



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

الفعالية الذاتية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال
المؤسسة الإستشفائية كسال بوصيد ببرج لغدير
ولاية برج بوعريريج

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذ:

د. محمد الأزهر بلقاسمي

إعداد الطالبة:

بن خياط صليحة

الموسم الجامعي: 2020/2019

شكر وتقدير

احمد الله و اشكره على توفيقه وإحسانه وعلى ما من به علينا بفضلته لإتمام هذا البحث المتواضع.

كما لا أنسى من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد وما التوفيق إلا بالله

اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أبي

إلى الروح التي كانت بها روحي

إلى الاسم الذي احمله في دمي

إلى من احسن إلينا في الدنيا و نرجو من الله ان يحسن إليه في الآخرة

رحمك الله

أمي

إلى النور و الضياء

إلى طهر الحياة و طريقي المختصر إلى الجنة

أدامك الله

عائلتي

إلى نجوم بيتنا إخواني و أخواتي

"محمد عبد الوهاب، فضيلة، اسماعيل، فواز، فاطمة الزهرة، حنان، عبد السلام، مريم، سمية."

حفظكم الله من كل سوء

خالي محمد و زوجته فتيحة و أبناءه محمد الأمين، ندى الريحان، أشواق

إلى من شاركني دربي و أصبحن رفيقات عمري و حبيبات قلبي

إلى من جمعتنا الباهية

أخواتي صديقاتي

"مريم، نجلاء، الريح، ابتسام، كافية، مروة، رانيا، بسمة 1، بسمة 2، آمال، هاجر، أسماء، يامنة."

أسعدكن الله ووفق خطاكن ورزقكن من جميل فضله وواسع عطائه

إلى زملائي "اسماعيل، الصالح، وليد"

ملخص الدراسة:

• باللغة العربية:

تتمحور هذه الدراسة حول العلاقة بين الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي من خلال طرح

التساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال

بوصيد" برج الغدير_برج بوعريريج_؟

تبنت الدراسة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

توجد علاقة بين الفعالية الذاتية و الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاستشفائية "كسال

بوصيد".

الفرضيات الجزئية:

الفرضية الجزئية الأولى:

_ توجد علاقة بين المبادرة والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال

بوصيد".

الفرضية الجزئية الثانية:

_ توجد علاقة بين المثابرة والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوصيد".

الفرضية الجزئية الثالثة:

_ توجد علاقة بين قدر الفعالية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوسيد".

الفرضية الجزئية الرابعة:

_ توجد علاقة بين المجهود والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوسيد".

تهدف دراستنا إلى معرفة العلاقة بين الفعالية الذاتية و الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوسيد"، وقد تكون مجتمع الدراسة من 126 عامل، ولقد اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي المناسب لهذه الدراسة، أما الأداة المستخدمة لجمع المعلومات هي مقياس الفعالية الذاتية ومقياس الأداء الوظيفي.

Summary of the study in English:

This study focuses on the relationship between self-efficacy and job performance by asking the following question:

Is there a relationship between self-efficacy and job performance among the workers of the hospital institution "Kassal Boussid", Al-Ghadeer Tower – Bou Areridj tower?

The study adopted the following hypotheses:

General hypothesis:

There is a relationship between self-efficacy and job performance of the workers of the hospital “Kassal Boussid” hospital.

Partial hypotheses:

The first partial hypothesis:

_There is a relationship between the initiative and the job performance of the workers of the hospital “Kassal Boussid” hospital.

The second partial hypothesis:

_There is a relationship between perseverance and job performance of the workers of the hospital “Kassal Boussid” hospital.

The third partial hypothesis:

_There is a relationship between the level of effectiveness and the job performance of the workers of the hospital “Kassal Boussid” hospital.

Fourth partial hypothesis:

_There is a relationship between effort and job performance of the workers of the hospital “Kassal Boussid” hospital.

Our study aims to find out the relationship between self-efficacy and job performance among the workers of the hospital institution "Kassal Boussid". The study population may consist of 126 workers. In this study, I relied on the descriptive correlational approach appropriate for this study. The tool used to collect information is a measure of self-efficacy. And a measure of job performance.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير .
	الإهداء .
	الملخص .
	فهرس المحتويات .
	فهرس الأشكال .
	فهرس الجداول .
	فهرس الملاحق .
أ، ب	مقدمة .
	الجانب النظري للدراسة
	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة
05	1- إشكالية الدراسة .
06	2- تساؤلات الدراسة .
07	3- فرضيات الدراسة .
07	4- أهمية الدراسة .
07	5- أهداف الدراسة .
08	6- أسباب اختيار موضوع الدراسة .
08	7- تحديد المفاهيم الإجرائية .
09	8_ الدراسات السابقة .
	الفصل الثاني:الفعالية الذاتية
15	تمهيد
16	1- مفهوم الفعالية الذاتية .
17	2- نظرية الفعالية الذاتية لـ"ألبرت باندورا" .

18	3_ توقعات الفعالية الذاتية.
20	4_ أنواع الفعالية الذاتية.
21	5_ أبعاد الفعالية الذاتية.
24	6_ مصادر الفعالية الذاتية.
25	7_ أهمية الفعالية الذاتية.
26	8_ خصائص الفعالية الذاتية.
29	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
30	تمهيد
28	1- مفهوم الأداء الوظيفي.
29	2- أهمية الأداء الوظيفي.
29	3- أبعاد الأداء الوظيفي.
30	4- عناصر الأداء الوظيفي
30	5- محددات الأداء الوظيفي.
	6- خطوات تحديد معدلات الأداء وخصائصه.
31	7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
33	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي للدراسة	
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة	
36	تمهيد
37	1- حدود الدراسة.
38	2- المنهج الدراسة.
39	3- مجتمع وعينة الدراسة.
39	4- أدوات جمع البيانات.
44	5- الأساليب الإحصائية.
45	خلاصة الفصل.

46	خاتمة.
49	قائمة المصادر والمراجع .
الملاحق	

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
20	شكل يبين أبعاد الفعالية الذاتية لـ"ألبرت باندورا".	01

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
41	يوضح صدق الاتساق الداخلي لبنود مقياس الفعالية الذاتية	01

فهرس الملاحق

الرقم	الملحق
01	مقياس الفعالية الذاتية .
02	مقياس الأداء الوظيفي.

مقدمة

مقدمة:

يحتاج كل منا في هذه الحياة إلى الدافع من أجل مواصلة مسيرته الحياتية بكل حيوية و قدرة على الانجاز والتحدي حتى يصل إلى ما يريد بكل ثقة و اقتدار، ويحقق نجاحا متميزا في حياته سواء في التحصيل الدراسي أو الإنتقال من مرحلة إلى أخرى بتميز و تفوق، ويشير مفهوم الدافعية إلى مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل إعادة التوازن الذي اختل فيه، فالدافع بهذا المفهوم يشير إلى نزعة الوصول إلى فاعلية الذات. (يوسف،2002،ص195)

يمثل مفهوم الفعالية الذاتية طبيعة الأفراد وما يمتلكون من قدرات في تحصيل المعارف والمهارات معتمدين على نواتهم باستخدام استراتيجيات خاصة بهم على أساس ادراك فاعلية الذات لديهم.

وتؤثر الفعالية الذاتية على أداء الأفراد لأعمالهم، ويعتبر الأداء الوظيفي تقييما لما إذا كان الشخص ينفذ وظيفته بشكل جيد، وهو يشكل جزءا من إدارة الموارد البشرية (ويكيبيديا).

ويعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء و تنوعها، والتي نذكر من بينها الفعالية الذاتية.

ونظرا لأهمية الموضوع حاول الباحث الكشف عن العلاقة بين الفعالية الذاتية

والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوسيد" ،حيث تتضمن جانبين:

الأول نظري يشمل ثلاث فصول والثاني ميداني يشمل فصلين، وتم التطرق في هذه

الفصول إلى ما يلي:

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

الدراسة والفرضيات وأهداف الدراسة والأهمية والمفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني : فصل الفعالية الذاتية حيث تناول العناصر التالية: مفهوم الفعالية الذاتية

ونظرية الفعالية الذاتية لـ "ألبرت بان دورا" وأبعاد الفعالية الذاتية ومصادرها، وخصائص

الفعالية الذاتية وخلاصة الفصل.

الفصل الثالث : فصل الأداء الوظيفي، حيث تناول العناصر التالية: مفهوم الأداء

الوظيفي، أبعاد الأداء الوظيفي وعناصره، محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

وخلاصة للفصل.

الفصل الرابع : يحتوي على تمهيد، فصل الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تناول

العناصر التالية: حدود الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع

البيانات وخلاصة للفصل.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الاطار العام للدراسة

- 1- الإشكالية.
- 2- التساؤلات.
- 3- الفرضيات.
- 4_ أهداف الدراسة..
- 5- أهمية الدراسة.
- 6- أسباب اختيار الموضوع.
- 7- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة إجرائيا.
- 8_ الدراسات السابقة.

1_ الإشكالية:

إن الإنسان منذ أن أوجده الله تعالى على هذه الأرض وهو في صراع دائم ومستمر مع ظروف الحياة للمحافظة على نوعه وبقائه، فالإنسان البدائي كانت أعماله بسيطة لا تتطلب أداء مرتفعاً ولا مجهوداً كبيراً إلى أن وصلنا إلى العصر الحديث، أين ظهرت المؤسسات بمختلف أنواعها وتعقدت الأعمال التي يعمل فيها، فكان لزاماً عليه أن يطور أساليبه ويحسن من طريقة أدائه لمهامه حتى ينجح ويكون فاعلاً في أعماله ويضمن استمرارية وبقاء المؤسسة التي يعمل بها.

ويعد الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهميته على مستوى الفرد و المنظمة، ويمكن القول بأن الأداء الوظيفي هو درجة اتمام وتحقيق المهام المكونة للوظيفة، وتقييمه من العمليات المهمة التي يعول عليها كثيراً في الحكم على مدى نجاح المؤسسات والمنظمات في الوصول إلى أهدافها وتحقيق خططها على المدى القصير والطويل، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط، والأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العمال، لذا فالأداء الوظيفي يعد العملية التي يدرك من خلالها المسئولون مستوى أداء الفرد لمهامه وقدراته على الإنجاز والخصائص اللازمة لإنجاز العمل بكفاءة. (حسن، 2005، ص 209)

ويرتبط مستوى الأداء بالعديد من العناصر الأساسية، منها حجم العمل المنجز،

ومدى جودة المخرجات، نوعية العمل المنجز، والفعالية الذاتية للأفراد...

حيث أن الفعالية الذاتية هي التوقع الموجود لدى الفرد بأنه قادر على أداء السلوك الذي يحقق النتائج المرغوب بها واشباع حاجاته في آن واحد، فالأفراد الذين يتمتعون بفعالية ذاتية مرتفعة يكون أدائهم الوظيفي مرتفع أيضاً، فالأفراد ذوي الفعالية الذاتية المرتفعة يتصفون بثقة عالية بالنفس وقدر عال من المسؤولية، ومستوى عال من الطموح والمثابرة ويتميزون بقدرتهم الكبيرة على الإقناع وتجاوز الصعاب والعقبات التي تواجههم في محيط العمل.

(العنبي، 2009، ص25)

وأشار "ألبرت بان دورا" إلى أن الفعالية الذاتية تزداد لدى الفرد إذا حقق إنجازا شخصيا، وإذا رأى أن الآخرين يحققون أداء مرتفعاً في مهمة ما.

ويرى الباحث أن الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي من المقومات الأساسية للنجاح في شتى مجالات الحياة الخاصة والعامة. لذلك فإن هذه الدراسة تبحث عن اشكالية العلاقة بين مختلف أبعاد الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي، والتي قد يستفاد منها في المؤسسات، لرفع مستوى أداء أفرادها والرقى بالمؤسسات الوطنية.

تساؤلات الدراسة:

التساؤل العام:

• هل توجد علاقة بين الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية

"كسال بوسيد"؟

التساؤلات الفرعية:

• هل توجد علاقة بين المبادرة والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال

بوسيد"؟

• هل توجد علاقة بين المثابرة والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال

بوسيد"؟

• هل توجد علاقة بين قدر الفاعلية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية

"كسال بوسيد"؟

• هل توجد علاقة بين المجهود والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال

بوسيد"؟

2_ فرضيات الدراسة:

• توجد علاقة بين الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية

"كسال بوسيد"

• توجد علاقة بين المبادرة والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال

بوسيد"

• توجد علاقة بين المثابرة والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال

بوسيد"

- توجد علاقة بين قدر الفعالية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوسيد"

- توجد علاقة بين المجهود والأداء الوظيفي لدى عمال . عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوسيد"

3_ أهمية الدراسة:

- يمكن أن تسهم الدراسة الحالية في تقديم المعلومات عن الفعالية الذاتية وعلاقتها بالأداء الوظيفي وتفسير العلاقة بينهما لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوسيد"
- يأمل الباحث أن تضيف هذه الدراسة إضافة معرفية إلى البحوث النفسية المتعلقة بدراسة الفعالية الذاتية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وهو الأمر الذي قد يسهم في قيام عدد من الباحثين مستقبلا بدراسات حول هذا الموضوع.
- عرض الإطار النظري والدراسات السابقة لمفهوم الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي.

4_ أهداف الدراسة:

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوسيد"
- الكشف عن العلاقة بين المبادرة والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوسيد"
- الكشف عن العلاقة بين المثابرة والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية "كسال بوسيد"

بوصيد"

- الكشف عن العلاقة بين قدر الفعالية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية

"كسال بوصيد"

- الكشف عن العلاقة بين المجهود والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية

"كسال بوصيد"

5_ أسباب اختيار الموضوع:

- حداثة موضوع الفعالية الذاتية، وقلة البحوث فيه.
- رغبة الباحث في معرفة الفعالية الذاتية بشكل من التفصيل.
- محاولة معرفة العلاقة بين الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي.
- أهمية الأداء الوظيفي في نجاح الفرد في وظيفته، نظرا لأن الباحث سيتجه إلى الحياة العملية.

6_ تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة إجرائيا:

الفعالية الذاتية: هي قدرة عمال المستشفى على مواجهة المواقف الجديدة والصعبة بكل اقتدار وعدم الاستسلام للفشل، مع الميل للقيام بالأعمال الصعبة والنجاح فيها مع الثقة بالنفس وبالقدرات.

وتعرف إجرائيا على أنها مجموع الدرجات الكلية المتحصل عليها من أفراد العينة في

مقياس الفعالية الذات المعد لهذه الدراسة، وتتضمن الأبعاد التالية:

***المبادرة:** هي سعي الأفراد لمساعدة الآخرين فيما يقومون به من عمل، والسعي لحل

المشكلات، فضلا عن قدرتهم على الإقناع.

تعرف اجرائيا بكونها أفكار يحملها الفرد عن قدراته وذلك انطلاقا من مقارنته مع أقرانه أو

نماذج حقيقية أو رمزية.

***المثابرة:** وتعني استمرارية وانتقال الأفراد من نجاح إلى آخر.

وتعرف اجرائيا بأنها تلك المحاولات المتكررة من طرف الفرد لإنجاز مهام معينة تكون

النجاحات السابقة فيها محققة من قبل.

***قدر الفعالية:** يقصد بها قوة دوافع الأفراد للأداء في مواقف مختلفة، تختلف تبعا لطبيعة

وصعوبة الموقف.

وتعرف اصطلاحيا بأنها تلك التصورات الافتراضية التي يحملها الفرد عن نفسه.

***المجهود:** يقصد بها تفضيل الأفراد أداء المهام الصعبة التي تتطلب جهدا في التنفيذ،

والسعي المستمر من أجل الوصول إلى الأهداف.

ويعرف اجرائيا بأنه تلك الخطط المنفذة من طرف الفرد من خلال تصوره الافتراضي عن

قدراته.

الأداء الوظيفي : انجاز عمال المستشفى مهامهم المكونة لوظيفتهم والرفع من كفاءتهم وذلك يعكس الكيفية التي يحققون بها متطلبات الوظيفة.

ويعرف اجرائيا على أنه مجموع الدرجات الكلية المتحصل عليها من أفراد العينة في مقياس الأداء الوظيفي المعد لهذه الدراسة.

7_ الدراسات السابقة:

7-1- الدراسات المتعلقة بالفعالية الذاتية:

*دراسة المخلافي و آخرون (2010) : فعالية الذات الاكاديمية وعلاقتها ببعض سمات

الشخصية لدى الطلبة "دراسة ميدانية على عينة من الطلبة بجامعة صنعاء"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين فعالية الذات الاكاديمية وبعض سمات

الشخصية (التآلف ،الثبات الانفعالي ،والدهاء)لدى عينة من طلبة جامعة صنعاء، والتعرف

على الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس فعالية الذات الأكاديمية وفقا

لمتغيري الجنس والتخصص، كما استهدفت الدراسة التعرف على الفروق بين متوسطات

درجات أفراد العينة في بعض سمات الشخصية(التآلف ،الثبات الانفعالي ،و الدهاء)وفقا

لمتغيري الجنس والتخصص، وجرى الإعتماد على المنهج الوصفي، بلغت العينة (110)

طالبا وطالبة من التخصصات العلمية، و(70) طالبا وطالبة من التخصصات الأدبية.

وجرى تطبيق مقياس الفعالية الذاتية الأكاديمية التي أعدته "ريم سليمان"، ومقياس التحليل

الإكلينيكي الذي أعده "كاتل"، وبقننه على البيئة العربية محمد السيد عبد الرحمان و صالح

أبو عباده، ومن أهم نتائج الدراسة: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين فعالية الذات الأكاديمية وبعض سمات الشخصية، كما كشفت الدراسة عن وجود فروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس فعالية الذات الأكاديمية وفقا لمتغير التخصص لصالح طلبة التخصصات العلمية، وكذلك وجود فروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس فعالية الذات الأكاديمية لمتغير الجنس لصالح الإناث.

*دراسة المصري(2011) : قلق المستقبل وعلاقته بكل من فعالية الذات ومستوى الطموح الأكاديمي لدى عينة من طلبة جامعة الأزهر بغزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى قلق المستقبل وعلاقته بكل من فعالية الذات ومستوى الطموح الأكاديمي، وتم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة(626) طالبا وطالبة من طلبة جامعة الأزهر بغزة، وجرى تطبيق الأدوات التالية: مقياس قلق المستقبل، مقياس فعالية الذات، مقياس الطموح الأكاديمي. ومن أبرز نتائج الدراسة: وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة احصائيا بين قلق المستقبل والعادة وبين فعالية الذات، عدا البعد المتعلق بالمشكلات الحياتية المستقبلية فهو غير دال احصائيا، وجود فروق دالة احصائيا بين منخفضي قلق المستقبل ومرتفعي قلق المستقبل على فعالية الذات لصالح منخفضي قلق المستقبل، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في كلية العلوم والآداب على مقياس فعالية الذات.

*دراسة عشا وآخرون(2012) : اثر استراتيجيات التعلم النشط في تنمية الفعالية الذاتية

والتحصيل الأكاديمي لدى طلبة كلية العلوم التربوية التابعة لوكالة الغوث الدولية.

هدفت هذه الدراسة لاستقصاء أثر استراتيجيات التعلم النشط في تنمية الفعالية الذاتية والتحصيل الأكاديمي. وتم الإعتماد على المنهج التجريبي، وبلغ عدد أفراد العينة (59) طالبا وطالبة اختيروا من السنة الثانية من كلية العلوم التربوية الجامعية تخصص معلم صف، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس في الفعالية الذاتية والتحصيل الدراسي لصالح المجموعة التجريبية. ومن أهم نتائج الدراسة : وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين الذكاء الوجداني وبين فاعلية الذات، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في فاعلية الذات تعزى إلى متغير العمر، في حين تبين وجود فروق ذات دلالة احصائية في بعد (الوعي بالذات) لصالح الذين أعمارهم تتراوح ما بين (16_22)سنة، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في فاعلية الذات تعزى لمتغير الجنس، في حين تبين وجود فروق ذات دلالة احصائية في بعدي (الوعي بالذات ،القوة) لصالح الذكور.

*دراسة القرشي (2012): التفكير الرغبي وعلاقته بفعالية الذات لدى طلبة الجامعة.

هدفت الدراسة إلى بناء مقياس للتفكير الرغبي، والتعرف على الفروق في التفكير الرغبي وفعالية الذات وفق متغيري الجنس والتخصص، والتعرف على العلاقة بين التفكير الرغبي وفاعلية الذات. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (112) طالبا وطالبة من كلية الآداب وكلية الهندسة في جامعة بغداد، جرى اختيارهم بالعينة العشوائية الطبقية، واستخدم الباحث مقياس الألوسي (2001) للفعالية الذاتية، ومن أهم نتائج الدراسة:

أن الطلبة يتمتعون بمستوى فاعلية الذات مرتفعة، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في مقياس فاعلية الذات تبعا لمتغير الجنس لصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مقياس فاعلية الذات تبعا لمتغير التخصص الدراسي الجامعي.

2-7- دراسات متعلقة بالأداء الوظيفي:

*دراسة زاوي زيد، عمرون مفتاح(2018): القيادة التمويلية و أثرها على الأداء الوظيفي

للعاملين في الادارة الرياضية دراسة ميدانية للرابطة الرياضية لكرة القدم ولاية المسيلة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي للعاملين في الادارة

الرياضية، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي واستخدم الباحث استبيان وظفه

على عينة الدراسة المكونة من (41)موظف، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: وجود

أثر للقيادة التحويلية على الأداء الوظيفي أي كلما كانت القيادات الادارية تملك سمات

وخصائص القائد التحويلي ومنها التأثير والتحفيز الالهامي والابتكاري كلما كان رؤوسهم

يتملكون مهارات وقدرات عالية.

دراسة زرواق نجيب(2015): محددات الأداء الوظيفي وعلاقتها بفعالية ادارة الموارد

البشرية في الادارات الرياضية الجزائرية دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على محددات الأداء الوظيفي بفعالية موظفي مديريات

الشباب والرياضة الجزائرية، وتم اجراء الدراسة على عينة من (90) موظفا بمقرات مديريات

الشباب والرياضة وتم تحليل البيانات المجموعة باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية، وتم التوصل إلى النتائج التالية: توجد فروق ذات دلالة احصائية للأداء الوظيفي عند أفراد عينة البحث تعزى لمتغيرات (الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)، للجهد المبذول علاقة ارتباطية بفعالية ادارة الموارد البشرية في الادارات الرياضية الجزائرية، للقدرات الفردية علاقة ارتباطية بفعالية ادارة الموارد البشرية للادارات الرياضية الجزائرية، لإدراك الفرد لواجبه الوظيفي علاقة ارتباطية بفعالية ادارة الموارد البشرية في الادارات الرياضية الجزائرية.

دراسة عبد الرحمن جبر (2010): الابداع الاداري وأثره على الأداء الوظيفي دراسة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال بغزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الابداع الاداري وأثره على الأداء الوظيفي لدى مدرء المدارس، تكونت عينة الدراسة من (208) مدير مدرسة وتم استخدام المسح الشامل لكل مفردات المجتمع الأصلي للدراسة، تم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات وبرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية من أجل تفريغ البيانات، وتم التوصل إلى النتائج التالية: مستوى الابداع الاداري لدى مدرء المدارس يبدو مرتفعا، كما أثبتت الدراسات وجود علاقة طردية بين مستوى الابداع الاداري لدى مدرء المدارس، وبينت الدراسة أيضا اوجه القصور في مقومات الابداع الاداري لدى برنامج التعليم، وكذلك تم التوصل إلى وجود علاقة احصائية بين مقومات الابداع الاداري والأداء الوظيفي في هذه المدارس.

*دراسة أسعد احمد عكاشة(2008): أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي

دراسة تطبيقية على شركة الاتصال "باتل" فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في شركة الاتصالات "باتل" وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة(312)موظف، وتم جمع المعلومات باستعمال الاستبانة، وتم تحليل الاستبيانات باستعمال برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية، تم الوصول إلى النتائج التالية: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية وبين مستوى الاداء الوظيفي، أظهرت الدراسة أن العاملين بحاجة إلى تطوير مستوى المهارات والقدرات المتعلقة بالجوانب الابداعية والابتكارية بهدف القدرة على مواكبه المتغيرات والتطورات الجديدة.

*دراسة قرماش وهيبة(2015): علاقة الأنماط القيادية بالأداء الوظيفي لدى العاملين

بهيئات الرياضية الجزائرية دراسة ميدانية على عمال الاتحاديات الرياضية الجزائرية للألعاب الجماعية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأنماط القيادية الملائمة لكل اتحادية والظروف والأثر الذي

تحدثه هذه الأنماط على الأداء الوظيفي ايجابا أو سلبا، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي

وتم اختيار العينة بطريقة عمدية وعددها(106) موظف، وتم استخدام في هذه الدراسة

الاستبانة لجمع المعلومات واختبار فرضياتها من خلال استخدام الحزم الاحصائية للعلوم

الاجتماعية، وتوصلت إلى النتائج التالية: إن الهيئات الرياضية في الجزائر تطبق مختلف

الأنماط القيادية، فتمطها القيادي عبارة عن خليط من الديمقراطي والاتوقراطي والحر، كما أن الأداء الوظيفي للعاملين في الهيئات الرياضية الجزائرية جيد مع وجود فروق حسب نوع الاتحادية.

*دراسة كمال راتب نوفل(2015): أثر الانضباط على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجماعية الحكومية في قطاع غزة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في مجال ادارة الأعمال، الكلية الاسلامية غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الانضباط الاداري على الأداء الوظيفي في الكليات الجامعية من وجهة نظر ذوي المناصب الاشرافية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وعينة دراسة اشتملت (100) موظف، حيث تم استخدام الحصر الشامل وتمت معالجة المعلومات باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: هناك علاقة قوية بين مظاهر الانضباط الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية، بينت الدراسة أن هنالك أثر قوي لبعض مظاهر الانضباط الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية، أثبتت الدراسات أن مستوى أداء العاملين مرتفع في الكليات الجامعية.

***التعقيب على الدراسات السابقة:**

لقد اخترنا العديد من الدراسات السابقة لتشابهها مع متغير من المتغيرات في الدراسة، فمنهم من ربط الفعالية الذاتية مع بعض سمات الشخصية دراسة المخلافي (2010)،

ودراسة المصري(2011) الذي قام بربط الفعالية الذاتية بقلق المستقبل ومستوى الطموح الاكاديمي، ومنهم من قام بربط الفعالية الذاتية بالتفكير الرغبي دراسة القرشي(2012)، هذا فيما يتعلق بمتغير الفعالية الذاتية.

أما بالنسبة إلى متغير الأداء الوظيفي فقد تطرقت إليه دراسة كمال راتب نوفل(2015) تحت عنوان أثر الانضباط على الأداء الوظيفي، وأيضاً دراسة قرماش وهيبة(2015) التي ترتبط مع الدراسة الحالية في متغير الأداء تحت مسمى علاقة الانماط القيادية بالأداء الوظيفي .

من ناحية المنهج المستخدم فقد تم التطرق إلى المنهج الوصفي في معظم الدراسات.

في حين تمت معالجة المعلومات في معظم الدراسات باستخدام الإحصاءات الوصفية بالإضافة إلى معامل بيرسون، اختبار(T test)، والحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS.

الفصل الثاني:

الفعالية الذاتية

- تمهيد:

- 1- مفهوم الفعالية الذاتية.
 - 2- نظرية الفعالية الذاتية لـ"ألبرت باندورا".
 - 3_توقعات الفعالية الذاتية.
 - 4_أنواع الفعالية الذاتية.
 - 5- أبعاد الفعالية الذاتية.
 - 6- مصادر الفعالية الذاتية.
 - 7_أهمية الفعالية الذاتية.
 - 8- خصائص الفعالية الذاتية.
- خلاصة.

- تمهيد:

من أكثر المفاهيم النظرية والعلمية في علم النفس الحديث ذلك الذي وضعه "باندورا" "SELF_EFFICACY EXEPTATIONS." تحت اسم توقعات الفعالية الذاتية، أو معتقدات الفرد عن قدراته لينجز بنجاح سلوك معين، أو مجموعة من السلوكيات، وهذه المعتقدات تؤثر على سلوك الفرد، وأدائه و مشاعره،و يؤكد "بان دورا" على أن معتقدات الفرد عن فعاليته الذاتية تظهر من خلال الإدراك المعرفي للقدرات الشخصية، والخبرات المتعددة سواء المباشرة أو غير المباشرة.

وتعد فعالية الذات من أهم ميكانيزمات القوة الشخصية للفرد، حيث تمثل مركزا هاما في دافعية الأفراد للقيام بأي عمل أو نشاط، فهي تساعد الفرد على مواجهة الضغوط التي تعترضه في مراحل حياته المختلفة.

كذلك نجد أن لها علاقة بمفاهيم أخرى وتتسم بخصائص وتحتوي على أبعاد ومصادر خاصة بها وعوامل مؤثرة عليها، وهذا ما سنراه بنوع من التفصيل في هذا الفصل الخاص بالفعالية الذاتية.

1- مفهوم الفعالية الذاتية:

تعتبر الفعالية الذاتية في اللغة العربية عن مصطلح الكفاءة، وتعني هذه الأخيرة عند الاصفهاني كل شئ فيه سد الخلة وبلوغ المراد في الامر .

في المقابل جاء في معجم الوسيط أن الفعالية أو الكفاءة تعني الاستغناء على الآخر، اكتفى بالشيء: استغنى به وقنع. (عبود، 2013، ص37)

يعد مفهوم الفعالية الذاتية من أهم المفاهيم في علم النفس الحديث، وهي من المفاهيم التي أصبحت شائعة في الكتابات النفسية، و ترجع أهميتها إلى الدور الحيوي الذي تؤديه في دفع السلوك وتوجيهه واستمراره، فهي معيار النجاح في مختلف جوانب الحياة، حيث تتضمن اعتقاد الفرد بشأن المهارات التي يمتلكها وتؤثر في قراراته وسلوكياته في شتى المجالات.

وتشير الفعالية الذاتية إلى ايمان الفرد بقدرته على انجاز مهمة أو مجموعة مهام، ويؤكد "بان دورا" أن تصورات الأفراد لفاعليتهم الذاتية هي أكثر التصورات تأثيرا في حياتهم اليومية و أكثر تأثيرا في اختيارهم فيكونوا إما سلبيين أو ايجابيين في تقييم ذواتهم ولذا يصبح الأفراد إما ناجحين إذا امتلكوا فاعلية ذات مرتفعة أو مكتئبين إذا امتلكوا فاعلية ذات منخفضة. (Banadura,1982,p122)

ويعرف زيدان فعالية الذات بأنها: " ادراك الفرد لقدراته على انجاز السلوك المرغوب بإتقان و رغبته في أداء المهام الصعبة، وتعلم الأشياء الجديدة والتزامه بالمبادئ و حسن تعامله مع

الآخرين، وحل ما يواجهه من مشكلات واعتماده على نفسه في تحقيق أهدافه بمثابة
واصرار". (زيدان، 2000، ص 8)

ويضيف الشعراوي أن مفهوم الفعالية الذاتية هو: مجموعة من الأحكام الصادرة عن الفرد و
التي تعبر عن معتقداته حول قدراته على القيام بسلوكيات معينة، ومرونته في التعامل مع
المواقف الصعبة والمعقدة، وتحدي الصعاب، ومدى مثابته للانجاز، ويتضمن هذا المفهوم
أبعاد التحليل العاملي: الثقة بالنفس والمقدرة على التحكم في ضغوط الحياة، وتجنب المواقف
التقليدية، والصمود أمام خبرات الفشل، والمثابرة والانجاز. (الشعراوي، 2000، ص 125)

ويذكر العدل أن فعالية الذات هي: ثقة الفرد الكامنة في قدراته خلال المواقف الجديدة
أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة، أو هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية،
مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى
للتفاؤل. (العدل، 2000، ص 131)

كما يعرف شيرر وآخرون الفعالية الذاتية بأنها: " مجموعة من التوقعات العامة التي
يمتلكها الشخص، والتي تقوم على الخبرة الماضية وتؤثر على توقعات النجاح في المواقف
الجديدة، بمعنى أن الفعالية الذاتية العامة هي فعالية الذات لمهمة محددة والتي تعمم إلى
مواقف أخرى". (الjasر، 2008، ص 28)

ويرى "سيرفون وبيك" أن معتقدات الأشخاص حول الفعالية الذاتية هي التي تحدد
مستوى الدافعية، وينعكس ذلك على المجهود الذي يبذلونه في أعمالهم، وكذلك كما أنه كلما

زادت ثقة الفرد في فعالية الذات تزيد مجهوداته، ويزيد اصراره على تخطي ما يقابله من عقبات، فعندما يواجه الفرد موقف ما وتكون لديه شكوك في مقدرته الذاتيه فهذا يقلل من مجهوده، مما يؤثر على طريقة حل المشكلات بطريقة ناجحة.

وعرفها الدردير بأنها: " المكانيزم الذي من خلاله يتكامل الأشخاص ويطبقون مهاراتهم المعرفية والسلوكية والإجتماعية الموجودة على أداء مهمة معينة، ويعبر عنها بأنها صفة شخصية في القدرة على أداء المهام بنجاح في مستوى معين.(الدردير، 2004، ص210)

2- نظرية الفعالية الذاتية " ألبرت باندورا "

لقد اشار "باندورا" أول مرة إلى مفهوم الفعالية الذاتية في كتابه الموسوم بـ: "نظرية

التعلم الإجتماعي" الصادر عام 1977.

لقد أيدت أبحاث باندورا في نظرية التعلم الاجتماعي فكرته القائلة باستطاعة الناس تعلم السلوك الجيد بمشاهدة الاخرين يقومون بممارسة هذا السلوك في موقف اجتماعي، ومن ثم محاكاة سلوكهم، وللنظرية الاجتماعية المعرفية خمسة أبعاد، هي:

1_ الترميز: ويعني أن الأفراد يعالجون الخبرات المرئية ويحولونها إلى نماذج معرفية تعمل على توجيه سلوكهم.

2_ التروي: يصنع الأفراد الخطط لأفعالهم ويخمنون النتائج المترتبة عليها ويحددون

مستويات الأداء المرغوب.

3_ **التعلم البديل:** ويعني ملاحظة الأفراد لأداء الآخرين والنتائج المترتبة على أدائهم.

4_ **السيطرة الذاتية:** وتعني أن يسيطر الأفراد على أدائهم من خلال مقارنته بمعايير الأداء.

5_ **فاعلية الذات:** وتعني أن يكون الأفراد على ثقة من إمكانياتهم في أداء المهام المنوطة

إليهم (Banadura,1997,p193).

3_ توقعات الفعالية الذاتية:

يعرف التوقع بأنه احتمال ذاتي يتأثر بعدة عوامل مختلفة، وهو معبر عن السلوكيات التي

يقوم بها الأفراد مثل الطريقة التي يقوم بها الأفراد مثل الطريقة التي يصنف بها الأفراد

الأحداث، والطريقة التي يتبعونها في تعميم التجارب السابقة وتحديد الأسباب وغير ذلك.

ويعرفه روتر بأنه: "الاحتمال الذي يضعه شخص ما بأن التعزيز (التدعيم) سيحدث كوظيفة

للسلوك المحدد الذي سيقوم به في موقف معين أو في مواقف معينة، والتوقع أمر مستقل

عن قيمة التعزيز السابق أو أهميته". (حجاج، هنا، 1990، ص191)

ويرى "جيرى فيرز" (1986) نقلا عن "روتر": أن للتوقع محددتين اثنتين هما: الأول هو

الاحتمال القائم على خبرات الشخص المعني في مجال التعزيز، والثاني هو تعميم التوقعات

من سلاسل السلوك والتعزيز الأخرى". (معمرية، 2007، ص89)

إن هذه التوقعات التي يمتلكها الفرد تتأثر بالعديد من العوامل من أهمها الحديث الذاتي الذي

يقوم بها الفرد بينه و بين ذاته، فأصحاب النظرية المعرفية الاجتماعية يرون أن الفرد عندما يرى أشخاصا يفشلون في أداء مهمة معينة يتشكل لديه حديث ذاتي سلبي إزاء تلك المهمة، وبالتالي توقعاته المستقبلية اتجاه تلك المهمة. (صالح، شامخ، 2011، ص61)

لقد أدلت الأدبيات النظرية في مجال التوقعات، أن هذه الاخيرة تختلف باختلاف السياق الذي صيغت فيه، لهذا يمكن القول أن التوقعات تنقسم الى ثلاثة انواع هي:

1_ توقعات الفعالية الذاتية و توقعات النتائج:

يعتبر باندورا أن منتظرات النتائج (توقعات النتائج) من العمليات المحفزة لأداء الأفراد لبعض النشاطات التي يظن من خلالها سيحقق نتائج ترجع عليه بالفائدة، لهذا يرى باندورا أن توقعات النتائج معبرة عن معتقدات الفرد بأن السلوكيات يمكن أن تمكنه من تحقيق النتائج المستهدفة، ومن ناحية أخرى يرى باندورا أن هنالك فرق بين مصطلحي "توقعات الفعالية الذاتية" و "توقعات النتائج"، فالأولى تعني حكم يصدره الفرد عن قدرته على تنظيم و تنفيذ بعض أنواع الأداء في حين الثانية تعني حكم على النتائج المحتملة لأداء هذه الأنواع من الأداءات.

ويميز باندورا ثلاث أنواع من النتائج وهي: النتائج المادية (مثل التعويض)، النتائج الاجتماعية (مثل الاعتراف والهيبة)، والنتائج التقييمية للنفس (الرضا والفخر)، ويمكن تشكل توقعات النتائج بحسب هذا الأخير من خلال التجارب التي عاشها الفرد عن طريق النمذجة، ومن خلال تفكير الفرد في أداءات أو تصرفات النموذج.

بالرغم من أن توقعات الفعالية الذاتية وتوقعات النتائج كفكرتان منفصلتان عن بعضهما البعض إلا ان القيام بسلوك معين يبدأ بتوقع النتيجة وتؤثر عليه، لذلك فإن توقعات الفعالية الذاتية قد تتحاز إلى توقعات النتائج.

لذلك يجب أن تكون الفعالية الذاتية المتوقعة والنتائج المتوقعة عالية بقدر منطقي قبل أن يبدأ السلوك النشط المباشر، لذلك فإن تحليل هذين المفهومين يساعدنا على فهم أسباب تردد الأفراد بالقيام بنشاط معين مثل الخطابة أمام الجمهور، والمنافسة الرياضية، والأداء الأكاديمي. (أبو رياش وآخرون، 2006، ص144)

أما النوع الثالث من التوقعات فهي التوقعات البديلة، فالأفراد لا يتعلمون انجاز المهام فقط من خلال النماذج، ولكن يكتسبون أيضا التوقعات، وهو ما يسمى التوقعات البديلة، فعلى سبيل المثال: إن الذين لم يشهدوا هزات زلزالية، بالرغم من أنهم لم يخوضوا التجربة، إلا أنهم يحملون توقعات بديلة عن الزلزال من خلال الأشخاص الذين خاضوا التجربة فعلا. (الان، 2010، ص 534)

4_أنواع الفعالية الذاتية:

تتنوع الفعالية الذاتية بتنوع السياق الذي تظهر فيه، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، أو من حيث التحديد سواء تكون محددة أو عامة، وعموما يمكن تقسيم الفعالية الذاتية إلى الانواع التالية:

1_الفعالية الذاتية الأكاديمية:

يعرفها تشانك على أنها"ذلك الافتتاح الافتراضي لدى الشخص في ثقته على إنجاز المهمات ذات العلاقة بالمدرسة" لقد أكدت العديد من الدراسات تأثير الفعالية الذاتية الأكاديمية في الجانب الأكاديمي، منها دراسة شانك التي أكدت على ان الفعالية الذاتية أدت إلى زيادات معتبرة في نتائج التلاميذ الخاصة بمادة الرياضيات، كما أظهرت أن المستوى العالي من الثقة أدى الى تصاعد مستمر في النتائج، كما أن تدني مستوى الثقة أدى الى تدني النتائج. (Schunk , 1991, p210)

2_الفعالية الذاتية الجسمية:

في سنوات الشباب تتنوع وتتطور جوانب الفعالية الذاتية الجسمية و تتعدد مصادرها، وقد تم تعريف الفعالية الذاتية الجسمية من طرف ريكان وزملاءه على انها "ثقة الفرد المرتفعة والمثابرة في أداء المهارات الجسمية". (قطامي، 2004، ص172)

3_الفعالية الذاتية الجماعية:

تعرف الفعالية الذاتية الجماعية على أنها اعتقاد وايمان يتشارك فيه افراد جماعة، وذلك من خلال قدرات الأفراد على تنظيم وتنفيذ الأفعال والنشاطات الهامة الموكلة اليهم من اجل انتاج مستوى معين من الانجاز والتحقيق.

ويشير باندورا إلى اهمية الفعالية الذاتية الجماعية بقوله:"إن الأفراد لايعيشون منعزلين

اجتماعيا إذ أن الكثير من من المشكلات والصعوبات التي يواجهونها تتطلب الجهود الجماعية، وذلك لإحداث تغيير فعالن لذلك فإن ادراك الجماعة لفعاليتهم الذاتية يؤثر فيما يقبلون عليه كجماعات، لهذا يمكن القول أن فاعلية الجماعة تكمن في فعالية أفرادها.

(عبد الرحمن، 1998، ص449)

4_ الفعالية الذاتية الشخصية:

تعتبر الفعالية الذاتية الشخصية عن أحكام الأفراد الخاصة المرتبطة بنفدرتهم على أداء مهمة معينة في نشاط محدد، مثل معرفة العمليات الحسابية في الرياضيات.

ويرى شانك أن الفعالية الذاتية الخاصة تؤدي إلى بذل جهد كبير في سبيل انجاز سلوك محدد. (الخفاف، 2013، ص160)

إن ذكرنا لهذه الأنواع من الفعالية الذاتية، لا يدل على أن هذا المفهوم يحتوي على هذه الأنواع فقط، بل اكتفينا بذكر بعضها فقط، فهناك الفعالية الذاتية الساسية، الفعالية الذاتية العامة، الفعالية الذاتية الانفعالية، الفعالية الذاتية الاجتماعية ...

3_ أبعاد الفعالية الذاتية:

1_ قدر الفعالية :

و يقصد بها مستوى قوة دوافع الفرد للأداء في المجالات والمواقف المختلفة، ويختلف هذا المستوى تبعا لطبيعة أو صعوبة الموقف، ويبدو قدر الفعالية بصورة أوضح عندما تكون

المهام مرتبة وفقا لمستوى الصعوبة والاختلافات بين الأفراد في توقعات الفعالية، ويمكن تحديدها بالمهام البسيطة المتشابهة، ومتوسطة الصعوبة، ولكنها تتطلب مستوى أداء شاق في معظمها، ومع ارتفاع مستوى فعالية الذات لدى بعض الأفراد فإنهم لا يقبلون على مواقف التحدي، وقد يرجع السبب في ذلك إلى تدني مستوى الخبرة والمعلومات السابقة. (أبوهاشم، 1994، ص 40)

ويذكر "باندورا" في هذا الصدد أن طبيعة التحديات التي تواجه الفعالية الذاتية يمكن الحكم عليها بمختلف الوسائل، مثل: الإلتقان، وبذل الجهد، والدقة، والإنتاجية، والتهديد، والتنظيم الذاتي، فمن خلال التنظيم الذاتي فالقضية لم تعد أن فردا يمكن أن ينجز عملا معيناً عن طريق الصدفة، و لكن هي أن الفرد لديه الدافعية لينجز بنفسه وبطريقة منظمة، من خلال مواجهة مختلف حالات العدول عن الأداء. (Bandura, 1997, p197)

ويرى الزيات أن قدر الفعالية لدى الأفراد يتباين بتباين عوامل عديدة نذكر منها: مستوى الإبداع أو المهارة، مدى تحمل الإجهاد، مستوى الدقة، الإنتاجية، مدى تحمل الضغوط، و الضبط الذاتي المطلوب، ومن المهم هنا أن تعكس اعتقادات الفرد وتقديره لذاته بأن لديه قدر من الفعالية يمكنه من أداء ما يوكل إليه أو يكلف به دائما و ليس أحيانا. (الزيات، 2001، ص 491)

2_ العمومية:

وتعني انتقال توقعات الفعالية إلى مواقف مشابهة، فالأفراد غالبا ما يعممون إحساسهم

بالفعالية في المواقف المشابهة للمواقف التي يتعرضون لها.

وفي هذا الصدد يذكر "باندورا" أن العمومية تتحدد من خلال مجالات الأنشطة المتسعة في مقابل المجالات المحددة، وأنها تختلف باختلاف عدد من الأبعاد مثل: درجة تشابه الأنشطة، والطرق التي تعبر بها عن الإمكانيات أو القدرات السلوكية، والمعرفية، والوجدانية، ومن خلال التفسيرات الوصفية للمواقف، وخصائص الشخص المتعلقة بالسلوك الموجه.

ويذكر "باندورا" أنها تتحدد في ضوء خبرة الفرد ومدى ملاءمتها للموقف، وأن الفرد الذي يمتلك توقعات مرتفعة يمكنه المثابرة في العمل، وبذل جهد أكبر في مواجهة الخبرات الشاقة، ويؤكد على أن قوة توقعات فعالية الذات تتحدد في ضوء خبرة الفرد ومدى ملائمتها للموقف.

3_ القوة أو الشدة:

بين "ألبرت باندورا" أن قوة الشعور بالفعالية الشخصية يعبر عن المثابرة العالمية والقدرة المرتفعة التي تمكن من اختيار الأنشطة التي سوف تؤدي بنجاح، كما يذكر أيضا أنه في حالة التنظيم الذاتي للفعالية فإن الناس سوف يحكمون على ثقتهم في أنهم يستطيعون أداء النشاط بشكل منظم من خلال فترات زمنية محددة. (العنبي، 2008، ص 28)

فالمعتقدات الضعيفة عن الفعالية تجعل الفرد أكثر قابلية للتأثر بما يلاحظه مثل ملاحظة

فرد يفشل في أداء مهمة ما أو يكون أداؤه ضعيفا فيها.

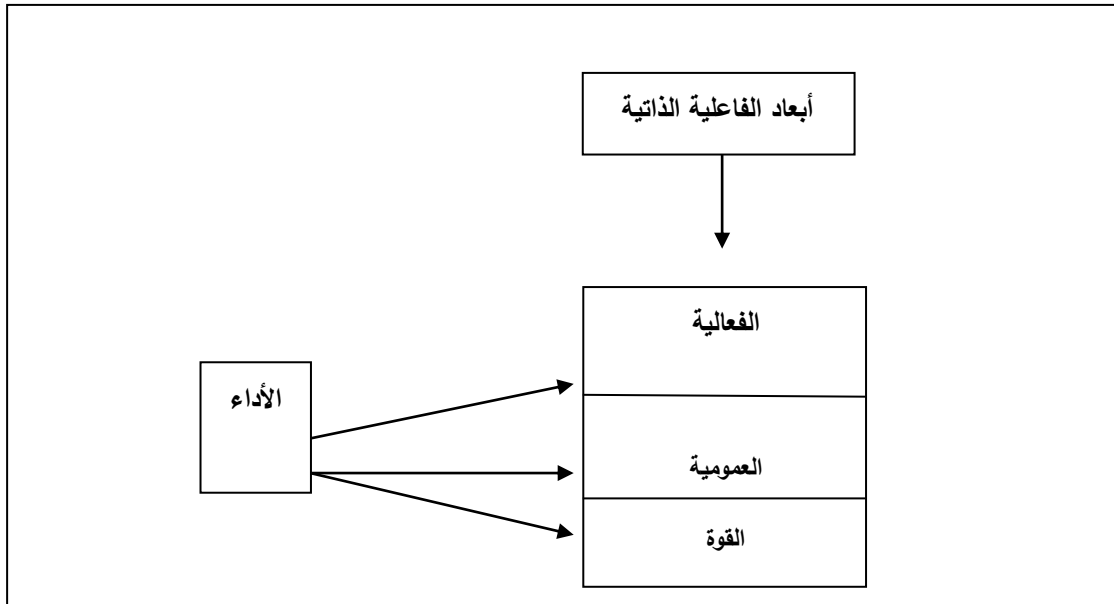
و لكن الأفراد مع قوة الاعتقاد بفعالية ذواتهم يثابرون في مواجهة الأداء الضعيف، ولهذا فقد يحصل طالبان على درجة ضعيفة في مادة ما، أحدهما أكثر قدرة على مواجهة الموقف، فعالية الذات لديه مرتفعة، والآخر أقل قدرة، فعالية الذات لديه منخفضة.

(الشعراوي، 2000، ص 133)

و يشير أيضا هذا البعد إلى عمق الإحساس بالفعالية الذاتية، بمعنى قدرة أوشدة أوعمق الإعتقاد أو إدراك الفرد أن بإمكانه القيام بالمهام والأنشطة المتنوعة موضوع القياس، و يندرج بعد القوة أو الشدة على متصل ما بين قوي جدا إلى ضعيف جدا.

(الزيات، 2001، ص 510)

شكل 01: شكل يبين أبعاد فعالية الذات عند "ألبرت باندورا"



4- مصادر الفعالية الذاتية:

اقترح " ألبرت باندورا " أربعة مصادر لفعالية الذات يستطيع الفرد أن يكتسبها من خلالها:

1_الإنجازات الأدائية : ويعد هذا المصدر الأكثر تأثيرا في الفعالية الذاتية لدى الفرد لأنه يعتمد أساسا على الخبرات التي يمتلكها الشخص، فالنجاح عادة يرفع توقعات الفعالية بينما الإخفاق المتكرر يخفضها والمظاهر السلبية للفعالية مرتبطة بالإخفاق، وتأثير الإخفاق على الفعالية الشخصية يعتمد جزئيا على الوقت والشكل الكلي للخبرات وتعزيز فعالية الذات يقود إلى التعميم في المواقف الأخرى والإنجازات الأدائية يمكن نقلها بعدة طرق من خلال النمذجة المشتركة حيث تعمل على تعزيز الإحساس بفعالية الذات لدى الفرد، وأن الأشخاص الذين لديهم إحساس منخفض بالفعالية الذاتية يبتعدون عن المهام الصعبة ويتجهون إلى إدراكها كتهديدات شخصية ويمتلكون مقدرة ضعيفة في تحقيق أهدافهم، وعلى العكس الأشخاص الذين لديهم إحساس مرتفع بالفعالية الذاتية يعتبرون المهام الصعبة كنوع من التحدي وترتفع مجهوداتهم في المواقف الصعبة ولديهم سرعة في استرداد الإحساس بفعالية الذات عقب الإخفاق، ويؤكد ذلك على وجود علاقة سببية بين الثقة وفعالية الذات والإنجازات الأدائية، فالمستويات المرتفعة من الفعالية تلازم المستويات المرتفعة من الإنجازات الادائية فالخبرات والإنجازات الادائية السابقة لها تأثيرات كبيرة على فعالية الذات لدى الفرد، وخاصة تلك التي تحقق للفرد فيها النجاح.

وترى "مادكوس" أن الأفراد الذين يعتمدون على إنجازاتهم الأدائية كدليل على فعاليتهم الذاتية يستخدمون مصادر أخرى للمعلومات، كمهارات الحكم الذاتي وهي تختلف في العادة

عن الانجازات السابقة، وعندما تصبح فعالية الذات أفضل للتنبؤ بالإنجازات المستقبلية للفرد.

2_ الخبرات البديلة: ويعنى هذا المصدر التعلم بالملاحظة، وهي الخبرات غير المباشرة كالمعلومات التي تصدر من الآخرين، ويرى "باندورا" أن الأفراد لا يثقون في نموذج الخبرة كمصدر أساسي للمعلومات فيما يتعلق بمستوى فعالية الذات، ولذلك فإن الكثير من التوقعات تنشق من الخبرات البديلة، ورؤية أداء الآخرين للأنشطة الصعبة، ويمكن للخبرات البديلة أن تنتج توقعات مرتفعة عن طريق الملاحظة، والرغبة في التقدم و المثابرة ومقارنة القدرات الذاتية بالنسبة لقدرات الآخرين.

ويضيف أن تقدير فعالية الذات يتأثر جزئيا بالخبرات البديلة، أو رؤية أشخاص يؤدون النشاط بنجاح، وبالرغم من ضعف المكونات المدركة في ملاحظة الآخرين فإن عرض النماذج المشابهة يمكنها أن تنقل المعلومات حول فعالية الذات والتنبؤ بالأحداث البيئية. (المشيخي، 2009، ص ص 81-83)

3_ الإقناع اللفظي: يرى "باندورا" أن الإقناع اللفظي يستخدمه الأشخاص على شكل واسع مع الثقة فيما يملكونه من مهارات وما يستطيعون انجازه، وأنه توجد علاقة تبادلية بين الإقناع اللفظي والأداء الناجح في رفع مستوى الفعالية الشخصية والمهارات التي يمتلكها الفرد.

4_ الاستثارة الانفعالية: تظهر في المواقف الشائكة بصفة عامة، والتي يبذل فيها الفرد مجهود جبار وتعتمد على المواقف وتقييم المعلومات والخبرات وتقييم المعلومات فيما يتعلق

بالكفاءة الشخصية، وهي مصدر رئيسي لمعلومات فعالية الذات وتؤثر عليها، فالأشخاص يعتمدون جزئياً على الاستثارة الفيزيولوجية في تقييم فاعليتهم، وترتبط الاستثارة بعدة متغيرات هي: مستوى الاستثارة، الدافعية المدركة للاستثارة الانفعالية، طبيعة العمل.

(جابر، 1986، ص ص 246-247)

7_ أهمية الفعالية الذاتية:

لقد اشار باندورا إلى الأهمية التي تكتسبها الفعالية الذاتية، وذلك باعتبارها عاملاً وسيطاً في تعديل السلوك، و مؤشراً على التوقعات حول قدرة الشخص في التغلب على المهمات الصعبة وأدائها بصورة ناجحة والتخطيط لها بصورة واقعية متمثلة في الإدراك لحجم القدرات الذاتية التي تمكنه من تنفيذ سلوك معين بصورة سلبية مع مشاعر القلق والاكتئاب والقيمة الذاتية المنخفضة، في حين لديها ارتباط سلبي أيضاً على المستوى المعرفي مع الميول التشاؤمية والتقليل من قيمة الذات. (أبو أسعد، 2011، ص56)

ويجب كلاين عن السؤال التالي: لماذا تعتبر الفعالية الذاتية مهمة؟

وحسبه لأنها تساهم في عمليات التنظيم الذاتي من حيث أنها تؤثر على:

أ_ مستوى الأهداف.

ب_ متابعة الأهداف الموضوعية سابقاً.

ج_ مستوى استجابات المتعلم للفشل.

د_ وضع الأهداف لكي تناسب مستوى تقدير الذات.

ه_ أهمية و مستوى المعايير المولدة ذاتيا.

و_ التعزيزات التي يلاقيها المتعلم المطابقة لمعايير.

و تظهر اهمية الفعالية الذاتية أيضا في:

أ_ تعد مؤشرا لتوقعات الأفراد لما يتصورون أنهم يستطيعون فعله.

ب_ تعد علاجا مناسباً لبعض الأمراض النفسية مثل القلق والفوبيا والحصر.

ج_ تعد تقنية من تقنيات تعديل السلوك.

د_ تعد حافزا مقويا للتحصيل الدراسي.

ه_ تعد مؤشرا مهما للتوجيه الدراسي والمهني.

و_ تعد من الآليات الدفاعية السوية ضد الاكتئاب والتوتر والقلق.

(قطامي، 2005، ص307)

5_ خصائص الفعالية الذاتية:

هنالك خصائص عامة للفعالية الذاتية، وهي:

- مجموعة الأحكام والمعتقدات والمعلومات عن مستويات الفرد وإمكانياته.

- ثقة الفرد في النجاح في أداء عمل ما.
 - وجود قدر من الإستطاعة سواء أكانت فسيولوجية أو عقلية أو نفسية بالإضافة إلى توافر الدافعية في المواقف.
 - هي ليست سمة ثابتة أو مستقرة في السلوك الشخصي فهي مجموعة من الأحكام لا تتصل بما ينجزه الشخص فقط ولكن أيضا بالحكم على ما يستطيع انجازه وأنها نتاج للقدرة الشخصية.
 - إن الدافعية الذاتية ترتبط بالتوقع والتنبؤ.
 - تتحدد الفعالية الذاتية بالعديد من العوامل مثل: صعوبة الموقف، كمية الجهد المبذول، مدى مثابرة الفرد.
 - إن الفعالية الذاتية ليست مجرد إدراك أو توقع فقط، ولكنها يجب أن تترجم إلى جهد من أجل تحقيق النتائج المرغوب فيها.
- وهذه الخصائص يمكن من خلالها إخضاع الفعالية الذاتية الإيجابية للتمنية والتطوير، و ذلك بزيادة التعرض للخبرات المناسبة (Cynthia et Bobko, 1994, p364).
- و يرى "ألبرت باندورا " أن هنالك خصائص عامة تميز ذوي فعالية الذات المرتفعة والذين لديهم إيمان قوي في قدراتهم وهي:
- مستوى عال من الثقة بالنفس.
 - قدر عال من المسؤولية.

- مهارات اجتماعية عالية وقدرة فائقة على التواصل مع الآخرين.
- مثابرة عالية في مواجهة العقبات التي تواجههم.
- طاقة عالية.
- مستوى طموح مرتفع.
- يعززون الفشل للجهد غير الكافي.
- يتصفون بالتفاؤل.
- التخطيط للمستقبل.
- القدرة على تحمل الضغوط.

بينما سمات ذوي الفعالية الذاتية المنخفضة هي كالاتي:

- يستسلمون بسرعة.
- لديهم طموحات منخفضة.
- يهولون المهام المطلوبة.
- ينشغلون بنقائصهم.
- يركزون على النتائج الفاشلة.
- يقعون بسهولة ضحايا للإجهاد والاكتئاب.
- يفرون من المهام الصعبة. (Bandura,1997,p38).

خلاصة:

من خلال العرض السابق للجانب النظري في الفعالية الذاتية يتضح أن الفعالية الذاتية تطوّر نظري وضعه " ألبرت بان دورا " 1977 كمفهوم معرفي يسهم في تغيير السلوك، و تكمن ماهية الفعالية الذاتية في القدرة للتخطيط المنظم لدى الفرد، وتحديد الأهداف ووضع الآليات المناسبة لا سيما في تنظيم الوقت وإدارته، وأن الفعالية الذاتية لها دور كبير في الإنجاز ونجاح الأداء.

وقد تم في هذا الفصل عرض مفهوم الفعالية الذاتية الذي يعد من أهم مفاهيم علم النفس الحديث، كما تم التطرق إلى نظرية الفعالية الذاتية لـ "ألبرت بان دورا" التي اشتقت حسه من النظرية المعرفية الاجتماعية وتم تقديم الافتراضات التي قامت عليها الفرضية، كما تم عرض أبعاد الفعالية الذاتية: قدر الفاعلية، العمومية والقوة أو الشدة، يليها مصادر الفعالية الذاتية: الإنجازات الأدائية، الخبرات البديلة، الإقناع اللفظي والاستثارة الانفعالية.

في نهاية الفصل تم عرض خصائص الفعالية الذاتية، والتي يمكن من خلالها إخضاع الفعالية الذاتية الإيجابية للتنمية والتطوير، مع ذكر بعض خصائص الأفراد ذوي الفعالية الذاتية المرتفعة و الأفراد ذوي الفعالية الذاتية المنخفضة.

إن للفعالية الذاتية دور كبير في تحسين ثقة الأفراد بقدراتهم، وتزيد من امتلاكهم للخبرات و المهارات الاجتماعية والنفسية والشخصية، مما ينعكس إيجاباً على إحساسهم بالمسؤولية تجاه مجتمعاتهم، وزيادة دافعية الأفراد لتحسين وتطوير ورفع الأداء.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الأداء الوظيفي.
- 2- أهمية الأداء الوظيفي.
- 3- أبعاد الأداء الوظيفي.
- 4- عناصر الأداء الوظيفي.
- 5- محددات الأداء الوظيفي.
- 6_ خطوات تحديد معاملات الأداء وخصائصه.
- 7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

خلاصة

تمهيد :

لقد لاقى موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير وشهد بحوثا مستمرة وهذا يرجع إلى أهميته البالغة، إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، ويسعى أيضا إلى تحقيق الأهداف المسطرة، ولا يتم ذلك إلا عن طريق أيدي العاملين القادرين على تحمل المسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليهم على أكمل وجه.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى تعريف الأداء وأهميته وعناصره، ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه، وهذا ما سنراه بنوع من التفصيل في هذا الفصل الخاص بالأداء الوظيفي.

1 - مفهوم الأداء الوظيفي:**1-1 - تعريف الأداء:**

- لغة : أدى تأدية، وهو مؤدي للأمانة من غيره، وتأدية له من حقه : أي قضيته.

(المربع، 2004، ص38)

- اصطلاحاً : الأداء هو ذلك التفاعل بين السلوك والإنجاز : "أي أنه مجموع السلوك و النتائج التي حققت معاً، على أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس".

أما من الناحية الإدارية فيعرف على أنه: القيام بالمهام وأعباء الوظيفة من المسؤوليات و الواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء والمدرب".

(شرايطية، 2014، ص46)

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة، حيث يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة ويعتبر الناتج النهائي لمحصلة كل النشاطات بها وذلك على مستوى الفرد و المنظمة. (الغيبوي، 2003، ص71)

1_2_ أبعاد الأداء:

يمكن تناول أبعاد الأداء على أساس العمل وفق منظور تحقيق مايلي في المنظمة:

_مدى خدمة العملاء وتقديم أفضل الخدمات والسلع لهم.

_ اعطاء العمل الجماعي الأهمية التي يستحقها.

_ تحقيق التواصل الفعال بين العمال.

_ التأكيد على التنوع وتشجيعه.

_ السعي المتواصل لتحليل المشكلات وإيجاد الحلول اللازمة.

_ الحرص الكامل على بلوغ النتائج ومتابعتها متابعة دقيقة وفعالة .

_ توفير بيئة سليمة و آمنة (الكرخي، 2016، ص ص 144 148)

1_3_ العوامل البيئية كعوائق الاداء:

هنالك بعض العوامل خارج نطاق وسيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على أداءه، وبالرغم من

أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية و

موجودة فعلا.

*ومن أكثر عوائق الأداء شيوعا هي:

_ تصارع المتطلبات على وقت الفرد.

_ عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات.

_ نقص التعاون من الآخرين و نمط الاشراف والحرارة والإضاءة والضوضاء وترتيب الآلات.

_ الورديات وحتى الحظ يمكن أن يكون عائق للأداء.

يجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أنها مؤثرة على الجهد والقدرة والاتجاه.

1_4_ تعريف الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء على أنه : سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة، ويتمثل في الأعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل تحقيق أهداف محددة.
(حسن، 2005، ص209)

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، و غالباً ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج. (سلطان، 2003، ص207)

حسب بربر فالأداء هو : الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات، ويقصد به من زاوية أخرى انجاز هدف أو أهداف المؤسسة. (بربر، 2000، ص34)

و الأداء الوظيفي يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور، والمهام، وبالتالي فمفهوم الأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.
(سلطان، 2003، ص219)

وحسب "دورون و باروت" فإن الأداء يمكن أن يبقى تحت إمكانية الشخص ولا يستخدم ولكن

لا يعني بالضرورة ترجمة فعلية لمكانته. (زريبي، 2014، ص 63).

2- أهمية الأداء الوظيفي:

إن اهتمام أي منظمة بأداء موظفيها يدفع بمسؤوليها لاتخاذ جميع الإجراءات وتوفير كامل الظروف للرفع من مستوى أداء عمالها ومرؤوسيهما لأنه شيء مطلوب يضمن استمرار ونجاح المنظمة، حيث أن للأداء أهمية كبيرة تكمن فيما يلي:

يعتبر الأداء مقياس لقدرة الموظف على وظائف أخرى في المستقبل وهذا إذا ارتبط بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس أداء الموظفين فالأداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي يبني عليها الكثير من القرارات الإدارية والتي تتعلق ببعض الأشياء الهامة في حياة كل موظف مثل الترقية والنقل ولذلك يجب على كل موظف أن يوجه اهتمامه للأداء في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي وتحسينه. (عبد الرحيم، 2009، ص 39).

3- أبعاد الأداء الوظيفي:

يمكن أن نميز ثلاث أبعاد للأداء الوظيفي وهي كالتالي:

- **كمية الجهد المبذول:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية معينة.
- **الجهد المبذول:** يعني مستوى بعض الأنواع من الأعمال وبالتالي لا يعطي أهمية بالنسبة للكمية أو الطريقة التي تؤدي بها الأنشطة بل يتهم بالجودة والنوعية للجهد المبذول.

- **نمط الأداء:** و يقصد به الأسلوب الذي تؤدي بها الأعمال. (سلطان، 2003، ص220)

4-عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** تشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلقية في العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف المادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الانجاز.
- **المثابرة:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية في العمل وانجاز الأعمال في وقتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين. (عكاشة، 2008، ص38)

5-محددات الأداء الوظيفي:

نجد أن محددات الأداء الوظيفي تتحدد فيما يلي:

- 1_ **الجهد:** الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهامه فبمقدار ما يكتف الفرد جهده بمقدار ما يعكس ذلك درجة فعاليته لأداء الأعمال.

2_ القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة بحيث أن هذه القدرات لا تتغير ولا تتبدل عبر فترة زمنية قصيرة.

3_ إدراك الدور أو المهمة: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه يجب أن يوجه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلطات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتوجيه هذا الاتجاه. (سلطان، 2003، ص76).

6_ خطوات تحديد معدلات الأداء وخصائصه:

هناك مجموعة من الخطوات الواجب اتباعها لتحديد معدلات الأداء كما أنها تمتاز بخصائص معينة نذكرها فيما يلي:

3_1_ خطوات تحديد معدلات الأداء:

يمكن حصر أهم خطوات واجب اتباعها لتحديد معدلات الأداء فيما يلي:

_ تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها من التقييم وتمثل في:

أهداف استراتيجية: تتعلق بالمنظمة والعاملين والمجتمع على المدى البعيد.

أهداف إدارية: تتعلق بالمكافأة والجزاء والترقيات.

أهداف تنموية: تتعلق بتعريف الفرد بنقاط القوة و الضعف والإمكانيات الشخصية التي

تساعده في تنمية مهاراته و زيادة إنتاجيته.

_ تحديد الفئات التي سيتم تقييم ادائهم والمقالات المناسبة لكل فئة: نعني بذلك تقسيم

وتصنيف الافراد الى مجموعات ليتم تقييم ادائهم وفق معايير محددة، مثلا الجودة في العمل، سرعة العمل، الاتقان، التعاون وغيرها....

_ تحديد عدد المعدلات و ترشيدها استخدامها: يجب أن لا تكون أقل أو أعلى من الجهد

المقبول لقياس الظاهرة المطلوبة و تحديد الأهداف المنشودة.

_ تحديد وزن كل معدل من المعدلات المستخدمة: وذلك بمراعاة الوظيفة ونوعية الأعمال

وأهمية كل منها.

_ بيان منهجية التطبيق: من أجل الحصول على أفضل النتائج نقوم بالاعتماد على مقياس

رقمي أو وصفي أو نسبي أو أبجدي. (عبد المطلب، 2011، ص222)

7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يتأثر الأفراد بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة إذ يصعب تحديد كل هذه العوامل، حيث تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية أو الحياة الاجتماعية أو الحياة عموما لا تؤثر في الأداء.

وإلى جانب تعدد واختلاف العوامل المؤثرة على الأداء يؤثر الزمان والمكان وكذا العوامل الفيزيائية على الفرد وأدائه، ومن هنا يتضح أنه توجد عوامل تؤدي إلى رفع الأداء وأخرى تؤدي إلى خفضه ويمكن حصرها في نوعين أساسيين هما:

1-6- العوامل الداخلية: تتكون من مجموعة متعددة من العوامل نذكر منها:

1_العنصر البشري : يشكل أهم مورد في المؤسسة فنمو المؤسسة مرهون بمدى استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها، ومعارفها وقدرتها على الانسجام في الجماعة ومدى تعاونها معها وبمدى العناية التي تعطيها للتنمية وتطوير مواردها والعمل على إيجاد وتنمية الدافع لديها لبذل جهد أكبر وأداء أفضل.

2_الإدارة : إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها وسيطرتها، فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المؤسسة ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة على زيادة معدلات الأداء داخل المؤسسة.

3_التنظيم : يشمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقا للتخصصات على العمال داخل المؤسسة، أي تقسيم العمل عليهم وفق مهاراتهم وإمكانياتهم الخاصة.

إن درجة التنظيم وإحداث التغييرات اللازمة وفقا للمستجدات الجديدة في نظم وأساليب العمل، والتوظيف ومنظومة الحوافز والتنمية والتدريب من شأنه أن يؤثر على الأداء، لذا يجب أن تكون لكل مؤسسة مرونة في التنظيم بشكل تجعله قابلا للتغيير وفق المستجدات.

4_بيئة العمل : وتشير إلى أهمية الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومقدار فرص النمو والترقية المتاحة أمامه، حيث كلما زادت درجة توافق الفرد ووظيفته أدى إلى زيادة دافعيته وحبه لعمله وولائه لمؤسسته.

2-6- العوامل الفنية : إن العوامل التكنولوجية من الآلات والمعدات ووسائل الاتصال وغيرها تؤثر تأثيرا كبيرا على الأداء الجيد، ولا يكفي هذا بل يجب أن يكون العامل على علم بكيفية استخدام وعمل هذه الوسائل. (حسن، 1993، ص286).

خلاصة:

من خلال عرض هذا الفصل أمكننا أن نستخلص أن الأداء الوظيفي من أهم وأبرز العوامل التي تضمن للمنظمات البقاء ويحقق لها الميزة التنافسية وتمكينها من مواجهة مختلف تحديات البيئة الداخلية والخارجية سواء كانت هذه المؤسسات خاصة أو عامة خدماتية أو إنتاجية.

وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى تعريف الأداء الوظيفي وذكر أبعاده : كمية الجهد المبذول، الجهد المبذول، نمط الأداء، وعناصر الأداء الوظيفي : المعرفة بمتطلبات الوظيفة، نوعية العمل، كمية العمل المنجز والمثابرة، وتم التطرق أيضا لمحددات الأداء الوظيفي: الجهد، القدرات وإدراك الدور أو المهام.

وفي الأخير تم التطرق للعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وحصرتها في نوعين أساسيين : عوامل داخلية وعوامل فنية.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.

1- منهج الدراسة.

2- حدود الدراسة.

3- مجتمع وعينة الدراسة.

4- أدوات جمع البيانات.

5- الأساليب الإحصائية.

خلاصة.

- تمهيد:

يناقش في هذا الفصل الحدود الجغرافية للدراسة، منهج الدراسة الذي اتبعه الباحث في هذه الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، كما يستعرض أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات والمعلومات التي تم جمعها.

1- منهج الدراسة

ان الظواهر الإجتماعية والإنسانية معقدة ومرنة ويصعب دراستها، ولذلك ونحن في صدد دراستنا هذه يجب علينا استعمال مجموعة من الخطوات الدقيقة والإجراءات الموضوعية، قصد الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها و التأكد من صحتها عن طريق منهج نتبعه كما يعرفه "موريس أنجرس" : هو مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة".

وانطلاقا من كون مشكلة البحث هي التي تحدد وتفرض المنهج المناسب للدراسة، فقد ارتأينا تبني المنهج الوصفي الارتباطي في بحثنا الذي ينص على: "علاقة بين الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية كسال بوسيد"، وسنتناوله بالوصف الكمي والكيفي متبعين في ذلك تقنيات المنهج الوصفي من وصف وعرض وترتيب وتنسيق وتنظيم وربط العلاقة وتحليل وتفسير وتركيب للوصول إلى النتائج.

والمنهج الوصفي هو عبارة عن وصف للظاهرة وهو طريقة من طرق التفسير والتحليل بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة. (قادة، 2016، ص93)

ويعرف أيضا على أنه مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذا هو الذي يحدد الطريق ويساعد الباحث في ضبط إبعاد المساعي وأسئلة البحث وفروض البحث. (زرواتي، 2002، ص119)

ويعرف المنهج الوصفي بأنه المنهج الذي يهتم بدراسة العلاقات بين الظواهر وتحليلها والتعمق فيها لمعرفة الارتباطات الداخلية في هذه الظواهر وكذلك الارتباطات الخارجية بينها وبين الظواهر الأخرى. (عبيدات ، دس، ص 19)

ومما سبق ذكره المنهج الوصفي الارتباطي هو الأفضل نظرا لطبيعة موضوع الدراسة الذي يحتاج إلى خطة ميدانية يتم وفقا لها تحديد الفرضيات، ويمكن اختيار الفرضيات والتساؤلات وفقا لمعطيات البحث وعلى أساس المعالجة الإحصائية التي تسمح بالتحليل التفسيري لتلك المعطيات والتعليق عليها ثم الخروج بالنتائج النهائية للبحث واقتراح حلول لها.

2_ حدود الدراسة

• المجال المكاني:

المؤسسة الاستشفائية "كسال بوسيد".

عام 1996 فتحت كعيادة متعددة الخدمات تابعة إلى القطاع الصحي-رأس الواد- ، وكانت تحوي على مصلحة استعجالات، مصلحة ولادة ومصلحة أشعة.

في سنة 2013 تم إعادة ترميم المؤسسة من أجل مشروع مؤسسة استشفائية، بمقتضى قرار وزاري مشترك المؤرخ في: 21 صفر 1433 الموافق، لـ 15 جانفي 2012. الذي يحدد معايير تصنيف المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتصنيفها، وتصنف المؤسسة العمومية الإستشفائية "كسال بوسيد" برج الغدير -برج بوعريريج- في الصنف "ج".

- المجال البشري:

شملت هذه الدراسة عمال المؤسسة الاستشفائية "كسال بوسيد"، من مختلف الجنسين والرتب...

- المجال الزمني:

تمت هذه الدراسة في السنة الدراسية: 2020./2019

3- مجتمع وعينة الدراسة:

- مجتمع الدراسة:

هو مجموعة من الوحدات الاحصائية المعرفة بصورة واضحة والتي يراد منها الحصول على معلومات. (العزاوي، 2008، ص138)

ويعرف أيضا بأنه يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة. (عليان، 2000، ص137)

و يتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة جميع عمال المؤسسة الاستشفائية كسال بوسيد والذي يبلغ عددهم 126 عامل.

- عينة الدراسة:

هي جزء من المجتمع الذي تجري عليه الدراسة يختارها الباحث لإجراء دراسته عليها وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا. (العزاوي، 2007، ص161)

وتتمثل عينة الدراسة في عمال المؤسسة الاستشفائية كسال بوسيد (الأطباء،

الإداريين، عمال الصيانة، رجال الأمن.....).

تم الإعتماد على أسلوب الحصر الشامل لأفراد مجتمع البحث، ولقد تم الإعتماد على هذا

الأسلوب لأن عينة الدراسة يتكون من جميع أفراد المجتمع والبالغ عددهم 126 عاملا .

4- أدوات جمع البيانات:

تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل الدراسة، وذلك لأن الباحث يقوم بجمع المادة

العلمية الميدانية عن الظاهرة المراد دراستها ويستعمل في ذلك مجموعة من الأدوات والتي

تتلاءم مع طبيعة موضوع البحث، لذلك لقد اعتمدنا على :

1_ مقياس فعالية الذات : اعداد جيروز يليموش فارتسر (1995م)، ترجمة الدكتور سامر،

جميل رضوان (1997م).

يتألف المقياس الحالي من عشرة بنود، يطلب من المفحوص الاستجابة وفق تدرج

رباعي: (لا، نادرا، غالبا، دائما)، تتراوح مجموع الدرجات بين (10_40)، وتتراوح مدة

تطبيقه من (5_10) دقائق بصورة فردية أو جماعية.

الخصائص السيكومترية للمقياس:

4-1-1- الصدق: اعتمد الباحث على الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي:

• الصدق الظاهري: للتحقق من صدق البنود وصلاحيتها في قياس ما وضعت لقياسه

ومدى ملائمتها للبيئة الجزائرية، قام الباحثان ب عرض أداة الدراسة على مجموعة من

الأساتذة في التخصص لإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول شمولية محاورها، وكفاية بنودها، ومدى انتسابها إليه ودقة ووضوح كل بند.

• صدق الاتساق الداخلي:

للتأكد أيضا من صدق الاستبيان تم اللجوء إلى طريقة الاتساق الداخلي والتي تعبر عن ارتباط الدرجة التقديرية لمعامل ارتباط كل بند بالدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه، حيث يتحقق صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل الارتباط بين درجة كل بند بالبعد الذي ينتمي إليه.

وباستخدام معامل الارتباط بيرسون والاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) توصلنا إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (01) يوضح صدق الاتساق الداخلي للبنود

رقم البند	معامل بيرسون	الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
1	*0.53		0.000	دال
2	**0.43		0.000	دال
3	**0.52		0.000	دال
4	**0.52		0.000	دال

5	**0.52	0.000	دال
6	**0.50	0.000	دال
7	**0.59	0.000	دال
8	**0.52	0.000	دال
9	**0.59	0.000	دال
10	**0.60	0.000	دال

من خلال ما تم عرضه في الجدول رقم (01) يتضح أن معامل الارتباط لجميع البنود دال المستوى 0.01 (99%)، وبهذا يعتبر المقياس صادق لما وضع لقياسه.

4-1-2- الثبات: لقد اعتمد الباحثان في قياس ثبات الاستبيان على معامل ثبات ألفا كرونباخ لقياس مدى الاتساق الداخلي لبنود الاستبيان، وتم حسابه بالاستعانة ببرنامج SPSS، نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس مرتفعة حيث بلغت 0.72 وهي قيمة مقبولة تدل على ثبات أداة الدراسة وصلاحيته لجمع البيانات.

2_ مقياس الأداء الوظيفي : إعداد محمد سلامة.

تم استخدام المقياس الذي صممه الباحث محمد سلامة في دراسته، ولقد تم مناقشة الاستمارة مع المشرف وعرضها على الأساتذة المتخصصين لتحكيمها والتأكد من صدقها، وبعد أخذ جميع الملاحظات بعين الاعتبار تم ضبط الاستمارة في شكلها النهائي، حيث اشتملت على 15 عبارة.

- الخصائص السيكومترية للمقياس:

4-2-1- الصدق: اعتمد الباحث على الصدق الظاهري و صدق الاتساق الداخلي:

- الصدق الظاهري: للتحقق من صدق البنود وصلاحيتها في قياس ما وضعت لقياسه ومدى ملائمتها للبيئة الجزائرية، قام الباحثان ب عرض أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة في التخصص لإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول شمولية محاورها، وكفاية بنودها، ومدى انتسابها إليه ودقة ووضوح كل بند.

4-2-2- الثبات: لقد اعتمد الباحث في قياس ثبات الاستبيان على معامل ثبات

- ألفا كرونباخ لقياس مدى الاتساق الداخلي لبنود الاستبيان، وتم حسابه بالاستعانة ببرنامج SPSS، نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس مرتفعة حيث أن قيمتها أكبر من 0.7 وهي قيمة مقبولة تدل على ثبات أداة الدراسة وصلاحيتها لجمع البيانات.

5_ الأساليب الاحصائية :

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- معامل الارتباط بيرسون.
- معامل ألفا كرونباخ.
- النسب المئوية.
- اختبار (T test).

خلاصة:

من خلال هذا الفصل بينا الخطوات المنهجية التي يتبعها الباحث في الدراسة، وكذا توضيح أهم الطرق والأدوات المستعملة في جمع البيانات وتنظيمها، كما قمنا بعرض هذه الأدوات بالتفصيل وبالإضافة إلى حدود الدراسة الجغرافية، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة .

الختامة

خاتمة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الفعالية الذاتية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الإستشفائية كسال بوصيد برج الغدير_برج بوعريريج.

وانطلاقا من محتوى العمل والمعلومات التي تم جمعها عن الموضوع، ونظرا لتعذر القيام بالدراسة الميدانية بسبب الظروف التي يشهدها العالم حاليا وباء كورونا نرجو أن يستفاد من هذه الدراسة ولو من المحتوى النظري.

قائمة المصادر والمراجع

- قائمة المراجع :

1- المراجع العربية :

- 1) أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف، (2011): دليل المقاييس والاختبارات النفسية والتربوية، ج1، ط2، عمان، الأردن، مركز دبيونو لتعليم التفكير.
- 2) أبو هاشم السيد محمد،(1994):أثر التغذية الراجعة على الفعالية الذاتية، كلية التربية، جامعة عين الشمس، القاهرة، رسالة ماجستير.
- 3) أبورياش، حسين، عبد الحق، زهرية، (2006): الدافعية والذكاء العاطفي، ط1، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 4) آلان، ب، بيام، (2010): نظريات الشخصية_الارتقاء، النمو، التنوع، ط1، (تر:علاء الدين كفاقي وآخرون)، عمان، الأردن، دار الفكر ناشرون وموزعون.
- 5) بربر كامل،(2000):إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي،ط2 ،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان.
- 6) جابر عبد الحميد، (1986):نظريات الشخصية، دار النهضة العربية، القاهرة.
- 7) الجاسر البندري عبد الرحمن: الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات وإدراك القبول والرفض الوالدي لدى عينة من طلبة وطالبات أم القرى، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، رسالة ماجستير.

8) حجاج، علي حسين، هنا، عطية حسين، (1990): نظريات التعلم، ج2، الكويت:

سلسلة كتب ثقافية وشهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والآداب.

9) حسن راوية،(2005):إدارة الموارد البشرية (نظرة مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية،

مصر.

10) حسن مهدي،(1993):إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، د/ط، دار

مجدلاوي، عمان، الأردن.

11) الخفاف، عباس ايمان، (2013): الذكاء الانفعالي، ط1، عمان، الاردن، دار

المناهج للنشر والتوزيع.

12) الدردير عبد المنعم أحمد،(2004): دراسات في علم النفس المعرفي، د/ط، القاهرة،

عالم الكتب.

13) زرواتي رشيد، (2002): مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية،

الجزائر.

14) زريبي أحمد، (2014): استراتيجيات للتصرف اتجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية

الأداء، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر، رسالة ماجستير.

15) الزيات فتحي مصطفى : علم النفس المعرفي ج2، ط1، دار النشر للجامعات، القاهرة

،مصر.

16) زيدان سامي،(2001) : فاعلية الذات ودور الجنس لدى التلاميذ الأيتام والعاديين في

مرحلة الطفولة المتأخرة، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر، رسالة ماجستير.

17) سلطان محمد سعيد أنور، (2003): السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية .

18) شرايطية أحمد،(2014) :فعالية التقويم الفردي كأداة لتنمية وتسيير الموارد البشرية بالجودة الشاملة، كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر، رسالة ماجستير .

19) الشعراوي علاء، (2000):فاعلية الذات وعلاقتها ببعض متغيرات الدافعية لدى طلاب المرحلة الثانوية، كلية التربية، جامعة لمنصورة، المجلد (3)، العدد(44)،ص ص 123_146.

20) صالح مهدي، شامخ، بسمة كريم، (2011): التحدث مع الذات وبعض الاضطرابات النفسية والسلوكية، ط1، عمان، الاردن، دتو صفاء للنشر والتوزيع.

21) عبد الرحمان، محمد السيد، (1998): دراسات في الصحة النفسية_التوافق الزوجي، فعالية الذات، الاضطرابات النفسية والسلوكية، ج2، ط1، القاهرة، مصر، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

22) عبد الرحيم، عاطف جابر طاهر.(2009): السلوك التنظيمي مدخل نفسي سلوكي لتطوير القدرات، د ط، مصر: الدار الجامعية.

23) عبد المطلب سامح، (2011): استراتيجيات ادارة الموارد البشرية، ط1، الأردن، دار الفكر ناشرون وموزعون.

- (24) عبود، جبار علاء، السيد حسين رشيد(2013): بناء وتقنين مقياس الفعالية الذاتية لطلبة كلية التربية الرياضية، مجلة القادسية لعلوم التربية الرياضية، المجلد، (13)، العدد(3)، العراق.
- (25) عبيدات ذوقان، (2003): البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، إشراقات للنشر والتوزيع .
- (26) العتيبي بندر بن محمد،(2008):اتخاذ القرار وعلاقته بفعالية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بالطائف، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، رسالة ماجستير .
- (27) العدل عادل محمد محمود، (2001): تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وكل من فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة،مجلة كلية التربية جامعة عين الشمس، القاهرة، الجزء الأول، العدد (25)، ص ص 121_178.
- (28) العزاوي رحيم يونس كرو، (2008):مناهج البحث العلمي، ط1، دار الدجلة، الأردن.
- (29) عكاشة أحمد أسعد،(2008): أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال.
- (30) عليان مصطفى ريحي، عثمان محمد غنيم،(2000): مناهج وأساليب البحث العلمي، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن .

- 31) الغبيوي س. ن. (2003): علاقة النمط القيادي بأداء الأطباء في المستشفيات العسكرية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، المملكة العربية السعودية.
- 32) قادة سميرة، (2016): الإغتراب النفسي وعلاقته باستكمال الدراسات في التدرج لدى طالبات الإقامة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، سعيدة.
- 33) قطامي يوسف، عبد الرحمان عدس، (2002): علم النفس العام، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان.
- 34) قطامي، محمود يوسف، (2004): النظرية المعرفية الاجتماعية وتطبيقاتها، ط1، عمان، الاردن، دار الفكر ناشرون وموزعون.
- 35) الكرخي محمد (2016): إدارة الأعمال البشرية، الأردن دار المناهج للنشر.
- 36) المربع صالح بن سعد، (2005): التطوير التنظيمي وعلاقته بالأداء من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوازات، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، رسالة ماجستير.
- 37) المشيخي غالب: قلق المستقبل وعلاقته بكل من فعالية الذات ومستوى الطموح الأكاديمي لدى عينة من طلاب جامعة الطائف، كلية التربية، مكة المكرمة، رسالة دكتوراه.
- 38) معمريّة، بشير (2007): بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس، ج1، الجزائر، منشورات الحبر.

2_ المراجع الأجنبية:

- 1) Bandura ,A. 1982. Self–efficacy mechanism in human agency
American psychologist, Vol.37, No 2.
- 2) Bandura ,A. 1986 .Social foundations of thoughts and action.
Asocial cognitive theory ,New Jersey ,Prentice Hall.
- 3) Bandura ,A. 1997. Self–efficacy: The exercise of control liberty
of congress cataloging in publication data. New York: McGraw–
Hill ,INC.
- 4) Cynthia, L ;Bobko, P.1994. Self–efficacy Beliefs–comparison of
five measures, journal of applied psychology, Vol.69 (3).
- 5) Schunk, H.D(1991), Self_efficacy and
academie motivation,Published by Journal Educational psychologist,
vol:26.

الملاحق

ملحق رقم (02): مقياس الأداء الوظيفي للباحث: "سلامة محمد" في صورته الأولية

(دون تعديل)

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	غير متأكد (محايد)	موافق	موافق بشدة	العبارات
					1_يحقق المرؤوسون الذين يعملون تحت سلطتي الإنجازات المطلوبة.
					2_يقدم المرؤوسون أعمالاً إضافية على الأعمال المطلوبة.
					3_يساهم المرؤوسون في تقديم اقتراحات تزيد من حجم الإنجاز.
					4_يحرص العمال على تحقيق مستوى جودة عالية.
					5_يعمل المرؤوسون على تخفيض التكلفة مع تحقيق الجودة.
					6_يقدم المرؤوسون اقتراحات لتحقيق جودة الأداء المطلوبة.
					7_ينجز المرؤوسون العمل في الوقت المحدد.
					8_تتراكم الأعمال تحت مسؤوليتي بشكل كبير .
					9_ينجز المرؤوسون الأعمال الموكلة لهم في وقت أقل من المخطط.
					10_يتعاون المرؤوسون على أداء أعمالهم.

الملاحق

					11_ يعطي المرؤوسون أهمية للعمل الجماعي.
					12_ يبادر المرؤوسون لمعاونة الرؤساء وتسهيل مهامهم.
					13_ تتكرر حالات الحضور المتأخر و الإنصراف المبكر.
					14_ تعدد حالات غياب المرؤوسون عن العمل.
					15_ يلتزم المرؤوسون بمظهرهم العام.