



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

## أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين

(دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة)

(الأخوة الشهداء ساعد قرمش السعودي عمار وحميدة)

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير - تخصص إدارة الأعمال -

إشراف الأستاذ الدكتور:

طيبار أحسن

إعداد الطالبتين:

❖ بن جامع أمال

❖ قربوع حنان

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم و لقب الأستاذ
رئيسا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ التعليم العالي	أ. د زرزار العياشي
مشرفا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ التعليم العالي	أ. د طيبار أحسن
مناقشا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر أ	أ.مسيخ أيوب

السنة الجامعية: 2022 /2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ (أَمْنُوا مِنْكُمْ وَاللَّهُمَّ (أَوْتُوا الْعِلْمَ وَرَجُلَانِ)}

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير



## أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين

(دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة)

(الأخوة الشهداء ساعد قرمش السعودي عمار وحميدة)

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير - تخصص إدارة الأعمال -

إشراف الأستاذ الدكتور:

طيار أحسن

إعداد الطالبتين:

❖ بن جامع أمال

❖ قربوع حنان

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم و لقب الأستاذ
رئيسا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ التعليم العالي	أ. د زرزار العياشي
مشرفا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ التعليم العالي	أ. د طيار أحسن
مناقشا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر أ	أ.مسيخ أيوب

السنة الجامعية: 2021 / 2022

# إهداء

إلى أعظم مخلوقة في هذا الوجود إلى القلب الكبير الذي شملني بأسمى آيات الحب والحنان، إلى التي وهبتني الحياة وكانت سرسعادتي، إلى من علمتني معنى الصبر وعدم اليأسوأعانتني بالدعاء، إلى مثلي الأعلى إليك أُمي الغالية.

إلى من كان سندي في الحياة، إلى الذي حملت اسمه بكل حب وافتخار وعلمني معنى القوة والمثابرة.. إليك أبي الغالي.

إلى من يبتسم وجهي لرؤيته، إلى من كان سندا لي ورفيقا في هذا المشوار، إلى من شجعني وأعطاني الأمل وعلمني معنى التقاؤل، وشاركني عناء دراستي وانجازي للمذكرة إلى أعز الناس زوجي العزيز.

إلى منبع قوتي ونور حياتي فلذات كبدي، فرحولؤي.

إلى إخوتي وأخواتي: عبد الرؤوف، فواز، حنان، راضية وابتسام الذين لم يبخلوا بعطفهم وتشجيعهم لي خلال هذا المشوار الدراسي.

إلى كل أفراد عائلة زوجي الذين دعموني بمساعدتهم.

إلى الأصدقاء حنان، وافية، ألفت، فوزية.

إلى زميلاتي وزملائي في العمل كل باسمه.

إلى كل هؤلاء... اهدي لكم ثمرة هذا الجهد المتواضع.

# من جامع آمال

# إهداء

إلى من أوصاني بهم ربي خيراً، إلى الوالدين الكريمين:

إلسندي ومصدر قوتي أبي الغالي.

إلى أمي الفاضلة منبع السعادة والأمل ومفتاح الجنة، أطل الله في عمرها  
وحسن عملها، وجعلني الله بارتابها.

إلى زوجي الغالي رمز العطاء والوفاء، وإلى كل أفراد عائلتها الكريمة.

إلى إخوتي: عصام، محمد، عز الدين وفقهم الله وسدد خطاهم.

إلى أخواتي الفضليات العزيزات: مريم، أسماء ونصيرة. رزقهن الله السعادة  
والهناء.

إلى هدية رب السماوات أولادي وقرة عيني سليم، رتاج ورضا حفظهم الله لي  
ورعاهم بعينه التي لا تنام.

إلى كل هؤلاء... اهدي لكم ثمرة هذا الجهد المتواضع.

مقربوع حنان

# تشكرات

قال تعالى: «ولئن شكرتم لأزيدنكم»

الحمد لله الذي علم الإنسان ما لم يعلم، نحمده ونشكره على جزيل عطاياه وجزيل نعمه، وأن وفقنا لعبادته وطاعته.

نحمده على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل العلمي، والذي نأمل أن يكون خالصا لوجهه تعالى، فله الحمد دائما وأبدا الأحد الصمد.

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «لا يشكر الله من لا يشكر الناس».

بداية نتوجه بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور "طيار أحسن" الذي تبني الإشراف على هذه المذكرة، فلم يبخل علينا بعلمه وتوجيهاته ونصائحه، وسعة صبره معنا، فجزاه الله عنا كل خير.

كما نتوجه بالشكر الخالص إلى الأستاذ "رماش كمال" على التسهيلات التي قدمها لنا.

إلى كل الأساتذة الكرام الذين قاموا بتحكيم الاستبيان.

إلى جميع أساتذة وإداريين كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة الذين رافقونا خلال مشوارنا الدراسي.

كما نتقدم بالشكر الجزيل للعمال المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة على ما أسدوه لنا من خدمات ومساعدة من أجل إنجاز الجانب التطبيقي لهذه الدراسة.

بن جامع أمال - قربوع حنان

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل النتائج، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة ميسرة حجمها 102 عامل تم اختيارهم من مجتمع بلغ 1083 عامل موزعين بين الإداريين والأطباء والممرضين والأعوان المهنيين، حيث تم استرجاع جميع الاستبيانات، وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية مرتفع، كما يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 لأبعاد رأس المال النفسي مجتمعة على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة العمومية محل الدراسة، كما يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 لأبعاد رأس المال النفسي (التفاؤل، الأمل، المرونة) كل على حدا على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة. كما توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 لبعد الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في اجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة، الحالة العائلية)، وتوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في اجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغيري العمر والخبرة.

وأخيرا قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أهمها ضرورة الاستثمار في رأس المال النفسي لأنها أقل تكلفة مقارنة بالاستثمار في رأس المال التقليدي، إضافة إلى تعزيز بعد الكفاءة الذاتية للأفراد لما له من أثر في تحسين الأداء، وتدريب الموظفين على قدرة التحمل وكيفية التعامل مع السلوكيات المختلفة والحالات الطارئة.

**الكلمات المفتاحية:** رأس المال النفسي، الأداء الوظيفي للعاملين، المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة.

**Abstract:**

This study aims to explore the impact of psychological capital on the job performance of employees at the level of the public hospital institution in the state of Skikda. The descriptive analytical approach was used to describe the phenomenon under study and analyze the results. The questionnaire was also used as a tool for collecting data from a convenience sample size of 102 workers who were chosen in an easy way from a community of 1083 workers including administrators, doctors, nurses and professional assistants, where all the questionnaires were retrieved and analyzed using SPSS software.

The study reached that the level of psychological capital and job performance of workers within the public institution is high, and There is statistically significant effect at the level of 0.05 of the dimensions of psychological capital combined on the job performance of workers and there is statistically significant effect at the level of 0.05 of the dimensions of psychological capital (optimism, hope, flexibility) separately on job performance for employees of the institution under study, The study also found that there is no statistically significant differences at the level of 0.05 in the respondents answers about the variables of psychological capital and job performance of the workers due to personal variables (gender, international qualification job , family status) and there are statistically significant differences at the level of 0.05 in the respondents answerers about the variables of psychological capital and job performance of employees attributed to the variables of age and experience.

Finally, the study presented a set of recommendations, the most important of which was the need to invest in psychological capital because it is less expensive than traditional capital, in addition to enhancing the dimension of self-efficacy for individuals because of its impact on improving performance and training of employees on endurance and how to deal with different behaviors and emergency situations.

**Keywords:** Psychological Capital, Employee Performance, Public Hospital Institution in the State of Skikda.

الصفحة	المحتوى
-	الإهداء
-	تشكرات
-	الملخص
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
أ - ج	• المقدمة
<b>الفصل الأول/ الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين</b>	
08	• تمهيد
09	المبحث الأول: المفاهيم النظرية لرأس المال النفسي و الأداء الوظيفي للعاملين
09	المطلب الأول: ماهية رأس المال النفسي
16	المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي للعاملين
23	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال النفسي و الأداء الوظيفي للعاملين
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة
25	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
26	• خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني/ الجانب التطبيقي</b>	
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة</b>	
28	• تمهيد
29	المبحث الأول: نظرة عامة حول المؤسسة الاستشفائية لولاية سكيكدة
29	المطلب الأول: تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة ونشأتها
30	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية

33	المبحث الثاني: الطرق المنهجية للدراسة
33	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
34	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة
36	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
40	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها
40	المطلب الأول: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة
43	المطلب الثاني: عرض وتحليل و تفسير نتائج الدراسة
48	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
55	• خلاصة الفصل الثاني
57	• خاتمة
60	قائمة المراجع
63	قائمة الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
13	أبعاد رأس المال النفسي حسب الدراسات السابقة	01
15	التمييز بين أبعاد رأس المال النفسي	02
20	أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين حسب بعض الدراسات	03
33	عدد الاستبانات الموزعة و المسترجعة	04
35	أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي	05
36	معامل الارتباط بيرسون لعبارات الكفاءة الذاتية مع البعد ككل	06
37	معامل الارتباط بيرسون لعبارات التفاؤل مع البعد ككل	07
37	معامل الارتباط بيرسون لعبارات الأمل مع البعد ككل	08
38	معامل الارتباط بيرسون لعبارات المرونة مع البعد ككل	09
38	معامل الارتباط بيرسون لعبارات الأداء الوظيفي للعاملين مع المحور ككل	10
39	صدق وثبات أداة الدراسة	11
40	اختبار كولمجروف-سميرنوف	12
40	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	13
41	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	14
41	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	15
41	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	16
42	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	17
42	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	18
43	استجابات افراد العينة لفقرات الكفاءة الذاتية	19
44	استجابات افراد العينة لفقرات التفاؤل	20

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
45	استجابات افراد العينة لفقرات الأمل	21
46	استجابات افراد العينة لفقرات المرونة	22
46	استجابات أفراد العينة لأبعاد رأس المال النفسي	23
47	استجابات افراد العينة لفقرات الأداء الوظيفي للعاملين	24
48	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين	25
49	اختبار T العينتين مستقلتين لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس	26
50	اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير العمر	27
50	المقارنات المتعددة لمتغير العمر	28
51	اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الحالة العائلية	29
52	اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي	30
52	اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الوظيفة	31
53	اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الخبرة	32
53	المقارنات المتعددة لمتغير الخبرة	33

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ت	نموذج الدراسة	01
12	خصائص رأس المال النفسي	02
18	مكونات الأداء الفعال	03
22	العوامل التي تؤثر في الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة	04

الْقَلَمِ

لقد أصبح الواقع الاقتصادي يفرض على منظمات الأعمال البحث عن أساليب وطرق جديدة تضمن لها البقاء والاستمرار، والحصول على موقع تنافسي. فلم يعد رأس المال التقليدي هو العامل الوحيد الأساسي والرئيسي لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة بل أصبح المورد البشري هو المورد الفعال لتحقيق هذه المعادلة التنافسية على المدى الطويل وعلى اعتبار أن المورد البشري هو المورد الأساسي الذي تركز عليه المنظمات بشكل عام، وأنه أحد ركائز العمالة الاقتصادية ومصدر للطاقات المتجددة، وكذا عنصرا حيويا في مفاهيم الإدارة المعاصرة، فإن الواقع النفسي للمورد البشري والتعرف على القدرات النفسية وتركيبها أصبح من الأمور المهمة التي توليها الإدارات الحديثة لتحقيق وإنجاز الأعمال بالصورة التي تصبوا إليها.

وعلى ضوء ما تقدم يمكن حصر إشكالية البحث ورسم معالمها في التساؤل الجوهري الآتي:

- ما أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة؟

ولفهم هذا الإشكالية استلزم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى رأس المال النفسي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
  - 2- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
  - 3- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لرأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
  - 4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في آراء الباحثين حول رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين يعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، الخبرة، الحالة العائلية، الوظيفة).
- كما تمت صياغة فرضيات الدراسة كالاتي:
- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لرأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

ويندرج تحت هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعد التفاؤل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعء الأمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لبعء المرونة على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

- الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في اجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى على المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الحالة العائلية، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة) في المؤسسة محل الدراسة.

وتندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في اجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في اجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في اجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغير الحالة العائلية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في اجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

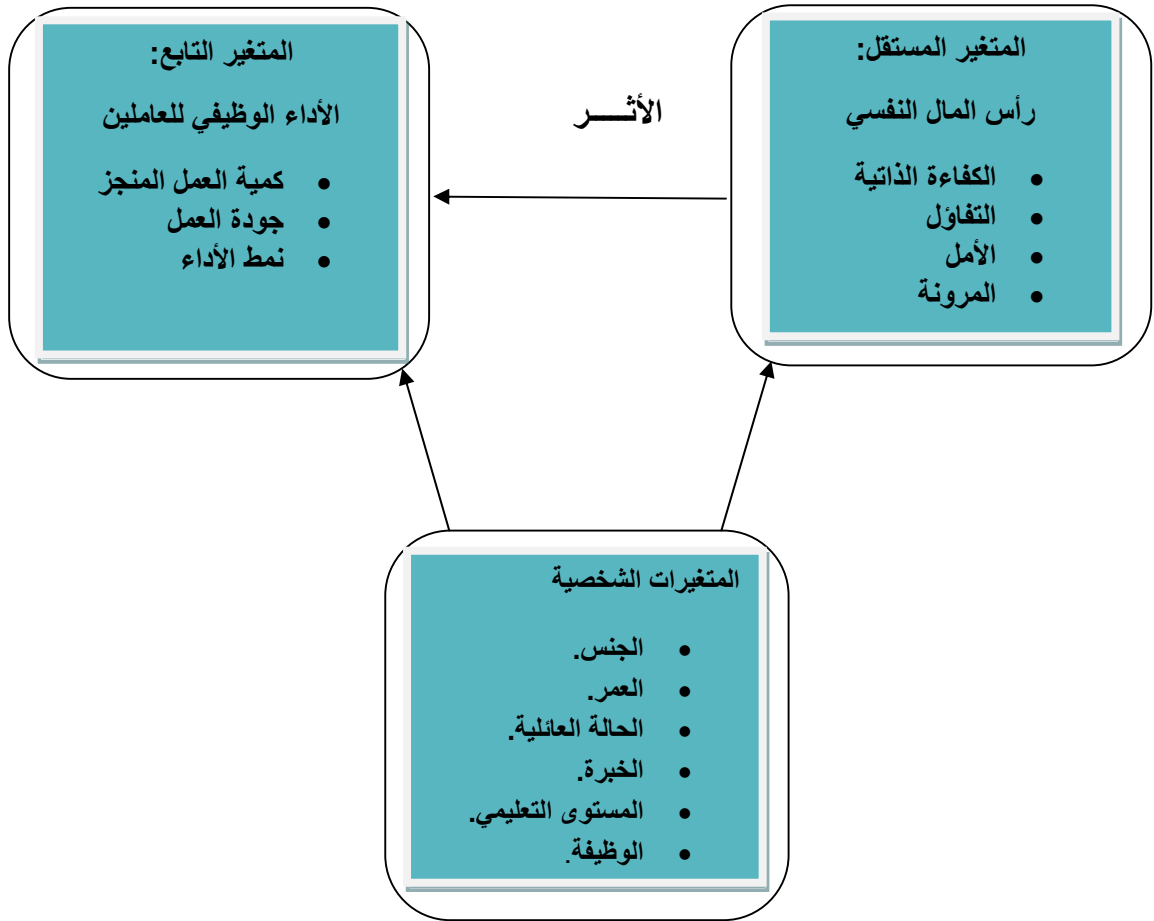
الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في اجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغير الوظيفة.

الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في اجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغير الخبرة.

## نموذج الدراسة:

يوضح الرسم التالي نموذج الدراسة ويعرض لنا المتغير المستقل وهو رأس المال النفسي بأبعاده الأربعة (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) والمتغير التابع الأداء الوظيفي للعاملين بأبعاده الثلاثة (كمية العمل المنجز، جودة العمل ونمط الأداء) وهذا في ظل المتغيرات الشخصية التي اعتمدها الدراسة.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين.

## أسباب ومبررات اختيار الموضوع:

- الرغبة والميل للبحث في الجانب النفسي للفرد داخل المؤسسة.
- معرفة مدى اهتمام الإدارة برأس المال النفسي للموظف داخل المؤسسة وبالأخص متخذي القرار.
- حداثة الموضوع حيث لم يتم التطرق إليه بشكل كبير خصوصاً في الجامعات الجزائرية.
- طبيعة التخصص والتمثل في إدارة الأعمال، الذي يهتم بالموارد البشري كعنصر فعال في العملية الإنتاجية وهذا ما أوجب علينا دراسة الجانب النفسي للموظف ومدى تأثيره على أداء العاملين.

## أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية في كونها عالجت أحد أهم الموضوعات المعاصرة في الفكر الإداري. فضلاً على أنه من الموضوعات البحثية الجديدة والقليلة جداً التي تناولت موضوع رأس المال النفسي وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين، بالإضافة إلى الإثراء النظري لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي من حيث المفاهيم والأبعاد، فضلاً عن تبيان الدور الذي يلعبه امتلاك الفرد لمكونات رأس المال النفسي في زيادة مستويات الأداء الوظيفي لدى العاملين.

وللبحث أهمية عملية تتجسد في محاولة التعريف بمتغيرات البحث وتطبيقها في بيئتنا المحلية من خلال مساعدة متخذي القرار في المؤسسة قيد الدراسة في معرفة أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين للارتقاء بأداء هذه المؤسسة.

## أهداف الدراسة:

على ضوء ما تم تناوله في إشكالية الدراسة فإن الهدف الرئيسي يتمثل في تحديد أثر رأس المال النفسي في الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة أما الأهداف الفرعية فيمكن حصرها فيما يلي:

- 1- التعرف على مستوى رأس المال النفسي في المؤسسة محل الدراسة.
- 2- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- 3- معرفة الفروق في آراء المبحوثين حول رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين التي تعزى إلى المتغيرات الشخصية في المؤسسة محل الدراسة.

## حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في:

- 1- **الحدود البشرية:** تشمل الحدود البشرية لهذه الدراسة مجموع العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية من موظفين إداريين، أطباء وممرضين وعمال مهنيين حيث قدر عددهم بـ 1083 عامل.
- 2- **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني لعام 2021/2022.
- 3- **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة الأخوة الشهداء ساعد قرمش السعودي عمار وحميده.

## منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إذ استخدم الوصف في وصف متغيرات الدراسة في الجانب النظري من خلال جمعنا للمعلومات من المراجع التي شملت الكتب، المجلات، المقالات العلمية، الرسائل ... الخ والتحليل الإحصائي في الجانب الميداني بدراسة حالة على عينة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة. أين تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية وتم استخدام برنامج SPSS V 20 في معالجتها وتحليلها.

## صعوبات الدراسة:

- نقص المراجع باللغة العربية بخصوص بمتغير رأس المال النفسي.
- حداثة الموضوع إذ لم يتم تناوله بشكل كبير من طرف الباحثين من قبل، خاصة فيما يتعلق برأس المال النفسي وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين.

## هيكل الدراسة:

لمعالجة إشكالية الدراسة والوصول إلى نتائجها قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين كما يلي:

- الفصل الأول: تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين، حيث قسمناه إلى مجتئين:
  - المبحث الأول: سلط الضوء على الأدبيات النظرية للمتغيرين.
  - المبحث الثاني: تناول الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية.
- الفصل الثاني: تناول الدراسة الميدانية وهو بدوره قسمناه إلى ثلاث مباحث:
  - المبحث الأول: نظرة عامة حول المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة.
  - المبحث الثاني: الطرق المنهجية للدراسة.
  - المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

# الفصل الأول

**تمهيد:**

نظرا للاهتمام المتزايد بالجانب النفسي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين والذي دفع الباحثين إلى دراسة مفهوم رأس المال النفسي، هذا الأخير ارتبط بتعزيز الصحة النفسية للفرد والتي تلعب دورا هاما في تصحيح أوضاعهم الوظيفية وتصويبها. وتشير غالب الأدبيات إلى إن امتلاك العاملين للحالة النفسية الايجابية يسهم في تحسين الأداء لدى الأفراد ويحفزهم على العمل بدافعية أعلى من أولئك الذين لا يمتلكون مثل تلك الحالة النفسية، وفي هذا الفصل سنحاول عرض المفاهيم النظرية والأدبيات التطبيقية لهذا المتغيرات والتي هي موضوع دراستنا «أثر رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين». حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين تضمننا ما يلي:

**المبحث الأول:** المفاهيم النظرية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين.

**المبحث الثاني:** الأدبيات التطبيقية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين.

## المبحث الأول: المفاهيم النظرية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين

يعد رأس المال النفسي من المفاهيم الحديثة نسبيا التي ظهرت في مجال إدارة الأعمال بالأخص في حقل السلوك التنظيمي للأفراد بحيث يركز رأس المال النفسي على المتغيرات النفسية التي يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين وعلى هذا الأساس لابد من الاستثمار في رأس المال النفسي من قبل المنظمات وتجسيده على أرض الواقع فهو يعد مدخلا يساعد الإدارة في تحقيق الميزة التنافسية في بيئة سريعة التغير.

### المطلب الأول: ماهية رأس المال النفسي.

#### أولاً: نشأة وتطور رأس المال النفسي.

لقد كان أول ظهور فكري لرأس المال النفسي من خلال دراسة ماسلو في كتابه «الدافعية و الشخصية» سنة 1954 في فصل علم النفس الايجابي (الفقاعي، 2019، صفحة 32)، إلا انه في أواخر التسعينات من القرن العشرين تم التوصل إلى أن احتياجات المجتمع للتفوق والسعادة الإنسانية سوف يتحقق على أفضل وجه إذا تم التركيز على المشاعر والصفات الايجابية للفرد، بحيث يتم التركيز على كيفية استغلال نقاط القوة لديه بدلا من البحث على التهديدات، وعلى تعزيز الامكانيات بدلا من التوقف على المعوقات، وبالتالي فهو يهدف إلى تنشيط الفعالية والكفاءة الكلية للموظف بدلا من التركيز على الاضطرابات وعلاجها (عارف، 2018، صفحة 109).

و في سنة 2003 توصل الباحثون إلى أن رأس المال النفسي يمثل البنية التحتية النفسية الداخلية الثابتة والمستقرة للفرد، من خلال الاستثمار عن طريق التعلم أو طرق أخرى، وأن رأس المال النفسي يمثل الشخصية والميل والقدرة المعرفية والمراقبة الذاتية وجودة تبادل المشاعر الفعالة وما إلى ذلك (علي، 2021، صفحة 17)، وكما هو متعارف عليه فإن مصطلح رأس المال يندرج ضمن مجال الاقتصاد والتمويل، ولكن مع مرور الوقت تم استخدام هذا المصطلح مع الموارد البشرية للتعبير وتمثيل قيمة الموارد البشرية، وعلى هذا الأساس ظهرت مصطلحات عدة مثل رأس المال الفكري، ورأس المال الاجتماعي، ورأس المال النفسي.

كما تم الإشارة إلى أن ميول الفرد الايجابية بالتوجه نحو الهدف وإدراك ومواجهة المعوقات من خلال تبني المكونات الأربعة المتمثلة في: الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة (صالح، 2015، صفحة 06).

وفي سنة 2010 أكد الباحثون على ضرورة تحديد مراحل تطور رأس المال النفسي الايجابي في ثلاث مراحل وهي (عارف، 2018، صفحة 110):

➤ المرحلة الاولى: دراسة السلوك الإنساني.

➤ المرحلة الثانية: دراسته كسلوك تنظيمي.

➤ المرحلة الثالثة: دراسته كميزة تنافسية.

كما وضحت دراسة أخرى أن تطوير رأس المال النفسي من خلال تحسين القدرات التنافسية والمهارات والمعرفة والأهداف طويلة المدى والذي يتضمن تحسين الأداء وتحديد بناء الموارد في مجالات النقص(علي، 2021، صفحة 18).

### ثانيا: تعريف رأس المال النفسي:

لا يوجد تعريف محدد لرأس المال النفسي في الأدبيات الاقتصادية، إلا أن الباحثين حاولوا التوصل إلى مفاهيم لرأس المال النفسي وسنسلط الضوء عليها من خلال التعاريف التالية:

حيث عرف (Clen and Lin) رأس المال النفسي بأنه متعلق بقوة الأفراد وموقعهم اتجاه العمل والنظرة العامة للحياة الايجابية للفرد (جعبري، 2018، صفحة 18).

كما عرفه (Lutans etal) على أنه حالة التطور النفسي الايجابي للأفراد والذي يتميز بأربع خصائص وهي: (الحسيني، 2013، صفحة 5).

1- امتلاك الثقة (الكفاءة الذاتية) لتقديم الجهود الاستثنائية من أجل النجاح في تحدي المهام.

2- توفير العزو الايجابي حول إمكانية النجاح الآني والمستقبلي (التفاؤل).

3- المثابرة اتجاه تحقيق الأهداف وعند الضرورة إعادة توجيه المسارات نحو الأهداف (الأمل) لتحقيق النجاح المنشود.

4- عند حدوث المشاكل والمعوقات يكون هناك القدرة على التحمل والانتعاش والعودة إلى الوضع الطبيعي ما بعد الصدمة (المرونة).

كما عرفه الكرداوي على أنه مجموعة من المشاعر النفسية الايجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل في تحقيق أهدافه والتفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي وزيادة قدرته على التحمل والعودة إلى حالته الطبيعية في حال تعرضه لأزمات أو مشكلات داخل بيئة العمل مع قناعته بقدرته على القيام بما يكلف من مهام بنجاح" (العوقلي، 2019، صفحة 229).

وعلى ضوء التعريفات السابقة نستنتج أن رأس المال النفسي هو: «مجموع الصفات والقدرات النفسية الايجابية التي تميز الفرد وتساعد على أداء المهام وتحقيق النجاح في حياته المهنية بكل ثقة وتجاوز العقبات التي قد تواجهه مستقبلا من خلال أبعاده الأربعة الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة».

### ثالثا: أهمية رأس المال النفسي:

إن رأس المال النفسي يعتبر مدخلا ايجابيا نوعيا من خلال ما تحققه من نتائج ايجابية في تنمية الموارد البشرية وإدارة الأداء، فأرأس المال النفسي يزيد من سعي الأفراد العاملين نحو تحقيق الأهداف التنظيمية وبالتالي تحقيق الحد الأقصى من مصالحهم الخاصة فضلا عن تحسين التماسك والتعاون وإحداث تغيير ايجابي في الثقافة التنظيمية.

كما يساهم رأس المال النفسي في إدراك الأفراد لسلوكيات الأفراد التنظيمية من خلال:

- 1- زيادة الفعالية في العمل وتحسين مستوى أداء العاملين (جعبري، 2018، صفحة 20).
- 2- يحقق الرضا والاستقرار الوظيفي في العمل ويرفع الروح المعنوية العالية (الفتلاوي، 2019، صفحة 1088).
- 3- الأفراد ذوي رأس المال النفسي المرتفع لديهم توقعات إيجابية حول النتائج المستقبلية وزيادة الاعتقاد في قدرتهم على التعامل مع مختلف التحديات التي ينطوي عليها هذا العمل (الفقعي، 2019، صفحة 38).
- 4- يساعد رأس المال النفسي الايجابي في تخفيض مستوى التوتر والضغوط لدى الأفراد وبالتالي الحد من الآثار المترتبة على التكاليف الإضافية التي تتكبدها المؤسسات ومن ثم تركيز العديد من المؤسسات على تطوير رأس المال النفسي الايجابي لدى الموظفين بها كونه أحد أهم العوامل التي يمكنها رفع مستوى الإنتاجية ودعم القدرة التنافسية لها (البردان، 2007، صفحة 25).
- 5- يوفر رأس المال النفسي الثقة لبذل الجهد اللازم للنجاح في المهام الصعبة (علي، 2021، صفحة 24).
- 6- يزيد رأس المال النفسي من سعي الأفراد العاملين نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، وتحقيق الحد الأقصى من مصالحهم الخاصة، فضلا عن تحسين تماسك الفريق والتعاون (Liu, 2010, p. 77).
- 7- تنمية قدرات العاملين في مواجهة تحديات ومشكلات العمل اليومية، وبث روح الحماس لديهم، وتشجيعهم على قبول المخاطرة، وتخفيض مستويات التوتر تجاه الأزمات (الشوبكي، 2019، صفحة 16).

رابعاً: خصائص رأس المال النفسي:

بالرجوع إلى الدراسات السابقة التي تطرقت إلى مفهوم رأس المال النفسي تم حصر مجموعة من الخصائص تمثلت فيما يلي:

1- لرأس المال النفسي أبعاد متعددة و هي الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة(خميس، 2018، صفحة 21).

2- يؤثر رأس المال النفسي على أداء العاملين باعتباره أحد محددات الأداء من خلال إيمان الفرد بقدراته ومهاراته في تحسين الأداء (Newman and al, 2014, p. 130).

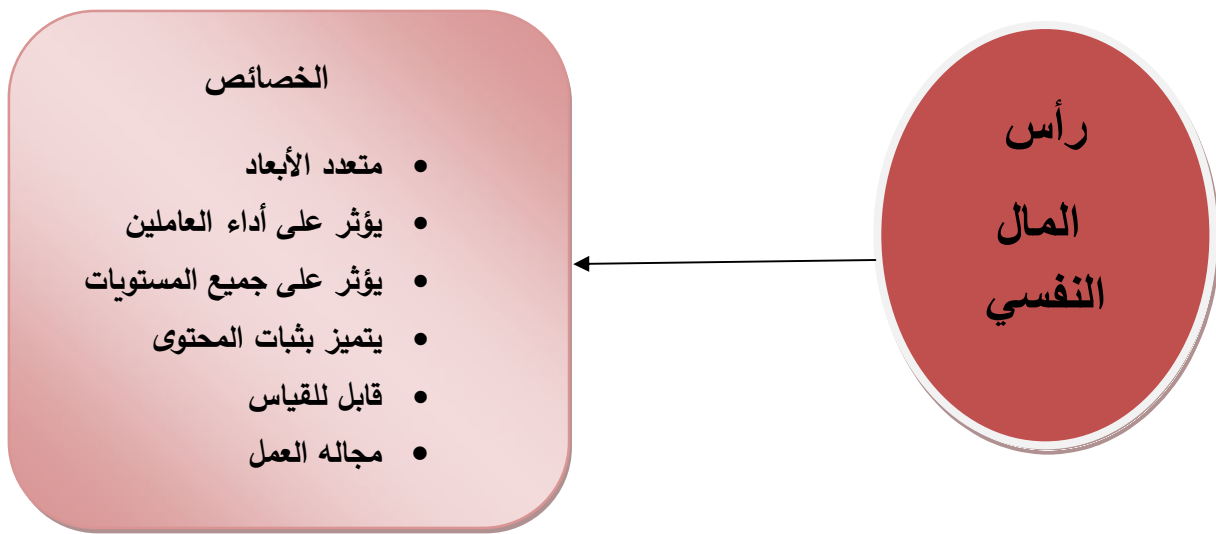
3- يتضمن رأس المال النفسي جميع المستويات حيث تظهر نتائجه على المستوى الفردي وعلى المستوى الجماعي وعلى مستوى المنظمة ككل. (Newman and al, 2014, p. 131)

4- يتميز رأس المال النفسي بثبات المحتوى مقارنة بالعواطف الأخرى وهذا ما أكدته نتائج الدراسات السابقة حيث خلصت إلى أنه أكثر استقرارا(الشوبكي، 2019، صفحة 15).

5- رأس المال النفسي قابل للقياس فهناك العديد من الأدوات المستخدمة حاليا في قياسه والتي قدمتها الأبحاث والدراسات على غرار دراسة Lutans وزملاءه سنة 2007 حيث شملت أداة القياس 24 عبارة وأيضاً الأداة التي قدمتها الدراسة التي قام بها Avey حيث اشتملت 12 عبارة فقط، وبعدها قدم Lutans et Harms أداة أكثر حداثة تعتمد على القياس الضمني لرأس المال النفسي بدل الاعتماد على استبيان التعزيز الذاتي(الفقاعي، 2019، صفحة 38).

6- رأس المال النفسي له مجال محدد وهو مجال العمل حيث أن الفرد لديه مستوى عال من رأس المال النفسي من أجل تحقيق أهداف العمل (Avey, 2014, p. 141). والشكل التالي يضم خصائص رأس المال النفسي:

### الشكل رقم (02): خصائص رأس المال النفسي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على خصائص رأس المال النفسي

خامسا: أبعاد رأس المال النفسي

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية و التطبيقية

مع ظهور رأس المال النفسي اختلف الباحثون في تحديد أبعاد رأس المال النفسي سواء ما تعلق بتسمياتها أو عددها ويرجع ذلك إلى تجدد وحدائث هذه الأبعاد إلى أن وصل عددها 16 بعدا منها: الفكاهة، الأصالة، العرفان، الرفاهية، الحكمة، الشجاعة... الخ

وقد اجتمعت أغلب وجهات النظر من خلال الكتابات والدراسات السابقة حول أبعاد رئيسية وهي: الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة وتم إثبات مصداقيتها في الدراسات السابقة والجدول التالي يوضح آراء بعض الباحثين والكتاب في تحديد أبعاد رأس المال النفسي.

الجدول رقم (01): أبعاد رأس المال النفسي حسب الدراسات السابقة

الدراسة	الكفاءة الذاتية	التفاؤل	الأمل	المرونة	الدافعية	الثقة	الحكمة	الإصرار	الشجاعة
(Lutans et Youssef,2004)	+	+	+	+				+	
(Donohue et Page,2004)	+	+	+	+					
(Lutans et al,2008)	+	+	+	+	+		+		+
(Lutans et Youssef,2010)	+	+	+	+					
(Jones et Jessica,2010)	+	+	+	+		+		+	
(Juin,2011)	+	+	+	+				+	
(الدليمي، 2016)	+	+	+	+					
(النداوي، 2016)	+	+	+	+					
(أحمد، 2017)	+	+	+	+					
(Torres et al,2017)	+	+	+	+					
(البردان 2017)	+	+	+	+					
(Cintantya et al,2018)	+	+	+	+					
(كنزة، 2018)	+	+	+	+					
(صبري، 2018)	+	+	+	+					

المصدر: (الفقاعي، 2019، صفحة 43)

يلاحظ من خلال الجدول رقم (01) وجود اتفاق للباحثين حول الأبعاد الأربعة لرأس المال النفسي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) وهذا ما حددته دراسة Lutans 2010 والتي أصبحت أكثر شيوعا واتفاقا بين الباحثين وهذا ما سيتم اعتماده في هذه الدراسة من أبعاد:

### 1- الكفاءة الذاتية:

وهي قناعة أو ثقة الفرد بقدراته على تحريك الدافع والموارد الإدراكية ومسارات العمل اللازمة لتنفيذ مهمة محددة ضمن سياق معين بشكل ناجح (العابدي و العبادي، 2017، صفحة 152).  
كما تؤدي الثقة المتواجدة لدى الفرد في مجال تقديمه للجهود الضرورية إلى النجاح في تحدي المهام الموكلة له (Lutanse, 2002, p. 223).

### 2- التفاؤل:

يعتبر التفاؤل أحد أوجه رأس المال النفسي الذي يقدم مساهمة ايجابية لتحقيق النجاح في الحاضر والمستقبل وقد أكد العالم Seligman من خلال النظرية والأبحاث التي قام بها أن التفاؤل هو من أكبر العوامل ارتباطا بعلم النفس الايجابي العام مقارنة بالعوامل الأخرى كالأمل ويستمد ذلك من نظرية الإسناد حيث تشير إلى أن التفاؤل من الأبعاد الحاسمة للفرد والتي تحدد نمطه التفسيريللأحداث الجيدةوالسيئة بأنها مؤقتة في حين أن المتشائمين يفسرون الأحداث السيئة على أنها دائمة(اسماعيل، 2019، صفحة 52).

### 3- الأمل:

هو مثابرة الأفراد العاملين في التوجه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية إضافة إلى قدرة الفرد على إعادة توجيه المسارات لتحقيق الأهداف لو تطلب الأمر ذلك (Lutanse, 2002, p. 223) ، وهو أيضا القدرة على إيجاد طرق ووسائل للوصول إلى الأهداف التي يطمح الشخص الوصول إليها بامتلاك النفسية الايجابية، وإن لم تتجح تلك الطرق يفكر في طرق أخرى للوصول إلى الأهداف المرجوة والمثابرة عليها(الدليمي، 2016، صفحة 31)، كما أن الأمل يوفر التحدي والواقعية اتجاه تحقيق الأهداف فهو بدوره يمثل استثمارا لمجهودالأفراد العاملين نحو تحقيق تلك الأهداف وهو حالة الدافعية الايجابية التي يستمدها الأفراد العاملين خلال إدراكه للنجاح لذلك يمثل الأمل قوتين الأولى الإرادةوالتصميم نحو تحقيق الهدف والثانية قوة المسار والذي يشمل التخطيط لمقابلة الأهداف(الحسيني، 2013، صفحة 06).

### 4- المرونة:

هو المكون الرابع من رأس المال النفسي ويعني القدرات النفسية الايجابية في الصراع وعدم اليقينوعدم التغييروالتقدم وزيادة المسؤولية، فالأفراد المرنون لديهم القدرة على التعامل بإيجابيةوالتكيف مع المخاطر

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية و التطبيقية

والمحن، وتشير مرونة الأفراد للمشاعر الايجابية في أنفسهم وكذلك في غيرهم وتساعدهم على خلق بيئة دائمة تسهل السلوكيات المبتكرة ومثل هؤلاء الأفراد يكون لديهم القدرة على التكيف الايجابي والتكيف مع التغيير، إن مستويات المرونة العالية تمكن من التعامل مع الانتكاسات بسلاسة وتساعد قدرة الفرد في التغلب على الشدائد وعدم اليقين لتحقيق النجاح (Huamg & Lin, 2013, p. 15).

وقد تموضع مجموعة من الخصائص للأفراد الذين لديهم مرونة كالآتي:

1- قبول الواقع.

2- الإيمان العميق بأن الحياة لها قيمة وذات معنى أو معزى.

3- مهارة غيرعادية تجاه التكيف والارتجال وإدارة التغيرات في الحياة ويمكن استنتاج أن المرونة هي القوة الايجابية التي يمكن أن تستخدم لمواجهة الأحداث السلبية وكذلك الأحداث الايجابية المتطرفة (kappagoda.and.Othman., 2018, p. 201).

ويبين الجدول التالي كيفية التمييز بين أبعاد رأس المال النفسي وفقا للتوجهات الزمنية وإسهامات كل بعد

الجدول رقم (02): التمييز بين أبعاد رأس المال النفسي

المكون	التوجه الزمني	الوصف	الإسهام
الكفاءة الذاتية	التركيز على الحاضر ثم المستقبل	يظهر الأفراد الثقة والجهد لمواجهة المهام الصعبة والتغلب عليها	الانفتاح على التحديات وتكيف الجهود في السعي نحو تحقيق الأهداف
التفاؤل	التركيز على المستقبل	يظهر الأفراد توقعات إيجابية للنجاح المستقبلي حيث يتم النظر إلى النتائج المعاكسة لخصوصية الموقف	وضع حواجز بين التأثير السلبي للحوادث غير المرغوبة والتوقعات المستقبلية ذات المسحة الايجابية وتحسين التأثير الايجابي للحوادث المرغوبة
الأمل	التركيز على المستقبل	يظهر الافراد المثابرة نحو تحقيق الأهداف المشخصة و عن ضرورة توجيه مساهمهم نحو الهدف	تقديم الأهداف و الرغبة في انجازها و التخطيط لذلك
المرونة	التركيز على الماضي ثم الحاضر	يظهر الأفراد القدرة على تحمل و مواجهة المشاكل و المحن من أجل تحقيق النجاح	النظر بإيجابية للحوادث غير المرغوبة في الماضي و الحاضر و تجاوز الوضع الراهن

المصدر: (موسى و كرجي، 2015، صفحة 92).

### المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي للعاملين

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الرئيسية في نظريات السلوك بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما له من أهمية للوصول إلى الأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية حيث يعتبر العنصر

البشري هو اللبنة الأساسية التي تبنى عليها المنظمات من خلال الأداء الفعال الذي يرمي إلى تحقيق هذا الأخير.

### أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي للعاملين

أ. التعريف الاصطلاحي للأداء:

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين مفهوم الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج المحققة (حسن ، 1999، صفحة 216).

ب. مفهوم الأداء الوظيفي للعاملين:

لقد حضي مفهوم الأداء الوظيفي للعاملين باهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة بالنظر لأهميته بالنسبة للعامل والمنظمة، كما أن مستوياته تتميز بالديناميكية نظراً لتغيير وتطور مواقف وظروف المنظمات بسبب التغيير في عوامل بيئتها الداخلية والخارجية على حد سواء فقد عرف الأداء الوظيفي على أنه « النتيجة المتحصل عليها في أي ميدان عمل كالنتائج التي تم تحقيقها عند ممارسة عمل والمعبر عنها بوحدات قياس معينة» (السلمي، 1998، صفحة 267).

كما يعرف أيضاً على أنه « مجموعة السلوكيات المعبرة عن قيام الفرد بعمله والتي تتضمن جودة ومستوى الأداء والقدرات والمهارات المطلوبة مثل مهارات الاتصال والتفاعل مع زبائن المنظمة ومدى الالتزام بالأنظمة الإدارية والاستجابة لها» (مجلة التراث، 2018).

كما عرف على أنه « مدى التزام الموظف بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام الموكلة إليه من خلال أدائه وتحمله للأعباء والمسؤوليات الوظيفية التي يعمل فيها والالتزام بمواعيد العمل الرسمية في الحضور والانصراف» (المساعد، 2011، صفحة 54).

ويتضح من التعاريف آنفة الذكر أن الأداء ما هو إلا: «انعكاس لمدى نجاح الفرد في استخدام قدراته للقيام بالمسؤوليات ومهام العمل لغرض تحقيق الأهداف المرغوبة وبالتالي فهو محصلة التفاعل ما بين سلوك الفرد والنتائج التي ينبغي أن يبلغها».

### ثانياً: المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي للعاملين

ارتبط مفهوم الأداء الوظيفي بمجموعة من المفاهيم نلخصها فيما يلي:

1. **الإنتاجية:** تعبر الإنتاجية عن المقدرة على خلق الناتج (القيمة المضافة) باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاج (سلع، خدمات) وقيمة الإنتاج وفقا لمقياس نقدي أو مادي محدد(خرشي، 2019، صفحة 07).
2. **الفعالية:** ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على انه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهدافالمسطرة،وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد الفعالية وهي بمثابة الأرباح المحققة وبالتالي فهي تقاس بكمية الأرباح المحققة(مصطفى، 2016، صفحة 23).

### ثالثا: أهمية الأداء الوظيفي للعاملين

تبرز أهمية الأداء الوظيفي من خلال ما يلي:

1. يساهم الأداء في تحديد مدى قدرة المنظمة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحاتوالمهارات والمعارف لدى العاملين لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله.(ماضي، 2014، صفحة 77)
2. تربط المنظمات في الغالب الحوافز التي تقدمها للعاملين بأدائهم الوظيفي، وهذا ما يولد الدافعية لدى العاملين لزيادة إنتاجيتهمومحاولة تحسينها.(الصرايرة، 2011، صفحة 610)
3. يؤدي الأداء إلى تخفيض التكاليف وترشيد النفقات(ماضي، 2014، صفحة 77).
4. كما يتميز الأداء الوظيفي بأنه أداة للتشخيص والحكم الموضوعي لأداء العاملين وذلك من أجل مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرار المناسب، وإدارة تلك الموارد بكفاءة من خلال تحسين وتنظيم أو استغلال الموارد المتاحة لتصبح المنظمة قادرة على التطور والتعامل مع كل المتغيرات التي تطرأ خلال انجاز الأعمال(أبو الشرح، 2010، صفحة 03).
5. كما يعتبر الأداء الوظيفيالتغذية المرتدة لبرامج تخطيط المسار والتعاقب الوظيفي(خلوف، 2015، صفحة 128).

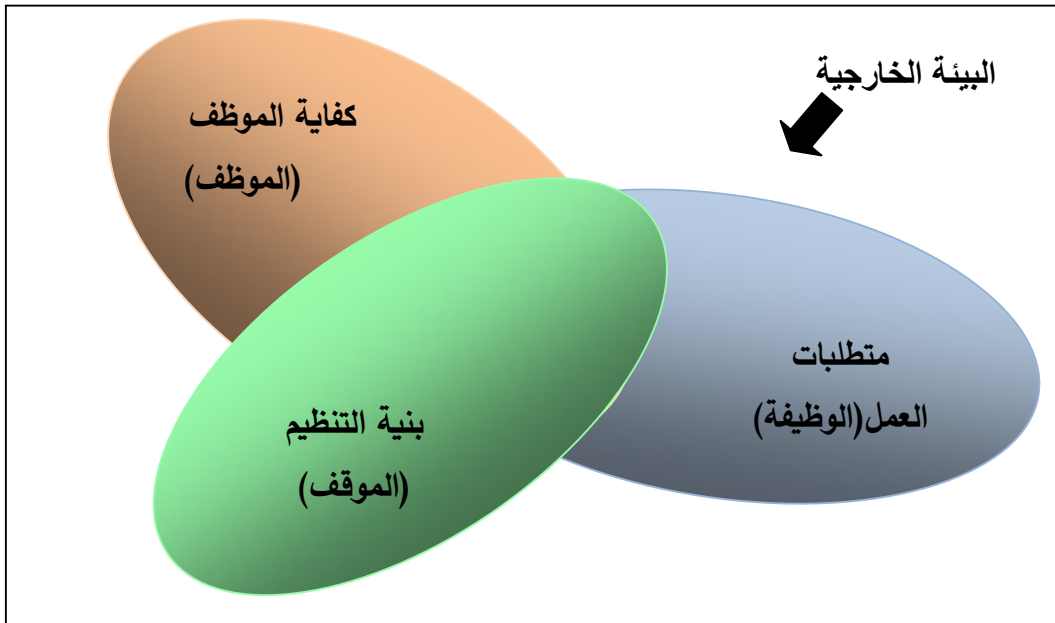
### رابعا: مكونات الأداء الوظيفي للعاملين

هناك ثلاث مكونات رئيسية للأداء الوظيفي وهي:

1. **الموظف:** وما يمتلكه من معرفة ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع(جاسم، 2009، صفحة 47).
2. **الوظيفة:** وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل وتشمل المهاموالمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة من دقة وإتقان وبراعة والقدرة على التنظيم وتنفيذ العملوسرعة الإنجاز والتحرر منالأخطاء(عكاشة، 2008، صفحة 37).
3. **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإداريةوالهيكل التنظيمي(العتيبي، 2007، صفحة 42).

كما يوجد من الباحثين من يقسم مكونات الأداء الفعال إلى عناصر أخرى تتمثل فيما يلي(اشتيوي، 2012، صفحة 101):

1. **كفاية الموظف:**ويقصد بها معلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمه فكفايات الموظف هي مجموع الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف.
2. **متطلبات العمل:**ويقصد بها المهام أو المسؤوليات أو الأدوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.
3. **بيئة التنظيم:**وتتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية فمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف أهداف التنظيم وهيكله والإجراءات المستخدمة فيه وموارده ومركزه الاستراتيجي ومن العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية، وبالتالي يمكننا صياغة معادلة الأداء الفعال بهذه الصيغة:  
الأداء الفعال = كفاية الموظف X متطلبات الوظيفة X بيئة التنظيم  
والشكل التالي يوضح التفاعل بين هذه المكونات السابقة التي تنتج الأداء الفعال  
الشكل رقم (03): مكونات الأداء الفعال



المصدر: (اشتيوي، 2012، صفحة 101).

خامسا: محددات الأداء الوظيفي للعاملين

يحاط أداء الفرد بالعديد من المحددات المترابطة والمتداخلة وحتى يتسنى إدارة الأفراد بكفاءة لابد أولاً من فهم العوامل والمحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي يسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته وقد سعى الباحثون في علم الإدارة إلى تحديد أهم تلك المحددات وقد خلصوا إلى أن أداء الفرد يحدث نتيجة للتفاعل ما بين القدرة على العمل والجهد والإدراك وهذا ما تبينه المعادلة التالية:

$$\text{أداء الفرد} = \text{الجهد} + \text{القدرات} + \text{الإدراك}$$

- 1- **الجهد:** ويشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمة أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله (أبو الشرح، 2010، صفحة 3).
- 2- **القدرات:** تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة حيث أن كل وظيفة تتطلب قدرات لتحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المعلومات والقدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب للقيام بالعمل بشكل صحيح وهذه القدرات لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة. ويمكن بناء هذه القدرات من خلال عملية التدريب ويجب أن تكون هذه القدرات متناسبة مع الوظيفة التي يتم أدائها. (حسن، 2009، صفحة 101).
- 3- **الإدراك:** يشير إلى العملية المعرفية الخاصة بتنظيم المعلومات، فالعامل يتأثر بمجموعة من العوامل الداخلية في المؤسسة سواء من طرف رئيسته أو من زملائه العمال تتكون له من خلالها انطباعات واتجاهات ترشده إلى أداء عمله (قجة، 2009، صفحة 219).

سادسا: أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين

## الفصل الأول.....الأدبيات النظرية و التطبيقية

نظرا لتعدد الأبحاث التي تناولت الأبعاد المختلفة لأداء العاملين، يوضح هذا الجدول مختلف الدراسات التي تناولت هذه الأبعاد والتي ركزت على: جودة العمل، كمية العمل المنجز، الانخراط في فرق العمل، الابتكار... الخ

الجدول رقم (03) أبعاد الأداء حسب بعض الدراسات السابقة

الرقم	اسم الكاتب	الأبعاد
1	(Lin, 2017)	جودة العمل - سلوك العاملين
2	(Ghorban Husseini, 2015)	الانخراط في العمل - الالتزام الوظيفي - الابتكار
3	(الحساني، 2015)	جودة العمل - الاستجابة - التكلفة
4	(بودرسة، 2013)	جودة العمل - زيادة الفعالية - الابتكار
5	(عيسى، 2011)	جودة العمل - حجم العمل - المعرفة - الالتزام - بمتطلبات الوظيفة
6	(Brown, 2006)	جودة العمل - الانخراط في فرق العمل - الابتكار
7	(رمضان، 2005)	الانخراط في فرق العمل - رضا العاملين - جودة العمل

المصدر: (حشاش، 2017، الصفحات 40-41).

كما هو ملاحظ من خلال هذا الجدول أن الدراسات السابقة ركزت على جودة العمل كبعد رئيسي للأداء الوظيفي للعاملين بالإضافة إلى أبعاد أخرى وقد قمنا في هذه الدراسة باعتماد الأبعاد التالية:

1. **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة الانجاز (الساعدي و آخرون، 2017، صفحة 15).

2. **جودة العمل:** يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية (qualitas) وكانت تطلق على الأفراد لتبيان درجة صلاحيتهم وتشمل جودة العمل جميع مكونات المنظمة من مدخلات ومخرجات وعاملين وهي عملية تحسين مستمرة لتفادي الأخطاء قبل وقوعها من أجل تقديم منتج أو خدمة عالية المواصفات تلبى رغبات وأذواق عملاء المنظمة (حشاش، 2017، صفحة 41).

3. **نمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل وتؤدي بها الأنشطة، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء الحركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة (أبو الشرش، 2015، صفحة 92).

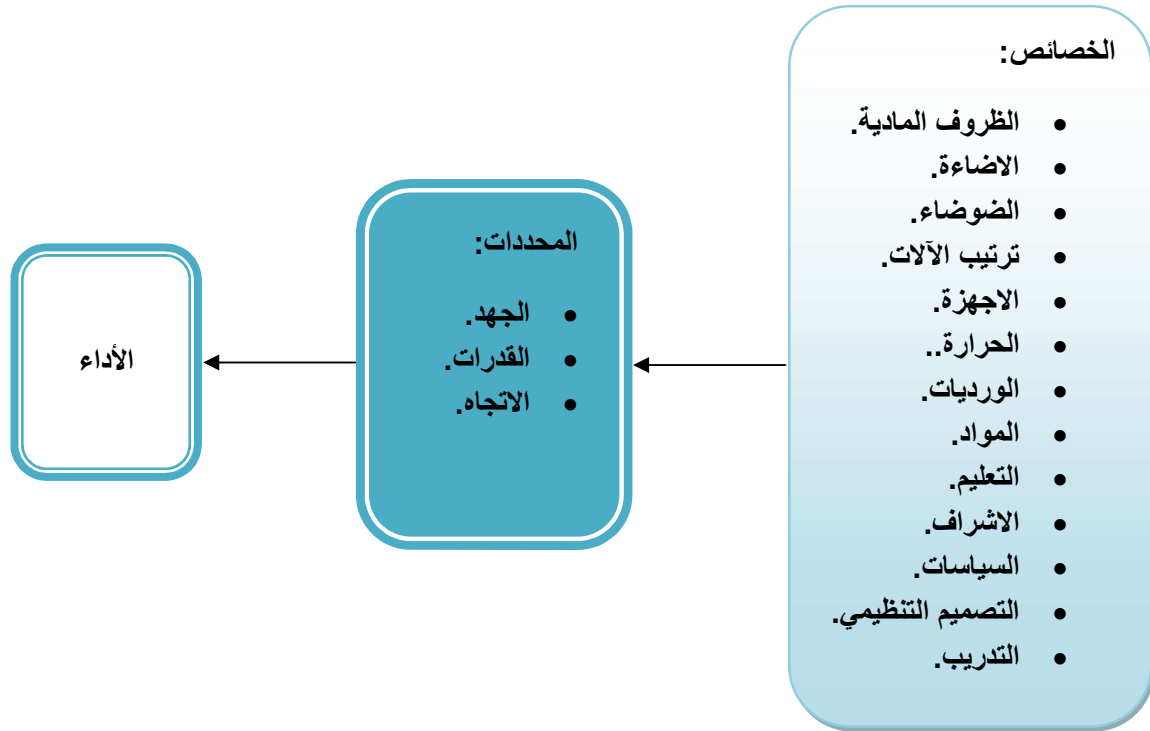
**سابعاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين.**

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي للعاملين والتي قمنا بحصرها في النقاط التالية:

1. في حالة غياب أهداف محددة: فالمؤسسة التي لا تمتلك خططا تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أداؤها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبق لذلك فلا تملك معايير ومؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف(بن زف، 2015، صفحة 62).
2. مشكلات البيئة المادية:تهتم الكثير من المنظمات بمختلف أنواعها ببيئة العمل المادية المناسبة من ناحية الإضافة أو العمل على إقلال الضوضاء وتوفير الهدوء للعاملين والتهوية والتدفئة والاهتمام بالنظافة بهدف تحسين ظروف العمل، وأن عجز المنظمة عن توفير بيئة مادية مناسبة للعاملين يؤدي على ترك آثار سيئة في نفوس العاملين وانخفاض روحهم المعنوية وبالتالي تؤدي إلى قلة انتاجهم وضعف في مستوى أدائهم(حجاج، 1998، صفحة 35).
3. التحسينات التنظيمية والإجرائية لما لها من أثر مباشر على الأداء:يتوقف معدل الإنتاج على العوامل عدة منها ملائمة الترتيبات التنظيمية والإجرائية، فالتعديل التنظيمي مثلا الذي يغير من تدفقتابع العمل عادة ما يترتب عليه تغييرا واضحا في معدلات الإنتاج، وبالمثل فإن اختصار خطوات العمل في عملية ما يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل(عبد المحسن، 1979، صفحة 6).
4. عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يؤدي إلى حدوث فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالييؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا ما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب انجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة(الكردي، 2010).
5. مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى أداء الموظفين وعدم الرضا أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل،والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل: العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنسوالعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة(بن زف، 2015، صفحة 64).

والشكل التالي يبين بعض العوامل المادية وغير المادية الأخرى التي من شأنها التأثير في الأداء:

الشكل رقم (04): العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة



المصدر: (حسن ، 1999 ، صفحة 218)

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين.

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين والتي تناولتهما من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية وتعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات السابقة التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها.

### المطلب الأول: الدراسات السابقة التي تناولت رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين

#### أ. الدراسات المحلية:

1. دراسة (خميس، 2018): تحت عنوان «أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة». هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي ومن أجل تحقيق ذلك تم اعتماد أبعاد رأس المال النفسي (الفعالية الذاتية، التفاؤل، المرونة)، وقد تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من (100) عامل تابع لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

➤ وجود مستوى عال لمفهومي رأس المال النفسي والأداء الوظيفي لدى العاملين.

➤

➤ وجود أثر ايجابي لأبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

➤ وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين رأس المال النفسي كمتغير مستقل والأداء كمتغير تابع.

2. دراسة (بودرهم، 2018) تحت عنوان: «أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب». هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي بالمؤسسة محل الدراسة حيث استخدم رأس المال النفسي كمتغير تابع وطبقت هذه الدراسة على عينة طبقية قصدية مكونة من 110 موظف ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات ثم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد توصلت لعدة نتائج أهمها:

➤ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي.

➤ وجود علاقة عكسية ضعيفة بينهما تقدر بـ 23.8 %.

➤ عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين تعزى لخصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، ديمومة الوظيفة، المستوى التعليمي، الخبرة).

#### ب. الدراسات العربية:

1. دراسة (الزير، 2019): تحت عنوان «رأس المال النفسي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة فلسطين الأهلية» هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال النفسي بأبعاده الخمسة (التفاؤل، الثقة، الأمل، القدرة على المقاومة والتوازن العاطفي) في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة فلسطين الأهلية. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعة والبالغ عددهم 136 عامل ولأغراض هذه الدراسة فقد استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل وقام بتوزيع استبيان محوسب موجه لجميع العاملين في الجامعة عبر بريدهم الإلكتروني وقام (93) منهم بالرد على الاستبيان، ثم استخدام برنامج SPSS لتحليل هذه البيانات ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

➤ العاملين في جامعة فلسطين الأهلية يملكون رأس مال نفسي مرتفع.

➤ الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة مرتفع.

➤ وجود علاقة ارتباط قوية بين رأس المال النفسي بأبعاده والأداء الوظيفي.

➤ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 تعزى للمتغيرات الشخصية.

2. دراسة (جعبري، 2018) تحت عنوان « علاقة رأس المال النفسي الايجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية» هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مفهوم وأهمية رأس المال النفسي الايجابي وانعكاساته على أداء الموارد البشرية حيث قامت الدراسة ببحث العلاقة بين رأس المال النفسي الايجابي من خلال أبعاده الخمسة ( التفاؤل، الثقة، الأمل، القدرة على المقاومة والتوازن العاطفي) وبين أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، تكون مجتمع الدراسة من جميع إداريين أكاديميين وإداريين في الجامعات الفلسطينية، بلغ حجم العينة 291 فرداً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

➤ مستوى الأداء في الجامعات جاء بدرجة متوسطة.

➤ وجود علاقة ايجابية متوسطة بين رأس المال النفسي والأداء الوظيفي.

➤ وجود علاقة ايجابية ضعيفة بين أبعاد الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، المرونة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة.

➤ لا توجد علاقة بين بعد التوازن العاطفي وأداء العاملين في الجامعات محل الدراسة.

1. دراسة (Habibi & Jalalian, 2016) :تحت عنوان

« Positive psychological capital and job performance theroleof working attitude intermediation in the ministry of energy»

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين رأس المال النفسي الايجابي والأداء الوظيفي، وللوصول إلى هذا الهدف تم استخدام المنهج المسحي واستخدم الباحث الأسلوب الكمي في جمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في سلطة الطاقة وبلغت عينة الدراسة 97 موظف تم اختيارهم بشكل عشوائي ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك علاقة كبيرة بين الجوانب الاقتصادية والأداء الوظيفي وبين الابتكار وأداء العمل وأن هناك علاقة بين رأس المال النفسي والأداء الوظيفي.

2. دراسة (shi, 2015): تحت عنوان«المساهمات النسبية لرأس المال النفسي والذكاء العاطفي في

الأداء الوظيفي والراحة النفسية» تناولت هذه الدراسة تأثير رأس المال النفسي والذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي والراحة النفسية، وقد توصل الباحث إلى التأثير الايجابي لبعدي الكفاءة الذاتية والأمل على الأداء الوظيفي بنسبة أكبر من بعدي التفاؤل والمرونة، بينما يؤثر بعدي التفاؤل والمرونة بنسبة أكثر على الراحة النفسية للعاملين، واستنتج الباحث أن رأس المال النفسي يحدد بقوة الإبداع الوظيفي والذكاء العاطفي ويرتبط أكثر بالراحة النفسية.

**المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:**

**أولاً: أوجه التشابه:**

- كل الدراسات السابقة والدراسة الحالية التي عالجت موضوع الأداء الوظيفي للعاملين اعتمدته كمتغير تابع.
- كل الدراسات السابقة والدراسة الحالية اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.
- كل الدراسات التي تطرقت لموضوع رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تبين وجود أثر أو علاقة ايجابية.

**ثانياً: أوجه الاختلاف:**

- اختلاف أبعاد الأداء الوظيفي ورأس المال النفسي لبعض الدراسات مقارنة بالدراسة الحالية.
- اختلاف في اختيار نوع العينة في بعض الدراسات السابقة مقارنة بالدراسات الحالية.
- أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوع رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الخاص بالمؤسسات الاقتصادية والقطاع العام في هيئة التدريس بالجامعات أما الدراسة الحالية فتناولت هذا الموضوع في القطاع العام بالمؤسسة الاستشفائية.

**خلاصة الفصل:**

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث الخاصة بمفاهيم ومكونات رأس المال النفسي خلصنا إلى وجود علاقة إيجابية وأثر لرأس المال النفسي بأبعاده الأربعة على الأداء الوظيفي للعاملين وخلصنا إلى أن رأس المال النفسي من أهم محددات الأداء الوظيفي للعاملين.

الفصل الثاني

## تمهيد:

بعد التطرق إلى المفاهيم الأساسية والنظرية المتعلقة برأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين واستعراض أهم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط هذه المفاهيم ميدانيا على مجتمع الدراسة والمتمثل في عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة (الأخوة الشهداء السعودي، عمار وأحميده)، أين سنتناول الطرق المنهجية والأساليب الإحصائية المستخدمة ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

وقد قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث:

- ✓ المبحث الأول: نظرة عامة حول المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- ✓ المبحث الثاني: الطرق المنهجية للدراسة.
- ✓ المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

## المبحث الأول: نظرة عامة حول المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة.

سننطلق في هذا المبحث إلى تقديم نظرة عامة حول المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة حيث سنتناول التعريف والنشأة بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي.

## المطلب الأول: تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة ونشأتها.

### أولاً: تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة

هي مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية توضع تحت وصاية الوالي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في جمادى الأولى 1428 الموافق لـ 19 ماي 2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية الجوارية وتنظيمها وسيرها (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ص13، 2007) وعليه تعد المستشفيات العمومية مؤسسة عمومية إدارية تخضع لقانون العام وبالأخص لقانون الإداري وهذا نظرا لطبيعة الخدمات العامة التي تقدمها تحقيقا للمصلحة العامة والمتمثلة في الصحة العامة لجميع الأفراد دون استثناء وبدون مقابل أي مجانية العلاج وهذا تطبيقا لنص المادة 20 من المرسوم التنفيذي رقم 85-05 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية 1985 العدد 08 ص 178)، ويعد القطاع العمومي الإطار الأساسي الذي يوفر مجانية العلاج طبقا للمادة 67 من الدستور كما يعد موظفوها موظفون عموميون بغض النظر إن كانوا عاملين في الجانب الإداري أو ينتمونه.

### ثانياً: نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة

نشأت المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة في منتصف القرن الماضي أثناء وجود الاستعمار الفرنسي وكان يسمى آنذاك مستشفى سكيكدة الموجود بحي ديدوش مراد سابقا وسط مدينة سكيكدة كما أصبح يدعى بالمستشفى القديم بعد إنشاء المستشفى الجديد عبد الرزاق بوحارة، ونظرا لتقادم هذه المستشفى الذي يعود للحقبة الاستعمارية فقد استقاد من مبلغ مالي قدر بـ 42 مليار و900 مليون سنتيم خصص لإعادة ترميم كـل الأجنحة والأقسام بما في ذلك الجناح المركزي والواجهة الرسمية للمستشفى حيث حولت العديد من المصالح والوحدات إلى المؤسسة الاستشفائية الجديدة ولا تزال الأشغال جارية بالمستشفى إلى غاية يومنا هذا (مصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية، 2022).

## المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية.

هو التركيب الداخلي للمؤسسة من كافة التقسيمات التنظيمية المكونة لها ويوضح الهيكل العلاقة بين التقسيمات من حيث تبعية كل تقسيم ومكوناته مع التقسيمات الأدنى ويتضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية سكيكدة ما يلي:

### 1. المديرية العامة: وتمثلي المسؤول المباشر عن إدارة المؤسسة للصحة العمومية.

❖ **المدير:** يعتبر المدير المسؤول الأول والجهاز الأعلى للمؤسسة، حيث يقوم بمتابعة نشاطات المؤسسة والمصادقة على الوثائق والتقارير من جميع مصالح المؤسسة الاستشفائية وله كل الصلاحيات لاتخاذ القرار الذي يهيم المستشفى، كما يعمل على تحقيق الأهداف المرسومة للمستشفى وذلك بتنظيم وتسيير شؤونها بالإضافة إلى السهر على التطبيق الحسن لنشاط المصالح التابعة لها والتنسيق بين البرامج المختلفة.

❖ **مكتب التنظيم العام:** هو عبارة عن تنظيم يتم فيه القيام بعدة وظائف حسب إجراءات معينة بغرض تحقيق أهداف معينة يقوم بهذه الوظائف عدد من المصالح الحيوية تتبادل أنواع مختلفة من المعلومات مثل إعداد الوثائق المتعلقة بالمستشفى.

❖ **مكتب الاتصالات:** يعتبر همزة وصل بين المدير وباقي المصالح الأخرى وهذا للربط والاتصال ببعضها وتقوم بعدة وظائف منها:

- استقبال المراسلات الواردة سواء عن طريق البريد أو عن طريق الفاكس.

- ترتيب المراسلات وتوزيعها على المصالح المعنية.

### 2. المديرية الفرعية للمصالح الصحية: هي المسؤولة عن تنظيم وسير جميع المصالح الصحية والأقسام

التقنية وبهذه الصفة تقوم المصلحة ب:

- بتقييم نشاطات المصالح الاستشفائية والأقسام التقنية من خلال إعداد تقارير فصلية، سنوية حول مختلف نشاطات المصالح والأقسام.

- الإشراف على تنظيم وسير المناوبة الطبية، الإدارية، والفرق شبه الطبية.

- متابعة أشغال اللجان التي لها علاقة بالأنشطة الصحية.

تشمل المديرية الفرعية للمصالح الصحية ثلاثة مكاتب:

❖ **مكتب القبول:** هو مصلحة الدخول والتوجيه له دور فعال في المؤسسة كل ما هو إداري من

وثائق تخص المريض بصفة خصوصية وعن مكوته بالمؤسسة الاستشفائية، وظائفه واسعة

المجال يشرف على الاستعلامات العامة، تحويل المريض إلى مؤسسة أخرى كالمستشفى

الجامعي بقسنطينة وعنابة والمؤسسة الاستشفائية سكيكدة عبد الرزاق بوحارة.

❖ مكتب التعاقد وحساب التكلفة:

\*مكتب التعاقد: هو مكتب متخصص في إبرام اتفاقيات العمل الحاصلة بين المؤسسة العمومية الاستشفائية والمنشآت الاقتصادية أو أي منشأة أخرى من أجل تأمين عمالها صحيا.

\*مكتب حساب التكلفة: وهو مكتب اختصاص وحساب التكلفة المرفقة من طرف المؤسسة، وذلك يكون في شكل تقرير لكل ثلاثة أشهر وفي نهاية كل سنة والتقارير السابقة الذكر مدققة ومفصلة تتطرق لكل الاختصاصات وهي: التكاليف الخاصة بالنشاطات الصحية، تكلفة الأجور، نفقات التغذية، نفقات الصيدلة، تكلفة مصلحة البياضة والمغسلة، مواد التنظيف، أجهزة طبية، تجهيزات مكتبية والأدوات المختلفة وتكلفة الصيانة.

\*مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها: كل مصلحة ترسل إلى المكتب جدول المناوبة الشهري الخاص بالأطباء وشبه الطبيين حيث يقوم المكتب يوميا باستخراج جدول المناوبة اليومي الخاص بكل مصلحة ويستخرج كذلك من الجداول المقدمة إليه خلال الشهر كما يقوم باستقبال الشكاوي واحتياجات المواطنين، ويوجد كذلك لجنة التفتيش تقوم بمراقبة نشاطات المصالح الصحية ومواظبة العاملين فيها.

3. المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: وهي إحدى المديريات الفرعية المحدثة بموجب المرسوم التنفيذي 07-140 مؤرخ في 19 ماي 2007، المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، نظمها القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 ديسمبر 2009 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 33، 2007)، ويتمثل دورها الأساسي في صيانة وإصلاح جميع الأعطاب التي تلحق بالمعدات والأجهزة الطبية المستعملة في علاج المرضى لمختلف المصالح الاستشفائية والعمل على حمايتها من التلف، وهذا هو الدور العلاجي كما لها دور وقائي ويتمثل في تفقد هذه التجهيزات ومعاينتها بصفة دورية لتجنب أو تفادي وقوع الأعطاب وتشمل هذه المديرية الفرعية مكنتين هما:

1.3 مكتب صيانة التجهيزات الطبية: ويسهر على حصر التجهيزات الطبية التي هي في حالة عطل والعمل على إصلاحها من خلال التقنيين العاملين بالمؤسسة وإبرام عقود مع الخواص.

2.3 مكتب صيانة الأجهزة المرافقة: ويعمل كذلك على نفس الوتيرة من خلال السهر على السير الحسن لمختلف الأجهزة الطبية والمستلزمات المرافقة حتى تضمن التشغيل الجيد والأکید لهذا الأجهزة. (أنظر الملحق رقم 03 الهيكل التنظيمي للمؤسسة).

4. **المديرية الفرعية للمالية والوسائل:** وهي المسؤولة عن القيام بأعمال المحاسبة المادية ومحاسبة المخزون والوضع المالية للمؤسسة كل ثلاث أشهر وإعداد دفاتر الشروط الخاصة بالصفقات العمومية للمؤسسة ومتابعتها وكذا الإشراف على مخازن المؤسسة من خلال بطاقة المخزون وإعداد الجرد، وتشمل المديرية الفرعية للمالية والوسائل على ثلاثة مكاتب وهي:

❖ **مكتب الميزانية والمحاسبة:** يسهر على تنفيذ ومتابعة الميزانية من خلال الالتزامات مع المراقب المالي، تسديد الفواتير، متابعة الحالة المالية الحقيقية للمؤسسة ويشمل مكتب الميزانية والمحاسبة على:

\* **مصلحة المالية:** وهي المصلحة المتخصصة في الاتفاقيات والاستشارات والفواتير الخاصة بالمؤسسة ولها سجل خاص ومهمة القائمون على هذه المصلحة هو مراجعة الاتفاقيات والفواتير والاستشارات.

\* **مصلحة الأجور والمحاسبة:** وهي المصلحة التي يتم على مستواها ترتيب وتصفية الأجور.

❖ **مكتب الصفقات:** ويسهر على انجاز الصفقات العمومية وتنفيذ مختلف الاجراءات الخاصة بها.

❖ **مكتب الوسائل العامة والهيكل:** ويحتوي على ما يلي:

\* **مصلحة الجرد: Inventaire** وهي مصلحة متخصصة في العمليات التي تجعل الوقوف على الوضعية الحقيقية للمؤسسة في نهاية الدورة وتمكننا من جمع وإحصاء المعدات والتجهيزات التابعة للمؤسسة (أدوات، أثاث، عقار، وسائل متنقلة وغيرها) ولديها سجلات بطاقة خاصة بها مثل: بطاقة الجرد، بطاقة المخزون... \* **المخزن العام: Magasin** وهو المخزن المتخصص في إدخال وإخراج المعدات الخاصة بالمؤسسة. \* **مخازن الورق والأدوات المكتبية:** يسهر القائمون على تسيير هذا المخزن بتوفير جميع المتطلبات المستلزما للمكتبية والسجلات والوثائق اللازمة لكل مصلحة مثل ورق المطبوعات.

5. **المديرية الفرعية للموارد البشرية:** المدير الفرعي للموارد البشرية مسؤول عن تسيير شؤون الموظفين والعمال والمتعاقدين وبهذه الصفة يقوم ب: إعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية، تنفيذ مختلف العمليات الواردة فيه، تسيير تحركات المستخدمين تحت سلطة المدير. تشمل المديرية الفرعية للموارد البشرية مكاتبين:

❖ **مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات:** وهي مصلحة ذات صلة مباشرة بالحياة المهنية للموظفين ومتابعة المسار المهني الخاص بهم، عمالها يسهرون على: الترقية، التوظيف، التثبيت والعقوبات الإدارية (المجلس التأديبي)، الإجازات والعطل المرضية، استخراج الوثائق الخاصة بالعمال.

❖ **مكتب التكوين:** وهو مكتب يشرف على متابعة برامج التكوين الخاصة بالموظفين والعمل على تحسين وتقدير مستواهم المهني. (أنظر الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة الملحق رقم 03).

المبحث الثاني: الطرق المنهجية للدراسة.

سيتم التطرق في هذا المبحث الى كيفية انجاز الدراسة الميدانية، وتحديد مجتمع الدراسة والعينة التي شملتها الدراسة، وكذلك الأدوات المستعملة في جمع البيانات، بالإضافة لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.

### المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية.

#### أولاً: منهجية الدراسة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بالموضوع وبالتالي الأهداف التي تسعى إليها.

وعليه فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وتحديد طبيعة العلاقة بين مكوناتها وتم استخدام مصدران أساسيان للمعلومات وهما:

• **مصادر أولية:** أين تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة أداة الدراسة، والتي صممت خصيصا لهذا الغرض.

• **مصادر ثانوية:** تم الاعتماد في جمع المعلومات والبيانات ومعالجة الإطار النظري للدراسة على الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت.

#### ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من 1083 عامل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة، أين اجراء الدراسة على عينة ميسرة تبلغ 102 عامل بالمؤسسة، حيث وزعت 102 استبانة تم استرجاعها كاملة وهي قابلة للتحليل. وبالتالي فعدد الاستبيانات المستعملة في الدراسة هي 102 استبيان، أي بنسبة 10.61% من مجتمع الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

### الجدول رقم (04): عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل.

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
102	102	102

المصدر: من اعداد الطالبتين.

ثالثاً: متغيرات الدراسة.

- ❖ المتغير المستقل: وهو الذي يؤدي التغير في قيمته إلى التأثير في قيم متغيرات أخرى لها علاقة به، وفي هذه الدراسة المتغير المستقل هو رأس المال النفسي.
- ❖ المتغير التابع: وهو الذي تتوقف قيمته على قيم المتغيرات الأخرى، وفي هذه الدراسة المتغير التابع هو الأداء الوظيفي للعاملين.

### المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة.

#### أولاً: أدوات جمع البيانات.

يستخدم الباحثون مجموعة من الأدوات والأساليب لجمع البيانات واكتشاف الظواهر وفهمها، وطبيعة الموضوع تفرض جمع البيانات بالأداة المناسبة له، وسنحاول في هذا المطلب القيام بتفصيل أداة الدراسة وهي الاستبانة مع عرض الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليلها. بالنسبة لدراستنا تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعطيات، والتي تعتبر الأداة الأكثر استعمالاً والمناسبة للموضوع محل الدراسة، وكذلك أقل تكلفة للجهد والوقت.

وعليه فقد صممت الاستبانة بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة ذات الصلة، وكذلك الاطلاع على الأساليب الإدارية المعتمدة في المؤسسة محل الدراسة من أجل صياغة فقراتها، وعرضها على الأستاذ المشرف وبعض الأساتذة المحكمين من أجل تنقيحها وتعديلها حتى استقرت على شكلها النهائي التالي (أنظر الملحق 02):

**المحور الأول:** تعلق بالبيانات الديمغرافية المتعلقة بعينة الدراسة وهي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة العائلية، الوظيفة والخبرة)

**المحور الثاني:** خاص بالمتغير المستقل (رأس المال النفسي) ويحتوي على أربعة (04) أبعاد، يضم كل بعد ستة (06) عبارات وبذلك كان مجموع العبارات في هذا المحور أربع وعشرين (24) عبارة.

**المحور الثالث:** تضمن المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) حيث كان عدد عباراته ثلاثة عشر (13) عبارة، وبذلك كان مجموع عبارات الاستبيان سبع وثلاثون عبارة (37).

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة.

تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS V21 الإحصائي، وقد تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- التوزيع التكراري والنسب المئوية للإجابات؛
  - المتوسط الحسابي لتحديد مستوى المتغيرات؛
  - الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت القيم حول أوساطها الحسابية؛
  - معامل الارتباط بيرسون من اجل اختبار الصدق البنائي لأداة العينة؛
  - اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
  - الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات؛
  - اختبار كولمجروف-سميرنوف (sample K-S-1) لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؟؛
  - تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة طبيعة العلاقة بين أكثر من متغير مستقل ومتغير تابع واحد، وتوضيح أي الأبعاد الأكثر تأثيرا فيها؛
  - اختبار T Test للعينات المستقلة لمعرفة الفروقات في متغيرات الدراسة التي تعزى الى خاصية الجنس؛
  - اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) وذلك لمعرفة الفروقات في متغيرات الدراسة التي تعزى لبقية المتغيرات الديمغرافية (العمر - الحالة العائلية - الوظيفة - المؤهل العلمي - الخبرة).
- وقد تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كالتالي:

الجدول رقم (05): أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي

العبارة	الرقم	المتوسط المرجح	التقييم
غير موافق بشدة	1	[ 1.80 - 1 ]	منخفض جدا
غير موافق	2	] 2.60 - 1.80 ]	منخفض
محايد	3	] 3.40 - 2.60 ]	متوسط
موافق	4	] 4.20 - 3.40 ]	مرتفع
موافق بشدة	5	[ 5- 4.20 ]	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) من خلال: المدى = أكبر قيمة لفئات الإجابة - أصغر قيمة لفئات الإجابة أي (5-1=4). ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية: المدى/عدد الفئات أي  $0.80 = 5/4$ ، وبعد ذلك إضافة هذه القيمة الى الواحد وهذا لتحديد الحد الأعلى للخلية الأولى، وهكذا حتى يتم تشكيل جميع الخلايا.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

أولاً: صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق أداة الدراسة أن العبارات تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من ذلك كالتالي:

### 1-الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من أساتذة متخصصين في الموضوع محل الدراسة، وكان لأرائهم دور كبير في تطوير الاستبيان، حيث قمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل على ضوء مقترحاتهم (أنظر قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان في الملحق رقم 01).

### 2- صدق الاتساق الداخلي:

وهذا من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للبعد نفسه، وفيما يلي توضيح ذلك:

- قياس صدق الاتساق الداخلي لمتغير رأس المال النفسي:

### ❖ الكفاءة الذاتية:

الجدول رقم (06): معامل الارتباط بيرسون لعبارات الكفاءة الذاتية مع البعد ككل

الكفاءة الذاتية		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبرة
0.000	0.634	01
0.000	0.500	02
0.000	0.656	03
0.000	0.479	04
0.000	0.726	05
0.000	0.561	06

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات الكفاءة الذاتية كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين البعد الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

### ❖ التـفـاؤـل:

الجدول رقم (07): معامل الارتباط بيرسون لعبارات التفاؤل مع البعد ككل

التفاؤل		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبرة
0.000	0.400	01
0.000	0.376	02
0.000	0.620	03
0.000	0.782	04
0.000	0.657	05
0.000	0.655	06

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات التفاؤل كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين البعد الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

❖ الأمل:

الجدول رقم (08): معامل الارتباط بيرسون لعبارات الأمل مع البعد ككل

الأمل		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبرة
0.000	0.553	01
0.000	0.698	02
0.000	0.608	03
0.000	0.680	04
0.000	0.639	05
0.000	0.684	06

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات الأمل كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين البعد الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

❖ المرونة

الجدول رقم (09): معامل الارتباط بيرسون لعبارات المرونة مع البعد ككل

المرونة		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبارة
0.000	0.668	01
0.000	0.683	02
0.000	0.581	03
0.000	0.561	04
0.000	0.725	05
0.000	0.627	06

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات المرونة كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين البعد الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

- قياس صدق الاتساق الداخلي لمحور الأداء الوظيفي للعاملين

الجدول رقم (10): معامل الارتباط بيرسون لعبارات الأداء الوظيفي للعاملين مع المحور ككل

الأداء الوظيفي للعاملين		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	العبارة
0.000	0.475	01
0.000	0.487	02
0.000	0.639	03
0.000	0.574	04
0.000	0.616	05
0.000	0.418	06
0.000	0.516	07
0.000	0.530	08
0.000	0.611	09
0.000	0.509	10
0.000	0.371	11
0.000	0.594	12
0.000	0.522	13

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات الأداء الوظيفي للعاملين كانت لديها علاقة ارتباط موجبة بينها وبين المحور الذي تنتمي إليه، كما أن جميع العبارات كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن القول أن العبارات ذات اتساق داخلي.

### 3- صدق المحك

وهو ما يساوي رياضياً الجذر التربيعي لمعامل الثبات والنسبة المقبولة لصدقه 70% أو ما يزيد وسيتم التطرق إليه بعد حساب معامل الثبات.

### ثانياً: ثبات أداة الدراسة

ويقصد بها الاستقرار في نتائجها حتى لو تم توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف، وقد تم التحقق من ثباتها من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ كالتالي:

الجدول رقم (11): صدق وثبات أداة الدراسة

المحاور	العبارات	معامل ألفا كرونباخ	صدق المحك
الكفاءة الذاتية	6 - 1	0.616	0.784
التفاؤل	6 - 1	0.629	0.793
الأمل	6 - 1	0.698	0.835
المرونة	6 - 1	0.713	0.844
رأس المال النفسي	24 - 1	0.852	0.923
الأداء الوظيفي للعاملين	13 - 1	0.783	0.884
الإجمالي	37 - 1	0.895	0.946

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن قيم معامل الثبات للمحاور أكبر من 60%، وكذا قيم صدق المحك وهي أكبر من 70%، حيث بلغ معامل الثبات الإجمالي 0.895 ومعامل الصدق الإجمالي 0.946، وهذه القيم مقبولة وتدل على ثبات وصدق أداة الدراسة.

ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي

لكي تكون التحليلات والتفسيرات أكثر مصداقية يجب التأكد من أن المجتمع خاضع للتوزيع الطبيعي. وللتأكد من ذلك نقوم باختبار كولمجروف-سميرنوف كالتالي:

الجدول رقم (12): اختبار كولمجروف-سميرنوف

المحاور	قيمة Z	مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية)	نتيجة الاختبار
الكفاءة الذاتية	1.343	0.054	تتبع توزيع الطبيعي
التفاؤل	1.257	0.085	تتبع توزيع الطبيعي
الأمل	1.038	0.231	تتبع توزيع الطبيعي
المرونة	1.247	0.089	تتبع توزيع الطبيعي
رأس المال النفسي	0.903	0.388	تتبع توزيع الطبيعي
الأداء الوظيفي للعاملين	0.832	0.493	تتبع توزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

بما أن قيمة الدلالة الاحصائية كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع المحاور، فالبيانات تتبع توزيع طبيعي.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا المبحث عرض النتائج المتوصل إليها في دراستنا ومناقشتها.

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

1- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	28	27.5
أنثى	74	72.5
المجموع	102	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه أن النسبة الغالبة هي نسبة الإناث حيث بلغت 72.5%، فيما بلغت نسبة الذكور 27.5%، وهذا يعود إلى غلبة نسبة الإناث على نسبة الذكور في قطاع الصحة في بلادنا.

2- توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب العمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	27	26.5
من 31 الى 40 سنة	37	36.3
من 41 الى 50 سنة	22	21.6
أكثر من 51 سنة	16	15.7
المجموع	102	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه أن الفئة العمرية الغالبة هي الفئة من 31 الى 40 سنة حيث بلغت 36.3%، تليها الفئة أقل من 30 سنة بـ 26.5% أي بمجموع 62.8% للفئتين، وهذا يدل على تمتع المؤسسة محل الدراسة بطاقات شابة قادرة على بذل جهد أكبر.

3- توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

الجدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية.

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
عازب (ة)	30	29.4
أرمل (ة)	1	1
متزوج (ة)	68	66.7
مطلق (ة)	3	2.9
المجموع	102	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه أن أفراد العينة المتزوجين هي الفئة الغالبة إذ بلغت 66.7%، وهذا ما قد يقوي رأس المال النفسي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

4- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

الجدول رقم (16): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي فأقل	18	17.6
تكوين مهني	8	7.8
جامعي	61	59.8
دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه)	15	14.7
المجموع	102	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه أن أفراد العينة ذوي المستوى العلمي الجامعي والدراسات العليا هي الفئة الغالبة إذ بلغت نسبتها مجتمعة 74.5%، وهذا ما يبين كفاءة وثقافة أفراد العينة، وهذا ما يمكنهم من فهم الاستبيان والإجابة عليه بدقة.

#### 5- توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الجدول رقم (17): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إداري	17	16.7
ممرض	55	53.9
طبيب	17	16.7
عون وقاية وأمن	13	12.7
المجموع	102	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة من بين الفئات هي فئة الممرضين حيث قدرت بـ 53.9%، وهذا ما يعكس مجتمع الدراسة حيث يغلب عليه فئة الممرضين.

#### 6- توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

الجدول رقم (18): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
5 سنوات فأقل	28	27.5
من 6 الى 10 سنوات	22	21.6
من 11 الى 15 سنة	22	21.6
أكثر من 15 سنة	30	29.4
المجموع	102	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة حسب الخبرة هي للعمال ذوي الخبرة الأكثر من 15 سنة وهذا بنسبة 29.4%، ما قد ينعكس على أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة بصفة إيجابية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة.

1- استجابات أفراد العينة حول محور رأس المال النفسي:

❖ الكفاءة الذاتية:

الجدول رقم (19): استجابات أفراد العينة لفقرات الكفاءة الذاتية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	أشعر بالثقة في أداء عملي رغم ضغوط العمل والظروف الصعبة	4.38	0.944	87.6	4	مرتفع جدا
02	أتمكن من عرض مقترحاتي في الاجتماعات دون خوف	4.24	0.825	84.8	6	مرتفع جدا
03	أشعر بالثقة عند المساعدة في تحديد الأهداف المتعلقة بمجال عملي	4.50	0.558	90	3	مرتفع جدا
04	أستفيد من خبرات الآخرين لتحسين قدراتي في العمل	4.55	0.668	91	2	مرتفع جدا
05	لدي ثقة بأنني أستطيع الوصول الى أهدافي في العمل	4.38	0.808	87.6	5	مرتفع جدا
06	أتحمل مسؤوليتي أمام الأعمال التي أقوم بها	4.63	0.593	92.6	1	مرتفع جدا
	الكفاءة الذاتية	4.45	0.436	89	-	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على فقرات الكفاءة الذاتية، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (84.8% - 92.6%) بدرجات كلها مرتفعة جدا.

حيث كانت أعلى فقرة في هذا البعد، الفقرة (6) بمتوسط حسابي قدره (4.63) وانحراف معياري (0.593)، وأدنى الفقرات، الفقرة (2) بمتوسط حسابي قدره (4.24) وانحراف معياري (0.825).

وبصفة عامة قدر المتوسط الحسابي لبعد الكفاءة الذاتية ب(4.45) والانحراف المعياري ب(0.436) والوزن النسبي (89%)، وهذا يعني أن هناك موافقة جد مرتفعة من قبل أفراد العينة لعل الكفاءة الذاتية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بسكيكدة، وهذه النتيجة تعكس قناعة أو ثقة الأفراد العاملين بقدرتهم على تحريك الدافع والإمكانات المادية والمعرفية لديهم من أجل تنفيذ المهام الموكلة لهم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الزير، 2019)، ودراسة (دريهم، 2018).

❖ التفاؤل:

الجدول رقم (20): استجابات أفراد العينة لفقرات التفاؤل

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	أسعى لإنجاز عملي بهمة ونشاط	4.70	0.518	94	1	مرتفع جدا
02	أعرف جيدا مستوى قدراتي ومهاراتي	4.56	0.738	91.2	2	مرتفع جدا
03	أشعر بأنني حققت الأهداف التي وضعتها لنفسي	3.51	1.078	70.2	6	مرتفع
04	يمنحني عملي النظر بإيجابية اتجاه المستقبل	3.55	1.190	71	5	مرتفع
05	أتعامل بإيجابية مع المواقف التي تعيق عملي	3.78	0.981	75.6	4	مرتفع
06	يمكنني الاعتماد على نفسي في مواجهة المصاعب	4.33	0.722	86.6	3	مرتفع جدا
	التفاؤل	4.07	0.533	81.4	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على فقرات التفاؤل، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (70.2% - 94%) بدرجات تتراوح بين المرتفع والمرتفع جدا. حيث كانت أعلى فقرة في هذا البعد، الفقرة (1) بمتوسط حسابي قدره (4.70) وانحراف معياري (0.518)، وأدنى الفقرات الفقرة (3) بمتوسط حسابي قدره (3.51) وانحراف معياري (1.078). بصفة عامة قدر المتوسط الحسابي في بعد التفاؤل بـ(4.07) والانحراف المعياري بـ(0.533). والوزن النسبي بـ (81.4%)، وهذا يعنى أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على بعد التفاؤل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بسكيكدة، وهذه النتيجة تعكس النظرة التفاؤلية للعمال تجاه الأحداث السيئة التي تصادفهم حيث أنهم يعتبرونها مؤقتة وأن لها حلول، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (خميس، 2018)، ولا تتفق مع دراسة (جعبري، 2018).

❖ الأمل:

الجدول رقم (21): استجابات أفراد العينة لفقرات الأمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	أتحلى بالأمل وصولاً لتحقيق أهدافي	4.29	0.851	85.8	3	مرتفع جداً
02	أبذل جهدي في التجارب الجديدة حتى لو كانت نتائجها تتضمن المجازفة	3.95	1.037	79	6	مرتفع
03	أعتبر أن الفشل خطوة لتحقيق النجاح في المستقبل	4.21	0.874	84.2	4	مرتفع جداً
04	أسعى لتطوير نفسي لمواجهة أي تحدي في آليات العمل	4.47	0.575	89.4	2	مرتفع جداً
05	أستغل التجارب السابقة في عملي	4.55	0.606	91	1	مرتفع جداً
06	أبذل جهدي لإقناع الآخرين بأهمية الأفكار الجديدة	3.97	0.959	79.4	5	مرتفع
	الأمل	4.24	0.526	84.8	-	مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على فقرات الأمل، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (79% - 91%) بدرجات تتراوح بين المرتفع والمرتفع جداً. حيث كانت أعلى فقرة في هذا البعد، الفقرة (5) بمتوسط حسابي قدره (4.55) وانحراف معياري (0.606)، وأدنى الفقرات الفقرة (2) بمتوسط حسابي قدره (3.95) وانحراف معياري (1.037). وبصفة عامة قدر المتوسط الحسابي للأمل بـ (4.24) والانحراف المعياري بـ (0.526) والوزن النسبي بـ (84.8%)، وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة جداً من قبل أفراد العينة على بُعد الأمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بسكيكدة، وهذه النتيجة تعكس مثابرة الأفراد العاملين في التوجه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية إضافة إلى قدرتهم على إعادة توجيه المسارات لتحقيق الأهداف، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (الزير، 2019) وكذا دراسة (خميس، 2018).

❖ المرونة

الجدول رقم (22): استجابات أفراد العينة لفقرات المرونة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	اتحكم بانفعالاتي عند مواجهة المخاطر	3.77	0.984	75.4	6	مرتفع
02	أضع لنفسي خطة عمل قابلة للتطبيق والتغيير	3.97	0.916	79.4	4	مرتفع
03	أغير من نمط تفكيري لمواكبة التغيرات الداخلية والخارجية للبيئة	3.99	0.861	79.8	3	مرتفع
04	أبحث عن آليات جديدة لتطبيق التقنيات الحديثة في العمل	4.03	0.900	80.6	2	مرتفع
05	أستطيع التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل	3.86	1.062	77.2	5	مرتفع
06	حتى لو شعرت بالإرهاق في العمل سأمضي قدما لإنجازه بنجاح	4.04	1.102	80.8	1	مرتفع
	المرونة	3.94	0.624	78.8	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على فقرات المرونة، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (75.4% - 80.8%) بدرجات كلها مرتفعة.

حيث كانت أعلى فقرة في هذا البعد، الفقرة (6) بمتوسط حسابي قدره (4.04) وانحراف معياري (1.102)، وأدنى الفقرات الفقرة (1) بمتوسط حسابي قدره (3.77) وانحراف معياري (0.984).

بصفة عامة قدر المتوسط الحسابي في بعد المرونة بـ (3.94) والانحراف المعياري بـ (0.624) والوزن النسبي بـ (78.8%)، وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على بعد المرونة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بسكيكدة. وهذه النتيجة تعكس قدرة العمال على التكيف مع المخاطر والمحن التي تواجههم أثناء قيامهم بمهامهم وقدرتهم على الرجوع إلى الحالة الطبيعية. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (دريهم، 2018) وكذا دراسة (الزير، 2019).

- المتوسط والانحراف المعياري لرأس المال النفسي:

الجدول رقم (23): نتائج إجابات أفراد العينة على أبعاد رأس المال النفسي.

التقييم	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع جدا	1	89	0.436	4.45	الكفاءة الذاتية
مرتفع	3	81.4	0.533	4.07	التفاؤل
مرتفع جدا	2	84.8	0.526	4.24	الأمل
مرتفع	4	78.8	0.624	3.94	المرونة
مرتفع	/	83.4	0.419	4.17	رأس المال النفسي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

## الفصل الثاني..... الدراسة الميدانية

بصفة عامة في محور رأس المال النفسي قدر المتوسط الحسابي له بـ(4.17) وانحراف معياري (0.419) ووزن نسبي (83.4%)، حيث جاء في المرتبة الأولى بعد الكفاءة الذاتية بمتوسط حسابي قدره (4.45) وانحراف معياري قدره (0.436) ووزن نسبي قدره (89%)، ويليه في المرتبة الثانية بعد الأمل بمتوسط حسابي قدره (4.24) وانحراف معياري قدره (0.526) ووزن نسبي قدره (84.8%) أما في المرتبة الثالثة جاء بعد التفاؤل بمتوسط حسابي قدره (4.07)، وانحراف معياري قدره (0.533) ووزن نسبي قدره (81.4%)، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء بعد المرونة بمتوسط حسابي قدره (3.94) وانحراف معياري قدره (0.624) ووزن نسبي قدره (78.8%). وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على رأس المال النفسي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بسكيكدة ما يعكس امتلاك العمال لقدرات نفسية ايجابية تساعدهم على أداء المهام وتحقيق النجاح في حياتهم المهنية بكل ثقة وتجاوز العقبات التي قد تواجههم مستقبلاً، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (دريهم، 2018) ودراسة (خميس، 2018) ودراسة (الزير، 2019).

-استجابات أفراد العينة حول محور الأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (24): استجابات أفراد العينة لفقرات الأداء الوظيفي للعاملين.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	التقييم
01	أشعر بالثقة على مستوى أدائي	4.45	0.639	89	2	مرتفع جدا
02	أبذل الجهد المناسب لتنفيذ الأعمال المطلوبة مني	4.46	0.639	89.2	1	مرتفع جدا
03	أتمتع بالخبرة والكفاءة التي تجعلني قادرا على تحقيق أهداف المؤسسة	4.13	0.890	82.6	7	مرتفع
04	أقوم بأداء المهام والواجبات وفق معايير تعتمدها المؤسسة	4.19	0.660	83.8	6	مرتفع
05	أسعى لإيجاد حلول سريعة وفعالة لحل المشكلات التي تتعرض لها سير العمل	4.11	0.811	82.2	8	مرتفع
06	لدي قدرة عالية على التواصل مع زملائي والعمل معهم بروح الفريق	4.35	0.766	87	3	مرتفع جدا
07	أجد سهولة في التعامل مع الحالات الاستثنائية ومعالجتها	3.81	0.875	76.2	12	مرتفع
08	أتقدم بأفكار ومقترحات مفيدة في تطوير أدائي	4.00	0.783	80	11	مرتفع
09	أسعى جاهدا لتطوير قدراتي في العمل لنيل مزيد من الصلاحيات في عملي	4.10	0.973	82	9	مرتفع
10	التزم في عملي بأوقات العمل الرسمية	4.24	0.872	84.8	5	مرتفع جدا
11	أقوم بتنسيق مع زملائي لإنجاز الأعمال بالشكل المطلوب	4.34	0.710	86.8	4	مرتفع جدا
12	تساعدني الأنظمة الحاسوبية والتقنية المعتمدة في انجاز العمل بكفاءة وفعالية	3.80	1.160	76	13	مرتفع
13	طورت كثيرا من نفسي وأصبحت استخدم الأساليب العلمية لأداء عملي	4.04	0.926	80.8	10	مرتفع
	الأداء الوظيفي للعاملين	4.15	0.440	83	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

يبين الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة على فقرات الأداء الوظيفي للعاملين، والتي تراوحت أوزانها النسبية بين (76% - 89.2%) بدرجات كلها بين المرتفعة والمرتفعة جدا.

حيث كانت أعلى فقرة في هذا المحور الفقرة (2) بمتوسط حسابي قدره (4.46) وانحراف معياري (0.639)، وأدنى الفقرات الفقرة (12) بمتوسط حسابي قدره (3.80) وانحراف معياري (1.160) وبصفة عامة قدر المتوسط الحسابي محور الأداء الوظيفي للعاملين بـ (4.15) والانحراف المعياري بـ (0.440)، والوزن النسبي بـ (83%) وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة علما لأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بسكيكدة حيث تعكس هذه النتيجة نجاح العامل في استخدام قدراته للقيام بالمسؤوليات والمهام الموكلة اليه لغرض تحقيق الأهداف المرغوبة، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (عبود وحسين، 2016).

### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بنيت هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى التعرف على أثر أبعاد راس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية أين تم اختبارها كالاتي:  
الفرضية الرئيسية الأولى:

الجدول رقم (25): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة	T	B	الثابت	R <sup>2</sup>	R	مستوى الدلالة	F
0.003	3.081	1.103	الثابت	0.481	0.693	0.000	22.456
0.090	1.714	0.153	الكفاءة الذاتية				
0.019	2.383	0.185	التفاؤل				
0.004	2.929	0.219	الأمل				
0.008	2.705	0.175	المرونة				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21

يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول أن قيمة معامل الارتباط المتعدد قد بلغت (0.693) وهو ارتباط طردي قوي نسبيا بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وقد بلغت قيمة F (22.456) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يعني وجود أثر معنوي لرأس المال النفسي على أداء العاملين، أما قيمة R<sup>2</sup> فقد بلغت (0.481) وهذا يعني أن رأس المال النفسي يفسر ويساهم بـ 48.1% من التغيرات التي تحدث في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وهي قدرة تفسيرية مرتفعة.

كما نلاحظ أن قيمة الانحدار B لأبعاد التفاؤل (0.185)، والأمل (0.219)، والمرونة (0.175)، وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، ما يعني رفض الفرضيات الفرعية العدمية الثانية والثالثة والرابعة وقبول

الفرضيات البديلة لها التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لهذه الأبعاد على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

أما بعد الكفاءة الذاتية فقد بلغت قيمة الانحدار B (0.153) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية العدمية الأولى التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لبعد الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بسكيكدة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

أما بالنسبة للفرضية الرئيسية الثانية فتم استخدام اختبار T بالنسبة للجنس، وANOVA بالنسبة لبقية المتغيرات، والنتائج موضحة كما يلي:

الجدول رقم (26): اختبار T لعينتين مستقلتين لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى الى متغير الجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
رأس المال النفسي	ذكر	28	4.11	0.392	-0.919	0.360
	أنثى	74	4.20			
الأداء الوظيفي	ذكر	28	4.15	0.402	-0.123	0.902
	أنثى	74	4.16			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي لمتغير رأس المال النفسي بالنسبة للذكور والإناث متقارب حيث قدر بـ (4.11) و(4.20) وانحراف معياري (0.392)، ومنه نقول بأن المجتمعين ذكورا وإناثا متجانسين. كما نلاحظ أن مستوى المعنوية لاختبار T والذي قدر بـ (0.360) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، كما يتضح أن المتوسط الحسابي لمتغير الأداء الوظيفي للعاملين بالنسبة للذكور والإناث متقارب حيث قدر بـ (4.15) و(4.16) وانحراف معياري (0.402)، ومنه نقول بأن المجتمعين ذكورا وإناثا متجانسين. كما نلاحظ أن مستوى المعنوية لاختبار T والذي قدر بـ (0.902) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، مما يعني قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى الى متغير الجنس، أي أن الجنسين لديهما نفس الرؤية حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (27): اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
رأس المال النفسي	بين المجموعات	2.156	3	0.719	4.503	0.005
	داخل المجموعات	15.640	98	0.160		
	المجموع الكلي	17.795	101			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	2.068	3	0.689	3.855	0.012
	داخل المجموعات	17.526	98	0.179		
	المجموع الكلي	19.594	101			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من الجدول أعلاه يتبين أن مستوى المعنوية لاختبار تحليل التباين الأحادي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) بالنسبة لمحور رأس المال النفسي الذي قدر بـ (0.005) وكذا مستوى المعنوية لاختبار تحليل التباين الأحادي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) بالنسبة لمحور الأداء الوظيفي للعاملين حيث بلغ (0.012)، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى لمتغير العمر، وهذا ما يعني وجود اختلاف في آراء العمال على اختلاف أعمارهم حول أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين، وهو الأمر الذي يستوجب القيام بأحد اختبارات المقارنة والتي تعرف بالاختبارات البعدية (Post Hoc) بغية تحديد الفئات التي تختلف فيما بينها. وفيما يلي توضيح ذلك:

الجدول رقم (28): المقارنات المتعددة (Multiple Comparisons)

المحاور	الفرق بين المتوسطات	أقل من 30 سنة	من 31 الى 40 سنة	من 41 الى 50 سنة	أكثر من 51 سنة
رأس المال النفسي	أقل من 30 سنة		,32463*	,35251*	,15982
	من 31 الى 40 سنة	-,32463*		,02788	-,16481
	من 41 الى 50 سنة	-,35251*	-,02788		-,19269
	أكثر من 51 سنة	-,15982	,16481	,19269	
الأداء الوظيفي	أقل من 30 سنة		,29576*	,37192*	,27796*
	من 31 الى 40 سنة	-,29576*		,07617	-,01780
	من 41 الى 50 سنة	-,37192*	-,07617		-,09397
	أكثر من 51 سنة	-,27796*	,01780	,09397	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من الجدول أعلاه يتبين ظهور فروق ذات دلالة معنوية بمستوى دلالة 0.05 بين متوسطات الفئات العمرية التالية: (أقل من 30 سنة - من 31 الى 40 سنة) (أقل من 30 سنة - من 41 الى 50 سنة) بالنسبة

لمحور رأس المال النفسي والبدال عليه علامة \* على فروق المتوسطات. أما قيمة الدلالة الإحصائية كانت (0.002) و(0.003) على التوالي وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما تظهر فروقات أيضا بين الفئات العمرية (أقل من 30 سنة - من 31 الى 40 سنة) (أقل من 30 سنة - من 41 الى 50 سنة) (أقل من 30 سنة - أكثر من 51 سنة) بالنسبة لمحور الأداء الوظيفي، حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.007) و(0.003) و(0.040)، في حين أن الاختلاف في باقي المستويات الوظيفية كان غير معنوي وهذا ما توضحه قيمة الدلالة الإحصائية والتي كانت أكبر من 0.05، وهذا يعني أن الفئة الشابة تملك رأس مال نفسي أكبر مقارنة بالفئات التي تليها في العمر.

الجدول رقم (29): اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الحالة العائلية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
رأس المال النفسي	بين المجموعات	0.638	3	0.213	1.215	0.308
	داخل المجموعات	17.157	98	0.175		
	المجموع الكلي	17.795	101			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	0.245	3	0.082	0.414	0.743
	داخل المجموعات	19.349	98	0.197		
	المجموع الكلي	19.594	101			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من الجدول أعلاه يتبين أن مستوى المعنوية لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) بالنسبة لمحور رأس المال النفسي حيث قدر بـ (0.308)، وكذا مستوى الدلالة لمحور الأداء الوظيفي الذي قدر بـ (0.743) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يعني قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات الباحثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى إلى متغير الحالة العائلية وهذا يعني عدم وجود اختلاف في آراء العمال باختلاف حالتهم العائلية حول متغيري رأس المال النفسي و الأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (30): اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى
--------	--------------	----------------	-------------	----------------	--------	-------

الدلالة						
0.157	1.772	0.305	3	0.916	بين المجموعات	رأس المال النفسي
		0.172	98	16.880	داخل المجموعات	
			101	17.795	المجموع الكلي	
0.179	1.670	0.318	3	0.953	بين المجموعات	الأداء الوظيفي
		0.190	98	18.641	داخل المجموعات	
			101	19.594	المجموع الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من الجدول أعلاه يتبين أن مستوى المعنوية لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) بالنسبة لمحور رأس المال النفسي حيث قدر بـ (0.157)، وكذا مستوى الدلالة لمحور الأداء الوظيفي الذي قدر بـ (0.179) فهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يعني قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) في إجابيات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين تعزى الى متغير المؤهل العلمي، أي أن هناك رؤية موحدة للموظفين على اختلاف مؤهلاتهم العلمية حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (31): اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الوظيفة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
رأس المال النفسي	بين المجموعات	0.810	3	0.270	1.559	0.204
	داخل المجموعات	16.985	98	0.173		
	المجموع الكلي	17.795	101			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	0.327	3	0.109	0.554	0.647
	داخل المجموعات	19.267	98	0.197		
	المجموع الكلي	19.594	101			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من الجدول أعلاه يتبين أن مستوى المعنوية لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) بالنسبة لمحور رأس المال النفسي حيث قدر بـ (0.204)، وكذا مستوى المعنوية لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) بالنسبة لمحور الأداء الوظيفي للعاملين حيث بلغ (0.647)، مما يعني قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) في إجابيات المبحوثين حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين

تعزى الى متغير الوظيفة، أي أنه لا يوجد اختلاف في آراء العمال باختلاف وظائفهم حول متغيري رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (32): اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
رأس المال النفسي	بين المجموعات	0.544	3	0.181	1.029	0.383
	داخل المجموعات	17.252	98	0.176		
	المجموع الكلي	17.795	101			
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	1.509	3	0.503	2.725	0.048
	داخل المجموعات	18.085	98	0.185		
	المجموع الكلي	19.594	101			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من الجدول أعلاه يتبين أن مستوى المعنوية لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) بالنسبة لمحور رأس المال النفسي حيث قدر بـ(0.383)، مما يعني قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) في إجابات المبحوثين حول متغير رأس المال النفسي تعزى الى متغير الخبرة.

وأن مستوى المعنوية لاختبار تحليل التباين الأحادي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) بالنسبة لمحور الأداء الوظيفي للعاملين حيث قدر بـ(0.048)، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) في إجابات المبحوثين حول متغير الأداء الوظيفي للعاملين تعزى الى متغير الخبرة، وهذا ما يعني وجود اختلاف في آراء العمال على اختلاف سنوات خبرتهم، وهو الأمر الذي يستوجب القيام بأحد اختبارات المقارنة والتي تعرف بالاختبارات البعدية (Post Hoc) بغية تحديد الفئات التي تختلف فيما بينها. وفيما يلي توضيح ذلك:

الجدول رقم (33): المقارنات المتعددة (Multiple Comparisons)

المحاور	الفرق بين المتوسطات	5 سنوات فأقل	من 6 الى 10 سنوات	من 11 الى 15 سنة	أكثر من 15 سنة
الأداء الوظيفي	5 سنوات فأقل		,13162	,13511	,31996*
	من 6 الى 10 سنوات	-,13162		,00350	,18834
	من 11 الى 15 سنة	-,13511	-,00350		,18485
	أكثر من 15 سنة	-,31996*	-,18834	-,18485	

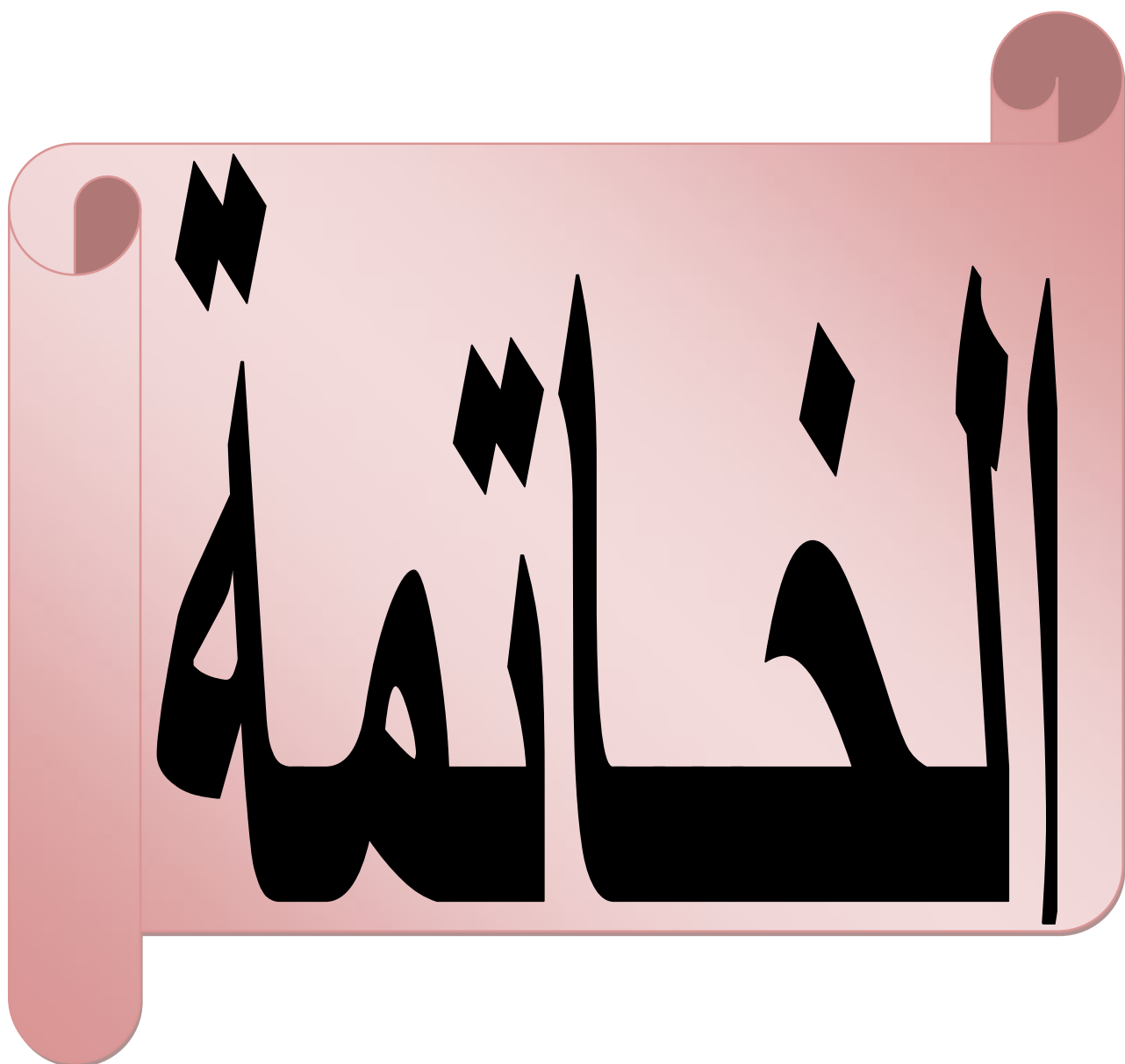
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21.

من الجدول أعلاه يتبين ظهور فروق ذات دلالة معنوية بمستوى دلالة 0.05 بين متوسطات الفئات التالية: (5 سنوات فأقل - أكثر من 15 سنة) بالنسبة لمحور الأداء الوظيفي والبدال عليه علامة \* على فروق

المتوسطات. أما قيمة الدلالة الإحصائية كانت (0.006) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، في حين أن الاختلاف في باقي المحاور كان غير معنوي وهذا ما توضحه قيمة الدلالة المعنوية والتي كانت أكبر من 0.05، أي أن الخبرة (الأقدمية) الكبيرة للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة تنعكس على مستوى أدائهم بصفة إيجابية.

خلاصة الفصل الثاني:

في هذا الفصل تم اسقاط الجانب النظري على الواقع العملي من أجل التعرف على أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة، حيث تناولنا نظرة عامة حول المؤسسة العمومية الاستشفائية ، إضافة إلى معالجة و تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها بالاعتماد على برنامج SPSS V 20 و قد توصلنا إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) لرأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 في اجابات المبحوثين حول أثر رأس المال النفسي على الاداء الوظيفي للعاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الخبرة)، في حين توصلنا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 في اجابات المبحوثين حول أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة العائلية، المؤهل العلمي، الوظيفة).



تقرض البيئة الحالية على المنظمات التفكير بأساليب وطرق جديدة من أجل البقاء، وخلق نمو وتطور مستدام حيث لم تعد العمليات التقليدية مثل تخفيض التكاليف وإعادة الهندسة والتسيير التقليدي للموارد البشرية كافياً، بل أصبح لزاماً الاهتمام بهذا المورد البشري خاصة الجانب النفسي له، ومن هنا ظهر مصطلح رأس المال النفسي الذي يعد عاملاً حاسماً بالإدارة المعاصرة.

وهنا تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، أين تم توصلت إلى مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

1- يمتلك العاملون في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة رأس مال نفسي مرتفع، حيث كان بعد الكفاءة الذاتية هو الأهم من بين أبعاد رأس المال النفسي بمتوسط حسابي قدره (4.45) يليه بعد الأمل بمتوسط حسابي قدره (4.24) يليه بعد التفاؤل بمتوسط حسابي قدره (4.07) وجاء بعد المرونة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.94).

2- الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة مرتفع حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.15) وكانت أعلى فقراته: أبادل الجهد المناسب لتنفيذ الأعمال المطلوبة مني، بمتوسط حسابي قدره (4.46) وأدائها عبارة: تساعدني الأنظمة الحاسوبية والتقنية المعتمدة في إنجاز العمل بكفاءة وفعالية بمتوسط مقداره (3.80).

3- وجود أثر ذو دلالة إحصائية 0.05 لأبعاد رأس المال النفسي مجتمعة على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة.

4- وجود أثر ذو دلالة إحصائية 0.05 لأبعاد رأس المال النفسي (التفاؤل، الأمل، المرونة) كل على حدا على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة.

5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية 0.05 لبعد الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الوظيفة، الحالة العائلية والمؤهل العلمي).

7- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الخبرة).

#### الاقتراحات :

- 1- ضرورة الاستثمار في رأس المال النفسي لأنها أقل تكلفة مقارنة بالاستثمار في رأس المال التقليدي.
- 2- العمل على ترسيخ مفهوم رأس المال النفسي في المؤسسة محل الدراسة.
- 2- تعزيز بعد الكفاءة الذاتية للأفراد في المؤسسة محل الدراسة.
- 4- السماح للموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرار وإبداء آراءهم.
- 5- تدريب الموظفين على القدرة على التحمل وكيفية التعامل مع السلوكيات المختلفة والحالات الطارئة.
- 6- تعزيز الشعور بالأمل والتفاؤل لدى العاملين لما لهذه العوامل من آثار إيجابية كبيرة على تحسين مستوى الأداء.

أفاق الدراسة: لإثراء الجانب النظري نقترح مجموعة من العناوين للدراسة مستقبلا:

- أثر رأس المال النفسي في تحقيق الرضى الوظيفي.
- دور رأس المال النفسي في تحقيق الميزة التنافسية وإدارة الجودة الشاملة.
- العلاقة بين رأس المال النفسي والتغيير التنظيمي.

العرباج

1- مراجع باللغة العربية:

الكتب

1. السلمي علي.(1998). إدارة الموارد البشرية: دار غريب مصر.
2. الفقعاني هاني فؤاد سلمان. (2019). القيادة الخادمة ودورها في تعزيز رأس المال النفسي. القيادة الخادمة ودورها في تعزيز رأس المال النفسي.
3. بوالشرش كمال. (2015). الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والادارية. عمان الاردن: دار النشر والتوزيع.
4. حجابدر حسن.(1998). إدارة وتنظيم المكتبات الحديثة. عين شمس. القاهرة.
5. حسن راوية. (1999). إدارة الموارد البشرية. المكتب الجامعي الحديث.
6. عبد المحسن توفيق محمد.(1997). تقييم الأداء. القاهرة: دار النهضة العربية الاخوة الأشقاء.
7. علي هيفاء محمد.(2021). أثر رأس المال النفسي على الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية الخاصة.
8. محمدعارف. (2018). قياس مدى تأثير رأس المال النفسي على إدارة المواهب البشرية.
9. يوسف مصطفى. (2016). كتاب الأداء. عمان الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.

الرسائل والاطروحات:

1. أبو شرخ نادر. (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركات الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العاملين.رسالة ماجستير في إدارة الأعمال لكلية الاقتصاد والادارة جامعة الأزهر غزة.
2. اشتوي ضيف عبد الرحمن علي.(2012). أثر العولمة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الليبية.رسالة ماجستير جامعة أم درمان الاسلامية.
3. البردان محمد فوزي أمين. (2007). دور رأس المال النفسي كوسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة والارتباط بالعمل. أطروحة دكتوراه في فلسفة العلوم التجارية، جامعة مدينة السادات قسم إدارة أعمال.
4. الخالدي جاسم محمود. (2009). أثر الحوافز على أداء العاملين في شركة نفط الكويت.رسالة ماجستير كلية إدارة الأعمال والمال قسم إدارة الأعمال.
5. الدليمي مريم سلمان عباس. (2016). خصائص القيادة النسوية وأثرها في تطوير رأس المال النفسي اختبار الدور المعدل لقوة الخبرة.مذكرة ماجستير (غيرمنشورة) جامعة الشرق الأوسط كلية الأعمال قسم إدارة الأعمال عمان.
6. الزير عماد داود. (2019). رأس المال النفسي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة فلسطين الأهلية.

7. العتيبي مبارك. (2007). أثر المناخ التنظيمي على أداء العاملين في مؤسسة البترول الكويتية. رسالة ماجستير في الإدارة لكلية الدراسات الإدارية والمالية العليا جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
8. العوقلي محمد عبد الله أحمد. (2019). أثر القيادة الجديدة بالثقة في تنمية سلوك العمل الإبداعي رأس المال النفسي كمتغير وسيط. بالتطبيق على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية مجلة اقتصاد المال والأعمال.
9. الساعدي مؤيد، محمود علي وعبد علي سعد. (2017). دور استراتيجية الابداع الاداري في تحسين الأداء الوظيفي.
10. الشوبكي أمل مصطفى. (2019). دور رأس المال النفسي في تنمية الارتباط الوظيفي لدى العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الإسلامية لغزة.
11. الكردي أحمد الكردي. (بلا تاريخ). إدارة الأداء الفعال. تم الاسترداد من [WWW.invertitech.com](http://WWW.invertitech.com).
12. المساعيد محمد راكان عودة. (2011). أثر استراتيجية التمكين على أداء العاملين في شركات التأمين العاملة في الأردن. رسالة ماجستير 2010-2011.
13. بودهم كنزة. (2018). أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب.
14. جعبري أسماء. (2018). علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العامة في جنوب الضفة الغربية. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال.
15. حسن صالح. (2009). أثر الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال جامعة حلوان مصر.
16. حشاش أيمن عبد الغني عبدالقادر. (2017). أثر التطوير التنظيمي على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية. رسالة ماجستير إدارة أعمال جامعة عمان العربية.
17. خرشي فيصل. (2019). فعالية الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق الأداء المتميز للأفراد في المؤسسة الرياضية. مذكرة ماجستير جامعة الأردن 2018/2019.
18. خميس آسيا. (2018). أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة. دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بورقلة.
19. عكاشة أسعد أحمد محمد. (2008). أثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي. مذكرة لنيل شهادة الماجستير الجامعة الإسلامية غزة.
20. قجة رضا. (2009). أداء العاملين بين المدلولات المفاهيمية والأطر التنظيمية جامعة بوضياف.
21. صالح رشا مهدي. (2015). تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة في البصرة.

22. ماضي خليل ماضي. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية.

### المجلات:

1. بن زفجميلة. (ديسمبر، 2015). العلاقات الانسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، مقبول للنشر.
2. الحسيني كمال كاظم طاهر. (2013). رأس المال النفسي وأثره في الاستغراق الوظيفي. دراسة تحليلية لأداء عينة من تدريسي كليتي الإدارة والاقتصاد والتربية الرياضية. مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، مقبول للنشر.
3. مجلة التراث، بدون ناشر. (2018)، مقبول للنشر.
4. الصرايرة خالد أحمد. (2011). الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الاقسام فيها. مجلة جامعة دمشق. مقبول للنشر.
5. العبادي هاشم فوزي دباس والعبادي علي رزاق جواد. (2017). رأس المال النفسي من منظور سلوكي لدراسة روحية مكان العمل. دراسة تطبيقية في عينة من كليات جامعة الكوفة مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مقبول للنشر.
6. الفتلاوي ماجد. (2019). رأس المال النفسي الايجابي ودوره في تعزيز الريادة الاستراتيجية. بحث تحليلي للمنظمات الصناعية في النجف الأشرف جامعة الفرات الأوسط التقنية الكلية التقنية الادارية الكوفة. مجلة العزي للعلوم الادارية والاقتصادية، مقبول للنشر.
7. موسى صباح. كرجي سحر. (2015). أثر رأس المال النفسي الايجابي في الأداء الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية. مجلة الإدارة والاقتصاد العراق. دراسة تحليلية لأداء هيئة من التدريسي في جامعة المستنصرية لكلية الهندسة، مقبول للنشر.

### الجرائد:

8. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (2007). العدد 33.
9. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (1985). العدد 08.

### مراجع أخرى:

1. المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سكيكدة. (2022).

**Books:**

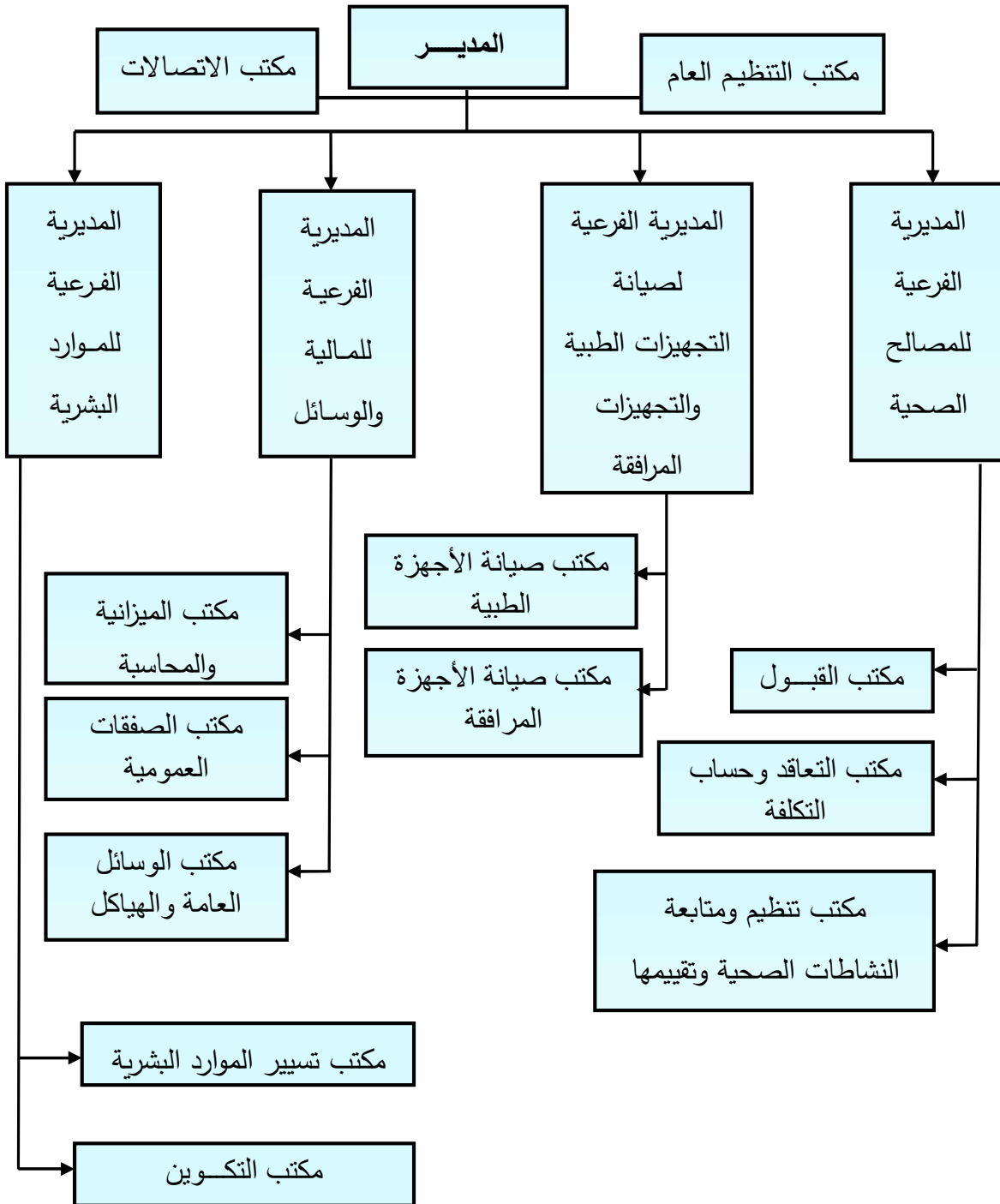
1. Huamg, P., & Lin. (2013). *Moderating effect of psychological ship between career capital and career sucess.*
2. Newman, ucbasaran , zhu, hirst .(2014). psycological capital a review and synthesis . *journal of organizayional behavior* , 35 s1.
3. Shi, Xiao yan. (2015)Relative contributions of psycological capital and emotional smartness in job performance and psycological comfort

**Studies:**

4. Avey, J. (2014). the left side of psycological copital New evidence on the antecedents of psycologicalcapital. (21).*journal of leader ship and organizational studies.*
5. Habibi, Jalalian. (2016).Positive psycological capital and job performance theroleof working attitude intermediation in the ministry of energy.
6. Kappagoda,othman.H. (2018). de alins G,the impact of psycological capital on performace in the Banking sector in siri-lanka. *international journal of arts and commerce*, 3N5.
7. Liu, y. (2010, may). corporate culture and employee mentality capital agree with influenceing factor analysis international education studeis. 03(02).
8. Lutanse, f.and.others. (2002). *the mediating role of psycological capital in the supportive organisationnel clunale employe performace relation ship.* Récupéré sur [www.inter science . wiley.com](http://www.inter science . wiley.com).*journal of organisation behavior* J orgnize he haw 29.

العلاج

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية - سكيكدة -



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية.

الملحق رقم 03: قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان.

الجامعة	التخصص	الرتبة	اسم الاستاذ
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	إدارة أعمال	أستاذ التعليم العالي	زرزار العياشي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	إدارة أعمال	أستاذ محاضر أ	مقيطع حمزة
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	إدارة أعمال	أستاذ محاضر ب	بوطبخ ليلي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	إدارة أعمال	أستاذ مساعد أ	شيلي الهام
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	إدارة أعمال	أستاذ مساعداً	بوصبع سهام



## 1- رأس المال النفسي.

هو ميول الفرد بالتوجه نحو الهدف وإدراك ومواجهة المعوقات التي تحد من الوصول للهدف من خلال تبني المكونات الأربعة المتمثلة في الكفاءة الذاتية والتفاؤل والامل والمرونة.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
<b>1- الكفاءة ذاتية: (الثقة)</b>					
هي ثقة الفرد بقدراته على تحريك الدافع أو الموارد المعرفية والادراكية لتقديم الجهود الاستثنائية لإنجاز المهام					
					01- أشعر بالثقة في أداء عملي رغم ضغوط العمل و الظروف الصعبة.
					02- أتمكن من عرض مقترحاتي في الاجتماعات دون خوف.
					03- أشعر بالثقة عند المساعدة في تحديد الأهداف المتعلقة بمجال عملي.
					04- أستفيد من خبرات الآخرين لتحسين قدراتي في العمل.
					05-لدي ثقة بأنني أستطيع الوصول إلى أهدافي في العمل.
					06-أتحمل مسؤوليتي أمام الأعمال التي أقوم بها.
<b>2- التفاؤل:</b>					
الخاصية الإيجابية التي يمتلكها الفرد لمواجهة المستقبل، إذ يفسر الأفراد المتفائلون الأحداث الحالية او المستقبلية بطريقة إيجابية للتطور نحو الافضل.					
					01- أسعى لإنجاز عملي بهمة و نشاط.
					02- أعرف جيدا مستوى قدراتي و مهاراتي.
					03- أشعر بأنني حققت الأهداف التي وضعتها لنفسي.
					04-يمنحني عملي النظر بإيجابية اتجاه المستقبل.
					05-أتعامل بإيجابيه مع المواقف التي تعيق عملي.
					06-يمكنني الاعتماد على نفسي في مواجهة المصاعب.
<b>3- الأمل:</b>					
هي القدرات التي يمتلكها الفرد التي تمنحه الدافعية لإيجاد الوسائل والطرق نحو تحقيق الأهداف المرغوبة من خلال المثابرة والسعي المستمر.					
					01- أتحدى بالأمل وصولا لتحقيق أهدافي.
					02-أبذل جهدي في التجارب الجديدة حتى لو كانت نتائجها تتضمن المجازفة.
					03- أعتبر أن الفشل خطوة لتحقيق النجاح في المستقبل.
					04- أسعى لتطوير نفسي لمواجهة أي تحدي في آليات العمل.
					05- أستغل التجارب السابقة في عملي.
					06- ابذل جهدي لإقناع الآخرين بأهمية الأفكار الجديدة.
<b>4- المرونة:</b>					
هي القدرة على التعافي والرجوع للوضع الطبيعي في وقت أقل والقدرة على التكيف والاستجابة للظروف البيئية المحيطة.					

					01- اتحكم بانفعالاتي عند مواجهة المخاطر.
					02- أضغ نفسي خطة عمل قابلة للتطبيق و التغيير.
					03- أغير من نمط تفكيري لمواكبة التغيرات الداخلية و الخارجية للبيئة.
					04- أبحث عن آليات جديدة لتطبيق التقنيات الحديثة في العمل.
					05- أستطيع التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل.
					06- حتى لو شعرت بالإرهاق في العمل سأمضي قدما لإنجازه بنجاح.

**2-الأداء الوظيفي للعاملين: هو مجموعة من السلوكيات التي تعبر عن قيام الفرد بعمله بشكل مميز، ويتضمن جودة الأداء وكمية العمل المنجز ونمط أو طريقة الأداء.**

العبارات					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
										01- أشعر بالثقة على مستوى أدائي.
										02- أبذل الجهد المناسب لتنفيذ الأعمال المطلوبة مني.
										03- أتمتع بالخبرة والكفاءة التي تجعلني قادرا على تحقيق أهداف المؤسسة.
										04- أقوم بأداء المهام والواجبات وفق معايير تعتمدها المؤسسة.
										05- أسعى لإيجاد حلول سريعة و فعالة لحل المشكلات التي تتعرض سير العمل.
										06- لدي قدرة عالية على التواصل مع زملائي و العمل معهم بروح الفريق.
										07- أجد سهولة في التعامل مع الحالات الاستثنائية و معالجتها.
										08- أتقدم بأفكار ومقترحات مفيدة في تطوير أدائي.
										09- أسعى جاهدا لتطوير قدراتي في العمل لنيل مزيد من الصلاحيات في عملي.
										10- ألتزم في عملي بأوقات العمل الرسمية.
										11- أقوم بتنسيق مع زملائي لإنجاز الاعمال بالشكل المطلوب.
										12- تساعدني الانظمة الحاسوبية و التقنية المعتمدة في انجاز العمل بكفاءة و فعالية.
										13- طوّرت كثيرا من نفسي وأصبحت أستخدم الأساليب العلمية لأداء عملي.

لكم كل الشكر...

## Corrélations

		الكفاءة الذاتية
	Corrélation de Pearson	,634**
a1	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,500**
a2	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,656**
a3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,479**
a4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,726**
a5	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,561**
a6	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	1
at	Sig. (bilatérale)	
	N	102

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## التفاؤل

## Corrélations

		التفاؤل
	Corrélation de Pearson	,400**
b1	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,376**
b2	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,620**
b3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
b4	Corrélation de Pearson	,782**

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,657**
b5	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,655**
b6	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	1
bt	Sig. (bilatérale)	
	N	102

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الأمل

### Corrélations

		الأمل
	Corrélation de Pearson	,553**
c1	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,698**
c2	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,608**
c3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,680**
c4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,639**
c5	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,684**
c6	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	1
ct	Sig. (bilatérale)	
	N	102

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## Corrélations

		المرونة
	Corrélation de Pearson	,668**
d1	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,683**
d2	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,581**
d3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,561**
d4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,725**
d5	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,627**
d6	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	1
dt	Sig. (bilatérale)	
	N	102

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## الاتساق الداخلي لمحور الأداء الوظيفي للعاملين

Corrélations

		الأداء الوظيفي للعاملين
	Corrélation de Pearson	,475**
aa1	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,487**
aa2	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,639**
aa3	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,574**
aa4	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,616**
aa5	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,418**
aa6	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,516**
aa7	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,530**
aa8	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,611**
aa9	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,509**
aa10	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,371**
aa11	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,594**
aa12	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102
	Corrélation de Pearson	,522**
aa13	Sig. (bilatérale)	,000
	N	102

Corrélation de Pearson	1
tot2 Sig. (bilatérale)	
N	102

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## التفاؤل

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,629	6

## المرونة

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,713	6

## الأداء الوظيفي للعاملين

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,783	13

## معاملات ألفا كرومباخ

## الكفاءة الذاتية

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,616	6

## الأمل

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,698	6

## رأس المال النفسي

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,852	24

## الإجمالي

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,895	37

## اختبار التوزيع الطبيعي

## Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		الكفاءة الذاتية	التفاؤل	الأمل	المرونة	رأس المال النفسي	الأداء الوظيفي للعاملين	المجموع
N		102	102	102	102	102	102	102
Paramètres normaux <sup>a,b</sup>	Moyenne	4,4510	4,0784	4,2435	3,9477	4,1786	4,1599	4,1730
	Ecart-type	,43663	,53364	,52687	,62492	,41975	,44045	,39194
	Absolue	,133	,124	,103	,123	,089	,082	,081
Différences les plus extrêmes	Positive	,104	,064	,086	,056	,040	,068	,042
	Négative	-,133	-,124	-,103	-,123	-,089	-,082	-,081
Z de Kolmogorov-Smirnov		<b>1,343</b>	<b>1,257</b>	<b>1,038</b>	<b>1,247</b>	<b>,903</b>	<b>,832</b>	<b>,821</b>
Signification asymptotique (bilatérale)		<b>,054</b>	<b>,085</b>	<b>,231</b>	<b>,089</b>	<b>,388</b>	<b>,493</b>	<b>,511</b>

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

## البيانات الشخصية

## الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	28	27,5	27,5	27,5
Valide أنثى	74	72,5	72,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

## العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
30 سنة فأقل	27	26,5	26,5	26,5
من 31 إلى 40 سنة	37	36,3	36,3	62,7
Valide من 41 إلى 50 سنة	22	21,6	21,6	84,3
أكثر من 51 سنة	16	15,7	15,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

## الحالة العائلية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عازب (ة)	30	29,4	29,4	29,4
أرمل (ة)	1	1,0	1,0	30,4
Valide متزوج (ة)	68	66,7	66,7	97,1
مطلق (ة)	3	2,9	2,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

## المؤهل العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي فأقل	18	17,6	17,6	17,6
تكوين مهني	8	7,8	7,8	25,5
جامعي	61	59,8	59,8	85,3
دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه)	15	14,7	14,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

## الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
إداري	17	16,7	16,7	16,7
ممرض	55	53,9	53,9	70,6
طبيب	17	16,7	16,7	87,3
عون وقاية وأمن	13	12,7	12,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

## الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
5 سنوات فأقل	28	27,5	27,5	27,5
من 6 إلى 10 سنوات	22	21,6	21,6	49,0
من 11 إلى 15 سنة	22	21,6	21,6	70,6
أكثر من 15 سنة	30	29,4	29,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

المتوسطات والانحرافات المعيارية  
الكفاءة الذاتية

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
a1	102	4,3824	,94444	,09351
a2	102	4,2451	,82578	,08176
a3	102	4,5000	,55846	,05530
a4	102	4,5588	,66858	,06620
a5	102	4,3824	,80891	,08009
a6	102	4,6373	,59352	,05877
الكفاءة الذاتية	102	4,4510	,43663	,04323

## التفاؤل

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
b1	102	4,7059	,51872	,05136
b2	102	4,5686	,73807	,07308
b3	102	3,5196	1,07841	,10678
b4	102	3,5588	1,19050	,11788
b5	102	3,7843	,98128	,09716
b6	102	4,3333	,72212	,07150
التفاؤل	102	4,0784	,53364	,05284

## الأمل

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
c1	102	4,2941	,85119	,08428
c2	102	3,9510	1,03768	,10275
c3	102	4,2157	,87459	,08660
c4	102	4,4706	,57516	,05695
c5	102	4,5588	,60646	,06005
c6	102	3,9706	,95912	,09497
الأمل	102	4,2435	,52687	,05217

## المرونة

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
d1	102	3,7745	,98410	,09744
d2	102	3,9706	,91690	,09079
d3	102	3,9902	,86167	,08532
d4	102	4,0392	,90018	,08913
d5	102	3,8627	1,06277	,10523
d6	102	4,0490	1,10245	,10916
المرونة	102	3,9477	,62492	,06188

## محاوَر رأس المال النفسي

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
at	102	4,4510	,43663	,04323
bt	102	4,0784	,53364	,05284
ct	102	4,2435	,52687	,05217
dt	102	3,9477	,62492	,06188
tot1	102	4,1786	,41975	,04156

## الأداء الوظيفي للعاملين

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
aa1	102	4,4510	,63911	,06328
aa2	102	4,4608	,63980	,06335
aa3	102	4,1373	,89042	,08817
aa4	102	4,1961	,66062	,06541
aa5	102	4,1176	,81197	,08040
aa6	102	4,3529	,76621	,07587
aa7	102	3,8137	,87575	,08671
aa8	102	4,0000	,78349	,07758
aa9	102	4,1078	,97399	,09644
aa10	102	4,2451	,87242	,08638
aa11	102	4,3431	,71053	,07035
aa12	102	3,8039	1,16074	,11493
aa13	102	4,0490	,92680	,09177

الأداء الوظيفي للعاملين	102	4,1599	,44045	,04361
----------------------------	-----	--------	--------	--------

## الفرضية الرئيسية الأولى

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,693 <sup>a</sup>	,481	,459	,32385

a. Valeurs prédites : (constantes), dt, at, ct, bt

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	9,421	4	2,355	22,456	,000 <sup>b</sup>
1 Résidu	10,173	97	,105		
Total	19,594	101			

a. Variable dépendante : tot2

b. Valeurs prédites : (constantes), dt, at, ct, bt

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,103	,358		3,081	,003
1 الكفاءة الذاتية	,153	,090	,152	1,714	,090
1 التفاؤل	,185	,078	,224	2,383	,019
1 الأمل	,219	,075	,262	2,929	,004
1 المرونة	,175	,065	,248	2,705	,008

a. Variable dépendante : tot2

## الفرضية الرئيسية الثانية

## الجنس

## Statistiques de groupe

sex	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
tot1 ذكر	28	4,1165	,39265	,07420
tot1 أنثى	74	4,2021	,42978	,04996
tot2 ذكر	28	4,1511	,40297	,07615
tot2 أنثى	74	4,1632	,45641	,05306

## Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes		
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)
tot1	Hypothèse de variances égales	1,010	,317	-,919	100	,360
	Hypothèse de variances inégales			-,958	52,999	,343
tot2	Hypothèse de variances égales	,697	,406	-,123	100	,902
	Hypothèse de variances inégales			-,130	54,797	,897

العمر

## ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
tot1	Inter-groupes	2,156	3	,719	4,503	,005
	Intra-groupes	15,640	98	,160		
	Total	17,795	101			
tot2	Inter-groupes	2,068	3	,689	3,855	,012
	Intra-groupes	17,526	98	,179		
	Total	19,594	101			

## Tests post hoc

## Comparaisons multiples

LSD

Variable dépendante	(I) age	(J) age	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification
tot1	30 سنة فأقل	من 31 الى 40 سنة	-,32463*	,10111	,002
		من 41 الى 50 سنة	-,35251*	,11474	,003
		أكثر من 51 سنة	-,15982	,12604	,208
	من 31 الى 40 سنة	30 سنة فأقل	,32463*	,10111	,002
		من 41 الى 50 سنة	-,02788	,10755	,796
		أكثر من 51 سنة	,16481	,11953	,171
	من 41 الى 50 سنة	30 سنة فأقل	,35251*	,11474	,003
		من 31 الى 40 سنة	,02788	,10755	,796
		أكثر من 51 سنة	,19269	,13126	,145
	أكثر من 51 سنة	30 سنة فأقل	,15982	,12604	,208
		من 31 الى 40 سنة	-,16481	,11953	,171
		من 41 الى 50 سنة	-,19269	,13126	,145
tot2	30 سنة فأقل	من 31 الى 40 سنة	-,29576*	,10704	,007
		من 41 الى 50 سنة	-,37192*	,12146	,003
		أكثر من 51 سنة	-,27796*	,13342	,040
	من 31 الى 40 سنة	30 سنة فأقل	,29576*	,10704	,007
		من 41 الى 50 سنة	-,07617	,11385	,505
		أكثر من 51 سنة	,01780	,12653	,888
	من 41 الى 50 سنة	30 سنة فأقل	,37192*	,12146	,003
		من 31 الى 40 سنة	,07617	,11385	,505
		أكثر من 51 سنة	,09397	,13895	,500
	أكثر من 51 سنة	30 سنة فأقل	,27796*	,13342	,040
		من 31 الى 40 سنة	-,01780	,12653	,888
		من 41 الى 50 سنة	-,09397	,13895	,500
total	30 سنة فأقل	من 31 الى 40 سنة	-,31486*	,09400	,001
		من 41 الى 50 سنة	-,34580*	,10666	,002
		أكثر من 51 سنة	-,19301	,11717	,103
	من 31 الى 40 سنة	30 سنة فأقل	,31486*	,09400	,001
		من 41 الى 50 سنة	-,03094	,09998	,758
		أكثر من 51 سنة	,12185	,11112	,276
من 41 الى 50 سنة	30 سنة فأقل	,34580*	,10666	,002	
من 31 الى 40 سنة	,03094	,09998	,758		

	أكثر من 51 سنة	,15279	,12202	,213
	30 سنة فأقل	,19301	,11717	,103
	أكثر من 51 سنة	-1,12185	,11112	,276
	من 31 الى 40 سنة			
	من 41 الى 50 سنة	-1,15279	,12202	,213

\*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

## الحالة العائلية

## ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
tot1 Inter-groupes	,638	3	,213	1,215	,308
Intra-groupes	17,157	98	,175		
Total	17,795	101			
tot2 Inter-groupes	,245	3	,082	,414	,743
Intra-groupes	19,349	98	,197		
Total	19,594	101			

## المؤهل العلمي

## ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
tot1 Inter-groupes	,916	3	,305	1,772	,157
Intra-groupes	16,880	98	,172		
Total	17,795	101			
tot2 Inter-groupes	,953	3	,318	1,670	,179
Intra-groupes	18,641	98	,190		
Total	19,594	101			

## الوظيفة

## ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
tot1 Inter-groupes	,810	3	,270	1,559	,204
Intra-groupes	16,985	98	,173		
Total	17,795	101			
tot2 Inter-groupes	,327	3	,109	,554	,647
Intra-groupes	19,267	98	,197		

Total	19,594	101			
-------	--------	-----	--	--	--

الخبرة

## ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
tot1 Inter-groupes	,544	3	,181	1,029	,383
tot1 Intra-groupes	17,252	98	,176		
tot1 Total	17,795	101			
tot2 Inter-groupes	1,509	3	,503	2,725	,048
tot2 Intra-groupes	18,085	98	,185		
tot2 Total	19,594	101			

## Tests post hoc

## Comparaisons multiples

LSD

Variable dépendante	(I) experience	(J) experience	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification
tot1	5 سنوات فأقل	من 6 الى 10 سنوات	-,10178	,11954	,397
		من 11 الى 15 سنة	-,10968	,11954	,361
		أكثر من 15 سنة	-,19348	,11025	,082
	من 6 الى 10 سنوات	5 سنوات فأقل	,10178	,11954	,397
		من 11 الى 15 سنة	-,00791	,12651	,950
		أكثر من 15 سنة	-,09170	,11777	,438
	من 11 الى 15 سنة	5 سنوات فأقل	,10968	,11954	,361
		من 6 الى 10 سنوات	,00791	,12651	,950
		أكثر من 15 سنة	-,08379	,11777	,478
	أكثر من 15 سنة	5 سنوات فأقل	,19348	,11025	,082
		من 6 الى 10 سنوات	,09170	,11777	,438
		من 11 الى 15 سنة	,08379	,11777	,478
tot2	5 سنوات فأقل	من 6 الى 10 سنوات	-,13162	,12239	,285
		من 11 الى 15 سنة	-,13511	,12239	,272
		أكثر من 15 سنة	-,31996*	,11288	,006
	من 6 الى 10 سنوات	5 سنوات فأقل	,13162	,12239	,285
		من 11 الى 15 سنة	-,00350	,12952	,979
		أكثر من 15 سنة	-,18834	,12058	,122

	5 سنوات فأقل	,13511	,12239	,272
	من 6 الى 10 سنوات	,00350	,12952	,979
	من 11 الى 15 سنة	-,18485	,12058	,129
	أكثر من 15 سنة	,31996*	,11288	,006
	5 سنوات فأقل	,18834	,12058	,122
	من 6 الى 10 سنوات	,18485	,12058	,129
	من 11 الى 15 سنة	-,10521	,11041	,343
	من 6 الى 10 سنوات	-,11381	,11041	,305
	من 11 الى 15 سنة	-,23404*	,10183	,024
	أكثر من 15 سنة	,10521	,11041	,343
	5 سنوات فأقل	-,00860	,11685	,941
	من 6 الى 10 سنوات	-,12883	,10878	,239
	من 11 الى 15 سنة	,11381	,11041	,305
total	5 سنوات فأقل	,00860	,11685	,941
	من 6 الى 10 سنوات	-,12023	,10878	,272
	من 11 الى 15 سنة	-,23404*	,10183	,024
	أكثر من 15 سنة	,12883	,10878	,239
	من 6 الى 10 سنوات	,12023	,10878	,272
	من 11 الى 15 سنة			

\*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.