5,00	3,9900	,73161
x20	100	2,00	5,00	4,0900	,80522
y1	100	2,00	5,00	4,1700	,71145
y2	100	2,00	5,00	4,1300	,76085
y3	100	1,00	5,00	3,8000	,99494
y4	100	2,00	5,00	3,9700	,70288
y5	100	1,00	5,00	3,9700	,86987
y6	100	2,00	5,00	3,9600	,76436
y7	100	1,00	5,00	3,6700	,96457
y8	100	1,00	5,00	3,1100	1,14499
y9	100	1,00	5,00	3,8900	,89775
y10	100	2,00	5,00	4,1500	,71598
y11	100	1,00	5,00	3,9400	,93008
y12	100	1,00	5,00	3,8300	,94340
y13	100	2,00	5,00	4,2100	,64031
y14	100	1,00	5,00	3,8400	,93980
y15	100	1,00	5,00	3,9600	,97359
y16	100	1,00	5,00	3,6400	1,10572

Valid N (listwise)	100				

DESCRIPTIVES VARIABLES=confiance optimise flexibilite espoire X Y

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
confiance	100	2,20	5,00	3,9040	,67058
optimise	100	2,20	5,00	3,6040	,66787
flexibilite	100	2,00	5,00	3,7660	,68523
espoire	100	1,80	5,00	3,7660	,64702
X	100	2,25	4,95	3,7600	,57739
Y	100	2,19	5,00	3,8900	,53787
Valid N (listwise)	100				

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=confiance optimise flexibilite espoire X Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		confiance	optimise	flexibilite
N		100	100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,9040	3,6040	3,7660
	Std. Deviation	,67058	,66787	,68523
Most Extreme Differences	Absolute	,077	,115	,124
	Positive	,065	,067	,078
	Negative	-,077	-,115	-,124
Kolmogorov-Smirnov Z		,769	1,154	1,236
Asymp. Sig. (2-tailed)		,595	,139	,094

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		espoire	X	Y
N		100	100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,7660	3,7600	3,8900
	Std. Deviation	,64702	,57739	,53787
Most Extreme Differences	Absolute	,129	,069	,065
	Positive	,099	,036	,065
	Negative	-,129	-,069	-,051
Kolmogorov-Smirnov Z		1,288	,689	,648
Asymp. Sig. (2-tailed)		,073	,729	,795

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	confiance[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,585[a]	,342	,336	,43840

a. Predictors: (Constant), confiance

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	9,806	1	9,806	51,022
	Residual	18,835	98	,192	
	Total	28,642	99		

ANOVA[a]

Model		Sig.
1	Regression	,000
	Residual	
	Total	

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), confiance

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,058	,260		7,907
	confiance	,469	,066	,585	7,143

Coefficients[a]

Model		Sig.
1	(Constant)	,000
	Confiance	,000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	optimise[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,629[a]	,395	,389	,42043

a. Predictors: (Constant), optimise

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	11,319	1	11,319	64,032
	Residual	17,323	98	,177	
	Total	28,642	99		

ANOVA[a]

Model		Sig.
1	Regression	,000
	Residual	
	Total	

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), optimise

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,065	,232		8,908
	optimise	,506	,063	,629	8,002

Coefficients[a]

Model	Sig.

1	(Constant)	,000
	Optimise	,000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	flexibilite[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,582[a]	,339	,332	,43946

a. Predictors: (Constant), flexibilite

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	9,715	1	9,715	50,305
	Residual	18,926	98	,193	
	Total	28,642	99		

ANOVA[a]

Model		Sig.
1	Regression	,000
	Residual	
	Total	

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), flexibilite

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,168	,247		8,790
	flexibilite	,457	,064	,582	7,093

Coefficients[a]

Model		Sig.
1	(Constant)	,000
	Flexibilite	,000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	espoire[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695[a]	,483	,478	,38861

a. Predictors: (Constant), espoire

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	13,841	1	13,841	91,652
	Residual	14,800	98	,151	

Total	28,642	99		

ANOVA[a]

Model		Sig.
1	Regression	,000
	Residual	
	Total	

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), espoire

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,714	,231		7,430
	espoire	,578	,060	,695	9,574

Coefficients[a]

Model		Sig.
	(Constant)	,000
	Espoire	,000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,719[a]	,517	,512	,37561

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	14,816	1	14,816	105,015
	Residual	13,826	98	,141	
	Total	28,642	99		

ANOVA[a]

Model		Sig.
1	Regression	,000
	Residual	
	Total	

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,371	,249		5,512
	X	,670	,065	,719	10,248

Coefficients[a]

Model		Sig.
1	(Constant)	,000
	X	,000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Espoire	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Optimise	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695[a]	,483	,478	,38861
2	,724[b]	,524	,514	,37493

a. Predictors: (Constant), espoire

b. Predictors: (Constant), espoire, optimise

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	13,841	1	13,841	91,652
	Residual	14,800	98	,151	
	Total	28,642	99		
2	Regression	15,006	2	7,503	53,377

Residual	13,635	97	,141	
Total	28,642	99		

ANOVA[a]

Model		Sig.
1	Regression	,000
	Residual	
	Total	
2	Regression	,000
	Residual	
	Total	

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), espoire

c. Predictors: (Constant), espoire, optimise

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,714	,231		7,430
	espoire	,578	,060	,695	9,574
2	(Constant)	1,510	,233		6,470
	espoire	,415	,081	,500	5,122
	optimise	,226	,079	,281	2,879

Coefficients[a]

Model	Sig.

1	(Constant)	,000
	espoire	,000
2	(Constant)	,000
	espoire	,000
	optimise	,005

a. Dependent Variable: Y

Excluded Variables[a]

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation
1	confiance	,239[b]	2,609	,011	,256
	optimise	,281[b]	2,879	,005	,281
	flexibilite	,172[b]	1,660	,100	,166
2	confiance	,169[c]	1,766	,081	,177
	flexibilite	,060[c]	,542	,589	,055

Excluded Variables[a]

Model		Collinearity Statistics
		Tolerance
1	Confiance	,593[b]
	Optimise	,516[b]
	Flexibilite	,484[b]
2	Confiance	,524[c]
	Flexibilite	,398[c]

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors in the Model: (Constant), espoire

c. Predictors in the Model: (Constant), espoire, optimise

Group Statistics

	sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X	man	76	3,7342	,56793	,06515
	woman	24	3,8417	,61160	,12484
Y	man	76	3,8166	,52800	,06057
	woman	24	4,1224	,51191	,10449

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means
		F	Sig.	t
X	Equal variances assumed	,173	,679	-,793
	Equal variances not assumed			-,763
Y	Equal variances assumed	,034	,854	-2,491
	Equal variances not assumed			-2,532

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
X	Equal variances assumed	98	,429	-,10746
	Equal variances not assumed	36,404	,450	-,10746
Y	Equal variances assumed	98	,014	-,30578

Equal variances not assumed	39,677	,015	-,30578

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
			Lower
X	Equal variances assumed	,13545	-,37625
	Equal variances not assumed	,14082	-,39294
Y	Equal variances assumed	,12276	-,54939
	Equal variances not assumed	,12078	-,54994

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference
		Upper
X	Equal variances assumed	,16134
	Equal variances not assumed	,17803
Y	Equal variances assumed	-,06218
	Equal variances not assumed	-,06162

ONEWAY X Y BY age

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F
X	Between Groups	,911	3	,304	,908
	Within Groups	32,094	96	,334	

	Total	33,005	99		
	Between Groups	2,032	3	,677	2,443
Y	Within Groups	26,610	96	,277	
	Total	28,642	99		

ANOVA

		Sig.
	Between Groups	,440
X	Within Groups	
	Total	
	Between Groups	,069
Y	Within Groups	
	Total	

ONEWAY X Y BY educationlevel

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F
	Between Groups	,644	3	,215	,636
X	Within Groups	32,361	96	,337	
	Total	33,005	99		
	Between Groups	,289	3	,096	,326
Y	Within Groups	28,353	96	,295	
	Total	28,642	99		

ANOVA

		Sig.
X	Between Groups	,593
	Within Groups	
	Total	
Y	Between Groups	,807
	Within Groups	
	Total	

ONEWAY X Y BY experience

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F
X	Between Groups	,076	3	,025	,074
	Within Groups	32,929	96	,343	
	Total	33,005	99		
Y	Between Groups	,852	3	,284	,981
	Within Groups	27,789	96	,289	
	Total	28,642	99		

ANOVA

		Sig.
X	Between Groups	,974
	Within Groups	
	Total	
Y	Between Groups	,405
	Within Groups	
	Total	

ONEWAY X Y BY familystatus

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F
X	Between Groups	3,531	3	1,177	3,833
	Within Groups	29,474	96	,307	
	Total	33,005	99		
Y	Between Groups	3,705	3	1,235	4,754
	Within Groups	24,937	96	,260	
	Total	28,642	99		

ANOVA

		Sig.
X	Between Groups	,012
	Within Groups	
	Total	
Y	Between Groups	,004
	Within Groups	
	Total	

```
ONEWAY X Y confiance optimise flexibilite espoire BY familystatus
 /MISSING ANALYSIS.
```

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F
X	Between Groups	3,531	3	1,177	3,833
	Within Groups	29,474	96	,307	
	Total	33,005	99		
Y	Between Groups	3,705	3	1,235	4,754
	Within Groups	24,937	96	,260	

	Total	28,642	99		
	Between Groups	4,960	3	1,653	4,012
confiance	Within Groups	39,558	96	,412	
	Total	44,518	99		
	Between Groups	4,191	3	1,397	3,355
optimise	Within Groups	39,967	96	,416	
	Total	44,158	99		
	Between Groups	2,706	3	,902	1,978
flexibilite	Within Groups	43,778	96	,456	
	Total	46,484	99		
	Between Groups	5,505	3	1,835	4,902
espoire	Within Groups	35,939	96	,374	
	Total	41,444	99		

ANOVA

		Sig.
	Between Groups	,012
X	Within Groups	
	Total	
	Between Groups	,004
Y	Within Groups	
	Total	
	Between Groups	,010
confiance	Within Groups	
	Total	
	Between Groups	,022
optimise	Within Groups	

	Total	
	Between Groups	,122
flexibilite	Within Groups	
	Total	
	Between Groups	,003
espoire	Within Groups	
	Total	

الملحق رقم (03)

قائمة الأساتذة المحكمين

اسم الأستاذ	المؤهل العلمي
مناصريه رشيد	أستاذ محاضر "أ "
الحاج عرابة	أستاذ محاضر " أ"
بن عيشاوي أحمد	أستاذ محاضر " أ"

فهرس المحتويات

الفهرس

الموضوع	رقم الصفحة
الإهداء	III
الشكر	IV
الملخص.....	V
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VII
قائمة الاشكال	VIII
قائمة الملاحق	IX
المقدمة	أ_ج
الفصل الأول:	
تمهيد الفصل الأول.....	**15**
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي.....	**16**
المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول رأس المال النفسي.....	**16**
المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي.....	**23**
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال النفسي والأداء	**32**
المطلب الأول: الدراسات السابقة.....	**32**
المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات	**35**
المطلب الثالث: مجال الإستفادة من الدراسات السابقة.....	**36**
خلاصة الفصل الأول.....	**37**
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
تمهيد الفصل الثاني.....	**39**
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....	**40**
المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.....	**40**
المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....	**41**
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....	**44**
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة	**44**
المطلب الثاني: مناقشة نتائج و احصائيات الدراسة	**48**
خلاصة الفصل الثاني	**69**
الخاتمة	**71**
المراجع	**74**
الملاحق	**78**
الفهرس	**106**