

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بن أحمد "2"
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس الارطوفونيا
شعبة علم النفس عمل وتنظيم



عنوان المذكرة

الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالاداء الوظيفي

مذكرة مكملة لنيل شهادة ال ماستر في علم النفس : تخصص عمل وتنظيم

اشراف الاستاذ

بن طاهر طاهر

اعداد الطالبة

صافة هجيرة

السنة الجامعية

2021__2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بن أحمد "2"
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس الارطوفونيا
شعبة علم النفس عمل وتنظيم



عنوان المذكرة

الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالاداء الوظيفي

مذكرة مكملة لنيل شهادة ال ماستر في علم النفس : تخصص عمل وتنظيم

اشراف الاستاذ

بن ظاهر ظاهر

الطالبة

صافه هجيرة

السنة الجامعية

2021__2020



اهداء

الى من لا يمكن للكلمات ان توفي حقهما

الى من للارقام ان تحصي فضائلهما

الى والداي العزيزين ادامهما الله لي

الى زوجي الغالي ورفيقي في مسيرة الحياة

الى ابني حبيبي "طه اياد"

اللهم اطعمه ن ثمار الجنة واجعل الكوثر شرابه و المسك فراشه

الى كل اخوتي واختي الغالية والى كل العائلة والاصدقاء

والى استاذي المحترم طاهر بن طاهر

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الانبياء والمرسلين
يسعدني وقد انهيت بفضل الله ومنه اعداد هذه المذكرة ان اتوجه الى العلي القدير
اتقدم بالحمد والشكر على ما انعم علي من فضله وهداني وانار الطريق امامي.
وادمي باعزم والتصميم لاتمام هذا العمل المتواضع.
لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا في الحياة الجامعية من وقفة تعود الى اعوام قضيناها
في رحاب الجامعة مع اساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا
كبيرة في بناء جيل فلهم كل الشكر.

المخلص

تهدف هذه الدراسة الى محاولة التعرف على علاقة فاعلية الذاتية بالاداء الوظيفي لدى عمال المجلس الشعبي البلدي بمسرغين وهران، وللاجابة على التساؤل التالي: هل توجد علاقة بين الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي ومن خلال دراسة الفرضيات تثبت لنا الفرضية الرئيسية الاولى انه:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي لدى عمال المجلس الشعبي البلدي.

من خلال النتائج يلاحظ ان الفرضية تحققت ويمكن تفسير هذه النتيجة بانه كلما كان مستوى الفاعلية الذاتية مرتفع كلما زاد الاداء الوظيفي للعاملين.

اما الفرضيات الجزئية تبين ان الفرضية الرئيسية الثانية تثبت انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط استجابة افراد عينة للدراسة في مستوى الفاعلية الذاتية تعزى لمتغير الجنس.

من خلال النتائج السابقة نلاحظ ان هذه الفرضية لم تتحقق.

اما الفرضية الرئيسية الثالثة تثبت انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط استجابة افراد عينة الدراسة في مستوى الاداء الوظيفي تعزى لمتغيرالاقدمية.

وتهدف دراستنا الى معرفة العلاقة بين الفاعلية الذاتية و الاداء الوظيفي.

وقد تم اجراء هذه الدراسة على عينة قوامها (30) عاملا من عمال المجلس الشعبي البلدي مستخدمين اداة البحث "الاستبان" وتم استخدام المنهج الوصفي للتحقق من فرضيات البحث وقد تم التوصل الى النتائج التالية :

من خلال النتائج السابقة يلاحظ ان هذه الفرضية لم تتحقق، يمكن تفسير هذه النتيجة بان العمال في المجلس الشعبي البلدي يتمتعون بنفس مستوى الاداء ذلك ان المهام التي يقومون بها قد لا تتطلب مهارات عالية. وبالتالي تكون سهلت التعلم بالنسبة للعمال الجدد.

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
ا	1- اهداء
ب	2- شكر وتقدير
ت	3- ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	4- فهرس المحتويات
د	5- فهرس الجداول
ذ	6- فهرس الاشكال
الجانب النظري	
1	المقدمة
الفصل الاول: الخلفية النظرية والدراسات السابقة	
6	1- الاشكالية
8	2- فرضيات الدراسة
9	3- اهداف الدراسة
9	4- اهمية الدراسة
9	5- الضبط الاجرائي لمفاهيم الدراسة
10	6- حدود الدراسة
10	7- اسباب اختيار الموضوع

الفصل الثاني: الفاعلية الذاتية

16	1 - مفهوم الفاعلية الذاتية
17	2- بعض المفاهيم المتعلقة بفاعلية الذاتية
17	3- ابعاد الفاعلية الذاتية
18	4- مصادر الفاعلية الذاتية
21	5- خصائص الفاعلية الذاتية
24	6- انواع الفاعلية الذاتية
25	7- العوامل المؤثرة في الفاعلية الذاتية
27	8- توقعات الفاعلية الذاتية
29	9- اثار الفاعلية الذاتية
30	10- الدراسات السابقة المتعلقة بالفاعلية الذاتية

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

37	1- مفهوم الاداء الوظيفي
39	2- اهمية الاداء الوظيفي
40	3- محددات الاداء الوظيفي
42	4- نظريات الاداء الوظيفي
50	5- ابعاد الاداء الوظيفي
53	6- عناصر الاداء الوظيفي

54	7-خصائص الاداء الوظيفي
58	8- الدراسات السابقة المتعلقة بالاداء الوظيفي
60	10-العلاقة بين الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي
	الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة
66	1- اهداف الدراسة
66	2- منهج الدراسة
67	3- حدود الدراسة
68	4- مجتمع وعينة الدراسة
68	5- الاساليب الاحصائية
71	6- الدراسة الاستطلاعية
72	7- الخصائص السيكومترية
	الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها
83	1- عرض النتائج
84	2- مناقشة النتائج وتفسير النتائج
86	3- نتائج الدراسة
87	الاستنتاجات
88	توصيات ومقترحات
89	قائمة المراجع
90	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
69	توزيع الافراد حسب متغير الجنس	1
69	توزيع الافراد حسب متغير السن	2
70	توزيع افراد عينة حسب متغير الاقدمية	3
71	صدق الاتساق الداخلي للفاعلية الذاتية	4
72	صدق الاتساق الداخلي للاداء الوظيفي	5
73	التحقق من ثبات مقياس الفاعلية الذاتية عن طريق معامل الفا كرونباخ	6
74	التحقق من ثبات مقياس الاداء الوظيفي عن طريق معامل الفا كرونباخ	7
75	توزيع افراد حسب متغير الجنس	8
75	توزيع افراد حسب متغي السن	9
76	توزيع افراد حسب متغير الاقدمية	10
77	يوضح الاوزان المعطاة للدائل المتاحة في المقياس	11
83	يوضح معامل الارتباط بين الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي لدو عمال المجلس الشعبي اللدي	12
84	يوضح نتائج اختبار (ت) للتحقق من الفروق بين متوسطات استجابات العمال على الفاعلية تعا لمتغير الجنس	13
85	يوضح نتائج اختبار (ت) للتحقق من الفروق بين متوسطات استجابات العمال على اداءهم الوظيفي تبعا لمتغير الاقدمية	14

قائمة الاشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
19	ابعاد الفاعلية الذاتية و علاقتها بالاداء الوظيفي	1
49	هرم الحاجات عند ماسلو	2
54	عناصر الاداء الوظيفي	3
58	العوامل البيئية التي تعدل و تؤثر في الاداء الوظيفي	4

مقدمة

مقدمة:

يحتاج كل منا في هذه الحياة الى الدافع من اجل مواصلة مسيرته الحياتية بكل حيوية وقدرة على الانجاز والتحدي حتى يصل الى ما يريد بكل ثقة واقتدار ويحقق نجاحا متميزا في حياته، سواء في التحصيل الدراسي او الانتقال من مرحلة الى اخرى بتميز وتفوق ويشير مفهوم الدافعية الى مجموعة من الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من اجل اعادة التوازن الذي اختل فيه، فالدافع بهذا المفهوم يشير الى نزعة الوصول الى فاعلية الذاتية. (يوسف قطامي، 2002: 195).

يمثل مفهوم الفاعلية الذاتية طبيعة الافراد وما يمتلكون من قدرات في تحصيل المعارف والمهارات المعتمدين على ذواتهم باستخدام استراتيجيات خاصة بهم على اساس ادراك فاعلية الذات لديهم.

وتؤثر الفاعلية الذاتية على اداء الافراد لاعمالهم، ويعتبر الاداء الوظيفي تقييما لما اذا كان الشخص ينفذ وظيفته بشكل جيد وهو يشكل جزءا من ادارة الموارد البشرية (ويكيبيديا)

ويعتبر مفهوم الاداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الادارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لاهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الاداء وتنوعها. والتي نذكر من بينها الفاعلية الذاتية ونظرا لاهمية الموضوع حاولت الباحثة الكشف عن العلاقة بين الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي لدى :

المجلس الشعبي البلدي لبلدية مسرغين

حيث تتضمن جانبين :

الفصل الاول: في الجانب النظري تم تقديم موضوع الدراسة وتوضيح الاشكالية وتساؤلات الدراسة

والفرضيات واهداف الدراسة والاهمية والمفاهيم الاجائية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: فصل الفاعلية الذاتية حيث تناول العناصر التالية: مفهوم الفعالية الذاتية-و نظرية الفاعلية

الذاتية "البرت بانديورا" وابعاد الفاعلية الذاتية ومصادرها وخصائص الفاعلية الذاتية و خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: فصل الاداء الوظيفي، حيث تناول العناصر التالية : مفهوم الاداء الوظيفي، ابعاد الاداء

الوظيفي وناصره، محددات الاداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه و خلاصة الفصل.

الفصل الرابع: يحتوي على تمهيد فصل الاجراءات المنهجية للدراسة حيث تناول العناصر التالية : حدود

الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، ادوات جمع البيانات و خلاصة الفصل.

الفصل الخامس: يحتوي على عرض النتائج ومناقشتها

الخاتمة



الفصل الاول
مدخل الى الدراسة

الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

1-الاشكالية.

2-التساؤلات.

3-الفرضيات.

4-اهداف الدراسة.

5-اهمية الدراسة.

6-تحديد المفاهيم الاساسية للدراسة اجرائيا.

7-اسباب اختيار الموضوع

الاشكالية

ان الانسان منذ ان اوجده الله تعالى على هذه الارض وهو فى صراع دائم ومستمر مع ظروف الحياة للمحافظة على نوعه وبقاءه فالانسان البدائي كانت اعماله بسيطة لا تتطلب اداء مرتفعا و لا مجهودا كبيرا، الى ان وصلنا الى العصر الحديث، اين ظهرت المؤسسات بمختلف انواعها و تعقدت الاعمال التى تعمل فيها، فكان لزاما عليه ان تطور اساليبه وتحسن من طريقة ادائه لمهامه حتى ينجح ويكون فاعلا فى اعماله ويضمن استمرارية وبقاء المؤسسة التى يعمل فيها .

ويعد الاداء الوظيفي من المفاهيم التى نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث فى الدراسات الادارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، و ذلك لاهميته على مستوى الفرد والمنظمة ويمكن القول بان الاداء الوظيفي هو درجة اتمام وتحقيق المهام المكونة للوظيفة، وتقنمه من العمليات المهمة التى يعول عليها كثيرا في الحكم على مدى نجاح المؤسسات والمنظمات فى الوصول الى اهدافها وتحقيق خططها على المدى القصير والطويل اي انه من مفهوم يربط بين اوجه النشاط والاهداف التى تسعى المؤسسات الى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العمال لذا فالاداء الوظيفي يعد العملية التى يدرك من خلالها المسؤولون مستوى اداء الفرد لمهامه، وقدراته على الانجاز والخصائص اللازمة لانجاز العمل بكفاءة. (فايد حسن ، 2005 : 209)

ويرتبط مستوى الاداء بالعديد من العناصر الاساسية، منها حجم العمل المنجز ومدى جودة المخرجات نوعية العمل المنجز والفاعلية الذاتية للأفراد

حيث ان الفاعلية الذاتية هي التوقع الموجود لدى الفرد بانه قادر على اداء السلوك الذى يحقق النتائج المرغوب بها واشباع حاجاته فى ان واحد. فالافراد الذين يتمتعون بفاعلية ذاتية مرتفعة يكون ادائهم الوظيفى مرتفع ايضا، فالافراد ذوي الفاعلية الذاتية المرتفعة يتصفون بثقافة عالية بالنفس وقدر عال ومستوى عال من الطموح والمتقايرة ويتميزون بيقدرتهم الكبيرة على الافئاع وتجاوز الصعاب

والعقبات التى تواجههم فى محيط العمل. (العتيبي،بندر بن محمد،2009: 25)

واشار البرت بان دورا ان الفعالية الذاتية تزداد لدى الفرد اذا حقق انجازا شخصيا واذى وراى ان الاخرين يحققون اداء مرتفعا فى مهمة ما

وترى الباحثة ان الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي من المقومات الاساسية للنجاح فى شتى مجالات الحياة الخاصة والعامه لذلك فان هذه الدراسة تبحث عن اشكالية العلاقة بين مختلف ابعاد الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي، والتي قد يستفاد منها فى المؤسسات لرفع مستوى اداء افرادها والرقى بالمؤسسات الوظيفية، والتي قد استفادت منها لرفع مستوى اداء افرادها والرقى بالمؤسسات الوظيفية، ومن خلال كل ما سبق يمكننا طرح التساؤلات التالية:

تساؤلات الدراسة:

التساؤل العام:

• هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي لدى عمال

المجلس الشعبي البلدي؟

التساؤلات الفرعية :

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط استجابة افراد عينة الدراسة في مستوى الفاعلية الذاتية تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط استجابة افراد عينة دراسة في مستوى الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية؟

2- فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الفعالية الذاتية والاداء الوظيفي لدى عمال المجلس الشعبي البلدي لبلدية مسرغين

الفرضية الثانية:

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط استجابة افراد عينة الدراسة في مستوى الفاعلية الذاتية تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المجلس الشعبي البلدي لبلدية مسرغين

الفرضية الثالثة :

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط استجابة افراد عينة الدراسة في مستوى الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية لدى عمال المجلس الشعبي البلدي لبلدية مسرغين

4- اهداف الدراسة :

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاداء الوظيفي والفاعلية الذاتية.
- التعرف على الفروق بين متوسطات استجابة العمال على الفاعلية الذاتية تعزى لمتغير الجنس.
- التعرف على الفروق بين متوسطات استجابة العمال على مقياس الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية.

3- اهمية الدراسة:

- يمكن ان تسهم الدراسة الحالية فى تقديم معلومات عن الاداء الوظيفي وعلاقته بالفاعلية الذاتية وتفسير العلاقة بينهما
- عرض الاطار النظري والدراسات السابقة لمفهومي الاداء الوظيفي والفاعلية الذاتية

6- تحديد المفاهيم الاساسية للدراسة اجرائيا

الفاعلية الذاتية : هي قدرة عمال على مواجهة المواقف الجديدة والصعبة بكل اقتدار وعدم الاستسلام

للفشل مع الميل للقيام بالاعمال الصعبة والنجاح فيها مع الثقة بالنفس وبالقدرات

وتعرف اجرائيا على انها مجموع الدرجات الكلية المتحصل عليها من افراد العينة فى مقياس الفاعلية

الذاتة المعد لهذه الدراسة

الاداء الوظيفي : انجاز العمال مهامهم المكونة لوظيفتهم والرفع من كفاءتهم وذلك يعكس الكيفية التي


يحققون بها متطلبات الوظيفة

ويعرف اجرائيا على انه مجموع الدرجات الكلية المتحصل عليها من افراد العينة في مقياس الاداء

الوظيفي المعد لهذه الدراسة

5- اسباب اختار الموضوع

- حداثة موضوع الفاعلية الذاتية وقلة البحوث فيه
- رغبة الباحث في معرفة الفاعلية الذاتية بشكل من التفصيل
- محاولة معرفة العلاقة بين الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي
- اهمية الاداء الوظيفي في نجاح الفرد في وظيفته نظرا لان الباحث سيتجه الى الجدية العمل.



الفصل الثاني
الفاعلية الذاتية

تمهيد

- 1- مفهوم الفاعلية الذاتية
- 2- بعض المفاهيم المتعلقة بفاعلية الذاتية
- 3- ابعاد الفاعلية الذاتية
- 4- مصادر الفاعلية الذاتية
- 5- خصائص الفاعلية الذاتية
- 6- انواع الفاعلية الذاتية
- 7- العوامل المؤثرة في الفاعلية للذات
- 8- اثار فاعلية الذات
- 9- توقعات الفاعلية الذاتية

تعتبر فاعلية الذات من المفاهيم الهامة في تفسير سلوك الفرد خاصة من وجهة نظر اصحاب نظرية التعلم الاجتماعي. حيث تعمل فاعلية الذات كمعينات ذاتية، او معيقات ذاتية في مواجهة المشكلات وتتبع اهميتها من تأثيرها في مظاهر متعددة من سلوك الفرد ومن بينها التعلم والانجاز.

وتتولد الفاعلية الذاتية من تجارب الحياة ومن اشخاص تتخذهم قدوة لنا، لذا تعد اساسا مهما لتحديد مستوى دافعية الافراد، وهذا ما سنتطرق له بنوع من التفصيل في هذا الفصل الخاص بالفاعلية الذاتية

1- تعريف فاعلية الذات:

عرفها باندورا (bandoura 1997) بانها احكام الفرد وتوقعاته حول امكانية اداءه للسلوك الفعال في مواقف تتصف لانها غامضة وغير واضحة، وتنعكس هذه التوقعات على اختيار الفرد للانشطة المتضمنة في الاداء والجهود المبذولة ومواجهة العقاب وانجاز السلوك. (برهان وشرادقة، 2013: 185).

ويعرف زيدان فاعلية الذات بانها : " ادراك الفرد لقدراته على انجاز السلوك المرغوب باتقان ورغبته في اداء المهام الصعبة، وتعلم الاشياء الجديدة والتزامه بالمبادئ وحسن تعامله مع الاخرين ،وحل ما يواجهه من مشكلاته واعتماده على نفسه في تحقيق اهدافه بمثابرة واصرار " .
(زيدان سامي، 2000: 8)

وتشير الفاعلية الذاتية الى ايمان الفرد بقدرته على انجاز مهمة او مجموعة مهام، ويؤكد "باندورا" ان تصورات الافراد لفاعليتهم الذاتية هي اكثر في حياتهم اليومية واكثر تأثيرا في اختيارهم فيكونوا اما سلبيين او ايجابيين في تقييم ذواتهم ولذا يصبح الافراد اما ناجحين اذا امتلكوا فاعلية ذات مرتفعة او مكتئبين اذا امتلكوا فاعلية ذات منخفضة . (bandoura ,1982 ,p122)

كما يعرف " باندورا" (bandoura) بانها قدرة الفرد على انجاز اعمال ضرورية لتحقيق مستويات متميزة من الاداء. (محمد خضر مخيمر، 2001: 116).

ويذكر "شيل" (shell, 1989) ان الفاعلية الذاتية هي الميكانيزم الذي من خلاله يتكامل الاشخاص ويطبقون مهارتهم المعرفية والسلوكية والاجتماعية الموجودة على اداء المهام بنجاح في مستوى معين (في : عليوقسمية، جبالي، 2015: 37).

ويرى "berry" ان الفرد اذا شعر بالفاعلية والثقة اي فاعلية ذاتية عالية، فانه من المحتمل ان يبذل الجهد والمثابرة اللازمة للالتقان في العمل.

يذكر (كيرتش، 198) ان فاعلية الذات تعني ثقة الشخص في قدرته على انجاز السلوك بعيدا عن شروط التعزيز. (رفقة خليف سالم، 2001: 132).

كما يعرفها شيرر واخرون الفاعلية الذاتية بانها : " مجموعة من التوقعات العامة التي يمتلكها الشخص، والتي تقوم على الخبرة الماضية وتؤثر على توقعات النجاح في المواقف الجديدة، بمعنى ان الفاعلية الذاتية العامة هي فاعلية الذات لمهمة محددة والتي تعمم على مواقف (الجاسرالبنديري عبد الرحمن، 2008: 28)

وفي نفس الصدد اشار فايد (373، 2005) الى فاعلية الذات بانها "الرغبة في ابتداء السلوك (المبادرة)، والرضا عن بذل المجهود في اكما السلوك (المجهود) والمثابرة في مواجهة المحنة او الشدة (المثابرة)".

ويفرق باندورا بين توقعات واحكام تحدث قبل السلوك وهي توقعات فاعلية الذات self-efficacy وتعني الاعتقاد بان الشخص يمكن ان يؤدي بنجاح السلوك الذي هو بصدده وبين توقعات تحدث بعد بداية السلوك وتعرف بتوقعات النتائج او توقعات الفرد عن مخرجات

الاستجابة response outcomes expectation وتعني اعتقاد الشخص بان سلوكيات معينة سوف تؤدي الى نتائج معينة. وتنعكس فاعلية الذات للفرد في التوقعات التي يصدرها عن كيفية ادائه للمهمة او النشاط المتضمن ومدى تنبؤه بالجهد اللازم والمثابرة. (المشيخي غالب، 2009: 73-74).

يعرف (العدل، 2001) الفاعلية الذاتية بانها : ثقة الفرد الكامنة في قدراته خلال المواقف الجديدة، او المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة، او هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر او الاسباب الاخرى للتنازل. (مسعودي محمد، 2015: 171).

ومن خلال التعاريف السابقة نترف الباحثة الفاعلية الذاتية على انها معتقدات واحكام الشخص نحو قدراته الذاتية التي تمكنه من اداؤ و انجاز النشاطات والمهام بنجاح، فهي احكام يصدرها الفرد عن قدرته على القيام بسلوكات معينة، وايمانه وثقته بالنجاح في تحقيقها بتميز.

2 - نظرية الفاعلية الذاتية " البرت بان دورا "

لقد اشار " بان دورا" اول مرة الى مفهوم الفاعلية الذاتية في كتابه المرسوم ب: "نظرية التعلم الاجتماعي" الصادر عام 1977.

لقد ايدت ابحاث بادورا في نظرية التعلم الاجتماعي فكرته القائلة باستطاعة الناس تعلم السلوك الجيد بمشاهدة الاخرين يقومون بممارسة هذا السلوك في موقف اجتماعي، ومن ثم محاكاة سلوكهم ، وللنظرية الاجتماعية المعرفية خمسة ابعاد

الترميز: ويعني ان الافراد يعالجون الخبرات المرئية ويحولونها الى نماذج معرفية تعمل على توجيه سلوكهم.

التروي: يصنع الافراد الخطط لافعالهم ويخمنون النتائج المترتبة عليها ويحددون مستويات الاداء الرغوب.

التعلم البديل : ويعني ملاحظة الافراد لاداء الاخرين والنتائج المترتبة على ادائهم

السيطرة الذاتية : وتعني ان يسيطر الافراد على ادائهم من خلال مقارنته بمعايير الاداء .

فاعلية الذات: وتعني ان يكون الافراد على ثقة من امكانيتهم في اداء المهام المنوطة اليهم.

(bandoura.1997.193)

3- بعض المفاهيم المتعلقة بالفاعلية الذاتية:

3-1- فاعلية الذات ومفهوم الذات: تعرف نظرية التعلم الاجتماعي مفهوم الذات الموجبة بانها ميل لدى الفرد للحكم على ذاته بصورة طيبة، ومفهوم الذات السالبة بانها مبل الفرد لنقد ذاته والتقليل من شأنه وقيمتها الا ان باندورا يختلف مع روجرز في انه يرى ان صورة الذات وحدها غير كافية لتفسير السلوكات المختلفة للافراد في المواقف المختلفة وقد توصل باندورا الى مفهوم الذات لدى الفرد تختلف درجته من مجال لآخر منها المجال الدراسي، الرياضي، الاجتماعي، ومن ثم لا بد من دراستها بصورة منفصلة كل على حدة وفيما سبق نستنتج ان فاعلية الذات ليست بعينة مفهوم الذات الذي حدده روجرز والذي يخلط الناس بينهما كثيرا.

واوضح باندورا الفريق بين فاعلية الذات لديه ولدى النظريات الاخرى بانه كثيرا ما يتم تحليل التقدير

الذاتي بلغة المفهوم الذاتي في حين ان مفهوم الذات هي فكرة مكونة من ذات واحدة

(اللحياني،ازهار صلاح،2011: 23)

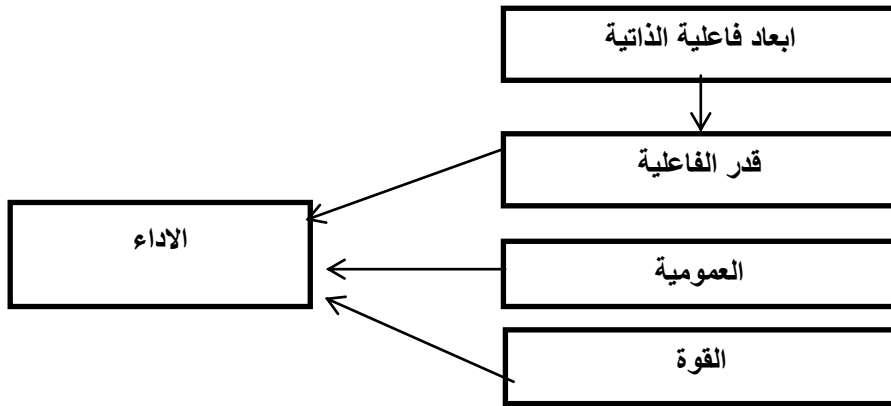
3-2- فاعلية الذات وتحقيق الذات :يذكر الشعراوي (2000) في ذلك ان تحقيق الذات حاجة تدفع الفرد الى توظيف امكاناته . وترجمتها الى حقيقة واقعة ويرتبط ذلك بالتحصيل والانجاز والتعبير عن الذات . وبذلك فان تحقيق لذاته يشعره بالامن والفاعلية وان عجز الفرد عن تحقيق ذاته باستخدام قدراته . وامكاناته يشعره بالنقص والدونية وخية الامل مما يعرضه للقلق والتشائم.(نيفين عبد الرحمن المصري،2010: 63).

3-3- فاعلية الذات وتقدير الذات : يعرف "روزنبرج" (1978) تقدير الذات على انه اتجاهات الفرد الشاملة سالبة كانت او موجبة نحو نفسه وهذا يعني ان تقدير الذات المرتفع معناه ان الفرد يعتبر نفسه ذا قيمة واهمية، بينما تقدير الذات المنخفض يعني عدم رضا الفرد عن نفسه او رفضه لذاته.

4-ابعاد الفاعلية الذاتية

لقد حدد "باندورا" ثلاثة ابعاد تتغيرل فاعلية الذات تبعا لها:

يبين الشكل رقم (1) ابعاد الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالاداء لدى الافراد:



الشكل رقم (1) يبين ابعاد الفاعلية الذاتية عند "باندورا" (في : حسن 2005: 37)

4-1- قدر الفاعلية (magnitud) :

ويقصد به مستوى قوة دوافع الفرد للاداء في المجالات والمواقف المختلفة ويختلف هذا المستوى تبعاً لطبيعة او صعوبة الموقف ويبدو قدرة الفاعلية بورة اوضح عندما تكون ملرربة وفقاً لمستوى الصعوبة والاختلافات بين الافراد في توقعات الفاعلية. ويمكن تحديدها بالمهام البسيطة المتشابهة. ومتوسط الصعوبة ولكنها تتطلب مستوى اداء شاق في معظمها ومع ارتفاع مستوى فاعلية الذات لدى بعض الافراد فانهم لا يقبلون على مواقف التحدي، وقد يرجع السبب في ذلك الى تدني مستوى الخبرة والمعلومات السابق. (النفعي فؤاد، 1429: 38).

ويذكر "باندورا" في هذا الصدد ان طبيعة التحديات التي تواجه الفاعلية الذاتية يمكن الحكم عليها بمختلف الوسائل مثل : الاتقان، وبذل الجهد، و الدقة، والانتاجية، و التهديد، و التنظيم الذاتي، فمن خلال التنظيم الذاتي فالقضية لم تعد ان فردا يمكن ان ينجز عملا معيناً عن طريق الصدفة، ولكن هي ان الفرد لديه الدافعية لينجز بنفسه وبطريقة منظمة، من خلال مواجهة مختلف حالات العدول عن الاداء.

(bandoura.1997.197)

ويرى الزيات ان قدر الفعالية لدى الافراد يتباين بتباين عوامل عديدة نذكر منها : مستوى الابداع
المهارة، مدى تحمل الاجهاد مستوى الدقة،النتاجية، مدى تحمل الضغوط والضببط الذاتي المطلوب، ومن
المهم هنا ان تعكس اعتقادات الفرد وتقديره لذاته بان لديه قدر من الفعالية يمكنه من اداء ما يوكل اليه او
يكلف به دائما وليس احيانا. (الزيات فتحى مصطفى، 2001: 491).

4-2- العمومية (generality) :

ويعني بالعمومية قدرة الفرد على ان يعمم قدراته في المواقف المشابهة ، اي انتقال فعالية الذات من
موقف لآخر مشابه ، الا ان درجة العمومية تختلف وتتباين من فرد الى اخر، ويشير schwarzer
(1999) الى ذلك بقوله :ان الفرد قد تكون ذاته فعالة في مجال ما وقد لا تكون في مجال اخر ،وبمعنى
ان الفرد قد تكون لديه ثقة عامة في نفسه، الا ان درجة الثقة قد ترتفع في موقف وتنخفض في اخر
(المزروع،ليلى، 2007: 72).

4-3- القوة او الشدة (stnrength) :

ويشير "باندورا" هذا البعد الى عمق الاحساس بالفاعلية الذاتية، بمعنى قدرة او شدة او عمق اعتقاد او
ادراك الفرد بان لامكانه اداء
المهام او الانشطة موضوع القياس، ويتدرج بعد القوة او الشدة على متصل ما بين قوي جدا الى ضعيف
جدا . (النفعي فؤاد، 1429: 39).

ولكن الافراد مع قوة الاعتقاد بفاعلية ذواتهم يثابرون في مواجهة الاداء الضعيف ولهذا فقد يحصل طالبان
على درجة ضعيفة في مادة ما احدهما اكثر قدرة على مواجهة الموقف، فاعلية الذات لديه مرتفعة، و
الاخر اقل قدرة، فاعلية الذات لديه منخفضة.(الشعراوي علاء، 2000:510).

5- مصادر الفاعلية الذاتية :

اقترح البرت "باندورا" اربعة مصادر لفاعلية الذات يستطيع الفرد ان يكتسب من خلالها:

5-1- الانجازات الادائية: ويعد هذا المصدر الاكثر تأثيرا في الفاعلية الذاتية لدى الفرد لانه يعتمد اساسا على الخبرات التي يمتلكها الشخص. فالنجاح عادة يرفع توقعات الفاعلية بينا الاخفاق المتكرر يخفضها والمظاهر السلبية للفاعلية مرتبطة بالاخفاق. وتأثير الاخفاق على الفاعلية الشخصية يعتمد جزئيا على الوقت و الشكل الكلي للخبرات وتعزيز فاعلية الذات يقود الى التعميم في المواقف الاخرى والانجازات الادائية يمكن نقلها بعدة طرق من خلال النمذجة المشتركة حيث تعمل على تعزيز الاحساس بفاعلية الذات لدى الفرد، وان الاشخاص الذين لديهم احساس منخفض بالفاعلية الذاتية يتعدون عن المهام الصعبة ويتجهون الى ادراكها كتهديدات شخصية ويمتلكون مقدرة ضعيفة في تحقيق اهدافهم، وعلى العكس الاشخاص الذين لديهم احساس بفاعلية مرتفعة ييستخدمون المهام الصعبة كنوع من التحدي وترتفع مجهوداتهم في المواقف الصعبة ولديهم سرعة في استرداد الاحساس بفاعلية الذات عقب الاخفاق، ويؤكد ذلك على وجود علاقة سببية بين الثقة و فاعلية الذات لدى الفرد. وخاصة تلك التي تحقق للفرد فيها النجاح.

وترى "مادكوس" ان الافراد الذين يعتمدون على انجازاتهم لادائية كدليل على فاعليتهم الذاتية يستخدمون مصادر اخرى للمعلومات كمهارات الحكم الذاتي وهي تختلف في العادة عن الانجازات السابقة، وعندما تصبح فاعلية الذات افضل للتنبؤ بالانجازات المستقبلية للفرد.

5-2- الخبرات البديلة: ويعني هذا المصدر التعلم باملاحظة، وهي الخبرات غير المباشرة كالمعلومات التي تصدر من الاخرين. ويرى "باندورا" ان الافراد لا يتقون في نموذج الخبرة كمصدر اساسي للمعلومات فيما يتعلق بمستوى فاعلية الذات، ولذلك فان الكثير من التوقعات تنشق من الخبرات البديلة، ورؤية اداء الاخرين للانشطة الصعبة، ويمكن للخبرات البديلة ان تنتج توقعات مرتفعة عن طريق الملاحظة، والرغبة في التقدم والمثابرة ومقارنة القدرات الذاتية بالنسبة لقدرات الاخرين.

ويضيف ان تقدير فاعلية الذات يتأثر جزئياً بالخبرات البديلة، او رؤية اشخاص يؤدوون النشاط بنجاح وبالرغم من ضعف المكونات المدركة في ملاحظة الاخرين فان عرض النماذج المشابهة يمكنها ان تنقل المعلومات حول فاعلية الذات والتنبؤ بالاحداث البيئية . (المشيخي غالب، 2009: 81-83).

5-3- الإقناع اللفظي: يرى "باندورا" ان الإقناع اللفظي يستخدمه الاشخاص على شكل واسع مع الثقة فيما يملكونه من مهارات و وما يستطيعون انجازه. وانه توجد علاقة تبادلي بين الإقناع اللفظي والاداء الناجح في رفع مستوى الفاعلية الشخصية والمهارات التي يملكها الفرد

5-4- الاستثارة الانفعالية : تظهر في المواقف الشائكة بصفة عامة، والتي يبذل فيها الفرد مجهود جبار وتعتمد على المواقف وتقييم المعلومات و الخبرات فيما يتعلق بالكفاءة الشخصية وهي مصدر رئيسي بمعلومات فعالية الذات وتؤثر عليها فالاشخاص يعتمدون جزئياً على الاستثارة الفزيولوجية في تقييم فاعليتهم. وترتبط الاستثارة بعدة متغيرات هي: مستوى الاستثارة، الدافعية المدركة للاستثارة الانفعالية، طبيعة العمل . (جابرعبد الحميد 1986: 246 - 247).

6- خصائص الفاعلية الذاتية

هناك خصائص عامة للفاعلية الذاتية .وهي:

مجموعة الاحكام و المعتقدات و المعلومات عن المستويات الفرد وامكانياته.

ثقة الفرد في النجاح في اداء عمل ما .

وجود قدر من الاستطاعة سواء كانت فسيولوجية اة عقلية او نفسية بالاضافة الى توافر الدافعية في المواقف.

هي ليست سمة ثابتة او مستقرة في السلوك الشخصي فهي مجموعة من الاحكام لا تتصل بما ينجزه الشخص فقط ولكن ايضا بالحكم على ما يستطيع انجازه وانها نتاج للقدرة الشخصي

ان الدافعية الذاتية ترتبط باتوقع و التنبؤ .

تتحدد الفاعلية الذاتية باعديد من العوامل مثل : صعوبة الموقف،كمية الجهد المبذول،مدى مثابرة الفرد.
ان الفاعلية الذاتية ليست مجرد ادراك او توقع فقط ولكنها يجب ان تترجم الى جهد من اجل تحقيق النتائج المرغوب فيها .

وهذه الخصائص يمكن من خلالها اخضاع الفاعلية الذاتية الايجابية للتنمية و التطوير، ذلك بزيادة التعرض للخبرات المناسبة.

(cynthia et bobko ,199 364)

ويرى "البرت بانديورا" ان هناك خصائص عامة تميز ذوي فاعلية الذات المرتفعة و الذين لديهم ايمان قوي في قدراتهم وهي:

مستوى عال من الثقة بالنفس.

قدر عال من المسؤولية.

مهارات اجتماعية عالية وقدرة فائقة على التواصل مع الاخرين.

طاقة عالية.

مستوى طموح مرتفع.

يعززون الفشل للجهد غير الكافي.

يتصفون بالتفائل.

التخطيط للمستقبل.

القدرة على تحمل الضغوط .

بينما سمات ذوي الفاعلية الذاتية المنخفضة هي كالآتي:

يستسلمون بسرعة.

لديهم طموحات منخفضة.

يهولون المهام المطلوبة.

ينشغلون بنقائصهم.

يركزون على النتائج الفاشلة .

يقعون بسهولة ضحايا للاجهااد و الاكتئاب.

يفرون من المهام الصعبة. (bandoura,1997,38)

7- انواع الفاعلية الذاتية :

هناك العديد من الانواع لفاعلية الذات نذكر من اهمها:

6-1- الفعالية القومية : يذكر " جابر " (1990) ان الفاعلية القومية قد ترتبط بالاحداث لا يستطيع المواطنون السيطرة عليها مثل: انتشار التكنولوجيا الحديثة. التغيير الاجتماعي السريع في احد المجتمعات، والاحداث التي تجري في اجزاء اخر تعمل على اكسابهم افكار و معتقدات عن انفسهم باعتبارهم اصحاب قومية واحدة او بلد واحد.

6-2- الفاعلية الجماعية: وهي مجموعة تؤمن بقدرتها وتعمل على نظام جماعي لتحقيق المستوى المطلوب منها ويشير باندورا الى ان الافراد يعيشون غير منعزلين اجتماعيا وان الكثير من المشكلات والصعوبات التي يواجهونها تتطلب الجهود الجماعية و المساندة لاحداث اي تغيير فعال و ادراكهم لفاعليتهم الجماعية يؤثر فيما يقبلون على عمله كجماعات و مقدار الجهد الذي يبذلونه

وقوتهم التي تبقى لديهم اذا اخفقا في الوصول الى النتائج، وان جذور فاعلية الجماعة تكمن في فاعلية اشخاص هذه الجماعة.

6-3- فاعلية الذات العامة: ويعرفها باندورا: بانها قدرة الشخص على القيام بالسلوك الذي يحقق نتائج ايجابية ومقبولة في موقف محدد والسيطرة على الضغوط الحياتية التي تؤثر على سلوك الاشخاص واصدار التوقعات الذاتية عن كيفية قيامه بالمهام و الانشطة التي استندت اليه، والتنبؤ بالجهد والنشاط و المواظبة اللازمة لتحقيق العمل الموكل اليه.

6-4- فاعلية الذات الخاصة: يقصد بها احكام الافراد الخاصة و المرتبطة بمقدرتهم على اداء مهمة محددة في نشاط محدد مثل الرياضيات او في اللغة العربية، ويتضح مما سبق ان هذا النوع من الفاعلية الذاتية ترتبط بالمجال الذي توجه اليه والتي تبرز في احكام الفرد الخاصة و قدرته على اداء مستوى مرتفع الفاعلية في نشاط خاص او مجال معين.

6-5- فاعلية الذات الاكاديمية: هي ادراك الشخص لقدرته على القيام بالمهام التعليمية بمستويات مرغوب فيها، انها تعني قدرة الفرد الفعلية في موضوعات الدراسة المتنوعة داخل القسم وهي تتأثر بعدد منها حجم افراد القسم و عمر الدارسين و مستوى الاستعداد الاكاديمية للتحصيل الدراسي. (رشيدة الساكر، 2015: 44).

7- العوامل المؤثرة في الفاعلية الذاتية:

لقد تم تصنيف العوامل المؤثرة في فاعلية الذات الى ثلاثة مجموعات:

7-1- المجموعة الاولى:التأثيرات الشخصية: لقد اشار زيمرمان (zimmerman,1989) الى ان ادراكات فاعلية الذات لدى الطلاب في هذه المجموعة تعتمد على اربعة مؤشرات شخصية: المعرفة المكتسبة: وذلك وفقا للمجال النفسي لكل منهم.

عينات ماوراء المعرفة: هي التي تحدد التنظيم الذاتي لدى المتعلمين .

الاهداف: اذ ان الطلاب الذين يركزون على اهداف بعيدة المدى او يستخدمون عمليات الضغط لمرحلة ما وراء المعرفة قيل عنهم انهم يعتقدون على ادراك فاعلية الذات لديهم وعلى المؤثرات وعلى المعرفة المنظمة ذاتيا.

المؤثرات الذاتية: وتشمل قلق الفرد ودافعية مستوى طموحه واهدافه الشخصية.

7-2- المجموعة الثانية: التاثيرات السلوكية: وتشمل ثلاثة مراحل:

ملاحظة الذات: اذ ان ملاحظة الفرد لذاته قد تمده بمعلومات عن مدى تقدمه نحو انجاز احد الاهداف

الحكم على الذات : وتعني استجابة الطلاب التي تحتوي على مقارنة منظمة لادائهم مع الاهداف المطلوب تحقيقها وهذا يعتمد على فاعلية الذات وتركيب الهدف.

رد فعل الذات الذي يحتوي على ثلاثة ردود هي :

ردود الافعال السلوكية وفيها يتم البحث عن الاستجابة التعليمية النوعية.

ردود الافعال الذاتية الشخصية وفيها يتم البحث عما يرفع من استراتيجيتهم اثناء عملية التعلم.

ردود الغعال الذاتية تايينية وفيها يبحث الطلاب عن انسب الظروف الملائمة لعملية التعلم.

7-3- المجموعة الثالثة : التاثيرات البيئية : لقد اكد باندورا على موضوع النمذجة في تغيير ادراك

المتعلم لفاعلية ذاته مؤكدا على الوسائل المرتبة . (رفقة خليف سالم، 2012: 183).

وقد ذكر ان هناك عوامل بيئية مؤثرة بفاعلية الفرد الذاتية من خلال النمذجة و الصور المختلفة .

وان النمذجة لها طرق مختلفة مثل الوسائل المرتبة ومنها التلفاز، وان تاثير النمذجة الرمزية يكون لها

اثر كبير على اعتقادات الفاعلية بسبب الاسترجاع المعرفي وان هناك خصائص متعلقة بالنموذج

ولها تاثير على فاعلية الذات هي:

1-خاصية التشابه : وتقوم على خصائص محددة مثل : الجنس ،العمر ،المستويات التربوية والمتغيرات الطبيعية.

2-التنوع في النموذج : وتعني عرض نماذج متعددة من المهارة افضل عرض نموذج واحد فقط و باتالي تاثيرها على اقوى في رفع الاعتقاد في فاعلية الذات (حمادنة وتيسير شرادق،2012: 190).

8- توقعات الفاعلية الذاتية:

اوضح "باندورا" وجود نوعين من التوقعات يرتبطان بفاعلية الذات ولكل منهما تاثيراته القوية،على السلوك وهما : (النفعي فؤاد،1429: 46).

8-1- التوقعات المرتبطة بفاعلية الذات: تتعلق بادراك الفرد لقدراته على القيام باداء سلوك محدد. وهذه التوقعات يمكنها ان تساعد على تمكن الفرد من تحديد ما اذا كان قادرا على القيام بهذا السلوك وان يحدد يمكن لسلوكه ان يتغلب على العوائق الموجودة في هذه المهمة.

8-2-الاثار الخاصة بانتائج: حيث ان النتائج يمكن ان تنتج من الانخراط في سلوك محدد.وتظهر العلاقات بوضوح بين توقعات النتائج وتحدد السلوك المناسب للقيام بمهمة معينة،في حينان التوقعات الخاصة بفاعلية الذات مرتبطة بشكل واضح بالتنبؤ بافعال الفرد المستقبلية

وناخذ توقعات النتائج ثلاثة اشكال: حيث تعمل التوقعات الايجابية كبواعث في حين تعمل

التوقعات السلبية كعوائق كالتالي:

8-3- الاثار البدنية الايجابية و السلبية: التي ترافق و تتضمن الخبرات الحسية السارة، و المنفردة، و الالم، وعدم الراحة الجسدية.

8-3- الاثار الاجتماعية السلبية و الايجابية: فالاثار اليجابية تشمل التفاعل الاجتماعي مع الاخرين. كتغييرات الانتباه و الموافقة والتقدير الاجتماعي و التعويض المادي، و منح السلطة،اما

الآثار السلبية فهي تشمل عدم الاهتمام و عدم الموافقة، والرفض الاجتماعي، والنقد والحرمان من المزايا، وإيقاع العقوبات.

8-4- ردود الفعل الايجابية و السلبية للتقييم الذاتي بسلوك الفرد: فتوقع التقدير الاجتماعي

والإطراء والتكريم والرضا الشخصي يؤدي الى اداء متفوق، في حين ان توقع خيبة امل الاخرين، وفقدان الدعم ونقد الذات يقدم مستولى ضعيف للاداء. (النفعي فؤاد، 1429: 52).

9- آثار الفاعلية الذاتية:

يرى "باندورا" ان الفاعلية الذاتية تؤثر على سلوك الفرد من خلال اربعة نواحي هي:

9-1- العملية المعرفية : وجد " باندورا " ان آثار فاعلية الذات على العملية المعرفية تأخذ اشكالا مختلفة فهي تؤثر على كل من مراتب الهدف، وكذلك السيناريوهات التوقعية التي بينهما فالافراد يرتفعو الفعالية يتصورون سيناريوهات النجاح التي تزيد من ادائهم وتدعيمهم، بينما يتصور الاخر منخفضوا الفاعلية سيناريوهات الفشل و يفكرون فيها ويتضح من ذلك ان الافراد الذين تسيطر عليهم الذاتية يتوقعون فشل فشل جهودهم في حين ان الافراد الذين يمتلكون اعتقادا راسخة في فاعليتهم الذاتية يضعون لانفسهم اهداف مليئة بالتحدي ويعملون على تحقيقها رغم الصعوبات التي تواجههم.

9-2- العملية الدافعية: لقد اوضح باندورا وسيرفون" ان اعتقادات الافراد لفاعلية الذات تساهم في تحديد مستوياتهم الدافعية، وهناك انواع من النظريات المفسرة للدوافع العقلية منها: نظرية الاهداف الدركة، و نظرية توقع النتائج، وتقوم فاعلية الذات بدور مهم في التأثير على الدوافع العقلية في كل منها، ويذكر "باندورا و سيرفون " ان فاعلية الذات تحدد الاهداف التي يضعها الافراد لانفسهم، وكمية الجهد المبذول في مواجهتها او حلها، ودرجة اصرار الافراد ومثابرتهم عند مواجهة تلك المشكلات، فالاشخاص مرتفعوا الفعالية يبذلون جهدا عظيما عند فشلهم لمواجهة التحديات. (العتبي، 2008 بندر بن محمد الزيايدي: 35-36) .

9-3- العملية الوجدانية:

تؤثر اعتقادات فاعلية الذات في كم من الضغوط و الاحباطات التي يتعرض لها الافراد في مواقف التهديد ، كما يؤثر لى مستوى الدافعية، حيث ان الافراد ذوي الاحساس المنخفض بفاعلية الذات الاكثر عرضة للقلق، حيث يعتقدون ان المهام تفوق قدراتهم و سوف يؤدي ذلك بدوره الى زيادة مستوى القلق لاعتقادهم بانه ليس لديهم المقدرة عللا انجاز تلك امهمة كما انهم اكثر عرضة للاكتئاب، بسبب طموحاتهم غير المنجزة، واحساسهم المنخفض بفاعليتهم الاجتماعية وعدم قدرتهم على انجاز الامور التي تحقق الرضا الشخصي، في حين يتيح ادراك فاعلية الذات المرتفعة تنظيم الشعور بالقلق والسلوك الانسحابي من المهام الصعبة، عن طريق التنبؤ بالسلوك المناسب في موقف ما (العتبي، بندر بن محمد الزيايدي، 2008، 36).

9-4- عملية اختيار السلوك:

تؤثر فاعلية الذات على عملية انتقاء السلوك ومن هنا فان اختيار الافراد للانشطة والاعمال التي يقبلون عليها مرهون بما يتوفر لديهم من اعتقادات ذاتية في قدرتهم على تحقيق النجاح في عمل محدد دون غيره. ويمكن اجمال نتائج الدراسات فيما يخص بالعلاقة بين قلعية الذات واختيار السلوك على النحو التالي: الافراد الذين لديهم احساس بانخفاض مستوى الفاعلية الذاتية، ينسحبون من المهام الصعبة التي يشعرون انها تشكل تهديدا شخصيا لهم، حيث يتراخون في بذل الجهد ويستسلمون سريعا عند مواجهة المصاعب، وفي المقابل فان الاحساس المرتفع بفاعلية يعزز الانجاز الشخصي بطرق مختلفة، فالافراد ذوو الثقة العالية في قدراتهم يرون صعوبات كتحدى يجب التغلب عليه، وليس كتهديد يجب تجنبه. كما انهم يرفعون ويعززون من جهودهم في مواجهة المصاعب، بالاضافة الو انهم يتخلصون سريعا من اثار الفشل. (العتبي، بندر بن محمد الزيايدي، 2008: 36).

10_الدراسات السابقة

10-1- الدراسات السابقة المتعلقة بالفاعلية الذاتية

• دراسة المخلافي واخرون (2010): فاعلية الذات الاكاديمية وعلاقتها ببعض سمات

الشخصية لدى الطلبة " درسة ميداننة على عينة من الطلبة بجامعة صنعاء"

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين فاعلية الذات الاكاديمية وبعض سمات الشخصية

(التالف، الثبات الانفعالي والدهاء) لدى عينة من طلبة جامعة صنعاء، والتعرف على الفروق بين

متوسطات درجات افراد العينة على مقياس فاعلية الذات الاكاديمية وفقا لمتغري الجنس والتخصص، كما

استهدفت الدراسة التعرف على الفروق بين متوسطات درجات افراد العينة في بعض سمات الشخصية

(التالف، الثبات الانفعالي والدهاء) وفقا لمتغير الجنس والتخصص، وجرى الاعتماد على المنهج

الوصفي، بلغت العينة (110) طالبا وطالبة من التخصصات العلمية. (70) طالبا وطالبة من

التخصصات الادبية وجرى تطبيق مقياس الفاعلية الذاتية الاكاديمية التي اعده "كائل" وقننه على البيئة

العربية محمد السيد عبد الرحمان وصالح ابو عبادة، ومن اهم نتائج الدراسة : وجود علاقة ارتباطية ذات

دلالة احصائية بين فاعلية الذات الاكاديمية وبعض سمات الشخصية، كما كشفت الدراسة عن وجود

فروق بين متوسطات درجات افراد العينة على مقياس فاعلية الذات الاكاديمية وفقا لمتغير التخصص

لصالح طلبة التخصصات العلمية، وكذلك وجود فروق بين متوسطات درجات افراد العينة على مقياس

عالية الذات الاكاديمية لمتغير الجنس لصالح الاناث.

- دراسة المصري (2011): قلق المستقبل وعلاقته بكل من الفاعلية الذات ومستوى الطموح

الاكاديمي لدى عينة من طلبة جامعة الازهر بغزة.

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى قلق المستقبل وعلاقته بكل من الفاعلية الذات ومستوى الطموح الاكاديمي، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (626) طالبا وطالبة جامعة الازهر بغزة، وجرى تطبيق الادوات التالية : مقياس قلق المستقبل، مقياس فاعلية الذات، مقياس الطموح الاكاديمي، ومن ابرز نتائج الدراسة :

وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة احصائيا بين قلق المستقبل والعادة وبين فاعلية الذات، هذا البعد المتعلق بالمشكلات الحياتية المستقبلية فهو غير دال احصائيا، وجود فروق دالة احصائيا بين منخفضي قلق المستقبل على فاعلية الذات لصالح منخفضي قلق المستقبل وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في كلية العلوم والاداب على مقياس فاعلية الذات.

- دراسة فوريس (voris.2011) : بدراسة هدفت الى تحديد العلاقة بين فاعلية الذات والرضا

المهني وبين نوع الشهادة لدى معلمي التربية الخاصة حديثي الخبرة

(0-5 سنوات)، وتكونت عينة الدراسة من (222) معلما، وانتهت نتائج الدراسة الى وجود علاقة

ايجابية بين فاعلية الذات لمعلم التربية الخاصة، وبين زيادة تحصيل الطلبة كما كشفت النتائج ان

فاعلية الذاتية والرضا المهني هو اقل لدى المعلمي حديثي الخبر (حجازي،جولتان،2013: 421).

- دراسة رفقة خليفة سالم (2009): هدفت الدراسة الى التعرف على علاقة فاعلية الذات و الفرع

الاكاديمي بدافع الانجاز الدراسي لدى طالبات كليات العلجون الجامعية بالاردن تكونت الدراسة

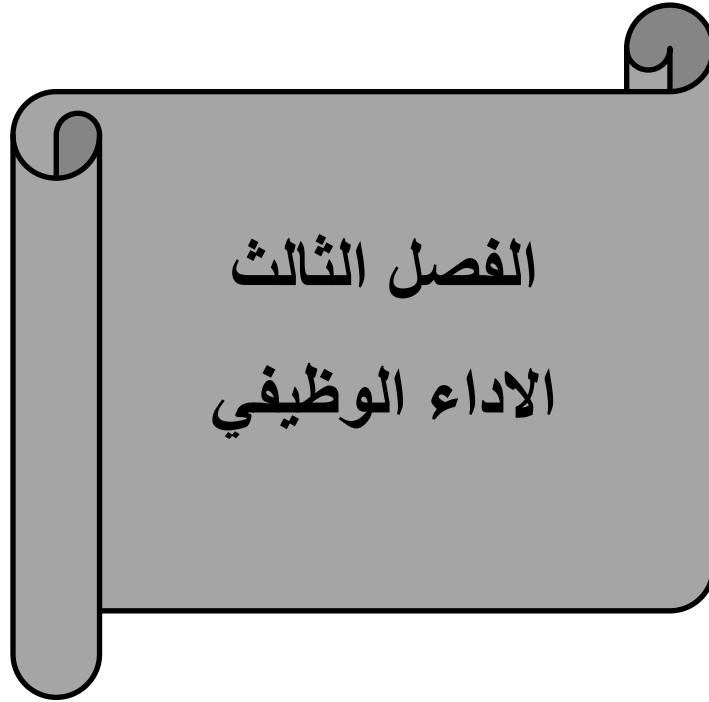
- من (200) طالبة ممتدسة في احد الفرعين العلمي والادبي، وتم اختيارها باطريقة العشوائية بنسبة (10) من مجتمع الدراسة، وقد ت تطبيق مقياس فاعلية الذات ودافعية الانجاز على العينة وتم تحليل التباين الثنائي .

وقد اشارت نتائج الدراسة الى ان معظم افراد العينة لديهم مستوى مرتفع من فاعليى الذات. كما اشارت النتائج الى ان هناك تقارب في المتوسطات الحسابية لمستوى دافعية الانجاز الدراسي افراد العينة . وتوصلت وتوصلت النتائج الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى دافعية الانجاز الدراسي لدى عينة تعزى لمتغيري فاعلية الذات و الفرع الاكاديمي، ما اشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة احصائية خند مستوى (0.05) لاثر التفاعل بين فاعلية الذات والفرع الاكاديمي على دافعيى الانجاز الدراسي لدى طالبات كلية علجون بالاردن . (رفقة خليف سالم ، 2009 : 02)

في هذا الفصل تم التطرق لمفهوم الفاعلية الذاتية ومحاولة الالمام بكل ما يخص فاعلية الذات من تعريفات وشرح للنظريات، وخاصة نظرية باندورا التي تم الاعتماد عليها كمجمع اساسي كما تم التطرق لبعض المفاهيم المتعلقة بها، وكذلك ابعاد فاعلية الذات وخصائصها وانواعها واثارها

ومصادرها

ان للفاعلية الذاتية دور كبير في تحسين ثقة الافراد بقدراتهم، وتويد من امتلاكهم للخبرات والمهارات الاجتماعية والنفسية والشخصية، مما ينعكس ايجابيا على احساسهم بالمسؤولية تجاه مجتمعاتهم وزيادة دافعية الافراد لتحسين وتطوير ورفع الاداء. وتم ايضا في هذا الفصل التطرق للدراسات المتعلقة بالفاعلية الذاتية.



تمهيد

1- مفهوم الاداء الوظيفي

2- اهمية الاداء الوظيفي

3- محددات الاداء الوظيفي

4- نظريات المفسرة للاداء الوظيفي

5- ابعاد الاداء الوظيفي

6- خصائص الاداء الوظيفي

7- العوامل التي تؤثر على الاداء

الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي واحدا من أهم متغيرات العمل إذ تهتم المنظمات بمتابعته و مراقبته وقياسه أكثر من أي متغير أخلر، وهذه مسألة منطقية لان نجاح أو فشل أي منظمة يعتمد بالدرجة الأولى على أداء موظفيها، والفرد حينما نوفر له التوصيف الصحيح للمهام التي يكلف بها ثم جهود الترغيب ومقومات العمل المادية والمعنوية من أجور ومزايا في جانب، وقيادة واعية في جانب آخر فانه يتهيأ لعمله لأداء عمله بطريقة يفترض فيها الايجابية ومن ثم يصبح من الضروري متابعة هذا الفرد وتقييمه بصفة مستمرة ومنتظمة، الأمر الذي يسهم في تمكين الإدارة المسؤولة على الحكم الموضوعي لكفاءة الفرد في عمله.

ومن خلال هذا الفصل تطرقنا الى تعريف الاداء و اهميته و عناصره، ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه وهذا ما سنراه بنوع من التفصيل الخاص بالاداء الوظيفي.

مفهوم الاداء الوظيفي:

يشير الاداء الوظيفي الى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعس الكيفية التي يحقق بها او يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الاداء الاداء والجهد فاجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الاداء فيقاس على اساس النتائج التي يحققها الفرد، فمثلا الطالب قد يبذل جهدا كبيرا في الاستعداد للامتحان، و لكنه يحصل على درجات منخفضة، و في مثل هذه الحالة كون الجهد المبذول عالي بينما الاداء منخفض. (محمد خضر، 2001: 203).

والاداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية كامواد الاولية والمواد نصف المصنعة والالات الى مخرجات تتكون من سلع او خدمات بواصفات فنية ومعدلات محددة. (عبد الحكيم الخزامي، 1999: 219).

ويعبر مفهوم الاداء الوظيفي عن الاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدا بالقدرات وادراك الدور او المهام والتي باتالي تشير الى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. (سلطان محمد سعيد انور، 2004: 219).

وفي تعريف اخر للاداء الوظيفي بانه تنفيذ الموظف لاعماله ومسؤولياته تاتي تكلفه بها المنظمة او الجهة التي ترتبط وظيفته بها. (هلال محمد عبد الغني، 1996: 11).

ويستنتج الباحثة ان الاداء هو محصلة النتائج والمخرجات التي يحققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة اليه.

تحديد بعض المفاهيم المرتبطة بالاداء:

بالنظر لتداخل مفهوم الاداء مع بعض المفاهيم الاخرى، سوف نحاول رسم حدود هذه المفاهيم،حتى يتسنى لنا التمييز:

ومن هذه المفاهيم الفعالية، الكفاءة، الانتاجية.

1-الفعالية: "تعرف فعالية المنظمة بانها درجة قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها". (عبد الرحيم عاطف، 2009: 94).

كذلك ترتبط "بتحقيق الاهداف المحددة من قبل المنظمة،بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الاهداف" (فرانسيس ديف،مايك رود كوك، 1995: 91).

2-الكفاءة: هي استغلال المثل للموارد المتاحة باقل تكلفة وهي النسبة بين مخرجات و المدخلات و ايضا تمثل بين النتائج المتحصل عليها و الوسائل المستخدمة" تعني كفاءة عمل الاشياء بطريقة صحيحة".
(زيد منير العبوي ،2006: 169).

اذن هناك ارتباط بين الفاعالية والكفاءة بحيث المنظمات يمكن ان تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفئة والعكس صحيح، كما يعتبر مفهوم الفعالية اوسع من مفهوم الكفاءة، فالفاعلية تركز على العمليات الداخلية للمنظمة .

3-الانتاجية، تعبر الانتاجية عن المقدرة على خلق الناتج (القيمة المضافة) باستخدام عوامل انتاج محددة خلال فترة زمنية معينة، وهي علاقة نسبية بين عناصر الناتج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الانتاج (سلع و خدمات)، و قيمة الانتاج وفقا لمقياس نقدي او مادي محدد".
(الدحلة فيصل عبد الرؤوف ،2001: 96).

اهمية الاداء الوظيفي:

تتبلور اهمية الاداء الوظيفي فيما يلي:

ان اهتمام اي منظمة باداء موظفيها يدفع مسؤوليتها لاتخاذ جميع الاجراءات وتوفير كامل الظروف للرفع من مستوى اداء عمالها و مرؤوسيتها لانه شيء مطلوب يضمن استمرار و نجاح المنظمة.
حيث للاداء اهمية كبيرة تكمن فيما يلي:

يعتبر الاداء مقياس لقدرة الموظف على وظائف اخرى في المستقبل وهذا اذا ارتبط بوجود انظمة موضوعية سليمة لقياس اداء الموظفين فالاداء الفردي يصبح احد العوامل الاساسية التي يبني عليها الكثير من القرارات الادارية، والتي تتعلق ببعض الاشياء الهامة في حياة كل موظف مثل الترقية والنقل و لذلك يجب على كل موظف ان يوجه اهتماماته للاداء في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي وتحسينه.

(عبد الرحيم عاطف، 2009: 39).

محددات الاداء الوظيفي:

ان الاداء الوظيفي هو انتاج موقف معين يمكن النظر اليه علي انه نتاج العلاقة بين الجهد

والقدرات وادراك الدور الهام للفرد.

و لهذا نجد محددات الاداء تتضح في:

1- الجهد: يشير الجهد الي الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته او وظيفته

وذلك للوصول الي اعلي معدلات عطائه في مجال عمله.

2- القدرات: تشير الي خصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته او مهامه.

3- ادراك الدور: و يعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في ادائه.

ولتحقيق مستوي مرضي من الاداء لابد من وجود حد ادني من الاتقان في كل مكونات الاداء ,بمعني ان الافراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون مقبولا من وجهة نظر الاخرين فبرغم بذل جهد كبير فان هذا العمل ان يكون موجه في الطريق الصحيح ,بنفس الطريقة فان الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله و لكن تنقصه القدرات

عادة ما يقيم مستوي ادائه كأداة منخفض، وهناك احتمال اخير وهو ان الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه لا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون ادائه مثل هذا الفرد ايضا منخفضا ,وبطبيعة الحال ان الاداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الاداء وضعيف في مكون اخر (راوية محمد حسن،1999: 216).

النظريات المفسرة للاداء الوظيفي:

يعتبر الاداء الوظيفي هو الركيزة التي يقوم عليها النتاج ومن خلاله يتم تحقيق اهداف المنظمة لهذا لقي الداء الوظيفي اهتماما كبيرا من قبل المفكرين و الباحثين وعلية سيتم التطرق الى بعض النظريات المفسرة للاداء الوظيفي :

1 - المدرسة الكلاسيكية:

نظرية الادارة العلمية، نظرية المبادئ الادارية، النظرية البيروقراطية.

لقد اعتمدت هذه المدرسة عددا من الافتراضات حول المنظمات و الافراد اهمها:

نظرت للانسان نظرة سلبية محدودة و اعتبرته كائنا اقتصاديا يمكن التأثير على سلوكه عن طريق الاجور و الحوافز المادية فقط.

نظرت للمنظمة على انها تعمل في محيط مغلق و لا تتفاعل مع البيئة الخارجية.

اعتبرت ان اعمال المنظمات معروفة و ذات طبيعة روتينية.

رات ان هناك اسلوبا امثلا لاداء العمل يمكن تطبيقه عالميا.

وتقوم نظريات هذه المدرسة على مجموعة من المرتكزات هي:

تقسيم العمل - التخصص - الاشراف و الرقابة - تدرج السلطة (حسين حريم، 2003: 20).

1 - نظرية الادارة العلمية:

اقتزنت هذو النظرية بالعالم الامريكي فيريدريك تايلور الذي كان مهندسا ميكانيكيا في شركة الفولاذ و الفحم بولاية بنسلفانيا المريكية. وكنتيجة لملاحظاته المكثفة لاساليب العمل في ذلك الوقت اصبحت لديه قناعة بان الانتاجية الفعلية للعامل متدنية ولمفارنة مع ما يمكن انتاجه فباشر في تطبيق الاسلوب العلمي في ورشة العمل، وكانت لديه رغبة جامحة في ايجاد الطريقة المثلى لاداء العمل فقام بدراسات عديدة حول طرق اداء الاعمال، وحركات العامل ودراسة الوقت اللازم للانتاج. وتوصل في النهاية الى اربعة مبادئ سماها بالمبادئ العلمية للعمل وهي :

(موسى خليل، 2005: 26).

- احلال الطرق العلمية محل الطرق البدائية و العشوائية او الفواعد التقديرية في تقويم العمل (اداء العمل)

- تقسيم العمل بين العمال والمديرين بشكل عادل بحيث تتولى الادارة مسؤولية التخطيط والاشراف وتتولى الادارة المسؤولية التخطيط و الاشراف و يتولى العمال مسؤولية التنفيذ.

اختيالر العمال و تدريبهم على اساس الطرق العلمية.

التعاون بين العمال و الادارة على اساس الطرق العلمية، و ذلك لتحقيق الاهداف التنظيمية.

2 نظرية المبادئ الادارية:

يطلق عليها ايضا اسم (العملية الادارية) : تتسب هذه النظرية الى الفرنسي (هنري فايول) الذي

كان مهندسا، عمل لمدة طويلة في احد منجم الفحم بفرنسا و قد سعى الى تطوير نظرية

عامة للادارة تركز على اربعة عشر مبدءا عالميا. حسبه يمكن تعليمها في الكليات و الجامعات و هذه المبادئ هي : (حسين عبد الحميد، 2004: 65-67).

1/ تقسيم العمل، 2/ السلطة (تكافئ السلطة والمسؤولية)، 3/ الانضباط، 4/ وحدة الامر، 5/ وحدة التوجيه، 6/ خضوع المصلحة العامة، 7/ مكافاة الافراد(تعويضهم لقاء خدماتهم)، 8/ المركزية (تحقيق الدرجة المتلى من المركزية لكل موقف)، 9/ التسلسل الهرمي (تدرج السلطة) 10/ الترتيب و النظام، 11/ العدالة، 12/ الاستقرار الوظيفي، 13/ المبادرة(المباداة) 14/ روح الفريق.

وقد ركز فايول على اداء المديرين وليس اداء الافراد و ذلك من خلال كتابة (الادارة الصناعية والعامة).

وصنف الوظائف الاساسية للادارة الى: التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق، الرقابة. (موسى خليل، 2005: 27).

كما صنف أنشطة المنظمة ككل الى ست مجموعات وهي:

ا/ أنشطة فنية (الانتاج و التصليح)

ب/ أنشطة تجارية (البيع و الشراء و المبادلة)

ج/ أنشطة مالية (تامين راس المال واستخدام الاموال)

د/ أنشطة محاسبية(تقدير التكاليف والاحصاءات)

هـ/ أنشطة الضمان و الوقاية(حماية الممتلكات والاشخاص)

و/ أنشطة ادارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق، والرقابة) (حسين حريم، 2003: 23).

النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية للعالم ماكس فيبر (1864-1920) الذي اهتم بدراسة المنظمات كبيرة الحجم، والتي كانت تتصف بالكفاءة و تواجد العديد من المشكلات التنظيمية و قد اقترح نموذجا مثاليا للتنظيم اطلق عليه النموذج المثالي للبيروقراطية و اعتبره الاكثر كفاءة و دقة في تحقيق اهداف المنظمة، لكونه يعتمد على الرشد في اتخاذ القرارات، كما اعتبر ان المعرفة و المقدرة اساسا للتنظيم بدلا من المحاسبة و المحسوبية. (موسى خليل، 2005: 31 - 32).

1-3-1 مبادئ البيروقراطية، من ابرز المبادئ الادارية التي جاء بها ماكس فيبرو التي ميزت هذا النموذج مايلي:

ا/ تقسيم العمل : بناء على هذا المبدأ تقسم الوظائف الى اجزاء و نشاطات، و عمليات بطريقة تنظيمية و تخصصية تسهل على الافراد اداء وظائفهم، و هذا ما يضاعف الكفاءة و الانتاجية.

ب/ القوانين و القواعد و الاجراءات: وهذه العناصر جميعها تشكل نظاما او دستورا ثابتا للعمل لا يتاثر بتغير المديرين و تساعد هذه القوانين و القواعد و الاجراءات على التحكم

بسلوك الافراد و المجموعات الوظيفية، وتضبط ادائهم وتوجهه نحو تحقيق الاهداف التنظيمية.

ج/ اللاشخصية الوظيفية: ويتطلب هذا المبدأ تطبيق القواعد والاجراءات والقوانين الرسمية على جميع الموظفين دون تمييز اي الفصل بين متطلبات الوظيفة وشخصية الموظف.

د/ التسلسل الهرمي الواضح: يعني ذلك التدرج الهرمي للسلطات والمسؤوليات الامر الذي يضمن متابعة الاعمال و تواصلها في كافة مستويات المنظمة.

هـ/ التقدم و التطور المهني : يستند هذا المبدأ الى تقييم واختيار الافراد على اساس الجدارة والفعالية والكفاءة بهدف تطويرهم وتقديمهم و بالتالي استخدام ذلك في عملية ترقبهم في السلم الاداري .

1-4: بعض الانتقادات الموجهة للمدرسة الكلاسيكية:

ان اهم انتقاد وجهة للمدرسة الكلاسيكية هو النظرة الالية التي كانت تنظر بها الى العنصر البشري، اضافة ان هذه المدرسة اقرت " ان الافراد يسعون فقط الى تعظيم الدخل الذين يحصلون عليه، اغفلت الحاجات الاجتماعية والنفسية للفرد كالحلجة الى الانتماء والمركز الاجتماعي وتقدير الذات.

(كريم ناصرعلي، 2009: 28).

المدرسة السلوكية:

لقد ركزت المدرسة الكلاسيكية بمختلف نظرياتها واتجاهاتها الفكرية على الرشد والعقلانية لتحقيق الكفاية النتاجية من خلال الاهتمام بتقسيم العمل والتخصص الوظيفي والتسلسل الرئاسي والتنسيق والتأكيد على القوانين والانشطة، الا انها اهملت الجانب السلوكي للافراد

والجماعات في منظمات العمل، وقد جاءت افكار وازاء نظريات المدرسة السلوكية كرد فعل لما جاءت به المدرسة الكلاسيكية حول العنصر البشري وما يتعلق به من اداء وتنظيم للعمل. وضمن هذه المدرسة سييتم التطرق الى : حركة العلاقات الانسانية- نظرية الحاجات لابراهيم ماسلو - نظرية العاملين لفريدريك هرزبورغ.

حركة العلاقات الانسانية:

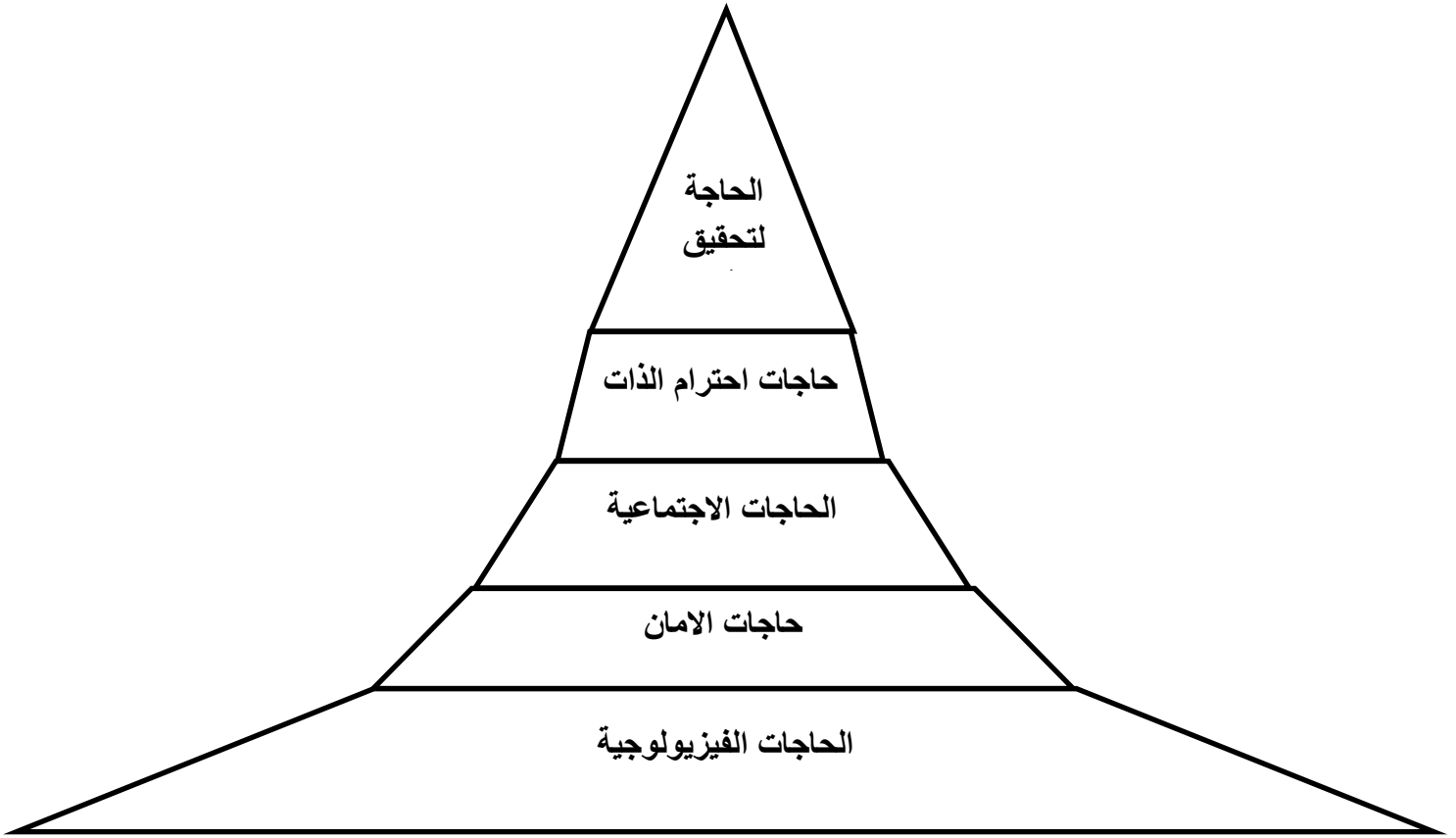
يعتبر التون مايو من ابرز رواد المدرسة ، حيث قام باجراء تجاربه بمصانع الهاوثورن بشركة "وستيرن الكتريك" المريكية، حيث بدا بدراسة العلاقة بين نوعية الاضاءة فعالية الاداء، فلاحظ ان الابقاء على نفس الظروف لا يعني انخفاض في مستوى الاداء، وبالتالي الانتاجية. الامر الذي جعل "التون مايو" يتفطن الى ان هناك عوامل غير مادية تؤثر على اداء العمال، فاستخلص ان انتاجية العمال ومردوديتهم، يرتبط اكثر بالجو السائد بين العمال من جهة، وبين العمال من جهة اخرى ومدى قدرة المدير على التحفيز.

وبالتالي وجود تنظيم غير رسمي بين جماعات العمل التي تقوم بتحديد حجم الانتاج والتحكم في وتيرته. (محمد عبد الوهاب، 1975: 125).

وقد لاحظ "التون ماي" زيادة الدافعية في الاداء وبالتالي زيادة الانتاجية كما كانت عليه من قبل، اضافة الى زيادة الجو الديمقراطي والقيادة الديمقراطية التي تجسد القائد الذي تتوفر فيه المهارات الانسانية بالدرجة الاولى، والادارية والفنية هي الاسلوب المتكامل والمفضل، هذه الاخرى التي يرى فيها " التون مايو" انها احسن طريقة لزيادة الانتاجية وارتفاع رضا العاملين، هذا اضافة الى المشاركة في اتخاذ القرارات واشباع الحاجات المعنوية، كل هذه المؤشرات

كانت حوافز لرفع مستوى الاداء لتحقيق نتائج ايجابية اكثر مما كان شائعا في المرحلة الادارية العلمية. (النمرسعود محمد، 1997: 56).

نظرية الحاجات لابراهيم ماسلو: تقوم هذه النظرية على ترتيب حاجات الفرد الى خمسة انواع وذلك حسب التسلسل الهرمي الذي قدمه ابراهلم ماسلو سنة 1954 والمبين في الشكل التالي: (مصطفى علوي، 1992: 104-105).



الشكل (02) يمثل هرم الحاجات عند ماسلو

المصدر : محمد سعيد انور : ادارة الموارد البشرية، السلوك التنظيمي، 257.

ا/ الحاجات الفيزيولوجية: تتمثل في الحاجات الاساسية للفرد من الغذاء وماء ونوم وغيره

ب/ الحاجة الى الامن: تتمثل في حاجة الفرد الى جو تسوده السكينة والطمأنينة لضمان حياة خالية من الاخطار المهددة لحياته او استقراره

ج/ الحاجات الاجتماعية: تتمثل في رغبة الفرد في ان يكون محبوبا من طرف ما يحيطون به سواء كان ذلك في الاسرة او منظمة العمل، او في المجتمع ككل

د/ حاجات احترام الذات : تبدو هذه الحاجة في رغبة الفرد بالشعور بالاهمية والمكانة البارزة في السلم الاداري او بين اقرانه وبقدرته على تحمل المسؤولية والاداء الفعال لوظيفته.

5/ حاجات تحقيق الذات: تمثل هذه الحاجات التي تشغل قمة الهرم في تحقيق الفرد ما يصبوا اليه بحيث يحقق اشباعا لحاجاته ورغباته السابقة والوصول الى مستوى عال من الوعي بالذات.

ويؤكد ماسلو ان ترتيب هذه الحاجات هو ترتيب تتحكم فيه الاولوية ولا يمكن مثلا القفز الى تحقيق

حاجات الاحترام الذات دون تحقيق حاجات المان و الحاجات الفيزيولوجية. (مصطفى علوي، 1992: 105).

نظرية العاملين لهرزبورغ:

اقترح فيريدريك هرزيورغ سنة 1959 نظرية العاملين، وذلك لانها تفترض ان للفرد حاجات فطرية،

يجب اشباعها و هذه الحاجات يمكن تصنيفها على مجموعتين هما:

ا/ حاجات صحية: ويطلق عليها الحاجات الوقائية وهي ضرورية لتوفير محيط ملائم لحياة و عمل الفرد، وتتمثل في ميدان العمل في كل من: الاجر، ظروف العمل الامن، زملاء العمل... الخ.

ب حاجات دافعية: تمثل حاجات ذات مستوى اعلى وهي تميز الانسان عن باقي الحيوانات حيث تتمثل في رغبات فطرية في النمو بالنسبة لمختلف المجالات بحيث تدفعه الى البحث عن المسؤولية والاستقلالية وقبول التحدي الذي يطرح في مجال العمل. (مصطفى علوي، 1992: 106-107).

ابعاد الاداء الوظيفي:

نعني بالأداء قيام الفرد بالأنظمة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا ان نميز تلاته ابعاد للأداء وهذه الابعاد هي:

1- كمية الجهد المبذول: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية او العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة وزمنية وتعتبر المقياس التي تقيس سرعة الاداء او كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

2- الجهد المبذول: فيعني مستوي بعض الانواع للأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الاداء او كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد للكثير من

المقاييس التي تقيس درجة مطابفة للإنتاج للمواصفات وخلوه من الاخطاء ودرجة الابتكار والابداع في الاداء.

3- نمط الاداء: يقصد به الاسلوب او الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلي اساس نمط الاداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد اداء حركات او أنشطة معينة او مزيج هذه الحركات الانشطة اذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الاولى، كما يمكن ايضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها الي حل قرار لمشكلة معينة والاسلوب الذي يتبع في اجراء بحث او دراسة. (سلطان محمد سعيد انور، 2003: 220).

عناصر الاداء الوظيفي :

يتكون الاداء من مجموعة من العناصر اهمها :

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة و مهارات وبراعة وقدرة على التنظيم والتنفيذ العمل دون الوقوع في الاخطاء .

3- كمية العمل المنجز: اي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل .ومقدار سرعة هذا الانجاز .

4-المثابرة والثوق:وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل

وانجاز الاعمال في اوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل

المشرفين. (الحسيني احمد بن عبد الله،1994: 72).

هذا الاخير مرتبط بتفاعل عاملين هما الرغبة(الدافعية) في العمل، القدرة على العمل وفق العلاقة

التالية:

مستوى اداء الموظف = القدرة + الرغبة

1/ القدرة على العمل: تعرف القدرات على انها امكانيات الفرد على القيام بعمل ما، وتمثل المكون

الذي يتفاعل مع الدافعية في تكوين اداء العامل و تتحقق القدرة على العمل نتيجة امتزاج ثلاثة

عناصر رئيسية هي: المعرفة،المهارات، والخبرات. (كامل محمد المغربي، 1994: 162).

2 / الرغبة في العمل: تعرف الدافعية بانها القوة التي تحرك الفرد لكي يؤدي العمل اي قوة الحماس

او الرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد وفي مثابرته و

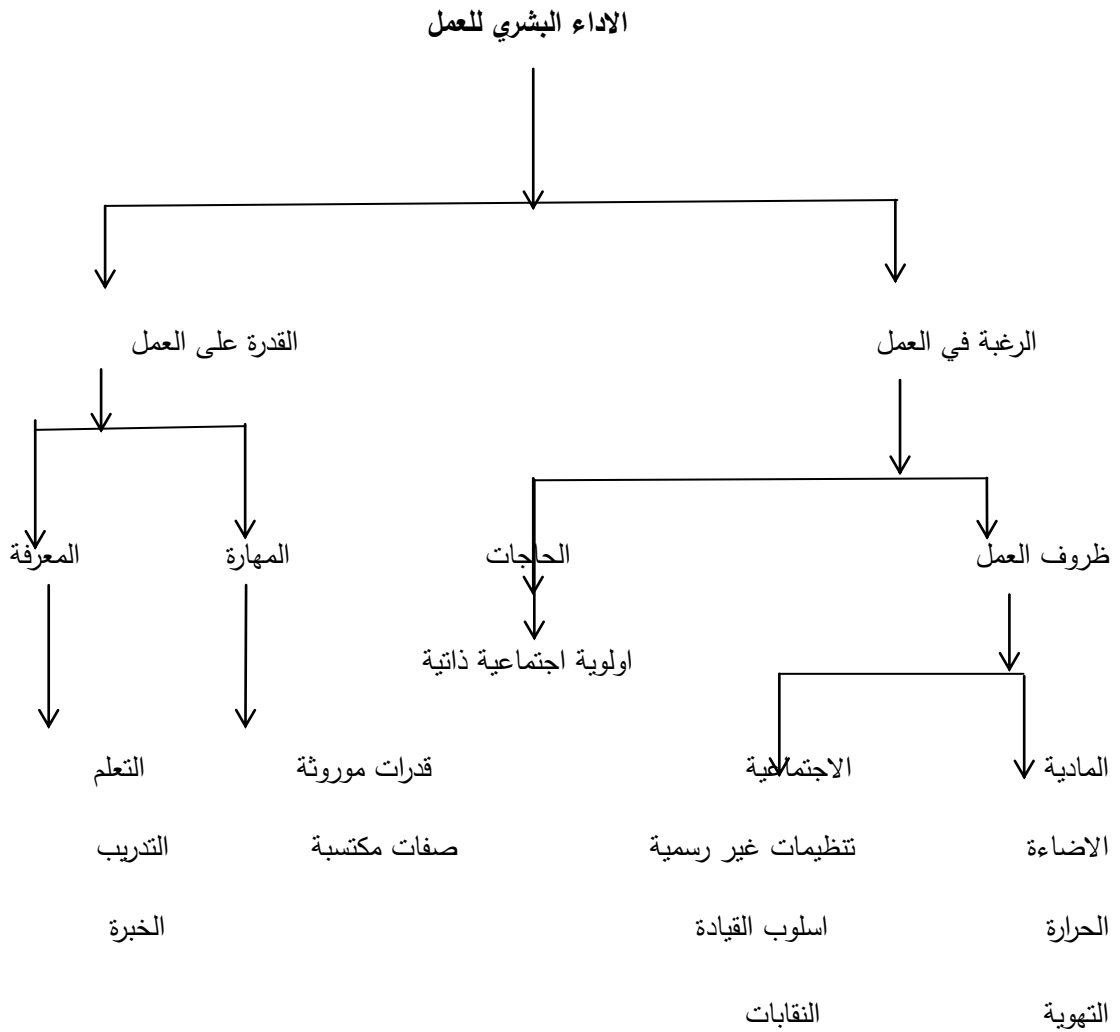
استمراره في الاداء وفي مدى تقديمه لافضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل.

(زهرة خلوف، 2015 :128).

و تتأثر الرغبة في العمل بثلاث عناصر هي: ظروف العمل المادية، ظروف الموظف الاجتماعية، وحاجات ورغبات الموظف.

ويمكن توضيح كل هذه العناصر في الشكل الآتي،

شكل رقم (3) ، عناصر الاداء الوظيفي



المصدر: كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي، دار الفكر للنشر، عمان، الطبعة الثانية، 1994،

162

خصائص الاداء التنظيمي :

هناك العديد من السمات الرئيسية لمفهوم كامل للأداء الوظيفي التي تساعد علي توضيح ماذا يعني الاداء الوظيفي.

المخرجات:

أولاً، كامل يحدد الأداء، كسلوك، هو شيء قام به الموظف. هذا المفهوم يفرق الأداء من النتائج. المخرجات هي نتيجة اداء الفرد، وإنما هي أيضا نتيجة لتأثيرات أخرى. وبعبارة أخرى، هناك المزيد من العوامل التي تحدد النتائج من مجرد سلوكيات وأفعال موظف

ملائمة الهدف التنظيمي

يعتبر التنظيم في عصرنا الحالي سر النجاح لمنظمات الأعمال بغض النظر عن طبيعة عمل هذه المنظمات سواء كانت خدماتية أو منظمات ربحية أو منظمات إلى الربح فهو العمود الفقري للمنظمة وهو الذي يستطيع أن يوصل المنظمة نحو تحقيق أهدافها الموجودة مع بقية العناصر الإدارية، ميزة أساسية أخرى في الأداء الوظيفي هو أنه يجب أن يكون ذي صلة، الأداء يجب

توجيه نحو الأهداف التنظيمية ذات الصلة لهذه المهمة أو الدور لذلك، لا تشمل أداء الأنشطة حيث يتم إنفاق الجهد في سبيل تحقيق الأهداف الهامشية. على سبيل المثال، الجهد المبذول من أجل تحقيق هدف الحصول على العمل في اقصر وقت ليس أداء (باستثناء الشعور بالقلق مع تجنب التأخير

الابعاد المتعددة:

وعلى الرغم من التركيز على التحديد والتنبؤ بالأداء الوظيفي، ليس بناء واحد موحد. توجد العديد من فرص العمل إلى حد كبير لكل منها معايير أداء مختلفة، ولذلك، الإطار المفاهيم للأداء الوظيفي بوصفه بناء متعدد الأبعاد يتألف من أكثر من نوع واحد من السلوك، كاميل اقترح نموذجا ثماني العامل للأداء على أساس العامل التحليلي حاولت الأبحاث التقاط أبعاد موجودة في الأداء الوظيفي (إلى حد أكبر أو أقل) في جميع الوظائف

العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي:

يتأثر الافراد باعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة اذ يصعب تحديد كل هذه العوامل حيث تكاد لاتوجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية او الحياة الاجتماعية او الحياة عموما لا تؤثر في الاداء

والى جانب تعدد و اختلاف العوامل المؤثرة على الاداء يؤثر الزمان والمكان وكذا العوامل الفيزيائية على الفرد واداءه الى خفضه ويمكن حصرها في نوعين اساسين هما:

العوامل الداخلية: تتكون من مجموعة من العوامل نذكر منها:

1-العنصر البشري:يشكل اهم مورد في المؤسسة فنمو المؤسسة مرهون بمدى استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهارتها ومعارفها وقدرتها على الانسجام في الجماعة ومدى تعاونها معها ويمدى لبعناية التي تعطيتها للتنمية وتطوير مواردها والعمل على ايجاد وتنمية الدافع لديها ليبذل جهد اكبر واداء افضل.

2-الادارة: ان للادارة مسؤولية كبيرة في التخطيط و التنظيم والتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها و سيطرتها. فهي بذلك تؤثر على جميع الانشطة في المؤسسة ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة على زيادة معدلات الاداء داخل المؤسسة.

3-التنظيم: يشمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقا للتخصصات على العمال داخل المؤسسة،اي تقسيم العمل عليهم وفق مهارتهم وامكانياتهم الخاصة. ان درجة التنظيم واحداث التغييرات اللازمة وفقا للمستجدات الجديدة في نظم واساليب العمل. والتوظيف ومنظومة الحوافز والتنمية والتدريب من شأنه ان يؤثر على الاداء. لذا يجب ان تكون لكل مؤسسة مرونة في التنظيم بشكل تجعله قابلا للتغيير وفق المستجدات.

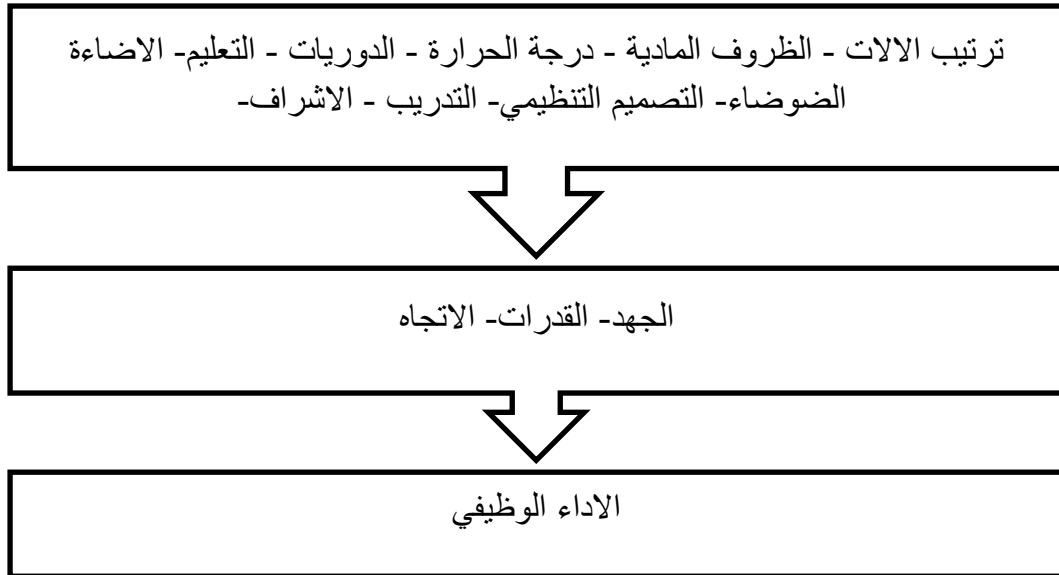
4-بيئة العمل: وتشير الى اهمية الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومقدار فرص النمو والترقية المتاحة امامه، حيث كلما زادت درجة توافق الفرد ووظيفته ادى الى زيادة دافعيته وحبه لعمله وولائه لمؤسسته.

5-العوامل فنية: ان العوامل التكنولوجية من الالات والمعدات ووسائل الاتصال وغيرها تؤثر تؤثر كثيرا على الاداء الجيد ولا يكفي هذا بل يجب ان يكون العامل على علم بكيفية استخدام وعمل هذه الوسائل.(حسن مهدي،1993: 286).

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد و التي يمكن ان تؤثر على مستوى ادائه، بالرغم من ان بعض هذه العوامل قد تؤخذ كاعذار، الا انها تؤخذ في الاعتبار لانها حقيقة و موجودة بالفعل، و الشكل التالي يوضح العوامل البيئية التي تعدل و تؤثر على الاداء الوظيفي .

(راوية محمد حسن، 2001: 212)

شكل رقم (04): العوامل البيئية التي تعدل و تؤثر في الاداء الوظيفي



المصدر : راوية محمد حسن، ادارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، 212.

الدراسات السابقة المتعلقة بالاداء الوظيفي :

- دراسة البلوي (2008) : بعنوان التمكين الاداري وعلاقته بالاداء لدى معلمي المدارس الحكومية

في محافظة الوجه المملكة العربية السعودية هدفت الى التعرف على التمكين الاداري وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى جميع امعلمين والمعلمات في المدارس الحكومية حيث تكون العينة من (382) معلم ومعلمة واطهرت النتائج ان مستوى التمكين الاداري والاداء قد جاء مرتفعين وان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التمكين الاداري تعزى الى النوع لصالح الاناث وام تظهر فروق ذات دلالة احصائية للاداء الوظيفي تعزى الى متغيرالمؤهل العلمي والخبرة

- دراسة بلخيري سهام .عشيط حنان 2012 :اثر الرضا الوظيفي على اداء الموظفين في

المؤسسات الجامعية . مذكرة تخرج ماستر . ادارة الاعمال الاستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوالتسيير ، جامعة اكلي محمد اولحاج، البويرة، الجزائر

هدفت الدراسة الى معرفة علاقة الرضا الوظيفي على اداء الموظفين وهذا من خلال طرح اشكالية التالية
مامدى تاثير الرضا الوظيفي على اداء الموظفين وماهي سبل تحقيقه وكيفية تقييمه بصفة عامة؟ وفي
جامعة البويرة بصفة خاصة ؟

توصلت الى نتائج التالية : ان جميع افراد الدراسة راضون على العلاقة مع الزملاء وعن العلاقة مع الرؤساء في العمل والمكانة الاجتماعية والسمعة المكتسبة عن العمل. في حين الغالبية من افراد الدراسة غير راضين عن انظمة واجراءات العمل ونمط الاشراف وكذا عن العدل والمساوات في الترقيات والفرص الاخرى في العمل والمشاركة في اتخاذ القرار، حيث لا يتم اشراكهم في اتخاذ القرار وايضا عدم اعطائهم الفرصة عن التعبير عن الذات وابداء الراي والاقتراحات.

- دراسة سكساف علاء الدين (2017): دور التدريب في تحسين اداء الموارد البشرية في مجمع سونلغاز ببسكرة .

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على موضوع التدريب واهميته بالنسبة للموارد البشرية، التعرف على اساليب نجاح وفشل البرامج التدريبية، ابراز دور التدريب في تحسين اداء الموارد البشرية . معرفة المبادئ التي يوم عليها التدريب، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي بالاضافة الى منهج دراسة الحالة. اشتملت عينة من الدراسة على (60) موظف، وت استخدام الاساليب الاحصائية الذاتية : الفا كرونباخ ، ومعامل الارتباط وسبيرمان بالاستخدام برامج الحزمة الاحصائية .

- دراسة زيريبي احلام (2017): الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالاداء

الوظيفي، دراسة ميدانية بشركة سونطراك نشاط تمبيع وتكرير

البيتروكيماويات

هدفت الدراسة لاختيار العلاقة بين الفاعلية الذاتية والاداء المهني بشركة سونطراك "نشاط تمبيع وتكرير البيتروكيماويات" وتم استخدا المنهج الوصفي، وبلغ عدد افراد العينة مائتان وخمسة عشر (215) فردا من اطارات عليا، واطارات ومحكمين، ومنفذين تم اختياره بطريقة العينة العشوائية البسيطة. حيث تم جمع البيانات باستخدام استبان لقياس الفاعلية الذاتية مكون من (35) فقرة واستبان لقياس الاداء المهني مكون من (27) فقرة وتم تحليل البيانات باستخدام برامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية.

وقد توصلت نتائج الدراسة الى ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سونطراك وارتفاع مستوى

الاداء المهني لدى عمال لشركة سونطراك، مساهمة الفاعلية في التنبؤ بمستوى الاداء المهني ككل

عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مستويات الفاعلية الذاتية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) والاداء المهني لصالح افراد ذوي المستوى المتوسط والمرتفع.

عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في العلاقة بين الفاعلية والاداء المهني تبعا لمتغير الجنس.

وخلصت الدراسة الى ان زيادة الفاعلية الذاتية تؤدي الى زيادة الاداء المهني، وفاعلية الذات المنخفضة تؤدي الى انخفاض الاداء المهني.

ملخص دراسة حول العلاقة بين الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي:

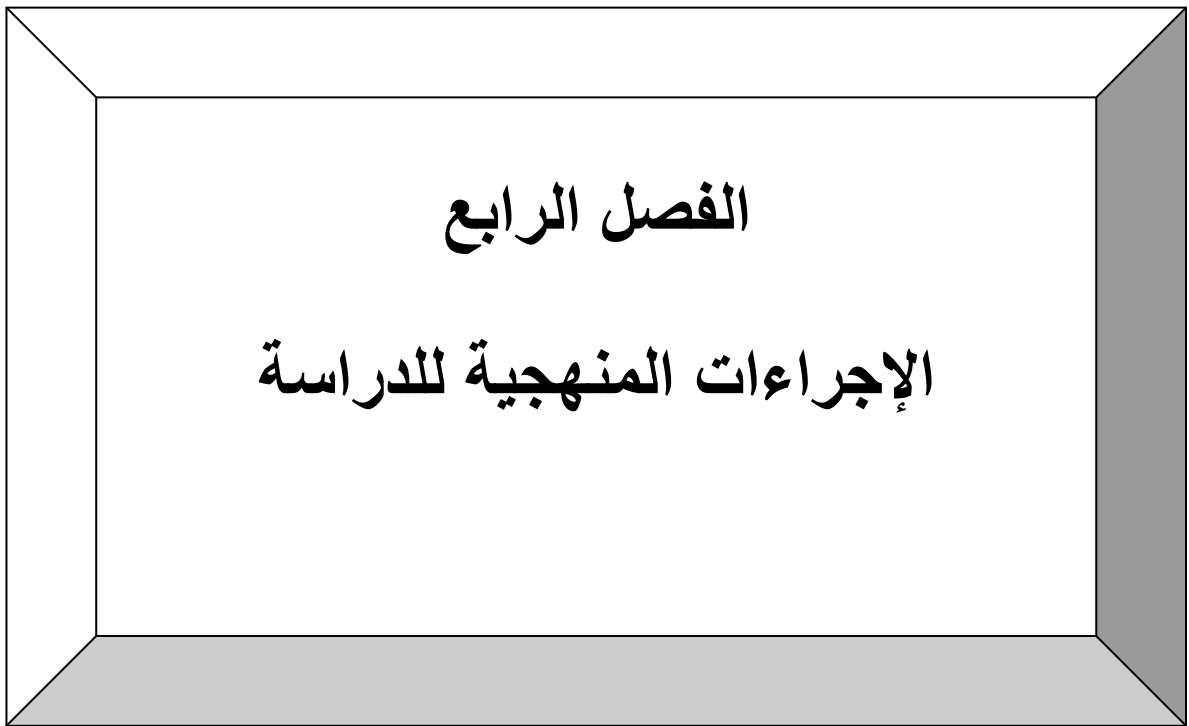
ومن خلال هذه الدراسة نستخلص ان العلاقة بين الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي انه كلما كانت الفاعلية مرتفعة كلما كان الاداء الوظيفي مرتفع وعالي، والعكس صحيح، اي انه كلما كانت الفاعلية منخفضة كلما كان الاداء الوظيفي منخفض وهنا تبين انه توجد علاقة طردية بين الفاعلية الذاتية والاداء الوظيفي.

من خلال عرض هذا الفصل امكنا ان نستخلص تن الاداء الوظيفي من اهم وابرز العوامل التي تضمن للمنظمات البقاء ويحقق لها الميزة التنافسية وتمكينها من مواجهة مختلف تحديات البيئة الداخلية والخارجية سواء كانت هذه المؤسسات خاصة او عامة خدماتية او انتاجية.

وقد تم التطرق في هذا الفصل الى تعريف الاداء الوظيفي وذكر ابعاده: كمية الجهد المبذول، الجهد المبذول . نمط الاداء، وعناصر الاداء الوظيفي: المعرفة بمتطلبات الوظيفة، نوعية العمل، كمية العمل المنجز والمثابرة وتم التطرق ايضا لمحددات الاداء الوظيفي الجهد القدرات وادلاك الدور او المهام. وفي الاخير تم التطرق للعوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي وحصرها في نوعين اساسين:

عوامل داخلية وعوامل فنية.

الجانب التطبيقي



تمهيد

- 1-اهداف الدراسة
- 2-منهج الدراسة
- 3-مجالات وحدود الدراسة
 - الحدود المكانية
 - الحدود الزمانية
 - مجتمع الدراسة
- 4-الدراسة الاستطلاعية
- 5-اهداف الدراسة الاستطلاعية
- 6-ادوات جمع البيانات
- 7-خصائص السيكمترية
- 8-عينة الدراسة الاساسية

بعدها تناولنا في الفصول النظرية المتغيرات المتعلقة بالدراسة، سنسقط ما تم دراسته نظريا في الجانب التطبيقي وهذا على مجموعة من عمال المجلس الشعبي البلدي.

ولنجاح الجانب التطبيقي ينبغي إتباع خطوات منهجية منسقة، ومنظمة، بحيث تناولنا في هذا الجانب التعريف بالمنهج المستخدم في الدراسة وتحديد كل من مكان، ومجتمع، وعينة الدراسة، وكيفية إختيارها، وأهم خصائصها، بعدها إستعرضنا الدراسة الإستطلاعية وأداة الدراسة التي استخدمت في جمع المعلومات اللازمة، وكيفية إعدادها، والتحقق من خصائصها السيكو مترية من حيث صدقها وثباتها.

اهداف الدراسة الإستطلاعية

تعميق المعرفة بالموضوع المقترح للبحث سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية

التعرف على مجتمع وعينة الدراسة

التعرف على مشكلة الدراسة المطروحة

امنهج الدراسة:

يحظى المنهج الوصفي بمكانة خاصة في مجال البحث العلمي، حيث أن نسبة كبيرة من الدراسات المنشورة هي وصفية في طبيعتها، وان المنهج الوصفي يلائم العديد من المشكلات، التنظيمية أكثر من غيره، فالدراسات التي تعنى بتقييم الاتجاهات، أو تسعى للوقوف على وجهات النظر، أو تهدف إلى جمع البيانات الديمغرافية عن الأفراد، أو ترمي إلى التعرف على ظروف العمل ووسائله، كلها أمور يحسن معالجتها من خلال المنهج الوصفي، وهذا الأخير ليس سهلاً كما قد يبدو، فهو يتطلب أكثر من مجرد عملية وصف الوضع القائم للأشياء، إنه ككل مناهج البحث الأخرى يتطلب اختيار أدوات البحث المناسبة والتأكد من صلاحيتها، وكذلك الحرص في اختيار العينة والدقة في تحليل البيانات والخروج منها بالاستنتاجات المناسبة، ومع ذلك فإن للمنهج الوصفي عدداً من المشكلات الخاصة به دون سواه، فدراسات تقرير الحالة التي تلجأ إلى استخدام الاستبيانات أو المقابلات كوسائل لجمع البيانات تعاني من نقص في الاستجابة لها، فالكثير من الاستبيانات المرسله للأفراد قد لا تعود لسبب أو لآخر، كما أن الأشخاص الذين يطلبون للمقابلة قد لا يفون بالتزاماتهم، وبذلك يفقد الباحث الكثير من البيانات التي يمكن أن تأتي منهم، الأمر الذي يحتمل أن يؤثر على مصداقية النتائج (عبد الرحمن عدس، 1999: 101).

وفي بحثنا هذا استخدمنا المنهج الوصفي بناء على طبيعة البحث وأهدافه، هذا بإعتباره أحد أساليب البحث العلمي إذ يسير وفق الخطوات الرئيسة للبحث العلمي من الشعور بمشكلة، وتحديدها، وضع

فروض أو مجموعة فروض كحلول مبدئية لمشكلة البحث، وضع الافتراضات أو المسلمات التي سوف يبني الباحث عليها دراساته، اختيار العينة التي ستجرى عليها الدراسة، اختيار أدوات البحث، جمع البيانات والمعلومات المطلوبة بطريقة دقيقة منظمة وواضحة، الوصول إلى النتائج وتحليلها، صياغة توصيات البحث. (سامي محمد ملحم، 2002: 355).

إنطلاقاً من هذا، تم إتباع الخطوات التالية:

- الإطلاع على الدراسات المتعلقة بموضوعنا.
- إعداد إستبيان الدراسة بناءً على مجموعة من الدراسات.
- توزيع الإستبيان على عينة إستطلاعية مكونة من (30) عاملاً من المجلس الشعبي البلدي قصد التحقق من الخصائص السيكومترية للإستبيان عن طريق حساب الصدق بطريقة الإتساق الداخلي والثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ.
- إستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة من أجل تحليل البيانات ومن ثم تفسير النتائج الكمية المتحصل عليها وذلك بالرجوع إلى الدراسات السابقة.
- عن طريق نتائج الدراسة، تمت الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وتقديم التوصيات اللازمة.

2- حدود الدراسة الدراسة

1.2- الحدود المكانية

تمت الدراسة الميدانية على مستوى المجلس الشعبي البلدي.

1.2- الحدود الزمانية

إن أي دراسة تستلزم فترة زمنية لإجرائها تتحدد حسب طبيعة الموضوع وقدرة الباحث على جمع البيانات والمعلومات اللازمة عنه، وهذا للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي هذا الإطار بدأنا في هذه الدراسة من (2021/01/01) إلى غاية (2021/03/01).

3- مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة الحالية يتكون من مجموع عمال المجلس الشعبي البلدي.

4- الدراسة الاستطلاعية

تهدف الدراسة الإستطلاعية على تعميق المعرفة بالموضوع المقترح للبحث سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية وتجميع ملاحظات ومشاهدات عن مجموع الظواهر الخاصة بالبحث إنطلاقا من هذا التعريف كان لزاما علينا أن نقوم بدراسة إستطلاعية من أجل تحقيق تلك الأهداف، وهذا من أجل الإحاطة بالظاهرة موضوع الدراسة، وتحديد المنهج الملائم الذي نعتمد عليه في البحث من أجل الحصول على نتائج واقعية.

4- الخطوات المتبعة في الدراسة الإستطلاعية:

بعد حصولنا على الموافقة بإجراء الدراسة الميدانية وهذا من أجل التأكد من وجود الظاهرة على أرض الواقع، ومعرفة آراء العمال نحو جوانب الموضوع من خلال إعداد أداة لجمع البيانات تحتوي على استبيانين من أجل جمع المعلومات من أفراد العينة.

2.4- عينة الدراسة الإستطلاعية

إنطلاقا من هذا كان لزاما علينا أن نتفحص الأداة ميدانيا من أجل التحقق من الخصائص السيكومترية الخاصة بها، فقمنا بتوزيع الإستبيان على عينة إستطلاعية حجمها (30) عاملا.

توزيع افراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس:
الجدول رقم (01) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

النسبة	التكرار	الاجابة
60%	18	ذكر
40%	12	انثى
100%	30	المجموع

من خلال الجدول رقم (01) يتضح لنا ان اغلب افراد عينة الدراسة الاستطلاعية اي (60%) هم من فئة الذكور، اما النسبة المتبقية (40%) هم من الاناث.
توزيع افراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع الافراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

النسبة	التكرار	الاجابة
73.33%	22	اقل من 30
26.67%	8	اكثر من 30
100%	30	المجموع

من خلال الجدول رقم (02) يتضح لنا ان اغلب افراد عينة الدراسة الاستطلاعية اي (73.33%) يبلغ سنهم اقل من 30 سنة، اما النسبة المتبقية منهم اي (26.67%) فيبلغ سنهم اكثر من 30 سنة.

توزيع افراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية :

الجدول رقم(03) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية:

النسبة	التكرار	الاجابة
56.67%	17	اقل من 5 سنوات
26.67%	8	من 5 سنوات الى 10 سنوات
16.67%	5	من 10 سنوات الى 15 سنة
100%	30	المجموع

من خلال الجدول رقم (03) يتضح لنا ان اغلب افراد عينة الدراسة الاستطلاعية اي (56.97%) لديهم اقل من 5 سنوات في العمل، بينما (26.67%) فليدهم من 5 سنوات الى 10 سنوات اقدمية في العمل، اما النسبة المتبقية منهم اي (16.67%) فليدهم 10 سنوات الى 15 سنة اقدمية في مجال العمل.

6- أدوات جمع البيانات

إستخدم الباحث مصدرين أساسيين للحصول على البيانات ذات العلاقة بالدراسة الحالية هما:

1.6- مصادر ثانوية

- تم إعتماؤها في معالجة الإطار النظري للدراسة وتتمثل في: الكتب والمجلات والمقالات العلمية والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة من مواقع الأنترنت المختلفة.

- تم الاعتماد على الاستبيان حول الفاعلية الذاتية وعلاقته الاداء الوظيفي في اطار تحضير اطروحة دكتوراه للطالبة زيري احلام سنة 2018 غير منشورة تحت عنوان الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالاداء الوظيفي

وتتكون الاستمارة من مجموعة فقرات من رقم 1 الى غاية 35 تتعلق بمتغير الفاعلية الذاتية

ومن 36 الى 62 تقيس متغير الاداء الوظيفي .

2.6- مصادر أولية

(أ) مقياس: إعتمدنا على المقياس كأداة أساسية لجمع البيانات حول موضوع الدراسة، وتسمح هذه الأخير بطرح أسئلة معدة مسبقا من قبل الباحث على الأفراد بطريقة كيفية من أجل الحصول على بيانات

تخدم أساسا دراسة الموضوع وفقا لما جاء في إشكالية الموضوع وفرضيات الدراسة، وأهدافها، ومن أجل هذا قد قمنا بإعداد أداة الدراسة بناء على دراسة زربيي أحلام (2018).

تم الإعتماد في إعداد المقياس على السلم الترتيبي الذي يحدد الإجابات المحتملة لكل عبارة من عبارات الإستبيان، وذلك بإستخدام مقياس ليكرت (Likert scale) المتدرج لإستجابات أفراد العينة على عبارات أبعاد المقياس وفق تدرج ثلاثي والذي يتضمن 3 بدائل والتي أعطيت لها الأوزان التالية:

جدول رقم (11): يوضح الأوزان المعطاة للبدائل المتاحة في المقياس

مقياس التغيير التنظيمي	البدائل	غير موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	موافق بشدة
	الوزن	1	2	3	4	5
مقياس الأداء الوظيفي	البدائل	غير موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	موافق بشدة
	الوزن	1	2	3	4	5

المصدر: تم إنجازه بناء على دراسة زربيي أحلام (2020).

7- أدوات تحليل البيانات

إعتمدنا في هذه الدراسة بشكل أساسي على إستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS. V25) في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أدوات الدراسة، وفيما يلي عرض للأساليب الإحصائية الوصفية والإستدلالية التي تم الإعتماد عليها في معالجة بيانات هذه الدراسة:

✓ النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: تم إستخدامها لمعرفة تكرار فئات متغير ما

وفي وصف عينة الدراسة.

✓ اختبار ألفا كرونباخ: (Cronbach's Alpha): من أجل

معرفة ثبات أداة الدراسة.

✓ معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)

Coefficient): لقياس درجة الارتباط: بحيث يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد استخدمه الباحث لحساب صدق الاتساق الداخلي للإستبيان وكذلك لدراسة العلاقة بين المتغيرات.

✓ إختبار T في حالة عينتين مستقلتين (Independent)

(Samples T-Test): لمعرفة ما إذا كان هناك فروق

ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.

✓ إختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of)

(Variance - ANOVA): لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات

ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من

البيانات، واستخدمه الباحث لمعرفة الفروق التي تعزى للمتغير

الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.

4.4- الخصائص السيكومترية لأداة جمع البيانات:

إن دراسة الصدق (**Validity**)، تعتبر أهم خطوة من خطوات التحقق من الخصائص السيكومترية للمقاييس ويعتبر أهم صفاته الأساسية التي ينبغي أن تتوفر له، وإلا فقد قيمته كوسيلة لقياس الخاصية التي وضع لقياسها، ولهذا لا يمكن الاستغناء عن حساب الصدق، فقد يكون الاختبار ثابتا بدرجة عالية جدا، ومع ذلك لا يكون صادقا، وبالتالي لا يصلح لقياس الخاصية التي وضع من أجل قياسها (بشير معمرية، 2012: 179).

إنطلاقا من هذا قمنا بالتحقق من صدق الإتساق الداخلي، ومن بعدها قمنا بالتحقق من ثبات

المقاييس بالأساليب اللازمة لذلك؛ وهذا بالإعتماد على الرزمة الإحصائية (SPSS.VERSION25).

أولاً: صدق الإتساق الداخلي

قد قمنا بحساب صدق الإتساق الداخلي للمقياس وذلك من خلال حساب معاملات الإرتباط بين كل

فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه، كما هو موضح في الجداول التالية:

أ- صدق الاتساق الداخلي لمقياس الفاعلية الذاتية:

الجدول رقم (04) يوضح معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس

الفاعلية الذاتية والدرجة الكلية للمقياس نفسه.

رقم الفقرة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	,815**	0.01	13	,752**	0.01	25	,814**	0.01
2	,811**	0.01	14	,768**	0.01	26	,866**	0.01
3	,864**	0.01	15	,784**	0.01	27	,742**	0.01
4	,865**	0.01	16	,854**	0.01	28	,802**	0.01
5	,774**	0.01	17	,876**	0.01	29	,836**	0.01
6	,801**	0.01	18	,755**	0.01	30	,878**	0.01
7	,769**	0.01	19	,704**	0.01	31	,729**	0.01
8	,878**	0.01	20	,803**	0.01	32	,788**	0.01
9	,729**	0.01	21	,826**	0.01	33	,764**	0.01
10	,788**	0.01	22	,819**	0.01	34	,772**	0.01
11	,764**	0.01	23	,795**	0.01	35	,752**	0.01
12	,772**	0.01	24	,793**	0.01			

يوضح جدول رقم (04) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس نفسه، والذي يبين أن معاملات الارتباط جيدة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وبذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

ب- صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأداء

الوظيفي:

الجدول رقم (05) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس الأداء الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس نفسه.

رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	,775**	دالة عند 0.01	11	,780**	دالة عند 0.01	21	,793**	دالة عند 0.01
2	,585**	دالة عند 0.01	12	,845**	دالة عند 0.01	22	,560**	دالة عند 0.01
3	,830**	دالة عند 0.01	13	,821**	دالة عند 0.01	23	,697**	دالة عند 0.01
4	,510**	دالة عند 0.01	14	,783**	دالة عند 0.01	24	,585**	دالة عند 0.01
5	,624**	دالة عند 0.01	15	,526**	دالة عند 0.01	25	,582**	دالة عند 0.01
6	,633**	دالة عند 0.01	16	,541**	دالة عند 0.01	26	,478**	دالة عند 0.01
7	,541**	دالة عند 0.01	17	,817**	دالة عند 0.01	27	,775**	دالة عند 0.01
8	,817**	دالة عند 0.01	18	,751**	دالة عند 0.01			
9	,624**	دالة عند 0.01	19	,792**	دالة عند 0.01			
10	,760**	دالة عند 0.01	20	,840**	دالة عند 0.01			

**** : عند مستوى الدلالة (0.01)**

يوضح جدول رقم (05) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس نفسه، والذي يبين أن معاملات الارتباط جيدة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وبذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

ثانياً: الثبات

يشير الثبات إلى الإتساق والدقة وإمكان إستخراج نفس النتائج بعد إجراءات التطبيق لأكثر من مرة، أو هو ببساطة: " مدى إتساق الدرجات عند تكرار التجربة " (بشير معمرية، 2012: 265).

إنطلاقاً من هذا قمنا بالتحقق من ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق معامل ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول الموالي:

أ- التحقق من ثبات مقياس الفاعلية الذاتية عن طريق معامل ألفا كرونباخ:

الجدول رقم (06) يوضح ثبات مقياس الفاعلية الذاتية عن طريق معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
.983	30

يلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن قيمة معامل الثبات عن طريق ألفا كرونباخ بالنسبة للمجموع الكلي لمقياس الفاعلية الذاتية قد بلغ (0.983). وهو يتصف بدرجة عالية من الثبات تجعله صالح للاستعمال في الدراسة الأساسية.

ب- التحقق من ثبات مقياس الأداء الوظيفي عن طريق معامل ألفا كرونباخ:

الجدول رقم (07) يوضح ثبات مقياس الأداء الوظيفي عن طريق معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
.995	30

يلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن قيمة معامل الثبات عن طريق ألفا كرونباخ بالنسبة للمجموع الكلي لمقياس الوظيفي قد بلغ (0.937). وهو يتصف بدرجة عالية من الثبات تجعله صالح للاستعمال في الدراسة الأساسية.

2- الدراسة الاساسية:

الحدود المكانية: تمت الدراسة في المجلس الشعبي البلدي

الحدود الزمانية: من 2021/01/20 الى غاية 2021/03/10

5- عينة الدراسة:

يقترح المتخصصين في مناهج البحث أن يكون أقل عدد لأفراد العينة في بعض أنواع البحوث كما

يلي: (عبيدات، 2000: 84)

الدراسات الارتباطية حجم العينة 30 فردا على الأقل.

الدراسات التجريبية حجم العينة 15 فرد في كل مجموعة من المجموعات.

الدراسات الوصفية حجم العينة 20% من أفراد مجتمع صغير نسبياً (مئات)، 10% لمجتمع كبير (آلاف)، 5% لمجتمع كبير جداً (عشرات الآلاف).

الدراسات العاملية 05-10 أفراد لكل بند.

وقد تكون حجم عينة الدراسة الحالية من (72) عاملا من عمال البلدية تم اختيارهم بطريقة المعاينة العشوائية البسيطة، والجداول الموالية توضح الخصائص الشخصية لأفراد الدراسة:

• توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

النسبة	التكرار	الإجابة
52.8%	38	ذكر
47.2%	34	أنثى
100%	72	المجموع

من خلال الجدول رقم (08)؛ يتضح لنا بأن أغلب أفراد عينة الدراسة أي (52.8%) هم من فئة الذكور، أما النسبة المتبقية منهم أي (47.2%) هم من الإناث.

• توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

النسبة	التكرار	الإجابة
%59.7	43	أقل من 30 سنة
%40.3	29	أكثر من 30 سنة
%100	72	المجموع

من خلال الجدول رقم (09)؛ يتضح لنا بأن أغلب أفراد عينة الدراسة أي (59.7%) يبلغ سنهم أقل من 30 سنة، أما النسبة المتبقية منهم أي (40.3%) فيبلغ سنهم أكثر من 30 سنة.

• توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية:

الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية.

النسبة	التكرار	الإجابة
%45.8	33	أقل من 5 سنوات
%33.3	24	من 5 سنوات الى 10 سنوات
%20.8	15	من 10 سنوات الى 15 سنة
%100	72	المجموع

من خلال الجدول رقم (10)؛ يتضح لنا بأن أغلب أفراد عينة الدراسة أي (45.8%) لديهم أقل من 5 سنوات في العمل، بينما (33.3%) فليدهم من 5 سنوات الى 10 سنوات أقدمية في العمل، أما النسبة المتبقية منهم أي (20.8%) فليدهم من 10 سنوات الى 15 سنة أقدمية في العمل.

من خلال هذا الفصل تم التطرق الى الاجراءات و الطرق المنهجية والتي تسهل علينا الدراسة الاستطلاعية وهذه الاجراءات تسمح للباحث تحديد الحدود المكانيو و الزمانية للدراسة ومعرفة العينة و المنهج المتبع ويساعد على ضبط اداة الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها .

الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج وتفسيرها

عرض النتائج ومناقشتها

1- عرض النتائج

2- مناقشة وتفسير النتائج

3- نتائج الدراسة

بعدها تطرقنا إلى الإجراءات المنهجية للبحث، سوف نتناول في هذا الفصل عرض ومناقشة للنتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، والتي تهدف إلى معرفة العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء الوظيفي، بالإضافة إلى معرفة الفروق بين متوسطات إستجابات العمال حول الفاعلية الذاتية والأداء الوظيفي والتي تعزى إلى متغير الجنس والأقدمية، وقد قمنا بإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات بالاعتماد على برنامج (SPSS V25) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها ومناقشتها في هذا الفصل.

1- عرض ومناقشة فرضيات البحث

1.1- الفرضية الاولى

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الفعالية الذاتية والاداء الوظيفي لدى عمال المجلس الشعبي البلدي.

الجدول رقم (12). يوضح معامل الارتباط بين الفعالية الذاتية والاداء الوظيفي لدى عمال المجلس الشعبي البلدي.

القيمة الإحتمالية (.Sig)	معامل ارتباط بيرسون	الفرضية
.000	.547	توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الفعالية الذاتية والاداء الوظيفي لدى عمال المجلس الشعبي البلدي.

ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار معامل الارتباط بيرسون حيث يبين الجدول رقم (12) أن معامل الارتباط يساوي (0.547)، وأن القيمة الإحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، مما يدل على وجود علاقة إرتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين بين الفعالية الذاتية والاداء الوظيفي.

من خلال النتائج السابقة يُلاحظُ أن هذه الفرضية قد تحققت ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه كلما كان مستوى الفاعلية الذاتية مرتفع كلما زاد الأداء الوظيفي للعاملين، كما أن الإيمان بالقدرات الشخصية وحسن توظيفها من قبل العمال في أداء مهامهم، وتوقعاتهم بحجم الجهد، والمثابرة المطلوبة لإنجاز المهام، أو الأنشطة المتعددة يعد دافعا لهم للعمل والإنجاز، كما أن الخبرات الإيجابية للعاملين في البلدية من شأنها أن تساعدهم على تحسين معتقداتهم حول أدائهم الوظيفي.

2.1 الفرضية الثانية

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إستجابة أفراد عينة الدراسة في مستوى الفاعلية الذاتية تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (13) يوضح نتائج إختبار (T) للتحقق من الفروق بين متوسطات إستجابات العمال على الفاعلية الذاتية تبعا لمتغير الجنس.

Sig	T-tets	المتوسطات	الجنس
.719	-.776	117.52	ذكر
		123.08	أنثى

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار (T) في حالة العينتين المستقلتين حيث يبين الجدول رقم (13) أن قيمة دلالة الإختبار المحسوبة ($Sig = .719$) بحيث كانت أكبر من مستوى الدلالة ($.05$) مما يعني عدم وجود فروق بين متوسطات إستجابات العمال على فاعليتهم الذاتية تبعاً لمتغير الجنس.

من خلال النتائج السابقة يلاحظ أن هذه الفرضية لم تتحقق، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن لكلا الجنسين (ذكور-إناث) نفس النظرة حول إدراكهم لفاعليتهم الذاتية في البلدية محل الدراسة، مما يدل على أن الجنس لا يحدث تغيير في إدراك العمال نحو فاعلية الذات لديهم، فالكل يعمل تحت قوانين مشتركة وبيئة تنظيمية واحدة، وظروف عمل واحدة، هذا وبالإضافة لتساوي الحقوق والواجبات، وفي هذا الصدد قد أشارت زربيي أحلام (2018) والتي إتفقت نتيجة دراستنا مع نتائج دراستها بأن مفهوم فاعلية الذات يرتبط بشكل موجب بمرحلة التغيير، فالأفراد ذو فاعلية الذات المرتفعة يكونون أكثر إستعداداً للتغيير، ولكن ينطبق ذلك على الإناث -وخاصة في المجتمعات العربية- حيث تدرك الإناث أن تعليمهن لسنوات طويلة ماضية لا يفيد في تحقيق رغباتهن في تغيير نمط حياتهن حتى تصبحن مستقلات ومعتمدات على أنفسهن بدلاً من خضوعهن لاسرة ثم للزوج بعد زواجها.

وبعكس ما سبق نجد أن الذكور قد يكونون أكثر فاعلية للذات من الإناث. وإذا كانت الأنثى -نتيجة التنشئة الاجتماعية- تتسم بانخفاض فاعلية الذات فهذا من شأنه أن يجعلها غير قادرة على مواجهة أحداث الحياة الضاغطة حيث أن فاعلية الذات هي أحد الخصائص التي من شأنها أن تقي الفرد من وطأة التأثير السلبي للأحداث الضاغطة.

3.1 الفرضية الثالثة

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إستجابة أفراد عينة الدراسة في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية.

الجدول رقم (14) يوضح نتائج إختبار (T) للتحقق من الفروق بين متوسطات إستجابات العمال على أدائهم الوظيفي تبعاً لمتغير الأقدمية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
بين المجموعات	521.34	2	260.672	.507	.604
داخل المجموعات	35467.97	69	514.029		
المجموع	35989.31	71			

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار (F) " تحليل التباين الأحادي" حيث يبين الجدول رقم (14) أن قيمة دلالة الإختبار المحسوبة (Sig= .604) بحيث كانت أكبر من مستوى الدلالة (.05) مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات العمال حول إدراكهم لأدائهم الوظيفي يعزى لمتغير الأقدمية.

من خلال النتائج السابقة يلاحظ أن هذه الفرضية لم تتحقق، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن العمال في المجلس الشعبي البلدي يتمتعون بنفس مستوى الأداء ذلك أن المهام التي يقومون بها قد لا تتطلب مهارات عالية، وبالتالي تكون سهلت التعلم بالنسبة للعامل الجديد.

الاستنتاجات

الإستنتاج العام

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء الوظيفي، وكذا التعرف على الفروق بين متوسطات إستجابات عمال البلدية على مقياس الفاعلية الذاتية، التي تعزى لمتغير الجنس، بالإضافة إلى التعرف على الفروق بين متوسطات إستجابات عمال البلدية على مقياس الأداء الوظيفي التي تعزى لمتغير الأقدمية.

وبعد الرجوع للدراسات السابقة حول الموضوع قمنا بإعداد أداة الدراسة، وتطبيقها على عينة الدراسة التي اختيرت بالطريقة العشوائية والبالغ عددها (72) عاملا من عمال المجلس الشعبي البلدي، واستخدمنا المنهج الوصفي للتحقق من فرضيات البحث، ويعد تفرغ البيانات وتحليلها كليا باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- تحقق الفرضية الرئيسية الأولى: التي تنص على أنه هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية

بين الفاعلية الذاتية والأداء الوظيفي لدى عمال المجلس الشعبي البلدي.

2- عدم تحقق الفرضية الرئيسية الثانية: التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في

متوسط إستجابة أفراد عينة الدراسة في مستوى الفاعلية الذاتية تعزى لمتغير الجنس.

3- عدم تحقق الفرضية الرئيسية الثالثة: التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في

متوسط إستجابة أفراد عينة الدراسة في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية.

التوصيات والاقتراحات

وإنطلاقاً مما سبق وبعد إتمام الدراسة التطبيقية واستخراج النتائج وتحليلها واختبار الفرضيات توصلنا الى مجموعة من التوصيات أهمها:

الحرص على تدعيم وتنمية وتطوير الفاعلية الذاتية والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، لأنه حسب نتائج الدراسة توجد علاقة طردية بين هذين المتغيرين.

- الإهتمام بفعالية الذات للعاملين بشكل مستمر، الأمر الذي قد ينعكس على أدائهم الوظيفي بالإيجاب.
- إبداء اهتمام أكثر ببرامج التدريب والتكوين لتحسين وتطوير مهارات وقدرات العاملين لتحسين أدائهم.
- ضرورة تحسيس المسؤولين بأهمية الفاعلية الذاتية كأسلوب إداري لنجاح المؤسسة واستمراريتها من جهة، ومن جهة ثانية تعزيز رضا العاملين نحو المؤسسة من خلال تحسين أنظمة الحوافز والمكافآت والترقية بما يضمن المساواة بين العاملين وتعزيز ولائهم، وتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل وتشجيع العلاقات الإنسانية بين العاملين أنفسهم، وبين العاملين والمسؤولين.
- إجراء دراسات على مستوى المؤسسة لتحديد النقائص، والمجالات التي يجب التركيز عليها أكثر في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين.
- إجراء دراسات لتحديد ومعرفة الأسباب والعوامل التي من شأنها تشجيع وتعزيز الفاعلية الذاتية للعاملين.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- (1) برهان محمود حمادنة، ماهر تيسير شرادقة(2012) الفروق في مستوى فاعلية الذات لدى عينة اردنية من الطلبة المعوقين سمعيا في جامعة اليرموك،رسالة ماجستير، جامعة نجران المملكة العربية السعودية
- (2) بشير معمرية (2012) اساسيات القياس النفسي وتصميم ادواته،الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع.
- (3) حجازي، جولتان حسن (2013) فاعلية الذات و علاقتها بالتوافق المهني وجودة الاداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكوميةفي الضفة الغربية،المجلة الاردنية في العلوم التربوية .
- (4) حسن مهديين (1993) ادارة الافراد في منظور كمي والعلاقات الانسانية،عمان الاردن: د/ط، دار المجدلاوي.
- (5) حسين حريم(2003)ادارة المنظمات منظور كلي، الطبعة الاولى، دار حامد للنشر والتوزيع.
- (6) حسين عبد الحميد، احمد رشوان(2004) علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية.
- (7) الدحلة فيصل عبد الرؤوف(2001) تكنولوجيا الاداء البشري، المكتب الجامعي الحديثي الاسكندرية، مصر.
- (8) راوية محمد حسن.(1999): ادارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديثي، الاسكندرية، مصر .
- (9) راوية محمد حسن(2001) ادارة الموارد البشرية، رؤية المستقبل،القااهرة: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- (10) رشيدة، الساكر(2015) دافعية الانجاز وعلاقتها بفاعلية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي مذكرةالماستر، بالجامعة في علوم التربية.
- (11) رفقة خليف سالم(2009) علاقة فاعلية الذات والفرع الاكاديمي بدافع الانجاز الدراسي لدى طلبة كلية علجون الجامعية، رسالة ماجستير.

- 12) زهرة خلوف (2015) الثقافة التنظيمية بين رهانات الانتماء وديناميكية الاداء، اطروحة دكتوراه، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر.
- 13) الزيات فتحي مصطفى علم النفس المعرفي ج2، الطبعة الاولى، القاهرة مصر: دار النشر للجامعات.
- 14) زيد منير العبوي(2006) الاتجاهات الحديثة في المنظمات الادارية، الطبعة الاولى، عمان، الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 15) زيدان سامي(2001) فاعلية الذات ودور الجنس لدى التلاميذ الايتام والعاديين في مرحلة الطفولة المتأخرة،كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر: رسالة ماجستير.
- 16) سامي محمد ملحم (2005) مناهج البحث في التربية، وعلم النفس، الطبعة الثالثة، عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 17) سلطان محمد سعيدانور(2003) السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية.
- 18) الشعراوي علاء (2002) فاعلية الذات وعلاقتها ببعض المتغيرات الدافعية لدى طلاب المرحلة الثانوية، كلية التربية، جامعة المنصورة، المجلد (3)، العدد(44).
- 19) عبد الحكيم الخزامي (1999) تكنولوجيا الاداء من التقييم الى التحسين، مطبعة بغداد.
- 20) عبد الرحمن عدس(1999) اساسيات البحث التربوي، الطبعة الاولى، عمان: دار الفرقان.
- 21) عبد الرحيم عاطف جابر طاهر(2009) السلوك التنظيمي، مدخل نفسي سلوكي لتطوير القدرات، دط، مصر، الدار الجامعية.
- 22) العتيبي، بندر بن محمد حسن الزيايدي.(2008).اتخاذ القرار وعلاقته بكل من الفاعلية الذاتية والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف.
رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى،السعودية.

- 23) العدل عادل محمد محمود (2001) تحليل المسار العلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وكل من فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة، مجلة كلية التربية جامعة عين الشمس، القاهرة، الجوع الاول، العدد (25) .
- 24) عليوة، سمية، وجبالي، نور الدين (2015) مصدر الضبط الصحي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى مرضى السكري، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، 18، ص 33-47..
- 25) فايد حسن (2005) علم النفس العام، رؤية معاصرة، القاهرة: مؤسسة طيبة و مؤسسة حورس للنشر .
- 26) فرانسيس ديف، مايك رود كوك. (1995): القيم التنظيمية، ترجمة عبود الرحمان هيجان الرياض :الادارة العامة للبحوث.
- 27) كامل محمد المغربي (1994) السلوك التنظيمي، الطبعة الثانية، عمان: دار الفكر للنشر.
- 28) كريم ناصر علي، احمد محمد مخلف الديلمي (2009) علم النفس الاداري وتطبيقاته في العمل، الطبعة الاولى، عمان: داروائل النشر والتوزيع.
- 29) محمد خضر، مخيمر ابو زيد (2001) الفاعلية الذاتية لدى طلاب السنة النهائية بكلية التربية بصور وعلاقتها ببعض المتغيرات الدافعية والاكاديمية. مجلة القراءة و المعرفة، 11 ص 111-134.
- 30) محمد عبد الوهاب (1975) ادارة الافراد، الطبعة الاولى، القاهرة، مكتبة عين الشمس.
- 31) المزروع، ليلي (2007) فعالية الذات وعلاقتها بكل من الدافعية والانجاز والذكاء الوجداني لدى عينة من طالبات جامعة ام القرى. مجلة العلوم التربوية والنفسية. 4(8). ص 213-231
- 32) مسعودي، احمد. (2015): الفاعلية الذاتية لدى معلمي المدرسة الابتدائية: دراسة ميدانية على عينة من المعلمين بولاية مستغانم. المجلة الجزائرية للطفولة والتربية 08 ، ص 165-187
- 33) المشيخي غالب (2009) واقع التوجيه المدرسي في ضوء تطبيق استراتيجية المقاربة بالكفاءات من وجهة نظر مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي، مذكرة ماجستير في علم النفس التربوي غير منشورة، الجزائر .

- 34) مصطفى عشوي(1992) اسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية لكتاب، الجزائر.
- 35) موسى خليل(2005) الادارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة، الطبعة الاولى بيروت: المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع.
- 36) النفعي،فؤاد(1429) المهارات الاجتماعية، فاعلية الذات لدى عينة من المتفوقين والعاديين من طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة جدة-رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية.
- 37) النمر سعود محمد(1997) الادارة العامة الاسس والوظائف، الرياض.
- 38) هلال، محمد عبد الغني(1996) ادارة الازمات، مركز تطوير الاداء والتنمية القاهرة، جمهورية مصر العربية .
- 39) يوسف قطامي،عبد الرحمان عدس(2002)علم النفس العام،عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.
- 40) الحسيني، احمد بن عبد الله، (1994)علاقة الاشراف الاداري بكفاءة اداء العاملين: دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية بالرياض.
- 41) جابر عبد الحميد(1986)نظريات اللاشخصية، القاهرة:دتر النهضة العربية.
- 42) يوسف قطامي(2002)،علم النفس العام،عمان:دار الفكر للطباعة والنشر.
- 43-الليحاني،ازهار صلاح،(2011)، التفكير الاخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية في ضوء بعض المتغيرات الاكاديمية لدى عينة من طالبات جامعة ام القرى بمكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة،كلية التربية، جامعة ام القرى،مكة المكرمة، السعودية.
- 44-نيفين عبد الرحمن،(2011)،قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح الاكاديمي لدى عينة من طلبة جامعة الازهر بغزة فلسطين،رسالة لنيل درجة الماجستير في التربية.

45-زيريبي احلام،(2017)،الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالاداء الوظيفي،اطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في علم النفس عمل وتنظيم، غير منشورة،جامعة وهران،الجزائر .

المراجع الاجنبية:

- 1) Bandoura ,A ,1982. Self- efficacy mechanism in human agency American psychologist, Vol.37 , No 2.
- 2) Bandoura ,A. 1997. Self- efficacy : The exercice of control liberty of congress cataloging in publucation data. Now Yorm : McGraw-Hill ,INC.
- 3) Cynthia, L ; Bobko, P.1994. Self- efficacy Beliefs- comparison of five measures, journal of applied psychology, Vol.69 (3).

قائمة الملاحق

ملحق رقم ()

استبيان حول الفعالية الذاتية و الاداء الوظيفي

تحية طيبة :

في اطار تحضير مذكرة تخرج ماستر 2 علم النفس عمل و تنظيم بعنوان "الفعالية الذاتية و علاقتها بالاداء الوظيفي"

الرجو منكم التكرم بالاجابة عن فقرات هذا الاستبيا وذلك بعد قرائتها قراءة متانية ثم وضع علامة () في الخانة المناسبة . وعليكم اختيار اجابة واحدة من بين الاجابات الخمس التي تقابل كل فقرة.

علما انه لا توجد اجابة صحيحة و اخرى خاطئة فما عليك الا الاجابة بصراحة و صدق . وان لاترك اي سؤال دون اجابة.

وتأكد ان ما تقدمه من اجابات و اراء لن يطلع عليها احد. لان اجابتك موجهة لغرض البحث العلمي المحض.

شكرا على تعاونكم .

البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة () في الاجابة المناسبة:

- 1-الجنس : () ذكر () انثى
- 1-السن : () أقل من 30 سنة () أكثر من 30 سنة
- 3- المستوى التعليمي : () متوسط () ثانوي () جامعي
- 4- الحالة العائلية () اعزب () متزوج (ة) () مطلق (ة) () ارمل (ة)
- 5-الفئة الاجتماعية المهنة : () منفذ () متحكم () اطار () اطار سامي
- 6- الاقدمية: () أقل من 5 سنوات () من 5 سنوات الى 10 سنوات () من 10 سنوات الى 15 سنة

الفعالية الذاتية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق شدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وامام كل عبارة خمس درجات يرجى وضع اشارة () في المكان المناسب
					1 استطيع اتمام مهامي الصعبة بدقة
					2 استطيع تقييم المواقف بمهارة و دقة
					3 يمكنني الاعتماد على قدراتي الذاتية للتغلب على المواقف الصعبة
					4 انا قادر على التخطيط الجيد
					5 استطيع ايجاد حلول مناسبة لحل المشاكل التي تواجهني
					6 عندما افشل في اول الامر استمر حتى اتمكن من النجاح
					7 بامكاني الوثوق بقدراتي في مساعدة الاخرين
					8 استطيع التعامل مع ضغوط الحياة التي تواجهني
					9 تنوف لدي القدرة على الابداع لاجل تطوير العمل
					10 بامكاني تحقيق اهدافي و طموحاتي
					11 يمكنني التعامل بكفاءة مع مستحداث الحياة المنية
					12 امتلك عزيمة و ارادة قوية تمكنني من تحدي الصعاب

				عندما احدد الاهداف العامة لنفسى .اعتقد اني لا اجد صعوبة في تحقيقها.	13
				استطيع التغلب على الضغوط اثناء انجازي المهام الموكلة لي	14
				تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي اشغلها	15
				يمكنني مواجهة الصعاب في عملي	16
				يمكنني التعامل مع المشاكل غير المتوقعة	17
				استطيع ان اقنع جل الاشخاص بوجهة نظري	18
				استطيع تقييم التقدم في العمل على ضوء الاهداف المسطرة	19
				احرص على العمل بحبوبة و نشاط فيما يوكل الي من اعمال	20
				استطيع تنفيذ الخطط التي اضعتها لانجاز عمل ما	21
				استطيع الاستمرار في العمل رغم الصعوبات التي تواجهني	22
				اضع لنفسى هدفا كبيرا و ابذل جهدا لبلوغه	23
				بامكاني التمييز بين ما استطيع انجازه وبين ما لا استطيع انجازه	24

				بإمكاني المحاولة من جديد حين اشعر بالفشل في اتمام المهمة	25
				يمكنني القيام بأي محاولة ولو كنت معقدة	26
				استطيع الاستغناء عن مساعدة الآخرين فيما أقوم به من أعمال	27
				يمكنني المبادرة لمساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم	28
				حينما أقرر انجاز عمل ما أبدا فيه مباشرة	29
				أرغب في أداء المهام الصعبة حتى ولو ارتبكت بعض الخطا	30
				أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني أستطيع دائما الاعتماد على قدراتي الذاتية	31
				أكرر القيام بعمل معين عدة مرات حتى أصل إلى الهدف المتوقع تحقيقه	32
				يكتسبني الفشل تحديا لمحاولة انجاز الاهداف المسطرة و تحقيقها	33
				يكتسبني التحفيز الفطري نوعا من الرغبة لكي استمر في انجاز مهامي	34
				أستطيع تحمل الكثير من الاسؤوليات المتعلقة بعلمي	35

الاداء الوظيفي

غير موافق بشدة	موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	
					فيما يلي مجموعة من العبارات وامام كل عبارة خمس درجات للاجابة يرجى وضع اشارة () في المكان لمناسب
					36 احرص على انجاز الاهداف العامة للمؤسسة بكفاءة
					37 اراقب عملي جيدا من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه
					38 استغل الوقت الكافي لانجاز الاعمال بطريقة متقنة
					39 التزام الادارة بجودة الاداء ساعد في تحسين مستوى ادائي
					40 احرص على تنفيذ العمل وفقا للخطة والبرامج المرسومة
					41 احرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب الاسباب كانقطاع التيار الكهربائي
					42 حجم العمل الذي انجزه يوميا يتماشى مع الاهداف المسطرة للمؤسسة
					43 اضعف ادائي في العمل بعد كل نجاح احققه
					44 تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لانجاز مهامي بكفاءة
					45 اتحمل الابعاء اليومية
					46 انجز العمل المحدد في وقته
					47 اتكيف بسرعة عن حدوث حالات طارئة في العمل

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وامام كل عبارة خمس درجات يرجى وضع اشارة () في المكان المناسب
					التزم باوقات العمل الرسمية 48
					اتفق مع زملائي في العمل لانجاز المهام المنوطة بي 49
					اقوم بالاتصال مع الرؤساء _المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل 50
					احرص على العمل بروح الفريق 51
					اتعاون مع اعضاء فريق العمل في تطوير المهام 52
					اتمتع بعلاقات جيدة مع اغلب المسؤولين 53
					املك حضورا فعالا في الاجتماعات 54
					اؤثر في الزملاء لدفعهم للعمل 55
					اسعى لمعالجة مشاكل الزملاء ومناقشتها بدلا من تجنبها 56
					التزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات العمل 57
					اقدم اقتراحات لتطوير المهام 58
					اقترح اعمالا استثنائية لتحسين الاداء 59
					ابادر لاستخدام احدث التقنيات في مجال عملي 60
					اشارك في الدورات التدريبية الخاصة لاحسن كفاءتي في العمل 61
					اعمل على ايجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل 62

الملحق رقم (02) صدق الإتساق الداخلي لمتغير الفاعلية الذاتية.

Correlations								
		الفاعلية_الذاتية	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
الفاعلية_الذاتية	Pearson Correlation	1	,815**	,811**	,864**	,865**	,774**	,801**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
			VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012
			,769**	,878**	,729**	,788**	,764**	,772**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N		30	30	30	30	30	30
			VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
			,752**	,768**	,784**	,854**	,876**	,755**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N		30	30	30	30	30	30
			VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
			,704**	,803**	,826**	,819**	,795**	,793**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N		30	30	30	30	30	30
			VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030
			,814**	,866**	,742**	,802**	,836**	,878**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N		30	30	30	30	30	30
			VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	VAR00035	
			,729**	,788**	,764**	,772**	,752**	
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N		30	30	30	30	30	

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

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

الملحق رقم (03). صدق الإتساق الداخلي لمتغير الأداء الوظيفي.

Correlations								
		مقياس الرضا الوظيفي	VAR00036	VAR00037	VAR00038	VAR00039	VAR00040	VAR00041
مقياس الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	1	,775**	,585**	,830**	,510**	,624**	,633**
	Sig. (2- tailed)		0,000	0,001	0,000	0,004	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
			VAR00042	VAR00043	VAR00044	VAR00045	VAR00046	VAR00047
			,541**	,817**	,624**	,760**	,780**	,845**
	Sig. (2- tailed)		0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N		30	30	30	30	30	30
			VAR00048	VAR00049	VAR00050	VAR00051	VAR00052	VAR00053
			,821**	,783**	,526**	,541**	,817**	,751**
	Sig. (2- tailed)		0,000	0,000	0,003	0,002	0,000	0,000
	N		30	30	30	30	30	30
			VAR00054	VAR00055	VAR00056	VAR00057	VAR00058	VAR00059
			,792**	,840**	,793**	,560**	,697**	,585**
	Sig. (2- tailed)		0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,001
	N		30	30	30	30	30	30
			VAR00060	VAR00061	VAR00062			
			,582**	,478**	,775**			
	Sig. (2- tailed)		0,001	0,008	0,000			
	N		30	30	30			

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

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

الملحق رقم (04) ثبات متغير الفاعلية الذاتية بواسطة معامل ألفا كرونباخ.

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
,983	35

الملحق رقم (05) ثبات متغير الأد الوظيفي بواسطة ماء الوظيفي عامل ألفا كرونباخ.

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
,959	27

الملحق رقم (06) الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة.

Statistics

		الجنس	السن	الأقدمية
N	Valid	72	72	72
	Missing	0	0	0
Mode		1,00	1,00	1,00
Range		1,00	1,00	2,00
Minimum		1,00	1,00	1,00
Maximum		2,00	2,00	3,00

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	38	52,8	52,8	52,8
	أنثى	34	47,2	47,2	100,0
Total		72	100,0	100,0	

		السن			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	43	59,7	59,7	59,7
	أكثر من 30 سنة	29	40,3	40,3	100,0
Total		72	100,0	100,0	

		الأقدمية			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	33	45,8	45,8	45,8
	من 5 سنوات الى 10 سنوات	24	33,3	33,3	79,2
	من 10 سنوات الى 15 سنة	15	20,8	20,8	100,0
Total		72	100,0	100,0	

إختبار فرضية الدراسة الأولى :

Correlations

		الفاعلية الذاتية	الأداء الوظيفي
الفاعلية_الذاتية	Pearson Correlation	1	,547**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	72	72
الأداء_الوظيفي	Pearson Correlation	,547**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	72	72

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

إختبار فرضية الدراسة الثانية:

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الفاعلية_الذاتية	ذكر	38	117,5263	30,32146	4,91879
	أنثى	34	123,0882	30,36981	5,20838

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الفاعلية_الذاتية	Equal variances assumed	,130	,719	-,776	70	,440	-5,56192	7,16327	-19,84862	8,72478
	Equal variances not assumed			-,776	69,095	,440	-5,56192	7,16392	-19,85320	8,72936

إختبار فرضية الدراسة الثالثة:

Descriptives

الأداء_الوظيفي

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 5 سنوات	33	90,8485	22,82559	3,97343	82,7549	98,9421	27,00	127,00
من 5 سنوات الى 10 سنوات	24	85,6667	21,18175	4,32371	76,7224	94,6109	40,00	135,00
من 10 سنوات الى 15 سنة	15	92,2000	24,60604	6,35325	78,5736	105,8264	40,00	129,00
Total	72	89,4028	22,51426	2,65333	84,1122	94,6934	27,00	135,00

ANOVA

الأداء_الوظيفي

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	521,344	2	260,672	,507	,604
Within Groups	35467,976	69	514,029		
Total	35989,319	71			