



جامعة وهران 2  
كلية العلوم الاجتماعية

أطروحة

للحصول على شهادة دكتوراه في العلوم  
في علم النفس العمل والتنظيم

**الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني**

دراسة ميدانية بشركة سوناطراك نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات (LRP)

مقدمة ومناقشة علنا من طرف

الطالبة: زريبي أحلام

**أمام لجنة المناقشة**

اللقب والاسم	الرتبة	المؤسسة الأصلية	الصفة
مباركي بوحفص	أستاذ	جامعة وهران 2	رئيسا
فراحي فيصل	أستاذ محاضر - أ -	جامعة وهران 2	مقرررا
بوقسارة منصور	أستاذ محاضر - أ -	جامعة وهران 2	مناقشا
منصوري مصطفى	أستاذ	جامعة مستغانم	مناقشا
بشلاغم يحيى	أستاذ	جامعة تلمسان	مناقشا
زقاوة أحمد	أستاذ محاضر - أ -	المركز الجامعي غليزان	مناقشا

السنة الجامعية: 2017 / 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الإهداء

إلى أسرتي.....أمي و أبي

اللذان لو لا دعمهما المعنوي

وتحملهما لمسؤولياتي لما أنجزت هذا العمل.

# كلمة الشكر

فبعد أن أهيت هذا الجهد المتواضع، لا يسعني إلا أن أشكر الله عزّ وجلّ وأحمده حمدا كثيرا طيبا مباركا...  
ثمّ أقدم أجلاً الشكر والتقدير والعرفان لوالدي الحبيبين فهما بحق عطاء تدفق بالخير الكثير، فضلهما عليّ كبير، حقهما عليّ عظيم، تعهداني بالتربية والتعليم... فبارك الله فيهما وأحسن إليهما، و ارحمهما كما ربياني صغيرا....

و أتوجّ شكري لمن غمرني بالفضل واختصني بالنصح و تفضّل عليّ بقبول الإشراف على أطروحة الدكتوراه الأستاذ "فراحي فيصل"، الذي شملني بسماحته و منحني الثقة و غرس في نفسي العزيمة...  
و الشكر الجزيل لكلّ من ساعدني و قدّم لي جميع التسهيلات و الأفكار و المعلومات على مستوى مؤسسة سوناطراك و أخصّ بالذكر السيد "خالد إبراهيمي محمد"، والسيدة "علون سميرة".

و الشكر موصول لكل من ساعدني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث...  
و يمتدّ شكري لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الأطروحة. راجية من الله العليّ القدير أن يوفق الجميع لما يحبه و يرضاه إنّه قريب مجيب، صلى الله على نبيّنا محمّد و على آله و صحبه أجمعين، و الحمد لله رب العالمين.

## ملخص البحث:

هدفت الدراسة الحالية لاختبار العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني بشركة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات" (Activité Liquéfaction, Raffinage et Pétrochimie [LRP]) "نشاط المصب سابقاً". استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة مائتاً وخمسة عشر (215) فرداً من إطارات عليا، وإطارات ومتحكمين، ومنفذين تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة. حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان لقياس الفاعلية الذاتية مكوّن من خمس وثلاثون (35) فقرةً واستبيان لقياس الأداء المهني مكوّن من سبعة وعشرون (27) فقرةً، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences [SPSS]) النسخة رقم (20).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات".
  - ارتفاع مستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات".
  - تساهم الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل.
  - تساهم أبعاد الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل.
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الفاعلية الذاتية تبعاً لمتغير الجنس.
  - وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الفاعلية الذاتية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) والأداء المهني لصالح الأفراد ذوي المستوى المتوسط والمرتفع.
  - عدم وجود فروق دالة إحصائية في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس.
- وخلصت الدراسة إلى أن زيادة الفاعلية الذاتية تؤدي إلى زيادة الأداء المهني؛ وفاعلية الذات المنخفضة تؤدي إلى انخفاض الأداء المهني.

## **Abstract:**

The current study aims to examine the relationship between the self-efficacy and professional performance among Sonatrach employees [Liquefaction, Refining and Petrochemical] [LRP].

Accordingly, the researcher used the descriptive approach in administering two standardized questionnaire to measure self-efficacy and professional performance to a randomized chosen sample of two hundred and fifteen (215) employees.

The study revealed that:

- Sonatrach employees “Petrochemicals dilution and refining activity” have a high level of self-efficacy and professional performance.
- Self-efficacy contributes to predicting the level of professional performance.
- Self-efficacy dimensions contribute to predicting the level of professional performance.
- There are no statistically significant differences in self-efficacy according to gender.
- There are statistically significant differences between the levels of self-efficacy (low-medium-high) and professional performance of middle- and high-level individuals.
- There are no statistically significant differences in the relationship between self efficacy and professional performance according to gender.

The study concluded that increased self-efficacy leads to increased professional performance; and low self-efficacy leads to decreased professional performance.

## **Résumé :**

Le but de cette étude est d'examiner la relation entre l'auto-efficacité et la performance professionnelle chez les employes de Sonatrach, «Activité Liquéfaction, Raffinage et Pétrochimie [LRP]».

On a utilisé dans cette étude, l'approche descriptive, et l'échantillon de notre étude s'élève à 215 employés des Cadres supérieurs, cadres, maitrises, et exécutants ont été sélectionnés de façon simple d'échantillonnage aléatoire. Les données ont été recueillies à l'aide de deux outils, à savoir: le questionnaire auto-efficacité et le questionnaire performance professionnelle. Le paquet statistique pour les sciences sociales (SPSS) v20 a été utilisé aux fins d'analyse.

Les résultats montrent que :

- Le niveau d'auto-efficacité des employés de la Sonatrach «Activité LRP» est élevé.
- Le niveau de la performance professionnelle des employés de la Sonatrach «Activité LRP» est élevé.

- L'auto-efficacité contribue à prédire le niveau de la performance professionnelle.
- Les dimensions d'auto-efficacité contribuent à prédire le niveau de la performance professionnelle.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives d'auto-efficacité selon la variable de genre.
- Il existe des différences statistiquement significatives entre les niveaux d'auto-efficacité (faible-moyenne-élevée) et la performance professionnelle chez les individus de niveau moyen et élevé.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans la relation entre l'auto-efficacité et la performance professionnelle selon la variable de genre.

L'étude a conclu qu'une auto-efficacité accrue entraîne une amélioration de la performance professionnelle.

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	إهداء.....
ب	كلمة الشكر.....
ج	ملخص البحث.....
و	قائمة المحتويات.....
ي	قائمة الجداول.....
ن	قائمة الأشكال.....

### الفصل الأول: تقديم البحث

2	مقدمة.....
4	1- إشكالية البحث.....
30	2- فرضيات البحث.....
30	3- أهمية البحث.....
32	4- أهداف البحث.....
33	5- حدود البحث.....
33	6- التعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث.....

### الفصل الثاني: الفاعلية الذاتية

36	تمهيد.....
37	1- مفهوم الفاعلية.....



37	.....2- مفهوم الفاعلية الذاتية.
40	.....3- نظرية التعلم الإجتماعي.
40	.....4- المفاهيم الأساسية للنظرية.
43	.....5- أهمية الفاعلية الذاتية.
46	.....6- أنواع الفاعلية الذاتية.
48	.....7- أبعاد الفاعلية الذاتية.
51	.....8- مصادر الفاعلية الذاتية.
58	.....9- توقعات الفاعلية الذاتية.
61	.....10- خصائص الفاعلية الذاتية.
62	.....11- آثار الفاعلية الذاتية.
66	.....خلاصة.

### الفصل الثالث: الأداء المهني

69	.....تمهيد.
69	.....1- تداولات مفهوم الأداء واشتقاقاته.
71	.....2- مفاهيم الأداء.
74	.....3- محددات وأبعاد الأداء.
77	.....4- مفهوم تقييم الأداء.
80	.....5- أهمية وأهداف تقييم الأداء.
87	.....6- خطوات تقييم الأداء.
90	.....7- معايير تقييم الأداء.

92	..... طرق تقييم الأداء
101	..... الجهات المسؤولة عن عملية تقييم الأداء
104	..... تحسين الأداء المهني
106	..... خلاصة

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

108	..... تمهيد
108	..... أولاً: الدراسة الاستطلاعية
108	..... 1- أهمية الدراسة الاستطلاعية
108	..... 2- مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية
111	..... 3- أدوات الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها
119	..... 4- مجتمع الدراسة الاستطلاعية
119	..... 5- مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية
122	..... 6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس
140	..... ثانياً: الدراسة الأساسية
140	..... 1- مدة الدراسة الأساسية
119	..... 2- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية
140	..... 3- منهج الدراسة الأساسية
140	..... 4- مجتمع وعينة الدراسة الأساسية
141	..... 5- خصائص عينة الدراسة الأساسية
143	..... 6- أدوات الدراسة الأساسية

146	.....7- الصدق والثبات
155	.....8- أساليب المعالجة الاحصائية
157	.....خلاصة

### الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها

159	.....تمهيد
159	.....1- عرض النتائج
181	.....2- مناقشة النتائج
198	.....مناقشة عامة
202	.....خلاصة
202	.....خاتمة
204	.....التوصيات
206	.....قائمة المراجع
222	.....الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
76	يبين الفئات الثمانية للسلوكيات الفردية المحددة من طرف "كامبال" (Campbell)	01
112	يبين مصادر تحديد الأبعاد لمتغير الفاعلية الذاتية	02
113	يبين مصادر فقرات أبعاد استبيان متغير الفاعلية الذاتية	03
114	يبين توزيع فقرات الاستبيان على أبعاد متغير الفاعلية الذاتية	04
115	يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس	05
117	يبين مصادر فقرات أبعاد استبيان متغير الأداء المهني	06
118	يبين توزيع فقرات الاستبيان على أبعاد متغير الأداء المهني	07
118	يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس	08
120	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	09
120	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	10
120	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	11
121	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية	12
121	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية	13
121	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية	14
124	يبين التعديلات التي أدخلت على فقرات أبعاد استبيان الفاعلية الذاتية بعد التحكيم الأول	15
125	يبين التعديلات التي أدخلت على فقرات أبعاد استبيان الفاعلية الذاتية بعد التحكيم الثاني	16
127	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد إدراك الاقتدار	17
128	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد بذل الجهد	18
129	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد المبادرة	19
130	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد المثابرة	20
131	يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لاستبيان الفاعلية الذاتية	21

قائمة الجداول (تابع)

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
22	يبيّن قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان الفاعلية الذاتية	132
23	يبيّن التعديلات التي أدخلت على فقرات أبعاد استبيان الأداء المهني بعد التحكيم الأول	134
24	يبيّن التعديلات التي أدخلت على فقرات أبعاد استبيان الأداء المهني بعد التحكيم الثاني	135
25	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده نواتج الأداء	136
26	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده سلوك الأداء	137
27	يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لاستبيان الأداء المهني	138
28	يبيّن قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان الأداء المهني	139
29	يبيّن توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	141
30	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	141
31	يبيّن توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	142
32	يبيّن توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية	142
33	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	143
34	يبيّن توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية	143
35	يبيّن المتوسط النظري (الفرضي) لمتغير الفاعلية الذاتية وأبعاده	145
36	يبيّن المتوسط النظري (الفرضي) لمتغير الأداء المهني وأبعاده	146
37	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده إدراك الاقتدار	147
38	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده بذل الجهد	148
39	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده المبادرة	149
40	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده المثابرة	149
41	يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لاستبيان الفاعلية الذاتية	150
42	يبيّن قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان الفاعلية الذاتية	151
43	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده نواتج الأداء	152

قائمة الجداول (تابع)

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
44	يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده سلوك الأداء	153
45	يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لاستبيان الأداء المهني	154
46	يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان الأداء المهني	155
47	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الفاعلية الذاتية وأبعادها	159
48	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الأداء المهني وأبعاده	160
49	يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الفاعلية الذاتية	162
50	يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الأداء المهني	163
51	يبين نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط بين أثر الفاعلية الذاتية على الأداء المهني	164
52	يبين نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الإلتواء	166
53	يبين نتائج تحليل التباين للإنحدار (Analysis of variance) للتأكد من صلاحية النماذج لإختبار فرضية الدراسة	167
54	يلخص تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لأبعاد المتغير المستقل (بذل الجهد، المثابرة، إدراك الإقتدار، المبادرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني	168
55	يبين نتائج تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لإختبار أبعاد المتغير المستقل (بذل الجهد، المثابرة، إدراك الإقتدار، المبادرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني	171
56	يبين نتائج اختبار ت ( $T$ ) للفرق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في الفاعلية الذاتية	173
57	يوضح مقاييس النزعة المركزية للفاعلية الذاتية	174
58	يوضح مقاييس النزعة المركزية لأبعاد الفاعلية الذاتية	175
59	يوضح مستويات الفاعلية الذاتية	175
60	يبين الفرق في الأداء المهني تبعاً لمستويات الفاعلية الذاتية	176

قائمة الجداول (تابع)

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
61	يوضح نتائج اختبار "شيفي" (Sheffe) دلالة الفروق بين متوسطات الفاعلية الذاتية والأداء المهني	177
62	يوضح قيمة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط للفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعا لمتغير الجنس	178
63	يوضح تصنيف حجم الأثر لمعامل ارتباط بيرسون "ر" ( $R$ )	178
64	يوضح تلخيص نتائج الدراسة	179

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
42	يبين نموذج الحتمية المتبادلة كما اقترحه "باندورا" (Bandura)	01
48	يبين أبعاد الفاعلية الذاتية عند "باندورا" (Bandura)	02
50	يبين أبعاد الفاعلية الذاتية المقترح من قبل الباحثة	03
51	يبين مصادر فاعلية الذات عند "باندورا" (Bandura)	04
60	العلاقة بين توقعات الفاعلية وتوقعات النتائج	05
75	يبين محددات كفاءة أداء العاملين	06
82	يوضح أهمية تقييم الأداء بالنسبة للعاملين، الرؤساء، والمؤسسة ككل	07
99	مصادر معلومات تقييم الأداء	08
105	سبل تحسين الأداء المهني المقترح من قبل الباحثة	09
164	يبين لوحة الانتشار للفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني	10



# الفصل الأول

## تقديم البحث

## مقدمة:

تعتبر الفاعلية الذاتية من المكونات المهمة للنظرية المعرفية الاجتماعية لـ "باندورا" (Bandura) (حسن، 2005، ص. 35)، ويعرفها "باندورا" (Bandura) بأنها "إيمان الشخص بقدرته على إنجاز مهمة أو مجموعة مهام" (في: النشاوي، 2006، ص. 478). كما تقوم نظرية فاعلية الذات على أساس الأحكام الصادرة من الفرد عن قدرته على تحقيق أو القيام بسلوكيات معينة، والفاعلية الذاتية ليست مجرد مشاعر عامة، ولكنها تقوم من جانب الفرد لذاته عما يستطيع القيام به، ومدى مثابرتة، وللجهد الذي سيبدله، ومرونته في التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة، وتحديه للصعاب ومقاومته للفشل.

ويضيف "باندورا" (Bandura) أن إدراك الأفراد لفاعليتهم الذاتية يؤثر على أنواع الخطط التي يضعونها فالذين لديهم إحساس مرتفع بالفاعلية يضعون خططاً ناجحة، والذين يحكمون على أنفسهم بعدم الفاعلية أكثر ميلاً للخطط الفاشلة والأداء الضعيف والإخفاق المتكرر، ذلك أن الإحساس المرتفع بالفاعلية ينشئ أبنية معرفية ذات أثر فعال في تقوية الإدراك الذاتي للفاعلية (حسن، 2005، ص. 7)، وهذا ما أشارت إليه نتائج دراسة "ستاجكوفيتش، ولوثانز" (Stajkovic, & Luthans, 1998, p. 240) بعنوان الفاعلية الذاتية والأداء المرتبط بالعمل: إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين مستوى الفاعلية الذاتية والقدرة على الأداء في المجالات المهنية المختلفة. ويشير النشاوي إلى أن فاعلية الذات تؤثر على الأداء حيث تؤدي فاعلية الذات المنخفضة إلى تعلم العجز، والعالية تؤدي إلى تعلم الأداء الأقصى (النشاوي، 2006، ص. 479).

وبالنسبة لموضوع الأداء المهني؛ نجد أن كل المنظمات تسعى جاهدة لتحقيق أهدافها والوصول إلى النتائج التي تم تحديدها مسبقاً، وهذا ما يسمى بالفاعلية التنظيمية. ويمكن قياس هذه الأخيرة من خلال فاعلية أداء الأفراد العاملين، فهذا ما دفع المنظمات بوضع أداءهم تحت مجهر التقييم بصفة مستمرة ومنتظمة للتأكد من أنهم يؤدون مهامهم بمستويات عالية وبالتالي فإن نجاح الفرد في مهمة ما يصب في الاستراتيجية المحددة لتحقيق أهداف المنظمة.

وقد أصبح الاهتمام بالسلوك الإنساني في المؤسسات من أهم عوامل نجاحها، لذا من الضروري الاستجابة لحاجات العاملين ومتطلباتهم وعليهم يتوقف زيادة الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة وتحسينها (بنات، 2009، ص. 3).

يقصد بالأداء هو "الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة" (بربر، 2008، ص. 172).

ويشير إليه كشرود على أنه "الناتج الفعلي للجهد المبذول من قبل الفرد، ويتأثر هذا الأداء بمقدار استغلال الفرد لطاقته وإمكانياته، وفي الوقت نفسه بمقدار الرغبة لدى الفرد في الأداء. فهذا الأخير إذن هو حصيلة لتفاعل المعادلة التالية:  $\text{الأداء} = \text{القدرة} \times \text{الرغبة}$ .

فالقدرات العالية والرغبة القوية لدى الفرد سوف تساعد على أن يكون أدائه فعالاً" (كشرود، 2007، ص. 438).

وانطلاقاً مما سبق فإنه من ناحية الأدبيات المتطرق إليها المتعلقة بموضوع الدراسة يمكن القول بأنه توجد علاقة ما بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني، ومن هذا المنطلق تحاول الباحثة فهم طبيعة هذه العلاقة، وقد ضم البحث خمسة فصول وخاتمة وهي مقسمة كالتالي:

### 1. الفصل الأول: تقديم البحث واشتمل على مقدمة البحث، إشكالية البحث، فرضيات البحث، أهداف

البحث، أهمية البحث، حدود البحث، التعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث.

### 2. الفصل الثاني: الفاعلية الذاتية واحتوى على العناصر التالية: مفهوم الفاعلية، مفهوم الفاعلية الذاتية، نظرية

التعلم الإجتماعي، المفاهيم الأساسية للنظرية، أهمية الفاعلية الذاتية، أنواع الفاعلية الذاتية، أبعاد الفاعلية

الذاتية، مصادر الفاعلية الذاتية، توقعات الفاعلية الذاتية، خصائص الفاعلية الذاتية، وآثار الفاعلية الذاتية.

### 3. الفصل الثالث: حُصص للأداء المهني واشتمل على العناصر التالية: تداولات مفهوم الأداء واشتقاقاته،

مفاهيم الأداء، محددات وأبعاد الأداء المهني، مفهوم تقييم الأداء، أهمية وأهداف تقييم الأداء، خطوات تقييم

الأداء، معايير تقييم الأداء، طرق تقييم الأداء، الجهات المسؤولة عن عملية تقييم الأداء، سبل تحسين الأداء المهني.

**4. الفصل الرابع:** الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية واشتمل على جزئين؛ أولاً: الدراسة الاستطلاعية واشتملت على أهداف الدراسة الاستطلاعية، ومكان وزمان إجرائها، وأدوات الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها، ومجتمع الدراسة الاستطلاعية، ومواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية، والخصائص السيكومترية لأدوات القياس؛ ثانياً: الدراسة الأساسية واشتملت على مدة الدراسة الأساسية، ومجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة الأساسية، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة الأساسية، وأدوات الدراسة الأساسية، وكذلك التأكد ثانية من صدق وثبات أدوات الدراسة، وأخيراً أساليب المعالجة الإحصائية.

**5. الفصل الخامس:** عرض النتائج ومناقشتها واشتمل على جزئين؛ أولاً: عرض النتائج؛ ثانياً: مناقشة النتائج. الخاتمة والتوصيات.

## **1- إشكالية البحث:**

إن ارتقاء المؤسسات الحكومية والخاصة لا يتم إلا من خلال استثمار الطاقات البشرية، لأنها الهدف الأساسي في أي تغيير أو تنمية، فنتيجة للتضخم الهائل في التطورات التكنولوجية والعلمية والحضارية، اتجه اهتمام العلماء والباحثين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي ومجالات علم النفس الصناعي والتنظيمي والاجتماعي والمهني إلى الاهتمام بمواقف العاملين وميولهم، واتجاهاتهم نحو وظائفهم ونحو المؤسسات التي يعملون بها، ونحو بيئة العمل المحيطة بهم (الرواحية، 2016، ص.3).

كما تعتبر الفعالية التنظيمية إحدى أبرز الاستراتيجيات التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها باعتبارها المعبر الحقيقي لتحقيق أهدافها الحالية والمستقبلية.

فالفعالية التنظيمية يمكن قياسها من خلال فعالية أداء الموارد البشرية في تحقيق الغايات والأهداف التي يتم رسمها على مستوى المؤسسات، بمعنى آخر تعتبر مستويات الأداء الفعلية للموارد البشرية هي المحرك الطبيعي في تحديد الفعالية التنظيمية (بربر، 2008، ص. 171).

كما يعد الأداء مطلب جوهري لأي جهاز حكومي أو خاص، كونه الناتج النهائي لمحصلة جميع النشاطات، فإذا كان معدل الأداء في أي منظمة مرتفع فإن ذلك يعد إشارة واضحة لنجاح المنظمة وتقدمها عكس ما إذا كان هذا الأداء منخفض فإنه يدل على فشل المنظمة وتأخرها (الروقي، 2003، ص. 5-6).

كما يشير المير للأداء بأنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للإستخدام المعقول للموارد المتاحة (في: بنات، 2009، ص. 32). ويرى أبو شرح (2010، ص. 17) أن الأداء الوظيفي هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج".

كما يعتبر الأداء من أحد تقديرات الفاعلية الذاتية حسب "باندورا" (Bandura)، وتعد الفاعلية الذاتية من المتغيرات النفسية الهامة التي توجه سلوك الفرد، وتسهم في تحقيق أهدافه الشخصية، فالأحكام والمعتقدات التي يمتلكها الفرد حول قدراته، وإمكاناته لها دور هام في التحكم في البيئة؛ مما يسهم في زيادة القدرة على الإنجاز، ونجاح الأداء (أبو غالي، 2012، ص. 620).

وتشير الفاعلية الذاتية إلى إيمان الشخص بقدرته على إنجاز مهمة أو مجموعة مهام (النشاي، 2006، ص. 478). كما تقوم نظرية فاعلية الذات على أساس الأحكام الصادرة من الفرد عن قدرته على تحقيق أو القيام بسلوكيات معينة، والفاعلية الذاتية ليست مجرد مشاعر عامة، ولكنها تقويم من جانب الفرد لذاته عما يستطيع القيام

به، ومدى مثابرتة، وللجهد الذي سيبدله، ومرونته في التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة، وتحديه للصعاب ومقاومته للفشل (حسن، 2005، ص. 7).

وعبر "باندورا" (Bandura) عن فاعلية الذات بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة (حسن، 2005، ص. 37).

كما حدد "باندورا" (Bandura) ثلاثة أبعاد مرتبطة بالأداء منها: قدر الفاعلية والتي تعني مستوى دوافع الفرد للأداء في المجالات والمواقف المختلفة، ويختلف ذلك المستوى تبعاً لطبيعة أو صعوبة الموقف، العمومية وهي انتقال توقعات الفاعلية إلى مواقف مشابهة، فالأفراد غالباً ما يعممون إحساسهم بالفاعلية في المواقف المشابهة للموقف الذي يتعرضون له، والقوة حيث تعبر قوة الشعور بالفاعلية الشخصية عن المثابرة العالية والقدرة المرتفعة التي تُمكن من اختيار الأنشطة التي تؤدي بنجاح (أبو غالي، 2012، ص. 620).

وتؤثر أيضاً معتقدات الفاعلية الذاتية على أنماط تفكير الفرد وردود فعله العاطفية حيث يخلق الإحساس بفاعلية الذات العالية. إحساس يساعد على الاقتراب من المهام والأنشطة الصعبة على عكس الناس ذوي فاعلية الذات المنخفضة يعتقدوا أن الأشياء أقوى منهم وهذا الاعتقاد يسرع بالقلق والضغوط و الاكتئاب والرؤية الضيقة في حل مشكلاته وبالتالي يؤثر الإيمان بفاعلية الذات بقوة على مستوى الإنجاز الذي يمكن تحصيله ومن ثم يمكن التنبؤ بالإنجاز من خلاله. كما أن المثابرة المرتبطة بفاعلية الذات العالية من المحتمل أن تؤدي إلى الأداء الذي يؤدي تبعاً إلى رفع الروح المعنوية والإحساس بالفاعلية. بينما الاستسلام المرتبط بفاعلية الذات المنخفضة يساعد على الفشل الذي يخفض الثقة والروح المعنوية (في: النشاوي، 2006، ص. 472). في حين يعتقد الكثير من المختصين التربويين أن الأداء الناجح لا يتطلب توافر المهارات والمعرفة فقط بل من المهم توافر الاعتقاد بالقدرة على الأداء الناجح، وهذا ما أطلق عليه "باندورا" (Bandura) مصطلح توقعات الفاعلية (هيئات، الزعبي، شديفات، 2010، ص. 272). حيث ميز بين توقعات الفاعلية والتي تعني اعتقاد الفرد بأنه يستطيع أن ينجح في تنفيذ السلوك المطلوب، وبين

توقعات النتائج التي تشير إلى اعتقاد الفرد بأن سلوكًا معينًا قد يؤدي إلى نتيجة محددة في حالة معينة (يونس، 2016).

ويضيف "وود" (Wood) أن مستوى الفاعلية الذاتية يرتبط طرديًا بالأداء، وأنه كلما كانت الفاعلية الذاتية عالية كلما كان من الممكن اكمال عمل ما بنجاح، وأن الفاعلية الذاتية تعد قوة تنبؤية للإنجاز (محمد، 2001، ص. 114).

وهذا يعني أن توقعات الفاعلية الذاتية تساعد بالتنبؤ بالأداء المهني أو مستوى الإنجاز المطلوب حيث أن الفاعلية الذاتية المرتفعة تساهم في زيادة الأداء الفعال والفاعلية الذاتية المنخفضة تؤثر على مستوى الإنجاز والأداء ككل.

ومن خلال موضوع البحث تتضح عناصر الإشكالية، ويظهر أن هذا الموضوع يتمركز حول ثلاثة محاور:

**المحور الأول** يتمثل في عرض دراسات سابقة، بغرض توفير نظرة متسعة حول متغير الفاعلية الذاتية.

يشير فايد (2005، ص. 373) إلى أهمية الفاعلية الذاتية في مواجهة الضغوط: حيث يرتبط مفهوم فاعلية الذات بشكل موجب بمرحلة التغيير، فالأفراد ذو فاعلية الذات المرتفعة يكونون أكثر استعدادًا للتغيير. ولكن لا 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 ومعمدمات على أنفسهن بدلا من خضوعهن للأسرة ثم للزوج بعد زواجهما.

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. ففاعلية الذات كما تنطوي على الثقة بالنفس وإدراك التحكم وتقييم الفرد لمدى كفايته وفاعليته في

مواجهة المواقف بما في ذلك تلك التي بها عناصر من الضغوط والشدة غير المتوقعة إنما تؤثر في مدى كفاءة الفرد في مواجهة ومعالجة الأحداث، كما تتنبأ بمجموعة عريضة من الاستجابات التكيفية بما في ذلك إستجابات الصمود في مواجهة الفشل.

هذا ما أتت به أبو غالي (2012، ص. 619) في دراستها حول "فاعلية الذات وعلاقتها بضغط الحياة لدى الطالبات المتزوجات في جامعة الأقصى"، التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين فاعلية الذات وضغوط الحياة، والتعرف على مستوى كل من فاعلية الذات وضغوط الحياة، كذلك التعرف على أكثر مجالات ضغوط الحياة شيوعاً لدى الطالبات المتزوجات، وتكونت عينة الدراسة من (160) طالبة متزوجة في جامعة الأقصى. واستخدمت الدراسة مقياسي فاعلية الذات وضغوط الحياة من إعداد: الباحثة. وقد أظهرت نتائج الدراسة: أن هناك علاقة ارتباطية سالبة بين فاعلية الذات وضغوط الحياة لدى الطالبات المتزوجات، كما بينت نتائج الدراسة أن مستوى فاعلية الذات منخفض، حيث يقل عن 60% كمستوى افتراضي، بينما مستوى ضغوط الحياة مرتفع، ويزيد عن 60% كمستوى افتراضي، كما أظهرت نتائج الدراسة: أن مجال ضغوط الأبناء جاء في الترتيب الأول وبنسبة 76.1% تلتها على التوالي مجالات: ضغوط الزوج بنسبة 70.5%، ثم ضغوط الدراسة بنسبة 66.8%، ثم ضغوط اقتصادية بنسبة 64%، فضغوط العلاقات الاجتماعية بنسبة 61.4%، بينما نسبة الدرجة الكلية كانت 67.8%، كما أظهرت نتائج الدراسة: وجود فروق في ضغوط الحياة بين الطالبات المتزوجات من ذوات فاعلية الذات المرتفعة والمنخفضة لصالح ذوات فاعلية الذات المنخفضة.

وقام "باباك وآخرون" (Babak et al, 2008) بدراسة هدفت إلى فحص الصحة النفسية وعلاقتها بالضغط المدركة وفاعلية الذات المدركة لدى المراهقين الذكور من الطلاب الإيرانيين، وتكونت عينة من طلاب المدارس العليا (866) طالباً من طلاب المدارس العليا في إيران، و قد أظهرت نتائج الدراسة أن فاعلية الذات تؤثر على الصحة النفسية والاستجابة للضغوط لدى المراهقين، كما أظهرت نتائج الدراسة أن من لديهم فاعلية الذات مرتفعة؛



يستطيعون مواجهة الضغوط وصحتهم النفسية جيدة، بينما ممن لديهم فاعلية الذات منخفضة؛ يصعب عليهم التعامل مع الضغوط أو مواجهتها (في: أبو غالي، 2012، ص. 627).

كما قام إبراهيم (2005) بدراسة الفاعلية الذاتية، وعلاقتها بالفاعلية المهنية، والضغوط النفسية المرتبطة بمهنة التعليم، والمعتقدات التربوية لمعلمي المراحل الدراسية، وطلبة كليات إعداد المعلمين في السعودية. وتكونت عينة الدراسة من (200) معلم، وطالب. وانتهت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين الفاعلية الذاتية، والفاعلية المهنية والمعتقدات التربوية، وعلاقة عكسية بين الفاعلية المهنية، والضغوط النفسية للمعلمين، ووجود فروق في مستوى الفاعلية الذاتية، والفاعلية المهنية، والضغوط النفسية، والمعتقدات التربوية؛ لصالح معلمي المرحلة الابتدائية (في: حجازي، 2013، ص. 422).

وقامت "كوفمان و جيليجان" (Coffman & Gillgan, 2003) بدراسة هدفت إلى التحقق من العلاقة بين المساندة الاجتماعية والضغوط المدركة وفاعلية الذات والرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعة، وتكونت عينة الدراسة من (94) طالباً جامعياً في السنة الأولى، وأظهرت نتائج الدراسة: أن الطلاب الذين سجلوا مستويات مرتفعة من المساندة الاجتماعية وفاعلية الذات، سجلوا مستويات منخفضة في الضغوط، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الطلاب الذين سجلوا مستويات مرتفعة من الرضا عن الحياة سجلوا مستويات منخفضة من الضغوط (في: أبو غالي، 2012، ص. 628).

وقد اهتم الباحثون بدراسة متغيرات الدراسة الحالية، حيث هدفت دراسة "أديومي، وأوليفنك، وأوليميسي" (Adebomi, Olufunke, & Oluyemisi, 2012) إلى دراسة الرضا المهني، وفاعلية الذات كمنبئ على الالتزام المهني لدى معلمي التربية الخاصة في ولاية أوهايو. وتكونت عينة الدراسة من (250) معلماً. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين الرضا المهني، وكلّ من الالتزام المهني، وفاعلية الذات، كما كشفت أنّ وجود الرضا المهني، وفاعلية الذات مجتمعين يعدّ مؤشراً، ومنبئاً بالالتزام عال بالوظيفة (في: حجازي، 2013، ص. 421).

وفي نفس السياق، هدفت دراسة "يكين وأرديل" (Yakin, & Erdil, 2012, p. 370) إلى التعرف على العلاقة بين الفاعلية الذاتية والالتزام المهني، والرضا المهني. ووفقاً لهذا الهدف، تم تطبيق مقياس الفاعلية الذاتية العامة، ومقياس الالتزام المهني، ومقياس الرضا المهني على عينة من المستشارين الماليين في ولاية مينيسوتا (الولايات المتحدة). تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام معاملات الارتباط والانحدار من أجل تحديد العلاقة بين الفاعلية الذاتية، والالتزام المهني، والرضا المهني. أظهرت نتائج الدراسة إلى أن كل من الفاعلية الذاتية والالتزام المهني تؤثران على الرضا المهني. كما تم التنبؤ بشكل مباشر بالرضا المهني للمحاسبين المُعتمدين من خلال الفاعلية الذاتية والالتزام المهني.

وقام "فورس" (Voris, 2011) بدراسة هدفت إلى تحديد العلاقة بين فاعلية الذات والرضا المهني وبين نوع الشهادة لدى معلمي التربية الخاصة حديثي الخبرة (0-5 سنوات). وتكونت عينة الدراسة من (222) معلماً. وانتهت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين فاعلية الذات لمعلم التربية الخاصة، وبين زيادة تحصيل الطلبة، كما كشفت النتائج أنّ فاعلية الذات، والرضا المهني هو أقل لدى المعلمين حديثي الخبرة (في: حجازي، 2013، ص.421).

وهدف دراسة "بلاكبورن وروبينسون" (Blackburn & Robinson, 2008) إلى تحديد العلاقة بين الفاعلية الذاتية للمعلمين، ودرجة شعورهم بالرضا المهني، إضافة إلى تقصي أثر عوامل الجنوسة والخبرة والمؤهل العلمي للمعلم في تحديده لمستوى فاعليته الذاتية. وذلك على عينة مكونة من (80) معلماً من معلمي المدارس في ولاية كنتاكي الأمريكية. وقد دلت النتائج على وجود ارتباط بين الفاعلية الذاتية الكلية للمعلمين وارتفاع شعور الرضا المهني لديهم، ولم يتبين وجود ارتباط دال احصائياً بين الفاعلية الذاتية للمعلمين والمؤهل العلمي، أو متغير الجنوسة، بينما كان لمتغير الخبرة الأثر في تحديد الفاعلية الذاتية للمعلمين لصالح المعلمين ذوي الخبرة العالية (في: الخلايلة، 2011، ص. 8-7).

كما قام "تشانن-موران وولفولك" (Tschannen-Moran & Woolfolk, 2002) بدراسة الفاعلية الذاتية، وعلاقتها بالرضا المهني، وذلك على عينة مكونة من (255) معلماً ومعلمةً من المعلمين العاملين في ولاية أوهايو. وتوصلت النتائج إلى ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى المعلمين، ووجود فروق في مستوى الفاعلية الذاتية؛ لصالح ذوي الخبرة العالية، ومعلمي المدارس الابتدائية (في: حجازي، 2013، ص. 422).

كما اهتم الباحثون بالتعرف على مستويات الفاعلية الذاتية، لأنها تؤثر على أنواع الخطط التي يضعونها، فالذين لديهم احساس مرتفع بالفاعلية بامكانهم تحدي الصعاب ومقاومة الفشل، والذين يحكمون على أنفسهم بعدم الفاعلية أكثر ميلاً للأداء الضعيف والإخفاق المتكرر، ومن بين هذه الدراسات نجد دراسة عربيات و حمدانة (2014، ص. 90) التي هدفت إلى التعرف على مستوى فاعلية الذات لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة بني كنانة في ضوء متغيري النوع الاجتماعي والتحصيل الدراسي. تكونت عينة الدراسة من (280) طالباً وطالبة من المرحلة الثانوية، منهم (152) من الذكور و(128) من الإناث. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى فاعلية الذات لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة بني كنانة كانت بدرجة متوسطة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق تعزى لمتغير التحصيل الدراسي ولصالح التحصيل المرتفع. وعدم وجود فروق تعزى للنوع الاجتماعي وللتفاعل بين التحصيل الدراسي والنوع الاجتماعي.

وفي نفس السياق، هدفت دراسة الخلاليلة (2011، ص. 1) إلى التعرف على الفاعلية الذاتية لمعلمي مدارس محافظة الزرقاء، ومعلماتها في ضوء متغيرات الجنوسة، والمرحلة الدراسية، والخبرة التدريسية للمعلم. وتكونت عينة الدراسة من (401) معلم، ومعلمة. وتوصلت النتائج إلى ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية للمعلمين، ووجود فروق في مستوى الفاعلية الذاتية تُعزى لمتغير المرحلة الدراسية، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الفاعلية الذاتية تُعزى لمتغير الجنوسة.

كما هدفت دراسة "باكر وآخرون" (Bakar et al, 2011) إلى قياس مستوى الفاعلية الذاتية لدى المرشدين الطلابيين المازيين وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديمغرافية كالخبرة ومستوى التعليم والجنس، وأوضحت النتائج أن مرشدي المدارس المازيين لديهم فاعلية ذاتية عالية وترتبط بشكل دال بمهنة المرشد. كما أشارت النتائج إلى أن المرشدين ذوي الدراسات العليا لديهم الفاعلية الذاتية مرتفعة عن غيرهم من الحاصلين على درجة البكالوريوس فقط وأن الخبرة ومستوى التعليم عوامل مهمة للفاعلية الذاتية بغض النظر عن النوع والجنس اللذين أوضحت الدراسة أنه لا تأثير لهما على الفاعلية الذاتية (في: البهدل، 2014، ص. 150).

كذلك هدفت دراسة حسونة (2009، ص. 122) إلى التعرف على درجة الفاعلية الذاتية في تدريس العلوم لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا قبل الخدمة، ثم الكشف عن تأثيرها بالجنس، و التخصص في الثانوية العامة. تكونت عينة الدراسة من (194) طالبًا وطالبة من قسم التعليم الأساسي في الجامعة الإسلامية بغزة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المعلمين يمتلكون فاعلية ذاتية مرتفعة، وأن المعلمات أكثر فاعلية من المعلمين، وأن المعلمين خريجي الفرع العلمي في الثانوية العامة هم أكثر فاعلية من المعلمين خريجي الفرع الأدبي بصورة دالة احصائيًا.

أما دراسة "روكا وواشبورن" (Rocca & Washburn, 2006) سعت إلى بحث دور سنوات الخبرة، والجنوسة، وعمر المعلم، والمؤهل العلمي، وبرامج إعداد المعلمين في تكوين الفاعلية الذاتية لديهم. تكونت عينة الدراسة من (66) معلمًا من مجموع (122) معلمًا من معلمي المدارس في ولاية فلوريدا الأمريكية قاموا بالإجابة على مقياس الفاعلية الذاتية للمعلمين لتشانن-موران وولفولك (Tschannen-Moran & Woolfolk, 2001). وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ودالة احصائيًا بين خبرة المعلمين وفعاليتهم الذاتية إذ أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين من ذوي الخبرة العالية أكثر فاعلية من المعلمين ذوي الخبرة القليلة، بينما لم تظهر الدراسة دلالة احصائية لنوعية برامج إعداد المعلمين، أو مستواهم التعليمي، أو جنوستهم، أو عمر المعلم في تكوين فعاليتهم الذاتية (في: الخلايلة، 2011، ص. 8).

وفي نفس السياق، قام "جبالو وليتل" (Giallo & Little, 2003) بدراسة أثر الخبرة التدريسية، وإعداد المعلمين على الفاعلية الذاتية للمعلمين، وقدرتهم على الإدارة الصفية. وتكونت عينة الدراسة من (54) معلماً من المدارس الابتدائية، و(25) طالباً من كلية إعداد المعلمين في أستراليا. وانتهت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين الفاعلية الذاتية للمعلمين، واستخدامهم لأساليب الإدارة الصفية الناجحة، كما أشارت النتائج إلى ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى المعلمين ذوي الخبرة العالية (في: حجازي، 2013، ص.422).

كما اهتمت بعض الدراسات بالتعرف على الفروق في الفاعلية الذاتية كدراسة الشرفا (2011) التي هدفت إلى معرفة الفروق في الفاعلية الذاتية الإرشادية وسمات الشخصية، والجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل الجامعي، والمجال المعرفي، والمنطقة التعليمية، والمرحلة التعليمية، والتخصص، والخبرة، ومستوى التأهيل والتدريب، واستخدام الحاسوب. وضمنت عينة الدراسة (279) مرشداً ومرشدة. وبعد تطبيق أدوات الدراسة توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أن بُعد السمات الشخصية احتل المرتبة الأولى في التأثير على فعالية الذات، تلاه البعد الاجتماعي في المرتبة الثانية، ثم الطموح المهني في المرتبة الثالثة، وحصل البعد القيمي على المرتبة الرابعة، في حين حصل البعد المعرفي على المرتبة الخامسة، وحصل البعد النفسي على المرتبة السادسة، والأداء المهني على المرتبة السابعة، وبعد تقدير الآخرين على المرتبة الثامنة. كما توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق في الفاعلية الذاتية الإرشادية تعزى لمتغير الجنس، والمرحلة الدراسية، والمنطقة التعليمية (في: البهدل، 2014، ص ص. 149-150).

وقام "تشيونغ" (Cheung, 2008) بدراسة مقارنة بين الفاعلية الذاتية لمعلمي المدارس في هونغ كونغ ومعلمي المدارس في شنغهاي في ضوء بعض المتغيرات المتعلقة بأولئك المعلمين وتلعب دوراً في تكوين فاعليتهم مثل الجنوسة والخبرة التدريسية، وعمر المعلم، والمستوى التعليمي. وتكونت عينة الدراسة من (725) معلماً في هونغ كونغ، و(575) معلماً من شنغهاي، وتوصلت النتائج إلى أن معلمي المدارس في شنغهاي قد وصفوا أنفسهم بأنهم ذوي فاعلية ذاتية عالية وأنهم أكثر فاعلية من المعلمين في هونغ كونغ، وأن المعلمات في كلا المنطقتين أكثر فاعلية من

المعلمين، وأن المعلمين ذوي الخبرة العالية أكثر فاعلية من المعلمين ذوي الخبرة المتدنية، بينما لم تتوصل الدراسة إلى وجود فروق في تقييم المعلمين لفاعليتهم تعزى إلى عمر المعلم أو مستواه التعليمي (في: الخلايلة، 2011، ص. 7).

وفي نفس السياق، أجرى "ستيكل وبونيت" (Stickel & Bonett, 1991) دراسة بعنوان "الفروق الجنسية في الفعالية الذاتية" وذلك على عينة ضمت (130) طالباً وطالبة بالجامعة، حيث درست الفروق الجنسية في الفعالية الذاتية، وبالمقارنة بالذكور قررت الاناث فعالية أكبر من حيث الجمع بين المهن التقليدية، كما أظهرت الاناث أيضا دقة أكبر من قدرتهن على معالجة وتناول المهن التقليدية بمهارة بالمقارنة بالمهن غير التقليدية (في: محمد، 2001، ص. 119).

وأجرى "أركزيك" (Orckzyk, 1990) دراسة ضمت (206) عضو هيئة تدريس وأسفرت نتائج الدراسة عن أن تقدير الذات يؤثر على نمو الفاعلية الذاتية، كما وجد أن الفاعلية الذاتية ترتبط ارتباطاً دالاً بالإنجاز (في: محمد، 2001، ص. 118).

وأوضحت دراسة "كولفن" (Colvin, 2000) ودراسة "جلجن" (Gilligan, 2000) وجود علاقة بين الفعالية الذاتية وتقدير الذات (في: محمد، 2001، ص. 120).

تم عرض مجموعة من الدراسات التي تناولت متغير الفاعلية الذاتية وعلاقته بمجموعة من المتغيرات المتمثلة في الضغوط المهنية، المساندة الإجتماعية، الرضا المهني، الإلتزام المهني، تقدير الذات وبعض المتغيرات الديمغرافية. وتضمنت هذه الدراسات عدد من الخصائص وهي: تركز عدد منها على ضغوط الحياة لدى الطلبة كدراسة (أبو غالي، 2012)، ودراسة (Babak et al, 2008)، ودراسة (ابراهيم، 2005)، ودراسة (Coffman & Gillgan, 2003)، ووجود دراسات ركزت على الفاعلية الذاتية لدى المرشدين كدراسة (الشرفا، 2011)، ودراسة (Bakar et al, 2011)، كما اهتمت دراسات أخرى بالفاعلية الذاتية لدى المعلمين كدراسة (Adebomi, Olufunke, & Oluyemisi, 2012)، ودراسة (الخلايلة، 2011)، ودراسة (Voris, 2011)، ودراسة (حسون، 2009)، ودراسة

(Blackburn & Robinson, 2008)، ودراسة (Cheung, 2008)، ودراسة (Rocca & Washburn, 2006)، ودراسة (ابراهيم، 2005)، ودراسة (Giallo & Llittle, 2003)، ودراسة (Tschannen-Moran & Woolfolk, 2002).

يتبين كذلك أنها تباينت من حيث الهدف، فبعضها ركز على مستوى الفاعلية الذاتية كدراسة (عربيات وحمادنة، 2014)، ودراسة (الخلايلة، 2011)، ودراسة (Bakar et al, 2011)، ودراسة (حسونة، 2009)، وبعضها هدف إلى التعرف على أثر سنوات الخبرة في تكوين الفاعلية الذاتية كدراسة (Rocca & Washburn, 2006)، ودراسة (Giallo & Llittle, 2003)، وهناك دراسات أخرى ركزت على معرفة الفروق في الفاعلية الذاتية كدراسة (الشرفا، 2011)، ودراسة (Cheung, 2008)، ودراسة (Stickel & Bonett, 1991).

كما يتضح أن معظم الدراسات المشار إليها أعلاه تناولت متغير الفاعلية الذاتية كمتغير مستقل (عربيات، وحمادنة، 2014)، (أبو غالي، 2012)، (Adebomi, Olufunke, & Oluyemisi, 2012)، (Yakin, & Erdil, 2012)، (الخلايلة، 2011)، (الشرفا، 2011)، (Bakar et al, 2011)، (Voris, 2011)، (حسونة، 2009)، (Cheung, 2008)، (Blackburn & Robinson, 2008)، (ابراهيم، 2005)، (Tschannen-Moran & Woolfolk, 2002)، (Stickel & Bonett, 1991)، وقد غلب على تلك الدراسات المنهج الوصفي، حيث استفادت الباحثة منها في بناء أداة الاستبيان، وبشكل محدد في تحديد أبعاد استبيان الفاعلية الذاتية المتمثلة في بذل الجهد، المثابرة، والمبادرة.

### المحور الثاني يتمثل في عرض دراسات سابقة، بغرض توفير نظرة متسعة حول متغير الأداء المهني.

إن مستوى أداء الموارد البشرية قد يتأثر بمجموعة من العوامل التي يمكن أن يتعرض لها الفرد في بيئة العمل حيث نجد العديد من الدراسات أشارت إلى علاقة الأداء ببعض المتغيرات. كدراسة الروقي (2003، ص. 2) حول "الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي" التي هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط الإدارية و مستوى

الأداء والرضا الوظيفي لدى ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها. والكشف عن العلاقة بين الضغوط الإدارية و الأداء والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى التعرف على الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة والمتمثلة في (العمر، الرتبة، الراتب، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، والتخصص) ومدى اختلاف هذه الخصائص باختلاف مستويات الضغوط الإدارية والأداء والرضا الوظيفي. استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي وقام بتوزيع (350) استبانة على مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (350) وذلك في فترة التوزيع، واستعاد منها (297) استبانة واستبعاد (27) منها لعدم صلاحيتها وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للمعالجة الإحصائية (270) استبانة. ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: اتضح أن مستوى الضغوط الإدارية لدى مجتمع الدراسة يصل إجمالاً إلى حدود الوسط، وأن أكثر الضغوط التي تواجه أفراد مجتمع الدراسة يعود مصدرها إلى نمط الشخصية، كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى أداء الضباط العاملين بحرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها. و اتضح أن مستوى الرضا الوظيفي لدى مجتمع الدراسة يصل إلى حدود الوسط وأن أكثر أبعاد الرضا شيوعاً بين أفراد مجتمع الدراسة هو العلاقة مع الآخرين. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الإدارية وبين الأداء والرضا الوظيفي. و وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين كل من الأداء والرضا الوظيفي. إضافة إلى وجود فروق دالة إحصائية في تحديد مستوى الأداء والرضا الوظيفي تختلف باختلاف بعض الخصائص الديمغرافية. وعدم وجود فروق دالة إحصائية في تحديد مستوى الضغوط الإدارية باختلاف الخصائص الديمغرافية.

وفي نفس السياق جاءت دراسة الكحلوت ونصر (2006) للتعرف على "الضغوط النفسية وعلاقتها بأداء معلمي التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا". هدفت إلى الكشف عن مدى شيوع الضغوط المدرسية ومستوى الأداء والعلاقة بينهما. وتكونت عينة الدراسة من (66) من معلمي التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا من الجنسين بواقع (34) من المعلمين و(32) من المعلمات بمحافظة غزة وشمالها. وتمثلت الأدوات التي استخدمها الباحثان بمقياس



الضغوط المدرسية واستبانته ملاحظة الأداء من إعداد الباحثين. أظهرت نتائج الدراسة أن الضغوط المدرسية شائعة عند أفراد العينة من معلمي التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا عند مستوى (55.19%)، وأن الضغوط المدرسية تتدرج في سلم أعلاه ضغوط سلوكيات التلاميذ وأدناه ضغوط العلاقة مع المدير. كما أن أداء المعلمين يقع عند مستوى (77.95%). وأن الأداء يتدرج في سلم أعلاه المجال الشخصي والإداري وأدناه مجال التقييم والتقييم. ولم تظهر نتائج الدراسة وجود علاقة بين الضغوط المدرسية وأداء معلمي التكنولوجيا (في: بن عمار، 2010، ص ص. 52-53).

كما هدفت دراسة الشراري (2012، ص. 11) إلى بيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين الإداريين في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي من خلال تصميم استبانة تكونت من (43) فقرة، تم التأكد من صدقها وثباتها، وتم توزيعها على عينة مكونة من (68) من مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف، ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مستوى ضغوط العمل من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها جاءت ضمن مستوى متوسط. ومستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها جاء كبير. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين جميع مجالات ضغوط العمل من جهة والأداء الوظيفي من جهة أخرى. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمجالات عبء العمل، وغموض الدور، والأداة ككل تُعزى لمتغيري المؤهل العلمي والعمر، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمجالتي (ساعات العمل، والضغوط الاجتماعية) تُعزى لمتغير المؤهل العلمي. كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها ومجالاتها تُعزى لمتغير الخبرة عند جميع المجالات والأداة. بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية

الخاصة بفقرات الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي. ووجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها تُعزى لمتغير الخبرة. وأخيرا وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مجال الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير العمر.

ومن ناحية أخرى، هدفت دراسة السهلي (2007، ص. 1) إلى التعرف على مستوى الأمن النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي مجلس الشورى، والتعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الأمن النفسي والأداء الوظيفي. استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: ارتفاع مستوى الأمن النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي مجلس الشورى، وجود علاقة بين بعض أبعاد الأمن النفسي والأداء الوظيفي. وجود فروق في درجة الأمن النفسي والأداء الوظيفي تبعا لعامل العمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، وجود فروق في درجة الأمن النفسي والأداء الوظيفي تبعا لعامل الخبرة، مقدار الراتب (الدخل)، عدم وجود فروق بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي تبعا للمستوى الوظيفي.

وقدم البلوي (2008، ص. 11) دراسة للتعرف على التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المعلمين العاملين في المدارس الحكومية في المملكة العربية السعودية، كما هدفت إلى التعرف على تصورات الباحثين لمستوى التمكين الإداري على تصورات الباحثين باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية لهم. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتضمن الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة استبانة الدراسة والتي تكونت في صورتها النهائية من (53) فقرة تم التأكد خصائصها السيكومترية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات في المدارس الحكومية في محافظة الوجه لتبلغ عينة الدراسة (372) معلماً ومعلمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: جاء مستوى التمكين الإداري والأداء الوظيفي مرتفعين، كما أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري والأداء الوظيفي. وتوصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للتمكين الإداري تعزى لمتغيري النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي، بينما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي تعزى

لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي تعزى لمتغيري المؤهل العلمي والخبرة.

وفي نفس السياق قدمت عقدة (2011) دراسة هدفت إلى معرفة مستوى التمكين الوظيفي وعلاقته بالأداء لدى المشرفين التربويين في الأردن. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين والمديرين والمعلمين في مديريات التربية والتعليم لمحافظة جرش، العقبة، والسلط. وقد تم اختيار (90) مشرفاً ومشرفة و(300) مديراً ومديرة و(4120) معلماً ومعلمة بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت (الاستبيان) كأداة للدراسة، بالإضافة إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مستوى التمكين الوظيفي لدى المشرفين قد جاء بدرجة متوسطة، وأن مستوى الأداء لدى المشرفين قد جاء بدرجة عالية، وتوجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مجالات التمكين الوظيفي ومجالات الأداء الوظيفي لدى المشرفين التربويين (في: حسن علي، 2016، ص. 85).

وجاءت دراسة الحلايبة (2013، ص. 13) لتقصي أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى، وللتعرف على مستوى الأداء لديهم، وهدفت إلى تحديد العلاقة بين الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابة أفراد العينة حول أثر الحوافز في تحسين مستوى الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى، وفقاً للمتغيرات الديمغرافية. فيما يتعلق بعينة الدراسة فقد تم اختيار عينة بالطريقة الطبقية العشوائية تكونت من (150) موظف من المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين الإداريين في أمانة عمان الكبرى، بنسبة (33%) من مجتمع الدراسة البالغ عدده (449) موظفاً، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. توصلت نتائج الدراسة إلى: حيازة كل من الحوافز المادية والمعنوية على المستوى المنخفض، وحيازة الحوافز الاجتماعية، والأداء على المستوى المتوسط. كما أظهرت النتائج وجود علاقة خطية وارتباطية قوية، بين استخدام أبعاد الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي الأمانة، ووجود فروق دالة إحصائية تُعزى إلى الجنس لصالح الذكور، وإلى

المسمى الوظيفي لصالح رئيس القسم، وإلى سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة القليلة، بالإضافة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية تُعزى إلى المؤهل العلمي.

وقدم الغامدي (2015) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الأداء الإداري لمديري المدارس المُطبقة لبرنامج "تطوير" في المجالات التالية (التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة). وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مشرفي ومعلمي المدارس التابعة لمشروع "تطوير" في جميع المراحل بمدينة الطائف، وقد تكونت عينة الدراسة من (70) مشرفاً، و(121) معلماً. واستخدم الباحث (الاستبيان) كأداة خاصة بدراسته. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: بلغ متوسط مستوى الأداء الإداري لدى مديري المدارس المُطبقة لبرنامج "تطوير" في مجالات (التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة) درجة عالية جداً، كما توصلت الدراسة إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات أفراد عينة الدراسة، يُعزى لمتغير (المسمى الوظيفي) لصالح المعلمين وفروق في الخبرة الوظيفية لصالح أقل من عشر سنوات، حول مستوى الأداء الإداري لدى مديري المدارس المُطبقة لبرنامج "تطوير" في جميع المحاور، هذا بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات أفراد عينة الدراسة، يُعزى لمتغير (المؤهل العلمي والمرحلة التعليمية)، حول مستوى الأداء الإداري لدى مديري المدارس المُطبقة لبرنامج "تطوير" في جميع المحاور (في: حسن علي، 2016، ص ص. 75-76).

كما هدفت دراسة حسن علي (2016، ص. 10) إلى التعرف على درجة الرقابة الإدارية المُطبقة، ودرجة الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين أنفسهم، والعلاقة بينهما. أجريت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (229) مديراً ومديرةً. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ارتفاع كبير لمستوى الرقابة الإدارية لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي مقداره (4.66) و انحراف معياري مقداره (0.26). وقُدِّر المتوسط الحسابي للأداء

الوظيفي (4.52) وانحراف معياري مقداره (0.40)، وهذا يدل على درجة مرتفعة لواقع الأداء الوظيفي. كما أظهرت النتائج من وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) بين عملية الرقابة الإدارية والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين أنفسهم بمعامل ارتباط مقداره (0.686).

ومما سبق يتضح أن مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث وذلك لأهميته البالغة على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر فيه وتنوعها، ومنها الضغوط كدراسة (الروقي، 2003)، ودراسة (الكحلوت ونصر، 2006)، ودراسة (الشراري، 2012)، ودراسات أخرى ربطت الأداء بالتمكين الإداري كدراسة (البلوي، 2008)، ودراسة (عقدة، 2011)، والرقابة الإدارية كدراسة (حسن علي، 2016)، والأمن النفسي كدراسة (السهلي، 2007)، وأثر الحوافز في تحسين الأداء كدراسة (الحلايبة، 2013)، والبعض الآخر ركز على مستوى الأداء كدراسة (الغامدي، 2015). كما يتضح أن معظم الدراسات المشار إليها تناولت متغير الأداء المهني كمتغير تابع كدراسة (الروقي، 2003؛ الكحلوت ونصر، 2006؛ الشراري، 2012؛ السهلي، 2007؛ البلوي، 2008؛ عقدة، 2011؛ الحلايبة، 2013؛ حسن علي، 2016).

وقد كانت أحدث هذه الدراسات قد أجريت عام (2016) وأقدمها أجريت عام (2003)، وقد غلب على تلك الدراسات المنهج الوصفي، حيث استفادت منها الباحثة في بناء أداة الإستبيان.

**المحور الثالث:** يتمثل في عرض دراسات سابقة حول العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني، فهل فعلاً توجد دراسات حول هذه العلاقة؟ وإن وجدت فما طبيعتها؟ وهل يمكن تطبيق نظرية الفاعلية الذاتية على الأداء المرتبط بالعمل؟

يشير كل من "هاريسون، راينر، هوشوارتر، وتومسون" (Harrison, Rainer, Hochwarter, & Thompson, 1997, p. 79) أن البحوث التجريبية في الماضي كانت لها عدة قيود فيما يخص دراسة العلاقة بين

إدراكات الفاعلية الذاتية والأداء. حيث أن أغلب الدراسات أجريت في المختبر بمهام لا ترتبط مباشرة بالأداء المهني الفردي. ونتيجة لذلك، لا يمكن تعميم العديد من النتائج حول الأداء المهني الفردي.

وفي بحثهم قاموا بفحص نموذج الفاعلية الذاتية الخاص بالنظرية المعرفية الاجتماعية لباندورا - والأداء في بيئة العمل، مع عينة مكونة من 776 موظفا بالجامعات الأمريكية، باستخدام التحليل التمييزي. أشارت إجاباتهم إلى أن الأداء باستخدام الكمبيوتر يتنبأ بشكل ملحوظ بإدراكات الفاعلية الذاتية المرتفعة والمنخفضة. هذه النتائج تقدم دعما إضافيا للنظرية المعرفية الاجتماعية كما أوردها "باندورا" (Bandura).

في حين يتساءل كل من "سيتزمان و يو" (Sitzmann, & Yeo, n.d) في دراستهم القائمة على التحليل البعدي (Meta-Analysis) حول مجال الفاعلية الذاتية: هل الفاعلية الذاتية هي نتاج للأداء السابق أو محرك للأداء المستقبلي؟

لقد أظهرت الأبحاث حتى الآن أن كلا المنظورين صحيحان: حسب "كوزلوفسكي، غيلي، براون، سالاس، سميث، وناسون" (Kozlowski, Gully, Brown, Salas, Smith, & Nason, 2001) أن الأداء السابق هو محرك للفاعلية الذاتية وحسب "سيتزمان و إيلي" (Sitzmann & Ely, 2011) أن الفاعلية الذاتية هي محرك للأداء المستقبلي.

تقلبت أجزاء كبيرة من المؤلفات حول هذا الموضوع وحل هذه المسألة حول ما إذا كانت الفاعلية الذاتية هي نتيجة للأداء السابق أو سبب للأداء المستقبلي، وجد "سيتزمان" (Sitzmann) من جامعة كولورادو في دنفر و "يو" (Yeo) من جامعة غرب أستراليا أن الفاعلية الذاتية هي أكثر نتيجة للأداء السابق وأقل سبباً للأداء المستقبلي. وبعبارة أخرى، فإن النجاح في مكان العمل بالأمس سيجعلك تشعر بالرضا عن نفسك وقد يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي، لكنه لا يزيد من فرصك في النجاح غداً. إن الأداء المهني المستقبلي والفاعلية الذاتية لا يرتبطان بشكل وثيق كما كان في السابق.

في دراستهما، استعرض "سيتزمان ويو" (Sitzmann, & Yeo) الأدبيات الحالية، وهي عملية تعرف باسم التحليل البعدي (Meta-Analysis)، وقاما بجمع نتائج 38 دراسة لأكثر من 5000 مشارك، معظمهم من طلاب الجامعات. تباينت مؤشرات الأداء بين الدراسات، بدءًا من مهام الأداء الوظيفي مثل نتائج التنبؤ بالمخزون، وقرار مراقبة الحركة الجوية لوضع نقاط الجولف، والامتحانات في قسم الإحصاء. بشكل عام، كان التحليل مفاجئًا، لأن الأعمال السابقة كانت تميل إلى الاستنتاج بأن الفاعلية الذاتية، في حد ذاتها، أدت إلى تحسين الأداء المهني.

وللبحث عن طبيعة العلاقة حول المتغيرين قدمت "إرويغبو" (Iroegbu, 2015, p. 170) مقال بعنوان العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني باستخدام النظرية المعرفية الاجتماعية لألبرت باندورا كإطار نظري. وحسب المفهوم الرئيسي لباندورا أن الأفراد ذوي الفاعلية الذاتية العالية يثقون بأنفسهم ويحققون أداءً مرتفعًا. في حين أن الأفراد ذوي الفاعلية الذاتية المنخفضة لا يثقون بأنفسهم، وأكثر ميلا للأداء الضعيف.

كشفت مراجعة الأدبيات اختلافات في النتائج، فبعض الدراسات وجدت علاقة ايجابية بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني، وبعضها توصلت إلى وجود علاقة سلبية، في حين دراسات أخرى لم تجد علاقة بين المتغيرات. ومع ذلك، ما قد تم اكتشافه من الدراسات أن العديد من المتغيرات المتداخلة مثل طبيعة المهمة، والذكاء، والشخصية، ومستوى المهارة، والدوافع، والإشراف، والتدريب، ومستوى العامل، والتعليم،... إلخ. توسطت العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني. وبالتالي، فإن النظرية المعرفية الاجتماعية لباندورا لها آثار كبيرة على عالم الشغل والأداء في المنظمات، ولكنها قد لا تعمل بالضرورة منعزلة، ولكن باقترانها مع المتغيرات التنظيمية الأخرى لتعزيز الأداء الوظيفي الأمثل.

يعتبر الضغط من بين المتغيرات التي توسطت العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني وهذا ما جاءت به دراسة "روبينا وعزام" (Rubina & Azam, 2004) للكشف عن العلاقة بين الضغط والأداء المهني والفاعلية الذاتية لدى معلمي ومعلمات المدارس. ضمت الدراسة (420) معلمًا تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية. أظهرت نتائج

الدراسة أن المعلمين يتمتعون بمستوى متوسط من الضغوط؛ كما تبين أن درجات الضغوط المهنية كانت مرتفعة، وأوضحت كذلك وجود ارتباط سلبي كبير دال احصائيا بين الضغط والأداء المهني، والضغط والفاعلية الذاتية للمعلمين (In: Iroegbu, 2015, p. 172).

وهدفت دراسة "فيكتور" (Victor, 2015) إلى تحديد العلاقة بين الفاعلية الذاتية والدافعية والأداء المهني لدى معلمي المدارس الثانوية في مقاطعة ميتيانا، أوغندا. حددت الدراسة أربعة أهداف: والمتمثلة في تحديد العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني للمعلم، تحديد العلاقة بين دافعية المعلم والأداء المهني، التحقق من العلاقة بين الفاعلية الذاتية للمعلم والدافعية، وأخيرا، مدى تأثير كل من الفاعلية الذاتية والدافعية على الأداء المهني للمعلمين. كان منهج الدراسة كمي، تم استخدام تصميم المسح المقطعي المستعرض، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 265 مستجيبا، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية المنتظمة، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبيانات. تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب الفرضيات الثلاثة الأولى، وتحليل الانحدار الخطي البسيط لحساب الفرضية الرابعة. كشفت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الفاعلية الذاتية للمعلم والأداء المهني، حيث بلغت قيمة  $R=0.43$ ، وكانت القيمة الاحتمالية  $P > 0.01$ . كما توصلت الدراسة إلى أن دافعية المعلم ترتبط بشكل كبير مع الأداء المهني، حيث بلغت قيمة  $R=0.56$ ، وكانت القيمة الاحتمالية  $P > 0.01$ . وتشير إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين فاعلية المعلم والدافعية، حيث بلغت قيمة  $R=0.35$ ، وكانت القيمة الاحتمالية  $P > 0.01$ . تشير نتائج الهدف الرابع إلى أن 37% من التباين في الأداء المهني يمكن أن يعزى إلى فاعلية المعلم والدافعية. ومع ذلك تبين أن دافعية المعلم تتنبأ بأدائه أكثر من الفاعلية الذاتية.

وفي نفس السياق قام "شريان وجاكوب" (Cherian, & Jacob, 2013, p. 80) بإجراء التحليل البعدي (Meta-Analysis) والهدف من ذلك هو تحليل نتائج الأبحاث الفردية بخصوص العلاقة بين الفاعلية الذاتية والدافعية والأداء المهني للموظفين. ومن نتائج الدراسة، لوحظ أن نظرية الفاعلية الذاتية يمكن تطبيقها على الأداء المرتبط



بالعمل وذلك بتحفيز مختلف الجوانب المتعلقة بالموظفين إضافة إلى أنشطة المنظمة. في هذه الدراسة حاول الباحثان تقييم تأثير الفاعلية الذاتية على أداء الأفراد والآلية التي بها تحدد الفاعلية الذاتية أدائهم ودافعيتهم في العمل، وبالتالي أصبح من الضروري تحديد الآثار التطبيقية للنتائج المتعلقة بتحسين الفاعلية الذاتية للموظفين من أجل دفعهم وتحسين أدائهم.

وأجرى "ساكس" (Saks, 1992) دراسة ميدانية لبحث محدودات ونتائج الفاعلية الذاتية على عينة من الأفراد، وقد أوضحت النتائج أن انجاز الأداء والتعلم والدافعية ارتبطت ارتباطا دالا مع مدركات الفاعلية الذاتية، أما المتغيرات البيئية فكان تأثيرها ضعيفا على الفاعلية الذاتية (في: محمد، 2001، ص. 119-120).

كما تناولت دراسة "أديكو، وأبوياد، وأيوفول" (Adeeko, Aboyade, & Oyewole, 2017, p. 2) الرضا الوظيفي والفاعلية الذاتية كمحددات للأداء المهني لموظفي المكتبة. تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان من 112 موظفا بالمكتبة. كما تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي.

أظهرت نتائج الدراسة أن موظفي المكتبة بالجامعات في جنوب غرب نيجيريا يتمتعون بمستوى مرتفع من الأداء المهني والرضا الوظيفي وكذا الفاعلية الذاتية. وأوضحت كذلك أن الرضا الوظيفي يساهم بنسبة كبيرة في الأداء المهني لموظفي المكتبة. وما أوصت به الورقة هو وضع هذا الشرط الجيد للحفاظ على المستوى العالي من الدافعية والرضا الوظيفي لموظفي مكتبة الجامعة بصفة خاصة ومؤسسات التعليم العالي في نيجيريا.

ومن جانب آخر، تعتبر كيفية إنشاء علاقة مع الزبون والحفاظ عليها مفهوم مهم للنجاح في البيئة التنافسية العالمية. كما لموظفي الخطوط الأمامية دور مهم في الحفاظ على العلاقة لمدة أطول من خلال اتصالحهم الجيد وخدمتهم للمستهلكين.

ولهذا يحتاج المديرون إلى معرفة الطريقة الفعالة في تحسين الأداء المهني والرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين، ومساعدتهم على توفير خدمة بارزة، والحفاظ على علاقة جيدة طويلة الأجل مع الزبائن.

بالنسبة للمنظمة، هناك العديد من الأدبيات التي تركز على متغيرات التنظيم وكيفية تأثيرها على موظفي الخطوط الأمامية والرضا الوظيفي. بالمقابل نجد القليل من الأعمال التي تهتم بالخصائص الشخصية، مثل تأثير الفاعلية الذاتية والجهد على الأداء المهني والرضا الوظيفي. ولإلقاء الضوء على هذه العلاقات التي من المحتمل أن تكون معقدة، قام كل من "لاي وشن" (Lai & Chen, 2012, p. 387) بدراسة عنوانها الفاعلية الذاتية، والجهد، والأداء المهني، والرضا الوظيفي، ودوران العمل: تأثير الخصائص الشخصية على أداء المنظمة. تم اختيار عينة من موظفي مبيعات السيارات في مدينة تايبي، تايوان (Taipei, Taiwan). كما تم الاعتماد على 616 استبيان صالح للاستخدام في هذه الدراسة من أصل 803 نسخ، حيث بلغت نسبة الإستجابة 76.7%. تم تحليل البيانات واختبارها باستخدام النمذجة بالمعادلة البنائية (SEM) (Structural equation Modeling) مع استخدام العلاقات الخطية الهيكلية (LISREL) (Linear Structural Relationship). أظهرت النتائج أن الفاعلية الذاتية لها تأثير إيجابي على الأداء المهني والرضا الوظيفي، كما أن للجهد تأثير إيجابي على الأداء المهني والرضا الوظيفي، كما تبين أن الرضا الوظيفي له تأثير سلبي على دوران العمل.

كما هدفت دراسة (حجازي، 2013، ص. 419) بعنوان فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، إلى التعرف على مستوى فاعلية الذات، ومستوى التوافق المهني، وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، كما هدفت إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الدرجة الكلية، والأبعاد لمقاييس فاعلية الذات، والتوافق المهني، وجودة الأداء. وتكونت عينة الدراسة من (45) معلمة من معلمات غرف المصادر خلال العام الدراسي 2012/2011م، واستخدمت الدراسة ثلاثة مقاييس لفاعلية الذات، والتوافق المهني، وجودة الأداء من إعداد الباحثة. وانتهت النتائج

إلى أن مستوى فاعلية الذات يزيد عن 80% كمستوى افتراضي، وأن مستوى التوافق المهني، ومستوى جودة الأداء يقل عن مستوى 80% كمستوى افتراضي، كما انتهت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية، وأبعاد مقياس فاعلية الذات، والدرجة الكلية، وأبعاد مقياس التوافق المهني ما عدا التوافق الاجتماعي، والدرجة الكلية، وأبعاد مقياس جودة الأداء، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات معلمات غرف المصادر في مدارس الضفة الغربية مرتفعات الفاعلية الذاتية ومنخفضات الفاعلية الذاتية على مقياس التوافق المهني، ومقياس جودة الأداء.

وقامت "ماتزدر" (Matzeder, 1991) بدراسة عن الفعالية الذاتية المرتبطة بأداء المهمة، وبرز الدور لدى الذكور والإناث على عينة قوامها (112) من طلاب الجامعة وقد أشارت النتائج أن الفعالية الذاتية لها فائدة في التنبؤ بالالتزام بدور العمل، وقد عبرت الإناث عن بروز دور أكبر مما فعل الذكور، كما أكدت الدراسة أن الإناث يمكن أن يكون لديهن مدركات أعلى للفعالية الذاتية بالنسبة للمهن التي يغلب عليها الإناث (في: محمد، 2001، ص. 119).

كما أسفرت نتائج دراسة "بوفارد وآخرون" (Bouffard & al, 1991) عن تأثير الفاعلية الذاتية على جوانب مختلفة للتوجه الذاتي مثل تنظيم وقت العمل، المثابرة أثناء أداء العمل، والإنجاز (في: محمد، 2001، ص. 119).

وأجرى "ستاجكوفيتش، ولوثانز" (Stajkovic, & Luthans, 1998, p. 240) دراسة بعنوان الفاعلية الذاتية والأداء المرتبط بالعمل: باستخدام التحليل البعدي (Meta-Analysis) (114 دراسة، ك= 157، ن= 21.616). أشارت النتائج الأولية للتحليل البعدي إلى وجود ارتباط موجب متوسط دال إحصائياً بين الفاعلية الذاتية والأداء المرتبط بالعمل.

وفي نفس السياق قام "رانداهاوا" (Randhawa, 2004)، بدراسة العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني. حيث تم جمع البيانات من 300 باحث (150 من المعهد الوطني لأبحاث الألبان، بكارنال (Karnal) و150 من مراكز الإرشاد الزراعي في هاريانا (Haryana) بالهند). أظهرت النتائج وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة احصائيا بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني. وهذا يدل على أنه كلما ارتفعت الفاعلية الذاتية الخاصة بالعمل ارتفع مستوى الأداء المهني للموظفين. كما أظهرت نتائج التحليل المقارن الذي تم إجراؤه للتعرف على الفروق بين المجموعتين، أنه لا توجد فروق دالة احصائيا بين المجموعتين في مقياسي الفاعلية الذاتية والأداء المهني.

كما قام جودج وآخرون (Judge et al, 2013, p. 107) بدراسة حول الفاعلية الذاتية والأداء المرتبط بالعمل: الدور المتكامل للاختلافات الفردية. وفيه تم تقدير المساهمة الوحيدة أو المنفردة للفاعلية الذاتية في الأداء المهني للتحكم في الشخصية (السمات الخمس الكبرى)، والذكاء أو القدرة العقلية العامة، وخبرة العمل أو المهمة. أظهرت نتائج التحليل البعدي (Meta-Analysis) للأدبيات ذات الصلة، أن مساهمة الفاعلية الذاتية مقارنة بالمتغيرات المفترضة، كانت ضعيفة نسبيا. وهناك العديد من الحالات أين ساهمت الفاعلية الذاتية في الأداء المهني بصفة منفردة لدى فئة المشرفين، فعلى سبيل المثال: تتنبأ الفاعلية الذاتية بالأداء في المهام ذات التعقيد البسيط وليس ذات التعقيد المتوسط أو العالي، كما أنها تتنبأ بأداء المهمة وليس بالأداء الوظيفي. بشكل عام أشارت النتائج إلى أن الاختلافات الفردية قللت صلاحية التنبؤ بالفاعلية الذاتية.

ويتمثل الهدف الأساسي من دراسة "سلمان، خان، دراز، إقبال، وأسلام" (Salman, Khan, Draz, ) (Iqbal, & Aslam, 2016, p. 136) في دراسة العلاقة بين السلوك المعرفي والأداء المهني للموظف بقطاع الصحة في باكستان. وتم اختيار الفاعلية الذاتية كسلوك معرفي ذي أبعاد مختلفة كالتجربة السابقة، النمذجة، والإشارات العاطفية. تم جمع البيانات باستخدام استبيان خاص بالمستشفى العام في لاهور باكستان. وتم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار رقم (16). استوفت البيانات على التوزيع الطبيعي ولوحظ

ارتباط جميع المتغيرات. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية قوية بين الفاعلية الذاتية وعوامل الأداء المهني؛ مثل الإلتزام الوظيفي، والرضا الوظيفي والتغيب عن العمل.

وتخلص الباحثة من عرض الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني إلى مايلي:

- امكانية تطبيق نظرية الفاعلية الذاتية "لباندورا" (Bandura) على الأداء المرتبط بالعمل.
- تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة المشار إليها التي تناولت متغير "الفاعلية الذاتية" كمتغير مستقل وعلاقته بالمتغير التابع "الأداء المهني" وأنها أقرب الدراسات إلى الموضوع الحالي.
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة المشار إليها في بيئة التطبيق (شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير البيتروكيماويات" لولاية وهران)، وكذلك اختلاف أدوات الدراسة.
- عدم وجود دراسات محلية - في حدود علم وإطلاع الباحثة - تناولت العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني.

وعلى ضوء ماسبق يمكن حصر إشكالية البحث في الفاعلية الذاتية والمتمثلة في إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المبادرة والمثابرة، وعلاقتها بالأداء المهني المتمثل في سلوك الأداء، ونواتج الأداء. والهدف من هذه الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير البيتروكيماويات".

و على ضوء ذلك تبرز إشكالية البحث في الإجابة على الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى الفعالية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير البيتروكيماويات"؟
- 2- ما مستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير البيتروكيماويات"؟
- 3- ما مدى مساهمة الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير البيتروكيماويات"؟

4- ما مدى مساهمة أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المبادرة، المثابرة) في التنبؤ بمستوى الأداء

المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمميع وتكرير البيتروكيماويات"؟

5- هل توجد فروق بين الذكور والإناث في الفاعلية الذاتية؟

6- هل توجد فروق في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية الذاتية؟

7- هل توجد فروق في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس؟

## 2- فرضيات البحث:

على ضوء الدراسة تمت صياغة الفرضيات التي تتماشى مع الموضوع، ومناسبة لعينة البحث وكانت كالتالي:

1- نتوقع ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمميع وتكرير البيتروكيماويات".

2- نتوقع ارتفاع مستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمميع وتكرير البيتروكيماويات".

3- تساهم الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمميع وتكرير البيتروكيماويات".

4- تساهم أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المبادرة، المثابرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمميع وتكرير البيتروكيماويات".

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الفاعلية الذاتية.

6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية الذاتية.

7- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس.

## 3- أهمية البحث:

تتضح أهمية الدراسة الحالية في محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتمثل أهمية إجراء

الدراسة الحالية في تقديم مساهمة نظرية وتطبيقية على النحو التالي:

### 1.3- الأهمية النظرية:

تسعى الدراسة الحالية إلى المساهمة في إثراء جانب مهم من مجالات الدراسات النفسية والاجتماعية وهو الفاعلية الذاتية والأداء المهني ومعرفة طبيعة العلاقة بينهما لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات".

كما تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية من أهمية متغير الفاعلية الذاتية، ذلك أن العوامل الدافعة تشكل أساسا قويا وعاملا حيويا في تحقيق النجاح، وبذل مزيد من الجهد والمثابرة لتحقيق الأهداف المهنية ودورها في تحسين الأداء المهني.

وتنبثق أهمية هذا البحث كونه أول طرح علمي في الجامعة - في حدود علم واطلاع الباحثة - يسعى إلى قياس درجة الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات" ومدى مساهمتها في التنبؤ بمستوى بالأداء المهني، إذ أن الدراسات المحلية الموجودة ركزت على العلاقة بين الفاعلية الذاتية والضغط، والتحصيل الدراسي، وعدة متغيرات متعلقة بالجانب الأكاديمي.

يساهم هذا البحث في تطوير نظرية الفاعلية الذاتية من خلال التحقق في طبيعة العلاقة بين الأداء المهني والفاعلية الذاتية التي تعد أحد موجّهات سلوك الإنسان، فذوي الفاعلية الذاتية المرتفعة يضعون خططا ناجحة، والذين يحكمون على أنفسهم بعدم الفاعلية أكثر ميلا للخطط الفاشلة والأداء الضعيف.

### 2.3- الأهمية التطبيقية:

تكمن أهمية اجراء البحث في ضوء قلة وندرة الدراسات المحلية التي تناولت هذا الموضوع - في حدود علم واطلاع الباحثة -. وتظهر الأهمية التطبيقية لهذا البحث فيما تسفر عنه من نتائج يمكن من خلالها توجيه الموظفين والمشرفين عليهم إلى الاهتمام بالأداء المهني وتحسينه ومراعاة الفاعلية الذاتية وتنميتها.

معرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث قد تساهم في زيادة الفهم والوعي بتأثير كل منهما في الآخر، وذلك قد يؤدي إلى مساعدة الموظفين والمسؤولين في معرفة مستويات الأداء المهني، ومدى مساهمته في دفع الموظف نحو تحقيق الهدف بناء على مستوى فاعليته الذاتية.

#### 4- أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في معرفة وتحديد طبيعة العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات".

ولتحقيق هذا الهدف الرئيسي قامت الباحثة بتحديد مجموعة من الأهداف الفرعية على النحو التالي:

- بناء أداة لقياس متغير الفاعلية الذاتية.
- بناء أداة لقياس متغير الأداء المهني.
- التعرف على مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات".
- التعرف على مستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات".
- التعرف على مدى مساهمة الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني.
- التعرف على مدى مساهمة أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المبادرة، المثابرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني.
- التعرف على الفروق في الفاعلية الذاتية تبعاً لمتغير الجنس.
- التعرف على الفروق في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات".
- التعرف على الفروق في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس.



- تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساعد المؤسسة من رفع وتحسين مستوى الأداء المهني لموظفيها اعتمادا على تطوير فاعلية الذات لديهم.

## 5- حدود البحث:

تمثلت حدود البحث في:

1. **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة الحالية على معرفة علاقة الفاعلية الذاتية بالأداء المهني.
2. **الحدود البشرية:** تم تطبيق الدراسة الحالية على عينة من عمال شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات" من فئة الإطارات العليا، وفئة الإطارات، وفئة المتحكمين، وفئة المنفذين.
3. **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة الحالية بشركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات".
4. **الحدود الزمانية:** تم جمع بيانات الدراسة خلال الفترة الممتدة ما بين 2017/04/18 إلى غاية 2017/06/18.

## 6- التعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث:

ورد في هذا البحث عدد من المصطلحات الأساسية، وفيما يلي التعريفات الإجرائية لها:

- 1- **الفاعلية الذاتية:** وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على مجموع أبعاد استبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في إدراك الاقتدار، بذل الجهد، المبادرة، المثابرة.
  - 1.1- **إدراك الاقتدار:** القدرات التي يعتقد الفرد أنه يتحلى بها، وقدرته على القيام بالعمل نتيجة هذه القدرات وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بُعد إدراك الإقتدار لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**2.1- بذل الجهد:** هو مقدار الفعالية ويتحدد من حيث مستوى الاتقان والدقة والتنظيم الذاتي وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بُعد الجهد لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**3.1- المبادرة:** تتمثل في مبادرته للقيام بسلوك معين، الاتزان الانفعالي، ومساعدة الآخرين، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بُعد المبادرة لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**4.1- المثابرة:** وهي القوة أو شدة وعمق اعتقاد أو إدراك الفرد بتمكّنه من أداء المهام الصعبة وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بُعد المثابرة لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**2- الأداء المهني:** وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على مجموع استبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في نواتج الأداء، سلوك الأداء.

**1.2- نواتج الأداء:** تتمثل النتيجة الفعلية للأداء من حيث جودة الأداء وكميته، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بُعد نواتج الأداء لاستبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة.

**2.2- سلوك الأداء:** يتمثل في القدرة على إدارة الاجتماعات، معالجة شكاوي العمال، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء وقيادة المرؤوسين، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بُعد سلوك الأداء لاستبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة.

# الفصل الثاني الفاعلية الذاتية

## تمهيد:

تعد الفاعلية الذاتية من البناءات النظرية التي تقوم على نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي "لباندورا" (Bandura) الذي يعدها عاملاً وسيطاً في تعديل السلوك. كما ينظر إليها "شفيزرز" (Schwarzer, 1999) وعبد الحميد (2005) على أنها بُعد ثابت من أبعاد الشخصية تتمثل في القناعة الشخصية للفرد على أن لديه القدرة على التغلب على الصعوبات والمشكلات التي تواجهه خلال حياته العملية ويعتبرها وظيفة موجهة للسلوك تقوم على الإعداد بحكمة لأي تصرف وضبطه والتخطيط الواقعي له. ويؤكد "باندورا" (Bandura, 1999) أن معتقدات الفرد عن فاعليته الذاتية تظهر من خلال إدراكه المعرفي لقدراته وخبراته المتعددة المباشرة أو غير المباشرة (في: البهدل، 2014، ص. 142).

من خلال مسحنا للدراسات السابقة، التي تناولت موضوع الفاعلية الذاتية، وجدنا عدة مصطلحات لهذا المفهوم، ومن أشهر التسميات نجد (self-efficacy) في اللغة الإنجليزية، ويقابله مفهوم (Auto-Efficacité, ) (Sentiment D'efficacité Personnelle) باللغة الفرنسية، وفي اللغة العربية هناك من يستعمل:

الكفاءة الذاتية (محمد بني خالد 2010)، (سمية عليوة، نورالدين جبالي 2015) الفاعلية الذاتية (خضر مخيمر أبو زيد محمد 2001)، (دخيل بن محمد البهدل 2014)، (رياض عبد الرحمن الحسن 2014)، (أحمد مسعودي 2015)، ويطلق عليها الفاعلية الذاتية المدركة (بدرية محمد يوسف الرواحية 2016).  
فاعلية الذات (رفقة خليف سالم 2009)، (غالب بن محمد علي المشيخي 2009)، (مصطفى عطية إبراهيم مصبح 2011)، (باسم رسول كريم آل دهام 2012)، (عطاف محمود أبوغالي 2012)، (سعاد معروف محمد، كامل علوان أحمد 2014).

فاعلية الذات (السيد محمد أبو هاشم حسن 2005)، (كمال أحمد الإمام النشاوي 2006)، (فتحي عبد الحميد عبد القادر، السيد محمد أبو هاشم 2007).

وهناك من يطلق عليها مفهوم الشعور بالفعالية الذاتية (فيصل فراحي 2009).

فمهما اختلفت تسميات المفاهيم إلا أن المعنى يبقى واحد وعليه سيتم الاعتماد في هذا البحث على

مصطلح "الفاعلية الذاتية"

## 1- مفهوم الفاعلية:

يطلق مفهوم الفعالية، أي (Efficacité) "بالفرنسية"، و (Effectiveness) "بالإنجليزية"، على عملية القيام بفعل أو تصرف أو إنجاز مهمة، بطريقة خالية من الخطأ، من حيث التخطيط والإنجاز والنتائج المحصل عليها (غيات، 2006، ص. 24).

يشير أبو النصر (2012، ص. 74) إلى الفعالية بمعنى تحقيق النتائج أو الوصول إلى الأهداف وحسن اختيار العناصر الملائمة لتحقيق النتائج المقررة. كذلك فإن الفعالية تشير إلى إنجاز العمل المطلوب.

## 2- مفهوم الفاعلية الذاتية:

عبر "باندورا" (Bandura) عن فاعلية الذات بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة، وإن إدراك الفاعلية الذاتية يسهم في فهم وتحديد أسباب المدى المتنوع من السلوك الفردي والمتضمنة في التغيرات، وفي سلوك المثابرة الناتج عن حالات الأفراد المختلفة، ومستويات ردود الأفعال للضغوط الانفعالية، وضبط الذات، والمثابرة من أجل الانجاز، ونمو الاهتمامات في مجالات خاصة، والاختيار المهني (في: حسن، 2005، ص. 37).

كما يعرف "باندورا" (Bandura, 1994, p. 2) الفاعلية الذاتية المدركة على أنها معتقدات الناس حول قدرتهم على إنتاج مستويات محددة من الأداء المؤثرة على أحداث حياتهم، وتُحدد معتقدات الفاعلية الذاتية كيف يشعر الناس، وكيف يفكرون، وكيف يحفزون أنفسهم، ويتصرفون.

ويعرفها "باندورا" (Bandura) بأنها "أحكام الفرد أو توقعاته عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض، وتنعكس تلك التوقعات على اختيار الأنشطة المتضمنة في الأداء والجهد المبذول، ومواجهة الصعوبات وإنجاز السلوك (في: أبو غالي، 2012، ص. 624).

ويعرفها "باندورا" (Bandura) بأنها قدرة الفرد على إنجاز أعمال ضرورية لتحقيق مستويات متميزة من الأداء (محمد، 2001، ص. 116).

ويتفق معه "شك" (Schunk, 1991) حيث يعرف الفاعلية الذاتية بأنها حكم الفرد على قدراته الأدائية في مجال معين (في: الحسن، 2014، ص. 127).

عرفها (الألوسي، 2001) بأنها أحكام الفرد بخصوص قدراته الذاتية والناجحة من المحصلة الكلية لخبرات النجاح والفشل في حياته بشأن مبادرته للقيام بسلوك معين وبالجهد الذي يبذله في ذلك السلوك ومثابرته عليه رغم المعوقات في مواقف الحياة (في: محمد، أحمد، 2014، ص. 52).

وفي نفس الصدد أشار فايد (2005، ص. 373) إلى فاعلية الذات بأنها "الرغبة في ابتداء السلوك (المبادرة)، والرضا عن بذل المجهود في إكمال السلوك (المجهود)، والمثابرة في مواجهة المحنة أو الشدة (المثابرة)".

ويذكر "شيل" (Shell, 1989) أن الكفاءة الذاتية هي الميكانيزم الذي من خلاله يتكامل الأشخاص ويطبقون مهاراتهم المعرفية والسلوكية والاجتماعية الموجودة على أداء المهام بنجاح في مستوى معين (في: عليوة، جبالي، 2015، ص. 37).

حسب فراحي (2009، ص. 28) يشير مصطلح الشعور بالفاعلية الذاتية إلى مدى استعمال القدرات لتكوين والحفاظ على العلاقات الاجتماعية والصدقات، وللتصرف بطريقة مناسبة في الوضعيات الاجتماعية المختلفة.

عرف "فسيل" (Vasil, 1996) فاعلية الذات بأنها إدراك الفرد لقدرته على أداء سلوك ما بنجاح، والذي يستمد ويصاغ من خلال الخبرات الاجتماعية (في: المصري، 2011، ص. 46).

عرفها "ريجر" (Regehr, 2000) بأنها عملية معرفية عاملة تحدث توقعات يتمكن الفرد بموجبها من حل المشكلات ومواجهة التحديات الجديدة (في: محمد، أحمد، 2014، ص. 52).

يرى "هالين ودانهير" (Hallin & Danaher, 1994) أن فاعلية الذات هي ثقة الأفراد فيما يتعلق بقدرتهم على الأداء في المجالات المتنوعة ويكون لدى الفرد أكبر معرفة بنفسه إذا كانت لديه القدرة على إنجاز الهدف (في: سالم، 2009، ص. 137).

ويرى "كيرنش" (Kirnch, 1985) إن فاعلية الذات تعني ثقة الشخص في قدرته على إنجاز السلوك بعيداً عن شروط التعزيز (في: سالم، 2009، ص. 137).

يعرف (العدل، 2001) الفاعلية الذاتية بأنها: ثقة الفرد الكامنة في قدراته خلال المواقف الجديدة، أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة، أو هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية، مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاوت (في: مسعودي، 2015، ص. 171).

وقد تبنت الباحثة كل من تعريف (الألوسي، 2001) و (فايد، 2005) كونهما يتضمنان الأبعاد التالية: المبادرة، المجهود، والمثابرة وتم الاستفادة منهما في تحديد أبعاد استبيان الفاعلية الذاتية لهذه الدراسة.

ومن خلال التعارف السابقة وحسب رأي الباحثة: يمكن تعريف الفاعلية الذاتية بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة، فهي أحكام يصدرها الفرد عن قدرته على القيام بسلوكات معينة، وإيمانه وثقته بالنجاح في تحقيقها بتميز، من خلال مقدار الجهد الذي سيبدله في ذلك، ومدى مثابرته عليه وكيفية مواجهته وتحديه للصعاب.

### 3- نظرية التعلم الاجتماعي:

تُعرف هذه النظرية بأسماء أخرى مثل نظرية "التعلم بالملاحظة والتقليد" ( Learning by observing and Imitating) أو نظرية "التعلم بالتمذجة" (Learning by modeling) وهي من النظريات "الانتقائية التوفيقية" (Eclectic Theory) لأنها حلقة وصل بين النظريات المعرفية والسلوكية (نظريات الارتباط - المثير والاستجابة) فهي في تفسيرها لعملية التعلم تستند إلى توليفة من المفاهيم المختلفة المستمدة من تلك النظريات.

يرجع الفضل في تطوير الكثير من أفكار هذه النظرية إلى عالمي النفس "ألبرت باندورا وولترز" ( Bandura & walters) في كتابهما الشهير الذي صدر عام 1963 وعنوانه (التعلم الاجتماعي ونمو الشخصية) ثم كتاب (نظرية التعلم الاجتماعي) "لباندورا" (Bandura) الذي صدر عام 1977.

وتهتم نظرية التعلم الاجتماعي بالتعلم الذي يحدث داخل السياق الاجتماعي فهي تركز على كيف يتعلم الناس من بعضهم البعض، وتشمل مفاهيم مثل التعلم الملاحظ، التقليد، التمذجة، ويعود الفضل الأكبر في الاهتمام الحالي بموضوع التعلم عن طريق الملاحظة إلى "ألبرت باندورا" (المشيخي، 2014، ص. 135).

### 4- المفاهيم الأساسية للنظرية:

التعلم الاجتماعي: يقصد بالتعلم الاجتماعي عند باندورا اكتساب الفرد أو تعلمه لاستجابات أو أنماط سلوكية جديدة من خلال موقف أو إطار اجتماعي.

التعلم بالملاحظة: يطلق على التعلم بالنموذج التعلم بالملاحظة حينما ينصب الاهتمام على المثيرات البيئية، وتتم دراسة العوامل المؤثرة في الإدراك لتحديد ما يؤثر على الانتباه للنموذج ومن ثم ملاحظته، وفي عملية التعلم بالملاحظة يقوم الشخص بملاحظة سلوك النموذج ومن ثم تتدخل العمليات المعرفية في تبني أجزاء من ذلك السلوك أو السلوك كاملاً.



التعلم المنظم ذاتيا: يشير إلى جهد المتعلم النشط في تنظيم نفسه واستغلال المصادر المعرفية والانفعالية والبيئية في مواقف التعلم ويتضمن المراقبة الذاتية، وإصدار الأحكام، وردود فعله نحو تقدمه.

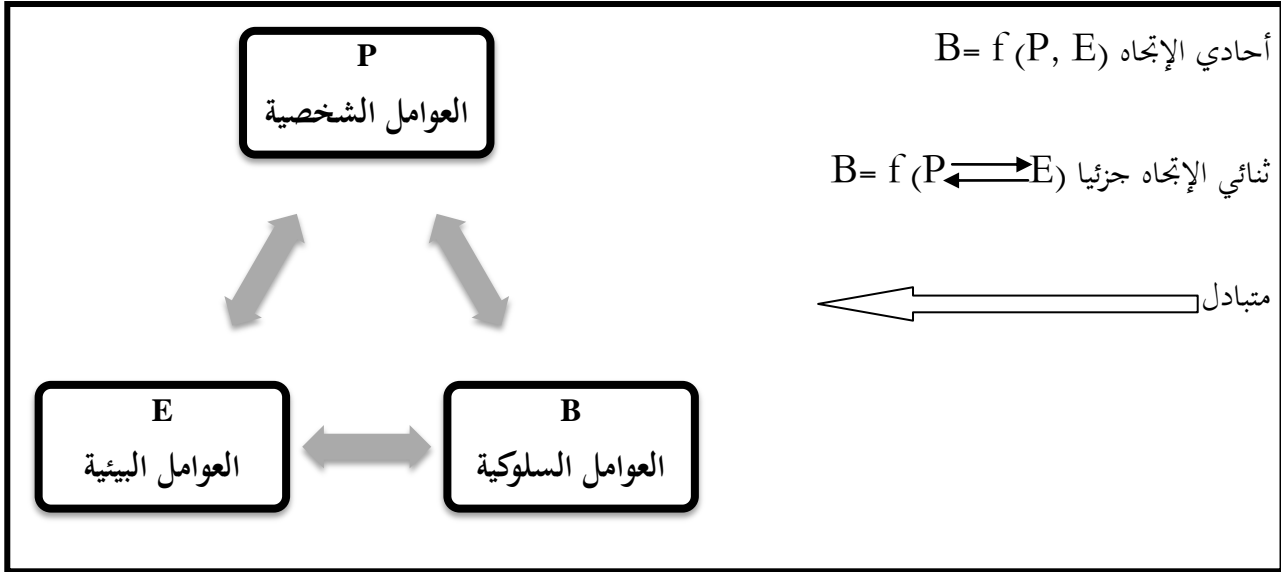
الحتمية التبادلية: يقصد بالحتمية التبادلية عند باندورا التفاعل الحتمي المتبادل ذو الاتجاهين بين الفرد والبيئة كسببين معتمدين على بعضهما ومتفاعلين ومنتجين للسلوك (المشيخي، 2014، ص. 139).

إن فكرة "باندورا" (Bandura) في نظرية التعلم الاجتماعي أن باستطاعة الناس تعلم السلوك الجديد بمشاهدة الآخرين يقومون بممارسة هذا السلوك في موقف اجتماعي، ومن ثم محاكاة سلوكهم. وما يهم الدراسة الحالية من أبعاد هذه النظرية هو (مفهوم فاعلية الذات) الذي يشير إلى اعتقادات الناس حول امكاناتهم لإنتاج المستويات المحددة للأداء التي تمارس تأثيرا في الأحداث المؤثرة في حياتهم. وتحدد اعتقادات فاعلية الذات كيف يشعر الناس وكيف يفكرون؟ وكيف يندفعون وكيف يتصرفون، وهذه الاعتقادات تنبع من إيمان راسخ من أن باستطاعة الفرد تنفيذ السلوك المطلوب بنجاح لتحقيق النتائج المرغوبة (محمد، أحمد، 2014، ص. 57).

حسب "باندورا" (Bandura, 1977) سميت هذه النظرية بنظرية فاعلية الذات (Self-Efficacy Theory) إذ تعد هذه الفاعلية من المفاهيم التي تحتل مركزا رئيسا في تحديد الطاقة الإنسانية وتفسيرها، وإنها تتضمن سلوك المبادرة والمثابرة لدى الفرد، ومدى كفايتها للتعامل مع تحديات البيئة والظروف المحيطة فهي تؤثر في الحدث من خلال عمليات دافعية معرفية وجدانية (في: آل دهام، 2012، ص. 883).

تعتمد النظرية المعرفية الاجتماعية على مفهوم التفاعل. ويشير "باندورا" (Bandura) إلى أنه لا يكفي اعتبار السلوك كدالة للتفاعل بين العوامل الشخصية والبيئية مع بعضها البعض. ولكن يجب فهم هذا التفاعل على أنه حتمية متبادلة للعوامل الشخصية والبيئية والسلوكية كما هي موضحة في الشكل رقم (1) (François, Botteman, 2002, p. 520)، فالسلوك الإنساني في ضوء نظرية "باندورا" (Bandura) يتحدد تبادليا بتفاعل ثلاثة مؤثرات هي:

العوامل الذاتية (Personal Factors)، والعوامل السلوكية (Behavioral Factors)، والعوامل البيئية (Environmental Factors). وأطلق على هذه المؤثرات نموذج الحتمية التبادلية (Reciprocal Determinism).



شكل رقم (1) يبين نموذج الحتمية التبادلية كما اقترحه "باندورا" (Bandura, 1978, p. 345)

وطبقا لهذا النموذج فإن المتعلم يحتاج إلى عدد من العوامل المتفاعلة (شخصية، وسلوكية، وبيئية)، وتطلق العوامل الشخصية على معتقدات الفرد حول قدراته واتجاهاته، أما العوامل السلوكية فتتضمن مجموعة الاستجابات الصادرة عن الفرد في موقف ما، وعوامل البيئة تشمل الأدوار التي يقوم بها من يتعاملون مع الفرد ومنهم الآباء، والمعلمون، والأقران.

ويشير "باندورا" (Bandura, 1977) إلى عدم وجود أفضلية لأي من العوامل الثلاثة المكونة لنموذج الحتمية التبادلية في إعطاء الناتج النهائي للسلوك، وأن كل عامل من هذه العوامل يحتوي على متغيرات معرفية، ومن بين هذه المتغيرات التي تحدث قبل قيام الفرد بالسلوك ما يسمى "بالتوقعات أو الأحكام" سواء أكانت هذه التوقعات أو الأحكام خاصة بإجراءات السلوك أو الناتج النهائي له، وهو ما سماه "باندورا" (Bandura) فاعلية الذات وتعني أحكام الفرد أو توقعاته عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض وتنعكس هذه التوقعات على اختيار الفرد للأنشطة المتضمنة في الأداء والمجهود المبذول ومواجهة المصاعب وإنجاز السلوك.

ونجد أن "باندورا" (Bandura) قدم نظرية متكاملة لفاعلية الذات مؤكداً أنها نتاج لعشرين عاماً من البحث السيكولوجي امتد من (1977 حتى 1997)، وعبر عن فاعلية الذات بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة، وإن إدراك الفاعلية الذاتية يسهم في فهم وتحديد أسباب المدى المتنوع من السلوك الفردي والمتضمنة في التغييرات، وفي سلوك المثابرة الناتج عن حالات الأفراد المختلفة، ومستويات ردود الأفعال للضغوط الإنفعالية، وضبط الذات، والمثابرة من أجل الإنجاز، ونمو الاهتمامات في مجالات خاصة، والاختيار المهني (عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص ص. 185 - 186).

وقد تبنت الباحثة نظرية الفاعلية الذاتية "لباندورا" (Bandura) للإفادة منها في تفسير نتائج الدراسة الحالية، والتأكد من إمكانية تطبيقها على الأداء المرتبط بالعمل.

#### 5- أهمية الفاعلية الذاتية:

تعد فاعلية الذات على درجة من الأهمية من حيث تأثيرها في كثير من جوانب الشخصية؛ وفي مواجهة كثير من الضغوط والمشكلات الحياتية؛ فقد توصلت منى بدوي (2001، ص. 151) أن فاعلية الذات تعد أهم ميكانيزمات القوى الشخصية حيث أنها تمثل مركزاً مهماً في دافعية الطالب للقيام بأي عمل أو نشاط دراسي؛ فهي تساعد الطالب على مواجهة الضغوط الأكاديمية المختلفة (في: المنشاوي، 2009، ص. 128).

وأشارت دراسة بشرى إسماعيل إلى أهمية فاعلية الذات (2008، ص. 109) كعامل وقاية من الآثار السلبية النفسية والسلوكية والاجتماعية للبطالة على الشباب وكعامل ضروري ولازم للإحساس بالانتماء.

ويؤكد أيضاً كل من "شفيرتزر وهالوم" (Schwarzer & Hallum, 2008) أن فاعلية الذات تعمل كمصدر وقاية من ضغوط العمل والاحتراق النفسي.

وأكدت نتائج دراسة كل من "غرو وسالانوف" (Grau, Salanova, 2001) أن فاعلية الذات العامة يمكن أن تخفف من الضغوط المهنية للأفراد (في: المنشاوي، 2009، ص. 129).

كما أظهرت نتائج "باباك وآخرون" (Babak et al, 2008) أن فاعلية الذات تؤثر على الصحة النفسية والاستجابة للضغوط لدى المراهقين، وأن من لديهم فاعلية الذات مرتفعة؛ يستطيعون مواجهة الضغوط وصحتهم النفسية جيدة، بينما ممن لديهم فاعلية الذات منخفضة؛ يصعب عليهم التعامل مع الضغوط أو مواجهتها (في: أبو غالي، 2012، ص. 627).

وأظهرت نتائج دراسة "روبينا وعزام" (Rubina & Azam, 2004) من وجود ارتباط سلبى كبير دال احصائياً بين الضغط والفاعلية الذاتية للمعلمين (In: Iroegbu, 2015, p. 172).

وأظهرت نتائج دراسة "كوفمان وجيليجان" (Coffman & Gillgan, 2003) أن الطلاب الذين سجلوا مستويات مرتفعة من فاعلية الذات، سجلوا مستويات منخفضة في الضغوط، وسجلوا مستويات مرتفعة من الرضا عن الحياة (في: أبو غالي، 2012، ص. 628).

كما أشارت نتائج دراسة "فورس" (Voris, 2011) إلى وجود علاقة إيجابية بين فاعلية الذات لمعلم التربية الخاصة، وبين زيادة تحصيل الطلبة (في: حجازي، 2013، ص. 421).

ودلت نتائج دراسة "بلاكبورن وروبينسون" (Blackburn & Robinson, 2008) على وجود ارتباط بين الفاعلية الذاتية الكلية للمعلمين وارتفاع شعور الرضا المهني لديهم (في: الخلايلة، 2011، ص. 7).

ومن جهة أخرى، أظهرت نتائج دراسة كل من "لاي وشن" (Lai & Chen, 2012, p. 387) أن الفاعلية الذاتية لها تأثير إيجابي على الأداء المهني والرضا الوظيفي. وفي نفس السياق أظهرت نتائج دراسة "رانداهاوا" (Randhawa, 2004)، وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائياً بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني. وهذا يدل على أنه كلما ارتفعت الفاعلية الذاتية الخاصة بالعمل ارتفع مستوى الأداء المهني للموظفين. كما أشارت دراسة "سلمان، خان، دراز، إقبال، وأسلام" (Salman, Khan, Draz, Iqbal, & Aslam, 2016, p. 136) إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين الفاعلية الذاتية وعوامل الأداء المهني؛ مثل الإلتزام الوظيفي، والرضا الوظيفي والتغيب عن العمل.

وتؤثر فعالية الذات في السلوكيات والأفعال التي يقوم بها الفرد في المواقف المختلفة والمتعددة؛ فقد أشار باندورا (Bandura, 1993, p. 129) أن معتقدات الفرد وأحكامه عن فعالية ذاته تؤثر في سلوك الفرد من عدة جوانب:

- في مقدار الجهد المبذول (amount of effort) من الفرد لتحقيق أهدافه المنشودة ومدى استمرارية هذا الجهد.
- في أساليب اختيار الأنشطة والأفعال أو الاستراتيجيات التي يستخدمها لتحقيق أهدافه.
- في قدرته على مواجهة المشكلات والمواقف الضاغطة التي تعترضه في الحياة (في: المنشاوي، 2009، ص. 129).

ومن خلال ما سبق ذكره تلخص الباحثة الأهمية البالغة للفاعلية الذاتية، وتوضحها بالنسبة لجانبين؛ وهما الجانب الأكاديمي، والجانب المهني:

#### أ. بالنسبة للجانب الأكاديمي:

- تدفع الطالب للقيام بأعماله أو نشاطاته الدراسية.
- تساعد الطالب على مواجهة الضغوط الأكاديمية المختلفة.
- تساهم في ارتفاع مستوى الرضا عن الحياة.
- تساهم في زيادة التحصيل الدراسي للطلبة.

#### ب. بالنسبة للجانب المهني:

- تعتبر مصدر وقائي من ضغوط من ضغوط العمل والإحترق النفسي.
- تساهم في تخفيف الضغوط المهنية، والتمتع بصحة نفسية جيدة.
- تساهم في رفع شعور الرضا المهني.
- تساهم في رفع وتحسين الأداء المهني.

- تساهم في زيادة درجة الإلتزام الوظيفي وتخفيض نسبة التغيب عن العمل.

## 6- أنواع الفاعلية الذاتية:

يمكن تصنيف الفاعلية الذاتية إلى عدة أنواع منها:

1. **الفاعلية القومية:** وتعمل على إكساب الأفراد أفكارا ومعتقدات عن أنفسهم، باعتبارهم أصحاب قومية واحدة

(الرواحية، 2016، ص.34). ويذكر جابر (1990، ص. 477) أن الفاعلية القومية قد ترتبط بأحداث لا

يستطيع المواطنون السيطرة عليها مثل انتشار تأثير التكنولوجيا الحديثة، والتغير الاجتماعي السريع في أحداث

المجتمعات، والأحداث التي تجري في أجزاء أخرى من العالم والتي يكون لها تأثير على من يعيشون في الداخل،

كما تعمل على إكسابهم أفكار ومعتقدات عن أنفسهم باعتبارهم أصحاب قومية واحدة أو بلد واحد (في:

المشيخي، 2009، ص. 84).

2. **الفاعلية الجماعية:** هي مجموعة تؤمن بقدراتها وتعمل في نظام جماعي لتحقيق المستوى المطلوب منها. ويشير

"باندورا" (Bandura) إلى أن الأفراد يعيشون غير منعزلين اجتماعيا، وأن الكثير من المشكلات والصعوبات التي

يواجهونها تتطلب الجهود الجماعية والمساندة لإحداث أي تغيير فعال، وإدراك الأفراد لفاعليتهم الجماعية يؤثر

فيما يقبلون على عمله كجماعات ومقدار الجهد الذي يبذلونه وقوتهم التي تبقى لديهم إذا فشلوا في الوصول إلى

النتائج، وأن جذور فاعلية الجماعة تكمن في فاعلية أفراد هذه الجماعة. ومثال ذلك: فريق كرة القدم إذا كان

يؤمن في قدراته ومقدرته على الفوز على الفريق المنافس فيصبح لديه بذلك فاعلية جماعية مرتفعة والعكس

صحيح (المشيخي، 2009، ص. 84 - 85).

3. **فاعلية الذات العامة:** ويقصد بها مجموعة من التوقعات التي يحملها الفرد إلى المواقف الجديدة، وهي تحدد ثقة

الفرد العامة وقابليته للنجاح، وتؤثر بشكل ملحوظ على توقعات الفاعلية الذاتية في المواقف الخاصة، وقدرة الفرد

على أداء السلوك الذي يحقق نتائج إيجابية ومرغوبة في موقف معين، والتحكم في الضغوط الحياتية التي تؤثر على

سلوك الأفراد، وإصدار التوقعات الذاتية عن كيفية أدائه للمهام، والأنشطة التي يقوم بها، والتنبؤ بالجهد والنشاط والمثابرة؛ لتحقيق العمل المراد القيام به، وتشمل توقعات الفاعلية الذاتية العامة في المواقف العامة التي يمكن لكل شخص أن يمر بها (الرواحية، 2016، ص.34).

4. **فاعلية الذات الخاصة:** ويقصد بها أحكام الأفراد الخاصة والمرتبطة بمقدرتهم على أداء مهمة محددة في نشاط محدد مثل الرياضيات (الأشكال الهندسية) أو في اللغة العربية (الإعراب- التعبير) (المشيخي، 2009، ص. 85). حيث تشمل توقعات الفاعلية الذاتية الخاصة في مجالات خاصة من المشكلات التي يمكن أن تواجه أشخاص محددين أو مجموعات خاصة كالمدرسين وذوي الوزن الزائد (الرواحية، 2016، ص.34).

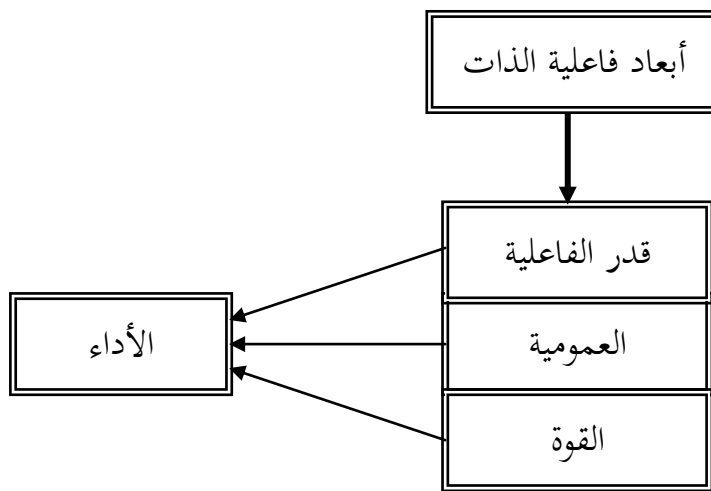
5. **فاعلية الذات الأكاديمية:** تشير فاعلية الذات الأكاديمية إلى إدراك الفرد لقدرته على أداء المهام التعليمية بمستويات مرغوب فيها. أي أنها تعني قدرة الشخص الفعلية في موضوعات الدراسة المتنوعة داخل الفصل الدراسي وهي تتأثر بعدد من المتغيرات نذكر منها حجم الفصل وعمر الدارسين ومستوى الاستعداد الأكاديمي للتحصيل الدراسي (المشيخي، 2009، ص. 85)، ويشير (Smith, 2010) أن الفاعلية الذاتية الأكاديمية هي من أكبر العوامل المعرفية التي تؤثر على النجاح الأكاديمي، وخاصة الطلاب، وهم غالباً ما يختارون الأهداف التي تناسب قدراتهم الأكاديمية، إن الفاعلية الذاتية تقوم على تعزيز ثقة الطلاب في قدراتهم الأكاديمية وذلك بطرق مختلفة، مثل: الاحتفال بقصص النجاح في الأكاديمية، والتشجيع لمواجهة التحديات الجديدة، وكذلك تشجيعهم ليصبحوا مرشدي أقران في الحرم الجامعي (في: الرواحية، 2016، ص.35).

من خلال ما سبق ذكره يمكن التمييز بين خمسة أنواع من الفاعلية الذاتية؛ نجد الفاعلية القومية الخاصة بأصحاب قومية واحدة أو بلد واحد، والفاعلية الجماعية الخاصة بأفراد الجماعة الواحدة كفريق كرة القدم، والفاعلية الذاتية الأكاديمية الخاصة بالطلبة وتوقعات قدرتهم حول موضوعات الدراسة المتنوعة، كما نجد الفاعلية الذاتية الخاصة والتي ترتبط بمقدرة الفرد على أداء مهمة محددة في نشاط محدد كالإعراب أو التعبير في اللغة العربية، ويتمثل النوع

الأخير في الفاعلية الذاتية العامة وهي قدرة الفرد على أداء السلوك الذي يحقق نتائج إيجابية ومرغوبة في موقف معين، وتم الإعتماد على هذا النوع الأخير كونه أقرب الأنواع للدراسة الحالية.

## 7- أبعاد الفاعلية الذاتية:

حدد "باندورا" (Bandura) ثلاثة أبعاد للفاعلية الذاتية مرتبطة بالأداء، ويرى أن معتقدات الفرد عن فاعلية ذاته تختلف تبعاً لهذه الأبعاد، ويبين الشكل رقم (2) أبعاد الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء لدى الأفراد:



شكل رقم (2) يبين أبعاد الفاعلية الذاتية عند "باندورا" (Bandura) (في: حسن، 2005، ص. 37)

1. **قدر الفاعلية (Magnitude):** ويقصد به مستوى قوة دوافع الفرد للأداء في المجالات والمواقف المختلفة، ويختلف

هذا المستوى تبعاً لطبيعة أو صعوبة الموقف ويبدو قدر الفاعلية بصورة أوضح عندما تكون المهام مرتبة وفقاً

لمستوى الصعوبة والاختلافات بين الأفراد في توقعات الفاعلية، ويمكن تحديدها بالمهام البسيطة المتشابهة،

ومتوسطة الصعوبة، ولكنها تتطلب مستوى أداء شاق في معظمها. ومع ارتفاع مستوى فاعلية الذات لدى بعض

الأفراد فإنهم لا يقبلون على مواقف التحدي، وقد يرجع السبب في ذلك إلى تدني مستوى الخبرة، والمعلومات

السابقة (عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص. 186).



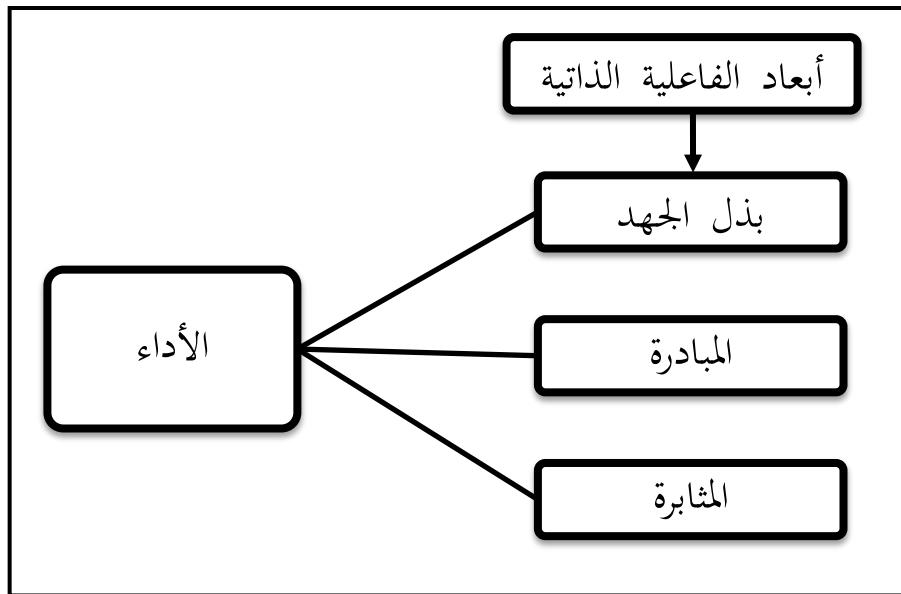
ويرى فتحي الزيات (2001) أن قدر الفاعلية لدى الأفراد يتباين بتباين عوامل عديدة أهمها: مستوى الإبداع أو المهارة، ومدى تحمل الإجهاد، ومستوى الدقة، والإنتاجية، ومدى تحمل الضغوط، وال ضبط الذاتي المطلوب، ومن المهم هنا أن تعكس اعتقادات الفرد تقديره لذاته بأن لديه قدرًا من الفاعلية يمكنه من أداء ما يوكل إليه أو يكلف به دائماً وليس أحياناً (في: عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص. 186).

**2. العمومية (Generality):** ويشير هذا البعد إلى انتقال فاعلية الذات من موقف ما إلى مواقف مشابهة، فالفرد يمكنه النجاح في أداء مهام مقارنة بنجاحه في أداء أعمال ومهام مشابهة (حسن، 2005، ص. 37)، أي يمكن لتوقعات الفاعلية أن تكون خاصة أو يمكن تعميمها على مجموعة من المواقف، وفي هذا الصدد يذكر "باندرورا" (Bandura) أن العمومية تحدد من خلال مجالات الأنشطة المتسعة في مقابل المجالات المحددة، وأنها تختلف باختلاف عدد من الأبعاد، ودرجة العمومية تختلف وتباين من شخص لآخر، ومن مجال إلى آخر، فقد يكون الفرد فاعليته الذاتية مرتفعة في مجال معين ومنخفضة في مجال آخر (الرواحية، 2016، ص. 36).

**3. القوة أو الشدة (Strength):** وتتحدد قوة فاعلية الذات لدى الفرد في ضوء خبراته السابقة، ومدى ملاءمتها للموقف. ويشير أيضاً هذا البعد إلى عمق الإحساس بالفاعلية الذاتية، بمعنى قدرة أو شدة أو عمق اعتقاد أو إدراك الفرد أن بإمكانه أداء المهام أو الأنشطة موضوع القياس. ويتدرج بعد القوة على متصل ما بين قوى جداً إلى ضعيف جداً.

ويضيف كل من "كيم وبارك" (Kim & Park, 2000) أن الأبعاد المكونة لفاعلية الذات تلعب الدور الرئيسي في مستوى الأداء الأكاديمي للفرد، وأنها تعد متبناً قوياً بأداء الفرد خلال المهام المختلفة. وأن مستوى الفاعلية العامة للذات لدى الفرد يتحدد في ضوء الثقة بالذات، وال ضبط الذاتي، وتفضيل المهام الصعبة أو المثابرة (في: عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص. 187).

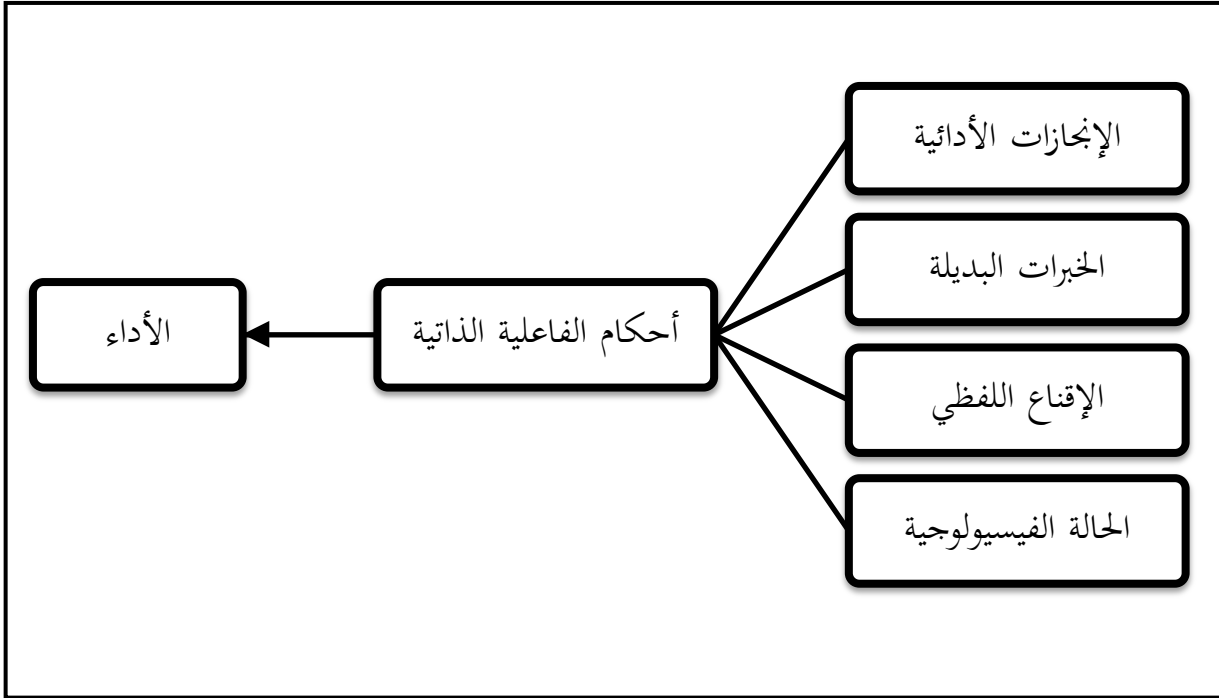
يعتبر الطرح الذي قدمه "باندورا" (Bandura) الموضح في الشكل رقم (2) والذي يربط أبعاد الفاعلية الذاتية بالأداء؛ الإطار الذي تم اعتماده في الدراسة الحالية، حيث نجد أن قدر الفاعلية يمثل بُعد بذل الجهد الذي يعني مستوى الإلتقان والتنظيم الذاتي، العمومية ويقصد بها "باندورا" (Bandura) إنتقال فاعلية الذات من موقف إلى مواقف مشابهة؛ فالفرد يمكنه النجاح في أداء مهام مقارنة بنجاحه في أداء أعمال ومهام مشابهة، وتشير إليها الباحثة أنها تمثل بُعد المبادرة ويقصد به مبادرة الفرد للقيام بسلوك معين ومساعدة الآخرين إضافة إلى الإلتزان الإنفعالي بمعنى؛ نجاح الفرد في أداء مهمة ما، سيحجعه يبادر في إنجاز أعمال ومهام مشابهة لها دون تجنبها، كما يبادر في مساعدة الآخرين في حل المشاكل المماثلة التي نجح فيها وتمكن من مواجهتها. وتمثل القوة ثالث بُعد حدده "باندورا" (Bandura) له ارتباط مباشر بالأداء والذي أشارت إليه الباحثة ببُعد المثابرة الذي يعني شدة إعتقاد الفرد من تمكنه من أداء المهام المعقدة وتحديه للصعاب. ويبين الشكل رقم (3) أبعاد الفاعلية الذاتية التي اقترحتها الباحثة وعلاقتها بالأداء لدى الأفراد:



شكل رقم (3) يبين أبعاد الفاعلية الذاتية التي اقترحتها الباحثة وعلاقتها بالأداء لدى الأفراد.

## 8- مصادر الفاعلية الذاتية:

اقترح "باندورا" (Bandura) أربعة مصادر لفاعلية الذات، ويبين الشكل رقم (4) هذه المصادر وعلاقتها بأحكام فاعلية الذات والسلوك أو الناتج النهائي للأداء.



شكل رقم (4) يبين مصادر الفاعلية الذاتية عند "باندورا" (Bandura) (عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص.

187)

### 1. الإنجازات الأدائية (Performance Accomplishment):

ويمثل المصدر الأكثر تأثيراً في فاعلية الذات لدى الفرد لأنه يعتمد أساساً على الخبرات التي يمتلكها الشخص، فالنجاح عادة يرفع توقعات الفاعلية بينما الإخفاق المتكرر يخفضها، والمظاهر السلبية للفاعلية مرتبطة بالإخفاق، وتأثير الإخفاق على الفاعلية الشخصية يعتمد جزئياً على الوقت والشكل الكلي للخبرات في حالة الإخفاق، وتعزيز فاعلية الذات يقود إلى التعميم في المواقف الأخرى وبخاصة في أداء الذين يشكون في ذواتهم من خلال العجز واللافاعلية الشخصية، والإنجازات الأدائية يمكن نقلها بعدة طرق من خلال النمذجة المشتركة حيث تعمل على تعزيز الإحساس بالفاعلية الذاتية لدى الفرد (عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص. 188).

ويضيف "باندورا" (Bandura, 1998) أن الأشخاص الذين لديهم إحساس منخفض بفاعلية الذات يبتعدون عن المهام الصعبة ويتجهون إلى إدراكها كتهديدات شخصية ويمتلكون مقدرة ضعيفة في تحقيق أهدافهم، والأداء بنجاح لديهم يتوقف على العقبات التي تواجههم حيث يعززون الإخفاق إلى نقص قدراتهم وضعف مجهوداتهم في المواقف الصعبة مما يؤخر استرداد الإحساس بفاعلية الذات عقب الإخفاق، وعلى العكس الأشخاص الذين لديهم إحساس مرتفع بفاعلية الذات يقتربون من المهام الصعبة كتحدٍ وترفع مجهوداتهم في المواقف الصعبة ولديهم سرعة في استرداد الإحساس بفاعلية الذات عقب الإخفاق، ويؤكد كذلك على وجود علاقة سببية بين الثقة بفاعلية الذات والإنجازات الأدائية فالمستويات المرتفعة من فاعلية الذات تلازم المستويات المرتفعة من الإنجازات الأدائية (في: عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص. 188).

ولهذا يشير (جابر عبد الحميد، 1990) إلى مايلي:

- أ. إن النجاح في الأداء يزيد من مستوى فاعلية الذات بما يتناسب مع صعوبة المهمة أو العمل.
- ب. إن الأعمال التي يتم إنجازها بنجاح من قبل الفرد معتمداً على نفسه تكون أكثر تأثيراً على فاعلية ذاته من تلك الأعمال التي يتلقى فيها مساعدة من الآخرين.
- ج. إن الإخفاق المتكرر يؤدي في أغلب الأحيان إلى انخفاض فاعلية الذات، وخاصة عندما يعلم الشخص أنه قد بذل أفضل ما لديه من جهد.

ويرى "مادوكس" (Maddux, 1995): أن الأفراد الذين يعتمدون على إنجازاتهم الأدائية للحكم على فاعليتهم الذاتية يستخدمون مصادر أخرى للمعلومات، كمهارات الحكم الذاتي وهي تختلف في الغالب عن الإنجازات السابقة. وعندها تصبح فاعلية الذات أفضل للتنبؤ بالإنجازات المستقبلية للفرد.

ويؤكد "باندورا" (Bandura, 1997) : على أن تغير فاعلية الذات للفرد من خلال الإنجازات الأدائية يعتمد على القدرات الذاتية السابقة، كما يعتمد على صعوبة المهمة المدركة، ومقدار الجهد المبذول، وحجم المساعدات

الخارجية، بالإضافة إلى الظروف التي تحيط بالأداء، والتوقيت الزمني للنجاحات والإخفاقات، حيث يرتبط هذا بالأسلوب الذي يتم به تنظيم وبناء الخبرات (في: المصري، 2011، ص.52).

ويضيف (فتحي الزيات، 2001) الخبرات المباشرة السابقة للنجاح أو الفشل، وأسلوب بناء الخبرة أو الوعي بها وإعادة تشكيلها في الذاكرة، والأبنية القائمة للمعرفة والمهارة الذاتيتين والخصائص التي تميزها (في: عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص ص. 188-189).

## 2. الخبرات البديلة (Vicarious Experience):

يطلق عليها "الخبرات التمثيلية" ويشير هذا المصدر إلى الخبرات غير المباشرة التي يمكن أن يحصل عليها الفرد، فرؤية أداء الآخرين للأنشطة والمهام الصعبة يمكن أن تنتج توقعات مرتفعة مع الملاحظة الجيدة أو المركزة والرغبة في التحسن والمثابرة مع المجهود. ويطلق على هذا المصدر "التعلم بالنموذج وملاحظة الآخرين" فالأفراد الذين يلاحظون نماذج ناجحة يمكنهم استخدام هذه الملاحظات لتقدير فعاليتهم الخاصة (عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص. 189).

فملاحظة الموظف لإنجازات أقرانه مثلاً والتعلم منهم وتقليدهم يعزز لديه الفاعلية الذاتية، ويزيد من إمكاناته العملية، مما يساعده في الحكم على نفسه إذا كان بإمكانه القيام بالمهام نفسها، أو الوصول إلى نفس المستوى من الإنجاز، في حين أن ملاحظة فرد آخر بنفس الكفاءة وهو يخفق في أداء المهام الموكلة إليه على الرغم من الجهد المرتفع، فإنه يؤدي إلى انخفاض معتقدات الفاعلية الذاتية (الرواحية، 2016، ص. 38).

والتعلم بالملاحظة تتحكم فيه أربع عمليات فرعية وهي:

أ. **عملية الانتباه:** فهي تحدد الملاحظة الانتقائية في ضوء تأثير النمذجة، وهي المعلومات المستخلصة من الأحداث المشاهدة، وهناك العديد من العوامل التي تؤثر على اكتشاف وفحص النماذج في البيئة الاجتماعية والرمزية،

ومنها العمليات المعرفية، والتصورات السابقة، وقيم الملاحظ، والتكافؤ الفعال، والجاذبية، والقيم والأنشطة الملاحظة. ومع ذلك فإن الأفراد لا يتأثرون كثيرا بالأنشطة التي يتم نسيانها (العتيبي، 2008، ص. 30).

ب. عملية الذاكرة: وتقوم بتحويل وبناء المعلومات التي تتعلق بالأحداث، ليعاد تمثيلها في الذاكرة على هيئة قواعد وتصورات، وتتولى التصورات السلوكية إنتاج القواعد التي تعمل على بناء الأحداث المناسبة للظروف المتغيرة (المصري، 2011، ص. 53).

ج. عملية إنتاج السلوك: حيث يتم تعديل السلوك عادة في ضوء المعلومات المقارنة بالنموذج التصوري للإنجاز، فهناك ارتباط بين الفعل و التصورات المسبقة، وكلما امتلك الفرد العديد من المهارات الفرعية كلما كان من السهل استخدام هذه النماذج التصورية لإنتاج سلوك جيد.

د. العملية الدافعة: تفرق النظرية المعرفية الاجتماعية بين التعلم والأداء، لأن الأفراد لا يقومون بكل ما تعلموه. ويتأثر أداء السلوك الناتج عن الملاحظة بثلاثة أنواع من الدوافع المحفزة وهي: النتائج المباشرة، والخبرات البديلة، والإنتاج الذاتي، فالأفراد يميلون إلى أداء السلوك الناتج عن النمذجة إذا كان يؤدي إلى نتائج قيمة مباشرة وليس العكس، حيث إن نجاح الآخرين يعطي الفرد دفعة للقيام بسلوك مماثل، بينما الإخفاق والسلوكيات ذات العواقب الوخيمة تؤدي إلى كف السلوك، والمعيار الشخصي يوفر مصدرا آخر للدافعية حيث إن التقييم التفاعلي الذي يملكه الفرد لسلوكه ينظم الأنشطة الناتجة عن التعلم بالملاحظة، إذ يسعى الفرد إلى الأنشطة التي تحقق الرضا الشخصي، وتعطي الإحساس بالأهمية (العتيبي، 2008، ص. 31).

ويؤكد "باندورا" (Bandura) على أن تأثير الخبرات البديلة على فاعلية الذات لا يتضمن فقط تعريض الأفراد لنماذج، فالنماذج تعمل من خلال شبكة معقدة من العمليات المعرفية، والنظرية المعرفية الاجتماعية توفر إطاراً تصورياً لكيفية استخدام كل من عمليات الانتباه، والذاكرة، وإنتاج السلوك والدافعية لتعزيز الفاعلية الذاتية، عن طريق الخبرات البديلة. وإن تقدير فاعلية الذات تتأثر جزئياً بالخبرات البديلة، أو رؤية الآخرين يؤدون بنجاح، وبالرغم

من ضعف المكونات المدركة في ملاحظة الآخرين فإن عرض النماذج المشابهة يمكنها أن تنقل معلوماته ولفاعلية الذات والتنبؤ بالأحداث البيئية. كما أن هناك طريقة أخرى يمكن للخبرات البديلة بموجبها التأثير على التقييم الذاتي للفاعلية، وهي الحالات الانفعالية المستثارة من تقييم الذات المقارن، فرؤية إنجازات المشابهة قد تسعد أو تحبط الملاحظين، اعتماداً على تصور النجاح أو الإخفاق الناتج عن المقارنة الاجتماعية، والمقارنة التنافسية بأداء متفوق تؤدي إلى انتقاص الذات واليأس، بينما تؤدي المقارنة بأداء أفراد لهم نفس القدر من المهبة إلى تقييم ذاتي إيجابي، والأفراد الذين يشعرون بعدم الأمان يتجنبون المقارنات الاجتماعية التي تحمل تهديداً كامناً لإحساسهم بتقدير الذات (المصري، 2011، ص. 54).

### 3. الإقناع اللفظي (Verbal Persuasion):

عدّ هذا من أهم المصادر وأكثرها شيوعاً واستعمالاً بين الناس، وهذا يرجع إلى عموميته وتوافره، فالإقناع اللفظي يكون في ضوء إجراءات ومناقشات موضوعية، وتعددية راجعة وتفسيرات موضوعية من قبل أشخاص موثوق بقدرتهم، على أداء مهمة ما، ويتمتعون بالمصداقية والخبرة والفاعلية المرتفعة، كما أنه يتوجب عليه تقديم شيء واقعي، يتناسب مع مستوى الفرد وامكانياته (سرحان، 2016، ص. 14).

إن الإقناع اللفظي يعني الحديث الذي يتعلق بخبرات معينة للآخرين والإقناع بها من قبل الفرد أو معلومات تأتي للفرد لفظياً عن طريق الآخرين فيما قد يكسبه نوعاً من الترغيب في الأداء أو الفعل، ويؤثر على سلوك الشخص أثناء محاولاته لأداء المهمة، وأن الإقناع الاجتماعي له دور مهم في تقدم الإحساس بالفاعلية الشخصية (العتيبي، 2008، ص. 32).

ويضيف "باندورا" (Bandura, 1982) أن الإقناع اللفظي يستخدمه الأشخاص على نحو واسع جداً مع الثقة في ما يملكونه من قدرات وما يستطيعون إنجازه، وأنه توجد علاقة تبادلية بين الإقناع اللفظي والأداء الناجح في رفع مستوى الفاعلية الشخصية والمهارات التي يمتلكها الفرد. ويشير هذا المصدر أيضاً إلى عمليات التشجيع والتدعيم من

الآخرين، أو ما يسمى بالإقناع الاجتماعي فالآخرون في بيئة التعلم (المعلمون، والزملاء أو الأقران، والوالدان) يمكنهم إقناع المتعلم لفظياً عن قدراته على النجاح في مهام خاصة. وقد يكون الإقناع اللفظي داخلياً حيث يأخذ الحديث الإيجابي مع الذات (في: عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص. 189).

والإقناع الاجتماعي يملك حدوداً معينة لخلق حس ثابت بفاعلية الذات لكنه يمكن أن يساهم في النجاحات التي تتم من خلال الأداء التصحيحي. فالأفراد الذين يتلقون الإقناع الاجتماعي يمتلكون القدرات للتغلب على المواقف الصعبة، ويستطيعون أن يبذلوا جهداً عظيماً أكثر من أولئك الذين يتلقون المساعدة فقط وبالتالي وجود الإقناع اللفظي إلى جانب العوامل الأخرى يعمل على تهيئة الظروف الملائمة للأداء الفعال.

ويذكر (جابر عبد الحميد، 1990) أن تأثير هذا المصدر محدود ومع ذلك فإن الإقناع اللفظي في ظل الظروف السليمة يتمكن من رفع فاعلية الذات، ولكي يتحقق ذلك فينبغي أن يؤمن الفرد بالشخص القائم بالإقناع والنصائح، أو بالتحذيرات التي تصدر عن شخص موثوق به لما لها من تأثير أكبر في فاعلية الذات عن تلك التي تصدر عن شخص غير موثوق به وأن يكون النشاط الذي ينصح الفرد بأدائه في حصيلة هذا الفرد السلوكية على نحو واقعي وذلك أنه لا يوجد إقناع لفظي يستطيع أن يغير حكم شخص على فعاليته وقدرته على القيام بعمل يستحيل أدائه في ظل مقتضيات الموقف الفعلي (في: المصري، 2011، ص. 55).

#### 4. الحالة النفسية والفسولوجية (Psychological and Physiological state):

وتمثل المصدر الأخير للحكم على فاعلية الذات، وتشير إلى العوامل الداخلية التي تحدد للفرد ما إذا كان يستطيع تحقيق أهدافه أم لا، وذلك مع الأخذ في الاعتبار بعض العوامل الأخرى مثل القدرة المدركة للنموذج، والذات، وصعوبة المهمة، والمجهود الذي يحتاجه الفرد، والمساعدات التي يمكن أن يحتاجها للأداء (حسن، 2005، ص. 44).



وأشار "باندورا" (Bandura) أن الاستشارة الانفعالية تظهر في المواقف الصعبة بصفة عامة والتي تتطلب مجهوداً كبيراً وتعتمد على الموقف وتقييم معلومات القدرة فيما يتعلق بالكفاءة الشخصية، وهي مصدر أساسي لمعلومات فاعلية الذات وتؤثر عليها، والأشخاص يعتمدون جزئياً على الاستشارة الفسيولوجية في الحكم على فاعليتهم، فالقلق والإجهاد يؤثران على فاعلية الذات، والاستشارة الانفعالية المرتفعة عادة ما تضعف الأداء، كما يمكن خفض الاستشارة الانفعالية بواسطة النمذجة، وبالإضافة إلى ذلك فهناك متغير مهم يعتبر أكثر تأثيراً في رفع فاعلية الذات وهو ظروف الموقف نفسه.

ويذكر (عبد الحميد، 1986) في هذا الصدد أن معظم الناس تعلموا الحكم على ذواتهم، من خلال تنفيذ عمل معين في ضوء الاستشارة الانفعالية، فالذين يتعرضون إلى خوف شديد أو قلق حاد يغلب أن تكون فاعليتهم منخفضة، وأن معلومات الاستشارة ترتبط بعدة متغيرات هي:

أ. مستوى الاستشارة: فالاستشارة الانفعالية ترتبط في بعض المواقف بتزايد الأداء.

ب. الدافعية المدركة للاستشارة الانفعالية: فإذا عرف الفرد أن الخوف أمر واقعي فإن هذا الخوف قد يرفع فاعلية الشخص، ولكن عندما يكون خوفاً مرضياً فإن الاستشارة الانفعالية عندئذ تميل إلى خفض الفاعلية.

ج. طبيعة العمل: حيث أن الاستشارة الانفعالية قد تيسر النجاح للأعمال البسيطة ويغلب أن تعطل الأنشطة المعقدة (في: العتيبي، 2008، ص ص. 32-33).

ويرى (فتحي الزيات، 2001) أن البنية الفسيولوجية والانفعالية أو الوجدانية تؤثر تأثيراً عاماً على الفاعلية الذاتية للفرد، وعلى مختلف مجالات وأنماط الوظائف العقلية المعرفية، والحسية العصبية لدى الفرد. ويرجع ذلك لثلاثة أساليب رئيسية من شأنها زيادة أو تفعيل إدراكات الفاعلية الذاتية وهي: تعزيز أو زيادة أو تنشيط البنية البدنية أو الصحية، وتخفيض مستويات الضغوط والنزعات أو الميول الانفعالية السالبة، وتصحيح التفسيرات الخاطئة للحالات التي تعترض الجسم (في: حسن، 2005، ص. 44).

وأخيراً يرى "باندورا" (Bandura, 1988):

- أن مصادر فاعلية الذات والمتمثلة في "الإنجازات الأدائية، والخبرات البديلة، والإقناع اللفظي أو النصائح، والحالة النفسية أو الفسيولوجية" يستخدمها الأفراد في الحكم على مستويات الفاعلية الذاتية لديهم.
- أنه كلما كانت هذه المصادر موثوق بها زاد التغيير في إدراك الفرد لذاته كإنسان قادر على السيطرة على حل المشكلات، وهكذا فإن المعلومات المبنية على الأداء الاجتماعي الفعلي للفرد من شأنها أن تكون أكثر تأثيراً للفاعلية الذاتية من المعلومات القائمة على الإقناع من خلال الطرق الخاصة بالتفسير المنطقي للمشكلات أو المقترحات.

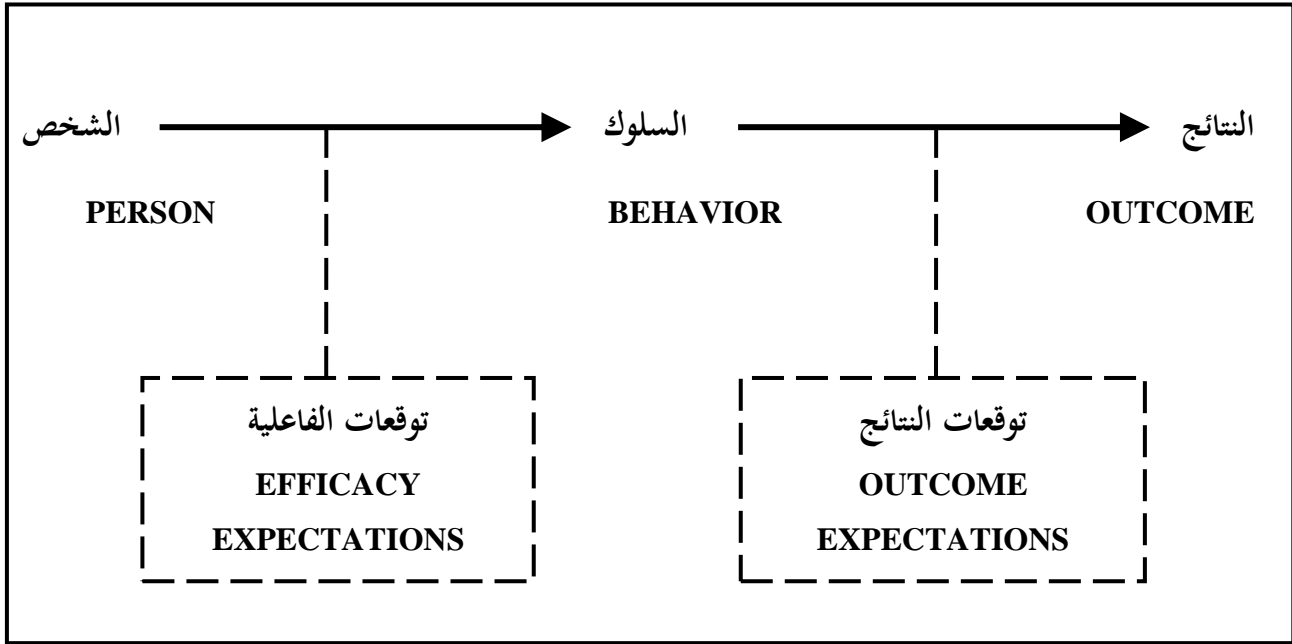
- أن هذه المصادر ليست ثابتة دائماً ولكنها معلومات لها صلة وثيقة بحكم الشخص على قدراته سواء كانت متصلة بالإنجازات الأدائية أو الخبرات البديلة أو الإقناع اللفظي أو الحالة النفسية والفسيولوجية، وأن نظرية التعلم الاجتماعي تسلم بأن هناك ميكانيزماً عاماً في الإنسان يمكنه تغيير السلوك، وأن فاعلية الذات هي أفضل منبع بالسلوك الشخصي (بي: عبد القادر، أبو هاشم، 2007، ص. 190).

## 9- توقعات الفاعلية الذاتية:

- يؤكد "باندورا" (Bandura) على وجود نوعين من التوقعات يرتبطان بنظرية فاعلية الذات ولكل منهما تأثيراته القوية على السلوك وهما: "التوقعات الخاصة بفاعلية الذات، والتوقعات المتعلقة بالنتائج. يوضح الشكل رقم (5) العلاقة بين توقعات الفاعلية وتوقعات النتائج وفيما يتعلق بالتوقعات المرتبطة بفاعلية الذات فإنها: تتعلق بإدراك الفرد بقدرته على القيام بأداء سلوك محدد، وهذه التوقعات يمكنها أن تساعد على تمكن الفرد من تحديد ما إذا كان قادراً على القيام بسلوك معين أم لا في مهمة معينة، وتحدد مقدار الجهد المطلوب منه للقيام بهذا السلوك، وأن يحدد إلى أي حد يمكن لسلوكه أن يتغلب على العوائق الموجودة في هذه المهمة.

أما النوع الثاني وهو: التوقعات الخاصة بالنتائج فيعني الاعتقاد بأن النتائج يمكن أن تنتج من الانخراط في سلوك محدد، وتظهر العلاقة بوضوح بين توقعات النتائج وتحديد السلوك المناسب للقيام بمهمة معينة، في حين أن التوقعات الخاصة بفاعلية الذات مرتبطة بشكل واضح بالتنبؤ بأفعال الفرد المستقبلية. وتأخذ توقعات النتائج ثلاثة أشكال؛ حيث تعمل التوقعات الإيجابية كبواعث في حين تعمل التوقعات السلبية كعوائق كالتالي:

1. الآثار البدنية والسلبية التي ترافق السلوك؛ وتتضمن الخبرات الحسية السارة، والألم، وعدم الراحة الجسدية.
2. الآثار الاجتماعية السلبية والإيجابية: فالآثار الإيجابية تشمل التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، كتعبيرات الانتباه، والموافقة، والتقدير الاجتماعي والتعويض المادي ومنح السلطة. أما الآثار السلبية فهي تشمل عدم الاهتمام، وعدم الموافقة، والرفض الاجتماعي، والنقد، والحرمان من المزايا وإيقاع العقوبات.
3. ردود الفعل الإيجابية والسلبية للتقييم الذاتي لسلوك الفرد؛ فتوقع التقدير الاجتماعي، والإطراء، والتكريم، والرضا الشخصي يؤدي إلى أداء متفوق في حين أن توقع خيبة أمل الآخرين، وفقدان الدعم، ونقد الذات يقدم مستوى ضعيف من الأداء (العتيبي، 2008، ص ص. 26-27).



يبين الشكل رقم (5) العلاقة بين توقعات الفاعلية وتوقعات النتائج (Bandura, 1977, p. 193).

ومما سبق تلخص الباحثة أن "ألبرت باندورا" (Albert Bandura) ميّز بين نوعين من التوقعات يرتبطان بنظرية الفاعلية الذاتية: أولاً نجد توقعات الفاعلية التي تعني اعتقاد الفرد بأنه يستطيع النجاح في تنفيذ السلوك المطلوب لإحداث نتائج مرغوبة. والنوع الثاني هو توقعات النتائج التي تشير إلى اعتقاد الفرد بأن سلوكاً معيناً قد يؤدي إلى نتيجة محددة في حالة معينة. ويمكن توضيح ذلك من خلال الأمثلة المولوية: عند الحديث عن الأشخاص ذوي الوزن الزائد، نجد الإعلام والأطباء والمختصين في التغذية يتحدثون عن الأثر، وعلى السمينة المفرطة أنها مرض العصر وأنها تشكل خطر على صحة الأفراد، وعن إمكانية الإصابة بأمراض مزمنة تؤدي إلى الوفاة، ومع هذا لا يتبعون نظام غذائي متوازن وصحي. فالمشكلة هنا تكمن في إمكانية تصور عدم الإمكانية والقدرة وليس في الأثر؛ بمعنى المشكلة في توقعات الفاعلية وليس في توقعات النتائج. فالأشخاص ذوي الوزن الزائد يريدون إنقاص الوزن والتمتع بصحة جيدة ولكن كيف؟ كيف يستطيعون؟ هل باستطاعتهم أم لا؟، هنا يتم توجيه المحتوى الإعلامي والتوعوي إلى كيف يستطيع الفرد إنقاص الوزن والحفاظ على صحة جيدة وجسم سليم، فهناك خطوات محددة كالتالي: يعني إفعال مثلما فعل فلان، حيث قام بهذه الخطوات، مع سرد قصص النجاح لأشخاص قاموا باتباع نظام غذائي متوازن

وصحي ونجحوا. وفيما يخص النوع الثاني فقد يكون للإنسان اعتقاد بقدرته على تنفيذ سلوك معين ولكن لا يدرك نتائج هذا السلوك، وعند القيام به يفاجأ بنتائج غير متوقعة، بمعنى المشكلة الأساسية هنا هي توقعات النتائج وليس توقعات القدرة، فإذا دعونا شخص حزين أو يعاني من الضغوط إلى الصلاة والدعاء كونها مصدر للدعم الروحي واستراتيجية للتغلب على الضغوط كما أوردها "كوهن" (Cohen) استراتيجية الرجوع إلى الدين، نجد الشخص قادراً على أداء السلوك، ويثق في قدراته، لكن ضعف الإيمان يجعله لا يثق في النتائج، فبعد قيامه للصلاة يشعر بالراحة ويصرح بأنه لم يتوقع أنه سيشعر بالسعادة والطمأنينة هكذا. ومما سبق ذكره يمكن القول بأن التفريق بين توقعات الفاعلية وتوقعات النتائج يساعدنا في عملية الإقناع والتأثير، كما يساعدنا في تحديد المشكلة أين تكمن.

## 10- خصائص الفاعلية الذاتية:

يذكر "باندورا" (1997) أن هناك خصائص عامة يتميز بها ذوي فاعلية الذات المرتفعة والمنخفضة، فحسب نظرية "باندورا" فإن فاعلية الذات تركز على؛ كيف يفكر الأشخاص وكيف يشعرون وما هي سلوكياتهم، فالشعور المنخفض بفاعلية الذاتية يرتبط بالاكتئاب والعجز والقلق وبالتشاؤم حول الأداءات و التطور الشخصي وتقدير منخفض للذات.

وعليه ف: خصائص فاعلية الذات المرتفعة (الذين لديهم إيمان قوي في قدراتهم) وهي:

- يتميزون بمستوى عال من الثقة بالنفس.
- لديهم قدر عالي من تحمل المسؤولية.
- يستعيدون سريعاً شعورهم بفاعلية الذات في حالات الفشل.
- يواجهون المواقف المهذرة بفاعلية تضمن لهم التحكم في أنفسهم وانفعالاتهم.
- يتمتعون بمثابرة عالية في مواجهة العقبات التي تقابلهم.

- امتلاك فاعلية الذات تزيد من إنجازاتهم وأداءاتهم الشخصية، كما تقلل من حالات القلق والضغط والتعرض للاكتئاب.
- يتصفون بالتفاؤل.
- لديهم القدرة على التخطيط للمستقبل.
- يركزون على الأهداف بطموح.
- بينما سمات ذوي فاعلية الذات المنخفضة (الذين يشككون في قدراتهم):
- يركزون على النتائج الفاشلة.
- أفكار متشائمة وتجدهم يشككون في قدراتهم أمام المهام الصعبة.
- طموح ضعيف وعدم الإلتزام.
- يستسلمون بسرعة.
- يركزون على الصعوبات وعلى الموانع التي سيواجهونها أكثر من تركيزهم على النجاح، مما يجعلهم ينسحبون من مواجهة هذه الصعاب.
- عرضة لحالات الاكتئاب والضغط والقلق (في: دودو، 2017، ص ص. 32-33).

## 11- آثار الفاعلية الذاتية:

لقد أشار "باندورا" (Bandura) إلى أن فاعلية الذات يظهر تأثيرها جليا من خلال أربعة عمليات أساسية وهي العملية المعرفية، والدافعية، والوجدانية، وعملية اختيار السلوك وفيما يلي عرض لأثر فاعلية الذات في تلك العمليات الأربعة:

## 1. العملية المعرفية:

وجد "باندورا" (Bandura) أن آثار فاعلية الذات على العملية المعرفية تأخذ أشكالاً مختلفة فهي تؤثر على كل من مراتب الهدف للفرد وكذلك في السيناريوهات التوقعية التي يبنها، فالأفراد مرتفعوا الفاعلية يتصورون سيناريوهات النجاح التي تزيد من آدائهم وتدعمه، بينما يتصور الأفراد منخفضوا الفاعلية دائماً سيناريوهات الفشل ويفكرون فيها.

ويضيف "باندورا" (Bandura) أن معتقدات فاعلية الذات تؤثر على العملية المعرفية من خلال مفهوم القدرة، ومن خلال مدى اعتقاد الأفراد بقدرتهم على السيطرة على البيئة، ففيما يتعلق بمفهوم القدرة يتمثل دور معتقدات فاعلية الذات في التأثير على كيفية تأويل الأفراد لقدراتهم، فالبعض يرى أن القدرة على أساس أنها مورثة، ومن الخطأ الارتقاء بالقدرات الذاتية، وبالتالي فإن الأداء الفاشل يحمل تهديدا لهم ولذكائهم على حساب خوضهم تجارب قد توسع من معارفهم ومؤهلاتهم. وفي هذا الشأن يذكر "بيري" (Berry) أنه كلما زاد مستوى تعقيد الأداء كلما أدى ذلك إلى ارتفاع أداء الذاكرة، وبالتالي تساهم معتقدات الفاعلية الذاتية في تحسين أداء الذاكرة عن طريق الأداء.

والأفراد بشكل عام يقيمون قدراتهم عن طريق مقارنة آدائهم بالآخرين، وعن طريق التغذية الراجعة. أما فيما يتعلق بمدى اعتقاد الأفراد بقدرتهم على ممارسة السيطرة على البيئة فهناك مظهران لهذه السيطرة، هم درجة وقوة الفاعلية الذاتية لإحداث التغيير، عن طريق الجهد المستمر والاستخدام الإبداعي للقدرات والمصادر، وتعديل البيئة فالأفراد الذين تسيطر عليهم الشكوك الذاتية يتوقعون فشل جهودهم لتعديل المواقف التي يمرون بها ويقومون بتغيير طفيف في بيئتهم وإن كانت مليئة بالكثير من الفرص المحتملة، في حين أن من يمتلكون اعتقاداً راسخاً في فاعليتهم الذاتية عن طريق الإبداع والمثابرة يتوصلون إلى طريقة لممارسة السيطرة على بيئتهم، وإن كانت البيئة مليئة بالفرص المحدودة والعديد من العوائق، ويضعون لأنفسهم أهدافاً مليئة بالتحدي، ويستخدمون التفكير التحليلي.

ومبدئياً يعتمد الأفراد على أدائهم الماضي للحكم على فاعليتهم، ولتحديد مستوى طموحهم، ولكن عن طريق المزيد من التجارب يبدرون بوضع خطة ذاتية لفاعليتهم الذاتية، وهذا في حد ذاته يعزز الأداء بشكل جيد عن طريق معتقداتهم في فاعليتهم الذاتية (العتيبي، 2008، ص ص. 33-34).

- ويرى "مادوكس" (Maddux) أن معتقدات فاعلية الذات تؤثر على العملية المعرفية من خلال التأثير على:
- الأهداف التي يضعها الأفراد لأنفسهم، فالذين يمتلكون فاعلية مرتفعة يضعون أهدافاً طموحة، ويهدفون لتحقيق العديد من الإنجازات، بعكس الذين لديهم ضعف في معتقداتهم فيما يتعلق بقدراتهم.
  - الخطط والاستراتيجيات التي يضعها الأفراد، من أجل تحقيق الأهداف.
  - التنبؤ بالسلوك المناسب، والتأثير على الأحداث.
  - القدرة على حل المشكلات، فالأفراد ذوو الفاعلية المرتفعة أكثر كفاءة في حل المشكلات، اتخاذ القرارات (في: العتيبي، 2008، ص ص. 34-35).

## 2. العملية الدافعية:

لقد أشار "باندورا" (Bandura) إلى أن اعتقادات الأفراد لفاعلية الذات تساهم في تحديد مستوياتهم الدافعية، وكلما تمتع الفرد بقدر عالي من فاعلية الذات كلما كانت لديه دافعية كبيرة لتحقيق أهدافه، بمعنى أن فاعلية الذات تزيد من دافعية الفرد للإنجاز، من خلال المثابرة والعزيمة و وضع الأهداف وتعديل كمية الجهود للوصول إلى الأهداف المرجوة.

في المقابل فإن الوضعيات التي ترافقها حالات من الشك وعدم الثقة في القدرات، أي إحساس ضعيف بفاعلية الذات تجعل الأفراد لا يبذلون جهداً لرفع الصعوبات والتحديات التي تواجههم وبالتالي يحصلون على نتائج ضعيفة (دودو، 2017، ص. 39).



### 3. العملية الوجدانية:

تؤثر اعتقادات فاعلية الذات في كم الضغوط والاحباطات التي يتعرض لها الأفراد في مواقف التهديد، كما يؤثر على مستوى الدافعية، حيث أن الأفراد ذوي الإحساس المنخفض بفاعلية الذات أكثر عرضة للقلق، حيث يعتقدون أن المهام تفوق قدراتهم وسوف يؤدي ذلك بدوره إلى زيادة مستوى القلق، لاعتقادهم بأنه ليس لديهم المقدرة على انجاز تلك المهمة كما إنهم أكثر عرضة للاكتئاب، بسبب طموحاتهم غير المنجزة، وإحساسهم المنخفض بفاعليتهم الاجتماعية، وعدم قدرتهم على انجاز الأمور التي تحقق الرضا الشخصي، في حين يتيح إدراك فاعلية الذات المرتفعة تنظيم الشعور بالقلق والسلوك الانسحابي من المهام الصعبة، عن طريق التنبؤ بالسلوك المناسب في موقف ما (العتيبي، 2008، ص. 36).

### 4. عملية اختيار السلوك:

تؤثر فاعلية الذات على عملية انتقاء السلوك، ومن هنا فان اختيار الأفراد للأنشطة والأعمال التي يقبلون عليها مرهون بما يتوفر لديهم من اعتقادات ذاتية في قدرتهم على تحقيق النجاح في عمل محدد دون غيره. ويمكن إجمال نتائج الدراسات فيما يختص بالعلاقة بين فاعلية الذات واختيار السلوك على النحو التالي: الأفراد الذين لديهم إحساس بانخفاض مستوى الفاعلية الذاتية، ينسحبون من المهام الصعبة التي يشعرون أنها تشكل تهديدا شخصيا لهم، حيث يتراخون في بذل الجهد ويستسلمون سريعا عند مواجهة المصاعب، وفي المقابل فإن الإحساس المرتفع بفاعليته يعزز الانجاز الشخصي بطرق مختلفة، فالأفراد ذوو الثقة العالية في قدراتهم يرون صعوبات كتحدٍ يجب التغلب عليه، وليس كتهديد يجب تجنبه، كما أنهم يرفعون ويعززون من جهدهم في مواجهة المصاعب، بالإضافة إلى أنهم يتخلصون سريعا من آثار الفشل (العتيبي، 2008، ص. 36).

من خلال ماسبق ذكره يمكن تلخيص آثار الفاعلية الذاتية في النقاط التالية:

- مستوى الفاعلية الذاتية يؤثر في السيناريوهات التوقعية التي يبنها الفرد، فكلما ارتفعت الفاعلية الذاتية تصور الفرد سيناريو النجاح الذي يزيد ويدعم الأداء لديه، وانخفاضها يجعل الفرد يتصور سيناريوهات الفشل.
- تساهم معتقدات الفاعلية الذاتية في تحسين أداء الذاكرة عن طريق الأداء؛ بمعنى كلما زاد مستوى تعقيد الأداء، أدى ذلك إلى ارتفاع أداء الذاكرة.
- تساهم الفاعلية الذاتية في السيطرة على البيئة لإحداث التغيير ويتوقف ذلك على درجتها وقوتها، من خلال الجهد المستمر، والإستخدام الإبداعي للقدرات والمصادر.
- تساهم الفاعلية الذاتية في تحديد مستوى الدافعية.
- تؤثر اعتقادات الفاعلية الذاتية في كم الضغوط والإحباطات التي يتعرض لها الأفراد في مواقف التهديد، فالشخص الذي لديه احساس منخفض بالفاعلية الذاتية يعتقد أن المهام تفوق قدرته وينتج عن ذلك ارتفاع مستوى القلق لديه.
- تؤثر الفاعلية الذاتية في اختيار الأفراد للأنشطة والأعمال، فدوي احساس منخفض يتجنبون المهام الصعبة، وذلك لشعورهم أنها تشكل تهديدا لهم، في حين نجد الأفراد الذين يثقون في قدراتهم يرون الصعوبات كتحدى يجب التغلب عليها.

### خلاصة:

تطرقت الباحثة خلال هذ الفصل إلى مفهوم الفاعلية الذاتية، ونظرية التعلم الإجتماعي، ومفاهيمها الأساسية، وأهمية الفاعلية الذاتية، وأنواعها، وأبعادها، ومصادرها، وتوقعاتها، وخصائصها وآثارها. ومما سبق ذكره ترى الباحثة أن الفاعلية الذاتية قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة، فهي أحكام الفرد حول قدراته الأدائية، كما تعتبر نظرية التعلم الإجتماعي أو النظرية المعرفية الإجتماعية التي قدمها "ألبرت باندورا"

(Albert Bandura) الإطار أو الأساس النظري لها وتعتبر الفاعلية الذاتية إحدى أهم أبعادها، ويمكن تنميتها من خلال أربعة مصادر والمتمثلة في الإنجازات الأدائية التي تشير إلى تجارب الفرد وخبراته السابقة ومدى نجاحه أو فشله فيها، فالأول ينميها ويرفعها والثاني يخفضها، كما تعتبر الخبرات البديلة المباشرة وغير المباشرة التي يحصل عليها الفرد المصدر الثاني للفاعلية الذاتية، ونجد الإقناع اللفظي الذي يتمثل في المعلومات اللفظية التي يتلقاها الفرد من الآخرين والتي تكسبه نوعاً من الترغيب في الأداء أو العمل، إضافة إلى الحالة الفيسيولوجية وهي المصدر الرابع للفاعلية الذاتية وتمثل دور العاطفة في التقييم؛ فإذا كانت حالة الفرد الإنفعالية جيدة يكون تقييمه إيجابياً ويعمل ذلك على رفع فاعليته وإذا كانت حالته المزاجية سلبية، يؤثر على تقييمه ويؤدي ذلك إلى خفض وإضعاف فاعليته. وللفاعلية الذاتية أهمية كبيرة من خلال تأثيرها الإيجابي في السلوكيات والأفعال التي يقوم بها الفرد في المواقف المختلفة. من جهة؛ نجد أنها تدفع الطالب للقيام بنشاطاته الدراسية وتساهم في تخفيف مستوى الضغوط لديه وكيفية مواجهتها، وترفع مستوى الرضا عن الحياة لديه وتساهم في تحصيله الدراسي، ومن جهة أخرى نقف على تأثيراتها الإيجابية في المجال المهني كونها مصدر وقائي من الإحترق النفسي وضغوط العمل، وتساهم في رفع شعور الرضا المهني والإلتزام الوظيفي كما تساهم في رفع وتحسين الأداء المهني، وقبل توضيح مدى مساهمتها في الأداء المهني لا بد من التطرق لمتغير الأداء والتعرف على كيفية تقييمه وهذا ما سيتم عرضه في الفصل الموالي.

# الفصل الثالث الأداء المهني

## تمهيد:

تسعى كل المنظمات جاهدة لتحقيق أهدافها والوصول إلى النتائج التي تم تحديدها مسبقاً، وهذا ما يسمى بالفعالية التنظيمية. ويمكن قياس هذه الأخيرة من خلال فعالية أداء الأفراد العاملين، فهذا ما دفع المنظمات بوضع أداءهم تحت مجهر التقييم بصفة مستمرة ومنتظمة للتأكد من أنهم يؤدون مهامهم بمستويات عالية وبالتالي فإن نجاح الفرد في مهمة ما يصب في الاستراتيجية المحددة لتحقيق أهداف المنظمة.

ولأهمية موضوع الأداء سيتم التركيز في هذا الفصل على مجموعة من العناصر والمتمثلة في: تداولات مفهوم الأداء واشتقاقاته، مفهوم الأداء، محدداته، أهمية وأهداف تقييم الأداء، خطوات تقييم الأداء، معايير وطرق تقييم الأداء، الجهات المسؤولة عن عملية تقييم الأداء، وسبل تحسين الأداء المهني، وذلك بغرض تحديده وتكوين نظرة متسعة حول مفهوم الأداء؛ وهذا ما أشار إليه "سوسي" (Saucier, 1994) "إن مصطلح الأداء يجب أن يحدد في كل مرة نريد أن نستعمله" (في: لحر، 2016، ص. 79).

### 1- تداولات مفهوم الأداء واشتقاقاته:

بحسب معجم علم النفس، يعني الأداء سلوك يهدف إلى إكمال عمل مستهدف أو هو التمرين الملاحظ للمهارة (طه، أبو النيل، قنديل، محمد، عبد الفتاح، د ت، 36). وحسب معجم المصطلحات التربوية والنفسية يعتبر الأداء: "إنجاز يتم باستخدام الفرد لإمكاناته الجسمية أو العقلية أو النفسية" (شحاته، النجار، 2003، ص. 29).

إن مصطلح الأداء (Performance) له اشتقاق وجذور حسب بعض القواميس، بحيث أنه مشتق من كلمة (Perfourmi) والتي تعني شكل أو نظام محقق والذي له أيضا معنى الإتمام (Parfaire).

إن الكلمة الفرنسية (Parformaner) التي بدأ التداول بها في حدود القرن الثالث عشر الميلادي، استعيرت من اللغة الإنجليزية، وبعدها تم تغييرها إلى كلمة (Performer)، ثم (Performance) في حدود القرن الرابع عشر الميلادي (في: لصفير، 2010، ص. 11).

وحسب "المُعْني الكبير" معجم اللغة الإنجليزية المعاصرة والحديثة تعني كلمة الأداء وما يقابلها باللغة

الإنجليزية (Performance) عمل، إنجاز، تأدية، إتمام (الكرمي، 1998، ص. 697)

ولقد أعطى "قاموس لاروس فرنسي - إنجليزي/ إنجليزي - فرنسي" (LAROUSSE French-English/ )

(English- French Dictionary, 2003, p. 733) لمصطلح الأداء (Performance) المعاني التالية: هو تأدية لعرض

تمثيلي أو مسرحي، ترجمة لأداء فني من قبل ممثل، موسيقي، راقص.

أما "لوبوتي لاروس" (Le petit Larousse, 2007, p. 805) يشير إلى كلمة (Performance) أنها إنجليزية

ويرجع أصلها إلى اللغة الفرنسية (parformer) والتي تعني "يُنجز" (accomplir). وقد قدم القاموس عدة تعاريف

للأداء منها: النتيجة المحصل عليها من قبل رياضي، أو من قبل حصان السباق... إلخ، في اختبار؛ ويعبر عن هذه

النتيجة بقيمة رقمية. ويشير الأداء أيضا إلى النجاح الملحوظ؛ مفخرة "إنجاز، عمل مُشرف". كما يعتبر القيام بعمل

ما بسرعة؛ أداء. ويقصد به النتيجة المحصل عليها في تنفيذ المهمة. وفي علم النفس نجد اختبارات الأداء وهي

اختبارات غير لفظية مخصصة أو مُعدّة لقياس بعض القدرات العقلية.

وقاموس "لوروبار" (Le Robert, 1966, p. 121) يعطي لمصطلح الأداء معنى "الإنجاز، التنفيذ، التحقيق"

ويشير إليه بالمفخرة؛ بمعنى الأعمال البطولية، موضحا ذلك في التعريف التالي: عمل بطولي لحصان في السباق،

لرياضي، ولفريق في اختبار أو امتحان (وذلك بالنسبة لرقم قياسي، أو بالنسبة لهذه أو تلك النتيجة المنتظرة). وأشار

إلى الأداء المعتمد؛ أي يتم ترتيب لاعب التنس وفقا لأدائه.

ويقصد بالأداء (Performance) في المعجم الموسوعي لمصطلحات التربية إنجليزي-عربي: "أنه العمل

الفعلي أو ما يُنجز فعلا، وهو يختلف عن القدرة أو القابلية الكامنة لدى المرء على الإنجاز" (نجار، 2003، ص.

792).

## 2- مفاهيم الأداء:

لطالما تم تعريف الأداء الفردي في العمل على أنه مؤشر عام يرتبط بمجموعة من المعايير التي تقيس النجاح المهني، أو تحقيق الأهداف المحددة. فعلى سبيل المثال؛ المعايير التي كانت معتمدة في أغلب الأحيان هي: الإنتاجية، حجم المبيعات، أو جودة المنتجات، والخدمات المقدمة. وبالتالي يظهر الأداء على أنه "صندوق أسود" ( Boite Noire) مماثل للفعالية، التي تهتم أو تركز على النتائج فقط ولا نعرف كيف تعمل.

هذه النقائص دفعت العديد من المؤلفين للتفكير بعمق وإمعان النظر حول المفهوم وتعريفه، مما سمح بتقديم

كبير في بناء المعرفة، كأعمال ( Borman et Motowidlo, 1993; Campbell, 1990; Campbell et al., 1996; Sackett, 2002; Schmidt et Hunter, 1992; Motowidlo, 2003; Van Dyne et al., 1995; Viswesvaran et Ones, 2000) وفي نفس السياق تشير أعمال كامبال ( Campbell, Dunnette, Lawler et Weick, 1970; ) (Campbell, 1990, 1999). ويقترح هذا الأخير تعريف الأداء الفردي في العمل باعتباره بناء سلوكي متعدد الأبعاد الذي يتوافق مع "مجموعة من السلوكيات أو الأفعال الفردية التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة"، والتي يمكن قياسها من حيث المساهمات في الأهداف (Voin et Roussel, 2012, pp. 4-5).

وهكذا، على الرغم من وجود مجموعة متنوعة من التعاريف والمعايير لقياس الأداء، فإنه يتم تعريفه على نحو متزايد بوصفه مجموعة من السلوكيات الموجهة نحو تحقيق أهداف المؤسسة، والتي بدورها تقوم بتثمينها، ويمكن تقييمها مباشرة (Voin et Roussel, 2012, p. 5).

وفي الآونة الأخيرة، عرّف "موتويدلو" (Motowidlo, 2003) الأداء في العمل بأنه القيمة الإجمالية المتوقعة أو المنتظرة من قبل المؤسسة لحلقات سلوكية كامنة يمارسها الفرد خلال فترة زمنية معينة ( cité par Hadj Kaddour, ) (Khiat, 2017, p. 86).

يستند هذا التعريف على عدة اقتراحات مهمة التي يستوجب الوقوف عندها:

أولاً، يشير الأداء الفردي إلى السلوكيات التي تثنمها المنظمة والتي تنتظرها أو تتوقعها من موظفيها. وهي تمثل مجموعة مشتركة من السلوكيات الكامنة التي تؤثر إيجابيا على تحقيق الأهداف التنظيمية، بعبارة أخرى فعالية المؤسسة (الإنتاجية، الإبداع، الربحية، النمو، الجودة، رضا العملاء/ الزبائن) وعلى الفرد أن يستعملها في فترات زمنية مختلفة (حلقات سلوكية). ثانياً، يشير هذا التعريف إلى أن أداء الفرد قد يتذبذب أو يتقلب مع مرور الوقت، ولكنه قد يكون مرتفعاً في بعض الأعمال ومنخفضاً في أخرى. ومع ذلك نستطيع في أي وقت تقدير مجموع السلوكيات لإعداد تقييم شامل لأداء الفرد. وأخيراً، طبقاً للتعريف المقترح من طرف "موتويدلو" (Motowidlo, 2003)، يكون المجال المفاهيمي للأداء متعدد الأبعاد. وبالتالي يوجد العديد من الأبعاد النظرية التي تقابل كل منها فئة من السلوكيات المتجانسة والمتشابهة التي تسهل تحقيق أهداف المنظمة ومن المهم تحديدها (Voin et Roussel, 2012, p. 6).

وعلى ضوء ما سبق يقترح "فوارين وروسال" (Voin et Roussel, 2012, p. 6) تعريف الأداء الفردي في العمل باعتباره بناء متعدد الأبعاد يغطي مجموعة من السلوكيات المجمعّة أو المعبئة من طرف الفرد لتحقيق النتائج المنتظرة أو المتوقعة من طرف المنظمة والتي يمكن تقييمها.

وفيمايلي بعض التعاريف المقدمة من طرف المؤلفين في البيئة العربية:

يقصد بالأداء هو "الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة" (بربر، 2008، ص. 172).

ويعرف "المير" الأداء بأنه "نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة".

أما "الخزامي" فقد اعتبر الأداء "سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة: فعرفه بأنه سلوك يحدث نتيجة، وهو ما يقوم به الفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليه الآخرون" (بي: بنات، 2009، ص. 32).



ويرى قاسيمي (2011، ص. 10) أن الأداء هو "جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية وتصميم المهام، وقدرة التنظيم والأفراد، وقواعد السلوك الجماعي، بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية". وهو "درجة إتمام إنجاز المهام المسندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالجهود والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات والاستعدادات المختلفة".

وأشار كل من غربي، سلاطينية، و قيرة (2007، ص. 130) للأداء بأنه "يرتبط بالمجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة، وفي نفس الوقت، يعبر على المستوى الذي يحققه هذا الفرد، سواء من ناحية كمية وجوده العمل المطلوب، أو الوقت المحدد للقيام به".

يشير الأداء الوظيفي إلى "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج" (أبو شرح، 2010، ص. 17).

وحسب معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة فالأداء هو "عبارة عن الناتج الفعلي للجهد المبذول من قبل الفرد، ويتأثر هذا الأداء بمقدار استغلال الفرد لطاقته وإمكانياته، وفي الوقت نفسه بمقدار الرغبة لدى الفرد في الأداء. فهذا الأخير إذن هو حصيلة لتفاعل المعادلة التالية: الأداء = القدرة × الرغبة.

فالقدرات العالية والرغبة القوية لدى الفرد سوف تساعد على أن يكون أداؤه فعالاً" (كشروود، 2007، ص. 438).

ويتفق معه المليحي (2011، ص. 90) ويشير للأداء بأنه "مجموعة الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال بعض الأفراد العاملين بها نتيجة التفاعل بين قدرات الفرد ودافعيته نحو العمل".

ويعرف الأداء على أنه "ما يصدر عن الفرد من سلوك لفظي أو مهاري، وهو يستند إلى خلفية معرفية معينة، وهذا الأداء يكون عادة على مستوى معين، ويظهر قدرة الفرد أو عدم قدرته على أداء عمل ما" (بلمقدم، 2009، ص. 11).

على ضوء ماسبق تقترح الباحثة تعريف الأداء المهني على أنه يتضمن مدخلات ومخرجات؛ تتمثل مدخلاته في مجموع السلوكيات التي يقوم بها الفرد خلال فترات معينة من الزمن للمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة ويتم ذلك باستخدام إمكاناته الجسمية أو العقلية أو النفسية، أما المخرجات فتتمثل في الأهداف المتوقعة أو المنتظرة من طرف المؤسسة والتي يمكن تقييمها. علما أن الأداء متفاوت مادام مقترنا بالسلوكيات؛ بمعنى أنه يرتبط بالفروق الفردية، ويمكن أن يتفاوت أو يتقلب لدى الفرد نفسه مع مرور الوقت، وذلك مقارنة بالنشاطات أو الأعمال التي يقوم بها (أو المكلف بها) فقد يرتفع أداؤه في أعمال وينخفض في أعمال أخرى أو يتدنى مستوى أدائه في بعض الأوقات.

### 3- محددات وأبعاد الأداء:

إن سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد تحدده ثلاثة عوامل رئيسية هي:

1. **الجهد المبذول:** ويعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل وتحفيزه لأداء عمله وذلك لوجود علاقة

بين الجهد المبذول وتحفيز الفرد لأداء عمله.

2. **القدرات والخصائص الفردية:** وهي تمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة والتي تحدد درجة فاعلية الجهد

المبذول.

3. **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** وهي تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وكيفية

أدائها وتفاعل هذه العوامل مع بعضها لتحديد أدائه، وبالتالي يكون مضمون أداء الفرد هو مصلحة تفاعل

دافعيته للأداء مع قدرته المتمثلة في خصائص الفرد وقدراته وإدراكه لمكونات عمله. ويمكن تلخيصها في

المعادلة التالية: الأداء = الدافعية × القدرة × الإدراك.

وخلاصة هذا أن سلوك الأداء الذي يمارسه الفرد يتحدد بتفاعل وامتزاج دافعيته مع قدرته ومع إدراكه، كما

أننا لا ننسى أن كفاءة محددات الأداء التي تحدد من خلال:

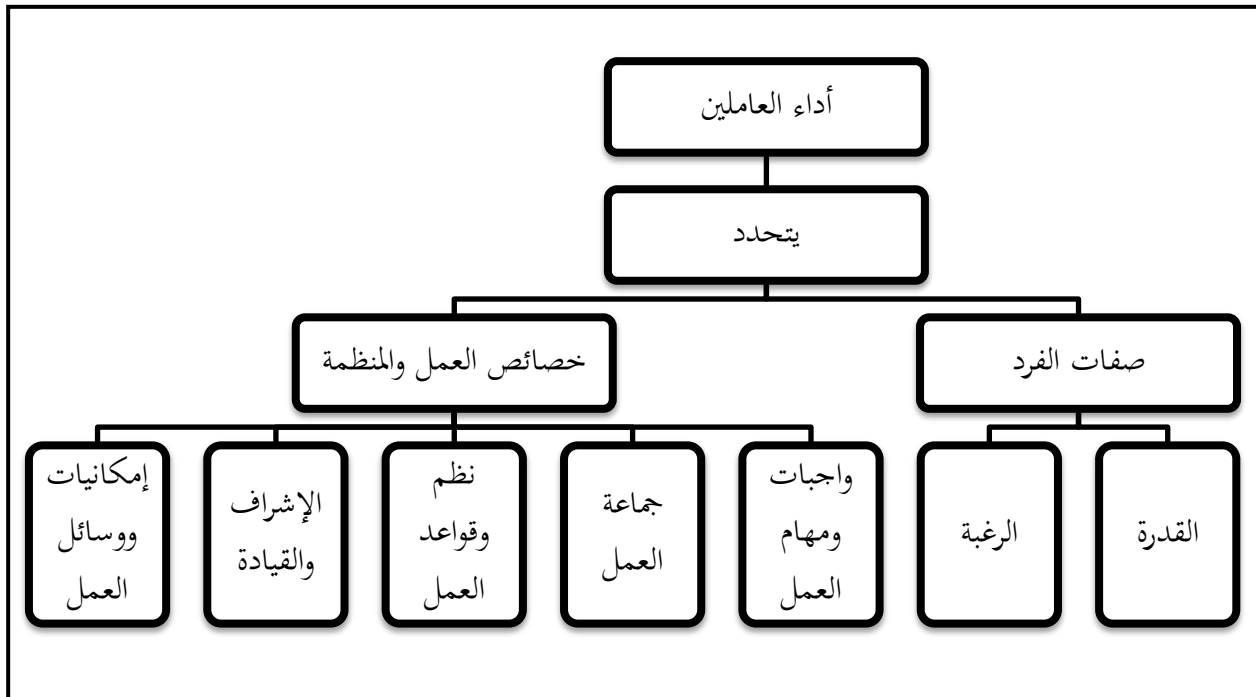
1. صفات الفرد.

2. خصائص العمل والمنظمة.

وتتمثل صفات الفرد في القدرة على العمل والتي تتضمن المهارات والمعلومات والخبرة التي يتطلبها أداء العمل

وكذلك الرغبة التي تتمثل بالدوافع والاقتناع والخوافز نحو العمل (إندارة، 2010، ص ص. 240-241)، والشكل

رقم (6) يبين محددات كفاءة أداء العاملين:



شكل رقم (6) يبين محددات كفاءة أداء العاملين (إندارة، 2010، ص. 241)

- أبعاد الأداء عند كامبال (Campbell, 1990):

حاول عدد قليل من الباحثين اقتراح نماذج متعددة العوامل التي تسمح بتحديد مجموعات من الجوانب

السلوكية والموقفية للأداء الفردي، كامبال (Campbell, 1990) هو واحد من أوائل المؤلفين الذين قاموا بذلك. يجدد

النموذج الذي يقترحه كامبال (Campbell) ثمانية أبعاد سلوكية لأداء العمل. هاته العوامل الثمانية تكون؛ شاملة

وعامة ومستقلة. "شاملة"، لأنه يمكن ملاحظتها في أي منظمة. "عامة"، لأن محتواها عام ويمكن تكيفه مع خصوصيات كل مؤسسة، حسب طبيعة الوظائف، والتنظيم الداخلي وقيود أو ضغوط السوق. "مستقلة"، لأنها ليست جميعها ملائمة في نفس الوقت مع كل وظيفة بالمؤسسة. يمكن لوظيفة ما أن تكون معنية بإحدى هذه العوامل. ومع ذلك، في أي مؤسسة ينبغي أن توجد كل هاته العوامل في نطاق الوظائف التي تقدمها ( cité par Charbonnier, Silva, Roussel, 2007, p. 3).  
تشكل أداء العمل المحددة من طرف كامبال (Campbell, 1990).

جدول رقم (1) يبين ثمانية أبعاد سلوكية لأداء العمل وفقاً لكامبال (Campbell, 1990) ( cité par Charbonnier, )  
(Silva, Roussel, 2007, p. 4)

الأبعاد	التعريف
المهارات في المهام الخاصة بالوظيفة	مستوى المهارة الذي ينفذ به الفرد المهام التقنية الخاصة بوظيفته.
المهارات في المهام غير المتخصصة بالوظيفة	القدرة على إتقان المهام المشتركة في العديد من وظائف المنظمة. هذه القدرة بديل لمهارات البراعة والقدرة على التكيف.
الإتصال الكتابي والشفهي	القدرة على التواصل بوضوح وفعالية، شفها أو كتابيا في العمل.
بذل الجهد في العمل	القدرة على إظهار جهد إضافي، والعمل بفعالية في ظل الظروف الصعبة (الدافع لأداء المهام المنوطة أو الموكلة بحيوية وقوة ومثابرة)
المحافظة على الإنضباط الشخصي	القدرة على تجنب السلوكيات السلبية أو النتائج العكسية مثل (مخالفة القوانين الداخلية، التغيب، عدم الإلتزام بالمواعيد)
المساهمة في أداء فريق العمل وأداء الزملاء	القدرة على دعم، ومساعد، والمشاركة في تنمية الزملاء؛ لتسهيل سير عمل الجماعة كونها نموذجا يقتدى به، والحفاظ على الجماعة الموجهة

نحو تحقيق الأهداف، أو تعزيز مشاركة الأعضاء الآخرين.	
الإشراف	القدرة على التأثير بشكل إيجابي على أداء المرؤوسين من خلال الصفات القيادية التي يعبر عنها الفرد (تحديد الأهداف، التأثير على تبني السلوكيات المتوقعة، المكافأة أو العقاب المناسب)
التسيير والإدارة	القدرة على تسيير الفرق (التحكم في مهام منح أو توزيع الموارد، التنظيم، ومراقبة فعالية الفريق) وتطوير الخدمة (كزيادة الموارد البشرية، والمالية، والمادية).

من خلال ما سبق ذكره يمكن القول أن الأداء المهني يتحدد من خلال عاملين هما: خصائص الفرد وخصائص العمل والمنظمة؛ وتمثل خصائص الفرد في: قدرة الفرد على إنجاز المهام الخاصة بوظيفته وإتقان مهام أخرى مشتركة مع عدة وظائف داخل المنظمة، والقدرة على بذل الجهد أثناء أدائه للمهام المنوطة به والمثابرة عليها لبلوغ الأهداف المنتظرة، والقدرة على التواصل بفعالية مع أفراد المنظمة كتابيا وشفهيا. وفيما يخص خصائص العمل والمنظمة تتمثل في: الالتزام بقواعد وقوانين المنظمة، والقدرة على المساهمة في رفع أداء جماعة العمل وأداء الزملاء، والتأثير فيهم وفي المرؤوسين والتحكم في التوزيع العادل لموارد المنظمة. ويمكن القول أن استخدام النموذج المتعدد العوامل (الأبعاد الثمانية لكامل (Campbell)) يسمح بتحديد المحددات النفسية الأساسية للأداء المهني.

#### 4- مفهوم تقييم الأداء:

تعددت التسميات التي أطلقها كتاب الإدارة على تقييم الأداء فقد سميت بتقييم الأداء ( Performance Evaluation) كما سميت بقياس الكفاءة (Rating) كما سميت بتقييم الكفاءة (Efficiency Evaluation) إلا أن أفضل تسمية لها هو تقييم الأداء لانتشار استعمالها. كذلك تعددت تعاريف تقييم الأداء:

إذ عرّف أنه "تقييم كل شخص من العاملين في المنشأة على أساس الأعمال التي أتمها خلال فترة زمنية معينة وتصرفاته مع من يعملون معه" (رضا، 2010، ص. 153).

يعرف كشرود (2007، ص. 439) تقييم الأداء بأنه "الطريقة التي تحصل بها المنظمة على معلومات مرتدة حول فعالية العاملين كأفراد وجماعات، وتقوم بوظيفة المراجعة والرقابة في المنظمة".

وحسب دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل يعني تقييم الأداء "مجموع الخطوات العقلانية التي تتبعها إدارة التنظيم بعد كل فترة محددة من العمل لقياس نتائج الأداء وملاحظة مدى تحقيق الأهداف".

أو هو "العملية التي يتم من خلالها مقارنة النتائج المحققة بالإمكانات والمعايير المعتمدة لاستنتاج عناصر القوة والضعف في التسيير وفي الأفراد من أجل التحسين والتطوير والتغيير" (قاسيمي، 2011، ص. 44).

يقصد بتقييم الأداء أنه "عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بطريقة منصفة وعادلة لتجرى مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفايتهم في العمل الذي يعملون به" (الطائي، الفضل، والعبادي، 2006، ص. 226).

يعرّف "بيتش" (Beach) تقييم الأداء بأنه "العملية التي تتضمن الإجراءات المنظمة لتقييم أداء العاملين في أعمالهم الحالية وبحث إمكانية تنميتها وتطويرها في المستقبل" (المغربي، 2007، ص. 258).

كما يقصد بتقييم الأداء "تحليل وتقييم أداء العاملين لعملهم ومسلكهم فيه وقياس مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء الوظائف الحالية التي يشغلونها وتحملهم لمسؤولياتهم وإمكانية تقلدهم لمناصب ووظائف ذات مستوى أعلى" (القحطاني، 2008، ص. 162).

ويعرفه ماهر (2007، ص. 406) على أنه "نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم".

كما يعتبر تقييم الأداء "نشاط شامل ومستمر ومنظم ودوري، يهدف إلى تحديد مدى صلاحية الفرد في أدائه للمهام الموكلة إليه، ومستوى أدائه لهذه المهام، ومدى التزامه بالمعايير التنظيمية خلال فترة زمنية معينة" (دهمان، 2010، ص. 278).

ومنهم من اعتبر عملية تقييم الأداء "وسيلة لتعريف العامل بمستوى أدائه واقترح التغييرات التي يحتاجها في سلوكه واتجاهاته ومهاراته ومعرفته" (حاروش، 2011، ص. 85).

كما يمكن تعريف تقييم الأداء بأنه "عملية إصدار حكم عن أداء وسلوك العاملين في العمل. ويترتب على إصدار الحكم قرارات تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين أو ترقيتهم أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها، أو تنزيل درجتهم المالية، أو تدريبهم وتنميتهم أو تأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم" (درّة، الصباغ، 2008، ص. 259).

ويعرف تقييم الأداء "بأنه عملية التقييم والتقدير المنتظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لإنجاز الفرد في العمل وتوقعات تنميته وتطويره في المستقبل" (بربر، 2000، ص. 125).

يشير زايد (2006، ص. 175) لتقييم الأداء بأنه "عملية قياس الأداء وتقييمه للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف".

من التعاريف السابقة يمكن استنتاج مايلي:

إن عملية تقييم الأداء نشاط شامل ومستمر ومنظم ودوري؛ بمعنى أنها عملية إدارية مخطط لها مسبقا بشكل رسمي وتتم وفقا لقواعد وقوانين، وتمتاز بالشمولية؛ لأن تقييم الأداء يشمل جميع الموظفين بالمؤسسة من رؤساء ومرؤوسين في كافة المستويات الإدارية، وهي عملية مستمرة ودورية؛ بمعنى أنها مستمرة يوميا وغير موسمية وإن كانت نتائجها النهائية تستخرج على فترات متباعدة وقد تكون بعد ثلاثة أشهر من عمل الموظف أو كل ستة أشهر أو كل

سنة وهذا حسب أهداف المؤسسة من عملية التقييم. ويستلزم ذلك ملاحظ أو مراقب لأداء الموظف، وغالبا ما يكون الرئيس المباشر، وتتم وفقا لمعايير ومعدلات موضوعية محددة مسبقا.

كما تعتبر عملية تقييم الأداء إيجابية لأنها لا تسعى فقط لكشف نقاط الضعف ولكنها تهتم أيضا بنقاط القوة التي يُحرزها الموظف خلال سعيه لتحقيق أهداف المؤسسة، ويترتب على ذلك إجراءات إدارية تتعلق بالاحتفاظ بالموظفين أو ترقيتهم أو نقلهم إلى عمل آخر داخل أو خارج المؤسسة، أو تدريبهم وتنميتهم وتحسين أدائهم أو تغيير سلوكياتهم عند الوقوف على نقاط الضعف، ويمكن فصلهم أو الاستغناء على خدماتهم.

#### 5- أهمية وأهداف تقييم الأداء:

##### 1.5- أهمية تقييم الأداء:

ككل عملية إدارية فتقييم الأداء يعتبر ذو أهمية كبيرة تعود بالفائدة على الرؤساء والمرؤوسين والمشرفين وكذا المؤسسة ككل وسوف نتطرق فيما يلي لأهمية تقييم الأداء لكل من الأطراف السابقة.

#### بالنسبة للعمال:

- احساس العامل بالمسؤولية بأن أداءه موضع تقييم من قبل رؤسائه وأن نتائج التقييم سوف يترتب عنها اتخاذ قرارات تمس مستقبله الوظيفي فإنه سيشعر بالمسؤولية، وبالتالي سيبدل كل ما في وسعه ليكسب رضا رؤسائه حتى لا يتعرض لأحكام تحرمه من المزايا والتعويضات.
- اختبار العامل تحت التجربة حيث تلزم القواعد القانونية في التوظيف على أن يخضع العامل الجديد إلى فترة من التجربة تختبر فيها مدى صلاحيته لشغل الوظيفة وهذا لتجنب تبعات الاختيار غير السليم.
- تطوير أداء العامل حيث أن تقييم الأداء يكشف عن نقاط الضعف التي يتم علاجها وهذا بهدف تطويره.
- زيادة مستوى رضا العمال حيث يعتبر الرضا الوظيفي من أهم الحاجات التي يسعى إليها العامل. فتقييم الأداء يكشف عن مدى إنجاز المهام ومهاراته ومستوى الجهد المبذول.

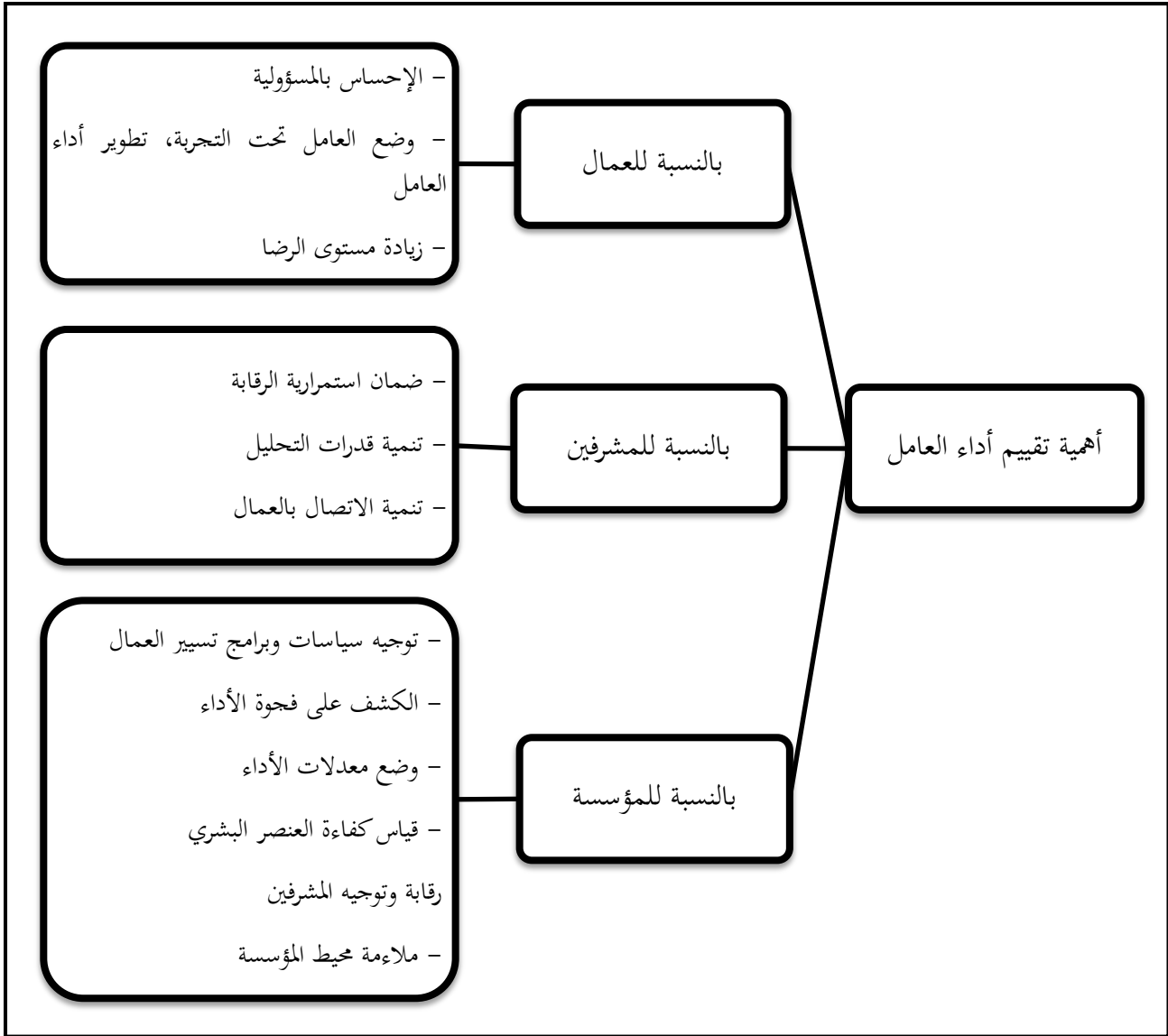


## بالنسبة للرؤساء

- ضمان استمرارية الرقابة والإشراف لأن التقييم وفق نظام محدد ومواعيد محددة سيلزم تتبع منجزات الأعمال والتقييم وإعداد التقارير حول كفاءاتهم والاحتفاظ بها لتدوين النتائج كوثائق تثبت صحة التقييم والتقدير بمواضيعه.
- تنمية القدرة على التحليل: شعور المسؤولين على أنهم مطالبين بوضع تقديرات دقيقة وحساسة يجعلهم ينمون قدراتهم كي لا يتعرض تقييمهم إلى الطعن والنقد.
- تنمية الاتصال بين المشرف والعمال حيث نجد أن الاتصال المباشر بالعمال أثناء التقييم والمناقشة معهم يخلق جوا من العلاقات الحسنة بين العمال والمشرفين.

## بالنسبة للمؤسسة:

- إن وجود نظام لتقييم الأداء في المؤسسة يعد ضرورة ملحة لما يحققه لها من فوائد تساهم في رفع الكفاءة الانتاجية كما تتجلى هذه الأهمية في الجوانب التالية:
- الكشف عن فجوة الأداء بين الأهداف العامة للمؤسسة والأهداف الخاصة بالعمل.
- وضع معدلات أداء العمل من أجل الوصول إلى تقارير تقييم الأداء وتحديد المستوى المطلوب لأداء العامل.
- قياس كفاءة العنصر البشري من خلال الحصول على المعلومات المترددة التي تعكس جوانب القوة في آدائه والقابلية للتحسين (السيد، 2009، ص ص. 304-305).
- ويمكن وضع مخطط يوضح أهمية تقييم الأداء بالنسبة للعمال، للرؤساء والمؤسسة ككل.



شكل رقم (7) يوضح أهمية تقييم الأداء بالنسبة للعمال، للرؤساء والمؤسسة ككل (السيد، 2009، ص. 306)

وتظهر أهمية هذه الوسيلة أيضا عند النظر إلى المجالات التي تستخدم فيها نتائج تقييم الأداء، وأهمها:

- تحسين أداء الموظف وتطويره.
- وسيلة لتحديد المكافآت والعلاوات الدورية.
- أداة للكشف عن الاحتياجات التدريبية.
- وسيلة للحكم على مدى سلامة سياسات الاختيار والتعيين والتدريب..... إلخ، وأساس موضوعي كذلك لرسم هذه السياسات (أبو شيخة، 2010، ص. 332).

وحسب الطائي وآخرون (2006، ص ص. 227-228) تتضح أهمية التقييم من خلال مايلي:

- تمثل العملية أحد أهم الأنشطة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية التي تعتبر عملية تنظيمية مستمرة يقاس من خلالها ملاحظات أداء الأفراد العاملين.
- تستطيع المنظمة من خلال عملية التقييم الوقوف على نقاط القوة والضعف وانعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفاعلية المنظمة.
- تساعد على تزويد المستويات الإدارية بالوسائل الكفيلة لقياس وتخطيط الأداء داخل الوحدة الاقتصادية وبالتالي اعتمادهم على حقائق صحيحة وواقعية عند اتخاذ القرارات.
- مؤشرات الأداء تعتبر بمثابة نوع من الحوافز للتنظيم البشري داخل الوحدة الاقتصادية إذا ارتكزت على أسس سليمة.
- رفع معنويات العاملين: حيث إن جواً من التفاهم والعلاقات الطيبة يسود العاملين والإدارة عندما يشعر العاملون أن جهودهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير الإدارة وإن الهدف الأساسي من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء على ضوء ما يظهره التقييم.
- دعم إجراءات الترقية والنقل وإثبات عدالتها وتحديد المكافآت الشخصية ومنح العلاوات كما تعتبر وسيلة فعالة لمعرفة الذين هم بحاجة إلى الانتقال لوظائف أخرى تتفق مع قدراتهم.
- استمرار الرقابة والإشراف: إن تقييم الأداء وفق نظام محدد ومواعيد محددة سيلزم الإدارات تتبع منجزات العاملين وتقديم تقاريرهم حول كفاءتهم والاحتفاظ بسجلات لتدوين ملاحظاتهم ونتائج تقييمهم كوثائق للحكم على صحة التقييم والتقييد بمواعيده وبذلك يضمن استمرارية الرقابة والإشراف.
- يشكل فرص للعاملين لتدارك أخطائهم والعمل على تجنبها وتنمية مهاراتهم وتحقيق ما يصبون إليه من ترقية وتسلق السلم الوظيفي والحصول على مكافآت وتعويضات مجزية.

- يفيد في رفع الروح المعنوية للعاملين وتوطيد الصلات والعلاقات بين الرئيس والمرؤوس كما يفيد في خفض معدل الدوران الوظيفي والسلبيات في سلوك العاملين من غياب وإهمال وعدم الحماس للعمل.
- يسهم في الكشف عن الكفاءات الكامنة غير المستقلة للعاملين ويسهم في تعديل معايير الأداء وزيادة أداء العاملين ويسهم في رسم خطة القوى العاملة للمنشأة وما تتطلبه من تنمية وتدريب وتوفير المكافآت والحوافز للعاملين.

يمكن توضيح أهمية تقييم الأداء من خلال مايلي:

- رفع الروح المعنوية للعاملين.
- إدراك نقائص الأفراد وتحسينها من خلال عملية التدريب.
- مشاركة الموظف في تخطيط مساره المهني.
- تساعد المسؤولين في فهم سياسة الموارد البشرية والمشاركة فيها.
- تساعدهم كذلك في تحمل مسؤولية المرؤوسين.
- تدعم إجراءات الترقية، النقل..... إلخ.
- تساهم في تحسين الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.
- التحسين المستمر لنظام التقويم والمساهمة في تعديل معايير الأداء. وهذه الأهمية تعم جميع الأطراف؛ المسؤولين، المرؤوسين والمؤسسة ككل.

## 2.5- أهداف تقييم الأداء:

حسب بربر (2000، ص. 125) تقوم برامج تقييم الأداء بتحقيق هدفين:

- هدف إداري: وذلك عن طريق اتخاذ القرارات المتعلقة بالنقل والترقية والاستغناء.... إلخ.

- **هدف تطويري:** وذلك عن طريق تحديد نقاط الضعف عند العاملين تمهيدا للتغلب عليها بالإضافة إلى زيادة حفز العاملين عن طريق استخدام طرق موضوعية في عملية التقييم.

في الواقع إن معظم المؤسسات تدعي أن برامج التقييم لديها توضع لتحقيق هاذين الهدفين معا، لكن في الحقيقة أن معظم هذه البرامج تخدم الهدف الإداري بالدرجة الأولى.

وحدد كل من "جيل ولوشر" (Gill & Locher) أهداف تقييم الأداء في الآتي:

- المساعدة في تحسين مستوى الأداء الفعلي/الحالي.

- إحدى طرق تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين.

- المساعدة في تخطيط المسار الوظيفي.

- المساعدة في تخطيط الموارد البشرية.

ويضيف "باركينسون" (Parkinson) أهدافاً أخرى هي كالتالي:

- العدالة والدقة في المكافآت.

- العدالة الموضوعية في الترقيات (في: أبو النصر، 2012، ص. 126).

ويرى "مصطفى كامل" أن أنظمة تقييم الأداء تهدف إلى العدالة والدقة في المكافآت، وتحديد الأفراد الممكن ترقيةهم، وتوفير نظام اتصالي ذو اتجاهين.

وبدیهي أن تحديد الأهداف للنظام يعتبر من الأمور الهامة ولقد أثبت كثير من الدراسات أن أسباب فشل

كثير من أنظمة تقييم الأداء يرجع لعدم تحديد أهدافها مسبقاً أو عدم الدقة والوضوح. (في: نوري، 2010، ص 339-340).

يشير فيه، وعبد المجيد (2005، ص ص. 267-268) إلى تقييم الأداء بأنه يهدف إلى تحقيق مايلي:

- المساعدة في تحديد سياسات الترقية أو النقل أو الفصل أو المكافأة، أو غير ذلك من الحوافز أو العقوبات.

- اكتشاف نقاط الضعف لدى العاملين، كأساس يتم عليه تحديد الاحتياجات التدريبية.
  - اكتشاف العناصر البشرية المتفوقة، وتحديد مجالات أو نطاق إبداعها.
  - مساعدة المشرفين أو الرؤساء المباشرين على تعلم: كيف يمكن أن يقيم الرؤساء مرؤوسيههم؟
  - المساعدة في تحديد الأعمال والمهام، أو التوكيلات التي يناط أمر إنجازها بالموظفين، في ضوء قدراتهم وإمكاناتهم وطاقاتهم.
  - الاستفادة من ذلك في مراقبة ومتابعة تصرفات الموظفين بشكل عام، وفي إجراء مقابلات معهم واختبارهم بصورة أكثر تحديدا.
  - المساعدة في تحديد سبل تطور الموظفين، وفي دفعهم لتطوير أنفسهم.
  - إيجاد مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي، عن طريق توكيد هذه العلاقة والعدالة في التقويم، والموضوعية في إصدار الأحكام.
  - الاستفادة من ذلك في تحديد سياسة الأجور والمرتبات، وغيرها من السياسات الأخرى، ذات الصلة بالإدارة.
  - تحديد تكاليف العمل الإنساني، وإمكانية ترشيد السياسات الإنتاجية، وسياسات التوظيف، عن طريق الربط بين العائد والتكلفة.
- مما سبق نستوضح أنه هناك هدفين لعملية تقييم الأداء؛ هدف إداري يشمل اتخاذ قرارات تتعلق بمستقبل الموظفين: كالترقية، النقل... الخ. هدف تطويري ويتم ذلك بعد استغلال نتائج تقييم الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية التي بدورها تسمح بإعداد برنامج تدريبي سليم لمعالجة جوانب القصور لدى الموظفين.

## 6- خطوات تقييم الأداء:

قد اختلف الباحثون في عدد الخطوات التي تتكون منها عملية تقييم الأداء فبعضهم توسع في تلك الخطوات

وبعضهم ضيق منها. فمثلا "جاري لاثام" (Gary p. Latham) و "كينيث وكسلي" (Kenneth N. Wexley)

حددا الخطوات التالية لعملية تقييم الأداء:

1. استعراض المتطلبات القانونية.

2. اجراء تحليل الوظائف.

3. تطوير أداء التقييم.

4. اختيار الملاحظين (المقيمين).

5. تدريب الملاحظين (المقيمين).

6. قياس الأداء.

7. تزويد الموظفين بنتائج التقييم.

8. وضع أهداف التقييم في ضوء النتائج.

9. منح الثناء أو الجزاء نتيجة تقييم الأداء (في: درّة، الصباغ، 2008، ص. 262).

أما العزاوي، وحواد (2010، ص. 384) فإنهما يقتصران على خمس خطوات في عملية تقييم الأداء وهي:

1. تحديد أسس المسائلة عن العمل و أهدافه: هي بيانات مسجلة للعمل الواجب إنجازه من قبل الموظفين وكيفية

تقييم هذا العمل.

2. التقييم المستمر: في هذه الخطوة يجب على المدير أن يكون على دراية بأداء كل موظف وذلك من خلال

الملاحظة الشخصية، كلما أمكن ذلك.

3. استكمال استمارة تقييم الأداء: يجب على الإدارة أن تضمن أو تؤكد أن نفس معايير القياس تطبق على كل الموظفين الذين يؤديون نفس العمل.

4. إدارة مناقشة منهجية التقييم: بصفة عامة كلما دعت الضرورة، ولكن على الأقل كل عام، يجب أن يلتقي المدير و الموظف بهدف مناقشة منهجية لتقييم الأداء.

5. إدارة مناقشة المرتب: بعد الإخطار بالموافقة النهائية على التوصية بالمرتب يستوجب الأمر أن يقوم المدير بمناقشة تطور المرتب مع الموظفين.

وحسب أبو الحجاج (2010، ص. 191) فترجع أهمية عملية التقييم والنتائج المترتبة عليها والجهد والوقت الذي يجب انفاقه في الإعداد لها ووضع برنامج دقيق ومحدد للقيام بتحقيق الأهداف المرجوة ويمكن إجمال خطوات إعداد التقييم في النقاط التالية:

1. تحديد أسلوب تقييم الأداء.

2. اختيار طرق التقييم.

3. تحديد طريقة اخبار الشخص بنتائج التقييم.

في حين حدد الشاويش (2007، ص. 101) خطوات تقييم الأداء في النقاط التالية:

1. وضع معايير قياس الأداء.

2. تحديد طريقة قياس الأداء.

3. تحديد مصادر جمع البيانات لتقرير قياس الأداء.

4. تحليل تقارير قياس الأداء.

5. مناقشة تقارير قياس الأداء مع العاملين.

6. تحديد مدة (عدد مرات) قياس الأداء.



الخطوات الست المهمة في عملية تقييم الأداء حسب الموسوي (2006، ص. 166) هي كالآتي:

1. تحديد متطلبات التقييم أي تحديد ما تتوقعه المنظمة من أعمالها و موظفيها أثناء قيامهم بواجباتهم أي بعبارة أخرى تحديد المعايير أو المقاييس والمتطلبات الأخرى التي تتطلبها عملية التقييم والتي لهما مساس مباشر بمصالح الأفراد والمنظمة.
2. مناقشة متطلبات التقييم مع الأفراد في المنظمة وتغيير المتطلبات عند الحاجة لإرضاء كلا الطرفين.
3. مراقبة وملاحظة (عن طريق المشاهدة) كيفية أداء الموظف أو العامل واجبه المناط به.
4. تقييم أداء العامل أو الموظف طبقا للمتطلبات التي تم الاتفاق عليها في النقطتين الأولى والثانية.
5. مناقشة التقييم مع العامل أو الموظف.
6. اتخاذ القرار بهذا الشأن.

في حين يتفق معه الصيرفي (2007، ص. 219) في نفس الخطوات ويذكرها على هذا النحو:

1. تحديد المعايير التي تستند إليها عملية التقييم ومن المفضل أن تكون هذه المعايير كمية ومن النوع الذي يسهل قياسه تجنباً للتحيز الشخصي.
2. مناقشة هذه المعايير مع العاملين بالمنظمة، والاتفاق معهم على مضمونها وأوجه النشاط التي تتناولها.
3. مراقبة وملاحظة أداء العامل الفعلي للعمل المنوط به.
4. تقييم أداء العامل وفقاً للمقاييس السابقة.
5. مقارنة الأداء الفعلي بما هو مستهدف، ومعرفة أوجه القصور.
6. اتخاذ القرارات اللازمة لمعالجة أوجه القصور إن وجدت.

من خلال ما سبق يمكن القول أن رغم اختلاف الباحثين في عدد الخطوات التي تتكون منها عملية التقييم

إلا أنها تبقى نفس الإجراءات المتبعة والمتمثلة في:

- تحديد متطلبات التقييم وأهدافه.
- اختيار طرق التقييم وتدريب المشرفين.
- مناقشة طرق التقييم مع العاملين.
- مقارنة الأداء الفعلي بما هو مستهدف.
- مناقشة النتائج مع العاملين.
- اتخاذ القرارات اللازمة لمعالجة أوجه القصور إن وجدت.

## 7- معايير تقييم الأداء:

يمكن تعريف معايير تقييم الأداء بأنها "معدلات قياسية تستطيع إدارة الوحدة المحلية أن تسترشد بها كأساس للتقييم والمراجعة وذلك بمقارنة النتائج التي تحققها تلك المعدلات" (مجيد، 2011، ص. 28). كما تعني "العوامل التي نقيس بموجبها، أو بها أداء العاملين في المنظمة" (درة، الصباغ، العدوان، أحمد، 2008، ص. 276).

إن على مسؤولي إدارات الموارد البشرية، وهم يضعون نظاما لتقييم أداء العاملين، أن يجيبوا على السؤال التالي:

- ماذا نقيم في أداء الموظفين؟
- و ما الجوانب التي نقوم بتقييمها في أداء الموظفين؟ إن تحديد هذه الجوانب هو ما يسمى بتحديد معايير تقييم الأداء.

والواقع أن تحديد معايير تقييم الأداء أمر ضروري لنجاح نظام تقييم الأداء لأنه يشكل أرضية واحدة ينطلق منها الأطراف أصحاب العلاقة في التقييم، وعلى رأسهم العاملون ورؤسائهم ومن الأمثلة على المعايير:

- معرفة العمل.
- القيادة.

- المبادرة.
- الإبداع.
- نوعية الأداء.
- حجم العمل.
- التعاون.
- القدرة على اتخاذ القرارات.
- القدرة على حل المشكلات.
- القدرة على الاتصال.
- القدرة على التخطيط.
- القدرة على التنظيم.
- الاتجاهات نحو العمل.
- تفويض السلطات.

ومن الملاحظ أن هذه المعايير أو الجوانب والعوامل عناصر متنوعة بعضها يتعلق بسلوك الموظف، وبعضها يتعلق بشخصيته، وبعضها يتعلق بالنتائج والإنجازات التي يحققها (درة، الصباغ، 2008، ص. 265).

في حين يقسمها ماهر (2007، ص. 416) إلى ثلاثة: نواتج الأداء، سلوك الأداء، صفات شخصية.

1. معايير نواتج الأداء: كمية الأداء، جودة الأداء.

2. معايير سلوك الأداء: معالجة شكاوي العمال، إدارة الاجتماعات، كتابة التقارير، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء، قيادة المرؤوسين.

3. معايير صفات شخصية: المبادرة، الانتباه، دافعية العمل، الاتزان الإنفعالي.

بينما يشير الهيتي (2000، ص. 180) إلى اختلاف الباحثين في تحديد هذه المعايير، فمنهم من خصص مجموعة من المعايير لكل مستوى تنظيمي، ومنهم من قدم مجموعة معايير يمكن تطبيقها على جميع الوظائف أو الأعمال الإدارية، ومن أمثلة تلك المعايير: العمل، القيادة، الإبداع، الأداء، حجم العمل، القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على حل المشاكل، وتفويض السلطات.

وبصورة عامة فإن هذه المعايير تؤكد على جانبين أساسيين هما:

1. **موضوعي:** يعبر عن المقومات الأساسية، التي تستلزمها طبيعة العمل مثل كمية الإنتاج، النوعية، السرعة، وتحقيق الأهداف.

2. **ذاتي أو سلوكي:** يكشف عن صفات الفرد الشخصية كالقابلية والسرعة في التعلم والاستفادة من التدريب وإمكانية الاعتماد عليه، وعلاقته مع الرؤساء والمرؤوسين.

بعد عرض معايير تقييم الأداء يمكن استخلاص مايلي:

أنه رغم اختلاف التصنيفات إلا أن المعايير تبقى نفسها، فبعضها يتعلق بسلوك الفرد، والآخر بشخصيته والبعض الآخر بالنتائج والإنجازات التي يحققها، وتم الإعتماد على معايير تقييم الأداء التي قدمها (ماهر، 2007، ص. 416) والمتمثلة في معايير نواتج الأداء ومعايير سلوك الأداء ومعايير الصفات الشخصية من أجل تحديد أبعاد استبيان الأداء المهني للدراسة الحالية.

## 8- طرق تقييم الأداء:

يمكن تقسيم طرق تقييم الأداء إلى مجموعتين هما: الطرق التقليدية والطرق الحديثة التي سيتم توضيحها فيما

يلي:

**1.8- الطرق التقليدية:** وهي الطرق التي تعتمد على أحكام المقيمين سواء المشرف المباشر أو الإدارة ومن هذه

الطرق التقليدية مايلي:

## 1. طريقة الترتيب البسيط:

قد يسمى هذا النظام بمدخل نظام الرتبة أو الدرجة، حيث يرتب المقيم الأفراد تنازليا حيث يحتل الأفضل المرتبة الأعلى والأسوأ المرتبة الدنيا (حنفي، 2002، ص. 369).

وحسب غربي وآخرون (2007، ص. 143) يمكن توضيحها في النقاط التالية:

أ. ترتيب الأفراد بالتسلسل.

ب. يبدأ هذا الترتيب من أحسن أداء إلى أسوأ أداء.

ج. يتم هذا الترتيب وفق درجة وجود الصفة المقاسة.

## 2. طريقة المقارنة الزوجية:

إن كثرة عدد العمال، يجعل من الصعب ترتيبهم، لأن ذلك قد يؤدي إلى أخطاء في الترتيب وصعوبة تقييم الأفراد. لهذا تستعمل طريقة المقارنة الزوجية. أي مقارنة كل زوج من العمال على حدة، وتكون مقارنة كل فرد مع جميع العمال. وتكون عدد المقارنات هي " $(n-1)/2$ "، حيث ترمز "ن" إلى عدد الأفراد المطلوب ترتيبهم. وهذه الطريقة تكون صعبة وأقل فائدة عند تطبيقها على المجموعات الكبيرة (غيات، 2008، ص. 41)

## 3. طريقة التدرج:

وفقا لهذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين يمثل كل تصنيف درجة معينة للأداء، فقد تكون هناك ثلاثة تصنيفات كالتالي: الأداء المرضي والأداء غير المرضي والأداء المتميز.

توضع هذه التصنيفات من قبل الإدارة أو المقيم ومن ثم تتم مقارنة أداء الأفراد وفقا لهذه التصنيفات المحددة مسبقا، حيث يوضع كل فرد وفقا لدرجة أدائه، لذلك فإن كل فرد من الأفراد العاملين إما أن يستلم درجة متميزة أو مرضي أو غير مرضي كما يمكن وضع أكثر من ثلاث تصنيفات ومن الممكن تعديل طريقة التدرج وتكييفها إلى طريقة التوزيع الإجمالي، حيث تحدد نسبة مئوية معينة لكل تصنيف أو درجة مثلا

10% من الأفراد ذوي الأداء المنخفض.

20% من الأفراد يكون أداءهم أقل من المتوسط.

40% من الأفراد العاملين متوسطي الأداء.

20% من الأفراد ذوي الأداء الأعلى من المتوسط.

10% من الأفراد أداءهم في الدرجة العليا (بن عيشي، 2012، ص. 46).

#### 4. طريقة التدرج البياني:

تعتمد هذه الطريقة على تحديد عدد من الصفات والخصائص المساهمة في الأداء، ويتم تقييم كل فرد حسب مقاييس التدرج البياني المحددة ووفقاً لدرجة امتلاك الأفراد لهذه الصفات. وترجع فعالية هذه الطريقة إلى الدقة في تحديد الصفات والخصائص المرتبطة بالأداء (حمداوي، 2009، ص. 98). ويطلق عليها قائمة التقدير ووفق هذه الطريقة تحدد درجات معينة للعناصر المعيارية، وتحدد درجات لكل عنصر، وبعد جمع الدرجات لكل العناصر، يكون حاصل الجمع هو مستوى الفرد. لقد تضمنت القائمة العناصر المعيارية التقويمية، وحددت لها الأوزان الكمية، ثم حددت الأوزان للتقديرات: ممتاز/ جيد/ مقبول/ ضعيف.

وعند تجميع الدرجات، التي تحصل عليها كل فرد من أفراد المجموعة، تتضح معالم التقدير الذي تحصل عليها، ومن ثم يحدد له التقدير المناسب، كما يوجد في نهاية القائمة رأي الرئيس، ثم توقيعه، ثم الإعتماد (حجازي، 2007، ص. 283)

#### 5. طريقة قوائم المراجعة:

وتعتمد هذه الطريقة على تحديد قائمة من الأسئلة التي تتضمن مجموعة من العبارات الوصفية التي تميز الأداء الكفء للعمل، ويقوم الرئيس المباشر بوضع علامة أمام كل سؤال إما بنعم أو بلا حسب رأيه في الموظف، مع وضع قيم لكل سؤال على أن تكون سرية، ومن حق الإدارة فقط (رفاعي، 2009، ص. 156).

## 6. طريقة الاختيار الإجباري:

التي تقوم على عدد من العبارات، التي تصف أداء العمل، حيث يتم توزيع هذه العبارات في مجموعات، عادة ما تكون عبارات ثنائية، تعبر عن نواحي إيجابية وأخرى سلبية.

وتتميز هذه الطريقة بالبعد عن التحيز الشخصي، حيث إن التقدير يتم بوساطة جهة أخرى، هي التي تعطي التقديرات لكل عبارة، دون تعرف الرئيس على نوعية التقدير، ومدى أهميته لعملية التقييم.

ورغم ما تحقّقه هذه الطريقة من مزايا، إلا أن انتشارها محدود، نظرا لصعوبة الاحتفاظ بسرية الشفرة الخاصة بتحديد العبارة، التي تعتبر أكثر أهمية في كل مجموعة ثنائية من العبارات، يضاف إلى ذلك عدم صلاحية هذه الطريقة في معاونة المرؤوسين على التغلب على نواحي القصور في أدائهم، وتطور قدراتهم، بمعرفة الرئيس (فليه، عبد المجيد، 2005، ص. 274).

## 7. طريقة المواقف الحرجة:

يتم التركيز على السلوكيات الجوهرية المساهمة في الأداء الفعال والسلوكيات المؤثرة سلبيا على فعالية الأداء. هذه المواقف الجوهرية الإيجابية والسلبية يتم تسجيلها من قبل المقوم خلال فترة محددة (فترة التقييم) وعلى ضوء معايير محددة بناء على التحليل الوظيفي.

إن هذه الطريقة ذات أهمية في توفير التغذية العكسية لكل عامل حول أدائه وتساهم في تقليل التحيز من خلال الاعتماد على معيار محدد مسبقا وملاحظة الأداء على ضوءه ومن ثم تسجيل السلوكيات المرغوب فيها وغير المرغوب فيها (عباس، 2003، ص. 150).

## 8. المقال كأداة تقييم:

وفي هذا الأسلوب يطلب من المقيّم أن يكتب مقالا أو تقريرا عن أداء الموظف وأن يبرز نقاط قوته ونقاط ضعفه، ويمكن أن تكون المقالة مفتوحة أو محددة بقائمة إرشادات ترشد المقيّم إلى النقاط التي سيعالجها.

وتستخدم بعض المنظمات هذه الأداة كأسلوب وحيد لتقييم أداء الموظف وتستخدمها منظمات أخرى بجانب أدوات متعددة. ويمكن أن يستخدم هذه الأداة المشرف وزملاء العمل والمرؤوسون. ومن محاذيرها أنها تعتمد على مقدرة المقيم الأدبية، كما قد يتدخل خيال المقيم في عملية التقييم (درّة، الصباغ، 2008، ص. 275).

## 2.8- الطرق الحديثة:

هناك العديد من الطرق والأساليب الحديثة، التي تحاول قياس مستوى أداء العامل بمعدلات أداء مثالية مصممة على ضوء مؤهلات العامل وتستند هذه الطرق إلى مبدأ عام مفاده: "إنجاز الرجل النموذجي"، وفي نفس الوقت تعتمد على قياس مستوى أداء العامل بمعزل عن الآخرين أو تقارنه بمعدل أداء مثالي. ومن أهم الطرق الحديثة نذكر ما يلي:

### 1. المقياس السلوكي المتدرج:

تبنى طريقة المقياس السلوكي المتدرج على نهج طريقة الأحداث الحرجة، حيث صمما لتحديد أبعاد الأداء وتعريفه اعتمادا على مواكبة سلوك المرؤوس ومحاولة تدريجية في شكل يسهم في تقييم أداء الأفراد. ولتنمية هذه الطريقة يجب أولاً أن يكون لدى المقيم عددا كبيرا من الأحداث الحرجة التي تبين الأنشطة الفعالة وغير الفعالة في أداء كل وظيفة على وجه الخصوص. ثم من خلال الخبرة توضع هذه الأحداث بشكل واضح على مستوى متدرج يعكس السلوك والتصرف المقبول وذلك المرفوض. وتأتي مهمة المدير التنفيذية في ملاحظة أداء المرؤوس وسلوكه لكل بعد من الأبعاد وتحديد أين يقع سلوك المرؤوس على السلم التدريجي المحدد مسبقا. ومن مزايا طريقة المقياس السلوكي المتدرج أنها تمكن من زيادة عامل الثبات لدى المقيم وذلك اعتمادا على التحديد الواضح والخاص بأبعاد وسلوك الأداء التي يتم قياسها. أما عن عيوبها فإنه قد يشوب نتائجها التحيز عند استرجاع المعلومات عن المرؤوس (المغربي، 2007، ب، ص. 179-180).



## 2. مقياس الملاحظات السلوكية:

بموجب هذا المقياس يقوم المقوم بتسجيل السلوكيات المتكررة بعد ملاحظتها على فترات مختلفة، ولذلك فإن هذا المقياس يختلف عن سابقه في أنه يتم قياس السلوك الفعلي بدلا من السلوك المتوقع، أي يتم متابعة ومراقبة العاملين وتسجيل سلوكياتهم بدلا من التأشير على السلوك المتوقع وفق معرفة المقوم بسلوك العاملين (عباس، 2003، ص. 153).

## 3. طريقة مراكز التقييم:

تسعى هذه الطريقة إلى قياس مهارات وصفات معينة، مثل: التخطيط، التنظيم، والعلاقات الإنسانية. بتحديد مقاييس معينة لهذه الصفات على الرغم من صعوبة تحديدها، وتستخدم هذه الطريقة لتقييم مدراء مختلف المستويات الإدارية، وبصورة خاصة الأفراد المرشحين للترقية للإدارة العليا. فقد تعهد من خلال نظام مراكز التقييم، إلى الأفراد مهمة القيام بمحاكاة بعض المهام أو الواجبات مثل المناقشات الجماعية دون قائد، تمثيل الأدوار، حل المشكلات، واتخاذ القرارات، مواجهة الضغوط وصراعات العمل، وبعد ذلك يتولى المقيمون تحليل سلوك الأفراد وتقييم مهاراتهم أو قدراتهم الإدارية المحتملة (بن عيشي، 2012، ص. 57).

## 4. تقييم الأداء في ظل أسلوب الإدارة بالأهداف:

هذه الطريقة تعتمد على أن العبرة بالنتائج، أي أن الرئيس المباشر لن يلتفت إلى سلوك مرؤوسيه ولا إلى صفاتهم، بل سيهتم فقط بما استطاعوا أن يحققوه من نتائج. وتتم هذه الطريقة بعدة خطوات، هي كالآتي:

أ. يتم تحديد الأهداف (أو النتائج) المطلوب تحقيقها، والتي سيتم قياس الأداء وتقييمه على أساسها. وعادة ما يجتمع الرئيس المباشر مع كل مرؤوس لوضع الأهداف والاتفاق عليها، وتحديد المدة التي سيتم تحقيق الأهداف فيها.

ب. أثناء التنفيذ، على الرئيس أن يساعد مرؤوسيه في تحقيق الأهداف، وأن يتابع تحقيق النتائج، وذلك للتعرف على ما إذا كان هناك تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس مثلاً.

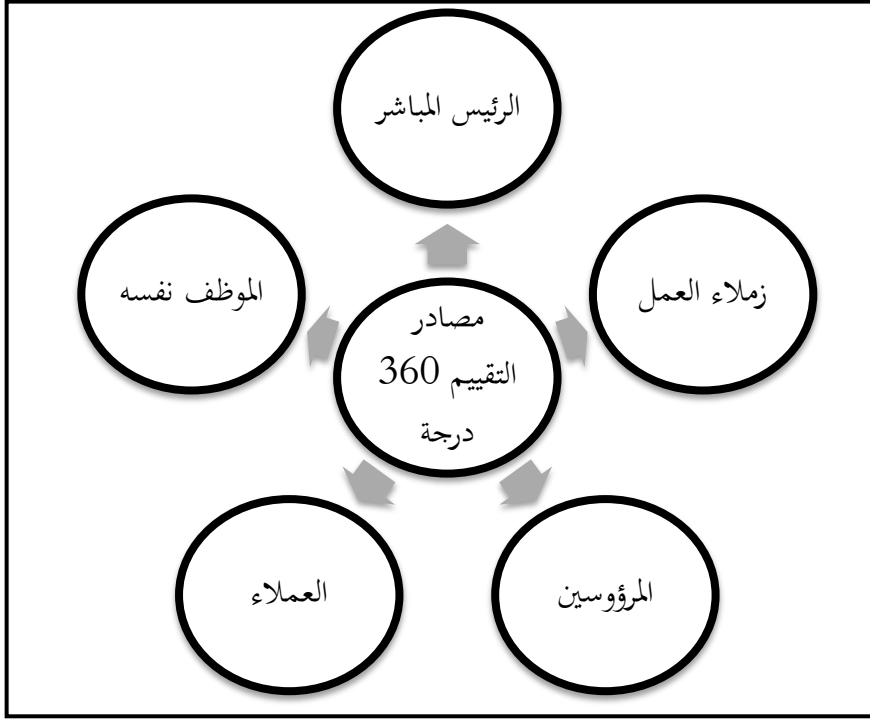
ج. عند نهاية المدة المتفق عليها، أو عند وقت تقييم الأداء يتم مقارنة النتائج الفعلية (أي التي تم تحقيقها) بتلك التي تم وضعها عند بداية المدة. وتحديد الانحراف عن التنفيذ إيجاباً وسلباً (ماهر، 2007، ص ص. 424-425).  
والفرق بين الطرق التقليدية وطريقة الإدارة بالأهداف؛ أن الطرق التقليدية يتم التركيز فيها على الماضي بينما في طريقة الإدارة بالأهداف يتم التركيز على المستقبل وتقديم النصح والإرشاد والمشاركة في التقييم بهدف التعليم (حسونة، 2011، ص. 153).

#### 5. طريقة تقييم 360 درجة:

يتم في هذه الطريقة تقييم الأداء بواسطة كل المهتمين به، وبعده طرق وبعده أزمنا في آن واحد. أي أنه يتم بواسطة الرئيس والزملاء والمرؤوسين، وباستخدام عدة طرق مثل قوائم التقييم، والإدارة بالأهداف. بالإضافة أنه لا يتم فقط في نهاية السنة، بل وباستمرار (شهرياً وكلما دعت الحاجة مثلاً). وتمتاز هذه الطريقة بتوفير معلومات دائمة وكاملة من عدة جهات وطوال الوقت، مما يجعل الاستفادة منها كبيرة. أما عيبها الأساسي هو اعتراض البعض عليها، على الأخص اعتراض الرؤساء أن يتم تقييمهم بواسطة مرؤوسيه، كما يعاب عليها أن تستحوذ على وقت كبير من العاملين على حساب إنتاجية العمل (ماهر، 2007، ص. 428).

إضافة إلى مصادر التقييم المذكورة أعلاه يمكن الاعتماد أيضاً على العملاء كمصدر معلومات لتقييم الأداء.

كما نقترح الشكل التالي:



شكل رقم (8): مصادر معلومات تقييم الأداء (المقترح من قبل الباحثة)

يمكن شرح الشكل رقم (8) الذي يمثل مصادر معلومات تقييم الأداء كآآتي:

أ. الرئيس المباشر: يمكن النظر إلى هذا العنصر من جانبين؛ جانب إيجابي وآخر سلبي:

#### الجانب الإيجابي:

- الرئيس المباشر هو أهم مصادر معلومات التقييم.
- هو أكثر الأشخاص إماما بمتطلبات الوظيفة.
- له تأثير كبير في تحفيز مرؤوسيه نحو أداء أفضل.

#### الجانب السلبي:

- يصعب على الرئيس المباشر ملاحظة السلوك الفعلي لبعض المرؤوسين وذلك تبعا لطبيعة عملهم مثلا على ذلك رجال البيع. ففي هذه الحالة لا يستطيع الرئيس المباشر قضاء يومه خارج مكان العمل لملاحظة سلوك المرؤوس كما قد يتضايق هذا الأخير كونه مراقب من طرف رئيسه.

- المشكلة الأخرى هي التحيز الشخصي للرئيس المباشر وذلك مع أو ضد المرؤوس.
- وعليه التقييم الجيد لا يقتصر فقط على الرئيس المباشر كمصدر وحيد للمعلومات.

#### ب. زملاء العمل:

- ذكرنا في العنصر السابق أنه في بعض الأحيان يصعب على الرئيس المباشر ملاحظة السلوك الفعلي لبعض المرؤوسين وذلك تبعاً لطبيعة العمل، في حين يستطيع زملاء العمل الحكم على هذا السلوك بدرجة عالية من الدقة.
- حيث أن زملاء العمل تتوفر لديهم قدرة عالية من معرفة متطلبات الوظيفة.
  - كما له أهمية كبرى خصوصاً في الحالات التي تتأثر فيها بالعمل الجماعي.
- في حين نجد بعض المشاكل كالتحيز مثلاً، خاصة بين الأصدقاء فقد يكون تقييم الزملاء مرتفعاً بغض النظر عن مستوى الأداء الفعلي. والعكس إذا ما كان خلاف بين الزملاء سيكون التقييم منخفضاً مقابل الأداء الفعلي.

#### ج. الموظف نفسه:

- الاعتماد على الموظف للحصول على معلومات حول مستوى أدائه (التقييم الذاتي).
- يكون نوع من المغالاة في حالة علم الموظف أن نتائج التقييم تؤثر في المسار المهني (الترقية، الأجر....)
- أما في حالة تدني المستوى يُرجع السبب للغير وليس للفرد نفسه.

#### د. العملاء:

- يعتبر العميل المصدر الأساسي لمعلومات تقييم الأداء خصوصاً في التعامل المباشر مع الموظف.
- الوسيلة الأساسية التي تستخدمها المنظمة للحصول على المعلومات هي استقراء آراء العملاء.

#### هـ. المرؤوسين:

- يساهم في تطوير العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، كما قد يكون التقييم غير دقيق في حالة تحيز المرؤوسين مع الرئيس الذي لا يكلفهم بواجبات ثقيلة (في: زايد، 2003، ص ص. 375-379).

تُحدد طرق تقييم الأداء في مجموعتين: طرق تقليدية المتمثلة في: طريقة الترتيب البسيط، طريقة المقارنة الزوجية، طريقة التدرج، طريقة التدرج البياني، طريقة قوائم المراجعة، طريقة الاختيار الإجباري، طريقة المواقف الحرجة، المقال كأداة تقييم، أما عن الطرق الحديثة فقد نجد: المقياس السلوكي المتدرج، مقياس الملاحظات السلوكية، طريقة مراكز التقييم، تقييم الأداء في ظل أسلوب الإدارة بالأهداف، طريقة تقييم 360 درجة. نلاحظ أن الطرق المذكورة سابقا فيها مزايا وعيوب إلا أن الباحثة تفضل طريقة تقييم 360 درجة كونها لا تعتمد على مصدر واحد فقط لرصد معلومات التقييم حتى وإن كان الرؤساء لا يقبلون التقييم من طرف المرؤوسين كونه يناقض مبادئ الإدارة، على الأخص مبدأ وحدة الأمر وتسلسل الرئاسة من الأعلى إلى الأسفل. فبتنوع مصادر التقييم يجعل الطريقة موضوعية.

## 9- الجهات المسؤولة عن عملية تقييم الأداء:

من بين مسائل تقييم الموارد البشرية هو معرفة من يقوم بمسؤولية التقييم؟

والشائع هو أن مسؤولية التقييم تقع على عاتق الرئيس المباشر ولقد أشارت الدراسات إلى أن 89% من برامج التقييم تنفذ من قبل الرئيس المباشر وهذا مبني على الفرضية القائلة بأن الرئيس المباشر هو أقدر الناس على ملاحظة سلوك مرؤوسيه وتقييمهم بحكم الاتصال المباشر والمستمر بهم (نوري، 2011، ص. 165). وفيما يلي أهم الأطراف التي يمكن أن تمارس عملية التقييم:

### 1. المشرف المباشر:

جرى العرف أن تستخدم أغلب المؤسسات الرؤساء أو الرئيس المباشر كمصدر أساسي للمعلومات عن أداء مرؤوسهم البشرية، فالرؤساء هم أكثر معرفة بنوعية أداء مرؤوسيه، وهم في موقف يمكنهم من إصدار أفضل التقديرات حول مستوى أداء المرؤوسين (بربر، 2008، ص. 177).

## 2. رئيس المشرف المباشر:

تتطلب بعض المنظمات أن يقوم بمراجعة تقييم الأداء، أو حتى بعملية التقييم أحياناً رئيس المشرف المباشر. بحجة أن الرئيس الأعلى يعرف بوجه محدد الأهداف المطلوبة من الموظف وكيفية تحقيقها، ونرى أن فكرة قيام رئيس المشرف المباشر بعملية المراجعة والتقييم نابعة من هدف إرضاء رغبات الإدارة العليا التي تحرص على أن يحقق الموظف الأهداف في إطار تكاملي وشمولي لا يتعارض مع أهداف الإدارة العليا. وأن هذا الموظف قادر على تحمل المسؤولية وقبولها، ولديه المعرفة الكافية لأداء ما يطلب منه من عمل (السالم، 2009، ص. 258).

## 3. الزملاء (رفاق العمل):

وهي تقويم الزملاء لزملائهم في العمل، فكثيراً ما يملك زملاء العمل معلومات عن أوجه الأداء لزملائهم تفوق ما قد يملكه الرؤساء في هذا الجانب، فبحكم اتصالهم الوثيق بزملائهم وملازمتهم لهم، كثيراً ما يرون جوانب معينة في أدائهم يستعصي على الرئيس المباشر تبينها، وهذه الطريقة قليلة الاستخدام أيضاً، وهناك مخاطرة من استخدامها في المستوى التنظيمي الأدنى، لأنها قد تفسد العلاقات الإجتماعية داخل العمل، كما قد يشوب هذه الطريقة المجاملة المتبادلة بين الزملاء، ويمكن في بعض الأحوال استخدامها في المستويات الإدارية وبغرض تحديد الاستعدادات القيادية والإدارية المحتملة لدى قادة ومديري المستقبل (أبو شندي، 2015، ص. 98).

## 4. تقييم التابعين (المرووسين):

تستخدم بعض الشركات أسلوب التقييم عن طريق التابعين، حيث يتم تقييم المشرفين بواسطة مرووسيههم. يعتبر هذا المدخل مفيداً في مجال بناء وتنمية وتطوير علاقات جيدة بين الرئيس والمرووس. ويعتبر هذا المدخل مفيداً أيضاً لهؤلاء المشرفين الذين يرغبون في تحسين وتنمية العلاقات الإنسانية (حنفي، 2002، ص. 367).

## 5. لجنة التقييم:

عادة ما يتأثر المقيم الواحد بذاتيته وعواطفه خلال التقييم. لتجنب ذلك، عادة ما يتم الالتجاء إلى لجان التقييم، وخاصة بالنسبة للأفراد الذين يشغلون مناصب حساسة في هيكل التنظيم (غيات، 2008، ص. 48).

## 6. التقييم الذاتي:

ويستخدم هذا المدخل من قبل موظفين لأغراض تطويرية وليس لأغراض اصدار حكم على أداء معين، وقد يستخدمه موظف أو عامل يعمل في بيئة منعزلة عن الآخرين. ومن مزايا هذا المدخل أنه يشرك الموظف في عملية التقييم، ويساعد في تحديد أدوار الموظف وتقليص فرص الصراع في الأدوار. ومن ثم يستخدم في الادارة بالأهداف بشكل واسع ويجعل الموظفين أكثر التزاما بتحقيق الأهداف التي اشتركوا في تحديدها.

ومن نقائص هذا المدخل أنه قد تشوبه عملية متعمدة من التشويه والتحيز الشخصي يقوم بها الموظف نفسه (درة، الصباغ، 2008، ص ص. 271-272).

## 7. خبراء إدارة الموارد البشرية:

يستعان أحياناً بخبراء إدارة الموارد البشرية من داخل و/أو خارج المنظمة في تقييم أداء الموظفين. وفي مساعدة القائمين بالتقويم في شرح أبعاد العملية وأهدافها وطريقة إجرائها. ويشترط أن يكون هؤلاء الخبراء على علم ومعرفة بطبيعة الوظيفة المطلوب تقويم إنجاز القائم عليها. ويتحدد دور هؤلاء الخبراء في مقابلة القائمين بالتقويم ثم شرح مضامين التقويم المطلوب والطريقة في التقويم وأسلوب القياس والتقدير. ويطلب بعدئذ منهم أن يتخذوا الخطوات التنفيذية لإجراء هذا التقويم. وغالباً ما تستخدم هذه الطريقة في طريقة التقويم الميداني للأداء (السالم وآخرون، 2009، ص ص. 122-123).

بالرغم من وجود جهات عديدة يمكنها القيام بعملية تقييم الأداء، إلا أننا نجد جهة واحدة أكثر شيوعاً واستعمالاً وهي تقييم المشرف المباشر كونه أكثر معرفة بأداء مرؤوسيه وله تأثير كبير في تحفيزهم لأداء أفضل، ونادراً ما

يتم الإعتماد على تقييم الزملاء لتفادي الصراعات التي ممكن أن تحدث بين الموظفين وكذا التحيز بين الأصدقاء، وكذلك فيما يخص تقييم التابعين أو المرؤوسين نجدها قليلة الحدوث وذلك بسبب الحساسية التي يقع فيها كلا الطرفين وكذا رفض الرؤساء تقييمهم من طرف التابعين. كما نجد جهات أخرى تقدم نتائج فعالة وموضوعية والمتمثلة في لجان التقييم وخبراء الموارد البشرية ويتم الإستعانة بهما عند تقييم المناصب العليا أو الحساسية في الهيكل التنظيمي.

## 10- تحسين الأداء المهني:

بعد استعراض مفهوم تقييم الأداء المهني وأساليبه المختلفة، سوف يتم تقديم سبل تحسين الأداء المهني كهدف نهائي للتقييم، والتي يحددها "هاينز" في مثلث قوامه تطوير الموظف، وتحسين طبيعة الوظيفة، وتحسين طبيعة الموقف، وسوف يتم عرضها على النحو التالي:

- **تطوير قدرات ومهارات الموظف:** يرى "هاينز" أنه يُعد من المهام الصعبة في تحسين الأداء المهني، ويتم ذلك من خلال تحديد جوانب القوة والضعف في الموظف وبالتالي تحسينها بتقديم المعلومات، المهارات، وتحفيزه للعمل.

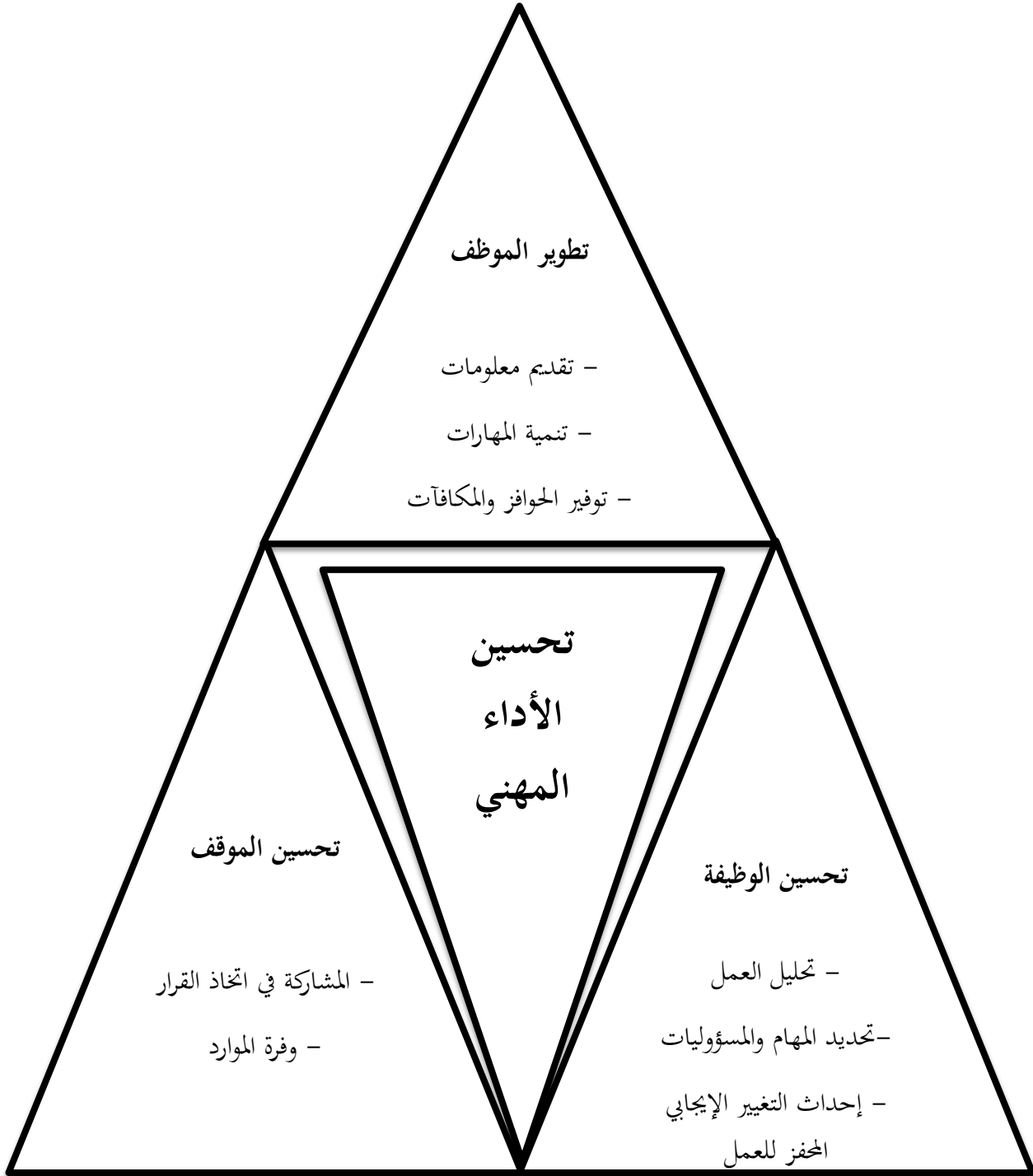
- **تحسين الوظيفة:** ويتم ذلك من خلال تحليل العمل أو الوظيفة لتحديد المهام والمسئوليات والأدوار التي يتطلبها القيام بأداء واجبات هذا العمل، وبالتالي إحداث تغيير في بيئة تلك الوظيفة ومهامها لتكون محفزة للأداء.

- **تحسين الموقف:** يقصد به البيئة التنظيمية من حيث مناخ العمل، والإشراف ووفرة الموارد، والأنظمة الإدارية، ومن سبل التحسين تغيير بعض من تلك المعايير المعوقة للعمل كمقدار تفويض السلطة وإلى أي مدى يسمح المشرف أو يشجع موظفيه على تحمل المخاطرة وحرية مناسبة لاتخاذ القرار

وينظر باحثون آخرون إلى أن أساليب تحسين الأداء المهني تتمحور في كل من الموظف، وطبيعة العمل، والمناخ الذي يتم فيه العمل. ومن ثم فإن أساليب رفع الأداء يمكن عرضها في: تنمية القوى البشرية من خلال التدريب



والدورات، توفر الحوافز والمكافآت، الإدارة بالأهداف، وجود نوع من المشاركة في اتخاذ القرار، تصميم العمل، ديناميكية التفاعل داخل الجماعة، التطوير التنظيمي أو ما يسمى روح الفريق الواحد في العمل (السهلي، 2007، ص ص. 57-58). ويمكن توضيح ماسبق في الشكل المقترح من طرف الباحثة.



شكل رقم (9) يوضح سبل تحسين الأداء المهني المقترح من طرف الباحثة.

## خلاصة:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، تؤكد الباحثة على ضرورة الاهتمام بالأداء المهني في جميع المستويات كونه المحرك الطبيعي في تحديد الفعالية التنظيمية. كما تعتبر هذه الأخيرة إحدى أبرز الاستراتيجيات التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها باعتبارها المعبر الحقيقي لتحقيق أهدافها الحالية والمستقبلية، وهذا لا يتم إلا بالأداء الإداري المتميز للأفراد العاملين وممكن قياسه بالطرق المذكورة سابقا لكن يجب اختيار أنجع الطرق لضمان الموضوعية في التقييم كما يجب أيضا استخدام معايير تتناسب مع جميع الوظائف الإدارية وتمس جميع الأقسام والفروع وذلك لتحديد جوانب الضعف وتحسينها، تعديلها وتطويرها وتقوية وتعزيز جوانب القوة لضمان أداء إداري متميز (كفي وفعال).

## الفصل الرابع

# الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية

## تمهيد:

قامت الباحثة من خلال الجزء الأول من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الاستطلاعية، وستقوم في الجزء الثاني من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الأساسية.

### أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تتناول الباحثة فيما يلي أهمية الدراسة الاستطلاعية، ومكان وزمان إجرائها، وأدوات الدراسة ومواصفاتها، ومجتمع الدراسة، ومواصفات عينة الدراسة، والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأدوات القياس.

#### 1- أهمية الدراسة الاستطلاعية: ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- كشف مدى صلاحية الأدوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- التحقق من فهم الفقرات الخاصة بالاستبيانين.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق والثبات).

#### 2- مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداء من يوم 18 أبريل 2017 إلى غاية يوم 25 أبريل 2017 بشركة سوناطراك "نشاط تمييع وتكرير الببتروكيماويات" ( Activité Liquéfaction, Raffinage et Pétrochimie ) [LRP].

إن مؤسسة سوناطراك تتشكل من 4 نشاطات: نشاط التشغيل والإنتاج "نشاط المنبع سابقاً"، نشاط نقل خط الأنابيب، نشاط تمييع وتكرير الببتروكيماويات "نشاط المصب سابقاً"، نشاط التسويق كما هي موضحة في الهيكل التنظيمي لمجموعة سوناطراك أنظر الملحق رقم (01).

## تقديم "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيمياويات" ( Activité Liquefaction, Raffinage et Pétrochimie )

:[LRP]:

من خلال هذه النشاطات المختلفة لمجموعة سوناتراك تطرقت الباحثة في الدراسة الميدانية لمديرية "سوناتراك" نشاط تجميع وتكرير الببتروكيمياويات" الكائنة بحى جمال الدين بوهراڻ وهي التي تسهر على إدارة مركبات تجميع الغاز بأرزىو وسكيكدة.

بحىث يكمن نشاط تجميع وتكرير الببتروكيمياويات في المهام الضرورية في استغلال الوحدات العامة الموجودة في تسيليل الغاز الطبعي وغاز البترول المميع وفصل ل: (GPL) بتنفيذ خطة التنمية في عمليات تكرير النفط والغاز، وإدارة مراقبة الشركات التابعة والموكلة لعقد (التكرير الكيمياءى).

يسهر نشاط تجميع وتكرير الببتروكيمياويات على ضمان تجهيز ونقل الهيدروكربونات حسب مهامها الرئيسية:

- تسيليل الغاز الطبعي.
- تكرير النفط.
- الببتروكيمياوية التقنية.
- دراسات وتطورات الجديدة للتكنولوجية.
- فصل (GPL).
- غاز الاصطناعي (أزوت - هيلوم - ماركور).
- ويهتم نشاط تجميع وتكرير الببتروكيمياويات بفرع البحث التكنولوجي الذي أنشأ في جويلية 2009 والهدف من ذلك إطفاء الطابع الرسمي على دور التكنولوجيا في مجال التكرير والتسويق المنشط، ومهمة البحث والتكنولوجية هو تعزيز قدراته العلمية لمساعدة الوحدات التنفيذية والمطورة لخبرتها في مجال الابتكار.

- سوناطراك نشاط تجميع وتكرير الببتروكيمياويات يهدف من جهة إلى تعزيز طاقتها الإنتاجية ومن جهة أخرى تعزيز وتنويع حقيبتها النشاطية.

### تعريف مؤسسة سوناطراك (نشاط تجميع وتكرير الببتروكيمياويات):

"نشاط تجميع وتكرير الببتروكيمياويات" هو المقر و الفرع الرئيسي لشركة سوناطراك على مستوى الغرب، كان يسمى سابقا (Liquéfaction et Transformation des Hydrocarbures : LTH) أي "تجميع و تحويل المحروقات"، ثم توسع نشاطه ليشمل جميع المواد الهيدروكاربونية وأصبح يعرف بـ "نشاط المصبب (Activité Aval)، و حاليا أصبح "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيمياويات" (Activité Liquéfaction, Raffinage et Pétrochimie) [LRP] نذكر من مهامه الرئيسية:

- ✓ إعداد و تطبيق سياسات و إستراتيجيات التسيير و الاستثمار و التنمية للمصبب البترولي و الغازي.
  - ✓ تسيير و استغلال الأجهزة الموجودة الخاصة بتجميع الغاز الطبيعي (GNL) و فصل غاز البروبان المميع (GPL).
  - ✓ التطبيق بالشراكة لمخطط تنمية المصبب البترولي و الغازي.
  - ✓ متابعة و تسيير الحقيبة المالية لفروع الشركة، كما تقوم بالإشراف على المركبات الواقعة في بطيوة و أرزيو و التنسيق فيما بينها.
  - ✓ تنظيم ندوة سنوية لإطارات المؤسسة للتداول حول القضايا الهامة و التي لها علاقة بمهام نشاط المصبب و التي يحدد موضوعها و محتواها خلال ندوة إطارات سوناطراك.
  - ✓ عرض التقارير الخاصة بتنظيم و نتائج الندوة على المديرية العامة.
- يحتوي "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيمياويات" على الفروع التالية:

- أربع مركبات لتميع الغاز الطبيعي (GL1Z-GL2Z-GL4Z-GL1K) بطاقة إجمالية تقدر بـ 24 مليون طن في السنة، وهي تملك في حدود 42% من القدرة العالمية فيما جاء لتميع الغاز، وتحتل بذلك المرتبة الأولى عالمياً لإنتاج الغاز الطبيعي السائل.
  - مركبين لفصل غاز البروبان المميع (GP1Z, GP2Z) بطاقة إجمالية تقدر بـ 8.6 مليون طن سنوياً، وهي تحتل بذلك المرتبة الثانية عالمياً.
  - ثلاث وحدات للإنتاج الصناعي: (NAFTEC) لتكرير البترول، (ENIP) للبتروكيمياء، (HELIOS) لإنتاج الهليوم و الآزوت السائل.
  - ثلاث وحدات للخدمة: (SOMIZ) (للمصانة بأرزيو)، (SOMIK) (للمصانة بسكيدة)، و (SOTRAZ) (للتنقل).
  - مؤسستين لتسيير المنطقتين الصناعيتين: (DRIA) بأرزيو و (DRIK) بسكيدة.
- أنظر الملحق رقم (02): يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوناطراك "نشاط تميع وتكرير البتروكيمواويات؛ نشاط المصب سابقاً" (Activité Liquéfaction, Raffinage et Pétrochimie [LRP]).

### 3- أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف البحث، قامت الباحثة انطلاقاً من موضوع البحث وإشكاليته وفرضياته ومتغيراته ببناء استبيانين، الأول لقياس الفاعلية الذاتية، والثاني لقياس الأداء المهني، وفيما يلي عرض لهذين الاستبيانين:

### 1.3- استبيان الفاعلية الذاتية:

#### 1.1.3- خطوات بناء استبيان الفاعلية الذاتية:

بعد تعريف متغير الفاعلية الذاتية تعريفاً نظرياً وإجراءياً، قامت الباحثة ببناء استبيان لقياس متغير الفاعلية الذاتية من خلال الخطوات الآتية:

**الخطوة الأولى:** تحديد موضوع الاستبيان: قامت الباحثة خلال هذه الخطوة بمراجعة بعض الأدبيات والإطلاع على بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الفاعلية الذاتية؛ ومن خلال هذه الخطوة قامت الباحثة بتحديد موضوع الاستبيان.

**الخطوة الثانية:** تحديد أبعاد الاستبيان: قامت الباحثة بتحديد ثلاثة أبعاد لمتغير الفاعلية الذاتية، وتم تحديدها بالإعتماد على أبعاد الفعالية الذاتية المتمثلة في قدر الفعالية، العمومية، القوة "لألبرت باندورا" (ALBERT BANDURA) وذلك بعد الاطلاع على أدبيات الدراسة، وبعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، كما تم الاعتماد على عدد من الأدوات التي استخدمت في دراسات سابقة: أبو غالي (2012)، سالم (2009)، مصبح (2011)، عبد القادر وأبوهاشم (2007)، بني خالد (2010)، الشنطي (2006)، زريبي (2014)؛ وبعد عملية التحكيم الأول تم إقتراح إضافة بُعد من طرف الأستاذ تيغزة أحمد (أستاذ بجامعة وهران 2 محمد بن أحمد).

وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي: إدراك الاقتدار، بذل الجهد، المبادرة ، والمثابرة؛ وتم تحديدها من خلال دراسات سابقة حول الموضوع كما هو موضح في الجدول التالي:

**جدول رقم (2) يبين مصادر تحديد الأبعاد لمتغير الفاعلية الذاتية**

الرقم	البعد	الباحثون/ المؤلفون
1	إدراك الاقتدار	اقتراح من الأستاذ تيغزة أحمد (جامعة وهران 2 محمد بن أحمد) بعد عملية التحكيم الأول.
2	بذل الجهد	أبو غالي (2012)
3	المبادرة	أبو غالي (2012)
4	المثابرة	أبو غالي (2012)



**الخطوة الثالثة:** جمع فقرات الاستبيان وصياغتها: في منهجية قياس معتقدات الفاعلية الذاتية، يتم تقديم فقرات تصف مستويات مختلفة لمتطلبات المهمة، ويطلب من الأفراد تقييم مدى قوة إيمانهم في قدرتهم على تنفيذ الأنشطة المطلوبة، ويتم التعبير على الفقرات بعبارة "يمكنني أن أفعل" بدلا من "سأفعل" لأن الصيغة الأولى هي تقييم القدرات، في حين أن الثانية هي بيان النوايا (Bandura, 2010, p. 72).

قامت الباحثة خلال هذه الخطوة بجمع فقرات أبعاد استبيان متغير الفاعلية الذاتية وصياغتها، بالاعتماد على مجموعة من الاستبيانات تقيس متغير الفاعلية الذاتية، تناولتها دراسات سابقة حول الموضوع، كما هو موضح في الجدول رقم (3).

**جدول رقم (3) يبين مصادر فقرات أبعاد استبيان متغير الفاعلية الذاتية**

البعد	الفقرات	الباحثون/ المؤلفون
إدراك الاقتدار	1، 2، 4، 6	(عبد القادر، وأبوهاشم، 2007)
	3، 5، 7، 13، 16	(أبو غالي، 2012)
	8، 12، 18	(سالم، 2009)
	9، 15	(الشنطي، 2006)
	10	(بني خالد، 2010)
	11	(مصباح، 2011)
	14	(زرزبي، 2014)
	17	(Issa Al-Manssour, Ralf Schwarzer & Matthias Jérusalem, 1993)
بذل الجهد	19، 22، 24، 25	(عبد القادر، وأبوهاشم، 2007)

(أبو غالي، 2012)	20، 23	
(سالم، 2009)	21	
(أبو غالي، 2012)	26، 27، 29	المبادرة
(زريبي، 2014)	28	
(عبد القادر، وأبوهاشم، 2007)	30	المثابرة
(بني خالد، 2010)	31	
(زريبي، 2014)	32، 33، 34	
(مصباح، 2011)	35	

وعليه قد بلغ عدد فقرات استبيان الفاعلية الذاتية في صورته الأولية (40) فقرة ذات النهايات المغلقة،

جميعها ذات اتجاه موجب، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (4) يبين توزيع فقرات الاستبيان على أبعاد متغير الفاعلية الذاتية

الاتجاه الفقرات	المجموع	الفقرات	البعد
ذات اتجاه موجب	18	1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18.	إدراك الاقتدار
ذات اتجاه موجب	7	19، 20، 21، 22، 23، 24، 25.	بذل الجهد
ذات اتجاه موجب	4	26، 27، 28، 29.	المبادرة
ذات اتجاه موجب	6	30، 31، 32، 33، 34، 35	المثابرة
	35	المجموع الكلي	

وقد تم استخدام سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس فقرات الاستبيان كما هو موضح في الجدول

التالي:

#### جدول رقم (5) يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

**الخطوة الرابعة:** قامت الباحثة خلال هذه الخطوة بعرض الاستبيان على مختص باللغة العربية لغرض التدقيق اللغوي، وذلك لأن أصل أبعاد الاستبيان وفقراته باللغة العربية (تم هذا الإجراء بعد استغلال نتائج التحكيم)، وبعدها قامت الباحثة بترجمة فقرات الاستبيان وأبعاده من اللغة العربية إلى اللغة الفرنسية، ثم قامت بعرض نسخة الاستبيان باللغة الفرنسية على مختص باللغة الفرنسية لغرض التدقيق اللغوي.

**الخطوة الخامسة:** إعداد استمارة المعلومات الشخصية، وتحتوي على سبع (07) فقرات تناولت متغيرات: الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، والحالة العائلية، والفئة الاجتماعية المهنية، والأقدمية، واسم القسم/ المصلحة التي ينتمي إليها الموظف وفيما يلي طريقة ترميز متغيرات البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر (01)، أنثى (02).
- السن: تم حسابه بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- المستوى التعليمي: متوسط (01)، ثانوي (02)، جامعي (03).
- الحالة العائلية: أعزب (01)، متزوج (02)، مطلق (03)، أرمل (04).
- الفئة الاجتماعية المهنية: منفذ (01)، متحكم (02)، إطار (03)، إطار سامي (04).
- الأقدمية: تم حسابه بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

### 2.3- استبيان الأداء المهني:

#### 1.2.3- خطوات بناء استبيان الأداء المهني:

بعد تعريف متغير الأداء المهني تعريفاً نظرياً وإجراءياً، قامت الباحثة ببناء استبيان لقياس متغير الأداء المهني من خلال الخطوات الآتية:

**الخطوة الأولى:** تحديد موضوع الاستبيان: قامت الباحثة خلال هذه الخطوة بمراجعة بعض الأدبيات والإطلاع على بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الأداء المهني؛ ومن خلال هذه الخطوة قامت الباحثة بتحديد موضوع الاستبيان.

**الخطوة الثانية:** تحديد أبعاد الاستبيان: قامت الباحثة بتحديد ثلاثة أبعاد لمتغير الأداء المهني، وتم تحديدها بالاعتماد على معايير تقييم الأداء المتمثلة في نواتج الأداء، سلوك الأداء، صفات شخصية لأحمد ماهر (2007)، وذلك بعد الاطلاع على أدبيات الدراسة، وبعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، كما تم الاعتماد على عدد من الأدوات التي استخدمت في دراسات سابقة: الشريف (2004)، السكران (2004)، الشنطي (2006)، زربي (2014)، ماهر (2007).

وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي: نواتج الأداء، سلوك الأداء، صفات شخصية؛ وتم تحديدها من خلال معايير تقييم الأداء لأحمد ماهر (2007: ص416)؛ تم حذف بعد صفات شخصية لتقارب فقراته مع متغير الفاعلية الذاتية وذلك بعد عملية التحكيم الأول.

**الخطوة الثالثة:** جمع فقرات الاستبيان وصياغتها: قامت الباحثة خلال هذه الخطوة بجمع فقرات أبعاد استبيان متغير الأداء المهني وصياغتها، بالاعتماد على مجموعة من الاستبيانات تقيس متغير الأداء المهني، تناولتها دراسات سابقة حول الموضوع، كما هو موضح في الجدول رقم (6).

جدول رقم (6) يبين مصادر فقرات أبعاد استبيان متغير الأداء المهني

الباحثون/ المؤلفون	الفقرات	البعاد
(زريبي، 2014)	36، 41، 43	نواتج الأداء
(السكران، 2004)	37، 42	
(الشنطي، 2006)	38، 39، 40	
(الشريف، 2004)	44	
(زريبي، 2014)	49، 51، 52، 53، 57، 58	سلوك الأداء
	59، 61، 62	
(السكران، 2004)	45، 46، 50	
(الشنطي، 2006)	47، 48	
(الشريف، 2004)	60	
(ماهر، 2007)	54، 55، 56	

وعليه قد بلغ عدد فقرات استبيان الأداء المهني في صورته الأولى (38) فقرة ذات النهايات المغلقة، جميعها

ذات اتجاه موجب ، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (7) يبين توزيع فقرات الاستبيان على أبعاد متغير الأداء المهني

البعد	الفقرات	المجموع	اتجاه الفقرات
نواتج الأداء	36، 37، 38، 39، 40، 41، 42، 43، 44	9	ذات اتجاه موجب
سلوك الأداء	45، 46، 47، 48، 49، 50، 51، 52، 53، 54، 55، 56، 57، 58، 59، 60، 61، 62	18	ذات اتجاه موجب
المجموع الكلي		27	

وقد تم استخدام سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس فقرات الاستبيان كما هو موضح في الجدول

التالي:

جدول رقم (8) يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

**الخطوة الرابعة:** قامت الباحثة خلال هذه الخطوة بعرض الاستبيان على مختص باللغة العربية لغرض التدقيق

اللغوي، وذلك لأن أصل أبعاد الاستبيان وفقراته باللغة العربية (تم هذا الإجراء بعد استغلال نتائج التحكيم)، وبعدها

قامت الباحثة بترجمة فقرات الاستبيان وأبعاده من اللغة العربية إلى اللغة الفرنسية، ثم قامت بعرض نسخة الاستبيان

باللغة الفرنسية على مختص باللغة الفرنسية لغرض التدقيق اللغوي.

**الخطوة الخامسة:** إعداد استمارة المعلومات الشخصية، وتحتوي على سبع (07) فقرات تناولت متغيرات:

الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، والحالة العائلية، والفئة الاجتماعية المهنية، والأقدمية، واسم القسم/ المصلحة التي

ينتمي إليها الموظف وفيما يلي طريقة ترميز متغيرات البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر (01)، أنثى (02).
- السن: تم حسابه بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- المستوى التعليمي: متوسط (01)، ثانوي (02)، جامعي (03).
- الحالة العائلية: أعزب (01)، متزوج (02)، مطلق (03)، أرمل (04).
- الفئة الاجتماعية المهنية: منفذ (01)، متحكم (02)، إطار (03)، إطار سامي (04).
- الأقدمية: تم حسابه بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

#### 4- مجتمع الدراسة الاستطلاعية:

يتمثل مجتمع الدراسة الاستطلاعية في جميع العاملين من فئات الإطارات العليا والإطارات والمتحكمين والمنفذين بالمقر (الفرع الرئيسي) لشركة سوناطراك على مستوى الغرب "نشاط تمبيع وتكرير البيتروكيماويات، نشاط المصب سابقاً" الكائن بحي جمال الدين، والبالغ عددهم 522 فرداً منهم 338 إطاراً و57 إطارات عالية و104 من المتحكمين و23 من المنفذين.

#### 5- عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

اشتملت عينة الدراسة الاستطلاعية على (120) فرداً من إطارات عليا، وإطارات، ومتحكمين، ومنفذين، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح شركة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير البيتروكيماويات"، حيث تم توزيع الاستبيانات على (120) فرداً، وتم استردادها من (112) فرداً، وبعد التفريغ تم استبعاد استبيانات (12) فرداً من هذه العينة نظراً لعدم استكمال البيانات، وبذلك أصبح عدد أفراد العينة النهائية للدراسة الاستطلاعية (100) فرداً، والجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي:

جدول رقم (9) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
46%	46	ذكر
54%	54	أنثى
100%	100	المجموع

يبين الجدول رقم (9) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس، حيث تبين أن ما نسبته (46%) من عينة الدراسة من الذكور، و (54%) من الإناث.

جدول رقم (10) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السن
7.817	38.73	

يبين الجدول رقم (10) متوسط أعمار عينة الدراسة الاستطلاعية، حيث بلغ (38.73) وانحراف معياري (7.817).

جدول رقم (11) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
3%	3	متوسط
9%	9	ثانوي
88%	88	جامعي
100%	100	المجموع

يبين الجدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي، حيث تبين أن ما نسبته (3%) من عينة الدراسة مستواهم التعليمي "متوسط"، و (9%) مستواهم التعليمي "ثانوي"، و (88%) مستواهم التعليمي "جامعي".



جدول رقم (12) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
20%	20	أعزب
74%	74	متزوج (ة)
6%	6	مطلق (ة)
100%	100	المجموع

يبين الجدول رقم (12) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية، حيث تبين أن ما نسبته (20%) من عينة الدراسة "عزابا"، و (74%) "متزوجين" و (6%) "مطلقين".

جدول رقم (13) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير

الأقدمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
7.212	12.47	

يبين الجدول رقم (13) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية، حيث بلغ (12.47) وانحراف معياري (7.212).

جدول رقم (14) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة الاجتماعية المهنية
5%	5	منفذ
19%	19	متحكم
72%	72	إطار
4%	4	إطار عالي
100%	100	المجموع

يبين الجدول رقم (14) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية، حيث تبين أن ما نسبته (5%) من عينة الدراسة "منفذين"، و (19%) من "متحكمين"، و (72%) "إطارات" و (4%) "إطارات عليا".

## 6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

### 1.6- الخصائص السيكومترية لاستبيان الفاعلية الذاتية:

#### 1.1.6- صدق استبيان الفاعلية الذاتية:

قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين وهما:

#### 1.1.1.6 الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين):

##### - إعداد الاستبيان للتحكيم:

قامت الباحثة بعد الانتهاء من بناء استبيان الفاعلية الذاتية بإعداده للتحكيم (أنظر الملحق رقم 03)،

حيث تضمن طلب التحكيم العناصر التالية:

- اسم الجامعة، الكلية، القسم، التخصص، موضوع الأداة، والموسم الجامعي.
- خانة مخصصة لاسم الأستاذ المحكم، إضافة إلى تعليمة موجهة للأساتذة المحكمين.
- معلومات حول موضوع البحث؛ تمثلت في إشكالية البحث، وفرضياته، والتعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث، وعينة البحث.
- طريقة إعطاء الأوزان.
- استمارة المعلومات الشخصية.
- تقديم فقرات البحث مرتبة ضمن أبعادها، وتقابلها خانة مخصصة لإبداء الرأي من حيث الوضوح والقياس.
- خانة مخصصة لملاحظات إضافية للأساتذة المحكمين.

## - عملية تحكيم الاستبيان:

للتحقق من صدق أداة الاستبيان، تم عرضها على عدد من المحكمين، بلغ عددهم سبعة أساتذة، من قسم علم النفس والأرطوفونيا وقسم علوم التربية بكلية العلوم الاجتماعية لجامعة وهران 2 ومن جامعة مستغانم (أنظر الملحق رقم 04). وقد طُلب من المحكمين إبداء رأيهم حول الفقرات، أي تحكيمها من حيث القياس والوضوح: هل هي تقيس نوعا ما أو لا تقيس، وكذلك هل هي واضحة أو واضحة نوعا ما أو ليست واضحة؟، وفحص صياغة ومضمون كل فقرة، ومن حيث عددها وترتيبها، وكذلك إبداء رأيهم فيما يتعلق باستمارة المعلومات الشخصية (الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، والحالة العائلية، الفئة الاجتماعية المهنية، الأقدمية، اسم القسم/ المصلحة التي ينتمي إليها الموظف)، إلى جانب مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس فقرات الاستبيان، وكذلك تقديم ملاحظاتهم حول الاستبيان. وامتدت مدة تحكيم الصدق الظاهري للاستبيان من 2017/02/09 إلى 2017/03/16 بالنسبة للتحكيم الأول، ومن 2017/03/19 إلى 2017/04/06 بالنسبة للتحكيم الثاني.

## - استغلال نتائج التحكيم:

استنادًا إلى ملاحظات الأساتذة المحكمين، قامت الباحثة بتسجيل المقترحات في نموذج تم إعداده وإجراء تعديلات على بعض الكلمات داخل عدد من الفقرات وبما يحافظ على الفكرة الأساسية التي تتضمنها كل فقرة من الفقرات، كما تم حساب النسبة المئوية لاتفاقهم حول صلاحية فقرات كل بعد من هذه الأبعاد، كما هو موضح في (الملحق رقم 05)؛ حيث تم الإبقاء على الفقرات التي تم الاتفاق بشأنها والتي تحصلت على نسبة اتفاق (71%) أي ما يعادل (5) من أصل (7)، وحذف ماعداها. وقد أجمع الأساتذة المحكمين على صلاحية أبعاد الاستبيان وبدائل الإجابة وأوزانها، كما تم تقديم اقتراح إضافة بعد (إدراك الاقتدار) وإضافة كلمة لبعد الجهد حيث أصبح بعد

بذل الجهد، مما أدى إلى إعادة عملية التحكيم للمرة الثانية، (أنظر الملحق رقم 06) بالنسبة لنسخة طلب

التحكيم الثاني. والجدول التالي يوضح التعديلات التي أدخلت على بعض فقرات الاستبيان في التحكيم الأول.

جدول رقم (15) يبين التعديلات التي أدخلت على فقرات أبعاد استبيان الفاعلية الذاتية بعد التحكيم الأول

البعد	*رقم الفقرة	الفقرة قبل التعديل	الفقرة بعد التعديل
بذل الجهد	01	مهما كانت المهمة، أستطيع إكمالها بدقة.	أستطيع إتمام مهامي الصعبة بدقة.
	02	أستطيع تنفيذ الخطط التي أضعها للقيام بشيء ما.	أستطيع تنفيذ الخطط التي أضعها للقيام بعمل ما.
	03	أضع لنفسني هدفا كبيرا ثم أحاول جاهدا بلوغه أو تحقيقه.	أضع لنفسني هدفا كبيرا ثم أحاول جاهدا بلوغه.
	07	عندما أشعر بالفشل في إتمام المهمة أعود بسرعة إلى الاتجاه الصحيح.	عندما أشعر بالفشل في إتمام المهمة بإمكانني المحاولة من جديد.
	08	أضع الأهداف وأستطيع تقييم تقدم نشاطي على ضوئها.	أستطيع تقييم تقدم نشاطي على ضوء الأهداف المسطرة.
	09	أحرص على العمل في حيوية ونشاط فيما أقوم به من أعمال.	أحرص على العمل بحيوية ونشاط فيما أقوم به من أعمال.
	11	أستطيع الاستمرار في العمل بالرغم من وجود صعوبات.	أستطيع الاستمرار في العمل رغم الصعوبات.
	12	أستطيع إيجاد حلول مناسبة لأي مشكلة تواجهني.	أستطيع إيجاد حلول مناسبة لحل المشاكل التي تواجهني.

	14	أستطيع أن أفنع أي شخص بوجهة نظري.	أستطيع أن أفنع جل الأشخاص بوجهة نظري.
المبادرة	18	يمكنني القيام بأي محاولة تبدو معقدة بالنسبة لي.	يمكنني القيام بأي محاولة ولو كانت معقدة.
المثابرة	30	أستمتع في أداء المهام الصعبة حتى إذا ارتكبت بعض الأخطاء.	أرغب في أداء المهام الصعبة حتى ولو ارتكبت بعض الأخطاء.
	35	يكسبني التحفيز اللفظي نوع من الترغيب في إنجاز مهامي.	يكسبني التحفيز اللفظي نوع من الرغبة في إنجاز مهامي.
	37	يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة.	يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة المهنية.
	38	أمتلك عزيمة وإرادة أقوى تمكنني من تحدي الصعاب.	أمتلك عزيمة وإرادة قوية تمكنني من تحدي الصعاب.

\* بالنسبة لأرقام الفقرات تم الاعتماد على التقييم المعتمد في النسخة الأولى للتحكيم.

فيما يلي سيتم توضيح التعديلات التي أدخلت على الفقرات بعد إضافة بعد إدراك الاقتدار؛ أي بعد عملية

التحكيم الثاني:

جدول رقم (16) يبين التعديلات التي أدخلت على فقرات أبعاد استبيان الفاعلية الذاتية بعد التحكيم الثاني

البعد	* رقم الفقرة	الفقرة قبل التعديل	الفقرة بعد التعديل
إدراك الاقتدار	08	أستطيع التعامل مع الضغوط الحياتية التي تواجهني.	أستطيع التعامل مع ضغوط الحياة التي تواجهني.
	16	أستطيع تقييم تقدم نشاطي على ضوء الأهداف المسطرة.	أستطيع تقييم التقدم في العمل على ضوء الأهداف المسطرة.

بذل الجهد	17	أحرص على العمل بحيوية ونشاط فيما أقوم به من أعمال.	أحرص على العمل بحيوية ونشاط فيما يوكّل إلي من أعمال.
	19	أستطيع الاستمرار في العمل رغم الصعوبات. تواجهني.	أستطيع الاستمرار في العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.
	21	بإمكاني التمييز بين ما أستطيع أو لا أستطيع إنجازه.	بإمكاني التمييز بين ما أستطيع إنجازه وبين ما لا أستطيع إنجازه.
	23	عندما أشعر بالفشل في إتمام المهمة بإمكاني المحاولة من جديد.	بإمكاني المحاولة من جديد حين أشعر بالفشل في إتمام المهمة.
المبادرة	31	حينما أقرر القيام بشيء ما، فإنني أتوجه مباشرة للبدء فيه.	حينما أقرر إنجاز عمل ما، أبدأ فيه مباشرة.
المثابرة	37	يكسبني التحفيز اللفظي نوع من الرغبة في إنجاز مهامي.	يكسبني التحفيز اللفظي نوع من الرغبة من الرغبة للاستمرار في إنجاز مهامي.
	38	أستطيع تحمل الكثير من المسؤوليات. بعملي.	أستطيع تحمل الكثير من المسؤوليات المتعلقة بعملي.

\* بالنسبة لأرقام الفقرات تم الاعتماد على التقييم المعتمد في النسخة الثانية للتحكيم.

وبعد إجراء التعديلات الملائمة على استبيان الفاعلية الذاتية ومراجعته وتقويمه، ظهر في صورته شبه النهائية

أي بعد التحكيم الثاني (أنظر الملحق رقم 07) ثم النسخة النهائية بعد التدقيق اللغوي باللغة العربية (أنظر

الملحق رقم 08) وباللغة الفرنسية (أنظر الملحق رقم 09)، واشتمل على (35) فقرة، وهي موزعة على أربعة

أبعاد كالتالي: (18) فقرة تقيس بعد إدراك الاقتدار، (07) فقرات تقيس بعد بذل الجهد، (04) فقرات تقيس بعد المبادرة، (06) فقرات تقيس بعد المثابرة، مع العلم أن جميع الفقرات ذات اتجاه موجب.

#### 2.1.1.6- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة مكونة من 100 فرد، وذلك بحساب معامل الارتباط (بيرسون) باستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (20):

- بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

- بين كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الفاعلية الذاتية، كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم (17) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد إدراك الاقتدار.

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة	البعد
0.646**	أستطيع إتمام مهمامي الصعبة بدقة.	1	إدراك الاقتدار
0.504**	أستطيع تقييم المواقف بمهارة ودقة.	2	
0.578**	يمكنني الاعتماد على قدراتي الذاتية للتغلب على المواقف الصعبة.	3	
0.291**	أنا قادر على التخطيط الجيد.	4	
0.499**	أستطيع إيجاد حلول مناسبة لحل المشاكل التي تواجهني.	5	
0.470**	عندما أفشل في أول الأمر أستمر حتى أتمكن من النجاح.	6	
0.604**	بإمكاني الوثوق بقدراتي في مساعدة الآخرين.	7	
0.519**	أستطيع التعامل مع ضغوط الحياة التي تواجهني.	8	
0.456**	تتوفر لدي القدرة على الإبداع لأجل تطوير العمل.	9	
0.607**	بإمكاني تحقيق أهدافي وطموحاتي.	10	

0.632**	يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة المهنية.	11
0.516**	أمتلك عزيمة وإرادة قوية تمكنني من تحدي الصعاب.	12
0.602**	عندما أحدد الأهداف العامة لنفسني، أعتقد أنني لا أجد صعوبة في تحقيقها.	13
0.480**	أستطيع التغلب على الضغوط أثناء إنجازي للمهام الموكلة إلي.	14
0.451**	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أشغلها.	15
0.513**	يمكنني مواجهة الصعاب في عملي.	16
0.604**	يمكنني التعامل مع المشاكل غير المتوقعة بفعالية.	17
0.333**	أستطيع أن أقنع جل الأشخاص بوجهة نظري.	18

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

يبين الجدول رقم (17) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (إدراك الاقتدار)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بُعد إدراك الاقتدار.

جدول رقم (18) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد بذل الجهد.

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة	البعد
0.477**	أستطيع تقييم التقدم في العمل على ضوء الأهداف المسطرة.	19	بذل
0.676**	أحرص على العمل بحيوية ونشاط فيما يوكل إلي من أعمال.	20	
0.525**	أستطيع تنفيذ الخطط التي أضعها لإنجاز عمل ما.	21	
0.626**	أستطيع الاستمرار في العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.	22	



0.669**	أضع لنفسى هدفا كبيرا و أبذل جهدا لبلوغه.	23	الجهد
0.655**	بإمكاني التمييز بين ما أستطيع إنجازه وبين ما لا أستطيع إنجازه.	24	
0.543**	بإمكاني المحاولة من جديد حين أشعر بالفشل في إتمام المهمة.	25	

\*\*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (18) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (بذل الجهد)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بعد بذل الجهد.

جدول رقم (19) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للبعد المبادرة.

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة	البعد
0.640**	يمكنني القيام بأي محاولة ولو كانت معقدة.	26	المبادرة
0.698**	أستطيع الاستغناء عن مساعدة الآخرين فيما أقوم به من أعمال.	27	
0.502**	يمكنني المبادرة لمساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم.	28	
0.611**	حينما أقرر إنجاز عمل ما، أبدأ فيه مباشرة.	29	

\*\*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (19) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (المبادرة)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بعد المبادرة.

جدول رقم (20) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعء المثابرة.

البعء	رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط
المثابرة	30	أرغب في أداء المهام الصعبة حتى ولو ارتكبت بعض الأخطاء.	0.657**
	31	أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني أستطيع دائما الاعتماد على قدراتي الذاتية.	0.589**
	32	أكرر القيام بعمل معين عدة مرات حتى أصل إلى الهدف المتوقع تحقيقه.	0.558**
	33	يكسبني الفشل تحديا لمحاولة إنجاز الأهداف المسطرة وتحقيقها.	0.586**
	34	يكسبني التحفيز اللفظي نوعا من الرغبة لكي أستمّر في إنجاز مهامي.	0.695**
	35	أستطيع تحمل الكثير من المسؤوليات المتعلقة بعلمي.	0.670**

\*\*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (20) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعء الذي تنتمي

إليه (المثابرة)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات

تتسق في قياس ما يقيسه بعء المثابرة.

جدول رقم (21) يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لاستبيان الفاعلية الذاتية.

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط بيرسون
1	إدراك الاقتدار	0.901**
2	بذل الجهد	0.759**
3	المبادرة	0.638**
4	المثابرة	0.791**

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (21) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الفاعلية الذاتية، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه استبيان الفاعلية الذاتية، و مما سبق يمكن القول بأن استبيان الفاعلية الذاتية صادق في قياس ما وضع لقياسه.

#### 2.1.6- ثبات استبيان الفاعلية الذاتية:

قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبيان على عينة مكونة من 100 فرد، وذلك باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (20)، حيث تم حساب ثبات استبيان الفاعلية الذاتية على مستوى الأبعاد والاستبيان الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (22) يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان الفاعلية الذاتية.

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
إدراك الاقتدار	18	0.836
بذل الجهد	7	0.702
المبادرة	4	0.445
المثابرة	6	0.678
الاستبيان الكلي	35	0.887

يبين الجدول رقم (22) قيم معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد استبيان الفاعلية الذاتية حيث تقع في المدى المقبول وتراوح ما بين ( 67 – 84% ) ماعدا بعد المبادرة الذي بلغت قيمته (0.445)، بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ الكلية التي بلغت (0.887) مما يبين تناسق فقرات الاستبيان وتمتعه بدرجة جيدة من الثبات.

بعد التحقق من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات)، أصبح استبيان الفاعلية الذاتية في صورته النهائية متكون من (35) فقرة (أنظر الملحق رقم 10، الملحق رقم 11).

وبناءً على ما سبق فإنه يمكن القول بأن استبيان الفاعلية الذاتية، صادق في قياس ما وضع لقياسه، كما أنه ثابت بدرجة مقبولة، ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه.

## 2.6- الخصائص السيكومترية لاستبيان الأداء المهني:

### 1.2.6- صدق استبيان الأداء المهني:

قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين وهما:

#### 1.1.2.6- الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين):

##### - إعداد الاستبيان للتحكيم:

قامت الباحثة بعد الانتهاء من بناء استبيان الأداء المهني بإعداده للتحكيم (أنظر الملحق رقم 03).

##### - عملية تحكيم الاستبيان:

للتحقق من صدق أداة الاستبيان، تم عرضها على عدد من المحكمين، بلغ عددهم سبعة أساتذة، من قسم علم النفس والأرطوفونيا وقسم علوم التربية بكلية العلوم الاجتماعية لجامعة وهران 2 ومن جامعة مستغانم (أنظر الملحق رقم 04). وقد طُلب من المحكمين إبداء رأيهم حول الفقرات، أي تحكيمها من حيث القياس والوضوح: هل هي تقيس نوعا ما أو لا تقيس، وكذلك هل هي واضحة أو واضحة نوعا ما أو ليست واضحة؟، وفحص صياغة ومضمون كل فقرة، ومن حيث عددها وترتيبها، وكذلك إبداء رأيهم فيما يتعلق باستمارة المعلومات الشخصية (الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، والحالة العائلية، الفئة الاجتماعية المهنية، الأقدمية، اسم القسم/ المصلحة التي ينتمي إليها الموظف)، إلى جانب مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس فقرات الاستبيان، وكذلك تقديم ملاحظاتهم حول الاستبيان. وامتدت مدة تحكيم الصدق الظاهري للاستبيان من 2017/02/09 إلى 2017/03/16 بالنسبة للتحكيم الأول، ومن 2017/03/19 إلى 2017/04/06 بالنسبة للتحكيم الثاني.

- استغلال نتائج التحكيم:

استنادًا إلى ملاحظات الأساتذة المحكمين، قامت الباحثة بتسجيل المقترحات في نموذج تم إعداده وإجراء تعديلات على بعض الكلمات داخل عدد من الفقرات وبما يحافظ على الفكرة الأساسية التي تتضمنها كل فقرة من الفقرات، كما تم حساب النسبة المئوية لاتفاقهم حول صلاحية فقرات كل بعد من هذه الأبعاد، كما هو موضح في (الملحق رقم 12)؛ حيث تم الإبقاء على الفقرات التي تم الاتفاق بشأنها والتي تحصلت على نسبة اتفاق (71%) أي ما يعادل (5) من أصل (7)، وحذف ما عداها. وقد أجمع الأساتذة المحكمين على صلاحية أبعاد الاستبيان وبدائل الإجابة وأوزانها، كما تم تقديم اقتراح حذف بُعد (صفات شخصية) لتقارب فقراته مع متغير الفاعلية الذاتية، مما أدى إلى إعادة عملية التحكيم للمرة الثانية، (أنظر الملحق رقم 06) بالنسبة لنسخة طلب التحكيم الثاني. والجدول التالي يوضح التعديلات التي أدخلت على بعض فقرات الاستبيان في التحكيم الأول.

جدول رقم: (23) يبين التعديلات التي أدخلت على فقرات أبعاد استبيان الأداء المهني بعد التحكيم الأول

البعد	* رقم الفقرة	الفقرة قبل التعديل	الفقرة بعد التعديل
نواتج الأداء	53	حجم العمل الذي أنجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة.	حجم العمل الذي أنجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة للمؤسسة.
سلوك الأداء	60	تتوفر لدي القدرة على الاتصال مع المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.	تتوفر لدي القدرة على الاتصال مع المرؤوسين المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.
	65	يسهل علي إدارة الاجتماعات.	يسهل علي حضور الاجتماعات.
	66	أؤثر في المرؤوسين لدفعهم للعمل.	أؤثر في الرؤساء/المرؤوسين لدفعهم للعمل.

\* بالنسبة لأرقام الفقرات تم الاعتماد على التقييم المعتمد في النسخة الأولى للتحكيم.

فيما يلي سيتم توضيح التعديلات التي أدخلت على الفقرات في عملية التحكيم الثاني:

جدول رقم: (24) يبين التعديلات التي أدخلت على فقرات أبعاد استبيان الأداء المهني بعد التحكيم الثاني

البعد	*رقم الفقرة	الفقرة قبل التعديل	الفقرة بعد التعديل
نواتج الأداء	39	أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بمستويات عالية.	أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بكفاءة.
سلوك الأداء	55	تتوفر لدي القدرة على الاتصال مع الرؤساء/ المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.	أقوم بالاتصال مع الرؤساء/ المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.
	60	أؤثر في الرؤساء/المرؤوسين لدفعهم للعمل.	أؤثر في الزملاء لدفعهم للعمل.
	65	أبادر في استخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.	أبادر لاستخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.

\* بالنسبة لأرقام الفقرات تم الاعتماد على التقييم المعتمد في النسخة الثانية للتحكيم.

وبعد إجراء التعديلات الملائمة على استبيان الأداء المهني ومراجعته وتقومه، ظهر في صورته شبه النهائية أي

بعد التحكيم الثاني (أنظر الملحق رقم 13) ثم النسخة النهائية بعد التدقيق اللغوي باللغة العربية (أنظر الملحق

رقم 14) وباللغة الفرنسية (أنظر الملحق رقم 15)، واشتمل على (27) فقرة، وهي موزعة على بعدين كالتالي:

(09) فقرات تقيس بعد نواتج الأداء، (18) فقرة تقيس بعد سلوك الأداء مع العلم أن جميع الفقرات ذات اتجاه

موجب.

## 2.1.2.6 صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة متكونة من 100 فرد، وذلك بحساب معامل

الارتباط (بيرسون) باستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (20):

- بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

- بين كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الأداء المهني، كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم (25) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده نواتج الأداء.

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة	البعد
0.610**	أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بكفاءة.	36	نواتج الأداء
0.581**	أراقب عملي جيدا من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه.	37	
0.534**	أستغل الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.	38	
0.586**	التزام الإدارة بجودة الأداء ساعد في تحسين مستوى أدائي.	39	
0.578**	أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطة والبرامج المرسومة.	40	
0.606**	أحرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب من الأسباب كانقطاع التيار الكهربائي.	41	
0.700**	حجم العمل الذي أنجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة للمؤسسة.	42	
0.732**	أضعف أدائي في العمل بعد كل نجاح أحققه.	43	
0.563**	تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لإنجاز مهامي بكفاءة.	44	

\*\*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01.



يبين الجدول رقم (25) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (نواتج الأداء)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بُعد نواتج الأداء.

**جدول رقم (26) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده سلوك الأداء.**

البعده	رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط
سلوك الأداء	45	أتحمل الأعباء اليومية للعمل.	0.423**
	46	أنجز العمل المحدد في وقته.	0.357**
	47	أتكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.	0.339**
	48	ألتزم بأوقات العمل الرسمية.	0.610**
	49	أنسق مع زملائي في العمل لإنجاز المهام المنوطة بي.	0.641**
	50	أقوم بالاتصال مع الرؤساء/المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.	0.692**
	51	أحرص على العمل بروح الفريق.	0.632**
	52	أتعاون مع أعضاء فريق العمل في تطوير المهام.	0.599**
	53	أتمتع بعلاقات جيدة مع أغلب المسؤولين في المؤسسة التي أعمل بها.	0.652**
	54	أملك حضورا فعالا في الاجتماعات.	0.488**
	55	أؤثر في الزملاء لدفعهم للعمل.	0.567**
	56	أسعى لمعالجة مشاكل الزملاء ومناقشتها بدلا من تجنبها.	0.591**
	57	ألتزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات بالعمل.	0.565**
	58	أقدم اقتراحات لتطوير المهام.	0.588**

0.509**	أقترح أعمالاً استثنائية لتحسين الأداء.	59
0.631**	أبادر لاستخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.	60
0.510**	أشارك في الدورات التدريبية الخاصة لأحسن كفاءاتي في العمل.	61
0.597**	أعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل.	62

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

يبين الجدول رقم (26) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (سلوك الأداء)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بعد سلوك الأداء.

جدول رقم (27) يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لاستبيان الأداء المهني.

معامل الارتباط بيرسون	الأبعاد	الرقم
0.883**	نواتج الأداء	1
0.963**	سلوك الأداء	2

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

يبين الجدول رقم (27) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الأداء المهني، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه استبيان الأداء المهني، و مما سبق يمكن القول بأن استبيان الأداء المهني صادق في قياس ما وضع لقياسه.

## 2.2.6- ثبات استبيان الأداء المهني:

قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبيان على عينة متكونة من 100 فرد، وذلك باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، باستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (20)، حيث تم حساب ثبات استبيان الأداء المهني على مستوى الأبعاد والاستبيان الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (28) يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان الأداء المهني.

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
نواتج الأداء	9	0.781
سلوك الأداء	18	0.869
الاستبيان الكلي	27	0.904

يبين الجدول رقم (28) قيم معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد استبيان الأداء المهني حيث تراوحت ما بين (0.781) كحد أدنى و (0.869) كحد أقصى، وهي قيم مقبولة، بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ الكلية التي بلغت (0.904) مما يبين تناسق فقرات الاستبيان وتمتعه بدرجة جيدة من الثبات.

بعد التحقق من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات)، أصبح استبيان الأداء المهني في صورته النهائية متكون من (27) فقرة (أنظر الملحق رقم 16، الملحق رقم 17).

وبناءً على ما سبق فإنه يمكن القول بأن استبيان الأداء المهني، صادق في قياس ما وضع لقياسه، كما أنه ثابت بدرجة جيدة، ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه.

واستناداً إلى نتائج الدراسة الاستطلاعية التي أظهرت صدق وثبات كل من استبيان الفاعلية الذاتية واستبيان الأداء المهني، ستقوم الباحثة بإجراء خطوات الدراسة الأساسية لكي تتحقق من صحة الفرضيات.

## ثانياً: الدراسة الأساسية:

تناول الباحثة فيما يلي مدة الدراسة الأساسية، ومجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة الأساسية، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة، وأدوات الدراسة، وكذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة للمرة الثانية بعدما تم حسابهما في الدراسة الاستطلاعية، وأخيراً أساليب المعالجة الإحصائية.

### 1- مدة الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداءً من يوم 26 أبريل 2017 إلى غاية 18 جوان 2017.

### 2- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بنفس المؤسسة التي أُجريت فيها الدراسة الاستطلاعية وهي الفرع الرئيسي لشركة سوناطراك على مستوى الغرب "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات" الكائنة بجي جمال الدين.

### 3- منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، انطلاقاً من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني، وذلك من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

### 4- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الأساسية من جميع العاملين من فئات الإطارات العليا والإطارات والمتحكمين والمنفذين بالمقر (الفرع الرئيسي) لشركة سوناطراك على مستوى الغرب "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات" الكائن بجي جمال الدين، والبالغ عددهم 522 فرداً منهم 338 إطاراً و 57 إطاراً عالي و 104 من المتحكمين و 23 من المنفذين.

اشتملت عينة الدراسة الأساسية على (250) فرداً من إطارات عليا، وإطارات، ومتحكمين، ومنفذين، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح شركة سوناطراك (نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات).

وتشكل عينة الدراسة الأساسية ما نسبته (41.18%) من أفراد المجتمع الأصلي. حيث تم توزيع الاستبيانات على (250) فرداً، وتم استردادها من (226) فرداً، وبعد التفريغ تم استبعاد استبيانات (11) فرداً من هذه العينة نظراً لعدم استكمال البيانات، وبذلك أصبح عدد أفراد العينة النهائية للدراسة الأساسية (215) فرداً.

## 5- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي:

### 1.5- الجنس:

جدول رقم (29) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
42.3%	91	ذكر
57.7%	124	أنثى
100%	215	المجموع

يبين الجدول رقم (29) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس، حيث بلغ عدد الذكور في هذه العينة (91) فرداً بنسبة (42.3%)، مقابل (124) بنسبة (57.7%) من الإناث.

### 2.5- السن:

جدول رقم (30) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السن
6.975	39.62	

يبين الجدول رقم (30) متوسط أعمار عينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ (39.62) وانحراف معياري (6.975)، حيث تراوحت ما بين (25) سنة كأصغر سن و (60) سنة كأكبر سن.

### 3.5- المستوى التعليمي:

جدول رقم (31) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
0.5%	1	متوسط
5.1%	11	ثانوي
94.4%	203	جامعي
100%	215	المجموع

يبين الجدول رقم (31) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي، حيث تبين أن فرد واحد بنسبة (0.5%) من عينة الدراسة مستواه التعليمي "متوسط"، بينما (11) بنسبة (5.1%) مستواهم التعليمي "ثانوي"، في حين أن (203) أفراد بنسبة (94.4%) مستواهم التعليمي "جامعي".

### 4.5- الحالة العائلية:

جدول رقم (32) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
16.7%	36	أعزب
78.1%	168	متزوج (ة)
4.2%	9	مطلق (ة)
0.9%	2	أرمل (ة)
100%	215	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (32) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية، حيث يتبين أن (36) فردا بنسبة (16.7%) من عينة الدراسة هم من "العزاب"، بينما (168) بنسبة (78.1%) هم من "المتزوجين" في حين أن (9) بنسبة (4.2%) هم من "المطلقين"، و فردين بنسبة (0.9%) هم من الأرامل.

## 5.5- الأقدمية في العمل:

جدول رقم (33) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	13.37	6.824

يبين الجدول رقم (33) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ (13.37) وانحراف

معيارى (6.824)، حيث تراوحت سنوات الأقدمية في العمل ما بين سنة إلى (36) سنة.

## 6.5- الفئة الاجتماعية المهنية:

جدول رقم (34) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية

الفئة الاجتماعية المهنية	التكرار	النسبة المئوية
منفذ	2	0.9%
متحكم	26	12.1%
إطار	169	78.6%
إطار عالي	18	8.4%
المجموع	215	100%

يبين الجدول رقم (34) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية، حيث تبين أن

فردين بنسبة (0.9%) من عينة الدراسة من "المنفذين"، و (26) بنسبة (12.1%) من "المتحكمين"، و (169)

بنسبة (78.6%) من "الإطارات" و (18) فرداً بنسبة (8.4%) من "الإطارات العليا".

## 6- أدوات الدراسة الأساسية:

استخدمت الباحثة استبيانين لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، وهما نفسها اللذين استخدمنا في

الدراسة الاستطلاعية، وذلك بعد التأكد من خصائصهما السيكومترية (الصدق والثبات)، حيث تم توزيعهما على

أفراد العينة من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة. وقد قامت الباحثة بنفسها بتوزيع الاستبيانات على أفراد العينة والرد

على استفساراتهم وتجميعها منهم، وبعد ذلك تم تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً باستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (20). وفيما يلي عرض للاستبيانين:

#### أ- استبيان الفاعلية الذاتية:

تم بناء استبيان يحتوي على (35) فقرة ذات النهايات المغلقة، ذات اتجاه موجب لقياس متغير الفاعلية الذاتية (أنظر الملحق رقم 10، الملحق رقم 11). بالاعتماد على الدراسات التالية: أبو غالي (2012)، سالم (2009)، مصبح (2011)، عبد القادر وأبوهاشم (2007)، بني خالد (2010)، الشنطي (2006)، زربسي (2014)، (Issa Al-Manssour, Ralf Schwarzer & Matthias Jérusalem, 1993).

وقد تكون الاستبيان من قسمين:

**القسم الأول:** المعلومات الشخصية لعينة الدراسة، ويحتوي على (07) فقرات تناولت متغيرات: الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، والحالة العائلية، والفئة الاجتماعية المهنية، والأقدمية، و اسم القسم/ المصلحة التي ينتمي إليها الموظف.

**القسم الثاني:** اشتمل الاستبيان على (35) فقرة، موزعة على أربعة أبعاد كالتالي:

- البعد الأول: إدراك الإقتدار ويحتوي على (18) فقرة.
- البعد الثاني: بذل الجهد ويحتوي على (07) فقرات.
- البعد الثالث: المبادرة ويحتوي على (04) فقرات.
- البعد الرابع: المثابرة ويحتوي على (06) فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس فقرات الاستبيان وهو كالتالي: (مواقف بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)). وبذلك فإن الدرجة الكلية للاستبيان



في حدها الأعلى (175) درجة، وفي حدها الأدنى (35) درجة، وبتوسط نظري (فرضي)  $(105=35 \times 3)$  درجة؛ كما هي بالجدول التالي:

جدول رقم (35) يبين المتوسط النظري (الفرضي) لمتغير الفاعلية الذاتية وأبعاده.

الدرجة العليا	الدرجة الدنيا	عدد الفقرات	المتوسط النظري (الفرضي)	المتغير وأبعاده
90	18	18	$54=18 \times 3$	إدراك الاقتدار
35	07	07	$21=07 \times 3$	بذل الجهد
20	04	04	$12=04 \times 3$	المبادرة
30	06	06	$18=06 \times 3$	المثابرة
175	35	35	105	الدرجة الكلية للفاعلية الذاتية

#### ب- استبيان الأداء المهني:

تم بناء استبيان يحتوي على (27) فقرة ذات النهايات المغلقة، ذات اتجاه موجب لقياس متغير الأداء المهني (أنظر الملحق رقم 16، الملحق رقم 17). بالاعتماد على الدراسات التالية: الشريف (2004)، السكران (2004)، الشنطي (2006)، زريبي (2014)، ماهر (2007).

وقد تكون الاستبيان من قسمين:

**القسم الأول:** المعلومات الشخصية لعينة الدراسة، ويحتوي على (07) فقرات تناولت متغيرات: الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، والحالة العائلية، والفئة الاجتماعية المهنية، والأقدمية، و اسم القسم/ المصلحة التي ينتمي إليها الموظف.

القسم الثاني: اشتمل الاستبيان على (27) فقرة، موزعة على بعدين كالتالي:

- البعد الأول: نواتج الأداء ويحتوي على (09) فقرات.

- البعد الثاني: سلوك الأداء ويحتوي على (18) فقرةً.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس فقرات الاستبيان وهو كالتالي: (موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)). وبذلك فإن الدرجة الكلية للاستبيان في حدها الأعلى (135) درجة، وفي حدها الأدنى (27) درجة، ومتوسط نظري (فرضي)  $(81=27 \times 3)$  درجة؛ كما هي بالجدول التالي:

جدول رقم (36) يبين المتوسط النظري (الفرضي) لمتغير الأداء المهني وأبعاده.

الدرجة العليا	الدرجة الدنيا	عدد الفقرات	المتوسط النظري (الفرضي)	المتغير وأبعاده
45	09	09	$27=09 \times 3$	نواتج الأداء
90	18	18	$54=18 \times 3$	سلوك الأداء
135	27	27	81	الدرجة الكلية للأداء المهني

7- الصدق والثبات:

قامت الباحثة بإعادة التأكد من صدق وثبات الاستبيانين على عينة الدراسة الأساسية البالغ حجمها

(215) فرداً كما هو موضح فيما يلي:

1.7- صدق استبيان الفاعلية الذاتية:

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لاستبيان الفاعلية الذاتية من خلال حساب معامل الارتباط

(بيرسون) باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (20):

- بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

- بين كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الفاعلية الذاتية، كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم (37) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعـد إدراك الاقتدار.

البعـد	رقم الفقرة	معامل الارتباط
إدراك الاقتدار	1	0.373**
	2	0.651**
	3	0.592**
	4	0.541**
	5	0.593**
	6	0.571**
	7	0.565**
	8	0.514**
	9	0.565**
	10	0.625**
	11	0.620**
	12	0.596**
	13	0.562**
	14	0.599**
	15	0.525**

0.590**	16	
0.649**	17	
0.539**	18	

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

يبين الجدول رقم (37) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي

إليه (إدراك الاقتدار)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن

الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بُعد إدراك الاقتدار.

جدول رقم (38) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد بذل الجهد.

البعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط
بذل الجهد	19	0.672**
	20	0.668**
	21	0.711**
	22	0.598**
	23	0.626**
	24	0.670**
	25	0.572**

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (38) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (بذل الجهد)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بعد بذل الجهد.

جدول رقم (39) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد المبادرة.

البعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط
المبادرة	26	0.561**
	27	0.668**
	28	0.577**
	29	0.592**

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (39) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (المبادرة)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بعد المبادرة.

جدول رقم (40) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد المثابرة.

البعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط
المثابرة	30	0.586**
	31	0.569**
	32	0.612**
	33	0.593**

0.536 <sup>**</sup>	34	
0.619 <sup>**</sup>	35	

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (40) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (المثابرة)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بعد المثابرة.

جدول رقم (41) يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لاستبيان الفاعلية الذاتية.

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط بيرسون
1	إدراك الاقتدار	0.925 <sup>**</sup>
2	بذل الجهد	0.844 <sup>**</sup>
3	المبادرة	0.651 <sup>**</sup>
4	المثابرة	0.669 <sup>**</sup>

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (41) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الفاعلية الذاتية، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه استبيان الفاعلية الذاتية، و بناءً على ذلك يعتبر استبيان الفاعلية الذاتية صادق في قياس ما وضع لقياسه.

## 2.7- ثبات استبيان الفاعلية الذاتية:

قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبيان باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، وذلك باستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (20)، حيث تم حساب ثبات استبيان الفاعلية الذاتية على مستوى الأبعاد والاستبيان الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (42) يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان الفاعلية الذاتية.

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
إدراك الاقتدار	18	0.874
بذل الجهد	7	0.760
المبادرة	4	0.584
المثابرة	6	0.606
الاستبيان الكلي	35	0.901

يبين الجدول رقم (42) قيم معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد استبيان الفاعلية الذاتية حيث تقع في المدى المقبول وتراوح ما بين ( 60 – 87% ) ماعدا بعد المبادرة الذي بلغت قيمته (0.584)، بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ الكلية التي بلغت (0.901) مما يشير إلى تمتع استبيان الفاعلية الذاتية بدلالة ثبات جيدة.

## 3.7- صدق استبيان الأداء المهني:

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لاستبيان الأداء المهني من خلال حساب معامل الارتباط (بيرسون) باستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (20):

- بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

- بين كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الأداء المهني، كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم (43) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده نواتج الأداء.

البعده	رقم الفقرة	معامل الارتباط
نواتج الأداء	36	0.581**
	37	0.512**
	38	0.540**
	39	0.561**
	40	0.636**
	41	0.600**
	42	0.595**
	43	0.639**
	44	0.576**

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

يبين الجدول رقم (43) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي

إليه (نواتج الأداء)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن

الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بُعد نواتج الأداء.



جدول رقم (44) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعء سلوك الأداء.

معامل الارتباط	رقم الفقرة	البعء
0.587**	45	سلوك الأداء
0.517**	46	
0.582**	47	
0.440**	48	
0.529**	49	
0.575**	50	
0.634**	51	
0.661**	52	
0.570**	53	
0.622**	54	
0.515**	55	
0.577**	56	
0.601**	57	
0.582**	58	
0.596**	59	
0.543**	60	
0.428**	61	
0.552**	62	

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

يبين الجدول رقم (44) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (سلوك الأداء)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بعد سلوك الأداء.

جدول رقم (45) يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لاستبيان الأداء المهني.

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط بيرسون
1	نواتج الأداء	0.862**
2	سلوك الأداء	0.962**

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (45) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الأداء المهني، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه استبيان الأداء المهني، و مما سبق يمكن القول بأن استبيان الأداء المهني صادق في قياس ما وضع لقياسه.

#### 4.7- ثبات استبيان الأداء المهني:

قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبيان باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، وذلك باستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (20)، حيث تم حساب ثبات استبيان الأداء المهني على مستوى الأبعاد والاستبيان الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (46) يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان الأداء المهني.

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
نواتج الأداء	9	0.736
سلوك الأداء	18	0.864
الاستبيان الكلي	27	0.893

يبين الجدول رقم (46) قيم معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد استبيان الأداء المهني حيث تراوحت ما بين (0.736) كحد أدنى و (0.864) كحد أقصى، وهي قيم مقبولة، بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ الكلية التي بلغت (0.893) مما يشير إلى تمتع استبيان الأداء المهني بدلالة ثبات جيدة.

وبناءً على ما سبق فإنه يتبين أن استبيان الفاعلية الذاتية واستبيان الأداء المهني، يتمتعان بدرجة عالية من الصدق والثبات، وهذا تأكيداً لنتائج الصدق والثبات المحصل عليها في الدراسة الاستطلاعية.

#### 8- أساليب المعالجة الإحصائية:

استخدمت الباحثة في معالجة بيانات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (20)، وذلك على النحو التالي:

- التكرارات والنسب المئوية: لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لمعرفة متوسط أعمار أفراد عينة الدراسة، وأقدميتهم في العمل، واستجاباتهم اتجاه متغيرات البحث.
- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيانين.
- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لحساب ثبات الاستبيانين.

- اختبار "ت" ( $T$ ) لعينة واحدة: للكشف عن مستوى الفاعلية الذاتية ومستوى الأداء المهني لأفراد عينة الدراسة.

- تحليل الإنحدار الخطي البسيط: لتحديد طبيعة العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني.

- تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression Analysis): لتحديد مدى مساهمة أبعاد الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني.

- اختبار "ت" ( $T$ ) للعينات المستقلة: لاختبار الفروق بين متوسطي عینتين مستقلتين.

- اختبار تحليل التباين الأحادي: لاختبار الفروق بين متوسط ثلاث عينات فأكثر.

- اختبار شيفي (Scheffe): لتحديد مصدر الفروق.

- معادلة دلالة الفرق بين معاملات الارتباط: لحساب الفروق بين الجنسين في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني.

- حساب مؤشر حجم الأثر (Effect Size): الخاص بمعامل ارتباط بيرسون "ر" ( $R$ ).

طريقة حساب معادلة دلالة الفرق بين معاملات الارتباط:

لحساب دلالة الفرق بين معاملات الارتباط تم الاعتماد على قانون المعادلة التالية:

$$F = \sqrt{\frac{Z_1 - Z_2}{\frac{1}{n_1 - 3} + \frac{1}{n_2 - 3}}}$$

حيث:

ز1: المقابل اللوغاريتمي لمعامل ارتباط المجموعة الأولى (1).

ز2: المقابل اللوغاريتمي لمعامل ارتباط المجموعة الثانية (2).

ن1: عدد أفراد العينة في المجموعة الأولى.

ن2: عدد أفراد العينة في المجموعة الثانية.

قيمة لو يتم استخراجها من رز  
Ln الموجود في الآلة الحسائية

$$\text{المقابل اللوغاريتم (Log) لمعامل الارتباط ورمزه } (z1) = \frac{1}{2} \text{ لو } \frac{1+r}{1-r}$$

ويمكن استخراجها من جدول المقابل اللوغاريتمي لمعاملات الارتباط وذلك بالرجوع لكتاب الإحصاء النفسي والاجتماعي والتربوي للدكتور "محمود السيد أبو النيل".

تم استخراج المعامل اللوغاريتمي لمعالجة الفرضية الثالثة لهذه الدراسة من الجدول أنظر (أبو النيل، 1987، ص

ص. 283-285) وذلك بعد حساب معاملات الارتباط.

**خلاصة:**

بعد الإنتهاء من عرض خطوات الدراسة الاستطلاعية وخطوات الدراسة الأساسية، سوف تتطرق الباحثة في

الفصل الخامس إلى عرض النتائج ومناقشتها.

# الفصل الخامس

## عرض النتائج ومناقشتها

## تمهيد

بعدها تطرقت الباحثة في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، سوف تتناول في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها من خلال قبول أو رفض فرضيات البحث.

### 1- عرض النتائج:

#### 1.1- قياس استجابة أفراد عينة الدراسة اتجاه متغيرات البحث وأبعادها:

قامت الباحثة بقياس استجابة أفراد عينة الدراسة اتجاه متغيرات البحث وأبعادها باستخدام المتوسط الحسابي للإجابة والانحراف المعياري كما هو موضح بالجدولين التاليين:

جدول رقم (47) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الفاعلية الذاتية وأبعادها

المتغير وأبعاده	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا	المتوسط النظري (الفرضي)	المستوى
إدراك الاقتدار	71.25	7.105	18	90	54	مستوى عال
بذل الجهد	28.21	2.829	07	35	21	مستوى عال
المبادرة	15.20	2.014	04	20	12	مستوى عال
المثابرة	23.36	2.727	06	30	18	مستوى عال
الدرجة الكلية للفاعلية الذاتية	138.02	12.093	35	175	105	مستوى عال

يُظهر الجدول رقم (47) قيمة المتوسط الحسابي لُبعد إدراك الاقتدار البالغ 71.25 بانحراف معياري مقداره 7.105 وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري (الفرضي) البالغ 54 درجة. وهذا يعني أن هناك موافقة من أفراد العينة على هذا البُعد بمستوى عال.

ويظهر الجدول رقم (47) قيمة المتوسط الحسابي لُبعد بذل الجهد البالغ 28.21 بانحراف معياري قدره 2.829 وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري (الفرضي) البالغ 21 درجة. وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا البُعد بمستوى عالٍ.

ويظهر الجدول رقم (47) قيمة المتوسط الحسابي لُبعد المبادرة البالغ 15.20 بانحراف معياري قدره 2.014 وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري (الفرضي) البالغ 12 درجة. وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا البُعد بمستوى عالٍ.

كما يظهر الجدول رقم (47) قيمة المتوسط الحسابي لُبعد المثابرة البالغ 23.36 بانحراف معياري قدره 2.727 وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري (الفرضي) البالغ 18 درجة. وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا البُعد بمستوى عالٍ.

ويظهر الجدول رقم (47) قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الفاعلية الذاتية البالغ 138.02 بانحراف معياري مقداره 12.093 وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري (الفرضي) البالغ 105 درجات. وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا المتغير بمستوى عالٍ.

#### جدول رقم (48) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الأداء المهني وأبعاده

المتغير وأبعاده	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا	المتوسط النظري (الفرضي)	المستوى
نواتج الأداء	35.60	3.815	09	45	27	مستوى عالٍ
سلوك الأداء	71.19	7.085	18	90	54	مستوى عالٍ
الدرجة الكلية للأداء المهني	106.79	10.106	27	135	81	مستوى عالٍ



يظهر الجدول رقم (48) قيمة المتوسط الحسابي لُبعد نواتج الأداء البالغ 35.60 بانحراف معياري مقداره 3.815 وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري (الفرضي) البالغ 27 درجة. وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البُعد بمستوى عال.

كما يظهر الجدول رقم (48) قيمة المتوسط الحسابي لُبعد سلوك الأداء البالغ 71.19 بانحراف معياري قدره 7.085 وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري (الفرضي) البالغ 54 درجة. وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا البُعد بمستوى عال.

كما يظهر الجدول رقم (48) قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الأداء المهني البالغ 106.79 بانحراف معياري قدره 10.106 وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري (الفرضي) البالغ 81 درجة. وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا المتغير بمستوى عال.

## 2.1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص هذه الفرضية على: نتوقع ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناتراك "نشاط تمبيع وتكرير البيتروكيماويات".

ولإختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة باستخدام اختبار ت ( $T$ ) لعينة واحدة للكشف عن مستوى فاعلية الذات لدى عمال شركة سوناتراك "نشاط تمبيع وتكرير البيتروكيماويات"، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (49) يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الفاعلية

الذاتية

مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي للمقياس 105			الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
	الدلالة المعنوية Sig	درجة الحرية	قيمة ت (t)					
دال عند 0.01	0.000	214	40.036	33.019	12.093	138.02	215	الفاعلية الذاتية

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الفاعلية الذاتية بلغت 138.02 وأنها أعلى تماما من قيمة المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدرة بـ: 105 وبناءً عليه يمكن القول أن مستوى الفاعلية الذاتية مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة ت (t) بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت 40.036 وهي قيمة موجبة "أي أن الفرق لصالح المتوسط الحسابي للأفراد" كما أنها جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، ومنه تم قبول الفرضية الأولى التي تنص على ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات".

### 3.1- عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على: نتوقع ارتفاع مستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات".

ولإختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة باستخدام اختبار ت (T) لعينة واحدة للكشف عن مستوى الأداء

المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات"، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (50) يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الأداء المهني

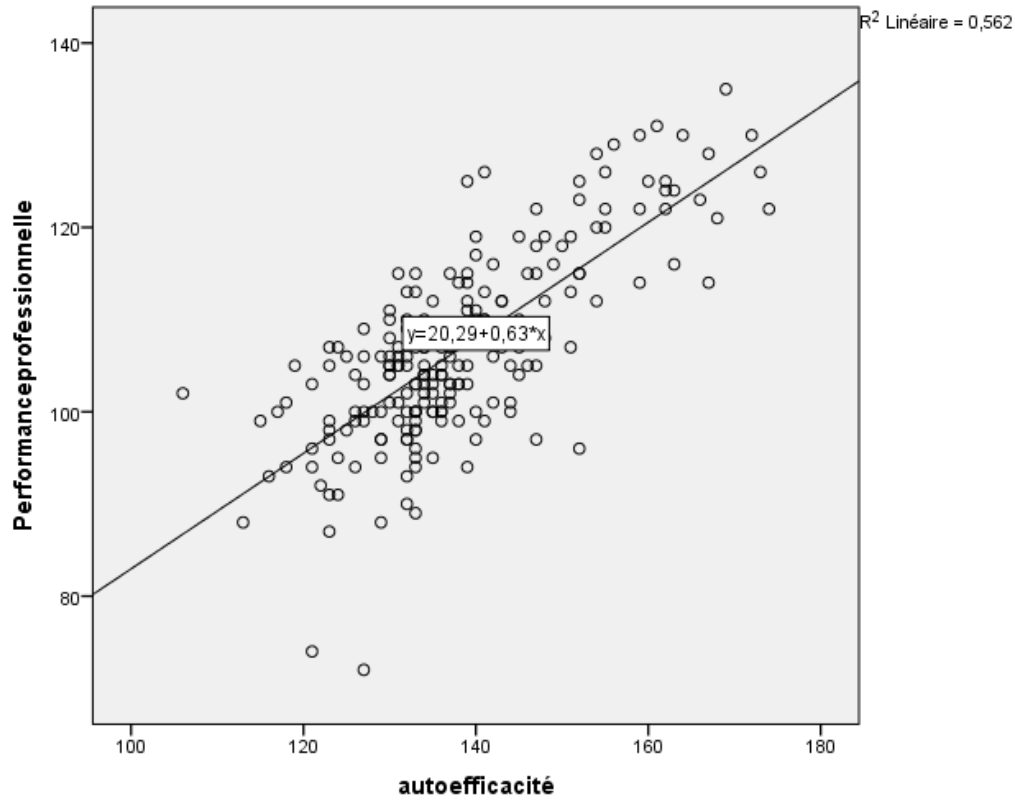
مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي للمقياس 81			الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
	الدلالة المعنوية Sig	درجة الحرية	قيمة ت (t)					
دال عند 0.01	0.000	214	37.411	25.786	10.106	106.79	215	الأداء المهني

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (50)، أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الأداء المهني بلغت 106.79 وأنها أعلى تماماً من قيمة المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدرة بـ: 81 وبناءً عليه يمكن القول أن مستوى الأداء المهني مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة ت (t) بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها 37.411 وهي قيمة موجبة "أي أن الفروق لصالح المتوسط الحسابي للأفراد" كما أنها جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، ومنه تم قبول الفرضية الأولى التي تنص على ارتفاع مستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات".

#### 4.1- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على: مدى مساهمة الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات".  
ولإختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة بحساب تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة مدى مساهمة الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني.

قبل عرض نتائج الفرضية، سيتم عرض لوحة الانتشار للفاعلية الذاتية والأداء المهني.



شكل رقم (10) يبين لوحة الانتشار للفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني

يوضح الشكل رقم (10) عرض بياني للفاعلية الذاتية والأداء المهني، والذي يظهر مجموعة من النقاط في

شكل سحابة من النقاط مقتربة من بعضها البعض، مما يدل على وجود علاقة بين المتغيرين، كما هو موضح في

الجدول التالي:

جدول رقم (51) يبين نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط بين أثر الفاعلية الذاتية على الأداء

المهني

قيمة $ateB$ $(\beta)$	إختبار ف ( $F$ )			معامل التحديد $(R^2)$	معامل الإرتباط	إختبار ت ( $T$ )		معامل الانحدار $(R)$	المتغير المستقل	
	الدلالة المعنوية $Sig$	قيمة ف $(f)$	درجة الحرية			الدلالة المعنوية $Sig$	قيمة ت $(t)$			
0.750	0.000	273.565	1	الانحدار	0.562	0.750	0.000	3.866	20.294	الثابت
			213	البواقي			0.000	16.540	0.627	الفاعلية
			214	الجموع						الذاتية

يتضح من خلال الجدول رقم (51) أن نحو 62.7 من التغيرات في الأداء المهني يعود سببها إلى الفاعلية الذاتية بافتراض ثبات المتغيرات الأخرى. كما أنه هناك دلالة إحصائية لأن قيمة  $T$  المحسوبة أكبر من الجدولية  $16.540 < 1.960$  عند مستوى الدلالة 0.05، زيادة على ذلك قيمة  $F$  أيضا أثبتت أنه هناك دلالة إحصائية لأن قيمة  $F$  المحسوبة أكبر من الجدولية  $273.565 < 3.84$  عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية (1، 213)، مما يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهذا ما يؤكد معامل الارتباط ( $R$ ) القوي والموجب الذي بلغت قيمته 0.750 عند مستوى الدلالة 0.05، أما معامل التحديد ( $R^2$ ) يساوي 0.562 مما يدل على أن العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تكاد تكون خطية عموماً، ومن خلال معامل التحديد ( $R^2$ ) يتبين أن الفاعلية الذاتية تفسر ما نسبته 56.2% من التباين الحاصل في الأداء المهني، كما بلغت قيمة  $Beta$  ( $\beta$ ) 0.750 وهذا يعني وجود علاقة طردية (في نفس الاتجاه) أي زيادة الفاعلية الذاتية تؤدي إلى زيادة الأداء المهني، مما يبرر اعتماد الفاعلية الذاتية كمتغير مفسر (مستقل) لتفسير الأداء المهني (تابع)، لتكون بذلك معادلة خط الإنحدار كمايلي:

$$\text{الأداء المهني} = 20.294 + (0.627 \times \text{قيمة الفاعلية الذاتية})$$

وعلى هذا الأساس تم قبول الفرضية التي تنص على: مساهمة الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني.

#### 5.1- عرض نتائج الفرضية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على: مدى مساهمة أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المبادرة، المثابرة) في

التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمهين وتكرير البيتروكيماويات".

ولإختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة بحساب تحليل الانحدار المتعدد التدريجي ( **Stepwise Multiple** )

( **Regression Analysis** ) لمعرفة مدى تأثير أبعاد المتغير المستقل (الفاعلية الذاتية) على المتغير التابع (الأداء المهني).

قبل عرض نتائج الفرضية، سيتم عرض بعض الإختبارات التي قامت بها الباحثة، من أجل ضمان ملاءمة البيانات لإفترضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو التالي:

تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10) وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05) وتم أيضاً التأكد من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) بإحتساب معامل الإلتواء (Skewness)، مراعين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، إذا كانت قيمة معامل الإلتواء تنحصر بين (1، -1)، والجدول رقم (52) يبين نتائج هذه الإختبارات.

جدول رقم (52) يبين نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الإلتواء

أبعاد المتغير المستقل	معامل تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح (Tolerance)	معامل الإلتواء (Skewness)
إدراك الإقتدار	2.008	0.498	0.258
بذل الجهد	2.313	0.432	0.392
المبادرة	1.473	0.679	0.222
المثابرة	1.410	0.709	-0.056

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن (10)، وتتراوح بين (1.410 - 2.313)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (0.432 - 0.709)، وهي أكبر من (0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، وقد تم التأكد من البيانات التي تتبع التوزيع الطبيعي بإحتساب معامل الإلتواء (Skewness)، حيث كانت القيم أقل من (1)، وسيتم التأكد من صلاحية النماذج.

جدول رقم (53) يبين نتائج تحليل التباين للإنحدار (Analysis of variance) للتأكد من صلاحية النماذج

لإختبار فرضية الدراسة

النماذج	المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف (f)	الدلالة المعنوية Sig
بذل الجهد	الإنحدار	1	9475.474	9475.474	162.992	0.000
	البواقي	213	12382.684	58.135		
	المجموع	214	21858.158			
المثابرة	الإنحدار	2	11942.226	5971.113	127.661	0.000
	البواقي	212	9915.932	46.773		
	المجموع	214	21858.158			
إدراك الإقتدار	الإنحدار	3	12716.335	4238.778	97.834	0.000
	البواقي	211	9141.823	43.326		
	المجموع	214	21858.158			
المبادرة	الإنحدار	4	13041.440	3260.360	77.657	0.000
	البواقي	210	8816.718	41.984		
	المجموع	214	21858.158			

- المتغير التابع: الأداء المهني.

يظهر الجدول رقم (53) صلاحية النماذج لإختبار فرضية الدراسة، ويتضح ذلك من خلال قيمة ف (f)

للنماذج والتي تساوي (162.992) و(127.661) و(97.834) و(77.657) أنها تختلف عن الصفر وهي

دالة عند مستوى الدلالة ( $P= 0.000$ ) وبالتالي يمكن القول بأن النماذج؛ أي بُعد بذل الجهد، وبُعد المثابرة، وبُعد

إدراك الإقتدار، وُبعد المبادرة تساهم في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير البيتروكيماويات".

جدول رقم (54) يلخص تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لأبعاد المتغير

المستقل (بذل الجهد، المثابرة، إدراك الإقتدار، المبادرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني

اختبار Durbin -W	الدلالة المعنوية Sig	قيمة ف (f)	الخطأ المعياري	مربع معامل الارتباط المصحح (R2 ajusté)	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط (R)	النموذج
2.041	0.000	162.992	7.625	0.431	0.433	0.658	1
	0.000	52.739	6.839	0.542	0.546	0.739	2
	0.000	17.867	6.582	0.576	0.582	0.763	3
	0.006	7.743	6.480	0.589	0.597	0.772	4

1- العوامل المتنبئة: بذل الجهد.

2- العوامل المتنبئة: بذل الجهد و المثابرة.

3- العوامل المتنبئة: بذل الجهد و المثابرة وإدراك الإقتدار.

4- العوامل المتنبئة: بذل الجهد و المثابرة وإدراك الإقتدار، والمبادرة.

- المتغير التابع: الأداء المهني.

يبين الجدول رقم (54) أن قيمة اختبار (Durbin-W) تساوي  $1 < 2.041 < 3$  وهذا يعني أن نماذج

الإنحدار مقبولة وتحقق شرط استقلال البواقي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) 0.658 مما يعني أنه توجد

علاقة ارتباطية بين المتغير المتنبئ والمتمثل في "بذل الجهد" والمتغير التابع والمتمثل في "الأداء المهني"، ومن خلال معامل



التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته 0.433 يتبين أن بُعد بذل الجهد يفسر ما نسبته 43.3% في التنبؤ بالأداء المهني الكلي للعينة.

كما بلغت قيمة مربع معامل الارتباط المصحح ( $R^2$  ajusté) لهذا النموذج 0.431 وهي تختلف نسبياً عن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) التي تساوي 0.433 والفرق بينهما يساوي 0.002 ويمكن القول أن النموذج مستقر ولم يفقد أي نسبة من التنبؤ على مستوى العينة.

أما فيما يخص النموذج الثاني، بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) 0.739 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المتنبئ "المثابرة" والمتغير التابع "الأداء المهني"، كما بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.546؛ أي أن بُعد المثابرة يفسر ما نسبته 54.6% من التباين في المتغير التابع (الأداء المهني).

أما قيمة مربع معامل الارتباط المصحح ( $R^2$  ajusté) لهذا النموذج بلغت 0.542 وهي تختلف نسبياً عن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) التي تساوي 0.546 والفرق بينهما يساوي 0.004 ويمكن القول أن النموذج مستقر ولم يفقد أي نسبة من التنبؤ على مستوى العينة.

كما يظهر الجدول رقم (54) قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) للنموذج الثالث، التي بلغت 0.763 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين بُعد "إدراك الإقتدار" و"الأداء المهني"، ومن خلال معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته 0.582 يتبين أن بُعد "إدراك الإقتدار" يفسر ما نسبته 58.2% من التباين في الأداء المهني.

أما قيمة مربع معامل الارتباط المصحح ( $R^2$  ajusté) لهذا النموذج بلغت 0.576 وهي تختلف عن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) التي تساوي 0.582 والفرق بينهما يساوي 0.016 أي أن العينة فقدت 1.6% من نسبة التنبؤ.

أما بالنسبة للنموذج الرابع، بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) 0.772 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين بُعد "المبادرة" و"الأداء المهني"، ومن خلال معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته 0.597 يتبين أن بُعد "المبادرة" يفسر ما نسبته 01.5% من التباين في الأداء المهني.

وفيما يخص قيمة مربع معامل الارتباط المصحح ( $R^2$  ajusté) لهذا النموذج بلغت 0.589 وهي تختلف عن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) التي تساوي 0.597 والفرق بينهما يساوي 0.018 أي أن العينة فقدت 1.8% من نسبة التنبؤ.

ويتضح مما سبق أهمية كل متغير مستقل في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المبادرة، والمثابرة) في الأداء المهني، حيث جاء ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار على النحو التالي: متغير "بذل الجهد" احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (43.3%) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير "المثابرة"، وفسر مع متغير "بذل الجهد" (54.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل في المرتبة الثالثة متغير "إدراك الإقتدار"، حيث فسر مع متغير "بذل الجهد" و متغير "المثابرة" ما مقداره (58.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيرا متغير "المبادرة"، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (59.7%) من التباين في الأداء المهني كمتغير تابع؛ وهذا يعني أن جميع المتغيرات المستقلة أدخلت في معادلة الإنحدار.

جدول رقم (55) يبين نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لإختبار أبعاد

المتغير المستقل (بذل الجهد، المثابرة، إدراك الإقتدار، المبادرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني

الدلالة المعنوية <i>Sig</i>	قيمة ت (t) المحسوبة	قيمة المعاملات المعيارية <i>Beta</i> ( $\beta$ )	المعاملات غير المعيارية		النماذج
			الخطأ المعياري	معامل الانحدار ( <i>B</i> )	
0.000	7.735		5.225	40.413	1- القيمة الثابتة
0.000	12.767	0.658	0.184	2.352	بذل الجهد
0.000	5.197		5.071	26.353	2- القيمة الثابتة
0.000	8.712	0.465	0.191	1.662	بذل الجهد
0.000	7.262	0.388	0.198	1.437	المثابرة
0.000	3.731		5.161	19.254	3- القيمة الثابتة
0.000	4.559	0.296	0.232	1.059	بذل الجهد
0.000	6.850	0.356	0.192	1.318	المثابرة
0.000	4.227	0.265	0.089	0.377	إدراك الإقتدار
0.001	3.415		5.120	17.486	4- القيمة الثابتة
0.000	3.672	0.245	0.238	0.875	بذل الجهد
0.000	6.311	0.328	0.193	1.217	المثابرة
0.000	3.957	0.246	0.088	0.350	إدراك الإقتدار
0.006	2.783	0.148	0.267	0.743	المبادرة

- المتغير التابع: الأداء المهني.

من خلال الجدول رقم (55) يمكن أن نستنتج معادلة تنبؤ أبعاد الفاعلية الذاتية بالأداء المهني للنموذج الأول

على النحو التالي:

$$\text{الأداء المهني} = 40.413 + (2.352 \times \text{قيمة بذل الجهد})$$

كما نلاحظ أن قيمة المعامل المعياري ( $\beta$ ) = 0.658 عند مستوى الدلالة  $P = 0.000$  تختلف عن

الصففر وهذا يدل على أن بُعد "بذل الجهد" يساهم في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى أفراد عينة الدراسة.

معادلة الإنحدار للنموذج الثاني:

$$\text{الأداء المهني} = 26.353 + (1.662 \times \text{قيمة بذل الجهد}) + (1.437 \times \text{قيمة المثابرة})$$

يتبين من خلال الجدول رقم (55) أن قيمة المعامل المعياري ( $\beta$ ) لبُعد "بذل الجهد" تساوي 0.465 عند

مستوى الدلالة  $P = 0.000$  وتختلف عن الصففر، وقدرت قيمة المعامل المعياري ( $\beta$ ) لبُعد "المثابرة" ب: 0.388 عند

مستوى الدلالة  $P = 0.000$  وهي تختلف كذلك عن الصففر، وهذا يدل على أن بُعد "بذل الجهد" وبُعد "المثابرة"

يساهمان في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى أفراد عينة الدراسة.

معادلة الإنحدار للنموذج الثالث:

$$\text{الأداء المهني} = 19.254 + (1.059 \times \text{قيمة بذل الجهد}) + (1.318 \times \text{قيمة المثابرة}) + (0.377 \times \text{قيمة إدراك الإقتدار})$$

كما تبين من خلال الجدول رقم (55) أن قيمة المعامل المعياري ( $\beta$ ) لبُعد "بذل الجهد" تساوي 0.296

عند مستوى الدلالة  $P = 0.000$  وتختلف عن الصففر، وقدرت قيمة المعامل المعياري ( $\beta$ ) لبُعد "المثابرة" ب: 0.356

عند مستوى الدلالة  $P = 0.000$  وهي تختلف كذلك عن الصففر، كما قدرت قيمة المعامل المعياري ( $\beta$ ) لبُعد "إدراك

الإقتدار" ب: 0.265 عند مستوى الدلالة  $P = 0.000$  وهي تختلف كذلك عن الصففر، وهذا يدل على أن كل من

بُعد "بذل الجهد" وبُعد "المثابرة" وبُعد "إدراك الإقتدار" يساهمون في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى أفراد عينة

الدراسة.

معادلة الإنحدار للنموذج الرابع:

$$\text{الأداء المهني} = 17.486 + (0.875 \times \text{قيمة بذل الجهد}) + (1.217 \times \text{قيمة المثابرة}) + (0.350 \times \text{قيمة إدراك الإقتدار}) + (0.743 \times \text{قيمة المبادرة})$$

يوضح الجدول رقم (55) أن قيمة المعامل المعياري ( $\beta$ ) لـ "بذل الجهد" تساوي 0.245 عند مستوى الدلالة  $P=0.000$  وتختلف عن الصفر، وقدرت قيمة المعامل المعياري ( $\beta$ ) لـ "المثابرة" بـ: 0.328 عند مستوى الدلالة  $P=0.000$  وهي تختلف كذلك عن الصفر، كما قدرت قيمة المعامل المعياري ( $\beta$ ) لـ "إدراك الإقتدار" بـ: 0.246 عند مستوى الدلالة  $P=0.000$  وهي تختلف كذلك عن الصفر، وقدرت قيمة المعامل المعياري ( $\beta$ ) لـ "المبادرة" بـ: 0.148 عند مستوى الدلالة  $P=0.006$  وهي تختلف كذلك عن الصفر، وهذا يدل على أن جميع أبعاد المتغير المستقل (الفاعلية الذاتية) والمتمثلة في (بذل الجهد، المثابرة، إدراك الإقتدار، المبادرة) تساهم في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى أفراد عينة الدراسة، وعلى هذا الأساس تم قبول الفرضية التي تنص على: "مساهمة أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المبادرة، المثابرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل". وما سبق يتضح أن الفرضية تحققت.

#### 6.1- عرض نتائج الفرضية الخامسة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الفاعلية الذاتية.

ولإختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة باستخدام اختبار ت ( $T$ ) للفرق بين متوسطي الفاعلية الذاتية لدى

المجموعتين، الذكور والإناث. كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (56) يبين نتائج اختبار ت ( $T$ ) للفرق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في الفاعلية الذاتية

المتغير	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت ( $T$ )	مستوى الدلالة
الفاعلية الذاتية	الذكور	91	136.31	12.842	213	-1.786	غير دال
	الإناث	124	139.27	11.401			

يتبين من خلال الجدول رقم (56) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الفاعلية الذاتية، إذ بلغت قيمة ت ( $T$ ) المحسوبة  $-1.786$  وهي أصغر من قيمة ت ( $T$ ) الجدولية والتي تساوي  $1.960$  عند درجة حرية  $213$  ومستوى دلالة  $0.05$ . وبذلك تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الفاعلية الذاتية. ومما سبق يتضح أن الفرضية لم تتحقق.

### 7.1- عرض نتائج الفرضية السادسة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية الذاتية.

ولإختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة باستخدام تحليل التباين الأحادي.

هذه الفرضية احتاجت إلى تقسيم الفاعلية الذاتية إلى مستويات، وهذا بعد التأكد من توزيع درجات الفاعلية الذاتية الذي أسفر عن توزيع يقترب من الاعتدال بعد حساب مقاييس النزعة المركزية كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (57): يوضح مقاييس النزعة المركزية للفاعلية الذاتية

الفاعلية الذاتية	مقاييس النزعة المركزية
138.02	المتوسط الحسابي
136	الوسيط
133	المنوال

جدول رقم (58): يوضح مقياس النزعة المركزية لأبعاد الفاعلية الذاتية

المثابرة	المبادرة	بذل الجهد	إدراك الاقتدار	مقياس النزعة المركزية
23.36	15.20	28.21	71.25	المتوسط الحسابي
23.00	15.00	28.00	70.00	الوسيط
24	14	28	70	المتوال

بما أن التوزيع يقترب من الاعتدال، سمح لنا بتحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية للفاعلية الذاتية ومنه

تم استخراج المستويات الثلاثة الخاصة بالفاعلية الذاتية، كما هي موضحة في الجدول رقم (59).

جدول رقم (59): يوضح مستويات الفاعلية الذاتية

عدد الأفراد	المستويات	مستويات الفاعلية الذاتية
25	1	منخفض
156	2	متوسط
34	3	مرتفع

يتضح من خلال الجدول رقم (59) أن المستوى الثاني يمثل أكبر نسبة للأفراد ذوي المستوى المتوسط

ويليها المستوى المرتفع والمستوى المنخفض.

تم استخراج مستويات الفاعلية الذاتية من خلال استخراج الدرجات المعيارية كما هي موضحة في الملحق

رقم (18).

وتم حساب تحليل التباين بين مستويات الفاعلية الذاتية والأداء المهني.

جدول رقم (60) يبين الفروق في الأداء المهني تبعاً لمستويات الفاعلية الذاتية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" ( $F$ )	مستوى الدلالة
بين المجموعات	10256.054	2	5128.027	93.702	دال عند
داخل المجموعات	11602.104	212	54.727		0.05
المجموع الكلي	21858.158	214			

قيمة "ف" ( $F$ ) الجدولية عند درجتى حرية 2 و 212 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.00

يتضح من الجدول رقم (60) وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية

الذاتية (المنخفض-المتوسط-المرتفع)، حيث بلغت قيمة "ف" ( $F$ ) المحسوبة 93.702 وهي أكبر من قيمة "ف"

( $F$ ) الجدولية التي تساوي 3.00 عند درجتى حرية (2 و 212) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة

0.05.

وعليه تم قبول فرض البحث الذي ينص على وجود فروق في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية

الذاتية (المنخفض-المتوسط-المرتفع).

وللتحقق من طبيعة تلك الفروق تم استخدام اختبار "شيفي" ( $Sheffe$ ) كما هو موضح في الجدول التالي:



جدول رقم (61) يوضح نتائج اختبار "شيفي" (Sheffe) دلالة الفروق بين متوسطات الفاعلية الذاتية والأداء

### المهني

مستوى الدلالة	فروق المتوسطات	مستويات الفاعلية الذاتية (المنخفض-المتوسط-المرتفع)
دال عند 0.05	-8.280*	منخفض متوسط
دال عند 0.05	-24.649*	مرتفع
دال عند 0.05	8.280*	منخفض متوسط
دال عند 0.05	-16.369*	مرتفع
دال عند 0.05	24.649*	منخفض مرتفع
دال عند 0.05	16.369*	متوسط

يبين الجدول رقم (61) دلالة الفروق في الأداء المهني على أساس مستويات الفاعلية الذاتية لصالح ذوي

المستوى المتوسط والمرتفع، ومما تقدم يتضح أن الفرضية تحققت.

### 8.1 - عرض نتائج الفرضية السابعة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً

لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرين، وحساب معامل

إرتباط بيرسون لإستخراج معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للفاعلية الذاتية والدرجة الكلية للأداء المهني للذكور

والإناث كل على حدى، كما تمت مقارنة معاملات الارتباط للمجموعتين من خلال إيجاد دلالة الفروق بين

معاملات الارتباط كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (62) يوضح قيمة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط للفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير

### الجنس

المتغير	الفاعلية الذاتية		الأداء المهني		العينه	قيمة "ر" (R)	حجم الأثر	الفرق بين معاملات الارتباط	قيمة المتغير الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري					
ذكور	136.31	12.842	105.52	10.101	91	0.720**	0.51	0.69	غير دال
إناث	139.27	11.401	107.72	10.049	124	0.771**	0.59		

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

يتضح من خلال الجدول رقم (62) أن معاملات الارتباط لكلا المجموعتين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة

0.01 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني بالنسبة للذكور حيث بلغت قيمة "ر"

(R) 0.720 وعند تربيعها تساوي 0.51، وهذا يعني أن التباين المشترك الذي يرجع إلى أحد المتغيرين قوي بحيث

يساوي 51%، أما بالنسبة للإناث بلغت قيمة "ر" (R) 0.771 وعند تربيعها تساوي 0.59، وهذا يعني أن

التباين المشترك الذي يرجع إلى أحد المتغيرين قوي حيث يساوي 59%، وذلك وفق جداول تصنيف حجم الأثر

الخاص بمعامل ارتباط بيرسون "ر" (R) لكوهين (Cohen) كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (63) يوضح تصنيف حجم الأثر لمعامل ارتباط بيرسون "ر" (R) (Cohen, 1988, p. 82)

حجم الأثر (Effect Size)	معامل ارتباط بيرسون "ر" (R)
صغير / ضعيف / منخفض (Small)	0.10
متوسط (Medium)	0.30
كبير / قوي / عالي (Large)	0.50

أما فيما يخص قيمة الفرق بين معاملات الارتباط بلغت 0.69 وبالرجوع إلى القيمة الناتجة عن الفرق بين معاملات

الارتباط ودلالاتها الاحصائية حسب أبو النيل (1987، ص ص. 246-247) أنه إذا كانت القيمة الناتجة:

أ- تقع بين 1.96 – 2.58 كان الفرق دالا عند 0.05.

ب- تقع بين 2.58 فما فوق كان الفرق دالا عند 0.01.

ج- أقل من 1.96 كان الفرق غير دال أي يتم قبول الفرض الصفري.

وبما أن هذه القيمة أقل من القيمة الواقفة عند مستوى الدلالة 0.05، وعند مستوى الدلالة 0.01. يتضح

أن الفرق غير دال احصائيا بين معاملي الإرتباط للذكور والإناث.

وفي ضوء ما سبق، تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق دالة احصائيا في

العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعا لمتغير الجنس. ومما تقدم يتضح أن الفرضية لم تتحقق.

وبناءً على ما تقدم فإنه يمكن تلخيص النتائج في الجدول التالي:

#### جدول رقم (64) يوضح تلخيص نتائج الدراسة

النتائج	الفرضيات	
تم قبول الفرضية الأولى بعد إختبارها.	نتوقع ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تميع وتكرير البيتروكيماويات".	الفرضية الأولى
تم قبول الفرضية الثانية بعد إختبارها.	نتوقع ارتفاع مستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تميع وتكرير البيتروكيماويات".	الفرضية الثانية
تم قبول الفرضية الثالثة بعد إختبارها.	مدى مساهمة الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل لدى عمال شركة سوناطراك	الفرضية الثالثة

	"نشاط تمييز وتكرير البيتروكيماويات".	
تم قبول الفرضية الرابعة بعد إختبارها.	مدى مساهمة أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المبادرة، المثابرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمييز وتكرير البيتروكيماويات".	الفرضية الرابعة
تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الفاعلية الذاتية.	توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الفاعلية الذاتية	الفرضية الخامسة
تم قبول الفرضية السادسة بعد إختبارها.	توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية الذاتية.	الفرضية السادسة
تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق دالة احصائيا في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس.	توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس.	الفرضية السابعة

## 2- مناقشة النتائج:

### 1.2- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

أظهرت نتائج هذه الفرضية ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمميع وتكرير البيتروكيماويات" حيث بلغت قيمة  $t$  المحسوبة بالنسبة للعينة الواحدة (40.036) وهي قيمة موجبة بمعنى أن مستوى الفاعلية الذاتية مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الفاعلية الذاتية والذي بلغ (138.02) أي أنه أعلى تماما من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر بـ: (105). وهذا يعني أن عمال شركة سوناطراك وصفوا أنفسهم بأنهم يتمتعون بفاعلية ذاتية مرتفعة. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (حجازي، 2013)، في الضفة الغربية، التي توصلت إلى أن مستوى فاعلية الذات يزيد عن 80% كمستوى افتراضي.

كما تتفق مع نتيجة الدراسة التي قام بها "جبالو وليتل" (Giallo & Little, 2003) على معلمي المدارس الابتدائية، في أستراليا. التي أشارت نتائجها إلى ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى المعلمين. كما تتفق مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (الخلايلة، 2011) والتي تنص على ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية للمعلمين.

وفي نفس السياق أشارت نتائج دراسة "تشانن-موران وولفولك" (Tschannen-Moran & Woolfolk, 2002) في ولاية أوهايو. إلى ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى المعلمين.

وتوصلت نتائج دراسة "تشينونغ" (Cheung, 2008) في هونغ كونغ وشنغهاي، إلى أن معلمي المدارس في شنغهاي قد وصفوا أنفسهم بأنهم ذوي فاعلية ذاتية عالية وأنهم أكثر فاعلية من المعلمين في هونغ كونغ.

كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (حسونة، 2009) في الجامعة الإسلامية بغزة، أن المعلمين يمتلكون فاعلية ذاتية مرتفعة، وأن المعلمات أكثر فاعلية من المعلمين.

في حين أشارت نتائج دراسة "باكر وآخرون" (Bakar & al., 2011) أن مرشدي المدارس الماليزيين لديهم فاعلية ذاتية عالية.

وتتنفق نتائج الدراسة الحالية مع ما أسفرت عنه نتائج دراسة "أديكو، وأبوياد، وأوفول" (Adeeko, Aboyade, & Oyewole, 2017) أن موظفي المكتبة بالجامعات في جنوب غرب نيجيريا يتمتعون بمستوى مرتفع من الفاعلية الذاتية.

في حين اقتربت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (عريبات، وحمادنة، 2014) التي توصلت إلى أن مستوى فاعلية الذات لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة بني كنانة كانت بدرجة متوسطة.

كما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (أبو غالي، 2012) لدى الطالبات المتزوجات في جامعة الأقصى حيث بينت نتائج الدراسة أن مستوى فاعلية الذات منخفض، حيث يقل عن 60% كمستوى افتراضي.

وترجع هذه النتيجة وفقا لوجهة نظر الباحثة إلى الخبرات البديلة التي يتعلم منها عمال شركة سوناطراك من خلال ملاحظة سلوك النماذج الاجتماعية لزلاء العمل، فملاحظة الموظف لإنجازات أقرانه والتعلم منهم وتقليدهم يعزز لديه الفاعلية الذاتية، ويزيد من إمكانياته العملية، مما يساعده في الحكم على نفسه إذا كان بإمكانه القيام بالمهام نفسها أو الوصول إلى نفس المستوى من الإنجاز. فالخبرات غير المباشرة التي اكتسبها عمال شركة سوناطراك من خلال ملاحظة أداء زملائهم للمهام الصعبة، أنتجت لديهم توقعات مرتفعة ورغبة في التحسن والمثابرة، دون أن ننسى دور الخبرات التي يمتلكها الشخص، فالنجاح عادة يرفع توقعات الفاعلية، ومن بين النجاحات التي يمكن أن يحققها الموظف هي حصوله على الترقية. فهذا النجاح يساهم في زيادة فاعليته ويخفض مستوى الضغوط المهنية لديه وذلك عند شعوره بأن كمية الجهد المبذول خلال انجازه للمهام ومثابرتة وتحديده للمهام الصعبة كانت موضع تقدير من طرف الإدارة، اضافة إلى الاقتناع اللفظي الذي يتلقاه الموظف من قبل رئيسه المباشر أو تشجيع زملائه في العمل، قد

يكسبه نوعاً من الترغيب في الأداء، كما قد يكون الاقناع اللفظي داخلياً حيث يأخذ الحديث الإيجابي مع الذات، وهذا المصدر له دور مهم في تقدم الاحساس بالفاعلية الذاتية، إضافة إلى الاستشارة الانفعالية التي تعتبر مصدر معلومات فاعلية الذات والتي تؤثر عليها من خلال دور الحالة النفسية في التقييم. فالضغط يؤثر على فاعلية الذات والاستشارة الانفعالية المرتفعة عادة ما تضعف الأداء.

ويعتمد عمال شركة سوناطراك على الاستشارة الانفعالية للحكم على فاعليتهم من خلال دور الحالة النفسية في التقييم الإيجابي وهذا ما أكدته دراسة (زربي، 2014) والتي أشارت إلى أن عمال شركة سوناطراك يستخدمون أسلوب حل المشكل كإستراتيجية إيجابية لمواجهة الضغوط المهنية والذي يعتبر تقييماً إيجابياً يعزز الفاعلية الذاتية لديهم.

## 2.2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

أظهرت نتائج هذه الفرضية ارتفاع مستوى الأداء لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تميع وتكرير البيتروكيماويات" حيث بلغت قيمة  $t$  المحسوبة بالنسبة للعينة الواحدة (37.411) وهي قيمة موجبة بمعنى أن مستوى الأداء المهني مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الفاعلية الذاتية والذي بلغ (106.79) أي أنه أعلى تماماً من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر بـ: (81). مما يشير إلى أن الأداء المهني من وجهة نظر عمال شركة سوناطراك كان مهم وبدرجة عالية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الروقي، 2003)، لدى ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها، والتي توصلت إلى ارتفاع مستوى أداء الضباط العاملين بحرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها.

وفي نفس السياق اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع ما جاءت به نتائج دراسة (الكحلوت، ونصر، 2006) لدى معلمي التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا بمحافظة غزة وشمالها. حيث أظهرت نتائج الدراسة أن أداء المعلمين يقع عند مستوى 77.95% ويعتبر مرتفع.

وتوصلت نتائج دراسة (الشراري، 2012)، في جامعة الجوف، إلى أن مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها جاء كبير.

وكذا دراسة (السهلي، 2007) التي توصلت إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي مجلس الشورى.

ودراسة (البلوي، 2008) والتي أظهرت نتائجها ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى المعلمين العاملين في المدارس الحكومية في المملكة العربية السعودية.

وتوصلت (عقدة، 2011) إلى نفس النتائج والتي تشير إلى أن مستوى الأداء جاء بدرجة عالية لدى المشرفين التربويين في الأردن.

وفي نفس السياق، أوضحت نتائج دراسة (الغامدي، 2015) أن مستوى الأداء الإداري لدى مديري المدارس المُطبقة لبرنامج "تطوير" في مجالات (التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة) جاء بدرجة عالية جداً.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (حسن علي، 2016) والتي توصلت إلى ارتفاع الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية.

كما أسفرت نتائج دراسة "أديكو، وأبوياد، وأويغول" (Adeeko, Aboyade, & Oyewole, 2017) أن موظفي المكتبة بالجامعات في جنوب غرب نيجيريا يتمتعون بمستوى مرتفع من الأداء المهني.

وتتقارب نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (الحلايبة، 2013) والتي توصلت إلى حياة الأداء على المستوى المتوسط لدى موظفي أمانة عمان الكبرى.



كما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (حجازي، 2013)، في الضفة الغربية، التي توصلت إلى أن مستوى جودة الأداء منخفض وأقل من 80 % كمستوى افتراضي.

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية وفقا لوجهة نظر الباحثة إلى الأهمية البالغة التي يحظى بها الأداء المهني من وجهة نظر عمال شركة سوناطراك وذلك من خلال حرصهم على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بكفاءة ومراقبتهم لأعمالهم من حيث النوعية والجودة قبل تقديمها، وكدى استغلالهم الوقت الكافي لإنجاز أعمال متقنة وتقديمها في الوقت المحدد، والاستفادة من التكوينات التي تقدمها المؤسسة لتحسين أدائهم باستمرار، والتنسيق مع زملاء العمل لإنجاز المهام المنوطة بهم والتعاون والحرص على العمل بروح الفريق، والتزامهم بأوقات العمل الرسمية وبالمواعيد المحددة للاجتماعات والحضور الفعال فيها من خلال تقديم اقتراحات لتطوير المهام وتحسين الأداء والعمل على إيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم وقدرتهم على التكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.

### 3.2- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية مساهمة الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمييز وتكرير البيتروكيماويات". حيث أن نحو 62.7 من التغيرات في الأداء المهني يعود سببها إلى الفاعلية الذاتية بافتراض ثبات المتغيرات الأخرى. كما أنه هناك دلالة إحصائية لأن قيمة ت ( $T$ ) المحسوبة أكبر من الجدولية  $16.540 < 1.960$  عند مستوى الدلالة 0.05، زيادة على ذلك قيمة ف ( $F$ ) أيضا أثبتت أنه هناك دلالة إحصائية لأن قيمة ف ( $F$ ) المحسوبة أكبر من الجدولية  $273.565 < 3.84$  عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية (1، 213)، مما يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهذا ما يؤكد معامل الارتباط ( $R$ ) القوي والموجب الذي بلغت قيمته 0.750 عند مستوى الدلالة 0.05، أما معامل التحديد ( $R^2$ ) يساوي 0.562 مما يدل على أن العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تكاد تكون خطية عموما، ومن خلال معامل التحديد ( $R^2$ ) يتبين أن الفاعلية الذاتية تفسر ما نسبته 56.2% من التباين الحاصل في الأداء المهني، كما

بلغت قيمة  $Beta$  ( $\beta$ ) 0.750 وهذا يعني وجود علاقة طردية (في نفس الاتجاه) أي زيادة الفاعلية الذاتية تؤدي إلى زيادة الأداء المهني، مما يبرر اعتماد الفاعلية الذاتية كمتغير مفسر (مستقل) لتفسير الأداء المهني (تابع).

وتتفق هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة (حجازي، 2013)، في الضفة الغربية، التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية، وأبعاد مقياس فاعلية الذات، والدرجة الكلية، وأبعاد مقياس جودة الأداء.

كما تتفق مع دراسة "أركزيك" (Orckzyk, 1990) التي أسفرت نتائجها أن الفاعلية الذاتية ترتبط ارتباطاً دالاً بالإنجاز.

كما أسفرت نتائج دراسة "بوفارد وآخرون" (Bouffard & al, 1991) عن تأثير الفاعلية الذاتية على جوانب مختلفة للتوجه الذاتي مثل تنظيم وقت العمل، المثابرة أثناء أداء العمل، والإنجاز.

وفي نفس السياق توصلت نتائج دراسة "ماتزدر" (Matzeder, 1991) إلى أن الفاعلية الذاتية لها فائدة في التنبؤ بالالتزام بدور العمل.

كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة كل من "لاي وشن" (Lai & Chen, 2012) أن الفاعلية الذاتية لها تأثير إيجابي على الأداء المهني. وفي نفس السياق أظهرت نتائج دراسة "رانداهاوا" (Randhawa, 2004)، وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني. وهذا يدل على أنه كلما ارتفعت الفاعلية الذاتية الخاصة بالعمل ارتفع مستوى الأداء المهني للموظفين. كما أشارت دراسة "سلمان، خان، دراز، إقبال، وأسلام" (Salman, Khan, Draz, Iqbal, & Aslam, 2016) إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين الفاعلية الذاتية وعوامل الأداء المهني؛ مثل الإلتزام الوظيفي، والرضا الوظيفي والتغيب عن العمل.

ويضيف "باندورا" (Bandura) أن إدراك الأفراد لفاعليتهم الذاتية يؤثر على أنواع الخطط التي يضعونها فالذين لديهم إحساس مرتفع بالفاعلية يضعون خططا ناجحة، والذين يحكمون على أنفسهم بعدم الفاعلية أكثر

ميلًا للخطط الفاشلة والأداء الضعيف والإخفاق المتكرر، ذلك أن الاحساس المرتفع بالفاعلية ينشئ أبنية معرفية ذات أثر فعال في تقوية الإدراك الذاتي للفاعلية، وهذا ما أشارت إليه نتائج دراسة "ستاجكوفيتش، ولوثانز" (Stajkovic, & Luthans, 1998, p. 240) بعنوان الفاعلية الذاتية والأداء المرتبط بالعمل: إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين مستوى الفاعلية الذاتية والقدرة على الأداء في المجالات المهنية المختلفة.

وفي نفس السياق يشير (النشاوي، 2006) إلى أن فاعلية الذات تؤثر على الأداء حيث تؤدي فاعلية الذات المنخفضة إلى تعلم العجز، والعالية تؤدي إلى تعلم الأداء الأقصى.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع ما عبر عنه "باندورا" (Bandura) عن فاعلية الذات بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة، حيث نجد الفاعلية الذاتية تفسر ما نسبته 56.2% من التباين الحاصل في الأداء المهني، وهذا يعني وجود علاقة طردية (في نفس الاتجاه) أي زيادة الفاعلية الذاتية يؤدي إلى زيادة الأداء المهني، مما يبرر اعتماد الفاعلية الذاتية كمتغير مفسر لتفسير الأداء المهني.

وفي نفس السياق يضيف "وود" (Wood) أن مستوى الفاعلية الذاتية يرتبط طردياً بالأداء، وأنه كلما كانت الفاعلية الذاتية عالية كلما كان من الممكن إكمال عمل ما بنجاح، وأن الفاعلية الذاتية تعد قوة تنبؤية للإنجاز.

ويمكن تفسير هذه النتيجة وفقاً لوجهة نظر الباحثة، في ضوء ما يتمتع به عمال شركة سوناطراك من فاعلية ذاتية مرتفعة أدت إلى ارتفاع ثقتهم بأنفسهم، وزيادة دافعيتهم للعمل وقدرتهم على تحمل المسؤولية، ومواجهة ما يعترضهم من صعاب وتحديات، وبالتالي زيادة قدرتهم على التحكم في أنفسهم وانفعالاتهم والتحكم في البيئة، والتكيف مع معطياتها. وانعكس ذلك بشكل إيجابي على قدرتهم على التخطيط لمستقبلهم المهني وتركيزهم على تحقيق أهدافهم وطموحاتهم المهنية وزيادة إنجازاتهم وأدائهم الشخصية ومثابرتهم عليها. وبالتالي فإن توقعات الفاعلية الذاتية تساعد بالتنبؤ بالأداء المهني أو مستوى الإنجاز المطلوب، بمعنى الفاعلية الذاتية المرتفعة تساهم في زيادة الأداء الفعال وكلما انخفضت الفاعلية الذاتية أثرت على مستوى الإنجاز والأداء ككل، وترى الباحثة أن الأداء السابق هو محرك

للفاعلية الذاتية وأن الفاعلية الذاتية هي محرك للأداء المستقبلي؛ أي أن الفاعلية الذاتية هي نتيجة للأداء السابق من خلال خبراته المباشرة لإنجازاته الأدائية فالنجاح يرفع توقعات الفاعلية بينما الإخفاق المتكرر يخفضها، وترى أن الفاعلية الذاتية تعتبر سبب للأداء المستقبلي؛ فارتفاع مستواها يؤدي إلى تحسين الأداء المهني وهذا ما أكدته كل من "باندورا" (Bandura) والذي عبر عن الفاعلية الذاتية أنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة، و "وود" (Wood) والذي يرى أن مستوى الفاعلية الذاتية يرتبط طردياً بالأداء، وأنه كلما كانت الفاعلية الذاتية عالية كلما كان من الممكن إكمال عمل ما بنجاح وأن الفاعلية الذاتية تعد قوة تنبؤية للإنجاز.

#### 4.2 - مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية مساهمة أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المثابرة، والمبادرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) 0.658 مما يعني أنه توجد علاقة ارتباطية بين المتغير المنتبئ والمتمثل في "بذل الجهد" والمتغير التابع والمتمثل في "الأداء المهني"، ومن خلال معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته 0.433 يتبين أن بُعد بذل الجهد يفسر ما نسبته 43.3% في التنبؤ بالأداء المهني الكلي للعينة.

كما بلغت قيمة مربع معامل الارتباط المصحح ( $R^2$  ajusté) لهذا النموذج 0.431 وهي تختلف نسبياً عن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) التي تساوي 0.433 والفرق بينهما يساوي 0.002 ويمكن القول أن النموذج مستقر ولم يفقد أي نسبة من التنبؤ على مستوى العينة.

أما فيما يخص النموذج الثاني، بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) 0.739 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المنتبئ "المثابرة" والمتغير التابع "الأداء المهني"، كما بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.546؛ أي أن بُعد المثابرة يفسر ما نسبته 54.6% من التباين في المتغير التابع (الأداء المهني).

أما قيمة مربع معامل الارتباط المصحح ( $R^2$  ajusté) لهذا النموذج بلغت 0.542 وهي تختلف نسبياً عن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) التي تساوي 0.546 والفرق بينهما يساوي 0.004 ويمكن القول أن النموذج مستقر ولم يفقد أي نسبة من التنبؤ على مستوى العينة.

كما يظهر الجدول رقم (54) قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) للنموذج الثالث، التي بلغت 0.763 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين بُعد "إدراك الإقتدار" و"الأداء المهني"، ومن خلال معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته 0.582 يتبين أن بُعد "إدراك الإقتدار" يفسر ما نسبته 03.6% من التباين في الأداء المهني.

أما قيمة مربع معامل الارتباط المصحح ( $R^2$  ajusté) لهذا النموذج بلغت 0.576 وهي تختلف عن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) التي تساوي 0.582 والفرق بينهما يساوي 0.016 أي أن العينة فقدت 1.6% من نسبة التنبؤ.

أما بالنسبة للنموذج الرابع، بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) 0.772 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين بُعد "المبادرة" و"الأداء المهني"، ومن خلال معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته 0.597 يتبين أن بُعد "المبادرة" يفسر ما نسبته 01.5% من التباين في الأداء المهني.

وفيما يخص قيمة مربع معامل الارتباط المصحح ( $R^2$  ajusté) لهذا النموذج بلغت 0.589 وهي تختلف عن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) التي تساوي 0.597 والفرق بينهما يساوي 0.018 أي أن العينة فقدت 1.8% من نسبة التنبؤ.

ويتضح مما سبق أهمية كل متغير مستقل في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المبادرة، والمثابرة) في الأداء المهني، حيث جاء ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار على النحو التالي: متغير "بذل الجهد" احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (43.3%) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير "المثابرة"، وفسر مع متغير "بذل الجهد" (54.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل في المرتبة

الثالثة متغير "إدراك الإقتدار"، حيث فسر مع متغير "بذل الجهد" و متغير "المثابرة" ما مقداره (58.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيرا متغير "المبادرة"، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (59.7%) من التباين في الأداء المهني كمتغير تابع؛ وهذا يعني أن جميع المتغيرات المستقلة أدخلت في معادلة الإنحدار، وتساهم في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة "لاي وشن" (Lai & Chen, 2012, p. 387) المعنونة بالفاعلية الذاتية، والجهد، والأداء المهني، والرضا الوظيفي، ودوران العمل: تأثير الخصائص الشخصية على أداء المنظمة والتي أظهرت نتائجها أن للجهد تأثير إيجابي على الأداء المهني.

وفي نفس السياق توصلت نتائج دراسة (حجازي، 2013) إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين أبعاد الفاعلية الذاتية والأداء المهني لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، حيث قُدرت قيمة معامل الارتباط بين بُعد المجهود والأداء المهني بـ: (0.74). ويمكن إرجاع نتيجة هذه الفرضية إلى توقعات عمال شركة سوناطراك حول فاعليتهم الذاتية من خلال مقدار الجهد المبذول والتنظيم الذاتي ومستوى الاتقان والدقة، والذي يتمثل في حرصهم على العمل بجدية ونشاط فيما يوكل إليهم من أعمال، وإمكانية استمرارهم في العمل رغم الصعوبات التي قد تواجههم، واستطاعتهم تنفيذ الخطط التي يضعونها لإنجاز أعمالهم، وقدرتهم على التمييز بين ما يستطيعون إنجازه وبين ما لا يستطيعون إنجازه، وبذل الجهود لبلوغ أهدافهم وتقييم تقدمهم في العمل على ضوءها. وبالتالي يساهم مقدار الجهد المبذول في التنبؤ بمستوى الأداء أو الانجاز المطلوب.

وأظهرت نتيجة هذه الفرضية مساهمة المثابرة في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (حجازي، 2013) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين أبعاد الفاعلية الذاتية والأداء المهني لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، حيث قُدرت قيمة معامل الارتباط بين بُعد المثابرة والأداء المهني بـ: (0.77).

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية من خلال أبعاد الفاعلية الذاتية التي حددها "باندورا" (Bandura) والتي ترتبط مباشرة بالأداء، ويمكن أن يعزى ذلك إلى بُعد القوة، حيث تعبر قوة الشعور بالفاعلية الذاتية عن المثابرة العالية والقدرة المرتفعة التي تمكن من اختيار الأنشطة التي تؤدي بنجاح. كما أن المثابرة المرتبطة بفاعلية الذات العالية من المحتمل أن تؤدي إلى الأداء الذي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية والإحساس بالفاعلية، كما يمكن تفسير ذلك في ضوء ما يتمتع به عمال شركة سوناطراك من فاعلية ذاتية مرتفعة وتمتعهم بمثابرة عالية في مواجهة العقبات ورغبتهم في أداء المهام الصعبة وتحملهم للمسؤوليات المتعلقة بأعمالهم، ومدى انعكاسه الإيجابي على أدائهم المهني.

كما أظهرت نتيجة هذه الفرضية مساهمة ادراك الاقتدار في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك، ويمكن القول أن الأداء الناجح لا يتطلب توافر المهارات والمعرفة فقط بل من المهم توافر الاعتقاد بالقدرة على الأداء الناجح، ويرجع ذلك إلى ما أطلق عليه "باندورا" (Bandura) بمصطلح توقعات الفاعلية و التي تعني إدراك الفرد بقدرته على القيام بأداء سلوك محدد، وهذه التوقعات يمكنها أن تساعد على تمكن الفرد من تحديد ما إذا كان قادراً على القيام بسلوك معين أم لا في مهمة معينة، وتحدد مقدار الجهد المطلوب منه للقيام بهذا السلوك، و أن يحدد إلى أي حد يمكن لسلوكه أن يتغلب على العوائق الموجودة في هذه المهمة، ويمكن تفسير ذلك في ضوء ما يتمتع به عمال شركة سوناطراك بأداء مهني مرتفع من خلال توافر المهارات والمعرفة اللازمة بمتطلبات الوظائف التي يشغلونها وتوافر الاعتقاد بقدرتهم على انجاز مهامهم وتحقيق المستوى المطلوب من الأداء.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة "ساكس" (Saks, 1992) التي هدفت لبحث محدودات ونتائج الفاعلية الذاتية على عينة من الأفراد، وقد أوضحت النتائج أن انجاز الأداء والتعلم والدافعية ارتبطت ارتباطاً دالاً مع مدركات الفاعلية الذاتية.

كما أظهرت نتيجة هذه الفرضية مساهمة بعد المبادرة في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (حجازي، 2013) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين

أبعاد الفاعلية الذاتية والأداء المهني لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، حيث قُدرت قيمة معامل الارتباط بين بُعد المبادرة والأداء المهني بـ: (0.95).

وترجع الباحثة هذه النتيجة إلى رغبة عمال شركة سوناطراك في ابتداء السلوك، كمساعدة زملاء العمل في المهام المسندة إليهم ومساعدتهم في حل مشاكلهم ومواجهتها، ومبادرته في إنجاز مهام مشابهة لمهام أخرى قد سبق ونجح فيها وكل هذا يساهم في رفع مستوى الأداء المهني.

## 5.2 - مناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الفاعلية الذاتية، إذ بلغت قيمة  $T$  المحسوبة 1.786- وهي غير دالة إحصائياً. وتفسر هذه النتيجة أن متغير الجنس لا يؤثر في متغير الفاعلية الذاتية، بمعنى أن كلا المجموعتين (الذكور والإناث) لهما نفس الاستجابة تجاه الفاعلية الذاتية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الفاعلية الذاتية للذكور (136.31) وللإناث (139.27) وهما أكبر من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر بـ: (105). وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل كلا المجموعتين (الذكور والإناث) على هذا المتغير.

وتختلف نتيجة هذه الفرضية إلى ما أشار إليه (فايد، 2005) حيث يرتبط مفهوم فاعلية الذات بشكل موجب بمرحلة التغير، فالأفراد ذوو فاعلية الذات المرتفعة يكونون أكثر استعداداً للتغير. ولكن لا 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 للأسرة ثم للزوج بعد زواجهما.

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.

وهذا ما أشارت إليه (أبو غالي، 2012) في دراستها عن "فاعلية الذات وعلاقتها بضغط الحياة لدى الطالبات المتزوجات في جامعة الأقصى" التي أظهرت انخفاض مستوى فاعلية الذات، حيث أنها تعكس نتيجة فرضية الدراسة الحالية من خلال استجابة الإناث لمتغير الفاعلية الذاتية حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الفاعلية الذاتية للإناث (139.27).

بينما تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة "روكا وواشبرون" (Rocca & Washburn, 2006) لدى معلمي المدارس في ولاية فلوريدا الأمريكية، التي لم تظهر نتائجها دلالة احصائية للجنوسة في تكوين فاعليتهم الذاتية. في حين، اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع الدراسة التي قام بها "تشيونغ" (Cheung, 2008) لدى معلمي المدارس في هونغ كونغ ومعلمي المدارس في شنغهاي، والتي توصلت إلى أن معلمي المدارس في شنغهاي قد وصفوا أنفسهم بأنهم ذوي فاعلية ذاتية عالية وأنهم أكثر فاعلية من المعلمين في هونغ كونغ، وأن المعلمات في كلا المنطقتين أكثر فاعلية من المعلمين.

وهذا يعني أنه توجد فروق للفاعلية الذاتية تعزى لمتغير الجنس لصالح المعلمات، عكس ما أشار إليه (فايد، 2005) أن الفاعلية الذاتية أعلى لدى الذكور، ويمكن ارجاع ذلك للبيئة وكما أشار إليه -نتيجة التنشئة الاجتماعية-.

كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج الدراسة التي أجراها "ستيكل وبونيت" (Stickel & Bonett, 1991) حول "الفروق الجنسية في الفعالية الذاتية" لطلاب الجامعة، حيث درست الفروق الجنسية في الفعالية الذاتية، وبالمقارنة بالذكور قررت الإناث فعالية أكبر من حيث الجمع بين المهن التقليدية، كما أظهرت الإناث أيضا دقة أكبر من قدرتهن على معالجة وتناول المهن التقليدية بمهارة بالمقارنة بالمهن غير التقليدية.

بينما أظهرت نتائج دراسة (حسون، 2009) لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا قبل الخدمة، في الجامعة الإسلامية بغزة. أن المعلمين يمتلكون فاعلية ذاتية مرتفعة، وأن المعلمات أكثر فاعلية من المعلمين، وهذه الدراسة اتفقت تماما مع ما قدمته "ستيكل وبونيت" (Stickel & Bonett, 1991)، ودراسة "تشيونغ" (Cheung, 2008)، واختلفت جزئيا مع ما طرحه (فايد، 2005)، في حين اختلفت تماما مع نتيجة الدراسة الحالية القائلة بعدم وجود فروق في الفاعلية الذاتية تبعا لمتغير الجنس.

وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع ما جاءت به دراسة (الشرفا، 2011) لدى المرشدين والمرشدات، والتي توصلت إلى عدم وجود فروق في الفاعلية الذاتية الإرشادية تعزى لمتغير الجنس.

وفي نفس السياق أشارت دراسة "باكر وآخرون" (Bakar & al., 2011) إلى قياس مستوى الفاعلية الذاتية لدى المرشدين الطلابيين الماليزيين، وأوضحت الدراسة أنه لا تأثير للنوع والجنس على الفاعلية الذاتية. كما توصلت (الخلايلة، 2011) إلى نفس النتيجة والتي مفادها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الفاعلية الذاتية تُعزى لمتغير الجنس.

وفي نفس الإطار هدفت دراسة (عربيات، وحمادنة، 2014) إلى التعرف على مستوى فاعلية الذات لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة بني كنانة في ضوء متغيري النوع الاجتماعي والتحصيل الدراسي. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق تعزى للنوع الاجتماعي.

ويمكن ارجاع نتيجة الدراسة الحالية وفقا لوجهة نظر الباحثة إلى أن تخلي المرأة عن دورها الطبيعي وخروجها للعمل دفعها لمنافسة أخيها الذكر في جميع المهن، مما أثار على شخصيتها، وكذا ذوبان وتلاشي القيم التي كانت تفرق بين الذكور والإناث والنظرة الحديثة لتفعيل دور المرأة ودخولها في كافة المجالات التي كانت بعيدة عنها من قبل، فيوجد الآن المستشار، والقاضية، والوزيرة، وعضوة البرلمان، والشرطية. كل هذا أدى إلى إذابة الفروق في الفاعلية بصفة عامة بين الذكور والإناث.

## 6.2- مناقشة الفرضية السادسة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية الذاتية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) لصالح ذوي المستوى المتوسط والمرتفع، حيث بلغت قيمة "ف" ( $F$ ) المحسوبة 93.702 وهي أكبر من قيمة "ف" ( $F$ ) الجدولية التي تساوي 3.00 عند درجتي حرية (2 و 212) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05. بمعنى الفاعلية الذاتية المتوسطة والمرتفعة تساهم في زيادة الأداء المهني، أي كلما أدرك الفرد فاعليته الذاتية، أثر ذلك على أدائه المهني، ضف إلى ذلك أن الفاعلية الذاتية المنخفضة تؤثر سلباً على الأداء المهني.

وهذا ما أشار إليه (النشاوي، 2006) إلى أن فاعلية الذات تؤثر على الأداء حيث تؤدي فاعلية الذات المنخفضة إلى تعلم العجز، والعالية تؤدي إلى تعلم الأداء الأقصى.

ويضيف "باندورا" (Bandura, 1998) أن الأشخاص الذين لديهم إحساس منخفض بفاعلية الذات يتعدون عن المهام الصعبة ويتجهون إلى إدراكها كتهديدات شخصية ويمتلكون مقدرة ضعيفة في تحقيق أهدافهم، والأداء بنجاح لديهم يتوقف على العقبات التي تواجههم حيث يعززون الإخفاق إلى نقص قدراتهم وضعف جهوداتهم في المواقف الصعبة مما يؤخر استرداد الإحساس بفاعلية الذات عقب الإخفاق، وعلى العكس الأشخاص الذين لديهم إحساس مرتفع بفاعلية الذات يقتربون من المهام الصعبة كتحمدي وترتفع جهوداتهم في المواقف الصعبة ولديهم سرعة في استرداد الإحساس بفاعلية الذات عقب الإخفاق، ويؤكد كذلك على وجود علاقة سببية بين الثقة بفاعلية الذات والإنجازات الأدائية فالمتويات المرتفعة من فاعلية الذات تلازم المستويات المرتفعة من الإنجازات الأدائية.

ويضيف "باندورا" (Bandura) أن إدراك الأفراد لفاعليتهم الذاتية يؤثر على أنواع الخطط التي يضعونها فالذين لديهم إحساس مرتفع بالفاعلية يضعون خططا ناجحة، والذين يحكمون على أنفسهم بعدم الفاعلية أكثر ميلاً للخطط الفاشلة والأداء الضعيف والإخفاق المتكرر، ذلك أن الإحساس المرتفع بالفاعلية ينشئ أبنية معرفية ذات

أثر فعال في تقوية الإدراك الذاتي للفاعلية، وهذا ما أشارت إليه نتائج دراسة "ستاجكوفيتش، ولوثانز" (Stajkovic, & Luthans, 1998, p. 240) بعنوان الفاعلية الذاتية والأداء المرتبط بالعمل: إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين مستوى الفاعلية الذاتية والقدرة على الأداء في المجالات المهنية المختلفة.

وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع نتائج دراسات كل من (Salman, Khan, Draz, Iqbal, & Aslam, 2016)، (Randhawa, 2004)، (Lai & Chen, 2012) والتي أكدت على أهمية الفاعلية الذاتية في الأداء المهني وإلى وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني، كما أشارت إلى أن الأفراد الذين لديهم فاعلية ذاتية مرتفعة يثقون بأنفسهم ويحققون أداءً مرتفعاً والذين لديهم فاعلية ذاتية منخفضة لا يثقون بأنفسهم، وأكثر ميلاً للأداء الضعيف، وتوصلت نتائج دراسة "لاي وشن" (Lai & Chen, 2012) إلى أن الفاعلية الذاتية لها تأثير إيجابي على الأداء المهني والرضا الوظيفي.

وفي نفس السياق أظهرت نتائج دراسة "رانداهاوا" (Randhawa, 2004)، بالهند إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني. وهذا يدل على أنه كلما ارتفعت الفاعلية الذاتية الخاصة بالعمل ارتفع مستوى الأداء المهني للموظفين.

كما أشارت نتائج دراسة "سلمان، خان، دراز، إقبال، وأسلام" (Salman, Khan, Draz, Iqbal, & Aslam, 2016)، في باكستان. إلى وجود علاقة إرتباطية قوية بين الفاعلية الذاتية وعوامل الأداء المهني؛ مثل الإلتزام الوظيفي، والرضا الوظيفي والتغيب عن العمل.

وفي نفس الإطار دلت نتائج دراسة "بلاكبورن وروبينسون" (Blackburn & Robinson, 2008)، في ولاية كنتاكي الأمريكية إلى وجود ارتباط بين الفاعلية الذاتية الكلية للمعلمين وارتفاع شعور الرضا المهني لديهم. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع مفهوم الفاعلية الذاتية من حيث كونه يتمثل في أحكام الفرد على قدراته وحكمه عليها، وأن الفاعلية الذاتية ميكانيزم معرفي مهم في الدافعية والتوجه الذاتي. وهذا ما توصلت إليه دراسة

"فيكتور" (Victor, 2015) والتي أشارت إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين فاعلية المعلم والدافعية، وكشفت عن وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الفاعلية الذاتية للمعلم والأداء المهني، وكذا دراسة "بوفارد وآخرون" (Bouffard & al, 1991) والتي توصلت إلى تأثير الفاعلية الذاتية على جوانب مختلفة للتوجه الذاتي مثل تنظيم وقت العمل، المثابرة أثناء أداء العمل، والانجاز.

وترجع الباحثة نتيجة هذه الفرضية إلى أن عمال شركة سوناطراك الذين لديهم مستوى (مرتفع - متوسط) من الفاعلية الذاتية لديهم مقدرة على تحقيق أهدافهم وحل المشكلات والصعاب التي تواجههم، ويؤدي ذلك إلى شعورهم بالرضا عن ذاتهم وقدراتهم ومن ثم يساهم في ارتفاع مستوى الأداء المهني لديهم، بينما باقي أفراد العينة الذين لديهم مستوى منخفض من الفاعلية الذاتية يتولد لديهم شعور بعدم قدرتهم على تحقيق الأهداف أو حل المشكلات التي تواجههم ومن ثم يتولد لديهم شعور بالعجز و يكونون أكثر ميلا للأداء الضعيف.

## 7.2 - مناقشة نتائج الفرضية السابعة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق دالة احصائية في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعا لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة دلالة الفرق بين معاملات الارتباط (0.69) وهي غير دالة إحصائيا حسب أبو النيل (1987، ص 246-247). وتفسر هذه النتيجة أن متغير الجنس لا يؤثر في علاقة الفاعلية الذاتية بالأداء المهني، وهذا يعني أن هناك موافقة لكلا المجموعتين (الذكور والإناث) على هذين المتغيرين، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الفاعلية الذاتية للذكور (136.31) وللإناث (139.27) وهما أكبر من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر بـ: (105). كما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الأداء المهني للذكور (105.52) وللإناث (107.72) وهما أكبر من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر بـ: (81).

وبالرجوع إلى التراث السيكلوجي، فإنه لم يتم العثور على نتيجة يمكن الإستناد إليها في تدعيم نتيجة الفرضية أو رفضها، ماعدا تلك التي تناولت الفروق في الفاعلية الذاتية.

فوجد العديد من الدراسات التي تشير إلى عدم وجود فروق في الفاعلية الذاتية تعزى لمتغير الجنس كدراسة: "روكا وواشبورن" (Rocca & Washburn, 2006)، دراسة (الشرفا، 2011)، دراسة "باكر وآخرون" (Bakar & al., 2011)، دراسة (عربيات، وحمادنة 2014)، في حين اختلفت مع الدراسات التالية القائلة بوجود فروق في الفاعلية الذاتية لصالح الإناث: كدراسة "تشيونغ" (Cheung, 2008)، "ستيكل وبونيت" (Stickel & Bonett, 1991)، (حسونة، 2009)، وفي السياق نفسه أشار (فايد، 2005) إلى وجود فروق بين الجنسين تعزى للذكور. وترجع نتيجة هذه الفرضية وفقا لوجهة نظر الباحثة إلى أن متغير الجنس لا يؤثر على الفاعلية الذاتية وذلك لتعدد مصادر الفاعلية الذاتية بالنسبة لأفراد عينة الدراسة والاستفادة من الخبرات البديلة، وإنجازاتهم الأدائية، وتحكمهم في الحالة النفسية، إضافة إلى التشجيع والتدعيم الذي يتحصلون عليه من قبل رؤسائهم المباشرين وكذا زملائهم في العمل (ذكور وإناث) واكسابهم نوعا من الترغيب في الأداء وما يستطيعون إنجازه.

### مناقشة عامة:

يتضح من النتائج ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك؛ وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة التي أثبتت ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية (Giallo & Little, 2003; Tschannen-Moran & Woolfolk, 2002; Cheung, 2008; Bakar & al., 2011; Adeeko, Aboyade, & Oyewole, 2017؛ حسونة، 2009)، واقتربت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (عربيات، وحمادنة، 2014)، واختلفت مع نتائج دراسة (أبو غالي، 2012).

ومن وجهة نظر الباحثة فإن نتائج هذه الدراسات السابقة التي توصلت إلى ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية تعتبر مدعمة لنتائج هذه الدراسة.

كما أثبتت النتائج ارتفاع مستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك؛ وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة التي أثبتت ارتفاع مستوى الأداء المهني (الروقي، 2003؛ الكحلوت، ونصر، 2006؛ الشراري، 2012؛ السهلي، 2007؛ البلوي، 2008؛ عقدة، 2011؛ الغامدي، 2015؛ حسن

علي، 2016؛ Adeeko, Aboyade, & Oyewole, 2017)، واقتربت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الحلايية، 2013)، كما اختلفت مع نتائج دراسة (حجازي، 2013).

كذلك أظهرت النتائج مساهمة الفاعلية الذاتية في التنبؤ بمستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات"، وهذا يعني وجود علاقة طردية (في نفس الاتجاه) أي زيادة الفاعلية الذاتية تؤدي إلى زيادة الأداء المهني، مما يبرر اعتماد الفاعلية الذاتية كمتغير مفسر (مستقل) لتفسير الأداء المهني (تابع)؛ وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة التي أثبتت وجود علاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني (حجازي، 2013؛ النشاوي، 2006؛ Lai؛ 1991؛ Matzeder، 1991؛ Bouffard & al، 1991؛ Orckzyk، 1990؛ Stajkovic، & Chen، 2012؛ Randhawa، 2004؛ Salman، Khan، Draz، Iqbal، & Aslam، 2016؛ Luthans، 1998).

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع ما عبر عنه "باندورا" (Bandura) عن فاعلية الذات بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة، حيث نجد الفاعلية الذاتية تفسر ما نسبته 56.2% من التباين الحاصل في الأداء المهني، وهذا يعني وجود علاقة طردية (في نفس الاتجاه) أي زيادة الفاعلية الذاتية يؤدي إلى زيادة الأداء المهني، مما يبرر اعتماد الفاعلية الذاتية كمتغير مفسر لتفسير الأداء المهني.

وفي نفس السياق يضيف "وود" (Wood) أن مستوى الفاعلية الذاتية يرتبط طردياً بالأداء، وأنه كلما كانت الفاعلية الذاتية عالية كلما كان من الممكن اكتمال عمل ما بنجاح، وأن الفاعلية الذاتية تعد قوة تنبؤية للإنجاز. ومن وجهة نظر الباحثة فإن نتائج هذه الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تعتبر مدعمة لنتائج هذه الدراسة.

كذلك بينت النتائج مساهمة أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الإقتدار، بذل الجهد، المثابرة، والمبادرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل، حيث جاء ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار على النحو التالي: متغير "بذل الجهد" احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (43.3%) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير "المثابرة"، وفسر

مع متغير "بذل الجهد" (54.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل في المرتبة الثالثة متغير "إدراك الإقتدار"، حيث فسر مع متغير "بذل الجهد" و متغير "المثابرة" ما مقداره (58.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيرا متغير "المبادرة"، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (59.7%) من التباين في الأداء المهني كمتغير تابع؛ وهذا يعني أن جميع المتغيرات المستقلة أدخلت في معادلة الإنحدار، وتساهم في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة التي أثبتت وجود علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية والأداء المهني (حجازي، 2013; Saks, 1992; Lai & Chen, 2012)، وتتفق كذلك مع الطرح الذي قدمه "باندورا" (Bandura) من خلال تحديده لأبعاد الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء.

ويتضح من النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الفاعلية الذاتية، مما يدل أن متغير الجنس لا يؤثر في الفاعلية الذاتية؛ بمعنى أن كلا المجموعتين (الذكور والإناث) لهما نفس الاستجابة تجاه الفاعلية الذاتية، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة (Bakar & al., 2011; Rocca & Washburn, 2006؛ الشرفا، 2011؛ الخاليلة، 2011؛ عربيات، وحمادنة، 2014)، في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسات أخرى (Cheung, 2008; Stickel & Bonett, 1991؛ فايد، 2005؛ حسونة، 2009؛ أبو غالي، 2012).

كما أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية الذاتية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) لصالح ذوي المستوى المتوسط والمرتفع؛ بمعنى الفاعلية الذاتية المتوسطة والمرتفعة تساهم في زيادة الأداء المهني، أي كلما أدرك الفرد فاعليته الذاتية، أثر ذلك على أدائه المهني، ضف إلى ذلك أن الفاعلية الذاتية المنخفضة تؤثر سلبا على الأداء المهني، وتتفق هذه النتيجة مع ما قدمه "باندورا" (Bandura, 1998) في نظريته حول الفاعلية الذاتية؛ بأن الأشخاص الذين لديهم إحساس منخفض بفاعلية الذات يتعدون عن المهام الصعبة ويتجهون إلى إدراكها كتهديدات شخصية ويمتلكون مقدرة ضعيفة في تحقيق أهدافهم، والأداء بنجاح لديهم يتوقف على



العقبات التي تواجههم حيث يعززون الإخفاق إلى نقص قدراتهم وضعف مجهوداتهم في المواقف الصعبة مما يؤخر استرداد الإحساس بفاعلية الذات عقب الإخفاق، وعلى العكس الأشخاص الذين لديهم إحساس مرتفع بفاعلية الذات يقتربون من المهام الصعبة كتحتدي وترتفع مجهوداتهم في المواقف الصعبة ولديهم سرعة في استرداد الإحساس بفاعلية الذات عقب الإخفاق، ويؤكد كذلك على وجود علاقة سببية بين الثقة بفاعلية الذات والإنجازات الأدائية فالمستويات المرتفعة من فاعلية الذات تلازم المستويات المرتفعة من الإنجازات الأدائية، ويضيف أن إدراك الأفراد لفاعليتهم الذاتية يؤثر على أنواع الخطط التي يضعونها فالذين لديهم إحساس مرتفع بالفاعلية يضعون خططاً ناجحة، والذين يحكمون على أنفسهم بعدم الفاعلية أكثر ميلاً للخطط الفاشلة والأداء الضعيف والإخفاق المتكرر، ذلك أن الإحساس المرتفع بالفاعلية ينشئ أبنية معرفية ذات أثر فعال في تقوية الإدراك الذاتي للفاعلية.

كما تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة ( Randhawa, 2004; Lai & Chen, 2012; Stajkovic, & Luthans, 1998; Salman, Khan, Draz, Iqbal, & Aslam, 2016; Blackburn & Robinson, 2008; Victor, 2015; Bouffard & al, 1991)، ومن وجهة نظر الباحثة فإن نتائج هذه الدراسات السابقة تعتبر مدعمة لنتائج الدراسة الحالية.

أخيراً، توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة احصائياً في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس، مما يدل على أن متغير الجنس لا يؤثر في علاقة الفاعلية الذاتية بالأداء المهني؛ وترجع هذه النتيجة وفقاً لوجهة نظر الباحثة إلى أن متغير الجنس لا يؤثر على الفاعلية الذاتية وذلك لتعدد مصادر الفاعلية الذاتية بالنسبة لأفراد عينة الدراسة (الذكور والإناث) والاستفادة من الخبرات البديلة، وإنجازاتهم الأدائية، وتحكمهم في الحالة النفسية، إضافة إلى التشجيع والتدعيم الذي يتحصلون عليه من قِبل رؤسائهم المباشرين وكذا زملائهم في العمل وإكسابهم نوعاً من الترغيب في الأداء وما يستطيعون إنجازه.

## خلاصة:

إن النتائج المتوصل إليها توافقت مع ما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة في بعض النقاط واختلفت في أخرى وهذا ممكن إرجاعه إلى أدوات الدراسة واختلاف العينة المطبق عليها. وترى الباحثة أن نظرية الفاعلية الذاتية لـ: "باندورا" (Bandura) يمكن تطبيقها على الأداء المرتبط بالعمل، وأن الفاعلية الذاتية هي نتيجة الأداء السابق، وسبب أو محرك للأداء المستقبلي، ويتضح من نتائج الدراسة الحالية أن عمال شركة سوناطراك "نشاط تمميع وتكرير البيتروكيماويات" يتمتعون بفاعلية ذاتية مرتفعة وأداء مهني مرتفع، كما أوضحت النتائج وجود علاقة طردية (في نفس الاتجاه) أي زيادة الفاعلية الذاتية تؤدي إلى زيادة الأداء المهني، كما أظهرت مساهمة أبعاد الفاعلية الذاتية (بذل الجهد، المثابرة، إدراك الإقتدار، المبادرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل، ويتضح من النتائج عدم وجود فروق في الفاعلية الذاتية تبعاً لمتغير الجنس؛ أي أن مستوى الفاعلية الذاتية لا يتأثر بالجنس، كما أظهرت وجود فروق في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية الذاتية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) لصالح الأفراد ذوي الفاعلية الذاتية المتوسطة والمرتفعة، و أخيراً، توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة احصائياً في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس.

## خاتمة:

من خلال هذه المساهمة العلمية، حاولت الباحثة التعرف على طبيعة العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني، لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تمميع وتكرير البيتروكيماويات"، ولجعل التفسير أكثر شمولية للتعرف على مستوى الفاعلية الذاتية ومدى مساهمتها في التنبؤ بمستوى الأداء المهني. وبهذا تكون الباحثة قد ربطت سمة معرفية (الفاعلية الذاتية) يصل بها الفرد إلى الهدف المخصص له (الأداء المهني).

وعبر "باندورا" (Bandura) عن الفاعلية الذاتية بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في

المجالات المختلفة.

وكسائر البحوث العلمية في مجال علم النفس التزمت الباحثة بكل الخطوات العلمية والمنهجية، بدءاً بالإطار النظري للدراسة حيث قدمت تصوراً عاماً حول العلاقة بين متغيرات الدراسة (الفاعلية الذاتية والأداء المهني) وقامت بصياغة أسئلة البحث وفرضياته، كما قامت ببناء استبيانين لقياس متغيرات البحث، بما يتلاءم مع البيئة المحلية، ويمكن الاستفادة منهما في إجراء دراسات وبحوث أخرى في مجال الدراسات النفسية الاجتماعية، وعلم النفس العمل والتنظيم.

وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية والأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك "نشاط تجميع و تكرير البيوكيماويات". كما أوضحت النتائج وجود علاقة طردية (في نفس الاتجاه) أي زيادة الفاعلية الذاتية تؤدي إلى زيادة الأداء المهني، كما أظهرت مساهمة أبعاد الفاعلية الذاتية (بذل الجهد، المثابرة، إدراك الإقتدار، المبادرة) في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل، ويتضح من النتائج عدم وجود فروق في الفاعلية الذاتية تبعاً لمتغير الجنس؛ أي أن مستوى الفاعلية الذاتية لا يتأثر بالجنس، كما أظهرت وجود فروق في الأداء المهني باختلاف مستويات الفاعلية الذاتية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) لصالح الأفراد ذوي الفاعلية الذاتية المتوسطة والمرتفعة، و أخيراً، توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة احصائياً في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس.

وفي الأخير يبقى هذا البحث دراسة أكاديمية لها حدود بشرية، ومكانية وزمانية، لا يمكن تعميم نتائجها إلا في هذا الإطار الذي يمهد لسلسلة من الأبحاث.

## التوصيات:

### 1- توصيات علمية:

فيما يتعلق بالبحوث في المستقبل، تود الباحثة تقديم بعض التوصيات للباحثين للقيام بمايلي:

- الإعتماد على نتائج الدراسة الحالية كتمهيد لبحوث مستقبلية وذلك من خلال الإعتماد على الإستبيان المعد من طرف الباحثة لقياس متغير الفاعلية الذاتية.
- الإعتماد على الإستبيان المعد من طرف الباحثة لقياس متغير الأداء المهني.
- إجراء الدراسة الحالية بنفس متغيراتها على عينات أخرى مختلفة مثل موظفي المؤسسات التابعة للتوظيف العمومي وكذا المؤسسات الخدمانية كشركة الاتصالات.
- دراسة حول الفاعلية الذاتية وعلاقتها بمتغيرات أخرى (الضغوط المهنية، الالتزام المهني، الرضا الوظيفي، جودة حياة العمل، مركز ضبط، والدافعية للإنتاج).

### 2- توصيات عملية:

تمخض عن الدراسة الحالية استنادا إلى نتائجها التوصيات التالية:

- 1- أظهرت نتائج هذه الدراسة أن عمال شركة سوناطراك يتمتعون بفاعلية ذاتية مرتفعة، واستنادا إلى ذلك توصي الدراسة بمايلي:
  - إعادة قياس مستوى الفاعلية الذاتية عند عمال شركة سوناطراك من وجهة نظر المشرفين.
  - إجراء دراسة نوعية تستخدم فيها الملاحظة، المقابلة لقياس الفاعلية الذاتية عند عمال شركة سوناطراك.
  - تنظيم الورشات التدريبية، والندوات التي تسهم في تحسين مستوى الفاعلية الذاتية لدى العمال بهدف مواجهة المشكلات والصعوبات المستقبلية في ضوء قدراتهم وطاقاتهم، وذلك بإعداد الخطط والبرامج التي تتناسب وقدراتهم وطاقاتهم.

- 2- توصلت الدراسة إلى أن عمال شركة سوناطراك لديهم مستوى مرتفع من الأداء المهني، لذا توصي الدراسة بإعادة إجرائها باستخدام أساليب نوعية للتأكيد على هذه النتيجة.
- كما توصي الدراسة باستمرار عقد الدورات التدريبية، و ورشات العمل المتخصصة الهادفة إلى تحسين الأداء، وذلك بعد تحديد الإحتياجات، وأوجه القصور.
- متابعة وتقييم الدورات التدريبية بشكل مستمر، للوقوف على مدى تلبيتها للإحتياجات التدريبية للفئة المستهدفة.
- 3- أشارت الدراسة إلى مساهمة الفاعلية الذاتية بأبعادها في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل، واستنادا إلى ذلك توصي الدراسة بمايلي:
- تطبيق المقاييس والإختبارات المناسبة على المتقدمين لطلب الوظيفة وانتقائهم على أسس الفاعلية الذاتية.
- 4- لم تتوصل الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الفاعلية الذاتية تبعا لمتغير الجنس، لذا توصي الدراسة بإجراء دراسات لاحقة تبحث الفاعلية الذاتية للعمال وفق متغيرات أخرى كالفئة المهنية الإجتماعية، والأقدمية في العمل.
- وأخيراً، فإن الدراسة الحالية تقدم مساهمة كبيرة من خلال توضيح إمكانية تطبيق الفاعلية الذاتية على الأداء المرتبط بالعمل.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### 1- المراجع باللغة العربية:

أبو الحجاج، يوسف. (2010). فنون ومهارات إدارة وتنمية الموارد البشرية. (ط 1). القاهرة: دار الوليد.  
أبو النصر، مدحت محمد. (2012). الأداء الإداري المتميز. (ط 1). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.  
أبو النيل، محمود السيد. (1987). الإحصاء النفسي والاجتماعي والتربوي. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.

أبو شرح، نادر حامد عبد الرازق. (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة. تم استرجاعها بتاريخ (07 ماي، 2013، على الساعة 14:56 بتوقيت غرينتش)، من

[http://www.alazhar.edu.ps/Library/aattachedFile.asp?id\\_no=0043836](http://www.alazhar.edu.ps/Library/aattachedFile.asp?id_no=0043836)

أبو شندي، سعد عامر. (2015). إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية. (ط 2). عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

أبو شيخة، نادر أحمد. (2010). إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية. (ط 1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

أبو غالي، عطف محمود. (2012). فاعلية الذات وعلاقتها بضغط الحياة لدى الطالبات المتزوجات في جامعة الأقصى. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 20 (01)، 619-654. تم استرجاعها بتاريخ (29 ماي، 2014، على الساعة 09:23 بتوقيت غرينتش)، من

[http://www2.iugaza.edu.ps/ar/periodical/articles/%D8%B9%D8%B7%D8%A7%D9%81%D8%A3%D8%A8%D9%88%20%D8%BA%D8%A7%D9%84%D9%8A\\_%20%D9%83%D8%A7%D9%85%D9%84.pdf](http://www2.iugaza.edu.ps/ar/periodical/articles/%D8%B9%D8%B7%D8%A7%D9%81%D8%A3%D8%A8%D9%88%20%D8%BA%D8%A7%D9%84%D9%8A_%20%D9%83%D8%A7%D9%85%D9%84.pdf)

آل دهام، باسم رسول كريم. (2012). الأحداث الضاغطة وعلاقتها بفاعلية الذات لدى طلبة المرحلة الإعدادية.

الأستاذ، 203، 873-905. تم استرجاعها بتاريخ (25 أكتوبر، 2017، على الساعة 11:44

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=71935> من بتوقيت غرينتش)،

إندارة، يوسف محمد محمد. (2010، فبراير). التدريب وأثره على الأداء. قُدّم إلى المؤتمر العربي الثاني تنمية الموارد

البشرية وتعزيز الإقتصاد الوطني، سلطنة عُمان.

بربر، كامل. (2000). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي. (ط 2). بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات

والنشر والتوزيع.

بربر، كامل. (2008). إدارة الموارد البشرية: اتجاهات وممارسات. (ط 1). بيروت: دار المنهل اللبناني.

بلمقدم، فاطمة. (2009). واقع تقويم الأداء وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أساتذة الجامعة: دراسة على عينة من

أساتذة جامعة وهران. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، وهران.

البلوي، محمد سليمان. (2008). التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في

محافظة الوجه - المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة،

الأردن. تم استرجاعها بتاريخ (2 أبريل، 2018، على الساعة 00:04 بتوقيت غرينتش)، من

<http://elibrary.medi.u.edu.my/books/2014/MEDIU4850.pdf>

بن عمار، سعد بن عبد الله. (2010). الضغوط النفسية وعلاقتها بالاغتراب النفسي لدى عينة من الدبلوماسيين

السعوديين العاملين خارج المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم

الأمنية، الرياض. تم استرجاعها بتاريخ (21 جانفي، 2014 على الساعة 21:34 بتوقيت غرينتش)، من

[http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/m\\_ss\\_2011\\_022.](http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/m_ss_2011_022.pdf)

[pdf](http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/m_ss_2011_022.pdf)

بن عيشي، عمار. (2012). اتجاهات التدريب المعاصرة وتقييم أداء الأفراد العاملين. (ط 1). عمان: دار أسامة

للنشر والتوزيع.



بنات، عبد القادر سعيد. (2009). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة. تم استرجاعها بتاريخ (28 نوفمبر، 2013، على الساعة 08:23 بتوقيت غرينتش)، من

<http://library.iugaza.edu.ps/thesis/87436.pdf>

بني خالد، محمد. (2010). التكيف الأكاديمي وعلاقته بالكفاءة الذاتية العامة لدى طلبة كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 24 (2)، 413-432.

البهدل، دخيل بن محمد. (2014، مارس). الفاعلية الذاتية وعلاقتها بعوامل الشخصية لدى المرشدين الطلابيين المتحقين بدبلوم التوجيه والإرشاد ببعض الجامعات السعودية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 15 (1)، 139-177. تم استرجاعها بتاريخ (01 أوت، 2015، على الساعة 13:43 بتوقيت غرينتش)، من

<http://search.mandumah.com.www.snd11.arn.dz/Record/508423>

حاروش، نور الدين. (2011). إدارة الموارد البشرية. (ط 1). الجزائر: دار الأمة. حجازي، جولتان حسن. (2013). فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 09 (04)، 419-433. تم استرجاعها بتاريخ (29 ماي، 2014، على الساعة 09:05 بتوقيت غرينتش)، من

<http://journals.yu.edu.jo/jjes/Issues/2013/Vol9No4/6.pdf>

حجازي، محمد حافظ. (2007). إدارة الموارد البشرية. (ط 1). الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر. حسن علي، مرشح طاهر شكري. (2016). الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين. تم استرجاعها بتاريخ (2 أبريل، 2018، على الساعة 00:06 بتوقيت

<https://scholar.najah.edu/sites/default/files/Marah%20Ali.pdf> من غرينتش)، من

حسن، السيد محمد أبو هاشم. (2005). مؤشرات التحليل البعدي *Meta- Analysis* لبحوث فعالية الذات في ضوء نظرية باندورا. تم استرجاعها بتاريخ (07 ماي، 2013، على الساعة 14:43 بتوقيت غرينتش)،

ن

<http://faculty.ksu.edu.sa/70810/502/%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B0%D8%A7%D8%AA.pdf>

الحسن، رياض عبد الرحمن. (2014). العلاقة بين التفاعل اللامتزامن، والفاعلية الذاتية في تقنيات التعلم الإلكتروني، والتحصيل الأكاديمي في بيئة التعلم الإلكتروني. رسالة التربية وعلم النفس، 45، 121-140. تم استرجاعها بتاريخ (01 أوت، 2015، على الساعة 12:33 بتوقيت غرينتش)، من

<http://search.mandumah.com.www.sndl1.arn.dz/Record/523557>

حسنونة، سامي عيسى. (2009، يونيو). الكفاءة الذاتية في تدريس العلوم لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا قبل الخدمة. مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، 13 (02)، 122-149. تم استرجاعها بتاريخ (29 ماي، 2014، على الساعة 08:28 بتوقيت غرينتش)، من

[https://www.alaqsa.edu.ps/site\\_resources/aqsa\\_magazine/files/204.pdf](https://www.alaqsa.edu.ps/site_resources/aqsa_magazine/files/204.pdf)

حسنونة، فيصل. (2011). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع. الحلايبة، غازي حسن عودة. (2013). أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن. تم استرجاعها بتاريخ (2 أفريل، 2018، على الساعة 11:54 بتوقيت غرينتش)، من

[https://meu.edu.jo/libraryTheses/5862265828501\\_1.pdf](https://meu.edu.jo/libraryTheses/5862265828501_1.pdf)

حمداوي، وسيلة. (2009). الجودة ميزة تنافسية: في البنوك التجارية. قالمة: مديرية النشر لجامعة قالمة.

حنفي، عبد الغفار. (2002). السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.

الخلايلة، هدى. (2011). الفاعلية الذاتية لمعلمي مدارس محافظة الزرقاء ومعلماتها في ضوء بعض المتغيرات. مجلة

جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 25 (1)، 1-24. تم استرجاعها بتاريخ (29 ماي، 2014،

على الساعة 09:06 بتوقيت غرينتش)، من

[https://journals.najah.edu/media/journals/full\\_texts/self-efficacy-teachers-zarqa-governorate-light-some-variables.pdf](https://journals.najah.edu/media/journals/full_texts/self-efficacy-teachers-zarqa-governorate-light-some-variables.pdf)

درة، عبد الباري إبراهيم، والصبغ، زهير نعيم. (2008). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين: منحنى

نظمي. (ط 1). عمان: دار وائل.

درة، عبد الباري، والصبغ، زهير، والعدوان، ياسر، و أحمد، مروة. (2008). إدارة القوى البشرية. القاهرة: الشركة

العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.

دهمان، عبد المنعم. (2010). إدارة الموارد البشرية من منظور إسلامي. (ط 1). حلب: شعاع للنشر والعلوم.

دودو، صونيا. (2017). الفعالية الذاتية وعلاقتها بالتوافق النفسي في ضوء متغيري التفاوض والتشاور لدى الفريق

شبه الطبي. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة. تم استرجاعها بتاريخ (04 جانفي،

2018، على الساعة 15:04 بتوقيت غرينتش)، من [https://bu.univ-](https://bu.univ-ouargla.dz/Theses%20DOCTORAT/Doudou-Sounia-Doctorat.pdf)

[ouargla.dz/Theses%20DOCTORAT/Doudou-Sounia-Doctorat.pdf](https://bu.univ-ouargla.dz/Theses%20DOCTORAT/Doudou-Sounia-Doctorat.pdf)

رضا، هاشم حمدي. (2010). تنمية وبناء نظم الموارد البشرية. (ط 1). عمان: دار الياقوت للنشر والتوزيع.

رفاعي، عقيل محمود. (2009). إدارة التنمية المهنية. الأزريطة: دار الجامعة الجديدة.

الرواحية، بدرية محمد يوسف. (2016). التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في

المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوى، سلطنة عُمان.

الروقي، سعد بن معتاد عايد. (2003). الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير

منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض. تم استرجاعها بتاريخ (28 نوفمبر، 2013 على الساعة

12:59 بتوقيت غرينتش)، من

زايد، عادل محمد. (2003). إدارة الموارد البشرية: رؤية إستراتيجية. القاهرة: د.ن.

زايد، عادل محمد. (2006). العدالة التنظيمية: المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

زيبسي، أحلام. (2014). استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران ، وهران.

سالم، رفقة خليف. (2009). علاقة فاعلية الذات والفرع الأكاديمي بدافع الإنجاز الدراسي لدى طالبات كلية عجلون الجامعية. مجلة البحوث التربوية والنفسية، 23، 134-169. تم استرجاعها بتاريخ (29 ماي، 2014، على الساعة 09:11 بتوقيت غرينتش)، من

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=2686>

السالم، مؤيد سعيد، وصالح، عادل حرحوش. (2009). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. (ط 3). إربد: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

سرحان، عبد الرحمن حكمت جابر. (2016). دور الفاعلية الذاتية لمعلمي العلوم في التفكير العلمي لدى طلبة الصف العاشر في محافظة طولكرم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين. تم استرجاعها بتاريخ (01 نوفمبر، 2017، على الساعة 10:50 بتوقيت غرينتش)، من

<https://scholar.najah.edu/sites/default/files/Abed%20Alrahman%20Hekmat%20Serhan.pdf>

السكران، ناصر. (2004). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء المهني: دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

السهلي، ماجد اللميع حمود. (2007). الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية. تم استرجاعها بتاريخ (27 أكتوبر، 2017، على الساعة



الطائي، يوسف حجييم، والفضل، مؤيد عبد الحسين، والعبادي، هاشم فوزي. (2006). إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي متكامل. (ط 1). عمان: مؤسسة الوراق.

طه، فرج عبد القادر، و أبو النيل، محمد السيد، وقنديل، شاكر عطية، ومحمد، حسين عبد القادر، وعبد الفتاح، مصطفى كامل. (د. ت). معجم علم النفس والتحليل النفسي. (ط 1). بيروت: دار المهضة العربية.

عباس، سهيلة محمد. (2003). إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي. (ط 1). عمان: دار وائل للنشر.

عبد القادر، فتحي عبد الحميد، وأبو الهاشم، السيد محمد. (2007). البناء العملي للذكاء في ضوء تصنيف جاردنر وعلاقته بكل من فعالية الذات وحل المشكلات والتحصيل الدراسي لدى طلاب الجامعة. جامعة كلية التربية بالزقازيق، 55، 171-242. تم استرجاعها بتاريخ (01 أوت، 2015، على الساعة 13:31 بتوقيت

غرينتش)، م

<http://faculty.ksu.edu.sa/70810/502/%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%B9%D8%AF%D8%AF.pdf>

العتيبي، بندر بن محمد حسن الزيايدي. (2008). اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية. تم استرجاعها بتاريخ (27 أكتوبر، 2017، على الساعة 14:22 بتوقيت غرينتش)، من

[http://gulfkids.com/pdf/Garar\\_Bander.pdf](http://gulfkids.com/pdf/Garar_Bander.pdf)

عربيات، أحمد عبد الحليم، وحمادة، برهان محمود. (2014، مارس). فاعلية الذات لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة بني كنانة في ضوء متغيري النوع الاجتماعي والتحصيل. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 15 (01)، 89-109. تم استرجاعها بتاريخ (30 جوان، 2015، على الساعة 12:07 بتوقيت غرينتش)، من

[http://search.shamaa.org/PDF/Articles/BAJepsc/28JepscVol15No1Y2014/jepsc\\_2014-v15-n1\\_089-109.pdf](http://search.shamaa.org/PDF/Articles/BAJepsc/28JepscVol15No1Y2014/jepsc_2014-v15-n1_089-109.pdf)

العزاوي، نجم عبد الله، وجواد، عباس حسين. (2010). الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عليوة، سمية، وجبالي، نورالدين. (2015). مصدر الضبط الصحي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى مرضى السكري. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 18، 33-47.

غربي، علي، وسلاطية، بلقاسم، وقيرة، إسماعيل. (2007). تنمية الموارد البشرية. (ط 1). القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

غيات، بوفلحة. (2006). التربية من أجل الفعالية. (ط 1). وهران: دار الغرب للنشر والتوزيع.

غيات، بوفلحة. (2008). مبادئ التسيير البشري. (ط 3). وهران: دار الغرب للنشر والتوزيع.

فايد، حسين. (2005). علم النفس العام: رؤية معاصرة. القاهرة: مؤسسة طيبة ومؤسسة حورس للنشر.

فراحي، فيصل. (2009). تقدير الذات وعلاقته بمشروع التكوين لدى طلبة التكوين المهني. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران، وهران.

فليه، فاروق عبده، وعبد المجيد، السيد محمد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. (ط 1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

قاسيمي، ناصر. (2011). دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

القحطاني، محمد بن دليم. (2008). إدارة الموارد البشرية: نحو منهج إستراتيجي متكامل. (ط 2). الرياض: العبيكان للنشر.

الكرمي، حسن سعيد. (1998). المُعني الكبير: معجم اللغة الإنجليزية المعاصرة والحديثة إنجليزي-عربي. بيروت: مكتبة لبنان.

كشروء، عمار الطيب. (2007). معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة. (ط 2). بيروت: دار المهضة العربية.

لحمر، ميلود. (2016). التنشئة التنظيمية وعلاقتها بالأداء المهني عند المرضين: دراسة ميدانية في المؤسسات الصحية بوهرا. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد بن أحمد، وهران.

لصفر، رضا. (2010). علاقة فعالية الأداء الفردي بالميزة التنافسية للمؤسسة: دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للسياكة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، وهران.

ماهر، أحمد. (2007). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية.

مجيد، سوسن شاكر. (2011). تقويم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية. (ط 1). عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

محمد، خضر مخيمر أبو زيد. (2001). الفاعلية الذاتية لدى طلاب السنة النهائية بكلية التربية بصور وعلاقتها ببعض المتغيرات الدافعية والأكاديمية. مجلة القراءة والمعرفة، 11، 111-134. تم استرجاعها بتاريخ (24 جويلية، 2015، على الساعة 20:57 بتوقيت غرينتش)، من

<http://search.mandumah.com.www.snd11.arn.dz/Record/43788>

محمد، سعاد معروف، وأحمد، كامل علوان. (2014). أهمية الإرشاد النفسي في تنمية فاعلية الذات لدى الطلبة. في سعاد معروف الدوري (محرر)، دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي (ط 1 ص ص 46-66). الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

مسعودي، أحمد. (2015). الفاعلية الذاتية لدى معلمي المدرسة الابتدائية: دراسة ميدانية على عينة من المعلمين بولاية مستغانم. المجلة الجزائرية للطفولة والتربية، 08، 165-187.

المشيخي، غالب بن محمد علي. (2009). قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح لدى عينة من طلاب جامعة الطائف. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية. تم استرجاعها



بتاريخ (27 أكتوبر، 2017، على الساعة 14:18 بتوقيت غرينتش)، من

<http://libback.uqu.edu.sa/hipres/FUTXT/7430.pdf>

المشيخي، غالب محمد. (2014). أساسيات علم النفس. (ط 2). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

مصباح، مصطفى. (2011). القدرة على اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى

المُرشدِين التربيويين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.

المصري، نيفين عبد الرحمن. (2011). قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح الأكاديمي

لدى عينة من طلبة جامعة الأزهر بغزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة. تم استرجاعها

بتاريخ (01 نوفمبر، 2017، على الساعة 10:18 بتوقيت غرينتش)، من

[www.alazhar.edu.ps/Library/aattachedFile.asp?id\\_no=0044833](http://www.alazhar.edu.ps/Library/aattachedFile.asp?id_no=0044833)

المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2007، أ). الاتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات إدارة الموارد البشرية.

المنصورة: المكتبة العصرية.

المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2007، ب). دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة.

المنصورة: المكتبة العصرية.

المليحي، رضا إبراهيم. (2011). معجم المصطلحات في الإدارة التربوية والمدرسية. الإسكندرية: دار الجامعة

الجديدة.

المنشاوي، عادل محمود. (2009). الانتماء وعلاقته بفاعلية الذات وإدراك المواقف الحياتية الضاغطة لدى عينة من

طلاب المرحلة الثانوية. مجلة كلية التربية - جامعة الإسكندرية، 19(3)، 110-189. تم استرجاعها بتاريخ

(24 جويلية، 2015، على الساعة 19:17 بتوقيت غرينتش)، من

<http://search.mandumah.com.www.snd11.arn.dz/Record/51614>

الموسوي، سنان. (2006). إدارة الموارد البشرية: وتأثيرات العولمة عليها. (ط 1). عمان: دار مجدلاوي للنشر

والتوزيع.

نجار، فريد. (2003). المعجم الموسوعي لمصطلحات التربية إنكليزي-عربي. (ط 1). بيروت: مكتبة لبنان ناشرون.

النشاي، كمال. (2006، 12-13 أبريل). فعالية الذات وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى طلاب كلية

التربية النوعية. قُدّم إلى المؤتمر العلمي الأول لكلية التربية النوعية بجامعة المنصورة، مصر.

نوري، منير. (2010). تسيير الموارد البشرية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

الهيبي، خالد عبد الرحيم مطر. (2000). إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي. (ط 1). عمّان: دار الحامد

للنشر والتوزيع.

هيلات، مصطفى قسيم، والزعي، أحمد محمد، وشديفات، نور أحمد. (2010، مارس). أثر أنماط التعلم المفضلة

على فعالية الذات لدى طالبات قسم العلوم التربوية في كلية الأميرة عالية الجامعية. مجلة العلوم التربوية

والنفسية، 11 (1)، 265-290. تم استرجاعها بتاريخ (30 جوان، 2015، على الساعة 14:23

بتوقيت غرينتش)، من

<http://search.shamaa.org/PDF/Articles/BAJepsc/13JepscVol11No1Y2010/10JepscVol11No1Y2010.pdf>

يونس، ابراهيم. (2016، 19 أكتوبر). فاعلية الذات وتحقيق الإنجازات. تم استرجاعها بتاريخ (02 مارس،

2018، على الساعة 11:15 بتوقيت غرينتش)، من

<https://www.sasapost.com/opinion/self-efficacy-and-achievements>

## 2- المراجع باللغة الأجنبية:

Adeeko, K., Aboyade, W. A., & Oyewole, G. O. (2017, August). Job Satisfaction and Self-Efficacy As Determinants Of Job Performance Of Library Personnel In Selected University Libraries In South West Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1557, 1-17. Retrieved (March 17, 2018 at 00:03 GMT), from <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4483&context=libphilprac>

- Al-Manssour, I., Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1993) *Arabian Adaptation of the General Self-Efficacy Scale*, Berlin. Retrieved (May 21, 2014 at 13:16 GMT), from <http://userpage.fu-berlin.de/~health/arabic.htm>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84 (2), 191-215. Retrieved (May 21, 2014 at 11:57 GMT), from <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1977PR.pdf>
- Bandura, A. (1978, April). The Self system in Reciprocal Determinism. *American Psychologist*, 33 (4), 344-358. Retrieved (May 21, 2014 at 11:48 GMT), from <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1978AP.pdf>
- Bandura, A. (1994). Self efficacy. In *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, pp. 71-81), New York: Academic press. Retrieved (April 10, 2018 at 12:48 GMT), from <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1994EHB.pdf>
- Bandura, A. (2010). *Auto-Efficacité: Le Sentiment D'efficacité Personnell*. (2<sup>e</sup> éd., traduit par J. Lecomte). Bruxelles, Belgique: De Boeck.
- Charbonnier, A., Silva, C. A., & Roussel, P. (2007, Septembre). *Vers une mesure de la performance contextuelle au travail de l'individu: Étude exploratoire*. Communication présentée au dix-huitième Congrès annuel de l'Association francophone de Gestion des Ressources Humaines, Université de Fribourg, Suisse. Récupéré le (25, Avril, 2018 à 11:25 GMT), de [http://www.philosophie-management.com/docs/2010/Mesure\\_explo\\_de\\_la\\_perfomance\\_au\\_travail-Charbonnier-Silva-Roussel.pdf](http://www.philosophie-management.com/docs/2010/Mesure_explo_de_la_perfomance_au_travail-Charbonnier-Silva-Roussel.pdf)
- Cherian, J. & Jacob, J. (2013, 18 June). The Impact of Self-Efficacy on Motivation and Performance of Employees. *International Journal of Business and Management*. 8(14), 80-88. Retrieved (March 16, 2018 at 14:32 GMT), from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.463.1076&rep=rep1&type=pdf>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis For The Behavioural Sciences*. (2<sup>nd</sup> Ed.). New York: lawrence erlbaum associates publishers. Retrieved (November 25, 2017 at 20:02 GMT), from <http://blog.sciencenet.cn/home.php?mod=attachment&filename=Jacob%20Cohen->

[Statistical%20Power%20Analysis%20for%20the%20Behavioral%20Sciences-Routledge%20%281988%29.pdf&id=98658](#)

François, P. H., & Botteman, A. E. (2002). Théorie Sociale Cognitive de Bandura et Bilan de Compétences: Application, Recherches et Perspectives Critiques. *Carriérologie*, 8 (3), 519-543. Récupéré le (21, Mai, 2014 à 12:34 GMT), de [http://www.carrierologie.uqam.ca/volume08\\_3-4/13\\_francois/13\\_francois.pdf](http://www.carrierologie.uqam.ca/volume08_3-4/13_francois/13_francois.pdf)

Hadj Kaddour, N., Khiat, A., (2017). Chapitre 6: La Rémunération Vecteur Ou Pas De Performance Au Regard De La Confiance Etude Théorique Et Proposition D'un Modèle De La Rémunération Globale. In A. Khiat (Ed), *La confiance au Cœur de la GRH* (pp. 78-101). Oran: DAR EL ADIB.

Harrison, A. W., Rainer, R. K. J., Hochwarter, W. A., & Thompson, K. R. (1997). Testing the Self-Efficacy-Performance Linkage of Social-Cognitive Theory. *The Journal of Social Psychology*, 37 (1), 79-87. Retrieved (May 21, 2014 at 13:30 GMT), from [https://www.researchgate.net/publication/14097470\\_Testing\\_the\\_Self-Efficacy-Performance\\_Linkage\\_of\\_Social-Cognitive\\_Theory](https://www.researchgate.net/publication/14097470_Testing_the_Self-Efficacy-Performance_Linkage_of_Social-Cognitive_Theory)

Iroegbu, M. N. (2015, 12 July). Self Efficacy and Work Performance: A Theoretical Framework of Albert Bandura's Model, Review of Findings, Implications and Directions for Future Research. *Psychology and Behavioral Sciences*, 4(4), 170-173. Retrieved (March 15, 2018 at 13:46 GMT), from <http://article.sciencepublishinggroup.com/pdf/10.11648.j.pbs.20150404.15.pdf>

Judge, T. A., Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A. and Rich, B. L. (2007). Self-Efficacy and Work-Related Performance: The Integral Role of Individual Differences. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 107-127. Retrieved (March 15, 2018 at 13:50 GMT), from <http://panglossinc.com/Judge,%20Jackson,%20et%20al.pdf>

Lai, M. C., & Chen, Y. C. (2012, August). Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, and Turnover Intention: The Effect of Personal Characteristics on Organization Performance. *International Journal of*

- Innovation, Management and Technology*, 3 (4), 387-391. Retrieved (March 16, 2018 at 14:28 GMT), from <http://www.ijimt.org/papers/260-CM237.pdf>
- Larousse (French- English/ English- French) Dictionary. (2003). Paris.
- Le Petit Larousse Illustré. (2007). Paris.
- Randhawa, G. (2004, January). Self-Efficacy and Work Performance: An Empirical Study. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 39 (3), 336-346. Retrieved (March 15, 2018 at 14:00 GMT), from <https://www.jstor.org/stable/pdf/27767910.pdf>
- Robert, P., (1966). *Le Robert Dictionnaire Alphabétique Et Analogique De La Langue Française*, Paris.
- Salman, M., Khan, M. N., Draz, U., Iqbal, M. J., & Aslam, K. (2016). Impact of Self-Efficacy on Employee's Job Performance in Health Sector of Pakistan. *American Journal of Business and Society*, 1(3), 136-142. Retrieved (March 16, 2018 at 14:37 GMT), from <http://files.aiscience.org/journal/article/pdf/70590027.pdf>
- Sitzmann, T., & Yeo, G. (n.d). *A meta-analytic investigation of the within-person self-efficacy domain: is self-efficacy a product of past performance or a driver of future performance?*. Retrieved (March 15, 2018 at 14:30 GMT), from <http://www.ioatwork.com/self-efficacy-and-job-performance/>
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-Efficacy and Work-Related Performance: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 124 (2), 240-261. Retrieved (March 15, 2018 at 13:42 GMT), from [https://www.researchgate.net/profile/Alex\\_Stajkovic/publication/228079225\\_Self-Efficacy\\_and\\_Work-Related\\_Performance\\_A\\_Meta-Analysis/links/5a14b585a6fdccd697bbedc5/Self-Efficacy-and-Work-Related-Performance-A-Meta-Analysis.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alex_Stajkovic/publication/228079225_Self-Efficacy_and_Work-Related_Performance_A_Meta-Analysis/links/5a14b585a6fdccd697bbedc5/Self-Efficacy-and-Work-Related-Performance-A-Meta-Analysis.pdf)
- Victor, N. (2015, May). *Self-efficacy, motivation and job performance among secondary school teachers in Mityana District*. Retrieved (March 17, 2018 at 00:13 GMT), from <http://makir.mak.ac.ug/handle/10570/5531>

- Voirin, C. A., & Roussel, P. (2012). La performance adaptative: Une nouvelle approche de la mesure de la performance individuelle dans les organisations, *Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, vol.29, 280-293. Récupéré le (25, Avril, 2018 à 12:00 GMT), de [https://www.researchgate.net/profile/Audrey\\_Charbonnier-Voirin/publication/263325930\\_La\\_performance\\_adaptative\\_Une\\_nouvelle\\_approche\\_de\\_la\\_mesure\\_de\\_la\\_performance\\_individuelle\\_dans\\_les\\_organisations/links/59f1d530458515bfd081c040/La-performance-adaptative-Une-nouvelle-approche-de-la-mesure-de-la-performance-individuelle-dans-les-organisations.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Audrey_Charbonnier-Voirin/publication/263325930_La_performance_adaptative_Une_nouvelle_approche_de_la_mesure_de_la_performance_individuelle_dans_les_organisations/links/59f1d530458515bfd081c040/La-performance-adaptative-Une-nouvelle-approche-de-la-mesure-de-la-performance-individuelle-dans-les-organisations.pdf)
- Yakin, M., Erdil, O. (2012). Relationships Between Self-Efficacy and Work Engagement and the Effects on Job Satisfaction: A Survey on Certified Public Accountants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol 58, 370-378. Retrieved (March 15, 2018 at 19:31 GMT), from [https://ac.els-cdn.com/S1877042812044758/1-s2.0-S1877042812044758-main.pdf?\\_tid=0127a353-7cc5-4777-86a0-ea1c4fffbcaf&acdnat=1522348600\\_f5e7dd70211bec8589f536768dfa7ca6](https://ac.els-cdn.com/S1877042812044758/1-s2.0-S1877042812044758-main.pdf?_tid=0127a353-7cc5-4777-86a0-ea1c4fffbcaf&acdnat=1522348600_f5e7dd70211bec8589f536768dfa7ca6)

# الملحق

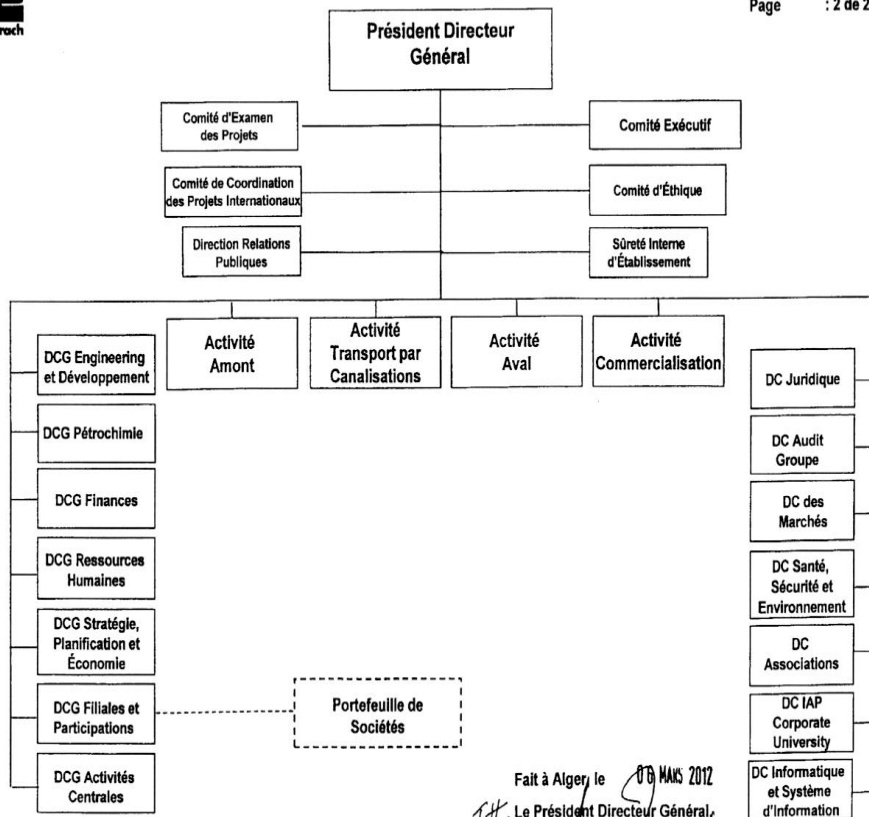
- ملحق رقم (01) يوضح الهيكل التنظيمي لمجموعة سوناطراك
- ملحق رقم (02) يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوناطراك "نشاط تمبيع وتكرير الببتروكيماويات "المصب سابقاً"
- ملحق رقم (03) يبين طلب التحكيم الأول لاستبيان الفاعلية الذاتية واستبيان الأداء المهني
- ملحق رقم (04) يبين أسماء الأساتذة المحكمين
- ملحق رقم (05) يبين نتائج تحكيم الصدق الظاهري لاستبيان الفاعلية الذاتية
- ملحق رقم (06) يبين طلب التحكيم الثاني لاستبيان الفاعلية الذاتية واستبيان الأداء المهني
- ملحق رقم (07) يبين استبيان الفاعلية الذاتية في صورة شبه النهائية؛ (بعد التحكيم الثاني)
- ملحق رقم (08) يبين استبيان الفاعلية الذاتية في صورة النهائية؛ (بعد التدقيق اللغوي)
- ملحق رقم (09) يبين استبيان الفاعلية الذاتية باللغة الفرنسية في صورته النهائية؛ (بعد التدقيق اللغوي)
- ملحق رقم (10) يبين استبيان الفاعلية الذاتية في صورة النهائية (المطبق في الدراسة الأساسية)
- ملحق رقم (11) يبين استبيان الفاعلية الذاتية باللغة الفرنسية في صورته النهائية (المطبق في الدراسة الأساسية)
- ملحق رقم (12) يبين نتائج تحكيم الصدق الظاهري لاستبيان الأداء المهني
- ملحق رقم (13) يبين استبيان الأداء المهني في صورة شبه النهائية؛ (بعد التحكيم الثاني)
- ملحق رقم (14) يبين استبيان الأداء المهني في صورة النهائية؛ (بعد التدقيق اللغوي)
- ملحق رقم (15) يبين استبيان الأداء المهني باللغة الفرنسية في صورته النهائية؛ (بعد التدقيق اللغوي)
- ملحق رقم (16) يبين استبيان الأداء المهني في صورة النهائية (المطبق في الدراسة الأساسية)
- ملحق رقم (17) يبين استبيان الأداء المهني باللغة الفرنسية في صورته النهائية (المطبق في الدراسة الأساسية)
- ملحق رقم (18) يبين الدرجات المعيارية لمتغير الفاعلية الذاتية
- ملحق رقم (19) يبين الموافقة الإدارية لتنفيذ الدراسة الميدانية بشركة سوناطراك (LRP)

ملحق رقم (01) يوضح الهيكل التنظيمي لمجموعة سوناطراك



N° 119 / DG

Classement : 0.00.1  
Référence : A-001(R27)  
Page : 2 de 2

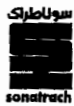


DCG : Direction Coordination Groupe  
DC : Direction Centrale

Fait à Alger le 09 MAI 2012  
A. ZERGUINE



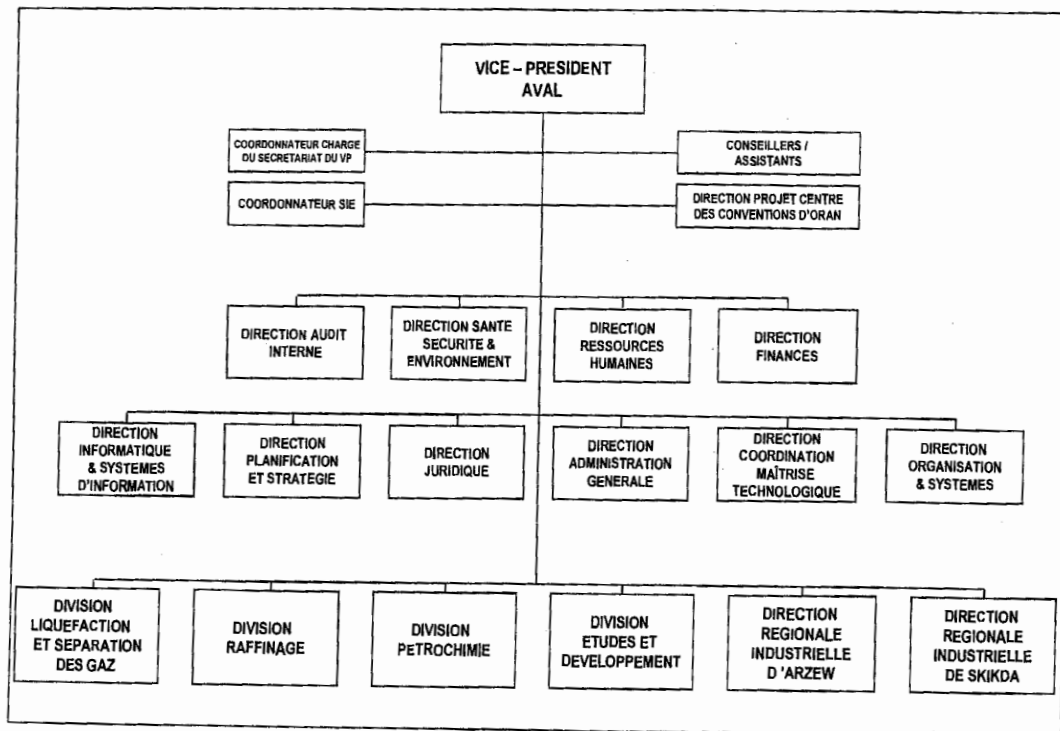
ملحق رقم (02) يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوناطراك "نشاط تجميع وتكرير الببتروكيماويات" المصوب سابقا"



N° 154/DG

ORGANIGRAMME DE L'ACTIVITE AVAL

Classement : 2.30.1  
Référence : A-574 (R7)  
Page : 2 de 5



*Handwritten initials*

Fait à Alger, le 21 MARS 2011  
Le Président Directeur Général,  
*Handwritten signature*  
N. CHEROUATI

ملحق رقم (03) يبين طلب التحكيم الأول لاستبيان الفاعلية الذاتية واستبيان الأداء المهني



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
كلية العلوم الإجتماعية  
Faculté des sciences sociales

قسم علم النفس والأرطوفونيا

دكتوراه علم النفس العمل والتنظيم

تحكيم الصدق الظاهري للإستبيان حول موضوع:

# الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني

الأستاذ المشرف:

فراحي فيصل

الطالبة:

زريبي أحلام

السنة الجامعية: 2017/2016

إلى السيد(ة) الأستاذ (ة) : .....

يشرفني أن يكون فضيلتكم ضمن المحكمين للصدق الظاهري لأداة هذه الدراسة، من أجل جمع المادة العلمية  
لرسالة الدكتوراه المعنونة بـ: "الفاعلية الذاتية و علاقتها بالأداء المهني" بإشراف من الأستاذ: "فراحي فيصل".  
كما أحيطكم علما بأن أداة الدراسة تتضمن ثلاثة محاور هي: البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة،  
الفاعلية الذاتية، الأداء المهني.

أرجو من فضيلتكم التكرم بإبداء رأيكم الصريح وإفادتنا بملاحظاتكم القيمة المستقاة من خبرتكم العلمية من  
حيث: مدى وضوح كل فقرة من فقرات الاستبيان، مدى ملاءمة كل فقرة لقياس ما وضعت لقياسه، مدى مناسبة  
كل فقرة للبعد الذي تنتمي إليه، التوجه بتعديل أو حذف أو إضافة أي فقرة ترونها ضرورية.  
شكرا على تعاونكم، تقبلوا مني أسى عبارات التقدير والإحترام.

الطالبة زريبي أحلام

معلومات حول الموضوع:

### 1. الإشكالية:

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك؟
- 2- هل توجد علاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني؟ وتتفرع منها التساؤلات التالية:  
هل توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (المجهود) والأداء المهني؟  
هل توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (المبادرة) والأداء المهني؟  
هل توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (الثابرة) والأداء المهني؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس من حيث: (المجهود)، (المبادرة)، (المثابرة).

## 2. الفرضيات :

على ضوء الدراسة تمت صياغة الفرضيات التي تتماشى مع الموضوع، ومناسبة لعينة البحث وكانت كالتالي:

1- يتمثل مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك بمستوى مقبول افتراضياً.

2- توجد علاقة موجبة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني. وتتفرع منها الفرضيات التالية:

توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (المجهود) والأداء المهني.

توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (المبادرة) والأداء المهني.

توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (المثابرة) والأداء المهني.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس من حيث: (المجهود)، (المبادرة)، (المثابرة)

## 3. التعاريف الإجرائية:

1- **الفاعلية الذاتية:** وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على مجموع أبعاد استبيان

الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في المجهود، المبادرة، المثابرة.

**1.1- المجهود:** هو مقدار الفاعلية ويتحدد من حيث مستوى الاتقان والدقة والتنظيم الذاتي وهي الدرجة

التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد المجهود لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**2.1- المبادرة:** تتمثل في مبادرته للقيام بسلوك معين، الاتزان الانفعالي، و مساعدة الآخرين، وهي الدرجة

التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد المبادرة لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**3.1- المثابرة:** وهي القوة أو شدة وعمق اعتقاد أو إدراك الفرد بتمكّنه من أداء المهام الصعبة وهي الدرجة

التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد المثابرة لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**2- الأداء المهني:** وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على مجموع أبعاد استبيان الأداء

المهني المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في نواتج الأداء، سلوك الأداء، صفات شخصية.

**1.2- نواتج الأداء:** تتمثل النتيجة الفعلية للأداء من حيث جودة الأداء وكميته، وهي الدرجة التي يتحصل

عليها عمال شركة سوناطراك على بعد نواتج الأداء لاستبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة.

**2.2- سلوك الأداء:** يتمثل في القدرة على إدارة الاجتماعات، معالجة شكاوي العمال، المواظبة على العمل،

التعاون مع الزملاء وقيادة المرؤوسين، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد سلوك

الأداء لاستبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة.

**3.2- صفات شخصية:** تتمثل في الصفات التي يتمتع بها الفرد كالمبادرة، الانتباه، الازتان الانفعالي ودافعية

العمل، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد الصفات الشخصية لاستبيان الأداء

المهني المطبق في هذه الدراسة.

**4- عينة الدراسة:** العينة المستهدفة تتمثل في عمال شركة سوناطراك من منفذين، متحكمين وإطارات.

قد تم استخدام سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة لقياس عبارات الاستبيان وهو كالتالي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

## الإستبيان

تحية طيبة،

في إطار تحضير رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني"، أرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات هذا الإستبيان وذلك بعد قراءتها قراءة متأنية ثم وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم الشخصي، عليكم اختيار إجابة واحدة من بين الإجابات الخمس التي تقابل كل فقرة. علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة فقط أجب بكل صراحة وصدق، لا تترك أي سؤال دون إجابة.

تأكد أن ما تقدمه من معلومات و آراء لن يطلع عليها أحد، و لاتستغل إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا على تعاونكم.

الطالبة: زريبي أحلام

### 1. البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (x) في الإجابة المناسبة

- 1- الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى
- 2- السن: [ ] 30-20 [ ] 41-31 [ ] 53-42 [ ] أكثر من 54 سنة
- 3- المستوى التعليمي: [ ] متوسط [ ] ثانوي [ ] جامعي
- 4- الحالة العائلية: [ ] أعزب [ ] متزوج(ة) [ ] مطلق(ة) [ ] أرمل(ة)
- 5- الفئة الاجتماعية المهنية: [ ] منفذ [ ] متحكم [ ] إطار [ ] إطار سامي
- 6- الأقدمية: [ ] أقل من 5 سنوات [ ] من 6 إلى 16 [ ] من 17 إلى 27 [ ] أكثر من 28
- 7- إسم دائرة/ مصلحة العمل: .....

مدى الوضوح			مدى القياس			بدائل التحكيم
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس	
<b>2. الفاعلية الذاتية</b>						
<b>1.2 بعد المجهود</b>						
						1. مهما كانت المهمة، أستطيع إكمالها بدقة.
						2. أستطيع تنفيذ الخطط التي أضعها للقيام بشيء ما.
						3. أضع ل نفسي هدفا كبيرا ثم أحاول جاهدا بلوغه أو تحقيقه.
						4. يسهل علي تحضير مهامتي و/أو الاجتماعات.
						5. أستطيع تقييم المواقف بمهارة ودقة.
						6. قادر على التخطيط الجيد.
						7. عندما أشعر بالفشل في إتمام المهمة بإمكانني العودة بسرعة إلى الاتجاه الصحيح.
						8. أضع الأهداف وأستطيع تقييم تقدم نشاطي على ضوءها.
						9. أحرص على العمل في حيوية ونشاط فيما أقوم به من أعمال.
						10. يمكنني الاعتماد على قدراتي الذاتية للتغلب على المواقف الصعبة.
						11. أستطيع الاستمرار في العمل بالرغم من وجود صعوبات.
						12. أستطيع إيجاد حلول مناسبة لأي مشكلة تواجهني.

مدى الوضوح			مدى القياس				
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس		
						13.	بإمكاني التمييز بين ما أستطيع أو لا أستطيع إنجازه.
						14.	أستطيع أن أفنع أي شخص بوجهة نظري.
						15.	عندما أفشل في أول الأمر أستمر حتى أتمكن من النجاح.
						16.	أمتلك أفكارا تمكيني من حل أي مشكلة أتعرض لها مما يساعدني على مواجهتها.
<b>2.2 بعد المبادرة</b>							
						17.	أستطيع التحكم في أعصابي إذا استشارني أي إنسان.
						18.	يمكنني القيام بأي محاولة تبدو معقدة بالنسبة لي.
						19.	يمكنني التعامل مع المشاكل غير المتوقعة بصفة جيدة.
						20.	أستطيع الاستغناء عن مساعدة الآخرين فيما أقوم به من أعمال.
						21.	أستطيع المحافظة على اتزاني في المواقف الصعبة.
						22.	بإمكاني الوثوق بقدراتي في مساعدة الآخرين.
						23.	في اعتقادي أن أصدقائي يثقون بقراراتي.
						24.	يمكنني مواجهة الصعاب في عملي.
						25.	أستطيع التعامل مع الضغوط الحياتية التي تواجهني.



مدى الوضوح			مدى القياس				
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس		
						26.	يمكنني المبادرة في مساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم.
						27.	تتوفر لدي القدرة على الإبداع لأجل تطوير العمل.
						28.	حينما أقرر القيام بشيء ما، فإنني أتوجه مباشرة للبدء فيه.
<b>3.2 بعد المثابرة</b>							
						29.	عندما أحدد الأهداف العامة لنفسني، أعتقد أنني لا أجد صعوبة في تحقيقها.
						30.	أستمتع بأداء المهام الصعبة حتى إذا ارتكبت بعض الأخطاء.
						31.	أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني أستطيع دائما الاعتماد على قدراتي الذاتية.
						32.	بإمكاني تحقيق أهدافي وطموحاتي.
						33.	أكرر القيام بعمل معين عدة مرات حتى أصل للهدف المتوقع تحقيقه.
						34.	يكسبني الفشل تحدي لمحاولة إنجاز وتحقيق الأهداف المسطرة.
						35.	يكسبني التحفيز اللفظي نوع من الترغيب في إنجاز مهامتي.
						36.	أستطيع تحمل الكثير من المسؤوليات.
						37.	يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة.
						38.	أمتلك عزيمة وإرادة أقوى تمكنني من تحدي الصعاب.

مدى الوضوح			مدى القياس				
ليست واضحة	واضحة نوعاً ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعاً ما	تقيس		
						39.	أشعر بالاطمئنان حول قدراتي للقيام بأشياء.
						40.	أستطيع التغلب على الضغوط أثناء إنجازي للمهام الموكلة إلي.
<b>3. الأداء المهني</b>							
<b>1.3 بعد نواتج الأداء</b>							
						41.	أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بمستويات عالية.
						42.	ألتزم بتنفيذ الخطط.
						43.	أستغل أوقات الفراغ أثناء ساعات العمل لصالح المؤسسة.
						44.	أنجز العمل المحدد في وقته.
						45.	أراقب عملي جيداً من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه.
						46.	أبذل الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.
						47.	أبذل الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.
						48.	التزام الإدارة بجودة الأداء ساعد في تحسين مستوى أدائي.
						49.	أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطط والبرامج المرسومة.
						50.	أحرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب من الأسباب كانقطاع التيار الكهربائي.

مدى الوضوح			مدى القياس				
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس		
						51.	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أشغلها.
						52.	توفر لي الإدارة التكوين المناسب لكي أتمكن من أداء عملي بصورة جيدة.
						53.	حجم العمل التي أنجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة.
						54.	أحرص على إنجاز مهامى بدقة.
						55.	أضعف أدائي في العمل بعد كل نجاح أحققه.
<b>2.3 بعد سلوك الأداء</b>							
						56.	أتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.
						57.	أتكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.
						58.	ألتزم بأوقات العمل الرسمية.
						59.	أنسق مع زملائي في العمل لإنجاز المهام المنوطة بي.
						60.	تتوفر لدي القدرة على الاتصال مع الرؤساء لتنفيذ واجبات العمل.
						61.	تتوفر لدي القدرة على الاتصال مع المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.
						62.	أحرص على العمل بروح الفريق.
						63.	أتعاون مع أعضاء فريق العمل في تطوير المهام.

مدى الوضوح			مدى القياس				
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس		
						64.	أتمتع بعلاقات جيدة مع أغلب المسؤولين في المؤسسة التي أعمل بها.
						65.	يسهل علي إدارة الاجتماعات.
						66.	أؤثر في المرؤوسين لدفعهم للعمل.
						67.	أسعى لمعالجة مشاكل العمال ومناقشتها بدلا من تجنبها.
						68.	ألتزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات بالعمل.
<b>3.3 بعد الصفات الشخصية</b>							
						69.	أبادر في مساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم.
						70.	أقدم اقتراحات لتطوير المهام.
						71.	أقترح أعمال استثنائية لتحسين الأداء.
						72.	تتوفر لدي القدرة على الإبداع لتطوير العمل.
						73.	تتوفر لدي الرغبة لإنجاز مهامي بالعمل.
						74.	أحرص على تشجيع من الإدارة عند تقديم طرق وأفكار جديدة في العمل.
						75.	أبادر في استخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.
						76.	تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لإنجاز مهامي بكفاءة.
						77.	أشارك في الدورات التدريبية الخاصة لأحسن كفاءتي في العمل.
						78.	أعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل.

عدد الفقرات	غير كاف	كاف	اقتراح

ترتيب الفقرات	غير مرتبة	مرتبة	مرتبة نسبيا	مرتبة تماما	اقتراح

ملاحظات أخرى: .....

.....

.....

.....

.....

توقيع الأستاذ المحكم

ملحق رقم (04) يبين أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	مؤسسة الانتماء
1	أ.د. تيغزة أحمد	جامعة وهران 2
2	أ.د. ماحي إبراهيم	جامعة وهران 2
3	أ.د. منصور مصطفي	جامعة مستغانم
4	أ.د. قادري حليلة	جامعة وهران 2
5	د. يوب مختار	جامعة وهران 2
6	د. ياسين أمينة	جامعة وهران 2
7	د. بلقوميدي عباس	جامعة وهران 2

ملحق رقم (05) يبين نتائج تحكيم الصدق الظاهري لاستبيان الفاعلية الذاتية

مدى الوضوح			مدى القياس			بدائل التحكيم
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس	
<b>الفاعلية الذاتية</b>						
<b>1- بعد المجهود</b>						
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	1. مهما كانت المهمة، أستطيع إكمالها بدقة.
/	/	%100	/	14.28 %	85.71 %	2. أستطيع تنفيذ الخطط التي أضعها للقيام بشيء ما.
/	/	%100	/	14.28 %	85.71 %	3. أضع لنفسى هدفا كبيرا ثم أحاول جاهدا بلوغه أو تحقيقه.
/	/	/	42.85 %	28.57 %	28.57 %	4. يسهل علي تحضير مهماتي و/أو الاجتماعات.
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	5. أستطيع تقييم المواقف بمهارة ودقة.
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	6. قادر على التخطيط الجيد.
/	28.57 %	71.42 %	/	28.57 %	71.42 %	7. عندما أشعر بالفشل في إتمام المهمة بإمكانني العودة بسرعة إلى الاتجاه الصحيح.
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	8. أضع الأهداف وأستطيع تقييم تقدم نشاطي على ضوءها.
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	9. أحرص على العمل في حيوية ونشاط فيما أقوم به من أعمال.

مدى الوضوح			مدى القياس			
واضحة نوعا ما	واضحة	ليست واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس	
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	10. يمكنني الاعتماد على قدراتي الذاتية للتغلب على المواقف الصعبة.
/	/	%100	/	/	%100	11. أستطيع الاستمرار في العمل بالرغم من وجود صعوبات.
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	12. أستطيع إيجاد حلول مناسبة لأي مشكلة تواجهني.
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	13. بإمكانني التمييز بين ما أستطيع أو لا أستطيع إنجازه.
/	/	%100	/	/	%100	14. أستطيع أن أقنع أي شخص بوجهة نظري.
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	15. عندما أفشل في أول الأمر أستمر حتى أتمكن من النجاح.
/	/	%100	تم حذفها؛ مكررة مع الفقرة 12		85.71 %	16. أمتلك أفكارا تمكنني من حل أي مشكلة أتعرض لها مما يساعدني على مواجهتها.
<b>2- بعد المبادرة</b>						
28.57 %	/	71.42 %	28.57 %	/	71.42 %	17. أستطيع التحكم في أعصابي إذا استثارني أي إنسان.
/	28.57 %	71.42 %	/	28.57 %	71.42 %	18. يمكنني القيام بأي محاولة تبدو معقدة بالنسبة لي.
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	19. يمكنني التعامل مع المشاكل غير المتوقعة بصفة جيدة.
/	/	%100	/	/	%100	20. أستطيع الاستغناء عن مساعدة الآخرين فيما أقوم به من أعمال.



مدى الوضوح			مدى القياس			
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس	
14.28 %	/	85.71 %	14.28 %	/	85.71 %	21. أستطيع المحافظة على اتزاني في المواقف الصعبة.
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	22. بإمكانني الوثوق بقدراتي في مساعدة الآخرين.
14.28 %	14.28 %	57.14 %	14.28 %	14.28 %	57.14 %	23. في اعتقادي أن أصدقائي يثقون بقراراتي.
/	/	%100	/	/	%100	24. يمكنني مواجهة الصعاب في عملي.
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	25. أستطيع التعامل مع الضغوط الحياتية التي تواجهني.
/	/	%100	/	/	%100	26. يمكنني المبادرة في مساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم.
/	/	%100	14.28 %	تدل على إدراك الإقتدار	85.71 %	27. تتوفر لدي القدرة على الإبداع لأجل تطوير العمل.
/	/	%100	/	/	%100	28. حينما أقرر القيام بشيء ما، فإنني أتوجه مباشرة للبدء فيه.
<b>3- بعد المتابعة</b>						
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	29. عندما أحدد الأهداف العامة لنفسي، أعتقد أنني لا أجد صعوبة في تحقيقها.
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	30. أستمتع بأداء المهام الصعبة حتى إذا ارتكبت بعض الأخطاء.
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	31. أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني أستطيع دائما الاعتماد على قدراتي الذاتية.

مدى الوضوح			مدى القياس				
واضحة نوعا ما	واضحة ليست واضحة	%100	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس نوعا ما		
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	.32	بإمكاني تحقيق أهدافي وطموحاتي.
/	/	%100	/	/	%100	.33	أكرر القيام بعمل معين عدة مرات حتى أصل للهدف المتوقع تحقيقه.
14.28 %	/	85.71 %	14.28 %	/	85.71 %	.34	يكسبني الفشل تحدي لمحاولة إنجاز وتحقيق الأهداف المسطرة.
/	/	%100	/	/	%100	.35	يكسبني التحفيز اللفظي نوع من الترغيب في إنجاز مهامي.
14.28 %	/	85.71 %	14.28 %	/	85.71 %	.36	أستطيع تحمل الكثير من المسؤوليات.
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	.37	يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة.
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	.38	أمتلك عزيمة وإرادة أقوى تمكنني من تحدي الصعاب.
28.57 %	/	71.42 %	28.57 %	تدل على إدراك الإقتدار	71.42 %	.39	أشعر بالاطمئنان حول قدراتي للقيام بأشياء.
/	/	%100	تدل على إدراك الإقتدار	14.28 %	85.71 %	.40	أستطيع التغلب على الضغوط أثناء إنجازي للمهام الموكلة إلي.

ملحق رقم (06) يبين طلب التحكيم الثاني لاختبيان الفاعلية الذاتية واختبيان الأداء المهني



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
كلية العلوم الاجتماعية  
Faculté des sciences sociales

قسم علم النفس والأرطوفونيا

دكتوراه علم النفس العمل والتنظيم

تحكيم الصدق الظاهري للاختبيان حول موضوع:

# الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني

الأستاذ المشرف:

فراحي فيصل

الطالبة:

زريبي أحلام

السنة الجامعية: 2017/2016

إلى السيد(ة) الأستاذ (ة) : .....

يشرفني أن يكون فضيلتكم ضمن المحكمين للصدق الظاهري لأداة هذه الدراسة، من أجل جمع المادة العلمية لرسالة الدكتوراه المعنونة بـ: "الفاعلية الذاتية و علاقتها بالأداء المهني" بإشراف من الأستاذ: "فراحي فيصل".

كما أحيطكم علما بأن أداة الدراسة تتضمن ثلاثة محاور هي: البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، الفاعلية الذاتية، الأداء المهني.

أرجو من فضيلتكم التكرم بإبداء رأيكم الصريح وإفادتنا بملاحظاتكم القيمة المستقاة من خبرتكم العلمية من حيث: مدى وضوح كل فقرة من فقرات الاستبيان، مدى ملاءمة كل فقرة لقياس ما وضعت لقياسه، مدى مناسبة كل فقرة للبعد الذي تنتمي إليه، التوجه بتعديل أو حذف أو إضافة أي فقرة ترونها ضرورية.

شكرا على تعاونكم، تقبلوا مني أسمى عبارات التقدير والإحترام.

الطالبة زربي أحلام

**معلومات حول الموضوع:**

### **1. الإشكالية:**

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على الأسئلة التالية:

1- ما مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك؟

2- هل توجد علاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني؟ وتتفرع منها التساؤلات التالية:

هل توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الاقتدار) والأداء المهني؟

هل توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (بذل الجهد) والأداء المهني؟

هل توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (المبادرة) والأداء المهني؟

هل توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (المثابرة) والأداء المهني؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس من حيث: (إدراك الاقتدار)، (بذل الجهد)، (المبادرة)، (المثابرة).

## 2. الفرضيات:

على ضوء الدراسة تمت صياغة الفرضيات التي تتماشى مع الموضوع، ومناسبة لعينة البحث وكانت كالتالي:

1- يتمثل مستوى الفاعلية الذاتية لدى عمال شركة سوناطراك بمستوى مقبول افتراضياً.

2- توجد علاقة موجبة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني. وتتفرع منها الفرضيات التالية:

توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (إدراك الاقتدار) والأداء المهني.

توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (بذل الجهد) والأداء المهني.

توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (المبادرة) والأداء المهني.

توجد علاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية (المثابرة) والأداء المهني.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين أبعاد الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس من حيث: (إدراك الاقتدار)، (بذل الجهد)، (المبادرة)، (المثابرة)

## 3. التعاريف الإجرائية:

1- **الفاعلية الذاتية:** وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على مجموع أبعاد استبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في إدراك الاقتدار، بذل الجهد، المبادرة، المثابرة.

1.1- **إدراك الاقتدار:** القدرات التي يعتقد الفرد أنه يتحلى بها، وقدرته على القيام بالعمل نتيجة هذه

القدرات وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد المجهود لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**2.1- بذل الجهد:** هو مقدار الفاعلية ويتحدد من حيث مستوى الاتقان والدقة والتنظيم الذاتي وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد المجهود لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**3.1- المبادرة:** تتمثل في مبادرته للقيام بسلوك معين، الاتزان الانفعالي، و مساعدة الآخرين، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد المبادرة لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**4.1- المثابرة:** وهي القوة أو شدة وعمق اعتقاد أو إدراك الفرد بتمكّنه من أداء المهام الصعبة وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد المثابرة لاستبيان الفاعلية الذاتية المطبق في هذه الدراسة.

**2- الأداء المهني:** وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على مجموع أبعاد استبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في نواتج الأداء، سلوك الأداء.

**1.2- نواتج الأداء:** تتمثل النتيجة الفعلية للأداء من حيث جودة الأداء وكميته، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد نواتج الأداء لاستبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة.

**2.2- سلوك الأداء:** يتمثل في القدرة على إدارة الاجتماعات، معالجة شكاوي العمال، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء وقيادة المرؤوسين، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة سوناطراك على بعد سلوك الأداء لاستبيان الأداء المهني المطبق في هذه الدراسة.

**4. عينة الدراسة:** العينة المستهدفة تتمثل في عمال شركة سوناطراك من منفذين، متحكمين وإطارات.

قد تم استخدام سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة لقياس عبارات الاستبيان وهو كالتالي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

## الإستبيان

تحية طيبة،

في إطار تحضير رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني"، أرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات هذا الإستبيان وذلك بعد قراءتها قراءة متأنية ثم وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم الشخصي، عليكم اختيار إجابة واحدة من بين الإجابات الخمس التي تقابل كل فقرة. علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة فقط أجب بكل صراحة وصدق، لا تترك أي سؤال دون إجابة.

تأكد أن ما تقدمه من معلومات و آراء لن يطلع عليها أحد، و لا تستغل إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا على تعاونكم.

الطالبة: زريبي أحلام

### 1. البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (x) في الإجابة المناسبة

1- الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى

2- السن: .....

3- المستوى التعليمي: [ ] متوسط [ ] ثانوي [ ] جامعي

4- الحالة العائلية: [ ] أعزب [ ] متزوج(ة) [ ] مطلق(ة) [ ] أرمل(ة)

5- الفئة الاجتماعية المهنية: [ ] منفذ [ ] متحكم [ ] إطار [ ] إطار سامي

6- الأقدمية: .....

7- إسم دائرة/ مصلحة العمل: .....

مدى الوضوح			مدى القياس			بدائل التحكيم
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس	
<b>2. متغير الفاعلية الذاتية</b>						
<b>1.2 بعد إدراك الاقتدار</b>						
						1. أستطيع إتمام مهامي الصعبة بدقة.
						2. أستطيع تقييم المواقف بمهارة ودقة.
						3. يمكنني الاعتماد على قدراتي الذاتية للتغلب على المواقف الصعبة.
						4. أنا قادر على التخطيط الجيد.
						5. أستطيع إيجاد حلول مناسبة لحل المشاكل التي تواجهني.
						6. عندما أفشل في أول الأمر أستمر حتى أتمكن من النجاح.
						7. بإمكانني الوثوق بقدراتي في مساعدة الآخرين.
						8. أستطيع التعامل مع الضغوط الحياتية التي تواجهني.
						9. تتوفر لدي القدرة على الإبداع لأجل تطوير العمل.
						10. بإمكانني تحقيق أهدافي وطموحاتي.
						11. يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة المهنية.
						12. أمتلك عزيمة وإرادة قوية تمكنني من تحدي الصعاب.
						13. أشعر بالاطمئنان حول قدراتي للقيام بمهام معينة.



مدى الوضوح			مدى القياس			
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس	
						14. أستطيع التغلب على الضغوط أثناء إنجازي للمهام الموكلة إلي.
						15. تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أشغلها.
<b>2.2 بعد بذل الجهد</b>						
						16. أستطيع تقييم تقدم نشاطي على ضوء الأهداف المسطرة.
						17. أحرص على العمل بحيوية ونشاط فيما أقوم به من أعمال.
						18. أستطيع تنفيذ الخطط التي أضعها للقيام بعمل ما.
						19. أستطيع الاستمرار في العمل رغم الصعوبات.
						20. أضع لنفسني هدفا كبيرا ثم أحاول جاهدا بلوغه.
						21. بإمكانني التمييز بين ما أستطيع أو لا أستطيع إنجازه.
						22. أستطيع أن أقنع جل الأشخاص بوجهة نظري.
						23. عندما أشعر بالفشل في إتمام المهمة بإمكانني المحاولة من جديد.
<b>3.2 بعد المبادرة</b>						
						24. أستطيع التحكم في أعصابي إذا استشارني أي أحد.

مدى الوضوح			مدى القياس				
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس		
						25.	يمكنني القيام بأي محاولة تبدو معقدة بالنسبة لي.
						26.	يمكنني التعامل مع المشاكل غير المتوقعة بصفة جيدة.
						27.	أستطيع الاستغناء عن مساعدة الآخرين فيما أقوم به من أعمال.
						28.	أستطيع المحافظة على اتزاني في المواقف الصعبة.
						29.	يمكنني مواجهة الصعاب في عملي.
						30.	يمكنني المبادرة في مساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم.
						31.	حينما أقرر القيام بشيء ما، فإنني أتوجه مباشرة للبدء فيه.
<b>4.2 بعد المثابرة</b>							
						32.	عندما أحدد الأهداف العامة لنفسي، أعتقد أنني لا أجد صعوبة في تحقيقها.
						33.	أرغب في أداء المهام الصعبة حتى إذا ارتكبت بعض الأخطاء.
						34.	أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني أستطيع دائما الاعتماد على قدراتي الذاتية.
						35.	أكرر القيام بعمل معين عدة مرات حتى أصل للهدف المتوقع تحقيقه.

مدى الوضوح			مدى القياس				
ليست واضحة	واضحة نوعاً ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعاً ما	تقيس		
						36.	يكسني الفشل تحدي لمحاولة إنجاز وتحقيق الأهداف المسطرة.
						37.	يكسني التحفيز اللفظي نوع من الرغبة في إنجاز مهامي.
						38.	أستطيع تحمل الكثير من المسؤوليات.
<b>3. متغير الأداء المهني</b>							
<b>1.3 بعد نواتج الأداء</b>							
						39.	أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بمستويات عالية.
						40.	ألتزم بتنفيذ الخطط.
						41.	أراقب عملي جيداً من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه.
						42.	أستغل الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.
						43.	أبذل الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.
						44.	التزام الإدارة بجودة الأداء ساعد في تحسين مستوى أدائي.
						45.	أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطط والبرامج المرسومة.
						46.	أحرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب من الأسباب كانقطاع التيار الكهربائي.

مدى الوضوح			مدى القياس				
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس		
						47.	حجم العمل الذي أجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة للمؤسسة.
						48.	أضعف أدائي في العمل بعد كل نجاح أحققه.
						49.	تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لإنجاز مهامي بكفاءة.
<b>2.3 بعد سلوك الأداء</b>							
						50.	أتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.
						51.	أنجز العمل المحدد في وقته.
						52.	أتكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.
						53.	ألتزم بأوقات العمل الرسمية.
						54.	أنسق مع زملائي في العمل لإنجاز المهام المنوطة بي.
						55.	تتوفر لدي القدرة على الاتصال مع الرؤساء/المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.
						56.	أحرص على العمل بروح الفريق.
						57.	أتعاون مع أعضاء فريق العمل في تطوير المهام.
						58.	أتمتع بعلاقات جيدة مع أغلب المسؤولين في المؤسسة التي أعمل بها.
						59.	يسهل علي حضور الاجتماعات.

مدى الوضوح			مدى القياس			
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس	
						60. أوثر في الرؤساء/المؤوسين لدفعهم للعمل.
						61. أسعى لمعالجة مشاكل العمال ومناقشتها بدلا من تجنبها.
						62. ألتزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات بالعمل.
						63. أقدم اقتراحات لتطوير المهام.
						64. أقترح أعمال استثنائية لتحسين الأداء.
						65. أبادر في استخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.
						66. أشارك في الدورات التدريبية الخاصة لأحسن كفاءتي في العمل.
						67. أعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل.

عدد الفقرات	غير كاف	كاف	اقتراح

ترتيب الفقرات	غير مرتبة	مرتبة	مرتبة نسبيا	مرتبة تماما	اقتراح

ملاحظات أخرى:

.....

.....

.....

توقيع الأستاذ المحكم

ملحق رقم (07) يبين استبيان الفاعلية الذاتية في صورتها شبه النهائية؛ (بعد التحكيم الثاني)

### استبيان الفاعلية الذاتية

تحية طيبة،

في إطار تحضير رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني"، أرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات هذا الاستبيان وذلك بعد قراءتها قراءة متأنية ثم وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم الشخصي، عليكم اختيار إجابة واحدة من بين الإجابات الخمس التي تقابل كل فقرة. علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة فقط أجب بكل صراحة وصدق، لا تترك أي سؤال دون إجابة. تأكد أن ما تقدمه من معلومات و آراء لن يطلع عليها أحد، و لا تستغل إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا على تعاونكم.

الطالبة: زريبي أحلام

#### 1. البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (x) في الإجابة المناسبة

- 1- الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى
- 2- السن: .....
- 3- المستوى التعليمي: [ ] متوسط [ ] ثانوي [ ] جامعي
- 4- الحالة العائلية: [ ] أعزب [ ] متزوج(ة) [ ] مطلق(ة) [ ] أرمل(ة)
- 5- الفئة الاجتماعية المهنية: [ ] منفذ [ ] متحكم [ ] إطار [ ] إطار سامي
- 6- الأقدمية: .....
- 7- إسم القسم / مصلحة العمل: .....

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
<b>2. متغير الفاعلية الذاتية</b>					
<b>1.2 بعد إدراك الاقتدار</b>					
					1. أستطيع إتمام مهامي الصعبة بدقة.
					2. أستطيع تقييم المواقف بمهارة ودقة.
					3. يمكنني الاعتماد على قدراتي الذاتية للتغلب على المواقف الصعبة.
					4. أنا قادر على التخطيط الجيد.
					5. أستطيع إيجاد حلول مناسبة لحل المشاكل التي تواجهني.
					6. عندما أفشل في أول الأمر أستمر حتى أتمكن من النجاح.
					7. بإمكانني الوثوق بقدراتي في مساعدة الآخرين.
					8. أستطيع التعامل مع ضغوط الحياة التي تواجهني.
					9. تتوفر لدي القدرة على الإبداع لأجل تطوير العمل.
					10. بإمكانني تحقيق أهدافي وطموحاتي.
					11. يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة المهنية.
					12. أمتلك عزيمة وإرادة قوية تمكنني من تحدي الصعاب.
					13. عندما أحدد الأهداف العامة لنفسني، أعتقد أنني لا أجد صعوبة في تحقيقها.
					14. أستطيع التغلب على الضغوط أثناء إنجازي للمهام الموكلة إلي.
					15. تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أشغلها.



غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
					16. يمكنني مواجهة الصعاب في عملي.
					17. يمكنني التعامل مع المشاكل غير المتوقعة بصفة جيدة.
					18. أستطيع أن أقنع جل الأشخاص بوجهة نظري.
<b>2.2 بعد بذل الجهد</b>					
					19. أستطيع تقييم التقدم في العمل على ضوء الأهداف المسطرة.
					20. أحرص على العمل بحيوية ونشاط فيما أقوم به من أعمال.
					21. أستطيع تنفيذ الخطط التي أضعها للقيام بعمل ما.
					22. أستطيع الاستمرار في العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.
					23. أضع ل نفسي هدفا كبيرا ثم أحاول جاهدا بلوغه.
					24. بإمكانني التمييز بين ما أستطيع أو لا أستطيع إنجازه.
					25. عندما أشعر بالفشل في إتمام المهمة بإمكانني المحاولة من جديد.
<b>3.2 بعد المبادرة</b>					
					26. يمكنني القيام بأي محاولة تبدو معقدة بالنسبة لي.
					27. أستطيع الاستغناء عن مساعدة الآخرين فيما أقوم به من أعمال.
					28. يمكنني المبادرة في مساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
					29. حينما أقرر القيام بشيء ما، فإنني أتوجه مباشرة للبدء فيه.
<b>4.2 بعد المتابعة</b>					
					30. أرغب في أداء المهام الصعبة حتى ولو ارتكبت بعض الأخطاء.
					31. أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني أستطيع دائما الاعتماد على قدراتي الذاتية.
					32. أكرر القيام بعمل معين عدة مرات حتى أصل للهدف المتوقع تحقيقه.
					33. يكسبني الفشل تحدي لمحاولة إنجاز وتحقيق الأهداف المسطرة.
					34. يكسبني التحفيز اللفظي نوع من الرغبة للاستمرار في إنجاز مهامي.
					35. أستطيع تحمل الكثير من المسؤوليات المتعلقة بعلمي.

ملحق رقم (08) يبين استبيان الفاعلية الذاتية في صورة النهائية؛ (بعد التدقيق اللغوي)

### استبيان الفاعلية الذاتية

تحية طيبة،

في إطار تحضير رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني"، أرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات هذا الاستبيان وذلك بعد قراءتها قراءة متأنية ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم الشخصي، عليكم اختيار إجابة واحدة من بين الإجابات الخمس التي تقابل كل فقرة. علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة فقط أجب بكل صراحة وصدق، لا تترك أي سؤال دون إجابة. تأكد أن ما تقدمه من معلومات و آراء لن يطلع عليها أحد، لأن إجابتك موجهة لغرض البحث العلمي المحض.

شكرا على تعاونكم.

الطالبة: زريبي أحلام

#### 1. البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (X) في الإجابة المناسبة

- 1- الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى
- 2- السن: .....
- 3- المستوى التعليمي: [ ] متوسط [ ] ثانوي [ ] جامعي
- 4- الحالة العائلية: [ ] أعزب [ ] متزوج(ة) [ ] مطلق(ة) [ ] أرمل(ة)
- 5- الفئة الاجتماعية المهنية: [ ] منفذ [ ] متحكم [ ] إطار [ ] إطار سامي
- 6- الأقدمية: .....
- 7- إسم القسم/ مصلحة العمل: .....

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (x) في المكان المناسب:
<b>2. متغير الفاعلية الذاتية</b>					
<b>1.2 بعد إدراك الاقتدار</b>					
					1. أستطيع إتمام مهامى الصعبة بدقة.
					2. أستطيع تقييم المواقف بمهارة ودقة.
					3. يمكنني الاعتماد على قدراتي الذاتية للتغلب على المواقف الصعبة.
					4. أنا قادر على التخطيط الجيد.
					5. أستطيع إيجاد حلول مناسبة لحل المشاكل التي تواجهني.
					6. عندما أفشل في أول الأمر أستمر حتى أتمكن من النجاح.
					7. بإمكانني الوثوق بقدراتي في مساعدة الآخرين.
					8. أستطيع التعامل مع ضغوط الحياة التي تواجهني.
					9. تتوفر لدي القدرة على الإبداع لأجل تطوير العمل.
					10. بإمكانني تحقيق أهدافي وطموحاتي.
					11. يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة المهنية.
					12. أمتلك عزيمة وإرادة قوية تمكنني من تحدي الصعاب.
					13. عندما أحدد الأهداف العامة لنفسى، أعتقد أنني لا أجد صعوبة في تحقيقها.
					14. أستطيع التغلب على الضغوط أثناء إنجازي للمهام الموكلة إلي.
					15. تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أشغلها.
					16. يمكنني مواجهة الصعاب في عملي.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (x) في المكان المناسب:
					17. يمكنني التعامل مع المشاكل غير المتوقعة بفعالية.
					18. أستطيع أن أقنع حل الأشخاص بوجهة نظري.
<b>2.2 بعد بذل الجهد</b>					
					19. أستطيع تقييم التقدم في العمل على ضوء الأهداف المسطرة.
					20. أحرص على العمل بحيوية ونشاط فيما يوكل إلي من أعمال.
					21. أستطيع تنفيذ الخطط التي أضعها لإنجاز عمل ما.
					22. أستطيع الاستمرار في العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.
					23. أضع ل نفسي هدفا كبيرا و أبذل جهدا لبلوغه.
					24. بإمكانني التمييز بين ما أستطيع إنجازه وبين ما لا أستطيع إنجازه.
					25. بإمكانني المحاولة من جديد حين أشعر بالفشل في إتمام المهمة.
<b>3.2 بعد المبادرة</b>					
					26. يمكنني القيام بأي محاولة ولو كانت معقدة.
					27. أستطيع الاستغناء عن مساعدة الآخرين فيما أقوم به من أعمال.
					28. يمكنني المبادرة لمساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم.
					29. حينما أقرر إنجاز عمل ما، أبدأ فيه مباشرة.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (x) في المكان المناسب:
<b>4.2 بعد المثابرة</b>					
					30. أرغب في أداء المهام الصعبة حتى ولو ارتكبت بعض الأخطاء.
					31. أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني أستطيع دائما الاعتماد على قدراتي الذاتية.
					32. أكرر القيام بعمل معين عدة مرات حتى أصل إلى الهدف المتوقع تحقيقه.
					33. يكسبني الفشل تحديا لمحاولة إنجاز الأهداف المسطرة وتحقيقها.
					34. يكسبني التحفيز اللفظي نوعا من الرغبة لكي أستمر في إنجاز مهامي.
					35. أستطيع تحمل الكثير من المسؤوليات المتعلقة بعملتي.

ملحق رقم (09) يبين استبيان الفاعلية الذاتية باللغة الفرنسية في صورته النهائية؛ (بعد التدقيق اللغوي)

### Questionnaire: L'auto-efficacité

Salutations,

Dans le cadre de l'élaboration d'une thèse de doctorat en psychologie de travail et organisation sur le thème «la relation entre l'auto-efficacité et la performance professionnelle ».

Je vous prie de remplir ce questionnaire après avoir lu attentivement tous les items, puis mettre une croix (×) dans la case qui vous convient, veuillez choisir une seule réponse pour chaque question sur les cinq propositions mentionnées.

Sachant qu'il n'existe pas de fausse ou de bonne réponse, veuillez vous assurer à ne pas laisser de case vide.

Ceci sera étudié par des méthodes statistiques qui ne révèlent pas votre identité.

Merci de votre collaboration

L'étudiante ZERIBI Ahlem

#### **1- Les informations personnelles:**

Je vous prie de mettre une croix (×) dans la case qui vous convient.

1. Genre :  Masculin  féminin
2. Age :.....
3. niveau d'études :  moyen  secondaire  Universitaire
4. Situation familiale:  Célibataire  Marié (e)  Divorcé (e)  veuf (Ve)
5. Catégorie socioprofessionnelle :  exécutant  maîtrise  cadre  
 cadre supérieur
6. L'expérience: .....
7. Nom du département/ ou service :.....

Ce qui suit est un ensemble de phrases et devant chaque phrase cinq degrés pour répondre, veuillez cocher (x) au bon endroit:		Fortement d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Fortement en désaccord
<b>1- la perception de compétence</b>						
1.	Je peux achever mes tâches difficiles avec précision.					
2.	Je peux évaluer les situations avec compétence et précision.					
3.	Je peux compter sur mes propres capacités afin de surmonter les situations difficiles.					
4.	Je suis capable de bien planifier.					
5.	Je peux trouver des solutions appropriées à la majorité des problèmes auxquels je suis confrontée.					
6.	Lorsque j'échoue au début je continue jusqu'à ce que je réussisse.					
7.	Je peux faire confiance à mes capacités pour aider les autres.					
8.	Je peux faire face au stress.					
9.	J'ai la capacité d'innover et de développer le travail.					
10.	Je peux atteindre mes objectifs et mes ambitions.					
11.	Je peux traiter efficacement l'actualité liée au travail.					
12.	J'ai une forte détermination qui me permettra de défier les obstacles.					
13.	Une fois je détermine mes objectifs, je crois que je ne trouve pas de difficulté à les réaliser.					
14.	Je peux surmonter le stress durant l'accomplissement de mes tâches.					
15.	J'ai connaissance des exigences de l'emploi que j'occupe.					
16.	Je peux affronter les difficultés de mon travail.					
17.	Je peux traiter efficacement les problèmes inattendus.					
18.	Je peux convaincre la plupart des gens de mon point de vue.					



Ce qui suit est un ensemble de phrases et devant chaque phrase cinq degrés pour répondre, veuillez cocher (x) au bon endroit:		Fortement d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Fortement en désaccord
<b>2- L'Effort</b>						
19.	Je peux évaluer l'avancement du travail par rapport aux objectifs fixés.					
20.	Je m'assure à faire avec dynamisme le travail dont on m'a chargé.					
21.	Je peux exécuter les plans que je me suis fixés pour que je finisse un travail.					
22.	Je peux continuer à travailler malgré les difficultés.					
23.	Je me fixe un but et je m'efforce à l'atteindre.					
24.	Je peux distinguer entre ce que je peux accomplir et ce que je ne peux pas.					
25.	Je peux réessayer quand je me sens limité à accomplir une tâche.					
<b>3- L'initiative</b>						
26.	Je peux faire toute tentative même si elle est compliquée.					
27.	Je peux me passer de l'aide des autres dans mon travail.					
28.	J'ai l'initiative à aider mes collègues dans leurs tâches.					
29.	Dès que je décide de faire un travail, je commence immédiatement.					
<b>4- La persévérance</b>						
30.	J'aime faire les tâches difficiles, même si je commets quelques erreurs.					
31.	Je peux toujours compter sur mes compétences pour affronter les difficultés avec sérénité.					
32.	Je répète un travail plusieurs fois jusqu'à atteindre les objectifs espérés.					
33.	L'échec m'acquiert une obstination à réaliser les objectifs.					
34.	La motivation m'acquiert un certain désir de poursuivre la réalisation de mes tâches.					
35.	Je peux supporter beaucoup de responsabilités liées à mon travail.					

ملحق رقم (10) يبين استبيان الفاعلية الذاتية في صورة النهائية (المطبق في الدراسة الأساسية)

### استبيان الفاعلية الذاتية

تحية طيبة،

في إطار تحضير رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني"، أرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات هذا الإستبيان وذلك بعد قراءتها قراءة متأنية ثم وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم الشخصي، عليكم اختيار إجابة واحدة من بين الإجابات الخمس التي تقابل كل فقرة. علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة فقط أجب بكل صراحة وصدق، لا تترك أي سؤال دون إجابة. تأكد أن ما تقدمه من معلومات وآراء لن يطلع عليها أحد، لأن إجابتك موجهة لغرض البحث العلمي المحض.

شكرا على تعاونكم.

الطالبة: زريبي أحلام

#### 1. البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (x) في الإجابة المناسبة

- 1- الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى
- 2- السن: .....
- 3- المستوى التعليمي: [ ] متوسط [ ] ثانوي [ ] جامعي
- 4- الحالة العائلية: [ ] أعزب [ ] متزوج(ة) [ ] مطلق(ة) [ ] أرمل(ة)
- 5- الفئة الاجتماعية المهنية: [ ] منفذ [ ] متحكم [ ] إطار [ ] إطار سامي
- 6- الأقدمية: .....
- 7- إسم القسم/ مصلحة العمل: .....

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (x) في المكان المناسب:
					1. أستطيع إتمام مهامي الصعبة بدقة.
					2. أستطيع تقييم المواقف بمهارة ودقة.
					3. يمكنني الاعتماد على قدراتي الذاتية للتغلب على المواقف الصعبة.
					4. أنا قادر على التخطيط الجيد.
					5. أستطيع إيجاد حلول مناسبة لحل المشاكل التي تواجهني.
					6. عندما أفشل في أول الأمر أستمر حتى أتمكن من النجاح.
					7. بإمكانني الوثوق بقدراتي في مساعدة الآخرين.
					8. أستطيع التعامل مع ضغوط الحياة التي تواجهني.
					9. تتوفر لدي القدرة على الإبداع لأجل تطوير العمل.
					10. بإمكانني تحقيق أهدافي وطموحاتي.
					11. يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة المهنية.
					12. أمتلك عزيمة وإرادة قوية تمكنني من تحدي الصعاب.
					13. عندما أحدد الأهداف العامة لنفسني، أعتقد أنني لا أجد صعوبة في تحقيقها.
					14. أستطيع التغلب على الضغوط أثناء إنجازي للمهام الموكلة إلي.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					15. تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أشغلها.
					16. يمكنني مواجهة الصعاب في عملي.
					17. يمكنني التعامل مع المشاكل غير المتوقعة بفعالية.
					18. أستطيع أن أقنع جل الأشخاص بوجهة نظري.
					19. أستطيع تقييم التقدم في العمل على ضوء الأهداف المسطرة.
					20. أحرص على العمل بجدية ونشاط فيما يوكل إلي من أعمال.
					21. أستطيع تنفيذ الخطط التي أضعتها لإنجاز عمل ما.
					22. أستطيع الاستمرار في العمل رغم الصعوبات التي تواجهني.
					23. أضع لنفسي هدفا كبيرا و أبذل جهدا لبلوغه.
					24. بإمكانني التمييز بين ما أستطيع إنجازه وبين ما لا أستطيع إنجازه.
					25. بإمكانني المحاولة من جديد حين أشعر بالفشل في إتمام المهمة.
					26. يمكنني القيام بأي محاولة ولو كانت معقدة.
					27. أستطيع الاستغناء عن مساعدة الآخرين فيما أقوم به من أعمال.
					28. يمكنني المبادرة لمساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					29. حينما أقرر إنجاز عمل ما، أبدأ فيه مباشرة.
					30. أرغب في أداء المهام الصعبة حتى ولو ارتكبت بعض الأخطاء.
					31. أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني أستطيع دائما الاعتماد على قدراتي الذاتية.
					32. أكرر القيام بعمل معين عدة مرات حتى أصل إلى الهدف المتوقع تحقيقه.
					33. يكسبني الفشل تحديا لمحاولة إنجاز الأهداف المسطرة وتحقيقها.
					34. يكسبني التحفيز اللفظي نوعا من الرغبة لكي أستمر في إنجاز مهامي.
					35. أستطيع تحمل الكثير من المسؤوليات المتعلقة بعلمي.

ملحق رقم (11) يبين استبيان الفاعلية الذاتية باللغة الفرنسية في صورته النهائية (المطبق في الدراسة الأساسية)

### **Questionnaire: L'auto-efficacité**

Salutations,

Dans le cadre de l'élaboration d'une thèse de doctorat en psychologie de travail et organisation sur le thème «la relation entre l'auto-efficacité et la performance professionnelle ».

Je vous prie de remplir ce questionnaire après avoir lu attentivement tous les items, puis mettre une croix (×) dans la case qui vous convient, veuillez choisir une seule réponse pour chaque question sur les cinq propositions mentionnées.

Sachant qu'il n'existe pas de fausse ou de bonne réponse, veuillez vous assurer à ne pas laisser de case vide.

Ceci sera étudié par des méthodes statistiques qui ne révèlent pas votre identité.

Merci de votre collaboration

L'étudiante ZERIBI Ahlem

#### **- Les informations personnelles:**

Je vous prie de mettre une croix (×) dans la case qui vous convient.

1. Genre :     Masculin                     féminin
2. Age :.....
3. niveau d'études :     moyen     secondaire             Universitaire
4. Situation familiale:  Célibataire             Marié (e)     Divorcé (e)     veuf (Ve)
5. Catégorie socioprofessionnelle :  exécutant             maîtrise             cadre  
 cadre supérieur
6. L'expérience: .....
7. Nom du département/ ou service :.....

Ce qui suit est un ensemble de phrases et devant chaque phrase cinq degrés pour répondre, veuillez cocher (x) au bon endroit:		Fortement d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Fortement en désaccord
1.	Je peux achever mes tâches difficiles avec précision.					
2.	Je peux évaluer les situations avec compétence et précision.					
3.	Je peux compter sur mes propres capacités afin de surmonter les situations difficiles.					
4.	Je suis capable de bien planifier.					
5.	Je peux trouver des solutions appropriées à la majorité des problèmes auxquels je suis confrontée.					
6.	Lorsque j'échoue au début je continue jusqu'à ce que je réussisse.					
7.	Je peux faire confiance à mes capacités pour aider les autres.					
8.	Je peux faire face au stress.					
9.	J'ai la capacité d'innover et de développer le travail.					
10.	Je peux atteindre mes objectifs et mes ambitions.					
11.	Je peux traiter efficacement l'actualité liée au travail.					
12.	J'ai une forte détermination qui me permettra de défier les obstacles.					
13.	Une fois je détermine mes objectifs, je crois que je ne trouve pas de difficulté à les réaliser.					
14.	Je peux surmonter le stress durant l'accomplissement de mes tâches.					
15.	J'ai connaissance des exigences de l'emploi que j'occupe.					
16.	Je peux affronter les difficultés de mon travail.					
17.	Je peux traiter efficacement les problèmes inattendus.					
18.	Je peux convaincre la plupart des gens de mon point de vue.					
19.	Je peux évaluer l'avancement du travail par rapport aux objectifs fixés.					

:		Fortement d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Fortement en désaccord
20.	Je m'assure à faire avec dynamisme le travail dont on m'a chargé.					
21.	Je peux exécuter les plans que je me suis fixés pour que je finisse un travail.					
22.	Je peux continuer à travailler malgré les difficultés.					
23.	Je me fixe un but et je m'efforce à l'atteindre.					
24.	Je peux distinguer entre ce que je peux accomplir et ce que je ne peux pas.					
25.	Je peux réessayer quand je me sens limité à accomplir une tâche.					
26.	Je peux faire toute tentative même si elle est compliquée.					
27.	Je peux me passer de l'aide des autres dans mon travail.					
28.	J'ai l'initiative à aider mes collègues dans leurs tâches.					
29.	Dès que je décide de faire un travail, je commence immédiatement.					
30.	J'aime faire les tâches difficiles, même si je commets quelques erreurs.					
31.	Je peux toujours compter sur mes compétences pour affronter les difficultés avec sérénité.					
32.	Je répète un travail plusieurs fois jusqu'à atteindre les objectifs espérés.					
33.	L'échec m'acquiert une obstination à réaliser les objectifs.					
34.	La motivation m'acquiert un certain désir de poursuivre la réalisation de mes tâches.					
35.	Je peux supporter beaucoup de responsabilités liées à mon travail.					



ملحق رقم (12) يبين نتائج تحكيم الصدق الظاهري لاستبيان الأداء المهني

مدى الوضوح			مدى القياس			بدائل التحكيم
واضحة	واضحة	ليست واضحة	لا تقيس	تقيس	تقيس	
واضحة	نوعا ما	واضحة		نوعا ما		
<b>الأداء المهني</b>						
<b>1- بعد نواتج الأداء</b>						
/	28.57 %	71.42 %	/	28.57 %	71.42 %	41. أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بمستويات عالية.
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	42. ألتزم بتنفيذ الخطط.
28.57 %	14.28 %	42.85 %	28.57 %	14.28 %	42.85 %	43. أستغل أوقات الفراغ أثناء ساعات العمل لصالح المؤسسة.
/	/	%100	تتلائم مع بعد سلوك الأداء		85.71 %	44. أنجز العمل المحدد في وقته.
/	/	%100	/	/	%100	45. أراقب عملي جيدا من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه.
/	/	%100	/	/	%100	46. أبذل الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.
/	/	%100	/	/	%100	47. أبذل الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.
14.28 %	/	85.71 %	14.28 %	/	85.71 %	48. التزام الإدارة بجودة الأداء ساعد في تحسين مستوى أدائي.
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	49. أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطط والبرامج المرسومة.
/	/	%100	/	/	%100	50. أحرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب من الأسباب كانقطاع التيار الكهربائي.

مدى الوضوح			مدى القياس				
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس		
/	28.57 %	71.42 %	تدل على إدراك الاقتدار	28.57 %	71.42 %	51.	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أشغلها.
28.57 %	14.28 %	57.14 %	28.57 %	14.28 %	57.14 %	52.	توفر لي الإدارة التكوين المناسب لكي أتمكن من أداء عملي بصورة جيدة.
/	/	%100	/	/	%100	53.	حجم العمل الذي أنجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة.
/	14.28 %	85.71 %	مكررة مع الفقرة 41	14.28 %	85.71 %	54.	أحرص على إنجاز مهامي بدقة.
/	/	%100	/	/	%100	55.	أضعف أدائي في العمل بعد كل نجاح أحققه.
<b>2- بعد سلوك الأداء</b>							
/	/	%100	/	/	%100	56.	أتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.
/	/	%100	/	/	%100	57.	أتكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.
/	/	%100	/	/	%100	58.	ألتزم بأوقات العمل الرسمية.
/	/	%100	/	/	%100	59.	أنسق مع زملائي في العمل لإنجاز المهام المنوطة بي.
/	/	%100	/	/	%100	60.	تتوفر لدي القدرة على الاتصال مع الرؤساء لتنفيذ واجبات العمل.
/	/	%100	/	/	%100	61.	تتوفر لدي القدرة على الاتصال مع المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.

مدى الوضوح			مدى القياس			
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس	
14.28 %	/	85.71 %	14.28 %	/	85.71 %	62. أحرص على العمل بروح الفريق.
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	63. أتعاون مع أعضاء فريق العمل في تطوير المهام.
/	28.57 %	71.42 %	/	28.57 %	71.42 %	64. أتمتع بعلاقات جيدة مع أغلب المسؤولين في المؤسسة التي أعمل بها.
/	28.57 %	71.42 %	/	28.57 %	71.42 %	65. يسهل علي إدارة الاجتماعات.
/	28.57 %	71.42 %	/	28.57 %	71.42 %	66. أؤثر في المرؤوسين لدفعهم للعمل.
/	14.28 %	85.71 %	/	14.28 %	85.71 %	67. أسعى لمعالجة مشاكل العمال ومناقشتها بدلا من تجنبها.
/		100%	/		100%	68. ألتزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات بالعمل.
<b>3- بعد الصفات الشخصية (تم حذف هذا البعد لتشابهه مع الفاعلية الذاتية، كما تم الإستفادة من بعض فقراته في أبعاد أخرى)</b>						
/	/	100%	مكرر في بعد المبادرة		100%	69. أبادر في مساعدة زملائي في المهام المسندة إليهم.
/	/	100%	بعد سلوك الأداء		100%	70. أقدم اقتراحات لتطوير المهام.
/	/	100%	بعد سلوك الأداء		100%	71. أقترح أعمال استثنائية لتحسين الأداء.
/	/	/	/	/	/	72. تتوفر لدي القدرة على الإبداع لتطوير العمل.
/	/	/	/	/	/	73. تتوفر لدي الرغبة لإنجاز مهامي بالعمل.
/	/	/	/	/	/	74. أحرص على تشجيع من الإدارة عند تقديم طرق وأفكار جديدة في العمل.
/	/	100%	بعد سلوك الأداء		100%	75. أبادر في استخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.

مدى الوضوح			مدى القياس			
ليست واضحة	واضحة نوعا ما	واضحة	لا تقيس	تقيس نوعا ما	تقيس	
/	/	%100	بعد نواتج الأداء		%100	.76 تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لإنجاز مهماتي بكفاءة.
/	/	%100	بعد سلوك الأداء		%100	.77 أشرك في الدورات التدريبية الخاصة لأحسن كفاءتي في العمل.
/	/	%100	بعد سلوك الأداء		%100	.78 أعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل.

ملحق رقم (13) يبين استبيان الأداء المهني في صورة شبه النهائية؛ (بعد التحكيم الثاني)

### استبيان الأداء المهني

تحية طيبة،

في إطار تحضير رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "الفعالية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني"، أرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات هذا الإستبيان وذلك بعد قراءتها قراءة متأنية ثم وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم الشخصي، عليكم اختيار إجابة واحدة من بين الإجابات الخمس التي تقابل كل فقرة. علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة فقط أجب بكل صراحة وصدق، لا تترك أي سؤال دون إجابة. تأكد أن ما تقدمه من معلومات و آراء لن يطلع عليها أحد، و لا تستغل إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا على تعاونكم.

الطالبة: زريبي أحلام

#### 1. البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (x) في الإجابة المناسبة

1- الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى

2- السن: .....

3- المستوى التعليمي: [ ] متوسط [ ] ثانوي [ ] جامعي

4- الحالة العائلية: [ ] أعزب [ ] متزوج(ة) [ ] مطلق(ة) [ ] أرمل(ة)

5- الفئة الاجتماعية المهنية: [ ] منفذ [ ] متحكم [ ] إطار [ ] إطار سامي

6- الأقدمية: .....

7- إسم القسم/ مصلحة العمل: .....

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
<b>2. متغير الأداء المهني</b>					
<b>1.2 بعد نواتج الأداء</b>					
					36. أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بمستويات أداء عالية.
					37. ألتزم بتنفيذ الخطط.
					38. أراقب عملي جيدا من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه.
					39. أستغل الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.
					40. التزام الإدارة بجودة الأداء ساعد في تحسين مستوى أدائي.
					41. أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطط والبرامج المرسومة.
					42. أحرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب من الأسباب كانقطاع التيار الكهربائي.
					43. حجم العمل الذي أجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة للمؤسسة.
					44. أضعف أدائي في العمل بعد كل نجاح أحققه.
					45. تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لإنجاز مهامي بكفاءة.
<b>2.2 بعد سلوك الأداء</b>					
					46. أتحمّل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
					47. أنجز العمل المحدد في وقته.
					48. أتكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.
					49. ألتزم بأوقات العمل الرسمية.
					50. أنسق مع زملائي في العمل لإنجاز المهام المنوطة بي.
					51. أقوم بالاتصال مع الرؤساء/المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.
					52. أحرص على العمل بروح الفريق.
					53. أتعاون مع أعضاء فريق العمل في تطوير المهام.
					54. أتمتع بعلاقات جيدة مع أغلب المسؤولين في المؤسسة التي أعمل بها.
					55. يسهل علي حضور الاجتماعات.
					56. أؤثر في الزملاء لدفعهم للعمل.
					57. أسعى لمعالجة مشاكل العمال ومناقشتها بدلا من تجنبها.
					58. ألتزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات بالعمل.
					59. أقدم اقتراحات لتطوير المهام.
					60. أقترح أعمال استثنائية لتحسين الأداء.
					61. أبادر لاستخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.
					62. أشارك في الدورات التدريبية الخاصة لأحسن كفاءاتي في العمل.
					63. أعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل.

ملحق رقم (14) يبين استبيان الأداء المهني في صورة نهائية؛ (بعد التدقيق اللغوي)

### استبيان الأداء المهني

تحية طيبة،

في إطار تحضير رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "الفعالية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني"، أرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات هذا الاستبيان وذلك بعد قراءتها قراءة متأنية ثم وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم الشخصي، وعليكم اختيار إجابة واحدة من بين الإجابات الخمس التي تقابل كل فقرة. علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة فما عليك إلا الإجابة بصراحة وصدق، و أن لا تترك أي سؤال دون إجابة.

وتأكد أن ما تقدمه من معلومات و آراء لن يطلع عليها أحد، لأن إجابتك موجهة لغرض البحث العلمي المحض.

شكرا على تعاونكم.

الطالبة: زبيبي أحلام

#### 1. البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (x) في الإجابة المناسبة

1- الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى

2- السن: .....

3- المستوى التعليمي: [ ] متوسط [ ] ثانوي [ ] جامعي

4- الحالة العائلية: [ ] أعزب [ ] متزوج(ة) [ ] مطلق(ة) [ ] أرمل(ة)

5- الفئة الاجتماعية المهنية: [ ] منفذ [ ] متحكم [ ] إطار [ ] إطار سامي

6- الأقدمية: .....

7- اسم القسم/ مصلحة العمل: .....



2. متغير الأداء المهني					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (x) في المكان المناسب:
<b>1.2 بعد نواتج الأداء</b>					
					36. أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بكفاءة.
					37. أراقب عملي جيدا من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه.
					38. أستغل الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.
					39. التزام الإدارة بجودة الأداء ساعد في تحسين مستوى أدائي.
					40. أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطة والبرامج المرسومة.
					41. أحرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب من الأسباب كانقطاع التيار الكهربائي.
					42. حجم العمل الذي أنجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة للمؤسسة.
					43. أضعف أدائي في العمل بعد كل نجاح أحققه.
					44. تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لإنجاز مهامي بكفاءة.
<b>2.2 بعد سلوك الأداء</b>					
					45. أتحمّل الأعباء اليومية للعمل.
					46. أنجز العمل المحدد في وقته.
					47. أتكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.
					48. ألتزم بأوقات العمل الرسمية.
					49. أنسق مع زملائي في العمل لإنجاز المهام المنوطة بي.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (x) في المكان المناسب:
					50. أقوم بالاتصال مع الرؤساء/المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.
					51. أحرص على العمل بروح الفريق.
					52. أتعاون مع أعضاء فريق العمل في تطوير المهام.
					53. أتمتع بعلاقات جيدة مع أغلب المسؤولين في المؤسسة التي أعمل بها.
					54. أملك حضورا فعالا في الاجتماعات.
					55. أؤثر في الزملاء لدفعهم للعمل.
					56. أسعى لمعالجة مشاكل الزملاء ومناقشتها بدلا من تجنبها.
					57. ألتزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات بالعمل.
					58. أقدم اقتراحات لتطوير المهام.
					59. أقترح أعمالا استثنائية لتحسين الأداء.
					60. أبادر لاستخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.
					61. أشارك في الدورات التدريبية الخاصة لأحسن كفاءتي في العمل.
					62. أعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل.



Ce qui suit est un ensemble de phrases et devant chaque phrase cinq degrés pour répondre, veuillez cocher (x) au bon endroit:		Fortement d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Fortement en désaccord
<b>1- Les résultats de la performance</b>						
36.	Je m'assure d'accomplir efficacement les objectifs de l'entreprise.					
37.	Je contrôle bien la qualité de mon travail avant de le soumettre.					
38.	Je prends un temps nécessaire afin d'accomplir parfaitement le travail.					
39.	L'engagement de la direction quant à la performance, m'a aidé à l'améliorer.					
40.	Je m'assure à exécuter le travail selon les plans et les programmes élaborés.					
41.	Je m'assure à rattraper les retards au travail.					
42.	La quantité de travail que je réalise quotidiennement est conforme aux objectifs de l'entreprise.					
43.	Je renforce mes performances au travail après chaque réussite.					
44.	L'encouragement de mon supérieur me motive à réaliser mes tâches avec efficacité.					
<b>2- L'attitude de la performance</b>						
45.	Je supporte quotidiennement la charge du travail.					
46.	J'accomplis le travail dans les délais prévus.					
47.	Je m'adapte rapidement en cas de situations d'urgence au travail.					
48.	Je respecte les horaires officiels du travail.					
49.	Je coordonne avec mes collègues afin d'accomplir mes tâches.					
50.	Je communique avec les supérieurs / subordonnés afin d'exécuter les obligations du travail.					
51.	Je m'assure à travailler avec un esprit de groupe.					
52.	Je collabore avec les membres du groupe de travail dans le développement des tâches.					
53.	J'entretiens de bonnes relations avec la plupart des responsables de mon entreprise.					
54.	Je possède une présence active aux réunions.					

Ce qui suit est un ensemble de phrases et devant chaque phrase cinq degrés pour répondre, veuillez cocher (x) au bon endroit:		<b>Fortement d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Neutre</b>	<b>Pas d'accord</b>	<b>Fortement en désaccord</b>
55.	j'influence mes collègues pour les inciter à travailler.					
56.	J'essaye de résoudre les problèmes des collègues au lieu de les éviter.					
57.	Je respecte les rendez-vous des réunions au travail.					
58.	Je donne des propositions pour développer les tâches.					
59.	Je propose des tâches exceptionnelles pour améliorer la performance.					
60.	Je prends l'initiative d'utiliser les nouvelles technologies dans mon domaine de travail.					
61.	Je participe aux formations afin d'améliorer mes compétences au travail.					
62.	Je cherche des solutions aux problèmes auxquels je suis confrontée.					

ملحق رقم (16) يبين استبيان الأداء المهني في صورة النهائية (المطبق في الدراسة الأساسية)

### استبيان الأداء المهني

تحية طيبة،

في إطار تحضير رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "الفعالية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني"، أرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات هذا الاستبيان وذلك بعد قراءتها قراءة متأنية ثم وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم الشخصي، وعليكم اختيار إجابة واحدة من بين الإجابات الخمس التي تقابل كل فقرة. علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة فما عليك إلا الإجابة بصراحة وصدق، و أن لا تترك أي سؤال دون إجابة.

وتأكد أن ما تقدمه من معلومات و آراء لن يطلع عليها أحد، لأن إجابتك موجهة لغرض البحث العلمي المحض.

شكرا على تعاونكم.

الطالبة: زريبي أحلام

#### 1. البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (x) في الإجابة المناسبة

1- الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى

2- السن: .....

3- المستوى التعليمي: [ ] متوسط [ ] ثانوي [ ] جامعي

4- الحالة العائلية: [ ] أعزب [ ] متزوج(ة) [ ] مطلق(ة) [ ] أرمل(ة)

5- الفئة الاجتماعية المهنية: [ ] منفذ [ ] متحكم [ ] إطار [ ] إطار سامي

6- الأقدمية: .....

7- اسم القسم/ مصلحة العمل: .....

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (x) في المكان المناسب:
					36. أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة بكفاءة.
					37. أراقب عملي جيدا من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه.
					38. أستغل الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.
					39. التزام الإدارة بجودة الأداء ساعد في تحسين مستوى أدائي.
					40. أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطة والبرامج المرسومة.
					41. أحرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب من الأسباب كانقطاع التيار الكهربائي.
					42. حجم العمل الذي أنجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة للمؤسسة.
					43. أضعف أدائي في العمل بعد كل نجاح أحققه.
					44. تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لإنجاز مهامي بكفاءة.
					45. أتحمل الأعباء اليومية للعمل.
					46. أنجز العمل المحدد في وقته.
					47. أتكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (x) في المكان المناسب:
					48. ألتزم بأوقات العمل الرسمية.
					49. أنسق مع زملائي في العمل لإنجاز المهام المنوطة بي.
					50. أقوم بالاتصال مع الرؤساء/المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل.
					51. أحرص على العمل بروح الفريق.
					52. أتعاون مع أعضاء فريق العمل في تطوير المهام.
					53. أتمتع بعلاقات جيدة مع أغلب المسؤولين في المؤسسة التي أعمل بها.
					54. أملك حضورا فعالا في الاجتماعات.
					55. أؤثر في الزملاء لدفعهم للعمل.
					56. أسعى لمعالجة مشاكل الزملاء ومناقشتها بدلا من تجنبها.
					57. ألتزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات بالعمل.
					58. أقدم اقتراحات لتطوير المهام.
					59. أقترح أعمالا استثنائية لتحسين الأداء.
					60. أبادر لاستخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.
					61. أشارك في الدورات التدريبية الخاصة لأحسن كفاءتي في العمل.
					62. أعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل.





Ce qui suit est un ensemble de phrases et devant chaque phrase cinq degrés pour répondre, veuillez cocher (x) au bon endroit:		Fortement d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Fortement en désaccord
36.	Je m'assure d'accomplir efficacement les objectifs de l'entreprise.					
37.	Je contrôle bien la qualité de mon travail avant de le soumettre.					
38.	Je prends un temps nécessaire afin d'accomplir parfaitement le travail.					
39.	L'engagement de la direction quant à la performance, m'a aidé à l'améliorer.					
40.	Je m'assure à exécuter le travail selon les plans et les programmes élaborés.					
41.	Je m'assure à rattraper les retards au travail.					
42.	La quantité de travail que je réalise quotidiennement est conforme aux objectifs de l'entreprise.					
43.	Je renforce mes performances au travail après chaque réussite.					
44.	L'encouragement de mon supérieur me motive à réaliser mes tâches avec efficacité.					
45.	Je supporte quotidiennement la charge du travail.					
46.	J'accomplis le travail dans les délais prévus.					
47.	Je m'adapte rapidement en cas de situations d'urgence au travail.					
48.	Je respecte les horaires officiels du travail.					
49.	Je coordonne avec mes collègues afin d'accomplir mes tâches.					
50.	Je communique avec les supérieurs / subordonnés afin d'exécuter les obligations du travail.					
51.	Je m'assure à travailler avec un esprit de groupe.					

Ce qui suit est un ensemble de phrases et devant chaque phrase cinq degrés pour répondre, veuillez cocher (x) au bon endroit:		Fortement d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Fortement en désaccord
52.	Je collabore avec les membres du groupe de travail dans le développement des tâches.					
53.	J'entretiens de bonnes relations avec la plupart des responsables de mon entreprise.					
54.	Je possède une présence active aux réunions.					
55.	j'influence mes collègues pour les inciter à travailler.					
56.	J'essaie de résoudre les problèmes des collègues au lieu de les éviter.					
57.	Je respecte les rendez-vous des réunions au travail.					
58.	Je donne des propositions pour développer les tâches.					
59.	Je propose des tâches exceptionnelles pour améliorer la performance.					
60.	Je prends l'initiative d'utiliser les nouvelles technologies dans mon domaine de travail.					
61.	Je participe aux formations afin d'améliorer mes compétences au travail.					
62.	Je cherche des solutions aux problèmes auxquels je suis confrontée.					

ملحق رقم (18) يبين الدرجات المعيارية لمتغير الفاعلية الذاتية

المستوى	الدرجات المعيارية	الدرجات الخام	العينة	المستوى	الدرجات المعيارية	الدرجات الخام	العينة
2	-0,16693	136	<b>109</b>	2	0,16385	140	<b>1</b>
2	-0,33232	134	<b>110</b>	2	0,57732	145	<b>2</b>
2	0,74271	147	<b>111</b>	3	1,98313	162	<b>3</b>
3	1,73505	159	<b>112</b>	2	-0,99387	126	<b>4</b>
3	1,15619	152	<b>113</b>	2	0,24655	141	<b>5</b>
2	-0,33232	134	<b>114</b>	3	1,73505	159	<b>6</b>
2	-0,08423	137	<b>115</b>	3	2,81008	172	<b>7</b>
2	-0,66309	130	<b>116</b>	3	1,15619	152	<b>8</b>
2	-0,16693	136	<b>117</b>	2	-0,49771	132	<b>9</b>
2	-0,16693	136	<b>118</b>	2	0,41193	143	<b>10</b>
2	-0,99387	126	<b>119</b>	3	1,81774	160	<b>11</b>
2	0,24655	141	<b>120</b>	2	0,57732	145	<b>12</b>
2	-0,08423	137	<b>121</b>	3	1,98313	162	<b>13</b>
2	0,08116	139	<b>122</b>	2	-0,24962	135	<b>14</b>
1	-1,24196	123	<b>123</b>	2	-0,00154	138	<b>15</b>
3	1,07349	151	<b>124</b>	2	-0,5804	131	<b>16</b>
1	-1,15926	124	<b>125</b>	2	0,32924	142	<b>17</b>
2	-0,66309	130	<b>126</b>	2	-0,24962	135	<b>18</b>
2	-0,74579	129	<b>127</b>	2	0,9081	149	<b>19</b>
2	0,57732	145	<b>128</b>	2	-0,00154	138	<b>20</b>
2	-0,16693	136	<b>129</b>	2	-0,41501	133	<b>21</b>
2	-0,24962	135	<b>130</b>	1	-1,57273	119	<b>22</b>
2	-0,5804	131	<b>131</b>	2	-0,5804	131	<b>23</b>
1	-1,24196	123	<b>132</b>	2	-0,24962	135	<b>24</b>

2	0,57732	145	<b>133</b>	2	-0,74579	129	<b>25</b>
2	-0,24962	135	<b>134</b>	2	-0,41501	133	<b>26</b>
2	0,41193	143	<b>135</b>	2	0,41193	143	<b>27</b>
2	0,32924	142	<b>136</b>	2	0,24655	141	<b>28</b>
2	0,66002	146	<b>137</b>	1	-1,40735	121	<b>29</b>
2	-0,24962	135	<b>138</b>	2	-0,33232	134	<b>30</b>
3	1,48696	156	<b>139</b>	1	-1,07657	125	<b>31</b>
2	-0,91118	127	<b>140</b>	1	-1,40735	121	<b>32</b>
2	0,57732	145	<b>141</b>	2	-0,00154	138	<b>33</b>
2	0,74271	147	<b>142</b>	2	-0,49771	132	<b>34</b>
2	0,24655	141	<b>143</b>	2	0,24655	141	<b>35</b>
1	-1,40735	121	<b>144</b>	2	-0,00154	138	<b>36</b>
2	-0,16693	136	<b>145</b>	2	0,74271	147	<b>37</b>
3	2,06583	163	<b>146</b>	2	-0,49771	132	<b>38</b>
2	-0,49771	132	<b>147</b>	2	-0,66309	130	<b>39</b>
2	-0,08423	137	<b>148</b>	1	-2,64776	106	<b>40</b>
3	2,89277	173	<b>149</b>	1	-1,24196	123	<b>41</b>
2	0,82541	148	<b>150</b>	2	-0,74579	129	<b>42</b>
2	-0,33232	134	<b>151</b>	2	0,08116	139	<b>43</b>
2	-0,74579	129	<b>152</b>	3	2,4793	168	<b>44</b>
2	-0,66309	130	<b>153</b>	2	-0,41501	133	<b>45</b>
2	0,74271	147	<b>154</b>	2	-0,41501	133	<b>46</b>
2	-0,41501	133	<b>155</b>	2	-0,16693	136	<b>47</b>
2	-0,08423	137	<b>156</b>	2	0,08116	139	<b>48</b>
2	-0,41501	133	<b>157</b>	3	1,98313	162	<b>49</b>
3	2,14852	164	<b>158</b>	2	-0,33232	134	<b>50</b>
1	-1,24196	123	<b>159</b>	3	2,97547	174	<b>51</b>

2	-0,41501	133	<b>160</b>	2	-0,99387	126	<b>52</b>
2	-0,41501	133	<b>161</b>	2	-0,16693	136	<b>53</b>
2	-0,49771	132	<b>162</b>	2	-0,66309	130	<b>54</b>
2	0,08116	139	<b>163</b>	2	-0,33232	134	<b>55</b>
2	-0,66309	130	<b>164</b>	2	0,16385	140	<b>56</b>
1	-1,73812	117	<b>165</b>	2	0,16385	140	<b>57</b>
2	0,82541	148	<b>166</b>	1	-1,15926	124	<b>58</b>
2	-0,00154	138	<b>167</b>	1	-1,24196	123	<b>59</b>
2	-0,5804	131	<b>168</b>	3	1,32157	154	<b>60</b>
2	0,16385	140	<b>169</b>	2	-0,74579	129	<b>61</b>
3	2,3966	167	<b>170</b>	2	-0,66309	130	<b>62</b>
2	-0,49771	132	<b>171</b>	3	2,56199	169	<b>63</b>
2	0,74271	147	<b>172</b>	2	-0,5804	131	<b>64</b>
1	-1,15926	124	<b>173</b>	2	-0,49771	132	<b>65</b>
1	-1,24196	123	<b>174</b>	2	-0,66309	130	<b>66</b>
2	-0,24962	135	<b>175</b>	2	-0,41501	133	<b>67</b>
2	-0,41501	133	<b>176</b>	2	-0,91118	127	<b>68</b>
3	1,15619	152	<b>177</b>	1	-1,82082	116	<b>69</b>
2	0,08116	139	<b>178</b>	2	-0,00154	138	<b>70</b>
2	-0,41501	133	<b>179</b>	3	1,32157	154	<b>71</b>
3	2,06583	163	<b>180</b>	1	-1,07657	125	<b>72</b>
2	0,82541	148	<b>181</b>	2	0,08116	139	<b>73</b>
2	-0,16693	136	<b>182</b>	2	-0,41501	133	<b>74</b>
2	0,08116	139	<b>183</b>	2	0,16385	140	<b>75</b>
2	0,08116	139	<b>184</b>	2	-0,08423	137	<b>76</b>
1	-1,90351	115	<b>185</b>	2	-0,5804	131	<b>77</b>
3	1,40427	155	<b>186</b>	2	0,08116	139	<b>78</b>

2	-0,74579	129	<b>187</b>	2	0,49463	144	<b>79</b>
2	-0,66309	130	<b>188</b>	2	-0,41501	133	<b>80</b>
2	-0,41501	133	<b>189</b>	2	-0,49771	132	<b>81</b>
2	-0,24962	135	<b>190</b>	2	-0,16693	136	<b>82</b>
2	0,08116	139	<b>191</b>	3	1,40427	155	<b>83</b>
2	0,32924	142	<b>192</b>	2	-0,33232	134	<b>84</b>
2	-0,41501	133	<b>193</b>	1	-1,65543	118	<b>85</b>
1	-1,24196	123	<b>194</b>	2	-0,33232	134	<b>86</b>
2	-0,91118	127	<b>195</b>	2	0,16385	140	<b>87</b>
2	-0,08423	137	<b>196</b>	2	-0,49771	132	<b>88</b>
2	-0,91118	127	<b>197</b>	2	-0,33232	134	<b>89</b>
2	-0,5804	131	<b>198</b>	2	-0,91118	127	<b>90</b>
1	-1,40735	121	<b>199</b>	1	-1,65543	118	<b>91</b>
2	-0,49771	132	<b>200</b>	2	0,24655	141	<b>92</b>
1	-2,0689	113	<b>201</b>	3	1,32157	154	<b>93</b>
2	0,24655	141	<b>202</b>	2	-0,41501	133	<b>94</b>
2	0,49463	144	<b>203</b>	2	0,49463	144	<b>95</b>
2	-0,41501	133	<b>204</b>	3	2,3966	167	<b>96</b>
3	1,07349	151	<b>205</b>	2	-0,49771	132	<b>97</b>
2	0,24655	141	<b>206</b>	2	0,16385	140	<b>98</b>
3	2,31391	166	<b>207</b>	2	0,49463	144	<b>99</b>
3	1,73505	159	<b>208</b>	2	-0,08423	137	<b>100</b>
2	0,9908	150	<b>209</b>	3	1,40427	155	<b>101</b>
2	-0,91118	127	<b>210</b>	3	1,15619	152	<b>102</b>
2	-0,00154	138	<b>211</b>	2	-0,24962	135	<b>103</b>
2	0,66002	146	<b>212</b>	2	-0,82848	128	<b>104</b>
3	1,07349	151	<b>213</b>	2	-0,99387	126	<b>105</b>

2	-0,49771	132	<b>214</b>	1	-1,32465	122	<b>106</b>
3	1,90044	161	<b>215</b>	2	0,41193	143	<b>107</b>
				3	1,15619	152	<b>108</b>



ملحق رقم (19) بين الموافقة الإدارية لتنفيذ الدراسة الميدانية بشركة سوناطراك (LRP)



جمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
Republique Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
ليجة العلوم الاجتماعية  
Faculté des sciences sociale

سم علم النفس والأرطوفونيا  
مصلحة ما بعد التدرج

المرجع: 2017

التاريخ: 2017/03/02

إلى السيد

مدير شركة سوناطراك  
نشاط المصبب AVAL بوهران

موضوع: طلب رخصة تربص ميداني.

في إطار تحضير (ها) أطروحة الدكتوراه في علم النفس.

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم.

موضوع الرسالة: "الفعالية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني"

الأستاذ المشرف: فراحي فيصل

نرجو من سيادتكم السماح للطالب (ة): زربي أحلام

إجراء دراسته (ها) الميدانية بمؤسستكم وذلك خلال الموسم الدراسي 2016/2017.

مدة التربص: شهر واحد.

و لكم جزيل الشكر ..

نائب رئيس القسم المكلف بدراسات ما بعد التدرج.



د. بلعابد عبد القادر  
نائب رئيس قسم علم النفس والأرطوفونيا  
- مابعد التدرج -

Anis favorable  
for stage  
Datu/G  
[Signature]

## ATTESTATION DE STAGE

Je, soussigné(e) (le responsable de stage) :

LRP/RHU/ADM  
Chef du Département  
Administration  
A. ZENASNI

Que l'étudiant(e) : ZERIBI AHLEM

Inscrit(e) à (l'université, centre universitaire, école) : UNIVERSITE -d'Oran 2 -

A effectué un stage de fin de formation dans la filière : Psychologie de Travail

A (l'établissement, administration,...) : Cellule Bourse de l'Emploi

Durant la période de : 18/04/2017 au 18/06/2017

Fait à : ORAN Le : 12/07/2017

Le responsable de l'établissement de  
L'enseignement ou de la formation supérieure

Le responsable de l'établissement ou  
d'administration d'accueil

Cette attestation est délivrée pour servir et faire valoir ce que de droit

LRP/RHU/ADM  
Chef du Département  
Administration  
A. ZENASNI



## « la relation entre l'auto-efficacité et la performance professionnelle »

### Résumé :

Le but de cette étude est d'examiner la relation entre l'auto-efficacité et la performance professionnelle chez les employés de Sonatrach, [LRP].

Les données ont été recueillies à l'aide de deux outils, à savoir: le questionnaire auto-efficacité et le questionnaire performance professionnelle. L'échantillon de notre étude s'élève à 215 employés, ont été sélectionnés de façon simple d'échantillonnage aléatoire. Les résultats montrent que : Le niveau d'auto-efficacité et la performance professionnelle des employés de la Sonatrach «Activité LRP» est élevé. L'auto-efficacité et ses dimensions contribuent à prédire le niveau de la performance professionnelle. Il n'y a pas de différences statistiquement significatives d'auto-efficacité selon la variable de genre. Il existe des différences statistiquement significatives entre les niveaux d'auto-efficacité (faible-moyenne-élevée) et la performance professionnelle chez les individus de niveau moyen et élevé. Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans la relation entre l'auto-efficacité et la performance professionnelle selon la variable de genre.

**Mots clés :** l'auto-efficacité, la performance professionnelle.

## « The relationship between the self-efficacy and professional performance »

### Abstract :

The current study aims to examine the relationship between the self-efficacy and professional performance among Sonatrach employees [LRP].

Data were collected using a questionnaire to measuring self-efficacy and professional performance. (215) employees participated in the study. The study revealed that: Sonatrach employees "Petrochemicals dilution and refining activity" have a high level of self-efficacy and professional performance. Self-efficacy and dimensions contribute to predicting the level of professional performance. There are no statistically significant differences in self-efficacy according to gender. There are statistically significant differences between the levels of self-efficacy (low-medium-high) and professional performance of middle- and high-level individuals. There are no statistically significant differences in the relationship between self efficacy and professional performance according to gender.

**Key words :** self efficacy, professional performance

## "الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني"

### الملخص:

هدفت الدراسة الحالية لإختبار العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني بشركة سوناطراك "نشاط تمييع وتكرير الببتروكيماويات" (LRP). استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة (215) فرداً من إطارات عليا، وإطارات ومتحكمين، ومنفذين تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة. حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان لقياس الفاعلية الذاتية مكون من خمس وثلاثون (35) فقرةً واستبيان لقياس الأداء المهني مكون من سبعة وعشرون (27) فقرةً. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: ارتفاع مستوى الفاعلية الذاتية والأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك. تساهم الدرجة الكلية للفاعلية الذاتية وأبعادها في التنبؤ بمستوى الأداء المهني ككل. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الفاعلية الذاتية تبعاً لمتغير الجنس. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الفاعلية الذاتية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) والأداء المهني لصالح الأفراد ذوي المستوى المتوسط والمرتفع. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الفاعلية الذاتية والأداء المهني تبعاً لمتغير الجنس.

**كلمات مفتاحية:** الفاعلية الذاتية، الأداء المهني.