



جامعة الخليل

كلية الدراسات العليا

برنامج إدارة الأعمال

علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية.

The relationship between positive psychological capital and the performance of employee in the Palestinian universities in the Southern West Bank

إعداد:

أسماء جباره جعبري

إشراف:

د.ناصر جرادات

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الدراسات

العليا في جامعة الخليل

٢٠١٨م

إجازة الرسالة

" علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية "

إعداد الباحثة:

أسماء جباره جعبري

إشراف:

د. ناصر جرادات

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت

يوم الخميس - بتاريخ ٢٠١٨/٥/٢٤

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

- ١ . د . ناصر جرادات | مشرفاً ورئيساً
.....
- ٢ . د . أسامة شهوان | عضواً داخلياً
.....
- ٣ . د . سمير الجمل | عضواً خارجياً
.....

٢٠١٨ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ
وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا ﴾

(سورة النساء: ١١٣)

الإهداء

إلى من علمتني الصمود مهما تبدلت الظروف... إلى الغالية التي لم تأل جهداً في تربيته.. أمي
العزيزة لك مني كل المحبة والتقدير .

إلى الرجل الأول في حياتي، الذي بدموعه وعرق جبينه صرت ما أنا عليه اليوم.. إلى الذي كان معي
حين خطوت أول خطوة وحين كتبت أول حرف إليك يا سيد رجال الأرض .. أبي .. سندي وقرّة عيني.

إليك أنت الذي شاركتني الجهد والتعب وطول المسار... ثم كنت معي حين تعبت فقلت لي بصوت
قلبك: " إنني عكازك، هاك كتفي فاتكئي". إليك أنت يا شريك العمر (زوجي أمجد)

إلى حلوتي الصغيرة، التي ما إن بان وجهها في حياتي حتى أشرقته.. إلى طفلي (مريم)

إلى من شاركتني جميع مراحل حياتي منذ الصغر إلى من كنت اشكي وأحكي لها إلى أختي ورفيقتي
وتوأم روجي أختي (إسلام)

ثم إلى جميع من ساندني في مسيرتي هذه سواء بلسانه، أو بدعاء قلبه، أو أفعاله (إخوتي وزوجاتهم
وأخواتي)

إلى من تحملتني بكل شيء إلى صديقتي الصدوقة الغالية (لينا)

إلى كل من ابتسم لي وجهه، وتمنى لي الخير والنجاح بعد كل هذا التعب... شكرا لأنكم هدايا الله لي
..ولأنني بكم أكون

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعه هداة إلى يوم الدين، أحمذك ربي على نعمك التي أنعمت علي ووفقتني في إتمام رسالتي هذه، ورفعت درجتي فلك الحمد ولك الشكر وبعد.

يسعدني في بداية هذا البحث أن أتقدم بجزيل الشكر وعميق الإمتنان إلى كل من ساعدني في إنجاز هذه الرسالة، وأخص بالشكر أستاذي د. ناصر جرادات الذي أشرف على هذه الرسالة وأمدني بنصحه العلمي وتوجيهاته الأكاديمية.

كما وأتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على ما تكبدوه من جهد وعناء في قراءة رسالتي المتواضعة.

وأنتقدم بجزيل الشكر إلى الأكاديميين والإداريين في جامعات جنوب الضفة الغربية وذلك لحسن تعاونهم في تعبئة الإستبيانات والمعلومات اللازمة للوصول إلى نتائج الدراسة.

وأشكر زملائي وزميلاتي في البرنامج لحسن تعاونهم وروحهم الطيبة، وأخيراً وليس آخراً أشكر كل أولئك الذين تعاونوا معي بشكل أو بآخر لإتمام هذه الدراسة وأخص بالذكر د. عيسى جرادات.

ملخص الدراسة باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى إبراز مفهوم وأهمية رأس المال النفسي الإيجابي وانعكاسه على أداء الموارد البشرية، حيث قامت الدراسة ببحث العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي من خلال مكوناته: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة، التوازن العاطفي)، وبين أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع البيانات الظاهرة، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين والأكاديميين وأكاديميين إداريين في الجامعات الفلسطينية التقليدية العامة العاملة جنوب الضفة الغربية في العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨، وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (٢٩١) فرداً من الأكاديميين والإداريين والأكاديميين الإداريين في الجامعات الفلسطينية التقليدية العامة في الضفة الغربية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى ثلاثة طبقات حيث تمثل كل جامعة طبقة واحدة، ثم تم سحب عينة عشوائية من كل طبقة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها: أن واقع رأس المال النفسي الإيجابي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية جاء بدرجة متوسطة، مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية جاء بدرجة متوسطة، وجود علاقة إيجابية متوسطة بين رأس المال النفسي الإيجابي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، المرونة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة، لا توجد علاقة بين التوازن العاطفي وأداء العاملين في الجامعات محل الدراسة.

وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أهمها: ضرورة الإهتمام برأس المال النفسي الإيجابي بشكل أكبر، وذلك يعود لأهميته وتأثيره على نفسية وعمل الفرد في المنظمة، ولما يعود للمنظمة من فوائد وميزة تنافسية لها.

Abstract

The study examined the relationship between positive psychological capital (self-efficacy, optimism, hope, flexibility, emotional balance) and the performance of workers in Palestinian universities in the southern West Bank. The study examined the relationship between positive psychological capital and its impact on the performance of human resources. To achieve the objectives of the present study, the researcher depended on the descriptive analytical approach, which was based on the collection of data phenomenon. The questionnaire was chosen as a tool to collect data. The study community contained all administrators, academics and academic administrators in the Palestinian traditional public universities in the academic year 2017/2018. The study was conducted on a sample of 291 members of the academic, administrative and administrative academics in the Palestinian traditional public universities in the West Bank. They were randomly chosen in a stratified manner. The study population was divided into three strata where each university represented one layer. Then, a random sample was drawn from each layer.

The study found the following results:

- The degree of the effect of the positive psychological capital in the Palestinian universities located in the southern West Bank was medium. The level of performance of workers in the Palestinian universities operating in the southern West Bank was moderate.
- The performance level of workers in Palestinian universities located in the southern West Bank was moderate.

- The existence of a positive relationship between the positive psychological capital and the workers' performance in Palestinian universities located in the southern West Bank.
- The existence of a weak positive relationship between self-efficacy, hope, optimism, flexibility and workers' performance in Palestinian universities that were the subject of the present research.
- There is no relationship between the emotional balance/ stability and the workers' performance in the universities in question.

Finally, the study presented a number of recommendations, the most important of which are:

- To pay attention to positive psychological capital. This is due to its importance and impact on the psychology and the work of the individual in the organization. This can also have an impact on the benefits and the competitive advantage of the organization.
- To create a working environment that cares about the spiritual aspects of the workplace.
- To invest in positive psychological capital because it is less expensive than investing in traditional capital.

المحتويات

ب.....	إجازة الرسالة
٥.....	الإهداء
و.....	شكر وتقدير
ز.....	ملخص الدراسة باللغة العربية
ز.....	Abstract
ل.....	فهرس الأشكال
١.....	الفصل الأول
١.....	الإطار العام للدراسة
١.....	المقدمة
١.....	مشكلة وأسئلة الدراسة
١.....	أهداف الدراسة
١.....	أهمية الدراسة
١.....	نموذج الدراسة
١.....	فرضيات الدراسة
١.....	منهجية وإجراءات الدراسة
١.....	حدود الدراسة
١.....	مصطلحات الدراسة
١٣.....	الفصل الثاني
١٣.....	الإطار النظري والدراسات السابقة
١٣.....	الإطار النظري
١٣.....	المبحث الأول: رأس المال النفسي الإيجابي
٢٦.....	المبحث الثاني: أداء العاملين
٤٨.....	الدراسات السابقة
٤٨.....	الدراسات العربية
٤٨.....	الدراسات الأجنبية
٤٨.....	ما الذي يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة؟
٥٩.....	الفصل الثالث
٥٩.....	الطريقة والإجراءات

٥٩	مقدمة
٥٩	منهج الدراسة
٥٩	مصادر جمع البيانات
٥٩	مجتمع الدراسة
٥٩	عينة الدراسة
٥٩	أداة الدراسة
٥٩	صدق أداة الدراسة
٥٩	ثبات أداة الدراسة
٥٩	المعالجة الإحصائية للبيانات
٦٩	الفصل الرابع
٦٩	تحليل وعرض النتائج
٦٩	مقدمة
٦٩	نتائج أسئلة الدراسة
٦٩	نتائج فرضيات الدراسة
٩٩	الفصل الخامس
٩٩	مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات
٩٩	المقدمة
٩٩	مناقشة النتائج
٩٩	التوصيات
٩٩	الدراسات المستقبلية المقترحة
١١٦	المراجع
١٢٧	الملاحق

فهرس الأشكال

٧	رسم توضيحي 1.1 نموذج الدراسة
١٧	رسم توضيحي 2.1 توسع رأس المال من أجل تحقيق الميزة التنافسية

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
٦٢	توزيع أفراد مجتمع الدراسة في الجامعات الفلسطينية التقليدية العامة العاملة جنوب الضفة الغربية.	جدول (١,٣)
٦٣	عينة الدراسة.	جدول (٢,٣)
٦٤	توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية.	جدول (٣,٣)
٦٧	معامل الثبات كرونباخ ألفا لمجالات أداة الدراسة.	جدول (٤,٣)
٧٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات واقع رأس المال النفسي الإيجابي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.	جدول (١,٤)
٧١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الكفاءة الذاتية في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.	جدول (٢,٤)
٧٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الأمل في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.	جدول (٣,٤)
٧٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال التفاؤل في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.	جدول (٤,٤)

٧٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال المرونة في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.	جدول (٥,٤)
٧٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال التوازن العاطفي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.	جدول (٦,٤)
٧٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.	جدول (٧,٤)
٧٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال شخصية الفرد في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.	جدول (٨,٤)
٨١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال سلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.	جدول (٩,٤)
٨٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال معدلات الأداء في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.	جدول (١٠,٤)
٨٣	معامل إرتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين رأس المال النفسي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.	جدول (١١,٤)

٨٤	معامل إرتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين الكفاءة الذاتية (الثقة) وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.	جدول (١٢,٤)
٨٥	معامل إرتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين الأمل وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.	جدول (١٣,٤)
٨٦	معامل إرتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين التفاؤل العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.	جدول (١٤,٤)
٨٧	معامل إرتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين المرونة و أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية	جدول (١٥,٤)
٨٨	معامل إرتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين التوازن العاطفي و أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية	جدول (١٦,٤)
٨٩	نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجنس	جدول (١٧,٤)
٩٠	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير العمر.	جدول (١٨,٤)

٩١	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.	جدول (١٩,٤)
٩٢	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الموقع الوظيفي.	جدول (٢٠,٤)
٩٤	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية.	جدول (٢١,٤)
٩٥	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجامعة.	جدول (٢٢,٤)

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
١٣٠	الإستبانة	١
١٣٦	أسماء محكمي الإستبانة	٢
١٣٧	كتاب تسهيل مهمة من جامعة الخليل	٣
١٣٨	كتاب سماح بتوزيع الإستبانة في جامعة بيت لحم	٤
١٣٩	جدول كريسجي و مورجان	٥
١٤٠	توزيع العاملين حسب المؤسسة، التصنيف الوظيفي والجنس	٦

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- ١,١ المقدمة
- ٢,١ مشكلة وأسئلة الدراسة
- ٣,١ أهداف الدراسة
- ٤,١ أهمية الدراسة
- ٥,١ نموذج الدراسة
- ٦,١ فرضيات الدراسة
- ٧,١ منهجية وإجراءات الدراسة
- ٨,١ حدود الدراسة
- ٩,١ مصطلحات الدراسة

١,١ المقدمة

تتعلق الإدارة الحديثة في اهتمامها بالتنمية البشرية من اقتناع أساسي بأن الإنسان لديه طاقات وقدرات ذهنية تفوق كثيراً ما يتم استغلاله أو الإستفادة منه فعلاً في مواقع العمل المختلفة، وأن الإستفادة القصوى من تلك الطاقات الذهنية هي المصدر الحقيقي لتميز المنظمات، بل وقدرتها على تحقيق إنجازات غير تقليدية.

ورغبةً في الإستغلال الأمثل لقدرات وإمكانات الفرد، فقد ظهر مع مطلع عام ١٩٩٩ علم جديد يعرف بعلم النفس الإيجابي، يرجع الفضل في وضع لبناته الأولى إلى Martin Seligman رئيس الجمعية الأمريكية لعلم النفس آنذاك. وكان من بين أهم ما يهدف إليه هذا العلم تعزيز الفعالية الذاتية للفرد، فهو يركز على كيفية استغلال نقاط القوة لديه بدلاً من التركيز على نقاط الضعف والقصور، وعلى تحريّ الفرص بدلاً من البحث عن التهديدات، وعلى تعزيز الإمكانيات بدلاً من التوقف عند المعوّقات. وبالتالي فهو يهدف إلى تنشيط الفعالية الوظيفية والكفاءة والصحة الكلية للموظف بدلاً من التركيز على الاضطرابات وعلاجها. ولتحقيق ذلك فقد وجه Seligman الدعوة لعلماء النفس لدراسة الإجراءات المعززة لرفاهية الأفراد وجعلهم أكثر إيجابية. ويؤكد Seligman على تضاعف معدل الاكتئاب لدى الأمريكان خلال الأربعين سنة الماضية أكثر من عشر مرات، مما دعاه إلى تبني القيام بالعديد من البحوث وتمويل المنح الدراسية، بهدف التركيز على اكتشاف وتنمية السمات الإيجابية لدى الأفراد؛ إيماناً منه بأن هذا التوجه لن يزيد فقط من مستوى رفاهية الأفراد، ولكنه سوف يساعد أيضاً في تقليل العديد من السلوكيات السلبية (Seligman, 2002).

ونظراً لما يقضيه العاملون من فترات طويلة داخل محيط العمل، ومع التقدم التكنولوجي السريع، فلم تعد هناك حدوداً فاصلة بين ما يتعلق بالعمل وما يتلقونه من معلومات لا تتعلق بطبيعة عملهم، مما يستلزم التركيز على النواحي الإيجابية التي تفيدهم من ناحية، وتعود بالنفع على جهة العمل من ناحية أخرى، مما يستدعي ضرورة النظر إلى النصف المملوء من الكأس إذا رغبتنا في تحقيق تنمية حقيقية للموارد البشرية في الوقت الذي تحتاج فيه المنظمات لمثل هذه التنمية (Luthans, 2007). وعليه فقد ظهرت اتجاهات معاصرة في الإدارة من أجل تحقيق التوافق مع المتطلبات البيئية الحديثة، ولا سيما تلك التي ترتبط بالإنفس البشرية وخفاياها، وهكذا ظهر مصطلح رأس المال النفسي كإنتقاله نحو تطوير المورد البشري الذي يعد العامل الحيوي والحاسم في الإدارة المعاصرة، حيث تقوم الباحثة بهذا الفصل بعرض إشكالية الدراسة وأهدافها وفرضياتها وغيرها من الأمور التي تلزم؛ لتصبح الأمور أكثر وضوحاً فيما يتعلق بمشكلة الدراسة.

٢,١ مشكلة وأسئلة الدراسة

نظراً لزيادة الظروف التنظيمية المحيطة بمنظمات الأعمال التي أدت إلى تعقيد المهام والوظائف التنظيمية، سعت غالبية المنظمات المعاصرة إلى التركيز على إدارة أصولها المعنوية (إدارة اللاملموسات) كإستجابة حتمية منها لما آلت إليه تلك الظروف (حسني، ٢٠١٤).

يعد العنصر البشري المورد الأكثر قيمة في موارد المنظمة، وقد أسهمت تشكيلة من العوامل، مثل: التغيير التكنولوجي، وتداعيات العولمة، وبيئة العمل المضطربة والمتوترة والإدارات المرهقة في تشديد

الضغط على المورد البشري، وتجلّى تأثير ذلك في الحالة النفسية للمورد البشري، عبر الشعور بضغوط العمل فضلاً عن مشاعر الإحباط الناجمة عنها.

ومن البديهي أن الموارد البشرية التي تعاني من سوء الصحة النفسية هي أدنى مستوى في الأداء من أقرانهم الذين لا يعانون من ذلك، وهكذا فإن الحالة النفسية السيئة يمكن أن تعد عائقاً بوجه كفاءة وفعالية الأداء وما ينتج عن ذلك من خسارة مادية ومعنوية بالنسبة للموارد البشرية، إذ تتمثل الخسارة المادية في حجب المكافآت وتتجسد الخسارة الأخرى في فقدان التقدير والاحترام، هذا إن لم يصل الأمر إلى الاستغناء عن خدمات الموارد البشرية. أما التأثيرات على مستوى المنظمة فيمكن أن تنعكس على جميع مستويات المنظمة (العنزي وإبراهيم، ٢٠١٤).

من هنا جاءت هذه الدراسة حتى تركز على مفهوم من المفاهيم الإداريه الحديثه، هو رأس المال النفسي الإيجابي، إذ تحاول الدراسة الحالية إيجاد العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي الذي يتمثل ب (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة، التوازن العاطفي) على أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية.

ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ما هي العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة، التوازن العاطفي) وبين أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع رأس المال النفسي الإيجابي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة

الغربية؟

- ما مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية؟

٣,١ أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في تحديد العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة، التوازن العاطفي) وبين أداء العاملين (عناصر تتعلق بشخصية الفرد، عناصر تتعلق بسلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة، معدلات الأداء) في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية وبشكل أكثر تحديداً تهدف الدراسة إلى:

- إبراز مفهوم وأهمية رأس المال النفسي الإيجابي وانعكاسه على أداء الموارد البشرية.
- التعرف على المكونات الأساسية لرأس المال النفسي الإيجابي، والنماذج التي تستخدم في قياسه.

- معرفة طبيعة العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وأداء العاملين.
- تقديم إطار نظري لمتغيرات الدراسة من أجل بيان مفاهيمها وأبعادها ومتغيراتها بحسب الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.

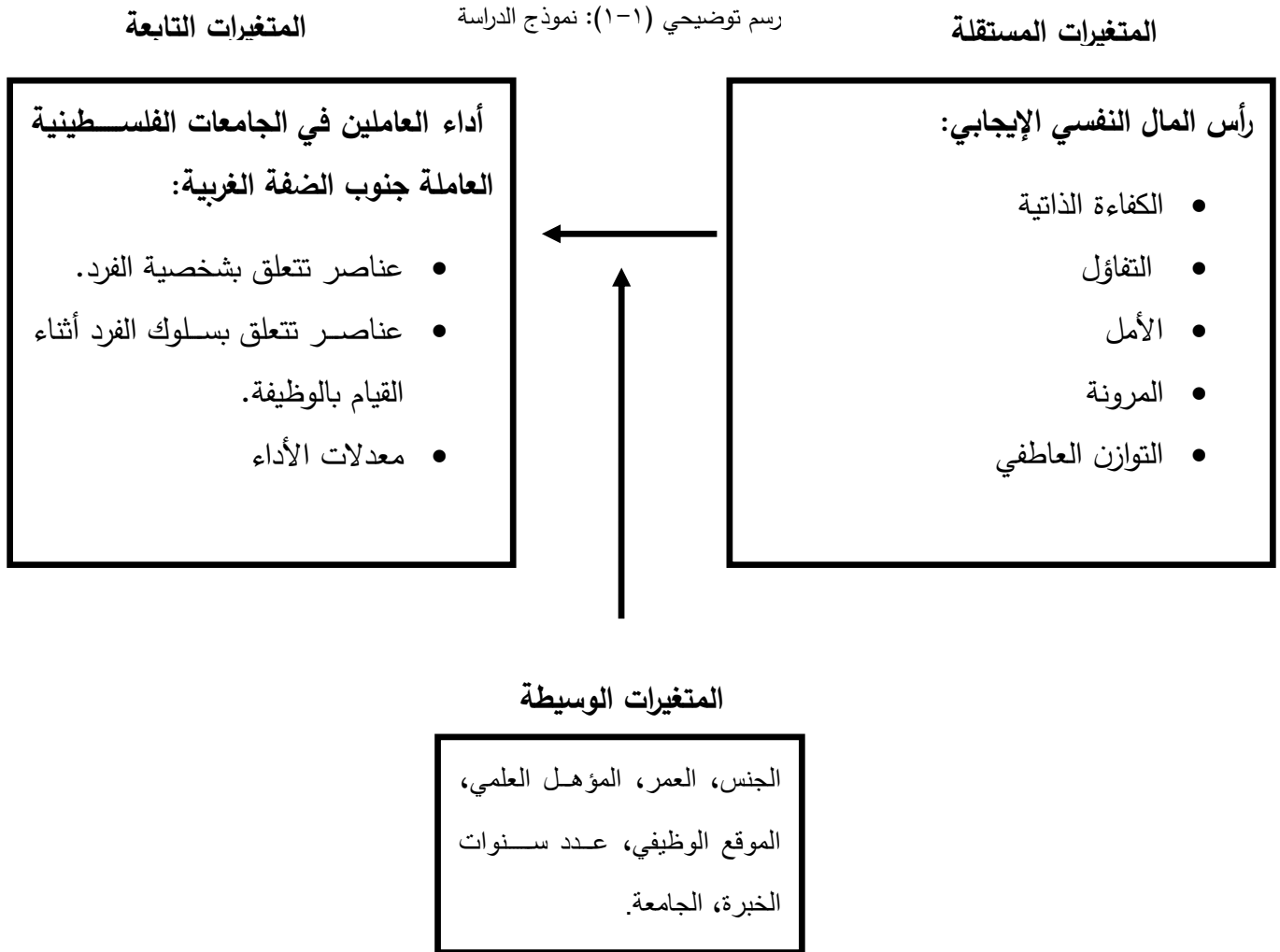
٤,١ أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية رأس المال النفسي الإيجابي وموضوعاته كونها موضوعات لم تحظى بنصيب كافٍ من التحليل والتفسير والتعمق المعرفي. حيث أن رأس المال النفسي الإيجابي ظهر

كونه امتداداً لأنواع أخرى من رأس المال، مثل رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، فتتبع أهمية الدراسة من كونها يمكن أن تسهم في تطوير نتائج نظرية متكاملة لمفهوم رأس المال النفسي الإيجابي. كما وتتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من أنها - في حدود علم الباحثة- من البحوث القليلة التي تناولت دراسة هذا الموضوع فضلاً عن أنه يفتح المجال أمام إجراء المزيد من الدراسات حول أهم المظاهر السلوكية والنفسية المؤثرة على أداء العاملين.

٥,١ نموذج الدراسة

يوضح الرسم التوضيحي (1-1) نموذج الدراسة، ويعرض هذا النموذج المتغيرات المستقلة وهي أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة، التوازن العاطفي)، أما المتغير التابع فهو أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية (عناصر تتعلق بشخصية الفرد، عناصر تتعلق بسلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة، معدلات الأداء).



ملاحظة: مصدر أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي هو (Luthans, 2007).

مصدر أبعاد الأداء هو (ثابت، ٢٠٠٩).

٦,١ فرضيات الدراسة

اشتملت الدراسة على مجموعة من الفرضيات وهم:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة، التوازن العاطفي) وبين أداء العاملين (عناصر تتعلق بشخصية الفرد، عناصر تتعلق بسلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة، معدلات الأداء) في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

الفرضيات الفرعية

- **الفرضية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين شعور الموظف بالتحفيز الإيجابي بشأن المستقبل، وشعوره بالنجاح وقدرته على تحقيق أهدافه (الأمل) وبين أدائه في العمل.
- **الفرضية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين قدرة الموظف على التأقلم في العمل وتمتعه بطاقة نفسية إيجابية والتعامل بنجاح مع الأحداث الضاغطة (المرونة) وبين أدائه في العمل.
- **الفرضية الثالثة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمتع الموظف بتفكير مليء بالمشاعر الإيجابية التي تزيد من أمله في المستقبل (التفاؤل) وبين أدائه في العمل.

• **الفرضية الرابعة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين وجود قناعة لدى الموظف بقدرته على تنمية الحافز الداخلي وتوظيف موارده المعرفية لإنجاز مهمة معينة بنجاح (الكفاءة الذاتية) وبين أدائه في العمل.

• **الفرضية الخامسة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تمتع الموظف باتزان عاطفي وبين أدائه في العمل.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، الجامعة).

٧, ١ منهجية وإجراءات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمة هذه المنهجية لموضوع الدراسة، كما قامت الباحثة باستخدام منهجية البحث المختلط (Mixed Approach) حيث أن الباحثة ترى بأنه من الأفضل دمج البيانات الكمية والنوعية للوصول إلى فهم أعمق وأفضل للمشكلة وبمشاركة وجهات النظر المختلفة حول موضوع الدراسة.

وعليه قامت الباحثة بالتركيز على البيانات الكمية في الدراسة من خلال أبرز الأدوات المخصصة لجمع هذا النوع من البيانات وذلك نظراً لارتكاز موضوع البحث على الأرقام والإحصائيات الرقمية حيث تم استخدام الاستبانة.

كما قامت الباحثة بجمع بيانات نوعية مساندة للبيانات الكمية وذلك للإجابة على بعض الأسئلة التي كان من الصعب الحصول على إجابة عنها باستخدام البيانات الكمية فقط وذلك عن طريق إجراء عدة مقابلات مع مجموعة من العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

٨,١ حدود الدراسة

✓ **الحدود المكانية للدراسة:** طُبقت الدراسة على الجامعات الفلسطينية التقليدية العامة العاملة جنوب الضفة الغربية (الخليل + بيت لحم).

✓ **الحدود الزمانية للدراسة:** أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول والثاني من العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨ حيث تمت صياغة الأدوات والتنسيق لجمع البيانات وتحليلها والخروج بالنتائج والتوصيات العامة للدراسة.

✓ **الحدود البشرية:** إقتصرت المجال البشري للدراسة على الأكاديميين، الإداريين، الأكاديميين الإداريين في الجامعات الفلسطينية التقليدية العامة العاملة جنوب الضفة الغربية.

٩,١ التعريفات الإجرائية ومصطلحات الدراسة

- **رأس المال النفسي الإيجابي:** ترى الباحثة أن رأس المال النفسي الإيجابي يعتبر من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في مجال إدارة الأعمال حيث يقوم بدراسة مجموعة من المتغيرات النفسية والسمات الشخصية التي يمكن أن تلعب دوراً فعالاً في أداء الفرد إذا تم استثمارها من قبل المنظمات.

- **الجامعة:** تعرف الجامعة حسب ما ورد في القانون الفلسطيني رقم (١١) في بند رقم (١٠) بأنها المؤسسة التي تضم ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس، وللجامعة أن تقدم برامج الدراسات العليا تنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه، ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم (قانون رقم (١١) بشأن التعليم العالي، ١٩٩٨).
- **الأداء:** ترى الباحثة أن الأداء هو العمل على تحقيق أهداف المؤسسة عن طريق الإستخدام الأمثل للموارد وبذلك فإن الأداء يقيس مستوى الإنجاز لهدف معين في المؤسسة.
- **الأكاديمي:** عرفته الباحثة اجرائياً بأنه الموظف الذي له رتبة أكاديمية ويحمل شهادة ماجستير فأكثر (مدرس، محاضر، أستاذ مشارك، أستاذ) ومعظم طبيعة عمله أكاديمية مثل تدريس المواد للطلاب.
- **الإداري:** عرفته الباحثة اجرائياً بأنه الموظف الذي لم يعين برتبة أكاديمية ومعظم طبيعة عمله إدارية وتتناول إدارة أفراد ووضع خطط وأنظمة وإشراف، وتشمل المسميات الوظيفية التالي: مدير مكتب الرئيس، مدير المالية، مدير شؤون الموظفين مدير الخدمات العامة، مدير المكتبة، مدير مركز الحاسوب، ...الخ.
- **الأكاديمي الإداري:** عرفته الباحثة اجرائياً بأنه الموظف الذي له رتبة أكاديمية ويحمل شهادة ماجستير فأكثر (مدرس، محاضر، أستاذ مشارك، أستاذ) ومعظم طبيعة عمله إدارية وتتناول اتخاذ قرارات ووضع خطط وأنظمة وإشراف وتنفيذ، وتشمل مسميات وظيفية مثل: رئيس الجامعة، نواب الرئيس، عمداء الكليات ومساعديهم، رؤساء وحدات ومعاهد أكاديمية.

- **الكفاءة الذاتية:** إيمان الشخص بقدراته ومهاراته الخاصة والنجاح فيها بغض النظر عن الأجواء المحيطة (Avey, 2010).
- **التفاؤل:** نمط توضيحي لأسلوب الفرد الذي يعزى للحوادث الإيجابية والأسباب الشخصية الدائمة للفرد، والأحداث السلبية للمواقف المحددة الخارجية. (Avey & Luthans, 2009).
- **الأمّل:** حالة تحفيزية إيجابية تستند إلى إحساس مستمد من القوة الناجحة، والتي تعني الطاقة الموجهة نحو الهدف، والمسارات الناجحة وتعني التخطيط لمقابلة هذه الأهداف (Snyder, 1991).
- **المرونة:** رد الفعل الإيجابي الذي يبديه الفرد عند تعرضه للأزمات والمشكلات (Masten & Reed, 2002).
- **التوازن العاطفي:** حالة التوازن والإشباع العاطفي التي يعيشها الفرد، بحيث لا يكون لديه شعور بالنقص العاطفي تجاه الأسرة والمعارف والأصدقاء وزملاء العمل، ويتمتع بصحة عاطفية تقود إلى شعوره بحبه للآخرين وحبهم له، مما يشعره بصحة نفسية وعاطفية مهمة (جرادات، ٢٠١١).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

١,٢ الإطار النظري.

١,٢,١ المبحث الأول: رأس المال النفسي الإيجابي.

١,٢,٢ المبحث الثاني: أداء العاملين.

١,٢,٣ المبحث الثالث: التعليم العالي في فلسطين.

٢,٢ الدراسات السابقة.

٢,٢,١ الدراسات العربية

٢,٢,٢ الدراسات الأجنبية

٢,٢,٣ ما الذي يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة؟

١,٢,١ المبحث الأول : رأس المال النفسي الإيجابي

١,٢,١,١ مقدمة

١,٢,١,٢ تطور فكرة رأس المال النفسي الإيجابي

١,٢,١,٣ مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي

١,٢,١,٤ أهداف رأس المال النفسي الإيجابي

١,٢,١,٥ فوائد رأس المال النفسي الإيجابي

١,٢,١,٦ أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي

١,٢,١,١ مقدمة

يعد رأس المال النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً التي ظهرت في مجال إدارة الأعمال وبالأخص في حقل السلوك التنظيمي، وهو بدوره يركز على دراسة المتغيرات النفسية التي يمكن أن توجه إيجابياً نحو أداء العاملين، وعليه لا بد من استثماره من قبل المنظمات وتجسيده على أرض الواقع، فهو مدخل جديد يساعد الإدارة في تحقيق الميزة التنافسية في بيئة سريعة التغيير.

لم يعد رأس المال التقليدي هو العامل الوحيد الأساسي والرئيسي لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، ولم تعد الموارد التقليدية تؤهل المنظمات للحصول على مصادر أفضل تحقق هذه الميزة المستدامة، ولم يصبح قياس وتقييم المدخلات والمخرجات معايير مناسبة لتحديد مكانة المنظمات، بل أصبح المورد البشري هو المورد السحري لتحقيق المعادلة التنافسية على المدى الطويل (Luthans& Youssef, 2004).

من هذا المنطلق ستقوم الباحثة بالعمل على دراسة أسباب جديدة يمكن أن تساعد في تحسين نفسية الأفراد لتحسين أدائهم في العمل، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية للمنظمات، حيث ستقوم بدراسة علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

وجدت الباحثة من خلال قراءتها وتحليلها للدراسات السابقة أن مفهوم رأس المال النفسي أو ما يسمى في بعض الدراسات برأس المال النفسي الإيجابي، أن هناك بعض الدراسات تعتمد على

مصطلح رأس المال النفسي وبعض الدراسات تعتمد على مصطلح رأس المال النفسي الإيجابي، إلا أن المصطلحان مترادفان ولا يوجد فرق بينهما، حيث تناولت الدراسات السابقة نفس التعريف ونفس الأبعاد للمصطلحين، وعليه إذا تم ذكر أي من المصطلحين في الدراسة فهما يشيران إلى نفس المعنى.

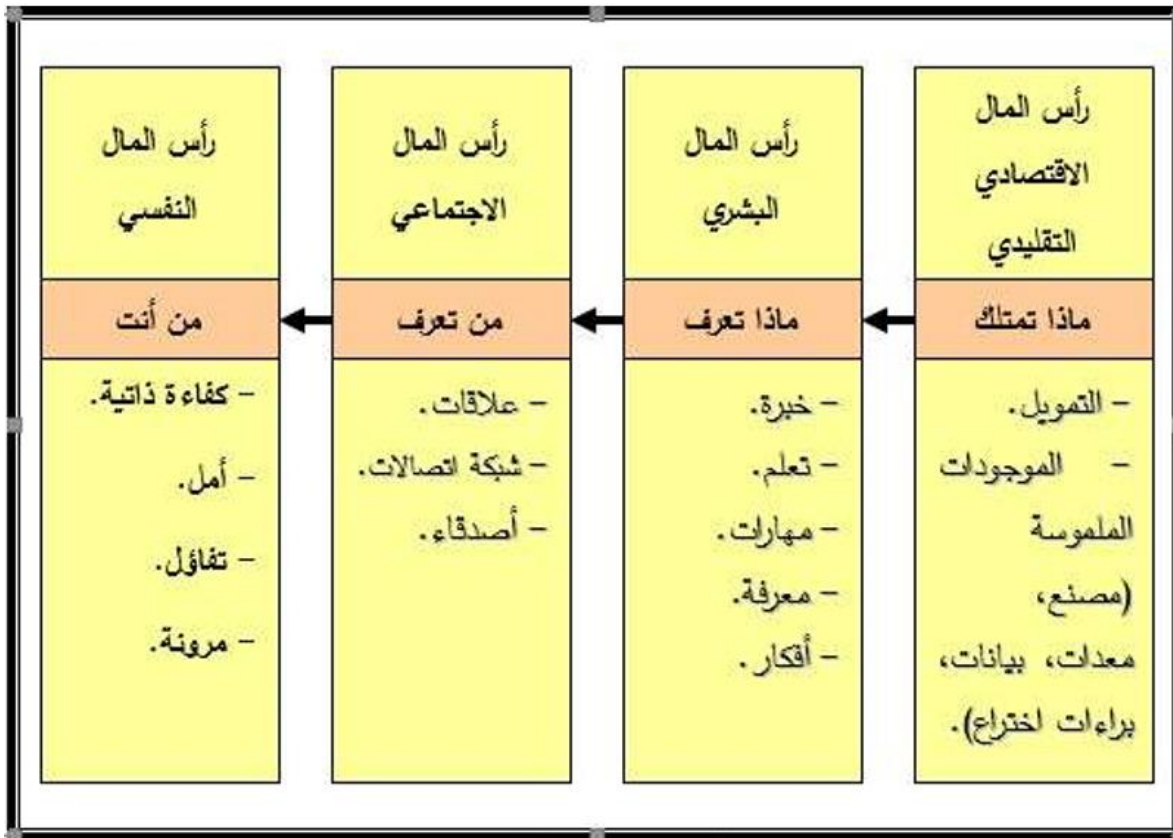
١,٢,١,٢ تطور فكرة رأس المال النفسي

يعتبر رأس المال النفسي الإيجابي (Positive Psychological Capital) امتداد لكل من علم النفس الإيجابي (Positive Psychological) والسلوك التنظيمي (Positive Organizational Behavior)، حيث يسعى رأس المال النفسي الإيجابي إلى تطوير وتحسين قدرات الأفراد العاملين داخل منظماتهم من خلال تطوير نظرتهم إلى بيئتهم التي يعملون فيها وذلك من خلال الأبعاد الأربعة لرأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية، التفاوض، الأمل، المرونة) (Luthans, 2004).

إن مصطلح رأس المال النفسي ظهر في أواخر التسعينات من القرن العشرين، حيث ذكره العالم النفسي Martin Seligman الذي كان هدفه التركيز على الصفات الإيجابية للفرد. فأساس هذا المصطلح أن الأفراد لديهم صفات إيجابية، هذه الصفات تدعم أداء الفرد فينعكس على مستوى أدائهم في العمل وجودته، وكي يتمكن الفرد من مواجهة التحديات وتطوير عمله والتميز به، عليه أن يتمتع بصحة نفسية جيدة.

كما هو متعارف ومتداول أن مصطلح رأس المال هو مصطلح يدرج بشكل كبير في 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 مع مرور الوقت مثل رأس المال البشري والفكري والاجتماعي والنفسي (Luthans, 2007).

رسم توضيحي 1.1 توسع رأس المال من أجل تحقيق الميزة التنافسية



المصدر: (العنزي وإبراهيم، ٢٠١٤)

يوضح الشكل أعلاه توسع رأس المال حيث أنه لم يقتصر فقط على رأس المال التقليدي، بل امتد ليشمل رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي ورأس المال النفسي.

١,٢,١,٣ مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي

لا يوجد هناك تعريف محدد لرأس المال النفسي الإيجابي في الأدبيات ذات الصلة، مع ذلك فقد حاول الباحثون التوصل إلى مفاهيم عدة لرأس المال النفسي الإيجابي فقد عرفه (Avey, 2010) بأنه حالة الفرد النفسية الإيجابية والتي لها صلة بسلوكياته وأدائه في العمل.

وعرفه (Corner, 2015) أنه توليد معلومات لها المقدرة على التطبيق في التعليم، لخلق منظمة ملائمة تلي متطلبات القرن ٢١ بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بالمهارات القيادية لإنشاء تغيير ضروري عند الأفراد في تحقيق الإزدهار وتحقيق إمكانات فريدة من نوعها في المنظمة، لأن رأس المال النفسي نظرياً مرتبط بالقيادة الحقيقية الموثوق بها.

وعرفه (Luthans, 2007) بأنه تنمية الحالة النفسية الإيجابية للفرد.

وعرفه (Cole, 2007) بأنه ميزات شخصية الفرد كما يعتقد علماء النفس بأنها تساهم في إنتاجية الفرد.

وعرفه (Chan, 2010) بأنه زيادة القدرة النفسية الإيجابية للفرد التي تتأثر بخبرته.

وعرفه (Chen and Lim, 2010) بأنه متعلق بقوة الأفراد وموقفهم اتجاه العمل والنظرة العامة للحياة الإيجابية للفرد.

وعرفه (Poon, 2013) بأنه القدرة النفسية الإيجابية للفرد التي تبني على غرار الأمل، والثقة، والمرونة، والتفاؤل.

وعليه نرى أن مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي مفهوم مهم من جميع النواحي، حيث أنه يشجع الفرد على إنجاز عمله وتحقيق الإزدهار في نفسيته من خلال أن رأس المال النفسي الإيجابي يحفز الصفات الإيجابية لدى الفرد مما ينعكس على عمل الفرد وأدائه في وظيفته.

ومما سبق ترى الباحثة أن رأس المال النفسي الإيجابي يعتبر من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في مجال إدارة الأعمال، حيث يقوم بدراسة مجموعة من المتغيرات النفسية والسمات الشخصية التي يمكن أن تلعب دوراً فعالاً في أداء الفرد إذا تم استثمارها من قبل المنظمات.

١,٢,١,٤ أهداف رأس المال النفسي

شهدت السنوات الماضية تحولات كثيرة في مجال السلوك التنظيمي كان من بينها تغير النظرة من التركيز على سلبيات الآخرين إلى الاهتمام بالجوانب الإيجابية، ومحاولة تنميتها، مما يؤدي إلى تلاشي السلبيات شيئاً فشيئاً. فقد وضع Seligman عالم النفس الأمريكي ورئيس جمعية علماء النفس الأمريكية اللبنة الأولى لعلم النفس الإيجابي، حيث دعا إلى توجيه الاهتمام نحو إيجابيات الأفراد بدلاً من التركيز على سلبياتهم، ويتمثل هدف علم النفس الإيجابي في التركيز على بناء وتطوير الصفات الإيجابية بدلاً من الانشغال بإصلاح الجوانب السلبية فقط. (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

مما سبق ترى الباحثة أن رأس المال النفسي الإيجابي عامل مهم لأنه يرتبط بالجوانب النفسية والسلوكية لدى الفرد، وإذا قامت المنظمات باستغلاله واستثماره فإن الفرد سيتطور في العمل ويزيد انتماؤه وحبه لعمله وسيسعى بشكل دائم لتحقيق هدف المنظمة.

١,٢,١,٥ فوائد رأس المال النفسي

يحقق رأس المال النفسي عدد من الفوائد، يمكن تلخيصها بما يأتي: (Luthans, 2015)، (Quisenberry, 2010)، (chan, 2007)، (Cole, 2007).

- قدرة تأثير عالية والقدرة على التعامل مع الضغط والإجهاد.
- تحقيق نتائج أداء جيدة.
- زيادة الأبداع والتعاون وشعور العاملين بالاستقرار والالتزام الوظيفي.
- شعور الموظف بالسعادة وتطوير إنتاجية الفرد وتنشيط الدافعية.
- زيادة الفاعلية في العمل.

١,٢,١,٦ أبعاد رأس المال النفسي

لتحديد أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي فقد اعتمد Luthans على السلوك التنظيمي الإيجابي الذي يُعنى بالقدرات التي يمكن قياسها وتطويرها وإدارتها بفعالية من أجل تحسين أداء العمل، تم وضع عدد من المعايير التي يتم اختيار أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي بناء عليها وهي: الارتكاز على أسس نظرية وعلمية، القابلية للقياس، الإعتماد على الحالة التي يمكن تطويرها وتغييرها. (Luthans, 2004).

وبناء على المعايير السابقة فقد حدد Luthans أربعة أبعاد يمكن تطبيقها في ميدان العمل، وأطلق عليها رأس المال النفسي الإيجابي وهي: الكفاءة الذاتية والأمل والتفاؤل والمرونة. وجاءت دراسة (Luthans, 2007) لقياس علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بالرضا والأداء الوظيفي وقد

اعتمدت على الأبعاد الأربعة السابقة الذكر، ثم توالت الدراسات التي اعتمدت أيضاً على نفس الأبعاد الأربعة لتشير بذلك إلى إستقرار الباحثين على أربعة أبعاد رئيسية لرأس المال النفسي الإيجابي والتي اعتمدت عليها الدراسة الحالية وسيتم تناول هذه الأبعاد فيما يلي:

البعد الأول: الكفاءة الذاتية (Self-efficacy)

هناك عدة تعريفات للكفاءة الذاتية، فقد عرفها (Avey, 2010) بأنها إيمان الشخص بقدراته ومهاراته الخاصة والنجاح فيها بغض النظر عن الأجواء المحيطة. كما عرفها (Chen & Lim, 2012) بأنها القدرة على التحلي بالثقة والنجاح ونقل تلك القدرات بطريقة دافعة ومحفزة لتحقيق الهدف المرسوم. كما عرفها (Lima, 2015) أنها تفاعل العاملين في المنظمة والتعبير عن آرائهم دون خوف أو شك وفي دراسة (Graber, Nimnicht, Avey and Norman, 2010) تم تعريف الكفاءة الذاتية بأنها قناعة الفرد بقدرته على تنمية الحافز الداخلي وتوظيف موارده المعرفية لتحديد بدائل التصرف التي تمكنه من إنجاز مهمة معينة بنجاح، وتعتبر الكفاءة الذاتية معياراً لاعتقادات القدرة، فاعتقاد الفرد بعدم قدرته على فعل شيء معين دليل على انخفاض كفاءته الذاتية، حيث يرى البعض أنها تلعب دوراً حيوياً في الحفاظ على مستويات أداء الفرد مرتفعة حتى في أصعب الظروف، فالكفاءة الذاتية تنمي لدى الأفراد نوعاً من التفكير الإيجابي.

بناءً على ما سبق، ترى الباحثة أنه يجب التأكد من مستوى الكفاءة الذاتية لدى الموظف، لأن الكفاءة الذاتية قد لا تمثل الواقع، فقد يعتقد موظف ما أنه غير قادر على القيام بعمل معين، ولكن في الحقيقة أن هذا الموظف قادر على القيام به ولربما أكثر، ولكن انخفاض الكفاءة الذاتية عند هذا

الموظف يؤدي إلى عدم قيامه ببعض الأعمال بالرغم أنه من الممكن أن يكون لديه القدرة على القيام بتلك الأعمال، وعليه يجب التأكد من مستوى الكفاءة الذاتية لدى الموظف.

البعد الثاني: الأمل (Hope)

يستخدم مصطلح الأمل كثيراً في حياتنا اليومية، فيشير المعنى الشائع للأمل إلى الشعور بأن الأمور ستكون على ما يرام أو ستتجه نحو الأفضل (Peterson & Luthans, 2003). ووفقاً للأدبيات تم تعريف الأمل على أنه حالة تحفيزية إيجابية تستند إلى إحساس مستمد من القوة الناجحة، والتي تعني الطاقة الموجهة نحو الهدف، والمسارات الناجحة وتعني التخطيط لمقابلة هذه الأهداف (Snyder, 1991)، وبين (Jafri, 2013) أن الأمل هو الإصرار على تحقيق الأهداف وإعادة توجيه المسارات نحو تلك الأهداف من أجل تحقيق النجاح، وبالتالي فإن الأمل يتكون من ثلاثة مكونات أساسية وهي: القوة وتمثل الطاقة التحفيزية لحث الموظف على متابعة الأهداف، والمسارات والتي لا تتضمن الأهداف العامة والفرعية فقط بل تشمل أيضاً الطرق أو المسارات البديلة للوصول إلى تلك الأهداف، وأخيراً الأهداف (Luthans, 2007).

توجد بعض الدراسات التي تقدم دلائل على أن الأمل له تأثير إيجابي على الأداء في مكان العمل، حيث تبين في هذه الدراسات أن الأشخاص الذين لديهم أمل يكون لديهم دافعية وثقة كبيرة في قدرتهم على القيام بالمهام المطلوبة منهم ولديهم مسارات بديلة عند التعرض للعقبات، مما ينتج عنه أداء مرتفع (Peterson & Luthans, 2003)، كما أوضحت دراسة (Luthans & Youssef, 2004)، أن وجود أمل لدى القادة له تأثير إيجابي معنوي على الأداء ورضا العاملين.

بناءً على ما سبق ترى الباحثة أهمية الدور الذي يمكن أن يلعبه الأمل في التأثير على الأفراد، وبذلك يؤثر على أدائهم، حيث تؤثر المستويات العالية من الأمل على أداء العاملين.

البعد الثالث: التفاؤل (Optimism)

كثيراً ما نتداول كلمة التفاؤل في أحاديثنا اليومية لكي نعبر بها عن نمط تفكيرنا بشأن المستقبل، فقد يكون تفكيرنا مقيد بمجموعة من المشاعر السلبية التي نشعرنا بالإحباط وخيبة الأمل بخصوص المستقبل، وقد يكون العكس عندما نتتابنا حالة من المشاعر الإيجابية التي تزيد من أملنا في المستقبل (بركات، ٢٠٠٦). ولذلك فإن مستوى التفاؤل لدى الأفراد إنما يعزى لأسباب معينة ترجع لمجموعة من الخصائص والصفات الإيجابية المستقرة نسبياً لديهم، فالإنسان المتفائل يدرك المحنة على أنها انتكاسة مؤقتة وأن فرصة الإنطلاق من جديد ما زالت متاحة. ولذلك فإن مستوى تفاؤل الفرد يؤثر على أدائه وكذلك مستوى شعوره بالسعادة والرضا الوظيفي (Luthan, 2007). وعليه عرف (Avey & Luthans & Jenes, 2009) التفاؤل بأنه نمط توضيحي لأسلوب الفرد الذي يعزى للحوادث الإيجابية والأسباب الشخصية الدائمة للفرد، والأحداث السلبية للمواقف المحددة الخارجية. فالأفراد المتفائلون ذو صلة بالأحداث السلبية والخارجية وغير المستقرة، هؤلاء الأفراد يقيمون المتاعب اليومية بطريقة إيجابية ولديهم القدرة على التأقلم مع الإجهاد، والاستمرار في العمل الجاد والتعامل بفاعلية مع المشكلات التي يواجهونها في الوقت الذي تواصل به تحقيق النتائج المرجوة. يعطي المتفائل الإسناد للأحداث الخارجية السلبية عند وقوع حدث غير مرغوب فيه، يساعد المتفائل الفرد على التركيز على الجوانب الإيجابية المهمة، المتفائلون يشعرون أن الأمور

جيدة ويأخذون الأشياء بإيجابية، وقد أظهر الباحثين وجود علاقة إيجابية بين الإبداع والتفاؤل مع الموقف الإيجابي والتفكير البناء (Mishra, 2013).

مما سبق يمكن القول بأن مستوى تفاؤل الفرد يؤثر على مستوى قدرته على التعامل مع الأحداث السلبية داخل بيئة العمل ومن ثم تحسين أدائه الوظيفي.

البعد الرابع: المرونة (Flexibility)

إن المكون الرابع من مكونات رأس المال النفسي الإيجابي هو المرونة، يعتبر Masten وزميله Reed من أوائل المهتمين بدراسة المرونة، فهم ينظرون إليها على أنها رد الفعل الإيجابي الذي يبديه الفرد عند تعرضه للأزمات والمشكلات (Masten & Reed, 2002)، وفي محاولة البعض تطبيق هذا المفهوم في بيئة العمل أوضح أن المرونة يقصد بها الطاقة النفسية الإيجابية الكامنة لدى الموظف والتي تمكنه من سرعة العودة إلى حالته الطبيعية بعد تعرضه لمشكلة أو انتكاسة معينة داخل بيئة العمل، كما تشير نتائج الدراسات إلى أهمية وجود حد أدنى من المرونة لدى الفرد لما لذلك من دور مثمر في زيادة معدلات الرضا الوظيفي وبالتالي الشعور بالسعادة والراحة النفسية (Larson & Luthans, 2006).

وتختلف المرونة عن عناصر رأس المال النفسي الإيجابي الأخرى نظراً لأنها تعتبر بمثابة رد فعل وليس مبادرة كما هو الحال بالنسبة للكفاءة الذاتية والأمل والتفاؤل، وبمعنى آخر فإن المرونة تمثل إستجابة للأحداث وبخاصة المعوقة منها وليس صنع الأحداث (Clapp-Smith, 2009).

ونظراً لأن المرونة أقل عناصر رأس المال النفسي التي حصلت على اهتمام في الأدب التنظيمي في الآونة الأخيرة، لذا يوجد القليل من الدراسات التي حاولت ربط المرونة بالأداء (Youssef & Luthans, 2005)، حيث أن الأفراد ذوي المرونة المرتفعة من المحتمل أن يكونوا مبدعين بشكل أكبر من الآخرين، ويكون لديهم القدرة على التغيير والمثابرة في التعامل مع العقبات مما يؤدي إلى تحقيقهم لمستويات أداء مرتفعة (Luthans, 2006).

مما سبق ترى الباحثة أن العديد من الدراسات أكدت على علاقة أبعاد رأس المال النفسي الأربعة برضا العاملين ومن وجهة نظر الباحثة ترى أن الموظف عندما يشعر بالرضا الوظيفي فإن ذلك ينعكس على أدائه بالعمل.

تحدثت العديد من الدراسات عن الأبعاد الأربعة السابقة الذكر وما يميز دراستنا البعد الخامس الذي أضافه (جرادات، ٢٠١١) وهو التوازن العاطفي.

البعد الخامس: التوازن العاطفي (Emotional Balance)

حيث يشير هذا البعد إلى حالة التوازن والإشباع العاطفي التي يعيشها الفرد، بحيث لا يكون لديه شعور بالنقص العاطفي تجاه الأسرة والمعارف والأصدقاء وزملاء العمل، ويتمتع بصحة عاطفية تقود إلى شعوره بحبه للآخرين وحبهم له، مما يشعره بصحة نفسية وعاطفية مهمة (جرادات، ٢٠١١).

١,٢,٢ المبحث الثاني: أداء العاملين

١,٢,٢,١ مقدمة.

١,٢,٢,٢ مفهوم الأداء.

١,٢,٢,٣ أهمية الأداء البشري.

١,٢,٢,٤ مستويات الأداء.

١,٢,٢,٥ أنواع الأداء.

١,٢,٢,٦ العوامل التي تؤثر على الأداء.

١,٢,٢,٧ تقييم الأداء.

١,٢,٢,٨ أهمية تقييم الأداء.

١,٢,٢,٩ أنواع معايير الأداء.

١,٢,٢,١٠ مشاكل ومعوقات تقييم الأداء.

يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام في الدراسات الإدارية بشكل عام، ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية الأمر على المستوى الفردي للموظف وعلى مستوى المؤسسة.

يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء، كونه يشكل أهم أهداف المنظمة، حيث تتوقف كفاءة أداء أي منظمة، وفي أي قطاع كان على كفاءة أداء مواردها البشرية، وحتى تضمن المنظمات فعالية أداء مواردها البشرية، تقوم إدارة الموارد البشرية فيها بممارسة وظيفة مهمة ومعقدة في نفس الوقت من وظائفها، ألا وهي وظيفة تقييم أداء العاملين، إذ يشرف عليها أفراد مدربون على أدائها، وتستعمل فيها مقاييس رسمية توضع على أساس علمي وموضوعي، والتي تزودهم جميعاً بالمعلومات الضرورية لأداء أدوارهم في الاتجاه الذي يحقق أهداف هذه الإدارة ومن خلال أهداف المؤسسة (شاطري، ٢٠١٦).

٢,٢,٢,١ مفهوم الأداء

تناولت كلمة الأداء العديد من المفاهيم سواء من المفهوم اللغوي أو الإصطلاحي:

أولاً : المفهوم اللغوي

كلمة أداء مشتقة من الفعل أدّى، ويشير المعنى اللغوي للفعل المذكور إلى معنى المشي مشياً ليس بالسرّيع ولا بالبطيء، وأدى الشيء قام به، ويقال أدى فلان الدين، بمعنى قضاها، وأدى فلان الصلاة أي قام بها بوقتها، وأدى الشهادة أي أدلى بها، وبهذا فإن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أدى هو قضاء الشيء، أو القيام به (المبيضين، ٢٠٠١).

ثانياً: المفهوم الاصطلاحي

تعريف الأداء حسب المنظمة العالمية للمقاييس (الآيزو ٩٠٠٠) بأنه يشمل الكفاءة والفعالية، فالفعالية هي مدى بلوغ النتائج، أما الكفاءة فهي العلاقة بين النتيجة التي تم الحصول عليها والموارد المستخدمة (ISO 9000, 2000).

يعرف الأداء بأنه مقياس لما تم إنجازه من عمل من قبل مؤسسة أو فريق أو شخص (دليل المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، ٢٠٠٩).

كما عرفه (عبد المحسن، ١٩٩٧) بأنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها.

وعرفه (خيرة، ٢٠١١) بأنه أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تيسير الأمور.

وعرفه (مسعود، ٢٠٠٧) بأنه السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة.

وتم تعريفه بأنه مستوى الإنجاز الذي يصله الفرد في عمله، وأن الأداء كفاءة العامل لعمله ومسلكه ومدى صلاحيته في الخوض بأعباء عمله وتحمل لمسؤولياته في فترة زمنية محددة (منصور، ١٩٩٣).

وعرفه (عبد الرزاق، ٢٠٠٧) بأنه ما يتمكن الفرد من تحقيقه من سلوك محدد، وما يستطيع الملاحظ الخارجي أن يسجله بأكبر قدر من الوضوح والدقة. وعليه فإن (الأداء = القدرة * الدافعية) أي قدرات الفرد (قدرات عقلية ووجدانية وجسدية) تضرب في الدافعية (الدافع المادي والمعنوي) حتى يتمكن هذا الكائن (الفرد) من أداء الواجبات التي أوكلت إليه بطريقة مرضية، ويتحمل نتائج أدائه، وهذا الذي يقصده الإداريون بتقويم الأداء وهي عملية مراجعة أداء العاملين وسير تقدمهم في وظائفهم وتقييم القدرات الكامنة لديهم التي تؤهلهم للترقية مستقبلاً).

وبناء على ما سبق ترى الباحثة أن الأداء هو العمل على تحقيق أهداف المؤسسة عن طريق الإستخدام الأمثل للموارد، وبذلك فإن الأداء يقيس مستوى الإنجاز لهدف معين في المؤسسة.

١,٢,٢,٣ أهمية الأداء البشري

يمكن القول أن حياة المنظمة، أياً كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه، تتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة، فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة كالبقاء والنمو والتوسع. و إذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب، فإنه سيشكل عائق كبير أمام المنظمة في تحقيق أهدافها، وعليه فإن أهمية الأداء البشري تتبلور فيما يلي (الفروخ، ٢٠١١):

١. يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
٢. يمكن من متابعة ومعرفة نشاط المنشأة وطبيعتها.
٣. يساعد في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية.
٤. يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة، فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالإستغناء عن خدماتهم.

١,٢,٢,٤ مستويات الأداء

توجد مجموعة مستويات للأداء يمكن للمنظمة من خلالها التعرف على مستوى أدائها، وهي (ابو مائلة، ٢٠١٤):

١. الأداء الاستثنائي Extraordinary performance

٢. الأداء البارز Outstanding performance

٣. الأداء الجيد جدا Very good performance

٤. الأداء المعتدل Fair performance

٥. الأداء الضعيف Weak performance

٦. الأداء المتأزم Crisis performance

ومن هنا نرى أن الغرض الأساسي من عملية تقييم الأداء هو الحكم على نوعية ومستوى هذا الأداء من ناحية، والإستفادة من نتائج عملية التقييم من ناحية أخرى (يحيوي وآخرون، ٢٠١٥).

٥, ٢, ٢, ١ أنواع الأداء

بما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف الأهداف واستعمالها في تصنيف الأداء، وعليه يمكن تقسيم أنواع الأداء إلى كلية وجزئية (عبد المالك، ٢٠١٢):

١. الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالإستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو.

٢. الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة.

ونشير إلى أن الأداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل مجموع أداء أنظمتها الفرعية.

١، ٢، ٢، ٦ العوامل التي تؤثر على الأداء

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها. وسيتم ذكر بعض هذه العوامل المؤثرة على الأداء فيما يلي (الكردي، ٢٠١٠):

١. وجود أهداف محددة: فالمنظمة التي تمتلك خطاً تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات

الإنتاج المطلوب أدائه، تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى

أدائهم، وذلك لوجود معيار محدد مسبقاً مبني على أساس تحقيق أهداف هذه المنظمة.

٢. المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في

التخطيط وصنع القرار يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات

الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية في العمل الجماعي لتحقيق أهداف

المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم

يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها، أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة.

٣. **إختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة في العاملين، وهذا يتطلب نظاماً مميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذي الأداء العالي والموظف المجتهد ذي الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج.

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

٥. **التسيب الإداري:** فالتسيب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشا التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

١,٢,٢,٧ تقييم الأداء

يعتبر تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات عملية مستقرة ولها عدة مفاهيم، من بينها:

عملية تقييم الأداء هي عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين من خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه، وتنفذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيداً أم لا، وفي أي مجال، هذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد أو جهوده أو سلوكه (برنوطي، ٢٠٠٧).

عملية تقييم الأداء هي عملية قياس أداء وسلوك العاملين أثناء فترة زمنية محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم، ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في أغلب الأحيان (حسونة، ٢٠٠٨).

تقييم الأداء هو العملية الإدارية التي تهدف إلى قياس الاختلافات الفردية بين العاملين من حيث مدى كفاءتهم في النهوض بأعباء ومسؤوليات وظائفهم الحالية من ناحية، وكذلك فيما يتعلق بالوحدات التنظيمية لتحديد كفاءتها في تحقيق الأهداف (ابو بكر، ٢٠٠٣).

يُنظر إلى تقييم الأداء على أنه "قياس للأداء الفعلي (ما آدي من عمل)، ومقارنة النتائج المحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها أو الممكن الوصول إليها، حتى تتكون صورة حية لما حدث ولما يحدث فعلاً ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعية بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء (محمد، ٢٠٠٣).

إذن مما سبق تلخص الباحثة من هذا التعريف أن تقييم أداء المنظمة هو محصلة لمجموع تقييم أداء الفرد، إذ أنه الحلقة المغذية لمختلف تقييم أداء السياسات للموارد البشرية من خلال نتائج تقييم السياسات من توظيف وترقية وأجور وتعويضات ومكافآت، أي أن محصلة نتائج هذه السياسات هي التي تؤدي إلى نتائج تقييم الأداء.

١,٢,٢,٨ أهمية تقييم الأداء

من خلال نتائج تقييم الأداء تستطيع الإدارة الحكم على (فضيل، ٢٠٠٥):

- مدى نجاح سياسة الاختيار، إذ أن التقييم يفحص ما إذا كان الشخص المناسب مكافئاً بالوظيفة التي تتفق مع ميوله وقدراته وتتناسب مع مؤهلاته وتتسجم مع مستوى طموحه.
- مدى صلاحية برامج التدريب، أي مدى استجابتها للحاجة إلى التدريب، ومدى فعالية هذه البرامج وتنمية مهارات العاملين وزرع القيم الثقافية المناسبة.
- يتبين للإدارة ما إذا كان نظام الحوافز مناسب ويستجيب لحاجيات الأفراد وتطلعات الموظفين أو ما إذا كان خلل أو قصور في منظومة الحوافز.
- يستدل على قدرات المشرفين على قيادة مرؤوسيه وتوجيههم خصوصاً إذا إنتظمت عملية التقييم وتضمنت هذه الأخيرة تقيماً متبادلاً بين المشرفين ومرؤوسيه، فإن ذلك يتبعه المشرف مع العمال.
- يساهم تقييم الأداء في تقييم كل من طرق العمل وأداء العمال، إذ تعكس المعلومات ما إذا كان مكان القيام بتنفيذ المطلوب يتم بشكل أفضل أم لا؟ هل تم وضع الخطط بشكل جيد؟

هل نظمت الأشياء بشكل جيد؟ هل كان التنسيق والاتصالات كافيين؟ هل توافرت المواد الضرورية؟ لا شك أن الإجابة الصحيحة على مثل هذه الحالات لها أهمية كبيرة في إمداد سياسة قسم الموارد البشرية، والنظام الكلي للمنظمة، بمعلومات قيمة لاتخاذ قرارات مستقبلية.

٩, ٢, ١ طرق تقييم الأداء

توجد طرق متعددة لقياس أداء العاملين، ويمكن للمؤسسة المعنية أن تختار منها طريقة أو أكثر، وفيما يلي ذكر لأهم تلك الطرق (ماهر، ٢٠١٠):

١. **طريقة التدرج البياني:** تعتبر هذه الطريقة من أقدم وأبسط الطرق وأكثرها شيوعاً حيث يقاس

أداء الموظف بناءً على معايير محددة مثل نوعية الأداء، كمية الأداء، المظهر، وتحدد الدرجات على أساس هذه المعايير.

٢. **طريقة الترتيب:** في هذه الطريقة يقوم المدير بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه ثم يقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً اعتماداً على أحسنهم كفاءة.

٣. **طريقة الوقائع الحرجة:** الهدف من استخدام هذه الطريقة هو استبعاد احتمال التقييم على

أسس شخصية بحتة، ويتم تقييم الأداء في هذه الطريقة استناداً إلى سلوكيات الموظف أثناء

العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع والأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء

كانت جيدة أم سيئة في ملف الموظف تمهيداً لإصدار حكمه على أداء الموظف أثناء

التقييم الدوري.

٤. **طريقة قائمة الاختيار:** تعتمد هذه الطريقة على قائمة من الأسئلة والعبارات المحددة حول أداء الموظف، حيث يقوم المدير بالإجابة عن تلك الأسئلة ثم يقوم بعد ذلك مدير الموارد البشرية بإعطاء الأوزان لتلك الإجابات وفقاً لأهمية ووزن كل عبارة أو سؤال.
٥. **طريقة التقرير المكتوب:** وهي طريقة بسيطة حيث يقوم المدير بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة ونقاط الضعف التي يتمتع بها، إضافة إلى جانب ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلاً.
٦. **طريقة التدرج البياني السلوكي:** الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على المشاكل التي امتازت بها طريقة التدرج البياني من افتراض أوزان واحدة لكل الخصائص على رغم اختلاف أهمية بعضها عن الآخر وخضع المعايير للجدل، وإمكانية التحيز، وتقوم هذه الطريقة بإدخال العامل السلوكي في التقييم والوقائع الحرجة للموظف المراد تقييم أدائه.
٧. **طريقة الإدارة بالأهداف:** تقوم هذه الطريقة على مجموعة افتراضات أساسية خلاصتها أن العاملين في المنظمة يميلون إلى معرفة وفهم النواحي المتوقعة منهم القيام بها، ويرغبون في المشاركة بعملية اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم ومستقبلهم، كما ويرغبون في الوقوف على مستويات أدائهم باستمرار، الملاحظ في هذه الطريقة أنها تتم قبل عرض تقييم الأداء في الوقت الذي تقوم فيه الطرق الأخرى على التقييم بعد الأداء.

وستقوم الباحثة باستخدام الطريقة الأولى في تقييم أداء العاملين وهي طريقة التدرج البياني باستخدام

المعايير التالية:

أنواع معايير الأداء :

يتم تقييم أداء العاملين باستخدام معايير محددة يستند إليها في الحكم على صلاحية السلوك

والكفاءة الأدائية للعاملين، والمعايير نوعان (ثابت، ٢٠٠٩):

١. **العناصر:** وتشمل الصفات التي يجب أن يتحلى فيها الفرد في عمله وسلوكه ليتمكن

من أداء عمله بنجاح وكفاءة، كالإخلاص والمواظبة في العمل والتعاون

ويتضح من هذا التعريف أن العناصر نوعان:

• عناصر تتعلق بشخصية الفرد، كالقابلية والاستعداد والمهارات والقيم

والقدرات والإبداع والإهتمامات، حيث تتعلق كل هذه العناصر بالصفات

الشخصية للفرد، وهي عناصر صعبة القياس والتقييم لأنها صفات غير

لموسة، لا يمكن تتبعها وملاحظتها.

• عناصر تتعلق بسلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة، وهي عناصر يمكن

ملاحظتها وقياسها، كالقدرة على اتخاذ القرارات واحترام مواعيد العمل

الرسمية والقدرة على حل المشكلات والتفويض والتخطيط والعلاقات

الشخصية والقيادة والحضور وتحديد الأولويات والمبادرة والعمل ضمن فريق

والمهارات الإدارية والاتصالات الشفوية.

ويتم تحديد واختيار هذه العناصر انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها من عملية وصف وتحليل الوظيفة، حيث تسمح هذه العملية بتبيان مهام ومسؤوليات كل وظيفة، مع تحديد الصفات الواجب توافرها في الشخص شاغل الوظيفة، والتي تمثل صفات وأداء العامل الكفؤ ذو السلوك السليم في العمل، فهي بالتالي تمثل مرجعاً يستند إليه عند قياس وتقييم كفاءة وسلوك الفرد شاغل الوظيفة.

٢. **معدلات الأداء (النتائج):** تتعلق معدلات الأداء بالنتائج المحققة من طرف الفرد

على مستوى الوظيفة، ويتم تقييم نتائج الأداء من خلال أربعة عوامل:

- الكمية: حجم ما تم إنجازه مقارنةً بما كان متوقعاً.
- النوعية: ما هي نوعية العمل المنجز مقارنة مع النوعية المتوقعة، والعلاقة الموجودة بين الكمية والنوعية.
- الوقت: إنجاز العامل للعمل المطلوب منه في الوقت المحدد، وإن كان هناك تأخير في الإنجاز يتم البحث عن الأسباب التي أدت إلى هذا التأخير، هل هو سبب يعود للعامل، أم إلى سوء في التخطيط والإدارة.
- التكلفة: معرفة تكلفة تحقيق النتائج، والانحراف الناتج عند مقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المستهدفة.

١٠, ٢, ٢, ١٠ مشاكل ومعوقات تقييم الأداء

من خلال اطلاع الباحثة ومراجعتها للأدبيات المختلفة، فقد تمكنت من حصر وتحديد عدد من المشاكل والمعوقات التي تواجه عملية تقييم الأداء، والتي يمكن اجمال أهمها بما يلي (عبد الباقي، ٢٠٠٠):

■ الأسباب المتعلقة بنظام التقييم:

١. عدم وجود معدلات ومعايير للأداء: أحد أسباب عدم كفاءة نظام تقييم الأداء في أي مكان هو عدم وجود معدلات ومعايير واضحة ودقيقة للأداء. هذه المعدلات والمعايير ضرورية لتمكين المقيمين من مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المطلوب. وعلى الرغم من صعوبة وضع المعدلات والمعايير لجميع الوظائف، فإنه مع التطبيق والخبرة يمكن الوصول إلى معايير ومعدلات لجميع أو لأغلب الوظائف. وهذه المعايير يجب أن تكون واضحة ودقيقة ومفهومة لكل من الرئيس والمرؤوس، وأن يشارك المرؤوسون في إعدادها.
٢. استخدام طريقة للتقييم لا تتناسب مع جميع الوظائف: غالباً ما تستخدم المؤسسات طريقة واحدة للتقييم يتم تعميمها على جميع الإدارات والأجهزة بغض النظر عن طبيعة ومستوى الوظائف.
٣. عدم كفاءة نماذج التقييم: تلعب نماذج تقييم الأداء دوراً فعالاً في نجاح العملية، فوجود نماذج شاملة وواضحة وسهلة قد يشجع المقيم على تعبئته بإتقان، أما النماذج المعقدة والغامضة فإنها تؤدي إلى تهرب المقيم من إعداده أو عدم الإهتمام عند التعبئة.
٤. صعوبة تحديد أوزان مقبولة لكل عنصر من عناصر التقييم.

٥. إتجاه بعض المؤسسات إلى السرية في التقارير: حيث أن السرية لا تحقق الهدف الأساسي من نظام التقييم وهو تحسين وتطوير أداء الموظف.

٦. عدم توفر أوصاف وظيفية: إن عدم توافر أوصاف وظيفية دقيقة واضحة لجميع الوظائف في المؤسسة يعتبر أحد الأسباب المؤدية إلى عدم كفاءة نظام تقييم الأداء.

■ الأسباب المتعلقة بالمقيم:

١. تأثير الهالة: ويتمثل هذا الخطأ في أن الرئيس يحكم على الشخص من غير إدراك نواحي القوة أو الضعف في أدائه أو صفاته.

٢. التساهل: إن شخصية المقيم وطريقة تفكيره تؤثر في عملية التقييم، فبعض الرؤساء يميل لإعطاء تقديرات عالية لجميع مرؤوسيه بغض النظر عن الفروق الفردية بينهم.

٣. التشدد: على نحو مناقض فهناك بعض الرؤساء لديهم ميل لإعطاء تقديرات منخفضة دون النظر إلى الأداء الفعلي للمرؤوس.

٤. الاتجاه نحو الوسط: يتجه بعض الرؤساء إلى إعطاء تقارير متوسطة لجميع الموظفين رغم وجود اختلافات واضحة في أدائهم.

٥. التحيز الشخصي: ويحدث هذا نتيجة لميل الرئيس وتفضيله لأشخاص معينين.

٦. الانطباعات الأخيرة: يتمثل هذا الخطأ في تأثر المقيم بتصرفات وأداء الموظفين في الفترة الأخيرة السابقة للتقييم.

٧. اختلاف التقدير باختلاف الغرض: يتأثر المقيم بالغرض من تقييم الأداء، فإذا كان الغرض تطوير وتحسين أداء الموظف فغالباً ما يكون المقيم متشدداً ويبدى نقاط

الضعف بهدف إلحاق موظفيه بدورات تدريبية، أما إذا كان الغرض هو الترقية أو المكافأة فإن معدي التقارير يميلون إلى إعطاء تقديرات عالية لاستفادة موظفيهم من هذه الفرص.

٨. عدم اهتمام الرؤساء بالتقييم: النظر إلى عملية تقييم الأداء على أنها تأدية واجب لا بد منه، وبالتالي تتم تعبئة النماذج بدون تحري الدقة وبدون الرجوع إلى السجلات والمستندات والملاحظات عن الموظف.

■ الأسباب المتعلقة بإدارة نظام التقييم:

تعتبر الجهة التي وضعت نظام تقييم الأداء مسئولة عن متابعة النظام، والتأكد من عدم وجود مشاكل تعيقه، ومحاولة علاج المشاكل في حالة وجودها. وأهم الأسباب التي تؤدي إلى عدم نجاح النظام هي:

● نقص النشرات الدورية.

● قلة المساهمة في تدريب الرؤساء المباشرين.

● قلة المتابعة.

■ الأسباب المتعلقة بالمرؤوس:

● عدم معرفة المرؤوس ما هو مطلوب منه.

● عدم قدرة المرؤوس على أداء ما هو مطلوب منه.

● عدم فهم المرؤوس لنظام التقييم.

● شعور المرؤوس بالظلم وعدم الأمان.

١,٢,٢ المبحث الثالث: التعليم العالي في فلسطين

١,٢,٣,١ مقدمة

1,2,3,2 ملخص عام لإحصاءات منظمات التعليم العالي الفلسطيني للعام

الأكاديمي ٢٠١٦/٢٠١٧.

يعتبر التعليم العالي بكل مراحل وأقسامه من أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان لكون الإنسان يمر بمراحل مختلفة من التعليم وصولاً إلى التعليم العالي (السطري، ٢٠١١)، وتكمن أهمية التعليم العالي بكونه يمد سوق العمل برأس المال البشري المتخصص والمؤهل والقادر على التكيف مع التحولات التكنولوجية والإقتصادية المحلية والعالمية والذي يحقق النمو الإقتصادي المرجو (نمور، ٢٠١٢).

ويعرف التعليم العالي بأنه آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، والذي يهدف لإكساب الفرد معارف ومهارات وقدرات تخدمه وتخدم المجتمع ككل، وأيضاً هو التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على شهادة الثانوية العامة (نمور، ٢٠١٢).

وتعرف الجامعة حسب ما ورد في القانون الفلسطيني رقم (١١) في بند رقم (١٠) بأنها المؤسسة التي تضم ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس، وللجامعة أن تقدم برامج الدراسات العليا تنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه، ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم (قانون رقم (١١) بشأن التعليم العالي، ١٩٩٨).

يمتاز التعليم الجامعي العالي في فلسطين بخصوصيات معينة جعلت من أهدافه ذات طابع خاص تأخذ بعين الاعتبار الظروف السياسية والاجتماعية والإقتصادية التي نشأ فيها هذا التعليم (دويكات، ٢٠٠٤).

وجدت فكرة إنشاء جامعة فلسطينية في فترة الثلاثينيات عندما دعا الحاج أمين الحسيني إلى إنشاء جامعة المسجد الأقصى على غرار إنشاء الجامعة العبرية التي تختص باليهود، إلا أن سلطات الإنتداب قامت برفض طلب الحاج أمين الحسيني ثم تلى هذه الدعوة مبادرة جورج شبر لإقامة جامعة عربية عام ١٩٤٧ ولكن هذه المبادرة لم تحظ بالنجاح (السطري، ٢٠١١).

ولذلك فإنه قبل عام ١٩٦٧ لم يكن هناك مؤسسات تعليم عالٍ في الأراضي الفلسطينية المحتلة وكل ما كان قائماً كان عبارة عن كليات مجتمع تدعى في ذلك الوقت بدور المعلمين (عبد الرحمن، ٢٠١٠). بعد ذلك في أواسط السبعينيات إنطلقت المبادرات الأهلية في الضفة وغزة لرفع مستوى الكليات الموجودة إلى جامعات (بكدار، ٢٠٠٩)، حيث نشأت مؤسسات التعليم العالي في ظل الاحتلال الإسرائيلي وبمبادرات محلية وطنية، ونمت وتطورت بسرعة حتى وصل عدد الجامعات على الأراضي الفلسطينية عام ٢٠١٦ إلى ١٥ جامعة (وزارة التعليم العالي، ٢٠١٦).

وقد نشأت وتطورت الجامعات الفلسطينية تحت الاحتلال الاسرائيلي كما هو موضح في الجدول التالي (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٦):

تسلسل	اسم الجامعة	تاريخ الانشاء
١	جامعة الخليل	١٩٧٠
٢	جامعة بيرزيت	١٩٧١
٣	جامعة بيت لحم	١٩٧٣
٤	جامعة النجاح الوطنية	١٩٧٧

١٩٧٨	الجامعة الإسلامية- غزة	٥
١٩٧٨	جامعة بوليتكنك فلسطين	٦
١٩٨٤	جامعة القدس	٧
١٩٩١	جامعة الأزهر - غزة	٨
١٩٩١	جامعة الأقصى - غزة	٩

١,٢,٣,٤ ملخص عام لإحصاءات منظمات التعليم العالي الفلسطيني للعام الأكاديمي ٢٠١٧/٢٠١٦:

ملخص عام لإحصاءات منظمات التعليم العالي الفلسطيني للعام الأكاديمي ٢٠١٧/٢٠١٦. (وزارة التربية والتعليم العالي ، تم الوصول إليها من خلال عنوان الرابط الإلكتروني (<http://www.mohe.pna.ps/moehe/factsandfigures>))

أولاً: المؤسسات

بلغ عدد المؤسسات المعتمدة والمرخصة ٤٩ مؤسسة تعليم عالي موزعة كالتالي:

- 14 جامعة تقليدية.
- جامعة واحدة تعليم مفتوح.
- ١٦ كلية جامعية.
- ١٨ كلية مجتمع متوسطة.

الضفة الغربية:

يوجد في الضفة الغربية ٣٣ مؤسسة تعليم عالي موزعة كالتالي:

- ٩ جامعات تقليدية (اثنان حكومية وستة عامة وواحدة خاصة).
- ١٢ كلية جامعية (أربعة حكومية، خمسة خاصة، اثنان عامة، وواحدة تحت إشراف وكالة غوث وتشغيل اللاجئين).
- ١٢ كلية مجتمع متوسطة (واحدة حكومية، ستة عامة، وأربعة خاصة، وواحدة تحت إشراف وكالة غوث وتشغيل اللاجئين).

قطاع غزة:

يوجد في القطاع ١٥ مؤسسة تعليم عالي موزعة كالتالي:

- ٥ جامعات تقليدية (واحدة حكومية واثنان عامتان واثنان خاصتان).
 - ٤ كليات جامعية (اثنان حكوميتان واثنان خاصة).
 - ٦ كليات مجتمع متوسطة (واحدة عامة، وواحدة حكومية، واثنان خاصتان، واثنان تحت إشراف وكالة غوث وتشغيل اللاجئين).
- أما التعليم المفتوح فيوجد جامعة واحدة تنتزع مراكزها ما بين الضفة وغزة بواقع ٢٢ مركز، (١٧) مركز في الضفة و(٥) مراكز في غزة.

٢,٢ الدراسات السابقة

٢,٢,١ الدراسات العربية.

٢,٢,٢ الدراسات الأجنبية.

٢,٢,٣ ما الذي يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة؟

سوف يتم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة التي تتحدث عن موضوع الدراسة كما يلي:

٢,٢,١ الدراسات العربية

(١) دراسة (البردان، ٢٠١٧) بعنوان: "دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في

العلاقة بين القيادة الأصيلة والإرتباط بالعمل - دراسة ميدانية"

هدفت الدراسة إلى تحديد وتوصيف نوع وقوة العلاقة بين القيادة الأصيلة ورأس المال النفسي للعاملين في المستشفيات التعليمية محل الدراسة، وتحديد الأهمية النسبية لمتغيرات القيادة الأصيلة من حيث قدرتها على التنبؤ برأس المال النفسي، تم تطبيق الدراسة على مجموعة من الأطباء وأعضاء هيئة التمريض بمستشفى شبين الكوم التعليمي ومستشفى دمنهور التعليمي، إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، تم جمع البيانات من خلال دراسة استطلاعية من خلال عدد من المقابلات الفردية المتعمقة التي تعتمد على الأسئلة المفتوحة وذلك من خلال مجموعة من الأطباء وأعضاء هيئة التمريض بمستشفى شبين الكوم التعليمي (٢٠ طبيب، ٣٠ عضو هيئة تمريض) ومستشفى دمنهور التعليمي (١٥ طبيب، ٢٥ عضو هيئة تمريض)، هذا بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية للباحث أثناء التردد على هذه المستشفيات في تلك المرحلة، وعليه توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: يعتبر رأس المال النفسي متوسط لدى الأطباء وأعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات التعليمية محل الدراسة، يوجد تدني في مستوى الإرتباط بالعمل لدى الأطباء وأعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات التعليمية محل الدراسة، يوجد إرتباط ذو دلالة إحصائية بين جميع أبعاد رأس المال النفسي مع جميع أبعاد الإرتباط بالعمل.

(٢) دراسة (خوين، ٢٠١٧) بعنوان: "تأثير رأس المال النفسي ورأس المال الإجتماعي في الإبداع التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية"

تهدف الدراسة الى معرفة تأثير رأس المال النفسي ورأس المال الإجتماعي في الإبداع التنظيمي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تم اعتماد الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. شمل مجتمع الدراسة الأفراد الذين يتولون مناصب في إدارة الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية وهم من شاغلي المناصب (مدير، رئيس قسم، ومسؤول شعبة)، وأما عينة الدراسة فقد شملت ٣٢ مديراً يعملون في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن أبعاد رأس المال النفسي تتراصف مع أبعاد رأس المال الإجتماعي في تحقيق متطلبات الإبداع التنظيمي المرغوب.

(٣) دراسة (صالح، ٢٠١٦) بعنوان: "تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الإلتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة في البصرة "

هدفت الدراسة إلى بيان تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الإلتزام التنظيمي للعاملين في الشركة العامة لصناعة الأسمدة في البصرة، حيث سعى الباحث إلى دراسة رأس المال النفسي من خلال مكوناته (الأمل، التفاؤل، المرونة، الكفاءة الذاتية) على تحقيق الإلتزام التنظيمي بأبعاده (الإلتزام الشعوري، الإلتزام المعياري، الإلتزام المستمر). استخدم الباحث

المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الإستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، حيث تكونت عينة الدراسة من ١٠٠ موظف في الشركة العامة لصناعة الأسمدة في محافظة البصرة، توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير لرأس المال النفسي على الإلتزام التنظيمي.

(٤) دراسة (الشربيني وعض، ٢٠١٦) بعنوان: " العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية "

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، فضلاً عن تأثير أبعاد رأس المال النفسي على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين في الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية، تم استخدام المنهج الكمي لتحقيق هدف الدراسة حيث بلغ حجم العينة ٣٦٧ مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين متغيرات الدراسة، فضلاً عن وجود تأثير معنوي إيجابي لبعض أبعاد رأس المال النفسي (الكفاءة الذاتية، الأمل، المرونة) على الإيثار ووجود تأثير معنوي إيجابي لبعض أبعاد رأس المال النفسي (الأمل، المرونة) على الكياسة وتوصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لجميع أبعاد رأس المال النفسي على الروح الرياضية كما توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لبعض أبعاد رأس المال النفسي (الأمل، المرونة) على يقظة الضمير، وكذلك يوجد تأثير معنوي لبعض أبعاد رأس المال النفسي (الكفاءة الذاتية، الأمل، المرونة) على السلوك الحضاري.

٥) دراسة (المغربي والنداوي، ٢٠١٦) بعنوان: " العلاقة بين القيادة الكاريزمية ورأس المال

النفسي: دراسة تطبيقية على العاملين في كليات الجامعة العراقية في جمهورية العراق "

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين توافر سمات وخصائص القيادة الكاريزمية لدى

قيادات الجامعة العراقية في تنمية رأس المال النفسي لدى العاملين في الجامعة، ولتحقيق

أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من جميع

العاملين في الجامعة، وبلغت عينة الدراسة ٣٢٧ مفردة تم اختيارهم بشكل عشوائي ومن أهم

النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي وجود علاقة ايجابية بين القيادة الكاريزمية ورأس

المال النفسي، وكذلك تأثير معنوي ايجابي لأبعاد القيادة الكاريزمية (الرؤية الإستراتيجية،

الإستشعار البيئي، تحمل المخاطر الشخصية، مراعاة احتياجات العاملين، السلوك الغير

التقليدي) على أبعاد رأس المال النفسي (الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، استعادة التوازن)

٦) دراسة (حسني، ٢٠١٤) بعنوان: " تأثير أبعاد رأس المال النفسي على رفاهية الموظف

ومشاركة المعرفة: دراسة حالة جامعة كفر الشيخ"

هدفت الدراسة إلى تحسين أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي لدى أعضاء هيئة التدريس في

جامعة كفر الشيخ ومن ثم تحسين الرفاهية ومشاركة المعرفة لديهم، ولتحقيق ذلك تم

استخدام المنهج المسحي الكشفي حيث تم استقصاء أعضاء هيئة التدريس في جامعة كفر

الشيخ (عن طريق إجراء المقابلات معهم) من خلال سحب عينة طبقية متعددة المراحل

قوامها ٣٢٠ مفردة ممثلة لمجتمع الدراسة وأظهرت نتائج الدراسة الميدانية أنه يوجد اختلاف

نو دلالة إحصائية بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة المذكورة باختلاف

بعض خصائصهم الديموغرافية، وذلك نحو أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) مأخوذاً بشكل إجمالي ونحو كل بعد من أبعاده على حده، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي مأخوذاً بشكل إجمالي وبين رفاهية العاملين ومشاركة المعرفة لديهم كل على حده.

(٧) دراسة (العزاوي، ٢٠١٤) بعنوان: " رأس المال النفسي الإيجابي والتوافق المهني

وتأثيرهما في الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية "

هدفت الدراسة إلى بيان تأثير رأس المال النفسي الإيجابي والتوافق المهني على الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية، من خلال الوقوف على واقع عمل كليات الجامعة المستنصرية في مجال رأس المال النفسي الإيجابي والتوافق المهني ودورهما في مجال الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية، ولتحقيق ذلك تم تطبيق الدراسة على الجامعة المستنصرية، إذ تم الحصول على المعلومات اللازمة من خلال استبانته أعدت لهذا الغرض، جرى استطلاع آراء (٤٨٢) من أفراد عينة الدراسة من مدرسي الجامعة المذكورة بنسبة (١٥%) من المجموع الكلي البالغ (٣١٩٥) مدرس لمختلف الألقاب العلمية، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والأسلوب الكمي لجمع البيانات، وعلى ضوء النتائج التي تم الحصول عليها توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير لرأس المال النفسي الإيجابي والتوافق المهني في الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية.

٨) دراسة (الكرداوي، ٢٠١٣) بعنوان: " أثر الإنطمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الشعور بالإحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية "

هدفت الدراسة إلى تقييم مشاعر الاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في مصر، والتعرف على ما إذا كانت ترجع إلى انخفاض رصيد رأس المال النفسي لديهم وما هو الدور الوسيط الذي يمكن أن يلعبه الإنطمار الوظيفي في العلاقة التي تربط رأس المال النفسي بالإحتقان الوظيفي، ولتحقيق الهدف تم استخدام المنهج الوصفي والأسلوب الكمي في الدراسة حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مخطط لها قوامها ٣٨٤ مفردة من العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية زيدت إلى ٥٥٠ مفردة بهدف زيادة نسبة الإستجابة والتي بلغت ٩٥% بعد الإضافة لإجمالي العينة، ومن أهم النتائج لهذه الدراسة أن مستوى الإنطمار الوظيفي للعاملين يلعب دور الوساطة الجزئية التداخلية في علاقة رأس المال النفسي بمستوى شعور العاملين بالإحتقان التنظيمي، وإن وجود الإنطمار الوظيفي في تلك العلاقة يلطف من التأثير السلبي لمشاعر الاحتقان التنظيمي لدى العاملين، حيث يزداد دور رأس المال النفسي في التقليل من مشاعرهم الإحتقانية في ظل وجود الإنطمار الوظيفي كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة تأثير إيجابية لرأس المال النفسي للعاملين على مستوى الإنطمار الوظيفي لهم.

1) (Habibi and Jalalian, 2016) study: " Positive Psychological Capital and Job Performance, The role of working attitude intermediation in the Ministry of Energy "

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والأداء الوظيفي، وللوصول إلى هذا الهدف تم استخدام المنهج المسحي، حيث استخدم الباحث الأسلوب الكمي في جمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في سلطة الطاقة، وبلغت عينة الدراسة ٩٧ موظف تم إختيارهم بشكل عشوائي ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك علاقة كبيرة بين الجوانب الإقتصادية والأداء الوظيفي وبين الإبتكار وأداء العمل، وأن هناك علاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والأداء الوظيفي.

2) (Bockorny, 2015) study: "psychological capital, courage, and entrepreneurial success"

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين رأس المال النفسي والشجاعة ومختلف أبعاد نجاح المشروع (بقاء المشروع، نمو الموظف، نمو الدخل، الرضا عن الحياة) بصورة مباشرة أو غير مباشرة، تمت الدراسة جنوب داكوتا على حجم عينة يساوي ١٥٢ مفردة، استخدمت الدراسة المنهج الكمي، وعليه تلخصت نتائج هذه الدراسة أن توافر رأس مال نفسي يعمل على نمو وتطور الموظف ورضاه عن الحياة، كما أن وجود رأس مال نفسي يعتبر مؤشراً على نمو الدخل، وتبين أيضاً وجود علاقة إيجابية بين رأس المال النفسي والشجاعة.

3) (Cromer, 2009) study: "A conceptual model of volunteer engagement:the influence of organizational assimilation and psychological capital constructs as reflections of overall volunteer engagement attitude on multi dimensional and overall individual effective volunteer behavior "

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين رأس المال النفسي وبعض اتجاهات وسلوكيات العمل من خلال استخدام المنهج المسحي، حيث تمت دراسة عينة مكونة من ٢٧٤ من العاملين في عشر منظمات تطوعية خيرية في الولايات المتحدة الأمريكية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن رأس المال النفسي للعاملين يرتبط إيجابياً مع اثنين من اتجاهات العمل وهما الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، وأن رأس المال النفسي يرتبط سلبياً مع سلوكيات الإنسحاب وإيجابياً مع الأداء.

4) (Luthans, 2008) study: " the psychological capital of Chinese workers exploring the relationship with performance"

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي لعاملين صينيين يعملون في مصنع كبير مملوك للحكومة وسط الصين، وتم تحقيق هدف الدراسة من خلال جمع البيانات من عينة من العاملين الصينيين قوامها ٤٢٢ مفردة حيث تم استخدام المنهج المسحي، وعليه فقد أشارت النتائج إلى أن الحالة النفسية الإيجابية للعمال من الأمل والتفاؤل والمرونة سواء بصورة منفصلة أو عندما تتحد معا مكونة رأس المال النفسي ترتبط إيجابيا مع مستوى أداء العاملين.

5) (Larson, 2004) study: "Positive psychological capital: a comparison with human and social capital and analysis of training intervention"

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين مكونات رأس المال النفسي متمثلة ب (الأمل والتفائل والكفاءة الذاتية والمرونة) بصورة مجتمعة وكل مكون على حده مع كل من الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، كما تناولت تحليل القيمة المضافة التي يقدمها رأس المال النفسي، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج المسحي حيث تم دراسة عينة مقدراتها ٧٤ من العاملين في منظمات صناعية في نبراسكا. توصلت الدراسة إلى وجود ارتفاع في درجة الارتباط بين مكونات رأس المال النفسي بصورة مجتمعة مع كل من الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي مقارنة بدرجة ارتباط كل مكون من مكونات رأس المال النفسي الأربعة كل على حدة مع هذه المتغيرات.

٢,٢,٣ ما الذي يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تقوم الباحثة في هذه الدراسة بدراسة العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية التقليدية العامة العاملة جنوب الضفة الغربية، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الرائدة - بحدود علم الباحثة - في هذا المجال التي تمت دراستها في فلسطين بشكل عام وبالجامعات الفلسطينية بشكل خاص.

إن أهم أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة هو أن جميع هذه الدراسات عبرت عن رأس المال النفسي الإيجابي بأبعاده الأربعة (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة)، وكذلك الدراسة الحالية فانها عبرت عن رأس المال النفسي الايجابي بالأبعاد الأربعة سابقة الذكر وقامت الباحثة بإضافة بعد خامس وهو التوازن العاطفي، وفي معظم الدراسات تبين وجود علاقة ايجابية بين رأس المال النفسي الإيجابي وأداء العاملين وكذلك في الدراسة الحالية بغض النظر عن مستوى العلاقة.

لاحظت الباحثة من خلال الدراسات السابقة أن أغلب تلك الدراسات عبرت عن رأس المال النفسي الإيجابي بأبعاده الأربعة (التفاؤل، الأمل، المرونة، الكفاءة الذاتية) ودرست علاقته بأمور أخرى، أما هذه الدراسة فستدرس العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي - متمثلةً بأبعاده الأربعة وإضافة بعد خامس وهو التوازن العاطفي - مع أداء العاملين، حيث تم الحديث عن البعد الخامس لرأس المال النفسي الإيجابي في دراسة (جرادات، ٢٠١١)، ولم يتطرق أحد لدراسة علاقته مع أداء العاملين أو أي أمر آخر في فلسطين.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

١,٣ مقدمة

٢,٣ منهج الدراسة

٣,٣ مصادر جمع البيانات

٤,٣ مجتمع الدراسة

٥,٣ عينة الدراسة

٦,٣ أداة الدراسة

٧,٣ صدق أداة الدراسة

٨,٣ ثبات أداة الدراسة

٩,٣ المعالجة الإحصائية للبيانات

١,٣ مقدمة

تناول هذا الفصل بيان تفصيلي توضيحي لمنهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وكيف تم تحديدها واختيارها، بالإضافة إلى عرض أداة الدراسة المستخدمة وقياس صدقها وثباتها، والمعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

٢,٣ منهج الدراسة

إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، حيث من خلال المنهج المذكور تحاول الباحثة وصف وتحليل علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، ترى الباحثة أن هذا المنهج هو الأنسب لموضوع الدراسة حيث أن المنهج الوصفي التحليلي يستخدم في دراسة الظواهر والأحداث من حيث خصائصها، أشكالها، وعلاقاتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وذلك من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره (عليان وغنيم، ٢٠١٣).

٣,٣ مصادر جمع البيانات

إعتمدت الباحثة في جمع البيانات على مصدرين أساسيين هما:

١. المصادر الثانوية

اشتملت هذه المصادر على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث قامت الباحثة بالإطلاع على العديد من البحوث والمقالات العلمية ورسائل الماجستير والكتب والمجلات العالمية والعربية، كما قامت بالإطلاع على المؤتمرات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقامت الباحثة بتصفح العديد من المواقع الإلكترونية، وموقع وزارة التربية والتعليم العالي والمواقع الإلكترونية للجامعات الفلسطينية وغيرها من المواقع المهمة.

٢. المصادر الأولية

تمثلت المصادر الأولية فيما يلي:

الإستبانة: تعتبر الإستبانة الأداة الرئيسية للدراسة، حيث صممت خصيصاً لهذا الغرض، وقامت الباحثة بتوزيعها على العاملين (إداري، أكاديمي، إداري أكاديمي) في الجامعات الفلسطينية التقليدية العامة العاملة جنوب الضفة الغربية.

المقابلات: قامت الباحثة بعمل أربعة مقابلات لمقارنة النتائج التي توصلت إليها من

الاستبانة، حيث قامت بعمل مقابلة مع عميد كلية الزراعة في جامعة الخليل د. عايد

سلامة ود. هشام شويكي دكتور لغة عربية في جامعة الخليل، كما قامت بعمل مقابلة مع

أ. محمد أبو اسنينة مدير قسم الموارد البشرية في جامعة بوليتكنك فلسطين، ومقابلة مع

د. عيسى جرادات وهو دكتور علم نفس إكلينيكي.

٤,٣ مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين والأكاديميين وأكاديميين إداريين في الجامعات الفلسطينية التقليدية العامة العاملة جنوب الضفة الغربية في العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨ كما هو موضح في الجدول التالي والبالغ عددهم حوالي (١٢٠٩) مفردة، حيث تم الحصول على هذه الأعداد من موقع وزارة التربية والتعليم العالي. (ملحق رقم ٦)

جدول ١,٣ توزيع أفراد مجتمع الدراسة في الجامعات الفلسطينية التقليدية العامة العاملة جنوب الضفة الغربية.

الجامعة	عدد الأكاديميين، الإداريين، أكاديميون إداريون
الخليل	٦٠٦
بوليتكنك فلسطين	٢٨٨
جامعة بيت لحم	٣١٥
المجموع	١٢٠٩

٥,٣ عينة الدراسة

تكونت العينة من (٢٩١) فرداً من الأكاديميين والإداريين والأكاديميين الإداريين في الجامعات الفلسطينية التقليدية العامة في الضفة الغربية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى ثلاثة طبقات حيث تمثل كل جامعة طبقة واحدة، ثم سحب عينة عشوائية من كل طبقة كما هو موضح بالجدول أدناه. حيث تم الاعتماد في تحديد حجم العينة في كل طبقة على الجدول الذي وضعه كريجيسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970) وأورده (المعاني وآخرون، ٢٠١١) وبافتراض هامش الخطأ المسموح به هو ٥% (ملحق رقم ٥).

جدول رقم (٢,٣) عينة الدراسة

اسم الجامعة	مجتمع الدراسة (N)	عينة الدراسة (عدد الاستبانات الموزعة) $(N \setminus \sum N) * \sum n$	عدد الاستبانات المستردة
جامعة الخليل	٦٠٦	١٤٦	١٤٣
جامعة بوليتكنك فلسطين	٢٨٨	٦٩	٦٩
جامعة بيت لحم	٣١٥	٧٦	٧٥
المجموع ($\sum N$)	١٢٠٩	٢٩١	٢٨٧

N: مجتمع الدراسة لكل طبقة.

$\sum N$: مجتمع الدراسة الكلي.

$\sum n$: مجموع عينة الدراسة من كل طبقة.

وبعد إتمام عملية جمع البيانات تم إجراء التحليل الإحصائي لها، ويبين الجدول التالي توزيع أفراد

العينة حسب المتغيرات الديموغرافية:

جدول (٣,٣) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

العدد	البدائل	المتغيرات
١٤٤	ذكر	الجنس
١٤٣	أنثى	
٣٩	٣٠ سنة فأقل.	العمر
٩٨	٣١-٤٠ سنة.	
٩٧	٤١-٥٠ سنة.	
٥٣	٥١- فأكثر.	
١٠٧	دكتوراه.	المؤهل العلمي
١٢٦	ماجستير	
٥٠	بكالوريوس	
٤	دبلوم	

الموقع الوظيفي	أكاديمي	٢١٠
	إداري	٥٨
	أكاديمي إداري	١٩
عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية	أقل من ٥ سنوات	٨٠
	٦-١٠ سنوات	١٢٨
	١١-١٥ سنة	٧٠
	١٦ سنة فأكثر	٩
الجامعة	الخليل	١٤٣
	بوليتكنك فلسطين	٦٩
	بيت لحم	٧٥

٦,٣ أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانته لقياس علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وذلك بعد الإطلاع على أدبيات الدراسة من كتب ورسائل جامعية وأبحاث، ثم قامت بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وبعد الأخذ بجميع النصائح والإرشادات من

المحكمين قامت الباحثة بتوزيع الإستبانة على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وتكونت الإستبانة من ثلاثة أجزاء:

• الجزء الأول: مقدمة عامة لتعريف المبحوثين بأهداف الدراسة ودورهم في المساهمة في إنجاح الدراسة.

• الجزء الثاني: معلومات شخصية وتضمنت المتغيرات التالية: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، الجامعة التي يعمل بها.

• الجزء الثالث: محاور الإستبانة واشتملت على محورين أساسيين وهما: رأس المال النفسي الإيجابي وأداء العاملين، حيث اشتملت هذه المحاور على (٤٦) فقرة مقسمة على المحورين كالآتي:

المحور الأول: رأس المال النفسي الإيجابي ويتكون من ٣١ فقرة.

المحور الثاني: أداء العاملين ويتكون من ١٥ فقرة.

كما واستخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي (5-point Likert scale)، حيث أعطيت الإجابة (موافق بشدة) خمس درجات، وإجابة (موافق) أربع درجات، وإجابة (نوعاً ما) ثلاث درجات، وإجابة (غير موافق) درجتين، وإجابة (غير موافق بشدة) درجة واحدة.

٧,٣ صدق أداة الدراسة

للتأكد والتحقق من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الإختصاص للتأكد من مدى ملاءمة فقراتها وشموليتها، حيث أبدى المحكمين ملاحظاتهم وآرائهم فيها، ثم قامت الباحثة بتعديل فقرات أداة الدراسة بناءً على ملاحظات جميع المحكمين بدون استثناء. انظر الملحق رقم (٢) يمثل قائمة بأسماء المحكمين.

٨,٣ ثبات أداة الدراسة

يعرف ثبات الأداة بأنه درجة الإتساق والإستقرار في النتائج التي تعطيها إذا ما طبقت على عينة من الممتحنين أكثر من مرة في ظروف تطبيقه متشابهة (Sekaran, 2006).

وفي هذه الدراسة تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا وذلك لحساب معامل الإتساق الداخلي لكل محور من محاور الأداة وذلك بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وقد جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول أدناه:

جدول رقم (٤,٣): معامل الثبات كرونباخ ألفا لمجالات أداة الدراسة

المجال	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ
رأس المال النفسي	٣١	٠,٨٥
أداء العاملين	١٥	٠,٨٧
الدرجة الكلية لأداة الدراسة	٤٦	٠,٨٨

يلاحظ من الجدول السابق أن درجة ثبات أداة الدراسة عالية، حيث بلغت قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا ٠,٨٨، أي أن أداة الدراسة المستخدمة قادرة على استرجاع ما نسبته ٨٨% من البيانات فيما لو تم إعادة استخدامها وتوزيعها مرة أخرى، وتعتبر معاملات الثبات المستخرجة لهذا القياس مناسبة وتفي لأغراض الدراسة.

٩,٣ المعالجة الإحصائية للبيانات

بعد أن قامت الباحثة بجمع بيانات الدراسة ومراجعتها، تم إدخالها إلى الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وتم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة (موافق بشدة) خمس درجات، وإجابة (موافق) أربع درجات، وإجابة (نوعاً ما) ثلاث درجات، وإجابة (غير موافق) درجتين، وإجابة (غير موافق بشدة) درجة واحدة. حيث انه كلما زادت الدرجة زاد مستوى رضا المبحوثين عن الفقرات.

وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الإستبانة، ومعامل الارتباط بيرسون، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا واختبار (T-test) واختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance).

الفصل الرابع

تحليل وعرض النتائج

١,٤ مقدمة

٢,٤ نتائج أسئلة الدراسة

٣,٤ نتائج فرضيات الدراسة

١,٤ مقدمة

تضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، التي توصلت إليها الباحثة عن موضوع الدراسة وهو "علاقة رأس المال النفسي الإيجابي على أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية" وبيان علاقة كل من المتغيرات من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها. وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة تم اعتماد المقياس الوزني الآتي:

الدرجة	مدى متوسطها الحسابي
منخفضة	٢,٣٣ فأقل
متوسطة	٢,٣٤-٣,٦٧
مرتفعة	٣,٦٨ فأعلى

٢,٤ نتائج أسئلة الدراسة

١,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما واقع رأس المال النفسي الإيجابي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية؟

للإجابة عن هذا السؤال، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الإستبانة التي تعبر عن واقع رأس المال النفسي الإيجابي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية والجدول (١,٤) يوضح ذلك:

جدول (١,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات واقع رأس المال النفسي الإيجابي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
متوسطة	0.41	2.58	١ الكفاءة الذاتية (الثقة)
متوسطة	0.42	3.09	٢ الأمل
متوسطة	0.44	3.20	٣ التفاؤل
متوسطة	0.50	3.43	٤ المرونة
متوسطة	0.58	3.19	٥ التوازن العاطفي
متوسطة	0.24	3.29	الدرجة الكلية

ويلاحظ من الجدول (١,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات واقع رأس المال النفسي الإيجابي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية جميعها متوسطة وأن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بلغ (٣,٢٩) وانحراف

معياري (٠,٢٤) وهذا يدل على أن واقع رأس المال النفسي الإيجابي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية جاء بدرجة متوسطة.

أ) الكفاءة الذاتية (الثقة):

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الكفاءة الذاتية في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، والجدول (٢,٤) يوضح ذلك:

جدول (٢,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الكفاءة الذاتية في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفعة	0.81	3.91	أتعامل مع مختلف سلوكيات الناس دون تمييز
مرتفعة	0.84	3.91	أشعر بالثقة في التعامل مع المشاكل.
متوسطة	0.85	3.77	أشعر بثقة في المساعدة في وضع الأهداف التي تتعلق بمجال عملي
متوسطة	0.85	3.63	أشعر بثقة عند تقديم المعلومات للزملاء في العمل.
متوسطة	1.12	3.43	أتمكن من عرض مقترحاتي في الاجتماعات دون تخوف
متوسطة	1.13	2.86	أجد نفسي في هذا الوقت في ذروة النجاح في العمل
متوسطة	0.41	3.59	الدرجة الكلية

ويلاحظ من الجدول (٢,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمجال

الكفاءة الذاتية في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية لمجال الكفاءة الذاتية بلغ (٣,٥٩) وإنحراف معياري (٠,٤١) وهذا يدل على أن الكفاءة الذاتية جاء بدرجة متوسطة، حيث كانت الفقرة (أتعامل مع مختلف سلوكيات الناس دون تمييز) أكثر الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٣,٩١) وإنحراف معياري (٠,٨١)، بينما كانت الفقرة (أجد نفسي في هذا الوقت في ذروة النجاح في العمل) أقل الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٢,٨٦) وإنحراف معياري (١,١٣).

ب) الأمل:

المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الأمل في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، والجدول (٣,٤) يوضح ذلك:

جدول (٣,٤): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الأمل في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
متوسطة	1.02	3.45	أتعامل مع مشكلات العمل بمتابعة مستمرة لاستكشاف مسبباتها
متوسطة	1.16	3.31	هنالك بدائل لعلاج أي مشكلة
متوسطة	1.03	3.28	في الوقت الحالي أحقق أهداف عملي التي أضعتها لنفسي
متوسطة	1.19	3.09	أبذل جهدي لإقناع الآخرين بأهمية الأفكار الجديدة
متوسطة	1.27	3.04	أبذل جهدي في التجارب الجديدة حتى لو كانت نتائجها تتضمن مجازفة
متوسطة	1.18	2.76	أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة

متوسطة	1.03	2.72	يكون لدي أمل بأنني سأحقق طموحاتي في العمل بشكل دائم
متوسطة	0.42	3.09	الدرجة الكلية

ويلاحظ من الجدول (٣,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لمجال الأمل في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال الأمل بلغ (٣,٠٩) وإنحراف معياري (٠,٤٢) وهذا يدل على أن الأمل جاء بدرجة متوسطة، حيث كانت الفقرة (أتعامل مع مشكلات العمل بمثابة مستمرة لإستكشاف مسبباتها) أكثر الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٣,٤٥) وإنحراف معياري (١,٠٢)، بينما كانت الفقرة (يكون لدي أمل بأنني سأحقق طموحاتي في العمل بشكل دائم) أقل الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٢,٧٢) وإنحراف معياري (١,٠٣).

ج) التفاؤل:

المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال التفاؤل في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، والجدول (٤,٤) يوضح ذلك:

جدول (٤,٤): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال التفاؤل في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفعة	0.74	3.91	من الصواب أن أرى نفسي ناجحاً الى حد ما في عملي.

متوسطة	1.04	3.47	أجد عدة طرق للوصول إلى تحقيق الأهداف الحالية في العمل
متوسطة	0.87	3.37	أنظر الى الجوانب المضيئة من الأمور المتعلقة بعملتي
متوسطة	1.03	3.05	أتمكن من التعامل مع حالات اللاتأكد في العمل
متوسطة	1.01	2.72	أشعر أن العمل الصعب هو أساس النجاح
متوسطة	0.88	2.69	عندما أتوقع حدوث شيء سيء في عملي، يكون لدي تفاؤل بأنه لن يحدث
متوسطة	0.44	3.20	الدرجة الكلية

ويلاحظ من الجدول (٤,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمجال التفاؤل في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال التفاؤل بلغ (٣,٢٠) وانحراف معياري (٠,٤٤) وهذا يدل على أن التفاؤل جاء بدرجة متوسطة، حيث كانت الفقرة (من الصواب أن أرى نفسي ناجحا الى حد ما في عملي) أكثر الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٣,٩١) وانحراف معياري (٠,٧٤)، بينما كانت الفقرة (عندما أتوقع حدوث شيء سيء في عملي، يكون لدي تفاؤل بأنه لن يحدث) أقل الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٢,٦٩) وانحراف معياري (٠,٨٨).

د) المرونة:

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال المرونة في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، والجدول (٥,٤) يوضح ذلك:

جدول (٥،٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال المرونة في الجامعات

ال فلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفعة	0.86	3.71	أستطيع التعامل مع مختلف سلوكيات زملائي في العمل
متوسطة	0.91	3.61	أشعر بأنه يمكنني التعامل في الوقت نفسه مع عدة أشياء تتعلق بوظيفتي.
متوسطة	0.98	3.42	أتعامل بلا تردد وبسهولة مع جوانب الضغط والإجهاد في عملي
متوسطة	0.82	3.36	أعمل بجهد للتقليل من المشاعر السلبية
متوسطة	0.84	3.27	أمتلك قدرة على تحمل المواقف الصعبة
متوسطة	0.99	3.21	عندما أواجه عائقاً في عملي، يكون لدي القدرة على تجاوزه
متوسطة	0.50	3.43	الدرجة الكلية

ويلاحظ من الجدول (٥،٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمجال

المرونة في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية

لمجال المرونة بلغ (٣،٤٣) وانحراف معياري (٠،٥٠) وهذا يدل على أن المرونة جاءت بدرجة

متوسطة، حيث كانت الفقرة (أستطيع التعامل مع مختلف سلوكيات زملائي في العمل) أكثر الفقرات

أهمية بمتوسط حسابي (٣،٧١) وانحراف معياري (٠،٨٦)، بينما كانت الفقرة (عندما أواجه عائقاً في

عملي، يكون لدي القدرة على تجاوزه) أقل الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٢،٢١) وانحراف معياري

(٠،٩٩).

هـ) التوازن العاطفي:

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال التوازن

العاطفي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، والجدول (٦,٤) يوضح ذلك:

جدول (٦,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال التوازن العاطفي في الجامعات

الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفعة	1.05	3.72	أعمل على تخصيص وقت لنفسي أمارس فيه الهواية التي أحبها
متوسطة	0.95	3.64	أشارك زملائي وزميلاتي في العمل أفراحهم وأتراحهم
متوسطة	0.96	3.43	أخصص وقت لعائلتي
متوسطة	1.04	3.33	علاقتي مع أسرتي متوازنة ويملؤها الحب والود المتبادل
متوسطة	0.99	3.13	علاقتي مع الشريك(الزوج او الزوجة) قائمة على الحب والود والتفاهم الكبير
متوسطة	0.94	2.87	عندما تواجهني مشكلة ولو صغيرة يلتف جميع أفراد أسرتي حولي للمساعدة والمساندة.
متوسطة	0.58	3.19	الدرجة الكلية

ويلاحظ من الجدول (٦,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمجال

التوازن العاطفي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، أن المتوسط الحسابي

للدرجة الكلية لمجال التوازن العاطفي بلغ (٣,١٩) وإنحراف معياري (٠,٥٨) وهذا يدل على أن

التوازن العاطفي جاء بدرجة متوسطة، حيث كانت الفقرة (أعمل على تخصيص وقت لنفسي أمارس فيه الهواية التي أحبها) أكثر الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٣,٧٢) وإنحراف معياري (١,٠٥)، بينما كانت الفقرة (عندما تواجهني مشكلة ولو صغيرة يلتف جميع أفراد أسرتي حولي للمساعدة والمساندة) أقل الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٢,٨٧) وإنحراف معياري (٠,٩٤).

٢,٢,٤ النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية؟

للإجابة عن هذا السؤال، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الإستبانة التي تعبر عن مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية والجدول (٧,٤) يوضح ذلك:

جدول (٧,٤): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
متوسطة	0.43	3.36	١ عناصر تتعلق بشخصية الفرد
متوسطة	0.50	3.51	٢ عناصر تتعلق بسلوك الفرد اثناء القيام بالوظيفة
مرتفعة	0.76	3.71	٣ معدلات الاداء
متوسطة	0.48	3.51	الدرجة الكلية

جدول (٤,٧): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

ويلاحظ من الجدول (٧،٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية جميعها متوسطة وأن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بلغ (٣,٥١) وإنحراف معياري (٠,٤٨) وهذا يدل على أن مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية جاء بدرجة متوسطة.

أ) عناصر تتعلق بشخصية الفرد:

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال شخصية الفرد في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، والجدول (٨،٤) يوضح ذلك:

جدول (٨،٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال شخصية الفرد في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
متوسطة	0.92	3.55	أساعد الآخرين في إنجاز أعمالهم إذا كنت أملك وقتاً إضافياً
متوسطة	0.84	3.55	أعمل على تقديم مقترحات خاصة بتطوير العمل
متوسطة	1.02	3.27	أقوم بتطوير قدراتي لتناسب مع العمل
متوسطة	0.98	3.22	أبتكر طرق جديدة لتسهيل العمل
متوسطة	1.01	3.21	أقوم بعرض ومناقشة أي أفكار جديدة مع زملائي والإدارة لتطوير العمل

الدرجة الكلية	3.36	0.43	متوسطة
---------------	------	------	--------

ويلاحظ من الجدول (٨,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمجال شخصية الفرد في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال شخصية الفرد بلغ (٣,٣٦) وانحراف معياري (٠,٤٣) وهذا يدل على أن شخصية الفرد جاء بدرجة متوسطة، حيث كانت الفقرة (أساعد الاخرين في إنجاز أعمالهم إذا كنت أملك وقتاً إضافياً) أكثر الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٣,٥٥) وانحراف معياري (٠,٩٢)، بينما كانت الفقرة (أقوم بعرض ومناقشة أي أفكار جديدة مع زملائي والإدارة لتطوير العمل) أقل الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٣,٣٢) وانحراف معياري (١,٠١).

ب) عناصر تتعلق بسلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة:

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال سلوك الفرد اثناء القيام بالوظيفة في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، والجدول (٩,٤) يوضح ذلك:

جدول (٩,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال سلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفعة	0.71	3.92	أحترم مواعيد الدوام الرسمية

متوسطة	0.87	3.62	أحب العمل ضمن فريق
متوسطة	0.82	3.58	أعرف أن أحدد أولوياتي داخل العمل بشكل جيد.
متوسطة	1.02	3.32	أحاول إيجاد حلول سريعة وفعالة لحل المشكلات التي تعترض سير العمل
متوسطة	1.02	3.32	لدي القدرة على حل المشكلات التي تواجهني داخل العمل بسهولة.
متوسطة	1.11	3.29	أحرص باستمرار على إستغلال وقت العمل
متوسطة	0.50	3.51	الدرجة الكلية

ويلاحظ من الجدول (٩,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لمجال سلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال سلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة بلغ (٣,٥١) وإنحراف معياري (٠,٥٠) وهذا يدل على أن سلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة جاء بدرجة متوسطة، حيث كانت الفقرة (أحترم مواعيد الدوام الرسمية) أكثر الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٣,٩٢) وإنحراف معياري (٠,٧١)، بينما كانت الفقرة (أحرص باستمرار على إستغلال وقت العمل) أقل الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٣,٢٩) وإنحراف معياري (١,١١).

ج) معدلات الأداء:

المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال معدلات الأداء في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، والجدول (١٠,٤) يوضح ذلك:

جدول (١٠,٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال معدلات الأداء في الجامعات

السلطانية العاملة جنوب الضفة الغربية مرتبة حسب الأهمية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
مرتفعة	0.85	3.71	اقوم بإنجاز العمل المطلوب مني في الوقت المحدد
مرتفعة	0.84	3.69	لدي المعرفة بأهداف ومهام الوظيفة والقدرة على تنفيذها
مرتفعة	0.84	3.69	أعمل على تحقيق الأهداف المنوطة بي.
متوسطة	0.84	3.45	يكون حجم ما تم إنجازه مقبولاً مقارنة بما كان متوقفاً
مرتفعة	1.34	3.71	الدرجة الكلية

ويلاحظ من الجدول (١٠,٤) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمجال معدلات الأداء في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال معدلات الأداء بلغ (٣,٧١) وانحراف معياري (١,٣٤) وهذا يدل على أن معدلات الأداء جاء بدرجة مرتفعة، حيث كانت الفقرة (أقوم بإنجاز العمل المطلوب مني في الوقت المحدد) أكثر الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٣,٧١) وانحراف معياري (٠,٨٥)، بينما كانت الفقرة (يكون حجم ما تم إنجازه مقبولاً مقارنة بما كان متوقفاً) أقل الفقرات أهمية بمتوسط حسابي (٣,٤٥) وانحراف معياري (٠,٨٤).

٣,٢,٤ فحص واختبار الفرضيات

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال النفسي

الإيجابي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية

تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على

العلاقة بين رأس المال النفسي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية

والجدول (١١,٤) يبين ذلك:

جدول رقم (١١,٤): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين رأس المال النفسي وأداء العاملين في الجامعات

الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط (ر)	الدلالة الإحصائية
رأس المال النفسي	٠.٤٠	٠,٠٠
أداء العاملين		

يلاحظ من الجدول (١١,٤) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠.٤٠)، وبلغ مستوى الدلالة

الإحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا توجد علاقة بين رأس المال النفسي وأداء العاملين

في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وعليه فإن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين

رأس المال النفسي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الكفاءة الذاتية (الثقة)

وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على العلاقة بين الكفاءة الذاتية (الثقة) وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية والجدول (١٢،٤) يبين ذلك:

جدول رقم (١٢،٤): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين الكفاءة الذاتية (الثقة) وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة.

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط (ر)	الدلالة الإحصائية
الكفاءة الذاتية (الثقة)	أداء العاملين	٠،٠٠
		٠،٢٤

يلاحظ من الجدول (١٢،٤) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠،٢٤)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠،٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا توجد علاقة بين الكفاءة الذاتية (الثقة) وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية وعليه فإن هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين الكفاءة الذاتية (الثقة) وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمل وأداء العاملين في

الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية

تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على

العلاقة بين الأمل وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية والجدول

(١٣,٤) يبين ذلك:

جدول رقم (١٣,٤): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين الأمل وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية

العاملة جنوب الضفة الغربية.

الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط (ر)	المتغيرات	
		أداء العاملين	الأمل
٠,٠٠	٠,٢٩		

يلاحظ من الجدول (٥,٤) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠,٢٩)، وبلغ مستوى الدلالة

الإحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا توجد علاقة بين الأمل وأداء العاملين في

الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وعليه فإن هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين

الأمل وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التفاوض وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية

تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على العلاقة بين التفاوض العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية والجدول (١٤،٤) يبين ذلك:

جدول رقم (١٤،٤): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين التفاوض وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط (ر)	الدلالة الإحصائية
التفاوض	٠.١٩	٠,٠٠
أداء العاملين		

يلاحظ من الجدول (٦،٤) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠.١٩)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا توجد علاقة بين التفاوض وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وعليه فإن هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين التفاوض و أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المرونة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية

تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على العلاقة بين المرونة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية والجدول (١٥،٤) يبين ذلك:

جدول رقم (١٥،٤): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين المرونة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط (ر)	المتغيرات	
		أداء العاملين	المرونة
٠,٠٠	٠,٢٥		

يلاحظ من الجدول (١٥،٤) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠,٢٥)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا توجد علاقة بين المرونة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وعليه فإن هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين المرونة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التوازن العاطفي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على العلاقة بين التوازن العاطفي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية والجدول (١٦،٤) يبين ذلك:

جدول رقم (١٦,٤): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين التوازن العاطفي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط (ر)	الدلالة الإحصائية
التوازن العاطفي	أداء العاملين	٠,٠٨
		٠,١٠

يلاحظ من الجدول (١٦,٤) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠,١٠)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٨) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، لذا لا توجد علاقة بين التوازن العاطفي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى المتغيرات الذاتية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، الجامعة).

أولاً: الجنس

لفحص الفرضية الصفرية، تم استخدام اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجنس، والجدول (١٧,٤) يوضح ذلك:

جدول (١٧,٤): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
ذكر	144	2.64	0.25	285	0.039	0.969
أنثى	143	2.64	0.22			

يتبين من خلال الجدول (١٧,٤) أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (٠,٠٣٩)، ومستوى الدلالة (٠,٩٦٩)، وهي أكبر من (٠,٠٥)؛ لذا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجنس.

ثانياً: العمر.

لفحص الفرضية الصفرية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير العمر، والجدول (١٨,٤) يوضح ذلك:

جدول (١٨,٤): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير العمر.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
--------------	----------------	--------------	----------------	-------------------	------------------------

		0.043	3	0.128	بين المجموعات
0.532	0.734	0.058	283	16.463	داخل المجموعات
			286	16.592	المجموع

يلاحظ من الجدول (١٨,٤) أن قيمة ف للدرجة الكلية (٠,٧٣٤) ومستوى الدلالة (٠,٥٣٢) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير العمر .

ثالثاً: المؤهل العلمي

لفحص الفرضية الصفرية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، والجدول (١٩,٤) يوضح ذلك:

جدول (١٩,٤): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لإستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
بين المجموعات	0.072	3	0.024	0.412	0.745

		0.058	283	16.519	داخل المجموعات
			286	16.592	المجموع

يلاحظ من الجدول (١٩,٤) أن قيمة ف للدرجة الكلية (٠,٤١٢) ومستوى الدلالة (٠,٧٤٥) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

رابعاً: الموقع الوظيفي

لفحص الفرضية الصفرية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الموقع الوظيفي، والجدول (٢٠,٤) يوضح ذلك:

جدول (٢٠,٤): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الموقع الوظيفي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
بين المجموعات	0.142	2	0.071	1.225	0.295
داخل المجموعات	16.450	284	0.058		

			286	16.592	المجموع
--	--	--	-----	--------	---------

يلاحظ من الجدول (٢٠,٤) أن قيمة ف للدرجة الكلية (١,٢٢٥) ومستوى الدلالة (٠,٢٩٥) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الموقع الوظيفي.

خامساً: عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية

لفحص الفرضية الصفرية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، والجدول (٢١,٤) يوضح ذلك:

جدول (٢١,٤): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
بين المجموعات	0.190	3	0.063	1.092	0.353
داخل المجموعات	16.402	283	0.058		

			286	16.592	المجموع
--	--	--	-----	--------	---------

يلاحظ من الجدول (٢١،٤) أن قيمة ف للدرجة الكلية (1.092) ومستوى الدلالة (0.353) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية

سادساً: الجامعة

لفحص الفرضية الصفرية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجامعة، والجدول (٢٢،٤) يوضح ذلك:

جدول (٢٢،٤): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجامعة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
بين المجموعات	0.084	2	0.042	0.725	0.485
داخل المجموعات	16.507	284	0.058		

			286	16.592	المجموع
--	--	--	-----	--------	---------

يلاحظ من الجدول (٢٢,٤) أن قيمة ف للدرجة الكلية (١,٧٢٥) ومستوى الدلالة (٠,٤٨٥) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الايجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجامعة.

نتائج المقابلة:

اعتمدت الباحثة على المقابلة كأداة من أدوات الدراسة، حيث تم إجراء مقابلات مع مدير دائرة الموارد البشرية أ. محمد أبو اسنينة في جامعة بوليتكنك فلسطين وعميد كلية الزراعة في جامعة الخليل د. عايد سلامة، كما تم إجراء مقابلة مع د. هشام شويكي في اللغة العربية في كلية الآداب في جامعة الخليل وأخيراً تم إجراء مقابلة مع د. عيسى جرادات وهو دكتور في علم النفس وذلك من أجل التعمق أكثر في موضوع الدراسة ولحسب درجة أعلى من الدقة والموثوقية في النتائج، تكونت المقابلة من ٧ أسئلة وكانت نتائجها كما يلي:

١. كيف تقيم مستوى رأس المال النفسي الإيجابي داخل القسم الذي تعمل به؟

بعد أن تم توضيح معنى رأس المال النفسي للمبحوثين، أجاب بعض الذين تمت عليهم المقابلة أنهم يتوقعون أن يكون رأس المال النفسي الإيجابي في الجامعات التي يعملون بها متوسط وأجاب بعضهم الآخر أنهم يتوقعون أن يكون أكثر من متوسط، حيث استنتجوا ذلك من خلال تعاملهم الدائم مع زملائهم في العمل.

٢. هل برأيك يوجد علاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي وأداء العاملين في الجامعة التي

تعمل بها؟

تم سؤال المبحوثين قبل تعريفهم بشكل تفصيلي عن أبعاد رأس المال النفسي فأجاب جميع الذين تمت عليهم المقابلة بأنه يوجد علاقة طردية بين رأس المال النفسي الإيجابي وأدائهم أو أداء زملائهم في العمل، وقيموا درجتها بالمتوسطة.

٣. ما علاقة الثقة كبعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين؟

عبر بعض المبحوثين الذين تمت عليهم المقابلة بأنه توجد علاقة قوية بين الثقة وبين أداء العاملين في الكلية لديهم، حيث أكدوا أن الموظفين، سواء الأكاديميين أو الإداريين أو الأكاديميين الإداريين يشعرون أنهم لديهم مقدرة على التكيف مع متغيرات العمل ويعرضون مقترحاتهم في الاجتماعات بدون خوف، وهذا يفسر كثرة النشاطات اللامنهجية من قبل الأكاديميين في كلياتهم وعبر آخرون أن العلاقة بين الثقة وأداء العاملين ممكن أن تكون متوسطة وجيدة.

٤. ما علاقة الأمل كبعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين؟

عبر جميع المبحوثين أن العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي وأداء العاملين من وجهة نظرهم متوسطة، حيث أنهم يعتقدون أنه يوجد من الموظفين من لديه قدرة على المثابرة والسعي المستمر وبعضهم لا يتمتع بهذه الصفات، وبذلك قيم جميع المبحوثين العلاقة بين الأمل وأداء العاملين بالمتوسطة.

٥. ما علاقة التفاؤل كبعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين؟

عبر بعض المبحوثين أن الموظفين داخل مؤسساتهم يتمتعون بقدرتهم بشكل عام على النظر إلى الأمور ببساطة وإيجابية والتطور نحو الأفضل وبذلك فإن أدائهم يكون ممتاز، وبذلك فإنهم يرون أن هناك علاقة متوسطة بين رأس المال النفسي الإيجابي وأداء العاملين، وأكد على كلامهم مبحوثين آخرين حيث يعتقدون بوجود علاقة متوسطة بين رأس المال النفسي الإيجابي وأداء العاملين في مؤسساتهم، وعبر آخرون بأنه ليس شرطاً أن يكون لدى

الموظفين تفاعلاً حتى يكون أدائهم بالعمل جيد، لأن الموظف يعمل ما عليه من واجبات، حيث عبر أحد المبحوثين بقوله أنه يعتقد أن العلاقة بين التفاعل وأداء العاملين هي علاقة ضعيفة، لأن الموظف يقوم بالواجبات الموكلة له، ويعرف الموظف ما يترتب عليه إذا قصر في أي ناحية من نواحي عمله.

٦. ما علاقة المرونة كبعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين؟

عبر جميع المبحوثين أن العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والمرونة بوصفها المقدرة على التحمل والرجوع إلى الحالة الطبيعية والتعامل مع السلوكيات المختلفة من وجهة نظرهم بأنها علاقة إيجابية متوسطة لأنها ترتبط بنفسية الموظف نفسه ولا يتمتع جميع الموظفين بالنفسية ذاتها فمنهم من لا يستطيع تحمل المواقف الصعبة وبالتالي يؤثر على أدائه في العمل ومنهم من يستطيع التعامل مع مختلف سلوكيات زملائه في العمل بدون تمييز وبالتالي يؤثر إيجاباً على عمله.

٧. ما علاقة التوازن العاطفي كبعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين ؟

عبر أحد المبحوثين عن العلاقة بين التوازن العاطفي وأداء العاملين بقوله أنها تؤثر على الموظفين فمثلاً إذا كان لدى أحد الأكاديميين مشكلة مع أسرته وأتى إلى الجامعة فلن يكون أدائه مع الطلاب مثلما يأتي وهو مرتاح نفسياً، وعليه عبر عن العلاقة بأنها متوسطة، حيث أن الموظف الغير المرتاح نفسياً في ذلك اليوم يؤدي ما عليه ولكن بحالة مزاجية غير جيدة، وقال آخر أنه في كليته بشكل خاص يعتقد أن الزملاء متعاونون فيما بينهم ومتألفون وأيضاً أصدقاء وإذا كان يواجه الموظف أي مشكلة فإنهم ممكن أن يحلوها معه ويتازرو

معه، ولكنه أكد أن الموظفين يفصلوا بين عواطفهم وبين أداء أعمالهم، وعليه نفى وجود علاقة بين التوازن العاطفي وأدائهم في العمل، وعبر مبحوث آخر فقال أنه من خبرته بالعمل مع الجامعات فإن الموظفين يقومون ببذل مجهود داخل العمل ويقومون بمجموعة من المهام المطلوب إنجازها منهم بعيداً عن عواطفهم ومشاكلهم الشخصية، وعبر آخرون بقولهم أن العلاقة ممكن أن تكون ضعيفة جداً بين التوازن العاطفي والأداء في العمل.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات

١,٥ المقدمة

٢,٥ مناقشة النتائج

٣,٥ التوصيات

٤,٥ الدراسات المستقبلية المقترحة

١,٥ المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرض ومناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ومناقشة ومعرفة مدى مطابقتها أو مخالفتها لنتائج الدراسات السابقة في نفس المجال، وتعليل سبب الوصول إلى هذه النتائج، ومن ثم سيتم عرض لأهم التوصيات والمقترحات حول موضوع الدراسة.

٢,٥ مناقشة النتائج

مناقشة أسئلة الدراسة:

(١) مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما واقع رأس المال النفسي الإيجابي في

الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية؟

أظهرت النتائج في الجدول أن مستوى رأس المال النفسي الإيجابي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.29) والانحراف المعياري للدرجة الكلية (0.24) وهذا يدل على وجود رأس مال نفسي إيجابي في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية ولكن بدرجة متوسطة.

تعزو الباحثة ذلك إلى اختلاف رأس المال النفسي الإيجابي من شخص إلى آخر حيث أن بعض العاملين في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة لديهم ضعف في الرغبة في البحث عن حلول بديلة للمشاكل التي تعترض عملهم، وانخفاض في مستوى تحقيق الأهداف التي يسعون لتحقيقها كما أن بعض العاملين لا توجد لديهم القدرة الكافية للتكيف مع متغيرات العمل وتخطي الصعوبات التي تواجههم، ومن جهة أخرى فإنه يوجد بعض العاملين لديهم قدرة على المثابرة والسعي المستمر والقدرة

على النظر للأمور ببساطة وإيجابية والتطور نحو الأفضل، بالإضافة إلى ذلك فإن لديهم القدرة على التحمل والرجوع إلى الحالة الطبيعية والتعامل مع السلوكيات المختلفة. وبذلك تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (البردان، ٢٠١٧) في أن مستوى رأس المال النفسي الإيجابي جاء بدرجة متوسطة لدى الأطباء وأعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات التعليمية محل الدراسة.

٢) مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى أداء العاملين في الجامعات

الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية؟

أظهرت النتائج في الجدول أن مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.51) والانحراف المعياري للدرجة الكلية (0.48)، وهذا يدل على أن مستوى أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية متوسط.

تعزوا الباحثة ذلك إلى أن بعض العاملين محل الدراسة لديهم ضعف في بعض العناصر التي تتعلق بشخصيتهم، حيث أن بعضهم يعمل بشكل روتيني ولا يعمل على إبتكار طرق جديدة تعمل على تسهيل العمل لديه ولا يقوم بعرض أو مناقشة أفكار جديدة مع الإدارة لتطوير العمل أو يقوم بمجموعة من السلوكيات داخل العمل تقلل من مستوى أدائه، بالمقابل فإن البعض الآخر من العاملين لديهم معرفة بأهداف ومهام الوظيفة والقدرة على تنفيذها وقادرين على تحقيق الأهداف المنوطة إليهم وينجزون عملهم المطلوب في الوقت المحدد، كما أنهم يحترمون مواعيد العمل الرسمية.

مناقشة فرضيات الدراسة:

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى:

١. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال

النفسي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

أظهرت النتائج أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠.٤٠)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا توجد علاقة بين رأس المال النفسي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وعليه فإن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين رأس المال النفسي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة، وبذلك تتفق نتيجة الدراسة مع دراسة (Habibi & Jalalian, 2016) والتي أكدت على وجود علاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والأداء الوظيفي ولكن لم يتم ذكر درجة العلاقة إذا كانت متوسطة أو لا، كما تتفق نتيجة الدراسة مع دراسة (Luthans, 2008) حيث أشارت نتائجها إلى أن الحالة النفسية الإيجابية للعمال من الثقة و الأمل والتفاؤل والمرونة سواءً بصورة منفصلة أو عندما تتحد معاً مكونة رأس المال النفسي ترتبط إيجابياً مع مستوى أداء العاملين.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

١. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الكفاءة الذاتية

(الثقة) وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

أظهرت النتائج أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠,٢٤)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا توجد علاقة بين الكفاءة الذاتية (الثقة) وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية وعليه فإن هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين الكفاءة الذاتية (الثقة) وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة، وبذلك تتفق نتيجة الدراسة مع دراسة (Luthans, 2008) حيث أشارت نتائجها إلى أن الحالة النفسية الإيجابية للعامل من الثقة والأمل والتفاؤل والمرونة سواء بصورة منفصلة أو عندما تتحد معاً مكونة رأس المال النفسي ترتبط إيجابياً مع مستوى أداء العاملين.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:

٢. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأمل وأداء

العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

أظهرت النتائج في الجدول أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠,٢٩)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا توجد علاقة بين الأمل وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وعليه فإن هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين الأمل وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة. وبذلك تتفق مع دراسة (Peterson & Luthans, 2003) التي تبين أن الأشخاص الذين لديهم أمل يكون

لديهم دافعية وثقة في قدرتهم على القيام بالمهام المطلوبة منهم ولديهم مسارات بديلة عند التعرض للعقبات، مما ينتج أداء جيد.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة:

٣. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التفاوض وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

أظهرت النتائج أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠.١٩)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا توجد علاقة بين التفاوض وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وعليه فإن هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين التفاوض وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة. تتفق هذه الدراسة مع دراسة (Corner, 2015) من حيث وجود علاقة إيجابية بين التفاوض وأداء العاملين إذ أن التفاوض يحسن من أداء الفرد ويزيد من فاعليته اتجاه العمل، ولكن لا تتفق معها من ناحية درجة هذه العلاقة (ضعيفة)، وتتفق أيضاً مع دراسة (Luthan, 2007) في وجود علاقة إيجابية بين التفاوض وأداء العاملين، حيث بينت أن مستوى تفاؤل الفرد يؤثر على أدائه وكذلك مستوى شعوره بالسعادة والرضا الوظيفي.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة:

٤. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المرونة وأداء

العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

أظهرت النتائج أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠,٢٥)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا توجد علاقة بين المرونة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وعليه فإن هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين المرونة وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة، تتفق هذه الدراسة مع دراسة (Luthans, 2006) حيث بينت نتائجها أن الأفراد ذوي المرونة المرتفعة من المحتمل أن يكونوا مبدعين بشكل أكبر من الآخرين، ويكون لديهم القدرة على التغيير والمثابرة في التعامل مع العقبات مما يؤدي إلى تحقيقهم لمستويات أداء مرتفعة، ولكنها لا تتفق مع هذه الدراسة من حيث مستوى هذه العلاقة (إيجابية متوسطة).

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة:

٥. لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التوازن العاطفي

وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

أظهرت النتائج أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠,١٠)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٨) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، لذا لا توجد علاقة بين التوازن العاطفي وأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وهذا يقودنا إلى قبول الفرضية الصفرية المذكورة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى المغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، الجامعة).

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

أظهرت النتائج أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (0.039)، ومستوى الدلالة (0.969)، وهي أكبر من (0.05)؛ لذا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجنس، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة.

تفسر الباحثة ذلك إلى أن أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي هي واحدة لدى الجنسين، وبالتالي لا يوجد فروق جوهرية بين الجنسين فيما يتعلق بعلاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

أظهرت أن قيمة ف للدرجة الكلية (0.734) ومستوى الدلالة (0.532) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير العمر، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة.

وتفسر الباحثة ذلك إلى أن جميع الفئات العمرية دائماً بحاجة إلى مستوى جيد من رأس المال النفسي الإيجابي وبالتالي لا يوجد فروق جوهرية في العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أظهرت أن قيمة ف للدرجة الكلية (0.412) ومستوى الدلالة (0.745) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في

الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة.

وتفسر الباحثة ذلك في أن جميع العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية بغض النظر عن مستواهم التعليمي بحاجة إلى مستوى من رأس المال النفسي الإيجابي ولا يوجد فارق في وجود رأس مال نفسي أكثر من الآخر عند بعض العاملين عن غيرهم، وعليه لا يوجد فروق جوهرية في العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير الموقع الوظيفي.

أظهرت النتائج أن قيمة ف للدرجة الكلية (1.225) ومستوى الدلالة (0.295) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الموقع الوظيفي، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة.

تفسر الباحثة ذلك في أن كل عامل في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية بغض النظر عن مركزه الوظيفي بحاجة إلى مستوى جيد من رأس المال النفسي الإيجابي ليرتبط

بأدائه في العمل، وعليه فإن متغير الموقع الوظيفي لا يوجد له أي علاقة حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في علاقة رأس

المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة

الغربية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية.

أظهرت النتائج أن قيمة ف للدرجة الكلية (1.092) ومستوى الدلالة (0.353) وهي أكبر من مستوى

الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في

متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات

الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالي،

وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة.

تفسر الباحثة ذلك أنه بغض النظر عن عدد سنوات الخبرة للعاملين محل الدراسة فإن كل

موظف يحتاج إلى الشعور بالراحة النفسية وأن يتمتع بمستوى جيد من رأس المال النفسي

الإيجابي ليحسن من أدائه في عمله وبالتالي يرتفع مستوى أدائه لذلك لا توجد فروق بين الذي

يملك سنوات خبرة عالية أو سنوات خبره قليلة فيما يتعلق بعلاقة رأس المال النفسي الإيجابي

بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير عدد سنوات

الخبرة في الوظيفة الحالية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير الجامعة.

أظهرت النتائج أن قيمة ف للدرجة الكلية (1.725) ومستوى الدلالة (0.485) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجامعة، وبذلك فإن الفرضية الصفرية المذكورة تعتبر فرضية مرفوضة.

تفسر الباحثة ذلك أن جميع العاملين بأي جامعة بحاجة إلى مستوى من رأس المال النفسي لرفع مستوى أدائهم بغض النظر عن الجامعة التي يعملون بها، وبناءً على ذلك فلا توجد فروق في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية.

مناقشة نتائج المقابلات:

- أظهرت نتائج المقابلات التي تمت، وجود علاقة إيجابية متوسطة بين رأس المال النفسي الإيجابي وأداء العاملين، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الحالة النفسية للفرد ممكن أن تؤثر

على أدائه في العمل ولكن بشكل متوسط، هذه النتيجة تتفق مع نتائج الإستبانات التي تم توزيعها.

- اختلفت النتائج في علاقة الثقة كبعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين، حيث عبر بعضهم عن النتيجة بأنها علاقة إيجابية قوية، ورأى آخرون أن العلاقة بين الثقة وأداء العاملين داخل عملهم متوسطة، وبذلك فإن نتيجة المقابلات فيما يتعلق بهذا السؤال تتفق مع نتائج الإستبانات التي تم توزيعها من ناحية العلاقة ولكن لا تتفق من ناحية مستوى هذه العلاقة.

- أظهرت نتائج المقابلات أن العلاقة بين الأمل كبعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين هي علاقة إيجابية متوسطة، وبذلك تتفق هذه النتيجة مع نتائج الإستبانات التي تم توزيعها من ناحية العلاقة ولكن لا تتفق من ناحية مستوى هذه العلاقة.

- اختلفت نتائج المقابلات في العلاقة بين التفاؤل كبعد من أبعاد رأس المال النفسي بأداء العاملين، فاتفق بعضهم مع نتائج الاستبانات بأن العلاقة ضعيفة بين التفاؤل وأداء العاملين، واختلف آخرون مع نتائج الإستبانات، فهم يرون أن العلاقة بين التفاؤل وأداء العاملين هي علاقة إيجابية متوسطة، وتعزو الباحثة هذا الإختلاف في النتائج إلى إختلاف البيئة لكل من المبحوثين.

- أظهرت نتائج المقابلات أن العلاقة بين المرونة كبعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين هي علاقة إيجابية متوسطة وبذلك تتفق هذه النتيجة مع نتائج الاستبانات التي تم توزيعها من ناحية العلاقة ولكن لا تتفق من ناحية مستوى هذه العلاقة.

- فيما يتعلق بنتائج المقابلات بخصوص العلاقة بين التوازن العاطفي وأداء العاملين، فقد اتفق بعض من الذين تمت مقابلتهم على أنه لا توجد علاقة أو أن العلاقة ضعيفة، وبذلك يتفقوا مع نتائج الاستبانات، ومن جهة أخرى يرى آخرون أن العلاقة إيجابية متوسطة.

٣,٥ التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الباحثة بما يأتي:

- ضرورة الإستثمار في رأس المال النفسي الإيجابي لأنه أقل كلفة مقارنة بالإستثمار في رأس المال التقليدي وذلك من خلال:

✓ العمل على إعطاء ورش عمل حول أهمية رأس المال النفسي وكيفية الوصول الى

الثقة، الأمل، التفاؤل، المرونة، التوازن العاطفي.

✓ توفير الراحة النفسية للموظف في العمل واستبدال العقاب بالمكافئة، على سبيل

المثال بدلاً من معاقبة الذي أخطأ، العمل على مكافئة من لم يخطئ.

✓ مشاركة الموظفين أتراحهم وأفراحهم.

- ضرورة الإهتمام برأس المال النفسي الإيجابي بشكل أكبر، وذلك يعود لأهميته وتأثيره على

نفسية وعمل الفرد في المنظمة ولما يعود للمنظمة من فوائد وميزة تنافسية لها.

- الحرص على تنمية وتطوير بعد التفاؤل لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية محل الدراسة

وذلك من خلال:

- مشاركة العاملين في اتخاذ القرار.

- مكافأة الموظف المتميز.

- أن تهتم الجامعات بمكونات رأس المال النفسي الإيجابي لأن ذلك يشجع ويعزز بشكل كبير

على خلق بيئة عمل تهتم بالجوانب الروحية في مكان العمل وذلك عن طريق:

✓ تدريب الموظفين على القدرة على التحمل وكيفية التعامل مع السلوكيات المختلفة.

✓ حل المشاكل بطريقة تعاونية، على سبيل المثال ممكن ان يعرض صاحب المشكلة

مشكلته على زملائه في العمل ويفكرو معاً بكيفية حلها.

✓ انشاء مسبح أو نادي رياضي داخل كل جامعة يشجع الموظف على تخصيص

وقت لنفسه ليمارس هوايته التي يحبها.

• ضرورة اعتماد الجامعات لمفهوم رأس المال النفسي الإيجابي عبر تكليف كلياتها

المتخصصة ومراكز البحوث لتبني المفهوم.

• العمل على تنمية رصيد رأس المال النفسي لدى المدراء وعمداء الكليات، من خلال تدريبهم

على كيفية تنمية أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي، ويمكن تحقيق ذلك من خلال عقد

الدورات التدريبية التي تستهدف بث روح الأمل والتفاؤل لدى المديرين وإكسابهم مهارات

التعامل مع الأزمات وزيادة قدرتهم على التأقلم معها بما يضمن تحقيق ردود فعل إيجابية

داخل بيئة العمل.

• إحلال مبدأ الإدارة بالثقة محل مبدأ الإدارة بالتخويف، حيث تعتبر الثقة إحدى أبعاد رأس

المال النفسي الاجتماعي، مما ينعكس تلقائياً على أداء الموظف.

• تصميم مجموعة من البرامج التدريبية وورش العمل التي تستهدف إكساب العاملين مهارات

التعامل مع الظروف الضاغطة.

٤,٥ الدراسات المستقبلية المقترحة

تقترح الباحثة القيام بالدراسات المستقبلية الآتية:

- أثر رأس المال النفسي الإيجابي في تحقيق الرضا الوظيفي.
- إستراتيجيات تنمية رأس المال النفسي الإيجابي وأثرها في دعم القدرات التنافسية للموارد البشرية.
- دور رأس المال النفسي الإيجابي في بناء المناخ التنظيمي الإيجابي.
- العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي والتغيير التنظيمي .
- الإلتزام التنظيمي وعلاقته برأس المال النفسي الإيجابي.
- دور رأس المال النفسي في تحقيق الميزة التنافسية وإدارة الجودة الشاملة.

المراجع

١. القران الكريم.
٢. أبو بكر، مصطفى. (٢٠٠٣). الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، ط١، الإسكندرية: الدار الجامعية.
٣. ابو مايلة، كوثر. (٢٠١٤). إعادة هندسة الأداء الجامعي في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
٤. البردان، محمد. (٢٠١٧). دور رأس المال انفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصلية والإرتباط بالعمل، أطروحة دكتوراه، جامعة مدينة السادات، القاهرة.
٥. بركات، زياد. (٢٠٠٦). التفكير الإيجابي والسلبي لدى طلبة الجامعة: دراسة ميدانية في ضوء بعض المتغيرات، مجلة جامعة القدس المفتوحة، ٧-٢٠.
٦. برنوطي، سعاد. (٢٠٠٧). إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد، ط٣، عمان: دار وائل للنشر.
٧. ثابت، زهير. (٢٠٠٩). كيف تقيم أداء العاملين و الشركات، القاهرة: دار قباء للنشر.
٨. جرادات، ناصر والمعاني، أحمد والصالح، أسماء. (٢٠١١). إدارة المعرفة، عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع.
٩. حسني، علي. (٢٠١٤). The impact of psychological capital dimensions on employee wellbeing and knowledge sharing the case of kafrelsheikh university، المجلة العلمية للبحوث التجارية، ١(٤)، ٣٥-٥.

١٠. حسونة، فيصل. (٢٠٠٨). إدارة الموارد البشرية، ط١، عمان: دار اسامة للنشر.
١١. خوين، سندس. (٢٠١٧). تأثير رأس المال النفسي ورأس المال الإجتماعي في الإبداع التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، ١١ (٥٠)، ٤٥٦-٤٢٧.
١٢. الدجني، اياد. (٢٠١١)، دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، دمشق.
١٣. دويكات، خالد. (٢٠٠٤). دور الدراسات العليا والبحث العلمي في تحقيق التنمية المستدامة في فلسطين، ورقة علمية مقدمة لمؤتمر النوعية في جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين.
١٤. مسعود، ربيع. (٢٠٠٧). دور القيادة في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية مدخل إسلامي، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
١٥. الرشيد، محمد. (٢٠١٤). أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
١٦. السطري، مصطفى. (٢٠١١). دور التعليم العالي في التنمية الإقتصادية في فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

١٧. شاطري، محمد. (٢٠١٦). دور الثقافة التنظيمية القوية في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
١٨. ماهر، أحمد. (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية، ط٥، الإسكندرية، ص٢٩٨.
١٩. الشربيني، صفاء وعوض، محمد. (٢٠١٦). العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، ٤٠(١)، ١٠٩-١٤٠.
٢٠. صالح، رشا. (٢٠١٦). تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الإلتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة في البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، ١١(٤١)، ١-٣٤.
٢١. عبد الرحمن، برهان. (٢٠١٠). دور التعليم في تعزيز الهوية الفلسطينية وأثره على التنمية السياسية من وجهة نظر الطلبة والعاملين، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
٢٢. عبد الرزاق، محمد. (٢٠٠٧). التخطيط الاستراتيجي وأثره على الأداء في المنظمات الخيرية الإسلامية، سلسلة البحوث الوظيفية، الجزء الأول.
٢٣. عبد المالك، مزهودة. (٢٠١٢). الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، جملة العلوم الانسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
٢٤. عبد المحسن، توفيق (٢٠٠٥)، تقييم الأداء، ط١، القاهرة: الطبعة الاولى دار النهضة.

٢٥. العزاوي، سحر. (٢٠١٤). رأس المال النفسي الإيجابي والتوافق المهني وتأثيرهما في الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، العراق.
٢٦. عقلة، المبيضين. (٢٠٠١). التدريب الإداري الموجه بالأداء، ط١، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
٢٧. عليان، ربحي وغنيم، عثمان. (٢٠١٣). أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط٥، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
٢٨. العنزي، سعد وإبراهيم، إبراهيم. (٢٠١٤). رأس المال النفسي الإيجابي (منظور فكري في المكونات والمرتكزات الجوهرية للبناء والتطوير)، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، ١٨(٦٥)، ١-٣١.
٢٩. خيرة، عيشوش. (٢٠١١). التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر.
٣٠. الفروخ، فايز. (٢٠١١). التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، الأردن: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
٣١. فضيل، نعيمة. (٢٠٠٥). أهمية تقييم أداء العاملين في تدعيم أداء المؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر.
٣٢. الكرداوي، مصطفى. (٢٠١٤). أثر الانطمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية، دورية الإدارة العامة، ٥٣ (٣)، ٧٨٠-٧٤١.

٣٣. الكردي، أحمد. (٢٠١٠). نظام الاجور والحوافز الفعال بمنظمات الاعمال، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، القاهرة.
٣٤. المجلس الاقتصادي الفلسطيني للتنمية والإعمار "بكدار" (٢٠٠٩)، تطوير واصلاح التعليم العالي الفلسطيني-الاشكالات والاثار المستقبلية.
٣٥. محمد، عبد المحسن. (٢٠٠٣). تقييم الأداء، ط١، القاهرة: جامعة المنصورة.
٣٦. المعاني، أحمد وجرادات، ناصر والمشهراني، عبد الرحمن. (٢٠١١). أساليب البحث العلمي والإحصاء، عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع.
٣٧. المغربي، عبد الحميد و عبد الفتاح، النداوي. (٢٠١٦). العلاقة بين القيادة الكاريزمية ورأس المال النفسي: دراسة تطبيقية على العاملين في كليات الجامعة العراقية في جمهورية العراق، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٤٠(٢)، ٦٩٣-٧١٧.
٣٨. منصور، احمد. (٢٠٠٦). المبادئ العامة في ادارة القوى، الكويت.
٣٩. نمور، نوال. (٢٠١٢). كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
٤٠. يحيى، الهام وبوكميش، لعل. (٢٠١٥). التقويم الداخلي الية لتفعيل تطبيق متطلبات نظام ضمان الجودة في الجامعة: دراسة حالة جامعة باتنة بالجزائر، ورقة علمية مقدمة للمؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي، الشارقة، الامارات.

1. Asif, M. (2014). A composite index for measuring performance in higher education institutions, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31 (9), 983-1001.
2. Available from ProQuest Dissertations & Theses Global: Business.
3. Avey, J., Luthans, F. and Jenes, S. (2009), Psychological capital: a positive resource for combating employee stress and turnover, *human resource management*, Vol.48, 677-693.
4. Avey, J., Luthans, F., Smith, R., & Palmer, N. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 15(1), 17-28.
5. Bockorny, K. M. (2015). psychological capital, courage, and entrepreneurial success, *business article*, 30 (2), 100-150
6. Chan, A. Y. L. (2010). Reflecting on experience for leadership development. Available from ProQuest Dissertations & Theses Global: Business.
7. Chen, D. J., & Lim, V. K. (2012). Strength in adversity: The influence of psychological capital on job search. *Journal of Organizational Behavior*, 33(6), 811-839.
8. Clapp-Smith, R., (2009), Authentic leadership and positive psychological capital: the mediating role of trust at the group level of analysis, *organizational studies*, 15(3), 227-240.

9. Cole, K. (2007). Good for the soul: The relationship between work, wellbeing and psychological capital. *The Journal of Socio-Economics*, 38(3), 464-474.
10. Corner, K. J. (2015). Exploring the reliability and validity of research instruments to examine secondary school principals' authentic leadership behavior and psychological capital . Available from ProQuest Dissertations & Theses Global: Business.
11. Cromer, K. w. (2009). A conceptual model of volunteer engagement :the influence of organizational assimilation and psychological capital constructs as reflections of overall volunteer engagement attitude on multi dimensional and overall individual effective volunteer behavior ,doctoral dissertation, University of TUI.
12. Habibi, S. and Jalalian, A. (2016)." Positive Psychological Capital and Job Performance , The role of working attitude intermediation in the Ministry of Energy, international journal of humanities and culture studies, 2356-5926.
13. Huang, Hsun (Tony), Binney, Wayne and Hede, Anne-Marie (2010). Strategic marketing of educational institutions." In ANZMAC 2010 : Doing more with less: Proceedings of the 2010 Australian and New Zealand Marketing Academy Conference, ANZMAC, Christchurch, New Zealand.
14. Jafri, M. (2013). A study of the relationship of psychological capital and students performance. *Business perspectives and research*, 1(2), 9-16.

15. Larson M. & Luthans F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(1): 271–281.
16. Larson, M. D. (2004). Positive psychological capital: a comparison with human and social capital and analysis of training intervention, doctoral dissertation, University of Nebraska.
17. Luthans, F. (2004). Positive Psychological Capital: beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
18. Luthans, F. et al., (2008). The psychological capital of Chinese workers: exploring the relationship with performance, *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271.
19. Luthans, F. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. Working paper presented at leadership institute faculty publications: university of Nebraska, Lincoln.
20. Luthans, F., Youssef, C. (2004). Human, social, and now positive Psychological capital management: investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
21. Luthans, Fred; Avolio, Bruce J.; Avey, James B.; and Norman, Steven M., (2007), "Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction". Leadership Institute Faculty Publications.
22. Masten, A. and Reed, M., (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder, & S. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74–88). Oxford, U.K.: Oxford University Press.

23. Meux, C. S. (2002). African american women leadership in the context of its social and cultural background: A multiple case study (Order No. 3046357). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (305454216).
24. Mishra, P., (2013), role of psychological capital in the relationship between work-to-family enrichment family to work enrichment and innovative work behavior, paper presented in 3rd indian academy of management conference, December in IIM Ahmedabad.
25. Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J. L., and Graber-Pigeon, N. P. (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee citizenship and deviance behaviors, *Journal of Leadership and Organization Studies*, 17(4): 380-391.
26. Norme ISO 9000 (2000), System management, principles, essentials. P. 4
27. Peterson, S., & Luthans, F. (2003), the positive impact and development of hopeful leaders. *Leadership & organization development journal* 24(1), 26-31.
28. Poon, R. (2013). The impact of securely attached and integrated leadership on follower mental health and psychological capital . Available from ProQuest Dissertations & Theses Global: Business.
29. Quisenberry, D. M. (2015). Testing the internal validity of psychological capital: A laboratory experiment utilizing neurophysical and psychological measures.

- 30.Seligman M.E.P. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. In handbook of positive psychology (Snyder C.R. and Lopez S.j., eds), Oxford university press, New York, NY: 3-9.
- 31.Seligman, M & Csikszentimihalyi, M. (2000). Positive psychological: an introduction. American Psychological Association. 5(51).
- 32.Snyder, C.(1991). The will and the ways:development and validation of an individual –differences measure of hope. Journal of personality and social psychology, 60(4), 570.
- 33.Youssef, C. & Luthans, F., (2005), Resiliency resilience f organizations, leaders and employees: multi-level theory building for sustained performance, oxford, UK:Eisevier.
- 34.Youssef, C.M,. and Luthans, F.(2007). Positive organizational behavior in the workplace: the impact of hope, optimism, and resiliency, journal of management, 33(5):774-800.

المواقع الإلكترونية:

١. قانون رقم (١١) بشأن التعليم العالي لسنة ١٩٩٨. تم الوصول اليه في الثامن من شهر

كانون الثاني لعام ٢٠١٨ من خلال عنوان الرابط الالكتروني:

<http://www.moj.gov.ps/official-newspaper/1998/27-2.htm>

٢. موقع وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطيني، تم الوصول اليه في السادس والعشرون من

شهر كانون الأول لعام ٢٠١٦ من خلال عنوان الرابط الالكتروني:

<https://www.mohe.pna.ps/Higher-Education/Institutions/Universities>

٣. وزارة التربية والتعليم العالي (٢٠١٨)، الدليل الاحصائي السنوي السنوي ٢٠١٦/٢٠١٧

لمؤسسات التعليم العالي الفلسطيني، رام الله، فلسطين. تم الوصول اليه في الثامن من شهر

كانون الثاني لعام ٢٠١٨ من خلال عنوان الرابط الالكتروني:

<http://www.mohe.ps/>

٤. دليل المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات

العربية أعضاء الاتحاد (٢٠٠٩)، عمان، تم الوصول اليه في الثامن من شهر

كانون الثاني لعام ٢٠١٨ من خلال عنوان الرابط الالكتروني

<http://www.aaru.edu.jo/Pages/qoqc.aspx>

الملاحق

ملحق رقم (١)

الإستبانة



كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

برنامج ماجستير إدارة الأعمال

حضرة السيدات السادة الأكاديميون والإداريون المحترمين

تحية طيبة وبعد،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول: "علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية" بغرض استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الخليل.

لذا تتوجه إليكم الباحثة بالاستئذان المرفقة وترجو قراءتها بتمعن والإجابة على فقراتها بوضع إشارة (✓) تحت الاختيار الذي يعكس رأيكم. علماً بأن المعلومات التي ستدلون بها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة: أسماء جعبري

المشرف: د. ناصر جرادات

أولاً: البيانات الشخصية

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) في المكان المناسب:

الجنس:

ذكر

انثى

العمر:

أقل من ٣٠ سنة.

٣١-٤٠ سنة.

٤١-٥٠ سنة.

٥١- فأكثر.

المؤهل العلمي:

دكتوراه.

ماجستير.

بكالوريوس.

دبلوم.

الموقع الوظيفي:

أكاديمي.

أكاديمي إداري

إداري.

عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية:

أقل من ٥ سنوات.

٦-١٠ سنوات.

١١-١٥ سنة.

١٦ سنة فأكثر.

الجامعة:

جامعة الخليل.

جامعة بوليتكنك فلسطين.

جامعة بيت لحم.

ثانياً: محاور الإستبانة

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) في المكان الذي تراه منسجماً مع وجهة نظرك فيما يتعلق بما هو مطبق بالجامعة التي تعمل بها:

المحور الأول: رأس المال النفسي: حالة الفرد النفسية الإيجابية والتي لها صلة بسلوكياته وأدائه في العمل.

مقياس الإجابة					الفقرات	
غير موافق بشدة	غير موافق	نوعاً ما	موافق	موافق بشدة		
					أولاً: الكفاءة الذاتية (الثقة) مقدرة العاملين على التكيف مع متغيرات العمل، وتخطي الصعوبات التي تواجههم، والشعور بثقة بالنفس	
					أشعر بالثقة في التعامل مع المشاكل.	١
					أتعامل مع مختلف سلوكيات الناس دون تمييز	٢
					أتمكن من عرض مقترحاتي في الاجتماعات دون تخوف	٣
					أجد نفسي في هذا الوقت في ذروة النجاح في العمل	٤
					اشعر بثقة في المساعدة في وضع الأهداف التي تتعلق بمجال عملي.	٥
					اشعر بثقة عند تقديم المعلومات للزملاء في العمل.	٦
					ثانياً: الأمل المقدرة على المثابرة ، والسعي المستمر ، وإعادة توجيه المسارات	
					أتوقع الأفضل في العمل عندما تكون الأمور غير مستقرة.	٧
					أتعامل مع مشكلات العمل بمثابرة مستمرة لاستكشاف مسبباتها	٨
					ابذل جهدي لإقناع الآخرين بأهمية الأفكار الجديدة	٩
					ابذل جهدي في التجارب الجديدة حتى لو كانت نتائجها تتضمن مجازفة	١٠
					هنالك بدائل لعلاج أي مشكلة.	١١
					في الوقت الحالي أحقق أهداف عملي التي أضعها لنفسي.	١٢
					يكون لدي أمل بأنني سأحقق طموحاتي في العمل بشكل دائم	١٣

					ثالثاً: التفاؤل
					القدرة على النظر للأمور ببساطة وإيجابية، والتطور نحو الأفضل
				١٤	اوجد عدة طرق للوصول إلى تحقيق الأهداف الحالية في العمل
				١٥	أتمكن من التعامل مع حالات اللاتأكد في العمل
				١٦	أشعر أن العمل الصعب هو أساس النجاح
				١٧	عندما أتوقع حدوث شيء سيء في عملي، يكون لدي تفاؤل بأنه لن يحدث.
				١٨	من الصواب أن أرى نفسي ناجحاً إلى حد ما في عملي.
				١٩	انظر إلى الجوانب المضيئة من الأمور المتعلقة بعملي.
					رابعاً: المرونة
					المقدرة على التحمل، والرجوع إلى الحالة الطبيعية، والتعامل مع السلوكيات المختلفة
				٢٠	أمتلك قدرة على تحمل المواقف الصعبة
				٢١	استطيع التعامل مع مختلف سلوكيات زملائي في العمل
				٢٢	أعمل بجهد للتقليل من المشاعر السلبية
				٢٣	عندما أواجه عائقاً في عملي، يكون لدي القدرة على تجاوزه .
				٢٤	أتعامل بلا تردد وبسهولة مع جوانب الضغط والإجهاد في عملي.
				٢٥	أشعر بأنه يمكنني التعامل في الوقت نفسه مع عدة أشياء تتعلق بوظيفتي.
					خامساً: التوازن العاطفي
					لا يكون لدى الفرد شعور بالنقص العاطفي تجاه الأسرة والمعارف والأصدقاء وزملاء العمل، ويتمتع بصحة عاطفية تقود إلى شعوره بحبه للآخرين وحبهم له
				٢٦	أشارك زملائي وزميلاتي في العمل أفراحهم وأتراحهم
				٢٧	أعمل على تخصيص وقت لنفسي أمارس فيه الهواية التي أحبها
				٢٨	عندما تواجهني مشكلة ولو صغيرة يلتفت جميع أفراد أسرتي حولي للمساعدة والمساندة.

					علاقتي مع الشريك (الزوج أو الزوجة) قائمة على الحب والود والتفاهم الكبير .	٢٩
					اخصص وقت لعائلي	٣٠
					علاقتي مع أسرتي متوازنة ويملؤها الحب والود المتبادل .	٣١

المحور الثاني: أداء العاملين: وهو السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة.

مقياس الإجابة					الفقرات	
غير موافق بشدة	غير موافق	نوعاً ما	موافق	موافق بشدة	عناصر تتعلق بشخصية الفرد	
					أساعد الآخرين في إنجاز أعمالهم إذا كنت أملك وقت إضافيا	١
					أعمل على تقديم مقترحات خاصة بتطوير العمل	٢
					ابتكر طرق جديدة لتسهيل العمل	٣
					أقوم بتطوير قدراتي لتتناسب مع العمل	٤
					أقوم بعرض ومناقشة أي أفكار جديدة مع زملائي والإدارة لتطوير العمل	٥
غير موافق بشدة	غير موافق	نوعاً ما	موافق	موافق بشدة	عناصر تتعلق بسلوك الفرد أثناء القيام بالوظيفة	
					أحاول إيجاد حلول سريعة وفعالة لحل المشكلات التي تعترض سير العمل	٦
					أحرص باستمرار على استغلال وقت العمل	٧
					أحترم مواعيد الدوام الرسمية	٨
					أحب العمل ضمن فريق	٩
					اعرف أن احدد أولوياتي داخل العمل بشكل جيد .	١٠
					لدي القدرة على حل المشكلات التي تواجهني داخل العمل بسهولة .	١١

معدلات الأداء	موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
١٢					يكون حجم ما تم إنجازه مقبولاً مقارنة بما كان متوقفاً
١٣					أقوم بإنجاز العمل المطلوب مني في الوقت المحدد
١٤					لدي المعرفة بأهداف ومهام الوظيفة والقدرة على تنفيذها.
١٥					اعمل على تحقيق الأهداف المنوطة بي.

ملحق رقم (٢)

أسماء محكمي الإستبانة

الرقم	الاسم	مكان العمل
١	د. أسامة شهوان.	جامعة الخليل
٢	د. محمد الجعبري.	جامعة الخليل
٣	أ. د. سمير ابوزنيد.	جامعة الخليل
٤	د. محمد حسونة.	جامعة بوليتكنك فلسطين
٥	د. عيسى جرادات.	دكتور علم نفس اكلينيكي.
٦	د. نجود حبش.	جامعة بيرزيت

ملحق رقم (٣)

كتاب تسهيل مهمة

HEBRON
UNIVERSITY



جامعة الخليل

Ref.

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم :

Date

التاريخ : 2018/02/07

لمن يهمه الامر

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالبة أسماء جباره شعبان جعبري، ورقمها الجامعي (21519048) هي احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA) وهي في طور جمع المعلومات لبحثها بعنوان (علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية).

يرجى مساعدتها في تسهيل مهمتها لإعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا



P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
URL : [http // www.hebron.edu](http://www.hebron.edu)

ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
تلفون : 970 (0)2-222-0995
فاكس : 970 (0)2-222-9303

ملحق رقم (٤)

كتاب سماح بتوزيع الإستبانة في جامعة بيت لحم



BETHLEHEM UNIVERSITY
Dean of Research

Date: Feb 23, 2018

Re: «علاقة رأس المال النفسي الايجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة جنوب الضفة الغربية»

Dear Asma' Jabari

The above-referenced has been APPROVED following a full review by experts in the field and/ or the Research Council (RC) at Bethlehem University. The experts/ Council concluded that it is in line with Bethlehem University guidelines governing the protection of participants' rights.

Please, be advised that this approval does not grant permission to distribute the questionnaire to BU faculty and staff via email, without prior notification and approval of the DOR. This approval is valid as far as there is no change in the procedure of data collection or modification in any aspect of the research protocol. This approval does not also replace any departmental or any other approval that may be required.

Furthermore, it is anticipated that you will inform participants of the purpose of the research and explain to them the way the data will be used. Please, download the consent form from the DOR website and make sure that each participant completes the form and understand it.

Finally, Bethlehem University kindly requests that you submit either a soft or a hard copy of the final product of your research (e.g., master's thesis, publication, etc.) to the Office of Dean of Research for copy right protection and future references.

Thank you for your interest in Bethlehem University and you may have our best wishes for success in conducting this research project.

Sincerely,

Dr. Jamil Khader
Dean of Research
Professor of English

ملحق رقم (٥)

جدول كريسجي و مورجان

اساليب البحث العلمي والاحصاء

العينة n	المجتمع N	العينة n	المجتمع N	العينة n	المجتمع N
291	1200	140	220	10	10
297	1300	144	230	14	15
302	1400	148	240	19	20
306	1500	152	250	24	25
310	1600	155	260	28	30
313	1700	159	270	32	35
317	1800	162	280	36	40
320	1900	165	290	40	45
322	2000	169	300	44	50
327	2200	175	320	48	55
331	2400	181	340	52	60
335	2600	186	360	56	65
338	2800	191	380	59	70
341	3000	196	400	63	75
346	3500	201	420	66	80
351	4000	205	440	70	85
354	4500	210	460	73	90
357	5000	214	480	76	95
361	6000	217	500	80	100
364	7000	226	550	86	110
367	8000	234	600	92	120
368	9000	242	650	97	130
370	10000	248	700	103	140
375	15000	254	650	108	150
377	20000	260	800	113	160
379	30000	265	850	118	170
380	40000	269	900	123	180
381	50000	274	950	127	190
382	75000	278	1000	132	200
384	100000	285	1100	136	210

جدول رقم (1 - 3): تحديد حجم العينة اعتماداً على حجم المجتمع الأصلي،
وبافتراض أن هامش الخطأ المسموح به هو 5٪.

ملحق رقم (٦)

توزيع العاملين حسب المؤسسة، التصنيف الوظيفي والجنس

توزيع العاملين حسب المؤسسة، التصنيف الوظيفي والجنس 2016-2017
Distribution of Staff by Institution, Job Classification, and Gender 2016-2017

Job Classification														التصنيف الوظيفي														Institute	المؤسسة	Institute Type
المجموع Total		عامل غير ماهر Unskilled Staff		تقني و فني Technical		مهني إخصائسي Professional		مساعد بحث وتعليم Teaching Assistance		مكتبى Office Staff		إداري Administrative		أكاديمي بحثي Academic Research		أكاديمي إداري Academic Administrative		أكاديمي تعليمي Academic Teaching												
T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F					
613	74	122	23	45	1	10	3	26	7	120	15	36	2					254	23	Al-Azhar University - Gaza	جامعة الأزهر	جامعات تقليدية								
1016	122	204	29	93	8	48	4	29	8	233	41	25					34	1	350	31	Islamic University - Gaza	الجامعة الإسلامية	Traditional Universities							
647	131	108	11	33	9	28	3	16	6	80	47	14	2	1			48	1	319	52	Al Aqsa University - Gaza	جامعة الأقصى	Traditional Universities							
683	191	51	5	19	11	7	2			72	40	22	5				13	1	499	127	Hebron University	جامعة الخليل	Traditional Universities							
379	89	50		34	5	7	4	12	8	32	17	32	9	2			71	16	139	30	Palestine Polytechnic University	جامعة بوليتيكنك فلسطين	Traditional Universities							
392	157	50	9	5		22	4	24	8	65	51	23	8	1			14	6	188	71	Bethlehem University	جامعة بيت لحم	Traditional Universities							
1235	433	86	8	61	25	35	9	108	68	255	154	98	36				29	2	563	131	Al-Quds University	جامعة القدس	Traditional Universities							
1249	515	87	15	69	8	81	31	175	110	197	138	50	20	5	2		76	21	509	170	Birzeit University	جامعة بيرزيت	Traditional Universities							
2113	562	240	7	68	17	96	21	307	147	292	145	43	3	1			74	8	992	214	An-Najah National University	جامعة النجاح الوطنية	Traditional Universities							
847	259	78	11	14		208	58	68	41	99	63	35	11				56	4	289	71	The Arab American University	الجامعة العربية الأمريكية	Traditional Universities							
293	75	22	1	10		14	8	20	5	52	28	11					15	1	149	32	Palestine Technical University-Kadoori	جامعة فلسطين التقنية خدوروى	Traditional Universities							
297	63			61	3	5		17	8	110	34	22	4	1			26	3	55	11	University of Palestine	جامعة فلسطين	Traditional Universities							
385	88	129	15	21	1	33	9	2		91	36	31	9	6	2		28	8	44	8	Palestinian Acadmic Security College (Al-Istiqlal University)	جامعة الاستقلال	Traditional Universities							
58	14	12	2	2		2	1	1	1	4	2	17	3				10	2	10	3	Gaza University	جامعة غزة	Traditional Universities							
10207	2773	1239	136	535	88	596	157	805	417	1702	811	459	112	17	4		494	74	4360	974	Total	المجموع								
210	56	18	3	1				3		18	11	33	16						137	26	Modern University College	الكلية العصرية الجامعية	University Colleges							
41	17	5	3	2		8	1			8	8	8	3				2	1	8	1	Bethlehem Bible College	كلية بيت لحم للكتاب المقدس	University Colleges							
76	13	29	1	2		3		1		8	5	10	1				2		21	6	University College for Educational Sciences - Men Training Center	الكلية الجامعية للعلوم التربوية - ذكور	University Colleges							
24	3	3	1	1								6	2	3					8	3	Al-Da'wa Al-Islamiah College - Qalqiliah	كلية الدعوة الإسلامية - قلقيلية	University Colleges							
74	18	15	3	2		1	1					17	4						37	10	College of Islamic Call - Gaza	كلية الدعوة الإسلامية - غزة	University Colleges							
53	40	5	3			1	1			2	2	11	10				3	1	31	23	Binnina Nursing & Medwifery College	كلية ابن سينا للعلوم الصحية	University Colleges							
14	4											1	1						13	3	Nursing College - Al-Makassed Hospital	كلية التمريض - مستشفى المقدسد	University Colleges							
51	18	5						24	14			8	2						14	2	Palestine College for Nursing, Khan-Younis	كلية فلسطين للتمريض - خان يونس	University Colleges							
555	125	69	12							31	4	102	22						353	87	University College of Applied Sciences	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية	University Colleges							
82	22	13	2	9	2	4	2			5	5	11							40	11	Palestinian Technical College / Al-Aroub	كلية فلسطين التقنية - العروب	University Colleges							
193	42	26	2	6		5	2	57	15	38	14								4	9	Palestian Technical College - Deir-Elbalah	كلية فلسطين التقنية - دير البلح	University Colleges							
98	62	14	6	2						5	4	35	31						1	1	41	20	Palestian Technical College - Ramallah /Girls	كلية فلسطين التقنية - رام الله للبنات	University Colleges					

الدليل الإحصائي 2017

224

الجدول رقم 7