

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة للإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
تخصص : علم النفس العمل والتنظيم

من إعداد الطالب:

أحمد بلبقرة

بعنوان:

التدفق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية على عينة من العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة-

نوقشت بتاريخ : 05 / 06 / 2018

أمام أعضاء لجنة المناقشة:

جامعة قاصدي مرباح رئيساً

جامعة قاصدي مرباح مشرفاً ومقرراً

جامعة قاصدي مرباح مناقشاً

الدكتورة: زكور محمد مفيدة

الدكتور: سراية الهادي

الدكتور: خميس عبد العزيز

الموسم الجامعي: 2018/2017.

الإهداء

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا

إلى روح أبي الزكية الطاهرة

إلى أمي الغالية حفظها الله ورحاها

إلى زوجتي و أبنائي الأعتز

إلى جميع زملاء الدفعة كل واحد باسمه

إلى كل هؤلاء و هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

و نسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب علم

أحمد

شكر و تقدير

أحمد الله عز وجل الذي وفقني لإنجاز هذا العمل

و أتقدم بجزيل الشكر و التقدير

إلى أستاذي المشرف الدكتور سراية الهادي

على قبوله الإشراف على هذا العمل

و على صبره و تحمله و كذا حسن توجيهه لإنجاز هذه المذكرة

وإلى كل الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا من إرشادات و توجيهات علمية

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل العمال والعاملات بمديرية

التجارة بورقلة على مساعدتهم في تقديم يد المساعدة لإتمام هذه الدراسة

من خلال توفير المعلومات الكاملة التي إحتاجها الدراسة الحالية .

وأخيراً أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان لكل من ساهم وساعد على إنجاح

وإتمام هذه الدراسة من قريب أو بعيد .

أحمد

ملخص الدراسة :

أ. باللغة العربية:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على التدفق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بولاية ورقلة، وقد توصلت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية :

1 -توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة.

2 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس .

3 -لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

4 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس .

5 -لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

وتم تفسير النتائج المتحصل عليها بناء على الدراسات السابقة وكذا الجانب النظري في الموضوع. وختمت الدراسة باستنتاج عام وبعض التوصيات والمقترحات.

ب. باللغة الإنجليزية:

Study Summary:

This study aims to identify the psychological flow and its relation to the job performance of the permanent workers in the Directorate of Commerce in the state of Ouargla. The present study has reached the following results:

1- There is a statistically significant relationship between the psychological flow and job performance of the permanent workers at the trade department in ouargala.

2- There are differences of statistical significance in the psychological flow of permanent workers in the Department of Commerce ouargla attributed to the gender variable.

3- There are no statistically significant differences in the psychological flow of permanent workers at the Directorate of Commerce in ouargala due to the variable of seniority.

4- There were no statistically significant differences in job performance among the permanent workers at the Directorate of Commerce in ouargala due to the gender variable.

5- There are no statistically significant differences in job performance among the permanent workers at the Directorate of Commerce in ouargala due to the variable of seniority.

The results obtained were based on previous studies as well as on the theoretical side of the subject. The study concluded with a general conclusion and some recommendations and suggestions.

الصفحة	فهرس المحتويات
- أ -	الإهداء.....
- ب -	شكر وتقدير
- ج -	ملخص الدراسة
- د -	فهرس المحتويات.....
- و -	قائمة الجداول
- ز -	قائمة الملاحق.....
- 1 -	مقدمة
الباب الأول : الجانب النظري	
الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة	
- 05 -	- تحديد الإشكاليق
- 08 -	- فرضيات الدراسة.....
- 08 -	- أهمية الدراسة.....
- 09 -	- أهداف الدراسة.....
- 09 -	- التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.....
- 10 -	- حدود الدراسة.....
- 10 -	- الدراسات السابقة.....
الفصل الثاني : التدفق النفسي	
- 22 -	تمهيد.....
- 22 -	1- أصل مصطلح التدفق النفسي.....
23 -	2- مفهوم التدفق النفسي.....
-	3- مكونات التدفق النفسي.....
- 25 -	4- أهمية التدفق النفسي.....
- 25 -	5- كيفية تحقيق حالة التدفق النفسي.....
- 26 -	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

-28 -	تمهيد
-28 -	1- مفهوم الأداء الوظيفي.....
-30-	2- عناصر الأداء الوظيفي.....
-30-	3- محددات الأداء الوظيفي.....
-31 -	4- أنواع الأداء الوظيفي.....
-32-	5- تقييم الأداء الوظيفي.....
-33-	6- أهمية تقييم الأداء الوظيفي.....
- 34-	7- طرق تقييم الأداء الوظيفي.....
- 37-	خلاصة الفصل.....

الباب الثاني : الجانب الميداني

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

-40 -	تمهيد
-40 -	1- المنهج المستخدم في الدراسة.....
-40 -	2- مجتمع الدراسة.....
-41 -	3- عينة الدراسة.....
-42 -	4- أدوات الدراسة و خصائصها السيكمترية.....
53 -	5- إجراءات تطبيق الدراسة الحالية.....
-53 -	6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
-54 -	خلاصة الفصل.....

الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج الدراسة

-56 -	تمهيد
-56 -	1- عرض وتحليل الفرضية الأولى.....
-57 -	2- عرض وتحليل الفرضية الثانية.....
-59 -	3- عرض وتحليل الفرضية الثالثة.....
-60 -	4- عرض وتحليل الفرضية الرابعة.....
-61 -	5- عرض وتحليل الفرضية الخامسة.....

الفصل السادس : مناقشة و تفسير نتائج الدراسة

-62 -	تمهيد
-63 -	1 -مناقشة و تفسير الفرضية الأولى.....
-64 -	2 -مناقشة و تفسير الفرضية الثانية.....
-65 -	3 -مناقشة و تفسير الفرضية الثالثة.....
-66 -	4 -مناقشة و تفسير الفرضية الرابعة.....
-68 -	5 -مناقشة و تفسير الفرضية الخامسة.....
-70 -	• الاستنتاج العام
-71 -	• التوصيات والمقترحات.....
-72 -	• قائمة المراجع.....

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
41	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
42	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	02
45	يوضح العبارات التي أعيدت صياغتها	03
45	يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمقياس التدفق النفسي	04
47	يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس التدفق النفسي	05
49	يلخص نتيجة طرق ثبات مقياس التدفق النفسي	06
50	يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي	07
51	يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس التدفق الأداء الوظيفي	08
53	يلخص نتيجة طرق ثبات مقياس الأداء الوظيفي	09
56	يوضح نتائج الفرضية الأولى	10
57	يوضح نتائج الفرضية الثانية	11
58	يوضح نتائج الفرضية الثالثة	12
59	يوضح نتائج الفرضية الرابعة	13
60	يوضح نتائج الفرضية الخامسة	14

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
- 79 -	<u>الملحق</u> : يمثل استمارة الاستبيان.	01
- 80 -	<u>الملحق</u> : يمثل أداة التدفق النفسي في صورتها النهائية.	02
- 81 -	<u>الملحق</u> : يمثل أداة الأداء الوظيفي في صورتها النهائية.	03
- 82 -	<u>الملحق</u> : يمثل قائمة أسماء الأساتذة المحكمين.	04
- 83 -	<u>الملحق</u> : يمثل نتائج ثبات مقياس التدفق النفسي.	05
- 84 -	<u>الملحق</u> : يمثل نتائج صدق مقياس التدفق النفسي.	06
- 85 -	<u>الملحق</u> : يمثل نتائج ثبات مقياس الأداء الوظيفي.	07
- 86 -	<u>الملحق</u> : يمثل نتائج صدق مقياس الأداء الوظيفي.	08
- 87 -	<u>الملحق</u> : يمثل نتائج الفرضية الأولى.	09
- 88 -	<u>الملحق</u> : يمثل نتائج الفرضية الثانية.	10
- 89 -	<u>الملحق</u> : يمثل نتائج الفرضية الثالثة.	11
- 90 -	<u>الملحق</u> : يمثل نتائج الفرضية الرابعة.	12
- 91 -	<u>الملحق</u> : يمثل نتائج الفرضية الخامسة.	13

مقدمة :

يعد التدفق النفسي من أهم المواضيع الحديثة في علم النفس و الذي وجد إهتماما كبيرا من طرف العلماء و القراء، و هذا لما له من فائدة كبيرة في إغتنام و تحرير الطاقات الداخلية الكامنة و تكريسها لخدمة الفرد بحد ذاته و المجتمع و ذلك من خلال حالات التدفق التي تغمر الفرد في فترات من حياته و التعرف على القدرات العقلية و المهارات و تطويرها و ذلك من أجل الوصول إلى حالة التدفق النفسي القصوى لدى جميع الأفراد، لأن هذه الحالة تعتبر تفاني في العمل أو المهمة التي يقوم بها الفرد، لأن الفرد الذي يكون في حالة تدفق نفسي لا ينتظر الثواب و الشكر من الطرف الآخر بل هو في حد ذاته ارتياح يجده الفرد في نفسه، أي بمعنى كل فرد يقوم بواجبه بإخلاص مما يرجع بالفائدة على المجتمعات بالتطور و الازدهار.

فالتدفق النفسي لا يظهر إلى من خلال الأداء (الأداء الوظيفي) الذي يقوم الفرد (العامل)

هذا الأخير الذي يعد الناتج النهائي الذي تسعى لتحقيقه جميع المنظمات، و هو المؤشر الذي يدل على نجاح المنظمة و فشلها، فالارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين يتوقف على عدة عوامل تؤثر عليه منها عوامل بيئية، و أخرى وظيفية و نفسية.

و الدراسة الحالية تحاول البحث في العلاقة التي تربط التدفق النفسي بالأداء الوظيفي لدى العمال

الدائمين بمديرية التجارة بورقلة، و قد اشتملت الدراسة على جانبين:

الجانب النظري: و يشمل ثلاثة فصول:

1. الفصل الأول: تضمن الفصل الأول تقديم موضوع الدراسة وذلك من خلال التعرض إلى تحديد

إشكالية الدراسة الحالية وفرضياته ١، أهمية الدراسة و أهدافها، التعاريف الإجرائية لمتغيرات

الدراسة، و حدود الدراسة.

2. الفصل الثاني: المعنون بالتدفق النفسي، و يتضمن أصل مصطلح التدفق النفسي، مفهوم التدفق

النفسي، أهمية التدفق النفسي، أبعاد التدفق النفسي، المبادئ الأساسية لضمان حالة التدفق

النفسي، كيفية تحقيق حالة التدفق النفسي، معوقات التدفق النفسي، خلاصة الفصل.

3. الفصل الثالث : المعنون بالأداء الوظيفي، تضمن مفهوم الأداء الوظيفي، عناصر الأداء

الوظيفي، محددات الأداء الوظيفي، أنواع الأداء الوظيفي، طرق تقييم الأداء الوظيفي، إجراءات

تحسين الأداء الوظيفي، خلاصة الفصل.

الجانب الميداني: و يشمل هو الآخر ثلاثة فصول:

1. الفصل الرابع: المعنون بإجراءات للدراسة الميدانية، ويتضمن المنهج المستخدم في الدراسة، مجتمع

الدراسة عينة الدراسة، وصف أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية، الأساليب الإحصائية

المستخدمة في الدراسة.

2. الفصل الخامس: المعنون بعرض و تحليل نتائج الدراسة، و تضمن عرض و تحليل فرضيات الدراسة

و معالجتها إحصائياً، خلاصة الفصل.

3. الفصل السادس : المعنون بمناقشة و تفسير نتائج الدراسة، و تتضمن تفسيراً لنتائج الدراسة انطلاقاً

من الإطار النظري و الدراسات السابقة في الموضوع و التفسير الخاص بالباحث، و ختم البحث

باستنتاج عام و تقديم التوصيات والمقترحات.

الباب الأول:
الجانب النظري

الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة :

- 1 - تحديد الإشكالية.
- 2 - فرضيات الدراسة.
- 3 - أهمية الدراسة.
- 4 - أهداف الدراسة.
- 5 - حدود الدراسة.
- 6 - التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.
- 7 - الدراسات السابقة.

1 - تحديد إشكالية الدراسة :

إن التدفق النفسي هو حالة داخلية تجعل الشخص في استغراق تام على ما يقوم به من أنشطة

مع إحساسه بالنجاح في تعامله مع هذه الأنشطة.

و هذا ما أشار إليه عالم النفس المجري كسيكزينتاميهاي بأنها : << حالة من التركيز ترقى إلى مستوى

الاستغراق المطلق، في هذا الشعور الرائع بتملكك لمقالييد الحاضر وأدائك و أنت في قمة قدراتك >>

(أبو حلاوة، 2013: ص 06).

و تظهر هذه الحالة من الأداء الأمثل فيما يطلق عليه في علم النفس الايجابي (حالة التدفق النفسي

Psychological Flow State) و التي تعني :<< استغراق الإنسان بكامل منظومات شخصيته

في مهمة تذوب فيها هذه الشخصية، دون انتقاد للوجهة والمسار ، مع إسقاط للوقت من الحسابات، بمعنى

تظل فعاليات من يتعايش مع خبرة حالة التدفق سارية و ممتدة إلى أن يتم إنجاز المهمة مهما طالّت المدة

الزمنية >>. (نفس المرجع : ص 06).

وهذا يعني أن هذه الحالة من الانغماس المصاحبة بالطمأنينة والمرتبطة بأداء بمهمة ما، يكون الفرد

فيها في معزل عما يحيط به.

و قد حدد كسيكزينتاميهاي (1990) مكونات تلك الخبرة في تسع نقاط أساسية تضمن حدوثها في إطارها

السليم الفعال و هي : و ضوح الأهداف - الاندماج و التركيز - فقدان الإحساس و الوعي بالذات -

تشوّه الإحساس بالوقت - تغذية راجعة فورية - التوازن بين التحدي و القدرة - الإحساس بالقدرة

على ضبط الوقت و النشاط - الإثابة الذاتية الداخلية - حصر الوعي في النشاط .

(نفس المرجع : ص 19-20).

فحالة التدفق النفسي ليست منحصرة في مجال دون آخر، فهي تعم جميع مجالات الحياة.

و هذا ما تناولته العديد من الأبحاث و الدراسات، مثل الدراسة التي قام بها كل من **Salanova** ,
(2006). **M., Bakker , A. B.& Liorens, S** بدراسة هدفها تحديد الأوساط الأكثر ملائمة
لبحوث التدفق النفسي، و كانت الدراسة بعنوان >> التدفق لدى ذوي الخبرة، على يد من؟ قياس التدفق
لدى العمال << (2006)، حيث قامت المجموعة بإجراء مقارنة استهدفت تحليل نموذج التدفق النفسي
في مجالات عمل مختلفة، من أجل تحديد درجة تكرارها و متطلبات حدوثها، وقد شملت عينة الدراسة
(957) موظفا إسبانيا منهم (474) عامل بلاط و (483) مدرسا ثانويا.
و بعد تحليل البيانات المجمعّة عن نموذج لتحليل حالة التدفق الذي أعدته المجموعة خلصت الدراسة
إلى:

- 1 -تكرار خبرة التدفق النفسي لدى العمال راجع لعاملين أساسيين و هما : الإستمتاع (Enjoyment)
و الاستغراق (Absorption).
- 2 -تحدث خبرة التدفق النفسي عندما يكون هناك توازن بين المهارات و التحديات.
- 3 -تواتر خبرة التدفق النفسي كان أكثر لدى المدرسين منه عند عمال البلاط
(بن الشيخ، 2015 : ص 19).

و من هنا يتجلى أن التدفق النفسي ليس منحصر في مجال دون آخر، وهذا ما أكدته الدراسة التي أجريت
في مجالين مختلفين.

و كذلك دراسة (**Li Chuan Chu, 2013**) المعنونة ب: >> متى تأثير سمات الشخصية
على العلاقة بين خبرة التدفق و الأداء الوظيفي بالتايوان <<، أظهرت أهمية الجانب الايجابي المتعلق
بالعمل المزاج الإيجابي و الصحة النفسية وسمات الشخصية و الأداء الوظيفي، من خلال البيانات
التي جمعت عن (326) معلم مدرسة إبتدائية في التايوان، و كانت نتيجة هذا البحث أن الانبساط
والضمير (سمات الشخصية) تتوسط العلاقة بين التدفق و الأداء الوظيفي.

و هو ما يوضح العلاقة الوطيدة بين التدفق النفسي و السمات الشخصية المختلفة، و هذا ما اعتبره دانييل جولمان على أنه أحسن حالات الذكاء الوجداني لأنه يمثل أقصى درجة في تعزيز الانفعالات الإيجابية المليئة بالطاقة و الحيوية. (معمرية، 2012، ص: 134).

إذ يشير المصطلح حسب رأيه إلى استغراق الإنسان في مهمة ما حتى ذروة ودرجة الامتياز فيها و يستمر هذا التفوق بعد ذلك بأقل مجهود كالشلال المتدفق، فإذا أستطاع الفرد أن يصل إلى حالة التدفق فإن ذلك يمثل أقصى درجة للأداء الايجابي المليء بالطاقة التي تقي الفرد الإصابة بالملل والاكتئاب و التوتر القلق. (جولمان، 2000، ص: 134).

إن الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل أي مؤسسة، سواء كان هذا الأداء عضلي أو فكري باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يبذلها الفرد، وحتى تكون المؤسسة أكثر استقرارًا و أطول بقاءً لا بد أن يكون أداء العاملين بها متميزًا. (إيمان جبريل، 2016 ص: 02).

إذن فمحاولة معرفة العلاقة بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي عند العمال الدائمين بمديرية التجارة بولاية ورقلة هو ما تسعى الدراسة الحالية للكشف عنه، من خلال طرح التساؤلات التالية :

- 1 هل توجد علاقة بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة ؟
- 2 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس ؟
- 3 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية ؟
- 4 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس ؟
- 5 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية؟

2- فرضيات الدراسة :

تتضمن الدراسة الحالية خمسة فرضيات و هي كالتالي :

- 1 -توجد علاقة بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة .
- 2 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس .
- 3 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .
- 4 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس .
- 5 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

3- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة الحالية على غرار أية دراسة أخرى بما يلي :

- 1 - أنها دراسة من الدراسات القليلة على حد علم الباحث التي تطرقت إلى التعرف على علاقة التدفق النفسي بالأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بولاية ورقلة.
- 2 - تحاول الدراسة تطبيق خلاصة بحوث علم النفس الايجابي في مجال الوظيف العمومي بغية الرقي به و ذلك من خلال تقديم أداء متميز.
- 3 -أهمية متغير التدفق النفسي و الذي يعتبر جانب من جوانب القوة في نفسية الفرد، و بذلك بالتركيز عليه للتغلب على الضغوطات التي تؤدي بالفرد إلى الاضطرابات النفسية.
- 4 - قلة الدراسات - حسب إطلاع الباحث - على مستوى قسم علم النفس، جامعة قاصدي مرباح بورقلة و التي تناولت مفهوم التدفق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين.

5 - تقديم خلفية نظرية عن متغيرات الدراسة (التدفق النفسي و الأداء الوظيفي).

6 - تسعى الدراسة للاستفادة من الجانب الايجابي للشخصية و تفعيله من خلال توفير الظروف المناسبة

لذلك و خاصة في مجال الوظيف العمومي و ذلك بالاهتمام بنقاط القوة لدى الفرد و تعزيزها و دفعه

للاستفادة منها و تطويرها.

4 - أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة مايلي :

1 -طبيعة علاقة بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بموقلة.

2 -مدى دلالة الاختلاف في درجة التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة ب ورقلة تعزى

لمتغيري: الجنس و الأقدمية.

3 - مدى دلالة الاختلاف في درجة الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة ب ورقلة تعزى

لمتغيري: الجنس و الأقدمية.

5 -التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة :

• التدفق النفسي: عرف التدفق النفسي كل من:

1 - ميهالي تشكزينتهيمالي (Csikszentmihalyi, 1957): >> هو شعور الأفراد عندما يتصرفون

باندماج تام مع العمل أو المهمة التي يقومون بها << (Csikszentmihalyi, 1957, 36).

2 - أبو حلاوة (2013): >> يعني حالة فناء الفرد في المهام و الأعمال التي يقوم بها فناء تاما ينسى

به ذاته و الزمن و الآخرين، ليتجه باتجاه المثابرة ليصل في النهاية الأمر إلى إبداع إنساني من نوع

فريد << (أبو حلاوة، 2013، 08). قد تم تبني هذا التعريف الأخير تعريفا نظريا للتدفق النفسي.

• التعريف الإجرائي للتدفق النفسي :

هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها العامل الدائم على مقياس التدفق النفسي جاكسون ومارش (2006)

و الذي تم تعريبه من طرف الباحثة بن الشيخ (2015) والمستخدم في الدراسة الحالية.

• الأداء الوظيفي:

>> هو حصلة الجهد الذي يبذله الموظف داخل المنظمة من أجل تحقيق هدف معين <<.

(الصغير، 2008، 08). و قد تم تبني هذا التعريف تعريفا نظريا للأداء الوظيفي.

- التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها العامل الدائم على مقياس الأداء الوظيفي الذي أعده كل من بروتز

و زميله لولر، و قد تم تعريبه من طرف الباحث ناصر محمد إبراهيم سكران (2004). المستخدم

في الدراسة الحالية.

• العامل الدائم:

- التعريف الإجرائي للعامل الدائم : هو كل عامل تم ترسيمه (تثبيته) في وظيفته بعد فترة التريص

و هذا كما نصت عليه المادة 85 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

6 - حدود الدراسة :

• الحدود المكانية : أجريت الدراسة في مديرية التجارة بولاية ورقلة .

• الحدود البشرية : تتمثل في عينة العمال الدائمين بمديرية التجارة بولاية ورقلة .

الحدود الزمانية : أجريت الدراسة خلال الموسم الدراسي 2018/2017.

7 - الدراسات السابقة :

حاول الطالب جاهدا للحصول على دراسات تجمع بين متغيري الدراسة الحالية، و لكن للأسف

لم يتوصل إلى ذلك في حدود إطلاعه طبعا، و قد توصل إلى مجموعة من الدراسات العربية و الأجنبية

لكل متغير على حدى و جاء عرضها كالتالي:

أ الدراسات التي تناولت متغير التدفق النفسي:

أ-1 - الدراسات العربية:

1 دراسة قريشي (2017):

جاءت هذه الدراسة بعنوان >> علاقة التدفق النفسي بالتفكير الإبداعي لدى التلاميذ الموهوبين في اللغة العربية في مرحلة المتوسط بمدينة وقله <<، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التدفق النفسي وعلاقته بالتفكير الإبداعي لدى التلاميذ الموهوبين في اللغة العربية في مرحلة المتوسط بمدينة وقله ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة اختبار المصفوفات المتتابعة لجون رافن و مقياس التدفق النفسي لأمال عبد السميع باظة سنة (2011) و اختبار التفكير الأبتكاري لأبراهام ترجمة و تعريب مجدي حبيب سنة (2001)، و تكونت عينة الدراسة من (74) تلميذا موهوبا غي اللغة العربية يدرس في مرحلة المتوسط بمدينة وقله، حيث (50) تلميذا من الإناث و (24) تلميذا من الذكور. و قد بينت النتائج أن مستوى التدفق النفسي لدى التلاميذ الموهوبين في اللغة العربية في مرحلة المتوسط مرتفع و كذلك مستوى التفكير الإبداعي لدى التلاميذ الموهوبين في اللغة العربية في مرحلة المتوسط مرتفع، كما بينت النتائج أنه لا يوجد اختلاف في طبيعة العلاقة بين التدفق النفسي و التفكير الإبداعي لدى التلاميذ الموهوبين في اللغة العربية في مرحلة المتوسط باختلاف الجنس، كما بينت نتائج الدراسة كذلك أنه لا توجد علاقة بين التدفق النفسي و التفكير الإبداعي لدى أفراد العينة.

2 دراسة عفراء إبراهيم (2016):

جاءت هذه الدراسة بعنوان >> التدفق النفسي لدى طلبة الجامعة في ضوء متغير الجنس <<، حيث هدفت إلى التعرف على التدفق النفسي لدى طلبة الجامعة فضلا عن التعرف على التدفق النفسي لدى الطلبة وفق متغير الجنس و متغير التخصص الدراسي، و قد قامت الباحثة ببناء مقياس التدفق النفسي لدى طلبة الجامعة، و بعد أن تحققت من خصائص المقياس طبقته على عينة بلغت (200) طالبا

و طالبة، و أظهرت النتائج أن العينة لديها تدفق نفسي، كما بينت النتائج وجود فروق في التدفق النفسي بين الذكور و الإناث، كما أظهرت النتائج كذلك وجود فروق في التدفق النفسي بين طلبة التخصص العلمي و طلبة التخصص الإنساني، و كانت الفروق لصالح طلبة التخصص العلمي.

3 -دراسة بن الشيخ (2015):

جاءت هذه الدراسة بعنوان >> علاقة الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة <<، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاتزان الانفعالي و التدفق النفسي لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة مقياس الاتزان الانفعالي لأحلام نعيم سرور (2012) و مقياس التدفق النفسي الذي أعده كل من جاكسون و مارش (2006) حيث قامت الباحثة بتعريبه و تكيفه، و طبقتهما على عينة قوامها (213) أستاذ تعليم ثانوي بمدينة ورقلة. و قد بينت نتائج الدراسة أن أساتذة التعليم الثانوي لديهم مستوى مرتفع من الاتزان الانفعالي و مستوى محدد من التدفق النفسي، كما بينت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التدفق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي تبعا لاختلاف الجنس لصالح الذكور كما بينت النتائج كذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التدفق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي تبعا للأقدمية، وكذلك أنه لا توجد علاقة بين الاتزان الانفعالي والتدفق النفسي لدى أفراد العينة.

4 -دراسة عماد و سامي و زهير (2015):

بعنوان >> العلاقة الارتباطية بين الأسرة و التدفق النفسي <<، هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة الارتباطية بين الأسرة و التدفق النفسي، و الكشف عن الفروق في المساندة الأسرية و التدفق النفسي تبعا لمتغير الجنس، و عدد ساعات الاستخدام، و تكونت العينة من (400) طالبا و طالبة من طلبة الصف الثامن الأساسي، و استخدم الباحثون مقياس المساندة الأسرية من إعداد فيفيان خميس سنة(2000)، و مقياس التدفق النفسي لجاكسون و مارشا سنة (1996) أظهرت النتائج أن مستوى المساندة النفسية بلغ (43.5 %) بينما بلغ مستوى التدفق النفسي (77.6 %) بينت النتائج وجود علاقة

إرتباطية عكسية بين المساندة الأسرية و التدفق النفسي، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الأسرية تبعاً لمتغير الجنس لصالح الذكور، وكذلك كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث، من جانب آخر لم تشر نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الأسرية و التدفق النفسي تبعاً لمتغير عدد ساعات الاستخدام.

5 دراسة البهاص (2010):

جاءت هذه الدراسة بعنوان >> علاقة التدفق كحالة إيجابية بالقلق الاجتماعي كحالة سلبية لدى مستخدمي الانترنت <<، حيث هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين التدفق كحالة إيجابية و القلق الاجتماعي كحالة سلبية لدى مستخدمي الانترنت، و تكونت عينة الدراسة من (256) طالبا و طالبة في المرحلة الثانوية من مفرطي استخدام الانترنت، و قد بينت النتائج أن الدرجة الكلية للتدفق النفسي كانت لصالح الذكور كما أظهرت النتائج وجود ارتباط موجب بين التدفق و القلق الاجتماعي.

أ-2 - الدراسات الأجنبية:

1 دراسة الكسندر و شيلو (2014):

بعنوان >> خبرة التدفق النفسي و علاقتها بالدافعية الذاتية و الإبداع و السعادة الحياتية عند استخدام ألعاب الفيديو و الكمبيوتر <<، هذه الدراسة هدفت إلى التعرف على خبرة التدفق النفسي عند استخدام ألعاب الفيديو و الكمبيوتر و علاقتها بالدافعية الذاتية و الإبداع و السعادة الحياتية، لدى عينة مكونة من (1574) من البالغين الصينيين، و بينت النتائج انخفاض مستوى التدفق أثناء ممارسة أفراد عينة الدراسة ألعاب الفيديو و الكمبيوتر، كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفوق لدى الذكور على الإناث في مقياس التدفق النفسي، و أشارت النتائج كذلك إلى وجود علاقة بين التدفق النفسي و الدافعية و الإبداع و السعادة الحياتية.

2 - دراسة لي شيان شي (2013):

جاءت هذه الدراسة بعنوان >> مدى تأثير سمات الشخصية على العلاقة بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي بالتايوان <<، و تكونت عينة الدراسة من (326) معلم مدرسة ابتدائية في التايوان، و أظهرت هذه الدراسة أهمية الجانب الايجابي المتعلق بالعمل و المزاج الايجابي و الصحة النفسية و سمات الشخصية و الأداء الوظيفي، كما بينت نتائج هذا البحث أن سمات الشخصية تتوسط العلاقة بين التدفق و الأداء الوظيفي.

3 دراسة ويبر و آخرون (2009):

جاءت هذه الدراسة بعنوان >> دور التدفق النفسي في تحقيق أقصى درجة من الأداء و القدرة على تركيز الانتباه أثناء التعامل مع الحاسوب <<، هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور التدفق النفسي في تحقيق أقصى درجة من الأداء و القدرة على تركيز الانتباه أثناء التعامل مع الحاسوب، و تكونت عينة الدراسة من (154) طالبا من طلاب الجامعة، حيث كان عدد الذكور (56) و عدد الإناث (98)، و أظهرت النتائج أن التدفق النفسي يكون في أعلى مستوياته عندما يكون هناك توازن بين تحديات الموقف التعليمي، و بين مهارات التعلم.

4 دراسة سالانوف و آخرون (2006):

بعنوان >> التدفق لدى ذوي الخبرة، على يد من؟ قياس التدفق النفسي لدى العمال <<، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأوساط الأكثر ملائمة لحدوث التدفق النفسي، حيث قامت المجموعة بإجراء مقارنة استهدفت تحليل نموذج التدفق النفسي في مجالات عمل مختلفة، من أجل تحديد درجة تكرارها و متطلبات حدوثها وقد شملت عينة الدراسة (957) موظفا، منهم (474) عامل بلاط و (483) مدرسا ثانويا. و بعد التحليل البيانات المجمععة عن نموذج تحليل حالة التدفق النفسي الذي أعدته المجموعة توصلت الدراسة إلى مايلي:

- تكرار خبرة التدفق النفسي لدى العمال راجع لعاملين أساسيين هما: الاستمتاع، و الاستغراق.

• تحدث خبرة التدفق النفسي عندما يكون هناك توازن بين المهارات و التحديات.

• تواتر خبرة التدفق النفسي كان أكثر لدى المدرسين منه عند عمال البلاط.

ومن خلال هذه النتائج يمكن أن نستخلص أن خبرة التدفق النفسي ليست محدودة في مجال معين دون غيره و هذا ما أظهرته الدراسة التي أجريت في مجالين مختلفين، و حتى تتجسد خبرة التدفق النفسي لأبد أن يكون هناك توازن المهارات و التحديات.

5 دراسة موريزا و آخرون (2006):

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان >> التدفق النفسي في العمل: الدليل على المنحى التصاعدي للموارد الشخصية و التنظيمية<<، و طبقت إجراءات البحث على عينة شملت (258) مدرس تعليم ثانوي و ذلك بهدف الكشف عن العلاقة بين الموارد الشخصية و التنظيمية و التدفق النفسي في ميدان العمل و المقصود بالموارد الشخصية (الكفاءة الذاتية المدركة)، أما الموارد التنظيمية فتتمثل في (المناخ الاجتماعي الداعم و وضوح الأهداف). و قد وصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين هذه الموارد و بين التدفق النفسي في العمل (الاستغراق في العمل، و الدافعية الذاتية للعمل).

ب الدراسات التي تناولت متغير الأداء الوظيفي:

ب-1 - الدراسات العربية:

1 -دراسة رضوان (2016):

جاءت هذه الدراسة بعنوان " علاقة الحوسبة السحابية بتطوير الأداء الوظيفي للمدراء العاملين بالجامعات الفلسطينية - غزة ". و كانت عينة الدراسة مكونة من (159) من المدراء الإداريون العاملون في (جامعة الأزهر بغزة، الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى)، و قد أظهر النتائج وجود درجة مرتفعة من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على المجال المتعلق بالحوسبة السحابية بنسبة قدرت بـ 73.2% و وجود درجة موافقة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة على المجال المتعلق بالأداء الوظيفي قدرت بـ 81.1% و لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مجال

>> الحوسبة السحابية << في الجامعات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة تعزى للمتغيرات

(اسم الجامعة، العمر المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)، ماعدا متغير **الجنس** كان لصالح الذكور.

2- دراسة إيمان جبريل (2016):

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان << الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي >>، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي و هي دراسة ميدانية أجريت في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، على الموظفين العاملين تحت المسمى الوظيفي (عميد، نائب عميد مدير مساعد مدير، رؤساء أقسام و شعب)، و كانت عينة الدراسة مكونة من (170) موظف. و أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين الأمن الوظيفي و الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، كما بينت النتائج كذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المفحوصين حول مجال الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى للمتغيرات (الجنس العمر، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)، حيث توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق بين استجابات المبحوثين حول الأداء تعزى لمتغير **الجنس**.

3- دراسة بوعطيط (2009):

بعنوان << العلاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز >>، هذه الدراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز. وكان المجتمع الأصلي يتكون من (197) عاملا منفذا. و أخذ الباحث نسبة 25 % كعينة من المجتمع الأصلي و بالتالي عينة البحث تتكون من (49) عاملا منفذا. و قد بينت نتائج الدراسة وجود علاقة بين لاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي، كما أظهرت أنه لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى **الأقدمية**.

4- دراسة قواسمه (2003):

جاءت هذه الدراسة بعنوان << تقييم الأداء الوظيفي لمدير المدرسة من قبل المعلمين في المدرسة >> هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الأداء الوظيفي لمدير المدرسة من قبل المعلمين في المدرسة، و قد تكونت عينة الدراسة من (33) مديرا و مديرة و (432) معلما و معلمة يعملون في المدارس الابتدائية الإعدادية في البحرين. و قد توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الأداء الوظيفي لمديري و مديرات المدارس بلغ قيمة دون المستوى الأدنى المتوقع بقليل، كما أنه لا توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء الوظيفي لمديري و مديرات المدارس الابتدائية و الإعدادية تعزى لمتغير الجنس.

ب-2 - الدراسات الأجنبية:

1 - دراسة أورين زولا (2012):

بعنوان << الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات النيجيرية الغربية في جنوب نيجيريا من وجهة نظر المدراء و تحديد تأثير عامل الجنس على الأداء الوظيفي >>، حيث هذه الدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعات النيجيرية الغربية في جنوب نيجيريا من وجهة نظر المدراء و الإدارات و كذلك تأثير عامل الجنس على الأداء للإداريين ووظائفهم، و كانت عينة الدراسة مكونة من (400) موظف و موظفة من مختلف الإدارات. و قد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الأداء الوظيفي لهذه الجامعات كان مرتفعا جدا، كما أظهرت النتائج أيضا أنه لا توجد فروق جوهرية في الأداء الوظيفي للعمل يعزى إلى متغير الجنس، لقد كان الأداء مرتفعا لدى الذكور و الإناث في هذه الجامعات.

2 -دراسة ويلسون و جان هارنت (2000):

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان << أثر المراجعة التفاعلية على الدافعية و الأداء الوظيفي في مسح بحثي >>، وبحثت هذه الدراسة في تأثيرات المراجعة التفاعلية في التدريب متعدد الوسائل على الدافعية و الأداء الوظيفي للمعلمين و المعلمات في ولاية (كولورادو) الأمريكية، و كانت عينة الدراسة مكونة من (47) مفحوصا، و قد توصلت هذه الدراسة إلى أنه لا توجد فروق مهمة ذات دلالة إحصائية

بين نقاط المجموعتين في مقياس الأداء، كما بينت الدراسة أنه لا توجد فروق كذلك بين المفحوصين على مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أولاً/ التعقيب على الدراسات التي تناولت متغير التدفق النفسي:

من حيث الأهداف:

بالنسبة للدراسات العربية التي تناولناها في بحثنا هذا كان معظمها تناول دراسة العلاقة بين التدفق النفسي و متغيرات نفسية إيجابية أخرى، مثل التفكير الإبداعي، الاتزان الانفعالي، و المساندة الأسرية، أو سلبية كالقلق الاجتماعي و غيرها. أما الدراسات الأجنبية فجلها تبحث عن وجود متغير التدفق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة، ما عدا دراسة لي شيان شي (2003)، التي هدفت إلى معرفة مدى تأثير السمات الشخصية على العلاقة بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي.

من حيث عينة البحث:

بالنسبة إلى الدراسات العربية، نجد أن كل من دراسة قريشي و عماد و زهير و سامي و البهاص، كانت العينة المقصودة هم تلاميذ المرحلة المتوسطة و المرحلة الثانوية، أما دراسة عفراء إبراهيم فكانت الدراسة موجهة إلى فئة طلبة الجامعة، أما دراسة بن الشيخ فكانت موجهة نحو أساتذة التعليم الثانوي (فئة العمال)، و هذا ما تتفق معه الدراسة الحالية.

أما الدراسات الأجنبية فكانت موجهة إلى فئة العمال و هو ما تتفق معه الدراسة الحالية، ما عدا دراسة الكسندر و شيلو التي كانت عينة الدراسة تخص مجموعة من البالغين و كذلك دراسة ويبر وآخرون و التي كانت عينة الدراسة المقصودة طلاب الجامعة.

من حيث المنهج:

بالنسبة للدراسات العربية و الأجنبية معظمها تناولت المنهج الوصفي و هذا ما تتفق معه الدراسة الحالية.

أولا/ التعقيب على الدراسات التي تناولت متغير الأداء الوظيفي:

من حيث الأهداف:

بالنسبة للدراسات العربية التي تناولناها في بحثنا هذا جلها اتفقت في أن المتغير التابع هو الأداء الوظيفي، و أن كل هذه الدراسات تمحورت حول فئة العمال، و هو ما يتفق مع الدراسة الحالية. أما بالنسبة للدراسات الأجنبية فكذلك تناولت متغير الأداء الوظيفي كمتغير تابع، ماعدا دراسة أورين زولا التي تناولته كمتغير مستقل و هذه الدراسات كلها كانت موجهة إلى فئة العمال كذلك، و هو ما يتفق مع الدراسة الحالية.

من حيث المنهج:

بالنسبة للدراسات العربية و الأجنبية معظمها تناولت المنهج الوصفي و هذا ما تتفق معه الدراسة الحالية كذلك.

أما الدراسة الحالية فتهدف إلى معرفة التدفق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بولاية ورقلة و هي الدراسة الأولى من نوعها التي تناولت هذا الموضوع بالضبط حسب إطلاع الباحث.

كما لاحظ الباحث ندرت الدراسات التي تناولت موضوع التدفق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي، حيث اتضح للباحث عدم وجود أي دراسة سابقة تحدثت عن مفاهيم التدفق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي للعمال الدائمين، ومن وجهة نظر الباحث فإن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- أنها تناولت التدفق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي.
- أنها تناولت بالبحث فئة تعد ذات أهمية كبرى و هي العمال الدائمين.
- أنها تناولت بالبحث إحدى مديريات الوظيف العمومي و هي مديرية التجارة بولاية و رقلة و التي لم تحظى بالكثير من الدراسات و البحوث حول هذا الموضوع.

و قد استفاد الباحث من الدراسات السابقة من بناء منهجها و مناقشة نتائجها مما زاد في توسيع مداركه.

الفصل الثاني: التدفق النفسي .

تمهيـد .

- 1 - أصل مصطلح التدفق النفسي .
- 2 - مفهوم التدفق النفسي .
- 3 - مكونات التدفق النفسي .
- 4 - أهمية التدفق النفسي .
- 5 - كيفية تحقيق حالة التدفق النفسي .

خلاصة الفصل .

تمهيد :

ينشد العلماء في شتى التخصصات و المجالات تسخير العلم و المعرفة لخدمة الإنسان، وذلك بحل مشكلاته و التغلب على الصعاب التي يواجهها في حياته، و هو الهدف الأساسي لعلم النفس على العموم.

فقد ظهر توجه جديد في علم النفس و هو ما يعرف بـ << علم النفس الايجابي >>، على يد العالم سليجمان (1999) و هو أحد فروع علم النفس الذي يركز اهتمامه على اكتشاف الايجابيات و أوجه القوى في شخصية الفرد، و قد واكب عالم النفس المجري كسيكزينتاميهالي Csikszentmihalyi ظهور هذا التوجه خطوة بخطوة منذ بدايته، و أسهم فيه إسهاما كبيرا من خلال وضعه (لنظرية التدفق النفسي) التي كانت بمثابة رؤية جديدة لتفسير مختلف الدوافع البشرية في شتى مجالات الحياة. و يعد التدفق النفسي من المتغيرات المهمة في علم النفس الايجابي و ذلك لأنه يسعى إلى توظيف مكامن القوة في شخصية الفرد لمواجهة التحديات، وهذا بتحقيق التوازن بين تحديات الموفق و المهارات الشخصية المطلوبة.

و سنحول في هذا الفصل التطرق إلى التدفق النفسي بشيء من التفصيل و سيتم عرضه كمايلي:

1 أصل مصطلح التدفق النفسي:

ظهر مصطلح التدفق النفسي عام (1975) من قبل العالم المجري كسيكزينتاميهالي Csikszentmihalyi عندما أراد دراسة مفهوم الإبداع لدى الفنانين و الرياضيين، في محاولة لاكتشاف دوافع هؤلاء المحترفين لهذا العمل الذي يتطلب تضحيات كبيرة جسديا و نفسيا، تبين أن جميع هؤلاء الأفراد قد و صفوا مرارا و تكرارا ما أسموه << FLOW >> أي << التدفق >> و الذي يثير حالة من نفسية من المتعة عندما يكون تحدي الموقف مطابقا لقدراتهم أو أعلى قليلا من المهارات التي يعتقدون أنهم يملكونها، و قد ورد على لسان هؤلاء المحترفين عبارة << Go with flow >> أي << يذهب مع التيار

<< لوصف هذه الحالة من الرفاهية النفسية و كأنهم عاشوا حالة من الجريان و الانسياب مع تيار الماء.(بن الشيخ،2015، ص: 38).

وقد كشفت التقارير التي تحصل عليها كسيكسزنتاميهالي أنها عبارة عن خبرة مرضية جدا تميزت بقدر كبير من التركيز يرقى إلى مستوى الاستغراق التام في النشاط تتحدث لديهم من فترة إلى أخرى، مع فقدان الوعي بالذات و بلوغهم ذروة الأداء. (Csikszentmihalyi,1999)

2 مفهوم التدفق النفسي:

• التعريف اللغوي:

يتمركز التعريف اللغوي للتدفق حول السيولة و الاندفاع بقوة فيقال: ((دفع الماء دفقا، أي امتلأ حتى يفيض الماء من جوانبه، و أندفق الماء و تدفق، أي سال بشدة و قوة)) .
(المعجم الوجيز 2002، ص:230).

• التعاريف الاصطلاحية:

هناك عدة تعاريف للتدفق النفسي نذكر منها:

- **تعريف كسيكسزنتاميهالي (1977):** >> هو إحساس عارم يشعر به الفرد عندما يكون مندمجا كليا مع الاداء، و يحدث التدفق عندما يتحول الفرد من الوضع المألوف إلى الانغماس فيه << .
(بن الشيخ 2015، ص:39).
- **تعريف دانييل جولمان (2000):** >> يقصد بالتدفق النفسي استغراق الإنسان في أداء مهمة ما حتى يبلغ ذروة و درجة الامتياز فيها، يستمر هذا التدفق بعد ذلك بأقل مجهود كالشلال المتدفق فإذا استطاع الفرد أن يصل إلى حالة التدفق فإن ذلك يمثل أقصى درجة للأداء الإيجابي المليء بالطاقة التي تقي الفرد الإصابة بالملل و الاكتئاب و التوتر و القلق << . (جولمان، 2000، ص:134).
- **تعريف محمد السيد صادق (2009):** >> هو خبرة خاصة بكل فرد، تحدث من وقت لآخر خاصة عندما يؤدي الفرد أقصى درجات الأداء، أو عندما يصل إلى مستويات أعلى من مستوياته المعتادة

أو السابقة... وهي خبرة من النوع الراقى، العلامة المميزة للتدفق هي الشعور بالسرور التلقائي حتى النشوة أو الغبطة. إنها الحالة التي يستغرق فيها الناس كليا فيما يقومون به من أعمال، موجّهين أقصى درجات الانتباه غير الموزع على العمل، بينما الوعي مصاحب للعمل << .

(محمد سيد صادق، 2009، ص:315).

■ **تعريف أحمد أحمد سيد البهاص (2010):** >> هو خبرة مثالية تحدث لدى الفرد من وقت لآخر

عندما يؤدي المهام بأقصى درجات الأداء، ويتحدد هذا التدفق من خلال الانشغال التام بالأداء و انخفاض الوعي بالزمان و المكان أثناء الأداء، و نسيان احتياجات الذات و السرور التلقائي المصحوب بالبهجة و المتعة أثناء العمل << . (أحمد أحمد سيد البهاص، 2010، ص:121).

■ **تعريف محمد السعيد (2013):** >> التدفق هو حالة نفسية داخلية تجعل الشخص يشعر بالتوحد

مع ما يقوم به و التركيز التام فيما يقوم به و الاندفاع بحوية نحو الأنشطة، مع إحساس عام بالنجاح في التعامل مع هذه الأنشطة << . (محمد السعيد، 2013، ص:06).

■ **تعريف بن الشيخ (2015):** >> التدفق النفسي هو حالة وجدانية آنية يمر الفرد عندما يمارس

نشاطه المفضل، يحس من خلاله بأن قدراته و مهاراته الشخصية بلغت أقصاها لمستوى يتمكن من خلاله مواجهة مختلف التحديات التي تطرحها المهمة التي يؤديها، و أثناءها يصبح الفرد مندمجا كليا في الأداء بشكل ينسى من خلاله كل ما حوله و لا يركز إلا في النشاط الذي يقوم بين يديه، و هي خبرة تترك أثرا إيجابيا في شكل شعور بالسرور و المتعة لمجرد أنه يؤدي هذا النشاط << .

(بن الشيخ، 2015، ص:42).

انطلاقاً من التعاريف سالفة الذكر اختار الباحث أن يعرف التدفق النفسي على أنه:

>> و هو الحالة التي يكون فيها الشخص و كأنه في حالة غيبوبة، فهو يؤدي نشاطه بصفة تلقائية دون

الوعي بالعالم الخارجي، و يغمس بالكامل فيه مع عدم تأثره بالظروف الخارجية، مع الشعور بالمتعة

و البهجة أثناء تأدية نشاطه <<.

3 مكونات التدفق النفسي:

تقترن حالة التدفق النفسي حسب تصور كسيكسزيتاميهالي بالمكونات التالية:

- أهداف واضحة: وضع الفرد أهدافاً واضحة وقابلة للإنجاز في ضوء قدراته و مهاراته الشخصية.
- اندماج وتركيز: و هو اندماج الشخص في نشاط معين و تركيزه الشديد فيه وانغماسه التام فيه.
- فقدان الشعور بالذات: و هو فقدان الوعي بالذات، أي عدم الاهتمام بالماضي أو المستقبل أو أي مثيرات أخرى غير ذي صلة بالنشاط.
- تشوه الإحساس بالوقت: و هو تغير الإحساس الداخلي بالوقت إما بسرعة مرور الوقت أو ببطء مروره.

• تغذية راجعة مباشرة و فورية: و هي وضوح النجاح و الفشل في مسار النشاط، وهي مهمة جداً لتوفير معلومات حول الأداء المراد تحقيقه.

- التوازن بين التحديات و المهارات: و هو توازن بين تحديات الموقف و المهارات الشخصية المطلوبة.
- الشعور بالتحكم: إحساس الفرد بقدرته على ضبط الموقف أو النشاط، أي إمكانية التحكم و السيطرة.
- الإثابة الداخلية للنشاط: بمعنى أن النشاط الذي يقوم به الفرد (في حالة التدفق النفسي) يحصل على مكافئات ذاتية داخلية بدلاً من المكافئات ذات المصدر الخارجي في صورة الفرح أو المتعة التي تتبع عن النشاط ذاته.

4 أهمية التدفق النفسي:

- يمنح فرصة لضبط و التنظيم و السيطرة على الوعي أو الشعور.
- يسمح بتطوير و إزدهار الأفراد.
- يشيّد و يبني الرأس المال النفسي.
- يتيح الوصول الى الخبرة المثالية. (محمد السعيد، 2013، ص:18).
- يترتب على الشعور بالتدفق النفسي آثاراً إيجابية منها خفض الشعور بالخوف و القلق و الملل و تقوية الثقة بالنفس و الاستقلالية و ينمي التخيل العقلي و التفكير الإبداعي، كما ينمي مستوى الطموح و الدافعية للإنجاز و تحمل المسؤولية و غيرها.

5 كيفية تحقيق حالة التدفق النفسي:

لخص ياسر عبد الكريم بكار (2005) النقاط الأساسية التي يمكن من خلالها للفرد أن يحقق حالة من التدفق النفسي نذكرها فيما يلي:

1 - عبر ممارسة الأعمال التي يحبها، و يجد في مزاولتها متعة كبيرة، و الأفراد ليسوا سواء في اختيار تلك النشاطات بل أن ذلك يعتمد بشكل كبير على ما يتقنونه و ما يلامس نقاط القوة لديهم و التي تنشأ من خبرات قديمة أو مواهب توارثوها عبر حياتهم.

2 - عبر ممارسة مستوى معقول من الصعوبة، فالأعمال السهلة تورث الكسل و الملل و الأعمال الصعبة تورث القلق و اليأس، لذا كانت أفضل الأعمال تلك التي تفوق بقليل إمكانياتنا و التي نجد بعض التعب بمزاولتها.

3 - تركيز الانتباه الحاد على العمل الجاري و في اللحظة الحالية، وليس على الماضي (الأخطاء) أو المستقبل (المكاسب)، فالتركيز العالي هو جوهر التدفق، و هذه الخطوة تتطلب قدرا من الجهد لكن ما إن يصل المرء إلى مرحلة التدفق حتى تنطلق قوة دفع ذاتية تؤدي به إلى القيام بالعمل بكل هدوء ودون جهد عصبي يذكر. (بكار، 2005 ص:170).

خلاصة الفصل:

يعد التدفق النفسي من المفاهيم السيكولوجية ذات المضامين الايجابية، لكونه خبرة خاصة بكل فرد تحدث من وقت لآخر، وخاصة عندما يؤدي الفرد أقصى درجات الأداء، أو عندما يصل إلى مستويات أعلى من مستوياته المعتادة أو السابقة، ولذا يجب توفير الظروف الملائمة لحدوثه في المجال الذي نسعى لتطوير مردوده وإنتاجيته والفصل الحالي تطرق إلى هذا المفهوم بشيء من التفصيل و ذلك من خلال تقديم أصل هذا المصطلح و تعاريف مختلفة له، و مكوناته، ثم كيفية تحقيقه، أي كيفية تحقيق حالة التدفق النفسي في شتى المجالات.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي.

- 1 - تمهيـد .
 - 2 - مفهوم الأداء الوظيفي .
 - 3 - عناصر الأداء الوظيفي .
 - 4 - محددات الأداء الوظيفي .
 - 5 - أنواع الأداء الوظيفي .
 - 6 - تقييم الأداء الوظيفي .
 - 7 - أهمية تقييم الأداء الوظيفي .
 - 8 - طرق تقييم الأداء الوظيفي .
- خلاصة الفصل .

تمهيد :

حظي الآداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين و المفكرين في مجالات مختلفة، و قد أجمع المفكرين أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة و إعطائه العناية الكافية يصل بالمؤسسة إلى أسمى أهدافها.

فضلا على أنه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري و الاقتصادي لجميع الدول المتقدمة و النامية على حد سوى و من هنا نجد غالبية المسؤولين الإداريين يعطون موضوع الآداء و العوامل المؤثرة فيه الأهمية القصوى نظرا لأن أداء قدراتهم ما هو إلا انعكاس لأداء الفردي داخلها. (العماج، 2003 ص:58).

فالآداء الوظيفي يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين و بلوغهم مستوى الانجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة.

1 - مفهوم الآداء الوظيفي:

يعد الآداء من أهم المفاهيم المتداولة في الموارد البشرية، و لذا سوف نحاول إعطاء التعريف اللغوي و التعريف الاصطلاحي لتوضيح هذا المفهوم.

وصل سوف نتطرق بإسهاب الى الآداء الوظيفي، و ذلك من خلال مفهومه، معرفة عناصره و محدداته، و أنواعه، و كذلك عملية تقييمه، والأهمية منها.

• التعريف اللغوي:

من معاجم اللغة يتضح أن الآداء مصدر الفعل <<أدى>> و يقال أدى الشيء أوصله، و الاسم الآداء: أدى الأمانة و أدى الشيء قام به. (ابن منظور، المجلد 14 ص:26).

• التعاريف الاصطلاحية:

تعددت التعاريف لمفهوم الآداء الوظيفي نذكر منها مايلي:

▪ تعريف عبد الله عبد الرحمان النميان (2003): << هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي

عمل من الأعمال >>. (راوية حسن، 2003، ص:37).

- **تعريف محمد سعيد أنور سلطان (2003):** >> هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور او المهام، والذي بالتالي يشير الى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد << .
(محمد سعيد أنور سلطان، 2003، ص:219).
- **تعريف مولينز (2005):** >> يرى أن الأداء الوظيفي يعتمد على التوقعات المتصورة بشأن الجهود المبذولة لتحقيق النتيجة المرجوة، و كذلك فإن الرغبة في التعزيز تؤدي إلى تحقيق الأداء المرتفع في حال اعتقد الشخص أن هناك توقعات قوية بأن هذا الأداء سوف يؤدي إلى تعزيزهم << . (Mullins, L. J. 2005)
- **تعريف الجويدي (2007):** >> هو تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها، بمعنى النتائج التي حققها الموظف للمنظمة << .
(الجويدي، 2007، ص:20-21).
- **تعريف الصرايرة (2011):** >> بأنه نشاط يمكن الموظف من إنجاز المهام أو الأهداف المحددة له بنجاح و بالاستخدام المعقول للموارد << . (الصرايرة، 2011، ص:05).
- و قدم توماس جلبرت في هذا السياق أنه لا يجوز الخلط بين السلوك و بين الانجاز و الأداء "ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها كعقد الاجتماعات، أو تصميم نموذج أو التفتيش، أما الانجاز فهو ما يبقى من اثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل و هو المخرج مثل تقديم سلعة ما، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك و الانجاز، أي أنه السلوك و النتائج التي تحققت معا شريطة أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس". (إيمان جبريل، 2016 ص:30).
- من خلال مجموعة التعاريف السابقة الذكر يمكن أن نقول >> أن الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالمهام المختلفة المكونة لعمله من خلال بذل جهد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام هذه المهام الموكلة له << .

2 عناصر الأداء الوظيفي:

تضمن الأداء الوظيفي مجموعة من العناصر نذكر منها مايلي:(عبد الرزاق،2010 ص:20)

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** و تشمل المعارف العامة و المهارات الفنية و المهنية والخليفة العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدرك الفرد عن عمله الذي يقوم به و ما يمتلكه من رغبة و مهارات فنية و براعة و قدرة على التنظيم و تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل و مقدار سرعة هذا الانجاز.
- **المثابرة و الوثوق:** و تشمل الجدية و التفاني في العمل و قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، و مدى حاجة الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين، و تقييم نتائج عمله.

3 محددات الأداء الوظيفي:

إن سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد يتحدد بثلاثة عوامل رئيسية و هي:

- **الجهد المبذول:** و هو يعكس درجة انسجام الفرد لأداء عمله، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.
- **القدرات و الخصائص الفردية:** تعني القدرات والخصائص الفردية التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.
- **إدراك الفرد لوظيفته:** يعني تصورات و انطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله و عن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في أداء مهامه.

4 أنواع الأداء الوظيفي:

بعد ما تطرقنا إلى مفهوم الأداء الوظيفي، و محدداته سنتطرق إلى أنواع الأداء الوظيفي الذي يمكن تصنيفه حسب اختيار المعيار الدقيق و العملي الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع والمعايير التي يتم على أساسها تصنيف الأداء وهي كالتالي:

• حسب معيار الشمولية:

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي و الأداء الجزئي.

■ الأداء الكلي:

و هو الذي يتجسد من خلال الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر و الوظائف أو الأنظمة الفرعية في تحقيقها، و لا يمكن نسب إنجازها إلى أي نصر من دون مساهمة باقي العناصر. يطلق على هذا النوع من الأداء.

■ الأداء الجزئي:

و هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.

(بوعطيط، 2015 ص:77)

• حسب معيار الطبيعة:

يتم تصنيف الأداء إلى إقتصادي، أداء اجتماعي، أداء سياسي، أداء تقني... الخ، إذ لا يمكن للمنظمة تحقيق أهدافها بإعتماد أداء دون آخر لإعتبار التكامل بينهم، فمثلا لن يحقق الأداء الإقتصادي دون وجود أداء تكنولوجي. (مانع، 2008 ص:17).

• حسب معيار الأجل:

ينقسم الأداء حسب المعيار الى طويل، متوسط و قصير الجل، وهذا النوع من التصنيف يعتبر صعب لا يمكن الاعتماد عليه بصفة دقيقة و ذلك لصعوبة الفصل بين الآجال و تحديد موعدها مسبقا بصورة تقريبية. (عبد الصمد، 2008 ص:55).

5 تقييم الأداء الوظيفي:

يقصد بتقييم أداء الموارد البشرية دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكياتهم و تصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، و أيضا لحكم على إمكانيات النمو و التقدم للفرد في المستقبل.(عبد الباقي صلاح الدين،2000 ص: 285).

ويرى آخرون على أنه محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة و الضعف و محاولة تعزيز الأولى و مواجهة الثانية و ذلك كضمان أساسي لتحقيق فاعلية المنظمة الآن و في المستقبل.(الهيبي خالد عبد الرحمان 2005 ص:198).

و عملية تقييم الأداء الوظيفي تتميز بعدة خصائص نذكر منها ما يلي:(درة عبد الباربي إبراهيم،2008 ص:270).

- إن تقييم الأداء الوظيفي عملية مستمرة و منتظمة تلازم الفرد طوال حياته الوظيفية، إذ يخضع أدائه في العمل وسلوكه للتقييم بشكل مستمر.
- عملية تقييم الأداء الوظيفي تتطلب وجود شخص يلاحظ و يراقب الأداء بشكل مستمر (و غالبا ما يكون الرئيس المباشر)، ليكون التقييم موضوعي وسليم.
- عملية التقييم تتطلب وجود معايير، إذ على أساسها يقاس أداء الفرد، ومن ثم الحكم على مستوى كفاءته و سلوكه في العمل.

■ يبنى على نتائج تقييم الأداء الوظيفي قرارات وظيفية تتعلق بمستقبل العاملين، كالترقية، و النقل و الفصل، و المكافآت و التعيين و غيرها.

■ يخضع جميع العاملين في المنظمة لعملية تقييم الأداء الوظيفي.

بالإضافة الى الخصائص سالفة الذكر، ذكر محمد الصيرفي خصائص آخر و هي كالتالي:

(الصيرفي محمد، 2007 ص:208).

■ إن تقييم الأداء الوظيفي عملية مخطط لها مسبقا.

■ إنها عملية إيجابية لأنها تسعى إلى كشف العيوب فقط بل تهتم أيضا بنقاط القوة التي جسدها الفرد أثناء سعيه إلى تحقيق الهدف.

■ أنها لا تتضمن إنجاز الواجبات فقط بل السلوكيات التي يمارسها الفرد أثناء إنجازه لتلك الواجبات.

■ إن عملية تقييم الأداء الوظيفي عملية مستمرة و إن كانت نتائجها النهائية تستخرج على فترات

متباعدة.

6 أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

يعد تقييم الأداء الوظيفي وسيلة أساسية للحكم على فعالية و كفاءة أداء العاملين من ناحية و على دقة

البرامج و السياسات التي تتبعها المؤسسة من ناحية أخرى، و يمكن تلخيص أهمية عملية تقييم الأداء

في النقاط التالية:(شامي صليحة، 2010 ص:79)

■ تحديد مدى كفاءة الفرد.

■ المعاملة العادلة و حصول كل عامل على ما يستحقه (ترقية، علاوة، مكافأة...).

■ زيادة مستوى الرضا.

■ خلق فرص الاحتكاك بين الرئيس و المرؤوسين.

■ يرتبط التقدير و الاهتمام المستمر بما يبذله الفرد من جهد و طاقة في تأديته لعمله، بخلق مناخ

تنظيمي تسود فيه العلاقات الحسنة و الروح المعنوية الدافعة للعمل.

- يمثل تقييم الأداء وسيلة رقابية على المشرفين الذين يتابعون مراقبة و تقييم جهود العاملين.
- تساعد عملية التقييم على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب (الاختيار على أساس مواصفات الوظيفة) و تنمية مهارات وقدرات الأفراد.

7 - طرق تقييم الأداء الوظيفي:

هناك عدة طرق لتقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات، و يمكن تقسيمها إلى طرق تقليدية، وأخرى حديثة و هي كما يلي: (شامي صليحة، 2010 ص:87-88)

1 الطرق التقليدية:

حيث يشكل الحكم أو التقدير الشخصي للرؤساء أساس الطرق التقليدية و التي تنفرع إلى عدة طرق أهمها:

- **طريقة الترتيب:** يُكوّن الرئيس فكرة عامة عن أفرادهِ، و بالتالي يُمكنه أن يقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً، و تتطلب هذه الطريقة وجود عدد محدود من الأفراد حتى يستطيع الرئيس ترتيبهم، و تمتاز هذه الطريقة بالسهولة والبساطة، إلا أنها تفتقد للموضوعية و لا تعطي نتائج دقيقة لأنها تعتمد على الحكم الشخصي، كما أنها صعبة عندما يكون عدد كبير من الأشخاص.
- **طريقة المقارنة الثنائية:** و فيها يقوم المقيّم بمقارنة الموظف بكل موظف من زملائه و الترتيب النهائي يكون بتحديد عدد المرات التي يكون فيها الموظف متفوقاً على الآخرين.
- **طريقة التوزيع الإجباري:** تأخذ هذه الطريقة ظاهرة التوزيع الطبيعي، و مدلول هذه الظاهرة هو أن توزيع مستوى الكفاءة يأخذ غالباً شكل المنحنى الطبيعي، بحيث تكون النسبة الكبرى من العاملين من ذوي الكفاءة المتوسطة و النسبة القليلة منهم من ذوي الكفاءة المرتفعة أو الضعيفة، إن كيفية الحصول على ذلك الشكل تكون عن طريق كتابة أسماء العاملين الخاضعين
- لعملية التقييم على بطاقة صغيرة، و يطلب من المقيّم توزيع العاملين إلى مجموعات و ذلك بعد مقارنة أدائهم بعضهم ببعض و هي على النحو التالي:

المجموعة الأولى (مجموعة ضعفاء الكفاءة) = 10% من العاملين.

المجموعة الثانية (مجموعة أقل من المتوسط) = 20% من العاملين.

المجموعة الثالثة (مجموعة المتوسطين) = 40% من العاملين.

المجموعة الرابعة (مجموعة الأعلى من المتوسط) = 20% من العاملين.

المجموعة الخامسة (مجموعة الممتازين) = 10% من العاملين.

■ **طريقة التمثيل البياني:** يتم بموجبها حصر الصفات أو الخصائص و الواجبات التي يتطلبها العمل

الكفاء (المقاييس) و التي يجب أن تتوفر في الفرد لتأدية عمله بشكل جيد، و يطلب من القيمّ قياس مدى

توفر هذه الصفات لديه عن طريق استخدام المقياس البياني لكل صفة و التي تقسم الى أقسام يُمثّل كل

منها مرتبة معينة من الكفاءة.

2 - الاتجاهات الحديثة في تقييم الأداء الوظيفي:

هناك العديد من الطرق و الأساليب الحديثة لتي تحاول قياس مستوى أداء العامل بمعدلات أداء

مثالية مصممة على ضوء مؤهلات العامل، كما تعتمد على قياس مستوى أداء العامل بمعزل

عن الآخرين أو تقارنه بمعدلات أداء مثالية و من أهم هذه الطرق:

■ **طريقة الأحداث الحرجة:** تعتمد هذه الطريقة على قيام المقيّم بتسجيل الأحداث الجوهرية التي قام

بها العامل، فتم تسجيل متى و أين و لماذا هذا التصرف؟ و مع من؟ و يكون القرار هنا على التصرف

أو السلوك الذي أظهره العامل تجاه الحدث، تجدر الإشارة أ، الأحداث الجوهرية عبارة عن حقائق ثابتة

و ليست مجرد آراء غير مستندة على حقيقة مؤكدة، وهي تعتبر أعمالاً فعلية يقوم بها الفرد العامل سواء

كانت ذات مردود إيجابي او سلبي، ملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر ودقيق لمعرفة الحوادث

التي تحصل مع الموظف أثناء العمل و بعد ذلك توم إدارة الموارد البشرية بتحديد مستوى الأداء بناءً

على ذلك.

■ **الإدارة بالأهداف:** تعتبر الإدارة بالأهداف فلسفة إدارية تهدف إلى زيادة مشاركة المرؤوس في وضع الأهداف التي يقوم بتحقيقها و اتخاذ القرارات الملائمة لذلك، و تستخدم كأسلوب لقياس الأداء من خلال إتباع خطوات تبق هذا البرنامج في المنظمة والتي تتضمن مايلي:

- يجتمع الرؤساء و المرؤوسين في كل وحدة إدارية لمناقشة الأهداف و النتائج المراد تحقيقها و التي تكون عادة ضمن الإطار العام لأهداف المنظمة.

- يشرف الرؤساء و المرؤوسين على وضع وتحديد الأهداف التي يمكن للمرؤوسين تحقيقها وهذه الأهداف يجب أن تكون واقعية و يسهل قياسها.

- يجتمع الرؤساء و المرؤوسين مرة أخرى لدراسة انجاز المرؤوسين لتلك الأهداف الموضوعه و تقييمهم لها.

- إذا تبين من خلال عملية التقييم أن هناك نواح ضعيفة تتطلب التعديل فيجب العمل على وضع الحلول لها.

■ **طريقة الاختيار الإجباري:** هنا يتم إعداد استمارة للتقييم تحتوي على مجموعات عديدة من العبارات كل مجموعة تحتوي عل أربعة عبارات اثنان تمثلان الصفات الغير مرغوبة، و تتولى إدارة الموارد البشرية وضع شفرة سرية خاصة بتحديد العبارة أو الجملة التي تعتبر أكثر أهمية في كل ثنائية و هذه الشفرة لا يعرفها المقيّم الذي يقوم بملأ الاستمارة، وذلك بوضع العلامة المناسبة أمام العبارة التي يجد أنها مناسبة و يتم تسليمها إلى إدارة الموارد البشرية، و التي تقوم بدورها بحل الشفرة، فإذا كانت العبارة التي اختارها المقيم بالنسبة لمرؤوسيه هي التي اختارها واضعو الشفرة تُحسب في صالح المرؤوس و العكس صحيح.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تناول الآداء الوظيفي و الذي يعد مجموعة من الأنشطة و المهام التي يقوم بها الفرد داخل المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به و الأهداف الخاصة بالمنظمة، و قد تطرقنا بشيء من التفصيل في هذا الفصل إلى مفهومه، و عناصره، و محدداته، و أنواعه، ثم تطرقنا إلى كيفية تقييمه، والأهمية من عملية التقييم، والطرق الوارد في هاته العملية .

ومن هنا يتضح لنا قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية و الإنتاجية لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق الأهداف المرجوة، و ذلك من خلال أداء أفرادها العالي و الذي يفرض على المؤسسة الاهتمام بالمورد البشري بصفته المحرك الأساسي في العملية و لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال.

الباب الثاني:
الجانِب التَطْبِيقِي

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد .

- 1- منهج الدراسة.
 - 2- مجتمع الدراسة.
 - 3- عينة الدراسة.
 - 4- أدوات الدراسة و خصائصها السيكومترية.
 - 5- إجراءات تطبيق الدراسة الحالية.
 - 6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
- خلاصة الفصل.

تمهيد :

بعد التعرف على الجانب النظري للدراسة الحالية ، سيتم التطرق إلى الجانب التطبيقي و الذي يعتبر حلقة وصل بين الجانب النظري و النتائج المتحصل عليها، فهو الركيزة الأساسية لكل بحث علمي، حيث سيتم من خلال هذا الفصل التعرف على منهج الدراسة، و مجتمعا، و عينتها و أدواتها و الأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

1 منهج الدراسة:

المنهج عبارة عن مجموعة من العمليات، و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق أهداف بحثه و بالتالي فتحديد المنهج ضروري للبحث، إذ هو الذي يبين الطريق، ويساعد الباحث في ضبط أبعاد وأسئلة، وفروض البحث. (خير الله، 1982 ص:79).

ومن المؤكد أن طبيعة الموضوع المدروس هي التي تحدد نوع المنهج المستخدم في البحث، حيث أن الدراسة الحالية بصدد البحث في العلاقة بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي، و لهذا فإن المنهج المناسب لتحليل وكشف جوانب الموضوع الدراسة الحالية هو المنهج الوصفي، الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد عليه في الواقع، و يهتم بوصفها و صفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة و يوضح خصائصها، أو الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار و حجم الظاهرة.

2 مجتمع الدراسة:

يقصد بالمجتمع جميع الأفراد الذين لهم خصائص واحدة يمكن ملاحظتها، و يسعى الباحث إلى أن يعمم عليهم النتائج التي لها علاقة بمشكلة الدراسة. (علام، 2007 ص:160).

يتكون مجتمع البحث في الدراسة الحالية، من العمال الدائمين بمديرية التجارة بولاية ورقلة.

3 عينة الدراسة:

العينة عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معينة و إجراء الدراسة عليها و من ثم استخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.

(عبيدات، 1999 ص:84).

فالعينة مجموعة من الأفراد الذين يحملون نفس خصائص المجتمع الأصلي، بحيث تتوزع فيها خصائص المجتمع الأصلي بنفس النسب الموجودة في المجتمع.

و يضم مجتمع الدراسة الحالية مائة وعشرة (110) عامل دائم، أخذنا منه ثلاثون (30) عامل دائم كعينة استطلاعية بطريقة عشوائية، و تم تطبيق الأدوات المستخدمة في الدراسة على هذه العينة، بهدف التحقق من صلاحية الأدوات للتطبيق على أفراد العينة الكلية و ذلك من خلال حساب صدقها و ثباتها بالطرق الإحصائية الملائمة، كما قمنا بتوزيع ثمانون (80) استمارة، و استرجعنا منها سبعون (70) استمارة و بالتالي عينة البحث تتكون من سبعون (70) عامل دائم، تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

وقد تضمنت الدراسة الحالية متغيرات وسيطية مختلفة تمثلت في الجنس (ذكور - إناث) و الأقدمية (أقل من 10 سنوات - من 10 سنوات فأكثر). وفيما يلي وصف خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغيرات الدراسة كمايلي :

- حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

المجموع	النسبة المئوية	العدد	الفئة	خصائص العينة
70	62.8 %	44	ذكور	الجنس
	37.1 %	26	إناث	

يوضح الجدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس، حيث شكلت نسبة العمال الدائمين الذكور (62.8%) (بتعداد 44 عامل دائم)، وشكلت نسبة الإناث (37.10%) بتعداد قدر بـ (26 عاملة دائمة).

- حسب متغير الأقدمية:

الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية.

المجموع	النسبة المئوية	العدد	الفئة	خصائص العينة
70	51.40%	36	أقل من 10 سنوات	الأقدمية
	48.50%	34	من 10 سنوات فأكثر	

يوضح الجدول رقم (02) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية، حيث شكل العمال الدائمين الذين يتمتعون بأقدمية أقل من 10 سنوات نسبة (51.40%) (بتعداد 36 عامل دائم)، وشكل العمال الدائمين ذو الأقدمية من 10 سنوات فأكثر نسبة قدرت بـ (48.50%) (بتعداد قدر بـ 34 عامل دائم).

4 أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية:

يتوقف صدق البحوث وقيمتها العلمية على الاختيار السليم للطرق والأدوات التي تمتلك الشروط العلمية والمنهجية من أجل الوصول إلى أهدافها المسطرة، والتي عن طريقها يتمكن الباحث من تحقيق أهداف دراسته، وتتنوع أدوات جمع البيانات المستخدمة في البحوث الاجتماعية تبعاً لطبيعة كل بحث والمنهج المتبع وأهداف الدراسة وطبيعة المجتمع المدروس. (محمد مزيان، 1999 ص: 58).

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أداتين لجمع البيانات اللازمة، الأولى عبارة عن مقياس التدفق النفسي، والثانية مقياس الأداء الوظيفي.

■ مقياس التدفق النفسي:

- وصف المقياس:

قام الباحث في دراسته بتبني مقياس التدفق النفسي الذي أعده كل من جاكسون و مارش (1996) ثم قاما بتعديله سنة (2006)، والذي قامت الباحثة << بن الشيخ رقية >> بترجمته إلى اللغة العربية وتكييفه في بحثها حول << علاقة الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي >>. (بن الشيخ، 2015).

و يتكون مقياس التدفق النفسي من ست و ثلاثون فقرة موزعة على تسعة أبعاد أساسية و هي:

1 التوازن بين التحدي و المهارة: (04 فقرات)

الإحساس بالتوازن بين متطلبات النشاط و المهارات الشخصية.

2 الاندماج في الأداء: (04 فقرات).

الإحساس بأن الأداء يتم بتلقائية و آلية.

3 أهداف شديدة الوضوح: (04 فقرات).

الإحساس بالثقة و اليقين بما يقوم به.

4 تغذية راجعة فورية: (04 فقرات).

المعرفة المسبقة لاتجاه الأداء (إلى أين يتجه الأداء) و الإحساس بما يقوم به.

5- التركيز التام على المهمة: (04 فقرات).

الإحساس بالاستغراق التام في المهمة.

6- الإحساس بالسيطرة: (04 فقرات).

الضبط و السيطرة على كل متطلبات الأداء دون بذل مجهود.

7- فقدان الوعي بالذات: (04 فقرات).

تلاشي الاهتمام بالذات أثناء الأداء.

8- تبدل إيقاع الزمن: (04 فقرات).

الإحساس بأن سير الوقت غير منتظم سواء نحو السرعة أو الإبطاء و هذا أثناء أداء المهمة.

9- الاستمتاع الذاتي: (04 فقرات).

الإحساس بالمتعة الداخلية أثناء الأداء.

ومقياس التدفق النفسي يتكون من ست وثلاثون (36) فقرة كما ذكرنا سالفًا، كلها في الاتجاه الموجب

يجيب عليها المفحوص من خلال الاختيار بين أحد البدائل الخمسة (أوافق بشدة، أوافق، محايد،

أعارض، أعارض بشدة).

وبذلك تكون الأوزان على النحو التالي: (01، 02، 03، 04، 05) لكل بديل على الترتيب.

كما تم تكييفه من طرف الباحث على عينة الدراسة الحالية.

■ الخصائص السيكومترية للمقياس التدفق النفسي:

في الدراسة الحالية قام الباحث بالتحقق من صدق و ثبات هذا المقياس بعد تطبيقه على عينة

استطلاعية قدرها ثلاثون (30) عامل دائم.

• صدق مقياس التدفق النفسي:

■ صدق المحكمين:

تم عرض المقياس على سبعة (07) من أساتذة التربية و علم النفس و المتخصصين بالمجال، و ذلك

لتعديل ما يرونه مناسبًا على بنود المقياس، إما بالحذف أو الإضافة أو التعديل، و تقديم ملاحظاتهم

و مقترحاتهم حول الصياغة اللغوية للعبارات و تحديد ما إذا كانت العبارات تقيس أو لا تقيس لما

وضعت لقياسه و قد كانت نسبة موافق المحكمين على فقرات المقياس لا تقل عن (85%) و هذا مما

يعني أن المقياس صالح للتطبيق على عينة الدراسة، وكانت نتائج التحكيم موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (03): العبارات التي أعيدت صياغتها بناء على رأي الأساتذة المحكمين.

الرقم	العبارة	صياغتها الجديدة
06	لست مهتما بما يفكره الآخرون حولي	لا أهتم بما يفكر به الآخرون من حولي
20	أنجز العمل بتلقائية دون إطالتي تفكير	أنجز العمل بتلقائية دون إطالة في التفكير
24	لدي شعور بالسيطرة التامة	أشعر بالسيطرة التامة على العمل
25	لا أركز على طريقة ظهوري أمام الناس	لا أركز على طريقة ظهوري أمام العمال

■ صدق الاتساق الداخلي:

يتم حساب الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة و الدرجة الكلية للمقياس.

جدول رقم(04): يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس.

الرقم	العبارات	قيمة		مستوى الدلالة
		- ر -		
				0.01 **
				0.05 *
01	أشعر أن لدي الكفاءة لمواجهة المواقف الطارئة	0.54		**
02	مهاراتي وصلت إلى مستوى يوازي التحديات الفنية المختلفة في العمل	0.42	*	
03	يبدو لي بوضوح إلى أين يتجه أدائي	0.52		**
04	لدي من المهارات ما يسمح لي بمواجهة التحديات الصعبة للمواقف المختلفة	0.40	*	
05	أشعر بأنني مسيطر سيطرة كلية على عملي	0.38	*	
06	لا أهتم بما يفكر به الآخرون من حولي	0.49		**
07	خبرتي في العمل تترك لدي شعورا جميلا تجاهه	0.37	*	
08	أعتقد أنني أقوم بعملي تلقائيا	0.37	*	
09	أحدد أهدافي بوضوح	0.39	*	
10	أقوم بالإجراءات الصحيحة دون التفكير في تجربتها مسبقا	0.58		**
11	أعرف بوضوح ما أوريد القيام به في عملي	0.56		**
12	أشعر حقا بما أقدمه من عمل	0.39	*	
13	أعلم مسبقا ما الطريقة الفضلى للقيام بالعمل	0.38	*	
14	لا أبذل جهدا من أجل الحفاظ على تركيزي في العمل	0.41	*	
15	أشعر أنه يمكنني السيطرة على أدائي في العمل	0.09		غير دال

غير دال	0.01	لا أهتم بتقييم الآخرين لي	16
*	0.37	يكون انتباهي مركز كلياً على العمل الذي أقوم به	17
*	0.40	أركز بالكامل على العمل الموكل إلي	18
**	0.56	أصعب تركيزي على ما أقوم به في العمل	19
غير دال	0.08	أنجز العمل بتلقائية دون إطالة في التفكير	20
**	0.48	أعلم كيف يمكنني إنجاز العمل بالطريقة المناسبة	21
**	0.58	أستطيع السيطرة على نفسي في العمل	22
*	0.40	أعرف تماماً ما الذي أوريد تحقيقه في نهاية العمل	23
**	0.57	أشعر بالسيطرة التامة على العمل	24
**	0.57	لا أركز على طريقة ظهوري أمام العمال	25
*	0.42	أفقد الوعي بالزمن عندما أكون في العمل الذي أقوم به	26
*	0.39	أقوم بالعمل بعفوية دون الحاجة إلى التفكير	27
*	0.36	أنسى كل ما هو حولي عند القيام بعملي	28
غير دال	0.05	يبدو لي و كأن الوقت يمر ببطء	29
**	0.53	عند ما أكون في العمل أشعر أن الوقت يمر على غير العادة	30
*	0.38	يبدو لي أن زمن العمل يمر بسرعة	31
*	0.36	يمكنني القول بأن أدائي جيد كلما قمت به في أي وقت	32
**	0.49	أنا حقاً أستمتع أثناء القيام بعملي	33
**	0.50	أحب الإحساس الذي يمتلكني و أنا أعمل و أتمنى تكراره	34
	0.42	لا تقلقتني نظرة الآخرين لي	35
**	0.51	أشعر أن القيام بالمهمة تجربة رائعة جداً	36

يتضح من خلال رقم (04) أن عبارات التدفق النفسي مقبولة، حيث كانت معاملات ارتباطها

مع الدرجة الكلية للأداة في معظمها أكبر من (0.36)، بمستوى دلالة (0.01 أو 0.05)، كما تراوحت

معاملات الارتباط بين (0.01 و 0.58)، و على هذا الأساس تم حذف العبارات الغير دالة عند

(0.01 أو 0.05) و التي أرقامها كالتالي: (15، 16، 20، 29)، حيث تميزت بمعامل ارتباط

منخفض، و مستوى دلالة أقل من (0.05) و عليه تم الاستغناء عنها في حساب المقارنة الطرفية.

■ صدق المقارنة الطرفية للمقياس:

بعد ترتيب درجات المقياس تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي

مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين

المستقلتين المتجانستين وكانت النتيجة، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (05) يوضح صدق المقارنة الطرفية للمقياس:

التقنية الإحصائية الدرجات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
الدرجات العليا	10	116.20	4.02	13.57	18	0.000
الدرجات الدنيا	10	153.40	7.67			

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن المتوسط الحسابي للدرجات العليا بلغ: **116.20** بانحراف معياري قدره: **4.02** في حين بلغ المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا: **153.40** بانحراف معياري قدره: **7.67**.

أما فيما يخص قيمة اختبار "ت" المحسوبة لعينتين مستقلتين متجانستين فقد بلغت: **13.57** عند درجة حرية **18** بمستوى دلالة **0.000**.

الأمر الذي يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجات العليا و الدنيا في مقياس التدفق النفسي، بمعنى أنه استطاع التمييز بين درجات العينتين (الدرجات العليا و الدنيا)، و بالتالي فالمقياس صادق و يمكن الاعتماد على نتائجه في الدراسة الحالية.

■ **الصدق الذاتي:** وهو الجذر التربيعي لألفا كرومباخ و يساوي: **0.94**. (أنظر الملحق رقم **04**).

● **ثبات: مقياس التدفق النفسي.**

■ **ألفا كرونباخ:**

يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار، و معامل ألفا يربط ثبات الاختبار

بثبات بنوده. (معمرية، 2012 ض:284)، و قد تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ و قد بلغ: **0.89**

وهي قيمة مرتفعة مما يدل على أنه يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وهذا مما يؤكد ثبات

المقياس و بالتالي يمكن الاعتماد على نتائجه في هذه الدراسة الحالية. (أنظر الملحق رقم **04**).

■ التجزئة النصفية (جاتمان) :

و في هذه الطريقة يتم تقسيم الاختبار إلى قسمين متساويين، و يعطى لكل مفحوص فيهما درجتان إحداهما على النصف الأول و ثانيهما على النصف الأخير. (معمرية، 2012 ص:274)، ثم إيجاد معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية حيث يحتوي النصف الأول على المفردات الزوجية (2-4-6-8.....) والصف الثاني على المفردات الفردية (1-3-5-7.....) ، و لقياس معامل الارتباط بين نصفي المقياس تم الاعتماد على معادلة بيرسون، حيث بلغت قيمة معامل الثبات: (0.51). (أنظر الملحق رقم 04).

■ طريقة إعادة الاختبار :

حيث تم تطبيق الاختبار مرتين بفاصل زمني مقداره أسبوعان على عينة تتكون من عشرة (10) عمال دائمين بمديرية التجارة بولاية ورقلة، كما تم استبعاد هؤلاء العمال من عينة الدراسة الأصلية، و كانت قيم الارتباط بين الدرجات للعمال الدائمين بين التطبيقين هي: (0.75) و هو معامل ثبات مرتفع يدل على صلاحية الاختبار للتطبيق. من خلال النتائج المتحصل عليها في حساب معامل الثبات بتطبيق معامل ألفا كرومباخ و التجزئة النصفية و طريقة إعادة الاختبار، كلها تؤكد على استقرار درجات مقياس التدفق النفسي، مما يمكن الاعتماد على نتائجه في الدراسة الحالية، و الجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (06) : يلخص نتيجة طرق ثبات مقياس التدفق النفسي

ثبات المقياس						طرق الثبات
إعادة تطبيق		التجزئة النصفية		ألفا كرومباخ		
مستوى	قيمة	مستوى	قيمة	مستوى الدلالة	قيمة	
الدلالة	- ر -	الدلالة	- ر -		- ر -	
دال عند 0.01	0.75	دال عند 0.05	0.51	دال عند 0.01	0.89	المقياس

■ مقياس الأداء الوظيفي:

● وصف المقياس:

قام الباحث في دراسته الحالية بتبني مقياس الأداء الوظيفي، و هو من إعداد بوتز و زميله لولر، و قد قام الباحث محمد ناصر إبراهيم السكران بتعريبه و استخدامه في دراسته المعنونة ب: (المناخ التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي) تحتوي الأداة على واحد وعشرون (21) عبارة (بند) تقيس مستوى الأداء الوظيفي في العمل، و هذه العبارات (البنود) موزعة على ثلاثة (03) أبعاد رئيسية، كل بعد يتكون من سبعة (07) عبارات (بنود)، و الأبعاد الثلاثة (03) هي:

- البعد الأول: أداة واجبات الوظيفية.

- البعد الثاني: القدرات و الخصائص الفردية للموظف.

- البعد الثالث: إدراك الموظف لدوره الوظيفي.

و يجاب على جميع عبارات هذه الأبعاد بأحد الاستجابات الخمس (مرتفع جدا، مرتفع، محايد، منخفض ، منخفض جدا)

و تأخذ هذه الاستجابات الخمس السابقة الدرجات (الأوزان) التالية: مرتفع جدا (5)، مرتفع (4)، محايد (3)، منخفض (2)، منخفض جدا (1). (ناصر محمد إبراهيم السكران، 2004).

كما تم تكيفه من طرف الباحث على عينة الدراسة الحالية.

■ الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي:

● صدق مقياس الأداء الوظيفي:

- صدق الاتساق الداخلي للمقياس:

يتم حساب الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة و الدرجة الكلية للمقياس.

جدول رقم(07): يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس

الرقم	العبارة	قيمة	
		مستوى الدلالة	قيمة
		0.01 **	0.05 *
			- ر -
01	حرصك على تحقيق الأهداف العامة	**	0.68
02	تخطط للعمل قبل أدائه	**	0.54
03	التنظيم في المهام و وجبات العمل	**	0.67
04	الرقابة التي تقوم بها لضمان نوعية و جودة العمل	**	0.56
05	التنسيق مع الآخرين في أدائك لعملك	**	0.47
06	حجم العمل اليومي الذي تنجزه	**	0.57
07	نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالخطط و البرامج المرسومة	**	0.47
08	مستوى مساهمتك في التجديد و التطوير	**	0.48
09	انجاز العمل في الوقت المحدد		0.46 *
10	قدرتك على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل	**	0.60
11	قدرتك على تصحيح الأخطاء الناتجة عن أدائك لعملك	**	0.62
12	رغبتك في انجاز الواجبات و المهام المحددة في الوقت المحدد	غير دال	0.20
13	تقيدك و التزامك بأنظمة العمل	غير دال	0.08
14	مشاركتك في اتخاذ القرارات الهامة	**	0.64
15	تنفيذك للأوامر و التعليمات الصادرة من رؤسائك فيما يخص العمل	**	0.52
16	عنايتك بشؤون العاملين تحت إدارتك فيما يخص العمل	**	0.52
17	ترتيبك للأعمال اليومية حسب أهميتها	**	0.54
18	قدرتك على التكيف عند حدوث حالات طارئة	**	0.51
19	تعاونك مع فريق العمل لانجاز المهام المطلوبة	**	0.50
20	قدرتك على الاتصال برؤسائك ومرووسيك في سبيل تنفيذ واجبات العمل	غير دال	0.17
21	التعاون مع الآخرين لتحقيق المصلحة العامة	غير دال	0.17

يتضح من خلال رقم (07) أن عبارات الأداء الوظيفي مقبولة، حيث كانت معاملات ارتباطها مع الدرجة الكلية للأداة في معظمها أكبر من (0.46)، بمستوى دلالة (0.01 أو 0.05)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين (0.08 و 0.68)، و على هذا الأساس تم حذف العبارات الغير دالة عند (0.01 أو 0.05) و التي أرقامها كالتالي: (12، 13، 20، 21)، حيث تميزت بمعامل ارتباط منخفض، و مستوى دلالة أقل من (0.05) و عليه تم الاستغناء عنها في حساب المقارنة الطرفية.

- صدق المقارنة الطرفية للمقياس:

بعد ترتيب درجات المقياس تنازلي من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين المستقلتين المتجانستين و كانت النتيجة، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (08) يوضح صدق المقارنة الطرفية للمقياس:

التقنية الإحصائية الدرجات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
الدرجات العليا	10	61.70	10.59	8.65	18	0.000
الدرجات الدنيا	10	92.90	4.20			

يتضح من خلال الجدول رقم (08) أن المتوسط الحسابي للدرجات العليا بلغ: 61.70 بانحراف معياري قدره: 10.59 في حين بلغ المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا: 92.90 بانحراف معياري قدره: 4.20. أما فيما يخص قيمة اختبار "ت" المحسوبة لعينتين مستقلتين متجانستين فقد بلغت: 8.65 عند درجة حرية 18 بمستوى دلالة 0.000.

الأمر الذي يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجات العليا و الدنيا في الأداء الوظيفي بمعنى أنه استطاع التمييز بين درجات العينتين (الدرجات العليا و الدنيا)، و بالتالي فالمقياس صادق ويمكن الاعتماد على نتائجه في الدراسة الحالية.

■ الصدق الذاتي للمقياس:

و هو الجذر التربيعي لألفا كرومباخ و يساوي: 0.95. (أنظر الملحق رقم 06).

● ثبات: مقياس الأداء الوظيفي:

■ ألفا كرونباخ:

يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار، و معامل ألفا يربط ثبات الاختبار

بثبات بنوده. (معمرية، 2012 ض:284)، و قد تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ و قد بلغ: 0.91

وهي قيمة مرتفعة مما يدل على أنه يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وهذا مما يؤكد ثبات

المقياس و بالتالي يمكن الاعتماد على نتائجه في هذه الدراسة الحالية. (أنظر الملحق رقم 06).

■ التجزئة النصفية (جاتمان) :

و في هذه الطريقة يتم تقسيم الاختبار إلى قسمين متساويين، و يعطى لكل مفحوص فيهما درجتان

إحدهما على النصف الأول و ثانيهما على النصف الأخير. (معمرية، 2012 ص:274)، ثم إيجاد

معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية حيث يحتوي النصف الأول على المفردات الزوجية

(2-4-6-8.....) والصف الثاني على المفردات الفردية (1-3-5-7.....) ، و لقياس معامل

الارتباط بين نصفي المقياس تم الاعتماد على معادلة بيرسون، حيث بلغت قيمة معامل الثبات: 0.84

. (أنظر الملحق رقم 06).

■ طريقة إعادة الاختبار :

حيث تم تطبيق الاختبار مرتين بفاصل زمني مقداره أسبوعان على عينة تتكون من عشرة (10) عمال

دائمين بمديرية التجارة بولاية ورقلة، كما تم استبعاد هؤلاء العمال من عينة الدراسة الأصلية، و كانت قيم

الارتباط بين الدرجات للعمال الدائمين بين التطبيقين هي: (0.84) و هو معامل ثبات مرتفع يدل

على صلاحية الاختبار للتطبيق.

من خلال النتائج المتحصل عليها في حساب معامل الثبات بتطبيق معامل ألفا كرومباخ و التجزئة النصفية و طريقة إعادة الاختبار، كلها تؤكد على استقرار درجات مقياس الأداء الوظيفي، مما يمكن الاعتماد على نتائجه في الدراسة الحالية، و الجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول رقم (09) يلخص نتيجة طرق ثبات مقياس الأداء الوظيفي.

ثبات المقياس						طرق الثبات
إعادة تطبيق		التجزئة النصفية		ألفا كرومباخ		
مستوى	قيمة	مستوى	قيمة	مستوى الدلالة	قيمة	
الدلالة	- ر -	الدلالة	- ر -		- ر -	
دال عند 0.01	0.84	دال عند 0.01	0.73	دال عند 0.01	0.910	المقياس

5 - إجراءات تطبيق الدراسة الحالية:

بعد تحديد المنهج المناسب للدراسة، و التعرف على مجتمع البحث و اختيار العينة الممثلة له و التأكد من صلاحية أداتي القياس، قام الباحث بتطبيق إجراءات الدراسة في الفترة الممتدة بين 2018/03/04 و 2018/05/03 من الموسم الدراسي 2018/2017.

و قد أشرف الباحث على إجراءات التطبيق الميداني في مديرية التجارة بولاية ورقلة، و ذلك للتأكد من مدى فهم المفحوصين لفقرات أداتي القياس.

6 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

إن الأساليب الإحصائية هي إحدى الدعائم الأساسية التي تقوم عليها الطريقة العلمية في بحوث العلوم الإنسانية و الاجتماعية، و من بين الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في معالجة نتائج الدراسة الحالية منها:

■ **معامل الارتباط بيرسون** لحساب العلاقة بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي و لحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية لأدوات الدراسة الحالية.

■ **اختبار " ت "** لعينتين مستقلتين لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

■ **الإعتماد على بعض النسب المئوية.**

و لتحقيق تم الاعتماد على الرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS (17.0).

خلاصة الفصل:

تضمّن هذا الفصل تقديم لأهم الإجراءات المنهجية المتبعة، بداية بتحديد المنهج المناسب للدراسة ثم مجتمع الدراسة و عينته، ثم التطرق إلى وصف أدواتي القياس و التأكد من خصائصها السيكمترية المستعملة في هذه الدراسة، ثم إعطاء لمحة حول إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية، و أخيرا تم تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الحالية، التي سيتم من خلالها معالجة البيانات التي تم الحصول عليها.

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

تقهيذ.

- 1 -عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الأولى.
- 2 -عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثانية.
- 3 -عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة.
- 4 -عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة.
- 5 -عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الخامسة.

تمهيد :

تهدف الدراسة الحالية إلى البحث في طبيعة العلاقة بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بولاية ورقلة، كما تبحث في معرفة مدى وجود فروق في كل متغير من المتغيرين التاليين: الجنس و الأقدمية.

وبعد المعالجة الإحصائية لفرضيات الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التي سيتم عرضها و تحليلها من خلال هذا الفصل.

1 عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرصية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة "

و للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون من أجل قياس حجم العلاقة بين درجات الأفراد على مقياس التدفق النفسي و الأداء الوظيفي، و النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) نتائج معامل الارتباط بيرسون.

متغيري الدراسة	العينة	قيمة معامل الارتباط "ر"	مستوى الدلالة الإحصائية
التدفق النفسي و الأداء الوظيفي	70	**0.37	0.01

** : دال عند 0.01.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط درجات العمال الدائمين بلغت (0.37)، عند مستوى الدلالة (0.01)، و منه نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة.

2- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين

بمديرية التجارة بوقلة تعزى لمتغير الجنس "

و للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار "ت" من أجل المقارنة بين درجات الذكور

و الإناث على مقياس التدفق النفسي و الأداء الوظيفي، و النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): نتائج اختبار ت يوضح الفروق بين الجنسين في مقياس التدفق النفسي.

مجموعتي المقارنة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "ت" المحسوبة	قيمة اختبار "ت" المجدولة	درجة الحرية	مستوي الدلالة الإحصائية
الذكور	44	122.75	15.84	2.85	1.96	68	0.068
الإناث	26	116.34	9.85				

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عينة الدراسة قدرت بـ: (70) عامل دائم منهم (44) ذكور بلغ المتوسط الحسابي لدرجاتهم في مقياس التدفق النفسي (122.75) بانحراف معياري قدره (15.84) في حين بلغ عدد الإناث (26) بمتوسط حسابي بلغ (116.346) و انحراف معياري قدره (9.85) هذا ويتضح من خلال الجدول أن قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (2.85) عند درجة حرية (68) بمستوى دلالة (0.068).

بناء على هذه القيم أن الأمر يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مقياس التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بوقلة لصالح الذكور.

3- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية "

و للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار "ت" من أجل المقارنة بين درجات الذكور و الإناث على مقياس التدفق النفسي و الأداء الوظيفي، و النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(12): نتائج اختبار ت يوضح الفروق في مقياس التدفق النفسي تبعا للأقدمية.

مستوي الدلالة الإحصائية	درجة الحرية	قيمة اختبار "ت" المجدولة	قيمة اختبار "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	مجموعي المقارنة
غيردالة	68	1.96	-0.86	11.89	118.94	36	أقل من 10 سنوات
				16.31	121.88	34	من 10 سنوات فأكثر

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عينة الدراسة قدرت ب: (70) عامل دائم منهم (36) لديهم أقدمية أقل من عشرة سنوات بلغ المتوسط الحسابي لدرجاتهم في مقياس التدفق النفسي (118.94) بانحراف معياري قدره (11.89) في حين بلغ عدد العمال الذين لديهم عشرة سنوات فأكثر (34) بمتوسط حسابي بلغ (121.88) و انحراف معياري قدره (16.31).

ويتضح من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (-0.86) و هي قيمة سالبة و منخفضة جدا و غير دالة إحصائية، و بناء على هذه القيمة يمكن القول أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

4 عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال

الدائمين بمديرية التجارة بوقرلة تعزى لمتغير الجنس "

و للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار "ت" من أجل المقارنة بين درجات الذكور

و الإناث على مقياس الأداء الوظيفي و الأداء الوظيفي، و النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(13): نتائج اختبار ت يوضح الفروق بين الجنسين في مقياس الأداء الوظيفي.

مجموعتي المقارنة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "ت" المحسوبة	قيمة اختبار "ت" المجدولة	درجة الحرية	مستوي الدلالة الإحصائية
الذكور	44	68.23	11.90	0.32	1.96	68	غير دالة
الإناث	26	67.42	5.30				

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عينة الدراسة قدرت ب: (70) عامل دائم منهم (44) ذكور بلغ

المتوسط الحسابي لدرجاتهم في الأداء الوظيفي (68.23) بانحراف معياري قدره (11.90) في حين بلغ

عدد الإناث (26) بمتوسط حسابي بلغ (67.42) و انحراف معياري قدره (5.30)

هذا ويتضح من خلال الجدول أن قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (0.32)، وهي أقل تماماً من قيمة

اختبار "ت" المجدولة والتي قدرت ب: 1.96 عند درجة حرية (68) بمستوى دلالة (0.05)، وبناء

على هذه القيم يمكن القول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين على مقياس الأداء

الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بوقرلة تعزى لمتغير الجنس.

5- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية "

و للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار "ت" من أجل المقارنة بين درجات الذكور والإناث على مقياس الأداء الوظيفي ، و النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(14): نتائج إختبار ت يوضح الفروق في مقياس الأداء الوظيفي تبعا للأقدمية.

مجموعتي المقارنة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "ت" المحسوبة	قيمة اختبار "ت" المجدولة	درجة الحرية	مستوي الدلالة الإحصائية
أقل من 10 سنوات	36	67.92	7.70	-0.010	1.96	68	غيردالة
من 10 سنوات فأكثر	34	67.94	11.97				

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عينة الدراسة قدرت ب: (70) عامل دائم منهم (36) لديهم أقدميه أقل من عشرة سنوات بلغ المتوسط الحسابي لدرجاتهم في الأداء الوظيفي (67.92) بانحراف معياري قدره (7.70) في حين بلغ عدد العمال الذين لديهم عشرة سنوات فأكثر (34) بمتوسط حسابي بلغ (67.94) و انحراف معياري قدره (11.97).

ويتضح من خلال الجدول أن قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (-0.010) و هي قيمة سالبة و منخفضة جدا و أقل تماما من قيمة اختبار"ت" المجدولة والتي قدرت ب: 1.96 عند درجة حرية (68) بمستوى دلالة (0.05)، و بناء على هذه القيم يمكن القول أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

الفصل السادس: مناقشة و تفسير نتائج الدراسة.

تفهد.

- 1 - مناقشة و تفسير النتائج الخاصة بالفرضية الأولى.
- 2 - مناقشة و تفسير النتائج الخاصة بالفرضية الثانية.
- 3 - مناقشة و تفسير النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة.
- 4 - مناقشة و تفسير النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة.
- 5 - مناقشة و تفسير النتائج الخاصة بالفرضية الخامسة.

تمهيد :

بعد جمع البيانات و معالجتها إحصائيا و عرضها و تحليلها، سيتم في هذا الفصل تفسير و مناقشة النتائج المتوصل إليها.

1 - مناقشة و تفسير النتائج الخاصة بالفرضية الأولى.

تذكير بنص الفرضية:

نصت الفرضية الأولى على ما يلي: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة " .

وللتحقق من هذه الفرضية قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون من أجل قياس حجم العلاقة الارتباطية بين درجات أفراد العينة على مقياس التدفق النفسي و الأداء الوظيفي، وقد بينت نتائج الدراسة الحالية الموضحة في الجدول رقم (10) بعد المعالجة الإحصائية، أن معامل ارتباط درجات العينة على مقياس التدفق النفسي مع درجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي هو: ($r = 0.37$)، و هي قيمة موجبة و دالة إحصائيا.

إن حالة التدفق النفسي تحدث عندما يكون الفرد مرتبطا كليا بالأداء في موقف ما تتساوى فيه المهارات الشخصية و التحديات المطلوبة لهذا الموقف، كما أنها حالة يصل إليها صفوة العاملين كما يصاحب هذه الحالة استمتاع داخلي لدى الفرد (العامل) نتيجة لوضوح الأهداف و العلم و الدراية الكاملة بالأداء. و في ظل غياب الدراسات السابقة حسب إطلاع الباحث التي تجمع بين متغيري التدفق النفسي و الأداء الوظيفي، يرجع الباحث هذه النتيجة إلى:

■ إن حالة التدفق النفسي تظهر من خلال الأداء، و التي تعني - استغراق الإنسان بكامل منظومات

شخصيته في مهمة تدوب فيها هذه الشخصية، دون افتقاد للوجهة و المسار، مع إسقاط للوقت

من الحسابات، بمعنى تظل فعليات من يتعايش مع حلة التدفق سارية و ممتدة إلى أن يتم **انجاز المهمة** مهما طالت المدة الزمنية- كما قال أبو حلاوة في كتابه حالة التدفق (ص:06)، و هذا يعني أن هذه الحالة (حالة التدفق النفسي) مرتبطة ارتباطا كبيرا بأداء المهمة التي يقوم بها العامل.

■ إن من أهم مكونات التدفق النفسي هي الاندماج في الأداء، فحالة التدفق النفسي تحدث عندما يكون الفرد (العامل) المؤدي للمهمة مرتبطا ارتباطا كليا بأداء المهمة التي يقوم بها.

■ كذلك من مكونات التدفق النفسي أيضا وضوح الأهداف، فوضوح المهمة التي يقوم بها العامل يؤدي إلى الإحساس بالثقة و اليقين بما سيقوم به من أداء.

■ أيضا من أبعاد التدفق النفسي الإحساس السيطرة أو إمكانية التحكم، حيث أن الحضور العقلي العالي الذي يتسم به التدفق النفسي، يجعل العامل يشعر بالقدرة على الضبط و التحكم بالأداء نتيجة السيطرة على متغيرات أو متطلبات الأداء.

و هذا ما بينته نتائج الدراسة الحالية، بأن هناك علاقة بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي، لدى أفراد عينة الدراسة.

2 - مناقشة و تفسير النتائج الخاصة بالفرضية الثانية.

نصت الفرضية الثانية على مايلي: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس "

للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين من أجل المقارنة بين درجات الذكور و الإناث على مقياس التدفق النفسي.

و قد أسفرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (11)، بعد المعالجة الاحصائية المستخلصة من عينة الدراسة التي قدرت ب: (70) عامل دائم منهم (44) ذكور بلغ المتوسط الحسابي لدرجاتهم في مقياس

التدفق النفسي (122.75) بانحراف معياري قدره (15.84) في حين بلغ عدد الإناث (26) بمتوسط

حسابي بلغ (116.346) و انحراف معياري قدره (9.85)

وقد جاءت أن قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (1.85) عند درجة حرية (68) بمستوى دلالة

(0.068)، وبناء على هذه القيم يمكن القول أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في درجة

مقياس التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة لصالح الذكور، كما تبين من خلال

الجدول أن المتوسط الحسابي للذكور أكبر من المتوسط الحسابي للإناث، و هذا مما يدل أن ذكور العينة

كانوا أكثر تدفقا من إناثها.

ومن وجهة نظر الباحث أن هذه النتيجة قد تعود إلى:

■ اختلاف وجهة النظر بالنسبة للمهنة أو الوظيفة بين الذكور و الإناث، حيث تعتبر المهنة أو الوظيفة

بالنسبة للذكور (الرجال) المهمة الرئيسية و لا بديل غيرها، لأنها تعتبر مصدر للرزق و العيش

هذا من جهة و من جهة أخرى فهي فرصة لتحقيق الذات و توظيف المعارف و القدرات و الإمكانيات

أما بالنسبة للإناث (النساء) فتعتبرن المهنة أو الوظيفة جزءا من عدد معتبر من المهمات المختلفة

كالاهتمام بالمهمات الأسرية كتربية الأولاد، و الاهتمام بالبيت و غيرها، و لذلك فقد تختلف المهنة

المحفزة للتدفق لديهن عن الذكور في مجال العمل.

■ إن أهم أحد أبعاد التدفق النفسي هو التركيز التام على المهنة أي التركيز و الانتباه على المهنة

و الذي كما ذكرنا آنفا قد يكون أسهل بالنسبة للذكور، وهذا نظرا لكون العمل المهنة الأساسية في حياتهم

مما يجعلهم أكثر انغماسا في المهنة أو الوظيفة من غيرهم من الإناث.

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة كل من **بن الشيخ 2015**، التي حملت عنوان " علاقة

الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة"، و التي أظهرت

نتائجها أن أفراد العينة لديهم تدفق نفسي لصالح الذكور، و كذلك دراسة **البهاص 2010**، التي جاءت

تحت عنوان "العلاقة بين التدفق كحالة ايجابية و القلق الاجتماعي كحالة سلبية لدى مستخدمي الانترنت

لدى طلبة المرحلة الثانوية"، و التي أسفرت نتائجها أن أفراج العينة لديهم تدفق نفسي لصالح الذكور هذا بالنسبة للدراسات العربية، أما الدراسات الأجنبية فهي تتفق مع دراسة الكسندر و شيلو 2014 و التي حملت العنوان التالي: " خبرة التدفق النفسي عند استخدام ألعاب الفيديو و الكمبيوتر و علاقتها بالدافعية الذاتية و الإبداع و السعادة الحياتية لدى عينة من البالغين الصينيين"، و أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة لديهم تدفق نفسي متفوق كان لصالح الذكور.

3 -مناقشة و تفسير النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة.

تنص الفرضية الثالثة على مايلي: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية "

للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين من أجل المقارنة بين درجات العمال الدائمين الذين لديهم أقدمية أقل من عشرة (10) سنوات و العمال الدائمين الذين لديهم أقدمية من عشرة(10) سنوات فأكثر على مقياس التدفق النفسي.

وقد أسفرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (12)، بعد المعالجة الإحصائية للبيانات المستخلصة عن عينة الدراسة المقدره ب: (70) عامل دائم منهم (36) لديهم أقدمية أقل من عشرة سنوات بلغ المتوسط الحسابي لدرجاتهم في مقياس التدفق النفسي (118.94) بانحراف معياري قدره (11.89) في حين بلغ عدد العمال الذين لديهم عشرة سنوات فأكثر (34) بمتوسط حسابي بلغ (121.88) و انحراف معياري قدره (16.31).

وينضح من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (-0.86) و هي قيمة سالبة و منخفضة جدا و غير دالة إحصائية، و بناء على هذه القيمة يمكن القول أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

يرى الباحث أن عدم وجود فروق دالة إحصائية على مقياس التدفق النفسي لدى أفراد العينة حسب الأقدمية قد يرجع إلى:

- إن حالة التدفق النفسي تظهر بتوفر الظروف الملائمة و المساعدة على ظهورها، فهي تظهر دون تخطيط مسبق من صاحبها، لذا فهي لا ترتبط بعدد السنوات التي قضاها العامل في العمل، بقدر ما ترتبط بالاستعدادات الشخصية و توفر الظروف البيئية الملائمة و المساعدة على ظهورها.
- من أهم مكونات التدفق النفسي الإحساس بالسيطرة، و هو الضبط و السيطرة على كل متطلبات الأداء دون بذل مجهود، وهذا يمكن ملاحظته عند العمال ذوي الأقدمية عشرة سنوات فأكثر و هو الخبرة في التعامل مع الظروف الطارئة و التحكم فيها في العمل بكل أريحية و بسلاسة أكبر، وهذا مما يساعد في ظهور التدفق النفسي بشكل أسرع، في حين أن العمال الأقل تجربة ميدانية (أقل من عشرة سنوات) يكون التدفق النفسي لديهم متوفر بدرجة أقل، هذا الأمر الذي يجعل العامل الجديد يسعى لإثبات ذاته أي بمعنى فرض وجوده في مكان العمل و طموحه ليكون ضمن قائمة العمال المتميزين في العمل، وهذا مما يجعل كلا الطرفين يتساويان في العوامل المهيأة لحدوث التدفق النفسي.
- و هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة **بن الشيخ 2015**، التي حملت عنوان " علاقة الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة"، و التي أظهرت نتائجها أن أفراد العينة ليس لديهم تدفق نفسي يعزى للأقدمية.

4 - مناقشة و تفسير النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة.

تنص الفرضية الرابعة على مايلي: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس "

للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين من أجل المقارنة بين درجات الذكور و الإناث على الأداء الوظيفي.

و قد أسفرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (13)، بعد المعالجة الإحصائية المستخلصة من عينة التي قدرت بـ: (70) عامل دائم منهم (44) ذكور بلغ المتوسط الحسابي لدرجاتهم في الأداء الوظيفي (68.23) بانحراف معياري قدره (11.90) في حين بلغ عدد الإناث (26) بمتوسط حسابي بلغ (67.42) و انحراف معياري قدره (5.30)

هذا ويتضح من خلال الجدول أن قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (0.32)، و هي أقل تماما من قيمة اختبار "ت" المجدولة و التي قدرت بـ: (1.96) عند درجة حرية (68) و مستوى دلالة (0.05)، وبناء على هذه القيم يمكن القول أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في درجة مقياس الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس. يرى الباحث أن عدم وجود فروق دالة إحصائية على مقياس الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس قد يرجع إلى:

■ إن من أهم أبعاد الأداء الوظيفي، أداء واجبات الوظيفة، و أغلبية عمال مديرية التجارة بورقلة هم أعوان تفتيش، هذه المهمة يقوم بأدائها الذكور و الإناث على حدي سواء و بالتالي لا توجد فروق لدى أفراد العينة في الأداء بين الجنسين.

■ إضافة إلى أن أفراد العينة يمتلكون نفس و جهة نظر اتجاه الأداء الوظيفي سواء كانوا ذكور أو إناثا و ذلك يعني أن متغير الجنس لا يؤثر في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة كل من إيمان جبريل إيمان (2016)، التي جاءت تحت عنوان "الأمن الوظيفي و علاقته بالأداء الوظيفي"، و دراسة قواسمة (2003)، التي حملت عنوان "

تقييم الأداء الوظيفي لمدير المدرسة من قبل المعلمين في المدرسة"، و تختلف نتائج هذه الدراسة

مع دراسة رضوان (2016) التي أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات

المبحوثين بالنسبة للأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، هذا بالنسبة للدراسات العربية، أما بالنسبة للدراسات الأجنبية فهي تتفق مع دراسة كل من أورين زولا (2012)، التي كانت بعنوان "الأداء

الوظيفي للعاملين في الجامعات النيجيرية الغربية في جنوب بيجيريا من وجهة نظر المدراء و تحديد تأثير عامل الجنس على الأداء الوظيفي " ، وكذلك دراسة ويلسون و جان هارنت (2000)، التي جاءت تحت عنوان "أثر المراجعة التفاعلية على الدافعية و الأداء الوظيفي في مسح بحثي" هذه الدراسات أظهرت نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين بالنسبة للأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

5 -مناقشة و تفسير النتائج الخاصة بالفرضية الخامسة.

تنص الفرضية الخامسة على مايلي: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية "

للتحقق من هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين من أجل المقارنة بين درجات العمال الدائمين الذين لديهم أقدمية أقل من عشرة (10) سنوات و العمال الدائمين الذين لديهم أقدمية من عشرة(10) سنوات فأكثر على مقياس الأداء الوظيفي.

وقد أسفرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (14)، بعد المعالجة الإحصائية للبيانات المستخلصة عن عينة الدراسة المقدره ب: (70) عامل دائم منهم (36) لديهم أقدمية أقل من عشرة سنوات بلغ المتوسط الحسابي لدرجاتهم في مقياس التدفق النفسي (67.92) بانحراف معياري قدره (7.70) في حين بلغ عدد العمال الذين لديهم عشرة سنوات فأكثر (34) بمتوسط حسابي بلغ (67.94) و انحراف معياري قدره (11.97).

ويتضح من خلال الجدول أن قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (-0.010) و هي قيمة سالبة و منخفضة جدا وأقل تماما من قيمة اختبار "ت" المجدولة و التي قدرت ب: (1.96) عند درجة حرية (68) و مستوى دلالة (0.05) ، و بناء على هذه القيم يمكن القول أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

يرى الباحث أن عدم وجود فروق دالة إحصائية على مقياس الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة حسب متغير الأقدمية قد يرجع إلى:

■ المهام التي يقوم بأدائها عمال التجارة (عملية التفتيش و المراقبة)، حيث أن القيام بأداء هذه المهمة لا يتطلب أن يكون العامل ذو أقدمية، وهذا مما دلت عليه النتائج الإحصائية بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مقياس الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى إلى متغير الأقدمية.

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة **بوعطيط جلال الدين (2009)**، التي كانت تحت عنوان "الاتصال التنظيمي و علاقته بأداء الوظيفي"، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة العمال التنفيذيين حول متغير الأداء الوظيفي تعزى إلى عامل الأقدمية.

الاستنتاج العام: لقد قام الباحث في هذه الدراسة بمحاولة معرفة علاقة التدفق النفسي بالأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة، و ذلك بتطبيق أداتي التدفق النفسي والأداء الوظيفي لجمع البيانات على عينة الدراسة الاستطلاعية المكونة من (30) عامل دائم، لتأكد من بعض الخصائص السيكومترية للأداتين و مدى صلاحيتها للدراسة، ثم تم تطبيقهما على أفراد عينة الدراسة الأساسية المكونة من (70) عامل دائم من عمال مديرية التجارة بورقلة، ثم بعدها تم تغريغ البيانات و معالجتها إحصائيا وصولا إلى تفسيرها و مناقشتها على ضوء ما توفر من دراسات سابقة، بحيث توصلت نتائج الدراسة إلى مايلي:

■ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة.

■ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس "

■ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية "

■ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الجنس.

■ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

من خلال ما سبق نستنتج أن كل افتراضات الدراسة الحلية تم التحقق منها، بحيث أن الفرضية الأولى و الثانية قد تحققتا، بينما الفرضيات الثلاثة الأخرى لم تحقق، حيث أن الفرضية الثالثة أن حالة التدفق النفسي تظهر بتوفر الظروف الملائمة و المساعدة على ظهورها، في لا ترتبط بعدد السنوات التي قضها

العامل في العمل، أما بالنسبة للفرضيتين الأخيرتين فعدم تحققهما يعود إلى طبيعة المهام التي يقوم بها عمال التجارة (عملية المراقبة و التفتيش)، حيث هذه المهمة يقوم بأدائها الذكور و الإناث على حدي سواء كما لا تتطلب أن يكون العامل ذو أقدمية في العمل.

التوصيات والمقترحات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية يمكن تقديم بعض التوصيات و المقترحات التالية:

- إجراء العديد من الدراسات في موضوع التدفق النفسي في شتى المجالات.
- توجيه الباحثين و الدارسين إلى دراسة موضوع التدفق النفسي في المجال الإداري.
- البحث في العوامل التي تؤدي إلى زيادة التدفق النفسي لدى العمال و استكشافها ميدانيا.
- الاستفادة من الفئة التي تتمتع بمستوى عالي من التدفق النفسي في كافة المؤسسات.
- بناء مقياس يقيس مستوى التدفق النفسي خاص بالعمال
- دراسة الأبعاد المكونة للتدفق النفسي لتحديد أيها أسرع استثارة، و التعرف على العوامل التي تساعد على استثارتها.

قائمة المراجع

1. أبو حلاوة، محمد السعيد عبد الجواد، حالة التدفق: المفهوم - الأبعاد- و القياس، جار الإصدار المتسلسل لكتاب الشبكة، الكتاب الالكتروني لشبكة العلوم النفسية، العدد 29، 2013.
2. البهاص، سيد أحمد أحمد، التدفق النفسي و القلق الاجتماعي لدى عينة من المراهقين مستخدمي الانترنت (دراسة سيكومترية - إكلينيكية)، المؤتمر الخامس عشر، مركز الإرشاد، جامعة عين الشمس، 2010.
3. المعجم الوجيز، مجمع اللغة العربية، القاهرة، الهيئة المصرية العامة لشؤون المطابع الأميرية، 2002.
4. أشرف مصطفى، أحمد طه، الطلاقة النفسية و علاقتها بقلق بالمباراة الرياضية و فاعلية الأداء التنافسي لدى الملاكمين، جامعة أسيوط، 2007.
5. أحمد سعيد زهران، خصائص الطلاقة النفسية للاعبين المنتخب الكويت للتايكوندو (دراسة تحليلية مقارنة)، المجلة العلمية للتربية البدنية و الرياضية، العدد 04، 2008.
6. ابن منظور، لسان العرب، بيروت، المجلد 14.
7. أبو شيخة، نادر أحمد، إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000.
8. الخضر، عثمان محمود، التفاؤل و التشاؤم و الأداء الوظيفي، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، جامعة الكويت، 1999.
9. السكران، ناصر محمد، المناخ التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على قطاع ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004.
10. أحمد صقر، عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، القاهرة، 1989.
11. الهبتي، خالد عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، الطبعة الثانية، دار النشر و التوزيع، الأردن، 2005.

12. الصيرفي، محمد، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2007.
13. العديلي، ناصر محمد، السلوك الإنساني و التنظيمي منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العامة الرياض، السعودية، 1995.
14. إخلاص، محمد عبد الحفيظ، طرق البحث العلمي و التحليل الإحصائي في المجالات التربوية و النفسية و الرياضية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2002.
15. إيمان، جبريل جبريل، الأمن الوظيفي و علاقته بالأداء الوظيفي، دراسة على الجامعات الفلسطينية في قطاع غز، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، 2016.
16. بن الشيخ، ربيعة، علاقة الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2015.
17. بوعيط، جلال الدين، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير منشورة جامعة منتوري محمود، قسنطينة، 2009.
18. خير الله، عصار، محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1982.
19. درة، عبد البارئ إبراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003.
20. حبيب، علي طاهر و عايد، كريم الكناني، الطلاقة النفسية، مجلة علوم التربية و الرياضية العدد الرابع، المجلد الرابع، 2011.
21. حسن، حسن عبد الله، تقنين مقياس حالة الطلاقة النفسية لدى الرياضيين من طلاب الجامعة كلية التربية الرياضية، جامعة أمينا، 1998.

22. ريم سليمون، الصمود النفسي و معنى الحياة و التدفق من وجهة نظر علم النفس الايجابي دراسة تحليلية، لصدود الجيش العربي السوري، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية العدد04، 2015.
23. سامي، محمد ملحم، مناهج البحث في التربية و علم النفس، دار النشر و التوزيع، عمان 2002.
24. سلطان، محمد سعيد أنور، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الثانية، الإسكندرية مصر، 2004.
25. سيليجمان، مارتن، السعادة الحقيقية، استخدام عل النفس الايجابي الحديث لتحقيق أقصى ما يمكن من الإشباع الدائم، الرياض، كتبة جرير، 2002.
26. شاوش، مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية، دار الشرق للنشر و التوزيع ، عمان، 2005.
27. شامي، صليحة، المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير منشورة جامعة أمحمد بو قره، بومرداس، 2010.
28. عفراء إبراهيم، خليل العبيدي، التدفق النفسي لدى طلبة الجامعة في ضوء متغير الجنس و التخصص الدراسي، مجلة الأستاذ، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الرابع، 2016.
29. عقيل، حسن عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مدبولي، 1999.
30. عبد العزيز، فهمي، مبادئ الإحصاء التطبيقي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1986.
31. عباس، محمد خليل وآخرون، مدخل إلى مناهج البحث في التربية علم النفس، ط 3، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان الأردن، 2011.
32. عبد الباربي، درة، تكنولوجيا الأداء في المنظمات العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.

33. عبد الله، عبد الرحمان النميان، الرقابة الإدارية و علاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2003.
34. عبد الباقي، صلاح الدين، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
35. غربي، علي و آخرون، تنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر و التوزيع القاهرة، 2007.
36. لؤي، حسين البكري و صبا، عبد الكريم زغير، تأثير الاسترخاء التخيلي في التدفق النفسي للاعبين الريشة الطائرة بأعمار (17 - 19) سنة، مجلة كلية التربية الرياضية، جامعة بغداد، العدد الثالث، 2017.
37. محمد سيد، صديق، التدفق النفسي و علاقته ببعض العوامل النفسية لدى طلاب الجامعة (دراسة نفسية)، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، 2009.
38. محمد، مسلم، منهجية البحث العلمي، دليل طلاب العلوم الاجتماعية و الإنسانية، دار المغرب للنشر و التوزيع، 2002.
39. محمد علي، حسن الزهراني، الحاجات النفسية لدى الطلبة الموهوبين و علاقتها بكل من مرونتهم و تدفقهم النفسي، في منطقة جدة في المملكة العربية السعودية، ورقة علمية مقدمة إلى المؤتمر الثالث للموهوبين و المتفوقين، 2012.
40. محمود السيد، أبو النيل، الإحصاء النفسي و الاجتماعي و التربوي، دار النهضة العربية بيروت، 1978.
41. محمود، أبو المجد حسن عثمان، مكامن القوى الشخصية كمنبئات بالتدفق النفسي و أبعاده لدى الطلاب، المعلمين، بكلية التربية، بقنا، 2010.

42. محمد بوعلاق، الموجه في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي في العلوم النفسية و التربوية و الاجتماعية، دار الأمل للطباعة و النشر و التوزيع، المدينة الجديدة، تيزي وزو، الجزائر، 2012.
43. محمد مزيان، مبادئ في البحث النفسي التربوي، ط1، دار الغرب للنشر، 1999.
44. مختار، محي الدين، محاضرات في علم النفس الايجابي، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2000.
45. مؤيد، عبد الرزاق و محمد خالد، محمد الزبيدي، الطلاقة النفسية و التوجه نحو أبعاد التفوق الرياضي لدى لاعبات الدرجة الممتازة بكرة الطائرة، كلية التربية الرياضية، جامعة الموصل، العراق 2011.
46. هالة، قريشي، علاقة التدفق النفسي بالتفكير الإبداعي اللغوي لدى التلاميذ الموهوبين في اللغة العربية في مرحلة المتوسط، رسالة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.
47. يوسف، مجدي حسن، فينولوجيا التدفق النفسي لدى لاعبي المستوى العالي في بعض الألعاب و الرياضات، جامعة الاسكندرية، مصر، 2012.
48. Csikszentmihalyi, M, The psychology of optimal experience, New York, harber & Row, 1957.
49. Csikszentmihalyi ,Mihaly, Flow: The Psychology of Optimal Experience, Paperback July 1, 2008.
50. Csikszentmihaly Mihalyi ,Flow The Psychology of Happiness: The Classic Work on How to Achieve Happiness, Paperbac – July 1, 2009.

الملاحظ فوق



الملحق رقم 01: يمثل إستمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
تخصص علم النفس العمل والتنظيم



إستبـيـان

أ/ بيانات شخصية:

الجنس : ذكر أنثى
الأقدمية : أقل من 10 سنوات 10 سنوات فأكثر

ب/ التعليمات:

أخي العامل- أختي العاملة تحية طيبة وبعد

في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر ، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة ونرجو منكم التكرم والإجابة على فقراتها وذلك بقراءة العبارة جيدا ثم اختيار البديل الذي تراه مناسبا وذلك بوضع علامة (X) أمام الفقرة علما أنه لا توجد إجابات صحيحة وإجابات خاطئة فالإجابة صحيحة طالما أنها تعبر عن رأيك بصدق ، وأعلمك أن إجابتك ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

علما أن مفهوم **التدفق النفسي** هو: الحالة التي يجد فيها الفرد نفسه مندمجا اندماجا تاما في النشاط أو العمل الذي يقوم به، و انخفاض الوعي بالزمان و المكان أثناء الأداء و نسيان احتياجات الذات و السرور التلقائي المصحوب بالبهجة و المتعة أثناء العمل.
أما مفهوم **الأداء الوظيفي** هو: تنفيذ الموظف لأعمال و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها من أجل تحقيق هدف معين.

شكرا على تعاونكم معنا

الملحق رقم 02: يمثل أداة التدفق النفسي في صورتها النهائية.

المحور الأول: التدفق النفسي.

الرقم	الفقرة	البدائل			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة
01	أشعر أن لدي الكفاءة لمواجهة المواقف الطارئة				
02	مهاراتي وصلت إلى مستوى يوازي التحديات الفنية المختلفة في العمل				
03	يبدو لي بوضوح إلى أين يتجه أدائي				
04	لدي من المهارات ما يسمح لي بمواجهة التحديات الصعبة للمواقف المختلفة				
05	أشعر بأنني مسيطر سيطرة كلية على عملي				
06	لا أهتم بما يفكر به الآخرون من حولي				
07	خبرتي في العمل تترك لدي شعورا جميلا تجاهه				
08	أعتقد أنني أقوم بعملي تلقائيا				
09	أحدد أهدافي بوضوح				
10	أقوم بالإجراءات الصحيحة دون التفكير في تجربتها مسبقا				
11	أعرف بوضوح ما أريد القيام به في عملي				
12	أشعر حقا بما أقدمه من عمل				
13	أعلم مسبقا ما الطريقة الفضلى للقيام بالعمل				
14	ل أبذل جهدا من أجل الحفاظ على التركيز في العمل				
15	أشعر أنه يمكنني السيطرة على أدائي في العمل				
16	لا أهتم بتقييم الآخرين لي				
17	يكون انتباهي مركزا كلياً على العمل الذي أقوم به				
18	أركز بالكامل على العمل الموكل لي				
19	أصب تركيزي على ما أقوم به في العمل				
20	أنجز العمل بتلقائية دون إطالة في التفكير				
21	أعلم كيف يمكنني إنجاز العمل بالطريقة المناسبة				
22	أستطيع السيطرة على نفسي في العمل				
23	أعرف تماما ما الذي أريد تحقيقه في نهاية العمل				
24	أشعر بالسيطرة التامة على العمل				
25	لا أركز على طريقة ظهوري أمام العمال				
26	أفقد الوعي بالزمن عندما أكون في العمل الذي أقوم به				
27	أقوم بالعمل بعفوية دون الحاجة إلى التفكير				
28	أنسى كل ما هو حولي عند القيام بعملي				
29	يبدو لي و كأن الوقت يمر ببطء				
30	عندما أكون في العمل أشعر أن الوقت يمر على غير العادة				
31	يبدو لي أن زمن العمل يمر بسرعة				
32	يمكنني القول بأن أدائي جيد كيف ما قمت به في أي وقت				

الملحق رقم 03: يمثل أداة الأداء الوظيفي في صورتها النهائية.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي.

الرقم	الفئة	البدائل			
		منخفض	منخفض جدا	محايد	مرتفع
01	حرصك على تحقيق الأهداف العامة				
02	تخطط للعمل قبل أدائه				
03	التنظيم في المهام و وجبات العمل				
04	الرقابة التي تقوم بها لضمان نوعية وجودة العمل				
05	التنسيق مع الآخرين في أدائك لعملك				
06	حجم العمل اليومي الذي تتجزه				
07	نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالخطط و البرامج المرسومة				
08	مستوى مساهمتك في التجديد و التطور				
09	انجاز العمل في الوقت المحدد				
10	قدرتك على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل				
11	قدرتك على تصحيح الأخطاء الناتجة عن أدائك لعملك				
12	رغبتك في انجاز الوجبات و المهام المحددة في الوقت المحدد				
13	تقيدك و التزامك بأنظمة العمل				
14	مشاركتك في اتخاذ القرارات الهامة				
15	تنفيذك للأوامر و التعليمات الصادرة من رؤسائك فيما يخص العمل				
16	عنايتك بشؤون العاملين تحت إدارتك فيما يخص العمل				
17	ترتيبك للأعمال اليومية حسب أهميتها				

الملحق رقم 04: يمثل قائمة أسماء الأساتذة المحكمين.

الجامعة	التخصص	الأستاذ (ة) المحكم(ة)	الرقم
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	علم النفس العمل والتنظيم	أ.د. الوناس مزباني	01
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	علم النفس العمل والتنظيم	أ.د. ياسين محجر	02
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	علم النفس المدرسي	أ. إسماعيل الأعور	03
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	علم النفس العيادي	د. محمد سليم خميس	04
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	علم النفس المدرسي	د. محمد قوارح	05
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	علم النفس الاجتماعي	د. الزهرة باعمر	06
جامعة - الأغواط-	علم النفس المدرسي	أ. لقوقي الهاشمي	07

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.896	36

ألفا كرومباخ

Correlations			
		VAR00037	VAR00038
VAR00037	Pearson Correlation	1	.518*
	Sig. (2-tailed)		.048
	N	15	15
VAR00038	Pearson Correlation	.518*	1
	Sig. (2-tailed)	.048	
	N	15	15

طريقة إعادة الاختبار

التجزئة النصفية

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations			
		VAR00037	VAR00038
VAR00037	Pearson Correlation	1	.757**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	15	15
VAR00038	Pearson Correlation	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	15	15

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم 06: يمثل نتائج صدق مقياس التدفق النفسي

صدق الاتساق الداخلي

صدق المقارنة الطرفية

Group Statistics					
	VAR00039	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00038	1.00	10	116.2000	4.02216	1.27192
	2.00	10	153.4000	7.67680	2.42762

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
VAR00038	Equal variances assumed	5.030	.038	13.573	18	.000	-37.20000-	2.74064	-42.95787-	-31.44213-
	Equal variances not assumed			13.573	13.595	.000	-37.20000-	2.74064	-43.09456-	-31.30544-

الملحق رقم 07: يمثل نتائج ثبات مقياس الأداء الوظيفي.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	21

ألفا كرومباخ

Correlations

		VAR00022	VAR00023
VAR00022	Pearson Correlation	1	.735**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	15	15
VAR00023	Pearson Correlation	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	15	15

التجزئة النصفية

Correlations

		VAR00022	VAR00023
VAR00022	Pearson Correlation	1	.843**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	15	15
VAR00023	Pearson Correlation	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	15	15

طريقة إعادة الاختبار

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم 08: يمثل نتائج صدق مقياس الأداء الوظيفي.

group Statistics					
	AR00025	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00024	1.00	10	61.7000	10.59402	3.35012
	2.00	10	92.9000	4.20185	1.32874

صدق الاتساق الداخلي

صدق المقارنة الطرفية

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances					t-test for Equality of Means			
							95% Confidence Interval of the Difference			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
VAR00024	Equal variances assumed	9.409	.007	8.657	18	.000	-31.20000	3.60401	-38.77174	-23.62826
	Equal variances not assumed			8.657	11.763	.000	-31.20000	3.60401	-39.07003	-23.32997

الملحق رقم 09: يمثل نتائج الفرضية الأولى.

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدفق النفسي و الأداء الوظيفي.

Correlations			
		التدفق النفسي	الأداء الوظيفي
التدفق النفسي	Pearson Correlation	1	.369**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	70	70
الاداء الوظيفي	Pearson Correlation	.369**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم 10: يمثل نتائج الفرضية الثانية.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بوقلة تعزى لمتغير الجنس.

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
التدفق النفسي	1.00	44	122.7500	15.84390	2.38856
	2.00	26	116.3462	9.85065	1.93187

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
التدفق النفسي	Equal variances assumed	3.651	.060	2.857	68	.068	6.40385	3.44905	-.47863	13.28632
	Equal variances not assumed			2.985	67.774	.041	6.40385	3.07202	.27335	12.53435

الملحق رقم 11: يمثل نتائج الفرضية الثالثة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التدفق النفسي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بوقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

Group Statistics					
	الأقدمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
التدفق النفسي	1.00	36	118.9444	11.89945	1.98324
	2.00	34	121.8824	16.31464	2.79794

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
التدفق النفسي	Equal variances assumed	1.045	.310	-.864	68	.390	-2.93791	3.39929	-9.72108	3.84527	
	Equal variances not assumed			-.857	60.170	.395	-2.93791	3.42953	-9.79760	3.92178	

الملحق رقم 12: يمثل نتائج الفرضية الرابعة.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بوقلة تعزى لمتغير الجنس.

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الأداء الوظيفي	1	44	68.23	11.902	1.794
	2	26	67.42	5.308	1.041

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الأداء الوظيفي	Equal variances assumed	6.428	.014	.325	68	.746	.804	2.473	-4.130-	5.739
	Equal variances not assumed			.388	64.289	.700	.804	2.074	-3.340-	4.948

الملحق رقم 13: يمثل نتائج الفرضية الخامسة.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بوقلة تعزى لمتغير الأقدمية .

Group Statistics					
	الأقدمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الأداء الوظيفي	1	36	67.92	7.703	1.284
	2	34	67.94	11.972	2.053

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
الأداء الوظيفي	Equal variances assumed	.981	.325	-.010	68	.992	-.025	2.393	-4.799	4.750	
	Equal variances not assumed			-.010	55.806	.992	-.025	2.422	-4.876	4.827	