

دور رأس المال النفسي في تحقيق التفوق التنظيمي لدى شركة توزيع الكهرباء الفلسطينية

The Role of Psychological Capital in Achieving the Organizational Excellence for the Palestinian Electricity Distribution Company

بسمة فضل جنينة
باحث مستقل
basmajnana@gmail.com

علاء الدين خليل السيد*
جامعة الأقصى - فلسطين
ak.alsayed@alaqsa.edu.ps

تاريخ القبول: 2021/12/13

تاريخ الاستلام: 2021/08/07

ملخص:

هدفت الدراسة للتعرف على الدور الذي يلعبه رأس المال النفسي في تحقيق التفوق التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء الفلسطينية. ولتحقيق هذا الهدف، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة عشوائية بلغت (173) من موظفي الشركة.

وكشفت الدراسة عن اهتمام متزايد في رأس المال النفسي لدى الشركة المستهدفة، كما تبين أن المبحوثين يرون أن الشركة تتمتع بمعدل مرتفع من التفوق التنظيمي. من جهة أخرى، توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط دال احصائياً بين جميع أبعاد رأس المال النفسي والتفوق التنظيمي. تبين أن الأمل - كأحد مجالات رأس المال النفسي - يؤثر تأثيراً دال احصائياً على التفوق التنظيمي، في حين لم يُسجل للأبعاد الأخرى.

الكلمات المفتاحية: رأس المال النفسي - الأمل - الكفاءة الذاتية - التفاؤل - المرونة - التفوق التنظيمي - قطاع غزة

Abstract :

The study's goal was to determine the significance of psychological capital in the Palestinian Electricity Distribution Company's pursuit of organizational excellence. The study used a descriptive analytical approach to attain this purpose, and it was conducted on a random sample of 173 employees at the organization.

The investigation demonstrated a growing interest in the psychological capital of the target company. The respondents also believe the company has a high rate of organizational excellence, according to the findings. On the other hand, the study discovered a statistically significant link between psychological capital and organizational excellence across all dimensions. Only hope, as a psychological capital dimension, was found to have a statistically significant effect on organizational excellence, while the other dimensions did not.

* المؤلف المرسل

Keywords: Psychological Capital - Hope – Self-Efficacy – Optimism – Resilience – Organizational Excellence - The Gaza Strip

مقدمة :

لقد أصبح التفوق التنظيمي نهجاً تنتهجه المنظمات من خلال الاستثمار في مواردها غير الملموسة؛ سيما المورد البشري لمواجهة التحديات المعاصرة الناتجة عن التطور التكنولوجي، والمنافسة الشرسية، والتي تنعكس على سير المنظمات. فالتفوق التنظيمي إذاً هو استثمار للفرص، وفقاً لرؤية محددة، وأهداف واضحة، حتى تقدم الشركة جميع خدماتها بكفاءة وفاعلية من خلال اتباع أساليب تضمن التقدم المستمر في كافة الجوانب.

وعليه، فإن المورد البشري - الذي اتفق الباحثون على اعتباره أهم عوامل الإنتاج- يحتاج إلى إدارة ناجحة لتوظيفه التوظيف الأمثل، إلا أن فهم المورد البشري أولاً يُعد مطلباً لإدارته بفاعلية. ولعل ترسيخ حالة نفسية جيدة لدى الأفراد تسهم في زيادة عطاؤهم في العمل¹. لذلك، فإن اهتمام المنظمات برأس المال النفسي يقودها للاهتمام بأهم عناصر الإنتاج، والذي بالطبع يُعد حجر الأساس على خطى التفوق التنظيمي.

من جهة أخرى، فإن المورد البشري الكفؤ يُعدُّ قيمة مضافة للشركة، التي يتعين عليها تحفيزه والاهتمام باستثماره بأفضل الطرق. ولعل أهمية بناء المورد البشري تتجلى في الدور الذي يلعبه داخل الشركة، لذلك، يُعدُّ هاماً في شركة توزيع الكهرباء التي تعتمد عليه في تقديم العديد من خدماتها، والتي هي في حد ذاتها تقوم بدور رئيس في داخل المجتمع منذ تأسيسها عام 1998م. وتُعد من أوائل الشركات التي شاركت السلطة الفلسطينية في تأسيسها، والتي كانت تُعد من مقومات الاقتصاد الفلسطيني الذي يواجه تحديات كبيرة جداً أبرزها سياسات الاحتلال الإسرائيلي. لذلك، فإن توجيه موظفي الشركة نحو التفوق التنظيمي هو أحد المهام الصعبة، سيما وأن الشركة لا تعمل في ظروف اعتيادية أو مستقرة كون خدماتها أساسية وبالكاد تلبى الحد الأدنى، كما أن العمل فيها يشوبه مخاطر وتحديات نتيجة الحصار والعدوان الإسرائيلي المتكرر على كافة المؤسسات الفلسطينية.

بناءً على ما سبق، فإن اهتمام الشركات بالنمو ومعدل الأداء المرتفع -رغم التحديات المتنامية- هو أحد أبرز غايات الشركة، والتي بالطبع يراقب الجمهور خدماتها وأعمالها عن كثب. وعليه، فإن دراسة رأس المال النفسي له عظيم الأثر لا سيما وأنه يسهم في تحسين الأداء، وتحقيق الرضا الوظيفي¹؛ وجميعها عناصر تسهم بشكل مباشر في تحقيق التفوق

التنظيمي، الذي يعبر عن نتاج عمليات وأنشطة تُوَدِيها الشركة كتوزيع الطاقة الكهربائية في جميع المناطق التي تدار عبر السلطة الفلسطينية وما يترتب على ذلك من أعمال تحصيل وجباية واشراف فني وصيانة بالإضافة إلى أعمال التطوير للشبكات.

لذلك، فإن هذه الدراسة تسعى لتسليط الضوء على الدور الذي يلعبه الاهتمام برأس المال النفسي عندما يوجه نحو تحقيق التفوق التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء الفلسطينية تحديداً في قطاع غزة.

1. مشكلة الدراسة

رغم ما تواجه من تحديات فرضها الاحتلال الصهيوني؛ تمارس الشركات الفلسطينية أنشطتها وأعمالها وسط حالة من التفاؤل والأمل في أن القادم أفضل. ولعل شواهد ذلك سعيها للبناء من جديد مع كل هجمة تتعرض لها سواء باستهداف مباشر من قبل قوات الاحتلال الاسرائيلي أو غير مباشر كالحصار والاعلاق ومنع المواد الخام والمعدات وغيرها من لوازم الإنتاج الأساسية. إن الشركات عموماً وشركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة -على وجه الخصوص- باتت تدرك تماماً أهمية دورها الوطني في تقديم منتجاتها وخدماتها، وتعمل في ظروف غاية في الصعوبة والتعقيد. كما أنها تطمح كباقي الشركات العالمية لأن تنمو وتتطور، وتحقق إنجازات نوعية تتفوق من خلالها عن الشركات المنافسة.

لذلك، قد يكون من الصعب توجيه جهود الأفراد نحو التفوق بالإجبار، فالعطاء المميز، والمبادرة، والمواطنة وغيرها من الأنشطة الطوعية التي تقود للتفوق لا تتحقق بالفرض والاجبار. لذلك، فإن اهتمام الشركات بالموارد البشري بعمق، وفهم احتياجاته وتعزيز أبعاد رأس المال النفسي لديه له عظيم الأثر في دفع الأفراد نحو عجلة التفوق.

ولعل شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة تُعد أنموذجاً إذ تسعى لاستمرار تفوقها في تقديم الأنشطة والخدمات، وتحرص على الاستثمار في المورد البشري، إلا أن تحديد ما إن كان سبب تفوقها يعود إلى اهتمامها برأس المال البشري يبقى سؤالاً تسعى هذه الدراسة للإجابة عليه، وبالتالي تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال التالي:

هل يلعب رأس المال النفسي دوراً في تحقيق التميز التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء الفلسطينية؟

2. تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة المنبثقة عن السؤال الرئيس، وهي:

1. ما مدى ممارسة رأس المال النفسي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة؟
2. ما درجة إدراك موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة للتفوق التنظيمي؟
3. هل هنالك علاقة بين أبعاد رأس المال النفسي والتفوق التنظيمي لدى موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة؟
4. هل هناك تأثير لرأس المال النفسي على التفوق التنظيمي لدى موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة؟

3. أهداف الدراسة

تحرص هذه الدراسة على تحقيق أربعة أهداف وهي:

1. التعرف على مدى اهتمام شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة برأس المال النفسي لدى موظفيها.
2. تحديد مستوى التفوق التنظيمي الذي تحظى به شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة كما يراها العاملون فيها.
3. دراسة العلاقة الارتباطية بين رأس المال النفسي والتفوق التنظيمي لدى موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.
4. الكشف عن الدور الذي يلعبه رأس المال النفسي في تحقيق التفوق التنظيمي لدى موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.

4. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال اسهامها المعرفي والتطبيقي في مجالات مختلفة كما يلي:

- الاسهام في ردم الفجوة البحثية سيما وأن متغير رأس المال النفسي يُعدُّ من الموضوعات الحديثة نسبياً، ولازال الاهتمام فيها محدوداً، في ظل تنامي أهميته وتزايد التوجهات الإدارية لتطبيقه لما يحقق من منفعة للأفراد والمنظمات، ويؤثر إيجاباً على العديد من المتغيرات التنظيمية والسلوكية الأخرى. كما تسلط هذه الدراسة الضوء على أحد المتغيرات التي تحقق التفوق التنظيمي، الذي يصف حالة متقدمة من الأداء المتميز، وبالتالي فإن معرفة مدى تأثير أبعاده المختلفة على تعزيز التفوق التنظيمي تجعل صناع القرار على بينه وهدى في توظيفه نحو تعزيز الأداء بل توصله إلى مستوى التفوق.

- تمكن هذه الدراسة الباحثين والمهتمين من الاطلاع على نتائج لدراسة علمية قد تم اجراؤها في بيئة لا تتسم بالاستقرار، فمن جهة هذه الشركة لمتابعة مباشرة من قبل الجمهور جراء تكرر انقطاع التيار الكهربائي الذي لا يصل في أحسن الأحوال 12 ساعة في اليوم الواحد، ومن جهة أخرى كونها تعمل في بيئة تتسم بالاضطراب، حيث يحول عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي في تطوير أعمالها وتحسين خدماتها، وبالتالي فإن نتائج هذه الدراسة تصف واقعاً في بيئة فريدة من نوعها، ويمكن الاستفادة من هذه النتائج لمقارنتها مع عمل الشركات في مجتمعات تتسم بالاضطراب أو وقت وقوع الأزمات.

5. فرضيات الدراسة

تحقق الدراسة أهدافها من خلال اختبار الفرضيات الآتية:

1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال النفسي والتفوق التنظيمي لدى موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.
2. هنالك تأثير دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال النفسي على التفوق التنظيمي لدى موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.

أولاً: الإطار النظري

1. رأس المال النفسي :

برز مفهوم رأس المال النفسي عام 1998م ونال اهتمام متزايد من قبل الباحثين في العلوم الإدارية باعتباره نهج يصف اتجاهات وسلوك العاملين وأدائهم في كافة المستويات التنظيمية²، إلا أن الكشف عن طبيعة هذا المفهوم، وتحديد مؤشرات قياسه فضلاً عن العوامل المؤثرة على تطوره ومدى تأثيره على الفرد والمنظمة لازال من المواضيع الهامة التي تحتاج إلى مزيد من التمحيص في الأدب التنظيمي.

من جهة أخرى، ناقشت بعض الدراسات مثل دراسة الفقعاوي (2019) أهمية تطوير سياسات وبرامج عمل لتعزيز رأس المال النفسي لدى موظفيها، ليس ذلك فحسب وإنما كيفية تبني هذا المفهوم ضمن رؤيتها ورسالتها، وذلك في إطار الاهتمام الاستراتيجي ليكون نقطة انطلاق للمنظمات نحو تعزيز إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي. لذلك، حظي هذا المفهوم باهتمام كبير من قبل الباحثين، وعزز هذا الاهتمام التأثير الإيجابي الذي تركه على مستوى الفرد والمنظمة.

وتباينت تعريفات مفهوم رأس المال النفسي، فقد عُرِّف بأنه أحد مظاهر الحالة النفسية الإيجابية ذات التأثير الإيجابي في إدراك الأفراد لقدرتهم على العمل سيما بعد فقدان وظائفهم، فيكونوا أكثر قدرة للتكيف مع تحركات العمل وذلك بالمشاركة في أي أعمال إبداعية ذات صلة بوظائفهم أو مهنتهم³. ويرى كمنز⁴ أن هذا المصطلح يعبر عن حزمة من الصفات النفسية ذات السمة الإيجابية والتي يتميز بها الفرد عن غيره، وتساعد في تحقيق نجاح على مستوى الحياة المهنية فيكون أكثر ثقة فضلاً عن قدرته على تجاوز التحديات التي يمكن أن تواجهه مستقبلاً.

أهمية رأس المال النفسي:

يُعدُّ رأس المال النفسي عاملاً مؤثراً على عدة متغيرات تنظيمية، ووفقاً لدراسة⁵ فقد كان رأس المال النفسي سبباً في نجاح منظمات الأعمال، من حيث التأثير على الالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، والحد من التغيب عن العمل، ودوره الإيجابي في تحسين الأداء الوظيفي وممارسات الموارد البشرية تحديداً في إدارة الأداء، كما يسهم في زيادة الأرباح، وتعزيز القدرات التنافسية للمنظمة.

من جهة أخرى، يرتبط رأس المال النفسي إيجاباً بالثقافة التنظيمية، وينعكس على الثقة، وزيادة الإنتاجية، وتحسين الخدمات المقدمة للجمهور، كما يرتبط برفاهية الأفراد في مكان العمل وشيوع المشاعر الإيجابية نحو الوظائف، كما يولد رأس المال النفسي شعور بالإنجاز تجاه المهام، وكذلك نحو استمرار العلاقات المتبادلة مع نتائج الأداء المرتفع⁶. ويرى البعض أن رأس المال النفسي هو بمثابة استثماراً طويلاً للأجل تستطيع المؤسسة من خلاله بناءً ميزة تنافسية لها⁷.

أبعاد رأس المال النفسي:

اتفقت غالبية الدراسات السابقة على أن رأس المال النفسي قد تضمن أربعة أبعاد وهي: الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة مثل دراسة (Luthans *et al.*)، وقد أيد ذلك دراسات أخرى مثل (القعاقوي، كمنز)، ويمكن استعراض تلك الأبعاد على النحو التالي:

1. **الأمل:** يشير هذا البعد إلى مدى قدرة ورغبة الأفراد في تحقيق أهداف المنظمة، آخذين بعين الاعتبار القدرة على توجيه المسارات المتاحة لتحقيق تلك الأهداف.
2. **الكفاءة الذاتية:** تعبر عن درجة الثقة التي يتحلى بها الفرد، وهي تتميز بالقدرة على تحديد متطلبات تنفيذ المهام بنجاح من مثل تحديد الدوافع أو الموارد أو مسارات العمل وذلك وفقاً لنهج معرفي محدد مسبقاً.

3. **التفاوت:** ويعبر عن نمط تفسيري للأحداث الإيجابية والسلبية التي يتعرض لها الأفراد، حيث يعزي الأفراد الحدث الإيجابي إلى أوضاع عامة دائمة، في حين يُرجعون الأحداث السلبية إلى أوضاع محددة ومؤقتة.

4. **المرونة:** تعكس مدى قابلية الفرد للرجوع إلى الحالة الطبيعية الأولى، أو درجة التماسك في الصمود أمام ما يصدر من ظروف صعبة كالصراع والانكماش، والفشل، وكذلك تحمل الرجوع إلى الحالة الطبيعية أيضاً في الأحداث الإيجابية المفاجئة كذلك.

2. التفوق التنظيمي:

حظي مفهوم التفوق التنظيمي باهتمام واسع من قبل الباحثين. ولعل أبرز شواهد ذلك سعي الشركات لمواكبة عصر المعرفة الذي يعزز التفوق التنظيمي وتنوع المعارف، لذلك وحتى تحقق المنظمة تفوقاً تنظيمياً فإن عليها أن تواكب كل جديد من جوانب التطور، وتبتعد عن كل ما هو نمطي وتقليدي سواء في الأداء أو الأساليب⁸. وعليه يمكن القول بأن التفوق التنظيمي يعكس انتقال إلى التقدم في ميادين مختلفة تعكس حالة نجاح للمنظمة.

تأسيساً على ما سبق، فقد عرف *Heshemy et al.* التفوق التنظيمي بأنه قدرة منظمة ما على تحقيق تنمية مستدامة في إطار سعيها لكسب رضا العملاء، وتحقيق نتائج إيجابية على مستوى النمو الربح. وقد عرفه حمد الله بأنه مرحلة تصل إليها المنظمة نتيجة تطبيق نموذج معين، بحيث يتضمن تحقيق أهدافها من خلال تحقيق أنشطتها من خلال تعزيز كفاءة وفعالية مواردها وعملياتها، وكذلك ممارسات موظفيها.

ويُعرف التفوق التنظيمي بأنه مجموعة الصفات النوعية التي تمتلكها المنظمة وتجعلها قادرة على إدارة مواردها لبناء ميزة تنافسية⁹. كما عُرف بأنه درجة مهنية أو وظيفية عليا امتلكتها المنظمة وتتميز بكفاءة وجودة المدخلات والعمليات والمخرجات، وتعطي قيمة أمام زبائنها وتتوقف على غيرها من المنظمات أيضاً¹⁰.

أهمية التفوق التنظيمي:

يعكس التفوق التنظيمي تبني لنهج أو حالة من الإبداع والتميز؛ والذي بدوره يعكس معدل أداء مرتفع، وإنجاز متميز، وفقاً لمعايير يتم تطبيقها في المنظمة، وقد أشار السعودي إلى أهمية التفوق التنظيمي في عدة جوانب من أبرزها أنه يعمل على إيجاد أساليب فعالة وجديدة لجمع المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار، كما يساهم في تطوير ورفع أداء المنظمة، ويعزز المدراء وقادة المنظمة من خلال اكسابهم مهارات أساسية تعرفهم بالأدوار المناطة بهم. من جهة

أخرى، ذكر الخرشة، وآخرون¹¹ أن التفوق التنظيمي تبرز أهميته في تأسيس بيئة تحتضن الابتكار والتميز في المنظمة.

والتفوق التنظيمي -فضلاً عن كونه يساعد المنظمة في تحقيق أهدافها وفق نهج مستقر- يسهم في نمو المنظمة وتفوقها على المستويات المحلية والدولية وتعزيز قدرتها التنافسية، كما يساعد المنظمة على التميز وسرعة الاستجابة للتغيرات، والتوظيف المثالي للموارد بما يزيد من جودة خدماتها مقارنة بالمنظمات المناظرة، فضلاً على تعزيز قدرات المنظمة الاستراتيجية وتوطيد علاقتها مع أصحاب المصلحة¹².

ثانياً: الدراسات السابقة :

1. الدراسات التي تناولت رأس المال النفسي :

تناولت الدراسات السابقة رأس المال النفسي في الغالب كمتغير مستقل، في حين تناولته دراسات أخرى كمتغير وسيط، كما أنه قد ورد كمتغير تابع أيضاً. حيث لعب رأس المال النفسي دوراً بسيطاً في العلاقة بين جودة حياة العمل المدركة والهناء الذاتي. جاء ذلك في دراسة (محمود،)¹³ التي استهدفت مسح شامل لمعلمي المرحلة الابتدائية والبالغ عددهم 300 مفردة. حيث كان لرأس المال النفسي تأثير مباشر على الهناء الذاتي وتأثير غير مباشر في ظل جودة حياة العمل. وبأسلوب المسح الشامل أيضاً، طبقت دراسة (أبو جراد وأبو حجر)¹⁴ على إحدى الجامعات الخاصة في قطاع غزة، حيث استهدفت 107 مفردة، وتبين أن رأس المال النفسي يلعب دوراً في تعزيز الأداء. أما دراسة (الشوبكي)¹⁵، فقد عبرت عن ارتفاع لتطبيق رأس المال النفسي في الجامعات الفلسطينية، وطبقت على 320 من الموظفين الإداريين، وتوصلت إلى أن أبعاد رأس المال النفسي تؤثر إيجاباً على الارتباط الوظيفي.

أما دراسة الفقعاوي¹⁶ فقد تناولت رأس المال النفسي كمتغير تابع، حيث طبقت على عينة عشوائية قوامها 219 مفردة من العاملين في الجامعات الغزية. وتوصلت إلى أن هنالك ارتباط طردي بين ممارسة المدراء لسلوك القيادة الخادمة وتعزيز رأس المال النفسي، في حين أكدت الدراسة أن هنالك تأثير لبعض أبعاد القيادة الخادمة كالخدمة والتواضع على تعزيز رأس المال النفسي.

أما دراسة Cintantya et al¹⁷ فقد تعرفت على علاقة رأس المال النفسي بأبعاده الأربعة مع المواطنة التنظيمية. وطبقت على موظفي أحد بنوك إندونيسيا بأسلوب المسح الشامل

مستهدفة 135 مفردة. وتوصلت إلى ارتباط جميع أبعاد رأس المال النفسي بسلوك المواطنة التنظيمية، رغم أن تطبيق رأس المال النفسي كان متوسطاً.

وقد ارتبط رأس المال النفسي إيجاباً بأداء العاملين في الجامعات العامة بالضفة الغربية. جاء ذلك في دراسة جعبري¹⁸ التي طبقت على 291 من الأكاديميين والإداريين، حيث وصفت علاقة الارتباط بين رأس المال النفسي وأداء العاملين بأنها علاقة إيجابية متوسطة. من جهة أخرى، استهدفت دراسة ناصر والحسين¹⁹ آراء عينة من المدراء في مديرية التربية والتعليم والبالغ عددهم 104 مدير/ة، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير إيجابي معنوي لأبعاد رأس المال النفسي في بناء سمعة المنظمة. وقد أثرت ضغوط العمل على رأس المال النفسي، جاء ذلك في دراسة كنزه²⁰ التي تناولت دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب مستهدفة عينة طبقية قصدية بلغت 110 مفردة، وبينت النتائج أن تأثير ضغوط العمل على رأس المال النفسي كان عكسياً، في حين كانت العلاقة التي ربطت بين المتغيرين ضعيفة.

وقد أثرت عوامل رأس المال النفسي على البراعة التنظيمية في دراسة شحادة²¹ التي طبقت على أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة المعاونة الذين تم تمثيلهم في عينة عشوائية بلغت 384 مفردة. وكشفت الدراسة عن ارتباط كلا المتغيرين إيجاباً، في حين كان لرأس المال النفسي تأثير إيجابي دال إحصائياً على كل بعد منفرداً من أبعاد البراعة التنظيمية.

وفي تأثير آخر لرأس المال النفسي على الصمت التنظيمي، وضحت دراسة الفتلاوي²² وجود تأثير معنوي لأبعاد رأس المال النفسي على الصمت التنظيمي، جاء ذلك في بحث تحليلي طبق على عينة عشوائية بلغت 104 مفردة من العاملين مستشفى في كربلاء.

وفي دراسة طبقت على الشركات الخاصة الهندية، طبق Gupta et al²³ دراسته على عينة عشوائية بلغت 293 مفردة التي توصلت إلى وجود ارتباط إيجابي بين رأس المال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية من جهة، والارتباط بالعمل من جهة أخرى. وقد كشفت الدراسة أيضاً أن رأس المال النفسي كان سائداً. وقد أكدت دراسة Khosravizadeh et al²⁴ على نفس العلاقة، بين رأس المال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث طبقت على عينة قوامها 108 مفردة، يعملون في المستشفيات، إلا أن الاهتمام برأس المال النفسي كان محدوداً.

وقد كشفت دراسات أخرى أن رأس المال النفسي قد ارتبط إيجاباً بالنوايا الريادية Torres et al.²⁵، ولعب دوراً في تعزيز الريادة الاستراتيجية الفتلاوي²⁶، كما تبين أنه يحقق مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي أبو سيف²⁷، وقد ارتبط إيجاباً بالأداء الوظيفي Habibi & Jalalian²⁸.

2. الدراسات السابقة التي تناولت التفوق التنظيمي:

حدد بوبكر وتيغزة²⁹ في دراسته أن التميز التنظيمي كمتغير تابع يتأثر بإدارة المعرفة، التي أسهمت في التنبؤ بمتغير التميز التنظيمي وذلك في دراسة طبقت على موظفي المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بالغرب الجزائري. كما كان للرشاقة التنظيمية تأثير على التميز التنظيمي، وكذلك سلوك المواطنة التنظيمية التي لعبت دوراً وسيطاً في تلك العلاقة، جاء ذلك في دراسة قنديل التي طبقت على عينة من 250 مفردة يعملون في شركات الاتصال العاملة في الأردن. أما دراسة محمد (2020) فتوصلت إلى أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر على التميز المؤسسي، حيث طبقت على 58 من العاملين في شركة زين للاتصالات في الخرطوم. وقد تناول العواسا وجواد³⁰ في دراستهما تأثير قدرة الموارد التنظيمية المختلفة على تحقيق التفوق التنظيمي. وتوصلت دراستهما التي طبقت على 185 موظف يعملون في شركات الصناعة التحويلية العامة، إلى أن العلاقة كانت عكسية ومتوسطة القوة بين المتغيرين.

من جهة أخرى، برز للقيادة الإدارية دور محوري في تحقيق التفوق التنظيمي، هذا ما أكدته دراسة بن أحمد وحمياني³¹ حيث تبين أن القيادة الإدارية تحقق التفوق التنظيمي من خلال تنمية القدرات الإبداعية للموظفين. وأكدت الدراسة أن القدرات الإبداعية تلعب دوراً وسيطاً وتحسن دور القيادة الإدارية في تحقيق التفوق التنظيمي، أي أن كل من القيادة الإدارية وتعزيز القدرات الإبداعية يؤثران على تحقيق وتنمية التفوق التنظيمي.

أما دراسة Mohamed *et al*³² فقد أثبتت أن هنالك تأثير إيجابي للتفوق التنظيمي على الإنتاجية التنظيمية، وعلى الأداء الوظيفي، وقد فسّر هذا النموذج ما نسبته 64% من التباين في الإنتاجية التنظيمية، في دراسة طبقت على عينة قوامها 256 مفردة يعملون في دائرة الصحة بأبو ظبي. أما خلف³³ فقد أشار إلى أن المقدرات الجوهرية قد أثرت في التفوق التنظيمي، جاء ذلك في الدراسة التي طبقت على 70 موظف بكلية التربية البدنية بجامعة ديالي. وقد كشفت دراسة الحدراوي وآخرون³⁴ أن جميع أبعاد القيادة المستدامة تؤثر في تحقيق التفوق التنظيمي.

3. الدراسات التي ربطت بين المتغيرين:

اتسمت الدراسات التي ربطت بين المتغيرين بالندرة، ومن أبرزها دراسة العمار³⁵ التي طبقت على المستشفيات الخاصة في مدينة الحديدة، وتناولت أثر التعزيز النفسي على التميز التنظيمي، حيث وجدت الدراسة أن التعزيز النفسي يؤثر إيجاباً على تحقيق التميز التنظيمي، وقد استخدم التميز والتفوق كمترادفين.

وقد وجدت دراسة عارف³⁶ أن رأس المال النفسي يؤثر على إدارة المواهب البشرية، جاء ذلك في دراسته التي طبقت على شركات الأسمدة والكيماويات المصرية، سيما وأن إدارة المواهب أحد أبرز المدخلات المحققة للتفوق التنظيمي. أما دراسة Hsu, et al³⁷ فقد اشارت إلى أن نجاح الأعمال يمكن أن يتحقق من خلال الاهتمام بتعزيز رأس المال النفسي، جاء ذلك عند المراجعة النظرية للدراسات التي ربطت بين رأس المال النفسي والأداء التنظيمي. من جهة أخرى، فقد وضع Seligman³⁸ في السياق نفسه أن احتياجات المجتمع للتفوق والسعادة يمكن أن تتحقق أكثر عندما يتم التركيز على صفات الفرد الإيجابية، بحيث يتم استثمار نقاط القوة بدلاً من التركيز على نقاط الضعف، وبالتالي تنتشط الفعالية والكفاءة الكلية بدلاً من علاج الاضطرابات والتركيز عليها.

ونستخلص من الدراسات السابقة أن التفوق التنظيمي قد تمت دراسته كمتغير مستقل من جهة، وكمتغير تابع من جهة أخرى، كما أنه قد لعب دور المتغير الوسيط في دراسات أخرى. وبعد مراجعة الدراسات السابقة، تبين أن هنالك ندرة واضحة في الدراسات التي ربطت بين رأس المال النفسي والتفوق التنظيمي، ويمكن لدراستنا هذه أن تحقق اسهاماً معرفياً في هذا الجانب. كما أن الدراسات التي طبقت في المجتمع الفلسطيني لازالت محدودة، ويمكن لنتائج هذه الدراسة أن تكون معتبرة سيما للباحثين المهتمين في التعرف على كلا المتغيرين أو أحدهما في بيئة تتسم عموماً بعدم الاستقرار.

ثالثاً: منهجية الدراسة

1. مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة حتى نهاية عام 2020 والذين بلغ عددهم وفق البيانات المتاحة (312) موظفاً. أما عينة الدراسة فقد بلغت (173) مفردة جرى احتسابها وفقاً لجداول العينات، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقد تم توزيع عدد أكبر لضمان استرداد العينة المطلوبة والتي خضعت للتحليل. وقد تضمنت عينة الدراسة في توصيفها ما نسبته (83.2%) من عينة الدراسة ذكور، بينما (16.8%) إناث. و تبين أن موظفي الشركة من فئات عمرية متفاوتة، حيث ان هنالك (11.0%) دون سن 30 عام، و(49.1%) من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 30-40 سنة أي أن هنالك حوالي (60%) من عينة الدراسة هم في سن الشباب، في حين أن النسبة المتبقية تزيد أعمارهم عن 40 عام. أما من حيث التأهيل، فجميع أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهلاً لا يقل عن دبلوم متوسط بنسبة (19.1%) في حين أن غالبية عينة الدراسة قد حصلوا على الأقل على

بكالوريوس بنسبة (80.9%) منهم (21.4%) قد حصلوا على مؤهل أعلى من بكالوريوس أيضاً، وهذا يعكس درجة تأهيل مرتفع. أما من حيث سنوات الخدمة، فيتضح أن النسبة الأكبر من العاملين لديهم عدد سنوات خبرة تزيد عن 10 سنوات، وبنسبة (70.5%) في حين أن من تراوحت سنوات الخبرة لديهم بين 6 إلى 10 سنوات كانوا (17.9%) وتتلاءم هذه النسب مع الفئة العمرية للعاملين، مما يدل على أن غالب الموظفين قد بدأوا حياتهم الوظيفية في الشركة، باستثناء من انضم لهم منذ التأسيس من الموظفين الذين كانوا يعملون في البلديات فانتقلوا إلى الشركة في إطار تفاهات خصخصة الخدمة مع نقل الموظفين العاملين على تقديمها.

2. صدق وثبات الاستبانة:

- **صدق الاستبانة:** تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال الصدق الظاهري بعرضها على المحكمين، وكذلك بصدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي كما يلي:
 - الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على محكمين مختصين في الجامعات الفلسطينية، وذوي خبرة في مجال الدراسة، حيث قدموا ملاحظاتهم التي أخذت بعين الاعتبار سواء من حيث انتماء الفقرات للمجالات، أو من حيث وضوح الصياغة اللغوية وملائمتها.
 - صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي: حيث تم التحقق من اتساق الاستبانة بتوزيعها على عينة مكونة من (30) موظف، وتم استبعادهم من العينة الفعلية، حيث تم احتساب معامل ارتباط بيرسون لكل فقرة مع اجمالي المجال، ولكل مجال مع اجمالي الاستبانة، وقد تبين أن جميع عبارات كل مجال كانت مرتبطة مع الدرجة الكلية للمجال ارتباطاً ذو دلالة إحصائية، وكذلك الحال بالنسبة لمجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة.
- **ثبات الاستبانة:** تم التأكد من ثبات الاستبانة بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ. حيث تم في طريقة التجزئة النصفية تجزئة الاستبانة إلى نصفين (فردية وزوجية) ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية، وبعدها تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون، كما يلي:

الجدول (1)

الصدق البنائي ومعاملات الثبات

معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية *		الصدق البنائي	عدد الفقرات	المحور	الاستبانة
	بعد التعديل	قبل التعديل				
0.781	0.745	0.727	**0.866	5	الكفاءة الذاتية	رأس المال النفسي
0.667	0.767	0.710	**0.855	5	التفاؤل	
0.733	0.842	0.810	**0.859	5	الأمل	
0.778	0.826	0.818	**0.821	5	المرونة	
0.905	0.894	0.809	-	20	الدرجة الكلية	
0.940	0.802	0.787	-	25	التفوق التنظيمي	

* تم استخدام معامل جثمان لأن النصفين غير متساويين. ** دال احصائياً عند مستوى 0.001

أما قيمة معامل كرونباخ ألفا فكانت جميعها مرتفعة وتراوحت لأبعاد رأس المال النفسي بين 0.667 و0.778 وكانت لإجمالي المتغير 0.905 وللتفوق التنظيمي 0.940.

رابعاً: الإطار العملي واختبار الفرضيات:

يتضمن الإطار العملي للدراسة عرض النتائج، وتحليل البيانات، واختبار الفرضيات ومناقشتها وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة على النحو التالي:

1. إجابة السؤال الأول: نص على: ما مدى ممارسة رأس المال النفسي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة؟ وتمت الإجابة عليه من خلال مراجعة الوزن النسبي والانحراف المعياري كما في الجدول (2).

الجدول (2)

الانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات مجالات رأس المال النفسي

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	العبرة
5	73.41	1.024	1. يشعر العاملون بالثقة عند تكليفهم بمهمة إضافية لم يسبق لهم القيام بها من قبل.
3	75.72	0.974	2. يتمتع العاملون بثقة عالية عند عرض المعلومات لزملائهم في العمل.
2	78.03	0.913	3. يشعر العاملون بالثقة عند تحليل مشاكل العمل التي تواجههم وإيجاد حلول لها.
4	75.26	0.887	4. يشعر العاملون بالثقة عند الاتصال بالآخرين لبحث مشاكل العمل.
1	79.42	0.937	5. يشعر العاملون بالثقة عند المساعدة في تحديد وإنجاز الأهداف المتعلقة بمجال عملهم.
الأول	76.37	0.768	إجمالي مجال الكفاءة الذاتية
2	71.56	0.934	1. يتعامل العاملون مع الأحداث المجهدة في العمل بدون تردد.
4	70.52	0.974	2. ينظر العاملون غالباً إلى الجانب الإيجابي في عملهم.
1	75.49	0.941	3. يثق العاملون بقدرتهم على تحقيق أفضل النتائج عند مواجهتهم ظروف عمل صعبة.
3	71.21	1.058	4. يتقن العاملون أن حدوث الأخطاء في العمل هو أمر طبيعي.
5	64.62	1.008	5. يرى العاملون أن أغلب المشاكل التي تحدث أثناء العمل لها جانب مشرق ومضيء أيضاً.
الثالث	70.68	0.738	إجمالي مجال التفاؤل
2	74.2	0.97	1. يحرص العاملون بتركيز على تحقيق الأهداف المنشودة عند وضع خطط العمل.
1	74.7	0.98	2. يسعى العاملون لإيجاد سبل لتحسين أدائهم، والقيام بعمل أفضل.
4	70.64	0.95	3. يشعر العاملون أن باستطاعتهم تحقيق أهدافهم التي وضعوها لأنفسهم ومواجهة مواقف العمل الحرجة.
3	71.45	0.947	4. يمتلك العاملون طرق وأساليب متعددة لإنجاز أهداف العمل في كافة الظروف.
5	70.06	0.893	5. يتوقع العاملون دائماً الأفضل فيما يخص أعمالهم حتى في الحالات الصعبة.
الثاني	72.21	0.757	إجمالي مجال الأمل
2	71.68	0.876	1. يستطيع العاملون التعامل بنجاح مع الصعوبات التي تواجههم في حياتهم المهنية بطريقة أو بأخرى.
3	69.94	0.998	2. لدى العاملين قدرة على التفكير في عدة اتجاهات وتوليد البدائل الأفضل عند مواجهة التحديات.
5	65.09	1.031	3. مشكلات وتحديات العمل لا تعيق العاملين من العودة إلى الحماس ومستوى الإنجاز المطلوب.
4	68.32	1.029	4. يستطيع العاملون الاعتماد على أنفسهم في الظروف الطارئة بدون تخطيط مسبق.
1	73.06	0.925	5. يثق العاملون بقدرتهم على تعلم أي أنظمة عمل يمكن أن تتحول إليها الشركة مستقبلاً.
الرابع	69.62	0.773	إجمالي مجال المرونة
-	72.22	-	الإجمالي لمتغير رأس المال النفسي

تبيّن من الجدول السابق أن متغير رأس المال النفسي قد حظي بوزن نسبي (72.22) ويُعدّ نسبياً كبيراً وكانت أبعاد رأس المال النفسي مرتبة من الوزن النسبي الأعلى إلى الأقل: الكفاءة الذاتية (76.37)، يليها الأمل (72.21)، ثم التفاؤل (70.68) وأخيراً المرونة (69.62).

أما فيما يتعلق بالقيم العليا والدنيا في كل بعد فكانت على النحو الآتي:

المجال الأول: الكفاءة الذاتية:

كان أعلى متوسط للعبارة القائلة "يشعر العاملون بالثقة عند المساعدة في تحديد وإنجاز الأهداف المتعلقة بمجال عملهم." بوزن نسبي (79.42) في حين كان أقل متوسط (73.41) للعبارة القائلة "يشعر العاملون بالثقة عند تكليفهم بمهمة إضافية لم يسبق لهم القيام بها من قبل". أما الدرجة الكلية للمجال حصل على وزن نسبي (76.37) وكان الوزن النسبي الأكبر بين جميع أبعاد رأس المال النفسي.

ويمكن تفسير ذلك بثقة الموظفين بقدراتهم الذاتية، حيث أن معايير الاختيار والتعيين في الشركة تستهدف المتقدمين الأكفأ في سوق العمل، سيما وأن العرض من الأيدي العاملة الماهرة في سوق العمل الفلسطيني كبير نسبياً لارتفاع معدلات البطالة وتزايد الخريجين.

المجال الثاني: التفاؤل:

كانت أعلى قيمة للفقرة (3) والتي نصت على "يثق العاملون بقدرتهم على تحقيق أفضل النتائج عند مواجهتهم ظروف عمل صعبة" بوزن نسبي (75.49). في حين بلغت أدنى قيمة للفقرة (5) والتي نصت على "يرى العاملون أن أغلب المشاكل التي تحدث أثناء العمل لها جانب مشرق ومضيء أيضاً" بوزن نسبي (64.62). أما الدرجة الكلية للمجال حصل على وزن نسبي (70.68).

وعلى الرغم من أن هذا المجال قد جاء في الترتيب الثالث، إلا أن عباراته في المجمل جاءت مرتفعة، وإن كان الأفراد لا يرون أن هنالك جوانب مشرقة في المشكلات التي تواجههم، وهذا ربما يعود إلى طبيعة عمل الشركة التي تتسم بالتعقيد من جهة، وبالتحديات التي يفرضها الاحتلال الإسرائيلي، فيكون العاملون مضطرون لتأسيس واقع جديد وتقديم حلول ليست ضمن خياراتهم في الأحوال الاعتيادية كما هو الحال لدى الشركات المناظرة التي تعمل في بيئة مستقرة، وبالتالي فإن توقع الأفضل لما هو قادم يبقى أمراً مرتبطاً ببيئة معد عدم التأكد فيها مرتفع نسبياً.

المجال الثالث: الأمل:

كانت أعلى قيمة في هذا المحور للفقرة (2) التي نصت على "يسعى العاملون لإيجاد سبل لتحسين أداؤهم، والقيام بعمل أفضل" بوزن نسبي قدره (74.68). وكانت القيمة الأدنى للفقرة

(5) التي نصت على "يتوقع العاملون دائماً الأفضل فيما يخص أعمالهم حتى في الحالات الصعبة" بوزن نسبي قدره (70.06).

في حين حصل هذا المجال على وزن نسبي (72.21) وهو مرتفع نسبياً، ويمثل الترتيب الثاني بين مجالات رأس المال النفسي. ولعل مجال الأمل يعكس مستوى الاستقرار الداخلي لدى العاملين، فهم رغم ما يواجهون من تحديات العمل من جهة، وتحديات الجمهور من جهة أخرى في ظل إمكانيات محدودة لواقع يفرضه اضطراب سياسي وأمني فإن الموظفين لازالوا يسعون للقيام بأفضل ما لديهم من أعمال، ويحرصوا على تحقيق أهدافهم رغم التحديات التي تواجههم، وهذا يعكس مستوى الإصرار والعزيمة العالية لدى الأفراد، وربما يعكس ذلك مستوى الانتماء المرتفع للعمل من جهة، وقد يكون السبب عائداً إلى محدودية البدائل المتاحة أمام الأفراد، فلا يوجد بيئة عمل مثالية تماماً كما لا يوجد فرص مناظرة مكافئة متاحة.

المجال الرابع: المرونة:

كانت أعلى فقراته هي الفقرة (5) التي نصت على "يثق العاملون بقدرتهم على تعلم أي أنظمة عمل يمكن أن تتحول إليها الشركة مستقبلاً" بوزن نسبي (73.06). في حين كانت أدنى قيمة للفقرة (3) التي نصت على "مشكلات وتحديات العمل لا تعيق العاملين من العودة إلى الحماس ومستوى الإنجاز المطلوب" بوزن نسبي (65.09).

وسجل هذا المجال وزن نسبي (69.62)، ويفسر الباحثان حصول هذا المجال على الوزن النسبي الأقل بمحدودية البدائل المتاحة أمام الأفراد داخل الشركة. فالمرونة تتطلب بدائل مختلفة، وحلول لمشكلات متعددة، وقدرة على التكيف، فكيف ستكون سمة الموظفين المرنة وهم يواجهون تحديات جسيمة في العمل ويفرض عليهم الواقع بدائل محدودة.

2. **إجابة السؤال الثاني: وينص على:** ما درجة إدراك موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة للتفوق التنظيمي؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم الرجوع إلى الوزن النسبي والانحراف المعياري وترتيب الفقرات، كما في الجدول (3):

الجدول (3)

الانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات التفوق التنظيمي

م	العبارة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تضع الشركة خططا لتطوير مهارات العاملين وتعزز قدراتهم باستمرار.	0.890	71.45	5
2	تحلل الشركة المعلومات الواردة من العاملين بكل جدية لتحسين الخدمات المقدمة.	0.925	66.94	12
3	تعتبر موارد الشركة كافية لتقديم خدمة جيدة.	1.042	69.13	10
4	تعتمد الشركة معايير موضوعية لتقييم أدائها وصولا لتقديم خدمات مميزة.	1.022	68.09	11
5	تتابع الشركة تقارير وإجراءات العمل باستمرار لضمان جودة الخدمة المقدمة.	0.992	70.17	9
6	تجري الشركة دراسات لتطوير الأداء وتحسين الخدمة بطرق مميزة.	0.973	70.87	8
7	توجد مواكبة جادة من قبل الشركة للتطورات والمستجدات.	0.948	71.10	7
8	تهتم الشركة بالشكاوى المقدمة بخصوص الخدمة المقدمة.	0.950	73.06	2
9	تحرص الشركة على الاستماع إلى شكاوى متلقى الخدمة.	1.011	75.14	1
10	تعتمد الشركة معايير أداء عالية وطموحة لتقديم أفضل الخدمات.	0.982	71.79	4
11	تحرص الشركة على نيل ثقة المستفيدين وبناء علاقات جيدة معهم.	0.966	71.45	6
12	تستخدم الشركة أحدث وسائل التكنولوجيا في المعلومات والاتصالات.	0.943	72.37	3
13	تحرص الشركة على اشباع احتياجات المستفيدين وتوقعاته.	0.998	66.24	13
-	الدرجة الكلية	0.747	70.60	-

يتضح من الجدول السابق:

أن أعلى فقرتين للتفوق التنظيمي كانتا الفقرة التاسعة والثامنة، أما الفقرة (9) والتي نصت على "تحرص الشركة على الاستماع إلى شكاوى متلقى الخدمة" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (75.14). يليها الفقرة (8) والتي نصت على "تهتم الشركة بالشكاوى المقدمة بخصوص الخدمة المقدمة" في المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (73.06).

أما أدنى الفقرات فكانت الفقرة (2) والتي نصت على "تحلل الشركة المعلومات الواردة من العاملين بكل جدية لتحسين الخدمات المقدمة" حيث جاءت في المرتبة الثانية عشر بوزن نسبي (66.94)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة (13) التي نصت على "تحرص الشركة على اشباع احتياجات المستفيدين وتوقعاته" بوزن نسبي (66.24).

وقد حصل متغير التفوق التنظيمي على وزن نسبي مرتفع بلغ (70.60). ويمكن تفسير حصول هذا المتغير على وزن نسبي مرتفع لكفاءة الأفراد العاملين باعتبارهم أهم عوامل الإنتاج

في الشركة، بالإضافة إلى كفاءة النظام الإداري الذي يحسن استثمار تلك الطاقات. من جهة أخرى، فإن ارتفاع التفوق التنظيمي في الشركة يمكن أن يُفسر أيضاً من حاجة الشركة لأن تقدم أفضل ما لديها لكسب رضا الجمهور، سيما وأن جمهور المواطنين قد لا يبدي تسامحاً كبيراً تجاه تعثر خدمات الشركة أو تدني مستوياتها، فلقد أصبح جمهور المستفيدين يشكل ورقة ضغط قوية سيما وأنه يقدم مقابل للخدمة التي يتلقاها.

إلا أنه يجدر بنا الإشارة إلى أن هذا التفوق التنظيمي قد لا يكون حصرياً، فمشاركة توزيع الكهرباء الفلسطينية لازالت شركة احتكارية، وبالتالي ليس هنالك شركات منافرة تقدم نفس الخدمة حتى يتم القياس عليها وتحديد مستوى التفوق الحقيقي مقارنة بالمنافسين. وربما أن هذا التوجه يحتاج لأن يؤخذ بعين الاعتبار عند إجراء دراسات مستقبلية على هذه الشركة.

3.5 إجابة السؤال الثالث: ينص هذا السؤال على: "هل هنالك علاقة بين أبعاد رأس المال

النفسي والتفوق التنظيمي لدى موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة؟"
ولإجابة عن السؤال تم صياغة الفرضية القائلة: "هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رأس المال النفسي والتفوق التنظيمي لدى موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة" والتي تم اختبارها باستخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين متغير رأس المال النفسي والتفوق التنظيمي كما يلي :

جدول (4)

معامل ارتباط رأس المال النفسي بالتفوق التنظيمي

المجال	التفوق التنظيمي	قيمة sig
الكفاءة الذاتية	**0.387	0.000
التفاؤل	**0.443	0.000
الأمل	**0.469	0.000
المرونة	**0.456	0.000
رأس المال النفسي	**0.506	0.000

يتبين من الجدول (4) وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي والتفوق التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بغزة. وعليه يتم قبول الفرضية.

كما تبين أيضاً مجال الأمل كان الأكثر ارتباطاً، يليه مجال المرونة ثم مجال التفاؤل، وكان المجال الأقل ارتباطاً هو الكفاءة الذاتية. وتشير هذه النتائج إلى أن ارتباط رأس المال النفسي بالتفوق التنظيمي كان ارتباطاً طردياً متوسطاً.

ويمكن تفسير ذلك بأن الاهتمام بخصائص الأفراد النفسية وفهم مبتغاهم يسهل توجيههم وادارتهم سيما إن تم توظيف ذلك لتحقيق أهداف مشتركة. ومما لا شك فيه أن اعتبار رأس المال النفسي مورداً تنظيمياً والاهتمام بذلك على هذا المسار يحقق التفوق التنظيمي كما أشارت دراسة العواسا وجود.

في سياق آخر، قد وُجِدَ رأس المال النفسي مرتبطاً مع متغيرات عدة؛ وجميعها تُشير إلى السير على خطى التفوق التنظيمي، فكان هذا المتغير مرتبطاً مع الأداء المؤسسي أو التنظيمي ، ويرتبط بالمواطنة التنظيمية التي في مجملها تتجاوز حدود الأداء الوظيفي التقليدي إلى أدوار طوعية إضافية فيها إثارة ومبادرة. وكان رأس المال النفسي مرتبطاً مع تحسين سمعة المنظمة . كما تبين أن رأس المال النفسي يرتبط بالنوايا الريادية، كما تبين أنه قد ارتبط أيضاً بالريادة الاستراتيجية ، وبالطبع فإن الريادي شخص مبدع مبتكر يبحث عن التميز والتفوق، سيما وأن أنماط القيادة كالقيادة الخادمة ترتبط إيجاباً مع رأس المال النفسي، والقيادة الإدارية من جهة أخرى تلعب دوراً بارزاً في تنمية القدرات الإبداعية للموظفين والتي يُعدُّ التفوق التنظيمي أحد أبرز ملامحها.

4.5 إجابة السؤال الرابع: كان نص هذا السؤال: "هل هنالك تأثير لرأس المال النفسي على

التفوق التنظيمي لدى موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة"؟
وللإجابة عن هذا السؤال تم وضع الفرضية القائلة: "هنالك تأثير دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال النفسي على التفوق التنظيمي لدى موظفي شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة". وقد تم اختبار الفرضية باستخدام معامل الانحدار المتعدد كما في الجدول الآتي:

الجدول (5)

معامل انحدار رأس المال النفسي والتفوق التنظيمي

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	معامل Beta	قيمة t	قيمة sig.
الثابت	1.483	0.279	-	5.322	*0.000
الكفاءة الذاتية	0.066	0.093	0.068	0.716	0.475
التفاؤل	0.109	0.114	0.108	0.956	0.340
الأمل	0.214	0.104	0.217	2.057	*0.041
المرونة	0.182	0.098	0.189	1.862	0.064
تحليل التباين ANOVA					
قيمة اختبار F		14.917		0.00	
قيمة معامل التفسير المعدل R2		0.26		القيمة الاحتمالية	

يتضح من الجدول (5) أن نموذج الانحدار المتعدد لتمثيل العلاقة بين رأس المال النفسي، والتفوق التنظيمي دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (14.917)، وأن إدارة رأس المال النفسي تُفسّر (26.0%) من التغيرات على التفوق التنظيمي والباقي (74.0%) من التغيير تُعزى لمتغيرات أخرى، حيث تبين أن مجالاً واحداً وهو الأمل هو الذي أثر على التفوق التنظيمي، في حين تبين أنه لا يوجد تأثير دال إحصائياً لثلاثة مجالات وهي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، المرونة) حيث أن قيمة Beta كانت نسبياً منخفضة، (0.068)، وكان معامل الدالة أكبر من 0.05.

ولقد كان تأثير مجال (الأمل) على التفوق التنظيمي دال إحصائياً حيث بلغت قيمة Beta (0.217)، وبلغت قيمة "T" (2.057)، وهي قيمة دالة إحصائياً. استناداً إلى ما تقدم، يتم قبول الفرضية جزئياً، حيث تبين أن هنالك تأثير دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال النفسي على التفوق التنظيمي للعاملين في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.

وقد اتفقت مع هذه النتيجة بعض الدراسات السابقة كدراسة العمار (2020) التي وجدت أن التعزيز النفسي يؤثر على التميز التنظيمي، سيما وأن إدارة رأس المال النفسي تقوم أساساً على التعزيز النفسي. كما أن التفوق يبرز كنتاج لمجموعة صفات إيجابية يتحلى بها الفرد (Seligman 2002)، وبالطبع فإن الصفات الإيجابية تتولد في بيئة عمل قد أحسنت قيادتها إدارة رأس المال النفسي فيها.

ويمكن القول بأن القيادة التي تهتم بإدارة رأس المال النفسي ليكون متفائلاً، ويتحلى بقدر من المرونة، بجانب الأمل والكفاءة الذاتية بلا شك هي قيادة رؤيوية تركز على المستقبل، وتسعى لتحقيق الأفضل. حيث وجد الفقعاوي (2019) القيادة عنصراً مؤثراً على تعزيز رأس المال النفسي، وبالتالي فهي ليست قيادة نمطية، وإلا لما كان المستهدف تحقيق التفوق التنظيمي الذي يعكس مكانة متقدمة عن مجرد تحقيق أهداف المنظمة، أو زيادة معدل الإنتاجية أو الأداء التنظيمي، وإنما يعكس حالة تميز تصل إليها المنظمة لتكون في ذروة عطاؤها وانجازاتها.

وعززت هذه النتيجة دراسة عارف (2018) التي وجدت أن رأس المال النفسي يؤثر على إدارة المواهب البشرية، والتي تعد أبرز مدخلات التفوق التنظيمي. كما يؤيد هذه النتيجة أيضاً أن نجاح الأعمال هو ناتج عن تعزيز رأس المال النفسي (Hsu, et al., 2014).

ويمكن أن نستنتج أن الأمل هو المحرك الرئيس في رأس المال النفسي والذي يمكن أن يحقق انعكاس إيجابي على التفوق التنظيمي. أما فيما يتعلق بالمتغيرات التي لم يكن لها تأثير دال احصائياً وهي (الكفاءة الذاتية، والتفاؤل والمرونة) فلربما يعود السبب إلى إدراك الباحثين إلى أن الكفاءة وحدها ليست العنصر الأساسي لتحقيق التفوق التنظيمي، فامتلاك المورد البشري لا يعني النجاح، وإنما الفهم الجيد والاستثمار الناجح لهذا المورد هو ما يحقق النجاح، وعلى الرغم من أهمية المتغيرات الأخرى كالتفاؤل والمرونة، إلا أنها لم تكن دالة احصائياً في تأثيرها، إذ أن التفاؤل وحده أيضاً لا يكفي في ظل التحديات الكبيرة، ولن تلعب المرونة دوراً في ظل بذل الموظفين لأقصى ما يقدمونه تحت تحديات عمل كبيرة.

لذلك، كان متغير الأمل هو الأبرز في التأثير، ربما لإيمان الباحثين بأن الواقع الحالي هو واقع استثنائي لظروف العمل، سواء في البيئة الداخلية للشركة أو نتيجة تأثيرات البيئة الخارجية، ولأن الواقع ليس هو الحالة الدائمة فيبرز دور المتغير الذي يعطي فئات لدى الموظفين بأن هنالك ما سيكون أفضل.

خاتمة:

- توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، يمكن استعراض أبرزها على النحو التالي:
1. تبين أن اهتمام الشركة برأس المال النفسي كان مرتفعاً نسبياً إذ بلغ الوزن النسبي (72.22).
 2. من أبرز نقاط القوة في رأس المال النفسي شعور العاملين بالثقة عند المساعدة في تحديد وإنجاز الأهداف المرتبطة بعملهم، وثقتهم بقدرتهم على تعلم أي أنظمة عمل يمكن أن تتحول لها الشركة مستقبلاً، وثقتهم في قدرتهم على تحقيق أفضل النتائج عند مواجهة ظروف عمل صعبة، وهم أيضاً يسعون جاهدين لإيجاد سبل لتحسين أدائهم وتقديم الأفضل.
 3. من أبرز تحديات رأس المال النفسي أن مشكلات وتحديات العمل تعيق العاملين من العودة إلى الحماس ومستوى الإنجاز المطلوب، كما أن العاملين لا يرون في المشكلات التي تواجههم جانب مشرق، يكن ان يستفيدوا منها مستقبلاً كتجارب سابقة.
 4. ظهر معدل التفوق التنظيمي وفق رأي المبحوثين بمعدل مرتفع نسبياً، حيث بلغ الوزن النسبي (70.60).
 5. من أبرز نقاط القوة في التفوق التنظيمي في الشركة هو اهتمامها بالشكاوى المقدمة بخصوص الخدمة، وحرصها على الاستماع إلى شكاوى متلقي الخدمة، ولعل ذلك مؤشراً هام يعكس حرصاً على تحقيق التفوق التنظيمي.
 6. كانت نقاط الضعف في التفوق التنظيمي متمثلة في القصور النسبي في تحليل الشركة للمعلومات الواردة من العاملين بجدية لغايات تحسين الخدمات المقدمة، وعلى الرغم من حرص الشركة على الاستماع إلى شكاوى الجمهور، إلا أنه حرصها على إشباع احتياجاتهم كان نسبياً محدوداً.
 7. كشفت الدراسة عن أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع مكونات رأس المال النفسي والتفوق التنظيمي.
 8. كانت مجالات رأس المال النفسي مرتبة حسب الأعلى ارتباطاً بالتفوق التنظيمي هي: الأمل، يليها المرونة، ثم التفاؤل وأخيراً الكفاءة الذاتية.
 9. تبين أن مجال الأمل وحده الذي كان له تأثير دال إحصائياً على التفوق التنظيمي في حين لم يكن للمجالات الثلاثة الأخرى تأثير دال إحصائياً.

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإنها توصي بما يلي:

1. ضرورة الاهتمام برأس المال النفسي وسبل تعزيزه في الشركة لما له من دور في تحقيق التفوق التنظيمي.
2. حث الإدارة العليا في شركة توزيع الكهرباء على تعزيز ورفع مستوى التفاؤل لدى العاملين، جنباً إلى جنب مع منحهم المرونة الكافية والاهتمام بسبل تطوير كفاءتهم الذاتية حتى يكون لتلك المتغيرات دوراً ملحوظاً في تحقيق التفوق التنظيمي.
3. يتوجب على إدارة الشركة أن تحرص على أن تبقى الأمل دائماً في نفوس الموظفين، وأن تحرص على تعزيزه سيما وأنه المتغير الأهم في تعزيز التفوق التنظيمي استناداً إلى نتائج الدراسة.
4. يتعين على الشركة أن تضاعف اهتمامها في رأس المال النفسي من خلال تهيئة وتدريب الموظفين على تخطي مشكلات وتحديات العمل، وأن تجري لهم أنشطة من شأنها أن تعزز فرص التعافي والشعور بالإنجاز بعد مواجهة المشكلات الصعبة، على أن يتم التركيز في هذا التدريب على مهارات التفكير الناقد والتفكير الإبداعي الذي يبحث في الجوانب المشرقة دوماً للتحديات التي تواجهها.
5. حث شركة الكهرباء على التغلب على تحديات التفوق التنظيمي من خلال الاهتمام بالمعلومات المقدمة للشركة، والحرص على تحليلها بعناية، وتخصيص وحدات متخصصة لأبحاث السوق، بما يحقق لها القدرة على الاستجابة لاحتياجات الجمهور بكفاءة.

قائمة المراجع:

- 1-Chen, D.J.Q., &Lim, V.K.G., (2012). Strength in adversity: The influence of psychological capital on job search, *Journal of Organizational Behavior*, 33.
- 2-Alee, H., & Mostaghimi, M.R. (2015). Psychological Capital, Requirement of Today's Organizations. *Journal of Applied Environmental*. (5)5.
- 3-Chen, D.J.Q., &Lim, V.K.Gop.cit
- 4- كنزة، بودرهم (2018). أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي، (رسالة ماجستير)، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- 5-Alee, H., & Mostaghimi, M.R. op.cit.
- 6-العواسا، صالح وجواد، شوقي (2019) أثر قدرة الموارد التنظيمية ومشاركة العاملين في تحقيق التفوق التنظيمي: دراسة ميدانية عن شركات الصناعية التحويلية العاملة في مدينة سحاب الصناعية، مؤتمة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (5)34.
- 7- Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F., & Hirst, G. (2014). Psychological capital: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*,(35).
- 8-Darling, J; Walker, W. (2010) Foundations of Organizational Excellence: Leadership Values. Strategies and skills. *LAT*, 1(2).
- 9-بدوان، زكريا (2018). علاقة التنظيمية بالتميز المؤسسي.(رسالة ماجستير)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأقصى، فلسطين.
- 10-حسونة، ياسر (2020). جودة المعلومات التنافسية ودورها في تحقيق التفوق التنظيمي بشركات الطاقة المتجددة الفلسطينية،(رسالة ماجستير)، جامعة الأقصى، فلسطين.
- 11- الخرشة، ياسين كاسب والزريقات، خالد خلف ونور، محمد إبراهيم (2013). أثر عوامل التغير على تحقيق التميز التنظيمي (شركة البوتاس العربية نموذجاً، *مجلة دراسات في العلوم الإدارية*، 40(2).
- 12- جاد الرب، سعيد محمد (2013). إدارة الابداع والتميز التنافسي، مصر، مطابع الدار الهندسية.
- 13- محمود، جيهان (2020). رأس المال النفسي والامتنان كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين جودة حياة العمل المدركة والهناء الذاتي لدى العاملين بالمرحلة الإعدادية، *المجلة التربوية لكلية التربية بجامعة سوهاج*، 75(75)، مصر.

- 14- أبو جراد، على وأبو حجير، طارق (2019). رأس المال النفسي الإيجابي ودوره في تعزيز الأداء بالجامعات الفلسطينية الخاصة (جامعة غزة نموذجاً)، *مجلة جامعة الأزهر*، عدد خاص (c).
- 15- الشوبكي أمل (2019). دور رأس المال النفسي في تنمية الارتباط الوظيفي لدى العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، فلسطين
- 16- الفقاوي، هاني (2019). القيادة الخادمة ودورها في تعزيز رأس المال النفسي - دراسة ميدانية على المدراء العاملين في الجامعات في قطاع غزة، (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- 17-Cintantya, Hapsari, & Salendu, Alice, (2018). The Relationship between Psychological Capital and Organizational Citizenship Behavior Among Employees in Bank Syariah, *The 2nd International Conference on Strategic and Global Studies 2018*
- 18- جعبري، أسماء (2018). علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العامة في جنوب الضفة الغربية، (رسالة ماجستير)، فلسطين.
- 19- ناصر، خلف والحسين، على (2018). توظيف رأس المال النفسي في تعزيز متطلبات بناء سمعة المنظمة دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في المديرية العامة لتربية صلاح، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، (4).44.
- 20- كنزة، بودرهم (2018). مرجع سابق.
- 21- شحادة، ياسر (2018). تأثير العوامل النفسية الإيجابية على البراعة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس المعاونة بمؤسسات التعليم العالي، *مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية* - كلية التجارة- جامعة الإسكندرية، (55).2.
- 22- الفتلاوي، ميثاق (2018). العلاقة بين رأس المال النفسي والصمت التنظيمي بحث تحليلي لآراء عينة من الموظفين في مستشفى الحسن العام في كربلاء المقدسة، *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، (15).4.
- 23-Gupta, M., Shaheen, M. and Reddy, P.K. (2017) Impact of psychological capital on organizational citizenship behavior: Mediation by work engagement, *Journal of Management Development*, (36)7.
- 24-Khosravizadeh O, Vatankhah S, Alirezaei S, Doosty F, Mousavi Esfahani H, Rahimi M:(2017) Organizational Citizenship Behavior and its Relationship with

- Psychological Capital: A Survey of Hospital Staffs. *Evidence Based Health Policy, Management & Economics* (1)1.
- 25- Torres, Françoise. Dreum, Inge & Espinosa, Juan C.(2017). Examining the Relationship between Psychological Capital and Entrepreneurial Intention: An Exploratory Study, *Asian Social Science*,13(3).
- 26- الفتلاوي، ماجد (2017). رأس المال النفسي الإيجابي ودوره في تعزيز الريادة الاستراتيجية بحث تحليلي للمنظمات الصناعية في النجف الأشرف، *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، (14)3.
- 27- أبو سيف، محمود (2018). دور جودة حياة العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية، *المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية*، (1)4.
- 28-Habibi. S. and Jalalian, A:(2016) Positive Psychological Capital and Job Performance, The role of working attitude intermediation in the Ministry of Energy, *international journal of humanities and culture studies*, <http://www.ijhcs.com/index.php/ijhcs/index>.
- 29- بوبكر، ساخي وتيغزة، امحمد (2021) عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالتميز التنظيمي، *مجلة دراسات وأبحاث - المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (1)13.
- جاد الرب، سعيد محمد (2013). إدارة الابداع والتميز التنافسي، مصر، مطابع الدار الهندسية.
- 30- العواسا، صالح وجواد، شوقي (2019) أثر قدرة الموارد التنظيمية ومشاركة العاملين في تحقيق التفوق التنظيمي: دراسة ميدانية عن شركات الصناعية التحويلية العاملة في مدينة سحاب الصناعية، مؤتمراً للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (5)34.
- 31- بن أحمد، لخضر وحمياني، صبرينة (2019) دور القيادة الإدارية في تحقيق التفوق التنظيمي من خلال تنمية القدرات الإبداعية للموظفين: دراسة حالة وحدة موبيليس بولاية الجلفة، *مجلة دفاتر اقتصادية*، (2)10.
- 32-Mohamed, Mona; Khalif, Gamal; Nusari, Mohammed; Ameen, Ali; Al-Shibami, Ahmed and Abu-Elhassan, Abu-Elhassan (2018) Effect of Organizational Excellence and Employee Performance on Organizational Productivity Within

Healthcare Sector in the UAE, *Journal of Engineering and Applied Science*,
13(15).

33-ناصر، خلف والحسين، على (2018). توظيف رأس المال النفسي في تعزيز متطلبات
بناء سمعة المنظمة دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في المديرية العامة
لتربية صلاح، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، (4)44.

34- الحدراوي، رافد؛ الجنابي، سجاد والميالي، حاكم (2018) دور القيادة المستدامة في
تحقيق التفوق التنظيمي: دراسة تحليلية في مطار النجف الأشرف الدولي، *مجلة مركز
دراسات الكوفة*، (49).

35- العمار، عبد الله علي (2020) أثر التعزيز النفسي على التميز التنظيمي: دراسة
تطبيقية على المستشفيات الخاصة في مدينة الحديدة، *مجلة العلوم التربوية والدراسات
الإنسانية: سلسلة الآداب والعلوم التربوية والإنسانية والتطبيقية*، (10).

36- عارف، محمد (2018) نموذج مقترح لقياس مدى تأثير رأس المال النفسي على إدارة
المواهب البشرية: دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات الأسمدة والكيماويات في
مصر، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، 1(3).

37-Hsu, Sheng-Hsun; Wang, Yu-Che; Chen, Yu-Fan and Dahlgard-Park, Su
Mi (2014) Building business excellence through psychological capital, Total
Quality Management & Business Excellence, *Journal of Applied
Statistics* 25.

38-Seligman, M. E. P. (2002). Positive psychology, positive prevention, and
positive therapy. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), Handbook of positive-
Oxford University Press.