

أثر رأس المال النفسي التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال في ظل التحول الرقمي "دراسة ميدانية"

عبير اشرف محمد كحلة

مدرس بالمعهد العالي للحاسبات ونظم المعلومات الإدارية

Dr.abeerashrafkahla@gmail.com

مستخلص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير رأس المال النفسي التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة. وطبقت الدراسة على أكبر عشرة مستشفيات بالقطاع العام المصري بمحافظة القاهرة والجيزة. وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أكدت الدراسة على وجود تأثير لبعدها الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي للعاملين وفي ذلك دلالة علمية مؤداها أن الكفاءة الذاتية تعمل على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة. كما أكدت الدراسة على وجود تأثير لبعدها التفاؤل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها أن التفاؤل في العمل يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ويخلق روح حب العمل لدى العاملين ويزيد من حالة الرضا الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة. وأكدت الدراسة على وجود تأثير لبعدها الأمل على الأداء الوظيفي للعاملين. وأخيراً أكدت الدراسة على وجود تأثير لبعدها المرونة على الأداء الوظيفي للعاملين. وأوصت الدراسة بالاهتمام بالموظفين ومنحهم الاستقلالية والحرية في أداء المهام وتوفير الإمكانيات اللازمة لهم. وكذلك الاهتمام بأساليب تمكين العاملين وتشجيع فرق العمل المدارة ذاتياً والتدريب عليها.

الكلمات المفتاحية

رأس المال النفسي التنظيمي - الأداء الوظيفي للعاملين - منظمات الأعمال - التحول الرقمي

تم استلام البحث في ١١ فبراير ٢٠٢٣، وقبوله للنشر في ٢١ أغسطس ٢٠٢٣.

١. مقدمة:

في السنوات الأخيرة من القرن الماضي ظهرت العديد من المصطلحات الإدارية نتيجة للتنوع والتعقيد وتسارع التغيرات في البيئة التي تعمل فيها منظمات الأعمال. فالناظر إلى الخمسين سنة الماضية من تطور الفكر الإداري يجد أن الاهتمام بالقدرات الفنية للمنظمات بصورة عامة وللعاملين بصورة خاصة قد جعل جهود إدارة المنظمات تنصب في كيفية إدارة الاعتماد المتبادل للعناصر المكونة للمنظمة.

كما تركز المنظمات الحديثة جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداء العاملين فيها، وذلك من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في أداء وكفاءة العاملين، حيث يسعى المسئولون إلى أن يصل العاملون في أدائهم إلى أقصى كفاءة ممكنة، ولتحقيق هذا الهدف تعمل هذه الإدارات على توفير العمالة الجيدة والمؤهلة وإكسابهم المهارات المطلوبة للقيام بأعمالهم. ولأن العنصر البشري يعد أهم مورد من بين موارد المؤسسة، فإن إدارة وتسيير الموارد البشرية أصبحت تمثل مهمة ومسؤولية جد صعبة، هذا لأن تحقيق المؤسسة لأهدافها وعلى رأسها تحسين أدائها المرتبط بشكل كبير بتحسين أداء الأفراد العاملين بها، لأن التركيز على أداء كل موظف هو السبيل لتحسين وزيادة نجاح المؤسسة. ولبلوغ هذه الغاية لا بد من إدارة المؤسسة العمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وكذا خلق المناخ والجو الملائمين للإبداع البشري. (مصطفى، ٢٠١٩، ص ١٢)

وفي بيئة الأعمال شديدة التنافس اليوم، يعد الأداء الوظيفي للموظفين أحد الهياكل الرئيسية التي تلعب دوراً حاسماً في تحقيق الأداء التنظيمي. حيث يعد الأداء الوظيفي أهم متغير تابع في السياق التنظيمي وأهم مفهوم في علم النفس الصناعي التنظيمي. حيث يعبر عن السلوكيات الملحوظة التي يقوم بها الموظفون في وظائفهم ذات الصلة بأهداف المنظمة. وفي مراجعة الأدلة النظرية والتجريبية، حدد الباحثون عوامل مختلفة يمكن أن تتأثر بالأداء الوظيفي. من بينها، أعطى المفهوم المطور حديثاً لرأس المال النفسي التنظيمي اهتماماً كبيراً في الماضي القريب في الولايات المتحدة الأمريكية والصين باعتباره نهجاً جديداً لتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين.

١-١ موضوع الدراسة:

يعتبر الأداء الوظيفي المكون الرئيسي للعملية الإدارية والتنظيمية للمنظمة، كونه الجزء الحى منها لأنه مرتبط بالإنسان الذى يدير العملية الإنتاجية ويحول موادها الخام الى مواد جاهزة للاستهلاك، كما أن أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة بل تتعدى ذلك الى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة. والأداء يتكون من مجموعة من العناصر منها ما هو مرتبط بمعرفة الوظيفة، ومنها ما هو مرتبط بنوعية العمل وكميته والمثابرة والثوق والوقت المستغرق والتكلفة. وتختلف أنواع الأداء الوظيفي حسب عدة معايير فالمصدر يوجد أداء داخلي وأداء خارجي، أما حسب معيار الشمولية فيوجد أداء كلي وآخر جزئى. ومن أجل تحسين الأداء والرفع من مستواه، تقوم الإدارة بعملية التقييم من حين لآخر وفق أسس علمية وعملية مدروسة، للوصول إلى أهداف محددة، ويوجد العديد من النظريات المفسرة للأداء الوظيفي وأشهرها النظريات الكلاسيكية للتنظيم الإداري المتأثرة بالثورة الصناعية، والتي تميزت بسيطرة الآلة على الإنسان وبعدها نظرية العلاقات الإنسانية التي جاءت مناقضة لها ووجهت الأنظار للجانب الإنساني للعامل. (Lathan's, 2017, P35)

وأشارت دراسة (محمد، ٢٠١٧، ص ١٨) أنه في ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال والضغوط المرافقة للمنافسة العالمية، وفي ظل الضغوط التكنولوجية والتسويقية والإنتاجية والبشرية التي تؤثر غالبيتها في العنصر البشري، فإن المنظمات اليوم تواجه العديد من المخاطر التي تتطلب منها أن تجد السياسات والاستراتيجيات لبناء الثقة بين المنظمات والعاملين فيها، وبما يشجع العاملين ويوجد الاطمئنان عندهم بعدم استغناء المنظمة عنهم سواء في الأمد الطويل أو القصير.

كما تتطلب بيئة الأعمال اليوم المرونة والابتكار والتطوير الفعال للمعارف وخبرات ومهارات العاملين، والتي يطلق عليها بصورة مجتمعة رأس المال البشري، ولقد حصل رأس المال النفسى على اهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين، والذين يدركون اليوم ليس فقط أهمية الأصول الملموسة والموارد المادية ولكن أيضاً رأس المال البشري والذي أصبح العامل الرئيسي لتحسين أداء المنظمات، ومع تزايد الاهتمام بالموارد البشرية كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات.

(Avery & Palmer, N.2010, p79) لهذا فقد أصبح موضوع رأس المال النفسى من الموضوعات التي تخصص بالاهتمام الكبير في مجالات السلوك التنظيمي الذي يمثل محصلة التفاعل بين ثلاثة مستويات من المتغيرات: متغيرات متعلقة بالفرد ومتغيرات متعلقة بجماعة العمل ومتغيرات متعلقة بالمنظمة كوحدة متكاملة، ورأس المال النفسى يعتبر من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمة أو فشلها، حيث يربط بين نجاح النظرية وتركيزها على القيم والأفكار والمفاهيم التي تدفع جماعة العمل إلى الالتزام والعمل الجاد، فتنشأ بينهم علاقات عمل وتتكون بينهم روابط وصلات شخصية واجتماعية، فيتكون منهم تنظيم رسمي والذي بدوره يتكون من مجموعات من الوظائف والعلاقات يوجد بداخله تنظيم غير رسمي والمتمثل في مجموعة القواعد والإجراءات والعلاقات المختلفة، ومع تبلور هذه الاتجاهات والأنماط السلوكية وسيطرتها على أسلوب أداء العمل الذي سيتأثر بشكل عام بعدد من العوامل بعضها يستطيع الموظف أن يتحكم فيها بينما يخرج الآخر عن هذه السيطرة، وهناك ثلاثة عوامل مهمة في هذا المجال وهي: الموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع نحو عمله، الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وصعوبات وتحديات وما تقدمه من فرص للترقية. الموقف وما تتصف به البيئة التنظيمية مثل مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. (جمال، ٢٠١٦، ص ٢١)

وهناك أدلة كثيرة في مجالات مختلفة على علاقة علم النفس الإيجابي بالرضا الوظيفي، والتحفيز، والإنتاجية، والأداء الوظيفي، والتماسك الوظيفي، والرفاهية، والالتزام التنظيمي، والعاطفية الإيجابية، والتقييمات الذاتية الأساسية، والمواطنة التنظيمية، والدافع الجوهري، وتقرير المصير والعدالة التنظيمية. (Martin&Angela,2011,P43) كما تعددت الدراسات التي تناولت العلاقة بين رأس المال النفسي والأداء الوظيفي فقد توصلت دراسة (حسن،٢٠١٥) الى وجود علاقة ارتباط جوهري وتأثير وتأثر بين رأس المال النفسي وبين الأداء الوظيفي.

وترى (محمود،٢٠١٩،ص٢٧) أنه بما أن الأداء الوظيفي للموظفين هو بناء حاسم في المؤسسة، فإن فهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي أمر ضروري للمديرين. قد يساعد هذا الفهم المديرين على فهم، شرح، التنبؤ، قياس وتغيير الأداء الوظيفي للموظفين.

وهدف دراسة (خرشي، ٢٠١٩) إلى الكشف عن العلاقة بين فعالية أداء الموارد البشرية والأداء المتميز للموظفين في المؤسسات الرياضية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي وعينة قصدية من الموظفين بمديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة. وأكدت نتائج الدراسة على أن القدرات الفردية وأنظمة وإجراءات العمل ونمط القيادة لهم أدواراً جوهرياً في تحقيق الأداء المتميز لأفراد الموارد البشرية بالمؤسسات الرياضية.

وهدف دراسة (Deana&Saudi,2020) إلى تقديم تحليل مقارنة بين نموذج التميز الأوروبي والأمريكي لسنة ٢٠٢٠ لاكتشاف أوجه التشابه والاختلاف وتوضيح رؤية كلا النموذجين حول كيفية تحقيق الأداء المتميز، وذلك بالاعتماد على منهج تحليلي مقارنة. وخلصت الدراسة إلى وجود اختلاف بين النموذجين في كيفية تحقيق الأداء المتميز، حيث أن النموذج الأوروبي اقترح رؤية جديدة لعملية تحقيق التميز في الأداء من خلال إدارة التغيير وقيادة الأداء في وقت واحد؛ كما يجب اعتبار التغيير حتمياً ليس فقط بسبب بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار ولكن سرعة هذا التغيير أيضاً، وبالتالي يجب على المنظمات اعتماد التغيير بشكل استباقي.

واهتمت دراسة (زيادة،٢٠٢١) بالتعرف على مدى توافر أبعاد المنظمة المتعلمة بجامعة المنوفية من وجهة نظر العاملين فيها، ومدى الاهتمام بتحقيق الأداء الوظيفي، واعتمدت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين بالجامعة. وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود اختلافات جوهرياً في استجابة موظفي الجامعة لأبعاد المنظمة المتعلمة، وكان بعد إيجاد فرص مناسبة للتعلم المستمر الأعلى بينهم. كما اتضح وجود اختلافات جوهرياً في استجابة موظفي الجامعة لأبعاد الأداء الوظيفي،

وكان بعد الكفاءة أعلى هذه الأبعاد تبايناً. وأكدت النتائج كذلك على وجود علاقات تبادلية وتأثيرية بين أبعاد المنظمة المتعلمة وأبعاد الأداء التنظيمي المتميز.

وجاءت دراسة (زيادة، ٢٠٢١) للكشف عن العلاقة بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي، والتعرف على أثر نظام إدارة المواهب البشرية على الأداء الوظيفي، وقد تم تطبيق الدراسة على موظفي مصرف الراجحي فرع أبها، وتكون مجتمع الدراسة من المديرين والموظفين، من خلال عينة عشوائية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها، أن هناك علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي في مصرف الراجحي، وأن هناك أثر دلالة إحصائية بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي في مصرف الراجحي، وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج فقد أوصت الدراسة: بوضع أنظمة متقدمة لعمليات الاستقطاب والاختيار للموظفين، ووضع الاستراتيجية للمحافظة على أفضل العاملين المبدعين، وتوفير الميزانية الملائمة لتحفيز الموهوبين، وتفعيل دور إدارة المواهب البشرية في تعزيز الأداء الوظيفي .

ويشير كل من (محمود،٢٠١٩؛ جاد الرب،٢٠١٠) إلى أن الوصول إلى أداء وظيفي متميز للعاملين مرهون بمدى توفر مستوى مقبول من الرضا الوظيفي عن الخدمات وعن العمل وعن العدالة المادية والمعنوية. كما أن الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل أي مؤسسة كانت، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة، ذلك أن المؤسسة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميزاً وبشكل عام فإن اهتمام الإدارة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق الاهتمام بالعاملين بها، ولذلك يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة، وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لدوافع وقدرات المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لدوافع وقدرات الرؤساء والقادة أيضاً. وإذا كان الأداء الوظيفي هاماً في المؤسسات فإن أهميته تزداد بشكل أكبر في المستشفيات، وتسعى معظم المستشفيات إلى تحديد نوعية وكمية أداء الأفراد العاملين فيها وتحديد القدرات والإمكانات التي يمتلكها كل فرد، ومدى احتياجات الأفراد إلى التطوير.

إضافة الى ما سبق قامت الباحثة بعمل دراسة استطلاعية حول موضوع الدراسة، من أجل الخلفية النظرية للدراسة وتحديد.

٢-١ مشكلة الدراسة:

وتساؤلاتها من خلال تكوين صورة أكثر دقة لموضوع الدراسة وتحديد أهداف الدراسة، وصياغة فروض الدراسة بشكل دقيق، وتحديد متغيرات الدراسة وأبعادها، وذلك من خلال قائمة استقصاء موجه لعينة ميسرة قوامها (٣٠) مفردة من المديرين والعاملين بهدف التعرف على أثر رأس المال النفسي التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال في ظل التحول الرقمي، وذلك من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع عينة الدراسة، إضافة إلى قائمة استقصاء، تبين من خلالها:

- ضعف الاهتمام برأس المال النفسي التنظيمي.

- انخفاض مستويات الأداء داخل المستشفيات محل الدراسة.

- غموض مفهوم رأس المال النفسي التنظيمي لدى العديد من العاملين.

وفي ضوء ذلك، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي ما هو أثر رأس المال النفسي التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال في ظل التحول الرقمي بالمستشفيات محل الدراسة؟

٣-١ الهدف من الدراسة:

- ١- التعرف على تأثير رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٢- قياس تأثير رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٣- تقديم بعض الدلالات للمديرين التي تساعد في تحسين رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.

٤-١ أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة على المستوى النظري في أنها تعد إضافة للأدبيات العلمية، وقامت الباحثة بحصر الأبحاث الموجودة بقواعد المعلومات العربية، ولم تجد أي دراسة تتعلق بتأثير رأس المال النفسي التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الربحية والمتمثلة في مستشفيات القطاع العام، لذلك تحظى الدراسة بأهمية على مستوى المستشفيات التي تبحث عن النجاح والتميز في ظل المنافسة.

أما على المستوى التطبيقي فقد تساعد هذه الدراسة المسؤولين في المستشفيات على رسم الخطط ووضع الاستراتيجيات المتعلقة بتحسين رأس المال النفسي والأداء الوظيفي المتميز للعاملين والتعرف على العلاقة بين هذه المتغيرات وتأثير كل منهما على الآخر.

٢. الإطار النظري والدراسات السابقة:

يستمد البحث الحالي أهميته من الأهمية البالغة التي تحظى بها قضية التقييم الدقيق لأداء منشآت الأعمال، بالشكل الذي يعبر عن الواقع الحقيقي لأدائها، وهو ما يستدعي ضرورة تحديد العوامل التي قد تؤثر على أداء المنشأة أو التي قد تكون مؤشرًا لمستقبل الأداء المالي للمنشأة، ومن بين هذه العوامل مدى تعقد التقارير المالية، الذي قد يمثل إنذارًا مبكرًا لأداء مستقبلي ضعيف للمنشأة. ونظرًا لارتفاع مستوى تعقد التقارير المالية بشكل كبير في الآونة الأخيرة، فقد يكون من الملائم التحقق من وجود علاقة بين مدى تعقد التقارير المالية لمنشآت الأعمال والأداء المالي من عدمها، بالاعتماد على مؤشرات تستند إلى الربح الاقتصادي وليس المحاسبي، لاحتمالية التلاعب في الربح المحاسبي بهدف إخفاء الأداء الضعيف. كما تستمد الدراسة الحالية أهميتها أيضًا من ندرة الدراسات (إن وجدت) التي تناولت تأثير مدى تعقد التقارير المالية لمنشآت الأعمال على أداء المنشأة من المنظور الاقتصادي.

المتغير الأول: رأس المال النفسي التنظيمي:

١-٢ مفهوم رأس المال النفسي:

عرف (Avery & 2010, P108) رأس المال النفسي التنظيمي بأنه حالة الفرد النفسية الإيجابية والتي لها صلة بسلوكياته وأدائه في العمل.

وعرف (Chen & Lim, 2012, P9) رأس المال النفسي: بأنه متعلق بقوة الأفراد وموقفهم تجاه العمل والنظرة العامة للحياة.

ويعرف (Poon, 2013, P112) رأس المال النفسي: بأنه القدرة النفسية الإيجابية للفرد التي تبني على غرار الأمل، والثقة والمرونة، والتفاؤل.

ومما سبق تعرف الباحثة رأس المال النفسي: بأنه حالة نفسية إيجابية متطورة للفرد يعبر عنها من خلال المساهمات الإيجابية الناجحة في الوقت الحالي والمستقبل، والسعي إلى تحقيق الأهداف، وبذل الجهد لتحقيق الأداء المتميز، والتغلب على جميع صعوبات العمل والحياة.

٢-٢ أبعاد رأس المال النفسي:

تعد الأبعاد التي وضعها (Luthanse, 2017, P65) لرأس المال النفسي التنظيمي والتي تشمل (الأمل، الثقة، المرونة، التفاؤل) هي أكثر الأبعاد استخدامًا وتداولًا في البحوث والدراسات، وقد استخدمت هذه الأبعاد واختبرت في دراسات كثيرة وحديثة ومنها دراسة: (Avery & teal, 2009; Chan, 2010 & Poon, 2013; Corner, 2015; Queensberry, 2015; Bockorny, 2015)

نتيجة لطبيعة تفاعل هذه الأبعاد فإن العامل سيشعر بالثقة في عمله وسيصبح متفانًا بالتالي سيتأثر حتى يصل إلى الأهداف المرجوة والمثابرة عليها، مما يعود على المنظمة بالمرجات (outcomes) الإيجابية المطلوبة (Cole & etal, 2010, P7) كما أن من يتحلى بتلك الصفات الإيجابية عادة يتسم بروح التعاون ويحب مساعدة الآخرين، وسيستطيع أن يؤثر على من حوله بطريقة

إيجابية (Corner, 2015, P13) وبالتالي فإن الشخص الذي يتمتع بهذه الصفات الإيجابية سيستطيع أن يكون فريفا ناجحا يسعى إلى التطور في العمل وإنتاج عمل مبدع ويشجع على النجاح (Chen & Lim, 2012, P77).

ويمكن استعراض تلك المكونات الأربعة بشيء من التفصيل على النحو التالي:

٢-٢-١ الكفاءة الذاتية (الثقة) : (Self – efficacy)

إن الكفاءة الذاتية هي إيمان الشخص بقدراته ومهاراته الخاصة والنجاح بها بغض النظر عن الأجواء المحيطة به (2009, Avery & etal) وهي القدرة على التحلي بالثقة والنجاح ونقل تلك القدرات بطريقة دافعة ومحفزة للإنجاز لتحقيق الهدف المرسوم (Chen & Lim, 2012, P14) ومن هذا نستنتج أن هناك علاقة إيجابية بين الثقة وأداء العمل (Lathan's & etal, 2017, P28) وهي أيضا تفاعل العاملين في المنظمة والتعبير عن آرائهم دون خوف أو شك (Lima 2015) كما أن الشخص الذي يثق بقدراته ستنعكس هذه الثقة على حياته وهذا هو الأساس الذي يحفز الشخص والسلوك الذي يوجهه إلى الهدف الذي يريد تحقيقه إذ عندما يثق الفرد بأنه يستطيع تحقيق الهدف فسيكون لديه الدافع للمثابرة والوصول إلى مبتغاه ومواجهة الصعوبات، فالفرد إذا كانت لديه الثقة ستكون لديه القوة للمواجهة والتغيير وبالتالي بلوغ الهدف المحدد (Lentz & 2013, P72).

لا شك أن للثقة تأثيراً على نظرة العامل لعمله والمنظمة التي يعمل بها (Lima, 2015) لذلك الأشخاص الذين يتمتعون بهذا البعد لديهم خمس خصائص كما ذكرها (Corner, 2015, P22) وهي: (يضعون أهدافاً عالية المستوى ومهاماً للتحدي، ويبحثون عن التحدي، ولديهم دوافع ذاتية، والالتزام بالوقت المحدد لتحقيق الأهداف، والمثابرة للوصول إلى الهدف عند مواجهة العوائق).

وترى الباحثة أن ثقة الفرد بنفسه مهمة جداً، لأنها أساس تميزه عن الآخرين في جوانب قبول التحدي والمثابرة والالتزام الذاتي.

٢-٢-٢ التفاؤل Optimism :

هو أساس رأس المال النفسي التنظيمي إذ إنه يرتبط ارتباطاً إيجابياً مع الأحداث المستقبلية التي تشمل المشاعر الإيجابية والتحفيز بوجود تقييم واقعي لتلك الأحداث عن مدى إمكانية حدوثها، مما يزيد من فاعلية الشخص وأمله (Seligman 2011, P36) ويعود ذلك لطبيعة التفاؤل إذ إنه دائم التغيير، وهو التكلّم عن الحاضر والمستقبل بأسلوب ناجح، مشرق وإيجابي (2017, P62) (Lathan's & etal,).

وأظهرت دراسات عديدة أن للتفاؤل أثراً إيجابياً في رفع مستوى الأداء بمجالات عدة (Corner, 2015, P33) أي أن الفرد يقوم بالمثابرة ومواصلة نشاطه، لكي يحقق أهدافه المرجوة (Poon, 2013, p75) ويتم ذلك من خلال تعبير الفرد عن تقديره للآخرين ليحققوا النجاح من خلال التعلم من الأخطاء واتخاذ الخطوات المناسبة لتحقيق الأهداف المراد الوصول لها من خلال البحث والأمل والطموح تجاه التجارب الإيجابية (Seligman, 2011, P35). التفاؤل يعكس نظرة الشخص للأحداث بنجاح أو فشل، فالشخص المتفائل ينظر إلى الأحداث بنجاح ويعزو سبب هذا النجاح إلى عوامل داخلية، أما الشخص المتشائم فهو الذي يعزو سبب النجاح إلى عوامل خارجية مؤقتة (Bocconi, 2015, P77). وبالطبع لا يستطيع الفرد التحكم بالعوامل الخارجية التي تحد من الوصول إلى الهدف، ولكن الشخص المتفائل يركز على الإمكانيات والفرص لتحقيق تلك الأهداف.

ويقسم التفاؤل إلى تفاؤل واقعي وتفاؤل غير واقعي. فالتفاؤل الواقعي يكون نتيجة الحفاظ على النظرة الإيجابية للأمور في المستقبل والتركيز على النواحي الإيجابية النابعة من خبرة الفرد، وترك الأحداث التي حدثت في الماضي والتركيز أكثر على الحاضر والبحث عن الفرصة في المستقبل لاغتنامها (Lathan's & etal, 2017 & P73) وعلى نقيضه التفاؤل الغير الواقعي وهو التغاضي عن بعض المعلومات التي لا يريد الفرد رؤيتها والاحتفاظ بمعلومات أخرى من خلال معتقدات معينة وذلك قد يؤدي لعدم تحقيق الأهداف المراد تحقيقها (Corner, 2015, P76).

ولقد قدم (Carver & Schemer, 2003) تفسيراً آخر للتفاؤل مفترضين أن الأفراد المتفائلين يتوقعون أن الأشياء الجيدة ستحدث لهم والتي بدورها سيكون لها انعكاسات سلوكية ومعرفية هامة، ومن المهم أن نلاحظ أن رأس المال النفسي التنظيمي يأخذ بعين الاعتبار قيمة التفاؤل الذي يرتبط بالمرجات الإيجابية ويتضمن الدوافع والعواطف الإيجابية وقدر كبيراً من الواقعية التي تحدد ما الذي يستطيع الفرد إنجازه في موقف محدد، وما الذي لا يستطيع الفرد إنجازه في موقف ما، وذلك لأن التفاؤل غير الواقعي سيؤدي لنتائج سلبية، حيث أوضحت (مني محمد، ٢٠١٠، ص٣٢) أن التفاؤل الواقعي عملية ديناميكية وقابلة للتغيير بدرجة كبيرة، وأن الأفراد الذين لديهم تفاؤل واقعي يكون لديهم التزاماً مما يؤدي إلى تحقيقهم لمستوى أداء مرتفع.

وقد أوضح (Queensberry, 2015, P76) أن كون التفاؤل يركزون على المستقبل وعلى أن الأحداث المستقبلية ستكون إيجابية بطبيعتها، فإن مكونات التفاؤل ستؤثر على الأداء حيث أن الأفراد ذوي النمط التفاؤل يتحسن أداءهم بعد تعرضهم للفشل والذي يعتبر بالنسبة لهم بمثابة فرصة تمكنهم من التحسين وتحقيق النجاح، بينما الأفراد المتشائمين لا يحدث لهم ذلك، كما أكد (Norman, 2017, P55) (Lathan's, 2017) مكانية تطوير التفاؤل داخل الفرد.

٢-٣-٢-٣ الأمل Hope :

وفقاً للأدبيات التي تناولت الجوانب النفسية الإيجابية، يعرف الأمل بأنه إدراك الفرد لإملاكه القدرات التي تستنتج المسارات والوسائل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرغوبة، وتحفيز الفرد لذاته من خلال قوة وطاقة التفكير الموجهة بالهدف لاستخدام هذه المسارات (Caves & Gökçen, 2015, P51)، ولقد تم تعريف مفهوم الأمل في السلوكيات التنظيمية الإيجابية- اعتماداً على ما قام به Snyder ورفاقه - باعتباره حالة من الدافعية الإيجابية والتي تعتمد على التفاعل بين ثلاثة عوامل هي: (الأهداف، وقوة التفكير والتي تتمثل في توافر الطاقة الموجهة بالهدف والتي يمكن اعتبارها بمثابة قوة الإرادة *willpower* التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف، والمسارات *pathways*، أي التخطيط لتحديد الوسائل التي يمكن استخدامها لتحقيق الأهداف).

هذا، وينطلق الأفراد لإنجاز أهدافهم من خلال إحساسهم وإدراكهم لقدراتهم والتي تمدهم بتصميم ذاتي وقوة إرادة لاستثمار الطاقة الضرورية لتحقيق أهدافهم، فالأفراد الذين يمتلكون الأمل غالباً ما يتم حفزهم من خلال شعورهم بامتلاكهم القدرات لتطوير الطرق للوصول إلى ما يرغبون في تحقيقه والتي تمدهم بالقدرة على خلق مسارات بديلة تجاه تحقيق أهدافهم إذا ما حدثت معوقات ضد مسارهم الرئيسي الذي تم تبنيه. وقد أوضح (Avoid & Lathan's, 2006) أن الأمل قابل للتطوير من خلال العديد من الممارسات مثل المشاركة في وضع الأهداف، وأن تنسم الأهداف بالمرونة، وأن يتم احتواء العاملين وغيرها.

توجد بعض الدراسات التي تقدم دلائل على أن الأمل له تأثير إيجابي على الأداء في مكان العمل، حيث تقترح 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، كما أوضحت دراسة (Avery & J & Palmer, 2010) أن وجود أمل لدى القادة له تأثير إيجابي معنوي على الأداء المالي، ورضا العاملين.

٢-٣-٢-٤ المرونة Resiliency :

تعتبر المرونة أقل عناصر رأس المال النفسي التنظيمي التي حصلت على اهتمام في الأدب التنظيمي، حيث تعرف في مجال الصحة النفسية بأنها التكيف الإيجابي عند مواجهة المخاطر أو المعوقات وتم تطبيقها في مكان العمل من قبل (مصطفى، ٢٠١٩) والذي عرفها بأنها قدرات نفسية إيجابية للارتداد أو العودة مرة أخرى من العقبات، وعدم التأكد، والصراع، والفشل، بل وحتى التغيرات الإيجابية والتقدم الذي يحرزه الفرد، وزيادة المسؤوليات الملقة على عاتقه.

وفي ضوء ما سبق، توصف المرونة بالاستجابة الإيجابية ليس فقط للأحداث المعاكسة ولكن أيضاً للأحداث الإيجابية التي يمكن أن تسبب ردود أفعال معاكسة من قبل الفرد، وأيضاً في شكل زيادة الضغوط التي يتعرض لها الفرد .

وتختلف المرونة عن عناصر رأس المال النفسي التنظيمي الثلاثة الأخرى نظراً لأنها تعتبر بمثابة رد فعل وليس مبادرة كما هو الحال بالنسبة للكفاءة الذاتية، والأمل، والتفاؤل، وبمعنى آخر فإن المرونة تمثل استجابة للأحداث وبخاصة المعوقة منها وليس صنع الأحداث، فعندما يواجه الأفراد أو الجماعة معوقات أثناء أدائهم للمهام المطلوب إنجازها، فإن المدى الذي عنده يعود الأفراد مرة أخرى بسرعة وبفاعلية يكون هو ناتج المرونة (Clapp Smith & etal & 2009) ، وبالتالي فالأفراد الذين يمتلكون المرونة يميلون لأن يكونوا أكثر كفاءة في خبرات الحياة المتنوعة بما في ذلك إمكانية التطوير في العديد من خبرات الحياة المتنوعة في ظل ظروف قد يتعرضون فيها إلى تهديد)

وقد أوضح (جمال، ٢٠١٦، ص ٣٨) أن المرونة تعتبر قدرات نفسية يمتلكها كل شخص يمكن أن تتغير بمرور الوقت وتتأثر من خلال البيئة والأفراد المحيطة بالشخص، وبالتالي فإنها تحتاج للتطوير وإطلاق العنان لها، كما أوضح أيضاً أن قوة المرونة تتمثل في كونها لا تسمح فقط للأفراد بإمكانية الارتداد والعودة مرة أخرى، وإنما تسمح لهم بأن يكونوا في حالة توازن أفضل من الحالة السابقة، وبالتالي فمن خلال تطوير المرونة وكذلك التكامل بين المرونة وعناصر رأس المال النفسي التنظيمي الأخرى فإن الموارد البشرية يمكن أن تتغلب على الضغوط وعدم التأكد سواء تلك التي يواجهونها أو مستقبلاً.

وقد تم التوصل إلى أن رأس المال النفسي التنظيمي له فوائد إضافية تفوق منافع كل مكون من تلك المكونات الأربعة على حدة، وذلك لأن العلاقة بين تلك المكونات تعطي نوعاً من الموازنة لبعضها البعض عندما تتجمع معاً لتعزز بعضها البعض ومن ثم تفوق الفوائد الناتجة عن ذلك ما يتم الحصول عليه دون تجميع هذه العناصر معاً.

المتغير الثاني: الأداء الوظيفي للعاملين:

٢-٣-٢-٣ الأداء الوظيفي :

وقد قدمت العديد من التعاريف التي تناولت الأداء المتميز إذ عرفه (حسن، ٢٠١٢) بأنه مجموعة من السلوكيات والقدرات الفكرية والمعرفية التي يتمتع بها الأفراد داخل المنظمات.

أما (Salah & 2011, p 35) فقد عرفه بأنه: مجموعة من السلوكيات التي تعبر عن أداء الموظف بطريقة تضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ.

كما عرفه (فريج، ٢٠٠٩) بأنه: المهارات والقدرات التي يتمتع بها الأفراد داخل المنظمة لكي تصبح لهم القدرة على توظيف تلك المهارات والمعرفة في مجال أداء الأعمال.

وعرفه (الفتلاوي، ٢٠١٢) بأنه: أداء المكلف بالوظيفة الذي يحقق مستويات عالية من الأداء الوظيفي في كل من جانب السلوك وجانب المخرجات وبما يتفق ويحقق أهداف المنظمة.

ومن خلال ما تقدم من استعراض آراء بعض الباحثين لمفهوم الأداء المتميز ترى الباحثة أن الأداء المتميز هو المستوى الأعلى من مستويات الأداء الذي يميز الأفراد داخل المنظمة من خلال ما يمتلكون من سلوك ومهارات وقدرات معرفية يستطيعون بها إنجاز أعمال تتجاوز حدود المعايير الموضوعية ومن خلال التطرق إلى آراء الباحثين فقد أشارت بأن الأداء الوظيفي هو الأداء الذي يتجاوز حدود المعايير الموضوعية من قبل المنظمة فضلاً عن كونه يتفوق كماً ونوعاً على الآخرين، وأن التميز هو تقديم شيء جديد سواء كان فكرة أم خدمة كما بينت التعاريف أن الأداء المتميز يرتبط بعدد من العوامل والتي تخضع بعضها لإرادة الموظف في حين تخرج العوامل الأخرى عن سيطرته.

٢-٣-١ أبعاد الأداء الوظيفي :

اختلف الباحثين فيما بينهم حول أبعاد الأداء الوظيفي المتميز كل منهم حسب دراسته، وتعرض الباحثة في هذا الجزء أبعاد الأداء الوظيفي المتميز كما يلي، حيث حدد (أبوغنيم؛ فرج، ٢٠١٧: ١٩١) أبعاد الأداء الوظيفي في الآتي:

٢-٣-١-١ الكفاءة:

وهي القدرة على تقليل الفاقد في الموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال الاستعمال الأمثل والمناسب للموارد وفق معايير الجودة وتحديد التكلفة، فهي تشير إلى العلاقة بين مقدار الموارد المدخلة ونواتج المخرجات وتحقيق الهدف المنشود بمعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل أقل التكاليف (شرف الدين، ٢٠١٢: ٥١)، فهي تشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي العامل مهامه بأقل وقت وأقل تكلفة في الجهد والمال. (العربي، ٢٠١٢: ٣٢٣)

٢-٣-١-٢ الجودة:

تعرف الجودة بأنها تصميم عالي الأداء ينصب على جودة الخدمة المقدمة لأجل أن تتضمن خصائص وسمات عالية التفوق في الأداء واقتصادية الاستعمال والملائمة واللطفة وسهولة الدخول إلى مواقع الخدمة. (النجار؛ محسن، ٢٠١٩: ٥٩) وتعني أداء الأشياء بصورة صحيحة وتتسع الإدارات إلى تقديم خدمات تتميز بالجودة المطابقة للمواصفات بما يحقق رضا الزبون إذ إن العميل هو الجزء الأكثر أهمية في خطة الإنتاج ويجب أن يكون هدف الجودة حاجات الزبون الحاضرة والمستقبلية.

٢-٣-١-٣ الإبداع:

مما سبق ترى الباحثة أن أبعاد الأداء الوظيفي المتميز تختلف في مجملها من باحث إلى آخر حسب طبيعة الدراسة التي يجريها كل منهما، إلا أن الدراسة الحالية تتبنى الأبعاد التالية (الكفاءة، والجودة، والإبداع) كأبعاد للأداء الوظيفي المتميز.

٢-٤ عوامل تحقيق الأداء الوظيفي

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما وأن هذه العوامل تكون ذات تأثير متباين على الأداء وبالتالي اختلاف نتائج الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة تأثير كل منها على الأداء واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع. لذا نجد أن أغلب العلماء يواجهون صعوبات عدة في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ومدى التفاعل بينهما، وقد حاول مجموعة من علماء الإدارة تحديد بعض العناصر التي يكون لها تأثير على الأداء الوظيفي والتي من أهمها (الساعدي، ٢٠١٣: ٣٦) و (عكاشة، ٢٠٠٨: ٣٣):

٢-٤-١ المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

٢-٤-٢ نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلك من رغبة ومهارة وبراعة وقدرة على التعليم وتنفيذ العمل من دون الوقوع في الأخطاء.

٢-٤-٣ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الأفراد إنجازه في ظروف عادية، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

٢-٤-٤ المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الفرد على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في أوقاتها ومتى يحتاج هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين .

وقد قسم (Rahman & 2019, 123) الأداء الوظيفي إلى ثلاثة أقسام وهي: أداء المهام، والأداء الظرفي، والأداء المعاكس أو المجابه. يشير أداء المهام إلى السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الخدمات التي يقدمها، في حين أن الأداء الظرفي أو الموقفي والسلوكيات التي تسهم بشكل مباشر في تحويل ومعالجة الأعمال الجوهرية في المنظمة.

وترى الباحثة أن هذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة والمناخ الذي يحيط بالعمل، أما الأداء المعاكس فهو يختلف عن النوعين السابقين، لأنه يمثل السلوك السلبي في العمل فهو يختلف عن التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب، وإنما يشمل سلوكيات أخرى مثل الانحراف في العمل، والعدوان، وسوء الاستخدام والعنف.

٥-٢ العلاقة بين متغيرات الدراسة:

فحصت الكثير من الأبحاث مساهمة كل بعد من أبعاد رأس المال النفسي وأثره على أداء الموظفين. فقد أشار (مصطفى، ٢٠١٩) إلى أن الثقة بالنفس لدى الموظفين تجعلهم يتفاعلون مع المهمة المحددة ويكملون تلك المهمة بنجاح من خلال فريق عمل متكامل وتماسك في أداء المهمة والوظيفة المطلوبه منهم، وأن الثقة بالنفس تعد أداة هامة في نجاح هذه المهمة. وأشارت دراسة (حسن، ٢٠١٥) إلى أنه إذا كان لدى الموظفين الكفاءة الذاتية العالية، فإنهم يعتقدون أن بإمكانهم النجاح. ونتيجة لذلك، يبذلون المزيد من الجهد في المهمة المعطاة. حيث إنه عندما يبذل الموظفون قصارى جهدهم لتحقيق النجاح، فإن أداءهم يكون أفضل بشكل عام. وهذا يعني أن الكفاءة الذاتية ترتبط بالأداء الوظيفي وتماسك فريق العمل وتماسك الوظيفة او المهمة التي يقوم بها العاملون.

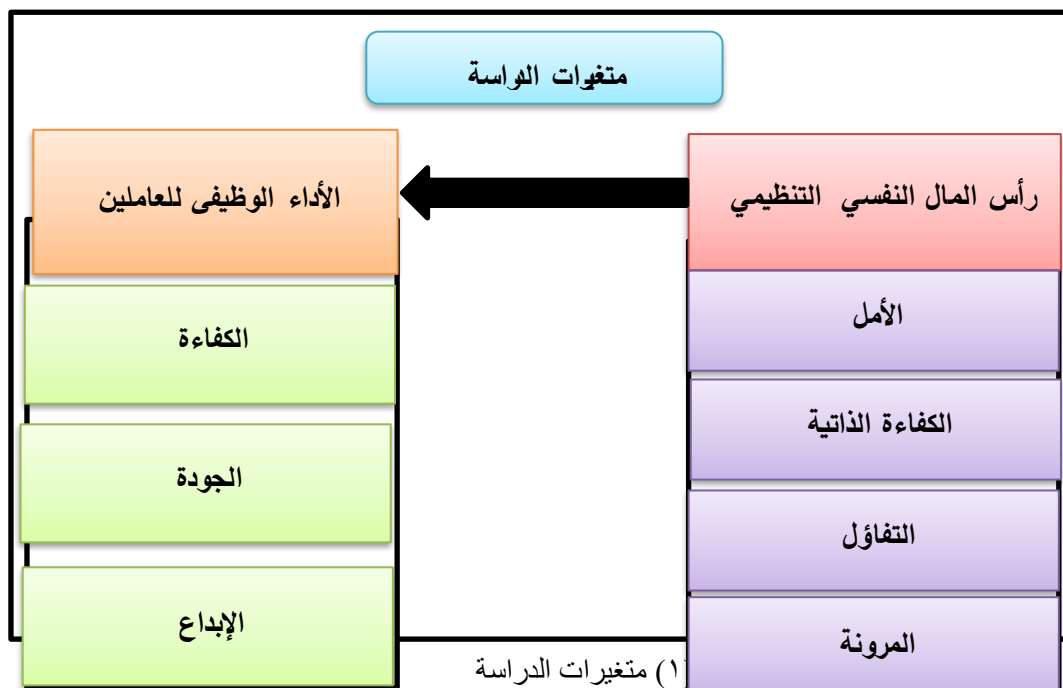
وترى الباحثة أن الفعالية الذاتية مرتبطة بشكل إيجابي وقوي بالأداء الوظيفي. وقد أشار (حسن، ٢٠١٥) إلى أن الأمل ينم عن التفاؤل والموظفين المتفائلين أكثر فعالية من الموظفين غير المتفائلين. حيث أن الموظفين المتفائلين يمتلكون جهوداً موجهة نحو الهدف. ولديهم قدرة خاصة على إيجاد الطرق البديلة المستمرة لتحقيق أهدافهم. وأشارت دراسة كلاً من (Avery & James B & 2011, p96 & Lathan's, 2014, p107 & etal) إلى أن الموظفين الذين لديهم المزيد من الأمل لديهم أداء وظيفي مرتفع. حيث قاموا بقياس هذه العلاقة بعد عام واحد من السيطرة على كفاءتهم الذاتية والقدرة الإدراكية، فوجدوا أن الموظفين ذوي الكفاءة الذاتية والأمل لديهم أداء أفضل لأن هؤلاء الموظفين يقبلون التحديات ويبذلون المزيد من الجهود لتحقيق الأهداف بسبب ارتفاع الفعالية لديهم وكذلك تحديد الأهداف الفرعية والاستراتيجيات. ويرى (Sony & M & Mekoth, 2016, p91) أن المرونة تقوم بتعزيز أداء العاملين في البيئة المضطربة وتزيد من التماسك الوظيفي.

مما سبق يمكن استنتاج أن التأثير المركب لرأس المال النفسي كبنية متعددة الأبعاد قد يكون مرتبطاً بشكل كبير وإيجابي بالأداء الوظيفي للعاملين.

٣. نموذج وفروض الدراسة:

١-٣ نموذج الدراسة:

ويوضح الشكل التالي المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدراسة، والعلاقة بينها والتي تهدف الدراسة لتحديدها:



المصدر: الشكل من إعداد الباحثة، اعتماداً على الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة، ونتائج الدراسات السابقة.

تم القياس من خلال قائمة استقصاء.

٢-٣ فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي: " يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال النفسى التنظيمي، المتمثلة فى: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة". وينبثق من هذا الفرض الرئيسي، الفروض الفرعية، التالية:

- ١ - يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفسى على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٢ - يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للتفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفسى على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٣ - يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للأمل كأحد أبعاد رأس المال النفسى على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٤ - يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للمرونة كأحد أبعاد رأس المال النفسى على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.

٣-٣ منهج الدراسة:

تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لدراسة تأثير رأس المال النفسى التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الربحية بمستشفيات القطاع العام محل الدراسة، نظرا لملائمته لمثل هذه النوعية من الدراسات، وتم الاعتماد في هذه الدراسة علي نوعين من الدراسات، هما:

- ١- الدراسة المكتبية: وتتجه الباحثة في معالجة الإطار النظري للبحث، إلي مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والدوريات والمقالات والتقارير، والوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، والأبحاث والدراسات السابقة والتي تناولت موضوع الدراسة، والدراسة والمطالعة في التقارير الصادرة عن الجهات المسؤولة عن مستشفيات القطاع العام ومواقع الإنترنت المختلفة.
- ٢- الدراسة الميدانية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثة إلي جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من الميدان محل الدراسة. وقد سارت الباحثة في هذه الدراسة وفقا للخطوات العلمية المتعارف عليها في هذا المجال.
- ٣- مجتمع الدراسة: يمثل مجتمع الدراسة من أكبر (١٠) مستشفيات بالقطاع العام داخل القاهرة، وهم: مستشفى الحسين الجامعي، مستشفى القصر العيني، مستشفى أبو الريش، مستشفى عين شمس التخصصي، مستشفى المعهد القومي للأورام، مستشفى معهد ناصر، مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧، مستشفى القاهرة التخصصي، مستشفى دار الشفاء).
- ٥- عينة الدراسة: وقد تمثلت عينة الدراسة فى عدد (٥) مستشفيات لكى يتم إجراء الدراسة عليهم وهم(مستشفى الحسين الجامعي، مستشفى القصر العيني، مستشفى أبو الريش، مستشفى معهد ناصر، مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧)، وذلك حتى تكون النتائج واقعية وبالتالي أصبح إجمالي مجتمع الدراسة (٦٧٤٠) عاملاً. تم اختيار عينة من هذه الشركات باستخدام المعادلة التالية:

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{P(1-P)}{N} + \frac{E^2}{SD^2}}$$

وبالتعويض في المعادلة السابقة تم منالوصول على حجم العينة والذي يساوي (٣٨٤) مفردة تقريباً، وقد تم توزيع استمارات الاستقصاء على حسب عدد العاملين باستخدام التوزيع المتناسب وتم التوزيع باستخدام العينة العشوائية البسيطة.

٤. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

قامت الباحثة باستخدام البرنامج الإحصائي الجاهز *SPSS V25* لتحليل البيانات، وهو الأسلوب المناسب لمثل هذه النوعية من الدراسات، وتم الاستعانة بالعديد من الأساليب الإحصائية، من أهمها:

- اختبار الثبات والصدق: تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ *Cronbach's Alpha Scale* ومعامل الصدق، وذلك لتحديد معامل ثبات وصدق أداة الدراسة.
- أدوات التحليل الإحصائي الوصفي: مثل: التكرارات *Frequencies* والنسب المئوية *Percentages* والأوساط الحسابية *Means* والانحراف المعياري *Standard Deviation* كأساليب إحصائية وصفية، تساعد في عرض البيانات في صورة أكثر تقدماً.

- معامل الارتباط البسيط *Simple Linear Correlation Coefficient* ومعامل التحديد *Coefficient of Determination* وذلك لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
 - معامل الانحدار الخطي البسيط *Simple Linear Regression* وذلك لمعرفة قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
 - تحليل التباين *ANOVA*، وذلك لاختبار معنوية نماذج الانحدار، المتمثلة في العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
 - اختبار كروسكال واليس *Kreskas Wallis*: وتم استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أكثر من مجموعتين من البيانات الترتيبية.
- وقامت الباحثة بعد تحليل البيانات بالأساليب الإحصائية، بتفسيرها واستخلاص النتائج والدلالات منها بأسلوب منطقي، حيث أن الأسلوب الإحصائي يعد وسيلة لمساعدة الباحثة في التحليل والاستنتاج، وهو لا يقدم كل شيء للباحثة، ولذلك يجب الاعتماد على الرأي الشخصي أيضاً في استقراء النتائج.

٥. الدراسة الميدانية:

١-٥ توصيف عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة (384) مفردة، وبلغ عدد استمارات الاستقصاء السليمة المرتردة بعد استيفائها (296) وقامت الباحثة بوصف كل خاصية من الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة، ويوضح الجدول التالي خصائص عينة الدراسة :

جدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة

النسبة %	العدد	الخصائص	النوع
٣,٥٧%	١٦٩	ذكور	النوع
٧,٤٢%	١٢٧	إناث	
٢,١٥%	٤٥	أقل من ٣٠	السن
٥٥%	١٦٣	من ٣٠ إلى > ٥٠	
٨,٢٩%	٨٨	٥٠ سنة فأكثر	الخبرة
٤,١٤%	٤٢	أقل من ٥ سنوات	
٨,٢٨%	٨٦	من ٥ : > ١٠ سنوات	
٨,٥٦%	١٦٨	١٠ سنوات فأكثر	التعليم
٣,٣٠%	٩٠	تعليم متوسط	
٤,٦٣%	١٨٨	تعليم جامعي	
١,٦%	١٨	تعليم فوق الجامعي	
١٠٠%	٢٩٦	الإجمالي	

المصدر: قائمة الاستقصاء، نتائج إجابات القسم الثالث من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

تخلص الباحثة من توصيف خصائص عينة الدراسة، إلى تمثيل عينة الدراسة لكافة الفئات المحددة، وأن نسبة كبيرة من مفردات عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من ٣٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة وغالبيتهم من الذكور وأن مستواهم التعليمي من الحاصلين على المؤهلات الجامعية، وهذا يوضح أن معظم العاملين بمستشفيات القطاع العام محل الدراسة على دراية كافية بأهمية رأس المال النفسي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، ويرجع ذلك لمستواهم التعليمي وخلفياتهم الثقافية المترتبة على ذلك. مما سبق يتبين أن خصائص عينة الدراسة متمشية مع المنطق، ومع التوزيع الطبيعي متناسبة مع خصائص مجتمع الدراسة مما يجعل العينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

٢-٥ توصيف متغيرات الدراسة:

يوضح الجدولان التاليان رقم (٢)، ورقم (٣) توصيف متغيرات الدراسة من خلال بيان الوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري، وكذلك أبرز معاملات الارتباط الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي :

جدول (٢) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	الوسط الحسابي	الأنحراف المعياري
الكفاءة الذاتية	٩٨,٣	٨٩,٠
التفاؤل	٩٣,٣	٩٣,٠
الأمل	٧٥,٣	٨٤,٠
المرونة	٢,٣	٠٤,١
الكفاءة	٢,٤	٨٦,٠
الجودة	١,٤	٧٥,٠
الإبداع	٢٦,٤	٩٥,٠

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

جدول (٣) معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	الكفاءة الذاتية	التفاؤل	الأمل	المرونة	الكفاءة	الجودة	الإبداع
الكفاءة الذاتية	١						
التفاؤل	*٤٢,٠	١					
الأمل	*٣٨,٠	*٣١,٠	١				
المرونة	*٤١,٠	*٣١,٠	*٣١,٠	١			
الكفاءة	*٣٢,٠	*٢٧,٠	*٢٧,٠	*٢١,٠	١		
الجودة	*٣٤,٠	*٢٩,٠	*٢٩,٠	*٢١,٠	*٢٩,٠	١	
الإبداع	*٣١,٠	*٠٢٦	*٠٣٦	*٢١,٠	*٣٢,٠	٢٤,٠	١

تخلص الدراسة من توصيف البيانات إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات رأس المال النفسي، والمتمثلة في: الكفاءة الذاتية، والتفاؤل، والأمل، والمرونة بمستشفيات القطاع العام، وبين الأداء الوظيفي للعاملين، وأن أبعاد رأس المال النفسي تؤثر معنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين. ولكن على الرغم من وجود علاقات الارتباط، إلا أن الدراسة قامت بالتأكد من وجود هذه العلاقات من خلال اتباع أساليب إحصائية أكثر تقدماً.

٣-٥ اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي:

قامت الباحثة في هذا الجزء من الدراسة باختبار مدى صحة الفرض الرئيسي، من خلال اختبار الفروض الفرعية على النحو التالي:

١- اختبار تأثير الكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة:

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد الكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة. وليبيان أثر بعد الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار:

جدول رقم (٤) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد الكفاءة الذاتية والأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	Tuvalu	Sig. T
الكفاءة الذاتية	٥٩,٠	٤٣,٠٢	٥٩,٠	٣٤٨,٠	٢٢١,٥	*٠٠,٠
المعامل الثابت Constant		٩٣٤,١				
معامل التحديد المعدل Adj. R ²		٣٤٥,٠				
قيمة F		٦٥,٣٣				
معامل جوهرية النموذج (Sig. F)		*٠٠,٠				

* P < 0.01

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الكفاءة الذاتية والأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٥٩ ، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$).
 - يشير معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ إلى أن بعد الكفاءة الذاتية يفسر حوالي ٣٤٥٪ من التباين في الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن نسبة ٦٥٥٪ ترجع لعوامل أخرى.
 - يشير معامل جوهرية النموذج ($Sig. F$) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$) ، وتؤكد إشارات معاملات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة.
- في ضوء ما سبق من نتائج، يتبين عدم صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداه: " يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

٢- اختبار تأثير التفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة:

قامت الباحثة في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي ومؤداه: " يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للتفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة. ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد التفاؤل والأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة. ولبيان أثر التفاؤل على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار:

جدول رقم (٥) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التفاؤل والأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	Tuvalu	Sig. T
التفاؤل	٦٣,٠	٤٣,٠٢	٦٣,٠	٣٩٧,٠	٦٣٢,٥	*٠,٠,٠
المعامل الثابت <i>Constant</i>		١٢٢,١				
معامل التحديد المعدل <i>Adj. R²</i>		٣٩٥,٠				
قيمة <i>F</i>		٧٤,٣٢				
معامل جوهرية النموذج (<i>Sig. F</i>)		*٠,٠,٠				

* P < 0.01

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد التفاؤل وبين الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٦٣ ، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$).
- يشير معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ إلى أن بعد التفاؤل يفسر حوالي ٣٩٥٪ من التباين في الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن نسبة ٦٥٥٪ ترجع لعوامل أخرى.
- يشير معامل جوهرية النموذج ($Sig. F$) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$) ، وتؤكد إشارات معاملات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة.

في ضوء ما سبق من نتائج، يتبين عدم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداه: " يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للتفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

٣- اختبار تأثير الأمل كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة:

قامت الباحثة في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي ومؤداه: "يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للأمل كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعده الأمل والأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة. ولبيان أثر بعد الأمل على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار:

جدول رقم (٦) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الأمل على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	Tuvalu	Sig. T
الأمل	٨٥,٠	٣٢,٠٢	٨٥,٠	٣٣,٠٦	٢١١,٥	*٠,٠,٠
المعامل الثابت <i>Constant</i>		٨٤٥,١				
معامل التحديد المعدل <i>Adj. R²</i>		٣٣٤,٠				
قيمة <i>F</i>		٨٨,٣٢				
معامل جوهريية النموذج (<i>Sig. F</i>)		*٠,٠,٠				

* P < 0.01

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الأمل وبين الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٥٨ ، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$).
- يشير معامل التحديد المعدل *Adj. R²* إلى أن بعد الأمل يفسر حوالي ٣٣٤٪ من التباين في الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن نسبة ٦٦٤٪ ترجع لعوامل أخرى.
- يشير معامل جوهريية النموذج (*Sig. F*) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$) ، وتؤكد إشارات معاملات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة.

في ضوء ما سبق من نتائج، يتم قبول الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداه: "يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للأمل كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

٤- اختبار تأثير المرونة كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة:

قامت الباحثة في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي، ومؤداه: "يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للمرونة كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعده المرونة والأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة. ولبيان أثر بعد المرونة على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار :

جدول رقم (٧) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر بعد المرونة الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T. Value	Sig. T
المرونة	٦٧,٠	٥٢,٠٣	٦٧,٠	٤٤,٠٩	٦٧٨,٤	*٠,٠,٠
المعامل الثابت <i>Constant</i>		٢١٣,١				
معامل التحديد المعدل <i>Adj. R²</i>		٤٤٦,٠				
قيمة <i>F</i>		٢١,٥٤				
معامل جوهريية النموذج (<i>Sig. F</i>)		*٠,٠,٠				

* P < 0.01

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد المرونة وبين الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٦٧ ، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$).
 - يشير معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ إلى أن بعد المرونة يفسر حوالي ٤٦٪ من التباين في الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن نسبة ٥٤٪ ترجع لعوامل أخرى.
 - يشير معامل جوهرية النموذج ($Sig. F$) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$) ، وتؤكد إشارات معاملات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة.
- في ضوء ما سبق من نتائج، يتم قبول صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداه: " يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للمرونة كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

٥- تأثير إجمالي أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة:

قامت الباحثة في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الرئيسي الثاني كإجمالي، ومؤداه: " يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لأبعاد رأس المال النفسي وأبعاد الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة. ولبيان أثر إجمالي أبعاد رأس المال النفسي على أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار :

جدول رقم (٨) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إجمالي أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T. Value	Sig. T
إجمالي أبعاد رأس المال النفسي	٦١,٠	٤٢٣,٠	٦١,٠	٣٦٦,٠	٦٦٥,٤	*٠,٠
المعامل الثابت Constant		٣٤٣,١				
معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$		٣٦٣,٠				
قيمة F		١٣,٣٤				
معامل جوهرية النموذج ($Sig. F$)		*٠,٠				

* P < 0.01

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة لإجمالي أبعاد رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ٦١,٠ ، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$).
- يشير معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ إلى أن ابعاد رأس المال النفسي تفسر حوالي ٣٦,٣٦٪ من التباين في الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن نسبة ٦٣,٦٣٪ ترجع لعوامل أخرى.
- يشير معامل جوهرية النموذج ($Sig. F$) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$) ، وتؤكد إشارات معاملات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة.

في ضوء ما سبق من نتائج، يتبين عدم قبول صحة الفرض الرئيسي كإجمالي للدراسة، ومؤداه: " يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

٦. نتائج الدراسة:

فيما يلي أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- ١- أكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعد الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي للعاملين وفي ذلك دلالة علمية مؤداه أن الكفاءة الذاتية تعمل على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.

٢- أكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعده التفاؤل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها أن التفاؤل في العمل يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ويخلق روح حب العمل لدى العاملين ويزيد من حالة الرضا الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة.

٣- أكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعده الأمل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها أن الأمل لدى العاملين يحسن من الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.

٤- أكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعده المرونة على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها أن المرونة في العمل والتفكير وتغيير وتعديل خطط العمل اليومية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.

٧. مناقشة وتفسير نتائج الدراسة :

قامت الباحثة بمناقشة وتفسير *Explanation and Discussion* النتائج التي تم التوصل إليها، وذلك على النحو التالي:

- أظهرت نتائج الدراسة، أن هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة كلا من: دراسة (الكرديوي مصطفى، ٢٠١٧) (منتصر مصطفى، ٢٠١٩) (Lathan's & F & Norman, S.2017)

- أظهرت نتائج الدراسة، أن هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده التفاؤل على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة: (الكرديوي مصطفى، ٢٠١٧) (عبد الحميد المغربي، ٢٠١٢) (Aril & M, 2010)

- أظهرت نتائج الدراسة، أن هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده الأمل على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة: (منتصر مصطفى، ٢٠١٩) (Lathan's & F & Norman, S.2017)

- أظهرت نتائج الدراسة، أن هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده المرونة على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة: (عبد الحميد المغربي، ٢٠١٢)

- (Aril, M, 2010).

٨. دلالات الدراسة:

في ضوء تحليل نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها، يمكن الإشارة إلى بعض الدلالات *Implication* النظرية والتطبيقية التي أفرزتها الدراسة، فيما يلي:

١- على المستوى النظري: أظهرت نتائج الدراسة الحالية، وجود تأثير إيجابي جوهري لرأس المال النفسي التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الربحية. وتعد هذه النتيجة بمثابة إضافة تسهم في إثراء أدبيات إدارة الموارد البشرية، وتعمل على توسيع قاعدة الدراسة في إدارة الأعمال عامة وإدارة الموارد البشرية خاصة.

٢- على المستوى التطبيقي: أكدت نتائج الدراسة على وجود تأثير إيجابي إحصائي لرأس المال النفسي، المتمثل في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الربحية المتمثلة في مستشفيات القطاع العام محل الدراسة، مما يعطى دلالة مهمة فيما يتعلق بجهود المستشفيات في الاهتمام بالعنصر البشري داخلها.

٩. توصيات الدراسة:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات، التي ترى إنها تعزز من تأثير رأس المال النفسي التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الربحية المتمثلة في مستشفيات القطاع العام محل الدراسة، وذلك على النحو التالي:

١- تدعيم ممارسات اهتمام الإدارة بأبعاد رأس المال النفسي والتي أثبتت الدراسة الحالية تأثيرها المعنوي الموجب على الاداء الوظيفي للعاملين.

٢- الاهتمام بالموظفين ومنحهم الاستقلالية والحرية في أداء المهام وتوفير الامكانيات اللازمة لهم.

٣- الاهتمام بأساليب تمكين العاملين وتشجيع فرق العمل المدارة ذاتياً والتدريب عليها.

٤- تدريب للموظفين بالمستشفيات العامة على مهارات إدارة مواقف العمل اليومية ومشكلاته.

٥- بناء فريق عمل داخل المستشفيات متنوع القدرات والمهارات لإنجاز المهام الصعبة.

٦- تصميم برامج تدريبية تلبي حاجات الموظفين وترفع من قدراتهم ومهاراتهم

١٠. الدليل الإرشادي المقترح لتنفيذ توصيات الدراسة:

لمساعدة المسؤولين والقائمين علي اتخاذ القرارات بالمستشفيات محل الدراسة علي تنفيذ هذه التوصيات، قامت الباحثة بإعداد دليل إرشادي للشركات، وذلك من خلال تحديد المسئول عن التنفيذ، والإطار الزمني للتنفيذ، ومبررات التوصية، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٩) الدليل الإرشادي لتنفيذ توصيات الدراسة

م	التوصية	المسئول عن التنفيذ	آليات التنفيذ	الإطار الزمني المطلوب
١	تدعيم ممارسات اهتمام الإدارة بأبعاد رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين.	إدارة المستشفى ومراكز التدريب والتطوير.	من خلال إعداد برامج من شأنها بث روح الأمل والتفاؤل لدى الموظفين، وعقد اجتماعات بين الإدارة والموظفين	خطط طويلة الأجل، وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد مع البدء من الآن وباستمرار.
٢	الاهتمام بالموظفين ومنحهم الاستقلالية والحرية في أداء المهام وتوفير الامكانيات اللازمة لهم.	إدارة المستشفى.	من خلال الاهتمام بالعنصر البشري من حيث التحفيز والتشجيع وبث روح الأمل والتفاؤل والاهتمام برفاهية الموظف النفسية.	خطط طويلة الأجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد، مع البدء من الآن وبصفة مستمرة.
٣	الاهتمام بأساليب تمكين العاملين وتشجيع فرق العمل المدارة ذاتياً والتدريب عليها.	الإدارات المعنية بالتنمية والتطوير، في المستشفى بالتعاون مع المديرين بالإدارة العليا.	وذلك من خلال إعطاء الموظفين الحرية في تنفيذ الأعمال اليومية المطلوبة منهم بالشكل الذي يرونه مناسب ويحقق الغرض المطلوب وبكفاءة عالية، وأن تكون هناك عمليات اتصالات من أعلي لأسفل والعكس ولا يكون هناك جمود في تنفيذ الأعمال.	خطط طويلة الأجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد مع البدء من الآن وبصفة مستمرة.
٤	تدريب الموظفين بالمستشفيات العامة على مهارات إدارة مواقف العمل اليومية ومشكلاته.	إدارة المستشفى ومراكز التدريب والتطوير.	وذلك من خلال صياغة برامج تدريبية، وإقامة ندوات	خطط طويلة الأجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد مع البدء من الآن وباستمرار.
٥	بناء فريق عمل داخل المستشفى متنوع القدرات والمهارات لإنجاز المهام الصعبة.	إدارة المستشفى.	وذلك من خلال تحديد خصائص الموظفين ومهاراتهم وقدراتهم، وتبنى سياسات وإجراءات لتكوين فريق عمل بناءً على طبيعة خصائص الموظفين ومهاراتهم وقدراتهم وطبيعة المهام المنوطة بهم.	خطط طويلة الأجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد مع البدء من الآن وبصفة مستمرة.
٦	تصميم برامج تدريبية تلبي حاجات الموظفين وترفع من قدراتهم ومهاراتهم.	إدارة المستشفى ومراكز التدريب والتطوير.	وذلك من خلال إعداد أدوات لفهم حاجات الموظفين التدريبية، وتصميم برامج تدريبية تتفق مع التغيرات المستقبلية وتلبي حاجات الموظفين التدريبية.	خطط طويلة الأجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد، مع البدء من الآن وبصفة مستمرة.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة اعتماداً على توصيات الدراسة.

المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية:

- جمال، عوض محمد، (٢٠١٦)، تأثير رأس المال النفسي التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام، بمحافظة الدهليّة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- حسن، فاطمة محمد مهدي، (٢٠١٥)، إدارة رأس المال النفسي التنظيمي كمدخل إداري لتطوير الأداء التنظيمي دراسة ميدانية بالتطبيق على المستشفيات الجامعية في محافظة القاهرة والإسماعيلية
<https://search.mandumah.com/Record/753925>
- محمد، الكر داوي مصطفى، (٢٠١٧)، أثر الانظمات الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي التنظيمي ومستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع العمومي في محافظة الدهليّة، مجلة الإدارة العامة، المجلد ٣٥، العدد ٣
- محمود، أسماء محسن، (٢٠١٩)، تأثير الذكاء التنظيمي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بديوان عام محافظة الدهليّة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- مصطفى، منتصر مصطفى، (٢٠١٩)، أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري: دراسة مقارنة على عينة من العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة بالقاهرة الكبرى، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد لدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

ثانياً: مراجع باللغة الإنجليزية:

- Avery & J.B. & Lathan's & F. & Smith & R.M. and Palmer & N.F. & (2010) & "Impact of positive psychological capital on employee well-being over time" & *Journal of Occupational Health Psychology* & Vol. 15 No4
- Chen Z.X & Lim Lu &. (2012) & "Further investigation of the outcomes of loyalty to supervisor" & *Journal of Managerial Psychology* & Vol. 16 No. 7.
- Cole & S.S. & Full agar & C.J. and Mills & M.J. (2010) & "Feeling good and doing great: the relationship between psychological capital and well-being" & *Journal of Occupational Health Psychology* & Vol. No15.
- Hussein & A. M. & & Trahir & A. A. (2021). The Effect of Leadership Soft Skills on Knowledge Sharing & Analytical Research in Al Fallujah University. *Revisit Genetic Gestapo Invoice E Technologies* & & 11(3) & 340-354
- Islamic & R. & & Susanoo & P. (2020 & November). Mediating Effect of Work Commitment in the Relationship between Supervisor Support and Job Performance of Higher Education Employees (Case Study in West Sumatera Public & Private Universities). In *The Fifth Padang International Conference on Economics Education & Economics & Business and Management & Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA-5/2020)* (pp. 864-874). Atlantis Press.
- Lentz & K. M. (2013). Empowerment and human agency: The role of power transfer & control & and intentional actions by leaders on behalf of an organization (Order No. 3576850). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Lima & B. C. & & Wang & C. J. (2015). Perceived autonomy support & behavioral regulations in physical education and physical activity intention. *Psychology of Sport and Exercise* & 10(1).
- Lathan's & F. & & Avoid & B. J. & & Avery & J. B. & & Norman & S. M. (2017). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology* & Vol.60 & No.3.
- Modulo & C. & & Vidal Puce & P. (2020). The impact of hard and soft skills on manager's innovativeness.

- Martin & Angela & Donohue & Wayne & Dawkins & Sarah (2011) & *Psychology call Capital at the individual and team level: Implication for job satisfaction and turnover intentions of emergency services volunteers*. Proceeding of the 25 the Australian & New Zealand Academy of management Conference.
- Martin & Angela & Donohue & Wayne & Dawkins & Sarah (2011) & *Psychology call Capital at the individual and team level: Implication for job satisfaction and turnover intentions of emergency services volunteers*. Proceeding of the 25 the Australian & New Zealand Academy of management Conference.
- Poon & C.M. and Lathan's & F. (2013) & "Positive psychological capital in the workplace: where we are and where we need to go" & Designing Positive Psychology: *Taking Stock and Moving Forward* & Oxford University Press & New York & NY
- Queensberry & C.M. (2015) & "Positive psychological capital in the workplace: where we are and where we need to go" & Designing Positive Psychology: *Taking Stock and Moving Forward* & Oxford University Press & New York & NY.
- Saudi & I. & Deana & M. (2020). A New Perspective on How to Achieve Performance Excellence: A Comparative Analysis of the American and European 2020 Model. Journal of Financial & Accor Uniting and Managerial Studies. 7 & (2)

The impact of organizational psychological capital on the job performance of workers in business organizations in light of digital transformation "a field study"

Abeer ashraf Mohamed kahla

Lecturer at the Higher Institute of Computers and Management
Information Systems

Dr.abeerashrafkahla@gmail.com

Abstract

The study aimed to identify the impact of organizational psychological capital on the job performance of hospital workers under study. The study was applied to the ten largest hospitals in the Egyptian public sector in Cairo and Giza governorates. The study concluded with many results & the most important of which are: The study confirmed the existence of an effect of the self-efficacy dimension on the job performance of the workers & and this is a scientific indication that self-efficacy improves the job performance of the hospital workers under study. The study also confirmed the existence of an effect of the dimension of optimism on the job performance of workers. This has a scientific indication that optimism at work leads to improving the job performance of the workers & creates a spirit of love for work among the workers & and increases the state of job satisfaction in the hospitals under study. The study confirmed the existence of an effect of the dimension of hope on the job performance of the workers. Finally, the study confirmed the existence of an effect of the dimension of flexibility on the job performance of the workers. As well as paying attention to methods of empowering workers and encouraging self-managed work teams and training them.

Keywords

Organizational psychological capital, Job performance, Public sector, Digital transformation