

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الرأسمال النفسي دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في

شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- د/ زاوي صورية

من إعداد الطالب (ة):

- صالح أعلام

- نحيلي حنان

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	مشرفا	أستاذ محاضر أ	• زاوي صورية
بسكرة	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	• يحيوي مفيدة
بسكرة	مناقشا	أستاذ التعليم العالي	• بن عيسى ليلى

الموسم الجامعي: 2021-2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الرأسمال النفسي دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في

شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- د/ زاوي صورية

من إعداد الطالب (ة):

- صالح أعلام

- نحيلي حنان

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	مشرفا	أستاذ محاضر أ	• زاوي صورية
بسكرة	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	• يحيوي مفيدة
بسكرة	مناقشا	أستاذ التعليم العالي	• بن عيسى ليلي

الموسم الجامعي: 2021-2022

الاهداء

و ما توفيقى الا بالله عليه توكلت و اليه أنيب

الى منى عمري و نور بصري الى من رضاها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي "

أمي الحبيبة "

إلى من عمل بكد من أجلي و علمني معنى الكفاح و أوصلني إلى ما أنا عليه "

ابي الغالي "

الى زوجي و رفيق دربي

الى أولادي قرة عيني

الى

الى جميع الاهل و الأصدقاء

...أهدي هذا العمل

احلام

الاهداء

الحمد لله فائق الانوار وجاهل الليل والنهار ثم الصلاة و السلام على سيدنا محمد المختار الحمد

لله الذي وفقنا لهذا و لم نكن لنصل اليه لولا فضل الله علينا.

من دواعي الفخر والاعتزاز أن اهدي ثمرة جهد هذا العمل المتواضع الى كل من أبي وأمي العزيزين

حفظهما الله و رعاهما.

زوجي وسندي في الدنيا.

الى ابني و قرّة عيني.

الى جدتي الحبيبة اطال الله عمرها.

الى كل العائلة والأصدقاء ورفقاء الدراسة من دون استثناء.

الى من انار لي الطريق في سبيل التحصيل و لو بقدر بسيط من المعرفة أساتذتي الكرام.

الى كل من يقدر العلم و يسعى في طلبه

الى كل من ذكرهم قلبي و نساهم عقلي

شكر و تقدير

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله الكريم، والحمد لله الذي بنعمته وفضله تتم الصالحات، والحمد لله على تيسيره السبل وتوفيقه، وله الحمد والشكر كله أن وفقنا وألهمنا الصبر والعزيمة وأعاننا على إنجاز هذا العمل.

بداية نقول إن كان من واجبنا الاعتراف بالفضل والشكر بعد الحمد لله فإننا نتقدم بجزيل الشكر إلى أستاذتنا المشرفة "زاوي صورية" التي رافقتنا طيلة مدة إنجازنا لهذه الدراسة ولم تبخل علينا من توجيهاتها ومعلوماتها ونصائحها القيمة التي ساهمت في إثراء موضوع دراستنا، فجزاها الله خيرا ونسأله أن يوفقها.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة لمشاركتهم في مناقشة هذه المذكرة وإبداء آراءهم وملاحظاتهم القيمة.

والشكر موصول إلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة محمد خيضر_ بسكرة_ الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي وأفادونا بعلمهم من أولى المراحل الدراسية إلى هذه اللحظة.

وأيضاتقديرا واعترافا منا بالجميل نتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى الصندوق الاجتماعي للعمال الغير أجراء بسكرة على تعاونهم معنا.

ونسأل الله عز وجل أن يتقبل منا هذا العمل

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الأمان و الاستقرار الوظيفي، الأجر و المكافآت العادلة، فرص التقدم و الترقية الوظيفية، ظروف العمل المادية، التدريب و التعلم، المشاركة في اتخاذ القرار، التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية) كمتغير مستقل على راس المال النفسي كمتغير تابع، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات والتي وزعت على عينة بلغت (100) عامل بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء-بسكرة-، وتم استخدام الاختبارات والأساليب الإحصائية المناسبة ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة (0.05) لجودة الحياة الوظيفية بكل من ابعاده ما عدى الأمان و الاستقرار الوظيفي، و التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية على راس المال النفسي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء _بسكرة_، وبناء على نتائج المتوصل إليها تم تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في تحسين أثر جودة الحياة الوظيفية على راس المال النفسي بالمؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، راس المال النفسي.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of the quality of career life in its dimensions (security and job stability, fair wages and rewards, opportunities for career advancement and promotion, material working conditions, training and learning, participation in decision-making, balance between personal and career life) as an independent variable. On psychological capital as a dependent variable, and to achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed as a tool for data collection, which was distributed to a sample of (100) workers in the National Fund for Social Security for non-procedures - Biskra -, and appropriate tests and statistical methods were used within the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program. The study reached a number of results, the most important of which is the presence of a statistically significant effect at the significance level (0.05) for the quality of job life in all of its dimensions, except for job security and stability, and the balance between personal and professional life on the psychological capital of the National Social Security Fund for non-procedures - Biskra. Based on the findings, a set of recommendations were presented that may contribute to improving the impact of the quality of work life on the psychological capital of the institution under study.

Keywords: quality of work life, psychological capital.

قائمة الجداول و الأشكال

أولاً: قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
38	خاصية الجنس لعينة الدراسة	1.
38	خاصية السن لعينة الدراسة	2.
38	خاصية المستوى التعليمي لعينة الدراسة	3.
39	خاصية عدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة	4.
40	درجات مقياس ليكارت الخماسي	5.
40	اختبار معامل صدق وثبات أداة الدراسة	6.
41	التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة	7.
41	مقياس ليكارت للحكم على إجابات المبحوثين	8.
42	نتائج تحليل المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية	9.
46	نتائج تحليل المبحوثين حول راس المال النفسي	10.
48	مصفوفة الارتباط Person بين ابعاد الدراسة	11.
49	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	12.
50	نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية على الراسمال النفسي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء-بسكرة-	13.
50	تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى	14.
51	تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	15.
52	تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	16.
52	تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	17.
53	تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة	18.
53	تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السادسة	19.
54	تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السابعة	20.

ثانيا: قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
و	النموذج الفرضي لمتغيرات الدراسة	.1
6	تصنيفات رأس المال المختلفة	.2
7	أبعاد رأس المال النفسي	.3
33	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة	.4

مقدمة

مقدمة

تعد الموارد البشرية التي تمتلكها المنظمات المصدر الأهم للتميز ذلك أن الرأس المال البشري العمود الأساسي نظرا لما يمتلكه من معارف و مهارات تميزه عن باقي الموارد، فهو العنصر المؤثر الفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة، بل نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها.

و بما أن الموارد البشرية تحركها رغباتها و مولاتها للعمل ، فقد أصبحت العوامل النفسية كمنظرة التفاؤلية في العمل و أمله و إيمانه القوي في قدرته على تحقيق الأهداف ، و الصمود أمام المشكلات و الصراعات التي تواجهه في العمل لا تقل أهمية و تأثير على أدائه من القدرات الجسمية و المعرفية و المهارات التي يمتلكها ، بل أصبح رأس المال النفسي لا يقل أهمية عن رأس المال البشري و سلاحا في يد المنظمة التي تملكه.

يمثل رأس المال النفسي الموارد الشخصية الايجابية ، التي تساعد الأفراد على امتلاك الثقة اللازمة للنجاح في المهام الصعبة ، و القدرة على القيام بالسلوكات الايجابية ، و الاجتهاد نحو تحقيق الأهداف و النجاح ، لذلك تسعى منظمات اليوم الى تطوير رأس مالها النفسي ، من خلال تحسين العوامل المؤثرة فيه، و منها جودة الحياة الوظيفية .

إن توفير بيئة عمل صحية و أمنة للأفراد، و مشاركتهم في اتخاذ القرارات التي تخص عملهم ، و منحهم فرص لزيادة و تنمية مهاراتهم و معارفهم ، الى جانب شعورهم بعدالة نظام الأجور و المكافآت التي يحصلون عليها ، يجعلهم يشعرون بالأمن و الاستقرار في المنظمة و ينمي جبههم للعمل ويسعون لبذل الجهود أكثر لتطوير أنفسهم و تحسين أدائهم ، و بالتالي أداء المنظمة.

1- إشكالية الدراسة :

تسعى المنظمة إلى محاولة التأثير على رأس مالها النفسي، بتحسين جودة الحياة الوظيفية فيها، نظرا لأهمية الجوانب النفسية للعاملين في تعزيز السلوكات الايجابية، ومدى تأثيرها على تخفيض التكاليف الى جانب تقليل التأثيرات السلبية ، و بالتالي تحسين أداء العاملين و المنظمة ، و بناء على ما سبق تم طرح الاشكالية التالية :

ما هو أثر جودة الحياة الوظيفية على رأس المال النفسي للصادق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة؟

2- تساؤلات الدراسة: ينبثق عن إشكالية الدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما مستوى رأس المال النفسي لدي عاملي المؤسسة محل الدراسة ؟
- ما هو أثر الاستقرار و الامن الوظيفي على رأس المال النفسي للمؤسسة محل الدراسة؟
- ما هو أثر الاجور و المكافآت العادلة على رأس المال النفسي للمؤسسة محل الدراسة ؟
- ما هو أثر فرص الترقية و التقدم الوظيفي على رأس المال للمؤسسة محل الدراسة ؟
- ما هو أثر ظروف العمل على رأس المال النفسي للمؤسسة محل الدراسة؟
- ما هو أثر التدريب و التعلم على رأس المال النفسي للمؤسسة محل الدراسة ؟
- ما هو أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على رأس المال النفسي للمؤسسة محل الدراسة ؟

مقدمة

- ما هو أثر التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفة على رأس المال النفسي للمؤسسة محل الدراسة ؟

3-الدراسات السابقة

I. الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية:

- دراسة (مسلم أيوب أحمد القواسمة، 2020) بعنوان **جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا جامعة الخليل،**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين فيها، وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية، وتم استخدام استبانة وزعت على عينة مكونة من (91) موظف وموظفة، ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية كانت متوسطة، وأن درجة الصحة والسلامة المهنية مرتفعة، وكانت أعلى مجالات جودة البيئة، يليها ضغط العمل، ثم الاستقرار والأمان الوظيفي، ثم المشاركة في اتخاذ القرار، ثم الترقية والتقدم الوظيفي، ثم التدريب والتعلم، و أخير الأجور، وتبين أن هناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل وضغط العمل، وكذلك تبين وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل والترقية والتقدم الوظيفي، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والمشاركة في القرار، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والصحة والسلامة المهنية، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة والاستقرار والأمان الوظيفي، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والتدريب والتعلم، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والأجور. وأظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل تعزى لمتغير عمر الشركة، عدد العاملين في الشركة، نوعية الإنتاج، الجنس، سنوات الخدمة، بينما أظهرت النتائج بأنه توجد فروق تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، كانت لصالح المدراء ورؤساء الأقسام، ولصالح حملة درجة الدراسات العلمية .

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت جودة الحياة الوظيفية بجزء من أبعادها الأجور ونظم التقدم و الترتي الوظيفي و المشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، الاستقرار و الأمان الوظيفي و برامج التدريب و التعلم، الا أنها تختلف مع الدراسة الحالية في كون هذه الأخيرة قامت بدراسة جودة الحياة الوظيفية و أثرها على رأس المال النفسي .

- دراسة (فروج احمد و شعشوعه ياسين، 2019) بعنوان **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة باتيمتال - عين الدفلى، مذكرة ماستر في علوم التسيير إدارة أعمال ، عين الدفلى .**

هدفت الدراسة إلى إبراز تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في مؤسسة باتيمتال-عين الدفلى ،حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، و الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، أين تم توزيع 45إستبانة، توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي بمؤسسة باتيمتال- عين الدفلى حسب أفراد عينة الدراسة، كما تبين أن بعد الأجور والرواتب يعتبر من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثير على الأداء الوظيفي، بينما يعتبر بعد الترقية والتقدم الوظيفي أقل بعدا من أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرا على الأداء الوظيفي داخل مؤسسة باتيمتال.

مقدمة

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت جودة الحياة الوظيفية بجزء من أبعادها المتمثلة في الاجور و الرواتب والاستقرار و الأمان الوظيفي و المشاركة في اتخاذ القرارات و الترقية و التقدم الوظيفي، إلا أنها تختلف مع الدراسة الحالية في كون هذه الدراسة قامت بدراسة جودة الحياة الوظيفية مع الأداء الوظيفي، بينما الدراسة الحالية قامت بدراسة جودة الحياة الوظيفية و أثرها على رأس المال النفسي.

• دراسة (عادل بومجان، اقطي جوهره ، خالد الوافي، 2018) بعنوان: .جودة حياة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي:

دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة،مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر جودة الحياة الوظيفية من حيث (التكوين، العمل الجماعي، الحوافز والمكافآت، خصائص المنصب، المشاركة في اتخاذ القرار، والظروف المادية للعمل) على أداء الأستاذ الجامعي من حيث (جودة الخدمة، المهارات، السلوك الإبداعي، وكمية العمل) في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. وباستخدام استبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 90 أستاذ. وأكدت نتائج الدراسة أن كل من خصائص المنصب والعمل الجماعي له أثر إيجابي مباشر على أداء الأستاذ، بينما كل من التكوين، ظروف العمل المادية، الأجور والمكافآت، والمشاركة في اتخاذ القرار ليس له أثر مباشر على الأداء الوظيفي للأستاذ. تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت جودة الحياة الوظيفية بجزء من أبعادها المتمثلة في الحوافز و المكافآت و المشاركة في اتخاذ القرار و الظروف المادية للعمل، لا أنها تختلف مع الدراسة الحالية في كون هذه الأخيرة قامت بدراسة جودة الحياة الوظيفية و أثرها على رأس المال النفسي.

II. الدراسات المتعلقة بالرأس المال النفسي:

• دراسة (داليا خالد فائق، 2020) بعنوان دور رأس المال النفسي الايجابي في تعزيز الأداء من خلال الارتباط بالعمل

دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في فنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة السليمانية / إقليم كوردستان – العراق، مجلة العالمية للاقتصاد و الأعمال، العدد 2.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور رأس المال النفسي الإيجابي و بعض أبعاده متمثلاً بـ (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة)، في تعزيز الأداء ببعض أبعاده (أداء المهمة، أداء السياقي، السلوك المخالف للعمل) من خلال الارتباط بالعمل ببعض أبعاده (الحيوية / الحماس، الإخلاص/ التفاني، الانغماس/ الاستغراق) للعاملين في الفنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة السليمانية في إقليم كوردستان العراق.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. بالاعتماد على الاستبانة ، موزعة على عينة مكونة من (300عامل)، توصلت إلى عددا من الاستنتاجات كان أبرزها وجود تأثير معنوي للمتغير المستقل (رأس المال النفسي الإيجابي) في المتغير التابع (الأداء) من خلال وجود المتغير الوسيط (الارتباط بالعمل). كما توصلت إلى وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لرأس المال النفسي الإيجابي في تعزيز الأداء من خلال الارتباط بالعمل.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت رأس المال النفسي بأبعادها الأربعة، إلا أنها تختلف مع الدراسة الحالية في كون هذه الأخيرة قامت بدراسة جودة الحياة الوظيفية و أثرها على رأس المال النفسي.

مقدمة

• دراسة (هاني فؤاد سلمان الفقعاوي، 2019) بعنوان القيادة الخادمة ودورها في تعزيز رأس المال النفسي "دراسة ميدانية على المدراء العاملين في الجامعات في قطاع غزة ، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الأزهر غزة - فلسطين.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور القيادة الخادمة في تعزيز رأس المال النفسي لدى المدراء العاملين في الجامعات في قطاع غزة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام استبانة وزعت على 219 موظفاً من مجتمع الدراسة الذي اشتمل على 507 موظفاً من أصحاب المهام الإشرافية في الجامعات محل الدراسة، أظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها: أن درجة ممارسة المدراء للقيادة الخادمة كانت مرتفعة بوزن نسبي بلغ 72.46% ، و أن مستوى رأس المال النفسي لدى المدراء العاملين في الجامعات في قطاع غزة كان مرتفعاً بوزن نسبي بلغ 76.29% ، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة القيادة الخادمة و تعزيز رأس المال النفسي، بينما أظهرت أثراً لبعض أبعاد القيادة الخادمة (الخدمة، التواضع) على تعزيز رأس المال النفسي لدى المدراء العاملين بالجامعات في قطاع غزة.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت رأس المال النفسي بأبعاده الأربعة، إلا أنها تختلف مع الدراسة الحالية في كونها درست دور القيادة الخادمة على رأس المال النفسي، بينما الدراسة الحالية قامت بدراسة جودة الحياة الوظيفية وأثرها على رأس المال النفسي.

• دراسة (بودرهم كنزة، 2018) بعنوان أثر ضغوط العمل على الرأس المال النفسي الإيجابي دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب- مذكرة ماستر في العلوم و التسيير. جامعة ورقلة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب -جامعة-ورقلة حيث طبقت الدراسة على عينة طبقية قصدية مكونة من (111) موظف، باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي ووجود علاقة عكسية ضعيفة بينهما تقدر نسبتها، 23.8% كما توصلت إلى عدم وجود فروق بين إجابات الباحثين تعزى لخصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، ديمومة الوظيفة، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة، الحالة العائلية).

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت رأس المال النفسي بأبعاده الأربعة، لا أنها تختلف مع الدراسة الحالية في كون هذه الأخيرة قامت بدراسة جودة الحياة الوظيفية و أثرها على رأس المال النفسي

III. الدراسات المتعلقة بالرأس المال النفسي و جودة الحياة الوظيفية :

• دراسة (محمود سيد علي ابو سيف، 2017) بعنوان دور جودة حياة العمل في العلاقة بين راس المال النفسي و مستوى الالتزام التنظيمي لدى اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية، المجلة الدولية للبحوث و العلوم التربوية، العدد 04

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط لجودة حياة العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي و مستوى الالتزام التنظيمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الطائف، استخدم الباحث المنهج الوصفي و أداة الاستبانة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة طردية لرأس المال النفسي بمستوى الالتزام التنظيمي، بينما لا يوجد دور

مقدمة

مباشر لرأس المال النفسي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي، كما تتوسط جودة حياة الوظيفية العلاقة بين رأس المال النفسي و مستوى الالتزام التنظيمي ، كما يوجد دور غير مباشر بأبعاد رأس المال النفسي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي .

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها للرأس المال النفسي بكامل أبعاده، وجودة الحياة الوظيفية بجزء من أبعدها المتمثلة في المشاركة و ظروف العمل والتوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية.

تختلف الدراسة مع الدراسة الحالية في أبعاد جودة الحياة الوظيفية المدروسة، إذ قامت الدراسة الحالية بدراسة أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في فرص التقدم و الترقية، الأمان الاستقرار الوظيفي ، الأجور و المكافآت ، ظروف العمل المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات ، برامج التدريب و التعلم و التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية و أثرها على رأس المال النفسي من خلال أبعاده التفاؤل، الأمل ، المرونة، الكفاءة الذاتية

● دراسة (هويدا علي محمد عطا المنان، 2018) بعنوان جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي: الدور الوسيط لرأس المال النفسي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم و تكنولوجيا.

هدفت هذه الدراسة لاختبار جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي، ودراسة الدور الوسيط لرأس المال النفسي في هذه العلاقة وتمثل المجتمع المستهدف للدراسة من طلاب الدراسات العليا متمثلاً من طلاب الجامعات بولاية الخرطوم تم استخدام استبانة وزعت على عينة بلغت (250 استبانة). وقد توصلت الدراسة إلى أن هنالك علاقة إيجابية متوسطة بين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي ورأس المال النفسي ، كما أشارت النتائج إلى أن هنالك علاقة إيجابية بين رأس المال النفسي و الاستغراق الوظيفي . وكشفت الدراسة على أن رأس المال النفسي لا يتوسط العلاقة بين جودة حياة العمل و الاستغراق الوظيفي .

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها رأس المال النفسي بكامل أبعاده، و جودة الحياة الوظيفية بجزء من أبعدها المتمثلة في الأجور و المكافآت و المشاركة في اتخاذ القرار، ظروف العمل، تختلف مع الدراسة الحالية في كون هذه الأخيرة قامت بدراسة أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في فرص التقدم و الترقية، الأمان الاستقرار الوظيفي ، الأجور و المكافآت ، ظروف العمل المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات ، برامج التدريب و التعلم و التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية و أثرها على رأس المال النفسي من خلال أبعاده التفاؤل، الأمل ، المرونة، الكفاءة الذاتية

4-نموذج و فرضيات الدراسة:

4-1-فرضيات الدراسة :

للإجابة عن اشكالية الدراسة قمنا بوضع الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على رأس المال النفسي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة ؟

و التي تنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

H1: يوجد أثر للامان و الاستقرار الوظيفي على رأس المال النفسي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

بسكرة

مقدمة

- H2: يوجد أثر للأجور و المكافآت على رأس المال النفسي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة
- H3: يوجد أثر لفرص الترقية و التقدم على رأس المال النفسي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة
- H4: يوجد أثر لظروف العمل المادية على رأس المال النفسي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة
- H5: يوجد أثر للتدريب و التعلم على رأس المال النفسي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة
- H6: يوجد أثر للمشاركة في اتخاذ القرارات على رأس المال النفسي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

بسكرة

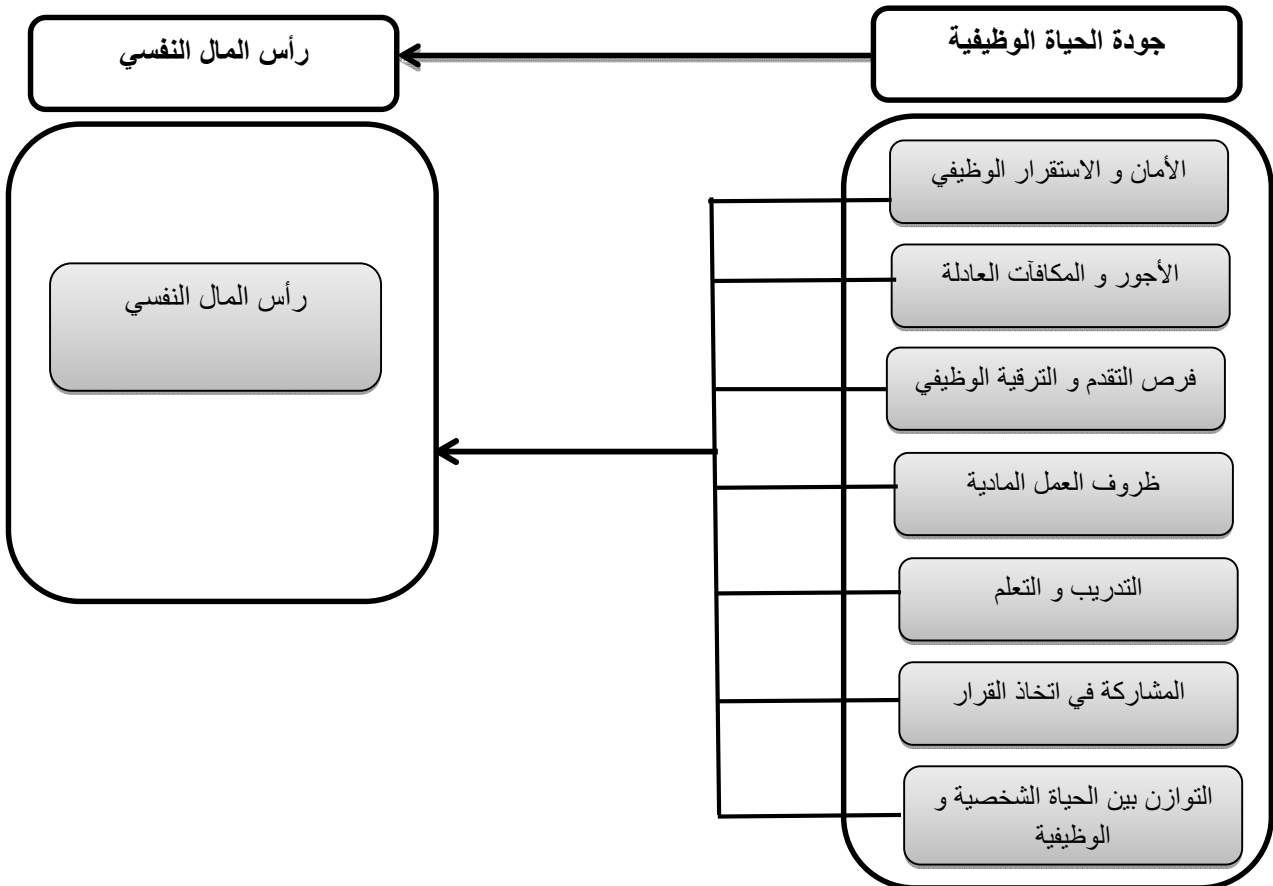
- H7: يوجد أثر للتوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية على رأس المال النفسي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

لغير الأجراء بسكرة

2-4- نموذج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على النموذج الفرضي التالي:

الشكل رقم (1) : النموذج الفرضي لمتغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة

5- التموضع الاستمولوجي منهجية الدراسة

5-1 التموضع الاستمولوجي:

تم تبني التموضع الإستمولوجي الوضعي في هذه الدراسة، حيث أن الغرض هو وصف لظواهر البحث وفهم العلاقة السببية بينها، كما أنه تم اعتماد إستراتيجية الاستطلاع من خلال اعتماد الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية، وسيتم توضيح التقنيات المنهجية للبحث بدقة في الفصل التطبيقي.

5-2 منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع عن طريق وصف خصائص المبحوثين وإجاباتهم المتعمقة بأهداف الدراسة، ومن ثم الإجابة على الأسئلة المتعلقة بأهداف الدراسة وفحص فرضيات الدراسة وتعميمها باستخدام الأساليب الكمية من خلال الاختبارات الإحصائية المناسبة، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات ويعرف المنهج الوصفي بأنه أسلوب أو نمط يتم استخدامه لدراسة ووصف الظواهر والمشكلات العملية وصف دقيق للوصول إلى التفسيرات المنطقية المبرهنة بهدف إتاحة الفرصة للباحث لوضع إطارات محددة لمشكلة واستخلاص عدد من الأسباب التي أدت لحدوث الظاهرة أو المشكلة وقد تم استخدام هذا المنهج من أجل جمع أكبر عدد ممكن من الآراء في أقل وقت وجهد كما أن استخدام الاستبيان في هذه الدراسة يساعد في تحقيق أهدافها من خلال إتاحة الفرصة أمام جميع أفراد العينة المشاركة في نتائج هذه الدراسة

6-تصميم الدراسة :

6-1-أهداف الدراسة :تهدف الدراسة الى :

- التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية بسكرة .
- التعرف على مستوى رأس المال النفسي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية بسكرة .
- إبراز أهمية الدور الذي تلعبه أبعاد جودة الحياة الوظيفية في التأثير على رأس المال النفسي لمؤسسة الصندوق للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية بسكرة.
- تقديم مجموعة من المقترحات التي قد تساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية بسكرة و بالتالي على رأس المال النفسي فيها.

6-2- حدود الدراسة

- تتمثل حدود الدراسة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة سنة 2022م.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على جودة الحياة الوظيفية و أثرها على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة.
 - الحدود البشرية:العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة
 - لحد المكاني: مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة .

مقدمة

- الحد الزمني: الفترة الزمنية التي تتم فيها جمع البيانات من مارس 2022 إلى ماي 2022.

6-3- المفاهيم الإجرائية:

- جودة الحياة الوظيفية: تشير إلى بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجاباً على العامل فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، مما يجعله يبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة ، تتمثل أبعادها في: تتمثل أبعادها في:

- الأمان و الاستقرار الوظيفي: هو تمتع العامل بأكبر قدر ممكن من التركيز في العمل ، وعدم تركه لتوفر مجموعة من الضمانات مقدمة من طرف المنظمة، متمثلة في الإشباع المادي والمعنوي والاجتماعي والنفسي للعامل.

- الأجور و المكافآت العادلة : أداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء، وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز والتمايز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى جهد لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة مادية أو معنوية

- فرص التقدم والترقية الوظيفية: هي انتقال العامل من حالة إلى حالة أو من مكانة إلى مكانة أعلى منها وهذا ، ما يترتب عليه زيادة في الأجر و المسؤوليات وهي حافز من الحوافز التي تثير دافعية الأفراد لتحسين أدائهم .

- ظروف العمل المادية: و هو محيط العمل ويؤثر في سلوك العامل، وميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والمنظمة التي ينتمي إليها

- برامج التدريب و التعلم : برامج مخططة و منظمة من طرف المنظمة تمكن العاملين من تنمية مهاراتهم و استغلال امكانياتهم و معالجة القصور لديهم.

- المشاركة في إتخاذ القرارات: هي مشاركة الرؤوسين أوالعاملين في إتخاذ القرارات اوالمساهمة بأرائهم وأفكارهم في حل المشكلات التي تواجههم في عملهم.

- التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية : و تحقيق الموازنة بين الحياة و العمل للفرد، من خلال إشباع حاجات العاملين ورغباتهم، فضلا عن إشباع حاجات المؤسسة وتحقيق أهدافها

- رأس المال النفسي :هو الحالة النفسية الايجابية للعاملين والتي تتكون من أربعة تركيبات تشمل الكفاءة الذاتية و التفاؤل. الأمل، المرونة.

7-أهمية الدراسة :

- يعد موضوع البحث من الموضوعات المهمة في ميدان إدارة الموارد البشرية، نظرا لتناوله مفهوميين مهمين و هما : جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي .

- قلة الدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية وخاصة موضوع رأس المال النفسي.
- تسليط الضوء على أهمية تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية لما لها من أثر في تنمية رأس المال النفسي.
- أما على الصعيد البحثي فيمكن أن تزود هذه الدراسة المكتبة بدراسة علمية يمكن الاستفادة منها مستقبلا.

8-هيكلية الدراسة

بغية الإجابة على الإشكالية و تحقيق أهداف الدراسة تم تقسيم الدراسة الى:

- **مقدمة :** تضمنت طرح الإشكالية و التساؤلات الفرعية أهداف و أهمية الدراسة، و تقديم نموذج و فرضيات و منهجية الدراسة، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة المتعلقة بدراسة المتغيرين محل الدراسة جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي .
- **الفصل الأول :** بعنوان **رأس المال النفسي**،تضمن ماهية رأس المال النفسي و خصائصه و تطور مفهومه و أهميته، تصنيفاته و أبعاده و فوائده.
- **الفصل الثاني:** بعنوان **علاقة جودة الحياة الوظيفية برأس المال النفسي**، تضمن ماهية جودة الحياة الوظيفية و أهميتها و أهدافها و خطوات تنفيذها ، إلى جانب علاقة أبعادها برأس المال النفسي.
- **الفصل الثالث:** بعنوان **علاقة جودة الحياة الوظيفية برأس المال النفسي** بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة.متعلق بالدراسة الميدانية و يتضمن التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وإعطاء نبذة مختصرة عنها، و عرض عينة الدراسة والأدوات المستخدمة في التحليل، و تحليل نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضية الرئيسة وكذا الفرضيات الفرعية.
- **خاتمة:** وتم فيها التوصل إلى النتائج النظرية والميدانية، وتقديم التوصيات والنصائح المناسبة.

الفصل الاول : الرأس المال النفسي

الفصل الأول: الرأس مال النفسي

تمهيد:

في إطار الاهتمام بالصحة النفسية للفرد في مكان العمل ، مما يقلل من ضغوطات العمل و يجعل الفرد ينسجم معه و يتميز بالتفاؤل و الثقة بشأن مستقبله في المنظمة ، و بقدرته على تحقيق الأهداف، و تقديم أفضل ما لديه ، مما يمكن المنظمة من تحقيق مستويات أداء أعلى. يعتبر مفهوم رأس المال النفسي من المفاهيم الحديثة في مجال إدارة الأعمال، ما دفع بالعديد من الباحثين بالاهتمام بهذا المفهوم و بالعوامل المؤثرة فيه و سيتم التطرق في هذا الفصل من خلال مباحثه إلى:

- **المبحث الأول:** ماهية رأس المال النفسي.
- **المبحث الثاني:** تصنيفات رأس المال النفسي و أبعاده.

الفصل الأول: الرأس مال النفسي

المبحث الأول: ماهية رأس المال النفسي

يمثل رأس المال النفسي القابليات النفسية الايجابية فضلاً عن التركيز على القوة و الطاقة الشخصية الايجابية، ومنه يمكن للمنظمة ان تحقق مستويات عالية من الأداء ، فهو يمثل أداة لتحويل القدرات إلى الواقع العملي ، فيمثل الحالات الفكرية المتطابقة و مواصفات السلوك التنظيمي الايجابي ، و بذلك يعتبر استثمار يمكن المنظمة من تحسين أدائها وتحقيق ميزة تنافسية.

المطلب الاول : مفهوم رأس المال النفسي

الفرع الأول: تعريف راس المال النفسي :

يعرف رأس المال النفسي على انه حالة التطور النفسي الإيجابي للفرد والتي تتميز بالثقة العالية لبذل الجهد الضروري للنجاح في المهام التي تتسم بالتحدي، وهو التفاؤل الإيجابي حول إمكانية النجاح الآن وفي المستقبل، والأمل الذي يشمل الإصرار الشخصي على التقدم إلى الأمام والقدرة على المقاومة عند الوقوع في المشكلات والظروف الصعبة (Avey, 2014, p. 28) ويعرف بأنه بناء يجسد الموارد النفسية أو القدرات الإيجابية للفرد ، إذ إن الأفراد يعتمدون على الموارد السلوكية المتأصلة في السياق التنظيمي (تحديداً المناخ المتنوع) لتعزيز مواردهم النفسية الشخصية ، والتي بدورها تعزز التزامهم التنظيمي، وتقلل من نواياهم في ترك وظائفهم (Nawman, Nielsen, Hirst, & Kennedy, 2018, p. 09) كما يعرف بأنه القدرة على التطور، وله آثار ايجابية على أرباب العمل ،الذين قد يعتمدون على هذه الإمكانيات لدى العاملين لمساعدتهم على التكيف مع مكان العمل. (Luthans, 2012, p. 02)

و يعبر رأس المال النفسي على مجموعة من المشاعر النفسية الايجابية التي تتاب العامل و يجعله يشعر بالأمل في تحقيق أهدافه و التفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي، وزيادة قدرته على التحمل والعودة إلى حالته الطبيعية في حال تعرضه لأزمات أو مشكلات داخل بيئة العمل، مع قناعته بقدرته على القيام بما يكلف به من مهام بنجاح (الكرداوي و مصطفى، 2013، صفحة 753) أيضا يعرف بأنه مجموعة من العوامل النفسية الإيجابية التي يمتلكها الفرد ذات التأثير الإيجابي على أدائهم، والمتمثلة في الكفاءة الذاتية والتفاؤل، والمرونة (Alee & Mostaghimi, 2015, p. 19)

و بصفة عامة يمكن تعريف رأس المال النفسي على أنه تلك السمات الشخصية والمشاعر الإيجابية التي تتاب العامل في عمله و التي تظهر في ثقته بنفسه في تحقيق النجاح في أداء مهامه.

الفرع الثاني: خصائص رأس المال النفسي :

من التعاريف السابقة لرأس المال النفسي، نستنتج أن هذا الأخير يتميز بعدة خصائص أهمها: (البردان، 2017، صفحة 69)

- **رأس المال النفسي متعدد الأبعاد:** يتكون رأس المال النفسي من أربعة أبعاد متمثلة في الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل و المرونة وهذا ما أشارت إليه نظرية الثقة hopfall.
- **رأس المال النفسي مجال محدد:** وتعني هذه الخاصية أن الفرد قد يتمتع بمستوى مرتفع من رأس المال النفسي لتحقيق أهداف العمل، وفي مجال آخر (كالأسرة على سبيل المثال) قد يكون رأس المال النفسي منخفضاً في بعض أبعاده .

الفصل الأول: الرأس المال النفسي

- **ثبات المحتوى:** يتسم رأس المال النفسي بثبات المحتوى، حيث أنه أكثر استقراراً من العواطف، ولكنه أكثر انفتاحاً للتغيير بشكل أكبر من الشخصية.
- **تفعيل الرأي الذاتي:** على الرغم من أن بعض الدراسات تعتبر أن تقييم الآخرين هو رأس المال النفسي (على سبيل المثال تقييم الرئيس للمرؤوس)، إلا أن تفعيل الرئيس لرأس المال النفسي ينبع من الذات.
- **القابلية للقياس:** يتسم رأس المال النفسي بقابليته للقياس، فهناك العديد من الأدوات المستخدمة حالياً في قياسه والتي قدمتها الأبحاث والدراسات على غرار دراسة Luthans وزملائه في سنة 2007، حيث تكونت أداة القياس من 24 عبارة. وأيضاً الأداة المختصرة التي قدمتها دراسة Avey وزملائه في سنة 2010 والتي تكونت من 12 عبارة، والأداة الأكثر حداثة التي قدمها Luthans & Harms, 2012 التي تعتمد على القياس الضمني لرأس المال النفسي بدل الاعتماد على استبيان التقرير الذاتي.
- **مؤثر على الأداء:** يعتبر رأس المال النفسي أحد محددات الأداء، وقد تناولت العديد من الدراسات النتائج التي تترتب على كونه مصطلحاً إيجابياً ومستمر ويرتبط بشكل كبير بأداء العاملين.
- **تعدد مستويات التحليل:** يمكن تناول رأس المال النفسي على المستوى الفردي أو الجماعي وكذلك على مستوى المنظمة.

المطلب الثاني: تطور مفهوم رأس المال النفسي وأهميته

الفرع الأول: تطور مفهوم رأس المال النفسي

يعتبر مفهوم رأس المال النفسي كمصطلح ناتج عن تطور الأدبيات العلمية في حركة علم النفس الإيجابي والسلوك التنظيمي الإيجابي والمعرفة التنظيمية الإيجابية (زقوت، 2020، الصفحات 27-28).

- **حركة علم النفس الإيجابي:** يعتبر أول من وضع أساسياته هو عالم النفس (Seligman) الذي أكد على أهمية هذا العلم في تقديم قيمة للإنسانية، وكيف أن هذا العلم يؤثر على سلوكيات الأفراد وتصرفاتهم حيال أمر ما، ورد فعلهم أمام تصرف ما، فهو يركز على الإنسان بمشاعره وصفاته، مع ضرورة التركيز على العوامل النفسية التي تدور حول الفرد، لما لها من أهمية مؤثرة على السعادة والرفاهية ورضا الفرد عن العمل.
- **السلوك التنظيمي الإيجابي:** هو العلم الذي يحاول فهم وإدراك تصرفات الأفراد تجاه عملهم بالمنظمة، ومدى رضاهم عن هذا العمل، من خلال فهم اتجاهاتهم الفكرية والسلوكية وقيمهم الأخلاقية، والممارسات التي يقومون بها بالمنظمة، مع كيفية تعاملهم كأفراد وجماعات.
- **المعرفة التنظيمية الإيجابية:** هي حركة جديدة في الدراسات التنظيمية التي تعتمد على تنمية الموارد البشرية، وتركز على المعرفة لديهم، وتساعد على تعزيز الحيوية لدى المورد البشري لخلق المرونة واستعادة التوازن لديه، وتُدور فكرة علم المعرفة التنظيمية الإيجابية حول تعزيز الأداء التنظيمي، وتقوم الانحراف السلبي في العمل، وتعزيز السلوك الإيجابي، والارتقاء بالمنظمة من خلال توفير الظروف البيئية المناسبة، وتشير المعرفة التنظيمية الإيجابية إلى الفحص العلمي والنظري القوي للظواهر الإيجابية، فهو ليس مجرد دعوة للتركيز على الإيجابيات، بل هو أيضاً يدعو للتركيز على السلبيات، فمن الطبيعي

الفصل الأول: الرأس مال النفسي

أن نرى نماذج ناجحة في سوق العمل ازدهرت بعد مرورها في نكسات وصعوبات خلقت هذا النجاح والانتصار، فالمعرفة التنظيمية الايجابية هي دعوة للتركيز في الجانبين السلبي والايجابي، وهي تعني تكامل وتفاعل العلاقة بين الظروف الايجابية والسلبية، ومن هنا يتم إدارة التحديات ومواجهتها وتحويلها إلى ظروف إيجابية تدعم نجاح المنظمة وازدهارها.

الفرع الثاني: أهمية رأس المال النفسي

يكتسي رأس المال النفسي أهمية كبيرة تتمثل في: (خميس، 2018، صفحة 17):

أولاً: أهمية رأس المال النفسي بالنسبة للفرد: تتمثل في تنمية:

- الاستقرار في العمل
- مستوى الرضا الوظيفي لدى العامل.
- المبادرة في العمل.
- الروح المعنوية العالية.
- التفاؤل.
- الانضباط وعدم الغياب.
- الانفتاح الايجابي للعمل الجماعي.

ثانياً: أهمية رأس المال النفسي للمنظمة: إن اهتمام المنظمة بتطوير رأس المال النفسي من شأنه:

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

الفصل الأول: الرأس المال النفسي

المبحث الثاني: أبعاد رأس المال النفسي و فوائده

يعتمد نجاح رأس المال البشري و رأس المال الاجتماعي للمنظمة على توافر رأس المال النفسي، لأنه يشكل جزءا مهما و مؤثرا في كل من مكوناتهما ، كما أن له أهمية لا تقل عن رأس المال الاقتصادي للمنظمة، لذلك أصبح اهتمام المنظمة منصبا حول تطوير أبعاده و ذلك لتحسين نفسية الفرد و رفع معنوياته .

المطلب الأول: المفاهيم المرتبطة برأس المال النفسي و أبعاده :

الفرع الأول: المفاهيم المرتبطة برأس المال النفسي

إن مصطلح رأس المال هو مصطلح يندرج بشكل كبير في مجال الاقتصاد و التمويل ، ولكن مع مرور الوقت تم استخدام هذا المصطلح مع الموارد البشرية لتعبير و تمثيل قيمة الموارد البشرية، و على هذا الأساس ظهرت مصطلحات عدة مع مرور الوقت مثل رأس المال البشري و الاجتماعي و النفسي (جعبري، 2018، صفحة 17). حيث يشير :

- رأس المال الاجتماعي إلى الميزة التي قد تتوفر للفرد بحكم موقعه في شبكة العلاقات الاجتماعية المتصلة به، و أن الفرد يستطيع حيازتها عبر أفعال هادفة ، كما يستطيع تحويل رأس المال الاجتماعي الى مكاسب اقتصادية، لكن هذا يعتمد على نوعية الواجبات الاجتماعية و الروابط و الشبكات المتوفرة للفرد.(نصر و هلال، 2007، الصفحات 08-09).
- رأس المال البشري إلى قيمة مركبة من كفاءة و قدرات الفرد و اتجاهات العمل و رضا الموظف، الذي يعتبر الأساس الذي يبنى عليه الرأس المال الهيكلي ، الإبداع و التحسين المستمر(أبو الجداول، 2012، صفحة 220).
- رأس المال التقليدي إلى الأصول المادية الثابتة و المستقرة، حيث ان للأصول المادية حياة محدودة نتيجة استهلاكها، أو عمر إنتاجي محدد (زلماط و كرزايي، 2017، الصفحات 22-23).

ويمكن توضيح المفاهيم المتعلقة بالرأس المال النفسي في الشكل التالي:

الشكل رقم(2) تصنيفات رأس المال المختلفة

رأس المال الاقتصادي التقليدي:	رأس المال البشري:	رأس المال الاجتماعي:	رأس المال النفسي:
<ul style="list-style-type: none">• ماذا لديك؟• المالية.• الماديات الملموسة.• الأصول.• المعدات.• بيانات براءة اختراع	<ul style="list-style-type: none">• ماذا تعرف؟• الخبرات.• التعليم.• المهارات.• المعرفة.• الأفكار و الإبداع	<ul style="list-style-type: none">• من تعرف؟• العلاقات.• شبكة الاتصالات.• الأصدقاء.	<ul style="list-style-type: none">• من أنت؟• الكفاءة.• المرونة.• التفاؤل.• الأمل

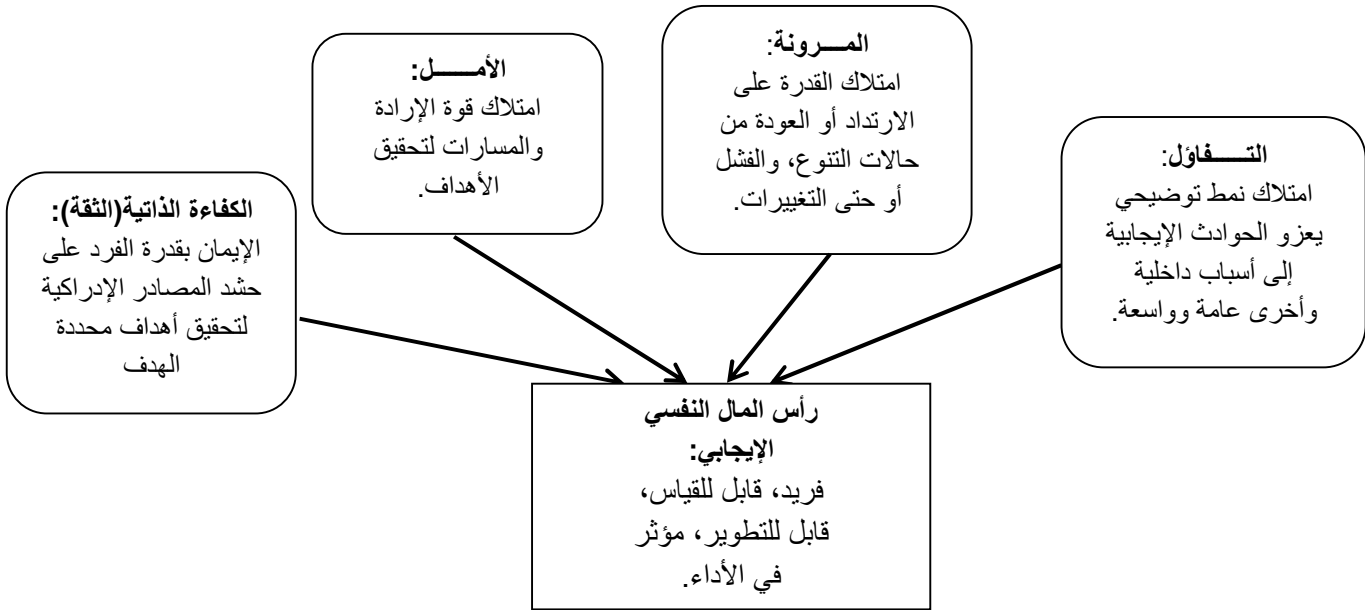
المصدر: (البردان، 2017، صفحة 57)

الفصل الأول: الرأس مال النفسي

الفرع الثاني: أبعاد رأس المال النفسي:

إن اغلب وجهات النظر حول أبعاد رأس المال النفسي قد ركزت على أربعة أبعاد هي: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل و المرونة)، بينما أشار آخرون فضلا عن ذلك إلى الاعتقاد الذاتي، القيمة الذاتية، وكذلك روح التسامح و الحكمة و الشجاعة، وغيرها من الصفات المرغوبة كالإصرار على الانجاز و الانخراط في العمل، و منهم من أشار إلى قابلية القياس، والحالة الإيجابية و قابلية التطوير، و التفرد في بعض الصفات الحميدة. (بودرهم، 2018، صفحة 04). و الشكل الموالي يوضح أبعاد رأس المال النفسي.

الشكل رقم(3) أبعاد رأس المال النفسي



المصدر: (بودرهم، 2018، صفحة 09)

من خلال الشكل نلاحظ ان العناصر أو الأبعاد المكونة لرأس المال النفسي تتكون من:

- الكفاءة الذاتية: تشير إلى إدراك واعتقاد الفرد بقدرته على أداء مهمة معينة بنجاح، حيث تمثل قناعة الفرد بقدرته على تنمية الحافز الداخلي وتوظيف موارده المعرفية لتحديد بدائل التصرف التي تمكن من انجاز مهمة معينة بنجاح، حيث يفكر العاملين في قدراتهم وقيمونها قبل الاختيار والبدء في مجموعة من التصرفات، وبالتالي فإن العاملين ذوي الكفاءة الذاتية المرتفعة يختارون المهام التي تحتوي على قدر كبير من التحدي ويستثمرون جهودهم في انجازها مع المثابرة أثناء المحن التي يتعرضون لها. عرفت الكفاءة الذاتية أنها اعتقاد الفرد بخصوص قدرته على القيام بسلوكياته المطلوبة لتحقيق النتائج المرغوبة. أي اقتناع الفرد، بأنه بإمكانه تنفيذ السلوك المطلوب لتحقيق نتاج معين بنجاح. (العوقلي، 2019، صفحة 219).

كم عرفت بالقدرة النفسية الإيجابية، التي تتمثل بقوة ثقة الفرد (العامل) بقدرته على تنفيذ النشاط المطلوب ضمن سياق محدد وفي ظل معطيات الموقف (كرجي، 2014، صفحة 50).

وأن الأشخاص الذين يتمتعون بالكفاءة الذاتية لديهم خمس خصائص، هي: (Cornet, 2015, p. 24)

الفصل الأول: الرأس مال النفسي

- يحدون لأنفسهم أهداف عالية المستوى مع الاختيار الذاتي للمهام الصعبة.
- يرحبون بالتحدي ويسعون إلى تحقيقه.
- لديهم دوافع ذاتية مرتفعة.
- يلتزمون بالوقت والجهد اللازم لتحقيق الأهداف.
- يثابرون للوصول إلى أهدافهم عند مواجهتهم للعواقب.

● **التفاؤل:** على الرغم من امتلاك التفاؤل و التشاؤم تاريخاً طويلاً في الفكر الفلسفي، إلا أن البحوث النفسية التي تناولت هذان المفهومين حديث نسبياً، إذا أن الاهتمام بهذين الميدانين كان في نهاية عقد السبعينيات من القرن الماضي، وتزايدت أعداد البحوث في العقدین الأخيرين زيادة على المستوى العالمي. فالشخصية المتفائلة تتميز بامتلاك توقعات إيجابية عامة نحو الأشياء التي تمر بها، فالتفاؤل ميكانيزم يساعد على مقاومة الكآبة و الفشل و اليأس، أما الشخصية المتشائمة فتتميز بامتلاك صاحبها لتوقعات سلبية عامة نحو الأشياء التي تمر به، و توصله إلى حياة رتيبة تتميز بالامبالاة وعدم الاهتمام والتعاسة. فالتفاؤل إذن هو مزاج أو موقف مرتبط حول المستقبل المادي. (آل طعين، 2015، صفحة 15)

كما يعرف على انه ذلك الجانب الإيجابي من العاطفة المستخدم لتفسير الأحداث الجيدة والسيئة. يمثل السمات الإيجابية، أي التفاؤل في تحقيق النجاح الآني والمستقبلي، أي أنه ميل الفرد للاعتقاد بتحقيق أهدافه والاعتقاد بأفضل النتائج الممكنة في المستقبل (فائق، 2020، صفحة 215)

فهو "تفسير إيجابي للأحداث المتوقعة والمشاعر الإيجابية التي ترتبط بمدى توجهه نحو الأهداف التي تحفز جوانب الرفاه الذاتي والسعادة للفرد" (Kutanis & Oruc, 2015, p. 03)

● **الأمل:** إن أول استعمال ظاهري لهذا المصطلح برز في الخمسينات من القرن العشرين في الدراسات النفسية، عندما قام أطباء وعلماء النفس بدراسة موضوع الأمل وفق دراستهم المعنونة التعريف العام بالتوقعات الإيجابية لتحقيق الهدف، ثم تبلور مفهوم الأمل بشكل أكثر وضوحاً في السبعينات من القرن العشرين على يد العالم Snyder إذ يعد هو أول من أشار إلى المصطلح من خلال صياغته للمبادئ الأساسية لنظرية الأمل، التي أشارت إلى ثلاث آليات رئيسية للأمل تتمثل في: (الفقعاوي، 2019، الصفحات 45-46).

➤ **الأهداف:** تعتبر بمثابة الأساس لنظرية الأمل، وتستمد الأهداف أهميتها في كونها تتيح للأفراد ما يحتاجون إليه من عمل وطاقة لتحقيقها، كما يجب أن يتم إدراك الأهداف على أنها شيء ذو قيمة، ويمكن الوصول إليه حيث يزدهر الأمل في المواقف التي يزداد فيها احتمالية إنجاز الهدف.

➤ **المسارات:** تشير إلى قدرة الفرد على توليد وتنمية بدائل مقبولة لتحقيق الهدف،
➤ حيث تعد هامة لإنجاز الهدف، فعندما يقوم الفرد بتحديد هدفه يبدأ في تنمية الطرق المختلفة للوصول إلى ذلك الهدف .

➤ **قوة التفكير:** وتعكس الجانب التحفيزي لنظرية الأمل، وتظهر قوة التفكير بشكل محدد من خلال الاعتقاد بأن الفرد يمتلك القدرة على البدء والمثابرة والوصول إلى الهدف في النهاية، فبعد تنمية المسارات هناك حاجة لقوة التفكير، القوة العقلية لتبني الجهد اللازم للتحرك على المسار الذي تم تبنيه لتحقيق الأهداف المنشودة.

الفصل الأول: الرأس مال النفسي

كما عرف الأمل بمثابة الأفراد العاملين في التوجه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، إضافة إلى قدرتهم على إعادة توجيه المسارات لتحقيق الأهداف لو تطلب الأمر ذلك ، فهو حالة الدافعية الإيجابية التي يستمدّها الأفراد العاملون من خلال إدراكهم للنجاح، وهو يتميز بالطاقة الموجهة اتجاه الأهداف، المسارات، التخطيط لمواجهة الأهداف، إذن يمثل الأمل قوتين : الأولى قوة الإرادة أو التصميم نحو تحقيق الأهداف، والثانية قوة المسار والذي يمثل التخطيط لمقابلة الأهداف(بودرهم، 2018، صفحة 06).

و بصفة عامة يمكن تعريف الأمل على انه الحالة التحفيزية الايجابية للفرد تجاه المستقبل التي تدفعه لتحقيق الأهداف المرجوة

- **المرونة:** عملية التكيف على نحو جيد إزاء المحن و الأضرار أو الصدمات والتهديدات، أو حتى المصادر الكبيرة للضغط والتوتر مثل فشل أو إفلاس المنظمة، بأنها قدرة أو طاقة نفسية إيجابية يمتلكها الفرد العامل، بالعودة إلى حالة التوازن بعد حصول تأثيرات سلبية، أو إيجابية باحتوائها و تجاوزها وتخطيها بشكل إيجابي، اعتمادا على القيم المغروسة في داخله على مواجهة الصعاب(فاتق، 2020، صفحة 215)

كما تشير المرونة إلى الطاقة النفسية الايجابية الكامنة لدى العامل، و التي 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 لذلك من دور مثمر في زيادة معدلات الرضا الوظيفي و بالتالي الشعور بالسعادة و الراحة النفسية، إذ تختلف المرونة عن عناصر رأس المال النفسي الأخرى نظرا لأنها تعتبر بمثابة رد فعل و ليس مبادرة، كما هو الحال بالنسبة للكفاءة والذاتية و الأمل و التفاؤل . (جعبري، 2018، صفحة 24)

المطلب الثاني: عوامل تنمية أبعاد رأس المال النفسي و فوائده

الفرع الاول: عوامل تنمية أبعاد رأس المال النفسي :

يتم تنمية وتطوير أبعاد أو عناصر رأس المال النفسي من خلال عدة عوامل، كما يلي:(زقوت، 2020، الصفحات

33-34)

- أولا: تطوير بعد الكفاءة الذاتية:
- يتم تنمية الكفاءة الذاتية من خلال:
- **اكتساب الخبرات :** من خلال تجارب الإتقان و الخبرة المكتسبة اذ يواجه الفرد مشاكل تجعله يكتسب الخبرات و يتعلم الفرد من هذه النكسات بسرعة.
- **الاقتداء بالآخرين و هي تطوير الكفاءة الذاتية من خلال النماذج الاجتماعية التي يمكن الاقتداء بها .**
- **الاقتناع الاجتماعي من خلال اقتناع الاشخاص بثقتهم بانفسهم و قدراتهم يعزز ذلك احساسهم بالقدرة على مواجهة الصعوبات .**
- **القدرات الجسدية و النفسية:** و يمكن تطوير الكفاءة الذاتية من خلال امتلاك الفرد القدرات الجسدية و النفسية و العاطفية.

الفصل الأول: الرأس مال النفسي

ثانيا: تطوير بعد الأمل:

يتم تنمية عنصر الأمل بواسطة اقتراحات تعمل على مساندته و ترفع مستوى الأمل لدى الأفراد و المديرين :

- التطوير و التحديد في وضع الخطط و الأهداف .
- التنقل في وضع الخطط و الأهداف خطوة بخطوة .
- المشاركة في وضع الخطط مع سهولة التواصل في الهيكل التنظيمي من أسفل إلى أعلى .
- وضع أنظمة الحوافز و المكافآت لكل من المدراء و الأفراد المساهمين في تحقيق الأهداف، كمساهمة من المنظمة لدعم الأمل.

ثالثا: تطوير بعد التفاؤل

و تشتمل نظرية التفاؤل على مدخلات يمكن استخلاصها من الواقع و النمط الايجابي للأفراد، ففي حال تدريب الفرد على الأمل جيدا ،فانه يترتب عليه ارتفاع مستوى التفاؤل لدى الأفراد و يصبح أكثر تطورا ، ومن خلال توقع الأفراد للعقبات و إنشاء الخطط لمواجهةها، يصبح الأفراد أقل تشاؤما ،و تصبح استعداداتهم أكبر ضد التشاؤم ، وبالتالي يصبح توقع الايجابيات أكبر مما يعزز لديهم بعد التفاؤل.

رابعا: تطوير بعد المرونة:

يمكن تطوير المرونة من خلال ثلاث استراتيجيات مهمة:

- التركيز على الأصول و تعزيز الفردية منها، و توفير الموارد المتاحة للحصول على النتائج .
- إستراتيجية التركيز على المخاطر في محاولة للتقليل منها، و تهدف الى الحد من المخاطر بشكل قطعي.
- إستراتيجية التركيز على العمليات، و تهدف إلى توفير أنظمة المعلومات الأساسية للحماية والجهود التي تتجاوز إزالة المخاطر من خلال بناء آليات جديدة لمواجهة الصعوبات.

الفرع الثاني: فوائد رأس المال النفسي:

إن رأس المال النفسي يعتبر مدخلاً إيجابياً من خلال ما يحققه من نتائج ايجابية في تنمية الموارد البشرية وإدارة الأداء .

فإن رأس المال النفسي يزيد من سعي الأفراد العاملين نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، وبالتالي تحقيق الحد الأقصى من مصالحهم الخاصة ، فضلاً عن تحسين التماسك والتعاون وإحداث تغيير ايجابي في الثقافة التنظيمية، كما يمكن أن يسهم رأس المال النفسي في إدراك الأفراد العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال: (المنان، 2018، صفحة 24)

- كتركيب فردي ايجابي ، يوجه رأس المال النفسي تجاه الأهداف من خلال القدرة في إيجاد مختلف المسارات لتحقيق الأهداف ، فالبعض يمكن أن يكون مبدعاً ، ومرناً عند الضرورة للاستمرارية في تحقيق الأهداف ، ووثقاً من قدراته ولا يخشى اختبار المسارات والطرائق الجديدة،ومتفائلاً بشأن المستقبل للمحافظة على التوجه الإيجابي.
- يدعم رأس المال النفسي العلاقة بين الايجابية والتفكير الواسع ، فالشعورية والتوجهات الايجابية تزيد من انتباه وتركيز الفرد،و التفكير بسلوكيات ايجابية كسلوكيات المواطنة التنظيمية ، إذ تعتبر المساهمات الشعورية الايجابية للأفراد العاملين كسلوك طوعي ذاتي كالمشاركة ومساعدة زملاء العمل أو المساعدة في التحسين التنظيمي من خلال الأفكار والمقترحات. كما أن رأس المال

الفصل الأول: الرأس مال النفسي

النفسي من شأنه إضافة العديد من النتائج الايجابية المرحب بها من قبل إدارة المنظمة كالاتزام التنظيمي ، الفاعلية ، الأداء والرضا الوظيفي ، فهو يؤثر على السلوكيات الايجابية التي من شأنها المساعدة في تحقيق الفعالية التنظيمية فضلاً عن التأثير في الابتعاد عن المواقف والسلوكيات السلبية و القصور في السلوك التي يمكن أن تعيق الفعالية والنجاح التنظيمي.

• إن رأس المال النفسي يشجع السلوكيات السليمة وهذا بدوره يشجع المعرفة حول ماهية الممارسات الصحيحة والسليمة المحبذة للأفراد العاملين مع التركيز على ضرورة توافر صحة نفسية تعمل على تطوير الأفراد من أجل النمو والنجاح والازدهار، وامتلاك الأثر الايجابي تجاه أداائهم وما ينتج عنه من مخرجات.

الفصل الأول: الرأس مال النفسي

خلاصة الفصل الأول:

من أجل امتلاك المنظمة موارد بشرية مبدعة ومرنة و ذات مهارات عالية، يجب ان تهتم بمواردها البشرية، و ذلك من خلال التركيز على رأس المال النفسي لديهم وتشجيعهم وتحفيزهم على الإبداع، ما يدفعهم لامتلاك الصحة النفسية التي تعمل على تطويرهم من أجل النمو والنجاح والازدهار وامتلاك الأثر الايجابي تجاه أدائهم، وما ينتج عنه من مخرجات ترتقي بالمنظمة وتحقق لها الميزة التنافسية المستدامة ، والذي لا يتحقق إلا بوضع أنظمة عادلة للحوافز و المكافآت و بناء آليات جديدة لمواجهة الصعوبات. والمشاركة في وضع الخطط والأهداف،ومن ثم تحقيق حياة وظيفية جيدة، وهو ما يسام التطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني :علاقة جودة الحياة

الوظيفية برأس المال النفسي

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية برأس المال النفسي

تمهيد:

اهتمت العديد من الدراسات في الآونة الأخيرة بقياس جودة الحياة الوظيفية لما له من تأثير على سلوكيات الفرد وزيادة قدرته على أداء مهامه بنجاح مع الثقة الدائمة بالحصول على النتائج المطلوبة وارتفاع مستوى الإيجابية والتفاؤل لديه، كما يزيد لديه الإحساس بالمسؤولية والاستجابة للتعامل عند النكسات، وبالتالي التأثير على رأس المال النفسي للمنظمة. و سيتم التطرق في هذا الفصل من خلال مباحثه الى:

- المبحث الأول: ماهية جودة الحياة الوظيفية.
- المبحث الثاني: جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي.

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية برأس المال النفسي

المبحث الأول : ماهية جودة الحياة الوظيفية

بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في أوائل السبعينات وكثرت الدراسات والأبحاث التي تناولت جوانب عديدة حول هذا الموضوع، والتي ركزت على دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات، بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين، مما يحقق حاجاتهم و رغباتهم، ويسهم في رفع أدائهم وأداء المنظمة بشكل عام.

المطلب الأول : مفهوم جودة الحياة الوظيفية

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية كان لزاما علينا أن نتطرق إلى مفهوم عام أكثر شمولية من ذلك و هو جودة الحياة؛ إذ يعد تعريف جودة الحياة من المهام الصعبة لما تحمله من جوانب متعددة و متفاعلة و من بين العلوم التي اهتمت بجودة الحياة ، علم النفس و علم الاجتماع حيث تبني كل منهما هذا المفهوم في مختلف التخصصات النظرية منها و التطبيقية. و الجودة لغة : أصلها من فعل جاد ، يوجد ، جود و جودة ، أي صار جيدا و هو ضد الرديء ، وجود الشيء أي حسنه و جعله جيدا (ابن المنظور، 1956، صفحة 135)

اما اصطلاحا فجودة الحياة انعكاس للمستوى النفسي و النوعي ، و أن ما بلغه الإنسان اليوم من مقومات الرقي و التحضر ، تعكس بلا شك مستوى معيناً من جودة الحياة ، و يقصد بجودة الحياة بشكل عام جودة خصائص الإنسان من حيث تكوينه الجسمي و النفسي و المعرفي ، و درجة توافقه مع ذاته ومع الآخرين و تكوينه الاجتماعي و الأخلاقي ، حيث تواترت المفاهيم التي تضم جودة الحياة لتشمل عدة مفاهيم متشابهة كالسعادة ، و الرضا عن الحياة و الحياة الجيدة و الرضا الذاتي(شيعي، 2014، صفحة 07).

أما جودة الحياة الوظيفية فهي أحد أهم المفاهيم الإدارية الحديثة في علم الإدارة والأعمال في العصر الحديث، ورغم أنه لا يوجد مفهوماً موحداً ومشتركاً لجودة الحياة الوظيفية، والتي يطلق عليها كذلك جودة بيئة العمل، لكن لها مضمون واحد يصب في تحسين بيئة العمل،(ضحوة، 2021، صفحة 23).

و يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المنظمة بأنها الممارسات التي تبادرها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة المنظمة و زيادة الرضا المهني للعاملين(Mayers, 1992, p. 132)

فهي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، و الذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها(جاد الرب، 2008، صفحة 65).

كما تعرف بأنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين،ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة وكافة الأطراف ذات العلاقة(ماضي خليل، 2014، صفحة 63).

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي

أيضا تعرف بأنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المدراء ، كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال ، هذا إضافة إلى تحسين الأمن و الصحة الوظيفية و مشاركة العائد و تحسين الرضا الوظيفي (Anderson, 1988, p. 373)"

أما من وجهة نظر العاملين فيمكن أن تعرف جودة الحياة الوظيفية بانها الأوضاع وبيئة العمل المفضلة للعاملين التي تدعم وتعزز رضا الموظفين من خلال منحهم العلاوات والأمن الوظيفي وفرص النمو في المؤسسة . (Lau & May, 1998, p. 213)

فهي الصفات أو الجوانب الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون (سعيد، 2009، صفحة 350). و بصفة عامة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها مجموعة البرامج و الأساليب التي تسعى إلى تحسين و الارتقاء بمختلف الجوانب المرتبطة بالموارد البشري ، و التي تؤثر في الحياة الوظيفية و البيئة الاجتماعية و الثقافية و الصحية بالمنظمة، الشيء الذي ينعكس على كفاءته و أدائه في العمل .

المطلب الثاني : أهمية جودة الحياة الوظيفية و اهدافها

الفرع الأول: أهمية جودة الحياة الوظيفية

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية في: (البياري، 2018، الصفحات 13-14)

- قدرة المنظمة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
- استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد خصوصا بحالة ازدياد معدل.
- رضا الموظفين مما يحقق الأهداف التنظيمية للمنظمة.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المنظمة لتحقيق التوازن بينهم.
- توفير بيئة عمل وسياسات و إجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والرغبة بالبقاء بالمنظمة، مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة .
- زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل.
- تحسين أداء الموظفين، وزيادة ولاؤهم للمنظمة.

الفرع الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تهدف جودة الحياة الوظيفية إلى: (جاد الرب، 2008، صفحة 10)

- زيادة ثقة العاملين .
- الاندماج في حل المشكلات.
- زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.

إضافة إلى ذلك تهدف إلى: (المنان، 2018، صفحة 19)

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية برأس المال النفسي

- تعظيم القدرات التنافسية للمنظمة.
- توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.

المبحث الثاني : جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي

لقد قام العديد من الباحثين بدراسات تبحث عن أهمية أبعاد جودة الحياة الوظيفية و التي تختلف من منظمة إلى أخرى حسب إمكانياتها مثل البرامج التدريب و الأجور و المكافآت و ظروف العمل المادية... الخ، التي تعمل على خلق الارتياح النفسي و رفع معنويات العامل و خفض التوتر لديه، و هذا ما يسمى برأس المال النفسي أي ارتفاع مستوى المرونة و التفاؤل و الكفاءة الذاتية و الأمل لديه مما يجعله مقبل على العمل وتطويره.

المطلب الاول :خطوات تنفيذ جودة الحياة الوظيفية:

تتمثل المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية فيما يلي:(جاد الرب، 2008، صفحة 28)

- النظرة المبدئية للإدارة والنقابة لجودة الحياة الوظيفية.
- القرار الخاص بجودة الحياة الوظيفية.
- عمل برنامج جودة الحياة الوظيفية ويتضمن:
 - لجنة مشتركة.
 - المناقشة بين المستويات الدنيا والنقابة وقوة العمل.
 - التشخيص (الوضع الحالي - الوضع المرغوب فيه).
 - التصميم (النطاق - الهيكل - المكان) .
 - التدريب.
 - تقديم برامج جودة الحياة الوظيفية للعمال.
 - التعرف على رد فعل العمال.
- نقل برامج جودة الحياة الوظيفية إلى المستويات الدنيا في المنظمة عن طريق:
 - الاتصال.
 - التدريب.
 - الاتفاق الجماعي .
 - سلوك برنامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل.
 - التطور الجاري والاستمرارية ويتضمن:
 - التدريب المستمر.
 - الرقابة.

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي

- التغذية المرتدة والتصحيح.
- تقليل التوتر.
- تحديد المكافآت.
- الالتزام.
- ضمان الاستمرارية.
- النتائج ويمكن قياسها عن طريق: الإنتاجية – الاتصالات
- العمل المؤسسي في الأجل الطويل (كمفهوم قائم بذاته لتقييم)

المطلب الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية ورأس المال النفسي

تعددت أبعاد جودة الحياة الوظيفية و اختلفت وجهات النظر حولها فمنهم من يحددها في المشاركة الطوعية للموظفين، موافقة النقابة على المشاركة، تدريب العاملين على حل المشكلة كفريق، استخدام حلقة الجودة. و منهم من يحددها في عدالة الأجور والتعويضات، ظروف العمل الصحية، الفرص المتاحة لتنمية وللشخصية، الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي، الحقوق الدستورية للعاملين بالمنظمة، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية. و منهم من يحددها في الأمان الوظيفي والنظام الأفضل للمكافآت والأجور العادلة والمرتفعة، وفرص الترقية والتقدم الوظيفي (بوجمان ، أقطي، و الوافي، 2018، الصفحات 125-126) اذن أبعاد جودة الحياة الوظيفية متعددة نذكر أهمها في :

الفرع الأول: الاستقرار والتقدم الوظيفي

أولاً: الاستقرار والأمان الوظيفي

1- مفهوم الاستقرار الأمان الوظيفي

يعرفا لأمان الوظيفي بأنه (مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون، مثلاً الأمان من فقدان الوظيفة أو إجراءات تعسفية، الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية، وبالتالي ينعكس تباعاً على الأداء وتوثيق الولاء للمنظمة) (المغربي، 1995، صفحة 304)

فهو توقع استمرار العامل بوظيفته الحالية مع إمكانية تحقيق فرص الترقية و التقدم الوظيفي ، إذ يعد من أهم العوامل تأثيراً في الرضا الوظيفي ، لأن جل اهتمام العامل هو أن يكون في وظيفة تآمن له الاستقرار المادي و النفسي في حياته الوظيفية، فالمنظمات التي يتوافر لديها نظام التامين الصحي و الاجتماعي و المعاشي فان العاملين سيشعرون بمستوى عال من الرضا الوظيفي. (المدو، 2020، صفحة 210)

و يتضح مما سبق أن الأمان الوظيفي يتكون من بعدين هما:

- تأمين السلامة الوظيفية في العمل ضد الأخطار عبر تمتع العامل بالسلامة الوظيفية و التامين ضد الحوادث.
- التأمين ضد الفصل التعسفي للعاملين .

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي

من فوائد استقرار العامل في وظيفته هو التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدرجي بحكم إتقانه وتفانيه لعمله، مما يشكل أهمية مضاعفة للمنظمة، إذ يمكنها من الاحتفاظ بالأيدي العاملة المدربة صاحبة الخبرة، ويعفيها من تكاليف الإحلال والبحث عن الخبرات والكفاءات البديلة، كما يساعد في تقليص تكاليف التعيين والتدريب (البياري، 2018، صفحة 21)

2- الاستقرار والأمان الوظيفي ورأس المال النفسي :

يعتبر الإحساس بالأمان من العوامل الهامة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، فهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره، وتساهم في رفع الروح المعنوية وزيادة شعوره بالأمل في مستقبل أفضل، بالإضافة إلى تحسين مستوى الأداء وتوثيق الالتزام التنظيمي، وزيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة (Mahapatro, 2010, p. 402)

ثانيا: الترقية والتقدم الوظيفي:

1- مفهوم الترقية و التقدم الوظيفي:

يمثل نشاط الترقية أحد سياسات إدارة الموارد البشرية في المنظمات، والتي تسعى من خلالها إلى تحقيق الفعالية التنظيمية بالاستخدام الأفضل للموارد البشرية المتوفرة فيه من جهة، وتلبية حاجة هذه الموارد لإثبات الذات ومن ثم تكوين قوة عمل منتجة وراضية من جهة أخرى. فهي إذن من أهم الأنشطة والعمليات التي تعود بالنفع على الفرد والمنظمة على حد سواء. تعرف الترقية على أنها تحرك العاملين إلى أعمال أفضل، و يقصد بالأفضل هنا العمل أو الوظائف ذات مسؤوليات أعلى ومركز اجتماعي أكبر، إذ تحتاج هذه الوظائف إلى مهارات وخبرات أكثر من الوظيفة السابقة ويصاحبها زيادة في الأجور وملحقاته (مصطفى كامل، 1994، صفحة 358). تتم الترقيات في إطار الترقيات الرسمية، أو برامج تطوير الوظيفية، أو فرص التدريب، أو تعيينات اللجان، أو المشاريع الخاصة، حيث تعمل المنظمات على توسيع مسؤوليات موظفيها من خلال الترقيات، مما يولد لديهم شعورا قويا بالولاء لها، كما أن احتفاظها بالعاملين، بهدف الترقية يجعلهم يواجهون زيادة طلب على المهارات، القدرات، والمسؤوليات، وبالمقابل يحصلون على زيادة في الراتب وأحيانا منافع أكثر، إضافة لسلطة أعظم ومركز أكبر (القواسمة، 2020، الصفحات 21-22)

ان الترقية التي تتضمن قفزة نوعية في المسؤوليات والواجبات وغيرها تعد من العوامل الرئيسة التي تساعد على تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي، و ما ينتج عن ذلك من تحسين الاداء و زيادة الانتاجية و الابداع و غيرها، و من هنا تأتي أهمية و ضرورة توفير فرص كافية للعاملين للتقدم الوظيفي و الترقية، و من شأن ذلك أن يشجع على استقطاب الموارد البشرية الكفاءة و تشجيعهم و تحفيزهم على الاستمرار في العمل، و السعي للتعلم و تحسين المهارات و القدرات باستمرار، كل ذلك يساعد على ضمان استمرارية توافر الموارد البشرية التي تحتاجها المنظمة و التي تعمل بكل جد و نشاط و مثابرة. (حريم، 2012، صفحة 409)

2- أهداف الترقية والتقدم الوظيفي:

تهدف المنظمة من خلال هذه السياسة إلى تحقيق عدة أهداف أهمها: (علي محمود، 2019، صفحة 270)

- تهيئة حافز لإشباع حاجات الأفراد إلى الأمن و التقدير و إثبات الذات، بإتاحة فرص التطور و التقدم الوظيفي.

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي

- زيادة فرص تحسين الانتاجية، عندما تؤدي الترقية الى وضع الفرد المناسب في العمل المناسب .
- التكامل مع اليات تخطيط الموارد البشرية و تخطيط المسار الوظيفي في المنظمة.

3- الترقية والتقدم الوظيفي ورأس المال النفسي:

إن التقدم في العمل، والترقي الوظيفي له تأثير كبير على أداء العاملين، ومعنوياتهم، وخلق حافز قوي لتحسين الإنتاجية، وتحقيق الرضا الوظيفي، والذي تنعكس آثاره على تعزيز دور المنظمة، وتحقيق أهدافها(ضحوة، 2021، صفحة 30)

فالترقية التي يحصل عليها العامل هي ناتج طبيعي لجهده في خدمة منظمته، وسعيه الدؤوب لتنفيذ استراتيجياتها وأهدافها المنشودة، وحصوله عليها بطريقة صحيحة ونزيهة يعزز ثقته بنفسه، وسعيه جاهدا لبذل جهد أكبر وتطوير ذاته للحصول عليها.(القواسمة، 2020، صفحة 21)

الفرع الثاني: الأجور والمكافآت وظروف العمل المادية

أولاً:الأجور والمكافآت العادلة

1- مفهوم الاجور و المكافآت :

إن شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتباً يعتبر حافزاً في زيادة التزامه بمهام وأعباء العمل المكلف بها، ويظهر ذلك من خلال المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، الالتزام بوقت الانصراف ، والحرص على إنجاز العمل دون تأخير، بخلاف شعور الفرد بفضالة وعدم كفاية أو إشباع الراتب أو الأجر أو الحافز لاحتياجاته الأساسية، مما يترتب عليه عدم الالتزام بوقت الدوام، وإهمال العمل واللامبالاة بإنجازه في الوقت المحدد، فعدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل إزاء ما يبذله من مجهود بسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجور والرواتب والحوافز يخفض الالتزام التنظيمي(الشمري، 2013، صفحة 20)

والأجر أو المرتب هو مقابل مادي يحصل عليه الفرد العامل مقابل العمل المؤدى ، فهو بذلك حق أساسي من الحقوق الطبيعية في مجال العمل ، حيث يشترط على المنظمة أن تحدد هذا العائد المادي مسبقاً من أجل معرفة مدى موافقة الفرد العامل عليه، لذا فإنه كلما زاد الأجر، زاد حافز العامل على بذل الجهد وتحسين مستوى الأداء. (بوديسة، 2020، صفحة 40)

2- أهمية الأجور و المكافآت:

تحتل الأجور أهمية خاصة بالنسبة للأفراد وذلك لأسباب عدة، أهمها:(فروج و شعشوعه، 2019، صفحة 09)

- يشكل الأجر المصدر الأساس للأفراد ولأسرهم،
- يجعل الأجر المحدد الأساسي للمستوى المعيشي للأفراد.
- يعكس الأجر المركز الاجتماعي للفرد ضمن المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك من خلال ما يؤمنه من حاجات.
- يلعب الأجر دوراً مهماً في تحديد الحالة المعنوية والنفسية للأفراد، وبالتالي يجب أن يشعر الفرد بأن الأجر الذي يتقاضاه يؤمن له الاستقرار النفسي والمعنوي.

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي

- يمثل الأجر مقياساً لقيمة الفرد وأهميته بالنسبة للمنظمة التي يعمل بها ، كما تنفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء، وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفعهم لبذل أقصى جهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية و المعنوية.
- ويختلف نظام المكافآت عن الحوافز بأن الأخير غالبا ما يكون منصوفا عليه في القانون، ومنها ما يمنح لكافة العاملين بغض النظر عن أدائهم مثل المزايا الاجتماعية، والعلاوات الدورية وطبيعة العمل(البياري، 2018، صفحة 17)
- 3- الاجور والمكافآت ورأس المال النفسي:

يمكن للأجور أن تلعب دورا أساسيا وبارزا في إثارة رغبة العاملين في العمل، إذا استطاعت أن تؤمن مستوى معيشيا لائقا بهم، فهي تمثل مصدرا هام لمعيشة العامل ومستوى رفاهيته وقدرته على تأمين الاحتياجات المالية لنفسه و لأفراد أسرته. أيضا تؤثر الأجور التي يحصل عليها العامل على وضعه في مجتمعه، وذلك في الحالات التي تقاس بها منزلة العامل بالمكاسب المالية أكثر من قياسها بمركزه أو مكانته في عمله، والتي قد تكون معروفة بالنسبة لمروؤوسيه مباشرة، وكما أن المكانة والتقدير مهمان بالنسبة للعامل، فالأجر مهم من الناحية النفسية لنفس الأسباب من الناحية الاقتصادية(جليط و بوفوم، 2015، صفحة 64).

ثانيا: ظروف العمل المادية:

1- مفهوم ظروف العمل المادية:

يقصد بظروف العمل حسب معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بمجموع الأحوال الطبيعية والمادية التي يمكن أن تحيط بالعامل في مكان العمل، حيث يصعب حصرها بصورة نهائية إذ أنها تختلف من عمل إلى آخر، ومن منظمة إلى أخرى. إن التصنيف الشائع لظروف العمل هو الذي يميز بين ظروف العمل التي تؤثر على صحة العامل وظروف العمل التي تؤثر على سلامته، فالأولى مرتبطة بالظروف الطبيعية من تهوية، إضاءة، حرارة، رطوبة... إلخ، مما يعرضه للأمراض المهنية و الثانية مرتبطة بكل ما يؤدي إلى إصابته بحوادث مهنية(زاوي و مبارك، 2021، الصفحات 299-312)

ومن أهم الظروف المادية التي تؤثر على الأداء(البياري، 2018، صفحة 15)

- الإضاءة والألوان.
- الضوضاء.
- الظروف الجوية وتشمل الحرارة، التهوية.
- حوادث العمل.
- موقع المنظمة وحسن مظهرها.
- توفير المعدات والأدوات اللازمة لإنجاز العمل.
- توفير بيئة عمل صحية قليلة المخاطر.

2- ظروف العمل المادية و رأس المال النفسي:

إن توافر الظروف والإمكانات المناسبة للعمل مثل المكان المناسب وظروف العمل الصحية، والآلات والتجهيزات التي تهيئ للعامل القدرة على أداء عمله بأحسن صورة، هي التي تدفعه إلى بذل مزيد من الجهد نتيجة الشعور بالأمن من الأخطار والراحة

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي

النفسية، ولكي تكون ظروف العمل محفزة لا بد أن يكون هنالك توافق بين ما يقدمه صاحب العمل من حوافز، وبين الحاجات التي يشعر بها الأفراد، كما أن تحسين ظروف العمل من إضاءة وضوضاء وتهوية وفتحات راحة وساعات عمل وغيرها تساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين، إن الأساس في تحسين ظروف العمل أن يكون بقصد تكييف عناصر العمل وظروفه مع العامل وليس العكس، إذ أن الأمر يقتضي عدم الاعتماد على كون العامل مرناً، وعلى كون العامل متكيفاً وإنما يجب أن نجعل العناصر الأخرى مرنة(المنان، 2018، صفحة 12).

والاهتمام بشكل مستمر بالظروف المادية للعمل من إضاءة، وتهوية وتدفئة، وتوفير أدوات ومستلزمات العمل، من شأنه أن يجعل العاملين في المنظمة يؤدون أعمالهم بارتياح نفسي، مما يرفع من مستوى الرضا لديهم، وبالتالي رفع مستوى الأداء والإنتاجية وإنجاز العمل، (ابو عودة، 2018، صفحة 15).

الفرع الثالث: المشاركة في اتخاذ القرارات وبرامج التدريب والتعليم

أولاً: المشاركة في اتخاذ القرارات

1- مفهوم المشاركة في اتخاذ القرارات:

المشاركة شئ ضروري لأي منظمة مكونة من مجموعة من الأفراد يتشاركون و يتعاونون مع بعضهم لتحقيق أهدافها، ويقصد بالمشاركة التفاعل الايجابي للفرد عقليا وعاطفيا وسلوكيا في مواقف الجماعة او المنظمة، بطريقة تساهم في تحقيق الأهداف بكفاءة و فعالية(ابو النصر، 2007، الصفحات 158-159).

والمشاركة في اتخاذ القرارات تتيح للعاملين فرص إبداء أفكارهم وآرائهم، الأمر الذي يزيد من تحسن طرق العمل، وخفض الصراع نوعاً وكماً بين العاملين والإدارة، والرفع من مستوى الانسجام في بيئة العمل، وعلى العكس من ذلك يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد عن مراكز اتخاذ القرار إلى الشعور بالغيرة وارتفاع مستويات ضغوط العمل، لذلك يجب أن يحرص المديرين والرؤساء على تفعيل نظم المشاركة في اتخاذ القرارات(المنان، 2018، الصفحات 15-16)

2- أساليب المشاركة في اتخاذ القرارات :

تتعدد أساليب مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، و تختلف باختلاف الثقافة السائدة في المنظمة و نمط الإدارة و الإشراف المهيم عليها، و من أهم أساليب المشاركة:(الدرمرداش، 2018، الصفحات 64-65)

● الاقتراحات: وهي ابسط أنواع المشاركة حيث يشارك بموجبهما العاملين برأيهم سواء عن طريق وضع اقتراحاتهم في صندوق الاقتراحات موضوعاً في مكان واضح و معلوم، أو عن طريق الإرسال على البريد الإلكتروني أو عن طريق الاتصال المباشر، أو أية وسيلة أخرى .

● الاجتماعات : تتيح التواصل الكامل مع المشاركين في عملية اتخاذ القرار، كما تسمح بتزويدهم بالمعلومات اللازمة للمشاركة الايجابية في عملية اتخاذ القرار ، إلا أنه يعيها احتمالية تحكم ممثل الإدارة في الاجتماع في توجيه مسار اتخاذ القرار في اتجاه معين او خوف المشاركين من إبداء الرأي الصادق خوفاً من ردة فعل الإدارة.

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي

• اللجان: تتكون من عدد من الأشخاص يناط بهم مجتمعين بعض الصلاحيات و الواجبات، حيث يسند إليهم من قبل الإدارة إما النظر في مشكلة معينة و اتخاذ القرار لحلها، أو الاكتفاء بالبحث في المشكلة و جمع المعلومات المتعلقة بها، و تقديم التوصيات أو الاقتراحات بشأنها أو النظر في المشكلات بصفة دورية.

• المقابلة الشخصية: في سبيل التغلب على عيوب اللجان فقد تلجأ الإدارة إلى التباحث بشكل فردي مع الموظفين بخصوص المشكلة الجاري دراستها، و أن تتم زيارة العامل في مكان عمله لطلب إعطاء رأيه بما يضيف على القرار المراد اتخاذه أهمية خاصة .

• طريقة فيليبس : يقسم الأعضاء المشاركون الى مجموعات فرعية صغيرة متساوية العدد و لكل مجموعة فرعية رئيس، و تحدد المشكلة لجميع المجموعات الفرعية ثم يتم تقييم أفكار لحل المشكلة المطروحة ، و بعد تقييم الأفكار المقدمة على مستوى كل مجموعة يتم اختيار أفضل الحلول أو البدائل، ثم يقدم رؤساء المجموعات الفرعية الحلول المختارة ليتم عرضها و مناقشتها من قبل الجماعة الكبرى و بذلك يتم إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات، مما يساعدهم على فهم و قبول القرار والذي من شأنه الإسهام في إنجاحه. بالإضافة إلى ذلك تسمح المشاركة في اتخاذ القرارات: (فلاق و اخرون، 2020، صفحة 10)

• تعبیر العاملين عن آرائهم والإسهام باقتراحاتهم، ومن خلال ذلك يطلعون على المشكلات و يتفهمونها، إضافة إلى شعورهم بأن اقتراحاتهم محل تقدير واهتمام، و كل ذلك يؤدي إلى تحسين علاقاتهم مع الإدارة و الرفع من روحهم المعنوية. -تنمية و تطوير و تدريب القيادات في المستويات الإشرافية و إشعارهم بأهميتهم و فعاليتهم في المنظمة. -تحقيق الثقة المتبادلة بين الإدارة و الموظفين ، كما تؤدي إلى تحسين نوعية القرار و الوصول إلى أفضل الحلول .

3- المشاركة في اتخاذ القرارات و رأس المال النفسي:

وجدت المنظمات الحديثة أن هناك ضرورة للأخذ بمبدأ المشاركة في صنع القرار ، مع توسيع دائرة المشاركين كلما أمكن و عدم تركيز القرار في يد فرد واحد، حيث تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، هو أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، و تعزيز انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرارات داخل المنظمة، مما يجعلهم يطورون كفاءتهم الذاتية، و ينمي إحساسهم النفسي بالراحة و التفاؤل لشعورهم بأهميتهم لدى منظمته، مما يمكنهم من بذل كل جهد مستطاع، لتطوير العمل و الارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن. (الرفاعي، 2009، صفحة 14).

ثانيا: برامج التدريب و التعلم :

1- مفهوم برامج التدريب و التعلم:

من أجل اكتساب معارف و قدرات و مهارات و سلوكيات و اتجاهات و ميول جديدة، لتستطيع المنظمة مواكبة و مواجهة التحولات و التغييرات و التحديات ، تعمل المنظمة على وضع برامج التدريب و التعلم ، إذ أصبح هذا النشاط من بين أهم الوظائف الأساسية في إدارة الموارد البشرية ، كونه يعود بالنفع و الفائدة الكبيرتين على كل من الفرد و الجماعة و المنظمة و المجتمع بصورة عامة.

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي

ويعرف التدريب بأنه تلك الجهود الهادفة الى تزويد الفرد العامل بالمعلومات و المعارف التي تكسبه المهارة في أداء العمل أو تنمية مهارات ومعارف وخبرات باتجاه زيادة كفاءته الحالية والمستقبلية(حريم، 2012، الصفحات 197-198).

فالتدريب والتعلم يشمل الجهود المبذولة لإكساب العاملين القابلية التي يحتاجونها مستقبلا ووفق التصورات للمتغيرات البيئية والتكنولوجية، ولذلك فإن عملية التطوير ما هي إلا عملية إستراتيجية لا ترتبط فقط بالموقف الحالي أو الاحتياجات الآتية، وإنما لا بد من الاعتماد على رؤية المنظمة الإستراتيجية للوظائف التي ستكون مستقبلا،(القواسمة، 2020، صفحة 26)

ولكي تنجح عملية التدريب وتكون محفزا للعاملين لتطوير أنفسهم وزيادة أدائهم، لا بد أن يتسم بـ: (شاويش، 2005، صفحة 234):

● الاستمرارية: يجب أن يتصف البرنامج التدريبي بالاستمرارية، من خلال تكرار حدوثه على مدار الحياة الوظيفية للفرد في مناسبات متعددة، ما يجعل الفرد يشعر أن المنظمة تهتم فعلا بتدريبه و تكوينه، و يزيد رغبته في العمل، و بذل مزيد من الجهد والعطاء.

● اختيار المتدربين: على الرغم من أن برامج التدريب تكون ضرورية لجميع العاملين، إلا أنه يمكن أن تخصص للعاملين الذين يظهرون اهتماما وميولا نحو هذه البرامج، ويمكن زيادة رغبة العاملين في الخضوع لبرامج التدريب من خلال ربط التدريب بعملية النقل أو الترقية و التي يترتب عنها زيادة الأجر ما يدفع الفرد إلى بذل الجهد للدراسة و التعلم.

2- أهمية برامج التدريب و التعليم

إن إعداد المنظمات لبرامج تدريبية بصفة مستمرة يساعد في الرفع من جودة الحياة الوظيفية من خلال تحقيق فوائد كثيرة أهمها: (حمداوي، 2004، صفحة 101)

● مساعدة العاملين على التغلب على حالات القلق والتوتر و الاغتراب والصراع داخل المنظمة.

● تقدم للأفراد معلومات جيدة عن كيفية تحسين مهاراتهم القيادية وفتح المجال نحو ترقيةهم وتقديمهم الوظيفي وتقليل لأخطاء وحوادث العمل.

● رفع مستوى أداء العامل، رضاه وثقته، وولائه للمنظمة .

-تحسين العلاقات بين الأفراد في مختلف المستويات وتحسين الاتصالات التنظيمية بين الإدارات والوحدات.

3- برامج التدريب و التعلم رأس المال النفسي:

يؤدي تدريب العاملين إلى تنمية معارفهم و مهاراتهم وزيادة قدرتهم على مواولة أعمالهم، ما يعني إيجاد نوع من الاستقرار والثبات في حياة العاملين وزيادة رغبتهم وقدرتهم على العمل، ورغبتهم في خدمة المنظمة، كما أنه يؤثر بشكل كبير في معنويات العاملين، إذ أنه عندما يشعر الفرد أن المنظمة جادة في تقديم العون له وراغبة في تطويره يزداد شعوره الإيجابي واندماجه فيها. كما يعمل التدريب من خلال زيادة معارف ومعلومات العامل، على توسيع رؤيته وتحليله للأهداف فيصبح أكثر مرونة و قدرة على التعامل بحكمة مع المشكلات التي قد تواجهه في العمل.(عميور، 2018، صفحة 09).

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي

الفرع الرابع:التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية:

1- مفهوم التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية:

للتوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية أثر إيجابي على المنظمة والعاملين، فهو يؤدي للالتزام التنظيمي، وتقليل معدلات دورانهم وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع، وزيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية ، ويعتبر نظام العمل المرن من الأساليب التي تحقق للعاملين المواءمة بين وقت العمل والأوقات الشخصية لهم، وتكييف عملهم ليتناسب مع طريقة الحياة التي يعيشونها؛ ونتيجة لذلك يرتفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم(المداب و المخلافي، 2020، صفحة 239)

وعرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية على أنها مجموعة من الترتيبات التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتصف بمرونة أكبر، كما تعرف مبادرات التوازن بين الحياة والعمل على أنها السياسات والإجراءات التي تضعها المنظمة من أجل تمكين العاملين من أداء أعمالهم بكفاءة، وفي نفس الوقت توفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية والعائلية.ومن أهم البرامج التي يمكن تطبيقها لتحقيق التوازن بين الحياة والعمل:

-برامج المساعدة التعليمية لدعم وتطوير العاملين نحو الحصول على مؤهلات وشهادات تعليمية في المستقبل.
-دعم العاملين من خلال تقديم خدمات استشارية، مالية، قانونية.

-توفير برامج الرفاهية الاجتماعية للعاملين وعائلاتهم من (مطعم، حضانة، مسكن، مواصلات، أماكن استراحة، نوادي
-برنامج الإذن بالغياب.

-برنامج الإجازات الدينية والعطلات الرسمية والإجازات العادية من خلال إعطاء العامل إجازات مدفوعة الأجر.(ضحوة،
2021، صفحة 32)

وتكمن أهمية التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية في:(البليسي، 2012، صفحة 12)

- ارتفاع الالتزام الوظيفي في المنظمة.

-تقليل من معدلات الدوران وضغوط العمل ومعدلات الغياب عن العمل.

- وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية .

2- أساليب التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية:

ومن بين الأساليب التي تساعد على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية نجد:(محروق و شابونية، 2019، صفحة

26)

- الأسبوع المضغوط: في هذا النظام يكون عدد ساعات العمل اليومية كبيرا بينما أيام العمل في الأسبوع قليلة، حيث يقوم كل عامل بأداء حوالي عشر ساعات يوميا لمدة أربعة أيام فقط.من مزايا هذا النظام تخفيض الغياب والتأخر، إتاحة وقت مناسب للأعمال الخاصة بالأفراد خارج المنظمة من جهة أخرى .

- جداول العمل المرنة: في هذا النظام يمكن للعاملين تحديد جداول العمل اليومية الخاصة بهم، بحيث يختارون بداية ونهاية الدوام و وقت الحضور و الانصراف اعتمادا على حاجاتهم وظروفهم الشخصية .

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية برأس المال النفسي

-مكان العمل المرن: وفقا لهذا الأسلوب يمكن للفرد تأدية عمله وهو في بيته أو أي مكان آخر، ليسبب الضرورة أن يتواجد في المنظمة .

- تقاسم العمل: وفقا لهذا الأسلوب يتقاسم زميلان العمل الأسبوعي بحيث يداوم أحدهما أياما معينة و الآخر أيام الأسبوع الباقية.

3- التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية ورأس المال النفسي :

يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية للعامل من أكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين، وتحتاج إلى تبني إستراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة. فصاحب العمل يواجه تحدي إيجاد ثقافة تنظيمية للمنظمة تتمثل في تركيز العاملين على واجباتهم الخاصة بالعمل، والعامل يواجه تحدي تلبية احتياجاته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل. وقد أشار بعض الباحثين إلى أن التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية له أثر إيجابي على المنظمة والعاملين، فهو يساعدها على تقليل التوتر لديهم وتكوين دوافع أفضل وزيادة شعورهم الإيجابي اتجاه منظماتهم واندماجهم فيها ما يحسن إنتاجيتهم.(محروق و شابونية، 2019، الصفحات 58-59)

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي

خلاصة الفصل الثاني:

إن جودة الحياة الوظيفية بأبعادها النفسية والاجتماعية و المادية تشكل مسؤولية اجتماعية و أخلاقية ومعنوية تتحملها المنظمات ، والذي يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف مع المتطلبات البيئية ، فنجاح المنظمة بتهيئة الجودة العالية في الحياة الوظيفية يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين ليس البدنية والذهنية فقط، بل حتى والنفسية، التي تتحكم في الطاقات الأخرى، والتي تحقق مجتمعة زيادة مخرجات المنظمة كما و نوعا ، بالإضافة إلى زيادة قدرتها على التنافس والبقاء والاستمرار. ولتوضيح أثر جودة الحياة الوظيفية على راس المال النفسي سنحاول تطبيق ما توصلنا اليه في الدراسة النظرية على عاملي مؤسسة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة في الفصل الموالي.

الفصل الثالث

علاقة جودة الحياة الوظيفية برأس المال النفسي
بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

تمهيد:

يتناول هذا الفصل بالتحليل الدراسة التطبيقية التي تمت في الصندوق الاجتماعي للعمال الغير أجراء-بسكرة-، فهي بمثابة الاسقاط الميداني لما تم تناوله في الفصول السابقة، من نظريات و اتجاهات و آراء جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي و العلاقة التي تكون بينهم، كما تناول هذا الفصل نتائج الدراسة الميدانية و نقوم باختبار فرضيات الدراسة و التأكد من صحتها. لذا تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث كالآتي:

- المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.
- المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.
- المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

من أجل تطبيق ما تم التوصل اليه في الجانب النظري قمنا باختيار مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، لدراسة أثر جودة الحياة الوظيفية فيها على راس المال النفسي لعاملها.

المطلب الأول: نشأة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

ترجع نشأة الضمان الاجتماعي في الجزائر الى الفترة الاستعمارية وبالتحديد بداية من صدور المقرر رقم 062-49 المؤرخ في 10 جوان 1949 المتعلق بتنظيم نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، المعدل والمتمم بالمقرر رقم 20-53 المتعلق بالتأمين على الشيخوخة، كما صدرت عدة قرارات تطبيقية له من أهمها قرار 22 ماي 1953 المتعلق بكيفيات تطبيق المقرر 20-53، وقرار 14 نوفمبر 1953 المتعلق بمهام الصندوق الجزائري للتأمين على الشيخوخة.

أما نظام الضمان الاجتماعي لغير الأجراء فقد خضع لأحكام المرسوم 1992-56 المؤرخ في 24 نوفمبر 1956 المتعلق بتأسيس نظام تعويض عن الشيخوخة لفائدة الأشخاص غير الأجراء، والمعدل بموجب المرسوم 58-238 المؤرخ في 04 مارس 1958 والذي طبق في الجزائر من خلال القرار المؤرخ في 30 ديسمبر 1953 المتعلق بإحداث نظام خاص بالجزائر للتأمين على الشيخوخة لغير الأجراء، اين تم انشاء ثلاث صناديق جهوية لأصحاب المهن الصناعية والتجارية، مقراتها على التوالي: الجزائر العاصمة، وهران وقسنطينة .

ومع ذلك صدر قرار لسنة 1963 عن وزير العمل والشؤون الاجتماعية مؤرخ في 08 مارس يتعلق بتوحيد صناديق التأمين على الشيخوخة لأصحاب المهن الصناعية والتجارية لتصبح الصناديق الجهوية السابقة الذكر مندمجة في صندوق وطني واحد يتمثل في صندوق التأمين على الشيخوخة لأصحاب المهن الصناعية والتجارية بالجزائر (Cavcia) ، يسهر لوصاية وزير العمل والشؤون الاجتماعية

لقد صدر بعد 1970 عدة نصوص قانونية تنظم الضمان الاجتماعي بصفة عامة والضمان الاجتماعي لغير الأجراء بصفة خاصة، وهذا في إطار تكريس الإرادة السياسية آنذاك الرامية الى تجسيد مظاهر السيادة من خلال إصدار قوانين جزائية تحل محل القوانين الفرنسية، وبناء دولة المؤسسات وتأمين ثروات الجزائر ومؤسساتها العمومية الوطنية.

وصدرت في سنة 1983 قوانين المتعلقة بالضمان الاجتماعي تكريسا لما تضمنه الميثاق الوطني من مبادئ إجتماعية، وتطبيقا لما نص عليه دستور 1976 ولاسيما المادة 151 الفقرة 20: "يشرع المجلس الوطني -القواعد العامة المتعلقة بالصحة العمومية والسكان، وقانون العمل والضمان الاجتماعي"

تعتبر قوانين الضمان الاجتماعي لسنة 1983 قوانين إطار وساهمت في توحيد أنظمة الضمان الاجتماعي في الجزائر، وبالتالي ألغت نظم التأمين الاجتماعي المختلفة والمقسمة على العديد من القطاعات لتشكل نظام عام وحيد يخضع لوصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

لقد شهد نظام الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بعد 1992 مرحلة جديدة من خلال استحداث صندوق وطني خاص بنظام الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، حيث نصت المادة الأولى من المرسوم التنفيذي 92-07 المؤرخ في 04 جانفي 1992 تتمثل هيئات الضمان الاجتماعي المقررة في المادة 49 من القانون 88-01 في:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

- الصندوق الوطني لمتقاعد.

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

وقد نصت المادة 10 من المرسوم السابق الذكر " يحدد مرسوم يتخذ بتقرير من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي صلاحيات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكذا تنظيمه وسييره الإداري"، وبناء عليه صدر المرسوم التنفيذي 93-119 المؤرخ في 15 ماي 1992 المحدد لاختصاصات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء وتنظيمه وسييره الإداري.

كما يخضع الصندوق في تنظيمه أيضا الى قرار صادر عن وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بتاريخ 18 جانفي 1997 يتضمن التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء المعدل والمتمم تطبيقا لنص المادة 07 من المرسوم 92-07 ليمت إغاؤه فيما بعد بموجب القرار المؤرخ في 15 جانفي 2015 الذي يحدد التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء. (المادة 07 من المرسوم 92-07، 1997)

وفي ظل التطورات التي يشهدها نظام الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، فقد صدر أيضا سنة 2015 المرسوم التنفيذي 85-35 المؤرخ في 14 نوفمبر 2015 المتعلق بالضمان الاجتماعي لغير الأجراء الذين يمارسون نشاطا لحسابهم الخاص، والذي الغى بدوره المرسوم 85-35 المتعلق بالضمان الاجتماعي للأشخاص غير الأجراء الذين يمارسون عملا مهنيا السابق الذكر.

المطلب الثاني: مهام صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة

يقوم صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة بعدة مهام أهمها:

- **التأمينات الاجتماعية:** وتمثل في دفع مصاريف المرض والولادة(الأمومة)، ودفع منحة الوفاة وكذا منحة العجز.
- **التأمينات العينية على المرض والولادة:** تتمثل الأداءات العينية على المرض في التكفل بمصاريف العناية الطبية والعلاجية، مصاريف الجراحة، الاستشفاء، مصاريف الأعمال الطبية للتشخيص والعلاج بما فيها الفحوص البيولوجية، المصاريف الصيدلانية مصاريف الأجهزة والأعضاء الاصطناعية، مصاريف إعادة التدريب الوظيفي للأعضاء واعادة التأهيل المهني، مصاريف علاج الأسنان واستخلافها، والجبارة الفكبية والوجهية مصاريف النظارات الطبية، مصاريف العلاجات بالمياه المعدنية والمتخصصة المرتبطة بالأمراض أو الإصابات التي تعترى المريض، مصاريف النقل الصحي أو غيرها من وسائل النقل عندما تستلزم حالة المريض ذلك، مصاريف الأداءات المرتبطة بالتخطيط العائلي، حيث تبلغ نسبة التكفل بالمصاريف % 80 وقد تصل الى % 100 في بعض الحالات المنصوص عليها بموجب المادتين 04-05 من المرسوم التنفيذي 84-27 المحدد لكيفيات تطبيق الباب الثاني من القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية مثل مصاريف الأمراض المزمنة وداء السكري...
- **منحة الوفاة ومنحة العجز:** فيما يخص منحة الوفاة فقد نصت المادة 47 من القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، المعدل والمتمم، على استفادة ذوي الحقوق للمؤمن له المتوفى من منحة وفاة، تقسم بينهم بالتساوي، حيث يساوي مبلغ رأسمال الوفاة المبلغ المصرح به كوعاء للاشتراك للسنة الأخيرة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

أما بالنسبة للمؤمن المتوفى الذي كان مستفيد من معاش او منحة عجز فمنحة الوفاة التي تمنح لذوي حقوقه تساوي 75 % من الأجر السنوي الأدنى المضمون.

أما فيما يخص منحة العجز فتقدر ب 80 % من وعاء الاشتراك المصرح به سنة الإصابة بالعجز، وهي مستحقة لكل مؤمن غير أجير مصاب بعجز كلي ونهائي يمنعه تماما عن ممارسة نشاطه، بشرط ألا يكون قد بلغ سن التقاعد ومنتسب على الأقل منذ سنة من تاريخ أول معاينة طبية لحالة العجز.

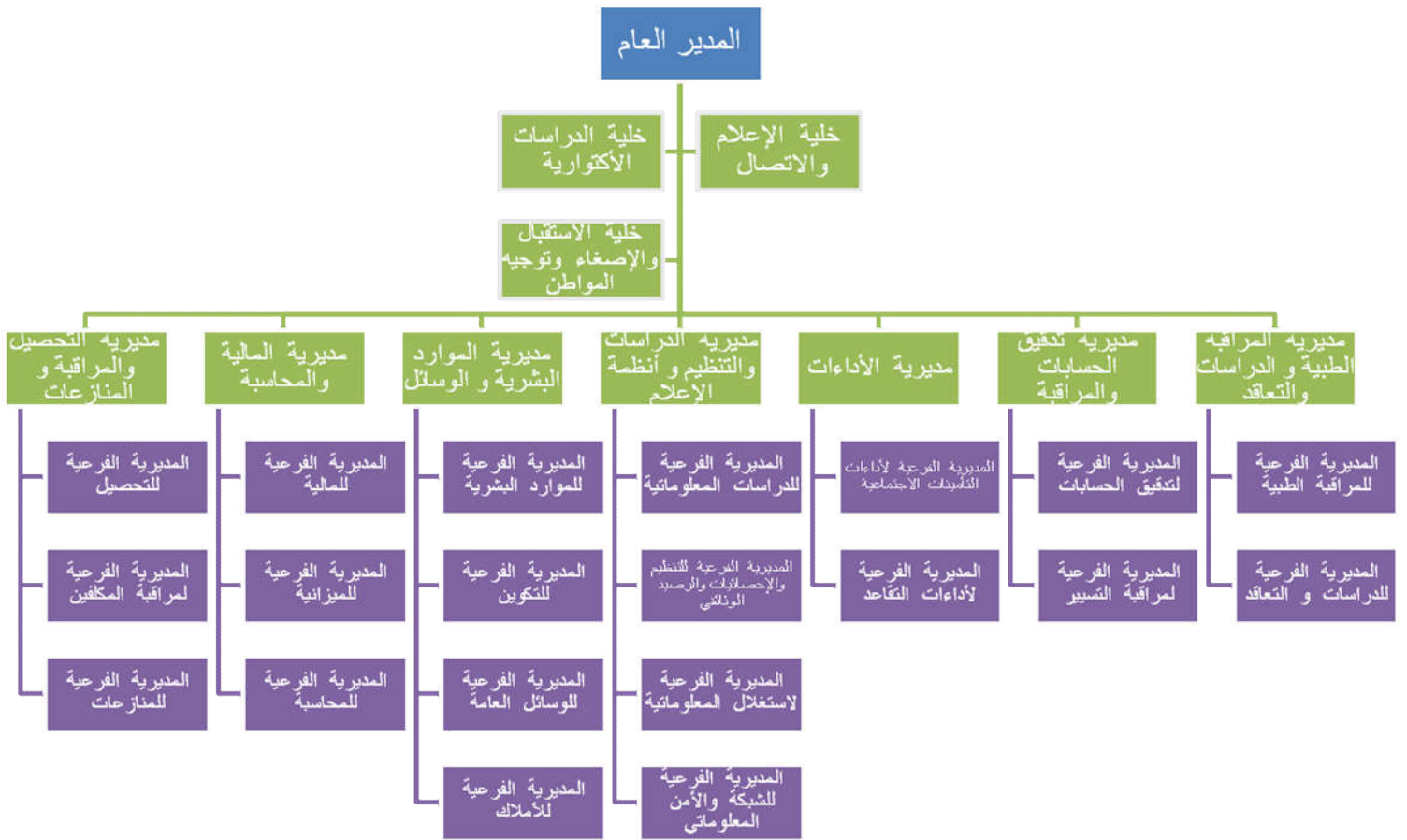
- **معاشات ومنح التقاعد:** يمنح معاش التقاعد لكل مؤمن له بلغ سن 65 سنة بالنسبة للرجال و 60 سنة بالنسبة للنساء، حيث يعتمد في حساب معاش التقاعد معدل أفضل عشر(10) سنوات اشتراك مع الأخذ بعين الاعتبار عدد سنوات الاشتراك الذي يجب ألا يقل عن 15 سنة اشتراك، ويتم حسابه وفق المعادلة الرياضية التالية: المعدل الشهري لأفضل 10 سنوات ضرب 2.5% ضرب عدد سنوات الاشتراك.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء

تتمثل الهياكل الإدارية للصندوق على المستوى المركزي (المديرية العامة) والتي تخضع الى سلطة مدير عام ومديرون مركزيون ومستشارون، كما يضم الصندوق 7 مديريات بالإضافة إلى خلية الاعلام والاتصال، خلية الاستقبال والإصغاء وتوجيه المواطن. كما هو موضح في الشكل التالي:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الشكل رقم(4): الهيكل التنظيمي لل صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة



المصدر: من وثائق المؤسسة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

من خلال الشكل نلاحظ أن صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة يتكون من:

1. مديرية الأداءات: وتتكفل بما يلي:

- ضمان تنظيم وتنسيق العمليات المرتبطة بدفع أداءات التأمينات الاجتماعية ومعاشات ومنح التقاعد المنجزة في الوكالات الولائية ضمن الشروط المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما.
- ضمان متابعة وتنفيذ جهاز التكفل بالعلاجات الصحية المنصوص عليه في التشريع والتنظيم المعمول بهما.
- تقييم نشاطات الوكالات الولائية وتنسيقها.
- السهر على تطبيق النصوص المسيرة للأداءات الاجتماعية والأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية للضمان الاجتماعي، وتضم مديرتين فرعيتين:
- المديرية الفرعية لأداءات التأمينات الاجتماعية.
- المديرية الفرعية لأداءات التقاعد.

2. مديرية التحصيل والمراقبة والمنازعات: وتتولى على الخصوص تنظيم وتنسيق ومتابعة عمليات التحصيل لاسيما تلك

المتعمقة بانتساب المكلفين للضمان الاجتماعي وتحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي وعمليات المراقبة واجراءات التحصيل الجبري.

- تحديد ووضع حيز التنفيذ إستراتيجية متعددة السنوات للتحصيل وآليات ملائمة لتوسيع قاعدة المنتسبين وكذا خطة العمل السنوية.

- تحديد ووضع حيز التنفيذ خطة العمل للمراقبة.
- تقييم أداءات أعوان مراقبة الضمان الاجتماعي.
- متابعة أعمال لجان الطعن المسبق المؤهلة.
- تحميل المعطيات المتعلقة بمختلف قطاعات نشاط المكلفين وتحديد كيفية استغلالها.
- تحديد العناصر والمعايير القاعدية التي تسمح بإعداد خطة العمل.
- التعرف على وظائف وقواعد التسيير التي يجب وضعها في نظام تسيير التحصيل.

وتضم ثلاث مديريات فرعية وخبلية:

- المديرية الفرعية للتحصيل.
- المديرية الفرعية لمراقبة المكلفين.
- المديرية الفرعية للمنازعات.
- خلية التحميل والتلخيص.

3. مديرية المالية والمحاسبة: وتتكفل بما يلي:

- إعداد الميزانية السنوية للصندوق و ضمان متابعة تنفيذها.
- ضمان العمليات المالية والمحاسبة ضمن الشروط المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

- السهر على المسك المنتظم لحسابات الصندوق وتنسيقها ومراقبتها.
- جمع الجداول المالية .

- إعداد وثائق التلخيص المتعلقة بتسيير المحاسبة

- تعيين جداول التقارب، وتضم ثلاث مديريات فرعية:

● المديرية الفرعية للمالية.

● المديرية الفرعية للميزانية.

● المديرية الفرعية للمحاسبة.

4. مديرية الموارد البشرية والوسائل: وتتولى على الخصوص بما يلي:

- تنظيم وتسيير الموارد البشرية والمادية وكذا أملاك الصندوق.

- إعداد التسيير التقديري للموارد البشرية في إطار الأحكام التشريعية والتنظيمية والتعاقدية السارية المفعول.

- إعداد خطط التكوين والتوظيف بالتنسيق مع جميع الهياكل المركزية.

- متابعة تسيير الموارد البشرية وخطط المسار المهني وتنظيمها.

- تسيير ومتابعة المنازعات في مجال علاقات العمل، وتضم أربع مديريات فرعية:

● المديرية الفرعية للموارد البشرية.

● المديرية الفرعية للتكوين.

● المديرية الفرعية للوسائل العامة.

● المديرية الفرعية للأملاك.

5. مديرية الدراسات والتنظيم وأنظمة الإعلام: وتتكفل بما يلي:

- تصور وإنجاز ووضع حيز التنفيذ أنظمة الإعلام لتسيير أنشطة الصندوق والإشراف عليهما بالاتصال مع الهياكل المعنية

تصور ووضع والإشراف على منشآت الشبكات وتجهيزات إرسال المعطيات والسير على أمن الشبكة.

- دراسة نماذج وآليات التواصل الداخلي بين نظام إعلام الصندوق وأنظمة إعلام صناديق الضمان الاجتماعي والهيئات

الأخرى في إطار التنسيق والاتفاقيات المبرمة.

- إدارة ومتابعة البوابات والموقع الإلكتروني بالتكوين وكذا الشبكة المعلوماتية الداخلية.

- إعداد بالتنسيق مع الهيكل المكلف بالتكوين، مخطط تكوين مستعملي أنظمة تسيير النشاطات

- تحديد المقاربات المنهجية في مجال التنظيم.

- العمل على تقييس مناهج واجراءات العمل وتحسينها.

- تحميل المعطيات الإحصائية المتعلقة بنشاطات الصندوق.

- إعداد الجداول التلخيصية للتسيير.

- تشكيل وتسيير الرصيد الوثائقي للصندوق.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

- ضمان مسك أرشيف الصندوق، وتضم أربع مديريات فرعية:
- المديرية الفرعية للدراسات المعلوماتية.
- المديرية الفرعية للتنظيم والإحصائيات والرصيد الوثائقي.
- المديرية الفرعية لاستغلال المعلوماتية.
- المديرية الفرعية للشبكة والأمن المعلوماتي.

6 مديرية المراقبة الطبية والدراسات والتعاقد: يديرها طبيب رئيس، وتتكفل بما يلي:

- ضمان الاستشارة الطبية لدى المديرية العامة وتنسيق النشاطات المرتبطة بالمجال الطبي.
- ضمان تسيير المنازعات الطبية ومتابعتها.
- ضمان تسيير الأخطار المرتبطة بالنشاط المهني.
- جمع وتحليل إحصائيات المراقبة الطبية.
- تقييم ومتابعة أحكام التعاقد في مجال المراقبة الطبية.
- تصور ووضع حيز التنفيذ خطة عمل المراقبة الطبية، وتضم مديرتين فرعيتين:

- المديرية الفرعية للمراقبة الطبية.
 - المديرية الفرعية للدراسات والتعاقد.
- ### 7. مديرية تدقيق الحسابات والمراقبة: وتتكفل بما يلي:

- القيام بمهام تدقيق الحسابات ومساعدة وتقييم ومراقبة الهياكل المركزية والمحلية التابعة للصندوق، ولاسيما مراقبة:
- مدى تطبيق التشريع والتنظيم المعمول بهما.
- التسيير المالي والمحاسبي.
- التنظيم والسير.
- مستويات المردودية والأداء.

- اقتراح تدابير من شأنها تفادي الإختلالات وتحسين تنظيم الهياكل المركزية والمحلية للصندوق وفعاليتهم ونجاعتهم، وتضم

مديرتين فرعيتين:

- المديرية الفرعية لتدقيق الحسابات.
- المديرية الفرعية لمراقبة التسيير.

8. خلية الإعلام والاتصال: وهي موضوعة تحت سلطة المدير العام، وتتكفل بما يلي:

- تقترح بالاتصال مع المديريات المعنية، برامج الإعلام والاتصال الداخلي والخارجي.
- تطوير بالاتصال مع الهياكل المعنية، دعائم الإعلام والاتصال.
- تنفيذ أنشطة الإعلام والاتصال للصندوق ومتابعتها وتقييمها.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

9. خلية الاستقبال والإصغاء وتوجيه المواطن: وهي موضوعة تحت سلطة المدير العام، وتتكفل بما يلي:

- استقبال مرتفقي قطاع الضمان الاجتماعي والإصغاء إليهم والاتصال بهم وتوجيههم ومرافقتهم لتسوية طلباتهم في مجال الضمان الاجتماعي.

- تلخيص وتحميل المعلومات المستقاة واقتراح التدابير الضرورية لتحسين نوعية الأداءات المقدمة.

10. تعريف الخلية الاكتوارية: هو ادارة المخاطر التي يتعرض لها معظم الوكلاء الاقتصاديين، فهي تسمح بتقديم محاكات

بواسطة نماذج رياضية، حساب الاحتمالات و الدراسات الإحصائية من أجل إدارة التطور غير المؤكد لمشكلة التأمين، الادخار ... وما إلى ذلك بشكل أفضل.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المطلب الأول: مصادر جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة:

الفرع الأول: البيانات الأولية

تم الحصول عليها من خلال تصميم إستمارة بحث (إستبيان) وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها في برنامج الجداول EXCEL، واستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية Spss V22 الذي يعتبر من البرامج الإحصائية المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى الدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

الفرع الثاني: البيانات الثانوية

تم الحصول عليها من خلال مراجعتنا للكتب والرسائل الجامعية والمجلات والمقالات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي ساعدتنا في جميع مراحل الدراسة، والهدف من اللجوء إلى المصادر الثانوية في هذه الدراسة هو التعرف على الطرق والمنهجية المساعدة في كتابة الدراسة مع معرفة الأحداث الجديدة لمجال دراستنا.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة و تحليل الخصائص العامة لها

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، قمنا بأخذ عينة عشوائية تتكون من (100) موظف، وقد تم توزيع (100) استبيان، تم استرجاع ما مجمله (80) استبانة، (10) منه مغير صالحة و (70) صالحة للتحليل الاحصائي، أي بنسبة تساوي 70 %

الفرع الثاني: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة

ان وصف الخصائص العامة لعينة الدراسة مثلتها اربعة (4) اسئلة تهدف في مجملها لتوضيح بعض الامور التي تساعد في تحليل النتائج فيما بعد، و الجداول الموالية تبين تفصيل هذه الخصائص.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

1- الجنس: يظهر الوصف الاحصائي لعينة الدراسة حسب متغير الجنس في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): خاصية الجنس لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	41	58.6
أنثى	29	41.4
المجموع	70	100

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول ان معظم أفراد العينة ذكور بنسبة 58.6%، في حين بلغ الاناث العاملات في الصندوق نسبة 41.4%، وهي نسب تقريبا متقاربة.

2- السن: يظهر الوصف الاحصائي لعينة الدراسة حسب متغير السن في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): خاصية السن لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	17	24.3
من 30 إلى 40 سنة	17	24.3
من 40 إلى 50 سنة	17	24.3
50 سنة فما فوق	19	27.1
المجموع	70	100

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتمادا على مخرجات Spss

من خلال الجدول نلاحظ ان اغلب أفراد العينة أعمارهم تفوق 50 سنة بنسبة 27.1%، وهذا إن دل على شيء فهو يدل على تمسك العاملين للعمل بالصندوق، ليأتي بعدها أفراد العينة الذين أعمارهم من 40 الى 50 سنة، و الذين أعمارهم من 30 الى 40 سنة، و أفراد العينة الأقل من 30 سنة بنسب متساوية قدرت ب 24.3% في المرتبة الثانية.

3- المستوى التعليمي: يظهر الوصف الاحصائي لعينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): خاصية المستوى التعليمي لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
بكالوريا	34	48.6
ليسانس	29	41.4
دراسات عليا	7	10.0
المجموع	70	100

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات Spss

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة مستواهم العلمي ثانوي بنسبة 48.6%، وقد يرجع ذلك إلى أن أغلبية أفراد العينة سنهم يفوق 50 سنة، ليأتي حاملي شهادة الليسانس في المرتبة الثانية بنسبة 20%، و أخيرا يأتي حاملي الدراسات العليا بنسب 10%.

4- سنوات الخبرة: يظهر الوصف الاحصائي لعينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): خاصية عدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	21	30
من 5 الى أقل من 10 سنوات	9	12.9
من 10 الى أقل من 15 سنة	22	21.4
15 سنة فأكثر	18	25.7
المجموع	70	100

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتمادا على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلب أفراد العينة لهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 30%، ثم يأتي في المرتبة الثانية الذين لهم خبرة أكثر من 15 سنة في المؤسسة بنسبة 25.7%، وهذا ما يدل على أن معظم الباحثين أعمارهم تفوق 50 سنة، ليأتي بعدها أفراد العينة الذين لهم خبرة من 10 الى أقل من 15 سنة بنسبة 21.4% في المرتبة الثالثة، و أخيرا أفراد العينة الذين لهم من 5 الى أقل من 10 سنوات خبرة بنسبة 12.9% .

المطلب الثالث: اداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

الفرع الاول: تصميم أداة الدراسة

تم الاعتماد في جمع البيانات الميدانية على استبيان موجه لموظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، وخضع في اعداده لجملة من التعديلات شملت ابعاد ومحاور وعبارات القياس باستشارة المشرف.

وجاء الشكل النهائي للاستبيان في ثلاثة اقسام اساسية فصلها في الآتي:

معلومات عامة لعينة الدراسة: يضم البيانات العامة المتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة.

المحور الأول: يضم عبارات القياس المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية ويضم (26) عبارة.

القسم الثالث: خاص بعبارات راس المال النفسي ويتكون من (16) عبارة.

وتبعاً لموضوع الدراسة المتمثل في أثر جودة الحياة الوظيفية على راس المال النفسي، تقرر الاعتماد على مقياس الوسط الحسابي

بمجالته الثلاث لتفسير مستوى قبول أفراد عينة البحث على كل عبارة من عبارات الأداة، وأيضاً على كل بعد من أبعادها،

كما هو موضح في الشكل التالي:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الجدول رقم(5): درجات مقياس ليكارت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الاستجابة
5	4	3	2	1	الدرجة

المصدر: (عز، 2007، صفحة 540)

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

بعد استرجاع الاستبيان والفرز النهائي له وحصر الصالح منه، قمنا بتميز الإجابات وإفراغها في برنامج الجداول EXCEL لسنة 2013، كما اعتمدنا على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS V22 الذي يعتبر من البرامج الإحصائية المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها ولكونه يغطي عددا كبيرا من الأساليب الإحصائية التي تساعد في تلخيص بيانات الدراسة، حيث اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي: وذلك بحساب المتوسط الحسابي لكل عبارة وكذلك المحاور.
- الإنحراف المعياري: للتعبير عن تشتت مفردات العينة.
- التوزيع التكراري والنسب المئوية: وذلك لوصف الإجابات المحصل عليها.
- معامل ألفا كرونباخ: وذلك لقياس مدى قوة العلاقة بين العبارات والتأكد من ثبات أداة الدراسة.
- تحليل الانحدار البسيط.

المطلب الرابع: صدق أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي

الفرع الأول: صدق وثبات أداة الدراسة

لاختبار صدق أداة الدراسة (الاستبيان) تم اختيار مقياس (Cronbach Alpha) الذي يعتبر أحد الاختبارات الأكثر شيوعا واستخداما في مثل هذه الدراسات، حيث اعطت نتائج التحليل الجدول التالي:

الجدول رقم (6): اختبار معامل صدق وثبات أداة الدراسة

معامل الصدق	معامل الثبات Alpha de Cronbach	عدد عبارات القياس	المحور
0.918	0.844	26	جودة الحياة الوظيفية
0.913	0.835	16	رأس المال النفسي
0.925	0.856	42	مجموع محاور الاستبيان

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول يتبين أنّ معامل ثبات الاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" للاستبانة بلغت (0.856) وهي قيمة مرتفعة، وكذلك كانت القيمة لمحاور الدراسة وأبعادها، حيث بلغت قيمة معامل "ألفا كرونباخ" (0.835) بالنسبة لعبارات محور

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المتغير التابع راس المال النفسي، كذلك في المقابل ما قيمته (0.844) بالنسبة لعبارات محور المتغير جودة الحياة الوظيفية ، وهو ما يدل على أنّ الاستمارة ثابتة أي أنّها تعطي نفس النتائج إذا تمّ استخدامها أو إعادتها مرّة أخرى تحت ظروف مماثلة .

اما بالنسبة لصدق الأداة (Validity) يقصد به قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، فهي تتضمن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها ، و أنّ مضمونها يتفق مع العرض الذي صممت لأجله ، وقد تمّ حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" وذلك كما هو موضح في الجدول ، إذ نجد أنّ معامل الصدق الكلي لأداة البحث هو معامل مرتفع جدا ومناسب لأغراض وأهداف هذا البحث ، وقد بلغ معامل الصدق الكلي الذي يعبر عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات ، وقيمته هي (0.925) و هو ما يدلّ على صدق أداة الدراسة، وهذا ما دعتهم معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لعبارات محور رأس المال النفسي، حيث بلغت قيمتها (0.913) في مقابل (0.918) كمعامل لجودة الحياة الوظيفية.

الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

تم الاستعانة باختبار **Kolmogorov-Smirnov Test** باعتباره أحد الاختبارات المهمة لمعرفة طبيعة توزيع العينات المستقلة انطلاقا من فرضية ان عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وقد بينت نتائج التحليل ما يلي:

الجدول رقم (7): التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة

المتغير	قيمة Z	مستوى الدلالة Sig
جودة الحياة الوظيفية	1.240	0.092
رأس المال النفسي	1.331	0.058

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال قيمة Z المحسوبة ومستوى الدلالة Sig نجد أنّ كل ابعاد الدراسة أي المتغير التابع والمستقل تتبع التوزيع الطبيعي ، حيث جاءت كل مستويات الدلالة أكبر من 0.05 ، مما يعني أنّ البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة

سوف نقوم بتحليل نتائج افراد العينة حول محاور: جودة الحياة الوظيفية و راس المال النفسي، حيث تقرر الاعتماد على مقياس الوسط الحسابي بمجالاته الثلاث لتفسير مستوى قبول أفراد عينة البحث على كل عبارة من عبارات الأداة، وأيضا على كل بعد من أبعادها، وذلك كما يلي:

الجدول رقم(8): سلم ليكارت للحكم على إجابات المبحوثين

الفئات	مستويات القبول
2.33-1	منخفض
3.66 - 2.34	متوسط
5 - 3.67	مرتفع

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الفرع الاول: تحليل فقرات محور جودة الحياة الوظيفية:

من أجل التعرف على اتجاهات الباحثين حول مستوى جودة الحياة الوظيفية، سيتم تحليل العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد هذا المحور، ومن ثم الإجابة على السؤال التالي: ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة؟

الجدول رقم (9): نتائج تحليل الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية

رقم العبارة	عبارات جودة الحياة الوظيفية	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الأهمية النسبية
1- ظروف العمل المادية					
01	تتوفر المؤسسة على تجهيزات و وسائل مريحة و مناسبة للعمل	3.83	1.340	مرتفع	3
02	تتوفر المؤسسة على بيئة عمل آمنة و صحية من حيث (التهوية، الإضاءة، النظافة)	4.31	1.136	مرتفع	1
03	تتوفر المؤسسة على كافة مستلزمات العمل و أدواته	4.17	1.116	مرتفع	2
2- الاستقرار و الأمان الوظيفي					
04	أشعر بالراحة و الثبات و الاستقرار في وظيفتي	4.37	0.995	مرتفع	3
05	أعمل في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان	4.44	0.973	مرتفع	2
06	لا ارجب بالبحث عن فرص عمل أخرى	4.29	1.169	مرتفع	4
07	أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الاطراف	4.56	0.879	مرتفع	1
3- الأجور و المكافآت العادلة					
08	نظام الأجور مناسب و ملائم بالنسبة لي	4.53	0.717	مرتفع	2
09	يتناسب راتي مع خبرتي و مؤهلاتي العلمية	4.56	0.754	مرتفع	1
10	نظام المكافآت في المؤسسة عادل	3.80	1.557	مرتفع	3
11	راتبي الشهري كافي لاشباع حاجاتي و متطلباتي	3.37	1.590	متوسط	4
4- فرص الترقية و التقدم الوظيفي					
12	نظام الترقية بالمؤسسة واضح	3.40	1.323	متوسط	2
13	تتوفر المؤسسة على أسس و معايير إدارية لأنظمة الترقية تتسم بالعدالة	2.99	1.028	متوسط	4
14	اعمل في منصب يناسب طموحاتي و أهدافي	3.84	1.337	مرتفع	1
15	يوجد توافق بين مؤهلاتي و قدراتي العلمية و درجتي الوظيفية	3.34	1.503	متوسط	3
5- المشاركة في اتخاذ القرارات					
16	يناقش العاملون القرارات التي تخصهم مع الإدارة	3.41	1.546	متوسط	2
17	تهتم الإدارة بمشاركة العاملين في دراسة و حل مشاكل العمل	3.54	1.571	متوسط	1

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

				التي يواجهها	
3	متوسط	1.571	3.23	تعطي الإدارة العاملين الصلاحيات لاتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم	18
4	متوسط	0.615	3.54	التوازن بين الحياة الوظيفية و الشخصية	6-
2	مرتفع	1.160	3.76	تشارك المؤسسة العامل في مناسباته (السارة- الضارة)	19
3	مرتفع	1.323	3.70	توفر المؤسسة إجازات (عطل) كافية و مناسبة للعامل	20
4	متوسط	1.377	3.60	يمكنني تادية أعمال الرسمية في المنزل	21
1	مرتفع	1.197	3.76	توفر لي المؤسسة خدمات متنوعة (مالية، استشارية، قانونية، صحية)	22
5	متوسط	1.364	2.90	تأخذ إدارة المؤسسة ظروف الشخصيه بعين الاعتبار عندما يتم تقييم أدائي	23
7	متوسط	1.226	3.07	برامج التدريب و التعلم	7-
2	متوسط	1.382	2.87	تتيح لي المؤسسة التكوين و التعليم المناسبين	24
3	متوسط	1.410	2.84	تلي الدورات التدريبية حاجاتي من متطلبات العمل	25
1	متوسط	1.201	3.51	توزع فرص الاستفادة من التكوين بطريقة عادلة على العاملين في المؤسسة	26
	مرتفع	0.480	3.72	المتوسط المرجح لمتغير جودة الحياة الوظيفية	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال تحليل نتائج الجدول السابق نلاحظ ان اغلب إجابات العينة تراوح اتجاهها العام بين المتوسط و المرتفع ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير جودة الحياة الوظيفية (3.72) بانحراف معياري (0.480)، بالنسبة لبعده ظروف العمل المادية جاء مستوى القبول حوله مرتفع بمتوسط مرجح (4.10) و انحراف معياري (0.817) حيث جاءت في المرتبة الأولى عبارة "تتوفر المؤسسة على بيئة عمل آمنة و صحية من حيث (التهوية، الإضاءة، النظافة)" بمتوسط حسابي (4.31) و انحراف معياري (1.136) ، لتأتي بعدها عبارة "تتوفر المؤسسة على كافة مستلزمات العمل و أدواته " بمتوسط حسابي (4.17) و انحراف معياري (1.116)، ثم عبارة "تتوفر المؤسسة على تجهيزات و وسائل مريحة و مناسبة للعمل " بمتوسط حسابي (3.83) و انحراف معياري (1.340) عليه يمكن القول ان المؤسسة توفر جميع الوسائل و ظروف العمل الامنة و المناسبة، حتى يشعر العامل بالاستقرار النفسي ، وذلك من خلال السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة في تخصيص مبالغ معتبرة في ميزانية الصناديق لإعادة تهيئة المقرات والشبابيك و عصرنه مستلزمات العمل وادواته حتى يشعر العامل بالاستقرار النفسي

أما لبعده الاستقرار و الأمان الوظيفي الذي كان مستوى القبول بخصوصه مرتفع بمتوسط مرجح (4.41) و انحراف معياري (0.745) لتأتي في المرتبة الأولى عبارة "أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الاطراف " بمتوسط حسابي (4.56) و انحراف معياري (0.879)، ثم جاءت عبارة "أعمل في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان " بمتوسط حسابي (4.44) و

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

انحراف معياري (0.973) بالمرتبة الثانية، ثم عبارة " اشعر بالراحة و الثبات و الاستقرار في وظيفتي " في المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح (4.37) و انحراف معياري (0.995) ، اما في المرتبة الرابعة عبارة " لا ارغب بالبحث عن فرص عمل أخرى " بمتوسط مرجح (4.29) و انحراف معياري (1.169). وجاءت الاتجاه العام لجميع العبارات السابقة موافقة بشدة. و مما سبق يمكن القول ان العامل يشعر بالراحة اثناء تأدية عمله و هذا بسبب توفير المؤسسة للجو العائلي بين العمال ليخلق بينهم الثقة للعمل بأريحية والعمل على حل المشاكل ان وجدت في وقتها المناسب و هذا ما يجعله يشعر بالأمان الوظيفي ولا يفكر في تغيير وظيفته .

ليأتي بعدها بعد الأجور و المكافآت العادلة بمتوسط مرجح (4.06) وانحراف معياري (0.776) و حيث كان مستوى القبول بخصوصه مرتفع ، حيث جاءت في المرتبة الأولى عبارة " يتناسب راتي مع خبرتي و مؤهلاتي العلمية " بمتوسط مرجح (4.56) و انحراف معياري (0.754) ز في المرتبة الثانية عبارة " نظام الأجور مناسب و ملائم بالنسبة لي " بمتوسط مرجح (4.53) و انحراف معياري (0.717) و أما في المرتبة الثالثة عبارة " نظام المكافآت في المؤسسة عادل " بمتوسط مرجح (3.80) و انحراف معياري (1.557)، و أخيرا عبارة " راتي الشهري كافي لإشباع حاجاتي و متطلباتي " بمتوسط مرجح (3.37) و انحراف معياري (1.590). و من خلال تحليل هذا البعد نلاحظ ان المؤسسة تتبع نظام أجور و مكافآت عادل و واضح طبقا للاتفاقية الجماعية المؤرخة في 14 نوفمبر 2019 و التي جاءت في محتواها تغيير في النقطة الاستدلالية لتصبح 50 مع زيادة في بعض المنح كمنحة الاطعام التي كانت 300 دج لليوم الواحد لتصبح 900 دج لليوم الواحد ومنحة النقل مم ادى زيادة في الاجور العمال كما يتسم هذا الزيادة مع ما يبذله الموظف من جهد ليشبع حاجاته الشخصية و الوظيفية

أما بعد فرص الترقية و التقدم كان مستوى القبول حوله مرتفع بمتوسط مرجح (3.392) و انحراف معياري (0.886) حيث جاءت المرتبة الأولى عبارة " اعمل في منصب يناسب طموحاتي و أهدافي " بمتوسط حسابي (3.84) و انحراف معياري (1.337)، و في المرتبة الثانية عبارة " نظام الترقية بالمؤسسة واضح " بمتوسط مرجح (3.40) و انحراف معياري (1.323) ، و في المرتبة الثانية عبارة " يوجد توافق بين مؤهلاتي و قدراتي العلمية و درجتي الوظيفية " بمتوسط مرجح (3.34) و انحراف معياري (1.503). أخيرا عبارة " تتوفر المؤسسة على أسس و معايير إدارية لأنظمة الترقية تتسم بالعدالة " بمتوسط مرجح (2.99) و انحراف معياري (1.028)، و في ، و من خلال ما سبق يمكن القول ان المؤسسة محل الدراسة تعتمد على أسس و معايير عادلة و واضحة في الترقية و تتوافق الترتيبات و طموحات موظفيها و كذا مؤهلاتهم و خبراتهم المهنية، فعند توظيف اي عامل اذا كان يحمل شهادة جامعية يصنف في الصنف 15 و اذا كان يحمل شهادات تقني سامي او شهادات دراسات التطبيقية الجامعية يصنف في الصنف 14 و تتم عملية الترقية في المنصب عند طريق لجنة متساوية الاعضاء تتكون من ممثلين عن الادارة و ممثلين عن العمال و كما يستفيد العامل من تدرج في منصب عمله بناء على الاقدمية (منحة الخبرة المهنية) و كذا التدرج الافقي المكمل للحدادة ما يجعل الموظف يجعل يتعد على الضغوطات و يشعر بالاستقرار النفسي في العمل.

و بعد المشاركة في اتخاذ القرارات الذي جاء مستوى القبول بخصوصه مرتفع بمتوسط حسابي (0.395) و انحراف معياري (1.222) حيث جاءت و في المرتبة الأولى عبارة " تهتم الإدارة بمشاركة العاملين في دراسة و حل مشاكل العمل التي يواجهها " بمتوسط مرجح (3.54) و انحراف معياري (1.571) ، في المرتبة الثانية عبارة " يناقش العاملون القرارات التي تخصهم مع الإدارة " بمتوسط حسابي (3.41) و انحراف معياري (1.1546)، أما في المرتبة الثالثة نجد عبارة " تعطي الإدارة العاملين

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الصلاحيات لاتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم" بمتوسط حسابي (3.23) و انحراف معياري (1.1571) ، من خلال تحليل عبارات بعد المشاركة في اتخاذ القرارات نجد ان المؤسسة تتبع أسلوب الإدارة بالمشاركة من خلال اجتماعات دورية كل نهاية شهر مع مدير الصندوق ونوابه بحضور ممثل عن العمال لأخذ باقتراحات الموظفين بعين الاعتبار و فتح المجال لهم لتعبير عن آرائهم و تمكنهم من اتخاذ القرارات المتعلقة بسير عملهم. واجتماعات مع المديرية العامة عند طريق التحاور عن بعد .

و بالنسبة لبعده التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية جاء مستوى القبول متوسط بمتوسط حسابي (3.54) و انحراف معياري (0.615) حيث و تراوح المتوسط الحسابي لعبارته بين (2.90) و (3.76) أما الانحراف المعياري بين (1.160) و (1.364) ، و يدل هذا الأخير ان المؤسسة تسعى باستمرار لتوفيق بين احتياجات و ظروف الموظف الشخصية و بين متطلبات العمل و الاعمال الواجب تأديتها كما تترك له مساحة و مرونة في العمل اذ يمكنه تأدية اعماله في المنزل. من خلال ما سبق يمكن القول بان المؤسسة تشارك موظفيها في افراحهم و أحزانهم من خلال منحهم إجازات المنصوص عليها في الاتفاقية الجماعية او السماح لهم بتأدية العمل من المنزل من خلال برنامج outlook الخاص بالصندوق فهو عبارة عن بريد الكتروني خاص بعمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء ككل يجعلهم على اطلاع على المستجدات في وقتها ويسمح لهم بالعمل عن بعد أينما كانوا ، كما توفير جملة من الخدمات الاجتماعية لهم كالسلفيات و برامج العطل الصيفية والعمرة ، و كل هذا تأخذه بعين الاعتبار عند تقييم أدائهم حتى يشعروا بالراحة و الاستقرار النفسي في العمل.

و أخيرا بعد التدريب نلاحظ ان المتوسط الحسابي للبعد بلغ (3.07) مما يدل على مستوى القبول في إجابات افراد العينة حوله كان متوسط ، كما كان انحرافه المعياري (1.226) ، أما المتوسط الحسابي لعبارات البعد تراوح بين (2.84) و (3.51) و الانحراف المعياري بين (1.201) و (1.410) ، و هو ما يدل على تحفظ الباحثين على التأكيد فيما اذا كانت المؤسسة تتيح فرص للتدريب و التعلم بطريقة عادلة بين الموظفين ، و أيضا فيما اذا كانت الدورات المقمة تلي حاجتهم الوظيفية فهذا راجع إلى انتشار فيروس كورونا في سنوات الاخيرة دعى إلى توقيف برامج التدريب والدورات التي كانت بشكل دوري لكل مصالح الصندوق بالمدرسة العليا للضمان الاجتماعي

و في الأخير يمكن القول ان الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول متغير جودة الحياة الوظيفية موافقة بمتوسط حسابي يتراوح ما بين (4.56) و (2.84) و بانحراف معياري محصور بين (1.571) و (0.717). مما يعطي انطباع باهتمام صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بمتغير جودة حياة الوظيفية.

الفرع الثاني: تحليل فقرات محور رأس المال النفسي:

من أجل التعرف على إتجاهات الباحثين حول مستوى رأس المال النفسي، سيتم تحليل العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد هذا المحور، ومن ثم الإجابة على السؤال التالي: ما مستوى رأس المال النفسي لدى عاملي المؤسسة محل الدراسة ؟

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (10): نتائج تحليل المبحوثين حول راس المال النفسي

رقم العبارة	عبارات راس المال النفسي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الأهمية النسبية
1- الكفاءة الذاتية					
01	واثق بمقدراتي على تحقيق مهام وأهداف العمل	3.14	1.525	متوسط	2
02	أستطيع تقديم مقترحاتي للإدارة دون تردد وخوف	3.10	1.416	متوسط	3
03	واثق بقدرة المؤسسة على التقدم وتحقيق الأهداف	3.14	1.467	متوسط	1
04	ابذل قصارى جهدي للنجاح في العمل	3.07	1.563	متوسط	4
2- التفاؤل					
05	أستطيع تجاوز المواقف الصعبة في العمل	2.86	1.427	متوسط	1
06	بإمكاني التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل	2.79	1.273	متوسط	2
07	لدي مرونة عالية لمسايرة العقبات ومواجهتها	2.39	1.054	متوسط	3
08	أقدم أفكار جديدة لتحسين مهام وإجراءات العمل	2.37	1.253	متوسط	4
3- المرونة					
09	أتوقع الأفضل عند مواجهة ظروف صعبة في عملي	3.14	1.376	متوسط	1
10	أتطلع الى مستقبلي في المؤسسة بصورة إيجابية وبوجه متفائل	2.97	1.434	متوسط	4
11	أشعر بمقدرتي على مواجهة أي نوع من المخاطر مستقبلا	3.13	1.393	متوسط	3
12	واثق بتحقيق أهدافي في هذه المؤسسة	3.14	1.195	متوسط	2
4- الأمل					
13	بإمكاني التفكير في عدة طرق لتحقيق الأهداف الحالية في العمل	3.29	1.298	متوسط	2
14	أتوقع وجود وحدوث مشاكل في العمل فهو امر طبيعي	3.67	1.046	متوسط	1
15	أشعر أن العمل الصعب هو أساس التقدم والنجاح	2.63	1.287	متوسط	4
16	لدي القدرة على التفكير في العديد من الطرق للتغلب على ضغوط العمل	2.67	1.236	متوسط	3
المتوسط المرجح لمتغير راس المال النفسي		2.96	0.838	متوسط	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال تحليل نتائج الجدول نلاحظ مستوى قبول افراد العينة حول متغير راس المال النفسي جاء متوسط بمتوسط مرجح ما بين (3.67) و (2.37) و بانحراف معياري (1.563) و (1.046).

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

جاء الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول بعد الكفاءة الذاتية متوسط بمتوسط مرجح (3.11) و انحراف معياري (1.33) و جاءت في المرتبة الأولى عبارة " واثق بقدرة المؤسسة على التقدم وتحقيق الأهداف " بمتوسط مرجح (3.14) و انحراف معياري (1.467) و جاء اتجاهها العام محايد ، لتأتي في المرتبة الثانية عبارة " واثق بمقدراتي على تحقيق مهام وأهداف العمل " بمتوسط مرجح (3.14) و انحراف معياري (1.525)، ثم في المرتبة الثالثة عبارة "أستطيع تقديم مقترحاتي للإدارة دون تردد وخوف " بمتوسط مرجح (3.10) و انحراف معياري (1.416)، أما في المرتبة الرابعة عبارة "ابذل قصارى جهدي للنجاح في العمل " بمتوسط مرجح (3.07) و انحراف معياري (1.563) و كان الاتجاه العام للعبارات محايدا. و عليه يمكن القول بان صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء يعاني موظفيه من عدم القدرة في تحقيق الكفاءة الذاتية لانهم غير واثقين بقدرتهم على تحقيق الأهداف و المهام، كما ان هناك تحفظ حول قدرتهم على تقديم مقترحاتهم للإدارة دون خوف.

أما بعد التفاؤل كان الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حوله متوسطة بمتوسط مرجح (2.60) و انحراف معياري (1.10) حيث نجد عبارة "أستطيع تجاوز المواقف الصعبة في العمل " بمتوسط مرجح (2.86) و انحراف معياري (1.427) في المرتبة الأولى لتأتي بعدها عبارة " بإمكانني التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل " بالمرتبة الثانية بمتوسط مرجح هي الاخرى (2.79) و انحراف معياري (1.273). و في المرتبة الثالثة نجد عبارة "لدي مرونة عالية لمسايرة العقبات ومواجهتها " بمتوسط مرجح (2.39) و انحراف معياري (1.054) كما جاءت العبارة "أقدم أفكار جديدة لتحسين مهام وإجراءات العمل " في المرتبة الرابعة بمتوسط مرجح (2.37) و انحراف معياري (1.253). و عليه يمكن القول ان موظفي صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء لديهم مشكلة في مواجهة صعوبات و عقبات العمل لأنه ليس لديهم أفكار جديدة للعمل و تحسينه ما يؤثر على العامل نفسي لديهم

بالنسبة لبعده المرونة كان اتجاهه العام متوسط بمتوسط مرجح (3.09) و انحراف معياري (0.816) حيث نجد في المرتبة الأولى عبارة "أتوقع الأفضل عند مواجهة ظروف صعبة في عملي " بمتوسط مرجح (3.14) و انحراف معياري (1.376) ، اما عبارة " واثق بتحقيق أهدافي في هذه المؤسسة " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.17) و انحراف معياري (1.195) . و في المرتبة الثالثة عبارة "أشعر بمقدرتي على مواجهة أي نوع من المخاطر مستقبلا " بمتوسط مرجح (3.13) و انحراف معياري (1.393)، ثم في المرتبة الرابعة نجد عبارة "أتطلع الى مستقبلي في المؤسسة بصورة إيجابية وبوجه متفائل " بمتوسط مرجح (2.97) و انحراف معياري (1.434) و عيه يمكن القول ان الموظفين بالصندوق الاجتماعي لغير الاجراء متحفظين حول مرونتهم في العمل و قدرتهم على مسايرة مختلف التغيرات و التقلبات التي تحدث في بيئة العمل و هذا راجع لعدم ثقتهم في قدراتهم.

أما بعد الامل كان مستوى القبول حوله متوسط، بمتوسط مرجح (3.06) و انحراف معياري (0.746) حيث نجد عبارة "أتوقع وجود وحدوث مشاكل في العمل فهو امر طبيعي " في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.67) و انحراف معياري (1.046) ، و في المرتبة الثانية عبارة " بإمكانني التفكير في عدة طرق لتحقيق الأهداف الحالية في العمل " بمتوسط مرجح (3.29) و انحراف معياري (1.298)، اما في المرتبة الثالثة نجد عبارة "لدي القدرة على التفكير في العديد من الطرق للتغلب على ضغوط العمل " بمتوسط مرجح (2.67) و انحراف معياري (1.236) و أخيرا نجد عبارة "أشعر أن العمل الصعب هو أساس التقدم والنجاح " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.63) و انحراف معياري (1.287).

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

و عموماً نجد الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول متغير راس المال النفسي متوسطة بمتوسط حسابي (2.96) و انحراف معياري (0.838). مما يعطي انطباع حول عدم اهتمام إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على تقوية العوامل النفسية لموظفيه.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول: مصفوفة الارتباط بين ابعاد الدراسة واختبار الفرضية الرئيسية

من خلال مصفوفة الارتباط يتم توضيح مختلف علاقات الارتباط بين ابعاد الدراسة بهدف معرفة درجة الارتباط واهميته بالنسبة لكل بعد ومحور وكون متغيرات الدراسة ترتيبية فإن معامل الارتباط الاصلح في مثل هذه الحالات هو معامل الارتباط **Person** الذي نعبّر عنه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (11): مصفوفة الارتباط **Person** بين ابعاد الدراسة

البعد	البيان	متغير رأس المال النفسي
ظروف العمل المادية	معامل الارتباط لبيرسون	,378*
	مستوى الدلالة Sig	,001
الأمان و الاستقرار الوظيفي	معامل الارتباط لبيرسون	,124
	مستوى الدلالة Sig	,306
الأجور و المكافآت	معامل الارتباط لبيرسون	,329**
	مستوى الدلالة Sig	,005
فرص التقدم و الترقية	معامل الارتباط لبيرسون	,363**
	مستوى الدلالة Sig	,002
المشاركة في اتخاذ القرارات	معامل الارتباط لبيرسون	,574**
	مستوى الدلالة Sig	,000
التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية	معامل الارتباط لبيرسون	,068
	مستوى الدلالة Sig	,574
التدريب و التعلم	معامل الارتباط لبيرسون	,643**
	مستوى الدلالة Sig	,000
جودة الحياة الوظيفية	معامل الارتباط لبيرسون	,587**
	مستوى الدلالة Sig	,000

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة الحياة الوظيفية و راس المال النفسي، حيث كان معامل الارتباط (0.587) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، كما نلاحظ عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل من التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية و الأمان و الاستقرار الوظيفي في تكوين راس المال النفسي بالمؤسسة، في حين نجد هناك علاقة ارتباط موجبة بين التدريب و التعلم و راس المال النفسي بلغ (0.643) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، كما نلاحظ وجود

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

علاقة ارتباط معنوية بين المشاركة في اتخاذ القرارات و رأس المال النفسي قدرت ب (0.574) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) ، كما كانت هناك علاقة ارتباط بين كل من ظروف العمل المادية و رأس المال النفسي بلغ معامل الارتباط (0.378) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) ، أيضا وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل من فرص الترقية و التقدم و رأس المال النفسي بلغ فيها معامل الارتباط (0.363) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) . وأيضا وجود علاقة ارتباط بين الأجر و المكافآت و تكوين رأس المال النفسي حيث نلاحظ وجود علاقة ارتباط معنوية بلغ فيها معامل الارتباط (0.329).

و عموما فان معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي جاء متوسط بالنظر لبقية علاقات الارتباط الجزئية حيث لم تتعدى في مجملها 60% و التي تعتبر نسبة مقبولة تدل على العلاقة بين المتغيرين (جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي) من وجه نظر عاملي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، كما تشير مصفوفة الارتباط من جهة ثانية الى الترابط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).

اختبار الفرضية الرئيسية: تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج للاختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على "يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة "

ويمكن توضيح نتائج التحليل في الجدول التالي:

الجدول رقم(12): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج للاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	8.156	1	8.156	338.488	0.000*
الخطأ	1.181	49	0.024		
المجموع الكلي	9.337	50			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

$$R = 0.212 \quad R^2 = 0.045$$

من خلال النتائج الواردة في الجدول يتبين ثبات صلاحية النموذج للاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (338.488) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). ويتضح من نفس الجدول أن معامل التحديد يساوي (0.045) وهذا يعني أن (4.5%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع "رأس المال النفسي" تعود إلى التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل "جودة الحياة الوظيفية"، والباقي يعزى لعوامل أخرى غير داخلية في النموذج، وهي قوة تفسير قوية، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء -بسكرة-

وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة، أين نعتمد في ذلك على الانحدار

الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الجدول رقم(13): نتائج تحليل تباين الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية على الراسمال النفسي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء-بسكرة-

المتغير المستقل	(β)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R2
جودة الحياة الوظيفية	0.370	5.594	0.000	3.198	0.212	0.045

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لجودة الحياة الوظيفية على الراسمال النفسي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء-بسكرة-، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (3.198) وكذلك قيمة (T) البالغة (5.594) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة ارتباط قوية بين المتغيرين بنسبة (21.2%)، حيث أن متغير جودة الحياة الوظيفية يفسر ما نسبته (4.5%) من التباين الحاصل في راس المال النفسي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (370935)، وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن جودة الحياة الوظيفية أثر على راس المال النفسي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء-بسكرة- عند مستوى الدلالة (0.05).

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية:

تنص الفرضيات الدراسة في مجملها على وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة. ويهدف الوقوف على مختلف علاقات التأثير من خلال اختبار مختلف الفرضيات تم اختيار الانحدار الخطي البسيط.

1-الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر للأمان والاستقرار الوظيفي على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

من خلال نتائج التحليل تبين ما يلي:

الجدول رقم (14): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	قيمة المتغير B	مستوى الدلالة Sig
بعد الأمان و الاستقرار الوظيفي	,124	,015	1,066	5.920	.140	,306

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للامان والاستقرار الوظيفي على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (1.066) وكذلك قيمة (T) البالغة (5.920) بمستوى دلالة (0.306) وهو أكبر من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) غير دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى ضعف الارتباط بين المتغيرين بنسبة (12.4%)، كما أن معامل التحديد بلغ (1.5%)، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.140)، و عليه فأنا نرفض الفرضية الفرعية الأولى القائلة بوجود أثر للأمان و الاستقرار الوظيفي على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، ونقبل الفرضية البديلة القائلة أنه لا يوجد أثر للأمان و الاستقرار الوظيفي على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

2-الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر للأجور و المكافآت على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

من خلال نتائج التحليل تبين ما يلي:

الجدول رقم(15): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	قيمة المتغير B	Sig مستوى الدلالة
الأجور و المكافآت	,329 ^a	,108	8,259	8.626	353,	,005 ^b

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للأجور و المكافآت على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (8.259) وكذلك قيمة (T) البالغة (8.626) بمستوى دلالة (0.005) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة الارتباط بين المتغيرين بنسبة (32.9%)، كما أن معامل التحديد بلغ (10.8%)، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.353)، و عليه فأنا نقبل الفرضية الفرعية الثانية القائلة بوجود أثر للأجور و المكافآت على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة.

3-الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر فرص الترقية و التقدم على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

من خلال نتائج التحليل تبين ما يلي:

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

الجدول رقم(16): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	قيمة المتغير B	Sig مستوى الدلالة
فرص الترقية و التقدم	,363 ^a	,132	10,335	11.035	.344	,002 ^b

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لفرص التقدم و الترقية على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (10.335) وكذلك قيمة (T) البالغة (11.035) بمستوى دلالة (0.002) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة الارتباط بين المتغيرين بنسبة (36.3%)، كما أن معامل التحديد بلغ (13.2%)، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.344)، ومما سبق فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بوجود أثر فرص الترقية والتقدم على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة.

4-الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ظروف العمل المادية على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

من خلال نتائج التحليل تبين ما يلي:

الجدول رقم(17): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	قيمة المتغير B	Sig مستوى الدلالة
ظروف العمل المادية	,378 [*]	,162	15,345	5.755	.106	,001

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لظروف العمل المادية على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (15.345) وكذلك قيمة (T) البالغة (5.755) بمستوى دلالة (0.001) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة الارتباط بين المتغيرين بنسبة (37.8%)، كما أن معامل التحديد بلغ (16.2%)، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.106). ومما سبق فإننا نقبل الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بوجود أثر ظروف العمل المادية على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

5-الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر التدريب والتعلم على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

من خلال نتائج التحليل تبين ما يلي:

الجدول رقم(18): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة

المستوى الدلالة Sig	قيمة المتغير B	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R-deux	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
,000	.439	7.697	47,830	,413	,643 ^a	بعد التدريب و التعلم

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للتدريب و التعلم على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (47.860) وكذلك قيمة (T) البالغة (7.697) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة الارتباط بين المتغيرين بنسبة (64.3%)، كما أن معامل التحديد بلغ (41.3%)، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.439). و عليه و بناء على ما سبق فإننا نقبل الفرضية الفرعية الخامسة أي أنه يوجد أثر التدريب و التعلم على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

6-الفرضية الفرعية السادسة: يوجد أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني

للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

بناء على نتائج التحليل نلاحظ ما يلي:

الجدول رقم(19): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السادسة

المستوى الدلالة Sig	قيمة المتغير B	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R-deux	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
,000	.394	17.543	33,475	,330	,574 ^a	بعد المشاركة في اتخاذ القرارات

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمشاركة في اتخاذ القرارات على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (33.475) وكذلك قيمة (T) البالغة (17.453) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

من (F) و (T) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى قوة الارتباط بين المتغيرين بنسبة (57.4%)، كما أن معامل التحديد بلغ (33%)، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (0.394). وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية السادسة أي أنه يوجد أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

7- الفرضية الفرعية السابعة: يوجد أثر للتوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

من خلال نتائج التحليل نلاحظ ما يلي:

الجدول رقم(20): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية السابعة

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	قيمة المتغير B	مستوى الدلالة Sig
بعد التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية	,068	,005	,320	5.570	-.093	,574

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (0.320) وكذلك قيمة (T) البالغة (5.570) بمستوى دلالة (0.574) وهو أكبر من (0.05)، وبالتالي فإن قيمة كل من (F) و (T) غير دالتان عند مستوى الدلالة (0.05)، إضافة إلى ضعف الارتباط بين المتغيرين بنسبة (6.8%)، كما أن معامل التحديد بلغ (0.5%)، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (β) بلغت قيمته (-0.93)، و عليه فأنا نرفض الفرضية الفرعية السابعة، ونقبل الفرضية البديلة القائلة أنه لا يوجد أثر للتوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة .

الفرع الثالث: مناقشة نتائج الفرضيات

➤ من خلال تحليل نتائج الفرضيات تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي، و هذا من خلال اعتماد المؤسسة على نظام أجور و مكافآت فعال و كفؤ يلبى رغبات و احتياجات العمال، كما يشعروهم بالعدالة و الانصاف حراء ما يبذلونه من جهد الذي تقابله المؤسسة بالترقية و التطوير الوظيفي حتى يتناسب المنصب مع طموحات و أهداف كل عامل و العمل على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، حي يحقق أهدافه الشخصية من جهة و اهداف المؤسسة من جهة أخرى، و لا يتم هذا الا بوجود نظام تدريب و تكوين مناسبين، بحيث يلبى احتياجات الباحث العملية و تعطي فرص متساوية لجميع العمال على تطوير كفاءاتهم و مهاراتهم و بالتالي المساهمة في تكوين المسار الوظيفي لهم. أذن من

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

خلال الترقية و التدريب المتقدمين نجد أن الإدارة تقوم باستشارة و مشاركة عمالها في اتخاذ القرارات حتى تتسنى لهم إعطاء آراءهم و اقتراحاتهم كما تساهم في تنوع و اثراء في المعلومات المتحصل عليها لاختيار انسب قرار.

➤ كما اشارت الفرضية الفرعية الأولى الى عدم وجود للأمان و الاستقرار الوظيفي، و هذه النتيجة لا تتوافق مع المدركات المرتفعة نحو بعد الأمان و الاستقرار الوظيفي الذي احتل المرتبة الأولى لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، و اتجاهات الباحثين اتسمت بالموافقة، و يمكن تفسير هذه النتيجة الى كون الباحثين لم يأخذوا الأمان و الاستقرار الوظيفي محل الجهد، إذ نلاحظ أن اغلب العبارات كانت متفاوتة و مشتتة بالاستناد الى قيمة الانحراف المعياري الذي فاقت 0.7.

➤ أشارت نتائج الفرضية الفرعية الثانية الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفرص الأجور و المكافآت على راس المال النفسي، بمعامل ارتباط ضعيف قدر ب 0.329، و كذا معامل تفسير ضعيف قدر ب 10.8%، و هذه النتيجة تتوافق مع المدركات الإيجابية للباحثين إزاء هذا البعد. ما يعني ذلك أن بعد الأجور و المكافآت موجود في المؤسسة محل الدراسة الا انه يحتاج الى مزيد ن الاهتمام من قبل المؤسسة لما له من تأثير على رأس المال النفسي للعامل، و تأثير هذا الأخير على المؤسسة ككل.

➤ أشارت الفرضية الفرعية الثالثة الى وجود أثر لفرص التقدم و الترقية على راس المال النفسي، و هو ما يدل على اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالمسار الوظيفي لعمالها و العمل على ترقيته من خلال العمل بنظام ترقية يعتمد على أسس علمية موضوعية تناسب و مؤهلات الافراد الموجودين و كذا أهدافهم و طموحاتهم، و هذا ما أكدته إجابات الباحثين حول هذا البعد الذي جاءت كلها موافقة، بالرغم من هذا نجد أن معامل التحديد يفسره ما مقداره 13.2% من التغيرات في راس المال النفسي و هي نسبة ضعيفة تدل على عدم التأثير القوي على الاستقرار النفسي للعامل. لذا يجب على المؤسسة الاهتمام به أكثر.

➤ أشارت الفرضية الفرعية الرابعة و جود أثر لظروف العمل المادية على راس المال النفسي، و هذا ما توافق على الجانب النظري للدراسة، حيث أن توفر العوامل المادية من تجهيزات و معدات مريحة و بيئة عمل آمنة و صحية، جميعها تعمل على توفير مناخ عمل مستقر و مريح للعامل ما يجعله يشعر بالأمان و الاستقرار الوظيفي و عدم تغيير وظيفته، و هو ما توافق ما إجابات الباحثين الذي جاءت موافقة و في المرتبة الثانية في الأهمية النسبية لابعاد جودة الحياة الوظيفية، على الرغم من معامل التفسير الضعيف الي بلغ 16.2% و هو يدل على ضعف تأثير البعد في راس المال النفسي، و هذا ما يعني انه يجب على المؤسسة محل الدراسة توفير كافة المستلزمات و التجهيزات و كذا توفير ظروف العمل المناسبة من تهيئة و اضاءة تتناسب مع الظروف البيئية و الجوية التي تسم بها مدينة بسكرة خاصة في فصل الصيف، لان وجود هذه العوامل يثير استياء و تدمر العاملين، غير أنه في غالب الأحيان عند توفرها لا يمكن اعتبارها كحافز و دافع للعمل.

➤ اشارت الفرضية الفرعية الخامسة على وجود أثر للتدريب و التعلم على راس المال النفسي، و هو ما توافق مع إجابات افراد العينة حول هذا البحث التي جاءت كلها موافقة على أن التدريب يؤدي الى تنمية معارفهم و مهاراتهم و زيادة قدراتهم على العمل و بالتالي خلق نوع من الاستقرار و الثبات عند العامل و تحسين معنوياتهم و من ثم زيادة رغبتهم و قدراتهم على العمل، حيث أن شعور العامل بجدية المؤسسة في التعامل مع العامل و تدريبه و تطويره يزداد الشعور الإيجابي و اندماجه فيها.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

➤ أشارت الفرضية الفرعية السادسة على وجود أثر للمشاركة في اتخاذ القرارات على راس المال النفسي، بمعامل تفسير مقبول قدر بـ 33.3%، و هي نتيجة تتوافق مع إجابات الباحثين حول بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، إذ احتل المرتبة الخامسة حسب المتوسط المرجح للبعد. و هذا ما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بممارسة المشاركة في اتخاذ القرار من خلال الاجتماع مع العمال للاستماع الى اقتراحاتهم، و في بعض الأحيان ترك الحرية لهم لاتخاذ القرار حسب إجابات الباحثين، الا انه يحتاج الى إعادة النظر في هذه النقطة، خاصة في ظل الاعتقاد الكبير للافراد الباحثين بأهمية العمل الذي يقومون به، ما يجب أن تكون قيمة تفسير المشاركة في اتخاذ القرارات تكون اعلى بكثير بما هو موجود حاليا بالمؤسسة.

➤ اشارت الفرضية السابعة الى عدم وجود أثر للتوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية على راس المال النفسي، غير أن هذه النتيجة لا تتوافق مع إجابات افراد العينة التي جاءت كلها موافقة عليه، و يمكن تفسير ذلك بان المؤسسة لا تهتم كثيرا بالحياة الشخصية لعمالها، و يمكن تفسير ذلك كون المؤسسة تابعة للقطاع الحكومي لذا هدفها سير الاعمال حتى على حساب الحياة الشخصية لعمالها.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

خلاصة الفصل الثالث:

تعرفنا من خلال هذا الفصل على الجانب التطبيقي للدراسة، و قد اعتمدنا في إنجاز هذا العمل على استبانة قمنا بتوزيعها على موظفي صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير اجراء بسكرة ، حيث بلغت عينة الدراسة 70 موظف، و كان هدفنا من هذه الدراسة هو الإجابة عن إشكالية بحثنا المتمثلة في: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية علة راس المال النفسي؟

و بعد استرجاعها قمنا بتفريغها و تحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالمتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و النسب المئوية و علاقات الارتباط، ثم قمنا بعرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية و اختبار الفرضيات أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة بأبعادها ما عدا للأمان و الاستقرار الوظيفي و التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفي على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة.

خاتمة

خاتمة

يعد موضوع أثر جودة الحياة الوظيفية على رأس المال النفسي من المواضيع الحديثة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية التي لم تلق النصيب الكافي من الدراسات الأكاديمية، ولا باهتمام المنظمات بأثرها، وبالخصوص على المستوى العربي، على الرغم من أنها تعتبر دعامة أساسية للارتقاء بالأداء و ضمان مكانة في السوق في ظل التحولات و التحديات التي تواجهها المنظمة اليوم.

وبناء على ذلك تم وضع نموذج افتراضي يوضح الأثر الذي تحدثه جودة الحياة الوظيفية على رأس المال النفسي وتطبيقه على مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء-بسكرة، وقد تم التأكد من صحة الافتراض بوجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على رأس المال النفسي، ومن ثم الخروج بمجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية، وكذا تقديم اقتراحات وبحوث مستقبلية.

أولاً: النتائج النظرية:

- يعد رأس المال النفسي مجموع السمات الشخصية والمشاعر الإيجابية التي تنتاب العامل في عمله، والتي تظهر في ثقته بنفسه في تحقيق النجاح في أداء مهامه.
- كون العامل متفائل بشأن مستقبل المنظمة ولديه أمل في المساهمة في تغييرها للأفضل وبامتلاكه المرونة لمواكبة التغيير والكفاءة التي تساعد على ذلك، تجعل من العامل سلاح استراتيجي في يد المنظمة وميزة تمكن المنظمة من التميز .
- تعتبر امتلاك الصحة النفسية الجيدة من بين العوامل الرئيسية لامتلاك المنظمة موارد بشرية مبدعة ومرنة وقابلة للتطور .
- تعتبر جودة الحياة الوظيفية من أحد المفاهيم الحديثة والمتطلبات الضرورية لنجاح المنظمة.
- اهتمام المنظمة بجودة حياة موظفيها من أهم عوامل تميزها، و مصدرا لنجاحها و تفوقها الذي يؤدي الى خلق قيمة لها.

ثانياً: النتائج التطبيقية:

توصلت الدراسة الى ما يلي:

- يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة
- لا يوجد أثر للأمان و الاستقرار الوظيفي على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة.

- يوجد أثر للأجور و المكافآت على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة .
- يوجد أثر فرص الترقية و التقدم على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة.
- يوجد أثر لظروف العمل المادية على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة.
- يوجد أثر للتدريب و التعلم على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة
- يوجد أثر للمشاركة في اتخاذ القرارات على رأس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء

بسكرة

خاتمة

- لا يوجد أثر للتوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفة على راس المال النفسي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بسكرة

ثالثا: الاقتراحات:

- يجب على المؤسسة الاهتمام بالحياة الوظيفية للعاملين و العمل على توفير دعائم الجودة لهذه الحياة سواء على المستوى المادي، النفسي و الاجتماعي، و ذلك لأنها تؤثر بشكل كبير على قدرات العاملين و انجازهم لما يكلفون به من أعمال.

- على المؤسسة توفير بيئة عمل آمنة و مناسبة للعمل من خلال توفير كافة التجهيزات اللازمة.
- على المؤسسة الحرص على الاهتمام بالحياة الشخصية للعامل و محاولة الموازنة بينها و بين حياته الوظيفية.
- على المؤسسة توجيه قدر أكبر من التركيز على النواحي النفسية للعاملين و التي تم تجاهلها في السنوات الأخيرة.
- لا بد من الحرص على مشاركة العاملين و عدم اغفال دورهم في تطوير الجوانب المختلفة المرتبطة بالحياة الوظيفية لهم.

رابعا: آفاق الدراسة:

انطلاقا من اهداف دراستنا و على ضوء النتائج المتوصل اليها، و استكمالا لها يمكن ان نقترح البحوث المستقبلية التالية:

- راس المال النفسي و أثره في الاستغراق الوظيفي
- جودة الحياة الوظيفية و دورها في استدامة راس المال البشري.
- جودة الحياة الوظيفية و اثرها على الأداء الوظيفي.
- أثر راس المال النفسي على زيادة الابداع التنظيمي.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	بسملة
	الإهداء
	الشكر و العرفان
	ملخص باللغة العربية واللغة الاجنبية
	قائمة الجداول والاشكال
أ-ط	مقدمة
الفصل الأول: راس المال النفسي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية راس المال النفسي
3	المطلب الأول: مفهوم رأس المال النفسي
4	المطلب الثاني: تطور مفهوم رأس المال النفسي وأهميته
6	المبحث الثاني: أبعاد راس المال النفسي و فوائده
6	المطلب الاول: المفاهيم المرتبطة برأس المال النفسي وبأبعاده
9	المطلب الثاني: عوامل تنمية أبعاد رأس المال النفسي و فوائده
12	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية براس المال النفسي	
14	تمهيد
15	المبحث الاول : ماهية جودة الحياة الوظيفية
15	المطلب الاول : مفهوم جودة الحياة الوظيفية
16	المطلب الثاني : أهمية جودة الحياة الوظيفية و اهدافها
17	المبحث الثاني : جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي
17	المطلب الاول: خطوات تنفيذ جودة الحياة الوظيفية
18	المطلب الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية ورأس المال النفسي
27	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: علاقة جودة الحياة الوظيفية برأس المال النفسي	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
30	المطلب الأول: نشأة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة
31	المطلب الثاني: مهام صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بسكرة
32	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء

37	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
37	المطلب الأول: مصادر جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة
37	المطلب الثاني: مجتمع وعينة البحث وتحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة
39	المطلب الثالث: اداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة
40	المطلب الرابع: صدق أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي
41	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات
41	المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة
48	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
57	خلاصة الفصل
60-59	الخاتمة
	فهرس المحتويات
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية

• بالنسبة للمقالات:

- 1- ابراهيم زاوي، و بوحفص مباركي. (2021). ظروف العمل و آثارها النفسية و الجسدية على عمال الرعاية الصحية. مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية، 12 (2)، الصفحات 299-312.
- 2- تغريد بنت حمد الهداب، و عبد الملك بن طاهر المخلافي. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الاداريات في الادارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. المجلة العربية للادارة، 40 (3)، الصفحات 233-254.
- 3- نمارا محمد زقوت. (2020). راس المال النفسي كمنظر حديث في تحقيق الالتزام التنظيمي. مجلة الدراسات الاستراتيجية للكوارث و إدارة الفرص، 2 (5)، الصفحات 21-39.
- 4- داليا خالد فائق. (2020). دور راس المال النفسي الايجابي في تعزيز الاداء من خلال الارتباط بالعمل (دراسة استطلاعية لاراء عينة من العاملين في فنادق الاربعة و الخمس نجوم) في مدينة السلمانية/ اقليم كوردستان-العراق. مجلة العالمية للاقتصاد و الاعمال، 9 (2)، الصفحات 211-225.
- 5- صليحة فلاق، و اخرون. (2020). جودة الحياة الوظيفي على اداء أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة دراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية. مجلة أبحاث و دراسات التمية، 7 (1)، الصفحات 5-20.
- 6- ضرغام علي مسلم العميدي، رافد حميد عباس الحدراوي، و أمير مخيف الكلابي. (2019). دور راس المال النفسي في تعزيز الابداع التسويقي دراسة تحليلية لاراء عينة من موظفي معمل الالبسة الرجالية في النجف الاشرف. مجلة الدولية للبحوث الاسلامية و الانسانية المتقدمة، 9 (1).
- 7- عادل بوجمان ، جوهرة أقطي، و خالد الوائلي. (2018). جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الادارة الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا جامعة بسكرة. مجلة العلوم الانسانية، 18 (2).
- 8- عايد الشمري. (2013). دور البيئة الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية. رسالة ماجستير . كلية الدراسات العليا، السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
- 9- عبد الله أحمد العوقلي. (2019). أثر القيادة الجديرة بالثقة في تنمية سلوك العمل الابداعي-راس المال النفسي- كمتغير وسيط بالتطبيق على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية. مجلة الاقتصاد المال و الاعمال، 3، الصفحات 221-263.
- 10- الكرداوي، و محمد مصطفى. (2013). أثر الانظمار الوظيفي في العلاقة بين راس المال النفسي و مستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي. مجلة الادارة العامة، 53 (3)، الصفحات 741-789.
- 11- محمد بن سعيد العمري، و رندة سلامة لبياني. (2017). أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام. المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، 13 (2)، الصفحات 65-94.
- 12- محمد نصر، و جميل هلال. (2007). قياس راس المال الاجتماعي في الاراضي الفلسطينية . فلسطين: معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني.

13- يوسف موسى سبتي آل طعين. (2015). تأثير راس المال النفسي الايجابي في الاداء البدعي دراسة تحليلية لآراء عينة من المدرسين في جامعتي القادسية و المثني. مجلة القادسية للعلوم الادارية، 17 (3)، الصفحات 6-29.

• بالنسبة للكتب:

- 1- أبي الفضل جمال الدين محمد ابن المنظور. (1956). لسان العرب (الإصدار 3). بيروت، لبنان: دار صادر.
- 2- احمد محمد الدرمرdash. (2018). جودة الحياة الوظيفية و الاداء الوظيفي. القاهرة: دار الحكمة.
- 3- ألاء عبد الكريم المدو. (2020). التوازن التنظيمي كأداة لنجاح المنظمات. عمان- الاردن: دار المناهج.
- 4- جاد الرب. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية. الاسماعيلية- مصر: مطبعة العشري.
- 5- حاتم بن صلاح أبو الجدائل. (2012). راس مال البشري. مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- 6- حسين حريم. (2012). ادارة الموارد البشرية (اطار متكامل). عمان: دار و مكتبة حامد للنشر.
- 7- خالد أحمد علي محمود. (2019). الاقتصاد الرقمي الحديث و ادارة الموارد البشرية و الانتاج السلعي. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي للنشر.
- 8- سالم مؤيد سعيد. (2009). ادارة الموارد البشرية المعاصرة، مدخل استراتيجي تكاملي. عمان: دار اثناء للنشر.
- 9- سيد محمد جاد الرب. (2004). ادارة الموارد البشرية، موضوعات و بحوث متقدمة. القاهرة: مطبعي العشري.
- 10- كامل محمد المغربي. (1995). السلوك التنظيمي مفاهيم و اسس سلوك الفرد و الجماعة في التنظيم. عمان: دار الفكر للنشر و التوزيع.
- 11- مدحت محمد ابو النصر. (2007). ادارة و تنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة . القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- 12- مصطفى مصطفى كامل. (1994). ادارة الموارد البشرية . القاهرة: الشركة العربية للنشر و التوزيع.
- 13- مصطفى نجيب شاويش. (2005). ادارة الموارد البشرية (الإصدار 3). عمان: دار الشروق للنشر و التوزيع.
- 14- وسيلة حمداوي. (2004). ادارة الموارد البشرية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

• بالنسبة للرسائل والأطروحات:

- 1- احمد فروج، و ياسين شعشوعة. (2019). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة باتيمتال – عين الدفلى. مآكرة ماستر قسم التسيير. عين الدغلى، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة بونعامة الجيلاني.

- 2- اسامة البليسي. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير. غزة، فلسطين: الجامعة الاسلامية.
- 3- اسماعيل ابراهيم ماضي خليل. (2014). جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة دكتوراء غير منشورة. كلية التجارة، مصر: جامعة قناة السويس.
- 4- أسية خميس. (2018). أثر رأس المال النفسي عمى الأداء الوظيفي لمعاملين دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز "مديرية التوزيع بورقلة". مذكرة ماستر ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 5- جبارة أسماء جعبري. (2018). علاقة راس المال النفسي باداء العاملين في جامعات الفلسطينية العامة في جنوب الضفة الغربية. مذكرة الماجستير. كلية الدراسات العليا: جامعة الخليل.
- 6- خديجة عميور. (2018). تأثير جودة حياة العمل في الولاء التنظيمي. مذكرة المستر. جيجل، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة يحيى الصديق جيجل.
- 7- سارة ضحوة. (2021). اثر جودة الحياة الوظيفية على التميز المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين الاداريين جامعة بسكرة. بسكرة، مذكرة ماستر، الجزائر: جامعة محمد حيضر بسكرة.
- 8- سارة ضحوي. (2021). علاقة التمكين الإداري بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية للصحة في الجزائر دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة. مذكرة ماستر تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد حيضر بسكرة.
- 9- سحر احمد كرجي. (2014). رأس المال النفس ي الإيجابي والتوافق المهني وتأثيرهما في الداء الاستراتيجي للموارد البشرية دراسة تحليلية ميدانية لآراء عينة من تدريسيي كليات الجامعة المستنصرية. اطروحة دكتوراه. قسم ادارة العمال كلية الادارة و الاقتصاد، مصر: الجامعة المستنصرية.
- 10- سمر سعيد البياري. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة. مذكرة ماجستير. غزة، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية، فلسطين: الجامعة الاسلامية.
- 11- سمر محروق، و كريمة شابونية. (2019). اثر جودة الحياة الوظيفية في الإستغراق الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين دراسة ميدانية في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . جيجل، مذكرة ماستر، الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحيى.
- 12- كنزة بودرهم. (2018). أثر ضغوط العمل على الرأس المال النفسي الإيجابي دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب-. مذكرة ماستر. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-.
- 13- محمد الرفاعي. (2009). الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين. رسالة ماجستير. كلية الادارة، بريطانيا: جامعة سانت كليمانس العالمية.
- 14- محمد بوديسة. (2020). الحياة الوظيفية و أثرها على الرضا المهني لدى أساتذة التعليم العالي بتطبيق معيار والتون دراسة حالة المركز الجامعي بوشعيب بلحاج عين تموشنت. مذكرة ماستر تخصص ادارة الموارد البشرية. عين تموشنت، الجزائر: المركز الجامعي بوشعيب بلحاج.

- 15- محمد فوزي امين البردان. (2017). دور رأس الدال النفسي كمتغير وسيط بين العلاقة بث القيادة الأصيلة والارتباط بالعمل. اطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم التجارية. كلية التجارة، مصر: جامعة مدينة السادات.
- 16- محمود اسماعيل اسماعيل ابو عودة. (2018). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني. رسالة ماجستير في ادارة الاعمال. غزة، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الاسلامية.
- 17- مريم زلماط، و عبد اللطيف كرزابي. (2017). دور راس المال الفكري في استمرارية المؤسسة دراسة حالة ببعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز، مجمع حسناوي CMA. ENIE. مذكرة دكتوراه. سيدي بلعباس، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة سيدي بلعباس.
- 18- مريم شيخي. (2014). طبيعة العمل و علاقتها بجودة الحياة ، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات. رسالة ماجستير قسم العلوم الاجماعية . تلمسان، الجزائر: جامعة ابو بكر بلقايد.
- 19- مسلم ايوب احمد القواسمة. (2020). جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل. مذكرة ماجستير قسم ادارة الاعمال. كلية الدراسات العليا: جامعة الخليل.
- 20- منيرة جليط، و جويدة بوفروم. (2015). دور جودة حياة العمل في الحد من مقاومة التغيير التنظيمي. مذكرة الماستر في ادارة الموارد البشرية. جيجل، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحيى.
- 21- هاني فواد سلمان الفقعاوي. (2019). القيادة الخادمة ودورها في تعزيز رأس المال النفسي "دراسة ميدانية على المدرء العاملين في الجامعات في قطاع غزة. رسالة ماجستير. غزة، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية، فلسطين: جامعة الازهر.
- 22- هويدا علي محمد عطا المنان. (2018). جودة حياة العمل وأثرها علي الإستغراق الوظيفي: الدور الوسيط لرأس المال النفسي. رسالة ماجستير العلوم في ادارة الاعمال. كلية الدراسات العليا و البحث العلمي، السودان: جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- 1- A Nawman ,I Nielsen ،G Hirst ، و S Kennedy .(2018). The effects of diversity climate -20 on the work attitudes of refugee employees: The mediating role of psychological capital and . *Journal of vovational Behavior* ،(105)p.p.158-147
- 2- Anderson, C. (1988). *Management : skills , functions and Organization Performance*. London: Allyn & Bacon.
- 3- Cornet, K. (2015).). *Exploring the reliability and validity of research instruments to examine secondary school principals' authentic leadership behavior and psychological capital*. Availabl from ProQuest Dissertations.
- 4- F Luthans .(2012). Psychological capital: Implications for HRD, retrospective analysis, and future -16 .*Human Resource Development Quarterly* ،(1)23 p.p.8-1
- 5- H Alee و M.R Mostaghimi .(2015). Psychological Capital, Requirement of Today's .*Journal of Applied Environmental* ،(5)5 p.p.194-191
- 6- J.B Avey .(2014). The Left Side of Psychological Capital: New Evidence on the .*JOURNAL OF Leadership&Organizational Studies* ،(2)21 p.p.149-141

- 7- Kutanis, R., & Oruc, E. (2015). The views of academic staff on psychological capital: a qualitative study in turkey. *International Journal of scientific Research and Innovative Technology*, 2(5), pp. 1-9.
- 8- Lau, R., & May, B. (1998). *A win-win paradigm for quality of work life and business performance*. Human Resource Development Quarterly.
- 9- Mahapatro, B. (2010). *Human Resource Management" New*. new delhi: new delhiM publishers.
- 10- Mayers, D. (1992). *Human Resources Management : principles and practice*. New York: Commerce clearing House.

الملاحق

الملحق (1): استبيان الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية

استمارة بحث

سيدي الفاضل.. سيدي الفاضلة؛ تحية طيبة وبعد.

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.....،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها في إطار التحضير

لإعداد مذكرة الماستر في علوم التسيير. تخصص تسيير الموارد البشرية. بعنوان: "أثر جودة الحياة الوظيفية على رأس المال

النفسي"

بالصندوق الاجتماعي للعمال الغير أجراء بسكرة

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال؛ نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة؛ حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة

على صحة إجاباتكم؛ فمشاركتم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم

إلا لأغراض البحث العلمي.

وشكرا على حسن تعاونكم،،،

من اعداد الطلبات:

- صالحى أحلام

- نجيلي حنان

السنة الجامعية: 2021/2022

الجزء الأول: البيانات العامة. يرجى وضع علامة (X) أمام الاختيار المناسب:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة
من 40 إلى أقل من 50 50 سنة فأكثر
3. المستوى التعليمي: بكالوريا ليسانس
دراسات عليا
4. عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات
من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

الجزء الثاني: محاور الإستبانة

المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية: يهدف هذا المحور إلى معرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية، يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر (من وجهة نظرك) عن مدى موافقتك عن كل بعد من هذه الأبعاد

التقييم					العبارات القياسية	ترتيب
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق	موافق بشدة	جودة الحياة الوظيفية	
					أولا: ظروف العمل المادية	
					01 تتوفر المؤسسة على تجهيزات ووسائل مريحة و مناسبة للعمل.	
					02 تتوفر المؤسسة على بيئة عمل آمنة و صحية من حيث (التهوية، الإضاءة، النظافة).	
					03 تتوفر المؤسسة على كافة مستلزمات العمل و أدواته.	
					ثانيا: الاستقرار والأمان الوظيفي	

					04 أشعر بالراحة و الثبات والاستقرار في وظيفتي.
					05 أعمل في مناخ تنظيمي يتسم بالأمان.
					06 لا أرغب بالبحث عن فرص عمل أخرى.
					07 اعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الأطراف
					ثالثا: الأجور والمكافآت العادلة
					08 نظام الأجور مناسب و ملائم بالنسبة لي.
					09 يتناسب راتبي مع خبرتي و مؤهلاتي العلمية.
					10 نظام المكافآت في المؤسسة عادل.
					11 راتبي الشهري كافي لإشباع حاجاتي و متطلباتي.
					رابعا: فرص الترقية والتقدم الوظيفي
					12 نظام الترقية بالمؤسسة واضح .
					13 تتوفر المؤسسة على أسس ومعايير إدارية لأنظمة الترقية تتسم بالعدالة.
					14 أعمل في منصب يناسب طموحاتي و أهدافي.
					15 يوجد توافق بين مؤهلاتي و قدراتي العلمية و درجتي الوظيفية.
					خامسا: المشاركة في اتخاذ القرارات
					16 يناقش العاملون القرارات التي تخصهم مع الادارة
					17 تهتم الإدارة بمشاركة العاملين في دراسة وحل مشاكل العمل التي يواجهونها .
					18 تعطي الإدارة العاملين الصلاحيات لاتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.
					سادسا: التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية
					19 تشارك المؤسسة العامل في مناسباته (السارة-الحزينة).
					20 توفر المؤسسة إجازات(عطل) كافية و مناسبة للعامل
					21 يمكنني تأدية بعض أعماله الرسمية في المنزل.

					22	توفر لي المؤسسة خدمات متنوعة (مالية، استشارية، قانونية، صحية).
					23	تأخذ إدارة المؤسسة ظروف الشخصية بعين الاعتبار عندما يتم تقييم أدائي.
						سابعا: برامج التدريب والتعلم
					24	تتيح لي المؤسسة التكوين والتعليم المناسبين.
					25	تتبع الدورات التدريبية حاجاتي من متطلبات العمل .
					26	توزع فرص الاستفادة من التكوين بطريقة عادلة على العاملين في المؤسسة .

المحور الثاني: رأس المال النفسي: يهدف هذا المحور إلى معرفة مستوى رأس المال النفسي لدى العاملين، يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر (من وجهة نظرك) عن مدى موافقتك عن كل بعد من هذه الأبعاد

التقييم					العبارات القياسية	
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق	موافق بشدة	رأس المال النفسي	رقم
					أولا: الكفاءة الذاتية	
					27	واثق بمقدرتي على تحقيق مهام وأهداف العمل.
					28	أستطيع تقديم مقترحاتي للإدارة دون تردد وخوف.
					29	واثق بقدرة المؤسسة على التقدم وتحقيق الاهداف.
					30	أبذل قصار جهدي للنجاح في العمل.
					ثانيا: التفاؤل	
					31	أستطيع تجاوز المواقف الصعبة في العمل.
					32	بإمكاني التعامل مع جميع سلوكيات زملائي في العمل.
					33	لدي مرونة عالية لمسايرة العقبات ومواجهتها.
					34	أقدم أفكار جديدة لتحسين مهام وإجراءات العمل.

					ثالثا: المرونة
					35 أتوقع الأفضل عند مواجهة ظروف صعبة في عملي.
					36 أنطلع إلى مستقبلي في المؤسسة بصورة إيجابية وبوجه متفائل.
					37 أشعر بمقدرتي على مواجهة أي نوع من المخاطر مستقبلا.
					38 واثق بتحقيق أهدافي في هذه المؤسسة.
					رابعا: الأمل
					39 بإمكانني التفكير في عدة طرق لتحقيق الأهداف الحالية في العمل.
					40 أتوقع وجود وحدوث مشاكل في العمل فهو أمر طبيعي.
					41 أشعر أن العمل الصعب هو أساس التقدم والنجاح.
					42 لدي القدرة على التفكير في العديد من الطرق للتغلب على ضغوط العمل.

شكرا على حسن تعاونكم

