



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم تربوية

مذكرة تخرج لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي تخصص علم

النفس العمل والتنظيم وتسيير موارد بشرية

مقدمة من طرف:

✓ حامدي سعيدة

✓ هبال منيرة

بعنوان:

الأداء الوظيفي لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني

دراسة ميدانية لدى عينة من العمال بمؤسسة سونلغاز

أمام لجنة المناقشة:

الصفة	الإسم واللقب
رئيسا	بن عمارة سمية
مشرفا ومقررا	مزياني لونس
مناقشا	كادي الحاج

السنة الجامعية 2022/2021

إهداء:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل:

إلى من ربّتي وأنارت دريبي إلى نبع الحنان ومصدر قوتي أُمي الحبيبة أطل الله في عمرها، إلى سندي والقوة الحكيمة والحنونة الذي عمل في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه الآن يا العزيز حفظها الله ورعاه، إلى إخوتي ، إلى كل عائلة حامدي وجميع الأهل والأصدقاء والأحباب

سعيدة حامدي

إهداء

إلى اعز رجل في حياتي الذي علمني معنى الحياة والصبر والذي كان لي السند الأول
والأخير للوصول ماأنا عليه الآن إلى أعلى ما في قلبي أُمي التي تعبت من أجلي كل هذه السنين
والتي كانت ذخرا لي في مسيرتي العلمية المتواصلة أطل الله عمرها وانا دربي بدعائها الى
شموع الحياة التي لن تنطفأ اخوتي وأخواتي الذين ساندوني وكانو من شاركني هذه الحياة
بحلوها ومرها إلى أصدقائي الذين وقفوا معي دائما ولم يتخلوا عني في أشد اللحظات

منيرة هبال

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي أنعم علينا بالصحة لإتمام هذه المذكرة ، فنتقدم بالشكر إلى الأستاذ لوناس

مزياني لإشرافه على مذكرتنا ، كما نقدم الشكر أيضا إلى مدير مؤسسة سونلغاز وأيضا إلى

جميع العمال بالمؤسسة ، كما نتقدم بخالص الشكر للأساتذة الأفاضل على التوجيهات التي

قدموها لنا وكل من ساعدنا

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	إهداء
ب	شكر وتقدير
ج	فهرس المحتويات
د	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال والملاحق
02	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	
06	1. إشكالية الدراسة
06	2. تساؤلات الدراسة
07	3. فرضيات الدراسة
07	4. أهمية الدراسة
07	5. أهداف الدراسة
08	6. التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
08	7. مجال الدراسة
الفصل الثاني: الأداء الوظيفي	
10	تمهيد
11	01. مفهوم الأداء الوظيفي
13	02. عناصر ومحددات الأداء الوظيفي
14	03. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ومؤشراته
18	04. أهمية قياس أداء العنصر البشري
19	05. قياس الأداء الوظيفي
19	06. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
21	07. مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
22	08. أهمية وأهداف تقييم أداء العاملين
23	09. محددات تقييم كفاءة أداء العاملين
24	10. الصعوبات أو الأخطاء في تقييم أداء العاملين

25	11.مراحل تقييم الأداء الوظيفي
27	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
30	تمهيد
31	1.منهج المستخدم في الدراسة
31	2.الدراسة الإستطلاعية
33	3.الخصائص السيكومترية
35	04. أدوات جمع البيانات
35	05.الدراسة الأساسية
40	06.الأساليب الإحصائية
42	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة	
44	تمهيد
45	01.عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
46	02.عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية
47	03.عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
48	04.عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
49	05.عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة
51	خلاصة الدراسة
52	أفاق الدراسة
53	قائمة المراجع
58	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
35	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية	01
36	مستويات ودرجات المقياس	02
36	نتيجة معامل الصدق التمييزي للمقياس	03
37	نتيجة معامل الفا كرونباخ للمقياس	04
37	قيمة معامل ارتباط بين نصفي المقياس	05
28	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس	06
39	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	07
40	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الاقدمية	08
41	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية	09
42	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير التأهيل	10
45	نتائج مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني	11
46	دلالة الفروق في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل	12
47	دلالة الفروق في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل تعزى لمتغير الجنس	13
48	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي الإتجاه لكشف الفروق في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل تعزى لمتغير الأقدمية	14
49	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	15

قائمة الأشكال :

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
21	العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر على الأداء الوظيفي	01
26	أهداف تقييم أداء العاملين	02
29	مراحل تقييم الأداء	03
35	توزيع أفراد العينة الإستطلاعية	04
40	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	05
41	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الأقدمية	06
42	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية	07
43	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير التأهيل	08

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
59	استمارة	01
60	نتائج الثبات الفا كرونباخ	02
61	نتائج مستوى الأداء	03
62	نتائج اختبارات لمستوى الأداء باختلاف الجنس	04
63	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمستوى الأداء باختلاف الأقدمية	05
64	نتائج اختبار التباين الأحادي لمستوى الأداء باختلاف الحالة الاجتماعية	06

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الحالية على معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي كما أجريت على عينة من العمال بمؤسسة سونلغاز بورقلة البالغ عددهم (93) من العمال حيث إن (72) منهم من العمال خاضعين للتأهيل المهني و(21) من العمال الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تم اختيارهم بطريقة عشوائية من عينة قوامها (593) بمؤسسة سونلغاز وكأداة لجمع المعطيات اعتمدنا على أداة الاستبيان وبعد الحصول على استجابات العمال والاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة وتم التوصل إلى النتائج التالية:

1. مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز مرتفع
 2. /توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني
 3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الجنس
 4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الاقدمية
 5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية
- . **الكلمات المفتاحية :** الأداء الوظيفي ، التأهيل المهني

The Summary:

The current study, aims to identify the performance of the workers who have professional qualifications in Sonelgaz by using exploratory descriptive method the sample of the study are, 93 Workers of Sonelgaz Ouaragla however, 72 Workers have professional qualifications which they have been selected randomly from a sample that contains 593 by using a questionnaire for data collection the results of the study shows that:

1. Workers who have professional qualifications have a higher performance
2. there are a statistics difference in worker's performance regarding professional qualifications
3. there are no a statistics difference in worker's performance regarding their gender
4. there are no statistics difference between worker's professional qualifications and who don't have professional qualifications regarding the years of work
5. there are no statistics difference between wouker's professional qualifications regarding social stat

Key word: the performance ,professional qualification

مقدمة:

إن الحديث عن التحديات التي فرضتها ظروف العولمة والتطور التكنولوجي، هو الحديث عن التنافسية ومدى قدرة المنظمة على تحقيق ميزة تنافسية، هذه الأخيرة التي تتحقق من خلال الاستغلال الأمثل للإمكانيات والموارد التي تتمتع بها المنظمة.

وأضحى العنصر البشري الكفاء والمؤهل لا ستعاب هذه التطورات والمتغيرات الركيزة الأساسية لنجاح أي منظمة عامة أو خاصة، للنهوض بمهامها بكفاءة وفعالية، والطريقة المثلى لضمان حسن استخدام مواردها البشرية على النحو الذي يضمن لها القدرة على المنافسة العالمية والتي اتسعت دائرتها بدرجة كبيرة في ظل العولمة.

ومن هذا المنطق تتوجه تطلعات المنظمة إلى الاستثمار الأمثل في مواردها البشرية وكانت أهم وسيلة تساهم في تحقيق الغرض هي الاعتماد على البرامج التدريبية لتحسين القدرات العلمية والسلوكية للموارد البشرية بالشكل الذي يمهد الطريق نحو نمو المنظمات وازدهارها ومواجهة التغيرات والضغوطات المنافسة الحادة، ولتأكيد الدور الذي يلعبه التأهيل في تحسين

الموارد البشرية وزيادة المعرفة المتخصصة وتحسين مهاراتهم فقد حرصت إدارات هذه المنظمات على توفير حجم التمويل اللازم لإتمام عملية التأهيل

فالأداء يعتبر من بين الوسائل لتحقيق وإشباع الفرد لمتطلباته الوظيفية، وفي بحثنا هذا أردنا تسليط الضوء على الأداء الوظيفي ومستوى أداء العاملين الخاضعين للتأهيل المهني.

• وانطلاقاً من هذا التساؤل في هذه الإطار العام الدراسة، ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز؟، وتحقيق لما سبق فقد قسمت الدراسة إلى جانبين أساسيين هما الجانب النظري والجانب الميداني.

• ففي الجانب النظري فقد قسم إلى فصلين

❖ الفصل الأول كمدخل للدراسة، وتتأول مشكلة الدراسة وما يتعلق بها والفصل الثاني فقد تناولنا فيه مفهوم الأداء، والمفاهيم المرتبطة بالأداء، النظريات المفسرة للأداء وعناصر ومحدداته، والعوامل المؤثرة فيه، وأهمية قياس الأداء، تعريف تقييم الأداء وأهدافه وأهميته، ومحددات تقييم أداء العاملين، والصعوبات والأخطاء في تقييم أداء العاملين، ومراحل تقييم الأداء الوظيفي .

❖ وفي الجانب الميداني للدراسة فقد قسم إلى فصلين أيضاً:

- ❖ الفصل الثالث: تضمن الدراسة الاستطلاعية ونتائجها، ثم الدراسة الأساسية وخصائصها، وأدوات جمع البيانات، والخصائص السيكومترية للمقياس، وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة.
- ❖ وأخيراً الفصل الرابع: بعنوان عرض وتحليل النتائج، حيث تضمن عرض وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات الإحصائية، ومناقشة نتائج الدراسة، خلاصة الدراسة الاقتراحات، وأخيراً المراجع التي رجعت إليها الباحثتان، ثم الملاحق

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

- (1) إشكالية الدراسة
- (2) تساؤلات الدراسة
- (3) فرضيات الدراسة
- (4) أسباب اختيار الموضوع
- (5) أهمية الموضوع
- (6) أهداف الموضوع
- (7) التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- (8) مجال حدود الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

شهدت الموارد البشرية تحديات عديدة في مجال التنافس الإقتصادي والمعرفي والتكنولوجي، تطورا وتقدما على مختلف المؤسسات الاقتصادية من بينها ، مؤسسة الكهرباء والغاز ، ويزداد هذا التطور أكثر في المرحلة الحالية التي سميت باقتصاد المعرفة ، وظهرت مقاربات إستراتيجية لإدارة الموارد البشرية تؤكد على مدى مكانتها واعتبارها كموارد تنافسية محددة للأداء المتميز للمؤسسات ، وتجلت هذه المقاربات في المقاربة المبنية على الموارد وهذا ما أكده الباحث (RBV) ل **wernerfelt** "إن التوجه الاستراتيجي للمؤسسة وتحقيق التفوق التنافسي لا يتعلق فقط بالمحيط الخارجي للمؤسسة والمتغيرات التي تحكمه "

حيث ركز الباحث (علي الضلاعين ، 2015م، ص93) في دراسته أنه: " في ظل هذه التطورات أدرك الممارسون والباحثون الأهمية المتزايدة للأفراد ومدى تأثير سلوكياتهم واستعداداتهم على أداء المؤسسة ، لذلك أكدت العديد من الدراسات على ضرورة الاستثمار في الموارد وتميئتها "، ومن هنا فان المؤسسات تسعى إلى تأهيل وتطوير الموارد البشرية ، وهذا ما لزم الباحثين تبني وظيفة التأهيل.

فالتأهيل المهني من الناحية الاقتصادية قد ينجم عنه انعكاسات مهنية على العاملين تؤثر على أدائهم، حيث يواجهون عدة ظروف ومواقف تفوق طاقتهم الجسمية والنفسية والمعرفية، بسبب زيادة عبء العمل ، وهذا ما ركز عليه أيضا الباحث (عادل بومجان ، 2015م) في دراسته "أن هناك مجموعة من الأبعاد المتعلقة بتأهيل الموارد البشرية لها انعكاسات على أداء المؤسسة ، المتمثلة في تفويض السلطة والمشاركة في القرار، المشاركة في المعرفة،.... الخ تأثر على أداء المؤسسة" وانطلاقا مما سبق نحاول الإجابة على التساؤلات التالية:

2. تساؤلات الدراسة: على ضوء ما تقدم به مشكلة الدراسة يمكن صياغة التساؤلات الدراسة الحالية على النحو الآتي:

- ✓ ما مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز بولاية ورقلة؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني و العاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز بورقلة؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني و العاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الجنس؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني و العاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الأقدمية؟

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني و العاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

(3) الفرضيات :

- ✓ مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز مرتفع
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني و العاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني و العاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الجنس.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني و العاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الأقدمية.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني و العاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.

(4) أهمية الموضوع: تبرز أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ إعطاء صورة حقيقية عن واقع التأهيل المهني، وأثره في تحسين أداء العمال بمؤسسة سونلغاز
- ✓ زيادة إنتاجية العاملين كما وكيفا من خلال إكسابهم مهارات ومعارف اللازمة لأداء وظائفهم
- ✓ تساهم هذه الدراسة بزيادة الإهتمام العلمي بموضوع أثر التأهيل على أداء العاملين بالمؤسسة
- ✓ يساعد التأهيل المهني في إكتساب وخبرات جديدة

(5) أهداف الموضوع: لأي بحث علمي أهداف محددة ومسطرة، ويقدر ماتكون هذه الأخيرة كذلك بقدر مايتضح السبيل الأنجح للوصول إلى المعلومات المفيدة في إتمام البحث العلمي ويمكننا من خلال النقاط التالية، تحديد أهداف دراستنا عموما من خلال إطارها العام ومضامينها المحورية.

- ✓ التعرف على نقاط القوة والضعف لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني
- ✓ التعرف على مكانة التأهيل المهني في المؤسسة وأثره على أداء العاملين
- ✓ التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز
- ✓ توسيع النظرة لموضوع الأداء وكيفية تأهيل العمال في قطاع المؤسسة
- ✓ تقديم بعض التوصيات التي تحسن من الأداء الوظيفي موضوع الدراسة

(7) التعاريف الاجرائية لمفاهيم للدراسة :

- تعتبر عملية تحديد التعاريف الاجرائية من أكثر الخطوات حساسية وأهمية في البحث كما يمكن أن تساعدنا، في تبسيط موضوعنا أكثر فهما ، وتدقيقه و ماسنحاول الأخذ في دراستنا هذه.

أ)التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:هو مجموعة من الأنشطة والوظائف المختلفة التي يقوم بها فريق عمل، عمال سونلغاز أثناء قيامه بالعمل، داخل إطار تنظيمي محكوم وفق أحكام القانون وأنظمة العمل يستند إليها التوجيه، وضبط سلوك العمل من خلال تأهيل العمال بمؤسسة سونلغاز بور قلة والدرجة التي يحصل عليها العمال بالإستعانة بأداة الإستبيان الدراسة الحالية 2022/2021

ب)التعريف الإجرائي للتأهيل المهني:هو تدريب وترقية للعمال بالمؤسسة من خلال الأنشطة والمهام المرتبطة بها.

(8)- مجال الدراسة:

من أجل الإلمام بإشكالية الدراسة وفهم مختلف جوانبها حددنا دراستنا فيما يلي:

أ) الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على العمال التابعين لمؤسسة سونلغاز لورقلة

ب)الحدود المكانية:مديرية سونلغاز بور قلة

ج)الحدود لزمانية:تم التطبيق الميداني لهذه الدراسة (من مارس 2022 في السنة الدراسية

(2022/2021)

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. عناصر ومحددات الأداء
3. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ومؤشراته
4. أهمية قياس أداء العنصر البشري
5. قياس الأداء الوظيفي
6. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
7. مفهوم تقييم الأداء
8. أهمية وأهداف تقييم أداء العاملين
9. محددات تقييم أداء كفاءة العاملين
10. الصعوبات أو الأخطاء في تقييم أداء العاملين
11. مراحل تقييم أداء العاملين

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد إهتم العديد من الباحثين لموضوع الأداء بما له من أهمية بالنسبة للأفراد والمنظمات بشكل عام، كما يعتبر الوسيلة التي تدفع الإدارات والمؤسسات للعمل بحيوية ونشاط ، حيث تجبر الرؤساء على مراقبة وملاحظة أداء مرؤوسيههم بشكل مستمر ليتمكنوا من تقييم أدائهم، كما أنها تدفع المرؤوسين للعمل بنشاط وكفاءة أمام رؤسائهم ، ودراسة الأداء وتقييمه يمكن من التحكم أكثر، وكذلك المعرفة الصحيحة لقدرات العنصر البشري داخل المؤسسة،

ومن خلال هذا الفصل سوف نتعرف على متغير الأداء، وأهم ما جاء فيه، وعملية تقييم الأداء.

1) الأداء الوظيفي:

1) مفهومه:

لغة: كلمة أداء مشتقة من الفعل "أدى" وأدى الشئ قام به (عقلة، 2001، ص42)

ويقال في اللغة وإستعمال الفقهاء: أدى دينه تأدية أي قضاءه، والإسم الأداء، وقد ذكر ابن فارس أن أصله في اللغة، إيصال الشئ إلى الشئ أو وصوله إليه من تلقاء نفسه (نزبه حماد، 2008، ص36-37)

اصطلاحاً:

يقصد بالأداء ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة المهام المطلوب إنجازها، وعلى كل فإن الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد (يوسف، 2016، ص18)

ويعرف الأداء على أنه درجة إتمام إنجازا لمهام المستندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالجهد والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور المهارات والاستعدادات المختلفة (قاسمي، 2011، ص10)

- من خلال التعريفين السابقين، نلاحظ أن الأداء يتمثل في مدى تحقيق انجاز المهام الموكلة للفرد في العمل، وذلك يستلزم وجود عناصر أساسية وهي: بذل الجهد اللازم لأداء العمل، كذلك إمتلاك الفرد للامكانيات والخبرة والخصائص الفردية، بالإضافة لعمله الكامل بطبيعة ومجريات وظيفته.

- ويمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس او تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة اما الأداء فيقاس على أساس النتائج. (بو الشرس، 2015، ص83)

- نلاحظ من خلال هذا التعريف، أنه يشير على انه هناك فرق بين الأداء والجهد، موضحاً أن الجهد يتمثل في الطاقة التي يبذلها الفرد لأداء عمله، أما الأداء فيحكم عليه بمدى تحقيقه لالمرجوة.

. يعرفه أحمد صقر عاشور على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن ان يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء.(عاشور، 2005ص25)

• من خلال التعريف نلاحظ أن الأداء الوظيفي يقاس عليه من خلال بعض الأبعاد المتمثلة في: مقدار الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء العمل، كذلك مدى الجودة والدقة في الجهد المبذول،بالإضافة إلى الأسلوب الذي من خلاله يبذل الفرد الجهد في العمل.

وفي الإدارة عرف الأداء من وجهة نظر الإدارة بأنه" عملية إدارية يتم من خلالها تحديد كفاءة العاملين ومدى إسهامهم في إنجاز الأعمال المناطة بهم، وكذلك الحكم على سلوك العاملين وتصرفاتهم أثناء العمل ومدى التقدم الذي يحرزونه أثناء عملهم. (المحاسنة، 2013،ص108)

• نلاحظ من خلال التعريف أن الأداء بالنسبة للإدارة هو العملية التي بواسطتها يحدد مدى الإنجاز الذي يقوم به العاملين بكفاءة ومدى سعيهم لتحقيق التقدم في العمل.

يرى علي السلمي أن الأداء هو الرغبة والقدرة يتفاعلا معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء. (بو الشرس، 2015،ص85)

• نلاحظ من خلال التعريف أن الأداء يرتبط بالرغبة والقدرة، فهذه الأخيرة هي التي تمكن الفرد من تأدية المهام الموكلة إليه، أما الرغبة فهي تدفعه لإستخدام قدراته لإتمام عمله فكلالهما يتفاعلا معا لتحقيق المستوى المطلوب في الأداء.

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة.(القيسي،2016،ص47)

• نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء هو محصلة الأعمال التي يقوم بها العامل في المنظمة.

وتعرف مصطفى إيمان محفوظ الأداء الوظيفي بأنه مجموعة السلوكيات التي تعبر عن قيام الفرد بعمله بشكل مميز، ويتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية والإبتكار والإبداع والإلتزام باللوائح والقوانين الخاصة بالعمل، وأخيرا الإتصال والقدرة على التفاعل مع الآخرين داخل المنظمة.(العامري، 2015،ص45)

- من خلال التعريف نلاحظ أن الأداء الوظيفي يستوجب الفرد الأخذ بعين الاعتبار جملة من السلوكيات المتمثلة في الجودة وحسن التنفيذ والخبرة والإبتكار والإبداع والالتزام بقوانين العمل والتفاعل مع الآخرين فهي تعتبر دليل على أدائه الفعال في العمل.

2) عناصر ومحددات الأداء الوظيفي:

أ/ **عناصر الأداء الوظيفي:** للأداء الوظيفي عناصر ومكونات اساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي:

1. الموظف وكفاءته: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، اما كفاءته فتعني مالدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف .بالإضافة إلى التقاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وانجاز الأعمال في مواعدها ومدى الحاجة في الإشراف والتوجيه .

2. العمل ومتطلباته : وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشتمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطاء.(عكاشة،2008م،ص37)

3. البيئة التنظيمية ومركباتها: تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه ومورده ومركزه الإستراتيجي والإجراءات المستخدمة ،أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الإقتصادية والإجتماعية والتكنولوجية، الحضارية السياسية والقانونية.(درة،2003،ص96)

ب/محددات الأداء الوظيفي: ان الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات ،وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد أن محددات الأداء تتضح في :

- الجهد المبذول من طرف الفرد
- القدرات التي يتمتع لها الفرد الوظيفية
- مدى إدراكه لمتطلبات الوظيفة (بوالشرس ،2015م،87)

الجهد المبذول: وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته تتأزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب (المحاسبة، 2013م، ص 07)

القدرات والخصائص الفردية: وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وتتقلب هذه القدرات عبر فترات زمنية معينة. (بوشليق، 2015م، ص 07)

إدراك الدور: ويعني به الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه. (دلرم، 2017م، ص 49)

ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهوداً قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين، فالبرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجهاً في الطريق الصحيح وبنفس الطريق، فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهداً كبيراً في العمل فيكون أدائه مثل هذا الفرد أيضاً منخفضاً. (رواية، 2003، ص 210)

4) العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ومؤشراته:

أ) العوامل المؤثرة في الأداء: هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من إن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنها يجب أن تؤخذ بالاعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالكا ولقد اختلفت آراء الباحثين في دراسة العوامل المؤثرة على الأداء داخل المؤسسات الصناعية، وبنتيجة للدراسات والبحوث أمكن فصل مجموعة من العوامل، تعتبر بمثابة أسس ومحددات تؤثر سلباً وإيجاباً على أداء العامل، وتتمثل في موقف العامل من وظيفته، وموقفه من الإدارة وموقفه عن الجماعة وسنحاول التركيز على بعض العوامل أهمها:

1/الإشراف: يعتبر الإشراف من أكبر العوامل الرئيسية التي تحرص من خلالها المؤسسة على تحقيق أكبر مستوى من الفعالية في الأداء للوصول إلى درجة عالية من الكفاءة الإنتاجية وهذا مادعمته الكثير من الدراسات والتجارب ويعرف "هاليس" "الإشراف" بأنه اختيار الشخص الصالح وإثارة الإهتمام في كل فرد نحو عمله وتعليمه كيفية أدائه وقياسه، وتقدير كفايته للإطمئنان إلى وجود عمله، والقيام بتصويب أخطائه ونقله إلى عمل آخر صلاحية له، أو فصل أو من لا يجديه

الإصلاح والمدح، والايثابة لكل من استحق ذلك لكفايته وإتباعها للوثام بين المرؤوسين في وحدة اجتماعية، وكل ذلك بالعدالة والصبر واللياقة حتى يهيبئ لكل فرد ان يؤدي عمله بمهارة ودقة ونباهة وحماسة وشمول. (قجة رضا، 2003، ص 71-72)

فالممارسات اليومية للمشرفين لمحيط ملائم عن طريق تحفيز العمال، وتنظيم العمل وبث، روح العمل الجماعي والتعاون الذي من شأنه ان يرفع الروح المعنوية للعامل، ويخفض من معدل دوران العمل والغياب، وبالتالي تحسين أداء العمال في المنظمة، ولد قام عدد الباحثين والعلماء بعدد هائل من التجارب والبحوث ليبرزو أثر نماذج الإشراف في المسائل والأداء والرضاء.

2/ الحوافز: يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر الإنتاج في المؤسسة، ومن أجل تحقيق كفاءة هذا العنصر لابد من تحفيز الأفراد بكفاءة وفعالية، ودفعهم إلى تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، فتحفيز الفرد إنما يهدف التأثير في سلوكه وتوجيهه التوجيه المرغوب فيه لما يتماشى وأهداف المؤسسة، فجعل الأفراد يعملون برغبة ويؤدون أداء جيد وخالي من المشاكل التي تعاني منها الإدارة في المؤسسة.

ويمكن تقسيم الحوافز إلى نوعين هما:

أ- **الحوافز المادية:** هي تلك الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان المادية، حيث أن الحافز المادي له تأثير على أداء العمال، فمهما يكن فإن كل واحد منا يعمل على تحقيق منفعة مادية معينة، وعلى هذا يبقى الأجر من العناصر الأساسية لتحقيق الرضا في شتى مجالات العمل وفي كل المجتمعات مهما توفرت الإحتياجات الأساسية، ويرجع ذلك إلى طبيعة النفس البشرية التي تسعى دوما لإقتناء أكبر قدر من الضروريات العيش والرغبة واللامتناهية لمضاعفة العائدات، ورفع مستوى المعيشة.

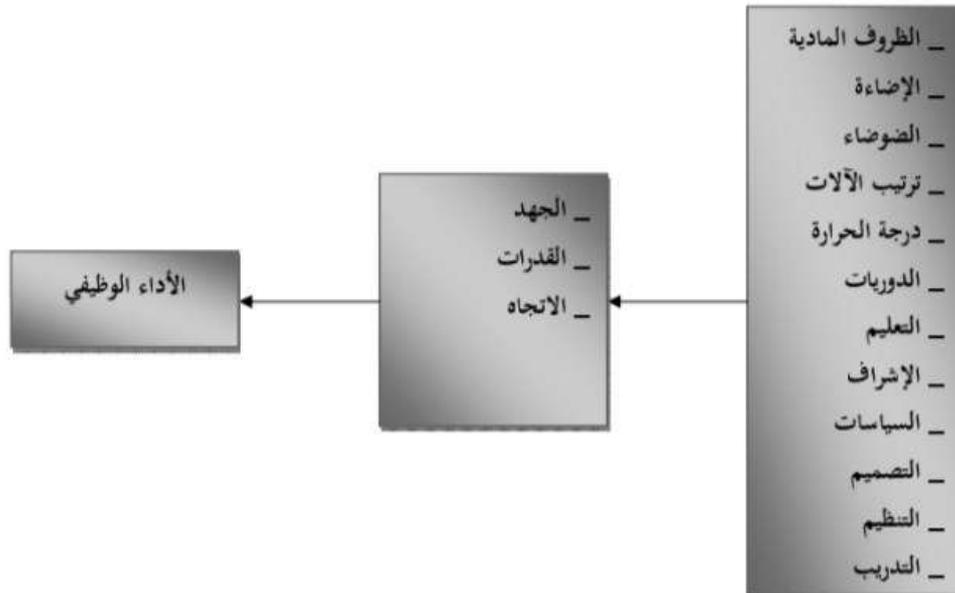
ب- **الحوافز غير مادية:** هي تلك الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان الإجتماعية والذاتية، مثل الحاجات إلى الأصدقاء، والانتماء إلى الجماعة، والحاجة إلى التقدير والإحترام والثناء على الجهود وغير ذلك، ومن الحوافز الغير مادية، فرص الترقية والتقدم، العلاقات الإجتماعية بين الزملاء في العمل والإشراف، العلاقات الطيبة مع الرؤساء، الإعتراف بأهمية الفرد وتقدير جهوده في العمل، وسياسات الإدارة، ونظراتها إلى العاملين. (طلعت ابراهيم، 2007م، ص 87)

3/ ظروف العمل المادية: يعرفها "صلاح الشنواني" بأنها كل ما يحيط الفرد في عمله ويؤثر في سلوكه، وأدائه للعمل، وميوله تجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي ينتمي إليها. (الشنواني، 1999م، ص 25)

. إذا فالعمال يتأثرون بظروف العمل داخل المصنع نتيجة المؤثرات التي تتمثل في الإضاءة والتهوية، الحرارة، الضغط الجوي، والضوضاء والبرودة في المصنع... الخفان تهيئت هذه الظروف بشكل جيد فإن ذلك سيساهم في رضاء العامل في عمله وثقل درجة غيابه، وعلى العكس فإن كانت سيئة ستؤدي إلى زيادة معدل عمال جماعة العمل التي تؤثر سلبا أوإيجابا على أداء العمل، فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد الجماعة يحقق تبادل للمنافع بينهم وبينه، كلما كانت الجماعة مصدر للرضاء الوظيفي وبالتالي أداء فعال، فالإنسان بطبعه اجتماعي يميل، ومستمر كما نجد أن الترقية تمثل عامل اساسيا في التأثير على أداء العامل ويعرفها "محمد حلم" على أنها: نقل وترقية العامل من وضع وظيفي أقل إلى وضع وظيفي أكبر، وذلك عن طريق نقله إلى وظيفة أعلى أو فئة أعلى، وتختلف أسس ومعايير ترقية العمال في الحياة العملية حسب الأسس التالية:

- كفاءة الشخص
- أقدميه العامل
- الجمع بين الكفاءة والأقدمية (رواية، 2001م، ص24)

والشكل التالي يوضح يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر علناالأداء الوظيفي



شكل رقم (01) يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر على الأداء الوظيفي (محمد رواية، 2001م، ص 2012)

ب) مؤشرات الأداء الوظيفي في الواقع التنظيمي:

يقودون الإطار السوسولوجي إلى عدم الأخذ بالمقاييس الإقتصادية للحكم على فعالية الأداء، أو عدم فعاليته داخل مؤسسة صناعية لذا إتجهت دراستنا إلى اختيار بعض مؤشرات الأداء أو الحد من تلك الفعالية في إطار علاقتها بالمستويات التنظيمية. (رشوان 2005م، ص 221)

1/التغيب العمالي: تعتبر مشكلة التغيب العمالي من المشاكل الهامة ذات التأثير المباشر على الإنتاج والإنتاجية، فلقد إهتم بهذه المعضلة الكثير المنظرين ورواد البحث، خاصة في المجال الصناعي من أجل الوقوف على أبعادها وأهم أسبابها، الأمر الذي جعل لمفهوم هذه الظاهرة أبعاد مختلفة بإختلاف الأطر النظرية والفكرية، فركن الكثير من المنظرين عن البعد النفسي من أجل تحديد ظاهرة التغيب على أنها مؤشر للروح المعنوية المنخفضة، وعدم الرضا الذي يشعر به العامل تجاه عمله، خاصة إذا كان التغيب يحمل معنى الهروب من أداء مهمة يومية أو واجب يومي، بينما ركز آخرون على أبعاد نفسية وإجتماعية على أساس ظاهرة التغيب على مؤشر عدم الرضاء أو كنتيجة لإبقاعات العمل وضغوطه.

2/دوران العمل: ان معضلة دوران العمل في المؤسسات الصناعية لاتقل أهمية عن معضلة التغيب العمالي خاصة وانها معضلة متعلقة بأداء العامل والحد من فعاليته ودوران العمل هو تحرك العامل من عمله إلى مكان آخر، أو هي الحركة والحالة الناتجة عن ترك بعض العاملين للخدمة داخل التنظيم أو المؤسسة الصناعية وإحلالآخرين جدد محلهم (اسمهان، 2005م، ص 44).

3/الإنتاجية: تعرف بأنها العلاقة بين المواد المستخدمة في العملية الإنتاجية وبين نتائج تلك العمليات ومن ثمة فإن الإنتاجية هي النسبة بين النتائج والمواد، وترتفع كلما ارتفعت نسبة النجاح إلى المواد المستخدمة أي ان تحسين الإنتاجية يتحقق عند الحصول على أفضل نتائج ممكن من المواد المستخدمة وبالتالي فإن تحقيق أقصى ناتج من المواد المستخدمة مع بقائها ثابتة يتوقف على المردودية التي يحققها العامل، فالمواد المستخدمة كالعمال، رأس المال، المعدات طاقة المعلومات، تدخل في نسبة كبيرة من المسؤولية في زيادة الإنتاجية وانخفاضها، ويمثل العامل جزءا من هذه الموارد، فان افتراضتنا بثبوت العوامل الاخرى الداخلة بتكوين الموارد يمكن ان يتحقق العلاقات التالية: كلما كانت مردودية العامل عالية زادت الإنتاجية والعكس صحيح (علي، بدون سنة، ص 20)

4/الفعالية: هي درجة تحقيق الأهداف المرغوبة، ويرتبط مفهوم الفاعلية بالإنتاجية من حيث هذه الأخيرة هي مؤشر على درجة تحقيق المنشأة لأهدافها في الوقت السليم، ولتحقيق هذه الأهداف تكون الفعالية مطلبا ملحا داخل المؤسسة.

5/ الجودة: تسعى الإدارة إلى ضبط الجودة من خلال الإرشادات الفنية، ومقارنة المواصفات المحددة، ثم إتخاذ الخطوات التصحيحية، وهنا الإهتمام بالجودة من طرف الإدارة يبرز التنافس الذي يبرزه سوق السلع، حيث لايعرف هذا الأخير بإنتاج المؤسسة من حيث أنها مرتفعة أو منخفضة، كما لايعرف بفغالية العمال، أو جوانب أخرى للمؤسسة من حيث جودة سلعها التي تحدد إضافة إلى عوامل أخرى، كمكانة السلطة في السوق، وبالتالي تقييم أهداف المؤسسة. (كاضم 1976م، ص 350)

(4) أهمية قياس أداء العنصر البشري:

يمكن بيان أهمية قياس أداء العنصر البشري من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها قياس الأداء والتي يمكن تلخيصها فيما يلي (شاويش 1996م، ص 88، 87)

أ/ الترقية والنقل: إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين، وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في وظيفة التي تتناسب قدراته.

ب/ تقسيم المشرفين والمدرسين: حيث يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمدرسين وفي تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

ت/ إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: إذ ان قياس الأداء بينهم في إقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها في قياس الأداء يمكن زيادة الأجور ورواتب العاملين أو إنقاصها كما ويمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم .

ث/ مقياس أو معيار: إذ ان قياس الأداء يمكن أن يعتبر معيارا او مقياسا مقبولا، في تقييم السياسات تطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم في مدى فاعلية التدريب في المؤسسة، وكذلك في مايتعلق في تقارير البحوث التي يمكن إعدادها

ج/ تقديم المشورة: إذ يشكل قياس الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين وإقتراح إجراء بتحسين أدائهم، وقد يأخذ التحسين شكل التدريب داخل المؤسسة أو خارجها وبمعنى آخر يمكن أن يعبر قياس الأداء حافزا للتطوير الشخصي أو مقياسا له.

ح/ يعتبر مطلب للمعرفة الشخصية والإطلاع: إذ ان قياس الأداء يشجع المشرفين على الإحتكاك بمرؤوسيههم أثناء عملية القياس فتنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين، إذ أن المقيم يجب ان يعرف الكثير عن من يقيمهم.

خ/إكتشاف الإحتياجات التدريبية: إذ ان قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية للكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازم. (شاويش 1996م، ص 88، 87)

5) قياس الأداء الوظيفي:

يتوقف نجاح أي مؤسسة على أداء موظفيها كون عملية قياس الأداء الوظيفي للعناصر العملية الإدارية وذلك لأهمية تزويد الإدارة بالمعلومات والبيانات تعتبر في غاية الأهمية لمتخذي القرارات والتخطيط والرقابة، لذلك تتضمن عملية القياس الأداء الوظيفي مجالين: المجال الأول يتعلق بقياس مدى الأداء الوظيفي للأفراد وقيامهم بواجباتهم ونشاطاتهم المطلوب منهم القيام بها، والمجال الثاني يتناول مدى إستعداد دور فيه لفرد بما يحمله من مؤهلاته وقدرات ومهارات في الترقية والانتقال إلى وظيفة ذات مهام وواجبات أكثر مما كان يقوم به لذلك يمكن تحديد قياس الأداء الوظيفي بأنه عملية قياس الإنجاز الوظيفي لمواطن ما ومدى قدرته على تحقيق الترقية في المجال الوظيفي (العتيبي، 2000م، ص 147)

6) النظريات المفسرة للأداء:

أ- نظرية العلاقات الإنسانية:

في العشرينيات من القرن الماضي ظهرت العلاقات الإنسانية لتركز على أهمية تحسين العلاقات وتحسين بيئة العمل، وكانت دراسة الهاورثون إحدى الدراسات الرئيسية لهذا المذهب (عبدالرحمان، بدون سنة، ص 106-107)

لقد كان لدراسة "التون مايو" الفضل الكبير في إيضاح ما كان سائدا من قبل، حيث يرى أن التقدم الصناعي ونمو الأعمال الصناعية وتطورها أدى إلى إنقطاع العلاقات الشخصية التي كانت من قبل بين صاحب العمل وعماله في النظام الصناعي القديم، وماقوى تلك الروابط الشخصية وثبتها هو إشراف صاحب العمل والعمال في عمل واحد، وتحت ظروف عمل واحدة، عكس ما حصل بعد التطور الصناعي، وما أنجز عنه من ضعف في العلاقات بين العمال وأرباب العمل، وما زاد الأمر تدهورا هو تغاضي بعض أصحاب العمل عن الظروف المزرية للعامل بسبب ارتفاع نسبة البطالة آنذاك، وفي هذه الفترة قام "مايو" بأبحاثه في شركة الكهرباء بشيكاغو حيث إعتمدت طريقته على ملاحظة العمليات الإنتاجية بدقة، وملاحظة العمال في أوقات عملهم وفراغهم، ولاحظ سلوك الجماعات الصغيرة من العمال وإستمع إلى أحاديثهم كما وضع خطة لكشف آثار يوم العمل القصير الذي تتخلله فترات الراحة يتناول أثناءها العمال المرطبات والشاي، فوجد أن معدل العمل قد زاد والتعاون قد صار أقوى كما أكد على ضرورة تحسين العلاقة بين العمال لان توفير الجو المناسب يؤدي إلى إستقرارهم في عملهم وكذا تحسين أدائهم، وهذا

تأكيداً على نظرية العلاقات الإنسانية ودورها في التحسين أداء العاملين داخل المؤسسة الصناعية (عبد الرحمن، بدون سنة، ص 198)

ب- نظرية الإدارة العلمية:

كان "فريدريك تايلور" من رجال الإنتاج والإدارة ومن الأوائل الذين إهتموا بتطبيق أسلوب علمي لمقاومة مشكلات الصناعة، بحيث خلص من تحليله إلى صياغة مجموعة من مبادئ يمكن أن تكون بديلة عن أسلوب المحاولة والخطأ الذي شاع الإعتماد عليه خلال هذه الفترة ويعتقد "تايلور" ان العمل الصناعي في تنظيمات معقدة يعني الإشتغال الدائم في إنتاج السلع والخدمات من أجل الحصول على مكافأة، ومن ثم فإن مفهوم العمل يركز على ثلاث محاور:

الأول: الإستمرار

الثاني: الإنتاج

الثالث: الأجر

ولقد كان "تايلور" أول من حاول دراسة الحركات اللازمة لأداء الأعمال الصناعية، وتسجيل الزمن الذي تستغرقه كل حركة منها ثم تقدير الزمن الكلي اللازم لأداء الحركات الميثالية والتي يتألف منها العمل، وحينها كان يكشف أن هناك طريقة مثلى وحيدة لأداء عملية من العمليات الإنتاجية كان يفرضها فرضاً على من يختارهم على العمال أثناء تدريبهم، وبذلك أصبح أول من إستخدم دراسة الزمن في تحسين أداء العمل (مجدي محمد، 1996، ص 288)

. ولقد قدمت لنا النظرية التاييلورية ثلاث مبادئ رئيسية كإجراءات محددة يجب أن تتبعها الإدارة لتحقيق الكفاية في العمل وهي:

- هو إستخدام دراسات الحركة والزمن للوصول إلى الطريقة المثلى والوحيدة لأداء العمل، وهي الطريقة التي تسمح لتحقيق أعلى متوسط إنتاج يومي
- تزويد العمال بحافز تشجيعي يدفعهم إلى أداء العمل وفقاً للطريقة التي تم التوصيل إليها بأسلوب علمي، وتحقيق ذلك بواسطة منح العامل مكافئة محددة تزيد عن معدل الأجر اليومي إذا إستطاع أن يحقق المستويات المطلوبة والمقننة للإنتاج.
- هو إستخدام خبراء متخصصين للإشراف على الدورات المختلفة والمحيطة بالعمل مثل وسائل العمل، وسرعة الآلات، وطريقة الأداء. (محمد علي، بدون سنة، ص 137-140)

7) تقييم الأداء.

يقصد بتقييم أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضاً للحكم على إمكانية النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقبته لوظيفة أخرى ذات شأن ومسؤوليات أكبر ويقوم هذا المفهوم على عدة أسس: الأول: ان التقييم ينصب على أداء الفرد أو نتائج أعماله، من ناحية وعلى سلوكه وتصرفاته من ناحية أخرى. الثاني: ان التقييم يشتمل على الحكم على نجاح الفرد في وظيفته الحالية (أي في الوقت الحاضر) من ناحية وعلى الحكم على مدى نجاحه وترقبته في المستقبل من ناحية أخرى.

- ان الهدف من تقييم أداء الأفراد هو ترتيبهم تنازلياً أو تصاعدياً حسب مقدرتهم وخبرتهم، وعاداتهم الشخصية ومن ثم فإنه يختلف عن تقييم الوظائف، في أن الأول يعتبر وسيلة لقياس مقدرة الأفراد في حين أن الثاني يعتبر وسيلة لدراسة درجة الصعوبة في الوظائف ولاشك ان تقييم أداء الأفراد يساعد الإدارة على وضع كل فرد في المكان الذي يتلاءم مع صفاته ومؤهلاته كما يمكنها من شغل كل وظيفة بمن يصلح لها (انس، 2011م، ص259)

8) مفهوم وأهمية وأهداف تقييم الأداء:

يعتبر مفهوم تقييم كفاءة الأفراد عن ذلك النظام الذي يساعد في قياس وتقييم العلاقة بين كفاءة أداء العامل لواجبات ومسؤوليات الوظيفة التي يشغلها وكل من سلوك ومقدرة العامل على الأداء الأفضل والنتائج المحقق طيفا لمستوى الأداء ودرجة الإنجاز الفعلية، وبما يساعد على التعرف على جوانب القوة والضعف واستثمار جوانب القوة في الوقت الحالي وفي المستقبل للوصول إلى أعلى درجة كفاءة للأداء بما يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة والمجتمع

. يعرف "الكبيسي" تقييم الأداء " على انه العملية الادارية والفنية التي يتم من خلالها جمع البيانات واستنباط المعلومات الوصفية والكمية التي تدل على مستويات الأداء المتحقق فعلا للعاملين مقارنة مع أدائهم السابق وبأداء أقرانهم بالمعدلات والمعايير التي توضح ماينبغي ان يتحقق "

كما عرفه "علاقي" ايضا على انه " العملية التي يتم بمقتضاها قياس مدى إلزام الموظف بسلوكيات العمل المطلوب منه والنتائج التي تحققت من إلزامه بهذه السلوكيات خلال فترة التقييم" (الجباسي، 2011م، ص

ويعرف أيضا " على انه تحديد وتعريف الفرد بكيفية أدائه لوظيفته ، وأحيانا عمل خطة لتحسين وتطور أدائه ، وعندما يطبق تقييم الأداء بصورة جيدة فانه لا يوضح للفرد مستوى أدائه الحالي فقط ، ولكنه قد يؤثر في مستوى جهد الفرد واتجاهات المهام المستقبلية" (حسن، 2003م، ص 208)

ويخدم تقييم كفاءة الأداء العديد من الأغراض مضافا إلى التثبيت من طريقة وأسلوب أداء العامل لواجبات ومسؤوليات وظيفته، وتكمن هذه الأهمية والأهداف مايلي:

(أ) أهمية تقييم أداء العاملين:

تبدي كل المنظمات تقريبا أهمية قصوى لعملية تقييم أداء العاملين فمن خلالها يمكن للمنظمة مايلي:

1/ ساهم تقييم أداء العاملين في توفير الأساس الموضوعي والعاقل للكثير من أنشطة الموارد البشرية، كالترقية والنقل، والتحفيز، وغيرها.

2/ يعد تقييم أداء العاملين أساسيا وجوهريا لعمليات التطوير الإداري، فمعرفة مستوى أداء العامل تمهد له الطريق وبالإتفاق مع رئيسه حولا لخطوات القادمة فيما يتعلق بتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته.

3/ ان تتأكد ان جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة. (عمار عيشي، 2012م، ص 1)

(ب) الأهداف:

1/ المساعدة في تخطيط برامج تدريب وتنمية كفاءة العاملين والمدربين، حيث يمد تقييم كفاءة الأداء الهيئة الإدارية بالمعلومات والبيانات عن جوانب الضعف في الأداء البشري وعن المهارات الواجب اكتسابها لتحمل مسؤوليات أكبر وأصعب

2/ المساهمة في تحديد معايير قياس وتقييم كفاءة الأداء، والتي تمكن من قياس وتحديد درجة مساهمة العنصر البشري في الإنتاج

3/ زيادة مساهمة العنصر البشري في العملية الإنتاجية، وتحديد أفضل سبل الإستخدام الأفضل للموارد البشرية، بما يجعلهم أكثر فاعلية وإنتاجية (انس، 2011م، ص 262)

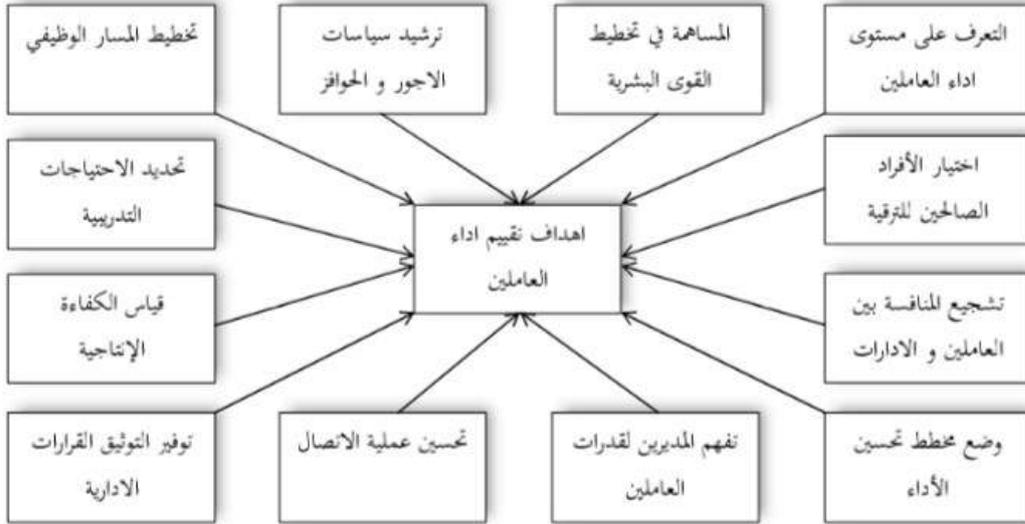
4/ يساعد تقييم كفاءة الأداء في تحديد أفضل سبل حفز العاملين عن طريق وضع نظام للأجور والحوافز يتناسب مع الجهد والكفاءة المبذولة في الأداء.

5/ يستخدم تقييم كفاءة الأداء كأحد العناصر الرئيسية في منع العلاوات الدورية والتشجيعية، وفي ترتيب العاملين عند إستخدام أسلوب الترقية عن طريق الإختيار والكفاءة

6/ المعاونة في تحديد الأفراد الذين لا يصلحون للعمل ويمكن الإستغناء عنهم

7/ يمكن تقييم الأداء الإدارة من تقييم المعروض الحالي من الموارد البشرية من حيث العدد والنوع، والكفاءة لمواجهة الإحتياجات المقدره منها، عند وضع وتنفيذ خطة القوى العاملة

8/ تستخدم تقارير كفاءة الأداء للحكم على الأفراد الذين مازالوا تحت الإختبار (انس، 2011م، ص 26)



شكل رقم (02): يوضح أهداف تقييم أداء العاملين (:سالم عواد الشمري ، 2009، ص 89)

9) محددات تقييم كفاءة أداء العاملين:

توجد عدة محددات تؤثر في فاعلية تقييم كفاءة أداء العاملين أهمها:

1/ استخدام تقارير تقييم الأداء لنقد بعض العاملين يدفع العاملين إلى اللجوء إلى المواقف الدفاعية لإثبات أن الضعف في الأداء يرجع إلى المدير وللشركة وانه ليس المسؤول عنها

2/ التحيز الشخصي لبعض المرؤوسين دون البعض الآخر لأي سبب من الأسباب غير المشروعة والتي ترتبط بالعمل

3/ التأثير بمركز الوظيفة من حيث موقعها على خريطة التنظيم الإداري أو من حيث درجتها المالية أو بإسم الوظيفة مما يؤثر على موضوعية ودقة التقييم

4/ التظاهر بمظهر المدير الحازم في عملية التقييم أو المدير المتساهل فالأول يميل إلى معاقبة مرؤوسه، والثاني يساوي بين المجد والكسول وكلاهما يؤثر على الروح المعنوية للعاملين، سواء في حالة سرية أو علنية تقارير تقييم كفاءة الأداء

5/ تحيز وتفضيل المدير لبعض الصفات والخصائص التي تلقي هوى في نفسه عند إعداد تقارير تقييم الأداء

6/ ميل بعض المديرين إلى إعطاء العاملين تقديرات متقاربة متوسطة أو منخفضة أو عالية مما يؤدي إلى صعوبة التمييز بين العاملين وصعوبة الإستفادة من نتائج التقييم. (انس ، 2011م، ص 288)

10) الصعوبات أو الأخطاء في تقييم أداء العاملين

تتم عملية التقييم على أسس التقديرات الشخصية، وتصاحب التقديرات الشخصية كثير من الأخطاء التي يجب تجنبها وهناك العديد من الأخطاء الشائعة في الحياة العملية نذكر منها:

1/ التأثير بصفة معينة في الحكم على كفاءة المرؤوسين:

ذلك أن الرئيس قد يعطي أحد مرؤوسيه تقدير عالي أو منخفض على أساس فكرة معينة أو صفة واحدة يلمسها الرئيسي في المرؤوس مثال ذلك إذا حاز المرؤوس على رضا الرئيس لأنه أمين، فإن صفة الأمانة لدى المرؤوس قد تدفع الرئيس إلى إعطاء المرؤوس تقدير ممتاز دون مراعاة للنواحي الأخرى المتعلقة بالمرؤوس مثل مستوى كفاءته في العمل

2/ التشدد أو التساهل من جانب الرؤساء في التقييم:

فبعض الرؤساء يميلون إلى التساهل مع مرؤوسيهم وإعطائهم تقديرات عالية، يصرف النظر من أدائهم، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها:

تجنب المشاكل الإنسانية التي قد تنشأ بين الرؤساء والمرؤوسين في حالة إعطائهم تقديرات سيئة أو الرغبة في عدم حرمانهم من المكافآت التشجيعية أو الرغبة في مساعدتهم بسبب الظروف الإجتماعية السيئة التي قد يواجهها المرؤوسين، وعلى العكس من ذلك يميل بعض الرؤساء إلى التشدد وعادة يعطون تقديرات منخفضة لمعظم العاملين وقد يرجع السبب في ذلك إلى طبيعة شخصية القائم بالتقييم، واعتقاده بأن المرؤوسين عادة أقل منه كفاءة ومهارة

3/ تأثير الرؤساء بسلوك وإنتاجية المرؤوسين في الفترات الأخيرة قبل التقييم:

في كثير من الأحيان تعد تقارير كفاية العاملين في نهاية فترة معينة عادة ماتكون سنة، والمفروض ان تعبر هذه التقارير عن مستوى إنتاجية المرؤوس وسلوكه عن السنة بأكملها ولكن يحدث ان يتأثر الرئيس بتصرفات مرؤوسيه في الفترات الأخيرة قبل التقييم وقد لايتذكروا الأعمال الطيبة أو السيئة للمرؤوسين طوال السنة

4/ التحيزات الشخصية للرؤساء:

تتأثر عملية التقييم بالعلاقات الشخصية بين الرئيس والمرؤوسين، فميل الرئيس إلى مرؤوس معين يؤثر تأثيراً ملحوظاً على التقديرات التي يمنحها له، وقد يكون التحيز بسبب الجنس أو السن أو المستوى التعليمي، وعادة ما يحدث ذلك في حالة غياب معايير موضوعية للتقييم

5/ الإتجاه نحو إعطاء تقديرات متوسطة:

قد يغفل القائم بالتقييم الإختلاف والتباين في أداء الأفراد وسلوكهم في العمل ويعمد إلى إعطاء تقديرات متوسطة لاهي بالعالية ولا المنخفضة وقد تنشأ هذه الظاهرة بسبب عدم معرفة القائم بالتقييم بالبيانات الخاصة لكل مرؤوس أو لعدم توافر الوقت الكافي للقيام بعملية التقييم أو لعدم رغبته في ان يظهر بعض العاملين المتفوقين والبعض غير متفوقين حتى لا يرقى أو ينقل بعض العاملين تحت الرئاسة. (سهلية، 2006م، ص150)

11) مراحل تقييم الأداء الوظيفي : تعد عملية تقييم الأداء عملية صعبة ومعقدة تتطلب من القائمين على تنفيذها تخطيطاً سليماً مبنياً على أسس ذات خطوات متسلسلة بغية تحقيق الأهداف تنشدها المنظمة وبالتالي يمكن أن نتعرف على تلك المراحل من خلال ماوردته بعض الدراسات في خطوات النحو الآتي:

1/ وضع توقعات الأداء: تعد هذه الخطوة الأولى خطوات عملية تقييم أداء العاملين حيث يتم التعاون فيما بين المنظمة والعاملين على وضع توقعات الأداء وبالتالي الإتفاق فيما بينهم حول وصف المهام المطلوبة والنتائج التي ينبغي تحقيقها.

2/ مرحلة التقدم في الأداء الوظيفي: تأتي هذه المرحلة ضمن إطار التعرف على الكيفية التي يعمل فيها الفرد العامل وقياساً إلى المعايير الموضوعية مسبقاً، من خلال ذلك يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية حيث يتم توفير المعلومات عن كيفية إنجاز العمل وإمكانية تنفيذه بشكل أفضل، أي سيتم هذا تحديد عملية تقييم الأداء عملية مستمرة وبالتالي فهي ليست وليدة ظروف زمنية ومكانية معينة ينتج عنها لزوم المراقبة لما لها من أثر فعال

3/ تقييم الأداء: بمقتضى هذه المرحلة يتم تقييم أداء جميع العاملين في المنظمة والتعرف على مستويات الأداء والتي يمكن الإستفادة منها في عملية إتخاذ القرارات المختلفة

4/ التغذية العكسية : يحتاج كل فرد عامل إلى معرفة مستوى أدائه ومستوى العمل الذي يزاوله لكي يتمكن من معرفة درجة تقدمه في أدائه لعمله وبلوغه المعايير المطلوب بلوغها منه، وبموجب ما تحدده الإدارة من معايير وان التغذية العكسية ضرورية لأنها تنفع الفرد في معرفة كيفية أدائه المستقبلي

5/ إتخاذ القرارات الإدارية: والقرارات الإدارية كثيرة ومتعددة فمنها ما يرتبط بالترقية والنقل، والتعيين والفصل الخ (الهيبي، 2003، ص 205)

6/ وضع خطط تطوير الأداء: تأتي هذه الخطوة لتمثيل المرحلة الأخيرة من مراحل تقييم الأداء حيث بموجبها يتم وضع الخطط التطويرية التي من شأنها ان تنعكس وبشكل إيجابي على تقييم الأداء من خلال التعرف على جميع المهارات والقابليات والمعارف والتقييم التي يحملها الفرد العامل.



شكل رقم (03): يوضح مراحل تقييم الأداء (الهيبي خالد ، ، 2003م ، ص 206)

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تناول متغير الأداء الذي يعد درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، مع التطرق لمختلف جوانبه وعناصره ومحدداته، كما القينا الضوء على أهم النظريات المفسرة له وكذلك عملية قياس الأداء وتقييمه والتي يوصي القيام بإجراءاتها للمختصين ذوي الخبرة في هذا المجال لما لها من أثر على الفرد العامل وإنعكساته على مستوى أدائه، بالإضافة إلى اننا اعتمادنا على عملية تقييم تقييم الأداء، وذلك من خلال تحديد معايير من أجل تحديد نقاط القوة والنفص في الأداء والعمل على تطويرها بما يحقق الأهداف المرجوة للمؤسسة وضمان نجاحها وإستمراريتها.

الجانب الميداني

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

الجانب الميداني

تمهيد

- 1/ منهج الدراسة
- 2/ الدراسة الإستطلاعية
- 3/ الخصائص السيكمترية
- 4/ أدوات جمع البيانات
- 5/ الدراسة الأساسية
- 6/ الأساليب الإحصائية

خلاصة

تمهيد:

بعد تطرقنا في الدراسة النظرية في الفصل السابق، فهذا الفصل يعتبر بوابة الدراسة الميدانية والفصل الرابط بين الجانب النظري للدراسة والجانب الميداني لها من أجل التحقق الفعلي والوصول إلى النتائج، ولكي يتم القيام بالدراسة الميدانية يتطلب من الباحث إتباع قواعد ومناهج علمية وفق خطوات منظمة وإختيار الأساليب والأدوات اللازمة التي تتناسب الدراسة، وهذا ماسنتطرق له في هذا الفصل عن الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة.

1) منهج دراسة:

يعرف المنهج بأنه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف معين، ولقد تنوعت المناهج منها المنهج الوصفي ، المنهج التاريخي ، المنهج التجريبي الخ ويتم استخدام كل منهج حسب طبيعة الدراسة وما يتلائم معها ، ولقد استخدمنا في دراستنا الحالية المنهج الوصفي الإستكشافي كونه يدرس الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ويهتم بوصفها وصفا موضوعيا دقيقا والذي نسعى من خلاله إلى وصف ظاهرة الأداء الوظيفي لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني.

2) - الدراسة الاستطلاعية:**1.2 التعريف بميدان الدراسة :**

تعريف مؤسسة سونلغاز : هي تلك المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغازورقلة، بحيث تم إنشاؤها بمقتضى المرسوم 69/59 في 1969/07/29م بإ(EGA الشركة الجزائرية ثم تحولت بمقتضى القانون 88- 1988/01/12م إلى المؤسسة العمومية ذات طابع صناعي تجاري، وحاليا أصبحت تسمى بالشركة الجزائرية الكهرباء والغاز ذات الأسهم.

2-2- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية في الأساس إلى التحضير للدراسة الميدانية الأساسية للبحث، فهي مرحلة مهمة لإنجاز البحث وسلامة معطياته، حيث تسمح لنا بالتعرف على الظروف والإمكانيات المتوفرة في الميدان ومدى صلاحية ومصداقية أدوات جمع البيانات، وبناءا على ذلك فقد قمنا بإجراء دراسة استطلاعية بهدف تحقيق ما يلي:

- التعرف وتحديد خصائص مجتمع الدراسة الأصلي.
- تطبيق مقياس إدراك معنى الحياة.
- تحديد الخصائص السيكومترية لمقياس الدراسة، حتى يتسنى لنا استخدام مقياس للدراسة يتسم

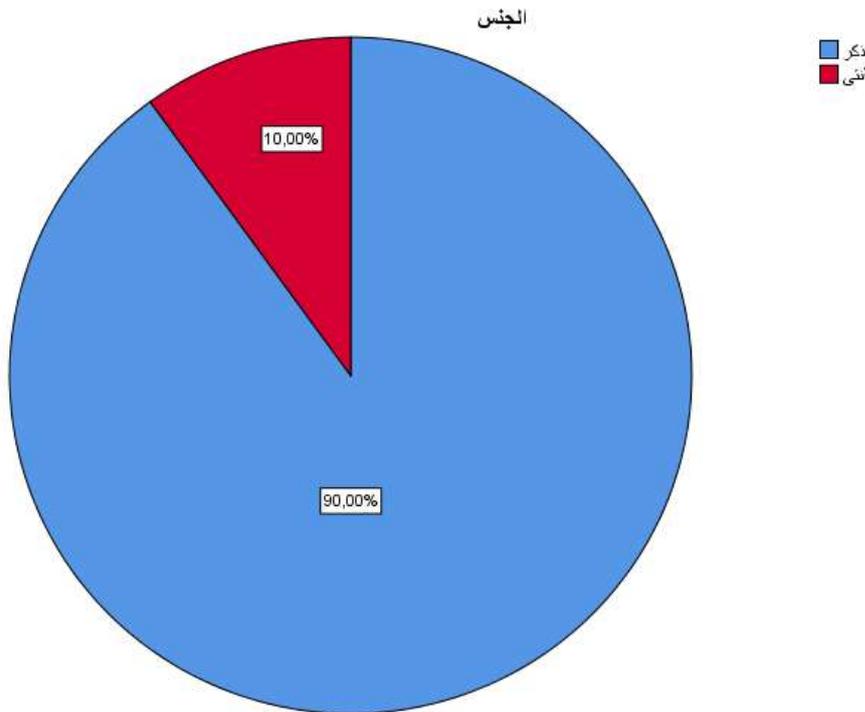
بقدر كافي من الصدق والثبات

2-3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

لقد أجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة قدرها 30 فرداً، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية كما يمكن توضيح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية كما يلي:

النسب المئوية	التكرارات	الجنس
90	27	ذكر
10	03	أنثى
100	30	المجموع

جدول رقم (01.): يبين توزيع أفراد العينة الاستطلاعية



شكل رقم (04): يبين توزيع أفراد العينة الاستطلاعية

2.4- مقياس الدراسة:

في هذه الدراسة تم تطبيق مقياس الأداء الوظيفي، والذي يتكون من 21 فقرة وفق مقياس خماسي يتكون من الاستجابات الموزونة التالية:

منخفض جدا	منخفض	محايد	مرتفع	مرتفع جدا	البديل
1	2	3	4	5	الدرجة

105 – 77	77 – 49	49 – 21	درجات المقياس
مرتفع	متوسط	منخفض	مستويات المقياس

جدول رقم (02): يبين مستويات ودرجات المقياس

5.2 الخصائص السيكومترية للأداة: وتعني التأكد من صحة الأداة وذلك عن طريق حساب

صدقها وثباتها وللتأكد من صلاحية الأداة في الدراسة الحالية عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss).

1- صدق المقياس: ويقصد به أن يقيس الإختبار أو الأداة ما وضعت لقياسه، وقد تم حساب معامل صدق الأداة من خلال معامل الصدق التمييزي كما يلي:

(أ) **الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):** الذي يهدف إلى قياس طرفي الدرجات، حيث تم أخذ ما نسبته 33 % من درجات أفراد العينة الإستطلاعية، بعد ترتيبها بشكل تصاعدي من أكبر درجة إلى أقل درجة وأخذ الدرجات الدنيا والدرجات العليا وإجراء المقارنة بينهما من خلال إستخدام إختبار T لعينتين مستقلتين كما هو موضح بالجدول التالي:

الدرجات	N	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	T	Sig	مستوى الدلالة	درجة الحرية	إتخاذ القرار
الدنيا	10	58.20	4.85	-10.831	0.000	0.05	18	دال إحصائياً
العليا	10	79.50	3.89					

جدول رقم (03): يبين نتيجة معامل الصدق التمييزي للمقياس

- يتبين لنا من خلال الجدول (03) أن قيمة إختبار T دالة عند مستوى 0.05 لأن قيمة Sig أقل منها، ما يؤكد أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بن درجات المبحوثين الدنيا والعليا ما يثبت أن مقياس الأداء الوظيفي صادق لما أعد له.

(2) - **ثبات المقياس:** ثبات المقياس يعني أن يعطي نفس النتائج في حالة ما إذا تم إعادة تطبيق المقياس مرات ومرات مختلفة، هذا وقد تم إستخدام معامل ألفا كرونباخ وأسلوب التجزئة النصفية لحساب معامل الثبات للمقياس كما يلي:

(أ) - **ألفا كرونباخ:** تم حساب معامل ألفا كرونباخ من خلال إستخدام برنامج SPSS فوجدناه يساوي:

عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
21	0.743

جدول رقم (04): يبين نتيجة معامل ألفا كرونباخ للمقياس

- من خلال الجدول (04) تبين لنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 0.743 ما يدل على أن معامل ثبات المقياس مرتفع.

(ب) - **التجزئة النصفية:** يتم حساب معامل الثبات وفق طريقة التجزئة النصفية وذلك من خلال تقسيم فقرات المقياس إلى نصفين، نصف يحتوي على الفقرات التي تحمل الترتيم الفردي، والنصف الثاني يحتوي على الفقرات التي تحمل الترتيم الزوجي، ثم بعدها تم حساب معامل الإرتباط بيرسون بين نصفي المقياس وتصحيحه بمعامل سبيرمان - براون كما يلي:

معامل الإرتباط قبل التصحيح	تصحيح معامل الإرتباط بمعادلة سبيرمان - براون	قيمة معامل الثبات
0.553	0.713	

جدول رقم (05): يبين قيمة معامل الإرتباط بين نصفي المقياس

يتبين من خلال الجدول (05) أن قيمة معامل الإرتباط تساوي 0.713 وهي قيمة مرتفعة ما يبين أن معامل ثبات المقياس مرتفع

6.2) أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة :

تعرف الأدوات المنهجية بأنها "وسائل جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة باستعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الإستعانة بأدوات ووسائل مساعدة ومناسبة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة والتي يستطيع بواسطتها معرفة واقع أي مجال للدراسة والواقع وان إعتقاد الباحث على منهج معين هو الذي يحدد نوع الأدوات التي يستعين بها في جمع هذه البيانات.(سيد علي، بدون سنة، ص 199)

وقد اعتمدنا في دراستنا على الأداة التالية:

. استبيان الأداء الوظيفي:

وصف الاستبيان: بناء على ماتقتضيه أهداف الدراسة تم الإعتقاد على أداة لجمع البيانات ويتمثل في استبيان الأداء الوظيفي وتم الحصول على الاستبيان من رسالة ماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم بعنوان (علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي مناع هاجر، لسنة 2013/2012م، جامعة ورقلة) وكان من إعداد بروتر Brut وزميله لولر oller وقد قام الباحث ناصر محمد إبراهيم السكران بتعريبه وتم استخدامه من الباحثة في دراسة معنوية (المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي) تحتوي الأداة على 21 عبارة تقيس مستوى الأداء الوظيفي في العمل وهذه العبارات موزعة على ثلاثة إبعاد رئيسية كل بعد يتكون من 07 عبارات الأبعاد الثلاثة هي:

البعد الأول: أداء واجبات الوظيفة

البعد الثاني: القدرات والخصائص الفردية الموظف

البعد الثالث: إدراك الموظف للدور الوظيفي

3) الدراسة الأساسية:**1.3) تحديد عينة الدراسة وكيفية اختيارها :****➤ مجتمع الدراسة:**

اجريت هذه الدراسة على عمال مؤسسة سونلغاز بولاية ورقلة ، لذلك فان مجتمع الدراسة الحالية يتضمن كافة العمال العاملين بالمؤسسة

تم الترخيص بإجراء الدراسة الميدانية من طرف مدير مؤسسة سونلغاز لولاية ورقلة خلال الفترة الممتدة من 2022/03/28م إلى 2022/04/17م وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (593) مستخدم منهم ، (547) ذكور بنسبة (24,92%) وبلغ عدد الإناث (46) بنسبة (7,75%) كما هو موضح في الجدول التالي :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	547	24,92
إناث	46	75,7
مجموع	593	%100

جدول رقم(06)توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس

2.3) كيفية اختيار عينة الدراسة :

إن اختيار العينة هو السبيل الأمثل للوصول إلى نتائج منطقية وهو عنصر مهم في بناء البحث والتخطيط للوصول إلى غايته المنشودة

ولقد تم تطبيق هذه الدراسة الميدانية الأساسية على عينة عشوائية تمثل أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من العمال بمؤسسة سونلغاز بولاية ورقلة ، وبالتالي عدد عينة هذه الدراسة هي (93) عامل .

3.3) حجم العينة:

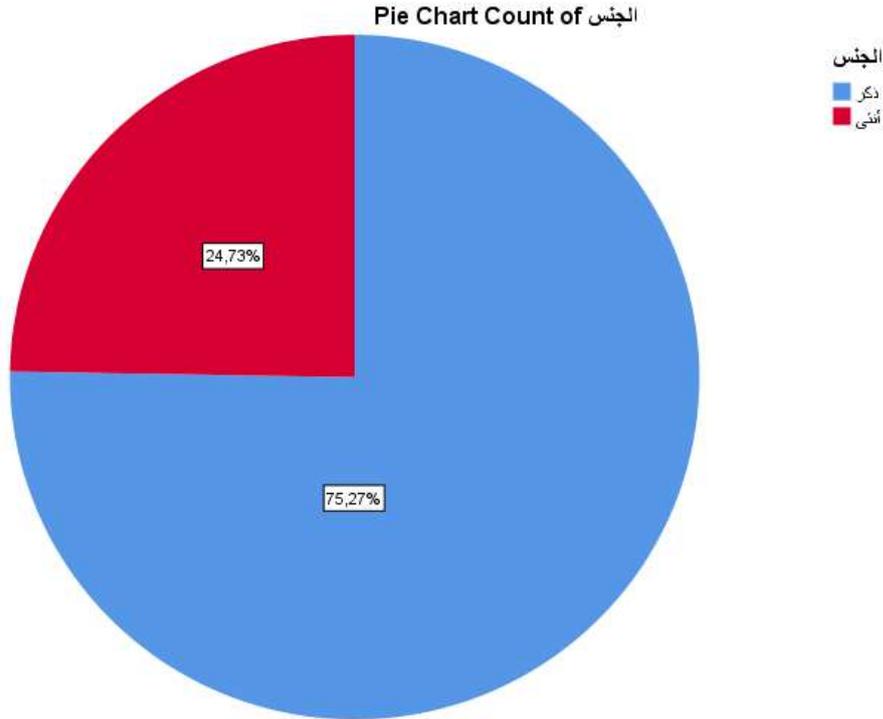
في دراستنا هذه تم تحديد حجم العينة المتمثلة في(93) عامل بنسبة تمثل قدرها ب(15,68%) من حجم المجتمع الأصلي البالغ عدد أفراد (593) مستخدم من مؤسسة سونلغاز بورقلة

4.3)خصائص عينة الدراسة :

1- متغير الجنس:

	التكرارات	النسب المئوية
أنثى	23	24.70
ذكر	70	75.30
المجموع	93	100

جدول رقم (07): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

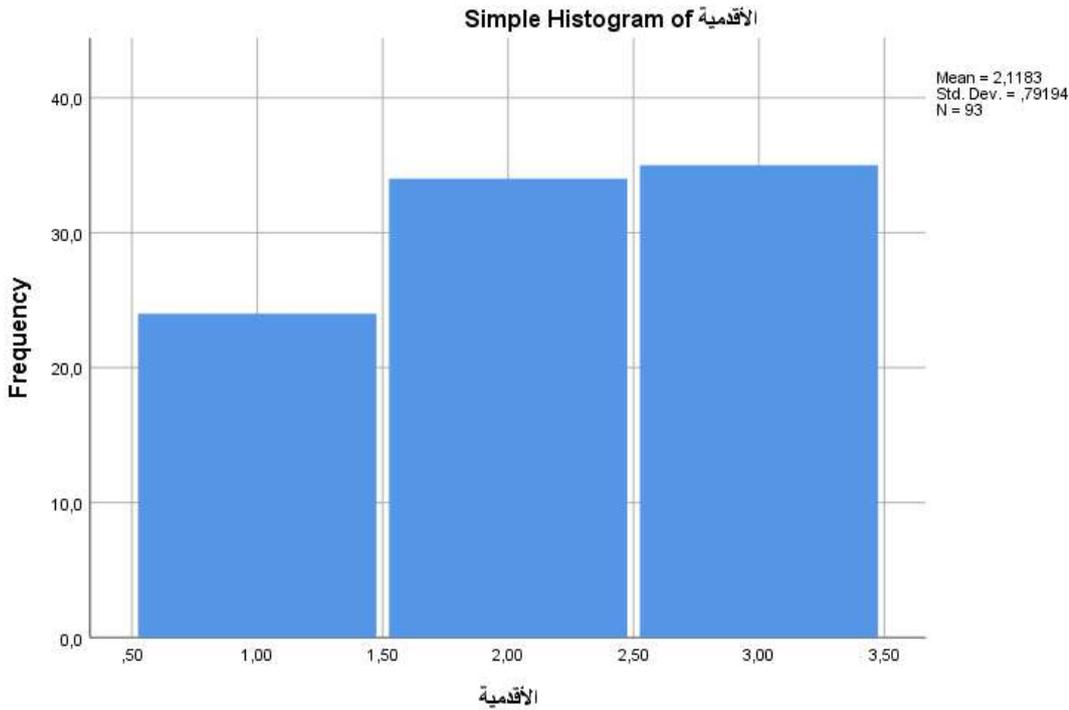


شكل رقم (05): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس
 يتبين لنا من خلال الجدول (07) والشكل الهندسي (05) أن الفئة الغالبة في عينة الدراسة هي فئة الذكور
 وذلك بنسبة 75.30 % وتليها فئة الإناث بنسبة 24.70 %

2متغير الأقدمية:

	التكرارات	النسب المؤوية
أقل من 05 سنوات	24	25.80
من 06 إلى 10 سنوات	34	36.60
من 11 فما فوق	35	37.60
المجموع	93	100

جدول رقم (08): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الأقدمية



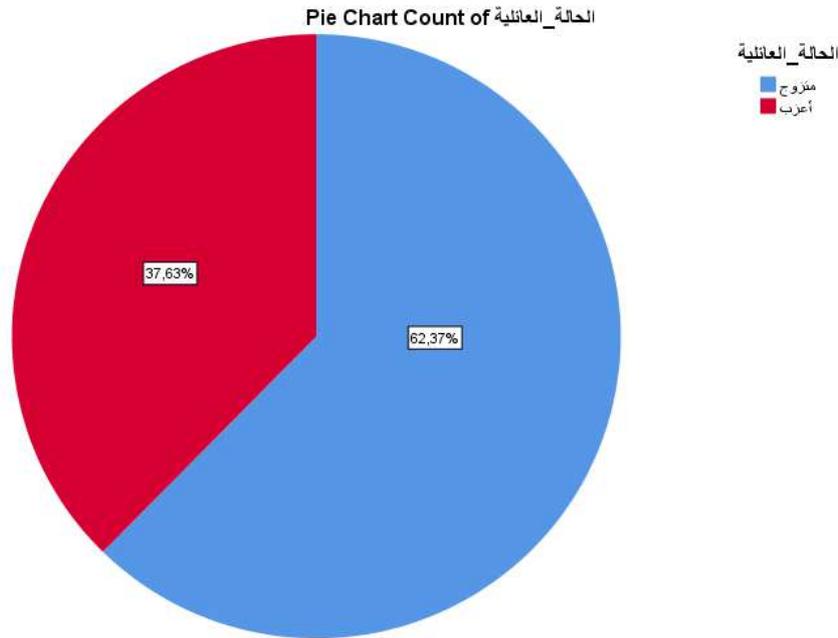
شكل رقم (06): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الأقدمية

يتبين لنا من خلال الجدول (08) والشكل الهندسي (06) أن الخبرة المهنية الغالبة في عينة الدراسة هي من 11 سنة فما فوق وذلك بنسبة 37.60 % ثم تليه فئة من 06 إلى 10 سنوات وذلك بنسبة 36.60 % ثم تليه فئة أقل من 05 سنوات وذلك بنسبة 25.80 %

3- متغير الحالة الإجتماعية:

	التكرارات	النسب المئوية
متزوج	58	62.40
أعزب	35	37.60
المجموع	93	100

جدول رقم (09): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية



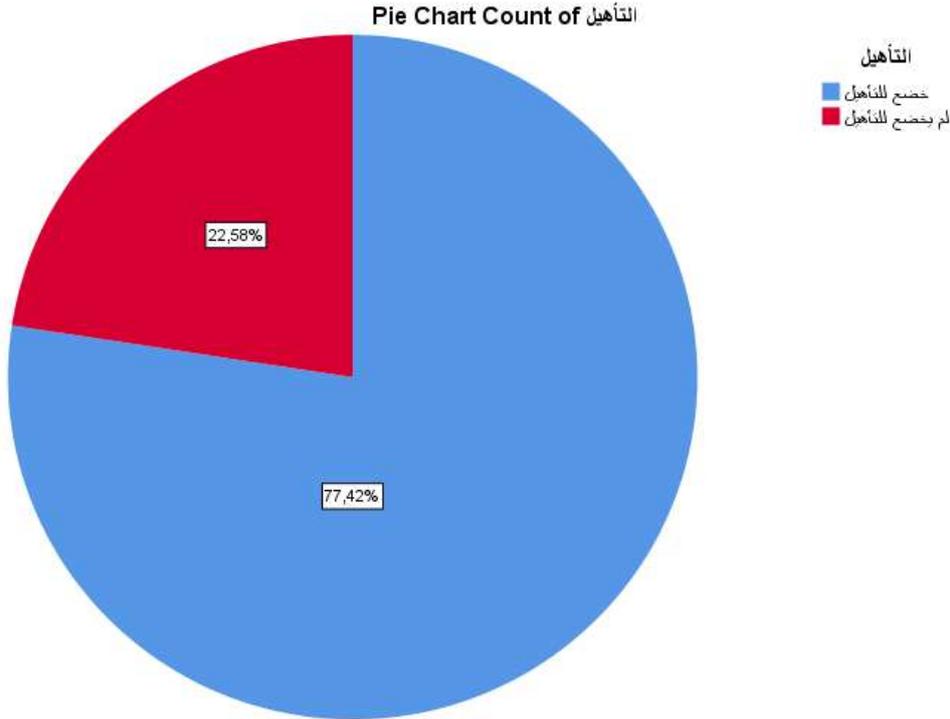
شكل رقم (07): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية

يتبين لنا من خلال الجدول (09) والشكل الهندسي (07) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من فئة المتزوجين وذلك بنسبة 62.40 % ثم تليها فئة العزاب وذلك بنسبة 37.60 %

- متغير التأهيل:

	التكرارات	النسب المؤوية
خضع للتأهيل	72	77.40
لم يخضع للتأهيل	21	22.60
المجموع	93	100

جدول رقم (10): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير التأهيل



شكل رقم (08): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير التأهيل

يتبين لنا من خلال الجدول (10) والشكل الهندسي (08) أن غالبية أفراد عينة الدراسة خضعوا للتأهيل وذلك بنسبة 77.40% ثم تليه فئة الأفراد الذين لم يخضعوا للتأهيل وذلك بنسبة 22.60

5.3- الأساليب الإحصائية:

تم استخدام الإختبارات التالية في الدراسة وإختبار فرضياتها من أجل تأكيدها أو نفيها وتحت شروط كل إختبار وكذا نوعية المعطيات المتحصل عليها من عينة الدراسة:

1.6 إختبار (T Test): تم استخدام هذا الإختبار من أجل دراسة الفروق بين المتوسطات الحسابية لعينة الدراسة، وتدعيم تلك الفروق بأنها ذات دلالة إحصائية أم أنها ترجع إلى الصدفة، وذلك بنوعيه إختبار T لعينة واحدة وإختبار T لعينتين مستقلتين.

2.6 إختبار (One Way ANOVA): تم استخدام إختبار تحليل التباين الأحادي الإتجاه من أجل دراسة الفروق بين المتوسطات الحسابية لعينة الدراسة، فهذا الإختبار يعتبر إمتدادا لإختبار (T Test)

ذلك أن هذا الأخير يقوم بدراسة دلالة الفروق بين متوسطين فقط، بينما إختبار (One Way ANOVA) يقوم بدراسة دلالة الفروق بين مجموعة من المتوسطات.

3.6- معامل ألفا كرونباخ: حيث تم استخدام معامل ألفا كرونباخ في حساب معامل ثبات المقياس.

4.6 معامل الارتباط سبيرمان - براون: تم استخدام هذا المعامل في إختبار ثبات المقياس.

5.6- المقاييس الوصفية: مثل استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات المطلقة والنسب المؤوية.

6.6- استخدام برنامج SPSS: تم تطبيق جميع الأساليب الإحصائية في هاته المذكرة من خلال الإستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية التي يرمز له إختصارا بـ SPSS إصدار ر

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مجموعة من الإجراءات المنهجية للدراسة المتمثلة في الدراسة الاستطلاعية والأساسية، ومنهج الدراسة وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية وأخيرا التحليل الكيفي لفقرات الاستبيان

الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

• تمهيد

1/ عرض وتحليل و مناقشة نتيجة الفرضية الأولى

2/ عرض وتحليل و مناقشة نتيجة الفرضية الثانية

3/ عرض وتحليل و مناقشة نتيجة الفرضية الثالثة

4/ عرض وتحليل و مناقشة نتيجة الفرضية الرابعة

5/ عرض وتحليل و مناقشة نتيجة الفرضية الخامسة

خلاصة الدراسة

تمهيد:

تسعى الدراسة الحالية التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز ورقلة، ولهذا قمنا بجمع البيانات اللازمة من خلال تطبيق الاستبيان ثم قمنا بتفريغ البيانات وتحليلها إحصائياً للإجابة على تساؤلات وفرضيات الدراسة، وسوف نقوم في هذا الفصل بعرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها

(1) - عرض وتحليل ومناقشة النتائج:

1: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

والتي تنص على: مامستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز بورقلة مرتفع

جدول رقم (11) يبين نتائج مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز بورقلة

قيمة(ت)	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية
5.317	0.000	0.05	63	71.72	15.81	92

حيث يتضح لنا من خلال الجدول (11) وجود مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى أفراد العينة حيث قدر متوسطهم الحسابي ب (71,72%) وان قيمة الدلالة المعنوية sig لاختبار test t لعينة واحدة تساوي 0,000 أصغر من مستوى الدلالة 0,05 فإننا نقبل فرضية البحث ومنه نستنتج بان مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز مرتفع ولقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة مالكولم باترسون 2000 التي توصلت إلى إن هناك اثر ذودلالة ايجابية بين العلاقات الإنسانية الايجابية وارتفاع مستوى الأداء بين أعضاء هيئة التدريس واتفقت أيضا هذه النتيجة مع دراسة هادف سامية 2014 التي هدفت إلى معرفة اثر نظام العمل بالدوريات على الأداء المهني للعامل دراسة ميدانية بمؤسسة الحماية المدنية بولاية ورقلة توصلت هذه الدراسة إن نظام الدوريات في المؤسسة له انعكاسات ايجابية على الأداء في زيادة الرضاء المهني وزيادة الوتيرة في الأداء أيضا يزيد من درجة الإتقان والشعور بالنشاط والحيوية داخل المؤسسة وبالتالي تحقيق هدف النظام خاصة والعام ، كما أنها اختلفت هذه النتيجة معدراسة دالفوف وكيناك DEVOLVEGUENNEC، فقد اهتم بنظام الدوريتين (2×8) أجريت هذه (1983) الدراسة على ستة عاملات يقمن بتسجيل معلومات في وحدة التخزين قام الباحثات بملاحظة كل عاملة في الدوريتين الصباحية والمسائية واطلعا على عدد من المعلومات المسجلة على الحاسب الالكتروني فاتضح إنهن يسجلن عدد اكبر من المعلومات في الفترة الصباحية ووجد إن ظاهرة ترك مراكز العمل تزداد لديهن تدريجيا خلال فترة العمل ، كما لاحظن إنهن يغيرون في حركاتهن في

الفترتين الصباحية والمسائية ،ويكثر نشاطهن خلال الفترة الصباحية مما ينجم عنه انخفاض تدريجي في المردود اليومي ، وأخيرا استنتج إن الباحثات إن للتعب دورا هاما في تناقص الإنتاج وضعف الأداء

2/ عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الثانية:

التي تنص على أنه : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا

للتأهيل المهني ،والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز بورقلة

جدول رقم (12) يبين دلالة الفروق في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل،والعاملين الذين

لم يخضعوا

التأهيل المهني	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	إتخاذ القرار
خضعوا	72	77.07	10.97	6.243	0.000	0.05	91	دال
لم يخضعوا	21	53.38	16.35					إحصائيا

من خلال الجدول (12) يتضح لنا ان أفراد العينة للعاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني نجد أن متوسطهم الحسابي قدر ب(77,07%) وهو اكبر من متوسط الحسابي لدى أفراد العينة للعاملين الذين لم يخضعوا قدر ب(53,38%) وان قيمة الدلالة المعنوية sig لاختبار test t لعينتين مستقلتين تساوي 0,000 اصغر من مستوى الدلالة 0,05 فاننا نقبل الفرضية،ومنه نستنتج بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل ،والفرق كان لصالح العمال الذين خضعوا للتأهيل كان أدائهم مرتفع كعس العمال الذين لم يخضعوا كان أدائهم متوسط ، ولقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الزعبي 2007م هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر الالتزام بالقيم الثقافية وقيم العدالة التنظيمية على مستوى الأداء لدى موظفي القطاع العام في محافظة الكرك توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن مستوى الالتزام العاملين بالقيم الثقافية الفردية مرتفعا ،كما جاء مستوى التزامهم بالقيم الثقافية التنظيمية وقيم العدالة التنظيمية كان مستواهم متوسط ، وبالتالي فان هناك اثر دال إحصائيا صالح للالتزام بابعاد القيم الثقافية الفردية على مستوى الأداء الوظيفي ، ولقد اختلفت أيضا هذه النتيجة مع دراسة المعاينة 2005م بعنوان البيروقراطية والقيم الاجتماعية واثره على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الوزارات الأردنية هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى الانسجام

بين القيم البيروقراطية والقيم الاجتماعية لدى العاملين واثّر ذلك على أدائهم الوظيفي ، توصلت هذه الدراسة إلّان هناك مستوى متوسط لدى الانسجام بين القيم البيروقراطية والقيم الاجتماعية

3/ عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الثالثة

والتي تنص على انه : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا

للتأهيل المهني ،والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الجنس

جدول رقم (13) يبين دلالة الفروق في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل،والعاملين الذين

لم يخضعوا للتأهيل تعزى لمتغير الجنس

الجنس	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	إتخاذ القرار
ذكر	70	71.11	15.89	-0.643	0.522	0.05	91	غير دال
أنثى	23	73.56	15.78					

يتضح لنا من خلال الجدول (13) إن متوسطي درجات الذكور المقدرة ب (11،71%) وانحراف معياري مقدر ب(15.89%) ومتوسطي درجات الإناث المقدرة ب (73.56%) وانحراف معياري مقدر ب (15،78%) وان قيمة الدلالة المعنوية (sig) لاختبار test t لعينتين مستقلتين تساوي 0.522 أكبر من مستوى الدلالة 0.05 فإننا نرفض فرضية البحث ونستبدلها بالفرضية الصفرية والتي تنص بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني ، والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الجنس ، ولقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة نشرت في مجلة **pNAS** إن النساء يعانين أكثر من الرجال ،ولقد اختلفت أيضا مع دراسة نايتار سانتي **santi.Nayantar** من جامعة سيوري في المملكة المتحدة قمنا بإجراء تجربة على مجموعة من الأشخاص المتطوعين من الرجال والنساء. فوجدنا بحسب النتائج التي تتبين الآثار المترتبة عن عمل الدماغ والمزاج العام عند النساء .وان المرأة تعاني من نظام العمل المتضمن أكثر مما يعاني منه الرجال ،وأیضا من خلال متابعة سانتي وزملائه قاموا بمقارنة مدى نجاح الأشخاص في اجتياز جميع الاختبارات .ووضحت المقارنة إن النساء أسوء من الرجال في التعامل على ظروف العمل المختلفة . ولكن من ناحية أخرى يجب القول أن التغيرات في الساعة البيولوجية يمكن ان تؤثر على النساء والرجال بنسب مختلفة .وان هذا التقليل من القدرات بالنسبة للنساء كما يقول العلماء يمكن أن يؤدي إلى عواقب سلبية تنعكس على العمل نفسه

ولقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة ديما خزام **Dima.99499** سنة (2020) بعنوان أثر التدريب في أداء العاملين دراسة حالة قيم الدعاية الطبية في شركة بونيفارما للصناعات الدوائية بسوريا حيث تهدف هذه الدراسة إلى وصف واقع التدريب وواقع أداء مندوبي الدعاية الطبية بشركة بونيفارما والتعرف على أثر

التدريب بأبعاده ولقد توصلت إلى نتيجة بأنه لا توجد فروق إحصائية بين التدريب بعناصره تبعاً لمتغير الجنس لمندوبي الدعاية الطبية ولقد اتفقت مع دراسة بركات 2007 التي انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين تعزى لمتغير الجنس ، ومن خلال قراءتنا للجدول أيضا نلاحظ إن أداء الإناث كان مرتفع أكثر من أداء الذكور وانعكس هذا على أدائها المرتفع في مجال عملها في إتمام المهام الموكلة إليها حيث يلعب الأداء دورا هاما من اجل المحافظة على استمرارية النشاط مما جعل العاملة تقوم بكل المهام والنشاطات المنظمة ومن هنا كانت ضرورة التركيز على دور المرأة بامتياز الذي تتمنى إن تتحصل عليه الكثير من النساء اللواتي يعملن في مؤسسة سونغاز ففرضت نفسها بقوة في عالم الشغل واقتحمت جميع المنظمات والأعمال فنجدها في التعليم وغيرها

4/ عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الرابعة:

والتي تنص على انه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني ، والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الأقدمية جدول رقم (14) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي الاتجاه (one way Anova) لكشف الفروق في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل تعزى لمتغير الأقدمية

الدلالة المعنوية	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.146	1.967	482.086	02	964.171	بين المجموعات
		245.051	90	22054.56	داخل المجموعات
			92	23018.731	التباين الكلي

نلاحظ من خلال الجدول (14) إن مجموع المربعات داخل المجموعات قدر ب (22054,56%) بدرجة حرية (90) أكبر من مجموع المربعات بين المجموعات قدر ب (964,171 %) بدرجة حرية (02) وأما بالنسبة لمتوسط المربعات بين المجموعات قدر ب (482,086%) أكبر من متوسطي المربعات داخل المجموعات قدر ب (245,051%) وان قيمة ف لكل منهما قدرت ب (1,967%) وان قيمة الدالة المعنوية sig لا اختبار تحليل التباين الأحادي الاتجاه تساوي 0,146 أكبر من مستوى الدلالة 0,05 فإننا نرفض فرضية البحث ونستبدلها بالفرضية الصفرية والتي تنص بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني ،والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الاقدمية ولقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة خالد عبد الله الحنيطة (2004) القائمة على معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية وكفاءة الأداء اضافة إلى دراسة خالد أحمد الصرايرة التي هدفت إلى قياس الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية ، حيث توصلوا إلى عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي تبعا لسنوات الاقدمية الا ان الدراسة التي توصلنا إليها اختلفت معدراسة عبد الفتاح صالح خليفات (2010) التي هدفت إلى معرفة اثر الضغوط في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن بالاضافة إلى دراسة الزهراني (1999) خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين ،حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود اختلاف أو فروق في الأداء الوظيفي تبعا لسنوات الاقدمية وذلك إن الفروق كانت لصالح ذوي الاقدمية المرتفعة ومن خلال ملاحظتنا أيضا نستنتج أن الاقدمية في العمل تلعب دورا مهما في تقييم مسار العمال المهني داخل المؤسسة ،بحيث إن كلما كان العامل ذو اقدمية وخبرة كلما كان قيم مساره عالية (،وكلما كان العامل ليس لديه اقدمية في العمل فان قيم مساره كانت منخفضة

5/ عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الخامسة:

والتي تنص على انه: توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء لدى العاملين الذين

خضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

جدول رقم (15) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way Anova) لكشف الفروق في

مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل والعاملين الذين خضعوا للتأهيل تعزى لمتغير الحالة

الاجتماعية

الدالة المعنوية	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.927	0.008	2.109	01	2.109	بين المجموعات
		252.93	91	23016.622	داخل المجموعات
			92	23018.731	التباين الكلي

نلاحظ من خلال الجدول (15) إن مجموع المربعات داخل المجموعات قدر ب (23016,622%) بدرجة حرية المقدرة ب(91) اكبر من مجموع المربعات بين المجموعات قدر ب (2,109%) بدرجة الحرية المقدرة ب(01) ومتوسط المربعات داخل المجموعات قدر ب (252,93%) اكبر من متوسطي المربعات بين المجموعات قدر ب (2,109%) وان قيمة الدلالة المعنوية sig لاختبار تحليل التباين الأحادي اتجاه تساوي 0,927 اكبر من مستوى الدلالة 0,05 فإننا نرفض فرضية البحث ونستبدلها بالفرضية الصفرية، والتي تنص بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل المهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، **لقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة محسن سرور الدلبي 2001 تحت عنوان تأثير العمل بالدوريات الأمنية على العلاقات الاجتماعية والالتزامات الأسرية** لقد أوضحت نتائج الدراسة إن نسبة من أفراد العينة قد أشار والى إن طبيعة عملهم في الدوريات الأمنية لا تمكنهم من قضاء الالتزامات الأسرية ،بالإضافة إلى الإشارة إلى طبيعة عملهم نادرا ما تمكنهم من قضاء التزاماتهم مع الأسرة ، واختلفت كذلك **دراسة بقادير عبد الرحمان 2007/2006 تحت عنوان العمل الليلي وأثاره الفيزيولوجية والاجتماعية على العمال** دراسة مقارنة بين العزاب والمتزوجين وفي الأخير توصلت نتائج هذه الدراسة إلى إن العمال المتزوجين هم أكثر عرضة للاختلال في التنظيم الأسري بالمقارنة مع العمال العزاب ، **ولقد أشارت أيضا دراسة نسطاش 1997 دراسة مقارنة في مستشفى الجامعة الأردنية حول تأثير قصر الفترة الزمنية الطويلة للمناوبة الليلية على إدراك مفهوم العمل الليلي بشكل عام للعاملين في مهنة التمريض كانت النتيجة إن المرضى والممرضات المتزوجين والذين لديهم أطفال أظهروا فروق ذات دلالة إحصائية في ادراكهم للعمل الليلي بعد تجربتهم للعمل القصير ، كما إن هذه النتيجة اتفقت مع دراسة ابتسام بوالعيش 2014 تحت عنوان التغيير التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي دراسة حالة مصلحة المراقبة المالية جيبل ،** حيث توصلت نتيجة هذه الدراسة إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد التغيير التنظيمي على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

خلاصة الدراسة:

يتضح لنا من خلال دراسة موضوع "الأداء الوظيفي لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني، أن التأهيل ساهم في رفع مستوى الأداء، من خلال معرفة الفروق بين العاملين الذين خضعوا للتأهيل والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل، والفارق كان لصالح العاملين الذين خضعوا للتأهيل كان أدائهم مرتفع كما يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهذا يحتاج إلى القدرات البدنية والعقلية، ويتطلب في بعض المهن تبني وظيفة التأهيل، كونه يلعب دورا كبيرا في مستوى الأداء وعلى ضوء ماتوفر من الدراسات السابقة والتناول النظري توصلت نتائج هذه الدراسة إلى مايلي :

- مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني بمؤسسة سونلغاز مرتفع
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل بمؤسسة سونلغاز
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل تعزى لمتغير الجنس
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل تعزى لمتغير الأقدمية
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل والعاملين الذين لم يخضعوا للتأهيل تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية

أفاق الدراسة:

بناء على هذه النتائج التي تم التوصل إليها من هذه الدراسة ، يمكن تقديم بعض الإقتراحات كما يلي:

1. ضرورة وجود أخصائي في علم النفس العمل والتنظيم لتشخيص وتحليل البيئة المهنية لدعم كل العمال من الجانب النفسي والإداري
2. إجراء المزيد من الدراسات الميدانية والبحوث التي تهتم بالصعوبات والمشاكل التي تعيق أداء العمل مع إيجاد حلول ناجحة وفعالة للتصدي للمواقف المهنية
3. تعزيز قدرات العاملين ومهاراتهم في التعامل والإتصال فيما بينهم من خلال إعداد برامج تدريبية وتأهيلية فعالة لتنمية وتطوير سلوكيات التفاعل فيما بينهم
4. تأهيل العاملين على الأداء الصحيح من المرة الأولى وضبط مواعيد العمل
5. ترسيخ ثقافة جيدة داخل مؤسسة سونلغاز ونشر قيمها وأسسها لخلق روح المبادرة والرؤيا الإستراتيجية لدى العاملين من خلال إدراكهم لأهمية المشاركة والتعاون في تحقيق أهدافهم الخاصة وأهداف المؤسسة ككل ، ومشاركتهم في عمليات تطوير وتحسين مستوى الخدمة المقدمة
6. وضع أسس واضحة لقياس الأداء ، والإبتعاد عن استخدام المصالح الشخصية
7. زيادة فرص التأهيل في الخارج لمواكبة التطور الإقتصادي وتنمية المهارات
8. وضع نظام رقابة جيد من خلال انضباط العاملين في العمل فيؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة
9. مشاركة العاملين مع الإدارة في وضع خطط التأهيل لتحقيق أهداف المؤسسة
10. توفير الحوافز المادية لتحسين أداء العاملين في المؤسسة

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع العربية

1. أنس عبد الباسط عباس، (2011). إدارة الموارد البشرية، ط1. عمان، دار الميسرة للنشر
2. بلوم إسمهان .(2005). أداء العامل بين الأطر النظرية والمحددات .الأمبريقية ، ط1.الجزائر، شركة باتنيك للمعلومات ، والخدمات المكتبية ،للنشر والتوزيع
- 3.بو الشرس كمال .(2015).الثقافة التنظيمية .والأداء في العلوم السلوكية والإدارية . عمان.دار الأيام للنشر والتوزيع
- 4.رشوان حسين عبد الحميد أحمد، (2005).علم الإجتماع الصناعي، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، للنشر والتوزيع
- 5.رواية محمد حسن.(2003).إدارة الموارد البشرية ،رؤيا مستقبلية ،الإسكندرية ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع
- 6.سهيلة محمد عباس ،(2006).إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي).ط2.الأردن.دار وائل للنشر
- 7.الشنواني صلاح،(1999).إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة، دار الجامعات المصرية للنشر
- 8.الشنواني مصطفى ،(1999).أصول الإدارة مدخل حديث، القاهرة، دار النهضة العربية للنشر.
9. طلعت إبراهيم لطفي ، (2007).علم الإجتماع والتنظيم ، القاهرة، دار غرين للنشر والتوزيع
- 10.العامري محمد الرئيس .(2015).نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، الجزائر ، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع
- 11.عاشور أحمد صقر، (2005).السلوك الإنساني في المنظمات ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية للنشر
- 12.عبد الرحمان العيري، بدون سنة، سيكولوجية العمل والعمال ، ب ط، لبنان، دار الرتب الجامعية للنشر والتوزيع

13. عقلة محمد المبيضتين، جرات محمد أسامة، (2001). التدريب الإداري الموجه بالأداء ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر
14. علي سالمي ، بدون سنة، إدارة الإنتاجية، بدون طبعة، مكتبة الإدارة الجديدة ، للنشر والتوزيع
15. عمار عيشي .(2012). اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد، عمان ،الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع
16. قجة رضا، (2003). أداء العامل في التنظيم الصناعي ، شركة براتنيك للمعلوماتية والخدمات المكتبية ،ط1،الجزائر ،الخدمات المكتبية للنشر والتوزيع
17. القيسي محمد وائل.(2016).الأداء الإستراتيجي الأمريكي بعد العام 2008(إدارة باراك اوباما .أ نموذجاً) المملكة العربية السعودية . الرياض العبيكان للنشر والتوزيع
18. كاظم جواد بشر،(1976). إدارة الإنتاج، ط2.بغداد، مطبعة دار الجاحظ للنشر والتوزيع
19. مجدى محمد عبد الله. (1996). علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق ، مصر، دار المعارف الجامعية للنشر والتوزيع
20. المحاسنة إبراهيم محمد .(2013).إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق .عمان.الأردن.دار جرير للنشر والتوزيع
21. محمد روية.(2001).إدارة الموارد البشرية.رؤيا مستقبلية، القاهرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع
22. محمد علي محمد، بدون سنة، علم الإجتماع والتنظيم ، مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج ط3.الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع
23. محمد فتحي ، فرج الزلطني، (2008).أساليب التنشئة الإجتماعية الأسرية دوافع الإنجاز الدراسية، ليبيا ، إصدار المجلس الثقافة العامة للنشر
24. الهيتي خالد عبد الرحمان.(2003).إدارة الموارد البشرية(مدخل استراتيجي). ط2.عمان دار وائل للنشر
25. يوسف مصطفى .(2016).إدارة الأداء .الأردن .عمان ، دار الحامد للنشر والتوزيع

26. أسعد أحمد محمد عكاشة، (2008). أثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الفلسطينية غزة
27. العتيبي منصورين نجر، (2002). مجالات الاستفادة من تقييم الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود، الرياض
28. بوشليق الأمين. (2015). دور التكوين في تحسين أداء العاملين ، رسالة دكتوراة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة
29. بومجان عادل. (2015). تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة دكتوراة في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة
30. دلروم سوسن . (2017). تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين رسالة ماجستير فيعلم الاجتماع وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة 08 ماي 1945.قالمة
31. سالم عواد الشمري ، (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين ، وأثاره على الأداء الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، السعودية
32. عبد الله محمد الجساسي ، (2011). اثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم ، رسالة ماجستير الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ، عمان
33. هروم عز الدين . (2008). واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة
34. علي الضلاعين، (2010)، أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الأردنية، مجلة دراسات في العلوم الإدارية الجامعة الأردنية ، الأردن، (37)، 01
35. حسن محمد الحسين ، (1999). موسوعة علم الاجتماع ط1 بيروت، الدار العربية للموسوعات
36. حماد نزيه ، (2008). معجم المصطلحات المالية والاقتصادية في لغة الفقهاء ، ط1
37. قاسيمي ناصر ، (2011)، دليل مصطلحات علم اجتماع تنظيم وعمل، ديوان المطبوعات الجامعية
- المراجع الأجنبية:

38.RBV:Ressoure _based view .CBV: Competncies_ based
.view.KBV.Knowledge _based view

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
فرع العلوم الإجتماعية
شعبة علم النفس وعلوم التربية

التخصص: علم النفس عمل و تنظيم المستوى: ثانية ماستر L.M.D

أخي العامل أختي العاملة..... تحية طيبة بعد:

بههدف إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم النفس عمل وتنظيم تحت عنوان: الأداء الوظيفي لدى العاملين الذين خضعوا للتأهيل المهني، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، والمتكون من عدة فقرات، فالرجاء منكم الإجابة عليها بكل دقة وتمعن، وذلك بعد قراءتكم للفقرات، وبعد ذلك ضع علامة (X) في المكان المناسب والملائم، فيرجى منكم ملئ المعلومات الشخصية بكل دقة، ونؤكد لكم أن الاستبيان لن يستخدم إلا لغرض البحث العلمي. وشكرا...
شكرا على تعاونكم وتجاوبكم معنا لإتمام هذا العمل.

*** المعلومات الشخصية:**

- (1) الجنس: ذكر أنثى
- (2) الأقدمية: أقل من 5 سنوات 10 من 11 فوق
- (3) الحالة الاجتماعية: متزوج أعزب
- (4) خضع للتأهيل : نعم لا

(5) مثال توضيحي

الفقرة	منخفض	منخفض جدا	محايد	مرتفع	مرتفع جدا
أجد متعة في المطالعة		X			

الملاحق

الرقم	الفقرة	منخفض	منخفض جدا	محايد	مرتفع	مرتفع جدا
01	حرصك على تحقيق الأهداف العامة					
02	تخطيط العمل قبل أدائه					
03	التنظيم في المهام وواجبات العمل					
04	الرقابة التي تقوم بها لضمان نوعية وجودة العمل					
05	التنسيق مع الآخرين في أدائك لعملك					
06	حجم العمل اليومي الذي تنجزه					
07	نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالتخطيط والبرامج المرسوم					
08	مستوي مساهمتك في التجديد والتطور.					
09	انجاز العمل في الوقت					
10	قدرتك على تحمل المسؤولية الأعباء اليومية في العمل					
11	قدرتك عن تصحيح الأعباء الناتجة عن أدائك لعملك					
12	رغبتك في انجاز الواجبات و المهام المحددة فيالوقت المحدد .					
13	تقيدك و التزامك بأنظمة العمل.					
14	مشاركتك في اتخاذ القرارات الهامة.					
15	تنفيذك للأوامر و التعليمات الصادرة من رؤسائك فيما يخص العمل.					
16	عنايتك بشؤون العاملين تحت إدارتك فيما يخص العمل.					
17	ترتيبك للأعمال اليومية حسب أهميتها					
18	قدرتك على التكيف عند حدوث حالات طارئة.					
19	تعاونك مع فريق العمل لانجاز المهام المطلوبة.					
20	قدرتك على الاتصال برؤسائك ومرؤوسيك فيسبيل					

					تنفيذ واجبات العمل.
					التعاون مع الآخرين لتحقيق المصلحة العامة.
					21

الملحق رقم 02: يوضح نتائج ألفا كرونباخ

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,743	21

T-Test

Notes		
Output Created		28-APR-2022 17:57:46
Comments		
Input	Data	C:\Users\kader 30\Desktop\الأداء الوظيفي الوظيفي\تفريع الإستبيان - Copie.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax		T-TEST /TESTVAL=63 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الأداء_الوظيفي / CRITERIA=CI(95).
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,04

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الأداء_الوظيفي	93	71,7204	15,81783	1,64023
ي				

One-Sample Test						
	Test Value = 63					
	t	df	.Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الأداء_الوظيفي	5,317	92	,000,	8,72043	5,4628	11,9781
ي						

ملحق رقم 04: نتائج اختبارات لمستوى الأداء باختلاف الجنس

T-Test

Notes		
Output Created	28-APR-2022 17:34:41	
Comments		
Input	Data	C:\Users\kader 30\Desktop\الأداء الوظيفي\تفريغ الاستبيان - Copie.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	93
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST GROUPS=(2 1) الجنس / MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الأداء_الوظيفي / CRITERIA=CI(.95).	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,08

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الأداء_الوظيفي	ذكر	70	71,1143	15,89599	1,89993
ي	أنثى	23	73,5652	15,78211	3,29080

Independent Samples Test					
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
الأداء_الوظيفي	Equal variances assumed	,181	,671	-,643	91
	Equal variances not assumed			-,645	37,773

Independent Samples Test				
		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
الأداء_الوظيفي	Equal variances assumed	,522	-2,45093	3,81386
	Equal variances not assumed	,523	-2,45093	3,79988

Independent Samples Test				
		t-test for Equality of Means		
		95% Confidence Interval of the Difference		
		Lower	Upper	
الأداء_الوظيفي	Equal variances assumed	-10,02671	5,12484	
	Equal variances not assumed	-10,14491	5,24305	

ملحق رقم 05: يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمستوى الأداء باختلاف الأقدمية

```
ONEWAY الأداء_الوظيفي BY الأقدمية
/ MISSING ANALYSIS
/ POSTHOC=SCHIFFE ALPHA(0.05).
```

Oneway

Notes		
Output Created	28-APR-2022 17:41:28	
Comments		
Input	Data	C:\Users\kader 30\Desktop\الأداء_الوظيفي_تقديرية_الإستبيان - Copie.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	93
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax	ONEWAY الأداء_الوظيفي BY الأقدمية / MISSING ANALYSIS / POSTHOC=SCHIFFE ALPHA(0.05).	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

ANOVA					
الأداء_الوظيفي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	964,171	2	482,086	1,967	,146
Within Groups	22054,560	90	245,051		
Total	23018,731	92			

ملحق رقم 06: يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي لمستوى الأداء باختلاف الحالة الإجتماعية

ONEWAY الحالة_العائلية BY الأداء_الوظيفي .
 / MISSING ANALYSIS
 /POSTHOC=SCHIFFE ALPHA(0.05).

Oneway

Notes		
Output Created	28-APR-2022 17:51:34	
Comments		
Input	Data	C:\Users\kader 30\Desktop\مزايا الأداء_الوظيفي_الفردي_الإستبيان - Copie.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	93
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax	ONEWAY الحالة_العائلية BY الأداء_الوظيفي . / MISSING ANALYSIS /POSTHOC=SCHIFFE ALPHA(0.05).	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Warnings
Post hoc tests are not performed for الأداء_الوظيفي because there are fewer than three groups.

ANOVA					
الأداء_الوظيفي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,109	1	2,109	,008	,927
Within Groups	23016,622	91	252,930		
Total	23018,731	92			