

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأطفونيا



مستوى الطموح وعلاقته بالأداء الوظيفي

لدى عينة من عمال سوناتاك DML دراسة ميدانية
بمدينة الأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الاكاديمي تخصص علم النفس تنظيم وعمل

تحت اشراف :

د. خميستي كروم

من اعداد الطلبة:

- باقة سلة

- بن صدوق صفاء

الاسم واللقب	الجامعة	العضوية
مليكة بن العربي	جامعة عمار ثليجي الاغواط	مناقشا
عطاء الله بن يحي	جامعة عمار ثليجي الاغواط	رئيسا
خميستي كروم	جامعة عمار ثليجي الاغواط	مشرفا

السنة الجامعية: 2023-2024

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الطموح وعلاقته بالأداء الوظيفي، ومن تم تحديد مستوى كل من الطموح والأداء لدى عمال مؤسسة سوناپراك بمدينة الاغواط، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على استبيان من اعداد الباحثين لجمع المعطيات، وتم اختيار المنهج الوصفي من اجل تحقيق أغراض البحث، وتم التطبيق على عينة قدرها 30 موظف وموظفة، وبعد معالجة الإحصائية اقرت النتائج على ما يلي بأنه يوجد علاقة بين الطموح والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة، و مستوى للأداء الوظيفي مرتفع ومستوى من الطموح لدى عمال المؤسسة معتدل مما يساهم في مستوى مرتفع للأداء الوظيفي للعاملين.

الكلمات المفتاحية: مستوى الطموح، الأداء الوظيفي، عمال مؤسسة سوناپراك.

Abstract

The current study aimed to identify the level of ambition and its relationship to job performance, and the level of both ambition and performance of Sonatrach workers in the city of Laghouat was determined, and to achieve the objectives of the study we relied on a questionnaire prepared by the researchers to collect data, and the descriptive approach was chosen in order to achieve the purposes of the research, and was applied to a sample of 30 male and female employees, and after processing the statistic, the results were approved as follows that there is a relationship between ambition and job performance among the institution's workers, and a high level of job performance And the level of ambition of the workers of the institution is moderate Which contributes to a high level of job performance of employees.

Keywords: level of ambition, job performance, Sonatrach workers.

المقدمة:

الطموح هو مفتاح النجاح والتقدم في الحياة، فهو الشعلة التي تضيء طريق الفرد وتحفزه على تحقيق اهدافه وتطلعاته، عندما يكون لديه طموح كبير نجد في نفسه القوة للتغلب على التحديات والعقبات التي تواجهه وقد تعترض طريقه، ويبدل جهدا إضافيا لتحقيق النجاح، الطموح يمنح الحماس والإصرار على تحقيق الأهداف ويدفع الفرد للسعي نحو تحقيق أعلى مستويات الإنجاز.

عندما يكون لديه أهداف وطموحات واضحة، يكون اكثر تركيزا واصرارا على تحقيقها وهذا سينعكس إيجابا على الأداء في العمل وفي الحياة بشكل عام .

والطموح هو المفتاح الذي يفتح ابوابا لا حدود لها في عالم الإنجاز والتفوق، بحيث ان الأداء الوظيفي للموظف يتأثر بعوامل متعددة مثل المهارات والمعرفة، والطموح، حيث يأثر متغير الطموح في أداء الموظفين بشكل إيجابي للموظف في المؤسسة وذلك من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، وتحفيز الموظفين ، وتوجيههم نحو اهداف محددة، بالإضافة الى ذلك تلعب الإدارة الفعالة دورا كبيرا في تعزيز الأداء الوظيفي من خلال توجيه الموظفين وتوفير الفرص للتطوير المهني.

حيث تتأثر جودة الأداء الوظيفي بمجموعة من العوامل منها التحفيزات والدافعية التي يكتسها الفرد داخل المؤسسة من اجل تحقيق الأهداف التي تطمح اليها المؤسسة، حيث انه للطموح دور فعال وكبير في تغيير مسار المؤسسة أي كانت مكانتها ومدى قوتها حيث ان أي مؤسسة لديها عمال طموحين وأكفاء ستحقق أهدافها، واكثر من أهدافها وهذا راجع للتحفيزات وطموح المؤسسة وطموح العاملين كذلك.

الطموح هو جوهرى لاداء موظفي المؤسسة، فعندما يكون لدى الموظفين طموحات كبيرة، يميلون الى العمل بجد وتقان لتحقيق النجاح، حيث يمكن ان يحفز الطموح الموظفين على تعلم مهارات جديدة، وتحسين أدائهم والمساهمة بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة، ومن الجدير بالذكر ن تشجيع الطموح بواسطة بيئة العمل داعمة يمكن ان يؤدي الى رفع مستوى الإنتاجية والابتكار داخل المؤسسة.

لذا كان موضوع بحثنا اليوم حول علاقة مستوى الطموح بالاداء الوظيفي لدى عمال سوناطراك الاغواط، حيث تطرقنا في دراستنا إلى خمسة فصول بعد الاهداء والشكر وعرض ملخص الدراسة والفهرس، ثم جاءت الفصول كالاتي:

الجانب النظري: يحتوي على 3 فصول:

الفصل الأول: معنون باشكالية الدراسة واعتباراتها، يحتوي على اشكالية الدراسة، وفرضياتها ، مع ذكر اهمية واهداف الدراسة ، التعاريف الاجرائية والدراسات السابقة والتعليق على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: المعنون بمستوى الطموح يحتوي على مفهوم الطموح، وأنواع وسمات الشخص الطموح، إضافة الى النظريات والاهمية التطبيقية لمستوى الطموح.

الفصل الثالث: المعنون بماهية الأداء الوظيفي، يحتوي على المفهوم والاهمية والعناصر والمحددات، إضافة الى المستويات وعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

الفصل الرابع: المعنون بالإجراءات المنهجية للدراسة وخصائصها السيكمترية ، ثم تطرقنا إلى الدراسة الأساسية مع ذكر العينة وحدود الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة . اما الفصل الخامس: المعنون بعرض نتائج الدراسة، فعرضنا فيه نتائج الدراسة والتفسيرات الخاصة بنتائج كل فرضية ، وجملة من الاقتراحات واخيرا خاتمة.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتباراتها

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- التعاريف الإجرائية

6- الدراسات السابقة

7- تعليق على الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

تعمل المؤسسات الاقتصادية على اختلاف نشاطها على البحث عن الطرق الكفيلة بتحقيق النجاح وضمان الاستمرار والتطور نحو الأفضل، لا سيما في الوقت الراهن، وذلك إثر التطورات السريعة التي شهدتها مختلف المجالات خاصة مجال إدارة الأعمال ولقد توصلت معظم البحوث الى ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري والاستثمار فيه، باعتباره أهم مفاتيح النجاح التي يمكن اعتمادها عليها لتحقيق التطور والتميز، فأصبح من الضروري ان تقوم المؤسسات بالبحث عن ما هو كفيل باكتساب أكفأ الموارد البشرية والعمل على توفير كافة الشروط القاضية بالمحافظة عليها وتطويرها وتمييزها بالشكل الذي يخدم أهداف المؤسسة ورغم تعدد الآراء حول اهم الأساليب التي يمكن انتهاجها لتحقيق طموح المؤسسة الا ان التحفيز هو العنصر الضروري والاساسي.

ان الطموح عامل أساسي في تحقيق أهداف وبقاء ونمو وتطو وتكيف مؤسسة ما مع التغير في البيئة المحيطة بها من خلال التركيز على العنصر البشري ، ولقد أثبتت الدراسات والتجارب في المجتمعات المتقدمة ان القوى البشرية المؤهلة وطريقة سلوكها في العمل هي أداة رئيسية في تحقيق الطموح، وأداة التطوير والتحسين، وأداة المنافسة الايجابية، مما اوجب الحاجة لدى الجميع من اداريين واكاديميين وباحثين الى الاهتمام المتزايد بدراسة العنصر البشري، وخاصة مع التطورات الراهنة التي تشهدها جميع القطاعات فوجب السعي الى تحقيق طموحات المؤسسة ومن هنا نحن سنتناول في موضوعنا هذا مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية الاغواط التي تسعى الى تحقيق أهدافها المرسومة.

فطموح المؤسسة وأهدافها المنشودة لا تتحقق الا بالسير المنهج للموارد البشرية ولنتائج أفضل يجب خلق الحماس والدافعية في روح العمال من أجل تحقيق طموحاتهم التي تصبو في طموحات المؤسسة .

وعلى اعتبار ان الطموح بذرته حلم ونبته سعي ومثابرة وجهد من العنصر البشري الذي يعتبر نواة كل مؤسسة وروحها لتحقيق أي طموح وعليه يمكن طرح الأسئلة التالية:

1. هل توجد علاقة بين مستوى الطموح والأداء الوظيفي؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة؟
3. ما مستوى الطموح لدى عينة الدراسة؟

2- فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة بين مستوى الطموح والأداء الوظيفي.
2. مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.
3. مستوى معتدل من الطموح لدى عينة الدراسة.

3- أهداف الدراسة:

تهدف أي دراسة علمية منهجية عادة إلى الاجابة عن بعض التساؤلات وتحقيق بعض الاهداف التي تختلف باختلاف مشكلة الموضوع، ويمكن تلخيص أهم هذه الاهداف فيما يلي:

- الكشف عن العلاقة بين مستوى الطموح وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى عمال سوناطراك بالاغواط.
- الكشف عن مستوى الطموح لدى عينة الدراسة.
- الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

4- أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية الدراسة بالكشف عن العلاقة بين مستوى الطموح ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي.
- تبرز أهمية الدراسة من أهمية الطموح لدى العنصر البشري في حياته الخاصة والعملية باختصار في حياته عامة.
- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وعلاقته بالحياة الخاصة.
- التعرف على ان الطموح له أهمية بالغة في حياة المؤسسة والفرد و، وانه يساهم في رفع أداء الموظفين.

- التعرف على ان الطموح هو عبارة عن حلم نسعى لتحقيقه من خلال تسطير اهداف، والسير على خطى ممنهجة مع تحمل كل العقبات ومواجهة التغيرات الحاصلة ومدى تأثير البيئة التي تحيا فيها المؤسسة.

5- مفاهيم الدراسة:

مستوى الطموح:

يشير مفهوم الطموح الى رغبة الفرد الشديدة لتحقيق الأهداف التي تصبو اليها، ويرتبط بوضع الاهداف والسعي لتحقيقها، يؤثر مستوى الطموح في العديد من الجوانب للفرد كطبيعة اختياراته ومستوى دافعيته وانجازه،

الأداء الوظيفي:

الاداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين لاداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الاداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد (حسن راوية محمد، 1999 ص 21)

الدراسات السابقة:

1. دراسة الشجراوي (2017):

دراسة هدفت للتعرف على " العلاقة بين أساليب الضبط الاجتماعي ومستوى الطموح لدى طلبة المرحلة الثانوية"، وتكونت عينة الدراسة من (367) طالبا وطالبة تم اخضاعهم لاستبانة أساليب الضبط الاجتماعي واستبانة مستوى الطموح، وظهرت النتائج ارتفاع مستوى الطموح لدى افراد العينة، كما أظهرت عدم وجود علاقة بين أساليب الضبط الاجتماعي ومستوى الطموح، وظهرت وجود فروق في مستوى الطموح تعزى للجنس ولصالح الاناث.

2. دراسة بلعربي وبوفاتح (2016):

دراسة هدفت للكشف عن العوامل المؤثرة في مستوى الطموح الدراسي لدى عينة من طلاب السنة الثانية ثانوي، وشملت عينة الدراسة (88) طالبا وطالبة، أظهرت النتائج ارتفاع مستوى

الطموح لدى طلبة ووجود فروق بين الجنسين في مستوى الطموح تعزى للجنس ولصالح الاناث وعدم وجود فروق في مستوى الطموح بين طلبة الفرعين الادبي والعلمي.

3. دراسة بلخيري سهام، عشيط حنان(2012):

"أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسة الجامعية -دراسة حالة"، -مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص: إدارة استراتيجية، جامعة البويرة، الجزائر، 2012.

حيث تناول البحث الرضا الذي يرتبط بالجودة وركزت الدراسة على جود الخدمات من أجل إرضاء الزبون، حيث افرزت نتائج الدراسة بأن الرضا الوظيفي يعتبر من أهم الاسس التي يبنى عليها نجاح المؤسسة، وهو يؤثر بشكل كبير على سلوك وأداء الموظفين وهو يشكل دافعا مهما نحو الانجاز المتميز، أي أن ارتفاع مستويات الرضا الوظيفي يعد من أهم محددات نجاح المؤسسة.

4. دراسة خالد أحمد الصرايرة (2009):

دراسة حول الاحساس بالامن لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية وعلاقته بأدائهم الوظيفي. صاحبها د. خالد أحمد الصرايرة اجريت سنة 2009 جامعة مؤتة، حيث اتخذت عينة من جميع رؤساء لأقسام الاكاديمية والبالغ عددهم 314 شملت العينة التي تم اختيارها 75 رئيس قسم.

الهدف من هذه الدراسة هو :

-التعرف على درجة الاحساس بالامن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية .

-وبيان علاقته بأدائهم الوظيفي من جهة نظر رؤساء أقسامهم .

ومن أهم نتائجها :

-أن درجة الاحساس لدى عينة دراسة كانت مرتفعة بلغت (5،4.05) درجة .

-أن مستوى الاداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في أقسامهم كان مرتفعا بلغ 4.77 درجة .

-وجود عالقة ذات دلالة احصائية بين كل من الاحساس بالأمن والاداء الوظيفي بلغت قيمة معامل الارتباط 0.54 وهي علاقة دالة إحصائية، حيث ارتبطت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها لمتغير الامن لدى الهيئات التدريسية في الجامعات ومتغير محددات الاداء الوظيفي والذي يؤكد على أن المستوى التعليمي المرتفع يدعم الامن ويزيد من الاداء الوظيفي.

5. دراسة الشرقاوي (2003):

"الاستقلال في المجال الادراكي وعلاقته بمستوى الطموح ومفهوم الذات لدى الشباب من الجنسين"

دراسة هدفت الى التعرف على علاقة الاستقلال في المجال الادراكي وعلاقته بمستوى الطموح ومفهوم الذات لدى الشباب من الجنسين، ولقد استخدم الباحث في هذه الدراسة استبيان مستوى الذات عند الكبار، ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة بوجود فروق دالة احصائيا بين الذكور المستقلين عن المجال الادراكي والذكور المعتمدين على المجال في مستوى الطموح لصالح المستقلين عن المجال، ووجود فروق دالة احصائيا بين الاناث المستقلات عن المجال الادراكي والاناث المعتمدات على المجال في مستوى الطموح لصالح المستقلات عن المجال.

6. دراسة الزهيري (2003):

" التفاعل الاجتماعي وعلاقته بمستوى الطموح لدى طلبة جامعة الموصل"

كان من بين أهداف الدراسة قياس مستوى الطموح الاكاديمي والمهني لدى طلبة جامعة الموصل وقد اعتمدت الباحثة مقياس مستوى الطموح الذي أعدته، وقد تم استخدام الاختبار التائي ومعامل الارتباط بيرسون بوصفها وسائل إحصائية، وكان من بين النتائج ارتفاع مستوى التفاعل الاجتماعي ومستوى الطموح الاكاديمي والمهني لدى طلبة الجامعة.

6- التعليق على الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسات السابقة بمستوى الطموح (او بعض المتغيرات الدالة عليه) في علاقته ببعض المتغيرات النفسية والاجتماعية وكذلك دراسة الأداء الوظيفي في علاقته ببعض المتغيرات النفسية والاجتماعية مما يدعم أهمية هذين المتغيرين وأثرهما في حياة الفرد الشخصية والمهنية.

ودراستنا الحالية هي موضوع جديد لم يتم تناوله في أي مذكرة منشورة من قبل، ومتغير مستوى الطموح مراجعه قليلة.

الفصل الثاني: ماهية مستوى الطموح

تمهيد

1. مفهوم مستوى الطموح

2. مستويات الطموح

3. العوامل المؤثرة في مستوى الطموح

4. النظريات المفسرة لمستوى الطموح

5. أنواع مستوى الطموح

6. سمات الشخص الطموح

7. الأهمية التطبيقية لمستوى الطموح

1. مفهوم مستوى الطموح :

أ. تعريف مستوى الطموح: يعرفه محمد عبد التواب معوض وعبد العظيم محمد سيد (2005) انه سمة من سمات الشخصية ثابتة ثبات نسبيا تشير إلى أن الشخص الطموح هو الذي يتسم التفاؤل والمقدرة على وضع الأهداف وتقبل كل ما هو جديد وتحمل الفشل والإحباط. (محمد عبد التواب معوض، عبد العظيم محمد سيد، 2005 ص 8)

ورد في موسوعة علم النفس والتحليل النفسي (2005) أن مستوى الطموح هو " المستوى الذي يطمح الفرد أن يصل إليه أو يتوقعه لنفسه سواء في تحصيله الدراسي أو في انجازه العلمي أو في إنتاجه أو في مهنته ، و يجتهد لتحقيقه معتمدا في ذلك على مدى كفاءته و قدراته ، و على ملائمة الظروف الخاصة به و بالبيئة من حوله". (طه، فرج، 2005، ص.762)

يعرفه "الدليمي" (2013) بأنها "هو المستوى الذي يرغب الفرد في بلوغه أو يشعر أنه قادر على بلوغه، وهو يسعى لتحقيق أهدافه في الحياة وإنجاز أعماله اليومية ويشعر الفرد بالنجاح إذا بلغ مستوى طموحه، وبالفشل إذا أخفق في بلوغه، والطموح هو الذي يخلق الرجل العظيم وإذا فقدته النسان جمدت جذور الحياة لديه وصار يعيش لغايات رخيصة بدلا من أن يعيش حياة طموحه لتحقيق أهداف سامية يسعى للوصول إليها بحسب التوجيهات التي يريد تحقيقها في الحياة". (الدليمي، 2013 ص39)

ويعرف "الكناني وآخرون" مستوى الطموح بأنه " عنصر من عناصر الدافعية يتعلق بالهدف الذي يطمح الفرد في الوصول إليه، فالإنجاز الذي يتوقع الفرد أن يحققه في عمل معين، يمثل هدفا يحدد اتجاه سلوك الفرد ومعيارا يقيس به الفرد نجاحه أو فشله فيما حققه فعلا. (الكناني، ممدوح والكندري، أحمد وجابر، عيسى والموسوي، حسن 2002 ، ص.116)

تعريف عبد ربه علي(2010): "هو مستوى الاداء المتوقع من الشخص أن يقوم به، والقدرة على رضا الاهداف والعمل والمجاهدة على تحقيقها ق في ضد مكانات وخبرات، والقدرة على المواجهة وعدم ادراك ما لديه من قدرات وطاقات و اليأس". (عبد ربه علي شعبان، ، 2010 ص8)

- ويختلف مستوى الطموح من فرد لآخر باختلاف النمط الحياتي والتكوين النفسي لكل فرد، ويتحدد مستوى الهدف " الطموح " في ضوء صورة الفرد عن ذاته أو إمكاناته وقدراته، وخبرات النجاح والفشل التي مر بها (كاميليا عبد الفتاح، 1984)، كما يتضمن سبع أبعاد رئيسية، وهي: (النظرة الايجابية للحياة، السعي نحو التفوق، تحديد الاهداف والخطة، الميل إلى الكفاح ، تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس، المثابرة وتحمل الصعاب، الرضا بالوضع الحاضر .)

- مستوى الطموح : هو تلك الاهداف المستقبلية التي يحددها الطالب لنفسه ويفكر فيها باستمرار، ويجاهد ويسعى لتحقيقها بغية تحسين حاله إلى حال أفضل، ويتميز هذا الطالب بالميزات التالية

- نظرته الايجابية للحياة: أي إقبال الطالب واقدامه على الحياة وتقاؤله بالمستقبل، وتوقعه للنتائج الايجابية لمختلف الظروف والاحداث المستقبلية.

- سعيه نحو التفوق: وهو سعي الفرد للوصول إلى مستوى يفوق أقرانه وزملائه من امكانياته في أداء المهام وإستثمار قدراته .

- تحديد للاهداف والخطة: ويعني قدرة الفرد على تحديد أهدافه الخاصة في الحياة، والذي يأخذ بالسعي على تحقيقها وبلوغها على المدى البعيد، واهتمامه بالبعد التخطيطي لمستقبله من خلال الاعداد المسبق لما ينوي القيام به من أعمال.

- ميله إلى الكفاح: سعيه لاكتساب المزيد من الخبرات والقدرة على حل المشكلات .

-يتحمل المسؤولية ويعتمد على نفسه: استيعابه لدوره الاجتماعي ولمسؤولياته.

ب- التعريف الإجرائي لمستوى الطموح :هي الدرجة التي يتحصل عليها الطلبة الجامعين في مقياس مستوى الطموح الذي أعده "محمد عبد التواب معوض " و"سيد عبد العظيم محمد " (2005) بمصر، الذي يتكون من ستة و ثلاثون (36) فقرة موزعة على أربعة أبعاد وهي: التقاؤل، المقدره على وضع الأهداف، تقبل الجديد، وتحمل الإحباط، وتتراوح درجاته بين 00 و 108 درجة، حيث تعكس الدرجة المرتفعة عن المتوسط مستوى عال من الطموح بينما تعكس الدرجة المنخفضة عن المتوسط مستوى منخفض من الطموح،

والمقياس لا يركز على جوانب محددة كالطموح الأكاديمي أو المهني أو الأسري كما في بعض المقاييس الأخرى، فهو يقيس كل هذه الجوانب مجتمعة.

ظهر مستوى الطموح في بداية العقد الرابع من القرن العشرين بظهور الدراسات التي قام بها " ليفين " وتلاميذه عام (1929) ولكن " كاميليا عبد الفتاح " تشير إلى أن " هوب " (Hoppe 1930) يعد أول من تناول مستوى الطموح لدراسة والتحديد على نحو مباشر، وكان ذلك في البحث الذي قام به " هوب " عن علاقة النجاح والفشل بمستوى الطموح حيث عرفه بأنه "أهداف الشخص أو غاياته أو ما ينتظر منه القيام به في مهمة معينة. " (كاميليا عبد الفتاح 1984،)

تعريف عدنان محمد عباس (1984) " المستوى أو الهدف الذي يضعه الفرد لنفسه في مجالات الحياة المختلفة ويحاول الوصول بجد ومثابرة بناء على قدراته وإمكاناته في ضوء خبراته السابقة " تعريف بشرى شريف عصام (2001) " عملية تخطيط الفرد في وضع أهدافه القريبة والبعيدة في ضوء قدراته وإطاره المرجعي بما يعزز أدائه وإمكاناته الدراسية وفقا لما يتطلع إليه في المستقبل " (حسين عبيد جبر، 2012، ص 188)

ويعرفه غالب بن محمد علي المشيخي (2009) بأنه "هدف ذو مستوى محدد يتطلع الفرد إلى تحقيقه في جانب من جوانب حياته، على أساس تقديره لمستوى قدراته وإمكاناته واستعداداته، سواء كان هذا الجانب أسري أو أكاديميا أو مهنيا أو عاما. (غالب بن محمد علي المشيخي، 2009، ص 92)

وذهب خليل إبراهيم رسول (1984) إلى تعريفه بأنه " مستوى توقعات الشخص، ورغبته المتميزة في تحقيق أهدافه المستقبلية، على ضوء خبراته السابقة وإطاره المرجعي " (خليل إبراهيم رسول، 1984، ص 57) وتعرفه كاميليا عبد الفتاح (1990) بأنها سمة نسبيا تفرق بين الأفراد في الوصول إلى مستوى معين يتفق مع التكوين النفسي للفرد وإطاره المرجعي، ويتحدد حسب خبرات النجاح والفشل التي يمر بها. (كاميليا عبد الفتاح، 1990، ص 12)

أما أحمد عزت راجح (1972) فيعرفه بأنه المستوى الذي يرغب الفرد في بلوغه أو يشعر أنه قادر على بلوغه وهو يسعى لتحقيق أهدافه في الحياة وإنجاز أعماله اليومية. (أحمد عزت راجح، 1972، ص 103)

يتضح مما سبق أن مستوى الطموح هو قدرة الفرد على التخطيط ووضع أهدافه في جوانب حياته المختلفة والسعي لتحقيق هاته الأهداف من خلال أدائه في المجال الشخصي والنفسي والأكاديمي والمهني ويتحدد مستوى هاته الأهداف بما يتفق مع الإطار المرجعي للفرد وخبرات الفشل والنجاح لديه، كما أكدت بعض الدراسات من مثل (إبراهيم قشقوش 1975) وهناء أبو شهبه (1987) وعبد الله الصافي (2001) على أن مستوى الطموح يقصد به الأهداف التي يضعها الفرد لنفسه في الأعمال التي لها قيمة لنسبة له وهي نسبية تختلف من فرد لآخر. (أيمن عواد غريب، عدنان عبد السلام العضيلة، 2010، ص 50)

2. مستويات الطموح: هناك ثلاثة مستويات للطموح هي:

أ- الطموح الذي يعادل الإمكانيات:

الطموح الذي يعادل الإمكانيات هو الطموح السوي الواقعي أي أن الشخص يدرك أولاً كم إمكانياته ثم يطمح في أن يحقق ما يوازي هذه الإمكانيات، فالطالب المتفوق لديه قدرة في إصدار حكمه، وتقديره الدقيق لحالته تماماً طبق لإمكانياته أكثر من الطالب العادي.

ب- الطموح الذي يقل عن الإمكانيات:

هو أن يكون للفرد إمكانيات كبيرة ولكن طموحه أقل من إمكانياته فدائماً ما يبخس بقدر نفسه أي يحل مشاكله في وقت قصير ولكن عندما نسأله يعطي لنفسه وقت أكبر مما يستطيع وهذا يعتبر ضعف في ثقته بنفسه .

ت- الطموح الذي يزيد عن الإمكانيات:

هذا المستوى من الطموح عكس المستوى السابق، حيث أن الإمكانيات التي يملكها الفرد لا تمكنه من تحقيق أهدافه التي سطرها، ولكنه طموح لتحقيق الأهداف. (أسماء جويده، 2015).

3. العوامل المؤثرة في مستوى الطموح:

أ- خبرات النجاح و الفشل:

النجاح يؤدي عادة إلى رفع مستوى الطموح، بينما الفشل يؤدي إلى خفض ذلك المستوى، كما أن ارتفاع مستوى الطموح يزداد تبعاً لزيادة حجم النجاح واحتمالات إنخفاضه تزداد تبعاً لزيادة حجم الفشل.

ب- الصحة النفسية:

إن لمستوى الطموح ارتباط وثيق بالصحة النفسية فإن من مظاهر الصحة النفسية أن يكون تقارب بين مستوى الطموح الفرد و مستوى كفاءته أو اقتداره و في المقابل فإن التباعد و التباين الكبير بين مستوى الطموح واقتدار الفرد أي بين ما يقدر عليه و ما يرغب فيه يولد عند الفرد شعوراً بالعجز، ويقع بعض الأداء في الخطأ عندما يدفعون أبنائهم إلى مستويات طموح لا تتناسب مع قدراتهم وبالتالي يعجزون عن بلوغها، مما يؤثر سلباً على صحتهم النفسية ويثير لديهم التوتر النفسي والقلق والشعور بالعجز والإحباط والنقص.

(أحمد عزت راجح، 1970، ص344)

ت- القدرة العقلية:

تؤكد أن مستوى الطموح و درجته يتوقف على قدرة الفرد العقلية، فكلما كان الفرد أكثر قدرة، كان في استطاعته القيام بتحقيق أهداف أبعد وأكثر صعوبة، و لما كانت قدرة الطفل العقلية تزداد بازدياده في العمر حتى يصل إلى مستوى معين، فإن معنى ذلك أن مستوى الطموح الطفل يتغير بتغير عمره الزمني. (رمزية الغريب، 1990، ص 329)

ث- التنشئة الاجتماعية:

أشارت بحوث علم النفس الإجتماعي إلى أن طموح الفرد يتأثر تائراً مباشراً بالجماعة التي ينتمي إليها فالفرد ينمو في إطار اجتماعي يشمل الاسرة والمدرسة والأصدقاء وتؤثر عملية التنشئة الإجتماعية منذ بداية حياته على مستوى طموحه، فنجد ان الأسرة تنمي مستوى طموح الفرد عن طريق دفع ابنائها إلى الجد والاجتهاد. (يوسف محمد، 1980، ص 32)

ج- القيم :

إن القيم هي انعكاس لممارسات الشخص وسلوكه وخلفيته الحضارية وفلسفته في الحياة فالقيم تؤثر في شدة الميول الشخص وتضفي أسلوباً انفعالياً على طموحاته. (خليل ابراهيم

رسول، 1980، ص 28 - 36)

4. النظريات المفسرة لمستوى الطموح:

أ- نظرية المجال لكيرت ليفين: Levin keart

وتعتبر نظرية المجال أول نظرية فسرت مستوى الطموح وعلاقته بالسلوك الإنساني بصفة عامة، وهي الوحيدة التي تعرضت لتفسيره مباشرة، وقد يرجع ذلك للأعمال المتعددة التي أسهم بها ليفين وتلاميذه في هذا المجال. (كاميليا عبد الفتاح، 1984، ص 51)

ويذكر ليفين Levin أن هناك عوامل متعددة من شأنها أن تعمل كدوافع للتعلم في المدرسة، وقد أجملها فيما سماه بمستوى الطموح، حيث يعمل هذا المستوى على خلق أهداف جديدة، بعد أن يشعر الفرد بحالة الرضا والإعتداد بالذات؛ فيسعى إلى الإستزادة بهذا الشعور المرضي، ويطمح في تحقيق أهداف أبعد، وإن كانت مترتبة على الأولى إلا أنها في العادة تكون أصعب وأبعد منالا، وتسمى هذه الحالة العقلية بمستوى الطموح. (رمزية الغريب، 1990، ص 327) نقلا عن (عبد ربه علي شعبان، 2010، ص 74)

كما يرى ليفين بان هناك عدة عوامل تعتبر قوى دافعة وتؤثر في مستوى الطموح وهي:

• عامل النضج: حيث أن الفرد كلما كان - ضجا كان تحقيق أهدافه وطموحه أسهل نظرا لكونه قادرا على التفكير في الغايات والوسائل على السواء.

• القدرة العقلية: حيث أن الفرد الذي يتمتع بقدرات عقلية عالية يساعده ذلك في تحقيق أهداف وطموحات أكثر صعوبة.

• النجاح والفشل: لهما دور مهم أيضا في مستوى الطموح نظرا لأن النجاح يساعد في رفع مستوى الطموح من خلال شعور صاحبه بالرضا عكس الفشل الذي يعرقل التقدم ويؤدي للإحباط.

• الثواب والعقاب: الثواب المادي والمعنوي يرفع من مستوى طموح الفرد، ويجعله يعمل على تنظيم نشاطه وتوجيهه نحو تحقيق الهدف .

• القوى الإنفعالية: و هي طبيعة الجو الذي يمارس فيه العمل، حيث أن شعور الفرد بتقبل الآخرين له، وتقديرهم وإعجابهم بنشاطه وإنتاجه، وعلاقته الجيدة بالزملاء والمسؤولين، يعمل على رفع مستوى طموح الفرد، وعكس ذلك صحيح.

• القوى الاجتماعية والمنافسة: حيث أن المنافسة بين الزملاء تؤدي إلى رفع مستوى طموح الفرد ولكن هنا لابد من الأخذ بعين الإعتبار ألا تتقلب هذه المنافسة إلى أنانية أو تنازع.

• مستوى الزملاء: حيث إن معرفة الفرد لمستوى زملائه ومقارنته بمستواه الشخصي قد يكون سببا في رفع مستوى طموحه، ودفعه للعمل وتعبئة جهوده نحو تحقيق الهدف.

• نظرة الفرد للمستقبل: حيث أن ما يتوقع الفرد تحقيقه مستقبلا من أهداف يكون له تأثير على أهدافه الحاضرة حيث أن نظريته المستقبلية تجعله يحدد أهداف حاضره بشكل يساعده على الوصول لأهدافه المستقبلية وتحقيقها. (نظمية سرحان، 1993، ص 115) نقلا عن (علاء سمير موسى القطناني، 2011، ص 47)

ب- نظرية الفريد أدلر :

يعتبر أدلر الإنسان كائنا إجتماعيا تحركه دوافع اجتماعية في الحياة، فهو له أهداف في حياته يسعى إلى تحقيقها، وقد استخدم أدلر عدة مفاهيم، منها:

1- الذات الخلاقة: وتعني ذات الفرد التي تدفعه إلى الخلق والابتكار .

2- الكفاح في سبيل التفوق: وهو أسلوب حياة يتضمن نظرة الفرد للحياة من حيث التفاؤل والتشاؤم.

3- الأهداف النهائية: حيث يفرق الفرد الناضج بين الأهداف النهائية القابلة للتحقيق والأهداف الوهمية، والتي لا يضع الفرد فيها اعتباراً لحدود إمكاناته، ويرجع ذلك إلى سوء تقديره لذاته. (علي عبد ربه شعبان. ، 2010 ص 73)

كذلك فقد أكد أدلر على أهمية الذات كفكرة مضادة لفكرة فرويد المتمثلة في الأنا الدنيا، والأنا الوسطي، والأنا العليا. كذلك أكد أدلر على أهمية العلاقات الاجتماعية، وعلى أهمية الحاضر بدلا من توكيد أهمية الماضي كما فعل فرويد. (عبد الرحمان العيسوي، 2004، ص 101)

ت- نظرية القيمة الذاتية للهدف :

جاء في توفيق محمد توفيق شبير 2005 أن إسكالونا Escalona 1940 (،) قدمت هذه النظرية وترى أنه، على أساس قيمة الهدف الذاتية، يتقرر الإختيار بالإضافة إلى احتمالات النجاح والفشل المتوقعة، والفرد سيضع توقعاته في حدود قدراته، وتقوم النظرية على ثلاثة حقائق هي:

• هناك ميل لدى الأفراد للبحث عن مستوى طموح مرتفع نسبيا.

• كما أن لديهم ميلا لجعل مستوى الطموح يصل إرتفاعه إلى حدود معينة.

• أن هناك فروقا كبيرة بين الناس فيما يتعلق Is لميل الذي يسيطر عليهم للبحث عن النجاح وتجنب الفشل، فبعض الناس يظهرون الخوف الشديد من الفشل فيسيطر عليهم إحتمال الفشل، وهذا ينزل من مستوى القيمة الذاتية للهدف. (نظمية سرحان، 1993، ص 115)

وترى إسكالونا أن هناك عوامل تقرر الإحتمالات الذاتية للنجاح أو الفشل في المستقبل أهمها:

الخبرة الشخصية، وبناء هدف النشاط، والرغبة، والخوف، والتوقع، والمقاييس المرجعية التي تقوم عليها القيمة الذاتية للمستقبل، والواقعية، والاستعداد للمخاطرة، ودخول الفرد داخل أو خارج منطقة الفشل ورد الفعل لتحصيل أو عدم تحصيل مستوى الطموح وتؤكد إسكالونا على الآتي :

• الفشل الحديث يميل إلى إنقاص مستوى الطموح، والحالات التي ترفع مستوى الطموح بعد الفشل تأتي إما نتيجة لإنقاص الشعور بالواقع، أو نتيجة لتقبل الفشل.

• مستوى الطموح يتناقص بشدة بعد الفشل القوي أكثر منه بعد الفشل الضعيف، ويزيد بعد النجاح.

• الشخص المعتاد على الفشل؛ يكون لديه درجة اختلاف أقل من الشخص الذي ينجح دائما.

• البحث عن النجاح، والابتعاد عن الفشل، هو الأساس في مستوى الطموح. (كاميليا عبد الفتاح، 1984، ص 52-55)

ث- نظرية الحاجات:

ظهرت على يد " دافيد ماكلياند 1964 "وترى بان للفرد ثلاثة فئات أساسية من الحاجات يسعى إلى تحقيقها:

• الحاجة للقوة: بحيث يرى أن للأفراد الذين يطمحون للوصول إلى السيطرة والتحكم يسعون دائماً إلى العمل في الوظائف التي تمكنهم من تحقيق تلك السيطرة .

• الحاجة للإنتماء: حيث يرى أن الأفراد الذين يسعون إلى تحقيق الانتماء فهم يطمحون في العمل في المنظمات وإقامة علاقات اجتماعية جيدة.

• الحاجة للإنجاز: إن الذين يمتلكون دافع قوى للإنجاز يتميزون بما يلي :يطمحون في شغل المناصب التي تصنع لهم قدر كافي من الاستقلال كما يطمحون في تحقيق الأهداف الصحية ولديهم دافع قوى للإنجاز . (حسان بعايري، 2022، ص505-509)

5. أنواع مستوى الطموح:

لطموح أنواع تتمثل في النقاط التالية

1- الطموح الذي يعادل الامكانيات: ويأتي هذا المستوى بعد عملية الإدراك والتقييم الذي يقدر بها الفرد قدراته واستعداداته، حيث يطمح إلى ما يتناسب ويعادل قيمة هذه الامكانيات، ويطلق عليه الطموح الواقعي أو السوي .

2- الطموح الذي يقلل من الامكانيات: وفي هذا المستوى يملك الفرد إمكانيات عالية وكبيرة لكنه ال يستطيع استغلالها بسبب مستوى طموحه المنخفض، ويطلق على هذا النوع من الطموح بالطموح الغير السوي.

3- الطموح الذي يزيد من الامكانيات: هذا المستوى عكس المستوى السابق، فمستوى طموح الفرد أعلى من إمكانياته، أي هناك تناقض بين ما يطمح إليه الطموح وما يملكه من إمكانيات، وهذا ما يعرف بالطموح الغير واقعي .(كحيلة وصبيرة ويونس 2014) .وحسب "hurlock" فإن الطموح نوعان:

أ. طموح إيجابي ويمثل في النزعة لتحقيق النجاحات المستمرة.

ب. طموح سلبي في محاولة البعد عن مزيد من الفشل.

فأما Friedman ; Cleland فإنهما يميزان بين مستويين آخرين من الطموح :الطموح المباشر والطموح المستقبلي، فالفرد يضع لنفسه أهدافا تتعلق بالحاضر وتتعلق بالمستقبل

القريب والمستقبل البعيد، وبالتالي فإن الحكم على شخصية الانسان من خلال ما لديه من مستوى طموح، وهذا ال يكفي في حد ذاته بل ما يقوم به من أعمال مقبولة اجتماعيا لتحقيق مستوى طموحه.

فكلما كان الفرد راضيا عن أن ما يصل إلى المستوى الذي حدده فإن هذا ينعكس إيجابا نحو ذاته وبالتالي دائه وا توقع الفرد على أهمية أدائه (الجبوري، 2013، ص65).

أما نظرية محددات الذات فقد اعتبرت أن أهداف الحياة أو ما يطلق عليه مستوى الطموح، يمكن تقسيمه إلى قسمين طموح داخلي وطموح خارجي:

- الطموح الداخلي: ويعبر عن النمو الموروث والذي يؤدي إلى إشباع الحاجات النفسية الأساسية والتمثلة في الكفاءة، الاستقلال، الانتماء .

-الطموح الخارجي: ويعبر عن السعي وراء الاهداف كوسيلة ال ترتبط بشكل مباشر بإشباع الحاجات النفسية الأساسية وتتمثل هذه الاهداف في الثروة والمظهر الاجتماعي والشهرة امكانياته تعبيرا لهذا يمكن القول أن الطموح لدى الافراد متنوع وال سيما عند مقارنته مع قدرات لذلك فهو ليس بمستوى واحد لدى جميع الافراد.

6. سمات الشخص الطموح:

من بين المميزات أو السمات التي يتصف بها الشخص الطموح التي يمكن كشفها فيه وبالتالي

معاملته على أساسها.

- يميل إلى الكفاح والتفوق.
- نظرتة إلى الحياة فيها تفاؤل.
- لديه القدرة على تحمل المسؤولية.
- يعتمد على نفسه في انجاز مهامه
- يضع الخطط للوصول إلى أهدافه.
- ال يرضى بمستواه الراهن.

- يعمل دائما على النهوض بمستواه وتحقيق الأفضل.
- ال يؤمن بالحظ.
- يعتقد أن مستقبل المرء غير محدود وأنه يمكن تغييره.
- يؤمن أن جهد الإنسان هو الذي يحدد في أي مجال.
- يحب المنافسة.
- يواصل الجهد حتى يصل بعمله إلى الكمال.
- واثق من نفسه.
- يتحمل الصعاب في سبيل الوصول إلى هدفه .
- ال يثنيه الفشل فيمنعه من مواصلة جهده.
- يحدد أهدافه وخطته المستقبلية بشكل مناسب.
- موضوعي في تفكيره.
- يحب الناس ويجد نفسه في وجوده معهم.
- يحاول أن يصل إلى مركز مرموق في المجتمع.
- يضع إمكاناته وقدراته في خدمة أهدافه.
- متكيف مع ذاته.
- مستقر انفعاليا ومنتج (المشيخي 2009، ص 85)

إن هذه السمات غالبا ما تتوفر لدى الافراد ذوي الطموح المرتفع، حيث أنه كلما كانت درجة

الصفات مرتفعة كلما زاد مستوى الطموح.

7. الهمية التطبيقية لمستوى الطموح:

نما تتعدها لت تعتبر دراسة مستوى الطموح مهمة جدا ألن أهميتها ال تقتصر على الفرد، وتعود بالفائدة على المجتمع بشكل عام كيف لا؟ والفرد يعتبر عنصرا فاعلا داخل المجتمع بل يعتبر الافراد هم الثروة القومية للمجتمع وبخسائرهم يخسر المجتمع الكثير فوجود مستوى إيجابي ومرتفع من الطموح عند الافراد يعني تقدم المجتمع بينما وجود مستوى منخفض من الطموح تراجع المجتمع وانهاره.

- إن دراسة مستوى الطموح قد تكشف عن العوامل والقوى الكامنة وراء تلك الظاهرة وعليه من الممكن تنمية أو تعديل مستوى الطموح .

- إن دراسة الطموح تمثل إحدى مؤشرات والمنبئات للكشف عما تكون عليه الشخصية ودراستها بطريقة علمية قد تساعد على تحقيق التوافق الشخصي للأفراد مما يعود على المجتمع بالفائدة.

- إن معرفة الأفراد بطبيعة طموحهم وبعض العوامل المؤثرة فيه يجعلهم يحاولون موائمة قدراتهم امكانياتهم مع هذه الطموحات مما يترتب عليه عدم شعورهم بالاحباط والفشل.

- ترجع أهمية الطموح في أنه بلعب دورا هاما في حياة الفرد والمجتمع حيث يلقي الضوء على ملامح المستقبل من حيث مشاكل التطور والتخلف (عبو فريال، بوزوار مريم، 2018/2019، ص30-31)

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. عناصر الأداء الوظيفي
3. محددات الأداء الوظيفي
4. أهمية الاداء الوظيفي
5. خصائص الاداء الوظيفي -
6. مستويات الاداء الوظيفي
7. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

1. تعريف الاداء الوظيفي:

الاداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الاداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الاداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد (حسن راوية محمد، 1999، ص 21.)

الأداء هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة. وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج".

كما يعرف بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية". (إسماعيل محمداي، تقي الدين قادري، ميلود معزوزي، 2023، ص165)

قيام الفرد بالانشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الاداء (عاشور أحمد ضقر، 2005 ص ص 14-15).

جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المداخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة في أقصر وقت وأقل تكلفة (الخليفة زياد سعد، 2007 ص 34).

قام Spangler & Waldman (1989) أيضا بتطوير أي نموذج متكامل للوظيفة لكل شكل يركز على خصائص الفرد (مثل الخبرة والقدرة) والنتائج (مثل التغذية الراجعة والامن الوظيفي) وبيئة العمل الفورية (Arvey وMurphy 1998).

التعريف الاجرائي: هو محصلة جهود الفرد الموظف داخل بيئة عمله عند أدائه لواجبه الوظيفي.

2. عناصر الاداء الوظيفي :

عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي:

الموظف وكفاءته: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة في الإشراف والتوجيه.

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

البيئة التنظيمية ومكوناتها: تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه ومورده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الحضارية، السياسية والقانونية (درة، 2003 ص 96).

3. محددات الاداء الوظيفي

نجد أن محددات الاداء تتوضح فيما يلي:

الجهد: يشير إلى الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل.

القدرات :هي الخصائص الشخصية المستخدمة لاداء الوظيفة بحيث أن هذه القدرات تتغير وال تتبدل عبر فترة زمنية قصيرة.

إدراك الدور أو المهمة :يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم لانشطة والسلطات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتوضيح هذا الاتجاه (سعيد، 1976، ص 76).

وللتوضيح أكثر يتم تقسيم محددات الأداء الوظيفي الى محددات داخلية وأخرى خارجية:

1-المحددات الداخلية:

1-1-الدافعية: تمثل عاملا هاما يتفاعل مع قدرات الفرد ليؤثر على سلوك الاداء الذي يبديه الفرد في العمل، وهي تمثل القوة التي تحرك وتستثير الفرد لكي يؤدي العمل، أي قوة الحماس أو الرغبة للقيام بمهام العمل وهذه القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد وفي درجة مثابرته واستمراره في الاداء، وفي مدى تقديمه لافضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل .

والقول بأن الدافعية أو الرغبة في الاداء تتفاعل مع القدرات معناه ببساطة أن قوة الدافعية تحدد مدى استخدام الفرد لقدراته في أداء العمل مع افتراض أن هذا العمل يتطلب القدرات التي يتمتع بها الفرد فبقدر ما تزيد الدافعية يزيد المستغل في تلك القدرات في الاداء، وبقدر ما تقل الدافعية يقل المستغل من تلك القدرات .

1-2-القدرات: القدرة هي العامل الثاني الذي يتفاعل مع الدافعية في تحديد الاداء، والقدرة هنا ليست متغيرا وحيدا يؤثر في كل مجالات الاداء، وانما هي عامل مركب من متغيرات عديدة يتفاوت أثرها على الاداء بتفاوت طبيعة هذا الاداء ومتطلبات القدرات اللازمة له.

ومن هناك كانت أهمية التعرف على أنواع القدرات ومجالاتها وعلاقتها بالاداء ومتطلباته، ولما كانت الخبرات والممارسة وعوامل البيئة تلعب دورا هاما في تشكيل القدرات الفطرية (الموروثة) وفي تنميتها، فيهما أيضا استعراض العوامل التي تحكم تنمية

قدرات الافراد أي تعلمهم والتي تحكم أيضا علاقة الخبرات المتعلقة بالممارسة والاداء، وعملية التعلم لها أثر بالغ في صقل وتنمية القدرات والممارسة ويمكننا أن نميز بين نوعين من القدرات لكل منها مكوناتها الخاصة وهي القدرات العقلية والقدرات غير العقلية. (إبراهيم توهامي واخرون، 2013، ص ص 141،142)

1-3- إدراك الدور: ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد هذا العامل، بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة لمجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم، وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته. (إبراهيم محمد المحاسنة، 2013، ص114)

2- المحددات الخارجية:

يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الاداء وتتمثل فيما يلي:

2-1- متطلبات العمل: وتتعمق بكل من الواجبات والمسؤوليات والادوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والاساليب والادوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

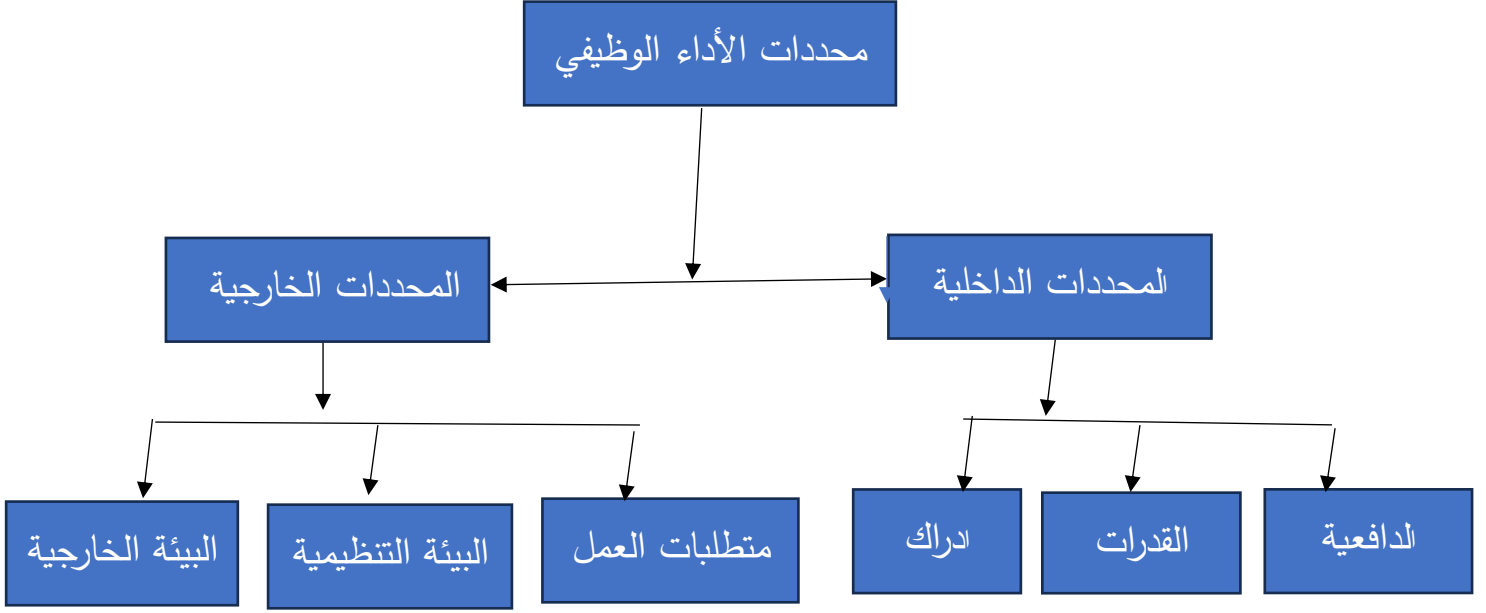
2-2- البيئة التنظيمية: وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الاشراف، توفر الموارد، الانظمة الادارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب. وجميع هذه العوامل غاية في الاهمية من حيث تحفيز أو تثبيت دافعية العامل وبالتالي جودة أدائه.

2-3- البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية، فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة والكفايات ويبذل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر إيجابا في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه، وقد يؤثر

سلبا في دافعية بعض زملائه للعمل إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات، كما تلعب التحديات الاقتصادية إلى التأثير على الاداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من مؤسسة إلى أخرى تؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدنيها وإيجابيا في حالة ارتفاعها، وكذلك نتائج التي يحققها متعامل تجاري مثال في نتيجة المهارات والمعارف الوظيفية التي يملكها هذا المتعامل، إضافة إلى الجهود التي يبذلها والمنطقة التي يعمل بها مثال أو المنتجات التي يشرف عليها، قد تؤدي إلى زيادة المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها في المحيط الخارجي، حيث تتأثر كل متطلبات العمل والكفايات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو إيجابا ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف. (إبراهيم محمد المحاسنة، 2013، ص114-115)

ومنه نستخلص أنه حتى يتم تحقيق أداء متميز لابد من توفر كافة مكونات الاداء سواء كانت داخلية أو خارجية فهي كلمة لبعضها البعض، فمثلا تكون للأفراد دافعية وتكون لديهم قدرات كبيرة ولكنهم لا يدركون أدوارهم، فإن أدائهم لا يكون في المستوى المطلوب ونفس الشيء في غياب أي مكون من المكونات السابقة، إضافة إلى أن المحددات الخارجية هي محددات خارجة عن سيطرة الفرد بحيث تؤثر على أدائه سواء بشكل سلبي أو إيجابي.

الشكل رقم 01: يوضح محددات الأداء الوظيفي.



المصدر: من اعداد الطالبتين.

4. أهمية تقييم الاداء الوظيفي:

أهمية تقييم الاداء الوظيفي: تتجلى أهمية تقييم الاداء في تحقيق النقاط الآتية :

- تخطيط الموارد البشرية: إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل كبير في تحديد مدى الحاجة المستقبلية للوارد في المنظمة وحاجاتها الفعلية للقوى البشرية وربط ذلك بتحديد السياسات التنظيمية بدأ باستقطاب الموارد البشرية الكفاءة واختيارها وتعبئتها وتدريبها وتطويرها واستثمارها بكل فاعلية

- تحسن الاداء وتطويره: إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الاداء وتطوره إذ أن عملية العاملين لديها بعدها تسعى لممارسة سبل التطور المناسبة في المجالات التي يشعرون بالضعف التقييم تساعد الادارة العليا في المنظمة على معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الافراد فيها وهو ما يؤدي إلى تطويرها وتحسينها.

- اكتشاف الاحتياجات التدريبية وتحديدّها: إن تقييم الاداء يعتبر من العوامل الاساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وتحديد البرنامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطور أداء العاملين في المنظمة. وضع نظام عادل للمرتبات والحوافز والمكافآت: إذ أن قياس الاداء ي ساهم في اقتراح المكافآت.

- المالية المناسبة للعاملين: ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقييم الاداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز يعتمد على الجهد الفعلي المبذول من قبلهم. إنجاز عملية النقل والترقية: يكشف تقييم الاداء عن قدرات العاملين وبالتالي ترقيتهم إلى وظائف

- تتناسب مع كفاءاتهم العلمية وتنسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الاداء كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته (بوقطف، 2004 ص 73).

- معرفة معوقات ومشاكل العمل: يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الادارة العليا بمكامن الخلل والضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والاجراءات والتعليمات المطبقة في العمل ومعرفة الضعف في المعدات والاجهزة والآلات وبالتالي تمكن المؤسسة من إجراء التحسينات والتغيرات المطلوبة والتي يمكن أن تكون فردا فعالا في تحقيق انجاز العاملين بفاعلية وكفاءة عليا.

- تقييم المشرفين والمديرين: يساعد تقييم الاداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطور أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيههم (عكاشة، 2008 ص 37).

5. خصائص الاداء الوظيفي:

الاداء البشري للعمل هو العنصر الاساسي المحدد للانتاجية والمحرك لقوى الانتاج والكفاءة في المنشآت ويتمثل الاداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين. هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخواص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية:

- سلوك الاداء الانساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات...)...

- سلوك الاداء الانساني وسيلة نحو تحقيق هدف، فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته (لا يعمل الانسان حب في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل).

-سلوك الاداء الانساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب، ولكنه عمى أي حال ليس ثابت على منوال واحد.

- سلوك الاداء الانساني له سلوك اجتماعي في الاساس، بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة.

- سلوك الاداء الفردي قد يختلف عن سلوك الاداء في الجماعة، بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الانسان عن سلوك يفهمه لو كان منفردا.

- لكل سلوك أداء سبب أو أسباب، أي لو بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها. (إبراهيم توهامي واخرون، 2013، ص 140)

6. مستويات الاداء الوظيفي:

يشير "روبنسون" إلى أن هناك ثلاث مستويات للاداء الوظيفي وهي:

1- الاداء على المستوى التنظيمي:

التنظيم هو عبارة عن نظام كمي أو جزئي يحتاج إلى مجموعة من المدخلات ويقدم عددا من المخرجات لزبائنه، بحيث أنه يتكون من عدة عناصر وهي: السوق أو المستهلكين أو الزبائن، ملتقى الخدمة، إضافة إلى المصادر التي يحتاجها التنظيم للحصول على المخرجات الضرورية لعمله وهي: رأس المال، التكنولوجيا، الموارد البشرية، التشريعات والوقت والبيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقيم التي يتأثر بها التنظيم، باعتبار التنظيم نظاما يجب أن يتكيف مع المتغيرات والمؤثرات الداخلية والخارجية.

ويتكون الاداء على المستوى التنظيمي من العناصر التالية:

-الاستراتيجية والاهداف: وتهتم بالزبائن أو الجهات التي ستقدم ليا الخدمات، إضافة إلى نوعية هذه السمع أو الخدمات وفي أي مستوى سيتم تحديد أسعارها ونوعيتها .

-الهيكل التنظيمي: حيث يركز التحميل هنا على مستوى كفاءة وفعالية هذا الهيكل، وكيفية تحديده وشكله وكل متطلباته الضرورية لتحقيق الأهداف، ومدى قدرته على خدمة العمليات التي تنتج السمع أو الخدمات .

-المقياس: وهو الاداة التي يمكن استخدامها بطريقة تخدم الاستراتيجية والاهداف.

- الادارة: وهنا يتم البحث في كيفية تسيير الادارة في مسارات واتجاهات، وكيف تكون عملية التصويب أو التصحيح .

2- الاداء على مستوى العمليات :بحيث يركز هذا المستوى على ضرورة التأكد من وجود العناصر التالية:

- التأكد من ضرورة وجود العمليات ومدى ضرورتها وأهميتها لتحقيق استراتيجيات المنظمة.

- أهداف العمليات بحيث يتم التأكد من توافق وتكامل تلك الاهداف مع أهداف المنظمة ككل.

- هيكله العمليات وهنا يتم التأكد من أن تصميم العمليات وهيكلتها موجهة لخدمة أهداف العمليات ومتطلباتها.

- قياس العمليات حيث يتم هنا التأكد من أن نظام إدارة العمليات كفاء وفعال، ويمكن من تحميل العمل وتصويب الانحرافات .

3- الاداء على مستوى الوظيفة :من المعروف والاكيد أن مخرجات أي تنظيم تأتي عن طريق العمليات، وأن هذه الاخيرة تدار وتؤدى بواسطة الافراد المنتظمين في العمل على شكل فرق أو جماعات أو وحدات بمختلف المستويات والتخصصات ومجالات العمل. أما من أهم العوامل التي تحدد مستوى فعالية الاداء على المستوى الوظيفي نجد:

- لابد من وجود الوظيفة ومدى ضرورتها لانتاج العملية أو المساهمة في إنتاج جزء من العملية.

- أهداف الوظيفة أو ما يعرف باسم الاختصاص العام للوظيفة، ومدى تناسبها مع أهداف العملية .

-القيام بتصميم الوظيفة إضافة إلى هيكلتها مما يسمح بتحقيق أداء كفاء وفعال ومتميز. (عقلة محمد المبيضين و أسامة محمد جرادات، 2001 ص42)

-قياس الوظيفة حيث يجرى التأكد من قياس الاداء الوظيفي.

- إدارة الوظيفة حيث يتم عن طريق مراقبة أداء الوظيفة والقيام بتحميلها، إضافة إلى تصحيح الانحرافات الموجودة في الاداء.

7. العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي:

يعد مدى قدرة وكفاءة الموظف في إنجاز الاعمال والمهام الموكلة له معيارا في تحديد أدائه مهما ، وبالتالي تقييم هذا الاداء بالمعيارى المعتمدة بمستوى امتياز أو جيد أو متوسط أو متدني، حيث تؤثر في هذا الاداء عوامل خارجية مثل جو العمل والعلاقات بني الموظفين، وكذا بينهم وبني رؤسائهم ومرؤوسيهم والخبرة المكتسبة، وكذلك مدى الرضا بالعمل وحجم الضغوط به، وأخرى داخلية مثل قدرات الموظفين وكفاءتهم و توجهاتهم، وتوجد عوامل أخرى منها .

أ. غياب الاهداف المحددة: من أهم العوامل المؤثرة على أداء الموظفين هو انعدام أو غياب المخططات الشمولية والتفصيلية، والاهداف الواضحة والمسطرة من طرف المؤسسة لتحقيقها بدقة وفق الزمن والكيفية والكمية والنوعية لكل وظيفة ومهمة وموظف، مما يحول دون إمكانية محاسبة أو قياس مدى تحقيق وإنجاز كل موظف أو مسؤول أو قسم ما عن الاعمال والمهام والوظائف الموكلة له بالعقوبات أو الانجازات والمكافآت وبالتالي يتساوى الموظفون الكفاء والكسلاء مما يسبب في تدني الاداء وانهايار المنظمة في أي وقت لغياب معيار تقييم الاداء.

ب. عدم المشاركة في الإدارة: يعتبر من العوامل المساهمة في انخفاض الاداء الوظيفي لدى الموظفين وذلك نظرا في المستويات الدنيا ومس للفجوة التي تكون بين الموظفين وخصوصا مسؤوليهم، أو بين الإدارات المحلية والمركزية، مما يؤدي إلى شعورهم بالتهميش، وبالتالي المسؤولية اتجاه الوظيفة والمسؤول .

ج. مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا أو الاقتناع بالعمل أو الوظيفة مهم في جودة أداء الموظف أو العكس، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية فقط بل يتأثر بالحوافز المعنوية أيضا

د. التسبب الإداري: يعد من أهم العوامل المؤثرة في أداء العمل، فالتسبب الوظيفي ظاهرة إدارية خطيرة على أداء المؤسسات.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1. منهج الدراسة

2. حدود الزمانية والمكانية للدراسة

3. 40. الدراسة الاستطلاعية

4. أدوات جمع البيانات

5. الخصائص السيكمترية لاداة جمع البيانات

6. عينة الدراسة

7. الاساليب الاحصائية المستعمل

1 - منهج الدراسة:

إن الدّراسة الميدانية لكل بحث تتطلب إتباع منهج معين ، لذا نجد أنّ هناك العديد من المناهج المختلفة، بحكم اختلاف مواضيع البحث والزاوية التي ينظر إليها الباحثون للموضوع، فكل باحث يتبنى المنهج الذي يتوافق وطبيعة موضوعه، بما أن هدفنا من الدراسة هو الكشف عن الطموح وعلاقته بالأداء الوظيفي ، اعتمدنا في دراستنا هاته على "المنهج الوصفي الارتباطي" كونه الأنسب لموضوع الدراسة، ولأنها أيضا بصدد دراسة المتغيرات كما هي في الواقع وفي وقتها الحاضر، ويمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه: "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة أو تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على

أشكال (دويدري، 2000، ص183)

2- حدود المكانية والزمانية للدراسة:

لكل دراسة إطار مكاني وزماني، ويتمثل مكان وزمن إجراء دراستنا فيما يلي:

2-1- الحدود المكانية:

يتطلب البحث عملا ميدانيا بهدف اختبار الفرضيات المصاغة، وعليه فقد أجرت دراستنا في الشركة الوطنية سوناطراك.

2-2- الحدود الزمانية :

قمت بتوزيع أداة بحثنا المتمثلة في استبيان الطموح وعلاقته بالأداء الوظيفي على أفراد عينة الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 2024/04/01 الى 2024 /04/11.

3- الدراسة الاستطلاعية:

وبناء على ذلك، فقبل المباشرة في إجراءات الدّراسة الأساسية، قمنا بدراسة استطلاعية وذلك بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف.

3-1-أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التّعرف على مختلف الطّروف التي يمكن أن ترافق عملية التّطبيق من جهة، ولتفادي بعض العراقيل والمشكلات التي قد تواجهنا من جهة أخرى.

- التأكد من مدى ملاءمة أداة الدراسة التي تم اختيارها مع عينة الدراسة ومدى تغطيتها لأهداف البحث وموضوعه.

- التحقق من صدق وثبات الاستبيان على العينة الاستطلاعية، وذلك قبل استخدامهما وتطبيقه على عينة الدراسة الفعلية.

وكان عدد افراد عينة الدراسة الاستطلاعية (30) فرد مثلوا أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية الذين اخترناهم.

3-2 نتائج الدراسة الاستطلاعية: توصلت إلى ما يلي:

- حساب صدق الاستبيان حيث اعتمدت على الصدق التمييزي بأسلوب المقارنة الطرفية.

- بالنسبة لثبات الاستبيان فقد اعتمدنا على ثبات الاتساق الداخلي عن طريق معادلة: الفاكرونباخ وكذا التجزئة النصفية.

وللإشارة فقد كانت جميع القيم مقبولة، وعليه فبعد التأكد من مناسبة الاستبيان وحساب

صدقه وثباته، أصبح بإمكاننا الانتقال إلى الدراسة الأساسية.

4- أدوات جمع البيانات:

4-2 وصف الاستبيان:

تم اعتماد استبيان والذي احتوى على:

والذي يضمن في داخله المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس والاقدمية الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي.

ويشمل موضوع الدراسة الاول " الطموح " في شكل عبارات مضبوطة ومغلقة (18) عبارة.

ويشمل موضوع الدراسة الثاني " الأداء الوظيفي " في شكل عبارات مضبوطة ومغلقة (18) عبارة.

4-3 طريقة التصحيح:

يصحح الاستبيان بوضع علامة X امام البند الذي يتناسب والفرد المستجيب حيث يتكون الاستبيان من 36 بند بالبدائل التالية:
غير موافق وتعطى 1، محايد وتعطى درجة 2، موافق وتعطى درجة 3.

5- الخصائص السيكومترية لأداة جمع البيانات:

5-1- صدق الأداة:

* الصدق التمييزي " المقارنة الطرفية":

حيث تم ترتيب درجات أفراد العينة على المقياس في توزيع تنازلي ثم تم سحب 27% من طرفي التوزيع، لنتحصل على (10) فردا من طرفي التوزيع، بمعنى صارت لدينا عينتان متطرفتان متساويتان، عدد أفراد كل مجموعة يساوي (10) أفراد تسمى إحداهما العينة العليا، والأخرى العينة الدنيا. بعدها تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة، ثم حساب قيمة "ت" لدلالة الفروق بين المجموعتين المتطرفتين والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (01) يوضح دلالة الفروق بين متوسطي العينة العليا والعينة الدنيا في الاستبيان الطموح.

الدلالة	قيمة "sig"	العينة الدنيا ن=9		العينة العليا ن=9		العينة
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دالة عند مستوى (0.05=α)	0.030	13.70219	93.000	1.1666	106.888	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

يتبين من الجدول رقم (01) أن قيمة اختبار "ت" لدلالة الفرق بين متوسطي المجموعتين العليا والدنيا دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha=0.05)$ ، مما يشير إلى أن للأداة القدرة على التمييز بين المجموعتين المتطرفتين، مما يدل على صدق الاداة.

2-5 ثبات الأداة: تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام ما يلي:

- طريقة ألفا كرونباخ: تم إيجاد درجة ثبات الاداة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach).

الجدول رقم (02): يبين نتائج ثبات أداة الطموح

استبيان	العينة	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
محور الطموح	30	18	0.813
محور الأداء الوظيفي	30	18	0.890
الاستبيان الكلي	30	36	0.919

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

يتبين من خلال الجدول رقم (02) أن قيمة ألفا كرونباخ للمحو الكلي (0.919) وهي قيمة ممتازة وتدل على ثبات الأداة، حيث جاء معامل الثبات عالي لكل من المحورين محور الطموح (0.813) ومحور الأداء الوظيفي (0.890).

- الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

وتقوم هذه الطريقة على تقسم الاستبيان إلى نصفين ثم حساب معامل الارتباط بين النصفين وكذا معادلة تصحيح الطول لـ سبيرمان براون أو حوثمان وذلك حسب تساوي التباينات مع عدمه.

جدول رقم (03): يبين معامل ثبات الاستبيان باستخدام التجزئة النصفية.

عدد البنود	معامل الارتباط بيرسون	سبيرمان براون	جوثمان
36	0.918	0.957	0.956

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أنّ معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية تساوي (0.918) وبعد تصحيح الطول تم الحصول على (0.957) وهي قيمة ممتازة جدا، وتشير إلى تمتع الاستبيان بثبات عال.

6- عينة الدراسة:

العينة هي جزء من المجتمع الأصلي 105 عامل يحاول فيها الباحث اختيارها لكي تكون ممثلة للمجتمع الأصلي أو الإحصائي قدر الإمكان، حيث الغرض من الحصول عليها تجربة أدوات جمع البيانات عليها حيث يفترض تحديد خصائص هذه العينة الأولية أو الاستطلاع كالجنس والمستوى التعليمي، والعمر.

- كانت عينة الدراسة "عينة قصدية" وحجمها (30) فردا من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة.

6-1 خصائص عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة في البحث الحالي بحيث تحقق الشروط التالية:

- الجنس: تمسّ الدراسة الذكور والإناث.
- الإقضية في العمل: اقل من 5 سنوات - من 5 الى 10 سنوات - أكثر من 10 سنوات.
- الحالة الاجتماعية: متزوج - مطلق - أرمل.
- المستوى التعليمي: ابتدائي -متوسط - ثانوي - جامعي - دراسات عليا.

* الجنس:

الجدول رقم (04) يمثل خصائص العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
80	24	ذكور
20	6	إناث
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن نسبة الاناث (20%) أقل من نسبة الذكور (80%). وهو امر متوقع بسبب طبيعة عمل مؤسسة سوناطراك والتزامات الموظف خارج العمل.
* الاقدمية في العمل:

الجدول رقم (05) يمثل خصائص العينة حسب الاقدمية في العمل

الاقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	7	23.3%
5-10 سنوات	13	43.3%
أكثر من 10 سنة	10	33.4%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

من خلال الجدول رقم 05 يمكننا القول ان دراستنا بين يدي افراد عينة يتمتعون بالخبرة حيث جاءت النتائج ب 43.3% من ذو خبرة ما بين 5-10 سنة يليها 33.4% من لديهم اقدمية اكثر من 10 سنوات وأخيرا 23.3% فقط لمن لديهم خبرة اقل من 5 سنوات.
* الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (06) يمثل خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	26	86.7%
مطلق	2	6.7%
أرمل	2	6.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) والذي يمثل خصائص العين حسب الحالة الاجتماعية ان اغلب افراد العينة في حالة اجتماعية "متزوج" بنسبة %86.7 بينما تتوزع النسبة الباقية مناصفة بين الحالتين الاجتماعيتين مطلق وارمل بنسبة %6.7 لكل منهما.

* المستوى التعليمي:

الجدول رقم (07) يمثل خصائص العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%3.3	1	ابتدائي
00%	0	متوسط
%30	9	ثانوي
%53.3	16	جامعي
13.3%	4	دراسات عليا
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

من خلال الجدول رقم 07 نلاحظ ان افراد العينة توزعوا حسب المستوى التعليمي لهم حيث جاءت النتائج ب %53.3 "جامعي" و %30 "ثانوي" بينما %13.3 فقط هم خريجي دراسات عليا, كما نجد نسبة %3.3 من لديهم مستوى تعليمي "ابتدائي" وسط غياب أي نسبة لخيار "المتوسط".

7- الأساليب الإحصائية المستعملة:

بعد جمع البيانات، تم فرزها وتفرغها في جداول قصد معالجتها إحصائياً باستعمال برنامج (22Spss) المتضمن للعديد من الإجراءات الإحصائية الشائعة، وقد مكّنا البرنامج من تحليل بيانات الدراسة بالأدوات الإحصائية التالية:

- اختبار "T" للفروق لعينتين مستقلتين: الصدق التمييزي.

- الفاكورونباخ: الثبات

- معامل ارتباط بيرسون

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- التكرارات.
- النسب المئوية.

5. تعريف الاداء الوظيفي:

الاداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الاداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الاداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد (حسن راوية محمد، 1999 ص 21.)

الأداء هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة. وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج".

كما يعرف بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية". (إسماعيل محمداي، تقي الدين قادري، ميلود معزوزي، 2023، ص165)

قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الاداء (عاشور أحمد ضقر، 2005 ص ص 14-15).

جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المداخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة في أقصر وقت وأقل تكلفة (الخليفة زياد سعد، 2007 ص 34).

قام Spangler & Waldman (1989) ايضا بتطوير أي نموذج متكامل للوظيفة لكل شكل يركز على خصائص الفرد (مثل الخبرة والقدرة) والنتائج (مثل التغذية الراجعة والامن الوظيفي) وبيئة العمل الفورية (Arvey وMurphy 1998).

التعريف الاجرائي: هو محصلة جهود الفرد الموظف داخل بيئة عمله عند أدائه لواجبه الوظيفي.

6. عناصر الاداء الوظيفي :

عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي:

الموظف وكفاءته: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة في الاشراف والتوجيه.

العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة والنظام والالتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الانجاز والتحرر من الاخطاء. (عكاشة، 2008 ص 37)

البيئة التنظيمية ومكوناتها: تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في لاداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه ومورده ومركزه الاستراتيجي والاجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الحضارية، السياسية والقانونية (دره، 2003 ص 96).

7. محددات الاداء الوظيفي

نجد أن محددات الاداء تتوضح فيما يلي:

الجهد: يشير إلى الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لاداء مهمته فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لاداء العمل.

القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لاداء الوظيفة بحيث أن هذه القدرات تتغير وال تتبدل عبر فترة زمنية قصيرة.

إدراك الدور أو المهمة: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم لانشطة والسلطات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتوضيح هذا الاتجاه (سعيد، 1976، ص 76).

وللتوضيح أكثر يتم تقسيم محددات الأداء الوظيفي الى محددات داخلية وأخرى خارجية:

1-المحددات الداخلية:

1-1-الدافعية: تمثل عاملا هاما يتفاعل مع قدرات الفرد ليؤثر على سلوك الاداء الذي يبديه الفرد في العمل، وهي تمثل القوة التي تحرك وتستثير الفرد لكي يؤدي العمل، أي قوة الحماس أو الرغبة للقيام بمهام العمل وهذه القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد وفي درجة مثابرتة واستمراره في الاداء، وفي مدى تقديمه لافضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل .

والقول بأن الدافعية أو الرغبة في الاداء تتفاعل مع القدرات معناه ببساطة أن قوة الدافعية تحدد مدى استخدام الفرد لقدراته في أداء العمل مع افتراض أن هذا العمل يتطلب القدرات

التي يتمتع بها الفرد فبقدر ما تزيد الدافعية يزيد المستغل في تلك القدرات في الاداء،
وبقدر ما تقل الدافعية يقل المستغل من تلك القدرات .

1-2- القدرات: القدرة هي العامل الثاني الذي يتفاعل مع الدافعية في تحديد الاداء،
والقدرة هنا ليست متغيرا وحيدا يؤثر في كل مجالات الاداء، وانما هي عامل مركب من
متغيرات عديدة يتفاوت أثرها على الاداء بتفاوت طبيعة هذا الاداء ومتطلبات القدرات
اللازمة له.

ومن هناك كانت أهمية التعرف على أنواع القدرات ومجالاتها وعلاقتها بالاداء
ومتطلباته، ولما كانت الخبرات والممارسة وعوامل البيئة تلعب دورا هاما في تشكيل
القدرات الفطرية (الموروثة) وفي تنميتها، فيهمنا أيضا استعراض العوامل التي تحكم تنمية
قدرات الافراد أي تعلمهم والتي تحكم أيضا علاقة الخبرات المتعلقة بالممارسة والاداء،
وعملية التعلم لها أثر بالغ في صقل وتنمية القدرات والممارسة ويمكننا أن نميز بين
نوعين من القدرات لكل منها مكوناتها الخاصة وهي القدرات العقلية والقدرات غير
العقلية. (إبراهيم توهامي واخرون، 2013، ص ص 142، 141)

1-3- إدراك الدور: ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه
جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد هذا العامل، بمعنى أن أداء العامل يتحدد
بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث
يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة لمجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا
الفهم، وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته. (إبراهيم محمد المحاسنة، 2013، ص 114)

2- المحددات الخارجية:

يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الاداء
وتتمثل فيما يلي:

2-1- متطلبات العمل: وتتعمق بكل من الواجبات والمسؤوليات والادوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والاساليب والادوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

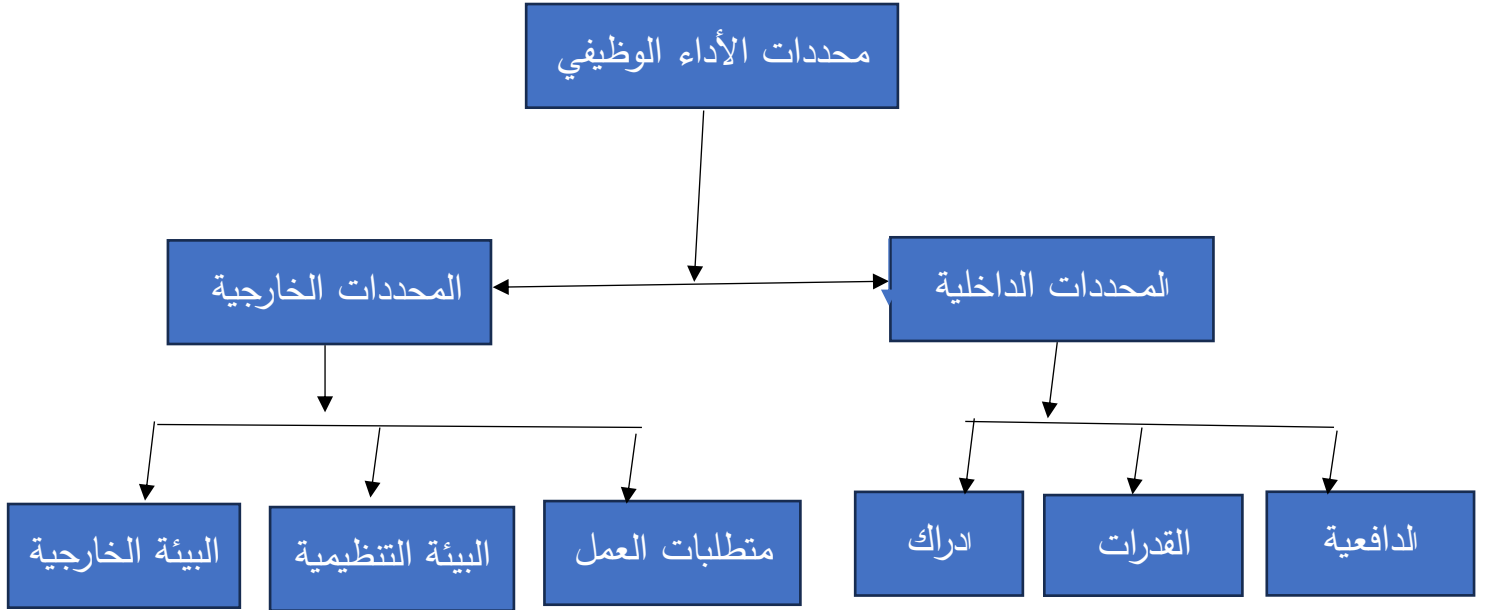
2-2- البيئة التنظيمية: وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الاشراف، توفر الموارد، الانظمة الادارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب. وجميع هذه العوامل غاية في الاهمية من حيث تحفيز أو تثبيت دافعية العامل وبالتالي جودة أدائه.

2-3- البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية، فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة والكفايات ويبدل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر إيجابا في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه، وقد يؤثر سلبا في دافعية بعض زملائه للعمل إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات، كما تلعب التحديات الاقتصادية إلى التأثير على الاداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من مؤسسة إلى أخرى تؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدهورها وإيجابيا في حالة ارتفاعها، وكذلك نتائج التي يحققها متعامل تجاري مثال في نتيجة المهارات والمعارف الوظيفية التي يملكها هذا المتعامل، إضافة إلى الجهود التي يبذلها والمنطقة التي يعمل بها مثال أو المنتجات التي يشرف عليها، قد تؤدي إلى زيادة المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها في المحيط الخارجي، حيث تتأثر كل متطلبات العمل والكفايات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو إيجابا ويصعب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف. (إبراهيم محمد المحاسنة، 2013، ص114-115)

ومنه نستخلص أنه حتى يتم تحقيق أداء متميز لابد من توفر كافة مكونات الاداء سواء كانت داخلية أو خارجية فهي كلمة لبعضها البعض، فمثلا تكون للأفراد دافعية وتكون لديهم قدرات كبيرة ولكنهم لا يدركون أدوارهم، فإن أدائهم لا يكون في المستوى المطلوب

ونفس الشيء في غياب أي مكون من المكونات السابقة، إضافة إلى أن المحددات الخارجية هي محدّدات خارجة عن سيطرة الفرد بحيث تؤثر على أدائه سواء بشكل سلبي أو إيجابي.

الشكل رقم 01: يوضح محدّدات الأداء الوظيفي.



المصدر: من اعداد الطالبتين.

8. أهمية تقييم الاداء الوظيفي:

أهمية تقييم الاداء الوظيفي: تتجلى أهمية تقييم الاداء في تحقيق النقاط الآتية :

- تخطيط الموارد البشرية: إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل كبير في تحديد مدى الحاجة المستقبلية للوارد في المنظمة وحاجاتها الفعلية للقوى البشرية وربط ذلك بتحديد السياسات التنظيمية بدأ باستقطاب الموارد البشرية الكفاءة واختيارها وتعبئتها وتدريبها وتطويرها واستثمارها بكل فاعلية

- تحسن الاداء وتطويره: إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الاداء وتطوره إذ أن عملية العاملين لديها بعدها تسعى لممارسة سبل التطور المناسبة في المجالات التي

يشعرون بالضعف التقييم تساعد الادارة العليا في المنظمة على معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الافراد فيها وهو ما يؤدي إلى تطويرها وتحسينها.

- اكتشاف الاحتياجات التدريبية وتحديد البرنامج التدريبي التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في المنظمة. وضع نظام عادل للمرتبات والحوافز والمكافآت: إذ أن قياس الاداء ي ساهم في اقتراح المكافآت.

- المالية المناسبة للعاملين: ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقييم الاداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز يعتمد على الجهد الفعلي المبذول من قبلهم. إنجاز عملية النقل والترقية: يكشف تقييم الاداء عن قدرات العاملين وبالتالي ترقيتهم إلى وظائف

- تتناسب مع كفاءاتهم العلمية وتنسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الاداء كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته (بوقطف، 2004 ص 73).

- معرفة معوقات ومشاكل العمل: يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الادارة العليا بمكامن الخلل والضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والاجراءات والتعليمات المطبقة في العمل ومعرفة الضعف في المعدات والاجهزة والآلات وبالتالي تمكن المؤسسة من إجراء التحسينات والتغيرات المطلوبة والتي يمكن أن تكون فردا فعالا في تحقيق انجاز العاملين بفاعلية وكفاءة عليا.

- تقييم المشرفين والمديرين: يساعد تقييم الاداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية-وتطور أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيههم (عكاشة، 2008 ص 37).

5. خصائص الاداء الوظيفي:

الاداء البشري للعمل هو العنصر الاساسي المحدد للانتاجية والمحرك لقوى الانتاج والكفاءة في المنشآت ويتمثل الاداء البشري في مجموع سلوكات وتصرفات العاملين. هذه السلوكات تتميز بجملة من الخواص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية:

- سلوك الاداء الانساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات...)...

- سلوك الاداء الانساني وسيلة نحو تحقيق هدف، فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته (لا يعمل الانسان حب في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل).

- سلوك الاداء الانساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب، ولكنه عمى أي حال ليس ثابت على منوال واحد.

- سلوك الاداء الانساني له سلوك اجتماعي في الاساس، بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة.

- سلوك الاداء الفردي قد يختلف عن سلوك الاداء في الجماعة، بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الانسان عن سلوك يفهمه لو كان منفردا.

- لكل سلوك أداء سبب أو أسباب، أي لو بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها. (إبراهيم توهامي واخرون، 2013، ص 140)

6. مستويات الاداء الوظيفي:

يشير "روبنسون" إلى أن هناك ثلاث مستويات للاداء الوظيفي وهي:

1- الاداء على المستوى التنظيمي:

التنظيم هو عبارة عن نظام كمي أو جزئي يحتاج إلى مجموعة من المدخلات ويقدم عددا من المخرجات لزبائنه، بحيث أنه يتكون من عدة عناصر وهي: السوق أو المستهلكين أو الزبائن، ملتقى الخدمة، إضافة إلى المصادر التي يحتاجها التنظيم للحصول على المخرجات

الضرورية لعمله وهي: رأس المال، التكنولوجيا، الموارد البشرية، التشريعات والوقت والبيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقيم التي يتأثر بها التنظيم، باعتبار التنظيم نظاما يجب أن يتكيف مع المتغيرات والمؤثرات الداخلية والخارجية.

ويتكون الاداء على المستوى التنظيمي من العناصر التالية:

-الاستراتيجية والاهداف: وتهتم بالزبائن أو الجهات التي ستقدم ليا الخدمات، إضافة إلى نوعية هذه السمع أو الخدمات وفي أي مستوى سيتم تحديد أسعارها ونوعيتها .

-الهيكل التنظيمي: حيث يركز التحميل هنا على مستوى كفاءة وفعالية هذا الهيكل، وكيفية تحديده وشكله وكل متطلباته الضرورية لتحقيق الأهداف، ومدى قدرته على خدمة العمليات التي تنتج السمع أو الخدمات .

-المقياس: وهو الاداة التي يمكن استخدامها بطريقة تخدم الاستراتيجية والاهداف.

- الادارة: وهنا يتم البحث في كيفية تسيير الادارة في مسارات واتجاهات، وكيف تكون عملية التصويب أو التصحيح .

2- الاداء على مستوى العمليات :بحيث يركز هذا المستوى على ضرورة التأكد من وجود العناصر التالية:

- التأكد من ضرورة وجود العمليات ومدى ضرورتها وأهميتها لتحقيق استراتيجيات المنظمة.

- أهداف العمليات بحيث يتم التأكد من توافق وتكامل تلك الاهداف مع أهداف المنظمة ككل.

- هيكله العمليات وهنا يتم التأكد من أن تصميم العمليات وهيكلتها موجهة لخدمة أهداف العمليات ومتطلباتها.

- قياس العمليات حيث يتم هنا التأكد من أن نظام إدارة العمليات كفاء وفعال، ويمكن من تحميل العمل وتصويب الانحرافات .

3- الاداء على مستوى الوظيفة :من المعروف والاكيد أن مخرجات أي تنظيم تأتي عن طريق العمليات، وأن هذه الاخيرة تدار وتؤدى بواسطة الافراد المنتظمين في العمل على شكل فرق أو جماعات أو وحدات بمختلف المستويات والتخصصات ومجالات العمل. أما من أهم العوامل التي تحدد مستوى فعالية الاداء على المستوى الوظيفي نجد:

- لابد من وجود الوظيفة ومدى ضرورتها لانتاج العملية أو المساهمة في إنتاج جزء من العملية.

- أهداف الوظيفة أو ما يعرف باسم الاختصاص العام للوظيفة، ومدى تناسبها مع أهداف العملية .

-القيام بتصميم الوظيفة إضافة إلى هيكلتها مما يسمح بتحقيق أداء كفاء وفعال ومتميز. (عقلة محمد المبيضين و أسامة محمد جرادات، 2001 ص42)

-قياس الوظيفة حيث يجرى التأكد من قياس الاداء الوظيفي.

- إدارة الوظيفة حيث يتم عن طريق مراقبة أداء الوظيفة والقيام بتحميلها، إضافة إلى تصحيح الانحرافات الموجودة في الاداء.

7. العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي:

يعد مدى قدرة وكفاءة الموظف في إنجاز الاعمال والمهام الموكلة له معيارا في تحديد أدائه مهما ، وبالتالي تقييم هذا الاداء بالمعيارى المعتمدة بمستوى امتياز أو جيد أو متوسط أو متدني، حيث تؤثر في هذا الاداء عوامل خارجية مثل جو العمل والعلاقات بني الموظفين، وكذا بينهم وبني رؤسائهم ومرؤوسيهم والخبرة المكتسبة، وكذلك مدى الرضا بالعمل وحجم الضغوط به، وأخرى داخلية مثل قدرات الموظفين وكفاءتهم و توجهاتهم، وتوجد عوامل أخرى منها .

أ. غياب الاهداف المحددة: من أهم العوامل المؤثرة على أداء الموظفين هو انعدام أو غياب المخططات الشمولية والتفصيلية، والاهداف الواضحة والمسطرة من طرف المؤسسة لتحقيقها بدقة وفق الزمن والكيفية والكمية والنوعية لكل وظيفة ومهمة وموظف، مما يحول دون

إمكانية محاسبة أو قياس مدى تحقيق وإنجاز كل موظف أو مسؤول أو قسم ما عن الاعمال والمهام والوظائف الموكلة له بالعقوبات أو الانجازات والمكافآت وبالتالي يتساوى الموظفون الاكفاء والكسلاء مما يسبب في تدني الاداء وانهايار المنظمة في أي وقت لغياب معيار تقييم الاداء .

ب. عدم المشاركة في الادارة: يعتبر من العوامل المساهمة في انخفاض الاداء الوظيفي لدى الموظفين وذلك نظرا في المستويات الدنيا ومس للفجوة التي تكون بين الموظفين وخصوصا مسؤوليهم، أو بين الإدارات المحلية والمركزية، مما يؤدي إلى شعورهم بالتهميش، وبالتالي المسؤولية اتجاه الوظيفة والمسؤول .

ج. مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا أو الاقتناع بالعمل أو الوظيفة مهم في جودة أداء الموظف أو العكس، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية فقط بل يتأثر بالحوافز المعنوية أيضا

د. التسبب الإداري: يعد من أهم العوامل المؤثرة في أداء العمل، فالتسبب الوظيفي ظاهرة إدارية خطيرة على أداء المؤسسات.

الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1) عرض ومناقشة النتائج

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى

2- عرض ومناقشة الفرضية الثانية

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

9. تعريف الاداء الوظيفي:

الاداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الاداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الاداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد (حسن راوية محمد، 1999، ص 21.)

الأداء هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة. وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج".

كما يعرف بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية". (إسماعيل محمداي، تقي الدين قادري، ميلود معزوزي، 2023، ص165)

قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الاداء (عاشور أحمد ضقر، 2005 ص ص 14-15).

جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المداخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة في أقصر وقت وأقل تكلفة (الخليفة زياد سعد، 2007 ص 34).

قام Spangler & Waldman (1989) أيضا بتطوير أي نموذج متكامل للوظيفة لكل شكل يركز على خصائص الفرد (مثل الخبرة والقدرة) والنتائج (مثل التغذية الراجعة والامن الوظيفي) وبيئة العمل الفورية (Arvey وMurphy 1998).

التعريف الاجرائي: هو محصلة جهود الفرد الموظف داخل بيئة عمله عند أدائه لواجبه الوظيفي.

10. عناصر الاداء الوظيفي :

عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي:

الموظف وكفاءته: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة في الإشراف والتوجيه.

العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة والنظام والالتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطاء. (عكاشة، 2008 ص 37)

البيئة التنظيمية ومكوناتها: تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه ومورده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الحضارية، السياسية والقانونية (دره، 2003 ص 96).

11. محددات الاداء الوظيفي

نجد أن محددات الاداء تتوضح فيما يلي:

الجهد: يشير إلى الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل.

القدرات :هي الخصائص الشخصية المستخدمة لاداء الوظيفة بحيث أن هذه القدرات تتغير وال تتبدل عبر فترة زمنية قصيرة.

إدراك الدور أو المهمة :يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم لانشطة والسلطات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتوضيح هذا الاتجاه (سعيد، 1976، ص 76).

وللتوضيح أكثر يتم تقسيم محددات الأداء الوظيفي الى محددات داخلية وأخرى خارجية:

1-المحددات الداخلية:

1-1-الدافعية: تمثل عاملا هاما يتفاعل مع قدرات الفرد ليؤثر على سلوك الاداء الذي يبديه الفرد في العمل، وهي تمثل القوة التي تحرك وتستثير الفرد لكي يؤدي العمل، أي قوة الحماس أو الرغبة للقيام بمهام العمل وهذه القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد وفي درجة مثابته واستمراره في الاداء، وفي مدى تقديمه لافضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل .

والقول بأن الدافعية أو الرغبة في الاداء تتفاعل مع القدرات معناه ببساطة أن قوة الدافعية تحدد مدى استخدام الفرد لقدراته في أداء العمل مع افتراض أن هذا العمل يتطلب القدرات التي يتمتع بها الفرد فبقدر ما تزيد الدافعية يزيد المستغل في تلك القدرات في الاداء، وبقدر ما تقل الدافعية يقل المستغل من تلك القدرات .

1-2-القدرات: القدرة هي العامل الثاني الذي يتفاعل مع الدافعية في تحديد الاداء، والقدرة هنا ليست متغيرا وحيدا يؤثر في كل مجالات الاداء، وانما هي عامل مركب من متغيرات عديدة يتفاوت أثرها على الاداء بتفاوت طبيعة هذا الاداء ومتطلبات القدرات اللازمة له.

ومن هناك كانت أهمية التعرف على أنواع القدرات ومجالاتها وعلاقتها بالاداء ومتطلباته، ولما كانت الخبرات والممارسة وعوامل البيئة تلعب دورا هاما في تشكيل القدرات الفطرية (الموروثة) وفي تنميتها، فيهمنا أيضا استعراض العوامل التي تحكم تنمية

قدرات الافراد أي تعلمهم والتي تحكم أيضا علاقة الخبرات المتعلقة بالممارسة والاداء، وعملية التعلم لها أثر بالغ في صقل وتنمية القدرات والممارسة ويمكننا أن نميز بين نوعين من القدرات لكل منها مكوناتها الخاصة وهي القدرات العقلية والقدرات غير العقلية. (إبراهيم توهامي واخرون، 2013، ص ص 141، 142)

1-3- إدراك الدور: ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد هذا العامل، بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة لمجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم، وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته. (إبراهيم محمد المحاسنة، 2013، ص 114)

2- المحددات الخارجية:

يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الاداء وتتمثل فيما يلي:

2-1- متطلبات العمل: وتتعمق بكل من الواجبات والمسؤوليات والادوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والاساليب والادوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

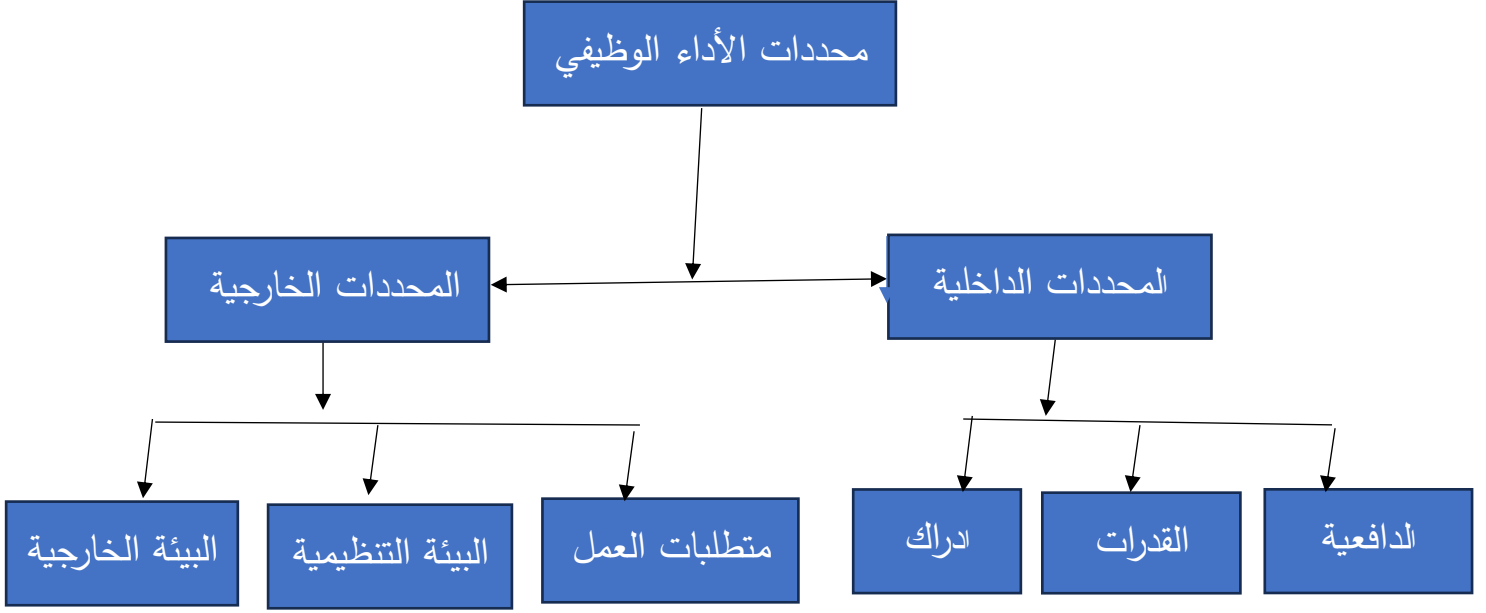
2-2- البيئة التنظيمية: وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الاشراف، توفر الموارد، الانظمة الادارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب. وجميع هذه العوامل غاية في الاهمية من حيث تحفيز أو تثبيت دافعية العامل وبالتالي جودة أدائه.

2-3- البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية، فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة والكفايات ويبذل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر إيجابا في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه، وقد يؤثر

سلبا في دافعية بعض زملائه للعمل إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات، كما تلعب التحديات الاقتصادية إلى التأثير على الاداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من مؤسسة إلى أخرى تؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدنيها وإيجابيا في حالة ارتفاعها، وكذلك نتائج التي يحققها متعامل تجاري مثال في نتيجة المهارات والمعارف الوظيفية التي يملكها هذا المتعامل، إضافة إلى الجهود التي يبذلها والمنطقة التي يعمل بها مثال أو المنتجات التي يشرف عليها، قد تؤدي إلى زيادة المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها في المحيط الخارجي، حيث تتأثر كل متطلبات العمل والكفايات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو إيجابا ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف. (إبراهيم محمد المحاسنة، 2013، ص114-115)

ومنه نستخلص أنه حتى يتم تحقيق أداء متميز لابد من توفر كافة مكونات الاداء سواء كانت داخلية أو خارجية فهي كلمة لبعضها البعض، فمثلا تكون للأفراد دافعية وتكون لديهم قدرات كبيرة ولكنهم لا يدركون أدوارهم، فإن أدائهم لا يكون في المستوى المطلوب ونفس الشيء في غياب أي مكون من المكونات السابقة، إضافة إلى أن المحددات الخارجية هي محددات خارجة عن سيطرة الفرد بحيث تؤثر على أدائه سواء بشكل سلبي أو إيجابي.

الشكل رقم 01: يوضح محددات الأداء الوظيفي.



المصدر: من اعداد الطالبتين.

12. أهمية تقييم الاداء الوظيفي:

أهمية تقييم الاداء الوظيفي: تتجلى أهمية تقييم الاداء في تحقيق النقاط الآتية :

- تخطيط الموارد البشرية: إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل كبير في تحديد مدى الحاجة المستقبلية للوارد في المنظمة وحاجاتها الفعلية للقوى البشرية وربط ذلك بتحديد السياسات التنظيمية بدأ باستقطاب الموارد البشرية الكفاءة واختيارها وتعبئتها وتدريبها وتطويرها واستثمارها بكل فاعلية

- تحسن الاداء وتطويره: إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الاداء وتطوره إذ أن عملية العاملين لديها بعدها تسعى لممارسة سبل التطور المناسبة في المجالات التي يشعرون بالضعف التقييم تساعد الادارة العليا في المنظمة على معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الافراد فيها وهو ما يؤدي إلى تطويرها وتحسينها.

- اكتشاف الاحتياجات التدريبية وتحديدّها: إن تقييم الاداء يعتبر من العوامل الاساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وتحديد البرنامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطور أداء العاملين في المنظمة. وضع نظام عادل للمرتبات والحوافز والمكافآت: إذ أن قياس الاداء ي ساهم في اقتراح المكافآت.

- المالية المناسبة للعاملين: ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقييم الاداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز يعتمد على الجهد الفعلي المبذول من قبلهم. إنجاز عملية النقل والترقية: يكشف تقييم الاداء عن قدرات العاملين وبالتالي ترقيتهم إلى وظائف

- تتناسب مع كفاءاتهم العلمية وتنسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الاداء كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته (بوقطف، 2004 ص 73).

- معرفة معوقات ومشاكل العمل: يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الادارة العليا بمكامن الخلل والضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والاجراءات والتعليمات المطبقة في العمل ومعرفة الضعف في المعدات والاجهزة والآلات وبالتالي تمكن المؤسسة من إجراء التحسينات والتغيرات المطلوبة والتي يمكن أن تكون فردا فعالا في تحقيق انجاز العاملين بفاعلية وكفاءة عليا.

- تقييم المشرفين والمديرين: يساعد تقييم الاداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطور أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيههم (عكاشة، 2008 ص 37).

5. خصائص الاداء الوظيفي:

الاداء البشري للعمل هو العنصر الاساسي المحدد للانتاجية والمحرك لقوى الانتاج والكفاءة في المنشآت ويتمثل الاداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين. هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخواص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية:

- سلوك الاداء الانساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات...)...

- سلوك الاداء الانساني وسيلة نحو تحقيق هدف، فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته (لا يعمل الانسان حب في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل).

-سلوك الاداء الانساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب، ولكنه عمى أي حال ليس ثابت على منوال واحد.

- سلوك الاداء الانساني له سلوك اجتماعي في الاساس، بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة.

- سلوك الاداء الفردي قد يختلف عن سلوك الاداء في الجماعة، بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الانسان عن سلوك يفهمه لو كان منفردا.

- لكل سلوك أداء سبب أو أسباب، أي لو بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها. (إبراهيم توهامي واخرون، 2013، ص 140)

6. مستويات الاداء الوظيفي:

يشير "روبنسون" إلى أن هناك ثلاث مستويات للاداء الوظيفي وهي:

1- الاداء على المستوى التنظيمي:

التنظيم هو عبارة عن نظام كمي أو جزئي يحتاج إلى مجموعة من المدخلات ويقدم عددا من المخرجات لزبائنه، بحيث أنه يتكون من عدة عناصر وهي: السوق أو المستهلكين أو الزبائن، ملتقى الخدمة، إضافة إلى المصادر التي يحتاجها التنظيم للحصول على المخرجات الضرورية لعمله وهي: رأس المال، التكنولوجيا، الموارد البشرية، التشريعات والوقت والبيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقيم التي يتأثر بها التنظيم، باعتبار التنظيم نظاما يجب أن يتكيف مع المتغيرات والمؤثرات الداخلية والخارجية.

ويتكون الاداء على المستوى التنظيمي من العناصر التالية:

-الاستراتيجية والاهداف: وتهتم بالزبائن أو الجهات التي ستقدم ليا الخدمات، إضافة إلى نوعية هذه السمع أو الخدمات وفي أي مستوى سيتم تحديد أسعارها ونوعيتها .

-الهيكل التنظيمي: حيث يركز التحميل هنا على مستوى كفاءة وفعالية هذا الهيكل، وكيفية تحديده وشكله وكل متطلباته الضرورية لتحقيق الأهداف، ومدى قدرته على خدمة العمليات التي تنتج السمع أو الخدمات .

-المقياس: وهو الاداة التي يمكن استخدامها بطريقة تخدم الاستراتيجية والاهداف.

- الادارة: وهنا يتم البحث في كيفية تسيير الادارة في مسارات واتجاهات، وكيف تكون عملية التصويب أو التصحيح .

2- الاداء على مستوى العمليات :بحيث يركز هذا المستوى على ضرورة التأكد من وجود العناصر التالية:

- التأكد من ضرورة وجود العمليات ومدى ضرورتها وأهميتها لتحقيق استراتيجيات المنظمة.

- أهداف العمليات بحيث يتم التأكد من توافق وتكامل تلك الاهداف مع أهداف المنظمة ككل.

- هيكله العمليات وهنا يتم التأكد من أن تصميم العمليات وهيكلتها موجهة لخدمة أهداف العمليات ومتطلباتها.

- قياس العمليات حيث يتم هنا التأكد من أن نظام إدارة العمليات كفاء وفعال، ويمكن من تحميل العمل وتصويب الانحرافات .

3- الاداء على مستوى الوظيفة :من المعروف والاكيد أن مخرجات أي تنظيم تأتي عن طريق العمليات، وأن هذه الاخيرة تدار وتؤدى بواسطة الافراد المنتظمين في العمل على شكل فرق أو جماعات أو وحدات بمختلف المستويات والتخصصات ومجالات العمل. أما من أهم العوامل التي تحدد مستوى فعالية الاداء على المستوى الوظيفي نجد:

- لابد من وجود الوظيفة ومدى ضرورتها لانتاج العملية أو المساهمة في إنتاج جزء من العملية.

- أهداف الوظيفة أو ما يعرف باسم الاختصاص العام للوظيفة، ومدى تناسبها مع أهداف العملية .

-القيام بتصميم الوظيفة إضافة إلى هيكلتها مما يسمح بتحقيق أداء كفاء وفعال ومتميز. (عقلة محمد المبيضين و أسامة محمد جرادات، 2001 ص42)

-قياس الوظيفة حيث يجرى التأكد من قياس الاداء الوظيفي.

- إدارة الوظيفة حيث يتم عن طريق مراقبة أداء الوظيفة والقيام بتحميلها، إضافة إلى تصحيح الانحرافات الموجودة في الاداء.

7. العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي:

يعد مدى قدرة وكفاءة الموظف في إنجاز الاعمال والمهام الموكلة له معيارا في تحديد أدائه مهما ، وبالتالي تقييم هذا الاداء بالمعيارى المعتمدة بمستوى امتياز أو جيد أو متوسط أو متدني، حيث تؤثر في هذا الاداء عوامل خارجية مثل جو العمل والعلاقات بني الموظفين، وكذا بينهم وبني رؤسائهم ومرؤوسيهم والخبرة المكتسبة، وكذلك مدى الرضا بالعمل وحجم الضغوط به، وأخرى داخلية مثل قدرات الموظفين وكفاءتهم و توجهاتهم، وتوجد عوامل أخرى منها .

أ. غياب الاهداف المحددة: من أهم العوامل المؤثرة على أداء الموظفين هو انعدام أو غياب المخططات الشمولية والتفصيلية، والاهداف الواضحة والمسطرة من طرف المؤسسة لتحقيقها بدقة وفق الزمن والكيفية والكمية والنوعية لكل وظيفة ومهمة وموظف، مما يحول دون إمكانية محاسبة أو قياس مدى تحقيق وإنجاز كل موظف أو مسؤول أو قسم ما عن الاعمال والمهام والوظائف الموكلة له بالعقوبات أو الانجازات والمكافآت وبالتالي يتساوى الموظفون الاكفاء والكسلاء مما يسبب في تدني الاداء وانهايار المنظمة في أي وقت لغياب معيار تقييم الاداء.

ب. عدم المشاركة في الإدارة: يعتبر من العوامل المساهمة في انخفاض الاداء الوظيفي لدى الموظفين وذلك نظرا في المستويات الدنيا ومس للفجوة التي تكون بين الموظفين وخصوصا مسؤوليهم، أو بين الإدارات المحلية والمركزية، مما يؤدي إلى شعورهم بالتهميش، وبالتالي المسؤولية اتجاه الوظيفة والمسؤول .

ج. مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا أو الاقتناع بالعمل أو الوظيفة مهم في جودة أداء الموظف أو العكس، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية فقط بل يتأثر بالحوافز المعنوية أيضا

د. التسبب الإداري: يعد من أهم العوامل المؤثرة في أداء العمل، فالتسبب الوظيفي ظاهرة إدارية خطيرة على أداء المؤسسات.

1 - منهج الدراسة:

إن الدّراسة الميدانية لكل بحث تتطلب إتباع منهج معين ، لذا نجد أنّ هناك العديد من المناهج المختلفة، بحكم اختلاف مواضيع البحث والزاوية التي ينظر إليها الباحثون للموضوع، فكل باحث يتبنى المنهج الذي يتوافق وطبيعة موضوعه، بما أن هدفنا من الدراسة هو الكشف عن الطموح وعلاقته بالأداء الوظيفي ، اعتمدنا في دراستنا هاته على "المنهج الوصفي الارتباطي" كونه الأنسب لموضوع الدراسة، ولأنها أيضا بصدد دراسة المتغيرات كما هي في الواقع وفي وقتها الحاضر، ويمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه: "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة أو تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على

أشكال (دويدري، 2000، ص183)

2- حدود المكانية والزمانية للدراسة:

لكل دراسة إطار مكاني وزماني، ويتمثل مكان وزمن إجراء دراستنا فيما يلي:

2-1- الحدود المكانية:

يتطلب البحث عملا ميدانيا بهدف اختبار الفرضيات المصاغة، وعليه فقد أجرت دراستنا في الشركة الوطنية سوناطراك.

2-2- الحدود الزمانية :

قمت بتوزيع أداة بحثنا المتمثلة في استبيان الطموح وعلاقته بالأداء الوظيفي على أفراد عينة الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 2024/04/01 الى 2024 /04/11.

3- الدراسة الاستطلاعية:

وبناء على ذلك، فقبل المباشرة في إجراءات الدّراسة الأساسية، قمنا بدراسة استطلاعية وذلك بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف.

3-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التّعرف على مختلف الطّروف التي يمكن أن ترافق عملية التّطبيق من جهة، ولتفادي بعض العراقيل والمشكلات التي قد تواجهنا من جهة أخرى.

- التأكد من مدى ملاءمة أداة الدراسة التي تم اختيارها مع عينة الدراسة ومدى تغطيتها لأهداف البحث وموضوعه.

- التحقق من صدق وثبات الاستبيان على العينة الاستطلاعية، وذلك قبل استخدامهما وتطبيقه على عينة الدراسة الفعلية.

وكان عدد افراد عينة الدراسة الاستطلاعية (30) فرد مثلوا أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية الذين اخترناهم.

3-2 نتائج الدراسة الاستطلاعية: توصلت إلى ما يلي:

- حساب صدق الاستبيان حيث اعتمدت على الصدق التمييزي بأسلوب المقارنة الطرفية.

- بالنسبة لثبات الاستبيان فقد اعتمدنا على ثبات الاتساق الداخلي عن طريق معادلة: الفاكرونباخ وكذا التجزئة النصفية.

وللإشارة فقد كانت جميع القيم مقبولة، وعليه فبعد التأكد من مناسبة الاستبيان وحساب

صدقه وثباته، أصبح بإمكاننا الانتقال إلى الدراسة الأساسية.

4- أدوات جمع البيانات:

4-2 وصف الاستبيان:

تم اعتماد استبيان والذي احتوى على:

والذي يضمن في داخله المتغيرات الشخصية والوظيفية: الجنس والاقدمية الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي.

ويشمل موضوع الدراسة الاول " الطموح " في شكل عبارات مضبوطة ومغلقة (18) عبارة.

ويشمل موضوع الدراسة الثاني " الأداء الوظيفي " في شكل عبارات مضبوطة ومغلقة (18) عبارة.

4-3 طريقة التصحيح:

يصحح الاستبيان بوضع علامة X امام البند الذي يتناسب والفرد المستجيب حيث يتكون الاستبيان من 36 بند بالبدائل التالية:
غير موافق وتعطى 1، محايد وتعطى درجة 2، موافق وتعطى درجة 3.

5- الخصائص السيكومترية لأداة جمع البيانات:

5-1- صدق الأداة:

* الصدق التمييزي " المقارنة الطرفية":

حيث تم ترتيب درجات أفراد العينة على المقياس في توزيع تنازلي ثم تم سحب 27% من طرفي التوزيع، لنتحصل على (10) فردا من طرفي التوزيع، بمعنى صارت لدينا عينتان متطرفتان متساويتان، عدد أفراد كل مجموعة يساوي (10) أفراد تسمى إحداهما العينة العليا، والأخرى العينة الدنيا. بعدها تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة، ثم حساب قيمة "ت" لدلالة الفروق بين المجموعتين المتطرفتين والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (01) يوضح دلالة الفروق بين متوسطي العينة العليا والعينة الدنيا

في الاستبيان الطموح.

الدلالة	قيمة "sig"	العينة الدنيا ن=9		العينة العليا ن=9		العينة
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دالة عند مستوى (0.05=α)	0.030	13.70219	93.000	1.1666	106.888	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

يتبين من الجدول رقم (01) أن قيمة اختبار "ت" لدلالة الفرق بين متوسطي المجموعتين العليا والدنيا دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha=0.05)$ ، مما يشير إلى أن للأداة القدرة على التمييز بين المجموعتين المتطرفتين، مما يدل على صدق الاداة.

3-5 ثبات الأداة: تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام ما يلي:

- طريقة ألفا كرونباخ: تم إيجاد درجة ثبات الاداة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach).

الجدول رقم (02): يبين نتائج ثبات أداة الطموح

استبيان	العينة	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
محور الطموح	30	18	0.813
محور الأداء الوظيفي	30	18	0.890
الاستبيان الكلي	30	36	0.919

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

يتبين من خلال الجدول رقم (02) أن قيمة ألفا كرونباخ للمحو الكلي (0.919) وهي قيمة ممتازة وتدل على ثبات الأداة، حيث جاء معامل الثبات عالي لكل من المحورين محور الطموح (0.813) ومحور الأداء الوظيفي (0.890).

- الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

وتقوم هذه الطريقة على تقسم الاستبيان إلى نصفين ثم حساب معامل الارتباط بين النصفين وكذا معادلة تصحيح الطول لـ سبيرمان براون أو حوثمان وذلك حسب تساوي التباينات مع عدمه.

جدول رقم (03): يبين معامل ثبات الاستبيان باستخدام التجزئة النصفية.

عدد البنود	معامل الارتباط بيرسون	سبيرمان براون	جوثمان
36	0.918	0.957	0.956

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أنّ معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية تساوي (0.918) وبعد تصحيح الطول تم الحصول على (0.957) وهي قيمة ممتازة جدا، وتشير إلى تمتع الاستبيان بثبات عال.

6- عينة الدراسة:

العينة هي جزء من المجتمع الأصلي 105 عامل يحاول فيها الباحث اختيارها لكي تكون ممثلة للمجتمع الأصلي أو الإحصائي قدر الإمكان، حيث الغرض من الحصول عليها تجربة أدوات جمع البيانات عليها حيث يفترض تحديد خصائص هذه العينة الأولية أو الاستطلاع كالجنس والمستوى التعليمي، والعمر.

- كانت عينة الدراسة "عينة قصدية" وحجمها (30) فردا من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة.

6-1 خصائص عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة في البحث الحالي بحيث تحقق الشروط التالية:

- الجنس: تمسّ الدراسة الذكور والإناث.
 - الإقضية في العمل: اقل من 5 سنوات - من 5 الى 10 سنوات - أكثر من 10 سنوات.
 - الحالة الاجتماعية: متزوج - مطلق - أرمل.
 - المستوى التعليمي: ابتدائي -متوسط - ثانوي - جامعي - دراسات عليا.
- * الجنس:

الجدول رقم (04) يمثل خصائص العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
80	24	ذكور
20	6	إناث
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن نسبة الاناث (20%) أقل من نسبة الذكور (80%). وهو امر متوقع بسبب طبيعة عمل مؤسسة سوناطراك والتزامات الموظف خارج العمل.
* الاقدمية في العمل:

الجدول رقم (05) يمثل خصائص العينة حسب الاقدمية في العمل

الاقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	7	23.3%
5-10 سنوات	13	43.3%
أكثر من 10 سنة	10	33.4%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

من خلال الجدول رقم 05 يمكننا القول ان دراستنا بين يدي افراد عينة يتمتعون بالخبرة حيث جاءت النتائج ب 43.3% من ذو خبرة ما بين 5-10 سنة يليها 33.4% من لديهم اقدمية اكثر من 10 سنوات وأخيرا 23.3% فقط لمن لديهم خبرة اقل من 5 سنوات.
* الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (06) يمثل خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	26	86.7%
مطلق	2	6.7%
أرمل	2	6.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) والذي يمثل خصائص العين حسب الحالة الاجتماعية ان اغلب افراد العينة في حالة اجتماعية "متزوج" بنسبة %86.7 بينما تتوزع النسبة الباقية مناصفة بين الحالتين الاجتماعيتين مطلق وارمل بنسبة %6.7 لكل منهما.

* المستوى التعليمي:

الجدول رقم (07) يمثل خصائص العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%3.3	1	ابتدائي
00%	0	متوسط
%30	9	ثانوي
%53.3	16	جامعي
13.3%	4	دراسات عليا
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

من خلال الجدول رقم 07 نلاحظ ان افراد العينة توزعوا حسب المستوى التعليمي لهم حيث جاءت النتائج ب %53.3 "جامعي" و %30 "ثانوي" بينما %13.3 فقط هم خريجي دراسات عليا, كما نجد نسبة %3.3 من لديهم مستوى تعليمي "ابتدائي" وسط غياب أي نسبة لخيار "المتوسط".

7- الأساليب الإحصائية المستعملة:

بعد جمع البيانات، تم فرزها وتفرغها في جداول قصد معالجتها إحصائياً باستعمال برنامج (22Spss) المتضمن للعديد من الإجراءات الإحصائية الشائعة، وقد مكّنا البرنامج من تحليل بيانات الدراسة بالأدوات الإحصائية التالية:

- اختبار "T" للفروق لعينتين مستقلتين: الصدق التمييزي.

- الفاكورونباخ: الثبات

- معامل ارتباط بيرسون

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- التكرارات.
- النسب المئوية.

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى: وتنص هذه الفرضية على ما يلي:
- توجد علاقة دالة احصائيا بين مستوى الطموح والأداء الوظيفي لدى العينة.

1-1 عرض نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم (08) اختبار الارتباط باستعمال معامل بيرسون

المتغير	الأداء الوظيفي
الطموح	0.814**

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

**ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.01

* ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.05

من خلال الجدول يظهر لنا أن محاور المتغيرين لهما قيمة دالة إحصائيا مما يعني وجود علاقة بين (الطموح والأداء الوظيفي).

1-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

جاءت نتائج اختبار العلاقة بين المتغير دالة احصائيا ب (0.814**) مما يعني وجود علاقة طردية عالية بين (الطموح والأداء الوظيفي) حيث يتوقع انه كلما يزيد الطموح يزيد الأداء الوظيفي والعكس صحيح في حالة انخفاض الطموح ينخفض الأداء الوظيفي.

• وبالتالي يمكننا القول ان فرضية الدراسة الأولى قد تحققت في وجود علاقة دالة

احصائيا بين الطموح والأداء الوظيفي.

2- عرض ومناقشة الفرضية الثانية: وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

- يوجد مستوى من الأداء الوظيفي لدى افراد العينة

• حساب المتوسط الفرضي

المتوسط الفرضي = عدد بنود الفقرات * متوسط المقياس والذي يساوي اثنين (سلم ثلاثي)

المتوسط الفرضي = 18 * 2 = 36

1-2 عرض نتائج الفرضية الثانية :

جدول رقم (10) يوضح نتائج الفرضية الثالثة قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية

لاستجابات عينة الدراسة

الأداء الوظيفي	متوسط الفرضي	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	الفرق بين المتوسطين	T	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القرار
	36	5.3154	50.7667	14.7666	15.216	0.000	29	0.05

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

3-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

بعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء الوظيفي ومقارنته بالمتوسط

الفرضي تبين ان متوسط درجات أفراد مجتمع البحث في الأداء الوظيفي بلغ (50.7667)

درجة وانحراف معياري قدره (5.3154) درجة وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي

المتحقق (المحسوب) والمتوسط الفرضي البالغ (36) درجة حيث ان الفرق بين المتوسطين

بلغ (14.7666) درجة وباستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة احصائية في المعالجة

يبين ان الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي وما يؤكد ذلك هو قيمة

(t) التي بلغت (15.216) وهي دالة احصائيا والقيمة الاحتمالية (0.000) وهي اقل من

مستوى دلالة 0.05 وهذا يعني ان وجود مستوى عالي من الأداء الوظيفي.

• وبالتالي يمكننا القول ان فرضية الدراسة الثانية قد تحققت في وجود مستوى من الأداء

الوظيفي

- عرض ومناقشة الفرضية الثالثة: وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

- مستوى من الطموح لدى افراد العينة

• حساب المتوسط الفرضي

المتوسط الفرضي = عدد بنوك الفقرات * متوسط المقياس والذي يساوي اثنين (سلم ثلاثي)

$$\text{المتوسط الفرضي} = 18 * 2 = 36$$

1-2 عرض نتائج الفرضية الثالثة :

جدول رقم (09) يوضح نتائج الفرضية الثانية قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية

لاستجابات عينة الدراسة

القرار	درجة الحرية	مستوى الدلالة	T	الفرق بين المتوسطين	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط ط الف رضي	الطموح
0.05	29	0.00	17.932	14.5333	50.533	4.4391	36	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss22

2-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثاني:

بعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للطموح ومقارنته بالمتوسط الفرضي تبين

ان متوسط درجات أفراد مجتمع البحث في الطموح بلغ (50.533)

درجة وانحراف معياري قدره (4.4391) درجة وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي

المتحقق (المحسوب) والمتوسط الفرضي البالغ (36) درجة حيث ان الفرق بين المتوسطين

بلغ (14.5333) درجة وباستخدام الاختبار التثائي لعينة واحدة وسيلة احصائية في المعالجة

يبين ان الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي وما يؤكد ذلك هو قيمة

(t) التي بلغت (17.932) وهي دالة احصائيا والقيمة الاحتمالية (0.000) وهي اقل من

مستوى دلالة 0.05 وهذا يعني ان وجود مستوى من الطموح.

• وبالتالي يمكننا القول ان فرضية الدراسة الثالثة قد تحققت في وجود مستوى من

الطموح.

يلعب مستوى الطموح دورا هاما في تحقيق الجودة في حياة الفرد والجماعة على السواء إذ يعمل بمثابة حافز يدفع الفرد للقيام بسلوكيات معينة ، فلكل منا طموح معين يضعه أمامه ويجتهد في تحقيقه وقد ينجح أو يفشل في ذلك فهذا يعتمد على مدى كفاءته وقدراته وتقديره لذاته وتبعا لخبرات النجاح أو الفشل التي اكتسبها الانسان من أنماط التفاعل الدينامي بينه وبين واقع حياته، يعتبر الطموح عاملا حاسما في تحفيز الافراد لتحقيق النجاح في مجال عملهم، عندما يكون الشخص طموحا، يكون لديه رغبة قوية في تحقيق لأهدافه وتطوير مهاراته، يمكن ان يدفع الطموح الفرد لتحدي نفسه والسعي نحو التحقيق، مما يؤدي في النهاية الى تحسين أدائه الوظيفي، بالإضافة الى ذلك، الأشخاص الطموحين غالبا ما يكونون مبادرين وبيحثون عي فرص للنمو والتطوير، مما يعزز تميزهم في بيئة العمل، يمكن القول ان الطموح له تأثير كبير على الأداء الوظيفي، ويعتبر دافعا قويا لتحقيق النجاح والتفوق في مجال العمل.

وعليه حاولنا من خلال هذه الدراسة مناقشة وضوح مستوى الطموح وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، والذي تم تطبيقه بشركة سونطراك DML ، وتأسيسا على المعطيات والمعلومات التي تم التطرق اليها في الجانب النظري والبيانات والاحصائيات التي تم الحصول عليها من ميدان الدراسة، وبعد اتباع كل الخطوات البحثية من تفرغ البيانات وتكميمها تم التأكد من صدق الفرضيات والتي تجسدت في ثلاث فرضيات جزئية وهي:

- نعم توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين مستوى الطموح والأداء الوظيفي.
- مستوى معتدل من الطموح لدى عينة الدراسة.
- مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

وعليه من خلال صحة هذه الفرضيات نستخلص ان لمستوى الطموح دور في تحسين الاداء الوظيفي للعاملين.

وأخيرا نتمنى ان تكون دراستنا المتواضعة هذه منطلق لعرض وجهات نظر جديدة اكثر شمولية ، تغني البحث العلمي عامة وتثير علم الاجتماع التنظيم والعمل خاصة.

التوصيات والاقتراحات:

- يمكن للمنظمات الاستفادة من الطموح من خلال:
 - دعم الطموح في مكان العمل.
 - تحديد الأهداف.
 - توفير فرص التطوير.
 - الاعتراف والاشادة.
 - توفير فرص التقدم.
 - خلق بيئة العمل داعمة.
 - توظيف الموظفين الطموح.
 - خلق بيئة عمل تنافسية.
 - مكافأة الموظفين على إنجازاتهم.

وعليه يمكن القول ان الطموح عامل مهم يساهم في تحقيق النجاح في العمل والحياة من خلال دعم الطموح في مكان العمل، ويمكن للمنظمات الاستفادة من فوائد الجديدة، بما في ذلك زيادة الإنتاجية والابتكار والأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

قائمة المراجع:

1. الكتب:

1. ابراهيم محمد المحاسنة، 2013، " إدارة وتقييم الاداء الوظيفي (بين النظرية والتطبيق)"، دار جريز للنشر والتوزيع، ط1، الاردن.
2. ابراهيم، مروان عبد المجيد، 2000، " أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
3. إبراهيم توهامي وآخرون، 2013، " قضايا سوسيو تنظيمية" ، دار البدر الساطع للطباعة والنشر، ط1، الجزائر.
4. أحمد عزت، راجح، 1976، " أصول علم النفس"، دار المعارف، مصر.
5. بن مرسللي أحمد، 2005، " مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
6. حسن رواية، 1999، " إدارة الموارد البشرية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
7. الدليمي، طارق عبد أحمد، 2013، "الاتجاهات الحديثة في الدارة التربوية والمدرسية"، ط 1، مركز ديونو لتعليم الفكر، الاردن.
8. دويدري، رجاء وحيد، 2000، " البحث العلمي وأساسياته النظرية وممارساته العملية"، ط1، درا الفكر، دمشق/ سوريا.
9. رمزية، الغريب، 1990، " التعلم دراسة نفسية تفسيرية توجيهية"، مكتبة الانجلو المصرية. القاهرة. مصر.
10. سعيد محمد سلطان، 1976، " إدارة الموارد البشرية، ط1، الدار الجامعة للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.
11. طه، فرج 2005، " موسوعة علما لنفس"، دار مدبولي للطباعة والنشر، ط1، القاهرة ،.

12. عبد الرحمن، العيسوي ، 2004، " الوجيز في علم النفس العام والقدرات العقلية"، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر.
13. عقلة محمد المبيضين و أسامة محمد جرادات: ،2001 التدريب الاداري الموجه بالاداء، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر.
14. كاميليا، عبد الفتاح1984، " مستوى الطموح والشخصية"، دار النهضة العربية، بيروت،.
15. الكناني، ممدوح والكندري، أحمد وجابر، عيسى والموسوي، حسن، 2002، " المدخل إلى علم النفس " ، ط2 ، مكتبة الفالح للنشر و التوزيع، دولة الإمارات العربية المتحدة.
16. محمد، معوض وعبد العظيم، سيد، 2005، "مقياس مستوى الطموح"، مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة، مصر.
17. المهالي، عبد الله ، 1988، " أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته" ، بنغازي، ليبيا، منشورات جامعة قاريونس.

1. المذكرات:

1. إبراهيم، قشقوش. (1985). التطلع بين الشباب الجامعي في علاقته بمفهوم الذات. رسالة دكتوراه. كلية التربية. جامعة عين شمس.
2. أسعد أحمد محمد عكاشة، " اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي"، دراسة تطبيقية على الاتصالات في فلسطين، 2008، رسالة ماجستير ، تخصص إدارة اعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
3. جويده، احمد، 2015، " علاقة مستوى الطموح لتحصيل الدراسي لدى التلاميذ المتمدرسين بمركز التعليم والتكوين عن بعد"، رسالة ماجستير في العلوم التربوية غير منشورة، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر.
4. درة عبد الباري إبراهيم، 2003، "تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، مصر .
5. رسول، خليل إبراهيم ، " قياس مستوى الطموح لدى طلبة المرحلة الإعدادية وعلاقته ببعض المتغيرات"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة بغداد، 1984.

6. زياد سعيد الخليفة، " الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الاداء"، دراسة مسحية على ضباط كمية القيادة والاركان للقوات المسحية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم ، الامنية السعودية، 2007 .
7. صقر عاشور أمحد، "السلوك الانساني في المنظمات" ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 2000.
8. عبو فريال، و بوزوار مريم، " مستوى الطموح وعلاقته بالفاعلية الذاتية لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي المتفوقين دراسيا"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية ، تخصص علم النفس التربوي، جامعة مولود معمور، تيزي وزو، 2018-2019.
9. علاء سمير موسى القطناني،" الحاجات النفسية ومفهوم الذات وعلاقتها بمستوى الطموح لدى طلبة جامعة الأزهر بغزة في ضوء نظرية محددات الذات"، رسالة ماجستير، كلية التربية. جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2011.
10. علي عبد ربه شعبان،" الخجل وعلاقته بتقدير الذات مستوى الطموح لدى المعاقين بصريا"، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.
11. غريب حسين ،" المنهجية المطبقة في الدراسات النفسية و الإجتماعية موجه لطلبة التدرج والدراسات العليا للإعاد المذكرات " ، ط1، دار الضحى لنشر والإشهار، الجلفة، الجزائر، 2016.
12. فاطمة، ميسة وفضيلة، ميسة،" الرضا عن التخصص الدراسي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الطالب الجامعي"، رسالة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر، 2014.
13. محمد، يوسف،" دراسة ميدانية في علاقة الاتجاهات الوالدية في التنشئة الاجتماعية بمستوى طموح الأبناء في ضوء المستوى الاقتصادي الاجتماعي"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، مصر، 1980.

ii. المجالات:

1. إسماعيل محمادي، تقي الدين قادري، ميلود معزوزي ، "الرضا الوظيفي وعلاقة بالأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية لعمال شركة الغاز ورقلة"، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 09 (العدد 01)، الجزائر :جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2023.
2. أيمن عواد، غريب وعدنان عبد السلام، العضائيلة، " المناخ الجامعي وعلاقته بدافعية الانجاز ومستوى الطموح لدى طلبة الجامعات الأردنية"، مجلة الثقافة والتنمية، العدد السابع والثلاثون، الأردن، 2010.
3. حسان بعايري ومصباح جلاب، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 6، العدد 02، 2022.
4. عبيد جبر، حسين، " المناخ الدراسي وعلاقته بمستوى الطموح لدى طلبة كلية الفنون الجميلة ". مجلة مركز بابل للدراسات الحضارية والتاريخية. الجلد (2) العدد (2) كانون أول، 2012.
5. غالب بن محمد، علي المشيخي، " قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح لدى عينة من جامعة الطائف"، جامعة أم القرى، 2009.
6. كحيلة، ريم وصبييرة، فؤاد ويونس، أحمد ، " دراسة لمستوى الطموح في ضوء بعض المتغيرات لدى عينة من طالب الثالث ثانوي في مدينة الاذقية"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 36(6)، 2014.
7. محمد الحسن، سالم هبة الله وكبشور كوكو قمبيل وعمر هارون الخليفة، " علاقة دافعية الإنجاز بوضع الضبط ومستوى الطموح والتحصيل الدراسي لدى طلاب مؤسسات التعليم العالي بالسودان"، الدولة العربية لتطوير التفوق، المجلد (3) العدد (4)، السودان، 2012.
8. نظيمة، أحمد سرحان، " العلاقة بين مستوي الطموح والرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين"، مجلة علم النفس، العدد 28 ، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، مصر ، 1993.

المراجع الأجنبية:

1. Arvey, R. D., & Murphy, K. R. (1998). « Performance Evaluation in Work Settings ». Annual Review of Psychology 49(1).