

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم والموارد البشرية

من إعداد الطالبين:

- خديمو داود

- قنان محمد نعيم

بعنوان:

## السمات الشخصية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة

لجنة التقييم المكونة من السادة:

أ.د/ ياسين محجر (أستاذ التعليم العالي / جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

أ.د/ عقيل بن ساسي (أستاذ التعليم العالي / جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا.

أ.د/ صابرينة غربي (أستاذة التعليم العالي / جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2020/2019

# شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أئيرف المرسلين سيدبا محمد المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين. بعد شكر الله عز وجل على نعمه التي أنعمها علينا والذي نتمنى أن يتقبل خلاصة جهدبا خالصة لوجهه الكريم وبعد:

نقدم بالشكر الجزيل والعرفان الجميل والثناء الوافر إلى الأستاذ الميرف عقيل من ساستى على عطائه وإيرائه هذا البحث، وصبره على الاستفسارات المتكررة، وما قدمه خلال مسيرت با في هذا العمل، نسأل الله أن يجعل ذلك في ميران حسناته:

نشكر أساتذة قسم علم النفس وعلوم اليربية بجامعة قاصدي مراح النس رافقوبا طيله مدة دراست با في الجامعة وحرصوا على ارتقائنا لمستويات أعلى، وخاصة الاساتذة المناقشين على صبرهما و نقدهما وتصويهما لهذا العمل، و الاساتذة المحكمين على يحكيمهم وتصويهم لإدوات الدراسة:

كما نقدم بالشكر الجزيل إلى كل عمال بلديتي الرويسات، و ورقله على التسهيلات التي قدموها لنا. وأخيرا لا يسعنا إلا أن نقدم ببالص الشكر و التقدر الى زميلتي دباش باسمينة وأجتي أيوب فروحات وكل من مد لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد.

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية والأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة؟
- هل تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان العمل(شباك، مكتب)؟
- هل تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان الجنس(ذكور، إناث)؟
- هل تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان الإقامة (أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)؟
- هل تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان الرتبة (عون تنفيذ، عون تحكم، إطار)؟

بلغت عينة الدراسة 158 عاملا وعاملة، بلديات دائرة ورقلة، اختيروا بطريقة عشوائية بسيطة . لتحقيق أهداف الدراسة اتبعنا المنهج الوصفي الارتباطي . استعملنا لجمع البيانات أداتين؛ إحداهما استبانة تقيس سمات الشخصية من تصميم الطالبين، و الأخرى تقيس الأداء الوظيفي لـ(الشيخ، 2016). ويعد معالجة البيانات باستعمال برنامجي: SPSS 19.0 و Excel 2007 ظهرت النتائج الآتية:

- توجد علاقة دالة إحصائية عند 0.01 بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة.
- لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان العمل (الشباك، المكتب).
- تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا عند 0.05 باختلاف الجنس (ذكر، أنثى).
- لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف الإقامة (أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).
- لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف الرتبة (عون تنفيذ، عون تحكم، إطار).

### الكلمات المفتاحية:

السمات الشخصية، الأداء الوظيفي، عمال البلدية.

## **Abstract.**

This study aims at revealing the nature relationship of the personal characteristics and the job performance among workers of Ouargla districts by answering the following questions;

- Is there a statistically significant relationship between the personal characteristics and the job performance of the workers of Ouargla district?
- Does the nature of the personal characteristics and the job performance relationship of Ouargla district workers differ statistically significant according to the different workplace (window / office)?
- Does the nature of the personal characteristics and the job performance relationship of Ouargla district workers differ statistically significant according to the different gender (male / female)?
- Does the nature of the personal characteristics and the job performance relationship of Ouargla district workers differ statistically significant according to the difference of seniority place ( less than 10 years/ more than 10 years ) ?
- Does the nature of the personal characteristics and the job performance relationship of Ouargla district workers differ statistically significant according to the different of the rank place (executive agent / control agent/ frame)?

The study sample amounted to 158 workers (male, and female), were randomly and simply chosen. In order to accomplish the objective of the study, we have adopted the descriptive rational approach. We used two different tools to collect the data; one was a questionnaire designed by us to measure the personal characteristic, the other was an adopted one (El Shikh, 2006) measures the job performance, after analyzing the data via SPSS19.0 and Excel 2007 the result showed that :

- There is a statistically significant relationship at 0.01 between personal characteristics and job performance among workers in the municipalities of Ouargla district.
- The nature relationship between personal characteristics and job performance for the workers in the municipalities of Ouargla's district does not differ statically significant depending on the workplace ( window/ office).
- The nature relationship between personal characteristics and job performance for the workers in the municipalities of Ouargla's district differs statistically significant at 0.05 according to the gender difference (male/female).
- The nature relationship among the personal characteristics and the job performance for the worker in the municipalities of Ouargla's district does not differ statistically significant according to the seniority difference (less than 10 years/ more than 10 years).
- The nature relationship among the personal characteristics and the job performance for the workers in the municipalities of Ouargla's district differs statistically significant according to the rank place difference ( executive agent / control agent/ frame).

### ***Keywords:***

Personal characteristics, job performance, municipal workers.

## فهرس المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	- الشكر والتقدير.
أ	- ملخص الدراسة.
ب	- فهرس المحتويات.
ج	- قائمة الجداول.
د	- قائمة الملاحق.
<b>مقدمة الدراسة</b>	
1	1. مشكلة الدراسة وخلفيتها النظرية.
1	1.1 السمات الشخصية
1	1.1.1 مفهوم سمات الشخصية.
3	2.1.1 نظريات الشخصية.
9	3.1.1 مكونات الشخصية.
11	4.1.1 العلاقة بين نظرية الشخصية و قياسها.
12	2.2 الأداء.
12	1.2.2 مفهوم الأداء.
13	2.2.2 أنواع الأداء.
13	3.2.2 مكونات الأداء.
14	4.2.2 قياس الأداء.
18	3. تساؤلات الدراسة.
18	4. فرضيات الدراسة.
19	5. أهداف الدراسة.
19	6. أهمية الدراسة.
<b>الطريقة و الإجراءات</b>	
21	1. منهج الدراسة.
21	2. عينة الدراسة.
21	3. أدوات الدراسة .
30	4. إجراءات التطبيق.

31	5. المعالجة الإحصائية.
<b>عرض نتائج الدراسة ومناقشتها</b>	
33	1. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.
34	2. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.
35	3. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
36	4. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة.
37	5. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة.
39	6. خلاصة.
39	7. مقترحات الدراسة.
<b>قائمة المراجع</b>	
41	قائمة المراجع.
<b>الملاحق</b>	
46	الملاحق.

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1.	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس، الأقدمية، مكان العمل، و الرتبة	21
2.	توزيع فقرات الإستبانة (سمات الشخصية).	25
3.	معامل ارتباط بين الفقرة و المقياس وبعدها (سمات الشخصية).	26
4.	يمثل مدى ارتباط الأبعاد و الاستبانة (سمات الشخصية).	27
5.	نتائج الثبات باستعمال طريقة ألفا كرونباخ (سمات الشخصية).	28
6.	معامل ارتباط بين الفقرة و المقياس (الأداء الوظيفي).	29
7.	نتائج الثبات باستعمال طريقة ألفا كرونباخ (الأداء الوظيفي).	30
8.	نتائج اختبار شابيرو ويلك في السمات الشخصية و الأداء الوظيفي.	33
9.	معامل الارتباط سبيرمان بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي.	33
10.	نتائج الفرضية الثانية بحساب قيمة معادلة الفروق بين معاملات الارتباط.	34
11.	نتائج الفرضية الثالثة بحساب قيمة معادلة الفروق بين معاملات الارتباط.	35
12.	نتائج الفرضية الرابعة بحساب قيمة معادلة الفروق بين معاملات الارتباط.	36
13.	نتائج الفرضية الخامسة بحساب قيمة معادلة الفروق بين معاملات الارتباط.	37

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
46	الملحق 1: قائمة الأساتذة المحكمين لاستبانه السمات ودرجاتهم العلمية.	1
47	الملحق 2: استمارة التحكيم الخاصة باستبانه السمات الشخصية	2
56	الملحق 3: قائمة الأساتذة المحكمين لاستبانه الأداء الوظيفي ودرجاتهم العلمية	3
57	الملحق 4: استبانه قياس الأداء الوظيفي الشيخ 2016 المناخ التنظيمي و أثره على أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية ، غزة	4
58	الملحق 5: استمارة التحكيم الخاصة بتحكيم استبانه الأداء الوظيفي.	5
61	الملحق 6: استبيان السمات الشخصية و الأداء الوظيفي (الصورة النهائية).	6



# مقدمة

## 1. مشكلة الدراسة وخلفيتها النظرية:

يعتبر العمل الإداري عملا يستوجب التنظيم والتنسيق في فروعه وفي تأدية مهامه كل هذا من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحسين جودة العمل والخدمات داخل المؤسسات والمنظمات. ومن بين المشكلات التي تعاني منها المؤسسات والإدارات الجزائرية يرجع بالأساس إلى سوء التسيير الإداري وعدم الاهتمام بالموارد البشري، الذي يعتبر رأس مال مهم ومحركا أساسيا للعملية الإنتاجية في المنظمة، لذلك يركز الباحثون في علم النفس على البحث والدراسة في المحددات النفسية للعمال وطرق التحفيز والرضا والتقييم والتسيير، للمساهمة في تحسين مردود العامل وأدائه.

اقتصرت في البداية إسهامات علماء النفس في البحث عن الشخصية من الجانب العيادي فقط، إلا أن انتقلت إلى مجال العمل المهني والشغل منذ الستينيات من القرن الماضي (عباس، 1990). وقد اتفق علماء الشخصية سواء من أصحاب منظور السمة أو منظور الأنماط على أن الشخصية علم شاسع وغير محدود بحيث أنها تعددت فيها التعاريف والنظريات وحتى الدراسات ( الأنصاري ص 29) فتناولت العديد من المتغيرات منها تأثيرات سمات الشخصية على الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، التوافق الوظيفي، فعالية الذات والأداء الوظيفي من أهم دراسات الشخصية في مجال الوظيفي. يعتبر اختبار كوستا وماكري في الميادين المهنية الذي أحدث ثورة علمية في مجال علم النفس العمل والتنظيم. حيث أضحى انتقاء واختيار الأفراد في مناصب العمل والوظائف يتوقف على سماتهم الشخصية لشغل هذه المناصب لما لها انعكاس على أداء و مردودية العاملين (عبادو، 2013).

### 1.1 السمات الشخصية:

نحن نحكم على شخصية الناس في حياتنا اليومية أحكاما عامة نخرج بها من انطباعات عامة، فنقول إن فلان ذو شخصية قوية، أو مسيطرة. غير أن علم النفس لا يرضيه هذه الانطباعات، فهو ينظر إلى الشخص الذي تجرى عليه الدراسة، أو الذي يذهب إلى العيادة النفسية للاستشارة من مشكلة يعاني منها، أو الذي يذهب إلى مراكز التوجيه المهني طلبا لمساعدته على اختيار مهنة ما.

فعلم النفس ينظر إلى هؤلاء نظرة تحليلية من زوايا مختلفة. هذه الزوايا هي ما تسمى "سمات الشخصية" (les traits de personnalité) فالأمانة والسيطرة والاجتماعية والاتزان الانفعالي والقدرة على احتمال الشدائد كلها من سمات الشخصية.

### 1.1.1 مفهوم سمات الشخصية:

يعرف السمات على أنها الخصلة أو خاصية أو صفة ذات دوام نسبي، يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض، أي هنالك فروقا فيها وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة، ويمكن أن تكون جسمية أو انفصالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية. (الضمد، 2009، ص 42)

ويرى عباس أن السمات هي صفة لشخص تتضمن بعض الوحدة في سلوكه، فهي ليست دائمة لكنها نمط يتميز بالاستمرار النسبي أي صفة كشخص ككل، كما أنها تتضمن معيارا اجتماعيا، حين نقول هذا الشخص عدواني أو شخص طيب (1994، ص26).

ويعرفه ألبورت Allport السمة بأنها: تركيب نفسي عصبي له القدرة على أن تعيد المنبهات المتعددة إلى نوع من التساوي الوظيفي، والى أن يعيد إصدار توجيه أشكال متكافئة ومتسقة من السلوك التكيفي و التعبيري. و يعرف كاتل السمة بأنها مجموعة من ردود الأفعال و الاستجابات التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الاستجابات أن توضع تحت اسم واحد و معالجتها بنفس الطريقة في معظم الأحوال (البادية، 2014، ص3).

أما شانلي فأشار أن السمات هي الصفة أو الاستعداد العام أو النزعة العامة التي تطبع سلوك الفرد و هي ثابتة نسبيا على النقيض من الحالة أو المزاج التي تتميز بأنها مؤقتة و عابرة (1999، ص282).

و نستطيع تعريف السمة بأنها استعداد دينامي أو ميل ثابت نسبيا إلى نوع معين من السلوك، أي يبدو أثره في عدد كبير من المواقف المختلفة. فالسيطرة استعداد أو ميل إلى الظهور أو التسلط في أكثر من المواقف التي تعرض للسيطر، و المثابرة استعداد للاستمرار في العمل رغم صعوبته و جفافه في مواقف كثيرة يختلف فيها نوع العمل. و الشخص الذي نسميه بالأمين ليس الشخص الذي يتصرف بأمانة في جميع المواقف و الظروف على اختلافها، بل هو الذي يتصرف بأمانة في عدد كبير منها و في ظروف أتيح له فيه أن يكون غير أمين.

### 2.1.1.1 تعريف سمة المسؤولية:

هي إحدى السمات المهمة في الشخصية والتي من خلالها يعرف الفرد لما يكلف به من مهمات ويقوم على أدائها على أكمل وجه متحملا جميع التبعات الملقاة على عاتقه (الإيجابية والسلبية منها)، و يعرفها بدوي أنها " إقرار الفرد بما يصدر عنه من أفعال و استعداد له لتحمل نتائجها (بدوي 1976، ص 223)

سمة المسؤولية تعني المثابرة و حسن الإنجاز و أداء المهارات، و الشعور العالي بالمثابرة و التصميم على انجاز الواجبات التي تعهد الى الأفراد (علي 1986 ص 13)

وقد قسم (عثمان، 1986، ص283) في تصوره النظري مسؤولية ثلاث مستويات و هي :

- أ - المسؤولية الفردية او الذاتية: و هي مسؤولية الفرد المسلم عن نفسه أو عن عمله.
- ب - المسؤولية الجماعية: هي المسؤولية الجماعية برمتها عن الجماعة و عن أعضائها و نشاطاتها و قراراتها.
- ت - المسؤولية الاجتماعية: هي مسؤولية الفرد عن الجماعة. المسؤولية مستمدة من تعاليم الدين الإسلامي فالإنسان مسؤول عن تصرفاته و سلوكياته نحو نفسه، و نحو الآخرين مسؤولية كاملة لان الله وهبه العقل.

المسؤولية في العمل هي جزء من هذه المسؤولية العامة، فعندما يعين الفرد في وظيفة معينة عليه الالتزام بتنفيذ متطلبات هذه الوظيفة بالشكل المطلوب، ان يجتهد في الهام الموكل إليه ويتحمل مسؤولية أعماله التي يقوم بها عن اقتناع و طيبة نفس يحرص على تعلم كل شيء جديد له صلة بمجال عمله و يستفيد من خبرات الآخرين فهو مسؤول عن أعماله و كل ما يترتب عنها .

فالفرد المسؤول هو شخص مثابر قادر على الاستمرار في أي عمل يكلف به مصمم يمكن الاعتماد عليه. و بعبارة أخرى فالسمات التي تميز شخصيات الناس بعضها عن بعض ليست سمات طارئة عابرة أي تتوقف مع المواقف الخاصة التي تعرض للفرد بل سمات ثابتة نسبيا أي يبدو أثرها في الشخص في عدد كبير من المواقف المختلفة، و على هذا فمعرفة سمة معينة لشخص تعين على التنبؤ بسلوكه إلى حد كبير. (راجع ، 1968، ص395).

### 2.1.1.1 تعريف سمة الاجتماعية:

عرف عبد الخالق (1987) سمة الاجتماعية على أنها الميل الى الصحية الاجتماعية والرغبة الشديدة في التواجد مع الآخرين و التفاعل معهم، والشخص الاجتماعي أكثر استجابة للآخرين جذاب غير خجول يحب الانطلاق و لا يطيق الجلوس في البيت (الزاهري، 2008، ص80).

كما يرى لويس مليكة و آخرون (1959) (في صافي 2007 ص31) الاجتماعية على أنها الرغبة في معرفة الغير و النشاط الاجتماعي والحصول على أكبر عدد من الأصدقاء.

سمة الاجتماعية حسب جيلفورد و زميرمان، فإنها تعبر عن الانبساط الاجتماعي الذي يقابله الانطواء الاجتماعي أوة الخجل، فأصحاب الانبساط الاجتماعي يتميزون عن الانطوائيين بكثرة الأصدقاء و المعارف، وحب الدخول في حوارات مع الآخرين والميل الى النشاطات الاجتماعية و الاتصالات مع الآخرين، كما يكون الشخص الاجتماعي سعيدا، و مستمتعا بوجوده في الجماعة، ودون حضور و فعالية في مختلف أوجه نشاطاتها وتأتي الثقة و الجرأة الاجتماعية لدى الشخص من خلال النظرة الإيجابية للنفس و الآخرين و من خلال الخبرات السارة في وجود الآخرين (القائدي، 2012، ص08).

### 2.1.1 نظريات الشخصية:

#### 1.2.1.1 نظرية السمات الشخصية:

تقول نظرية السمات أن لكل فرد سمات شخصية ثابتة نسبيا، يمكن أن نلاحظها فيه كما يمكن أن نفرق بين شخص و آخر و أن نميز بين الأشخاص عن طريقها و تعتبر نظرية السمات من أبسط الطرق و أقدمها في وصف الشخصية و ذلك بالتعرف على سمات سلوكه التي تصفه، و لكل فرد نوعان من السمات سمات رئيسية و سمات سطحية ثانوية.

و من بين أهم رواد هذه النظرية ريموند كاتل (Raymond Cattell) والبورت وغردن (Gordan Allport)

وتتظر هذه النظريات إلى السمات على أنها حجر بناء في الشخصية و تشكل دليل مرشدا لأفعال الشخص ومصدر تفرد الشخصية. وهذه الخصائص و السمات يمكن أن تكون جسمانية أو نفسية ويمكن استنتاجها و الاستدلال عليها من النزوات و الميول التي توجه السلوك بطرق ثابتة و متميزة (حريم، 2009، ص52).

وترجع أصول نظرية السمات إلى علم النفس الفارق و دراسة و قياس الفروق الفردية، حيث استفادت نظرية السمات و العوامل من حركة القياس النفسي التي ازدهرت بعد الحرب العالمية الثانية و كان من أهم مظاهرها اعتماد التحليل العاملي كأسلوب إحصائي ارتبطت به نظرية السمات ارتباطا حريصا و تعتمد على تحديد سمات الشخصية وتحليل عواملها سعيا لتصنيف الناس و التعرف على السمات التي تحدد سلوكهم والتي يمكن قياسها و التنبؤ بها (محيوز، 2014، ص 73).

و ينظر ألبورت للشخصية على أنها شيء ما داخل كيان الفرد، و يوافق آدلر في أفكاره بأن كل شخصية منفردة عن الأخرى، تماشياً مع أفكار ألبورت عن محسوسية الدوافع الإنسانية، فإنه يقدم وصفاً التركيب الشخصية في مصطلح السمات مثل: الصداقة، والطموح، و النظافة و غيرها .حيث قدر عدد هذه السمات بما يتراوح بين 4000 – 5000 سمة تحت ما يقرب من 18000 مسمى، و من أهم ما ميز نظرية السمات تركيزها على العوامل المحددة التي تفسر السلوك البشري حيث تفترض أن الناس يختلفون في عدد الخصال أو الصفات بحيث يمثل كل منها سمة كالأستقرار الانفعال، الاندفاع، العدوان و لايد من وضع ترتيب معين بموجبه تجمع الصفات المترابطة في مجموعات جزئية يسهل الإحاطة بها واستخدامها بشكل مفيد. (البادية، 2014، ص36) و يفترض أن سلوك أي فرد لا يكون مماثلاً أو صورة طبق الأصل عن سلوك شخص آخر، بسبب ظروف البيئة الخارجية، أو ضغوط من الأشخاص الآخرين و الصراعات الداخلية، ولا تستطيع أي نظرية للسمات أن تكون ذات صوت مسموع إلا إذا أخذت بعين الاعتبار ذلك التعدد والتنوع في سلوك الفرد فالسمات لاشك تعد ذات أهمية كبيرة لارتباطها المباشر بالعديد من الجوانب الثابتة في الشخصية. (صالح، 2011، ص55)

و من أشهر نظريات سمات: الشخصية

**نظرية جوردن ألبورت:** و تسمى نظرية السمات الإنسانية.

**نظرية ريموند كاتل:** و تسمى نظرية السمات القياسية النفسية.

### **1\_1\_2\_2\_1\_1 نظرية جوردن ألبورت: (نظرية السمات الإنسانية)**

يعتبر ألبورت عميد سيكولوجية سمات الشخصية، و لقد نظر الى السمات باعتبارها الوحدة المناسبة لوصف الشخصية و السمة لديه ليست صفة مميزة لسلوك الفرد فقط، بل إنها أكثر من ذلك، إنها استعداد أو قوة أو دافع داخل الفرد يدفع سلوكه و يوجهه بطريقة معينة، فالشخص الذي يتسم بالكرم مثلاً يكون دائماً لديه الاستعداد للتصرف بكرم في جميع الظروف و المواقف و يبحث دائماً عن المواقف التي يتصرف فيها بكرم،

توصل ألبورت للسمات عندما فحص هو و أدوبرت قاموس اللغة الإنجليزية، فبحثا عن كل كلمة تشير الى صور شخصية للسلوك فحدد (17953) كلمة من أصل (400000) كلمة ، فحذفوا كل الكلمات التي تتصل بحالات مزاجية مؤقتة، أو التي تعد في أساسها تقويمية أو التي تشير إلى صفات جسمية أكثر منها نفسية فأصبحت قائمة أسماء السمات (4541) كلمة و اعتبر هذه السمات نقطة البداية لدراسة الشخصية (عباس، 1994، ص28).

### **تصنيفات ألبورت لسمات الشخصية:**

السمات المشتركة و الفردية: يميز ألبورت بين نوعين من السمات هما:

**السمات المشتركة أو العامة:** و يقصد بها السمات التي يشترك فيها كثير من الناس بدرجات متفاوتة.

**السمات الفردية:** و هي السمات الشخصية التي لا توجد لدى جميع أفراد، بل خاصة بفرد معين، و هي التي يجب أخذها في الاعتبار، و يعتبر ألبورت السمات الفردية هي السمات الحقيقية التي تصف الشخصية بدقة (البادية، 2014، ص36).

### **1\_1\_2\_3\_ نظرية ريموند كاتل: (نظرية السمات القياسية النفسية)**

بدأ العالم النفساني كاتل في تحديد و قياس المكونات الأساسية للشخصية في الثلاثينات من هذا القرن، و تقوم نظرية كاتل على التنبؤ، و لذلك فانه يؤكد على أن هناك متغيرات دافعية كثيرة ينبغي تحديدها و توضيحها بعناية، و يرى أهمية الجانب الوراثي في الشخصية، كما يؤكد في بناء الشخصية على أهمية الخلفية البيولوجية و المحددات الاجتماعية كما أشار كاتل للسمات بأنها بعد عاملي يستخرج بواسطة التحليل العاملي للاختبارات أي للفروق بين الأفراد.

يرى كاتل أن السمات هي وحدات بناء الشخصية، و لذلك كرس معظم بحوثه التحليلية العاملة للبحث عن سمات الشخصية و لقد درس كاتل سمات الأفراد من خلال المقابلات و الاستبيانات و الاختبارات و غيرها و حدد (16) سمة رئيسية و هي التي تحدد الاختلافات بين سلوك الأفراد (حريم، 2009، ص53).

### **تصنيفات كاتل للسمات:**

يتفق كاتل مع جوردين ألبورت في أن هناك سمات مشتركة يشترك فيها الأفراد جميعاً أو جميع أعضاء البيئة الاجتماعية، و هناك سمات فريدة لا تتوافر إلا لدى فرد معين دون غيره من الأفراد.

و قسم كاتل السمات المشتركة إلى فئتين وهما:

**أ\_ السمات المعرفية و الدينامية و المزاجية:**

**-السمات المعرفية:** و هي القدرات و طريقة الاستجابة للمواقف.

- السمات الدينامية: تختص بالاتجاهات العقلية أو بالدافعية و الميل.

- السمات المزاجية: و تختص بالإيقاع و الشكل و المثابرة و غيرها.

ب\_ سمات السطح و سمات المصدر:

- سمات السطح (السمات الظاهرة): هي السمات المترابطة و التي يسير بعضها ببعض كالتفكير و الاعتقاد، الأمانة و التكامل، و هي أقل أهمية من وجهة نظر كاتل.

سمات المصدر (السمات الأصلية، الأساسية): و هي المؤثرات الحقيقية التي تساعد في تحديد السلوك الإنساني و تفسيره وهي مستقرة و هامة، و يرى كاتل أن هذه هي التي ينبغي أن يدرسها علم نفس الشخصية (البادية، 2014، ص40).

#### 4.2.1.1 نظرية الأنماط:

يتعرض الفرد في تفاعله مع الغير لمواقف مختلفة، و عليه أن يتصرف في هذه المواقف تصرفا مناسباً و سريعاً، و يلجأ الفرد إلى خبراته السابقة لإصدار الأحكام على الأفراد و على المواقف لكي تساعده على تحديد سلوكه و تكون هذه الأحكام عادة مستمدة من نزعتنا إلى تقسيم الناس إلى أنماط ينطبق كل نمط على مجموعة من الأفراد لعل هذه الأنماط المعينة من عدة مظاهر مختلفة مثل المظهر و الجسم و اللباس و طريقة الكلام و ما إلى ذلك. و قد حاول العلماء منذ القدم البحث عن الأنماط المختلفة التي ينقسم الأفراد فيها بينهم تبعاً لهم فقسّموا الناس إلى أنماط مزاجية -جسمانية - نفسية - اجتماعية، إضافة إلى ذلك نظرية الخمس الكبرى المطورة.

#### 5.2.1.1 نظرية الأنماط المزاجية:

المزاج هو مجموعة الصفات التي تميز انفعالات الفرد عن غيره من الأفراد، و قسم هيبوقراط طبقاً لنظرياته الناس إلى أربعة أنماط مزاجية تبعاً لكيمياء الدم و هي:

أ\_ الدموي: يتميز بالتفاؤل و المرح و النشاط و سرعة الاستجابة و سرعة تقلب السلوك و امتلاء الجسم.

ب\_ السوداوي: يتميز بالميل إلى التشاؤم و الحزن و صعوبة التفاؤل مع الآخرين و ببطء التفكير و نحافة الجسم.

ج\_ الصفراوي: يتميز بحدّة الطبع و المزاج و التقلب و الطموح و العناد و قوة الجسم.

د\_ اللمفاوي: و يتميز بالبرود و الجفاف في الطباع و الخمول و ببطء الاستجابة و البدانة و الميل إلى الشراهة (الضمد، 2009، ص46).

#### 1\_1\_2\_6 نظرية الانماط النفسية (التصنيف السلوكي):

اتجه يونغ إلى ايجاد نظرية قائمة على الأنماط السلوكية و النفسية و قسم الشخصية الى نمطين:

أ\_ النمط المنطوي: و هو الشخص الحساس المتمركز حول الذات و الذي لا ينظر نظرة موضوعية الى العالم الخارجي. دائم التأمل في نفسه لا يرحب بالاختلاط صعب الاندماج مع غيره، يختار اصدقاء بحرص و يقتصر على عدد قليل منهم، خجول كثير الشك شديد القلق على المستقبل لا يعبر عن انفعالاته و لا عن عواطفه بصراحة و لئيم .

ب\_ النمط المنبسط: و هو الشخص الواقعي المنطلق، يكره العزلة و يرحب بالمناسبات الاجتماعية سهل الاندماج مع الغير، سريع في تكوين الصداقات و لا يهتم بالنقد كثيرا، يفضل الأعمال التي تتصل بال جماهير فهو يضع العالم الخارجي موضع اعتبار في تصرفاته و تفكيره.

و حاول يونغ الربط بين المفهومين بمفهوم التدرج، في الانبساط و الانطواء فيقسم كل منها لأربعة أنماط أخرى حسب العمليات النفسية و العقلية و هي: الأنماط الفكرية، الشعورية، الحسية، الإلهامية. إذ أنّ الشخصيات الانبساطية تتصف بخصائص أو سمات سلوكية عدة تتسم بالقدرة على إقامة العلاقات الاجتماعية و القدرة على التغيير و تحمل المخاطر و التأثير و البراغماتية و النشاط و عدم تحمل المسؤولية. أما الشخصيات من النوع الانطوائي فتتميز بخصائص عدة مثل الحرص، و المسؤولية، و الرقابة، و الانعزال، و عدم النشاط، و عدم القدرة على التغيير.

أما الشخصية العصابية غير المستقرة عاطفيا يتميز أصحابها بالقلق و الشعور بالذنب و عدم السعادة و عدم الاستقلال و بدرجة متدنية من تقدير الذات .

أما الشخصية المستقرة فيتميز أصحابها بالهدوء و التحرر من عقدة الذنب و السعادة و الاستقلال و احترام الذات (حمدات، 2007، صص65-66).

### 7.2.1.1 النظرية الجسمية لكرتشمير (Kretschmer):

يقسم كرتشمير الناس إلى أربع مجموعات من الناحية الجسمية و هذه الأنواع هي:

أ\_ المكتنز: و هو القصير البدين، ضخم الجسد و قصير الساقين نسبيا ممتلئ الصدر، مستدير الكتفين، صغير اليدين و القدمين.

ب\_ النوع القوي(الرياضي): و هو الذي يتميز جسمه و أطرافه بتناسق في النمو في البيئة، عريض الكتفين، و كبير اليدين و القدمين .

ج\_ النوع الواهن: الذي يتضاءل جسمه بالنسبة للطول، فهو نحيف طويل ضيق الصدر و كسو العظام غير مكتمل .

د\_ المشوه البنية: و هو الذي يتميز بعدم التناسق أو عدم التوازن الغدي أو يظهر عليه دلائل النمو الشاذ بأي شكل من الأشكال (حمدات، 2007، ص 69).



### 8.2.1.1 النظرية النفسية الاجتماعية :

و من أهم رواد هذه النظرية هاري ستاك إريك و فروم ألفرد أدلر و شددت النظرية على أهمية التعليم و التجربة و النجاح في تطوير الشخصية، كما أكدت على دور الثقافة و العلاقات الاجتماعية في هذا المجال، و لم تغفل دور العوامل الوراثية .بالنسبة لتطور و نمو الشخصية قد أشار Sullivan إلى أن الشخصية تنمو و تتطور وفقا للمراحل التالية: مرحلة الرضاعة، الطفولة؛ فترة الأحداث/الصبا، ما قبل المراهقة؛ المراهقة المبكرة، المراهقة المتأخرة، النضج.

و من الأفكار الرئيسية لهذه النظرية أن سلوك الإنسان هادف، و للعوامل الدافعية تأثير كبير في السلوك، و تطغى على السلوك المحددات الشعورية الواعية، أن الإنسان هو من صنع الحاضر أكثر مما هو من صنع الماضي. و شددت على دور العوامل الوراثية و العوامل البيئية و الاجتماعية و أهمية التعليم في تطوير شخصية الإنسان طيلة حياته، و أكدت النظرية على دور العائلة والمؤسسات الأخرى و منها المهنة، المدرسة، الأقران و الديانة.... في تكوين الشخصية و نموها ( حريم، 2009، صص52 - 53).

### 9.2.1.1 نظرية الأنماط الخمسة-ماكري:

هذه النظرية تم تطويرها عن نظرية السمات الشخصية (أبورت)، و قد تم تحديد خمسة أنماط للشخصية و على النحو التالي:

أ\_ الشخصية الاجتماعية الوثيقة: يتسم هذا النمط من الشخصية بالقدرة على إقامة علاقات طيبة مع الآخرين و المحافظة على هذه العلاقات.

ب\_ الشخصية المتعاونة والموافقة: يتسم هذا النوع من الشخصيات بإعطاء أهمية كبيرة لاحترام الآخرين و عدم معارضتهم، أكثر من الاهتمام بإبداء الرأي، و يتميز هذا النوع بالتعاون و الثقة بالآخرين.

ج\_ الشخصية المسؤولة و الواعية: يتسم أصحاب هذه الشخصية بالوعي بالأهداف التي ينشدون تحقيقها و يتحمل المسؤولية و المثابرة و القدرة و قوة الشعور بالحاجة و الإنجاز.

د\_ الشخصية المستقرة عاطفياً: يتسم أصحاب هذه الشخصية بالهدوء و القدرة على تحمل التوتر و الحماس و الشعور بالاطمئنان.

هـ\_ الشخصية المنفتحة: يتسم أصحاب هذه الشخصية بالانفتاح و القدرة على التخيل و الحساسية و الثقافة و المعرفة .

و قد دلت الدراسات على وجود علاقة بين الخصائص الشخصية و الأداء الوظيفي في عدة مجالات مهنية فنية و إدارية في مجال المبيعات و مجال الخدمات التي تحتاج العمال المهرة و شبه مهرة، فالشخصيات

الواثقة الحريصة و القادرة على التخطيط و المنظمة المثابرة و ذات الحرص على الإنجاز، أكثر قدرة على الأداء الفعال في كل الوظائف المشار إليها (قريوتي، 2000، ص81).

### 10.2.1.1 نظرية التحليل النفسي:

نالته هذه النظرية أكبر شهرة في تاريخ علم النفس باعتبارها أول نظرية شاملة للشخصية و صاحبها هو سيغموند فرويد الطبيب النمساوي، و كان أول من أدخل مفهوم اللاشعور في ميدان علم النفس، و وضع نظرياته عن التحليل النفسي و أقام النظريات الجنسية و وضع تفسيراً جديداً للغرائز و تطورها.

و تأكدت هذه النظرية على أهمية الدوافع و الانفعالات و القوى الداخلية، و ترى أن الشخصية تنمو و ترتقي من خلال حل الصراعات النفسية، و يرى فرويد أن ما يصدر من شخص من فعل أو تفكير أو شعور ناتج في الحقيقة عن تفاعل دينامي بين الأنظمة النفسية الثلاثة (صالح، 2011، ص61):

- الهو (الذات الدنيا)
- الأنا (الذات الوسطى)
- الأنا الأعلى (الذات العليا)

أكد فرويد على العناصر الثلاثة (الأجهزة النفسية) في تكوين الشخصية و التي لا بد أن تعمل جميعاً في ظل تنشئة اجتماعية سليمة و في تعاون و انسجام مع بعضها لتحقيق أكبر قدر ممكن من التوازن و الاستقرار النفسي للفرد، كما أشار إلى أن الشخصية تتكون من الخبرات التي يمر بها الطفل خلال مراحل متعاقبة من النمو النفسي الجنسي، و استخدامه النفسية الجنسية، و أكد فرويد بنظريته أن الشكل النهائي للشخصية يتحدد نتيجة لتفاعله مع العوامل النفسية الداخلية و المحيطة، ذلك التفاعل الذي يتم معظمه على مستوى لا شعوري (شادلي، 1999، ص286).

### 3.1.1 مكونات الشخصية:

تتميز الشخصية بتداخل مكوناتها و استمرار تفاعل عناصرها مع بعضها البعض، و يلاحظ كثرة التصنيفات التي يلجأ إليها بعض العلماء في دراسة الشخصية، و إذا فحصنا هذه العوامل الكثيرة التي يضعها العلماء لمكونات الشخصية تجدها و إن اختلفت في ظاهرها من حيث العدد و التفاصيل فإنها تتفق على العوامل الرئيسية التالية :

**1.3.1.1 العوامل الأخلاقية:** تعد الأخلاق جانباً مهماً من الشخصية تظهر ملامحها على الشخص بشكل واضح وخصوصاً في المواقف الصعبة و الانفعالات، و تعكس الأخلاق معتقدات و قناعات و اتجاهات الشخص.

**2.3.1.1 العوامل المزاجية:** يرى بعض العلماء أن المزاج هو مجموعة الصفات التي تميز انفعالات الفرد على غيره من الأفراد و المقصود بالانفعال هو حالة التوتر لدى الفرد المتبوع بتغيرات فسيولوجية داخلية و تغيرات حركية أو لفظية خارجية، و تتضمن المكونات الانفعالية ما يلي:

-العواطف.

-العقد النفسية.

-الاتجاهات العقلية.

-الميول.

-المزاج والسمات الانفعالية العامة و الطائفية و النوعية.

يقر العلماء أنه من الصعوبة بمكان تغيير نوع المزاج الذي يتميز به الفرد (الضمد، 2009، ص 40-41).

### **3.3.1.1 العوامل الذكاء والمكونات العقلية:**

ذكاء الفرد يحدد الصفات الشخصية و يحدد السلوك الذي يكون المظهر الخارجي للشخصية، إضافة إن النواحي العقلية المعرفية هي أهم نواحي مكونات الشخصية، و تشمل العمليات العقلية كل ما يتصل بالإدراك والتصور و التخيل و القدرة على التذكر و التفكير و التعلم، أي جميع العمليات العقلية التي يقوم بها العقل في تحديد الملامح الخاصة لشخصية الفرد (على، 2010، ص 328).

### **4.3.1.1 العوامل الجسمية:**

فيما يتعلق بالعوامل الجسمية فإنها تلعب دورا مهما في تكوين الشخصية، فالنمط السمين يتصف بالبساطة في الحياة و في التكيف و عدم المبالاة أما النمط العضلي فيتصف بالثقة العالية بالنفس و بالجدية في العمل و الشخص النحيل يتصف بالتوتر و عدم الاستقرار و القلق (الضمد، 2009، ص 41).

### **5.3.1.1 العوامل البيئية:**

يقصد بالبيئة جميع العوامل الخارجية التي تؤثر في الشخص من بدء نموه سواء كان ذلك متصلا بعوامل طبيعية أو اجتماعية، أو ما يتصل بالعوامل الثقافية من عادات ونظم تربية أو ظروف أسرية أو مدرسية، و يمكن أن ندرس تأثير البيئة في تكوين الشخصية بدراسة البيئة المنزلية و المدرسية و بيئة المجتمع العام (على، 2010، ص 329).

و قد ذكر راجح في كتابه أصول علم النفس حول مكونات الشخصية من وجهة نظر علماء تبعا لنظرياتهم المتعددة و هي كالتالي:

-فرويد (Freud): قسم الشخصية إلى ثلاثة تصنيفات: الهو و الأنا و لأنا الأعلى.

-يونغ(Yung): تتمثل في الأنا و هي منظومة شعورية في التناغم و التوافق بين الغرائز الفطرية و بين مطالب المجتمع.

-أوترانك (Otto Rank): و تتمثل في مكونين هما: الإرادة-ضد الإرادة.

-ألبورت(Allport) وكاتل (Cattell) وأيزنك(Eysenck) تتمثل في السمات.

-موريه (Murray) وماسلو(Maslow) تتمثل في الحاجات.

-روجرز(Rogers) تتمثل في الذات.

-سكينر (Skinner) و تتمثل في الاستجابات (راجع، 1968، ص407).

#### 4.1.1 العلاقة بين نظرية الشخصية و قياسها:

يدلنا تاريخ العلم أن العلاقة وثيقة بين النظرية و مناهج البحث، أو -في مجالنا هذا- بين نظرية الشخصية و طرق قياسها، إذ تعد النظرية سلطة البدء في تطوير الطرق الموضوعية لقياسها كما أن عددا من اختيارات الشخصية قد وضعت خلال نظرية أو أخرى من نظريات الشخصية (بدر الأنصاري، 2006 ، ص32).

و لكن تطوير طرق القياس يمكن في الوقت نفسه أن يساعد على تطور النظرية و نموها، حيث تضع الأخيرة علاقات يمكن اختبارها، و لن يتم ذلك إلا بأدوات القياس، ..... عن البيان أن ذلك يمكن أن يطور جوانب في النظرية أو غيرها (بدر الأنصاري، 2006 ، ص32).

العلاقة إذن متبادلة و ليست من جانب واحد، فكما يذكر "بيرن" : أن فحص تاريخ أي مجال للبحث العلمي يدلنا على أن واحدا من التغيرات الملحوظة كما تقدم هذا المجال، هو التحسن المطرد لأدوات القياس، و لن يترتب على تطوير أدوات دقيقة للقياس أية ميزة في ..... التطورات النظرية، و من ناحية أخرى فإن التقدم النظري في غيبة أدوات القياس المناسبة يعد محدودا بالضرورة (نقلا عن أحمد عبد الخالق، 1993 ص32).

و حيث إن القياس أمر أساسي للتقدم العلمي نتساءل : ما الذي نقيسه في علم النفس؟ و تكون الإجابة عن هذا السؤال كما يلي :

إن القياس يتم خاصة في علم النفس لجانبين هما :

- الاستجابات Réponses : و القياس هنا مباشر على مستوى المشاهدة Observation .

- السمات Traits : و هو قياس غير مباشر على مستوى الاستنتاج Infenance .

و يلحق الشك و النقد القياس من النوع الثاني و هو قياس السمات و لكنه شك مردود عليه من أساسه (لمزيد من التفاصيل أنظر : الأنصاري، 1997).

و نود أن نضيف أن حركة القياس النفسي العام ذات تاريخ طويل، يتتبعه بعض المؤرخين السيكولوجيين إلى الصينيين القدماء منذ أكثر من أربعة آلاف عام (بدر الأنصاري، 2006 ، ص33)

و من المناسب أن نضيف أن القياس النفسي في مجال الشخصية قد تأخر -لأسباب عدة- عن القياس في مجال آخر أكثر منه تقدماً و هو المجال المعرفي : الذكاء و القدرات.

و يصنف " احمد عبد الخالق"(1993- أ) طرق قياس الشخصية -من الناحية العملية الإجرائية- إلى ما يلي :

- الاستخبارات Questionnaires.
- مقاييس التقدير Rating scales.
- قوائم الصفات Adjective check List.
- الطرق الإسقاطية Projective Techniques .
- اختبارات الشخصية الموضوعية Objective persenality tests.
- المقاييس الفيزيولوجية Physiological measures.

و يذكر " أحمد عبد الخالق" (1996- أ) أن كل أنواع مقاييس الشخصية المتاحة تواجه صعوبات معينة، عملية و نظرية معا، فلكل طريقة مزاياها الخاصة و عيوبها، و على العموم فإن قياس الشخصية قد تأخر كثيرا عن قياس الاستعدادات فيما يختص بالانجازات الايجابية، و لكن يجب ألا نعزو نقص التقدم هذا الى عدم كفاية الجهد المبذول، فقد أحرز البحث في قياس الشخصية حجما مؤثرا منذ خمسينيات هذا القرن، و تحديد من الطرق المبتكرة و التحسينات الفنية تعد قيد الفحص (بدر الأنصاري، 2006 ، ص33).

## 2. الأداء:

### 1.2. مفهوم الأداء:

لقد أعطى الباحثون عدة مفاهيم للأداء و من بينهم : فتعرفه حمداوي (2004، ص123) بأنه: "المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمله من حيث كمية و جودة العمل المقدم من طرف ، والأداء هو المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ، و مديرين و مهندسين..."

أما عاشور(1983، ص10) الذي يرى بأن الأداء هو: "قيام العامل بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله".

ويرى كذلك عشوي (1992، ص 244) الأداء بأنه: "أي نشاط أو سلوك يؤدي نتيجة و خاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال".

أما توفيق (1988، ص 211) يعرف الأداء بأنه: "تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة العامل. كما يقاس الأداء على النتائج التي حققها الفرد".

و نستخلص من خلال هذه التعريفات أن الأداء: "هو كفاءة الأفراد للقيام بالأنشطة الموكلة لهم خلال مدة من الزمن، و يكون ذلك عن طريق سلوك ناتج عن تفاعل عدة عوامل منها: الجهد المبذول، القدرات و الخصائص الفردية التي يمتلكها الفرد و مدى إدراك الفرد لدوره الوظيفي في العمل".

### 1.1.2. أنواع الأداء:

يمكن تصنيف الأداء إلى قسمين كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية حسب الشلبي (1988، ص 56) و هما كالتالي :

#### -الأداء الكلي:

هو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر و الوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، و لا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من عناصرها من دون مساهمة باقي العناصر، أو بعبارة أخرى هو ناتج تفاعل أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسة.

#### -الأداء الجزئي:

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

أما حسب الطبيعة فيقسم الأهداف إلى اجتماعية، تقنية، اقتصادية، إلا أنه لا يمكن للمؤسسة أن تحسن صورتها بالاعتماد على الأداء الاقتصادي أو التقني فحسب بل أن للأداء الاجتماعي وزن ثقيل على صورة المؤسسة في الخارج.

و من خلال هذا يمكن القول أن الأهداف الاقتصادية تدل على وجود الأداء الاقتصادي الذي يعتبر تحقيقه المهمة الأساسية للمؤسسة و الذي يتجسد في الفوائد التي تحققها من وراء تعظيم نواتجها و الاهتمام بمستويات استخدام مواردها البشرية.

### 2.1.2. مكونات الأداء:

يرى عاشور (1983، ص 33) "أن الأداء يتكون من ثلاث مكونات رئيسية و المتمثلة في: كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد المبذول أنماط الإنجاز".

### 1.2.1.2 كمية الجهد المبذول:

و تعبر عن مقدار الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال مدة زمنية، إلا أن المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية في خلال فترة معينة، فهي معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

### 2.2.1.2 نوع الجهد المبذول:

أما نوعية الجهد المبذول فتعني مستوى الدقة والجودة و درجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول.

و يندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس أهمها:

1- درجة الإبداع و الابتكار في الأداء، درجة خلو الأداء من الأخطاء، ودرجة مطابقة الإنتاج للمواصفات.

### 3.2.1.2 أنماط الإنجاز:

هي الطريقة أو الأسلوب الذي تؤدي به الأنشطة في العمل، فعلى أساس نمط الإنجاز يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة، و مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسميا بالدرجة الأولى. كما يمكن قياس الطريقة التي تقع في كتابة تقرير مثلا إذا كان ذو طابع ذهني. كل هذه المكونات في مجملها تمثل عناصر مهمة في الأداء، يجب أخذها بعين الاعتبار، لأننا نستطيع من خلالها تحديد الأداء الذي يقوم به الفرد.

### 4.2.1.2 قياس الأداء:

يعتبر الأداء الوظيفي واحد من أهم مؤشرات العمل، إذ تهتم المؤسسات بمتابعته و مراقبته و قياسه. لأن نجاح أو فشل أية مؤسسة يعتمد بالدرجة الأولى على أداء موظفيها، و هناك عدة طرق و أساليب يطلق عليها المشتغلون بعلم النفس الصناعي و التنظيمي مصطلح معايير الأداء و هي كالتالي:

5.2.1.2 المعايير الموضوعية: و هي عملية قياس الجوانب التي يسهل التعبير عنها كميا مثلا: عدد الوحدات التي يتم إنتاجها أو كمية المبيعات معبر عنها بالعملة، و كثيرا ما يطلق على هذا النوع من المعايير اسم المقاييس الإنتاجية، و هي تشتمل على مؤشرات مباشرة للأداء مثل: كمية الإنتاج و نوعيته و أخرى غير مباشرة كالغياب، و حوادث العمل، و الشكاوى.

أ- كمية الإنتاج: بعد تحديد ناتج الأداء أي كمية الإنتاج، و بعد ذلك تحدد وحدة لقياسه مثلا: عدد الوحدات التي تم إنجازها في كل وحدة معينة من الزمن.

ب- نوعية الإنتاج: و يهتم هذا المؤشر بمعرفة ناتج الأداء الذي يؤديه العامل بغض النظر عن كمية الإنتاج مثل: وزن الأشياء التالفة، و قد يتأثر هذا النوع من المقاييس بعوامل خارجية مثل المواد المستخدمة في الإنتاج.

**ج-الغيابات:** من شروط الأداء الجيد هو المداومة على العمل دائما، و تعتبر معظم مقاييس الغياب التي يستخدمها علماء النفس من النوع الفردي و ليس من النوع التنظيمي ، و من أهم المقاييس هو عدد المرات و فترات الغياب.

**د-حوادث العمل:** نلاحظ أن الحوادث كثيرا ما تسجل على أنها إصابات و تتباين حسب عدد الوحدات و حسب العمال، أي يوجد عمال أكثر عرضة للحوادث من عمال آخرين. و تقاس بتكرار الحوادث في مكان واحد للعمل، و يبدأ بتسجيل في الرتبة الأولى ثم الثانية فهكذا (غيات، 2006 ، ص 221).

**6.2.1.2 المعايير التقديرية:** و يعني إصدار أحكام أو تقديرات يقوم بها أفراد تتوفر فيهم المعرفة و الخبرة الضروريتان لعملية التقدير و الحكم، و يتم استخدام هذا النوع من المعايير عندما يتعذر استخدام المعايير الكمية و تتوفر على عدة طرق أهمها: (العديلي، 1993، ص 405)

**7.2.1.2 المقياس المتدرج:** و تعتبر أكثر المقياس شيوعا و استعمالا، و تقوم على تقدير العامل المقيم لدرجة احتوائه على صفات معينة كالتعاون، و المعرفة بالعمل (رواية، 1998، ص 223).

**2.2 قائمة التدقيق:** أبسط الطرق تقييما للأداء حيث يستخدم الفرد قائمة للصفات المطلوبة يقيم الفرد على أساسها و يختار منها ما ينطبق عليه، فمثلا قد تحتوي القائمة على الصفات التالية:  
المعرفة بالعمل، المواظبة، الاستقلالية، والذكاء.

**3.2 مقاييس المقارنة:** و تتضمن هذه المقاييس ما يلي:

**-طريقة الترتيب البسيط:** و تستند إلى تقويم الأفراد من الأسوأ إلى الأحسن.

**-طريقة المقارنة الثنائية:** و تفترض هذه الطريقة وجود عدد قليل من المقومين لتسهيل عملية التقويم فهي تقوم على مقارنة كل فرد من المجموعة المطلوبة، و تقييمها مع باقي أفرادها. و يكون عدد المرات التي اختار الفرد فيها هو الرقم الذي يحدد على أساسه المرتبة التي يحتلها بين الأفراد.

**4.2 طريقة التوزيع الإيجابي:**

تستخدم هذه الطريقة عند تقييم مجموعة كبيرة الحجم، مثل طلبة المدارس و تعرف بالتوزيع الطبيعي نحو المتوسط.

**5.2 طريقة الحوادث الحرجة:** تقوم هذه الطريقة على ملاحظة الفرد من طرف مسؤوله المباشر و تدوين أعماله السلبية و الإيجابية و يتم الاحتفاظ بها ليستدل بها على مستوى الفرد، بحيث يتم استبعاد الحوادث التي لا تميز بين الأداء الفعال و غير الفعال، إلا أن هذه الطريقة يعاب عليها أنها تستهلك وقتا أطول و جهدا أكبر.



تعتبر دراسة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي محل اهتمام العديد من الباحثين؛ حيث توصل كل من (الشعار، 1998 و بركات، 1998) إلى وجود فروق دالة إحصائياً في بعض أبعاد السمات التفاؤل-التشاؤم الشخصية تعزى لجميع المتغيرات المستقلة للدراسة لصالح الإناث و لصالح التخصص العلمي و لصالح المدينة مقابل القرية و المخيم)، و في دراسة(السلعوس، 2001) توصلت الى وجود فروق دالة إحصائياً لبعض السمات هي: المسؤولية، الاتزان الانفعالي، السيطرة، وسمة الاجتماعية تبعاً للمؤهل العلمي و مكان الإقامة، وفي دراسة (عبدات، 2002) جاءت نتائجها على النحو الآتي: معظم العاملين في مؤسسات التربية الخاصة يميلوا إلى نمط الشخصية المنطوي المنفعل و نسبة قليلة تميل إلى النمط المنبسط المتزن و توجد اختلافات في الشخصية تعزى إلى كل من متغيرات نوع الإعاقة، الجهة المشرفة على المؤسسة التي يعملون بها.

أما دراسة (أحمد، 2002) عدم وجود فروق معنوية بين لاعبات الجمبستك الفني و الإيقاعي في سمات الشخصية المدروسة (العصبية، العدوانية، الاكتئابية، الاستثنائية، الاجتماعية، السيطرة، الكف، الهدوء) و عدم وجود تناقض في أية سمة بين لاعبات الجمبستك الفني و الإيقاعي ، و في دراسة (مهدي، 2002) توصلت الى النتائج الآتية: وجود فروق معنوية بين الرياضات الممارسات للرياضة في سمات السيطرة، الجادة، الجزئي، الواقعية، الصريحة، معتمدة على ذاتها.

وفي دراسة (حامد، 2003) حيث كانت نتائجها كما يلي: الفروق دالة إحصائياً على بعض سمات الشخصية (القدرة على تحمل الغموض، الاستقلال في الحكم و التفكير، المرونة في التفكير، الأصالة في التفكير، التفكير التألمي، القدرة على النقد، والانفتاح على الخبرة) تبعاً لمتغير الجنس و مكان السكن و المعدل التراكمي مستوى تعليم الأب و مستوى تعليم الأم و أسلوب تربية الأسرة و دخل الأسرة الشهري.

وفي دراسة (القضاة، 2004) حيث تم التوصل الى النتائج الآتية: الفروق بين هذين النمطين(الهندسة و الهندسة الزراعية و الحاسوب ، و النمط الثاني فئات الطب و التمريض) هي فروق في نوع الخصائص الشخصية، أما داخل كل نمط وجدت فروقا في درجة امتلاك السمات الشخصية.

أما دراسة (غنام، 2005) أشارت النتائج إلى أن درجة توفر السمات الشخصية لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس كانت كبيرة سمة المسؤولية جاءت بدرجة كبيرة جداً بالمرتبة الأولى و سمة الاجتماعية جاءت بدرجة كبيرة و جاءت بالمرتبة الثانية ، و سمة السيطرة جاءت بدرجة كبيرة و جاءت بالمرتبة الثالثة أما سمة الاتزان الانفعالي جاءت بدرجة كبيرة و جاءت بالمرتبة الرابعة.

في دراسة (حماد، 2005) أظهرت النتائج أن هناك اختلافات في أنماط الشخصية (مقاومة الضغوط ، المرونة العقلية، الاستقلالية في التفكير، التفكير العلمي ، الثقة بالآخرين ، القابلية الاجتماعية) بالنسبة للمستوى الاقتصادي و المستوى الاجتماعي لفئات المجتمع الثلاثة ، الطبقة الدنيا و الطبقة الوسطى و الطبقة العليا.

كما ظهرت في دراسة (البيالي، 2009) وجود علاقة ارتباطية بين سمة انبساطية على الأداء الوظيفي أي أن توظيف العامل لسماته في العمل له أثر على أدائه الوظيفي.

وفي دراسة كل من (صوالحة و العبوشي، 2011) مستوى السمات الشخصية المقاسة (الاتزان و العقلانية، التحمل المسؤولية، الحزم و اتخاذ القرار، القابلية الاجتماعية، الإبداع، السيطرة، و النظام) كانت متوسطة، كما أشارت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة لمستوى السمات الشخصية تعزى لمتغير عدد الساعات الدراسية المعتمدة التي أنهاها الطلبة على كل سمة من السمات السبعة وعلى المقياس الكلي، بينما كانت الفروق دالة إحصائية على بعض سمات الشخصية تبعا لمتغيرات الجنس، نوع الكلية، و المعدل التراكمي للطالب.

وفي دراسة (Klang, 2012) أشارت النتائج الى وجود علاقة دالة إحصائية بين كل من الانبساط، الضمير، و العصبية بالأداء الوظيفي، كما وأظهرت نتائج دراسة (Rothmann & Coetzer 2003) أن الاستقرار العاطفي، والانبساط ، والانفتاح على التجربة، والضمير، كأبعاد للسمات الشخصية كانت مرتبطة بأداء المهام والإبداع. و في دراسة تنبؤية توصل (Mkoji & Sikalieh 2012) إلى أن سمة الضمير هي الأكثر تنبؤًا بالأداء الوظيفي، يليها الانفتاح على التجربة، القبول، الانبساط ، ثم الاستقرار العاطفي.

أما (بلان، 2012) فتوصل إلى عدم وجود فروق إحصائية بين النساء العاملات و غير العاملات في درجة الذهانوية و الانبساطية و المراة، و وجود فروق في درجة العصابية.

قام ديفيس وداماري (2012) بتكرار دراسة مماثلة أظهرت أبعاد الشخصية والأداء أن سمة شخصية الضمير هي الأكثر تنبؤًا بالأداء الوظيفي يليه الانفتاح على التجربة، والموافقة، الانبساط والاستقرار العاطفي. تم العثور على سمة شخصية الضمير ليكون أكثر تنبؤية للأداء الوظيفي في المنظمة. وبالتالي الشخصية مفيدة للتنبؤ معايير أخرى متعلقة بالعمل ، مثل الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

أما في دراسة (الشهري وعتوم، 2018) أظهرت النتائج أن أكثر عوامل الشخصية شيوعا عند المعلمين عينة الدراسة هو التفاني ، وأقلها العصابية كما توصلت إلى وجود درجة كبيرة من مستوى الأداء التدريسي عند المعلمين و المعلمات وتوصلت كذلك إلى عدم وجود فروق في العوامل الخمسة، أو مستوى الأداء التدريسي تعزى إلى أي من متغيرات الدراسة و بينت النتائج وجود علاقة ايجابية دالة إحصائية بين عوامل الانبساطية، و التفاني، و يقظة الضمير، و الوداعة، و الانفتاح على الخبرة، و مستوى الأداء التدريسي، و وجود علاقة سلبية بين عامل العصابية، و مستوى الأداء التدريسي.

وفي دراسة (بن معزوزة، 2018) توصلت الى وجود علاقة موجبة دالة إحصائية بين سمات الشخصية (العصابية، الانبساطية، الذهانوية والكذب) و الاجتهاد العصبي (مرتفع، متوسط، منخفض) لدى العاملين

بمناصب التفاعل مع الجمهور، عدم وجود فروق دالة معنوية في سمات الشخصية (الانبساطية، الذهانية و الكذب) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى لمستويات الإجهاد العصبي (مرتفع، متوسط، منخفض) في حين وجدت فروق دالة معنوية في سمة العصابية لدى العاملين بمناصب التعامل مع الجمهور تعزى لمستويات الإجهاد العصبي (مرتفع، متوسط، منخفض).

من خلال الدراسات التي اطلع عليها الطالبين التي قدمت نوع ا من التقدم و الإفادة على مستوى المؤسساتي بتحسين أداء العاملين و دراسة العامل البشري دراسة مسحية ( دقيقة ) على خصائصه الذاتية و سماته الشخصية، و هذا ما جعلنا نحس بأهمية دراسة شخصية العامل و ارتباطها مع أدائه الوظيفي لدى العاملين بلديات دائرة ورقلة في ضوء التحول نحو إصلاح المنظومة الإدارية خاصة بعد التحول إلى نظام رقمنة الإدارة الذي تبنته الدولة الجزائرية منذ 2014، و التحول الى الوثائق البيومترية التي من شأنها تسهيل المعاملات و التواصل بين المواطنين و الإدارات تأتي هذه الدراسة ل تكشف عن طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية والأداء الوظيفي، ومدى اختلاف طبيعة هذه العلاقة باختلاف بعض المتغيرات الجنس، الأقليمية، مكان العمل، و الرتبة. و وذلك عن طريق طرح التساؤلات الآتية:

### 3. تساؤلات الدراسة:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة؟  
هل تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان العمل(شباك، مكتب)؟  
هل تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان الجنس(ذكور، إناث)؟  
هل تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان الاقدمية (أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)؟  
هل تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان الرتبة (عون تنفيذ، عون تحكم، إطار)؟  
لإجابة مؤقتة عن التساؤلات السابقة اقترحنا الفرضيات الآتية:

### 4. فرضيات الدراسة:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة؟
- لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان العمل(شباك، مكتب)

- لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان الجنس(ذكور، إناث).
- لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان الاقدمية (أقل من 10 سنوات ،أكثر من 10 سنوات).
- لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان الرتبة (عون تنفيذ، عون تحكم، إطار).

### 5. أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- الكشف عن طبيعة العلاقة ما بين السمات الشخصية والأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة.
- فحص مدى تأثير طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية والأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة بكل من مكان العمل، الجنس، الأقدمية، و الرتبة.

### 6. أهمية الدراسة:

أما بخصوص أهمية الدراسة فتكمن في النقاط الآتية:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية متغيريها و هما: سمات الشخصية و الأداء الوظيفي.
- يمكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة مصلحة المستخدمين ومديرية الوظيف العمومي و معهد تكوين موظفي الجماعة المحلية و تحسين مستواهم في انتقاء و تقويم أداء موظفي البلديات ، من خلال التعرف على السمات الشخصية التي تؤثر فعلا على أداء الموظف و تدفعه إلى تحسين و تطوير أدائه باستمرار.
- تبيان أهمية كلا من السمات الشخصية و الأداء الوظيفي و مساهمتهما الفعالة في رفع فاعلية و كفاءة العمال و توفير الربحية و البقاء للمؤسسة.

# الطريقة والإجراءات

### 1. منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، لكونه المنهج الأكثر استخداما في الدراسات النفسية و الاجتماعية و التربوية من جهة، و هو المنهج المناسب للدراسة الحالية من جهة أخرى بحيث يسمح لنا بوصف و تقصي علاقة السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة.

### 2. عينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الأصلي للدراسة الحالية في عمال و عاملات بلديات دائرة ورقلة؛ حيث يضم 927 عاملا و عاملة (بلدية ورقلة: 720، وبلدية الرويسات: 207) (مصلحة الموظفين ببلدتي: ورقلة، و الرويسات، 2019)، و قد تم سحب عينة مكونة من 158 فردا بطريقة عشوائية بسيطة بنسبة 17.04% من المجتمع الأصلي، كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول 1. توزيع عينة الدراسة حسب الجنس، الأقدمية، مكان العمل، و الرتبة.

الرتبة			مكان العمل		الأقدمية		الجنس		اسم البلدية
إطار	عون تحكم	عون تنفيذ	المكتب	الشباك	اكثر من 10 سنوات	اقل من 10 سنوات	إناث	ذكور	
18	25	32	40	40	38	42	40	40	بلدية الرويسات
35	28	20	21	57	45	33	30	48	بلدية ورقلة
53	53	52	61	97	83	75	70	88	المجموع
158			158		158		158		

### 3 . أدوات الدراسة:

تعتبر أداة الدراسة التي تستخدم في جمع المعلومات الوسيلة المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في دراسة الظواهر، و لأن صدق هذه البحوث و قيمتها العلمية تتوقف على الاختيار السليم للطرق و الأدوات، و قد تم استخدام أداتين في جمع المعلومات في هذه الدراسة و تتمثلان في استبانة لقياس سمات الشخصية من إعداد الطالبين، و قمنا بتبني استبانة تقيس الأداء الوظيفي، لـ: (الشيخ، 2016).

1.3 استبانة قياس السمات الشخصية: مر بناء هذه الاستبانة بالخطوات الآتية:

1.1.3: تحديد الهدف من القياس:

الهدف من تصميم هذه الاستبانة هو تحديد درجات عمال بلدي ورقلة و الرويسات في سمات الشخصية.

2.1.3 تحديد أبعاد الاستبانة : تحديد أبعاد استبانة سمات الشخصية اطلعنا على الأدب النظري المرتبط و قياسها من نظريات و اختبارات ومقاييس واستبانات ودراسات سابقة استعملت هذه الأدوات.

\* النظريات:

أ - نظرية التحليل النفسي: تؤكد على أهمية الدوافع و الانفعالات و أن الشخصية تتطور و ترتقي من خلال حل الصراعات النفسية (الهو ، الأنا ، الأنا الأعلى)

ب - نظرية السمات: ترى أن لكل شخص سمات خاصة تختلف عن الأخر و أن هناك سمات أساسية لا تتغير و سمات ثانوية ، و كاتل يرى أن الشخصية و السمات تتكون طريق الوراثة و المحددات الاجتماعية

ج - نظرية الأنماط: تنقسم إلى (أنماط مزاجية ، أنماط نفسية ، الجسمية لكرتشمير ، النفسية الاجتماعية ، الأنماط الخمسة الكبرى)

• الاختبارات والمقاييس:

- اختبار أيزنك للشخصية :

و التي تتكون من 57 بند تقيس ثلاثة أبعاد أساسية للشخصية :

- اختبار الانبساط:

و يتكون من 24 بندا، يفترض أنها تقيس عاملا أحادي البعد من الدرجات العليا و يتكون من مجموعة من العوامل النوعية المرتبطة، أهمها: الاجتماعية، و الاندفاعية.

وتضم صفات الانفعالات القوية - عدم المبالاة - الاندفاعية - العفوية - المغامرة الاستجابة الآنية -

تفضيل الرفقة - حب الخروج - المصادقة الكثيرة - الرد بالمثل - الاستمتاع - الحيوية - المشاركة في الحديث

- الاستشارة - الابتعاد عن العمل المثير للانتباه - حب جماعة الدعاية - حب المواقف التي تستدعي استجابة

سريعة - عدم البطئ أو البلادة - الثقة بالنفس - الانطلاق في اللهو - فرض الوجود - المرح.

- اختبار العصابية:

يتكون من 24 بندا، يفترض أنها تقيس عاملا أحادي البعد من الدرجات العليا، و يضم مجموعة من

العوامل النوعية المرتبطة، أهمها:

- الحاجة لدعم المعنوي - الحساسية للرفض - تقلب المزاج-الاكتئاب - الخجل المفاجئ

- تأنيب و معاتبة الضمير - الانقباض - اضطراب القوى - شرود الذهن - مشاعر الذنب
- الهدوء والغضب - قلة تقدير العمل - ارتفاع النبض - القشعريرة - شدة الاستثارة - القلق - الكوابيس
- الشكوى من الأوجاع - العصبية - حساسية المشاعر - عقدة النقص - التوهم المرضي والمخاوف - الأرق و قلة النوم.
- **استخبار الكذب:**

يتكون من 9 بنود، كان يفترض في البداية أنها تقيس بعدا واحدا و هو الكذب و بخاصة التزييف إلى الأحسن، ثم أوضحت بعض الدراسات أنها تقيس بعدا مهما منفصلا عن التزييف، و هو الجاذبية الاجتماعية، و المجازاة في مختلف المجتمعات [معتز السيد عبد الله: 1996-ص139-150-151]

استخدمه خامس خميس دحلان 2007 حيث تم تقنيه و تطبيقه على البيئة الفلسطينية و محيوز كريمة 2005

- **بروفيل الشخصية المعدل لجوردين:** الذي اشتمل على ( 40 ) فقرة موزعة بالتساوي على أربع سمات رئيسية (المسؤولية، الاتزان الانفعالي، السيطرة، وسمة الاجتماعية) و الذي استخدمه كل من : السلعوس (2001) و غنام (2005)

- **مقياس (فيراببورج) للسمات الشخصية:** اشتمل للاختبار على (56) فقرة تقيس (7) سمات، هي: (العصبية، العدوانية، الاكتئابية، الاستثنائية، الاجتماعية، السيطرة، الكف، الهدوء) و الذي استخدمه احمد (2002).
- **اختبار كاتل للسمات الشخصية:** اشتمل الاختبار على (176) فقرة تقيس (16) سمة هي : (التحفظ. الانفتاح)، (الغباء. الذكاء)، (الحساسية. الثبات الانفعالي)، (نقص الثقة. تأكيد الذات)، (الانبساطية. الانطوائية)، (اللامبالاة. قوة الأنا)، (الخجل. الجرأة)، (العقلية الواقعية. العقلية الهستيرية)، (التوجس. الاندفاع)، (الشخصية البراغماتية. الشخصية الواقعية)، (الدهاء. البساطة)، (القلق. الاطمئنان)، (مجدد. تقليدي)، (المستقل. الاعتمادي)، (منضبط. غير منضبط)، (متوتر. غير متوتر)، و الذي استخدمه مهدي (2002).
- **قائمة الشخصية لكوستا و ماكري (Costa & McCrae, 1992)** التي تقيس أبعاد الشخصية ( العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة التقبل الاجتماعي، حي الضمير) التي عربيها الأنصاري.

- **مقياس السمات الشخصية الذي أعده أبو عليا ( 1983 )** و الذي اشتمل على 75 فقرة موزعة على سبعة أبعاد رئيسية هي : القدرة على تحمل الغموض، الاستقلال في الحكم و التفكير، المرونة في التفكير، الأصالة في التفكير، التفكير التأملي، القدرة على النقد، الانفتاح على الخبرة و الذي استخدمه حامد (2003).
- بناء على ما سبق فإننا نختار الأبعاد الآتية لقياس سمات الشخصية للاعتبارات الآتية:

- **الانتشار:** نظرا للانتشار الواسع و الدراسات العديدة التي تطرقت و درست سمات الشخصية خاصة (المسؤولية و الاجتماعية) حيث أن 6 من أصل 8 دراسات سابقة درست سمة المسؤولية و من أصل 8 دراسات سابقة درست سمة الاجتماعية



- **العينة** : نظرا لطبيعة و ظروف العمل التي تتسم بالاحتكاك الدائم مع المواطنين و الضغوط اليومية التي يعاني منها العمال و المهام الملقاة على عاتقهم.
  - كونها مقياسا و ليست بطارية اختبارات.
  - وبالتالي فاننا نعرف اجرائيا السمات الشخصية على أنها: هي تلك الخصائص التي تظهر على الفرد في علاقته مع الآخرين و تحكمه في انفعالاته و التحلي بالمسؤولية.
- وباستعمال نفس الخطوات السابقة ( الأدب النظري المرتبط و قياسها من نظريات و اختبارات ومقاييس واستبانات ودراسات سابقة استعملت هذه الأدوات) فانه تم تحديد مؤشرات كل بعد على النحو الآتي:

### 3.1.3 مؤشرات أبعاد سمات الشخصية وتعريفها اجرائيا:

- **المسؤولية**: تعرف إجرائيا بأنها المثابرة و حسن انجاز و أداء المهارات ، و الشعور العالي بالمثابرة و التصميم على انجاز الواجبات التي تعهد إلى الأفراد المعد لغرض الدراسة، من خلال الدرجة التي يحصل عليها موظف لبلدية في الاستبانة المعد من طرف الطالبين وتقاس من خلال المؤشرات الآتية:

- تحمل النتائج
- المثابرة
- حسن الانجاز
- التصميم على انجاز الواجبات
- الحزم
- مسؤولية الفرد عن نفسه و عمله
- المسؤولية الجماعية
- مسؤولية الفرد عن الجماعة

- الاجتماعية** : تعرف إجرائيا بأنها الانفتاح على الآخرين من خلال الرغبة في التواجد ضمن المجموعة و عقد صداقات عديدة و حب العمل ضمن الفريق و تكوين علاقات إيجابية و يتم ذلك بالسيطرة على تلك العلاقات و الاتزان الانفعالي للتصدي لمختلف المواقف بالقدر الكافي من التصرف و ضبط النفس، و يقاس من خلال الدرجة التي يحصل عليها موظف لبلدية في الاستبانة المعد من طرف الطالبين وتقاس من خلال المؤشرات الآتية:

- الرغبة في التواجد مع الآخرين
- كثرة الأصدقاء و المعارف
- حسن التواصل وفاعلية الاتصالات
- حب الدخول في الحوارات مع الآخرين
- السيطرة: يتخذ دورا نشطا في الجماعة ، الثقة في النفس ، المصر في علاقاته مع الآخرين

- الاتزان الانفعالي: التصدي للمواقف الانفعالية بالقدر الكافي ، التحكم في التفكير و التصرفات عن طريق ضبط النفس، الاتسام بالبساطة و التفاؤل و الهدوء.

### 4.1.3 فقرات الاستبانة:

تم اقتراح 30 فقرة تغطي المؤشرات السابقة موزعة على بعدين 15 بندا يقيس المسؤولية يليه 15 بندا يقيس الاجتماعية. كما هو موضح في الجدول الآتي:

### 2. توزيع فقرات الإستبانة (سمات الشخصية).

العدد	عدد الفقرات	رقم الفقرات في الإستبانة
المسؤولية	15	1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15.
الاجتماعية	15	16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30.

**5.1.3 بدائل الإجابة:** من خلال الاطلاع على الجانب النظري ونظرا لقياسنا لسمات الشخصية حسب تكرار تواجدها عبر التكرار الزمني فإننا نعتمد على طريقة "ليكرت" (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا) ؛ حيث أن الدرجة التي تمنح للموظف نتيجة إجابته على العبارة الموجبة هي (5-4-3-2-1) على الترتيب، أما العبارة السالبة فتأخذ الدرجات (1-2-3-4-5) على الترتيب.

### 6.1.3 الخصائص السيكومترية لاستبانة سمات الشخصية:

#### الصدق:

هو الاستدلالات الخاصة التي تخرج بها من درجات المقياس من حيث مناسبتها و معناها و فائدتها و تحقيق صدق المقياس (أبو علام 2004، ص 413)، وللكشف عن مدى قياس الاستبانة لما وضعت له، استعملنا:

#### - صدق المحتوى:

تم التحقق من صدق المحتوى بطريقتي هما:

#### أولا: طريقة المحكمين:

عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المكونين من 7 أساتذة جامعيين بجامعة قاصدي مرياح ورقلة قسم علم النفس و علوم التربية (أنظر الملحق رقم 01) و قد رافقت الاستبانة الخاصة بصدق المحكمين عنوان الدراسة، و المطلوب هو تقويم الاستبانة (أنظر الملحق رقم 02).

و بعد مراجعة ملاحظاتهم تم الوقوف على ما يلي:

-تغيير ضمير المتكلم إلى ضمير الجمع في التعليمات.

أما بالنسبة لبنود الاستبانة ف جاء التعديل في:

-إعادة الصياغة بالنسبة للفقرة رقم: 03 و 02 و 15، و تغيير الفقرة رقم 09 من بعد الاجتماعية.  
(أنظر الاستبانة بعد التعديل: الملحق رقم 06).

**ثانيا: طريقة الاتساق الداخلي:**

يتم حساب صدق الاتساق الداخلي للأداة بإيجاد معامل الارتباط بيرسون بين الفقرة و الخاصية و بين الفقرة و بعدها ؛حيث تم تطبيقه على عينة استطلاعية قدرت ب 60 فردا اختيروا بطريقة عشوائية كما هو موضح في الجدول الآتي:

**الجدول 3. معامل ارتباط بين الفقرة و المقياس وبعدها (سمات الشخصية).**

الارتباط بين الفقرة و بعدها و مستوى دلالاته	الارتباط بين الفقرة و المقياس و مستوى دلالاته	الرقم	الارتباط بين الفقرة و بعدها و مستوى دلالاته	الارتباط بين الفقرة و المقياس و مستوى دلالاته	الرقم
**0,656	**0,648	16	*0,303	0,152	1
**0,712	**0,728	17	**0,551	0,435**	2
**0,561	**0,580	18	**0,525	**0,367	3
**0,779	**0,679	19	0,372	**0,211	4
**0,625	**0,453	20	**0,538	**0,458	5
*0,258	*0,309	21	0,456	**0,205	6
*0,504	**0,258	22	0,046	0,152	7
**0,382	**0,434	23	**0,669	**0,521	8
**0,572	**0,616	24	**0,608	**0,565	9
0,428	**0,226	25	**0,678	**0,410	10
**0,540	**0,494	26	**0,363	**0,346	11
*0,508	**0,269	27	**0,630	**0,367	12
**0,473	**0,550	28	**0,694	**0,535	13
**0,543	**0,452	29	**0,585	**0,637	14
0,501	**0,181	30	**0,332	**0,485	15

\*\* : دال عند 0,01، \* : دال عند 0,05

من خلال الجدول ( 3 ) نلاحظ أن أغلب الفقرات مرتبطة بالاستبانة ارتباطا دالا إحصائيا عند ( 0.01 ) بينما الفقرة رقم 21 مرتبطة ارتباطا دالا إحصائيا عند ( 0.05 ) أما الفقرة 1 والفقرة 7 فهما غير مرتبطة ارتباطا دالا إحصائيا.

كما نلاحظ أن أغلب الفقرات مرتبطة ارتباطا دالا إحصائيا عند ( 0.01 ) بأبعادها بينما الفقرات رقم 1، الفقرة رقم 21، 22، 27 مرتبطة ارتباطا دالا إحصائيا عند ( 0.05 ) أما الفقرات 6، 7، 25، 30 فهي غير مرتبطة بأبعادها ارتباطا دالا إحصائيا.

أما مدى ارتباط الأبعاد بالخاصة (سمات الشخصية) فنلخصها في الجدول الآتي:

**الجدول 4. يمثل مدى ارتباط الأبعاد و الاستبانة (سمات الشخصية).**

البعد	معامل الارتباط بين البعد والاستبانة
المسؤولية	0,779**
الاجتماعية	0,843**

(\*\*) : دال عند 0.01.

نلاحظ من خلال الجدول (4) أن كلا البعدين مرتبط بالأداة ارتباط قوي دال إحصائيا عند 0.01. مما سبق يتضح أن الاستبانة تتمتع بصدق اتساق داخلي عال.

**-الثبات:**

يقصد بالثبات دقة المقياس أو اتساقه، فإذا حصل نفس الفرد على نفس الدرجة (أو درجة قريبة منه) في نفس الاختبار (أو مجموعة من الأسئلة المتكافئة أو المتماثلة)، عند تطبيق أكثر من مرة فإننا نصف الاختبار أو المقياس بدرجة من الثبات ( أبو علام 2004، ص 429)، وفي الدراسة الحالية تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، كما هو موضح في الجدول الآتي:

**الجدول 5. نتائج الثبات باستعمال طريقة ألفا كرونباخ (سمات الشخصية).**

البعد	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
المسؤولية	15	0.768
الاجتماعية	15	0.821

من خلال الجدول ( 5 ) يلاحظ أن معاملات ألفا كرونباخ في بعد المسؤولية ( 0.768 )، وفي بعد الاجتماعية ( 0.821 ) وهما قيمتان مرتفعتان تتلآن على أن الاستبانة تتصف مستوى عال من الثبات ؛ حيث يؤكد (عبد الخالق، 1996) بأنه بوجه عام يعد معامل الثبات الذي يساوي أو يزيد عن ( 0.70 ) مقبولا في المقاييس الشخصية.

### 2.3 إستبانة الأداء الوظيفي:

لقياس الأداء الوظيفي لعمال بلديتي دائرة ورقلة، استعملنا مقياس الأداء الوظيفي (الشيخ، 2016)، الذي يضم 13 فقرة (انظر الملحق رقم 5)، يجيب العامل باختيار بديل واحد من خمسة بدائل (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة). اعتمد الباحث في حساب الخصائص السيكومترية للمقياس على طريقتي صدق الاتساق الداخلي والثبات؛ حيث توصل الى أن كل الفقرات مرتبطة بالاستبانة ارتباطا دالا إحصائيا عند (0.01) و هو ما يعني ان المقياس يتصف بصدق محتوى عال، كما الى أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت (0.920) و هي قيمة مرتفعة جدا و هذا ما يدل على أن الاستبانة تتصف بمستوى عال من الثبات.

و في دراستنا الحالية، و نظرا لقياسنا للأداء الوظيفي حسب تكرار تواجده زمنيا لدى العامل فإننا نعتمد على طريقة "ليكرت" (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا)؛ حيث أن الدرجة التي تمنح للموظف نتيجة إجابته على العبارة الموجبة هي (5-4-3-2-1) على الترتيب، أما العبارة السالبة فتأخذ الدرجات (1-2-3-4-5) على الترتيب، وذلك بعد عرض هذا التعديل على محكمين اثنين (انظر الملحق رقم 03)، اللذين وافقا على هذا التعديل. كما تم التحقق من الخصائص السيكومترية لهذا المقياس بتطبيقه على نفس العينة الاستطلاعية السابقة (60 عاملا)، و في نفس الوقت، وذلك باستعمال:

#### طريقة الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاستبانة باستخدام طريقة الاتساق الداخلي و ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين الفقرة و الخاصية، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول 6. معامل ارتباط بين الفقرة و المقياس (الأداء الوظيفي).

الرقم	الارتباط بين الفقرة و المقياس و مستوى دلالاته
1	**0,590
2	0,207
3	**0,743
4	**0,773
5	0,175
6	**0,609
7	**0,667
8	**0,656
9	**0,481
10	**0,553

11	**0,524
12	**0,559
13	**0,599

\*\* : دال عند 0.01

من خلال الجدول ( 6 ) نلاحظ أن أغلب الفقرات مرتبطة بالمقياس ارتباطا دالا إحصائيا عند ( 0.01 ) بينما الفقرات 2، 5 فهي غير مرتبطة بالمقياس ارتباطا دالا إحصائيا.

- الثبات:

و في الدراسة الحالية تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ ، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول 7. نتائج الثبات باستعمال طريقة ألفا كرونباخ (الأداء الوظيفي).

المتغير	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
الأداء الوظيفي	13	0.812

من خلال الجدول ( 7 ) يلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت ( 0.812 ) مرتفعة و هذا ما يدل على أن الاستبانة يتصف مستوى عال من الثبات.

4. إجراءات التطبيق:

بعد حساب صدق و ثبات الاستبانة و تفرغ البيانات و حساب الخصائص السيكومترية أصبحا في صورتها النهائية و الجاهزة للدراسة الميدانية.

تم توزيع الاستبانة على العمال و نظرا التي يمر بها العالم بسبب جائحة كورونا فايروس كانت هناك صعوبة في التطبيق بسبب الحجر الصحي و العطل الاستثنائية التي شهدتها البلديات.

ومن ثم تم توزيع الأدوات معا على عينة قدرها 158 موظفا و استغرق ذلك شهرا.

وبعدها تم تفرغ نتائج كل من استبيان السمات الشخصية و مقياس الأداء الوظيفي باستعمال برنامج تصحيح آلي باستخدام Excel(2007).

5. المعالجة الإحصائية:

و لمعالجة النتائج المحصل عليها بعد التفرغ تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

-معامل الارتباط سبيرمان بواسطة برنامج SPSS 19.0 .

- معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط المبرمجة في Excel(2007) لتحليل فرضية تبحت في مدى تأثير طبيعة العلاقة بين متغيرين في وجود متغير وسيطي.

عرض نتائج الدراسة  
ومناقشتها.



## 1. عرض و تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه : لا توجد علاقة دالة إحصائية بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة.

لتحليل هذه الفرضية ينبغي التحقق من شروط الإحصاء البارامتري و المتمثلة في كون البيانات في كلا المتغيرين من المستوى الفئوي أو النسبي، كما أن العينة عشوائية، إلا أن البيانات لا تتوزع توزيعاً اعتدالياً في كلا المتغيرين و هو ما يوضحه الجدول الآتي :

### الجدول 8. نتائج اختبار شابيرو ويلك Shapiro-Wilk في السمات الشخصية و الأداء الوظيفي.

المتغير	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
السمات الشخصية	0,9660	158	0.01
الأداء الوظيفي	0,9380	158	0.01

يتضح من الجدول السابق أن قيمة شابيرو ويلك في متغيري السمات الشخصية و الأداء الوظيفي على التوالي هي: 0,9660، 0,9380 و كلا القيمتين دال عند 0.01 ما يعني أن البيانات لا تتوزع توزيعاً اعتدالياً في كلا المتغيرين، و بالتالي نستعمل الإحصاء اللابارامتري و المتمثل في معامل الارتباط سبيرمان لحساب دلالة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي.

### الجدول 9. نتائج معامل الارتباط سبيرمان بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي.

المتغيرات	العدد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
السمات الشخصية	158	0.585	0.01
الأداء الوظيفي			

نلاحظ من الجدول (9) أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بلغت 0.585 و هي دالة عند 0.01، و عليه نرفض الفرضية الصفرية و نستبدلها بالفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة دالة إحصائية عند 0.01 بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة.

من خلال الإطلاع على الأدب النظري لمتغيري السمات الشخصية و الأداء الوظيفي و النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية نجد أنها تنطبق مع التفسير الذي قدمه ماكري في نظريته (نظرية الأنماط الخمسة) التي تنص على وجود علاقة بين الخصائص الشخصية و الأداء الوظيفي في عدة مجالات مهنية فنية

## عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

وإدارية في مجال المبيعات و مجال الخدمات التي تحتاج العمال المهرة و شبه مهرة، فالشخصيات الواتقة الحريصة و القادرة على التخطيط والمنظمة المثابرة وذات الحرص على الإنجاز، أكثر قدرة على الأداء الفعال في كل الوظائف المشار إليها. كما تتفق مع نتائج دراسة (Klang, 2012) التي هدفت الى دراسة العلاقة بين الشخصية و الأداء الوظيفي؛ أين وجد علاقة دالة إحصائيا بين الأداء الوظيفي و بعدين من أبعاد الشخصية و هما: الانبساطية، و الضمير الحي. ودراسة (البيالي، 2009) أين وجد علاقة دالة إحصائيا بين الأداء الوظيفي و 3 أبعاد من أبعاد الشخصية و هي الانفتاح على الخبرة، و الوداعة، و التفاني . ودراسة(أحمد وأنور، 2018) هدفت إلى دراسة العلاقة بين الأداء الوظيفي و بعض السمات الشخصية لدى المرشدين التربويين أين وجد علاقة دالة إحصائيا بن الأداء الوظيفي و السمات الشخصية الايجابية أي كلما زادت درجة السمات الشخصية الايجابية زادت كفاءة الأداء الوظيفي للمرشدين التربويين.

كما يمكن القول أن سبب ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لعمال البلدية يرجع إلى كما جاء في نظرية هرزبرك حيث تبنت هذه النظرية استنادا إلى نتائج الأبحاث التجريبية إلى أن هناك عوامل دافعة تدفع الفرد إلى الأداء العالي و الإخلاص للمنظمة و الولاء كالتقدير و الانجاز و التحدي و المسؤولية و كذلك العوامل الصحية: الأجور، العلاقة بين الأشخاص، ظروف العمل، الأمن الوظيفي (أحمد وأنور، 2018 ص10).

كما جاء في نظرية الحاجات لماسلو حيث أن أي إنسان يحتاج أن يكون في وسط اجتماعي (الحاجة الاجتماعية) حيث أن العامل يحتاج أن يكون في وسط بيئة عمل تتسم بالطابع الاجتماعي ؛ حيث تساهم في الرفع من مستوى أداء العمال.

### 2. عرض و تحليل و تفسير و مناقشة الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على أنه: لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة باختلاف مكان العمل. بلديات دائرة ورقلة باختلاف مكان العمل.

### الجدول 10. نتائج الفرضية الثانية بحساب قيمة معادلة الفروق بين معاملات الارتباط.

المتغير	العدد	ر	ز	ز <sup>2</sup> -1	الخطأ المعياري	قيمة معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
مكان العمل	الشباك	97	0,552	0,621	-0,07189	0,166	غير دال
	المكتب	61	0,6	0,693			

ر: معامل الارتباط، ز: المقابل اللوغاريتمي.

## عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

نلاحظ من الجدول (10) أن في مكان العمل (الشباك) كانت قيمة معامل الارتباط ( 0.557 ) في مقابل مكن العمل (المكتب) بلغت قيمة معامل الارتباط ( 0.6 )، و قيمة معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط بلغت ( -0.430 ) و هي غير دالة، و عليه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة باختلاف مكان العمل (الشباك، المكتب).

و قد اتفقت نتائج الفرضية الثانية في الدراسة الحالية مع دراسة (بن معروزة 2018 ) التي أسفرت على أن السمة الأكثر انتشارا من السمات الشخصية هي سمة الكذب (المرغوبية الاجتماعية) حيث أن العامل دائما ما يبحث عن المثالية في عمله و يسعى مرارا إلى إرضاء رؤسائه في العمل و بالتالي يتخلى عن طبيعته و يستعمل التصنع و الكذب كحيل دفاعية للتأقلم و التكيف مع محيطه و لقبوله من الآخر و المجتمع (بن معروزة، 2018، ص134).

أي أن العامل المجتهد الذي يسعى إلى تحقيق مستوى أداء مرتفع لا يهتمه مكان العمل أو نوع المهمة أي أن العامل الاجتماعي و الذي يتحلى بالمسؤولية سيكون مستوى أدائه عاليا بغض النظر عن مكان العمل و هو ما يتفق مع نظرية البورت حيث يؤكد على أن (فالشخص الذي يتسم بالكرم مثلا يكون دائما لديه الاستعداد للتصرف بكرم في جميع الظروف و المواقف و يبحث دائما عن المواقف التي يتصرف فيها بكرم)

### 3. عرض و تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على أنه: لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة باختلاف الجنس (ذكر، أنثى).

الجدول 11. نتائج الفرضية الثالثة بحساب قيمة معادلة الفروق بين معاملات الارتباط.

المتغير	العدد	ر	ز	ز1-2	الخطأ المعياري	قيمة معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
الجنس	ذكر	82	0,477	0,519	-0,3442	0,162	دال عند 0.05
	أنثى	76	0,698	0,863			

يتضح من الجدول (11) أن قيمة معامل الارتباط بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة لدى الذكور بلغت ( 0.477 ) في حين للإناث ( 0.698 )، و قيمة معادلة دلالة الفروق بين

## عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

معاملات الارتباط بلغت ( -2.120 ) و هي دالة عند 0.05، و عليه نرفض الفرضية الصفرية و نستبدلها بالفرضية البديلة التي تنص على أنها تختلف العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة باختلاف الجنس.

و عليه يمكن القول بأن السمات الشخصية تتأثر باختلاف الجنس في علاقتها بالأداء الوظيفي، قد يرجع ذلك إلى أن الإناث يبذلن مجهودات إضافية لإثبات أحقيتهن بالعمل و شغل الوظائف للرد على الحملات التي تتاهض شغل المرأة للوظائف خاصة في البيئة الصحراوية المحافظة. و قد اتفقت نتائج الفرضية الثالثة في الدراسة الحالية مع دراسة (السلعوس، 2001) التي أسفرت على أن سمة الكذب (المرغوبية الاجتماعية) كانت مرتفعة لدى المرأة العاملة في القطاعين الحكومي و الخاص مقارنة مع الذكور في حين تعارضت مع دراسة (مصطفى، 2005) و التي توصلت الى أن سمة الانبساطية كانت مرتفعة لدى المدرسين (الذكور) و أن سمة العصبية كانت عالية عند المدرسات (إناث) (بن معزوزة، 2018، ص134).

### 4. عرض و تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة على أنه: لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة باختلاف الأقدمية (أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

الجدول 12. يمثل نتائج الفرضية الرابعة بحساب قيمة معادلة الفروق بين معاملات الارتباط.

المتغير	العدد	ر	ز	ز1-ز2	الخطأ المعياري	قيمة معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
الأقدمية	أقل من 10 سنوات	75	0,556	0,627	0,162	-0,5041	غير دال
	أكثر من 10 سنوات	83	0,61	0,708			

يتضح من خلال الجدول ( 12 ) أن قيمة معامل الارتباط بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة لدى العمال الذين لديهم أقدمية أقل من 10 سنوات بلغت ( 0,556 ) في حين بلغت لدى العمال الذين لديهم أقدمية أقل من 10 سنوات ( 0,61 )، و بالتالي فقيمة معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط بلغت ( -0,5041 ) و هي غير دالة، و عليه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنها تختلف العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة باختلاف الأقدمية و نرفض الفرضية البديلة. و قد اتفقت نتائج الفرضية الثانية في الدراسة الحالية مع دراسة (بن معزوزة، 2018) التي

## عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

أسفرت على أن لا توجد فروق في السمات الشخصية ترجع لسنوات الخبرة المهنية لدى أفراد العينة و هذه النتائج ترجع إلى المنافسة و إثبات الذات و البحث عن الأفضل باختلاف خبرات العمال أي أن كل فرد من أفراد العينة يسعى إلى تحقيقه ذاته بالقدر نفسه بغض النظر عن متغير الخبرة المهنية (بن معزوزة 2018 ص136).

### 5. عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة على أنه: لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة باختلاف الرتبة (عون تنفيذ ،عون تحكم ،إطار).

#### الجدول 13. يمثل نتائج الفرضية الخامسة بحساب قيمة معادلة الفروق بين معاملات الارتباط.

المتغير	العدد	ر	ز	ز1-ز2	الخطأ المعياري	قيمة معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط	مستوى الدلالة	المتغير
المنصب	عون تنفيذ	52	0,705	0,8771	0,3823	0,2010	1,9022	غير دال
	عون تحكم	53	0,458	0,4947				
	عون تنفيذ	52	0,705	0,8771	0,2056	0,2010	1,0228	غير دال
	إطار	53	0,586	0,6715				
	عون تحكم	53	0,458	0,4947	-0,176	0,2	-0,8838	غير دال
	إطار	53	0,586	0,6715				

يتضح من خلال الجدول رقم ( 13 ) أن قيمة معامل الارتباط بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة لدى العمال بالنسبة لأعوان التنفيذ بلغت ( 0,705 ) في حين بلغت لدى أعوان التحكم (0,458) و بلغت لدى الإطارات ( 0,586 )، وبالتالي فقيمة معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط بالنسبة لأعوان التنفيذ و أعوان التحكم بلغت ( 1.9022 ) وهي غير دالة ، وقيمة معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط بالنسبة لأعوان التنفيذ و الإطارات بلغت ( 1.0228 ) وهي غير دالة وقيمة معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط بالنسبة لأعوان التحكم و الإطارات بلغت ( -0.8838 ) وهي غير دالة وعليه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنها لا تختلف العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال

## عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

بلديات دائرة ورقلة باختلاف الرتبة و نرفض الفرضية البديلة و هو ما يتفق مع دراسة (الشهري و عتوم ، 2018) التي أسفرت انه لا توجد فروق بين المعلمين و المعلمات في الأداء التدريسي حيث يعزو الباحثان النتيجة إلى أن المعلمين على اختلاف مؤهلاتهم قد درسوا مواد تربوية في طرق التدريس والمناهج وعلم النفس و التقويم في جميع المراحل .

و من خلال اطلاعنا و ممارستنا للعمل في البلدية فإننا نتفق مع الدراسة نظرا للمهام الموكلة للعمال بغض النظر عن المؤهلات العلمية و الرتب التي يمتلكونها حيث انه حسب الجريدة الرسمية فان بعض الرتب لا يتوفر لصاحبها مهام محددة حيث أن المشرف هو الذي يحدد مهام الموظف على غرار أعوان التنفيذ و أعوان التحكم و حتى الإطارات ، كما لاحظنا أن المناصب النوعية قد يشغل بها موظفين لا يملكون المؤهل العلمي المناسب عن طريق التكليف و هو ما يؤدي إلى عدم الاختلاف في طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية والأداء الوظيفي للعمال حيث أن مثل هاته الممارسات تقلل من الدافعية للإنجاز لدى الموظفين و الاجتهاد و البحث عن سبل الترقية من اجل الحصول على رتب أعلى.

## 6. خلاصة:

تم التوصل من خلال الدراسة الحالية إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة
- لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان العمل (الشباك، المكتب).
- تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا عند 0.05 باختلاف الجنس (ذكر، أنثى).
- لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف الأقدمية (أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).
- لا تختلف طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية و الأداء الوظيفي لدى عمال دائر ورقلة اختلافا دالا إحصائيا باختلاف مكان الرتبة (عون تنفيذ، عون تحكم، إطار).

## 7. مقترحات الدراسة:

- من خلال ما تم عرضه تقترح الطالبة مجموعة من المقترحات تحتاج إلى تطبيقات في مجال الموارد البشرية:
- يمكن أن ندم نتائج هذه الدراسة البحوث و الدراسات السابقة في هذا المجال من خلال إيجاد حلول موضوعية و منطقية للنقائص الموجودة بالإدارات المحلية.
- الاهتمام بمواضيع الشخصية و سماتها أثناء عملية الانتقاء المهني لعمال البلدية.
- إتباع سياسة التكوين قبل الانطلاق الفعلي في شغل الوظيفة.
- توفير الظروف المادية الضرورية من وسائل وإمكانيات لقيام عامل البلدية بمهامه على أكمل وجه.
- ترقية برامج التدريب و إعداد دورات تحسين المستوى لصالح العمال لمساعدتهم على تطوير ذواتهم و ترسيخ السمات الإيجابية.

قائمة المراجع



## قائمة المراجع

- البادي، عائشة بنت سعيد بن سالم (2014). بعض سمات الشخصية وعلاقتها بفعالية الذات لدى الأخصائيين الاجتماعيين رسالة ماجستير منشورة في قسم التربية و الدراسة الإنسانية، جامعة نزوى عمان.
- الأنصاري، بدر (2000). *قياس الشخصية*، ط1، الكويت: دار الكتاب الحديث.
- بركات، زياد أمين (1998). دراسة في سيكولوجية الشخصية : التفاؤل - التشاؤم و علاقته ببعض المتغيرات المرتبطة بالطالب الجامعي . مجلة التقويم و القياس النفسي و التربوي، جامعة الأزهر : القاهرة 55: 11 77.
- بكال، روبرت(1999). *كيف تقيس و تطور الأداء الوظيفي تقييم الأداء* . يونس موسى(ترجمة). السعودية: بيت الأفكار الدولية.
- البلوي، محمد سليمان (2008). التمكين الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- بن معروزة، خديجة (2018) سمات الشخصية لايزنك و علاقتها بالمجهدين العاملين بمناصب التعامل مع الجمهور دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصلحة الحالة المدنية . غيليزان نموذجاً . أطروحة دكتوراه ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.
- ثوم، جورج خوري (2010). *نظرة في أعماق الشخصية* . لبنان: دار مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر.
- جلال محمود الشيخ ( 2016 ) المناخ التنظيمي و أثره على أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية ، رسالة مئمة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الأزهر - غزة.
- حريم، حسين (2009). *السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال* . ط3. عمان: دار الحامد للنشر.
- حمادات، محمد حسن(2007). *السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية* . عمان: دار الحامد.
- حمداوي، وسيلة. (2004). *إدارة الموارد البشرية*. الجزائر: مديرية النشر لجامعة قلمة.
- الحنيفة، خالد بن عبد الله (2003). القيم التنظيمية و علاقتها بكفاءة الأداء. رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

- درة، عبد الباري إبراهيم. (2003). *تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة*. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- راجح، أحمد عزت (1968). *أصول علم النفس*. ط7. القاهرة: دار الكاتب العربي للطباعة و النشر.
- رولان، دورون و فرانسواز، بارو (2012). *موسوعة علم النفس معجم مصطلحات شرح معاني*. لبنان: دار عويدات.
- زايد، عادل محمد (2006). *العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية*. ط1. مصر: دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث و دراسات.
- سرور، محمد. (2015). *التحليل النفسي السلوكي*. ط1. الأردن: دار زمز للنشر والتوزيع.
- السلعوس، رنا اسماعيل (2001). *سمات الشخصية لدى المرأة العاملة في القطاعين الحكومي والخاص في مدينة نابلس*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية: نابلس، فلسطين.
- شادلي، عبد الحميد محمد (1999). *الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية*. ط 2. الإسكندرية: المكتب العلمي للكمبيوتر.
- الشعار، علياء نشأت ( 1998). *السمات الشخصية و التفكير الابداعي لدى طلبة الصف العاشر*. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- شلبي، عنايات حامد محمد. ( 2011). *الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين في المجال المدرسي*. ط1. مصر: دار الوفاء لدنيا.
- صالح، مأمون (2011). *الشخصية*. عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع.
- الصرايرة، خالد أحمد ( 2011). *الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها*. مجلة جامعة دمشق، سوريا، 27 (11)، 601\_652.
- صقر، عشور أحمد (1986). *السلوك الإنساني في المنظمات*. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- الضمد، عبد الستار. (2010). *علم النفس في الرياضة*. عمان: دار الخليج.
- الطائي، يوسف حجيم الفضل و مؤيد، عبد الحسين. ( 2006). *إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل*. الأردن: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع.
- الطائي، يوسف حجيم و الفضل، مؤيد عبد الحسين و العبادي، هاشم فوزي. (2006). *إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل*. عمان: دار الورق للنشر.

- طه، طارق. (2008). *السلوك التنظيمي في بيئة العولمة و الإنترنت*. ط 1. مصر: دار الجامعة الجديدة.
- عباس، فيصل. (1994). *التحليل النفسي للشخصية*. بيروت، دار الفكر العربي.
- عبد القادر، طه فرج وآخرون، (دس). *معجم علم النفس والتحليل النفسي*. بيروت: دار النهضة العربية.
- عبد الله بن أحمد نزال البيالي ( 2009 ) *العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير*. الرياض
- عبدات، روي (2002). *العلاقة بين السمات الشخصية والروح المعنوية لدى معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية*. رسالة جامعية غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية.
- عدة مؤلفين، (2001). *المنجد في اللغة العربية المعاصرة*. ط2. لبنان: دار المشرق.
- عقباني، ربيعة (2016). *علاقة السمات الشخصية حسب نموذج العوامل الخمس الكبرى بالذكاء الانفعالي*. رسالة ماجستير منشورة، جامعة وهران، الجزائر.
- على، فهمي (2010). *علم النفس المرضي نماذج لحالات اضطرابات نفسية و علاجها، الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة*.
- عونية عطا صوالحة، نوال عبد الرؤوف العبوشي (2011) *دراسة وصفية لمستوى بعض السمات لطلبة جامعة عمان الأهلية و علاقتها ببعض المتغيرات، جامعة عمان الأهلية، الأردن*.
- العيد، عماد. (2013). *أثر إستراتيجية إدارة الموارد البشرية على فعالية أداء المؤسسة الاقتصادية العمومية، رسالة ماجستير منشورة في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل، جامعة زيان عشور، الجلفة*.
- غنام، ختام عبد الله ( 2005 ) *السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس*. رسالة جامعية غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية. نابلس.
- قريوتي، محمد قاسم (2000). *السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في*
- قسطنطين، تيودور. (1998). *المنجد إنجليزي عربي*. ط2. لبنان: المكتبة الشرقية.
- القضاة، خالد ( 2004 ). *تطوير مقياس متعدد الأبعاد لتقييم البنى الشخصية لموظفين مصنفين في فئة متخصصين في الأردن*. رسالة جامعية غير منشورة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.
- كمال، يوسف بلان (2012). *السمات الشخصية لدى المرأة في ضوء بعض المتغيرات دراسة ميدانية مقارنة لدى عينة من النساء العاملات و غير العاملات في محافظتي دمشق و حمص، كلية التربية جامعة دمشق*.

- لحر، ميلود (2016). التنشئة التنظيمية و علاقتها بالأداء المهني. رسالة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة وهران، الجزائر.
- محمد هادي الشهري، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية، عبد القادر محمد عتوم، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية(2018) العوامل الخمسة الكبرى للشخصية و علاقتها بالأداء التدريسي لدى معلمي و معلمات اللغة العربية في محافظة شرورة، مجلة جامعة الخليل للبحوث، (13، 2)، فلسطين.
- محيوز، كريمة (2014). أثر بعض السمات الشخصية على التوافق المهني لدى الموظفين الإداريين في البلديات. أطروحة دكتوراة منشورة في قسم علم النفس، جامعة الجزائر2، الجزائر.
- مرنيذ، عفيف(2014). نمط الشخصية الهادفة المهيم و علاقته بالدافعية للإنجاز دراسة نفسية و تربوية، الجزائر، 12\_151\_164.
- نايف، قياسي. (2010). المعجم التربوي و علم النفس. ط 1. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- النميان، عبد الله عبد الرحمن (2003). الرقابة الإدارية و علاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية. أطروحة ماجستير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- يونس، موسى (1999). تقييم الأداء كيف تقيس و تطور الأداء الوظيفي. الأردن: بيت الأفكار الدولية للنشر و التوزيع.
- عبد الله، صافي ( 2015). علاقة التعصب بسمتي السيطرة و الاجتماعية لدى عمال قطاع المحروقات، جامعة الجزائر.
- القائدي، نزار، بن حامد بن الدغليب ( 2012). أساليب مواجهة الضغوط و علاقتها ببعض سمات الشخصية لدى طلاب مرحلة الثانوية بمحافظة جدة، المملكة العربية السعودية.
- الزاهري، نوال بنت عثمان أحمد ( 2008). الاحتراق النفسي و علاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

Klang, A.(2012). The Relationship between Personality and Job Performance in Sales: A Replication of Past Research and an Extension to a Swedish Context. [Unpublished master's thesis]. Stockholm University.

Mkoji D. & Sikalieh, D. (2012). The Influence of personality Dimensions on Organizational Performance, *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(17), 184-194.

Rothmann, S. & Coetzer, E. P. (2003).The Big Five Personality Dimensions And Job Performance, *SA Journal of Industrial Psychology*, 29 (1), 68-74

الملاحق

ملحق رقم 1: قائمة الأساتذة المحكمين لاستبانه السمات و درجاتهم العلمية.

المحكمين	الدرجة العلمية
جخراب محمد عرفات	أستاذ التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة.
غربي صبرينة	أستاذ التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة.
محجر ياسين	أستاذ التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة.
دبابي بوبكر	أستاذ محاضر (أ) جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة.
دشاش نادية	أستاذ التعليم العالي جامعة 08 ماي _ قالمة.
بحري نبيل	أستاذ التعليم العالي جامعة الجزائر 2 _ الجزائر.
سرايه الهادي	أستاذ محاضر (أ) جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة.

ملحق رقم 2: استمارة التحكيم الخاصة باستبيان السمات الشخصية.

جامعة قاصدي- مرياح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

ثانية ماستر

استمارة تحكيم

.....: الأستاذة (ة) الكريم (ة) :

..... : الدرجة العلمية :

إعداد الطالبين: خديمو داود ، قنان محمد نعيم إشراف: أ.د. عقيل بن ساسي

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة:

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية معنونة بـ : " السمات الشخصية و علاقتها بالأداء المهني لدى عمال بلديات دائرة ورقلة" قمنا بإعداد أداة تقيس السمات الشخصية، لذا نرجو منكم تحكيم هذه الأداة التي صممت لغرض:

- تحديد درجة عامل البلدية في السمات الشخصية و ذلك من حيث:

- 1 - مدى وضوح التعليمات.
  - 2 - مدى مناسبة المثال التوضيحي.
  - 3 - مدى كفاية بدائل الأجوبة.
  - 4 - مدى قياس البعد للخاصة.
  - 5 - مدى جودة الصياغة اللغوية للعبارات.
  - 6 - مدى قياس العبارة للخاصة.
- و قد تم بناء هذه الأداة بعد الاطلاع على ما يأتي:

1 - تم وضع أبعاد المقياس من خلال الاطلاع على الأدب النظري الذي يشمل النظريات :

- ت - نظرية التحليل النفسي: تؤكد على أهمية الدوافع و الانفعالات و أن الشخصية تتطور و ترتقي من خلال حل الصراعات النفسية (الهو ، الأنا ، الأنا الأعلى)
- ث - نظرية السمات: ترى أن لكل شخص سمات خاصة تختلف عن الأخر و أن هناك سمات أساسية لا تتغير و سمات ثانوية ، و كاتل يرى أن الشخصية و السمات تتكون طريق الوراثة و المحددات الاجتماعية
- ح - نظرية الأنماط: تنقسم إلى (أنماط مزاجية ، أنماط نفسية ، الجسمية لكرتشمير ، النفسية الاجتماعية ، الأنماط الخمسة الكبرى)

### • المقاييس، الأدوات و الدراسات السابقة التي ضمتها:

- أ - مقياس (فيرايبورج) للسمات الشخصية: الذي استخدمه كل من السلعوس (2001) ، غنام (2005)
- ب - بطارية أيزنك للشخصية: الذي استخدمها كل من خامس خميس دحلان ( 2007 ) و محيوز كريمة (2005)
- ج - مقياس (فيرايبورج) للسمات الشخصية: الذي استخدمه احمد (2002) (
- د - اختبار كاتل للسمات الشخصية: الذي استخدمه مهدي (2002)
- هـ - قائمة الشخصية لكوستا و ماكري (Costa & McCrae, 1992) التي عربها الأنصاري.
- و - مقياس السمات الشخصية الذي أعده أبو عليا (1983): الذي استخدمه حامد (2003)
- بناء على ما سبق تم التوصل إلى:

### 1 - التعريف الإجرائي للخاصة:

هي تلك الخصائص التي تظهر على الفرد في علاقته مع الآخرين و تحكمه في انفعالاته و التحلي بالمسؤولية

### 2 - الأبعاد وتعريفها:

2-1- المسؤولية: هي المثابرة و حسن انجاز و أداء المهارات ، و الشعور العالي بالمثابرة و التصميم على انجاز الواجبات التي تعهد إلى الأفراد

2-2- الاجتماعية: هي الانفتاح على الآخرين من خلال الرغبة في التواجد ضمن المجموعة و عقد صداقات عديدة و حب العمل ضمن الفريق و تكوين علاقات إيجابية و يتم ذلك بالسيطرة على تلك العلاقات و الاتزان الانفعالي للتصدي لمختلف المواقف بالقدر الكافي من التصرف و ضبط النفس

3- وصف محتوى الأداة في صورتها الابتدائية: الأداة تحوي 30 عبارة موزعة على أبعاده 15 بندا يقيس المسؤولية يليها 15 بندا يقيس الاجتماعية، حيث يتاح للعامل أن يختار إجابته على مقياس متدرج من ثلاث



## الملاحق

بدائل هي ( دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا)، حيث أن الدرجة التي تمنح للعامل نتيجة إجابته على العبارة الموجبة هي: (1،2،3،4،5) على الترتيب، أما العبارة السالبة فتأخذ الدرجات (1،2،3،4،5) على الترتيب. و لتسهيل عملية التحكيم ستجدون مجموعة من الجداول كل جدول يخص مطلوبا معينا. وتكون الإجابة بوضع علامة x في الخانة المناسبة، كما أن أسفل كل جدول مكان مخصص لملاحظات أخرى ترونها ذات أهمية.

### التعليمات:

أخي العامل / أختي العاملة

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته:

في إطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ندعوكم للإجابة على عبارات هذه الاستبانة علما أنه لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة و إنما لكل فرد حالته الخاصة التي يعبر عنها بوضع علامة ( x ) في الخانة التي تنطبق على حالته. كما نحيطكم علما أن إجابتك تعتبر مساهمة في البحث العلمي و لا تستخدم الا لهذا الغرض . تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

### جدول رقم 1 : خاص بمدى وضوح التعليمات

واضحة بدرجة جيدة	واضحة بدرجة متوسطة	غير واضحة
التعليمات		

ملاحظات.....  
.....  
.....

### 1. المثال التوضيحي:

- إذا كانت العبارة تنطبق عليك في كل الأوقات فان إجابتك تكون كالأتي

الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1.	أنا متمهل في تصرفاتي.	X				

- إذا كانت العبارة تنطبق عليك في بعض الأوقات فان إجابتك تكون كالأتي

## الملاحق

الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1.	أنا متمهل في تصرفاتي.			X		

- مع العلم أن غالبا تعني أنها تتطبق عليك في أغلب الأوقات ، أما نادرا فإنها تعني قلما ما تتطبق عليك و أبدا لا تتطبق عليك في كل الأوقات  
جدول رقم 2 : خاص بمدى مناسبة المثال التوضيحي

مناسب جدا	مناسب بدرجة متوسطة	غير مناسب
المثال		

ملاحظات.....

.....

.....

### 3.بدائل الأجوبة:

جدول رقم 3 : خاص بمدى كفاية بدائل الأجوبة

كافية جدا	كافية بدرجة متوسطة	غير كافية
بدائل الأجوبة		

ملاحظات.....

.....

.....

### 4. مدى قياس البعد للخاصة

جدول رقم 4 : خاص بمدى قياس البعد للخاصة

## الملاحق

الأبعاد	يقيس بدرجة جيدة	يقيس بدرجة متوسطة	لا يقيس
المسؤولية			
الاجتماعية			

ملاحظات.....

.....

.....

### 5. مدى جودة الصياغة اللغوية للعبارات:

جدول رقم 5: خاص بمدى جودة الصياغة اللغوية للعبارات

العبارات	صياغة جيدة	صياغة متوسطة	صياغة ضعيفة	اقتراح البديل إذا كانت الصياغة ضعيفة أو متوسطة
أعتني بأي عمل أقوم به.				
أستمر في الأعمال الروتينية حتى أنتهي منها.				
أجتهد في عملي.				
لدي القدرة على اتخاذ القرارات المهمة دون مساعدة أحد.				
أذلل الصعوبات في العمل بقدر المستطاع.				
لا آخذ المسؤوليات مأخذ الجد.				
أجد سهولة في التأثير على الآخرين.				
ينقصني الشعور بالمسؤولية.				
أواصل العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.				

				أنا مثابر جداً في أي عمل أقوم به
				أفكر بعواقب تصرفاتي قبل القيام بها.
				لا يمكنني الاستمرار في العمل الذي أقوم به.
				ينقصني الاعتماد على النفس.
				أنا واثق من قدراتي.
				لا أستسلم بسهولة عند مواجهتي المشاكل.
				لدي القدرة على إدارة المناقشة في الاجتماعات.
				أتعامل مع زملائي في العمل بطريقة ايجابية.
				أتححرر من أنواع القلق والتوتر أثناء تأدية مهامي .
				أتصرف مع الآخرين بطريقة عصبية.
				لا أحب الاجتماع بالآخرين.
				أتأثر بآراء الآخرين بسهولة.
				يسهل علي تكوين صداقات مع معارف جديدة.
				أشعر بالاطمئنان وراحة البال أثناء العمل.
				أعامل المواطنين في عملي باحترام .
				أبدو عصبياً بشكل سريع عند وقوع الأخطاء.
				أنا إنسان هادئ ولا يمكن إثارتي بسهولة.
				أقضي وقتي بصحبة الآخرين.
				أقوم بدور فعال في المواقف و الأنشطة الجماعية.
				أنا ماهر في التعامل مع الآخرين أثناء فترات الاستقبال.

## الملاحق

				أحب التحدث مع الغرباء الذين لا اعرفهم
--	--	--	--	---------------------------------------

..... ملاحظات.....

.....

.....

### 6. مدى قياس العبارة للخاصة

الجدول رقم 06: مدى قياس العبارة للخاصة

العبارات	يقيس درجة عالية	يقيس درجة متوسطة	لا يقيس	اقترح البديل
أعتني بأي عمل أقوم به.				
أستمر في الأعمال الروتينية حتى أنتهي منها.				
أجتهد في عملي.				
لدي القدرة على اتخاذ القرارات المهمة دون مساعدة أحد.				
أدلل الصعوبات في العمل بقدر المستطاع.				
لا آخذ المسؤوليات مأخذ الجد.				
أجد سهولة في التأثير على الآخرين.				
ينقصني الشعور بالمسؤولية.				
أواصل العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.				
أنا مثابر جداً في أي عمل أقوم به				
أفكر بعواقب تصرفاتي قبل القيام بها.				
لا يمكنني الاستمرار في العمل الذي أقوم به.				

				ينقصني الاعتماد على النفس.
				أنا واثق من قدراتي.
				لا أستسلم بسهولة عند مواجهتي المشاكل.
				لدي القدرة على إدارة المناقشة في الاجتماعات.
				أتعامل مع زملائي في العمل بطريقة ايجابية.
				أتحرر من أنواع القلق والتوتر أثناء تأدية مهامي .
				أتصرف مع الآخرين بطريقة عصبية.
				لا أحب الاجتماع بالآخرين.
				أناأثر بآراء الآخرين بسهولة.
				يسهل علي تكوين صداقات مع معارف جديدة.
				أشعر بالاطمئنان وراحة البال أثناء العمل.
				أعامل المواطنين في عملي باحترام .
				أبدو عصبيا بشكل سريع عند وقوع الأخطاء.
				أنا إنسان هادئ ولا يمكن إثارتي بسهولة.
				أقضي وقتي بصحبة الآخرين.
				أقوم بدور فعال في المواقف و الأنشطة الجماعية.
				أنا ماهر في التعامل مع الآخرين أثناء فترات الاستقبال.
				أحب التحدث مع الغرباء الذين لا اعرفهم

## الملاحق

---

---

ملاحظات.....

ملحق 03. قائمة الأساتذة المحكمين لاستبانه الأداء الوظيفي ودرجاتهم العلمية.

المحكمين	الدرجة العلمية
جخراب محمد عرفات	أستاذ التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة.
دبابي بوبكر	أستاذ محاضر (أ) جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة.



ملحق 04. استبانته قياس الأداء الوظيفي الشيخ 2016 المناخ التنظيمي و أثره على أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية ، غزة

### القسم الثالث: أداء الموظفين

رقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
66	تحرص على إنجاز عملك في الوقت المحدد					
67	يؤثر الأسلوب الإداري لمديرك المباشر على أدائك إيجابيا					
68	تهتم مصلحة العمل وتقدمها على المصلحة الخاصة					
69	تحرص على أداء العمل بإتقان وبدون أخطاء					
70	تشعر بوجود روتين في العمل					
71	تستطيع التأقلم و التكيف مع التغيرات و الأوضاع الطارئة بالمنظمة					
72	حجم العمل اليومي الذي تنجزه يتفق مع المعايير الموضوعية					
73	لديك القدرة على تحمل مسؤوليات أعباء العمل اليومية					
74	يتم إنجاز العمل وفقا للأولوية وحسب الأهمية والأكثر إلحاحاً					
75	ساعات العمل كافية لإنجاز مهامك اليومية					
76	أنتقيد بمواعيد الحضور والانصراف					
77	مستعد للعمل في غير أوقات ساعات العمل الرسمي					
78	تستمر في الأداء الإيجابي رغم وجود الخلافات					

الملحق 05. استمارة التحكيم الخاصة باستبيان الأداء الوظيفي.

جامعة قاصدي- مرياح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

ثانية ماستر

استمارة تحكيم

..... الأستاذة (ة) الكريم (ة):

..... الدرجة العلمية :

إعداد الطالبين: خديمو داود ، قنان محمد نعيم إشراف: أ.د. عقيل بن ساسي

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة:

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية معنونة بـ : " السمات الشخصية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة" قمنا بتبني أداة تقيس الأداء الوظيفي، لـ: جلال محمود الشيخ 2016 المناخ التنظيمي و أثره على أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية ، غزة

رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الأزهر - غزة

لذا نرجو منكم تحكيم هذه الأداة التي صممت لغرض:

قياس مستوى أداء عامل البلدية.

- حيث تم تعديل صيغة الفقرات لضمير المتكلم المخاطب و تعديل بعض العبارات لإشعار المفحوص (المجيب) بالموقف لتكون الإجابات أكثر موضوعية  
مدى قياس العبارة للخاصة

الجدول رقم 01: مدى قياس العبارة للخاصة

## الملاحق

العبارات	يقيس درجة عالية	يقيس درجة متوسطة	لا يقيس	اقتراح البديل
أحرص على انجاز عملي في الوقت المحدد.				
يؤثر الأسلوب الإداري لمديرك المباشر على أدائي ايجابيا				
تهمني مصلحة العمل و أقدّمها على المصلحة الخاصة				
أحرص على أداء العمل بإتقان و بدون أخطاء				
أشعر بوجود روتين في العمل				
أستطيع التأقلم و التكيف مع التغيرات و الأوضاع الطارئة بالمنظمة				
حجم العمل اليومي الذي أنجزه يتفق مع المعايير الموضوعية لانجاز العمل				
لدي القدرة على تحمل مسؤوليات أعباء العمل اليومية				
يتم انجاز العمل وفق للأولوية				
ساعات العمل كافية لانجاز مهامك اليومية				
ألتقيد بمواعيد الحضور و الانصراف				
مستعد للعمل في غير أوقات ساعات العمل الرسمي				
أستمر في الأداء الايجابي رغم وجود الخلافات مع الزملاء و المشرفين				

..... ملاحظات.....

.....

## الملاحق

---

---

---

---

---

الملحق 06. استبانة السمات الشخصية و الأداء الوظيفي (الصورة النهائية).

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: علم النفس و علوم التربية

استمارة البحث:

أخي العامل / أختي العاملة

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته:

في إطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ندعوكم للإجابة على عبارات هذه الاستبانة علما أنه لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة و إنما لكل فرد حالته الخاصة التي يعبر عنها بوضع علامة ( X ) في الخانة التي تنطبق على حالته. كما نحيطكم علما أن إجابتك تعتبر مساهمة في البحث العلمي و لا تستخدم الا لهذا الغرض . تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

الخصائص الشخصية:

\_ الجنس: ذكر  أنثى

\_ السن: .....سنة

\_ الرتبة:

عون تنفيذ  عون تحكم  إطار

\_ الخبرة: أقل من 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

\_ مكان العمل: الشباك  المكتب

- مثال توضيحي:

## الملاحق

الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	أنا متمهل في تصرفاتي.	X				

الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1.	أعتني بأي عمل أقوم به.					
2.	أستمر في الأعمال الروتينية حتى أنتهي منها.					
3.	أجتهد في عملي.					
4.	لدي القدرة على اتخاذ القرارات المهمة دون مساعدة أحد.					
5.	أدلل الصعوبات في العمل بقدر المستطاع.					
6.	لا أخذ المسؤوليات مأخذ الجد.					
7.	أجد سهولة في التأثير على الآخرين.					
8.	ينقصني الشعور بالمسؤولية.					
9.	أواصل العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.					
10.	أنا مثابر جداً في أي عمل أقوم به					
11.	أفكر بعواقب تصرفاتي قبل القيام بها.					
12.	لا يمكنني الاستمرار في العمل الذي أقوم به.					
13.	ينقصني الاعتماد على النفس.					
14.	أنا واثق من قدراتي.					
15.	لا أستسلم بسهولة عند مواجهتي المشاكل.					
16.	لدي القدرة على إدارة المناقشة في الاجتماعات.					

					17. أتعامل مع زملائي في العمل بطريقة ايجابية.
					18. أتحرق من أنواع القلق والتوتر أثناء تأدية مهامي .
					19. أتصرف مع الآخرين بطريقة عصبية.
					20. لا أحب الاجتماع بالآخرين.
					21. أتناثر بآراء الآخرين بسهولة.
					22. يسهل علي تكوين صداقات مع معارف جديدة.
					<b>الفقرات</b>
أبدا	نادرا	أحيا نا	غالبا	دائما	
					23. أشعر بالاطمئنان وراحة البال أثناء العمل.
					24. أعامل المواطنين في عملي باحترام .
					25. أبدو عصبيا بشكل سريع عند وقوع الأخطاء.
					26. أنا إنسان هادئ ولا يمكن إثارتي بسهولة.
					27. أفضي وقتي بصحبة الآخرين.
					28. أقوم بدور فعال في المواقف و الأنشطة الجماعية.
					29. أنا ماهر في التعامل مع الآخرين أثناء فترات الاستقبال.
					30. أحب التحدث مع الغرباء الذين لا اعرفهم أثناء العمل
					31. أحرص على انجاز عملي في الوقت المحدد.
					32. يؤثر الأسلوب الإداري لمديرك المباشر على أدائي ايجابيا
					33. تهمني مصلحة العمل و أقدمها على المصلحة الخاصة
					34. أحرص على أداء العمل بإتقان و بدون أخطاء
					35. أشعر بوجود روتين في العمل

					36. أستطيع التأقلم و التكيف مع التغيرات و الأوضاع الطارئة بالمنظمة
					37. حجم العمل اليومي الذي أنجزه يتفق مع المعايير الموضوعة لانجاز العمل
					38. لدي القدرة على تحمل مسؤوليات أعباء العمل اليومية
					39. يتم انجاز العمل وفق الأولوية
					40. ساعات العمل كافية لانجاز مهامك اليومية
					41. أتقيد بمواعيد الحضور و الانصراف
					42. مستعد للعمل في غير أوقات ساعات العمل الرسمي
					43. أستمر في الأداء الايجابي رغم وجود الخلافات مع الزملاء و المشرفين