



جامعة قاصدي مباح_ ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

أثر رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري

"دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة"

من إعداد الطالبين: عباسي عبد القدوس & كادي أمينة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/ 06/20

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذ /مكاوي محمد..... (أستاذ محاضر- أ- جامعة قاصدي مباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ / بن ساسي عبد الحفيظ..... (أستاذ محاضر-ب- جامعة قاصدي مباح ورقلة)..... مشرفا.

الأستاذ /بن الشيخ عبد الحميد..... (أستاذ محاضر -أ- جامعة قاصدي مباح ورقلة)..... مناقشا.

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة قاصدي مباح_ ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

أثر رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري

"دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة"

من إعداد الطالبين: عباسي عبد القدوس & كادي آمنة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/ 06/20

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذ /مكاوي محمد.... (أستاذ محاضر- أ- جامعة قاصدي مباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ / بن ساسي عبد الحفيظ.... (أستاذ محاضر-ب- جامعة قاصدي مباح ورقلة)..... مشرفا.

الأستاذ /بن الشيخ عبد الحميد.... (أستاذ محاضر -أ- جامعة قاصدي مباح ورقلة)..... مناقشا.

السنة الجامعية: 2023/2022

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى أول حبيبين لقلبي هما والداي الأعزاء
إلى من كلله الله بالهيبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل
إسمه بكل افتخار.. أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطافها بعد طول
انتظار وستبقي كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد
وإلى الأبد.. والدي العزيز
إلى سر نجاحي وبحر عطائي.. إلى مصدر إلهامي وأفكاري.. إلى منبع إبداعي
ونبض فؤادي.. إلى نور عيني ومبتغ أمالي. أمي الحبيبة
إلى من تحمل أعينهم ذكريات طفولتي إلى سندي في الحياة إلى الذين تشد بيهم
الآزار أخواتي "حليمة وشيماء ورقية وسندس" حفظهم الله
وإلى كل من نساه قلبي وسقط منه سهوا.



عباسي عبد القدوس

الإهداء

الحمد لله حمدا كثيرا

بعد إتمام هذا العمل لا يسعني إلا أن أهدي ثمرة نجاحي وتتويجي إلى
من حملتني تسعا وأرضعتني حولين وسهرت على راحتي ليال طوال وأجهدت نفسها

لسعادتي

إليك أيتها العزيزة الغالية أُمي.

إلى الذي أنار طريقني وأبهج دربي وكان مثلي الأعلى في الحياة إلى الذي حرم نفسه

وأعطاني ولم يدخر جهدا في سبيل أن يراني في هذا النجاح إليك

أبي العزيز رحمك الله وأسكنك فسيح جناته.

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى من تحمل أعينهم ذكريات طفولتي إلى

رياحين حياتي إخوتي.

إلى من جمعني بها الأقدار عبر طيات الحياة وسنين الدراسة تاركة بصمات الحب

والوفاء في ذاكرتي.

وإلى كل من ساعدني في هذا العمل من بعيد أو من قريب

إليكم جميعا أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.



كادي أمّنة

شكر و عرفان

قال الله تعالى:

"فانكروني أنكركم واشكروا لي ولا تكفرون"

أتوجه بالشكر إلى المولى عز وجل الذي أنار دربي ومكنني بفضلته من القيام بهذا العمل.

فالحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا إذ هدانا الله وعملا بقول

رسول الله صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور المشرف "بن ساسي عبد الحفيظ " الذي شرفني

قبوله لأشرف على هذه المذكرة وعلى ما قدمه لي من إرشادات هادفة

وتوجيهات قيمة فجزاها الله عنا خير الجزاء .

كما أتقدم بشكري الجزيل إلى أعضاء اللجنة المناقشة لقبولهم مناقشة مذكرتي.

كما تتسع دائرة شكري إلى مدير وجميع أعضاء ديوان الترقية والتسيير العقاري -

ورقلة على التسهيلات والمساعدات التي قدموها لنا في إنجاز الدراسة.

أما الشكر الذي من النوع الخاص، إن قلت شكرا فشكري لن يوفيك حقا إلى الأستاذ علمي

موسي على التشجيع الدائم وجميل الصبر في هذا المشوار، وما بذلوه من جهد والمساعدة

التي قدمها لنا طيلة الوقت فجزاه الله عني خير الجزاء .

نشكر جزيل الشكر من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهم الوالدين

الكريمين حفظهم الله ورعاهم.



المخلص:

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى أثر رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري من خلال دراسة ميدانية في ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة، حيث تكونت عينة الدراسة من 40 موظف من مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بورقلة ، أعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي أين تم الإستعانة بالدراسات السابقة لإعداد الإستبيان . توصلت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري لدى عينة الدراسة، كما أكدت على وجود علاقات إرتباطية طردية لرأس المال النفسي الإيجابي بنسبة 61.1 % في تميز أداء المورد البشري لدى عمال مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بورقلة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال النفسي الايجابي، تميز الأداء البشري، مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة.

Abstract:

The study aims to know the extent of the impact of positive psychological capital on the excellence of human performance through a field study in the Office of Promotion and Real Estate Management Ouargla, where the study sample consisted of 40 employees of the Office of Promotion and Real Estate Management Ouargla. The research relied on the analytical descriptive approach, where previous studies were used to prepare the questionnaire. The results revealed that there is a high level of positive psychological capital and the distinction of human performance in the study sample, and also confirmed the existence of positive correlations of positive psychological capital by 61.1% in the distinction of the performance of the human resource among the workers of the Office of Promotion and Real Estate Management in Ouargla.

Keywords: Positive Psychological Capital, Human Performance Excellence, Diwan of Promotion and Real Estate Management in Ouargla.

قائمة المحتويات

IV	الإهداء.....
VI	شكر وعرفان.....
VII	الملخص.....
VIII	قائمة المحتويات.....
IX	قائمة الجداول.....
X	قائمة الأشكال.....
XI	قائمة الملاحق.....
2	مقدمة عامة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري	
8	تمهيد.....
9	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري.....
23	المبحث الثاني: دراسات سابقة لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري.....
32	خلاصة الفصل الأول.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري	
34	تمهيد.....
35	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة.....
44	المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها.....
68	خلاصة الفصل الثاني.....
70	الخاتمة.....
73	المراجع والمصادر.....
77	الملاحق.....
89	الفهرس.....

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....	الجدول رقم (1-1)
29	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....	الجدول رقم (2-1)
40	إحصائيات الاستبيانات الموزعة و الصالحة.....	الجدول رقم (1-2)
42	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت الثلاثي).....	الجدول رقم (2-2)
42	ثبات الأداة حسب المعامل ألفا كرو نباخ.....	الجدول رقم (3-2)
44	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....	الجدول رقم (4-2)
45	توزيع أفراد العينة حسب العمر.....	الجدول رقم (5-2)
45	توزيع أفراد العينة حسب المستوي التعليمي.....	الجدول رقم (6-2)
46	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.....	الجدول رقم (7-2)
47	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي.....	الجدول رقم (8-2)
47	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.....	الجدول رقم (9-2)
48	نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الكفاءة الذاتية.....	الجدول رقم (10-2)
50	نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد التفاؤل.....	الجدول رقم (11-2)
51	نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد المرونة.....	الجدول رقم (12-2)
53	نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأمل.....	الجدول رقم (13-2)
54	قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل رأس المال النفسي الإيجابي.....	الجدول رقم (14-2)
55	نتائج إجابة أفراد العينة على عبارات محور تميز الأداء البشري.....	الجدول رقم (15-2)
60	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجموع أبعاد المتغير التابع "تميز الأداء البشري".....	الجدول رقم (16-2)
61	معامل الارتباط بارسون بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري.....	الجدول رقم (17-2)
61	العلاقة الارتباطية بين أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري.....	الجدول رقم (18-2)
63	نتائج معامل الإنحدار الخطي.....	الجدول رقم (19-2)
64	نتائج تحليل اختبار T-TEST لدراسة فروق المتغيرات لمتغير الجنس.....	الجدول رقم (20-2)
65	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الإداريين تبعاً لمتغير الوظيفة.....	الجدول رقم (21-2)
65	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الإداريين تبعاً لمتغير الخبرة.....	الجدول رقم (22-2)

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6 نموذج الدراسة.....	الشكل رقم(1-1)
9 توسع رأس المال النفسي من أجل الميزة التنافسية.....	الشكل رقم(2-1)
11 أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي.....	الشكل رقم(3-1)
16 العوامل المؤثرة لرأس المال النفسي الإيجابي.....	الشكل رقم(4-1)
44 توزيع افراد العينة حسب الجنس.....	الشكل رقم(1-2)
45 توزيع أفراد العينة حسب العمر.....	الشكل رقم(2-2)
45 توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.....	الشكل رقم(3-2)
46 توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة.....	الشكل رقم(4-2)
47 توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي.....	الشكل رقم(5-2)
47 توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.....	الشكل رقم(6-2)
63 خط الإنحدار.....	الشكل رقم(7-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
74	قائمة الأساتذة المحكمين.....	الملحق رقم 01
75	إستمارة الإستبيان.....	الملحق رقم 02
78	الهيكـل التنظيمي لمؤسسة لديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة.....	الملحق رقم 03
79	نتائج التحليل الإحصائي SPSS.....	الملحق رقم 04

مقدمة

أ. توطئة

إن ما تواجهه المؤسسات في الوقت الراهن من ضغوطات هي بلا شك تعطي أهمية فائقة لعملية جودة الأداء البشري، وتسلط الضوء بصورة أكبر في التركيز على الحالة النفسية الإيجابية للمورد البشري كشريك في زيادة إنجاح المؤسسة إن لم يكن أحد مصادر النجاح بما ينعكس على مهاراته وجدارته وسلوكياته، وذلك بشكل مختلف عما كان عليه في السابق. مما أبرز أهمية تركيز الاهتمام برأس المال النفسي الإيجابي والتعامل مع عملية جودة أداء المورد البشري، لما يشكّلانه من أهمية بالغة للمؤسسات على اختلاف طبيعة أنشطتها.

ويساهم إمتلاك المورد البشري لرصيد كبير من رأس المال النفسي الإيجابي في زيادة جهده المهني وتقبله والإقبال على عمله بتفاؤل ودافعية، أما مكونات رأس المال النفسي الإيجابي فنجد:

الثقة أو الكفاءة الذاتية هي الصفة الأساسية التي ينبغي توافرها في المنظمة التي تسعى إلى تحقيق التميز الضروري للنجاح في المهام، كما أن الأمل مصطلح شائع الإستخدام في الحياة اليومية، بحيث يعتبر محتوى نفسي إيجابي له معنى عملياً دقيق.

أما التفاؤل صفة مطلوبة في الحياة بوجه عام وبالمؤسسات بوجه خاص، لأنه يفسر إقدام الفرد على جميع المخاطر المهنية سواء النفسية أو الجسدية وتقبل نتائجها دون أن يؤثر ذلك على معنوياته في المنظمة أو يشعره بالإحباط. ويشير المكون النفسي الأخير إلى المرونة وهذا يعني قدرة الفرد العامل على المواكبة الناجحة في ضوء التغييرات والمخاطر، كما أنها تعتبر من الأساسيات المطلوب التمتع من قبل المنظمات التي تسعى نحو رفع مستويات الأداء.

ومن ناحية أخرى يعد الأداء المحصلة النهائية لجميع الأنشطة التي تقوم بها المنظمة ويؤدي تميز أداء الموارد البشرية بالمنظمة إلى أن تكون أكثر بقاء وإستقراراً وتميزاً.

ب. إشكالية الدراسة

وفي هذه الدراسة سنحاول التطرق إلى العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري بالإطلاع على الجانب الواقعي للموضوع من خلال دراسة ميدانية في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري (ورقلة) والإجابة على الإشكالية التالية:

"ما أثر رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري لدى عمال مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة؟"

الأسئلة الفرعية

ويمكن تقسيم هذه الإشكالية الى أسئلة فرعية التالية:

1. ما هو مستوى رأس المال النفسي الإيجابي لدى لعاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة؟

2. ما هو مستوى تميز الأداء البشري لدى الموظفين الإداريين ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة؟
3. هل توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري في المؤسسة محل الدراسة؟
4. هل يوجد إرتباط بين تميز الأداء البشري وأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) في المؤسسة محل الدراسة؟
5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول رأس المال النفسي الإيجابي تعزى لخصائصهم الشخصية (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي)؟

ت. فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤلات الفرعية يمكن وضع الفرضيات التالية:

1. يوجد مستوى عال لرأس المال النفسي الإيجابي في ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة؛
2. يوجد مستوى عال لتميز الأداء البشري في ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة؛
3. توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري؛
4. توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية لتميز الأداء البشري وكل بعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي؛
5. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لرأس المال النفسي الإيجابي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي).

ث. مبررات اختيار الموضوع

تعود أسباب اختيار الموضوع إلى عدة أسباب أهمها:

1. الميل الشخصي لدراسة موضوع؛
2. إرتباط موضوع الدراسة بالتخصص المدروس، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الموارد البشرية؛
3. ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري كون موضوع يتميز بالحدثة.

ج. أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

1. إبراز معنى ومفهوم رأس المال النفسي الإيجابي، تميز الأداء البشري؛
2. معرفة ما مدى تأثير أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي على أبعاد تميز الأداء البشري في مؤسسة محل الدراسة؛
3. خروج بمجموعة من التوصيات.

ح. أهمية الدراسة

تمكن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

1. التعرف على مدى تبني رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة محل الدراسة؛
2. إبراز وتوضيح مفهوم أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري واهم الأبعاد المتعلقة بهما بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة؛
3. التعرف على دور رأس المال النفسي الإيجابي في تحقيق تميز الأداء البشري.

خ. حدود الدراسة

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- الحدود البشرية: تمت هذه الدراسة على عينة من العاملين قدرها (40) عاملاً من عمال مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري؛
- الحدود المكانية: إستهدفت الدراسة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري -ورقلة-؛
- الحدود الزمنية: كانت فترة التربص خلال شهر مارس ممتدة (من 1 إلى 20)؛

ذ. منهج الدراسة

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للمتغيرين لدراسة رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري من خلال عرض المفاهيم والتعاريف والمصطلحات التي تخص المداخل العامة للمتغيرين.

في الجانب التطبيقي لدراسة الحالة تم الإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية وإستخدام برنامج SPSS في معالجة المعطيات ومعرفة مختلف المؤشرات وتحليلها إضافة إلى إستخدام الملاحظة، وكذلك الإعتماد على سجلات المؤسسة.

ر. مرجعية الدراسة

من أجل الجانب النظري للبحث إعتدنا على المصادر والمراجع التالية:

- الكتب ومذكرات الماجستير وأطروحات الدكتوراه والمقالات؛

أما في الجانب التطبيقي إستخدمنا:

- الاستبيان والمقابلة الشخصية والملاحظة والبرامج والأدوات الإحصائية التي ساعدت في الحصول على النتائج.

ز. صعوبات الدراسة

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

- صعوبة النسبية توزيع وإسترجاع الإستبانات على المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة.

هـ. هيكل الدراسة

من أجل معالجة الإشكالية وإختبار الفرضيات علمنا على تقسيم البحث وفقا لمنهجية IMRAD تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة للبحث كما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري، تطرقنا في مبحثه الأول للأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري والذي بدوره ينقسم إلى مطلبين:

المطلب الأول: ماهية رأس المال النفسي الإيجابي؛

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لتميز الأداء البشري.

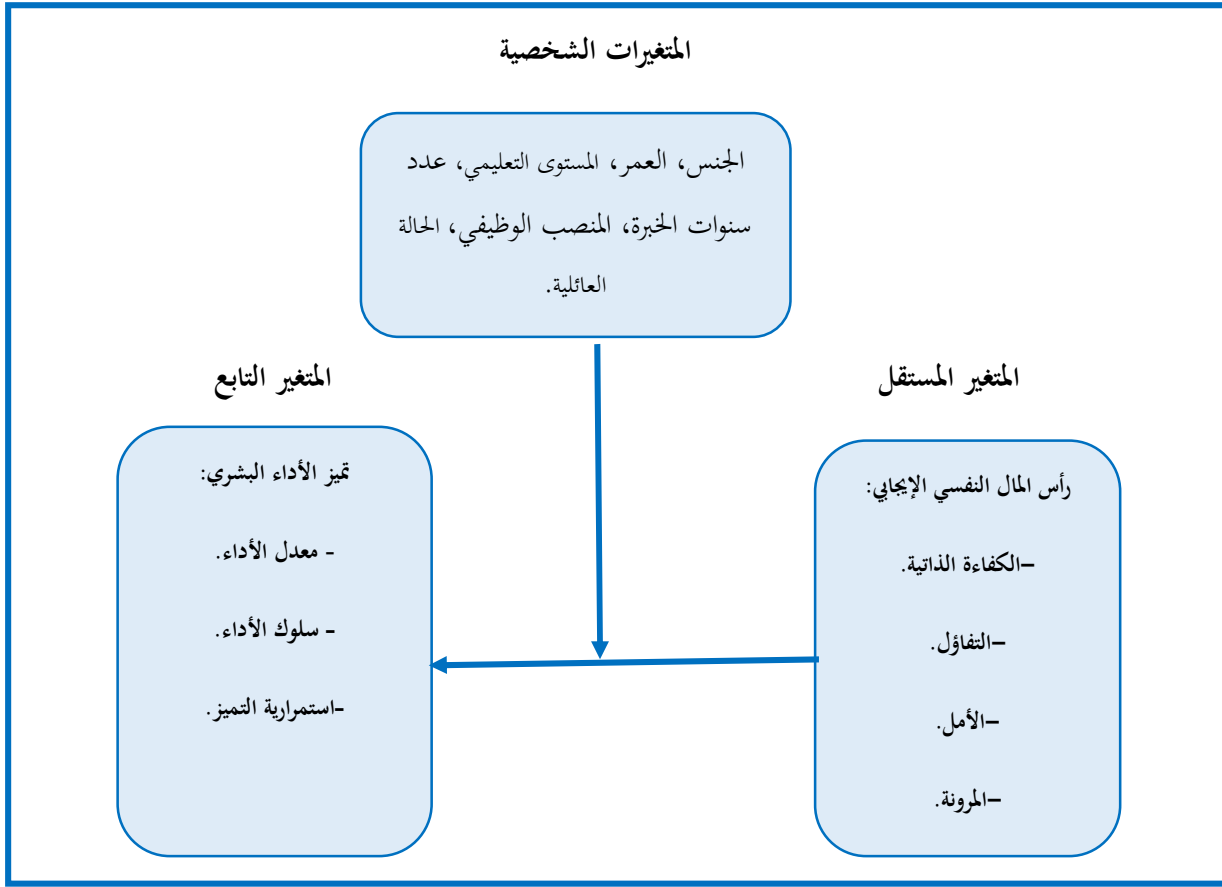
أما المبحث الثاني دراسات سابقة لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري الذي بدوره ينقسم إلى:

المطلب الأول: الدراسات السابقة؛

المطلب الثاني: موقع الدراسة من الدراسات السابقة .

الفصل الثاني: تناول الدراسة الميدانية لدور رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري في ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى عينة وأدوات الدراسة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها أهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

س. نموذج الدراسة: يمكن التعرف على نموذج الدراسة من خلال الشكل رقم (1-1)
الشكل (1-1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي
الإيجابي وتميز الأداء البشري

تمهيد

يعتبر رأس المال النفسي الإيجابي من المفاهيم الحديثة نسبياً التي ظهرت في مجال إدارة الموارد البشرية وهو يركز على دراسة المتغيرات النفسية التي يمكن أن توجه إيجابياً نحو أداء العاملين، وعليه لا بد من استثمار من قبل المنظمات وتخصيصه على أرض الواقع، فهو مدخل جديد يساعد الإدارة في تحقيق الميزة التنافسية في بيئة سريعة التغيير.

كما يعتبر تميز الأداء البشري في المؤسسة ليمثل أحد المخرجات الهامة في مجال التنمية البشرية مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها.

وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل:

- **المبحث الأول:** حيث سنعرض إلى الإطار المفاهيمي لكل من رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري، من خلال التعرف على أبعادهما.
- **المبحث الثاني:** حيث سنعرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة ألا وهما رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري

في هذا المبحث سوف نتناول مختلف المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة، والمتعلقة رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري، قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين، حيث ستطرقنا في المطلب الأول إلى ماهية رأس المال النفسي الإيجابي، وفي المطلب الثاني سوف نتحدث الإطار المفاهيمي لتميز الأداء البشري.

المطلب الأول: ماهية رأس المال النفسي الإيجابي

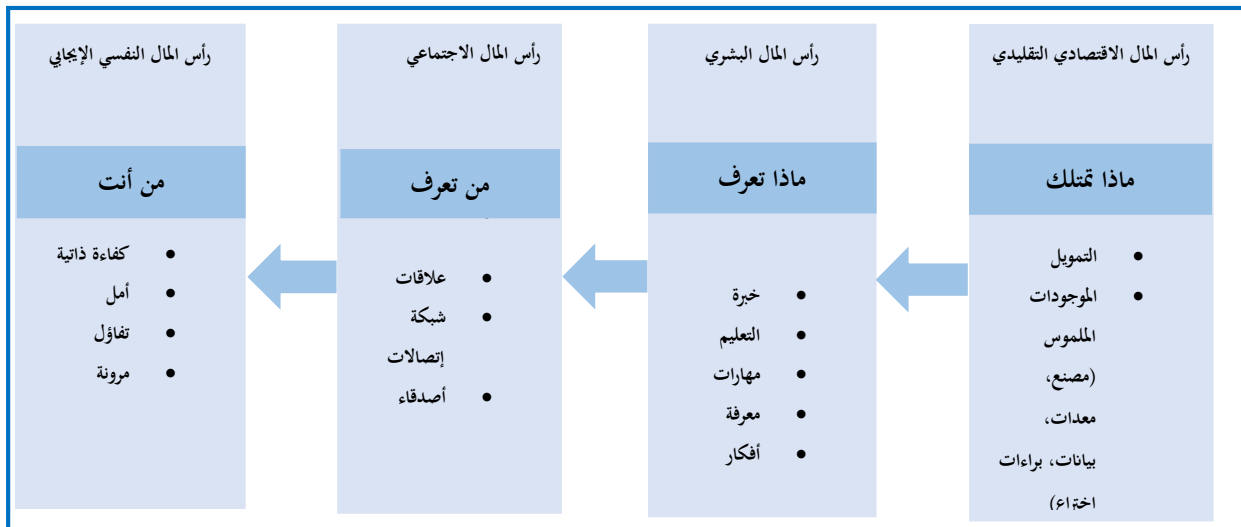
سنستطرق من خلال هذا المطلب إلى مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي وأهميته وأبعاده والعوامل المؤثرة.

الفرع الأول: مفهوم وأهمية رأس المال النفسي الإيجابي (PSYCAP)

أولاً: مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي

يمتد رأس المال النفسي إلى أبعد من رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، إذ يتضمن فلسفه من أنت " بدلا من "ماذا تعرف" أو "من تعرف" ، ويشير (Luthians) إلى أن الإدراك المتصاعد للموارد البشرية في كونها ميزة تنافسية في الإقتصاد العالمي الجديد حفز الباحثين والكتاب على إثارة موضوعات رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي في الحالات النظرية، البحث والتطبيق، بينما واجه رأس المال النفسي الإيجابي إهمالا من قبل الأكاديميين والممارسين في ميادين العمل، على الرغم من كونه جزء مهم من (رأس المال البشري "ماذا أعرف")، (ورأس المال الاجتماعي "من أعرف")، إذ جاء رأس المال النفسي ليمثل "من أنا" لتكون مهمة بقدر أهمية "ماذا أعرف" و "من أعرف"، والشكل الموالي يوضح ذلك:¹

الشكل رقم (1-2): يوضح توسع رأس المال النفسي من أجل الميزة التنافسية



المصدر: سعد علي حمود العنزي، ص 08.

¹ سعد علي حمود العنزي، إبراهيم خليل براهيم، رأس المال النفسي الإيجابي (منظور فكري في المكونات والمرتكزات الجوهرية للبناء والتطوير)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، قسم إدارة الأعمال، المجلد 618، العدد 65، 2012، ص 7-8.

من خلال الشكل نلاحظ أن التوجهات المذكورة آنفاً يعتبر رأس المال النفسي الإيجابي أهم اتجاه في قيام و نجاح المنظمات ، ثم يليه رأس المال الاجتماعي إذ يعتبر أساس اكتساب الفرد لرأس المال النفسي إيجابي و ذلك من خلال تبنيه كل من (الكفاءة الذاتية ؛ الأمل ؛ التفاؤل و المرونة) مما يجعله أكثر تحفيزاً و إيماناً بالنجاح و تجاوز العقبات التي تظهر في طريقه .

التعريف الأول: هو الصفات والقدرات النفسية الإيجابية التي يمتلكها الشخص والتي تساعد على اتخاذ وتنفيذ السلوك اللازم لتحقيق النجاح والريادة في المهام الموكلة بها.¹

التعريف الثاني: عرفه (smith) على أنه الحالة النفسية الإيجابية للفرد القابلة للتطوير التي تتصف بالكفاءة الذاتية والتفاؤل والأمل والمرونة.²

التعريف الثالث: يعرفه (Luthans) بأنه حالة التطور النفسية الإيجابية والذي يتميز بأربعة خصائص هي:³

1. امتلاك الثقة لتقديم الجهود الاستثنائية من أجل النجاح في تحدي المهام؛

2. توفر العزو الإيجابي حول إمكانية النجاح الآني والمستقبلي؛

3. المثابرة تجاه الأهداف، وعند الضرورة إعادة توجيه للمسارات تجاه الأهداف (الأمل)، لتحقيق النجاح المنشود؛

4. عند حدوث المشاكل والمعوقات القدرة على التحمل والإنعاش (المرونة)، والعودة إلى الوضع الطبيعي ما بعد الصدمة.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن رأس المال النفسي الإيجابي هو الصفات النفسية الإيجابية التي تميز الفرد وتساعد على تحقيق النجاح في حياته المهنية بكل ثقة وتخطي العقبات التي قد تواجهه مستقبلاً

ثانياً: أهمية رأس المال النفسي الإيجابي

تكمن أهمية رأس المال النفسي الإيجابي من خلال النتائج المتوقع تحقيقها على مستويين:⁴

1. **على مستوى المنظمة:** يأتي من خلال تحسين العلاقات داخل العمل، وتحسين الأداء الإداري، المبادرات الابتكارية الجديدة، تحسين سلوك المنظمة في مجالات المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات العمل، العلاقات الجيدة مع أصحاب المصالح، كل هذه تعطي جانباً إيجابياً نحو سلوك إيجابي يعزز من رأس المال النفسي الإيجابي للمنظمة.

¹ جنان شهاب أحمد، العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والإنتاج التنظيمي في إطار السلوك الريادي للعاملين في المؤسسات التعليمية دراسة مسحية للآراء أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة أهل البيت (ع) الأهلية، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد 7، العدد 3، 2017، ص 143.

² إحسان دهب جلاب، يوسف موسى سبتي آل طعين، تأثير رأس المال النفسي الإيجابي على الأداء الإبداعي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، قسم إدارة أعمال، 2015، المجلد 17، العدد 3، ص 13.

³ Hocine OUARI, Ali LEFKIRI , **The Effect of Positive Psychological Capital Dimensions on Organizational Creativity**, social sciences journal, vol 16, issue01, 2022, P 987.

⁴ ماجدة جبارغزاي الفتلاوي ، رأس المال النفسي الإيجابي ودوره في تعزيز الريادة الاستراتيجية بحث تحليلي للمنظمات الصناعية في النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الفرات الأوسط التقنية، كلية التقنية الإدارية كوفة، المجلد 14، العدد 03، 2017، ص 1088.

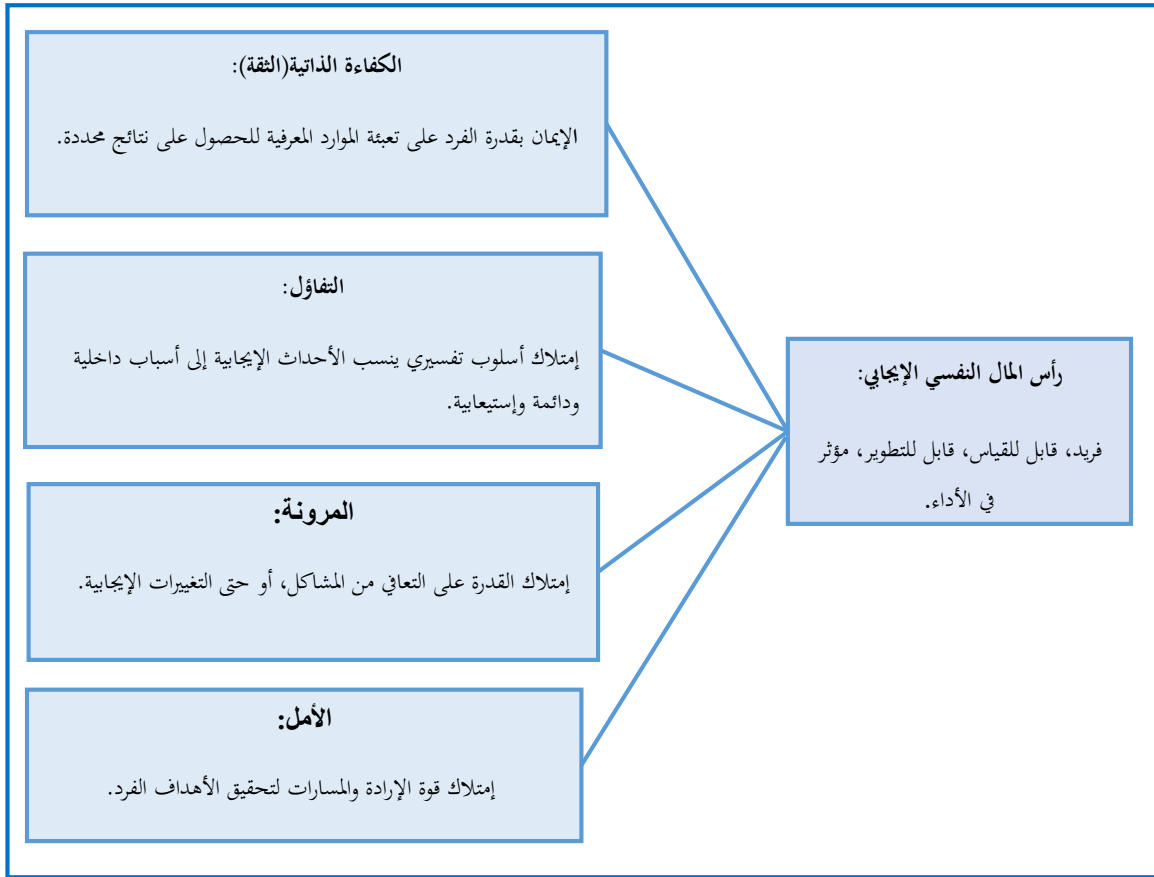
2. على مستوى الفرد: الرضا في العمل، الإستقرار الوظيفي، مستوى الإلتزام التنظيمي، الروح المعنوية العالية، تدني نسب الغياب، الأجواء الإيجابية والتفاؤل الإيجابي في العمل.

علم النفس الإيجابي، يعمل على تضخم الدافع على المستوى الفردي، وتعطي تصورا الأحداث الإيجابية، تولد الرفاهية، والرغبة في التعلم وتغذي الحاجة إلى المعنى من ناحية أخرى، فإنه يعزز التعاون والذكاء الجماعي في الفرق.¹

الفرع الثاني: أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي

أتفق أغلب الباحثين على أربعة أبعاد لرأس المال النفسي الإيجابي وهي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، المرونة، الأمل)، يوضح الشكل رقم (1-3) أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي:

الشكل رقم (1-3): أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي



المصدر: عباس هشام نور، ص72.

1. الكفاءة الذاتية (الثقة) Self efficacy:

¹ Asmae zinoun ; Moumade jamila ; **la psychologie positive au sien des pratiques RH :un levier de compétitivité** dans un monde VICA(Maroc :International social sciences et management journal /ISSM ;N°6 ;2022) ;P5 .

1. حمل الثقة بالنفس اللازمة للإمتلاك وبذل الجهود اللازمة لخلافة المهام الصعبة.²

2. بين (Manzoor & Jalil): تعني ثقة الفرد في قدرته في الحصول على الموارد المعرفية والحافز أو الإستراتيجيات المطلوبة للتنفيذ الناجح لمهمة محددة ضمن حالة معينة.¹

3. وأشار كل من (صالح): إلى أن الفرد ذو الفعالية الذاتية المرتفعة يمكن أن بخمسة سمات هامة هي:²

1. الهدف الذي يشير إلى الواجبات؛

2. الهدف الواضح والإلتجيب ذلك؛

3. الحفاظ على الدافع في مستوى عال؛

4. تحديد الإجراءات اللازمة، وتجنب الأفعال غير الفعالة؛

5. المثابرة على الرغم من مواجهة المشكلات المختلفة.

4. تشير النظرية المعرفية الإجتماعية لباندورا (Bandura): إلى أن معتقدات الفرد المرتبطة بقدرته على أداء عمل معين تؤثر في كيفية أدائه للعمل، وقد حدد باندورا 1986 بعدين للكفاءة الذاتية:³

• البعد الأول يسمى بالكفاءة الذاتية الشخصية (Personal Self-efficacy): ويقصد بها إيمان الفرد بقدرته على تنفيذ المهام المطلوبة منه بنجاح.

• البعد الثاني فيسمى بتوقع المخرجات (Outcome Expectancy): ويشير إلى إيمان الفرد بأن سلوكه بطريقة معينة سيؤدي إلى النتائج المطلوبة.

ويمكن تحسين الكفاءة الذاتية من خلال ثلاثة طرائق هي:⁴

أ. تجارب النجاح (إجادة المهمة): ويعد المدخل الأقوى لتطوير الثقة لأنه يستلزم معلومات مباشرة عن النجاح، فالإنجازات لا تبنى الثقة بشكل مباشر، فالأمر مرهون بكل من المعالجة الموقفية مثل تعقيد المهمة، والمعالجة الإدراكية مثل إدراك الفرد لقابلية.

ب. ملاحظة الآخرين والافتداء: الفرد ليس بحاجة إلى سلوك مدعوم بشكل مباشر لكي يتعلم، فهو يمكن أن يتعلم من خلال ملاحظة الآخرين من ذوي الدعم، وكذلك الحال بالنسبة لاكتساب الثقة بصدد رأس المال النفسي، فإذا كان الفرد يرى الناس

² Rabindra kumar pradhan, **impact of psychological capital on organiztional sitizenship behavior**, department of humanities and social science, west bengal, india, 2016,page16.

¹سهير شاكر صديق، تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العامة لتربية الرصافة في محافظة بغداد، مجلة الريادة للمال والأعمال، الجامعة المستنصرية، كلية العلوم السياسية، بغداد، العراق، المجلد 02، العدد 01، 2021، ص. 131.

²علي عبد الله الحاكم، أحمد عز الدين محمد شيت، تأثير رأس المال النفسي على الثقة التنظيمية دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الاتصالات بجمهورية العراق، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 3، العدد 08، 2022، ص. 566.

³حسين راوي، علي فقير، دور رأس المال النفسي في تطوير السلوك التنظيمي الإيجابي للعاملين، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 15، العدد 02، 2022، ص. 164-165.

⁴سعد علي حمود العنزي، إبراهيم خليل إبراهيم، مرجع سابق ذكره، ص. 12.

يجبون لأنفسهم النجاح عبير الجهد المستمر، فإنه بالمقابل سيمتلك القدرة على تحقيق النجاح، أما إذا لاحظ الفشل فيهم فإن ذلك سيغرس فيه الشك بقدراته الخاصة لإتقان نشاطات مماثلة.

ج. الإقناع الاجتماعي: يمكن أن يساعد الأفراد المؤهلون من الذين يتمتعون بالاحترام في تطوير الثقة لدى المستخدمين وكمرأس مال نفسي لهم، وذلك من خلال إقناعهم بأنهم يملكون ما يأخذون.

2. التفاؤل (Optimism):

1. عرفه (Poon): التفاؤل بأنه منظور إيجابي للمستقبل وعقلية لإدراك الأحداث الإيجابية في ظل ضبط النفس والتحفيز بوجود تقييم واقعي لتلك الأحداث عن مدى إمكانية حدوثها.¹

2. عرفه (Schmitt): درجة إمتلاك الموارد البشرية لحصلية من توقعات حول النتائج الإيجابية بحيث يعتقدون الأشياء الجيدة سوف تحدث لهم فيما يتعلق بعملهم.²

3. عرفه (Zehra Husain): أسلوب تفسيري ينسب الأحداث الإيجابية إلى أسباب داخلية ودائمة ومنتشرة، والأحداث السلبية إلى أسباب خارجية ومؤقتة ومحددة الموقف.³

4. هم الناس الذين يتوقعون أن تحدث لهم أشياء جيدة، و المتشائمون هم أناس يتوقعون حدوث أشياء سيئة لهم، هذا الاختلاف في التوقعات يجعل المتفائلين و المتشائمين يختلفون في تعاملهم مع المشكلات وطريقة التعامل معها.⁴

وأشار (Schneider) إن التفاؤل قابل للتطوير عبر ثلاثة سبل، هي:⁵

1. اللين أو التساهل تجاه الماضي.

2. تثمين وتقدير الحاضر.

3. وفرصة للنظر صوب المستقبل.

¹ Poon, Rand, "The impact of securely attached and integrated leadership on follower mental health and psychological capital", Ph.D... School of Business & Leadership .Regent University, London, 2013, P22.

² Schmitt, A., Gielnik, M.M., Zacher, H., & Klemann D.K: "The motivational benefits of specific versus general optimism", Journal of Positive. Psychology, Vol. 8, 2013, P427.

³ عباس هشام نور، دور القيادة الكاريزماتية في تعزيز رأس المال النفسي الإيجابي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في العتبة الحسينية المقدسة، مذكرة ماجستير، جامعة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، 2022، ص78.

⁴ Timothy D.Hodges , **note doctor of philosophy about the impact of psychological capital on performance, engagement, and the contagion effect**, university of Nebraska, lincoln, 2010, page 23.

⁵ سعد علي حمود العنزي، إبراهيم خليل إبراهيم، مرجع سابق ذكره، ص 16 .

3. المرونة (Flexibility):

1. عرفه (Luthans): على أنها ركنا أساسيا في علم النفس الإيجابي، وهي تعني العودة أو الإرتداد من المشكلات أو النكسات المتعلقة ببيئة العمل مع تغيرات إيجابية مثيرة.¹

2. وذكر (McCann): أن المرونة مفهوم حديث متجذر بالعلاج النفسي وعلم النفس الاجتماعي وعلم البيئة.

3. يرى (Coutu): أن المرونة ليست صفة أخلاقية جيدة ولا صفة أخلاقية سيئة، بل أنها مجرد مهارة وقابلية تؤدي بمالكها إلى أن يكون قويا عند التعرض للضغط أو التغيير الكبير. في حين يشير (حسان) إلى أن المرونة النفسية سمة تتضمن سلوكيات وأفكاراً وإعتقادات وأفعالاً يمكن تعليمها وتنميتها لدى الفرد فالشخصية المرنة الناضجة لديها القدرة على التكيف والتعامل مع ظروف الحياة المختلفة.²

4. وصرح (Tan): بأنه عندما يواجه الأفراد بالمنظمة المشاكل والتحديات فإن عنصر المرونة يساهم بشكل فعال في تجاوز تلك المشكلات وتحقيق النجاح.³

من خلال التعاريف المذكورة آنفاً يمكن القول بأن المرونة خاصية أو صفة تتم عن قدرة الفرد على التكيف والتلاؤم وميزة تشير إلى الإنفتاح على صعيد القدرات والقوى والإستعداد من أجل تطويعها، وملاءمتها مع الظروف غير المحبذة.

4. الأمل HOPE:

هو مثابرة الأفراد العاملين في التوجيه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، إضافة إلى قدرة الأفراد على إعادة توجيه المسارات لتحقيق الأهداف لو تطلب الأمر ذلك.⁴

1. أشار (Greuning): بأن الأمل يعبر عن حالة عقلية إيجابية توفر للموظف الإصرار على تحقيق الأهداف من خلال التخطيط والسعي إلى البحث عن البدائل إذا لم تتوافق الخطة الموضوعة سابقاً مع الأهداف.

2. وأكد (Bernardo & Mendoza): بأنه أفكار إيجابية تتعلق بقدرة الفرد وإستراتيجياته على تحقيق الأهداف التي يسعى إليها بشكل فاعل وكفوه.

¹ سعد علي حمود العنزي، إبراهيم خليل براهم، مرجع سابق ذكره، ص 21.

² إحسان دهش جلاب، يوسف موسى سبتي آل طعين، مرجع سابق ذكره، ص 15.

³ علي عبد الله الحاكم، أحمد عز الدين محمد شبيت، مرجع سابق ذكره، ص 568.

⁴ Luthans. F and others: **the mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship**, op. cite, 2008, P223

3. ويرى (Rennick): فالأمل يعطي للشخص ثقة بأن النتائج الإيجابية ممكنة مما يدعم شعور بالتمكين ويدرك الفرد انه قادر على ان يساهم مساهمة إيجابية في حياته، فالأفراد الذين لديهم أمل يسعون إلى تحقيق الأهداف حتى عند مواجهتهم معوقات ومشكلات لان لديهم قدرة على حل المشاكل والبقاء منغمسين بأفكارهم مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف بنجاح.¹

4. كما يعرفه (Liu): الامل بأنه المواظبة على تحقيق الأهداف وتعديل المسارات عند الضرورة لتحقيق النجاح.²

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في رأس المال النفسي الإيجابي

يتمتع رأس المال النفسي الإيجابي بالعوامل التالية:³

1. **العدالة التنظيمية:** والتي تعبر عن تصورات الموظف لمدى معاملتهم بإنصاف. يعد مفهوم العدالة التنظيمية مصدر قلق كبير لجميع الموظفين في مكان العمل فهناك مخاوف بشأن العدالة في المنظمات في جوانب مختلفة من قبل القوى العاملة، يهتم الموظفون بالعدالة التي يتلقونها في توزيع الموارد، مثل المكافآت والأجور وما إلى ذلك، وهو ما يُعرف بالعدالة التوزيعية يهتم الموظفون أيضاً بالعدالة في عملية اتخاذ القرار من قبل منظمة يشار إليها باسم إجراءات العدالة أخيراً، يولي الموظفون إهتماماً بالإنصاف في المعاملة الشخصية أيضاً، والمعروفة باسم العدالة التفاعلية. فالعدالة التنظيمية تخلق الظروف الإيجابية اللازمة لإزدهار رأس المال النفسي.

2. **استقلالية العمل:** وتعني أن الموظفين يمكنهم التحكم في أساليب عملهم وتقديمهم، ومنحهم إحساساً بالسيطرة، وتحقيق الشروط اللازمة لرأس المال النفسي. وتحليل العوامل المختلفة التي تؤثر على رأس المال النفسي، وجدت إستقلالية العمل لها تأثير إيجابي كبير على رأس المال النفسي.

3. **بيئة العمل، والسلوك القيادي، ودعم المشرفين:** وما إلى ذلك، تؤثر على رأس المال النفسي الإيجابي كما أن خصائص الخلفية الفردية وخصائص المهام قد تكون عوامل مهمة تؤثر على رأس المال النفسي الإيجابي أيضاً ويمكن أن يمتد هذا التأثير إلى المستويين الجماعي والتنظيمي. فضلاً عن ذلك، أجرى Yu&Lin دراسة معينة حول العوامل التي تؤثر على رأس المال النفسي، مثل خصائص الشخصية وأسلوب القيادة والثقافة التنظيمية وما إلى ذلك، وكلها سيكون لها تأثير على رأس المال النفسي للموظفين.

4. **السلوكيات الداعمة:** هي إظهار السلوكيات الداعمة، والنهج الإيجابي للموظفين وردود الفعل الإيجابية.

¹ آلاء عبد الموجود العائلي، إسهام أبعاد القيادة الحكيمة في تعزيز رأس المال النفسي الإيجابي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في دائرة صحة نينوى، مجلة تكريت

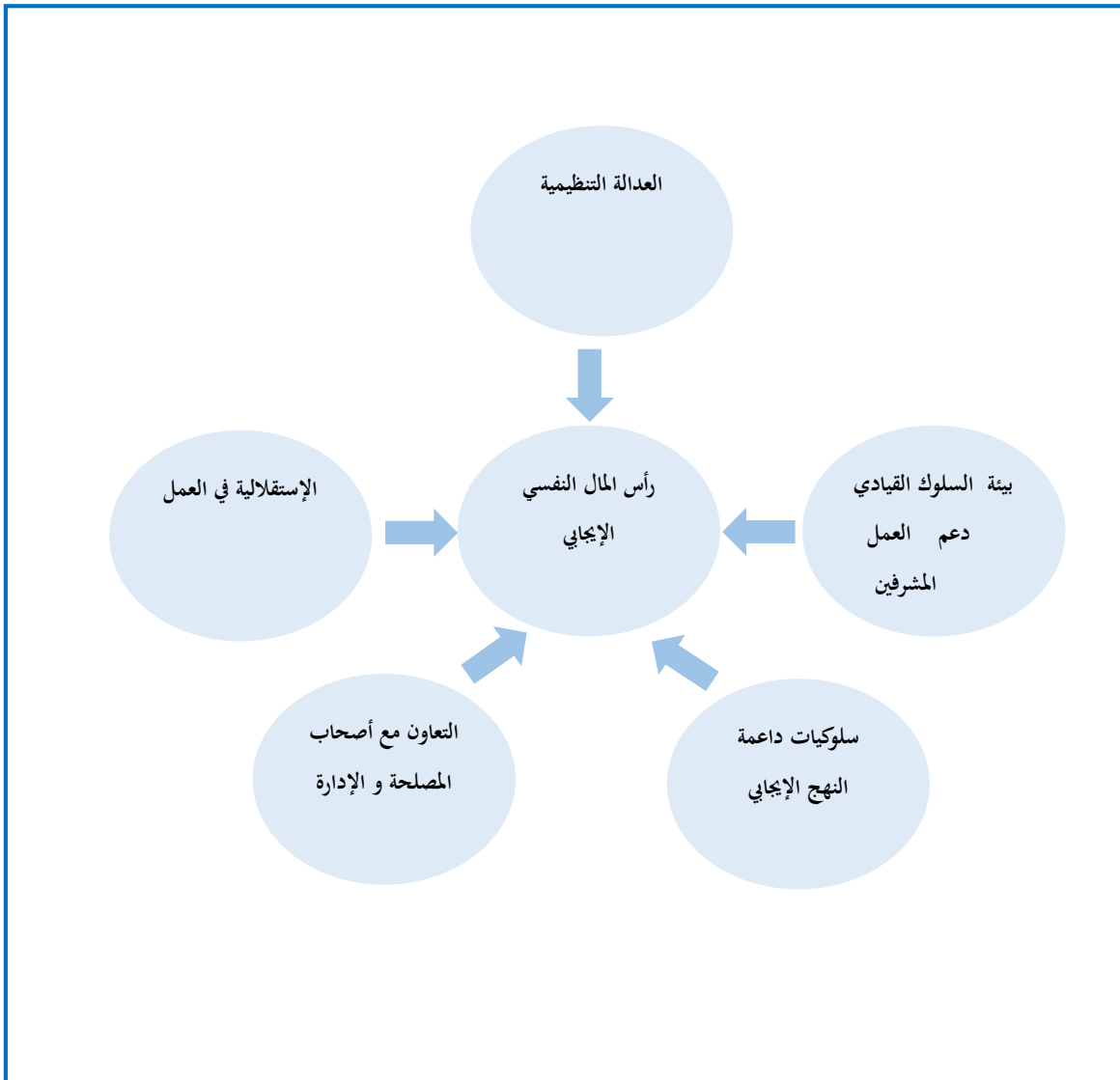
للعلم الإداري والإقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد18، العدد57، 2022، ص213.

² علي عبد الله الحاكم، أحمد عز الدين محمد شيت، مرجع سابق ذكره، ص567.

³ عباس هشام نور، مرجع سابق ذكره، ص68-69-70.

5.التعاون مع أصحاب المصلحة والإدارة: والتعاون بين الموظفين ومع أصحاب المصلحة الآخرين حيث يتوقع الموظفين أن يساعدهم القادة بشكل خاص في توفير الموارد والمواد فإن موقف القائد هذا سيزيد من قدرتهم على التعامل. المشكلات في العمل، ويقوي إيمانهم بالنجاح، ومن ثم يضمن جوا إيجابيا للمستقبل في المنظمة. فضلاً عن ذلك جرى التأكيد على أهمية الدعم المعنوي الذي من شأنه أن يريح الموظفين نفسياً للمعلمين إقامة تعاون بين الإدارة والموظفين. يذكر الموظفون أن ثقتهم بأنفسهم في عملهم تزداد مع قوة العمل الجماعي، وأنهم يتغلبون على العقبات التي يواجهونها بسهولة أكبر عندما يتضامنون مع أصحاب المصلحة الآخرين في المنظمة في واقع الأمر، فإن التنشئة الاجتماعية داخل المنظمة ودعم الأعضاء الجدد في المنظمة تزيد من رأس المال النفسي للموظفين ومن ثم تزيد من أدائهم.

الشكل رقم (1-4): العوامل المؤثرة لرأس المال النفسي الإيجابي



المصدر: عباس هشام نور، ص 69.

الفرع الرابع: فوائد رأس المال النفسي الإيجابي

يحقق رأس المال النفسي الإيجابي عدة فوائد، يمكن تلخيصها بما يأتي:¹

1. قدرة تأثير عالية والقدرة على التعامل مع الضغط والإجهاد؛
2. تحقيق نتائج أداء جيدة؛
3. زيادة الإبداع والتعاون وشعور العاملين بالاستقرار والالتزام الوظيفي؛
4. شعور الموظف بالسعادة وتطوير إنتاجية الفرد وتنشيط الدافعية؛
5. زيادة الفاعلية في العمل.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي تميز الأداء البشري

ستتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم تميز الأداء البشري وأبعاده وخصائصه وأهميته

الفرع الأول: مفهوم تميز الأداء البشري

أولاً: تعريف التميز

1. التميز لغة: التميز لغة (Excellence) كلمة مشتقة من اللاتينية (Excellencia)، ومن الفعل (Excellere)، وكانت تستعمل للإشارة إلى من يخرج عن العادة ويبرز ويتفوق على نظرائه، ويكون الأفضل جودة أو الأكثر قيمة من الآخرين، أو الأفضل من الأفضل.

2. التميز اصطلاحاً: من الناحية الإصطلاحية لم يتفق الباحثون والكتاب حول تعريف موحد لمفهوم التميز ولعل أهم هذه التعاريف هو:

- يعرف علي السلمي "التميز بأنه: «حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنه أصحاب المصلحة في المنظمة.

- عرفته "البوخ فاطمة": التميز هو حفاظ المنظمة على أفضليتها وإختلافها في مكانها ومكانتها، حاضراً ومستقبلاً، بما يؤدي إلى خلق أو إضافة قيم لجميع أصحاب المصلحة.

¹مریم سلیمان عباس الدلیمی، خصائص القيادة النسوية وأثرها تطوير رأس المال النفسي إختبار الدور المعدل لقوة الخبرة دراسة تحليلية من وجهة نظر المرؤوسين في مدارس التعليم الخاصة في عمان، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال، 2016، ص 30.

- ويرى "عادل زايد": أن التميز " ليس هو تميز المنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة، ولكنه مفهوم أكبر يتضمن جودة كل الجوانب التنظيمية اللازمة لتحقيق رضا العميل وقيادة السوق ومختلف نتائج الأعمال الأخرى، وهو شعار ترفعه العديد من المؤسسات الحديثة وتتخذها رسالة أساسية لها.

- وعرف " مؤيد سعيد السالم " التميز بأنه " التميز لا يعني النجاح فقط ولكن يشمل النجاح والتفوق والتفرد من أجل البقاء والنمو، فالنمو والتميز وجهان لعملة واحدة.

ثانياً: تعريف الأداء

1. الأداء لغة: يشير الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من اللغة اللاتينية (**Performer**) والتي تعني إعطاء كل شيء لشئ ما والتي أشتقت منها اللفظة الإنجليزية (**Performance**) والتي تعني إنجاز العمل أو "الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه".

2. الأداء اصطلاحاً: بالرغم من كثرة استخدام مصطلح الأداء إلا انه لم يتم إيجاد تعريف موحد للمصطلح فتجد:

- لقد عرف (**P. Draker**) الأداء على أنه: قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن بين رضا المساهمين والعمال في المدى القصير وبين إستمرارية ورفاهية المؤسسة في المدى الطويل.

- ويرى (**Ph.Dorrino**) أن الأداء هو: الفرق بين القيمة المقدمة للسوق ومجموع القيم المستهلكة وهي تكاليف مختلف الأنشطة، فبعض الوحدات تعتبر مستهلكة للموارد وتسهم سلباً في الأداء الكلي عن طريق تكلفتها والأخرى تعتبر مراكز ربح وهي في الوقت نفسه مستهلكة للموارد ومصدر عوائد وتسهم بجامش في الأداء الكلي للمؤسسة.

وتعرفه "مهديد" الأداء بقولها: الأداء هو إنعكاس مدى نجاح المنظمة في تحقيق إستراتيجيتها وأهدافها ورسم مسار المستقبل ناجح وذلك انطلاقاً من الاستخدام الأمثل للوسائل والموارد والمهارات والمميزات أخذاً في الحسبان رغبات أصحاب المصالح.

- ويعرفه آخرون بأنه: الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العملية الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج، وإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها، ولتخزينها وتسويقها طبقاً للبرنامج المسطر والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة.¹

¹أحمد خليلي، الأخضر صياحي، إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق الأداء في المنظمات الاقتصادية، المنتدى الدولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، بجامعة المسيلة، يومي 12 و13 نوفمبر 2017، ص 8-9.

ثالثاً: تعريف تميز الأداء البشري

إن الأداء هو الذي يحدد أي عملية من العمليات الإدارية وكلما تميز الأداء فإن ذلك يعود بالإيجاب على المؤسسة بكاملها. ولا يخفى أن الأداء البشري المتميز هو نتيجة حتمية لمجموعة من السلوكيات التي يقوم بها الفرد أثناء قيامه بمهامه، وهذا وثيق الصلة بثقافة المؤسسة وقد لقيت ثقافة المؤسسة اهتماماً كبيراً في نظريات الإدارة الحديثة، ولا يمكن إغفال القيم الإدارية في ثقافة المؤسسات.

من هذا المنطلق نعرف الأداء البشري المتميز على أنه تلك القدرة على إنجاز الأعمال بالوجه الكفاء والصحيح ضمن المهام الهيكلية وبطريقة غير روتينية ومتميزة. ونفهم من التعريف السابق أن الأداء المتميز يشترك فيه جميع العاملين في المؤسسة من أجل المحافظة على أهدافها والوصول إلى الخطط المراد تنفيذها.¹

الفرع الثاني: أبعاد تميز الأداء البشري

يتمتع تميز الأداء البشري بثلاثة أبعاد أساسية وهي (معدل الأداء البشري، سلوك الأداء البشري، إستمرارية التميز).

1. معدل الأداء البشري:

يعرف مكتب العمل الدولي (ILO) معدل الأداء البشري بأنه "وصف مكتوب لمدى الجودة التي يجب أن يؤدي بها الموظف تلك الأعمال المحددة، والتي تنطوي عليها وظيفته، إذا كان له أن يؤدي تلك الأعمال بطريقة ترضي الإدارة إرضاء تام، وذلك في ظل ظروف العمل القائمة". ويقصد بمعدل الأداء البشري إنتاجية أداء هذا المورد البشري من حيث الكمية والنوعية للنتائج المتحققة، والتوقيت الملائم لتحقيق ذلك، وبأقل تكلفة وبالكيفية المناسبة، مما يشير أن هذا المعدل يقيس أداء المورد البشري وإنجازاته الوظيفية والمهنية، ويتضمن ذلك حجم ونوعية الأداء وطبيعة الإنجازات بما في ذلك تحقيق أهداف تزيد عن المتوقع أو تتفوق على متطلبات عمله الوظيفي، ويتضمن كذلك إنجاز مهام صعبة تتطلب وقتاً وجهداً وعملاً إضافياً ودؤوباً.²

2. سلوك الأداء البشري:

يقصد بسلوك الأداء البشري على أنه مجموعة من السمات أو الخصائص الشخصية التي تصف كيفية أداء الفرد المهام الموكلة إليه في المؤسسة، وتتجسد هذه الخصائص على شكل سلوكيات وتصرفات في سياق ممارسة الأعمال والمهام، وتشير هذه السلوكيات إلى نواحي جيدة في أداء الفرد والتي يمكن توظيفها في مواقف أداء العمل بصورة متميزة، ومن أبرز هذه السلوكيات نذكر ما يلي:³

¹ منيرة محمد سائق السيد، أثر منظومة القيم الإدارية على الأداء البشري المتميز، المجلة العربية، جامعة ببشة، كلية العلوم والأداب، السعودية، المجلد 4، العدد 15، 2020، ص 328.

² سبع نجيب، أثر التدريب الإلكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في إدارة وتسير الموارد البشرية، الجامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2021، ص 47.

³ علياء جراد، فاطمة الصفي، إدارة الموارد البشرية مدخل وظيفي، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، 2019، ص 265.

- القيادة: رغبة الفرد في توجيه الآخرين والتأثير فيهم، ورغبتهم في تقبل توجيهاته.
- التخطيط: قدرة الفرد على النظر للأمام، ووضع خطة عمل مناسبة.
- التنظيم: قدرة الفرد على تنظيم عمله، والتوفيق بين العمل المطلوب والموارد المتاحة بأسلوب فعال.
- التفويض: رغبة الفرد في تفويض السلطة وقدرته عليها.
- الرقابة: رغبة الفرد في الرقابة وقدرته على إتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- حل المشكلات: المهارة في تحديد أسباب المشكلة ووضع بدائل الحل.
- إتخاذ القرارات: قدرة الفرد على الحكم على الأمور وتحمل مسؤولية ذلك.
- الإتصالات الشفوية: المهارة في التعبير الشفوي عن الأفكار.
- الإتصالات المكتوبة: رغبة الفرد في الإتصال الكتابي وقدرته على ذلك.
- تحديد الأولويات: قدرة الفرد على معالجة الأمور الأكثر أهمية أولاً ثم الأقل أهمية.
- العلاقة مع الآخرين: للمهارة في التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين.
- الدقة في المواعيد: التزام الفرد بوقت البدء والإنتهاء من العمل.
- الحضور: عدد الأيام التي تغيب فيها الموظف، والإجازات التي حصل عليها.

3. استمرارية التميز:

ويقصد بإستمرارية التميز قدرة الفرد على البقاء والإستمرار في تحسين أدائه وتميزه عن الآخرين طيلة مساره المهني، من خلال التكيف والإستجابة الفعالة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل الداخلية والخارجية، والعمل على تحسين الأداء والإستمرارية في تحسينه للوصول إلى قمة الأداء. فالأداء المتميز ليس مجرد تحقيق نتائج أعلى من حيث الأهداف بل الإستمرار في ذلك.¹

الفرع الثالث: خصائص الأداء والموارد البشري المتميز:

أولاً: خصائص الأداء المتميز:

يتسم الأداء المتميز بعدة خصائص كالآتي:

1. الأداء المتميز يتطلب درجة عالية من الإتقان والإنضباط والجودة بدون ترك مجالاً للخطأ أو الإنحراف؛
2. الأداء المتميز هو الأداء المرتبط بالوصول إلى تحقيق الأهداف المخطط لها؛
3. الأداء المتميز هو نتاج الأفكار الخلاقة والعمل المبدع والمتواصل والجادة؛
4. الأداء المتميز هو المتصف بالموثوقية والجودة التي ينجز بها العمل المصمم.

¹ سيع نجيب، مرجع سابق ذكره، ص 48.

ويشير العبيدي إلى جوانب أخرى تميز هذا النوع من الأداء تتمثل في كونه يتجاوز حدود المعايير الموضوعية من قبل المؤسسة، ويشمل عادة نشاطات ومجالات عديدة ويعتبر أحد مداخل الإبداع الذي يخلق قيمة لأصحابه ويجعلهم يتفوقون على ما يقدمه الآخرون كما ونوعاً.

ثانياً: خصائص المورد البشري المتميز:

حتى يكون المورد البشري متميز يجب أن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص بينها ونذكر منها:

1. لديه أهداف وغايات وطموح، ويمتلك دافع قوي للإنجاز ورغبة وعزيمة على النجاح، ويشعر بالرضا عند أدائه الأعمال الموكلة إليه؛
2. يتمتع بقدرة على التركيز على أهدافه وغاياته، مما يساهم في تحقيق نتائج متميزة من وراء الجهود التي يقوم بها؛
3. يقدم جميع طاقاته ووقته وولائه لمؤسسته، فالفرد المتميز يجب العمل ويخلص به ويستثمر مهاراته ومواهبه وقدراته إلى أقصى حد ممكن؛
4. يقبل التحدي في تنفيذ الأدوار الموكلة إليه، ويشعر بالإعتزاز بالعمل والشعور بالمسؤولية تجاه مستقبل المؤسسة؛
5. يجد أفضل وأسهل الحلول لمشكلات المؤسسة التي تتسم بالتعقيد وفي الأوقات المناسبة، ويمتلك الشجاعة على الاعتراف بأخطائه؛
6. أكثر ذكاء من المورد البشري العادي ويمتلك المعرفة والتدريب والمهارات والمواهب وأقدر على الابتكار والإبداع وأشد طموحاً؛
7. يحاول إقتناص الفرص وانتهازها في حينها، ولديه القدرة على إتخاذ القرارات؛
8. إجتماعي بطبعه ويتقن مهارات الاتصال.¹

الفرع الرابع: أهمية الأداء المتميز للمورد البشري

تكمن أهمية الأداء المتميز للمورد البشري في المؤسسات من خلال إسهامه في تحقيق الآتي:²

1. مساعدة المورد البشري على فهم أهداف المؤسسة وملاحظة كيف تساهم نتائج أعماله في تحقيق تلك الأهداف والقيم المنظمة؛
2. تساهم في رفع معنويات الموارد البشرية وخلق مناخ مناسب للعلاقات الإنسانية، وهذا بدوره يحفزهم الأداء الأعمال بكفاءة وفعالية أكبر؛

¹ نجيب سبع، رشيد مناصرة، التمتين الوظيفي وأثره في تمكين الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة (BATCIM) وحدة المغير، مجلة الباحث، المجلد 20، العدد 01، 2020، ص 721.

² غني دحا متناي الزبيدي، حسين وليد حسين عباس، المقدرات الجوهرية للمورد البشري الاتجاه المعاصر لتنافسية الأعمال، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 74.

4. تساهم في دفع للموارد البشرية إلى تطوير قدراتها وقدرات المؤسسة ويقود إلى أداء بمستوى أعلى؛
5. تساهم في ضمان التعاون المتواصل بين المدراء والموارد البشرية في المستويات الأدنى.

المبحث الثاني: دراسات سابقة لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري

سنحاول في هذا المبحث التعرف على أهم الدراسات السابقة بالعنيتين العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع دراستنا دور رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري، والتي قمنا بعرضها حسب ترتيبها الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة ماجد جبار غزاي الفتلاوي بعنوان " رأس المال النفسي الإيجابي ودوره في تعزيز الريادة الإستراتيجية بحث تحليلي للمنظمات الصناعية في النجف الأشرف"، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية، جامعة الفرات الأوسط التنقية (2017).

تناولت الدراسة موضوع رأس المال النفسي الإيجابي ودوره في تعزيز الريادة الإستراتيجية بحث تحليلي للمنظمات الصناعية في النجف الأشرف من خلال معرفة أثر رأس المال النفسي الإيجابي في دعم ريادة الأعمال الإستراتيجية، وإستخدمت الدراسة إستبانة وزعت على عينة حجمها (90) فرداً وإستعمال المنهج التحليلي الوصفي ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

1. وجد من خلال نتائج البحث أن لدى المنظمات عينة البحث رأس المال نفسي إيجابي متوفر بالقدر المقبول لديهم وهذا ما يدل على أن لديهم تفاعل وكفاءة ذاتية ومرونة وأمل في العمل؛

2. جاءت المرونة في مرتبة الخبرة وذلك لأسباب تتعلق بالعمل والبيروقراطية في إدارة العمل والقيود التي تحد من جانب المرونة؛

3. حققت (الثقة) الكفاءة الذاتية المرتبة الثانية من حيث الأهمية وهذا ما يوضح أن لدى العاملون في المنظمة الثقة أو الكفاءة في إمكانية العمل تحت ضغوطات عمل وظروف صعبة، وفي التواصل مع (الموردين والزبائن) في مناقشة مشاكل العمل المشتركة.

2. دراسة بوردهم كنزة بعنوان " أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب"، رسالة ماجستير تخصص تسير موارد بشرية عام (2018).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب جامعة حيث طبقت الدراسة على عينة طبقية قصدية مكونة من (110) موظف ولتحقيق أهداف الدراسة إستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات تم التحليل البيانات الواردة في الإستبيانات عن طريق إستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

1. وجود أثر ذو دلالة إحصائية من ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي؛

2. وجود علاقة عكسية ضعيفة بينهما تقدر نسبتها (23.8) كما توصلت إلى عدم؛

3. وجود فروق بين إجابات الباحثين تعزى لخصائصهم الشخصية (الجنس، العمل ديمومة الوظيفة، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة، الحالة العائلية).

3. دراسة فطيمة بوسنة، مجيد برفاد بعنوان " تأثير أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي على اليقظة الذهنية لدى الطلبة الجامعيين -جامعة الجزائر 2 نموذجاً"، (مجلة البحوث التربوية والتعليمية) (2020).

ولقد هدفت هذه الدراسة للكشف عن تأثير أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي على اليقظة الذهنية لدى الطلبة الجامعيين وإستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع إستبانة على عينة حجمها (100) طالبا وطالبة ومن أهم نتائج التي توصلت لها الدراسة ما يلي:

1. وجود مستوى مرتفع من رأس المال النفسي الإيجابي لدى أفراد عينة الدراسة؛

2. وجود علاقة إرتباطية إيجابية دالة إحصائيا بين اليقظة الذهنية وأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي؛

3. وجود قدرة تنبؤية لبعدي (الكفاءة الذاتية والمرونة) بمستوى اليقظة الذهنية وتؤثر بنسبة %21.7 في ظهورها لدى الطلبة جامعة الجزائر 2.

4. دراسة سهر شاكرك صديق " تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العامة لتربية الرصافة في محافظة بغداد"، (مجلة الريادة للمال والأعمال) (2021).

ولقد تناولت هذه الدراسة موضوع "تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في جودة الحياة الوظيفية" بالمديرية العامة لتربية الرصافة في محافظة بغداد من خلال الإشكالية التالية "ما مستوى رأس المال النفسي الإيجابي لدى العاملين بالمديرية العامة لتربية الرصافة في محافظة بغداد؟"، وإستخدمت الدراسة إستبانة وزعت على عمال وزارة التربية بالمديرية العامة لتربية الرصافة في محافظة بغداد، وتم إختيار عينة عشوائية بسيطة قدرها 300 من العاملين وقد تم الإعتماد في البحث على المنهج الوصفي التحليلي ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

1. تبين أن هناك علاقة إرتباط طردي قوي بين رأس المال النفسي الإيجابي وأبعاد جودة الحياة الوظيفية؛

2. أن هناك تأثير قوي لأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي على جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العامة لتربية الرصافة في محافظة بغداد وأوصى البحث بتقديم الدعم اللازم لتنمية المعارف والقدرات المتميزة لدى العاملين وإشغال المتميزين منهم في المناصب المناسبة والتركيز على النواحي الإنسانية والاجتماعية لدى العاملين؛

3. مستوى رأس المال النفسي الإيجابي لدى العاملين بالمديرية العامة لتربية الرصافة عال جدا. كما أن مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العامة لتربية الرصافة عال جدا أيضا.

5. دراسة علي عبد الله الحاكم، أحمد عز الدين محمد شيت، بعنوان تأثير رأس المال النفسي على الثقة التنظيمية "دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الاتصالات بجمهورية العراق"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية (2022).

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير رأس المال النفسي على الثقة التنظيمية، من خلال تحديد تأثير أبعاد رأس المال النفسي على أبعاد الثقة التنظيمية باستخدام إستبانة موزعة على 320 موظف، وفق المنهج التحليلي الوصفي ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

1. وجود علاقة إرتباط معنوي إيجابي بين أبعاد رأس المال النفسي وأبعاد الثقة التنظيمية؛

2. هناك تأثير معنوي لأبعاد رأس المال النفسي على أبعاد الثقة التنظيمية.

6. كمنيرة محمد ساتي السيد، بعنوان "أثر منظومة القيم على الأداء البشري المتميز"، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية (2020).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر منظومة القيم على الأداء البشري المتميز من خلال الإجابة عن الإشكالية: "كيف يمكن الوصول إلى الأداء المتميز من خلال نظرية القيم الإدارية؟" وفق المنهج التحليلي الوصفي ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

1. العدل هو أفضل الركائز التي يقوم عليها نموذج الإدارة بالقيم وأن تفعيله في المؤسسات كفيل بالقضاء على الظلم والفساد والرشوة والمحسوبية؛

2. تفعيل مبدأ الشورى من الأمور التي تكتسب المؤسسة وتضفي على العمل الإداري التفوق والوصول إلى القمة.

7. سويقات نجيب، بعنوان أثر التدريب الإلكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (2021).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية للتعرف على مدى تأثير أبعاد التدريب الإلكتروني التشاركي على الأداء المتميز للمورد البشري، حيث تم جمع البيانات باستخدام أداتين للبحث وهما المقابلة والإستبيان الذي وزع على 302 متدرب من شركة سونلغاز وفق المنهج الوصفي التحليلي ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

1. هناك مستوى مرتفع لتطبيق التدريب الإلكتروني التشاركي في مجمع سونلغاز؛

2. وجود مستوى مرتفع للأداء المتميز للمورد البشري بمجمع سونلغاز؛

3. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري في مجمع سونلغاز.

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

1. دراسة ALPER GENÇ، بعنوان:

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN

AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA (2014).

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن آثار المرونة النفسية على الإلتزام التنظيمي ونية المغادرة وذلك بهدف معرفة العلاقة بين الإلتزام التنظيمي ورأس المال النفسي على النية في ترك العمل وإستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من 309 موظفا من مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي القطاع العام بأنقرة وكانت نتائجها كالتالي:

1. هناك علاقة بين الإلتزام التنظيمي ورأس المال النفسي الإيجابي؛

2. رأس المال النفسي يؤثر ايجابا على الإلتزام التنظيمي؛

3. الزيادة في نسبة رأس المال النفسي تخفض من نسبة النية في ترك العمل؛

4. الزيادة في نسبة الإلتزام التنظيمي يخفض من نسبة النية في ترك العمل.

2. دراسة أنا إيزابيل باربوس، بعنوان:

"The Relevance of Psychological Capital on Individual's Perceptions of Performance, Motivation, Work-Engagement and Job-Satisfaction"(2017).

تناولت هذه الدراسة "أثر رأس المال النفسي على تصورات الفرد للأداء والتحفيز والإرتباط بالعمل والرضا الوظيفي" ووزعت إستبانة على عينة عشوائية مكونة من 120 موظف من شركة OLANO Portugal TRANSPORTS.SA بإستعمال المنهج الوصفي التحليلي وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

1. يوجد تأثير إيجابي لرأس المال النفسي على المتغيرات التابعة وهي تصورات الأداء والتحفيز والإرتباط بالعمل والرضا الوظيفي؛

2. في حالة قدم القادة مستويات عالية لرأس المال النفسي يكونون قدوة لأتباعهم وبالتالي يكون هناك تأثير لرأس المال النفسي للقادة على الأتباع والاهتمام برأس المال النفسي للأتباع يزيد من تحسين بيئة العمل والوصول للأداء عالي.

3. دراسة Ali LEFKIRI·Hocine OUARI بعنوان:

The Effect of Positive Psychological Capital Dimensions on Organizational Creativity (2022).

تناولت هذه الدراسة أثر أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي على الإبداع التنظيمي، إعتد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات موزعة على عينة حجمها (79) عاملا ومن أهم نتائج المتوصل إليها:

1. إن أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي مجتمعة تؤثر في الإبداع التنظيمي؛
2. هناك أثر مباشر للأبعاد الثلاثة (المرونة، الأمل، الكفاءة الذاتية) لرأس المال النفسي الإيجابي على الإبداع التنظيمي؛
3. عدم وجود أثر دالة إحصائية لبعد التفاؤل في الإبداع التنظيمي من وجهة نظر العاملين.

4. دراسة **Tiffany Karalis Noel, Bobbie Finocchio** بعنوان:

Using theories of human, social, structural, and positive psychological capital to explore the attrition of former public school practitioners (2022).

تناولت هذه الدراسة إستخدام نظريات رأس المال النفسي والبشري والاجتماعي والبنوي والإيجابي لإستكشاف إستنزاف ممارسي المدارس العامة السابقين، بالإجابة على الإشكالية "كيف يصف الممارسون السابقون خبراتهم قبل الخدمة وأثناء الخدمة بالإضافة إلى قراراتهم بالتخلي عن المهنة؟" وإستخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي ومقابلة لـ 20 عامل من العينة، من أهم النتائج المتوصل إليها:

1. أن القضايا المحيطة بالتعليم قبل الخدمة وإستقلالية الممارس والمسائلة الإدارية والتركيبية السكنية المتغيرة وأنماط الحياة غير المستدامة وكانت من بين العوامل البارزة لنزوح المعلمين.

5. دراسة **C.R.Clark, A. Kazennov, A.Kossilov, T. Mazour, J. Yoder** بعنوان:

Achieving excellence in human performance in the nuclear industry through leadership. Education and training(2004) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة والتعليم والتدريب في تحقيق التميز في الأداء البشري للعاملين في قسم هندسة الطاقة النووية التابع للوكالة الدولية للطاقة الذرية (IAEA)، وإستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي لعرض النتائج، وتوصلت الدراسة إلى أن إلتزام الإدارة العليا للوكالة الدولية للطاقة الذرية برامج التعاون مع مختلف المؤسسات المختصة في مجال التدريب والمحاكاة أدت إلى تحسينات مستدامة في أداء العاملين وتميزه، حيث عملت هذه الوكالة على أن يكون أحد الأهداف الرئيسية لأنشطة إدارة الموارد البشرية بما في ذلك التدريب. والتعليم هو تحقيق مستويات عالية من الأداء البشري، وإعتبرت أن التدريب إستثماراً وليس تكلفة.

6. دراسة Sareh Sahraeian, Mohamed Hasan, Sohrabi Jahromi بعنوان:

Identification of effective factors on human resource excellence in sarkhoon and qeshm gas refinery and assessment of its impacts on performance (2013).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الأداء المتميز للموارد البشرية العاملة بإحدى المؤسسات الطاقوية في إيران، وإعتمد الباحثات في دراستهم على المنهج الوصفي، وإستخدموا في ذلك أداة الإستبيان المجمع البيانات الأولية من عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها 111 موظف من الموظفين الإداريون في مصفاة سرخون وقسم للغاز، ولاختبار الفرضيات إستخدم الباحثان برنامج التحليل الإحصائي PLS وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من العوامل والمؤشرات الفعالة التي تساعد على تحقيق التميز في أداء الموارد البشرية تمثلت في تمكين الموظفين إدارة المعرفة والعدالة التنظيمية ومشاركة الموظفين، وأوصت الدراسة بضرورة تقديم الحوافز المادية والمعنوية للموظفين وتزويدهم بالتعليقات الإيجابية شعوراً بالكفاءة فيهم الأمر الذي سيعزز في النهاية دوافعهم ويجعلهم يبذلون جهداً إضافياً لتعزيز قدراتهم وصولاً إلى التميز في أدائهم، كما يجب على المؤسسات أن تدعم هياكلها التنظيمية يقسم للبحث والتطوير يساعد على الاستثمار الفعال في الموارد البشرية بالمؤسسة، إلى جانب ذلك من الضروري تعيين الموظفين في الوظائف التي تتناسب مع معارفهم وكفاءاتهم.

7. دراسة Kobra, K, Sayed Mohammad., M, Javad P, Ebrahim. M بعنوان:

Explaining The role of Human Resource Excellence on Staff Organizational Commitment: An Emphasis on Enabler Processes(2014) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التميز في الموارد البشرية في تحقيق الإلتزام التنظيمي للعاملين في شركة تصنيع السيارات الإيرانية (SAIPA) اعتمد الباحثون في تحقيق أهداف هذه الدراسة على المنهج الوصفي الإرتباطي، وتم إستخدم أداة الإستبيان المجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة المقدر عددها 155 عامل في شركة تصنيع السيارات (SAIPA) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. هناك مستوى متوسط لعمليات التميز في المورد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؛
2. هناك مستوى مرتفع للإلتزام التنظيمي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛
3. هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين التميز في الموارد البشرية والإلتزام التنظيمي؛
4. هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات التميز في الموارد البشرية على الإلتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الثاني: موقع الدراسة من الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المطلب إلى المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية (العربية والأجنبية) وتحديد أوجه الشبه وأوجه الاختلاف بينهما.

الجدول رقم (1-1): أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أوجه التشابه	أداة جمع المعلومات	اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.
	المنهج المستعمل	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلا الدراسات (الحالية والسابقة).
	أداة تحليل المعلومات	تم اعتماد على البرنامج الإحصائي spss كأداة تحليل المعلومات لكل من الدراسات السابقة والحالية.
أوجه الاختلاف		بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسة السابقة من حيث المكان، الزمان، العينة، المتغيرات، أبعاد، نوع القطاع.

المصدر: من إعداد الطالبين إعتامدا على الدراسات السابقة

الجدول رقم (2-1): مقارنة الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث الهدف	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى الوقوف على واقع رأس المال النفسي الإيجابي في مؤسسات مختلفة، وكذا الوقوف على واقع تميز الأداء البشري بمختلف المؤسسات السابقة الذكر.	تهدف دراستنا معرفة ما مدى تأثير أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي على أبعاد تميز الأداء البشري في مؤسسة محل الدراسة .
من حيث الزمان والمكان	تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2004 إلى 2022.	أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023/2022 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.
مجتمع وعينة الدراسة	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أقل وأكبر، من الدراسة الحالية.	لقد أسقطنا الدراسة على عينة مكونة من 40 موظف بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري

بورقلة.		
إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات.	التشابه كان في أدوات التحليل والمنهج المستعمل، فمعظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى أدوات دراسة الاستبيان في الدراسة التطبيقية.	أدوات التحليل ومنهج الدراسة
تناولت الدراسة أبعاد للمتغير التابع والمتمثل في تميز الأداء البشري (معدل الأداء البشري، سلوك الأداء البشري، إستمرارية التميز) المتغير المستقل والمتمثل في رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، المرونة، الأمل).	تناولت أبعاد مختلفة للمتغير التابع ونفس أبعاد للمتغير المستقل.	من حيث أبعاد متغيرات الدراسة
إستهدفت الدراسة القطاع الخدماتي، حيث كانت على عينة من المؤسسات ذات الطابع الخدماتي ضمن قطاع الاقصادي وذلك في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة.	تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام (خدمانية، صناعية، تجارية، علمية)، وهذا ما يعطي لدراستنا أكثر مصداقية.	من حيث نوع القطاع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على الدراسات السابقة

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يمكن مجال الاستفادة من الدراسات السابقة كونهما:

1. تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وإنطلاقة جيدة لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛
2. ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
3. ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل في الإنطلاق في الدراسة الحالية؛
4. ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضا تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال لإعداد المنهجية المتبعة؛
5. ساعدت في صياغة الفرضيات؛

6. المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد على تحديد الأداة المناسبة لإختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛

7. الإستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر عليه الكثير من الجهد والوقت.

خلاصة الفصل

بعد إستعراضنا لمختلف المفاهيم النظرية من خلال التطرق لمبشرين في مقدمته تم تناول مجموعة من التعاريف تخص المتغيرين ومن ثم التطرق لأهم أبعادها.

أما فيما يخص الدراسات السابقة التي تم الإشارة إليها وعرضها في المبحث الثاني باعتماد تقسيم الدراسات السابقة إلى ما هو عربي وأجنبي من حيث البيئة المدروسة، وتمت الاستفادة من هذه الدراسات من حيث تعددها بتوضيح مختلف جوانب المشكلة وتوضيح الأسس النظرية لهذا الموضوع من خلال حصر أهم الأبعاد الأكثر شمولية وإجابة للموضوع وتقديم عدة مزايا من شأنها تقريب العديد من المفاهيم والأفكار.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لدور رأس المال

النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري

تمهيد

بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة والذي تناول في جانبه النظري رأس المال النفسي الإيجابي وتميز أداء البشري، وكذا أهم الدراسات السابقة في هذا المجال، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على مؤسسة من مؤسسات ولاية ورقلة وهي ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة، مبرزين في ذلك واقع رأس المال النفسي الإيجابي السائد فيها وكذا مستوي تميز الأداء البشري الموجود فيها والعلاقة بينهما في المؤسسة محل الدراسة.

وفي هذا الجانب من الدراسة اعتمدنا على المعلومات المحصلة من خلال الإستبيان الذي تم توزيعه على الموظفين في المؤسسة وعرض ومناقشة الفرضيات وإستخلاص أهم النتائج المتعلقة بالدراسة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

- المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة.
- المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخلا إلى الدراسة الميدانية لدور رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري بحيث يتم عرض مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة وعينة الدراسة

نعرض في هذا المطلب تقديم المؤسسة محل الدراسة، إضافة إلى مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة

الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

أولا: نشأة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري

أنشأت مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري و المعروف بـ **de gestion l'office de promotion et immobilière** في سنة 1976 م بموجب المرسوم رقم 76/143 المؤرخ في 1976/10/23 المتضمن إنشاء مكاتب الترقية والتسيير العقاري بمختلف الولايات، و بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91/147 المؤرخ في 1991/05/12 و المتضمن تغيير الطبيعة القانونية للقوانين الأساسية للديوان، حيث تحولت من مؤسسات ذات طابع إداري إلى مؤسسات ذات طابع اقتصادي و تجاري و صناعي كما إستفادت بالإستقلالية مع تبعتها المباشر لوزارة السكن، تتمتع دواوين الترقية و التسيير العقاري بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تعد تاجرة في علاقاتها مع الغير، وتخضع لقواعد القانون التجاري، ومقرها الرئيسي لولاية ورقلة بحج النصر الخفجي ، و الذي تم بناؤه في سنة 2011 .

ثانيا: تعريف ديوان الترقية والتسيير العقاري (OPGI)

ديوان الترقية والتسيير العقاري هو المتعامل الرئيسي في ميدان إنجاز السكنات الإجتماعية في إطار الترقية والتسيير العقاري بولاية ورقلة باعتباره مؤسسة عمومية إقتصادية يقدر رأس مالها بـ: 151664492.41 ديناراً جزائرياً.

الديوان هو واحد من بين 53 ديوان على المستوى الوطني وقد لعب دور هام وفعال في تعميم الولاية حيث تكمن مهامه الرئيسية في تقديم المشاريع وتسليم السكنات في الآجال المحددة ومطابقتها لشروط الإستغلال بصفة نهائية، ملزمة بتقديم الخدمات المرتبطة بها. وتعتبر المؤسسة ذات حجم هام إذ بلغ عدد العاملين فيه نحو 544 عامل.

يضم ديوان الترقية والتسيير العقاري إلى جانب الدوائر الإدارية عددا من الوكالات الخارجية الموزعة على تراب الولاية، وتعتبر الوكالة الخارجية مصلحة إدارية تابعة للديوان حيث تتمتع بإستقلال عضوي عن مقره وتعمل تحت إشراف المديرية العامة، وعلى مستوى ولاية ورقلة نجد أن الديوان يشرف على أربع وحدات وثلاثة فروع خارجية وهي كالتالي:

○ الوحدات:

1. وحدة تقرت؛

2. وحدة حاسي مسعود؛

3. وحدة بامنديل؛

4. وحدة النزلة.

○ الفروع:

1. فرع سيدي خويلد؛

2. فرع الطيبات؛

3. فرع حجيرة.

وتتمثل مهام هذه الوحدات والفروع في:

1. تمثيل المديرية العامة لديوان الترقية والتسيير العقاري على مستوى الدوائر التابعة لها؛

2. التحصيل وإنذار الزبائن عن دفع مبالغ الإيجار؛

3. إرسال أوامر بالدفع للمستأجرين عن طريق البريد أو عن طريق أعوان الوكالات مباشرة؛

4. تغطية الإيجار الشهري لمستأجري السكنات أو المحلات التجارية؛

5. إعداد تقارير وإحصائيات خاصة بسير عملية تغطية الإيجارات الشهرية؛

6. متابعة الأحياء الموجودة على مستوى الدائرة التي تشغلها الوحدة؛

7. مكلفة بالإستقبال، فهي تستقبل المستفيدين من السكنات الواقعة في دائرتها في حالة وقوع أي مشكل تقني.

ثالثا: تقديم وشرح الهيكل التنظيمي العام لديوان الترقية والتسيير العقاري

1. تقديم الهيكل التنظيمي

هو عبارة عن مجموعة من الدوائر المالية والمادية والبشرية هدفه هو تحقيق التنسيق بين مختلف أقسامه من أجل الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة، وعليه يعتمد ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة على بنية وظيفية متطورة التي تربط بين الدوائر ومختلف المصالح مع وجود علاقة تكاملية فيما بينها كما (أنظر الملحق 3).

2. شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة

يتميز الشكل العام للهيكل التنظيمي للمؤسسة العمودية للتقسيم وينقسم إلى:

أ. المديرية العامة: وهي النواة الأساسية في التسيير وأهم الدوائر، تقوم بالإشراف والمتابعة والتنسيق بين مختلف وظائف المؤسسة، حيث تقوم بـ:

✓ تحديد الأهداف الأساسية العامة الواجب بلوغها والمراقبة الدورية للنشاطات والتنسيق بين مختلف المصالح؛

✓ تحضير اجتماعات مجلس الإدارة والتسيير ومتابعة قراراته.

ويشرف على خليتين أساسيتين هما:

● خلية التدقيق والمراجعة: من مهامها التقييم والمراقبة الداخلية لأعمال مصالح المؤسسة وذلك بإستعمال التقنيات ومعايير

المراجعة بهدف التسيير الأحسن.

● **خلية الأمن الداخلي:** تقوم بالسهر على أمن المؤسسة من المخاطر وذلك بالتدخل والإتصال بالمصالح المعنية كما تعتبر همزة وصل بين المتعاملين والزوار بمختلف دوائر المؤسسة.

❖ **الأمانة:** تعتبر أهم قسم في الإدارة فهي تهتم بتنشيط وترقية المؤسسة نظرا لعلاقتها المباشرة مع المدير، كما تعتبر حلقة وصل بين باقي الأقسام والمدير وتمثل مهامها في:

1. تنفيذ قرارات المسؤول الأول في المؤسسة (المدير العام)؛
2. الرد على المكالمات الهاتفية والمراسلات وفقا لتعليمات المعطاة؛
3. تحرير المراسلات ومعالجة البريد الصادر والوارد؛
4. الإستقبال الجيد والمعاملة الحسنة.

ب. **دائرة المالية والمحاسبة:** وهي تهتم بتسجيل العمليات المالية والمحاسبية بحيث تعطي صورة واضحة عن الوضع المالي والمحاسبي للمؤسسة ومن مهامها أيضا المراقبة المالية والمحاسبية لكافة العمليات التي تكون الوكالة طرفا بها، وهي تنقسم إلى أربعة مصالح وهي كالتالي:

- **مصلحة المحاسبة:** وتقوم هذه المصلحة بتسجيل العمليات المحاسبية اليومية وتشرف بدورها على عمليات الجرد السنوي لكل دورة من أجل الحصول على الميزانية الختامية.
- **مصلحة المالية:** تشرف هذه المصلحة على ضبط العمليات المالية للمؤسسة التي تربطها مع المؤسسات المالية الأخرى (البنك، البريد.....).

1. المتابعة المالية لكل العمليات التي تكون المؤسسة طرفا فيها؛
2. تقوم بمسك الصكوك ومتابعة ديون المؤسسة، كما تقوم بالدفع للموردين؛
3. متابعة حركة الأموال مع البنك الخاص بالإيرادات والنفقات وتقوم بتسديد الفواتير القابلة للدفع.

- **مصلحة الإستثمارات:** دور هذه المصلحة يتمثل أساسا في التسجيل المحاسبي للبيانات التي تخص الاستثمارات سواء كانت حيازة أو تنازل أو شطب الاستثمارات من جدول المؤسسة وكذلك تقوم بتحديد قيمة الاستهلاك السنوي والقيمة المحاسبية الصافية لهذه الأخيرة.

- **مصلحة التحصيل:** وهي مكلفة بالدرجة الأولى بعمليات تحصيل الإيجار للسكنات ومتابعتها.

ج. دائرة التحكم في إنجاز المشاريع

بدورها تنقسم إلى ثلاث مصالح وهي:

- **مصلحة البرمجة والمتابعة:** تشرف على برمجة العمليات ومتابعتها (خاصة بالبناء) ميدانيا بالتنسيق مع المستشار التقني.
- **مصلحة الصفقات والأسعار:** تشرف على إعداد الصفقات وضبط الأسعار المتعلقة بها.

- مصلحة متابعة العمليات: تهتم بالمراقبة والمتابعة وتقديم التقارير الخاصة بالمؤسسة عن كل العمليات التي تقوم بها، كما تقوم بمتابعة التغطية الطبوغرافية للأراضي محل الدراسة.

د. دائرة التسيير وصيانة الممتلكات العقارية

وتنقسم إلى مصلحتين:

- مصلحة التنازل: وهي تختص في عمليات التنازل عن الإستثمارات والممتلكات العقارية للمؤسسة.
- مصلحة الاستغلال: تقوم هذه المصلحة بتصنيف الإيرادات وهي بوابة إستقبال جميع الفواتير المتعلقة بالإستثمارات أو الممتلكات العقارية، لأجل تحصيل مختلف المعاملات وتصنيف كل نوع على حدا.

هـ. دائرة تنمية الترقية العقارية والعقار وإعادة التأهيل

وتنقسم إلى ثلاث مصالح أساسية وهي:

- مصلحة الترقية العقارية: تختص بوضع مشاريع الترقية العقارية.
- المصلحة التجارية: وهي تهتم بتطبيق السياسة التجارية وإعداد الوثائق التجارية.
- مصلحة إعادة التأهيل: تعني هذه الأخيرة بتفاصيل معالجة التصدعات وما جانبها بالنسبة للبناءات المؤجرة.

و. دائرة الموارد البشرية والوسائل العامة

تتكون من أربعة مصالح تتمثل في:

- مصلحة الموارد البشرية: تعمل على تأهيل العاملين وتوفير الشروط الحسنة لهم (الترقية، الانتقاء، التكوين.....الخ) وكذلك تأمين محيط العمل من المخاطر حيث تعمل على حل مشاكل العمال من خلال الاهتمام بشؤونهم والإشراف على توظيف العمال، كما تعمل أيضا على إعداد مذكرات الأجور والقيام بعمليات الترقية والتكوين.
- مصلحة الوسائل العامة: ومهمتها اقتراح العتاد الضروري للمؤسسة وإعداد دفتر الجرد للوسائل وإنشاء محاضر التسيير.
- مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات: وهي تشرف على متابعة النزاعات مهما كانت طبيعتها القانونية وكذلك القيام بالمرافعات أمام المحاكم والمجالس القضائية التي يكون الديوان طرفا فيها، وكذلك تشرف على معالجة وحل النزعات الداخلية بين العمال والإدارات الخارجية وبين المؤسسة ومورديها أو زبائنها.
- مصلحة الإعلام الآلي: تقوم بالتسيير الآلي للتجزئات المبرجة والسكنات التطورية التساهمية ووضع نظام تسيير للمعلومات، وإنشاء دوري لجدول القيادة للنشاط العام للديوان ودراسة وتحليل وتخزين كل المعلومات.

رابعا: أهداف ومهام ديوان الترقية والتسيير العقاري

1. أهداف ديوان الترقية والتسيير العقاري

وتنقسم هذه أهداف إلى قسمين:

أ. أهداف داخلية

1. ضمان السري الحسن للعمل؛

2. تعمل على تحسين مردود العمال من خلال إرسالهم في دورات تكوينية؛

3. تقدم مختلف الخدمات الاجتماعية للعمال كطب العمل.

ب. أهداف خارجية

1. القضاء على أزمة السكن وانجاز سكنات لائقة وفق المعايير الدولية؛

2. التعريف بالطابع العمراني للمنطقة؛

3. الدقة في انجاز السكنات واحترام المواعيد المحددة للتسليم؛

4. تطوير الجانب الفني والتسييري من أجل الرفع في الأداء؛

5. التحكيم الجيد في التكاليف والزيادة في مردودية المشاريع المنجزة (تحقيق أكبر ربح ممكن)؛

6. تحصيل مستحقات الإيجار.

2. مهام ديوان الترقية والتسيير العقاري

تمثل مهام ديوان الترقية والتسيير العقاري فيما يلي:

1. ترقية البناءات؛

2. الإنابة عن إي متعامل في الإشراف على المشاريع المستندة إليه؛

3. الترقية العقارية؛

4. عمليات تأدية الخدمات قصد ضمان ترميم الأملاك العقارية وإعادة الاعتبار إليها وصيانتها؛

5. تأجير المساكن والمحلات ذات الاستعمال المهني والتجاري والحرفي؛

6. تحصيل مبالغ الإيجار والأعباء المرتبطة وكذا ربوع التنازل عن الأملاك العقارية التي تسييرها؛

7. المحافظة على العمارات وملحقاتها قصد الإبقاء عليها صالحة للسكن؛

8. إعداد جرد للعمارات المكونة للحظيرة العقارية التي تتولى دواوين الترقية العقارية والتسيير العقاري تسييرها ومراقبة النظام

القانوني لشاغلي الشقق والمحلات الكائنة بهذه العمارات؛

9. كل العمليات الأخرى التي تندرج في إطار التسيير العقاري؛

10. الاستجابة في حدود الشروط المطلوبة لضمان جودة ومواصلة العمل والأمان لكل طلبات التزويد بالسكنات ومواكبة

التوسع العمراني؛

11. ضمان تسليم السكنات في الآجال المحددة وأن تكون قابلة للاستغلال (مزودة بالكهرباء والماء والغاز)؛

12. تقديم المشاريع للمقاولين وفق شروط الصفقات.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين الإداريين لمؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري _بورقلة_.

ثانيا: عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في 40 فردا من الموظفين حيث كانت عينة عشوائية، ولجدول التالي يوضح عينة الدراسة:

الجدول رقم (2-1): إحصائيات الإستيبيانات الموزعة والصالحة

الإستيبارات الموزعة	الإستيبارات الملقاة	الإستيبارات المسترجعة	الإستيبارات الصالحة	العدد
50	00	40	40	50
%100	%00	%80	%100	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الإستيبيانات المعدة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

خلال هذا المطلب سنتطرق إلى التفصيل في أدوات الدراسة المستخدمة، بداية بأدوات جمع المعلومات ثم الأدوات والأساليب الإحصائية التي اعتمدنا عليها في حساب النتائج.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يصف الدراسة بمعلومات وبيانات كمية وكيفية واعتمدت في جمع البيانات على الأدوات التالية:

يمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع دور رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري (أنظر الملحق 2)، تم تقسيمه إلى قسمين:

1. القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية للموظفين

2. القسم الثاني: يحتوي على محاور الاستبيان وتم تقسيمه إلى محورين كالتالي:

أ- المحور الأول: تناول رأس المال النفسي الإيجابي حيث تضمن ربعة أبعاد كالتالي:

- البعد الأول الكفاءة الذاتية يضم 7 فقرات؛
- البعد الثاني التفاؤل يضم 4 فقرات؛
- البعد الثالث المرونة ويضم 5 فقرات؛
- البعد الرابع الأمل ويضم 5 فقرات.

ب- المحور الثاني: تناول تميز الأداء البشري حيث تضمن ثلاثة أبعاد كالتالي:

- البعد الأول معدل الأداء يضم 7 فقرات؛
- البعد الثاني سلوك الأداء يضم 6 فقرات؛
- البعد الثالث استمرارية التميز ويضم 6 فقرات.

المقابلة

تعتبر المقابلة من أهم وسائل جمع المعلومات، ولتأكيد ودعم النتائج والمحصل عليها من الاستبيان وكذلك توضيحها نظرا لاختلاف وجهات النظر إستعنا بالمقابلة الشخصية مع مجموعة من موظفي مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري _بورقلة_.

الملاحظة

تم تدوين بعض الملاحظات التي تعتبر مثالا حيا يؤكد مدى صحة المعلومات، وذلك إنطلاقا من محيط المؤسسة.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

تمت الإستعانة ببرنامج **Excel 2016** في تفرع البيانات الأولية للاستبيان وفي تصميم الأشكال البيانية، وتم قياس وتحليل البيانات الأولية بالإعتماد على برنامج **spss 28** حيث إشتمل ذلك على:

الأساليب الإحصائية التالية

1. إختبار ألفا كرونباخ لقياس مستوى الثبات في فقرات الاستبيان؛
 2. تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لعينة الدراسة؛
 3. المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو إنخفاض في إستجابات أفراد الدراسة على كل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة؛
 4. الإنحراف المعياري للتعرف على مدى إنحراف إستجابات أفراد الدراسة لكل فقرة من متغيرات الدراسة عن متوسطها الحسابي؛
 5. معامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري، وتحديد العلاقة بين كل بعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري؛
 6. إختبار **T-test** للدراسة الفروقات لعينتين مستقلتين؛
 7. إختبار تحليل تباين أحادي **ANOVA** لمعرفة الفروقات في إجابات العينة والتي تعزي المتغيرات الشخصية؛
 8. كذلك تم الإستعانة ببرنامج **Excel** في رسم الأشكال.
- للإجابة على العبارات الخاصة رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري في الاستبيان تم الإعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، نظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارت الثلاثي كما يلي:
1. موافق تعطى لها ثلاثة درجات؛
 2. محايد تعطى لها درجتان؛
 3. غير موافق تعطى لها درجة واحدة.
- وحسب الدراسات السابقة يقسم ليكارت الثلاث كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (2-2): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت الثلاثي)

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 إلى 1.66	غير موافق (منخفض)
من 1.67 إلى 2.33	محايد (متوسط)
من 2.34 إلى 3	موافق (مرتفع)

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على الدراسات السابقة

- حيث يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال المدى (1-3=2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) و ذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية و هكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول (2-2).

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

لقد تمت إجراء عدد من الإختبارات على الإستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الإستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للإختبارات اللازمة للتحقق من صدق والثبات.

أولا: صدق الإستبيان

تم التأكد من صدق الإستبيان بإستخدام صدق المحتوى، إذ تم عرض الإستبيان بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين وعددهم 5 محكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس بكلية علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وذلك للتأكد من وضوح الفقرات ودقة صياغتها وصلاحيتها لقياس ما صممت لقياسه، بعدها تم الأخذ بملاحظات المحكمين وإضافاتهم والتعديلات التي تتعلق بصياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة ضمن المتغيرات التي تقيسها.

ثانيا: ثبات الإستبيان

يعبر عن مدى إستقرار وثبات أداة الدراسة المتمثلة في الإستبيان، بحيث يوضح ما إذا كانت الإستبيانات الموزعة ستعطي نفس النتائج إذا تم توزيعها مجددا على نفس افراد العينة وفي نفس الظروف، وتم الاعتماد في ذلك على معامل الثبات ألفا كرونباخ ، بالاستعانة ببرنامج Spss لحساب وقياس الثبات والاتساق الداخلي حيث لا يجب أن تقل قيمته عن 60 % من اجل الاعتماد على النتائج المتوصل إليها، و بالتالي فالجدول ادناه يوضح معامل الثبات لأبعاد ومتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (2-3): ثبات الأداة حسب المعامل ألفا كرو نباخ

المحاور	عدد العبارات	الفا كرونباخ
المحور الاول: رأس المال النفسي الإيجابي	21	67.2
المحور الثاني: تميز الأداء البشري	19	70.9
دور رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء	40	80.3

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (2_3) يمكن أن نلاحظ قيمة ألفا كرونباخ للمحور رأس المال النفسي الإيجابي قدرت بـ (67.2%)، والمحور الثاني تميز الأداء البشري (70.9%)، أما قيمة الثبات الكلية للإستبانة هي (80.3%) وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن تعطىها الاستبانة مرة أخرى، وبعبارة أخرى في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف فإن (80.1%) من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة، وهي نسبة توضح المصدقية العالية للإستبانة وبالتالي في هي صالحة للدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تقديم ما توصلنا إليه خلال فترة التربص بخصوص لدور رأس المال النفسي الإيجابي في

تميز الأداء البشري بعرض إجابات وتوجهات أفراد العينة وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

يشتمل هذا المطلب على عرض كل ما جاء في الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة بداية من المتغيرات الشخصية إلى

إجاباتهم على عبارات محوري أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي وأبعاد تميز الأداء البشري، إضافة إلى عرض نتائج دراسة مجموعة من

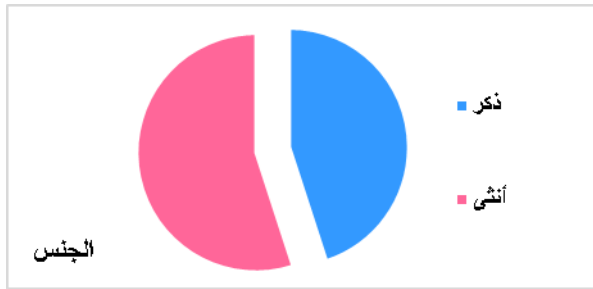
الإرتباطات، بحيث سيتضمن ذلك التعليق على كل ما توصلنا إليه.

الفرع الأول: الخصائص الشخصية

قصد التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة قسمناه كما يلي:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الشكل رقم (2-1): توزيع افراد العينة حسب الجنس



الجدول رقم (2-4): توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	18	%45
انثى	22	%55
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات Excel

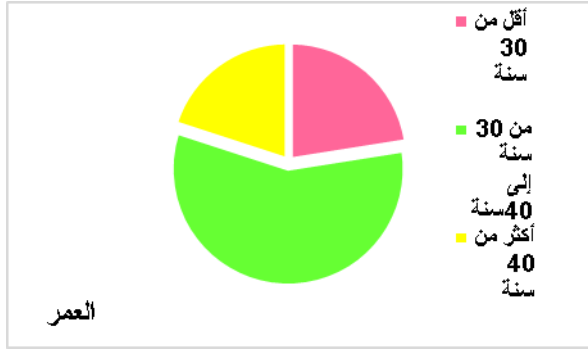
من خلال الجدول (2_4) والشكل (2_1) نلاحظ يظهر هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس في مؤسسة

ديوان الترقية والتسيير العقاري، حيث يمثل الذكور %45 من العينة بإجمالي عددهم 18 فرداً، والإناث %55 من العينة بإجمالي

عددهن 22 فرداً، وإجمالي عدد الأفراد في العينة هو 40 فرداً.

ثانيا: توزيع العينة حسب العمر

الشكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب العمر



الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
أقل من 30 سنة	9	22.5%
من 30 سنة إلى 40 سنة	23	57.5%
أكثر من 40 سنة	8	20%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel

من خلال الجدول (2_5) والشكل (2_2) نلاحظ يظهر هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب العمر في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، حيث يمثل الأفراد الذين يقل عمرهم عن 30 سنة 22.5% من العينة بإجمالي عددهم 9 أفراد، والأفراد الذين يتراوح عمرهم بين 30 و40 سنة 57.5% من العينة بإجمالي عددهم 23 فرداً، والأفراد الذين يتجاوز عمرهم 40 سنة 20% من العينة بإجمالي عددهم 8 أفراد، وإجمالي عدد الأفراد في العينة هو 40 فرداً، من خلال هذا التوزيع نجد أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة يشكلون النصف الأكبر من العينة.

ثالثاً: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب

المستوى التعليمي



الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب

المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
متوسط	1	2.5%
ثانوي	12	30%
جامعي	24	60%
دراسات أخرى	3	7.5%
مجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel

من خلال الجدول (2_6) والشكل (2_3) نلاحظ يظهر هذا الجدول، فإنه يمكن استنتاج بعض النتائج حول مستوى التعليم لأفراد العينة الذين يعملون في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري. وتشير الأرقام إلى أن العديد من الأفراد في هذه المؤسسة حاصلون على شهادات تعليمية عالية، حيث يمثل حوالي 60% من العينة الحاصلين على شهادات جامعية. بينما يشكل الأفراد الذين حصلوا على شهادات ثانوية حوالي ثلث العينة (30%)، ويمثل الأفراد الذين حصلوا على شهادات تعليمية

متوسطة نسبة صغيرة جداً من العينة (2.5%). وتوجد أيضاً 3 أفراد (7.5%) في العينة حاصلين على دراسات تعليمية أخرى، ويمكن الاستنتاج من هذه البيانات أن مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري يعمل بها العديد من الأفراد الحاصلين على شهادات تعليمية عالية، مما يشير إلى أن التعليم العالي له دور كبير في هذه المؤسسة.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

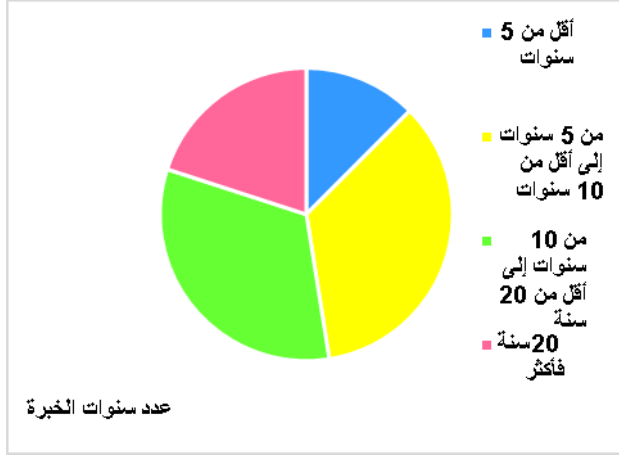
الجدول رقم (2-7): توزيع افراد العينة حسب سنوات

الخبرة

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
12.5%	5	أقل من 5 سنوات
35%	14	من 5 الى اقل من 10 سنوات
32.5%	13	من 10 الى اقل من 20 سنة
20%	8	20 سنة فأكثر
100%	40	المجموع

الشكل رقم (2-4): توزيع افراد العينة حسب سنوات

الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel

من خلال الجدول (2-7) والشكل (2-4) نلاحظ يظهر هذا الجدول توزيع أفراد العينة في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري حسب سنوات الخبرة. ويبين الجدول أن 12.5% من المشاركين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، في حين أن 35% منهم لديهم خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات، و32.5% لديهم خبرة من 10 إلى أقل من 20 سنة، و20% لديهم خبرة تزيد عن 20 سنة. يُلاحظ أن المجموع الإجمالي للعينة يساوي 40 شخصاً. ويعتبر هذا الجدول مهماً في تحليل وفهم توزيع خبرات العينة في المؤسسة ويمكن استخدامه في اتخاذ القرارات وتطوير الخطط المستقبلية للمؤسسة.

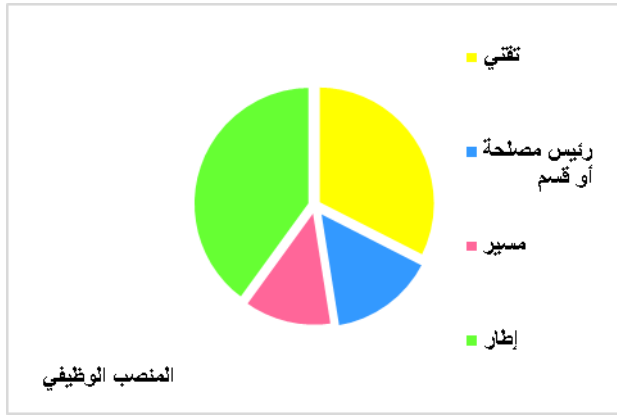
خامسا: توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

الجدول رقم(2-8):توزيع أفراد العينة حسب المنصب

الشكل رقم(2-5): توزيع أفراد العينة حسب المنصب

الوظيفي

الوظيفي



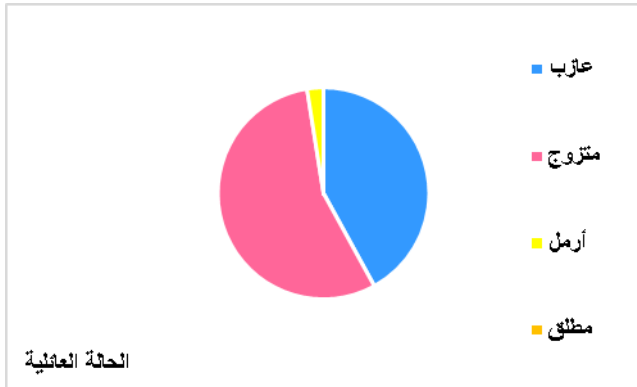
المنصب الوظيفي	العدد	النسبة
تقني	13	32.5%
رئيس مصلحة أو قسم	6	15%
مسير	5	12.5%
إطار	16	40%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel

من خلال الجدول (2_8) والشكل (2_5) نلاحظ يظهر هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري. ويتضح من الجدول أن الإطارات تشكل أعلى نسبة بنسبة 40% من العينة، تليها الفئة الأكبر بعدد 13 شخصاً (32.5%) هي الفئة التقنية، وبعدها الإطارات العليا من رؤساء المصالح والأقسام بنسبة 15%، وأخيراً المسيرين بنسبة 12.5%. يمكن استنتاج أن هذا التوزيع يعكس تركيبة المؤسسة بشكل عام، حيث يتمثل دور الإطارات العليا في الإشراف والتنسيق، في حين تقوم الفئات التقنية والمسيرة بالمهام الإدارية والفنية في المؤسسة.

سادسا: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الجدول رقم(2-9):توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية الشكل رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



الحالة العائلية	العدد	النسبة
عازب(ة)	17	42.5%
متزوج(ة)	22	55%
أرمل(ة)	1	2.5%
مطلق(ة)	00	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel

من خلال الجدول (2_9) والشكل (2_6) نلاحظ يظهر هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، حيث يمثل العزاب 42.5% من عدد الأفراد الذين تم إستبعادهم في العينة، في حين أن المتزوجين يمثلون 55% من العينة، بينما يمثل الأرامل 2.5% من العينة، ولا يوجد أي شخص مطلق في العينة. يمكن إستخدام هذه

المعلومات في دراسة العلاقة بين الحالة العائلية والأداء العملي، وربما يوفر التركيز على العزب فرصة لفهم العوامل التي تؤثر على أدائهم المهني ورأس المال النفسي الإيجابي المتعلق به.

الفرع الثاني: نتائج محور رأس المال النفسي الإيجابي

من اجل تحليل بيانات العبارات إعتمدنا على مقياس ليكارت ذي 3 درجات كما تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك حسب كل بعد من ابعاد المتغير المستقل:

1. البعد الأول: الكفاءة الذاتية

الجدول رقم (2-10): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الكفاءة الذاتية

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	2	0.66	2.65	أشعر بالثقة في الاتصال مع الآخرين لمعالجة المشاكل المرتبطة
موافق	1	0.46	2.88	أحس بالثقة عند تقديم معلومات للزملاء
موافق	3	0.71	2.50	أتمكن من عرض اقتراحات في الاجتماعات دون تخوف
موافق	2	0.62	2.65	أمتلك قوة الإرادة على إنجاز الأهداف أثناء العمل
موافق	4	0.77	2.38	أتعامل بحيادية مع الأخطار المستقبلية في العمل بالمؤسسة
محايد	5	0.68	2.30	التوقع بحدوث الأشياء الايجابية لنفسك أكثر من فرصة حدوثها للآخرين
موافق	4	0.74	2.38	توجد نظرة إيجابية في العمل تجعلك ناجحا في المؤسسة
موافق	/	0.28	2.53	البعد الأول: الكفاءة الذاتية

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-10) اعلاه نلاحظ ان النتائج التي تم جمعها من أفراد عينة في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري حول البعد الكفاءة الذاتية. ويحتوي الجدول على معلومات مفصلة عن كيفية رؤية هؤلاء الأفراد لمهاراتهم الشخصية والتي تتعلق بثنقتهم في الاتصال مع الآخرين، وقدرتهم على تقديم المعلومات وعرض الاقتراحات في الاجتماعات، وإرادتهم لتحقيق الأهداف، وتعاملهم مع المخاطر المستقبلية، وتوقعاتهم بحدوث الأشياء الإيجابية لأنفسهم وللآخرين، والنظرة الإيجابية للعمل، يمكن قراءة وتحليل فقرات الجدول كما يلي:

نلاحظ من خلال العبارة الثاني تشير أن المشاركين في الدراسة يشعرون بالثقة عند تقديم المعلومات لزملائهم في العمل. فقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذه العبارة 2.88، مما يدل على أن الجميع يشعرون بثقتهم في قدرتهم على تقديم المعلومات والإسهام في المناقشات مع الزملاء في بيئة العمل، ويمكن تفسير هذا النتيجة بأن الأشخاص الذين يشعرون بالثقة في قدراتهم ومهاراتهم ويتمتعون بثقة عالية في أنفسهم، يكونون أكثر عرضة للمشاركة في المناقشات وتقديم المعلومات. وبالتالي فإن زيادة مستوى الثقة في الذات يمكن أن تؤدي إلى زيادة الاشتراك في المناقشات والتعاون في الفريق وتحسين أداء العمل ويتضح من العبارة الأولى من هذا البعد أن المشاركين في الدراسة يمتلكون درجة مرتفعة من الاستعداد للتواصل مع الآخرين والتعامل مع المشاكل المرتبطة بالعمل، حيث حققت عبارة "أشعر بالثقة في الاتصال مع الآخرين لمعالجة المشاكل المرتبطة" درجة متوسط حسابي قدرها 2.65 وانحراف معياري قدره 0.66 واحتلت المرتبة الثانية في الجدول، وكذلك للفقرة الثالثة حققت عبارة "أمتلك قوة الإرادة على إنجاز الأهداف أثناء العمل" درجة متوسط حسابي قدرها 2.65 وانحراف معياري قدره 0.62 واحتلت المرتبة الثانية في الجدول، ويدل ذلك على أن المشاركين يمتلكون قدرة عالية على التواصل مع الآخرين والتعاون في حل المشاكل، كما يمتلكون قوة الإرادة على تحقيق الأهداف والإنجازات خلال العمل. وهذه المهارات الأساسية مهمة جداً في بيئة العمل وتساعد على بناء علاقات جيدة بين الزملاء وتحسين أداء الفريق ككل.

وفي العبارة والتي تعبر عن مستوى الثقة والاعتزاز الذاتي لدى الفرد في القدرة على تقديم الاقتراحات في الاجتماعات دون خوف. وتظهر النتائج أن المتوسط الحسابي للعبارة هو 2.50، والانحراف المعياري هو 0.71 ويتمتع الفرد بمستوى متوسط من الثقة في هذه المهارة، ويمكن له العمل على تطويرها لزيادة ثقته واعتزازه بنفسه في هذا المجال. وتمتلك العبارة المرتبة الثالثة في الجدول العبارة السابعة "توجد نظرة إيجابية في العمل تجعلك ناجحاً في المؤسسة" حصلت على متوسط حسابي قدره 2.38 وانحراف معياري قدره 0.74، وتم تصنيفها في المرتبة الرابعة، مما يعني أن العامل يعتقد بوجود نظرة إيجابية في العمل تساعد في النجاح في المؤسسة، ولكن يشعر بمتوسط ثقته في هذا الشأن، بشكل عام، يتضح أن العامل يعاني من بعض القلق والشكوك فيما يتعلق بالعمل والتعامل مع الآخرين في المؤسسة، ولكنه يبدو قادراً على الاستجابة للمطالب والمشاكل وعرض الاقتراحات في الاجتماعات بزيادة، مما يشير إلى قدرته على التعامل مع التحديات في العمل

تمثل العبارة السادسة "التوقع بحدوث الأشياء الإيجابية لنفسك أكثر من فرصة حدوثها للآخرين" متوسط درجة الموافقة العامة عليها (2.30)، مع انحراف معياري متوسط (0.68) وتصنف في المرتبة الخامسة من حيث الأهمية. يمكن تفسير هذه النتيجة بأن المشاركين في الدراسة لديهم توقعات متوسطة فيما يتعلق بحدوث الأشياء الإيجابية لأنفسهم مقارنة بالآخرين، وهو ما يعكس ربما نوعاً من الحيادية في التفكير والتوقعات.

نتائج إجابات العينة على عبارة "البعد الأول: الكفاءة الذاتية" بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري كانت 2.53 من متوسط الحسابي، مما يدل على أن الأفراد يرون أنفسهم كفايين من حيث الكفاءة الذاتية. كان الانحراف المعياري 0.28، وهو قياس للتشتت بين الإجابات، ويشير إلى أن الآراء تميل إلى التوافق حول هذه العبارة بين أفراد العينة، كما أن العبارة الأولى تشير نتيجتها للمتوسط الحسابي في الجدول (2.12) إلى أن الأشخاص الذين شاركوا في الدراسة يعتقدون بشكل عام أنهم يشعرون بالثقة عندما يتواصلون مع الآخرين لمعالجة المشاكل المرتبطة. وبالنسبة للترتيب، فإن هذه العبارة تأتي في المركز الثاني وتحصل على

متوسط حسابي يبلغ 2.65 مع انحراف معياري قدره 0.66، مما يشير إلى أن الردود عليها تتوزع بشكل واسع، على الرغم من أن النتيجة تشير إلى أن الأشخاص الذين شاركوا في الدراسة يشعرون بالثقة في الاتصال مع الآخرين لمعالجة المشاكل المرتبطة، إلا أن الانحراف المعياري العالي يشير إلى أن هناك بعض التباين في الردود وقد يوجد أشخاص لا يشعرون بالثقة في مثل هذه الحالات، يمكن تفسير هذه النتيجة بأن الأشخاص الذين شاركوا في الدراسة يعتبرون أن الاتصال والتفاعل مع الآخرين لمعالجة المشاكل يمكن أن يساعدهم على تحقيق النجاح في العمل وتحسين الأداء الفردي والجماعي. ومن الممكن أيضاً أن يكون لدى هؤلاء الأشخاص خبرة ومهارات تمكنهم من التفاعل بثقة مع الآخرين لمعالجة المشاكل، وقد يتمتعون بمستوى عالٍ من الثقة في قدراتهم الشخصية. يمكن استنتاج أن مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لديها موظفون يرون أنفسهم كافرين من حيث الكفاءة الذاتية، وهذا يمكن أن يؤثر على الاستعداد للتعليم والتحسين والتطوير. يمكن للمؤسسة النظر في الاستفادة من هذه النتائج لتصميم برامج تدريبية وتطويرية لتعزيز الكفاءة الذاتية والتحفيز على التعلم المستمر لدى الموظفين.

2. البعد الثاني: التفاؤل

الجدول رقم (2-11): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد التفاؤل

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	4	0.71	2.45	الشعور بالعمل الصعب هو أساس النجاح
موافق	2	0.67	2.60	التفاؤل بحدوث أشياء إيجابية في المستقبل أثناء العمل
موافق	3	0.71	2.53	الشعور بروح المسؤولية والثقة في النفس أثناء ضغوط العمل
موافق	1	0.44	2.83	الإحساس بالنجاح هو أساس المثابرة والتفاؤل بالأحسن
موافق	/	0.37	2.60	البعد الثاني: التفاؤل

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-11) اعلاه نلاحظ أن هذه العبارة من البعد التفاؤل في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري والتي حصلت على المتوسط الحسابي الأعلى بين كل العبارات المدرجة في هذا البعد بقيمة 2.83 كما أظهر الانحراف المعياري بقيمة 0.44 أن هذه العبارة حصلت على توافق جيد بين أفراد العينة فيما يخص هذا البعد.

تحليلها، يمكن تفسير نتيجة هذه العبارة بأن العاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري يرون أن الشعور بالنجاح يعد أساساً للمثابرة والتفاؤل بالأحسن وهذا يشير إلى وجود مستوى جيد من التفاؤل والإيجابية بين العاملين في المؤسسة. يمكن أن

يعزى ذلك إلى عدة عوامل مثل توفير بيئة عمل تحفز على التفوق والنجاح، وتحفيز العاملين على التطوير الذاتي والتحسين المستمر، بالإضافة إلى توفير فرص النجاح والتميز والترقية المهنية داخل مؤسسة.

يبدو أن العينة المعطاة توافق على العبارة "التفاؤل يحدث أشياء إيجابية في المستقبل أثناء العمل" بنسبة 2.60. يدو من 4 مع الانحراف المعياري قدره 0.67. وتأتي هذه العبارة في المرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي. يعني ذلك أن العبة محقق على أهمية التفاؤل والتفكير الإيجابي في تحقيق الأهداف المستقبلية وأن هذا النوع من التفاؤل يمكن أن يساعد على الحفاظ على الدافع والتحفيز للعمل. يمكن تفسير الانحراف المعياري العالي بأن بعض الأفراد يميلون إلى الشك والتشاؤم، ولذلك فإنه من الضروري تعزيز التفاؤل لديهم لتحقيق النجاح.

فيما يتعلق بالعبارة "الشعور بروح المسؤولية والثقة في النفس أثناء ضغوط العمل"، فقد حصلت على متوسط حسابي يبلغ 2.53 وانحراف معياري قدره 0.71، وتم تصنيفها كالمركز الثالث بين العبارات الخمس المقدمة للمشاركين في الدراسة. يشير ذلك إلى أن معظم المشاركين في الدراسة يتفقون على أن الشعور بروح المسؤولية والثقة في النفس خلال فترات العمل الشاقة والضغط هو أمر مهم للغاية ويؤثر بشكل إيجابي على الأداء المهني. وهذا يمكن أن يعزز العزم والتفاؤل ويساعد في تخطي التحديات وتحقيق الأهداف المحددة.

بناءً على الجدول، فإن العبارة "الشعور بالعمل الصعب هو أساس النجاح" حصلت على المتوسط الحسابي الأقل من بين العبارات الخمس، بمعدل 2.45، والانحراف المعياري كان 0.71. كما أنها حصلت على المرتبة الرابعة من حيث التصنيف والدرجة الموافقة. وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن مجموعة العينة التي تم استطلاعها غير متفقة على أن الشعور بالعمل الصعب هو أساس النجاح، وهذا يعكس تفاوت وجهات النظر بين الأفراد في هذا الصدد. ناءً على إجابات أفراد العينة، يتضح أن المتوسط الحسابي للعبارة "البعد الثاني: التفاؤل" هو 2.60، وهذا يعني أن العينة تميل بشكل متوسط إلى الموافقة على هذه العبارة. كما أن الانحراف المعياري لهذه العبارة هو 0.37، وهو مؤشر على أن الإجابات توزعت بشكل متساوٍ نسبياً حول المتوسط، التي تميل العينة إلى الموافقة عليها بشكل موافق. وبالنسبة لاتجاه الإجابات، فإن العينة تميل بشكل عام إلى الموافقة على هذه العبارة والتفاؤل بحدوث أشياء إيجابية في المستقبل أثناء العمل في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري.

3. البعد الثالث: المرونة

الجدول رقم (2-12): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد المرونة

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	5	0.82	2.08	أشعر أنه يمكن إدارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما أكون في ضغط العمل
موافق	3	0.71	2.58	أستطيع التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل
محايد	4	0.86	2.23	أستطيع أن أكون موجوداً في المؤسسة في أي وقت لو تطلب الأمر ذلك

موافق	1	0.59	2.73	لدي الإمكانية والقدرة لتجاوز الظروف الصعبة في العمل
موافق	2	0.67	2.60	عادة ما أواجه المهام ذات الأعباء الكبيرة لأني متعود على ذلك
موافق	/	0.40	2.44	البعد الثالث: المرونة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

تناول البعد الثالث من الدراسة المرونة في العمل، وقد تم استخدام جدول (2-12) لتحليل نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات هذا البعد. وتضمن الجدول خمس عبارات مختلفة تم تقييمها من قبل الأفراد المشاركين في الدراسة، وقد تم ترتيب العبارات وفقاً للمتوسط الحسابي.

في المرتبة الأولى، جاءت العبارة "لدي الإمكانية والقدرة لتجاوز الظروف الصعبة في العمل" بمتوسط حسابي 2.73 وانحراف معياري 0.59، وهي تعكس روح المرونة والتأقلم مع الظروف الصعبة في العمل، حيث يعتقد معظم الأفراد أنهم قادرون على التغلب على الصعوبات المفاجئة والمواقف الصعبة.

في المرتبة الثانية، جاءت العبارة "عادة ما أواجه المهام ذات الأعباء الكبيرة لأني متعود على ذلك" بمتوسط حسابي 2.60 وانحراف معياري 0.67، وهذا يشير إلى أن الأفراد يشعرون بالقدرة على التعامل مع المهام الصعبة والتحديات الكبيرة في العمل.

في المرتبة الثالثة، جاءت العبارة "أستطيع التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل" بمتوسط حسابي 2.58 وانحراف معياري 0.71، وتشير هذه العبارة إلى أن الأفراد يشعرون بالقدرة على التعاون والتفاعل مع زملائهم في العمل بشكل جيد وفعال.

في المرتبة الرابعة، تشير نتائج العينة إلى أن متوسط الإجابات على عبارة "أستطيع أن أكون موجوداً في المؤسسة في أي وقت لو تطلب الأمر ذلك" هو 2.23، وهو يعني أن معظم الأفراد لا يتفقون تماماً أو يعتبرون هذه العبارة مهمة. والانحراف المعياري 0.86، مما يشير إلى وجود تباين كبير في الإجابات. وقد تم تصنيف هذه العبارة في المرتبة الرابعة بترتيب الأهمية، وهو يعني أنه يعتبر مهمًا إلى حد ما ولكنه ليس من أهم العوامل في البعد المرونة. ومن الجدير بالذكر أن الاتجاه العام للإجابات على هذه العبارة هو محايد، وهذا يعني أن الأفراد الذين شاركوا في الاستبيان لم يتفقوا تماماً أو يختلفون فيما يتعلق بأهمية هذه العبارة في البعد المرونة.

تشير نتائج إجابات أفراد العينة على عبارة "أشعر أنه يمكن إدارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما أكون في ضغط العمل" إلى أن هذه العبارة لم تحظَ بدرجة تأييد كبيرة من قبل العينة المشاركة في الدراسة، حيث حصلت على متوسط حسابي 2.08 من 5، وهي تعني محايدة بين الإيجابية والسلبية. كما أن الانحراف المعياري كان عالياً بقيمة 0.82، مما يشير إلى اختلاف كبير بين إجابات أفراد العينة على هذه العبارة. وتم تصنيف هذه العبارة في المرتبة الخامسة، وهي المرتبة الأقل من بين العبارات التي تتعلق بالبعد المرونة في المؤسسة.

يتضح من النتائج أن معظم أفراد العينة يتفقون على أن المؤسسة لديها بعد المرونة الذي يسمح لهم بالتأقلم مع الظروف المختلفة. وتتأكد هذه النتيجة من المتوسط الحسابي الذي يقارب 2.44 مع الانحراف المعياري المقبول بوصفه 0.40. ويمكن الاستنتاج أيضاً أن هذا البعد يعد أحد الجوانب المهمة للعمل داخل المؤسسة، حيث يمكن للموظفين الاستجابة لمتطلبات العمل بسهولة ومرونة لتحقيق أهداف المؤسسة.

4. البعد الرابع: الأمل

الجدول رقم (2-13): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأمل

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	2	0.66	2.65	لدي الإمكانية في التفكير بالخيارات الكفيلة بتجاوز سلوكيات الآخرين
موافق	1	0.46	2.88	أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة
موافق	3	0.71	2.50	لدي القدرة على التفكير بطرق عديدة للوصول إلى أهدافي الحالية
موافق	2	0.62	2.65	أمتلك الكثير من المسارات لحل المشكلات التي تعترض عملي
موافق	4	0.77	2.38	عندما أقيم بأن أدائي في العمل ضعيف أحاول البحث عن طرق لتحسينه
موافق	/	0.37	2.48	البعد الرابع: الأمل

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

تحتوي نتائج إجابات العينة على مجموعة من العبارات المتعلقة بالبعد الأمل والتي يتم تقييمها باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. يبدو أن الأفراد في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري يميلون نحو وجهات النظر الإيجابية بشأن البعد الأمل. يتميز المتوسط الحسابي للإجابات على جميع العبارات بقيمة 2.48 مما يعني أن المشاركين في الدراسة يميلون نحو التأييد للعبارات المتعلقة بهذا البعد بشكل متوسط. ويتراوح الانحراف المعياري بين 0.37 و 0.77 وهو مقبول ولا يشير إلى وجود تشتت كبير بين إجابات الأفراد.

يمكن تحليل النتائج المذكورة في الجدول على النحو التالي العبارة

- "أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة" حصلت على أعلى متوسط حسابي بقيمة 2.88 وترتيبها في المرتبة الأولى وهو يشير إلى أن الأفراد في المؤسسة يمتلكون رؤية إيجابية بشأن المستقبل، حتى في الظروف غير المستقرة.

يمكن تفسير هذه النتيجة بأن الأفراد في المؤسسة يمتلكون مهارات تفكير إيجابية ورؤية مستقبلية متفائلة، وهو مؤشر إيجابي على الثقافة المؤسسية.

• العبارتان "لدي القدرة على التفكير بطرق عديدة للوصول إلى أهدافي الحالية" و "أمتلك الكثير من المسارات لحل المشكلات التي تعترض عملي" حصلتا على متوسطات حسابية تتراوح بين 2.50 و 2.65، وهما مرتبتان في المرتبة الثالثة ويشيران إلى وجود قدرة لدى الأفراد المشاركين في الدراسة على التفكير بأكثر من طريقة لتحقيق أهدافهم الحالية، وأنهم يمتلكون مسارات متعددة لحل المشكلات التي تواجههم في العمل. ويعكس ذلك القدرة على التكيف مع المواقف المختلفة والتعامل بشكل فعال مع التحديات المختلفة في محيط العمل. يعد هذا البعد مهمًا جدًا لأنه يؤثر على القدرة على تحمل الضغط في العمل وتكيف الفرد مع التغيرات المستمرة في بيئة العمل

من نتائج العينة، يتضح أن متوسط الإجابات على العبارة "أشعر أنه يمكن إدارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما أكون في ضغط العمل" هو 2.08، مع انحراف معياري يبلغ 0.82، وهي تصنف في المرتبة الخامسة من حيث الترتيب. يمكن تفسير هذه النتيجة على أنه ليست لديهم القدرة على إدارة عدة مواقف في نفس الوقت عندما يواجهون ضغط العمل، وربما يحتاجون إلى تطوير مهارات إدارة الضغط والمواقف المتعددة. ومن الجدير بالذكر أن هذه النتيجة تصنف على أنها محايدة، أي أن الأفراد لم يتوجهوا بشكل واضح إما للموافقة على العبارة أو للرفض.

التحليل عن طريق متوسط الأبعاد:

الجدول رقم(2-14): قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل " رأس المال النفسي الإيجابي "

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	المتوسط العام لبعد الكفاءة الذاتية	2.53	0.28	2	موافق
2	المتوسط العام لبعد التفاؤل	2.60	0.37	1	موافق
3	المتوسط العام لبعد المرونة	2.44	0.40	4	موافق
4	المتوسط العام لبعد الأمل	2.48	0.37	3	موافق
	المتوسط العام	2.51	0.25	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول (2-14) قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل "رأس المال النفسي الإيجابي" في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري. ويتضح من الجدول أن متوسط العبارات الأربعة لبعد الرأس المال النفسي الإيجابي يبلغ 2.51 مع انحراف معياري يبلغ 0.25، وهذا يشير إلى وجود مستوى جيد من الرأس المال النفسي الإيجابي بين موظفي المؤسسة.

وبالنسبة لترتيب الأبعاد، فإن بعد التفاؤل يحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يبلغ 2.60، وبعد الكفاءة الذاتية يحتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يبلغ 2.53. أما بعد الأمل فيحتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يبلغ 2.48، وبعد المرونة يحتل المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يبلغ 2.44.

يمكن التفسير الإيجابي لهذه النتائج على أن الموظفين في المؤسسة يتمتعون بمستويات عالية من التفاؤل والكفاءة الذاتية، والأمل، مما يساعد على تحسين رأس المال النفسي الإيجابي بشكل عام. ومن الجدير بالذكر أن ارتفاع المتوسطات الحسابية لهذه الأبعاد تشير إلى أن المؤسسة تشجع وتدعم العمل الذاتي والتفكير الإيجابي وتعتبرها جزءاً مهماً من ثقافتها التنظيمية. وهذا ما يثبت الفرضية الأولى "تلتزم مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة بوجود بمستوى عال لرأس المال النفسي الإيجابي".

الفرع الثالث: نتائج محور تميز الأداء البشري

الجدول رقم (2-15): نتائج إجابة افراد العينة على عبارات محور تميز الأداء البشري

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	7	0.80	2.35	أقدم إنتاجاً كبيراً يفوق حجم الإنتاج المطلوب وبكل دقة وإتقان
موافق	6	0.71	2.58	أقوم بواجباتي في أوقات قياسية
موافق	3	0.44	2.83	أتمتع باليقظة التامة والتركيز أثناء العمل
موافق	2	0.42	2.85	أستطيع توظيف مهاراتي وقدراتي لإنجاز العمل المطلوب
موافق	1	0.33	2.88	يتوفر لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامي بعملتي
موافق	4	0.50	2.73	يتوفر لدي الرغبة والحماس الكاف لإنجاز العمل المطلوب مني
موافق	5	0.56	2.70	أسعى إلى إيجاد طرق جديدة أكثر فاعلية لإنجاز العمل
موافق	/	0.29	2.70	البعد الأول: معدل الأداء
موافق	2	0.42	2.85	أقيم علاقات عمل ممتازة مع زملائي وأحظى باحترامهم وتقديرهم
موافق	4	0.75	2.48	أحترم مواعيد العمل مع الإستعداد للعمل أوقات أطول
موافق	4	0.71	2.48	أهتم كثيراً بتقديم أفكار جديدة لأساليب

العمل				
أتصرف بعقلانية في المواقف الحرجة والطارئة	موافق	3	0.56	2.70
ألتزم بقوانين وأنظمة العمل وأحرص على تنفيذ التعليمات والأوامر	موافق	1	0.35	2.93
يتحدد نجاحي في العمل ليس فقط بتحقيق النتائج بل بطريقة الوصول إليها	موافق	3	0.51	2.70
البعد الثاني: سلوك الأداء	موافق	/	0.27	2.68
أتابع ما يحدث من متغيرات في مجال عملي وأحاول الإلمام بما وتوظيفها لخدمة العمل	موافق	1	0.54	2.73
أحرص على الارتقاء بمستوى التحصيل العلمي	موافق	4	0.74	2.45
أطور معارفي ومهاراتي وأستثمرها في مجالات الابتكار والإبداع	محايد	5	0.80	2.23
أسعى للمشاركة في برامج التدريب والتطوير بشكل مستمر	موافق	2	0.67	2.60
لدي طموح للحصول على مناصب عمل عليا في المؤسسة	موافق	1	0.45	2.73
لدي القدرة على المبادرة وتحمل المسؤولية وبأسلوب علمي	موافق	3	0.67	2.53
البعد الثالث: إستمرارية التميز	موافق	/	0.44	2.54
المتوسط العام للمتغير التابع تميز الأداء البشري	موافق	/	0.24	2.64

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل إجابات العينة حول بعد معدل الأداء في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري يوفر لنا نظرة مفصلة حول تقييم المشاركين لأدائهم الشخصي. يهدف هذا التحليل إلى فهم مدى رضا المشاركين عن مستوى أدائهم والتقييم الذاتي لقدراتهم ومهاراتهم في سياق العمل.

بدأنا التحليل بتقدير المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة لتقديم صورة واضحة لتوزيع الإجابات ومدى التفاوت في الاستجابات. هذه المقاييس تساعدنا على فهم مدى تجانس آراء العينة وقدرة المشاركين على تقييم أدائهم. العبارة: أقدم إنتاجاً كبيراً يفوق حجم الإنتاج المطلوب وبكل دقة وإتقان، تلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة يبلغ 2.35، مما يشير إلى أن العينة في المتوسط توافق على أنهم يقدمون إنتاجاً يفوق حجم الإنتاج المطلوب بكل دقة وإتقان. ومع ذلك، يجب مراعاة أن هناك اختلافاً واسعاً في الآراء، حيث يكون الانحراف المعياري 0.80. هذا يعني أن بعض المشاركين قد يكونون يشعرون بثقة في القدرة على تقديم إنتاج يفوق الإنتاج المطلوب، في حين يشعر آخرون بعكس ذلك.

العبارة: أقوم بواجباتي في أوقات قياسية المشاركون في العينة يشعرون في المتوسط أنهم يقومون بواجباتهم في أوقات قياسية، حيث يبلغ المتوسط الحسابي 2.58. وعلى الرغم من ذلك، هناك تشتت في الاستجابات واسع، حيث يبلغ الانحراف المعياري 0.71. هذا يشير إلى وجود تباين في آراء المشاركين بشأن مدى قدرتهم على الانتهاء من المهام في أوقات قياسية.

العبارة: أمتع باليقظة التامة والتركيز أثناء العمل يشعر المشاركون بشكل عام أنهم يتمتعون باليقظة التامة والتركيز أثناء العمل، حيث يبلغ المتوسط الحسابي 2.83. الانحراف المعياري المنخفض (0.44) يشير إلى أن هناك اتفاقاً نسبياً في الآراء حول هذه العبارة، مع تقليل الاختلافات الفردية.

العبارة: أستطيع توظيف مهاراتي وقدراتي لإنجاز العمل المطلوب المشاركون يشعرون بقدرتهم على توظيف مهاراتهم وقدراتهم في أداء العمل المطلوب، حيث يبلغ المتوسط الحسابي 2.85. الانحراف المعياري المنخفض (0.42) يشير إلى وجود اتفاق نسبي في الآراء بشأن قدرتهم على توظيف مهاراتهم.

العبارة: يتوفر لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامي بعملي المشاركون يعتقدون بشدة أن لديهم القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامهم بعملهم، حيث يبلغ المتوسط الحسابي 2.88. الانحراف المعياري المنخفض (0.33) يشير إلى أن هناك اتفاق قوي في الآراء حول هذه العبارة.

العبارة: يتوفر لدي الرغبة والحماس الكاف لإنجاز العمل المطلوب مني المشاركون يعبرون عن وجود رغبة وحماس كاف لإنجاز العمل المطلوب منهم، حيث يبلغ المتوسط الحسابي 2.73. الانحراف المعياري يشير إلى وجود تباين في آراء المشاركين حول هذه العبارة، حيث يتراوح مستوى الرغبة والحماس بين الأفراد.

العبارة: أسعى إلى إيجاد طرق جديدة أكثر فاعلية لإنجاز العمل المشاركون يشعرون بأنهم يسعون جاهدين لاستكشاف طرق جديدة وفعالة لإنجاز العمل، حيث يبلغ المتوسط الحسابي 2.70. ومع ذلك، هناك تشتت في الآراء، مما يشير إلى وجود اختلاف في مدى التفاني والاهتمام بالبحث عن طرق جديدة.

من خلال هذا التحليل، نستنتج أن المشاركين في العينة يظهرون قدرات ومهارات جيدة في أداء وظائفهم، حيث تظهر مجمل متوسطات الكلبي للعبارات للبعد المتكون من سبعة فقرات (2.70) ومع ذلك، هناك تباين في الاستجابات وتشتت في آراء الفرد

حول مدى قدرته على تحقيق الأداء الممتاز في بعض الجوانب، حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي (0.29). قد يكون هذا التباين نتيجة لاختلافات الخبرات والقدرات الفردية.

تحليل لنتائج إجابات العينة على عبارات بعد سلوك الأداء لعمال مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري تظهر النتائج من خلا فقراتها تجاوب العينة حول هذا البعد حيث سجلنا من خلال الفقرات الستة مايلي:

العبارة: أقيم علاقات عمل ممتازة مع زملائي وأحظى باحترامهم وتقديرهم يعكس المتوسط الحسابي البالغ 2.85 أن العينة تشعر بوجود علاقات عمل ممتازة مع زملائها وتحظى باحترامهم وتقديرهم. وتشير القيمة المنخفضة للانحراف المعياري البالغ (0.42) إلى وجود اتفاق بين الأفراد حول هذه العبارة.

العبارة: أحترم مواعيد العمل مع الاستعداد للعمل لفترات أطول المشاركون يظهرون متوسطاً مرتفعاً (2.48) فيما يتعلق بأحترام مواعيد العمل والاستعداد للعمل لفترات أطول. الانحراف المعياري المقدر بـ (0.75) العالي يشير إلى تباين في آراء الفرد حول هذه العبارة، حيث يوجد اختلاف في الالتزام بمواعيد العمل واستعداد الفرد للعمل لفترات إضافية.

العبارة: أهتم كثيراً بتقديم أفكار جديدة لأساليب العمل تشير النتائج إلى أن المشاركين يظهرون متوسطاً مرتفعاً (2.48) فيما يتعلق بالاهتمام بتقديم أفكار جديدة لأساليب العمل. كما سجلنا تشتت الحيات حول العبارة والمقر بـ (0.71)

العبارة: أتصرف بعقلانية في المواقف الحرجة والطارئة تشير النتائج إلى أن المشاركين يتصرفون بعقلانية في المواقف الحرجة والطارئة بمتوسط حسابي يبلغ 2.70. يظهر الانحراف المعياري المعتدل (0.56) توافقاً نسبياً بين الأفراد في آرائهم حول هذه العبارة.

العبارة: ألتزم بقوانين وأنظمة العمل وأحرص على تنفيذ التعليمات والأوامر تُظهر النتائج أن العينة تلتزم بقوانين وأنظمة العمل وتحرص على تنفيذ التعليمات والأوامر بمتوسط حسابي يبلغ 2.93. الانحراف المعياري المنخفض (0.35) يشير إلى اتفاق قوي بين الأفراد فيما يتعلق بهذه العبارة.

ومن خلال المتوسط الحسابي لهذا البعد والمقدر بـ (2.68) وتشتت إجابات العينة والمقدر بـ (0.26) تظهر ردود فعل إيجابية بشكل عام تجاه سلوك الأداء لعمال مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، حيث تتمتع بعلاقات عمل ممتازة وتحظى باحترام زملائها وتقديرهم. كما تظهر الالتزام بقوانين وأنظمة العمل والقدرة على التعامل بعقلانية في المواقف الحرجة. ومع ذلك، هناك بعض الجوانب التي يمكن تطويرها مثل الاهتمام بتقديم أفكار جديدة والاستعداد للعمل لفترات أطول.

تم تجميع ردود أفراد العينة حول عبارات بعد إستمرارية التميز في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري. وقد خلصت نتائجه إلى ما يلي:

تشير النتائج العبارة الأولى إلى أن أفراد العينة يتابعون ما يحدث من متغيرات في مجال عملهم ويحاولون الإلمام بها وتوظيفها لخدمة العمل بمتوسط حسابي يبلغ 2.73. الانحراف المعياري (0.54) يشير إلى تباين في آراء الأفراد بشأن هذه العبارة.

كما تشير نتائج عبارة الثانية إلى أن هناك اهتمامًا من قبل أفراد العينة في الارتقاء بمستوى التحصيل العلمي، حيث يتوسط المتوسط الحسابي 2.45. الانحراف المعياري العالي (0.74) يشير إلى وجود تباين كبير في آراء الأفراد حول هذه العبارة.

كما سجلنا في الفقرة الثالثة والتي تشير نتائجها إلى أن أفراد العينة يظهرون موقفًا محايدًا تجاه تطوير معارفهم ومهاراتهم واستثمارها في مجالات الابتكار والإبداع، حيث يتوسط المتوسط الحسابي 2.23. الانحراف المعياري العالي (0.80) يشير إلى وجود تباين كبير في آراء الأفراد بشأن هذه العبارة.

وعلى خلاف ذلك في الفقرة السادسة تشير النتائج إلى أن أفراد العينة يسعون للمشاركة في برامج التدريب والتطوير بشكل مستمر بمتوسط حسابي يبلغ 2.60.

وفي المقابل تشير النتائج الفقرة الخامسة إلى أن أفراد العينة يحملون طموحًا للحصول على مناصب عمل عليا في المؤسسة، حيث يتوسط المتوسط الحسابي 2.73. الانحراف المعياري (0.45) يشير إلى تباين محدود في آراء الأفراد حول هذه العبارة.

وفي الفقرة الأخيرة أفراد العينة يرون أن لديهم القدرة على المبادرة وتحمل المسؤولية وبأسلوب علمي بمتوسط حسابي يبلغ 2.53. الانحراف المعياري (0.67) يشير إلى وجود تباين في آراء الأفراد بشأن هذه العبارة.

تشير النتائج العامة إلى أن أفراد العينة يظهرون الاتفاق حول إستمرارية التميز في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، حيث يتوسط المتوسط الحسابي 2.54. الانحراف المعياري النسبيًا منخفض (0.44) يشير إلى وجود توافق نسبي في آراء الأفراد بشأن هذا البعد.

بشكل عام، يمكن القول أن أفراد العينة يظهرون اتجاهًا إيجابيًا نحو معظم العبارات في الأبعاد الثلاثة المدروسة (سلوك الأداء، سلوك الأداء، وإستمرارية التميز). ومع ذلك، يجب ملاحظة أنه قد يوجد بعض التباين في الآراء بين أفراد العينة بشأن بعض العبارات. وهذا من خلال المتوسط الحسابي العام لهذا المحور والمقدر بـ (2.64) وانحراف معياري (0.24)

التحليل عن طريق متوسط الأبعاد :

الجدول رقم (2-16): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجموع أبعاد المتغير التابع "تميز الأداء البشري"

الرقم	ابعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	المتوسط العام لبعد معدل الأداء	2.70	0.29	1	موافق
2	المتوسط العام لبعد سلوك الأداء	2.68	0.27	2	موافق
3	المتوسط العام لبعد إستمرارية التميز	2.54	0.44	3	موافق
	المتوسط العام	2.64	0.24	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول (2-16)، يمكننا ملاحظة أن المتوسط العام لمجموع أبعاد المتغير التابع "تميز الأداء البشري" هو 2.64، والانحراف المعياري العام هو 0.24 هذا يشير إلى أن مستوى تميز الأداء البشري لدى الموظفين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري يمكن وصفه بأنه متوسط.

بالنسبة للأبعاد المختلفة لمتغير "تميز الأداء البشري"، فإن المتوسط الحسابي لأبعاد معدل الأداء وسلوك الأداء هما على التوالي 2.70 و 2.68، وهذا يدل على أن المشاركين يرون أنهم يتمتعون بمستوى متوسط من التميز في هذين الجانبين. بينما يوحي المتوسط الحسابي لبعد استمرارية التميز الذي هو 2.54 بأن المشاركين يشعرون بأنه ينقصهم التميز في هذا الجانب نسبياً. تتفق جميع الأبعاد مع الاتجاه الإيجابي، مما يعني أن المشاركين يشعرون بأنهم يتمتعون بمستوى جيد من التميز في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية التي تقول "هناك مستوى عال لتمييز الأداء البشري في ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقة".

الفرع الرابع: عرض نتائج معامل الارتباط بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري

أولاً: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

الجدول رقم (2-17): معامل الارتباط بيرسون بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري

	Correlation	المحور الاول: رأس المال النفسي الإيجابي	المحور الثاني: تميز الأداء
المحور الاول: رأس المال النفسي الإيجابي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1 40	,611** < ,001 40
المحور الثاني: تميز الأداء البشري	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,611** < ,001 40	1 < ,001 40

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط بين رأس المال النفسي الإيجابي و تميز الأداء البشري حيث نلاحظ ان قيمة sig = 0.001 و هي قيمة أقل من مستوى الدلالة sig= 0.01 وقيمة معامل الارتباط بلغت r=0.61 ، و هذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة أي ان هناك ارتباط خطي موجب بين رأس المال النفسي الإيجابي و تميز الأداء البشري يصل إلى 61.1 % وهي نسبة متوسطة، و منه يساهم رأس المال النفسي الإيجابي في تحقيق تميز الأداء البشري ، و هذا يقودنا الى دراسة العلاقة بين ابعاد رأس المال النفسي الإيجابي و تميز الأداء البشري.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي الإيجابي

و تميز الأداء البشري "

الجدول رقم (2-18): العلاقة الارتباطية بين ابعاد رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري

الأمل	المرونة	التفاؤل	الكفاءة الذاتية	معامل بيرسون	رأس المال النفسي الإيجابي
0,797**	0,599**	0,742**	0,727**		
0,044	0,012	0,003	0,003	مستوى الدلالة العينة	تميز الأداء البشري

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع العلاقات الارتباطية ذات دلالة إحصائية وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة ابعاد رأس المال النفسي الإيجابي (الأمل ، المرونة ، التفاؤل ، الكفاءة الذاتية) و المتغير التابع تميز الأداء البشري لمؤسسة

ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة ، حيث بلغت القيمة الارتباطية بين البعد الأمل والمتغير التابع 79.2%، ثم يأتي بعد ذلك البعد التفاؤل حيث له علاقة ارتباط مع المتغير التابع بنسبة 74.2% ، يليه بعد الكفاءة الذاتية بعلاقة ارتباط مع المتغير التابع بنسبة 72.7% ، في حين يأتي بعد المرونة كأضعف علاقة ارتباط بين ابعاد المتغير المستقل بنسبة 59.9%.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لتمييز الأداء البشري وكل بعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي "

ثانيا: تباين الانحدار الخطي

يدرس الجدول الموالي مدى ملائمة خط الانحدار البيانات عند مستوى الدلالة (0.05)

من خلال الجدول الموالي يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار ذات دلالة إحصائية فقد قدرت قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه يمكن صياغة معادلة خط الانحدار وفق النموذج التالي: $y=a+bx$

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار بـ (0.823) والتي تمثل حرف a من معادلة خط المستقيم، أما ميل خط الانحدار فقد قدرت قيمته بـ (0.639) و التي تمثل حرف b، ومنه نموذج معادلة خط كما يلي:

$$x = \text{رأس المال النفسي الإيجابي} \quad y = \text{تميز الأداء البشري}$$

$$0.823 + x * 0.639 = y$$

○ معامل الارتباط بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري = 0.611 وهو يدل على وجود ارتباط موجب بينهما (sig=0.000 < α=0.05).

○ معامل التحديد ($R^2=0.373$)، ومعامل التحديد المعدل = 0.356، الخطأ المعياري للتقدير = 0.556، وتفسر قيمة معامل التحديد بـ 35% من تغير قيمة تميز الأداء البشري (المتغير التابع) يمكن أن يفسر باستخدام العلاقة الخطية بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري والنسبة المتبقية 65% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على تميز الأداء البشري.

وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري وأن نموذج الانحدار السابق جيد. $\text{Sig}=0.000, F=22.603$

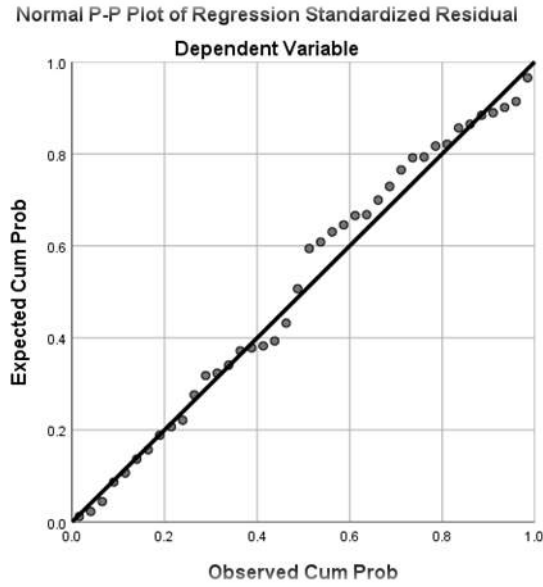
وهذا يدل على أن رأس المال النفسي الإيجابي متغير مؤثر في تقدير تميز الأداء البشري ويجب أن يكون ضمن نموذج خط الانحدار، الجدول والشكل أدناه يوضح النتائج المتحصل عليها. $\text{Sig}=0.000, T=4.754$

الجدول رقم (2-19): نتائج معامل الانحدار الخطي

معامل التحديد (R^2)	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)	الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0.373	0.00	4.754	0.02	22.603	0.357	0.823	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	0.00	2.306			0.134	0.639	رأس المال النفسي الإيجابي

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (2-7): خط الانحدار



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائياً حيث بلغت قيمة "ف" (22.603) وهي دالة بمستوى الدلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل رأس المال النفسي الإيجابي على المتغير التابع تميز الأداء البشري.

كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة (2.306) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة (B) التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (رأس المال النفسي الإيجابي) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.639) في المتغير التابع (تميز الأداء البشري)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدّر بـ (0.373) من التباين في المتغير التابع أي أن (37%) من التغيرات الحاصلة على مستوى تميز الأداء البشري سببها تغيرات على مستوى رأس المال النفسي الإيجابي، مقابل دلالة قيمة "ت" لباقي العوامل الأخرى بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما يؤكد وجود عوامل أخرى تؤثر أيضاً على تميز الأداء البشري، وعليه يمكن القول أن رأس المال النفسي الإيجابي تساهم في تغيير تميز الأداء البشري في المؤسسة محل الدراسة.

الفرع الخامس: تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الادارين

ولهذا الغرض قمنا بإجراء اختبار T-Test لمتغير الجنس (والذي يحتل إجابتين) واختبار Anova لباقي المتغيرات الشخصية تعزى (الجنس، الوظيفة، الخبرة) التي اعتمدها الدراسة (والتي تحتل أكثر من إجابة).

1. متغير الجنس

الجدول رقم (2-20): يوضح نتائج تحليل اختبار T-TEST لدراسة فروق المتغيرات لمتغير الجنس في رأس المال النفسي

الإيجابي

القرار	مستوى الدلالة	قيمة f	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس
دال (توجد فروق)	0.25	1.315	0.509	0.206	2.53	ذكر
				0.291	2.49	أنثى

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من بيانات الجدول أن متوسط الحسابي لفئة الذكور بلغ (2.53) مقارنة بفئة الإناث الذي بلغ متوسط حسابهم (2.49)، كما تم حساب قيمة (T) وقيمة (F) لتحديد مستوى الدلالة الإحصائية، حيث كانت قيمة (T) المحسوبة هي (0.509)، وقيمة (F) هي (1.315) بقيمة احتمالية (0.25) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير الجنس في رأس المال النفسي الإيجابي.

2. متغير الوظيفة

الجدول رقم (2-21): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الادارين تبعاً لمتغير الوظيفة

في رأس المال النفسي الايجابي

القرار	مستوى الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
غير دال (لا توجد فروق)	0.846	0.508	1.651	37	61.100	بين المجموعات	الوظيفة
			3.250	02	6.500	داخل المجموعات	
			4.901	39	67.600	المجموع	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين هذا الجدول أن قيمة (ف) قيمة رأس المال النفسي الايجابي حسب متغير الوظيفة تقدر (0.508) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعة (6.500) وبين المجموعات (61.100) بمستوى دلالة قدره (0.846)، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير الوظيفة في رأس المال النفسي الايجابي.

3. متغير الخبرة

الجدول رقم (2-22): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الادارين تبعاً لمتغير الخبرة

في رأس المال النفسي الايجابي

القرار	مستوى الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
غير دال (لا توجد فروق)	0.740	0.716	0.895	37	33.100	بين المجموعات	الخبرة
			1.651	37	61.100	داخل المجموعات	
			3.250	02	6.500	المجموع	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

بين هذا الجدول أن قيمة (ف) قيمة رأس المال النفسي حسب متغير الخبرة تقدر (0.716) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعة (61.100) وبين المجموعات (33.100) بمستوى دلالة قدره (0.740)، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير الخبرة في رأس المال النفسي الإيجابي.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار الفرضيات بالأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك إجراء مقابلات الشخصية مع بعض الموظفين الإداريين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة وباختلاف وظائفهم، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي بعد الكفاءة الذاتية، التفاؤل، المرونة، الأمل كمتغيرات مستقلة وتميز الأداء البشري كمتغير تابع.

الفرع الأول: مناقشة نتائج محور رأس المال النفسي الإيجابي

وجود مستوى عالي للرأس المال النفسي الإيجابي بين موظفي مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية ورقلة وهذا من خلال المتوسط الحسابي المقدر بـ (2.64) وتشتت عبارات إجابيات العينة المقدر بـ (0.24).

الفرع الثاني: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على محور تميز الأداء البشري

وجود مستوى مرتفع لتمييز الأداء البشري لدى موظفي مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية ورقلة وهذا ما أثبتته مؤشرات والمتوسط الحسابي المقدر بـ (2.64) وانحراف معياري بـ (0.24).

الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية

○ العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة

كما أثبتت دراستنا من خلال الجدول (2-17) الذي يوضح العلاقة الارتباطية بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري يتضح لنا أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل رأس المال النفسي الإيجابي والمتغير التابع تميز الأداء البشري على المستوى الكلي أو على مستوى كل بعد على حدي، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة (61.1%) وهي قيمة إيجابية ومتوسطة، ومنه تؤكد وجود علاقة طردية متوسطة بين متغيرات الدراسة.

كما أثبتت دراستنا من خلال الجدول (2-18) على وجود علاقة متوسطة بين أبعد المحور المستقل رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري (التابع) والتي استخدمنا (معامل بيرسون) (R^2) حيث:

1. بلغت القيمة الارتباطية بين البعد الأمل والمتغير التابع 79.2%.

2. قيمة البعد التفاؤل له علاقة ارتباط مع المتغير التابع بنسبة 74.2%.

3. بعد الكفاءة الذاتية بعلاقة ارتباط مع المتغير التابع بنسبة 72.7% .

4. بعد المرونة له علاقة ارتباط بين ابعاد المتغير التابع بنسبة 59.9%.

○ دراسة تباين الانحدار الخطي

كما أثبتت دراستنا من خلال تطبيقنا لاختبار معادلة الانحدار الخطي البسيط حيث نجد (37%) من التغيرات الحاصلة على مستوى تميز الأداء البشري سببها تغيرات على مستوى رأس المال النفسي الايجابي.

○ اختبار الفروقات

كما أثبت دراستنا أثناء دراستنا للفروق الدراسة والتي تعزى لمتغير الجنس والتي أستخدمنا فيها اختبار (T-test):

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في رأس المال النفسي الإيجابي والتي تعزى لمتغير الجنس بالمؤسسة.

كما أثبت دراستنا أثناء دراستنا للفروق الدراسة والتي تعزى لمتغير (الوظيفة والخبرة) باستخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA):

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الوظيفة والخبرة فيما يخص رأس المال النفسي الإيجابي.

أوضحت النتائج متغيرات الشخصية تعزى (الجنس، الوظيفة، الخبرة) أن فلا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رأس المال النفسي الإيجابي.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل كل ما يخص الدراسة الميدانية بداية بتقديم المؤسسة محل الدراسة، ثم عرض عينة وأدوات الدراسة بما

فيها المنهج المستخدم، تمثلت أدوات الدراسة في الاستبيان 40 والمقابلة والملاحظة حيث تمت الإستعانة بمجموعة من الأساليب

والأدوات الإحصائية للوصول إلى ما دور رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري لدى مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة، ثم تطرقنا إلى تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها بناء على ما تم تدوينه خلال فترة التريص من مخرجات المقابلات مع مجموعة من الموظفين والملاحظات، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

1. اتضح ان هناك مستوى عال رأس المال النفسي الإيجابي لدى العاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة، وهذا راجع المبحوثين نوع من الثقة والتفاؤل رغم ظروف السائدة في المؤسسة؛
2. هناك مستوى عال من تميز الأداء البشري لدى موظفين الإداريين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة؛
3. هناك علاقة الارتباطية بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري علاقة طردية متوسطة؛
4. هناك علاقة الارتباطية بين أبعد المستقل رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري (التابع) علاقة طردية متوسطة؛
5. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس الوظيفة والخبرة فيما يخص رأس المال النفسي الإيجابي.

الختامة

تناولت هذه الدراسة مدى تأثير رأس مال النفسي الإيجابي على تميز أداء المورد البشري لمؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري ورقلة ، و قد تم معالجة الإشكالية باستخدام منهجية IMRAD ، الفصل الأول و الذي كان شامل لمختلف المفاهيم و الأدبيات التي تخص الجانب النظري لمتغيري الدراسة ، و كذلك مجموعة من الدراسات التي لها علاقة بالموضوع ، سواء بمتغيره مع أو إحدى المتغيرين أما الفصل الثاني و الذي شمل كل من طريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية ، إضافة إلى عملية تحليل النتائج المتوصل إليها و مناقشتها .

بغيت الوصول إلى الدور الذي يلعبه رأس المال النفسي الإيجابي في تحقيق نجاح و تفوق وحل العديد من مشاكل التي تواجه المؤسسة كإخفاض مستوى تميز أداء المورد البشري، حيث يعمل على تحقيقه من خلال بناء رؤية مشتركة بين جميع أصحاب المصلحة، هذا وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج باختبار الفرضيات والمتمثلة فيما يلي:

1. نتائج الدراسة:

النتيجة الأولى: أثبتت الدراسة أن مستوى تطبيق رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث بلغ مستوى المتوسط العام للمتوسطات الحسابية لهذا المحور (2.51) وهو مستوى مرتفع.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة "يوجد مستوى عال لرأس المال النفسي الإيجابي في ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة"

النتيجة الثانية: أسفرت الدراسة على وجود مستوى مرتفع لتمييز الأداء البشري بمؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري، حيث بلغ الاتجاه العام للمتوسطات لهذا المحور (2.64) و هو مستوى مرتفع .

وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة "يوجد مستوى عال لتمييز الأداء البشري في ديوان الترقية والتسيير العقاري ورقلة"

النتيجة الثالثة: أثبتت الدراسة على وجود علاقة متوسطة بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري لدى المؤسسة محل الدراسة.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري"

النتيجة الرابعة: أثبتت الدراسة على وجود علاقة متوسطة بين أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري لدى المؤسسة محل الدراسة.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة "توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية لتمييز الأداء البشري وكل بعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري"

الخاتمة

النتيجة الخامسة: أكدت الدراسة ومن خلال اختبار T-test أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرأس المال النفسي الإيجابي، تعزي للمتغير (الجنس) .

أكدت الدراسة ومن خلال تحليل Anova أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرأس المال النفسي الإيجابي ، تعزي للمتغيرات الشخصية (الوظيفة والخبرة) .

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لرأس المال النفسي الإيجابي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي).

2.التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. إعداد برامج تأهيل للوعي بالذات لأولئك الذين لديهم مفهوم ذات إيجابي؛
2. مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وخاصة التي ترتبط بهم لجعلهم أكثر كفاءة وتفاؤل اتجاه وظيفتهم؛
3. الاحتفاظ بالموظفين الذين يمتلكون مستوى عاليا من رأس المال النفسي الإيجابي؛
4. العمل على توفير أخصائيين يقدمون الاستشارات النفسية للموارد البشرية بصفة دورية مثل بعض المؤسسات؛
5. تعزيز الجوانب النفسية لدى العاملين بالتعرف على العوامل المؤثرة فيها، خاصة عند إرسال الموظف إلى مهام وظيفية.

3.أفاق الدراسة:

وفي ختام البحث وبناءا على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث على سبيل المثال:

1. أثر رأس المال النفسي الإيجابي على الثقة التنظيمية؛
2. أثر رأس المال النفسي الإيجابي على اليقظة الاستراتيجية؛
3. أثر رأس المال النفسي الإيجابي على الاتصال المباشر؛
4. أثر تميز الأداء البشري على المستويات الإدارية.

المراجع والمصادر

1. الكتب

1. علياء جراد، فاطمة الصيفي، إدارة الموارد البشرية مدخل وظيفي، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، 2019.
2. غني دحا متناي الزبيدي، حسين وليد حسين عباس، المقدرات الجوهرية للمورد البشري الاتجاه المعاصر لتنافسية الأعمال، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.

2. المقالات والمجلات

1. إحسان دهش جلاب، يوسف موسى سبتي آل طعين، تأثير رأس المال النفسي الإيجابي على الأداء الإبداعي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، قسم إدارة أعمال، 2015، المجلد 17، العدد 3.
2. آلاء عبد الموجود العاني، إسهام أبعاد القيادة الحكيمة في تعزيز رأس المال النفسي الإيجابي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في دائرة صحة نينوى، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد 18، العدد 57، 2022.
3. جنان شهاب أحمد، العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والإترجال التنظيمي في إطار السلوك الريادي للعاملين في المؤسسات التعليمية دراسة مسحية للآراء أعضاء الهيئة التدريسية لجامعة أهل البيت (ع) الأهلية، مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد 7، العدد 3، 2017.
4. حسين راوي، علي فقير، دور رأس المال النفسي في تطوير السلوك التنظيمي الإيجابي للعاملين، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 15، العدد 02، 2022.
5. سعد علي حمود العنزي، إبراهيم خليل براهم، رأس المال النفسي الإيجابي (منظور فكري في المكونات والمرتكزات الجوهرية للبناء والتطوير)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، قسم إدارة الأعمال، المجلد 618، 2012، العدد 65.
6. سهير شاكر صديق، تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في جودة الحياة الوظيفية بالمديرية العامة لتربية الرصافة في محافظة بغداد، مجلة الريادة للمال والأعمال، الجامعة المستنصرية، كلية العلوم السياسية، بغداد، العراق، المجلد 02، العدد 01، 2021.
7. علي عبد الله الحاكم، أحمد عز الدين محمد شيت، تأثير رأس المال النفسي على الثقة التنظيمية دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الاتصالات بجمهورية العراق، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 3، العدد 08، 2022.

8. ماجدة جبارغزاي الفتلاوي ، رأس المال النفسي الإيجابي ودوره في تعزيز الريادة الاستراتيجية بحث تحليلي للمنظمات الصناعية في النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الفرات الأوسط التقنية، كلية التقنية الإدارية كوفة، المجلد 14، العدد 03، 2017.

9. منيرة محمد ساتي السيد، أثر منظومة القيم الإدارية على الأداء البشري المتميز، المجلة العربية، جامعة ببشة، كلية العلوم و الأداب، السعودية، المجلد 4، العدد 15، 2020.

10. نجيب سبع، رشيد مناصرية، التمتين الوظيفي وأثره في تتمين الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة (BATICIM) وحدة المغرب، مجلة الباحث، المجلد 20، العدد 01، 2020.

3. مذكرات والأطروحات

1. سبع نجيب، أثر التدريب الإلكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في إدارة وتسيير الموارد البشرية، الجامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021.

2. عباس هشام نور، دور القيادة الكاريزماتية في تعزيز رأس المال النفسي الإيجابي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في العتبة الحسينية المقدسة، مذكرة ماجستير، جامعة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، 2022 .

3. مريم سليمان عباس الدليمي، خصائص القيادة النسوية وأثرها تطوير رأس المال النفسي إختبار الدور المعدل لقوة الخبرة دراسة تحليلية من وجهة نظر المرؤوسين في مدارس التعليم الخاصة في عمان، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال، 2016.

4. المنتقيات والمؤتمرات

1. أحمد خليلي، الأخضر صياحي، إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق الأداء في المنظمات الاقتصادية، المنتقى الدولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، بجامعة المسيلة، يومي 12 و13 نوفمبر 2017.

ثانيا: المراجع الأجنبية

1. Asmae zinoun ; Moumade jamila ; la psychologie positive au sien des pratiques RH : un levier de compétitivité dans un monde VICA (Maroc : International social sciences et management journal /ISSM ; N°6, 2022

2. Hocine OUARI, Ali LEFKIRI , The Effect of Positive Psychological Capital Dimensions on Organizational Creativity, social sciences journal, vol 16, issue01, 2022.

3. Luthans. F and others: the mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship, op. cite, 2008.

- 4..Poon, Rand,; "The impact of securely attached and integrated leadership on follower mental health and psychological capital", Ph.D... School of Business&Leadership.Regent University, London, 2013.
5. Rabindra Kumar Pradhan, impact of psychological capital on organisztional sitizenship_behavior, department of humanities and social science, west Bengal, India, 2016.
6. Schmitt, A., Gielnik, M.M., Zacher, H., & Klemann D.K: "The motivational benefits of specific versus general optimism", Journal of Positive. Psychology, Vol. 8, 2013.
7. Timothy D.Hodges , note doctor of philosophy about the impact of psychological capital on performance, engagement, and the contagion effect, university of Nebraska, lincolin, 2010.

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الاساتذة المحكمين

الرقم	اسماء الاساتذة المحكمين	الرتبة
01	الاستاذ طواهر عبد الجليل	استاذ محاضر(أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة
02	الاستاذ العمودي الطاهر	استاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة
03	الأستاذ بوقفة عبد الحق	استاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة
04	الاستاذ بن شويحة بشير	استاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة
05	الاستاذ حجاج عبد الرؤوف	استاذ التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة

المصدر: من إعداد الطالبين

الملحق رقم (02): الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



تحت إشراف الدكتور:

بن ساسي عبد الحفيظ

abdelhafidbensaci@gmail.com

من إعداد الطالبين:

عباسي عبد القدوس & كآدي آمنة

abdelkouduosabbassi@gmail.com

استبانة

إلى السادة المحترمين

موظفي المؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية ورقلة

تحية طيبة وبعد:

اتوجه إليكم بالاحترام والتقدير متمنيا تعاونكم معنا لإنجاح هذه الدراسة المعنية بموضوع " دور رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري" وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على ماستر أكاديمي تخصص إدارة موارد بشرية ونظرا لأهمية رأيك في هذا المجال فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة حيث ان نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم لذلك نرجوا ان تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل اساسي من عوامل نجاحها. ونضمن لكل موظف وعامل السرية في المعلومات والملاحظات في استخدامها لأغراض البحث العلمى .

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

القسم الأول: معلومات متعلقة بالموظف

• الجنس :

أنثى

ذكر

• العمر :

أكثر من 40 سنة

من 30 إلى 40 سنة

أقل من 30 سنة

• المستوى التعليمي :

دراسات أخرى

جامعي

ثانوي

متوسط

الملاحق

• عدد سنوات الخبرة :

أقل من 05 سنوات من 05 إلى أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 20 سنة 20 سنة فأكثر

• المنصب الوظيفي :

تقني رئيس مصلحة أو قسم مسير إطار

• الحالة العائلية :

عازب(ة) متزوج(ة) أرمل(ة) مطلق(ة)

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: رأس المال النفسي الإيجابي

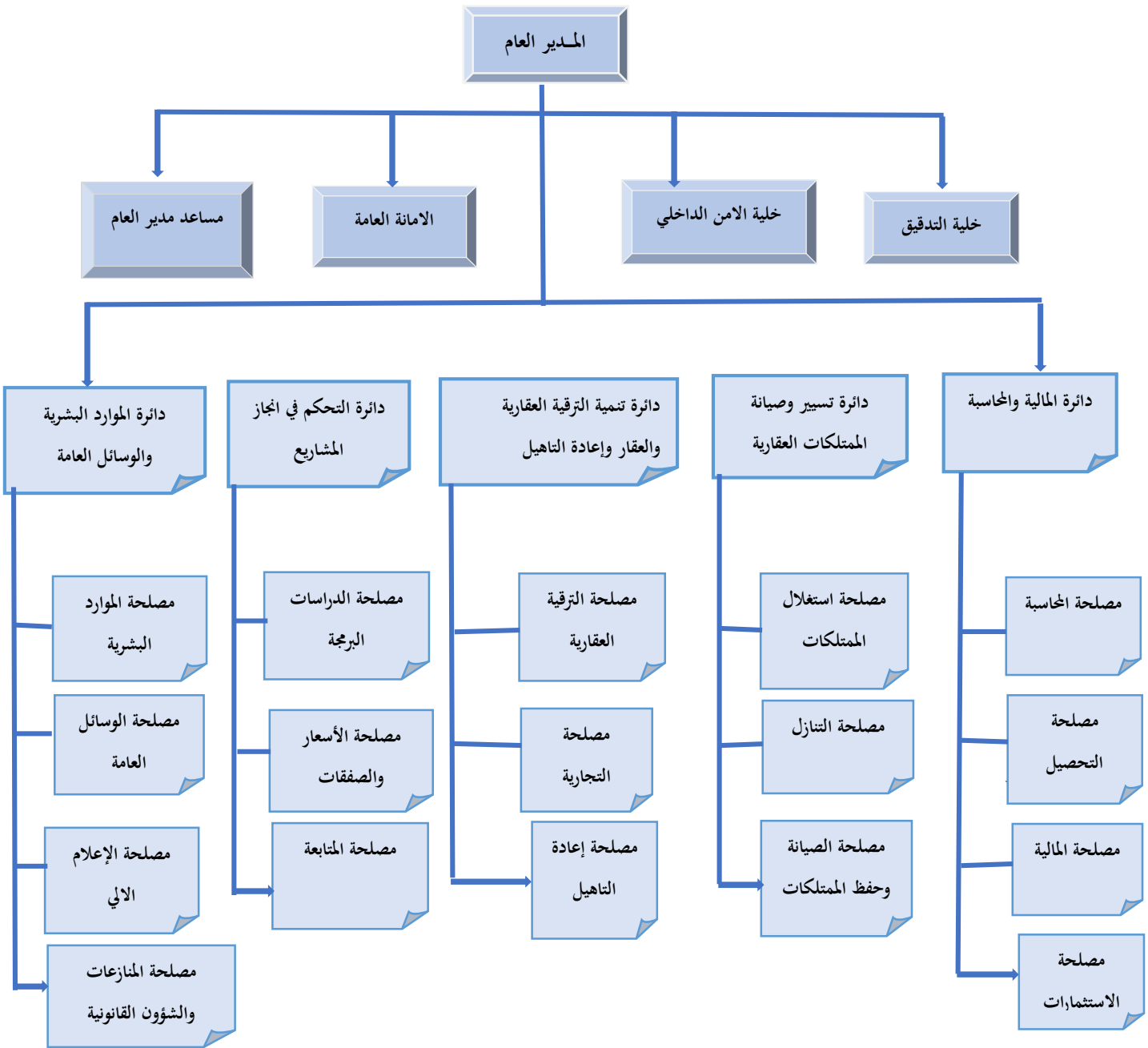
الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: الكفاءة الذاتية				
01	أشعر بالثقة في الاتصال مع الآخرين لمعالجة المشاكل المرتبطة			
02	أحس بالثقة عند تقديم معلومات للزملاء			
03	أتمكن من عرض اقتراحات في الاجتماعات دون تخوف			
04	أمتلك قوة الإرادة على إنجاز الأهداف أثناء العمل			
05	أتعامل ببيادية مع الأخطار المستقبلية في العمل بالمؤسسة			
06	التوقع بحدوث الأشياء الايجابية لنفسك أكثر من فرصة حدوثها للآخرين			
07	توجد نظرة إيجابية في العمل تجعلك ناجحاً في المؤسسة			
البعد الثاني: التفاؤل				
08	الشعور بالعمل الصعب هو أساس النجاح			
09	التفاؤل بحدوث أشياء إيجابية في المستقبل أثناء العمل			
10	الشعور بروح المسؤولية والثقة في النفس أثناء ضغوط العمل			
11	الإحساس بالنجاح هو أساس المثابرة والتفاؤل بالأحسن			
البعد الثالث: المرونة				
12	أشعر أنه يمكن إدارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما أكون في ضغط العمل			
13	أستطيع التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل			
14	أستطيع أن أكون موجوداً في المؤسسة في أي وقت لو تطلب الأمر ذلك			
15	لدي الإمكانية والقدرة لتجاوز الظروف الصعبة في العمل			
16	عادة ما أواجه المهام ذات الأعباء الكبيرة لأني متعود على ذلك			
البعد الرابع: الأمل				
17	لدي الإمكانية في التفكير بالخيارات الكفيلة بتجاوز سلوكيات الآخرين			
18	أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة			

الملاحق

			لدي القدرة على التفكير بطرق عديدة للوصول إلى أهدافي الحالية	19
			أمتلك الكثير من المسارات لحل المشكلات التي تعترض عملي	20
			عندما أقيم بأن أدائي في العمل ضعيف أحاول البحث عن طرق لتحسينه	21

المحور الثاني: تميز الأداء البشري

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: معدل الأداء				
01	أقدم إنتاجاً كبيراً يفوق حجم الإنتاج المطلوب وبكل دقة وإتقان			
02	أقوم بواجباتي في أوقات قياسية			
03	أتمتع باليقظة التامة والتركيز أثناء العمل			
04	أستطيع توظيف مهاراتي وقدراتي لإنجاز العمل المطلوب			
05	يتوفر لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن قيامي بعمل عملي			
06	يتوفر لدي الرغبة والحماس الكاف لإنجاز العمل المطلوب مني			
07	أسعى إلى إيجاد طرق جديدة أكثر فاعلية لإنجاز العمل			
البعد الثاني: سلوك الأداء				
08	أقيم علاقات عمل ممتازة مع زملائي وأحظى باحترامهم وتقديرهم			
09	أحترم مواعيد العمل مع الإستعداد للعمل لأوقات أطول			
10	أهتم كثيراً بتقديم أفكار جديدة لأساليب العمل			
11	ألتزم بعقلانية في المواقف الحرجة والطارئة			
12	ألتزم بقوانين وأنظمة العمل وأحرص على تنفيذ التعليمات والأوامر			
13	يتحدد نجاحي في العمل ليس فقط بتحقيق النتائج بل بطريقة الوصول إليها			
البعد الثالث: استمرارية التميز				
14	أتابع ما يحدث من متغيرات في مجال عملي وأحاول الإلمام بها وتوظيفها لخدمة العمل			
15	أحرص على الارتقاء بمستوى التحصيل العلمي			
16	أطور معارفي ومهاراتي وأستثمرها في مجالات الابتكار والإبداع			
17	أسعى للمشاركة في برامج التدريب والتطوير بشكل مستمر			
18	لدي طموح للحصول على مناصب عمل عليا في المؤسسة			
19	لدي القدرة على المبادرة وتحمل المسؤولية وبأسلوب علمي			



المصدر: بناء على الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة

الملحق(04): مخرجات برنامج spss

-نتائج ألفا كرونباخ لمقياس رأس المال النفسي الإيجابي

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,672	21

-نتائج ألفا كرونباخ لمقياس تميز الأداء البشري

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,709	19

-نتائج ألفا كرونباخ لمقياس دور رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,803	40

-نتائج المعلومات الشخصية لعينة الدراسة

الجنس					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	18	45,0	45,0	45,0
	أنثى	22	55,0	55,0	100,0
	Tota l	40	100,0	100,0	

العمر					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	9	22,5	22,5	22,5
	من 30 إلى 40 سنة	23	57,5	57,5	80,0
	أكثر من 40 سنة	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

التعليمي المستوى					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسط	1	2,5	2,5	2,5
	ثانوي	12	30,0	30,0	32,5
	جامعي	24	60,0	60,0	92,5
	أخرى دراسات	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المنصب الوظيفي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تقني	13	32,5	32,5	32,5
	رئيس مصلحة أو قسم	6	15,0	15,0	47,5
	مسير	5	12,5	12,5	60,0
	إطار	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة					
		Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	أقل من 05 سنوات	5	12,5	12,5	12,5
	من 05 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	14	35,0	35,0	47,5
	من 10 إلى أقل من 20 سنة	13	32,5	32,5	80,0
	20 سنة فأكثر	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الحالة العائلية					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عازب	17	42,5	42,5	42,5
	متزوج	22	55,0	55,0	97,5
	أرمل	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

- نتائج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمتغير راس المال النفسي الإيجابي

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
Q1-1	40	2.65	0.66
Q1-2	40	2.88	0.46
Q1-3	40	2.50	0.71
Q1-4	40	2.65	0.62
Q1-5	40	2.38	0.77
Q1-6	40	2.30	0.68
Q1-7	40	2.38	0.74
Q2-1	40	2.45	0.71
Q2-2	40	2.60	0.67
Q2-3	40	2.53	0.71
Q2-4	40	2.83	0.44
Q3-5	40	2.08	0.82
Q3-2	40	2.58	0.71
Q3-3	40	2.23	0.86
Q3-4	40	2.73	0.59
Q3-5	40	2.60	0.67
Q4-1	40	2.65	2.65
Q4-2	40	2.88	2.88

Q4-3	40	2.50	2.50
Q4-4	40	2.65	2.65
Q4-5	40	2.38	2.38

- نتائج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمتغير تميز الأداء البشري

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
Q1-1	40	2.35	0.80
Q1-2	40	2.58	0.71
Q1-3	40	2.83	0.44
Q1-4	40	2.85	0.42
Q1-5	40	2.88	0.33
Q1-6	40	2.73	0.50
Q1-7	40	2.70	0.56
Q2-1	40	2.85	0.42
Q2-2	40	2.48	0.75
Q2-3	40	2.48	0.71
Q2-4	40	2.70	0.56
Q2-5	40	2.93	0.35
Q2-6	40	2.70	0.51
Q3-1	40	2.73	0.54
Q3-2	40	2.45	0.74
Q3-3	40	2.23	0.80
Q3-4	40	2.60	0.67
Q3-5	40	2.73	0.45
Q3-6	40	2.53	0.67

- بين نتائج الارتباط بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل والتابع

		المتغير التابع تميز الأداء البشري	المتغير المستقل رأس المال النفسي الإيجابي	
C orrelation	الكفاءة الذاتية	Pearson Correlation	,727	,453
		Sig. (2-tailed)	,001	,003
		N	40	40
	التفاؤل	Pearson Correlation	,742	,456
		Sig. (2-tailed)	,001	,003
		N	40	40
	المرونة	Pearson Correlation	,599	,392

		Sig. (2-tailed)	,001	,012
		N	40	40
الامل		Pearson Correlation	,797	,449
		Sig. (2-tailed)	001	004
		N	40	40
المتغير المستقل رأس المال النفسي الإيجابي		Pearson Correlation	1	,611**
		Sig. (2-tailed)		< ,001
		N	40	40
معدل الأداء		Pearson Correlation	228	574
		Sig. (2-tailed)	157	001
		N	40	40
سلوك الأداء		Pearson Correlation	503	804
		Sig. (2-tailed)	001**	001**
		N	40	40
استمرارية التميز		Pearson Correlation	545**	772**
		Sig. (2-tailed)	001	001
		N	40	40
المتغير التابع تميز الأداء البشري		Pearson Correlation	,611**	1
		Sig. (2-tailed)	< ,001	
		N	40	40

-نتائج اختبار T-TEST لدراسة فروق المتغيرات لمتغير الجنس رأس المال النفسي الإيجابي

Group Statistics					
رأس المال النفسي الإيجابي	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	ذكر	18	2.5359	.20620	.04860
	أنثى	22	2.4943	.29180	.06221

- نتائج ANOVA التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الادارين تبعا لمتغير الوظيفة والخبرة رأس المال النفسي الإيجابي

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
المنصب الوظيفي	Between Groups	61.100	37	1.651	.508	.846
	Within Groups	6.500	2	3.250		
	Total	67.600	39			
عدد سنوات الخبرة	Between Groups	33.100	37	.895	.716	.740
	Within Groups	2.500	2	1.250		
	Total	35.600	39			

الفهرس

الصفحة	الفهرس
IV	الإهداء.....
VI	الشكر وعرفان.....
VII	الملخص.....
VIII	قائمة المحتويات.....
IX	قائمة الجداول.....
X	قائمة الأشكال.....
XI	قائمة الملاحق.....
2	مقدمة عامة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري	
8	تمهيد.....
9	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري.....
9	المطلب الأول: ماهية رأس المال النفسي الإيجابي.....
9	الفرع الأول: مفهوم وأهمية رأس المال النفسي الإيجابي (PSYC).....
11	الفرع الثاني: أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي.....
15	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في رأس المال النفسي الإيجابي.....
17	الفرع الرابع: فوائد رأس المال النفسي الإيجابي.....
17	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لتمييز الأداء البشري.....
17	الفرع الأول: مفهوم تميز الأداء البشري.....
19	الفرع الثاني: أبعاد تميز الأداء البشري.....
20	الفرع الثالث: خصائص الأداء المورد البشري المتميز.....
21	الفرع الرابع: أهمية الأداء المتميز للمورد البشري.....
23	المبحث الثاني: التطبيقية الأدبيات لرأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة.....
29	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
32	خلاصة الفصل الأول.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور رأس المال النفسي الإيجابي في تميز الأداء البشري	
34	تمهيد.....
35	المبحث الأول: عينة وادوات الدراسة.....

35	المطلب الأول: تقديم المؤسسة وعينة الدراسة.....
35	الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.....
39	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.....
40	المطلب الثاني: أدوات الدراسة.....
40	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات.....
41	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية.....
42	الفرع الثالث: صدق و ثبات الاستبيان.....
44	المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها.....
44	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....
44	الفرع الأول: الخصائص الشخصية.....
48	الفرع الثاني: نتائج محور رأس المال النفسي الإيجابي.....
55	الفرع الثالث: نتائج محور تميز الأداء البشري.....
61	الفرع الرابع: عرض نتائج معامل الارتباط بين رأس المال النفسي الإيجابي وتميز الأداء البشري.....
64	الفرع الخامس: تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الادارين.....
66	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة.....
66	الفرع الأول: مناقشة نتائج محور رأس المال النفسي الإيجابي.....
66	الفرع الثاني: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على محور تميز الأداء البشري.....
66	الفرع الثالث: مناقشة نتائج الإحصائية.....
68	خلاصة الفصل الثاني.....
70	الخاتمة.....
73	المراجع والمصادر.....
77	الملاحق.....
89	الفهرس.....