

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف-المسيلة



الكلية: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

القسم: علم النفس

التخصص: علم النفس عمل وتنظيم.

الرقم التسلسلي:/2023

عنوان مذكرة :

الأداء الوظيفي وعلاقته بالرفاهية لدى الممرضات

دراسة ميدانية بالمستشفى رزيق البشير ببوسعادة

مذكرة تخرج نيل شهادة الليسانس في علم النفس عمل وتنظيم

إشراف:

إعداد الطالبات:

- د.نقيب بوجمعة

- بوعافية حياة
- سعيدة ودادي
- إيمان مسيس
- أية الرحمن هجرس

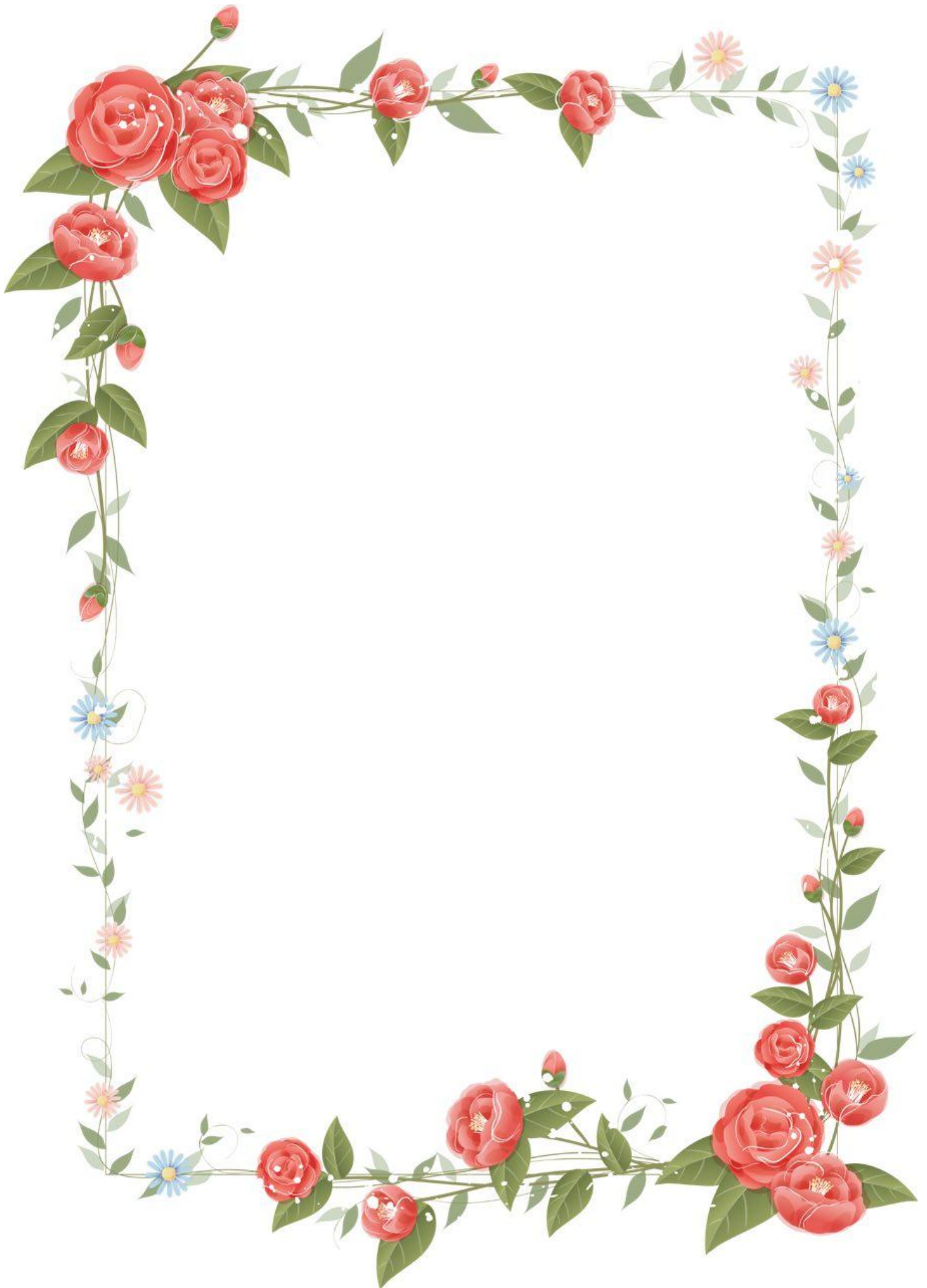
السنة الدراسية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة الأداء الوظيفي وعلاقته بالرفاهية ,بحيث طبقت الدراسة على عينة متكونة من 50 الممرضات على مستوى المستشفى رزيق البشير ببوسعادة .للتعرف على العلاقة التي تربط بين الأداء الوظيفي والرفاهية والى التعرف على الفروق في الرفاهية حسب الأقدمية لدى عينة الدراسة وهل يوجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي حسب متغير الأقدمية .حيث تم إتباع منهج الوصفي ومن خلال استخدام مجموعة الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات إحصائياً برنامج Spss تم التوصل إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والرفاهية لدى الممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة .
- لا توجد فروق دالة إحصائية في الرفاهية لدى الممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة .
- لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى الممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة.



الفهرس

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
أ	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
1	أسباب اختيار الموضوع
1	أهداف الدراسة
1	أهمية الدراسة
2	الإشكالية
3	فرضيات الدراسة
3	مفاهيم الدراسة
5	الدراسات السابقة
9	الفصل الثاني الأداء الوظيفي
10	تمهيد
11	مفهوم الأداء الوظيفي
13	الأهمية الأداء الوظيفي
15	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
18	عناصر الأداء الوظيفي
19	محددات وأنواع الأداء الوظيفي
22	مفهوم تقييم الأداء
23	أهمية تقييم الأداء
24	خطوات تقييم الأداء وأهدافه
29	الفصل الثالث : الرفاهية
30	تمهيد

31	تعريف الرفاهية
32	أبعاد الرفاهية
32	أنواع الرفاهية
33	محركات الرفاهية
34	نظريات الرفاهية
36	علاقة بين الرفاهية بالأداء الوظيفي
39	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة
40	المنهج الدراسة
40	الدراسة الاستطلاعية
40	أداة الدراسة ومواصفاتها
44	الدراسة الأساسية : مجتمع الدراسة وعينة الدراسة .
45	الأساليب الإحصائية
48	الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير النتائج
49	عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الأول
51	عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأول
52	عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية
54	عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
57	خاتمة
59	قائمة المراجع
65	الملاحق

المقدمة

مقدمة:

في العشرينيات من القرن الماضي, قام بعض الباحثون بتجربة في شركة ويسترن إلكترونيك التابعة لشركة التلغراف والتليفون الأمريكية، وذلك بقيادة إلتون مايو، وديسكون، وروثليزجر، وسميت بتجربة الهوثورن وقد ساهمت هذه التجربة في ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية، وتقوم فلسفتها الأساسية على إشباع حاجات العاملين الاجتماعية، والعمل على تحقيق رضائهم ورفاهيتهم وسعادتهم كمدخل لزيادة الإنتاجية. (Sivapragasam and Raya, 2017)

ومنذ ذلك الحين برز مصطلح رفاهية العاملين في ساحة أدبيات علم إدارة الأعمال، ومع بزوغ عصر اقتصاديات المعرفة في القرن الحادي والعشرين، تولدت قناعة تامة لدى العديد من الباحثين والممارسين مفادها أن المورد البشري هو العنصر الحاكم في بقاء ونمو المنظمات وبدونه لا يمكن لأي منظمة تحقيق أهدافها وأن الموارد البشرية هم من يصنعون المنظمات وليس المباني والأجهزة والمعدات والعلامات التجارية . واستناداً إلى هذه الحقيقة اتجهت جهود العديد من المنظمات نحو البحث في طرق زيادة رفاهية العاملين من أضل ضمان البقاء والنمو وتحقيق التفوق والتميز في الأداء في بيئة تتسم بالمناقشة الشديدة والتغيرات المتسارعة. إلا أن عملية المحافظة على رفاهية العاملين في بيئة الأعمال الحالية تعد مهمة صعبة وتحدي كبير بالنسبة للعديد من المنظمات، نظراً للتغيرات التنظيمية والبيئية الحديثة، مثل تقليص حجم المنظمات وإعادة الهيكلة والمرونة (Kowalski 2017 et a). ورغم ذلك يؤكد . على أهمية فهم ديناميكيات رفاهية العاملين ذلك من خلال قيام الباحثين في حقل الموارد البشرية، والاقتصاد، والاجتماع، وعلم النفس، بإجراء المزيد من البحوث والدراسات وبناء النماذج المختلفة لفهم مسببات جودة الحياة في العمل ورفاهية العاملين في المنظمات ونتائجها . ومن جهة أخرى، تعد قضية تحسين وزيادة الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمات هي الشغل الشاغل للهدف الرئيسي لجميع المدراء في المنظمات المعاصرة، كما يعد الناتج النهائي للحكم على أنشطة المنظمة، وأحد المؤشرات الهامة الدالة على مستوى كفاءة العاملين

ويلوغمهم لمستوى الانجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة. لذا تبحث العديد من المنظمات في إيجاد طرق لتحقيق أعلى مستويات من أداء الموظفين وعلى الرغم من الاعتقاد السائد أن شعور العاملين بالرفاهية يساهم في زيادة الأداء الوظيفي، إلا أن الدراسات المتعلقة بهذه النقطة مازالت قليلة وتتسم بالندرة ولم تنل الاهتمام الكافي من الباحثين على المستوى الأجنبي لحسم هذه القضية. أما على المستوى العربي فتشير مراجعة الدراسات أن هذا الموضوع لم ينل بعد اهتمام الباحثين العرب بصفة عامة ومصر بصفة خاصة .

ولذا جاءت هذه الدراسة لسد هذه الفجوة البحثية، حيث تسعى من خلال التقصي والتحليل إلى اختبار الأداء الوظيفي وعلاقته بالرفاهية وذلك بالتطبيق على الممرضات بالمستشفى . وتم تقسيم الدراسة إلى عدة فصول وهي :الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة والفصل الثاني الأداء الوظيفي وأما الفصل الثالث الرفاهية والفصل الرابع الإجراءات المنهجي للدراسة والفصل الخامس عرض وتحليل وتفسير الفرضيات .

الفصل الأول:

الإطار المنهجي

الفصل الأول: الإطار المنهجي

- أسباب اختيار الموضوع
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- الإشكالية
- فرضيات الدراسة
- مفاهيم الدراسة
- الدراسات السابقة

أسباب اختيار الموضوع :

لقد تم اختيار موضوع الأداء الوظيفي والرفاهية لجملة من الأسباب منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي :

أسباب ذاتية :

- اندراج الموضوع ضمن مجال التخصص.
- الرغبة في تناول موضوع الأداء الوظيفي على اعتباره من المواضيع الحديثة في علم التنظيم .

أسباب موضوعية :

- قلة الدراسات في هذا الموضوع .
- يحتل موضوع الأداء بالنسبة للمنظمات أهمية خاصة نظرا لتأثيره المحسوس سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة .
- اختلاف الرؤية النظرية حول ارتباط الأداء الوظيفي والرفاهية .

أهداف الدراسة : تسعى الدراسة الراهنة إلى محاولة تحقيق جملة من الأهداف التالية

- 1- محاولة معرفة ما المقصود بالأداء الوظيفي .
- 2- تحديد العلاقة الموجود بين الأداء الوظيفي والرفاهية .
- 3- تحديد أبعاد رفاهية في الأداء الوظيفي محل الدراسة .

أهمية الدراسة : يستمد البحث أهميته من الاعتبارات العلمية والعملية .

- 1- ندرة الدراسات العربية التي بحثت أثر رفاهية العاملين على الأداء الوظيفي، على الرغم من كثر الدراسات الأجنبية، ولذا تعد هذه الدراسة محاولة لمعالجة هذا القصور في الدراسات العربية وعدم مسايرة الأبحاث والدراسات الأجنبية، كما ستثري هذه الدراسة الإطار النظري والفكري لكل من رفاهية العاملين والأداء الوظيفي.

2-الوقوف على نوع وقوة العلاقة بين رفاهية العاملين والأداء الوظيفي للممرضات ، من المتوقع أن تسهم في زيادة إدراك ووعي إدارة ممرضات محل الدراسة . بالدور الذي تلعب رفاهية في تحسين الأداء الوظيفي للممرضات بها الأمر الذي سيترتب تعديل بعض السياسات والبرامج المتعلقة ,من أجل زيادة رفاهيتهم ومن ثم زيادة أدائهم الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة للممرضات تلك المستشفى .

3-تتمثل في أن في أهمية تعتبر من الدراسات القليلة التي تحاول الربط بين الأداء الوظيفي والرفاهية والتعرف واقعيا على مستوى كلا من لدى الممرضات المستشفى رزيق ببوسعادة, والعمل على رفع مستويات الرفاهية وأيضا الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية من خلال تقديم توجيهات وتعميمها على المستشفى رزيق لمساعدة الممرضات , على تحقيق اكبر قدر من الشعور بالرفاهية وبالتالي مستوى عالي من الأداء الوظيفي .

الإشكالية:

يعتبر المورد البشري جوهر العملية التنظيمية كونه أداة الحيوية القادرة على خلق التفاعل بين مختلف مكونات, بكفاءة موردها البشرية وهذا ما دفع مختلف الباحثين والمتخصصين في مجالات معرفية عدة ارتبطت في مجملها بالجانب الإنساني والاجتماعي في عملية العمل .

ويعتبر الأداء المكون أساسي للعملية الإدارية والتنظيمية للمنظمة كونه الجزء الحي, منها لأنها مرتبط بالمورد البشري الذي يدير العملية الإنتاجية أن الأداء الوظيفي يشكل أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها وموردها البشرية, وأنها مجرد أداة للسيطرة وفرض السلطة على العاملين بل أداة للتشخيص المحكم والموضوعي لأداة جميع العاملين, ذلك من اجل مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرار المناسب وكذلك تقديم المعلومات اللازمة لإدارة الموارد البشرية .

وتحتل الرفاهية في العمل مكانة كبيرة لدى لمؤسسات والمنشآت في العمل, عن جودة الحياة بهدف وغاية أين يؤكد tree ترى بأنها النظرة الايجابية والإقبال على الحياة, لذا وجب بذل الجهد في كافة الخدمات أو المجالات سواء الاقتصادية والاجتماعية أو النفسية . من اجل العامل عنصر فعال ومؤثر في المؤسسة وليس متلقيا فحسب .

الرفاهية مرتبط بالعمل إلى مدى قدرة المنظمات عللا توفير مجموعة من المؤشرات التي تشجع العاملين وتساعدهم على زيادة إنتاجيتهم, مثل السعادة والبهجة والدعم العاطفي المرتبط بالوظيفة وروح التعاون. إذ تحفز الرفاهية بالعمل على بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف الشخصية والوظيفية, فضلا عن التغلب على المشكلات والتحديات التي تواجه المنظمات في بيئة العمل المعاصرة .

لذا جاءت هذه الدراسة لسد هذه الفجوة البحثية, حيث تسعى من التقصي والتحليل إلى اختيار علاقة الأداء الوظيفي بالرفاهية. وذلك بتطبيق على الممرضات بالمستشفى رزيق البشير ببوسعادة ومن خلال الإجابة على التساؤل المركزي التالي: هل توجد علاقة بين الأداء والرفاهية لدى الممرضات?

فرضيات الدراسة من اجل الإجابة على تساؤلات الإشكالية قمنا بصياغة فرضية عامة وثلاث فرعية على النحو التالي

الفرضية العامة

- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضات بالمستشفى رزيق البشير ?

الفرضية الفرعية انبثق عن الفرضية العامة ثلاث فرضيات فرعية وهي

- هل علاقة الرفاهية علاقة ايجابية أو سلبية على الأداء الوظيفي لدى الممرضات ?

- هل يوجد فروق في المتغير الرفاهية لدى الممرضات بالمستشفى محل الدراسة بالرفاهية حسب المتغير الأقدمية ?

- هل يوجد فروق دالة إحصائيا في الأداء الوظيفي لدى الممرضات بالمستشفى رزيق البشير?

مفاهيم الدراسة :

يعتبر إدراج المفاهيم ضرورة حتمية في أية دراسة خاصة في حقول العلوم الإنسانية والاجتماعية .

على اعتبارها تتضمن دلالات يريد الباحث استخدامها في دراسته, وعليه تضمنت هذه الدراسة نوعين من المفاهيم أساسية تتمثل في متغيرات الدراسة الراهنة وتوضح حدود مفاهيم الأساسية وعليه تحديد مفاهيم الدراسة على النحو التالي :

1- المفاهيم الأساسية: وتتمثل في :

1-1 مفهوم الأداء

أن الاهتمام بموضوع الأداء الوظيفي اخذ حيزا كبيرا, من تفكير أصحاب القرار لما له من اثر كبير على الأداء لمؤسسة وإنتاجها لأن نجاحها في تحقيق أهدافها يعتمد إلى درجة كبيرة على كفاءة الأساسية بل الرئيسية. القوى البشرية العاملة بها كما يعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الرئيسية بل الأساسية في علم الإدارة والسلوك, وفيما يلي عرض لمفهوم الأداء الوظيفي :

يعرف لغة: أدي تأدية، أو صله وقضاه وتأدية له من حقه أي قضيته.

أما اصطلاحا: يعرفه كود Good الأداء على "انه الجهد الذي يقوم بت الموظف لانجاز مهمة ما حسب قدرته, واستطاعته ". أما ولسن ووسترن western, wilson فقد عرف الأداء على "انه المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة . ويشير مفهوم الأداء الوظيفي أيضا إلى النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة التي تحقيقها خلال فترة محددة".

في حين يرى الخزامي أن الأداء يصفه عامة هو " تحويل المداخلات التنظيمية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات"(حسين محمد الحراسة, 2011, ص90) .

كما يعرف الأداء على أنه " مجموعة الاستجابات التي يقوم بها الفرد في موقف معين, وهذا الأداء هو ما تلاحظه ملاحظة مباشرة", ويعرف كذلك على أنه المقدرة على القيام بعمل شيء بكفاءة وفعالية وبمستوى معين (سهلية محسن كاظم القتلاوي, 2003, ص23).

عرف كل من اليكسرابنز وويريز Rabines, wiersema بأنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها ونجاحها في ذلك على الأمد البعيد.

أما سبنسر فقد أشار إلى أن العديد من المنظمات أصبحت توالي اهتماما بإدارة الجودة وتقييمها أي بكيفية الأداء، أنهم يسعون وراء تقييم أكبر، للنوعية موجهة إلى المستقبل مركزا على التطور (سهلية محسن كاظم القتلاوي, 2003, ص115) .

وعرف كل من وريبنزو كاولتر (robbin set coulter) الأداء أنه "مجموعة النتائج النهائية لكل عمليات المنظمة ونشاطاتها (ناصر محمد مسعود جرادات وآخرون 2010، ص 158)

كما يمكن القول أن الأداء الوظيفي عبارة عن تعاون بين مجموعة من الأفراد لإنجاح هدف مشترك وهو ضرورة لاستمرار عمل المنظمة بمعنى آخر هو منظمة متكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية (ياسر عبد طه الشرفا. الهام إسماعيل، 2017، ص 22)

كما يعرف الأداء بأنه "محصلة سلوك الفرد في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة ويعتبر انعكاس ومقياس لمدى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل" وهو كذلك يعبر عن "سلوك يحدث نتيجة بمعنى أن ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة سواء فرضها عليه آخرون أو قام بها من ذاته"،

1-2 مفهوم الرفاهية :

يعد مفهوم الرفاهية well-being من المفاهيم الحديثة نسبيا في علم النفس وهو يمثل محور اهتمام علم النفس الايجابي خلال العقود الماضية. وتشير الرفاهية بشكل عام إلى مدى الاستماع بالحياة لذا كل ما يسعد الفرد هو نوع الرفاهية أما فيما يتعلق بالرفاهية المرتبطة بالعمل work-related well being. فلا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تحديد هذا المفهوم حيث يرى (aboobaker et al , 2019b) بأنها نقطة التوازن التي تجمع بين موارد الفرد والتحديات التي تواجهه .

وعرفها (duqn et ql , 2019) بأنها الحالة الايجابية التي يكون الأفراد فيها قادرين على العمل بالقرب من مستواهم الأمثل ويتم قياسها من حيث الأداء الجسدي والذهني والعاطفي والاجتماعي. وكما عرفها (haddon , 2018) بأنها حالة من الرضا الذاتي والنفسي تجعل العاملين أكثر سعادة وأكثر إنتاجية .

وفي ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحث تعريف الرفاهية بأنها مجموعة من المشاعر الايجابية التي تجعل العاملين أكثر سعادة وإنتاجية وقدرة على مواجهة التحديات والصعوبات التي تواجههم في بيئة عملهم بما يحقق طموحاتهم المهنية .

الدراسات السابقة :

تمثل الدراسات السابقة أحد الأجزاء المهمة من خطة البحث العلمي حيث تشكل تراث مهما ومصدرا خصب كما تعد أرضية غنية بالمعلومات للدارسين والباحثين، إذ تساعدهم في تكوين خلفيات عملية من مواضيع دراستهم وأبحاثهم، كما توضح الأسس النظرية لموضوع البحث المراد دراسته من قبل الباحث، وقد تم تصنيف الدراسات وجاءت على النحو التالي:

تتناول هذه الدراسة الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي، وتهدف الدراسة إلى التعرف على

مستوى الأمن النفسي لدى أعوان الحماية المدنية العالقة بين الأمن النفسي الأداء الوظيفي،

وهل يساهم الأمن في تحقيق الأداء الجيد. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأداة الاستبيان

وقد اشتملت هذه الدراسة على أربعة فصول:

تتناول الفصل الأول مشكلة الدراسة، وتناول الثاني الأمن النفسي والذي تطرقنا فيه إلى بعض التعريفات والعناصر المتعلقة بالأمن النفسي. أما الفصل الثالث يتضمن تعريف الأمن الوظيفي وأهميته وعناصره ومحدداته. الفصل الرابع اشتمل على منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة، ونظرا للأوضاع الصحية الراهنة بسبب الوباء المنفشي تعذر علينا النزول للميدان وتطبيق الاستبيان وبالتالي تعذر علينا الوصول إلى النتائج والإجابة عن التساؤلات التي تم طرحها الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس تخصص علم نفس عمل وتنظيم إعداد طالبات جريدة مروة وغبالي خولة 2019.2020.

اقترحت هذه الدراسة إطاراً لفهم العلاقة بين الموظف الرفاهية النفسي والالتزام العاطفي والأداء الوظيفي. كما وصفت كيف تؤثر الرفاهية النفسية على الأداء الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، فحصت هذه الدراسة اعتدال الدور الملحوظ لانعدام

الأمن الوظيفي على الرفاهية النفسي والعاطفي وعلاقة الالتزام. كشفت النتائج أن الموظف رفاهية النفسي (لها آثار مفيدة على الالتزام العاطفي للموظف ، والذي ، في المقابل ، تحسين أدائهم الوظيفي. علاوة على ذلك ، أشارت النتائج إلى أن الوظيفة المتصور وانعدام الأمن له آثار سيئة على التزام الموظف العاطفي ، خاصة عندما يكون الموظف لديه مستويات عالية من انعدام الأمن الوظيفي المتصور. الموظف النفسي الرفاهية والأداء الوظيفي (استكشاف الوساطة و آليات الاعتدال ياسر منصور كوندي كلية الدراسات العليا للإدارة -إيكس- مرسليليا ، جامعة إيكس مرسليليا ، إيكس أون بروفانس ، فرنسا محمد أبو رمضان قسم الاقتصاد والإدارة والإحصاء ، جامعة ميلان بيكوكا ، ميلان ، إيطاليا عيسى م. الحملوي قسم علوم الإدارة ، جامعة كومساتس إسلام آباد ، إسلام آباد ، باكستان ، وسبحان شهيد.)

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

- تمهيد :
- مفهوم الأداء الوظيفي .
- الأهمية الأداء الوظيفي .
- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي .
- عناصر الأداء الوظيفي .
- محددات وأنواع الأداء الوظيفي .
- مفهوم تقييم الأداء .
- الأهمية تقييم الأداء .
- خطوات تقييم الأداء وأهدافه .

تمهيد:

حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ وشهد بحوث مستمرة عن حلول المشكلات المتعلقة بالأداء إذ يعد من العمليات الحيوية المهمة, التي يعول عليها كثيرا في الحكم على مدى نجاح المؤسسات والمنظمات, في الوصول إلى أهدافها وتحقيق خططها على المدى القصير والبعيد أي أنه مفهوم يرتبط بين أوجه النشاط والأهداف, التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون. لذا فالأداء الوظيفي يعد العملية التي يدرك من خلالها المسؤولون مستوى أداء الفرد لمهامه وقدراته على الإنجاز والخصائص اللازمة لتأدية العمل كفاءة.

كما أن كلمة الأداء تنطبق على عدة عبارات منها ما يشير إلى التزام العامل بواجباته ووظيفته وقيامه بالمهام, المسندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته ويعتبر سلوك الإنسان محدد لأداء الفرد وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه وهو, لا يعتمد فقط على قدرات العامل إنما تعتمد كذلك على الظروف الاجتماعية في التفاعل مع حاجات الفرد, وكذلك على الظروف التنظيمية. وسوف نتطرق من خلال هذا الفصل إلى أهم العناصر التي يعتمد عليها الأداء الوظيفي .

مفهوم الأداء الوظيفي :

استقطب مفهوم الأداء اهتمام العديد من الباحثين والمختصين ,الذين حاولوا تحديد وتدقيق تعريفه لذلك كثرت مسمياته فهناك من يطلق عليه أداء الموارد البشرية أو أداء الأفراد, كما يجب تفريقه عن بعض المصطلحات كالسلوك الانجاز الكفاءة الفعالية والإنتاجية وهنا يتم توضيح كل مفهوم وما يعنيه .

يشير المعنى اللغوي للفعل أدى إلى معنى المشي ,مشيا ,ليس بالسرير ولا البطيء وأدى الشيء قام به ويقال أدى فلان الدين بمعنى قضاءه ,وأدى فلا الصلاة أي قام بها لوقتها ,وأدى أدلى إليه أي أوصله إليه .(عقلة محمد المبيضين . 2001.ص42). وهكذا يتضح أن معنى كلمة أداء في اللغة العربية تعني قضاء الشيء أو القيام به . أما أصل مصطلح الأداء فيرجع إلى اللاتينية performance حيث أن اللغة الانجليزية أعطت له معنى واضح ومحدد To perform بمعنى تأدية العمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة أي القيام بعمل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة . (علي عبد الله . 1999.ص5).

أما اصطلاحا Thomas Gilbert الأداء الوظيفي بأنه تفاعل السلوك والانجاز ,انه مجموع السلوك والنتائج معا هو اتخاذ السلوك ونتائجه هو ليس السلوك لوحده أو الانجاز لوحده انه تكاملهما معا انه تسعى المنظمة للوصول إليه . (فيصل عبد الرؤوف الدخلة . 2001.ص96).

- وعرف على أنه " محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد, نتيجة الجهد المبذول من خلال قيامه بالمهام والواجبات والمسئوليات المكلف بها. "
- ويعرف على أنه " ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها فالأداء يكون نتيجة امتزاج عدد عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد، كما أنه نشاط يؤدي إلى نتيجة." (قهاوجي، 2018 ص 25).

- يعرف الأداء الوظيفي بأنه " التفاعل بين السلوك والإنجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحقق معا مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج, وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى. "(المعشر، 2009، ص32).
- ويعرف كذلك بأن "الأداء 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 الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. "(النديم ، 2014 ، ص29).
- كما ينظر إليه على أنه " مؤشر سلوكي عام يدل على مدى قيام العاملين بالواجبات والمهام الموكلة إليهم وفقا لمقاييس كمية ونوعية محددة مسبقا. "(قهاوجي. 2018. ص9).
- ويشار إلى الأداء الوظيفي على أنه" درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة إليه، من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل من أجل تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة. "(سحنون و فيسة.2019.ص29).
- وفي تعريف آخر " :السلوك الذي يتخذه الفرد في أدائه للأنشطة والمهام المختلفة في العمل."
- كذلك هو "نتاج التفاعل الذي يحصل بين قدرة الفرد ودافعيته على استخدام مهاراته ومعرفته والتي من الممكن أن تتعكس على نجاح المؤسسة. "(موفق و الحدي،ص76).
- ويعرف أيضا على أنه " هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقرارات، وإدراك الدور (المهام)وهذا يعني أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من :الجهد، القدرات، وإدراك الدور (المهام)بن بريكة و بن قسيمي.2015).
- وهناك من يرى الأداء الوظيفي على أنه" 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 المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها ولتخزينها وتسويقها طبقا للبرنامج المسطر والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة." (عربي و بن حميدة، . 2019 . ص92).

• وكما عرف الأداء الوظيفي على أنه "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظم." (خليفة و المطارنة، 2010 ، ص602).

الأهمية الأداء الوظيفي :

تظهر أهمية الأداء التنظيمي بكونه المحور الأساسي لنجاح المنظمة وفشلها، وكذلك لمعرفة موقع المنظمة إمكانياتها بالمقارنة مع للآخرين. فقد احتل موضوع الأداء أهمية كبيرة وذلك للاعتبارات الآتية:

- كونه محورا مركزيا لتخمين نجاح و إخفاق قرارات وخطط إستراتيجية المنظمات ولعدم اتفاق الباحثين على مقاييس يمكن تفسير كل جوانب الأداء.

- دراسة الأداء وقياسه تواجه تحديات عديدة خاصة في المواقع الإستراتيجية، تتمثل في تباين المفهوم ومؤشرات قياسه وعلى وفق أهداف المنظمات وطبيعتها، واختلاف أهداف الأطراف المرتبطة بها وبالتالي يتطلب تحديد ماهية المقاييس الملائمة التي يمكن استعمالها في قياس الأداء، ومصدر المعلومات المعتمدة في القياس، وكيفية دمج قياسات مختلفة لتقديم صورة واقعية عن المنظمة.

❖ أشار كل من **ramanujam venkrtraman** إلى أهمية الأداء التنظيمي

تظهر من خلال الأبعاد الثلاثة في أي تحليل استراتيجي وهي: (مصطفى

يوسف .2016.ص33)

1- **البعد النظري**: يتمثل بالمضامين والدلالات المعرفية ضمنية كانت أو ظاهرية، إذ يمثل الأداء اختيار الإستراتيجية المنظمة خلال مدة معينة.

2- **البعد الاختياري**: يجري من خلال استعمال الدراسات والبحوث لاختيار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.

3- **البعد الإداري**: يجري من خلال تطبيق الطرف المتعلق بتقييم نتائج أداء المنظمات. يتضح مما تقدم أن أهمية الأداء الوظيفي تأتي من كونه يمثل قدرة المنظمة واستعدادها للوصول إلى النتائج التي حددتها مسبقاً، لذا يعد الأداء الوظيفي المؤشر الذي يقيس نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها وقدراتها على البقاء والنمو.

❖ كما أن أهمية الأداء الوظيفي تأتي من كونه يعبر عن قابلية المنظمة على خلق النتائج المقبولة في تحقيق طلبات المجموعة المهمة بالمنظمة، يعده ممثلاً للمدى الذي تستطيع فيه المنظمة أن تتجز مهمة بنجاح أو تحقيق هدفاً بتفوق.

وبالنظر لما تواجهه منظمات الأعمال المعاصرة اليوم من تحديات كبيرة نابعة من العديد من المتغيرات والتحويلات (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية) المتمثلة بظواهر عديدة مثل المنافسة، طلبات الزبون المتغيرة، الأسواق غير المنتظمة والتطورات السريعة في تقانة المعلومات والاتصالات التي تعد قاعدة لمعظم المنظمات المعاصرة، العولمة فإن معرفة موقع المنظمة وإمكانياتها وقدراتها التنافسية مقارنة مع الآخرين وهذا يتطلب الوقوف على الأداء الوظيفي كي تخرج المنظمة بنتيجة واضحة عن موقعها في السوق العالمية وأيضاً موقف الآخرين ومن ثم تركز على وضع أهداف تمكنها من دعم قدراتها التنافسية (عادل عادي حسين البغدادي 2010. ص363-ص365)

- يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.

- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإن أحدثت أي تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم (فايز عبد الرحمن الفروج .2010.ص45)

- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هناك عدد من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي نذكر منها:

1- العوامل الاجتماعية والقيم الثقافية : التي يؤمن بها الفرد ويدين لها بالولاء،

المستوى التعليمي الذي يتمتع به، والذي يمكنه من إنجاز المهام التي أسدت إليه، العوامل المرتبطة بتغيرات سلوك المستهلكين، وكذا علاقة المنظمة مع مختلف شرائح المجتمع التي من شأنها توفير معلومات مهمة للمنظمة كإرسال منتج جديد، واستهداف حصة في السوق.

2- العوامل التكنولوجية : وتشمل مجموع التغيرات والتطورات التي تحدثها التكنولوجيا.

3- العوامل السياسية والقانونية : تتمثل في الوضعية السياسية للدولة (استقرار

سياسي أو حرب، نظام الحكم السائد، العلاقات مع العالم الخارجي)... أما العوامل الداخلية (التنظيمية) فهي تشبه كثيرا المصادر التنظيمية لضغوط العمل، والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- النمط القيادي السائد في المنظمة، والذي يخص مدى مركزية اتخاذ القرارات ومشاركة أو عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وكذا رسم السياسات والإجراءات الخاصة بالتنظيم الداخلي.
- عدم حصول العامل على حقوقه من ترقيات، وكذا طبيعة نظام الحوافز السائد، فإذا كان هذا الأخير غير عادل فهذا حتما سيؤثر سلبا في أداء العاملين.

- بيئة العمل المادية
- غياب أو عدم وضوح الأهداف المراد الوصول إليها :فالمنظمة التي تعمل دون أن يكون لديها خطط مستقبلية (تفصيلية) لأعمالها أو معدلات الإنتاج لديها مثلا، فإنها لا تستطيع قياس مدى ما تحقق من إنجازات، وبذلك لا تستطيع محاسبة عاملها عن مستويات أدائها، أي أن العامل الذي يحقق مستويات مرتفعة قد يقيم بنفس الدرجة التي يقيم بها العامل الذي يحقق مستويات منخفضة أو معدومة.
- الصراع التنظيمي :الذي قد يكون إيجابيا، ويمكن أن يكون سلبيا ويؤثر مباشرة في أداء العاملين.
- ضغوط العمل :وفيما يلي ندرس العلاقة بين هذين المتغيرين، والتي تعتبر هدف هذا البحث (بن طالب، 2018 ص 197-296).

4 - العوامل الفنية : وتشمل العناصر التالية:

- نوعية التكنولوجيا المستخدمة سواء في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
 - نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.
 - تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات.
 - نوعية المنتج شكله ومدى مناسبة التغليف له.
 - التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها.
 - التناسب بين طاقتي التخزين والإنتاج في المؤسسة.
 - أساليب وطرق العمل.
- حيث أن لهذه العوامل تأثير كبير على كفاءة وأداء الأفراد فكلما توفرت مثلا تكنولوجيا حديثة، آلات جديدة، مواد خام ذات نوعية جيدة كلما ارتفع مستوى إنتاجية المنظمة وذلك من خلال ارتفاع مستوى الأداء فيها.
- 5- العوامل الإنسانية : وهي العوامل المتعلقة بالأفراد العاملين (المشرفين والمنفذين) في المؤسسة من صفات وسلوكيات ومعاملات وأساليب أيضا وتضم:

- التركيبة البشرية من حيث الجنس والسن حيث كلما ضمت المؤسسة عمال صغر السن تمتعت بالقوة والطاقة في العمل أما إذا توفر لديها عمال كبار السن فهم يمثلون الخبرة والمهارة في الإنجاز.
 - مستوى تأهيل الأفراد والمقدرة على العمل.
 - التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة.
- الجوانب السائدة بين العمال والعلاقات السائدة بين المشرفين والمنفذين (أي ما يدرج تحت إطار العلاقات الإنسانية.)
- 6- المناخ التنظيمي للمؤسسة :** حيث يعتبر المناخ التنظيمي أيضا من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ومن أهم مكوناته:
- **الهيكل التنظيمي :** يعتبر الهيكل التنظيمي أهم عناصر المناخ التنظيمي تأثيرا على الأداء وذلك من طريقة انسياب القرارات والتوجيهات والأوامر من الإدارة العليا إلى الوسطى إلى التنفيذية، قدرته على تحديد وتبسيط إجراءات العمل وغيرها.
 - **الاتصالات :** من الضروري جدا وجود نظام اتصالات فعال داخل المؤسسة ذلك من أجل التواصل البناء داخل المؤسسة بين العاملين والإدارة وبين العاملين بعضهم بعض، وبين مختلف المصالح وأيضا خارج المؤسسة مع البيئة الخارجية.
 - **نطاق الإشراف :** إن فعالية الإشراف في تحقيق مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى الأفراد تعتمد على قدرة المشرف في أن يجعل الآخرين يؤدون أعمالهم بنفس الكفاءة التي اعتاد أن يؤدي بها العمل شخصيا، فالمشرف الفعال يكون قائدا ومخططا ومحفزا ومعلما وناصحا وموجها ومدربا في أن واحد.
 - **طبيعة العمل :** يقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتيني تقليدي أم غير روتيني يتضمن التجديد والابتكار فالعمل الروتيني يقود إلى إحداث الملل

- والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن عمله ليس بذي أهمية.
- **الظروف المادية:** هي تعبر عن مختلف العوامل التي تشكل مناخ العمل مثل الإضاءة، التهوية، فترات الراحة، التدفئة، الرطوبة، الحرارة، الضوضاء والتسهيلات المشابهة بصفة عامة.
- **التحفيز:** وذلك من خلال إشراكه في عملية اتخاذ القرار ووضع الأهداف وكذلك من مختلف الحوافز المادية كالمكافآت والترقية.
- **التدريب:** من شأن التدريب أن يصقل مختلف المعارف والمهارات الموجودة لدى العمال كذلك الاستخدام الجيد لمختلف الآلات والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة.
- بالإضافة أيضا إلى حجم العمل والتأخر في القيام بالأعمال التي من شأنها أن يخفضا من مستوى الأداء.

7- التكنولوجيا المستخدمة : نظرا للتطور التكنولوجي السريع التغير المستمر في الأنظمة والمعدات أصبح على كل مؤسسة الاهتمام بهذا الجانب لتمكين الأفراد العاملين، بالإضافة إلى التغير في حجم العمل، التأخير في القيام بالأعمال (بين محمد، 2018 ، ص 246 - 244)

عناصر الأداء الوظيفي :

يتكون الأداء بشكل عام من مجموعة من العناصر نوضحها كما يلي:

- 1- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المهارة المهنية والفنية والخلفية العامة التي يمتلكها الشخص عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- 2- **نوعية العمل:** وتشمل الدقة والنظام والقدرة على تنظيم العمل والتحرر من الأخطاء المهنية.
- 3- **حجم العمل:** وتشمل كمية العمل المطلوب إنجازه فالظروف العادية وسرعة الإنجاز.

4-**المثابرة**: ويتضمن التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية [المسؤولية] وإنجاز الأعمال في الوقت المناسب، ومعرفة أن كان هناك حاجة للإشراف والتوجيه.

كما بين سيلبي عدة عناصر للأداء الوظيفي نذكرها كالآتي:

- 1- **الموظف**: وهو كل ما يمتلكه من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- 2- **الوظيفة**: وهي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات أو تحديات وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عناصر التغذية الراجعة كجزء منه .

4-**الموقف**: وهي ما تتصف بيه البيئة التنظيمية وتتضمن مناخ العمل

والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي (المعشر

2009.ص33)

محددات وأنواع الأداء الوظيفي:

أولاً:محددات الأداء الوظيفي:

انطلاقاً من اعتبار الأداء الوظيفي ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، وان ذلك يعتبر سلوكاً، فإن هذا السلوك عرضة للتأثير سلباً أو إيجاباً ببعض العوامل أو العناصر التي من شأنها في نهاية الأمر أن تؤثر على الأداء، ويطلق على مثل هذه العناصر عادة محددات الأداء وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل أو مدى سيطرته عليها إلى قسمين القسم الأول يتمثل في المحددات التي تتعلق بالبيئة المحيطة أي خارج سيطرة العامل وهي محددات خارجية والقسم الثاني يتعلق بالعامل كشخصي وهي محددات داخلية، أما هذه المحددات فهي على النحو التالي:

1-**المحددات الخارجية**: يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن

سيطرة العامل وتؤثر في الأداء وتتمثل فيما يلي:

- 1-1 **متطلبات العمل**: ويتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

1-2 البيئة التنظيمية : وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل لتنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب، وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيط دافعية العامل وبالتالي جودة أداءه.

1-3 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 إيجابيا في التحفيز للوصول إلى مستوى أداءه وقد يؤثر سلبا في دافعية بعض زملاؤه للعمل إذا ما حصل وعلى التحفيز وتبادل الخبرات ، كما تلعب التحديات الاقتصادية إلى التأثير على الأداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الراتب الوظيفة من مؤسسة إلى أخرى تؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدنيها و إيجابا في حالة ارتفاعها، وكذلك فالنتائج التي يحققها متعامل تجاري مثلا هي نتيجة المهارات والمعارف الوظيفية التي يمتلكها هذا المتعامل، إضافة إلى الجهود التي يبذلها والمنطقة التجارية التي يعمل بها مثلا، 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 ليجابا ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف .(إبراهيم محمد المحاسنة .2013.ص113-115).

2- المحددات الداخلية:

1-2 القدرة على العمل : فهي الخصائص الشخصية المستمدة لأداء الوظيفة ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة.

2-2 الجهد : يشير إلى النتائج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز (إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

2-3 إدراك الدور: أو المهمة يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقويم الأنشطة والسلوك الذي يعتمد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور (واوية محمد حسن .1999.ص216-

217) لتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الاتفاق في كل من محددات الأداء الوظيفي بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين فبالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل فإن هذا العمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصها قدرات فعادة ما يقيم مستوى أداءه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه قدرات اللازمة والفهم اللازم للدور الذي يقوم به ولكنه كسول ولا يبذل جهد كبير في العمل، فيكون أداء مثل هذا الفرد منخفضا وبطبيعة الحال قد يكون أداء الفرد جيدا أو مرتفعا في محدد من محددات الأداء وضعيف في مجال من المجالات الأخرى (صلاح الدين محمد عبد الباقي 2000. ص 216-217).

ثانيا: أنواع الأداء الوظيفي :

للأداء الوظيفي مجموعة من الأنواع نوجزها في الآتي:

1-1- الأداء المعياري : هو الناتج الذي تضعه المؤسسة سلفا وذلك وفقا لتقديرات مفترضة، وانطلاقا من النتائج المتحصل عليها في السنة المنتهية وفقا لمتغيرات السوق، ويبنى عن طريق تقديرات علمية نسبية، وهذا ما يؤثر بطريقة مباشرة على حجم الموارد البشرية المعيارية المقترحة لهذه السنة.

1-2- الأداء الفعلي : يتمثل في النتائج النهائية من حيث الكم، النوع والتكلفة التي أسفرت عنها الممارسة الفعلية لمختلف الأنشطة خلال فترة زمنية محددة ومن هنا نجد أن الأداء الفعلي مرتبط بمواصفات وعناصر معلومة، إذ يتم تقييم الأداء الفعلي بالقياس أو المقارنة بمعايير الأداء المحددة مسبقا وقد أثبتت الممارسة العلمية عدم تطابق الأداء الفعلي فمن الناظر جدا أن تحدث مطابقة بينهما، في حيث أن جانبا قد يبنى على التقدير والتخمين العلمي والآخر جاء بانجازات فعلية.

1-3- الأداء الفردي : هو الناتج الذي يتوصل إليه الفرد عن طريق القيام بالعمل الموكل والمتكون من المسؤوليات والواجبات وذلك وفق المدة الزمنية المحددة

والكمية المطلوبة والنوعية والجودة اللازمة ونظرا لما يكتسبه الأداء الفردي من تأثير كبير على الأداء الجماعي فيمكن قياسه وفق ثلاث متغيرات هي :
(نوعية العمل، حجم العمل، المواظبة) (سهيلة عباس .2000.ص246).

1-4- الأداء الجماعي : هو مجموع النتائج المتحصل عليه من طرق مجموعة من الأفراد وتكون محددة ومتداخلة ومكملة لبعضها البعض، وهؤلاء الأفراد مقيدون بسلوكيات هي فردية في ظاهرها لكن لها عوائد على الجماعة ككل، ويعكس ما كان متوقع فان الأداء الجماعي لا يتم من قبل المشرف بل يتحكم فيه جملة من السلوكيات يمكن تلخيصها فيما لي:

- الغيابات بكل أنواعها
- انضباط الفرد في سلوكه
- الساعات الفعلية في العمل (سهيلة عباس مرجع سابق .2000.ص246).

مفهوم تقييم الأداء وأهميته :

أولا: مفهوم تقييم الأداء :

✓ يعرف تقييم الأداء على أنه " عملية قياس أداء وسلوك العاملين أثناء فترة زمنية محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم، ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في أغلب الأحيان، ويترتب على ذلك إصدار قرارات تتعلق بتطوير الموظف من خلال برامج تدريبية أو قرارات تتعلق بترقية الموظف أو نقله فأحيان أخرى الاستغناء عن خدماته ."(حسنونة، 2008 ص. 147)

✓ ويشار لتقييم الأداء " :عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أداءه[أدائه]، وتنفذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيدا أما لا، وفي أية مجالات، وهذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد/أو جهوده و/أو سلوك."(برنوطي، 2004 ، ص 378)

✓ ويعرفه آخرون على أنه " :وسيلة مهمة للتحقق من إمكانية قيام الأفراد بالعمل، ووفقا لمعايير الأداء يمكن أن ينظر إليه على أنه وسيلة مهمة لمعرفة ما هو

المطلوب منهم عند تأديتهم للأعمال التي يكلفون بها. (محمد، 2016 ، ص32)

✓ ويعرف أيضا " :قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم، وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، ومدى تقدمهم في العمل وقدرتهم على الاستفادة من فرص الترقى وزيادة الأجور. "

✓ وفي تعريف آخر لتقييم الأداء " عملية منظمة تتضمن جمع وتمحيص معلومات، لاتخاذ قرارات يتمخض عنها الاستخدام الأمثل للموارد المستخدمة." (أرفيس . 2017 ص 61) .

✓ ويعرف أيضا على أنه " :عملية تقييم الأداء الحالي أو السابق للموظف ومقارنته بمعايير محددة." (محمد، 2016 ، ص32).

✓ إذ أن عملية تقييم الأداء وسيلة مهمة لقياس أداء العاملين خلال فترات زمنية معينة، وخطوة أساسية للمساعدة على تنفيذ سياسات إدارة الموارد البشرية المتعلقة باحتياجات التدريب، وتحسين الأداء الخاص بعاملها، وتطويره، واتخاذ القرارات المناسبة، وبالتالي الرفع من أداء المنظمة.

ثانيا: أهمية تقييم الأداء :

تكمن أهمية عملية تقييم أداء المورد البشري من خلال الأهداف التي تسعى إليها هذه العملية والتي يتم توضيحها بالشكل كالاتي:

1- الترقية والنقل: إذ يكشف قياس الأداء عن القدرات العاملين، وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف ووظائفهم كذلك يساعد في وضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.

2- تقييم المشرفين والمديرين: حيث يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم.

3- إجراء تعديلات الرواتب والأجور: إذ أن قياس الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول

عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب وأجور العاملين أو إنقاصها كما ويمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم.

4- **تقديم المشورة:** إذ أن قياس الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراء لتحسين أدائهم، وقد يأخذ التحسين شكل التدريب داخل المؤسسة وخارجها وبمعنى آخر يمكن أن يعتبر قياس الأداء حافزا للتطوير الشخصي ومقياسا له.

5- **يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية والإطلاع:** إذ أن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمرؤوسيه أثناء عملية القياس فنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين إذ أن المقيم يجب أن يعرف الكثير عن يقيمه.

6 - **اكتشاف الاحتياجات التدريبية:** إذ أن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير [الأزمة] [اللازمة] (الجماصي. 2016. ص37-38).

خطوات تقييم الأداء وأهدافه :

أولا: خطوات تقييم الأداء :

- **تحديد متطلبات التقييم وأهدافه :** تحديد المهارات والنتائج والانجازات المراد تقييمها مثل نوعية العمل المنجز والتعاون مع الرؤساء والزملاء ودرجة الابتكار في الأداء.
- **تحديد الطريقة المناسبة للتقييم :** هناك طرف كثيرة للتقييم ولا تصلح طريقة واحدة لكل المنظمات ولكل الوظائف.
- **تدريب المشرفين على التقييم :** لابد من تدريب الرؤساء والمشرفين على كيفية تقييم الأداء بطريقة عادلة وفعالة وأن أي خلل سينعكس على الحالة سينعكس على الحالة المعنوية للمرؤوسين وإنتاجهم .
- **مناقشة طرق التقييم مع الموظفين :** لابد وأن يناقش الرئيس مع مرؤوسيه الطريقة المستخدمة في التقييم وعناصرها مثل الطريقة المستخدمة في التقييم والعناصر التي

سيركز عليها، فائدة هذا التقييم وانعكاساته على مستقبل الموظف. (عطا الله محمد 2015.ص253-255).

- **تحديد معايير مسبقة للمقارنة** : الهدف من تقييم الأداء هو قياس مدى التزام الموظف بمتطلبات العمل التي تحدد فيشكل معايير كمية، نوعية كذلك سلوك الموظف وأدائه في العمل.

- **إجراءات عملية التقييم بمقارنة**: ما تم إنجازه بالمعايير التي حددت مسبقا وتبلغ بها المرؤوسين.

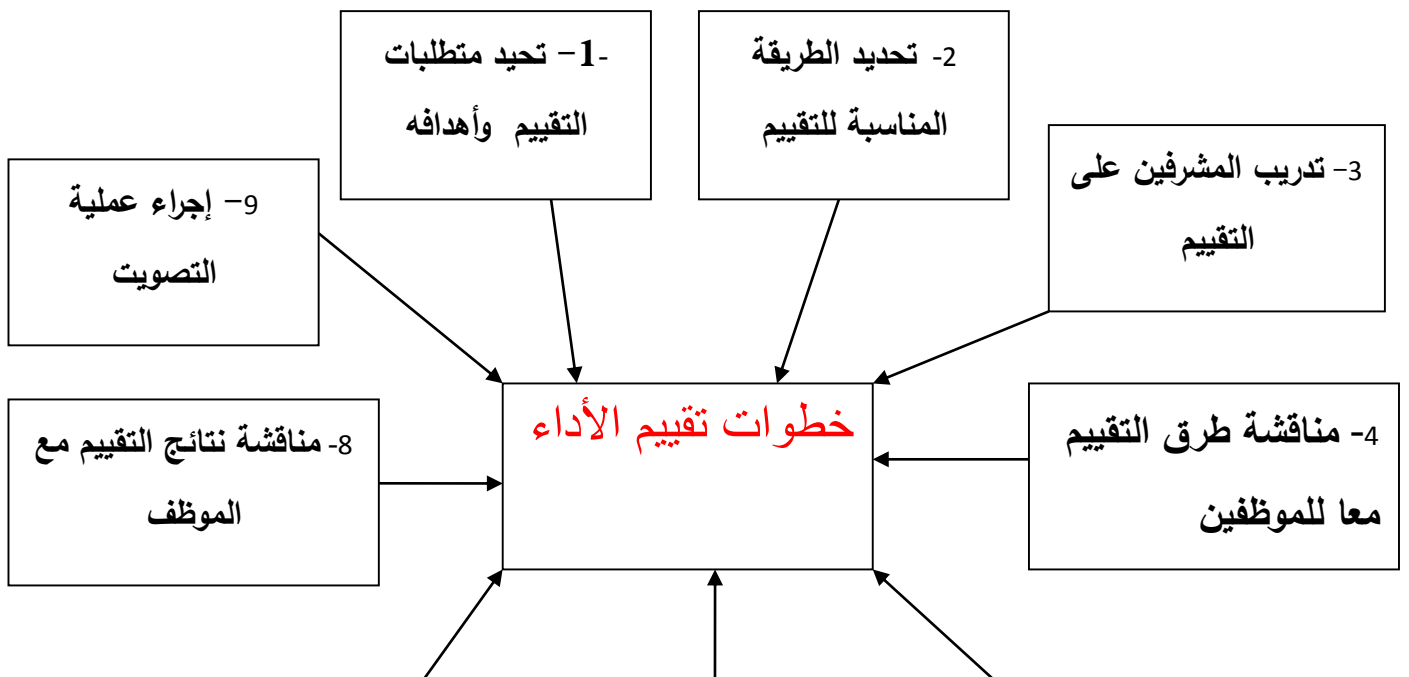
- **تحديد حجم الانحرافات** : في مقارنة عن الأداء عن المعايير المخططة ودرجة الانحرافات واتجاهه سواء كان ايجابيا أو سلبيا.

- **مناقشة نتائج التقييم مع الموظف** : يتردد بعض الرؤساء من مناقشة نتائج التقييم مع الموظف بدعوى الإحراج والخوف من مواجهة الموظف بسلبياته، فمن حق الموظف أن يعرف نتائج التقييم وأن يعرف جوانب القوة والضعف في أدائه وأن يناقشها بحرية تامة ويحدد للموظف واتجاهه سواء كان ايجابيا أو سلبيا..

- **إجراء عملية التصويت** : ويتم بالتنسيق مع إدارة التدريب والتطوير وإدارة الموارد البشرية لتوجيه المعنيين بضرورة استكمال الجوانب المطلوبة لمقتضيات الوظيفة، من تدريب وتعليم أو الجوانب التنموية بالارتقاء بالموظف بما يشبع طموحه ويعزز قدراته ويزيد من دافعيته للعمل لتحقيق أهداف المنظمة.(عطا الله محمد 2015.ص255).

شكل رقم 1 خطوات تقييم الأداء

المصدر : من إعداد الطالبة



ثانياً: أهداف تقييم الأداء :

تعتبر عملية تقييم الأداء من أهم الأنشطة أو الوظائف التي يجب أن تحتل مكان الصدارة في إدارة الموارد البشرية وبالإمكان تناول الأهداف التي تحققها هذه العملية وفق ثلاثة مستويات هي: المنظمة، المديرون، المرؤوسون.

1- أهداف تقييم الأداء على مستوى المنظمة:

- خلق مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق تأكيد الأسس العلمية في التقييم والموضوعية في إصدار الأحكام ما يبعد عن المنظمة احتمالات شكوى العاملين أو اتهامها بالمحاباة وتفضيل بعضهم على بعض الاعتبارات شخصية وليس لاعتبارات علمية وموضوعية.
- النهوض بمستوى العاملين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم بأساليب تؤهلهم للتقدم، وكذلك تطوير من يحتاج منهم إلى تدريب أكثر.
- وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته.
- تقييم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية لأن عملية التقييم مقياس مباشر للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في هذه الإدارة.
- تحديد تكاليف العمل الإنساني وإمكانية ترشيد سياسات الإنتاج وسياسات التوظيف عن طريق الربط بين التكلفة والعائد.

2- أهداف تقييم الأداء على مستوى المديرين :

- لضمان نجاح عملية المديرين والمشرفين بعملية تقييم أداء المرؤوسين لابد من تنمية مهاراتهم قدراتهم في المجالات الآتية:
- التعرف على كيفية أداء الموظف بشكل علمي وموضوعي.
- الارتفاع بمستوى العلاقات مع الموظفين من خلال تهيئة الفرصة الكاملة لمناقشة مشاكل العمل مع أي منهم، الأمر الذي يقر في نهاية إلى أن تكون عملية التقييم وسيلة جيدة لزيادة التعارف بين المدير والموظف.
- تنمية قدرات المدير في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعة فيما يتعلق العاملين (محمد جاسم الشعبان .2014.ص273-275).

3- أهداف الأداء على مستوى المرؤوسين :

من أبرز الأهداف التي يسعى المقيمون إلى تحقيقها بين العاملين بواسطة عملية تقييم الأداء هي:

- تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بأن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ستقع تحت عملية التقييم، الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ليفوزوا بالمكافآت ويجتنب و العقوبات.
- تسهم عملية تقييم الأداء في اقتراح مجموعة من الوسائل والطرق المناسبة لتطوير الموظفين وتطوير بيئتهم الوظيفية

(محمد جاسم الشعبان. 2014. ص 273-275).

الفصل الثالث:

الرفاهية

الفصل الثالث: الرفاهية

- تعريف الرفاهية
- أبعاد الرفاهية
- أنواع الرفاهية
- محركات الرفاهية
- نظريات الرفاهية
- علاقة بين الرفاهية بالأداء الوظيفي

تمهيد:

يعد مفهوم الرفاهية من المفاهيم الحديثة نسبيًا في علم النفس، وهو يمثل محور اهتمام علم النفس الإيجابي خلال العقود الماضية ويذكر دينر (2000) وهو من أكبر الباحثين في موضوع الرفاهية أن معرفة علماء النفس بمصطلح الرفاهية مازالت أولية، وإبتداءً من عام 1938 إلى 2003 كان هناك (138) دراسة عالمية تناولت الرفاهية، وفي اللغة العربية هناك اختلاف في ترجمته فبعضهم يعده مرادفاً للسعادة وتمت ترجمته إلى الوجود الأفضل أو طيب العيش وبعضهم يراه مرادفاً لجودة الحياة. وإضافة لمصطلح الوجود الأفضل يستعمل الباحثون عدة مفاهيم أخرى. منها الهناء الشخصي وحسن الحال والتتعم الذاتي والحياة الطيبة وغيره. فشعور العامل بالرفاهية له أهمية كبيرة جداً ونتائج إيجابية تعود عليه وعلى المنظمة على حد سواء وفي المقابل غيابه سيؤثر بالسلب على كلاهما، فمن خلال ما سبق ذكره سنتطرق في هذا الفصل إلى التعرف أكثر التفصيل على مفهوم الرفاهية وأهم المداخل النظرية التي تناولته والأبعاد الأساسية المكونة له.

مفهوم الرفاهية :

لغة :

رفه الرفاهية والرفاهة والإرفاء، الخصب ولين العيش رفه عيشه فهو رفاهه، ورافية أرفههم ورفههم ورفهتا ترفة رفها ورفها ورفوها، والإرفاء: التنعم والدعة وهي في رفاهة من العيش أي سعة وأصل الرفاهية: الخصب والسعة في المعاش (ابن منظور. 1999. ص10).

اصطلاحاً:

- عرفها luu 2019 بأنها الجودة الشاملة لخبرة العاملين في عملهم.
- و عرفها DUNE ET al بأنها الحالة الايجابية التي يكون الأفراد فيها قادرين على العمل بالقرب من مستواهم الأمثل ويتم قياسها من خلال الأداء الجسدي والذهني والعاطفي والاجتماعي.
- كما عرفها ddonha 2018 علي أنها حالة من الرضا الذاتي والنفسي تجعل العاملين أكثر سعادة وأكثر إنتاجية.
- وقد عرفها كذلك HADDON et al 2018 بأنها خلق بيئة تعزز من حالة الرضا الذي يسمح للعاملين بالازدهار.
- ووفقا للاثنجر وآخرون 2011 ، LASHINGER أن الرفاهية مكان العمل تتمثل بالرضا الوظيفي وتكون أعلى عند وجود العلاقات الايجابية مع المدراء والزملاء، كما أن الرفاهية في مكان العمل هي حصول العاملين على الصحة النفسية والجسدية، أي أن تكون بيئة العمل خالية من الإجهاد وتتوفر لهم السلامة المهنية (دهاني محمد جلال. ص78).
- تعبير الرفاهية عن حالة تعزيز الصحة النفسية والجسدية للفرد نتيجة لحكم عام ايجابي، لما يتعلق العوامل المتعلقة بالظروف التي تؤدي فيها عمله سوليز (soulez.2017.p13). كما يرى كليب cllip بان هذا المفهوم يشير إلى حالة الفرد في عمله المتميزة بشعور ايجابي، متعلق التنمية الراحة، والرضا وبصفة عامة تشمل الرفاهية الحالة الجسمية والنفسية في ظل توفر الظروف والشروط المناسبة. للقيام بمهام ونشاطات كل وظيفة مع غياب الأمراض

المهنية ,حوادث العمل ,العنف في العمل ,التحرشالخ - medzo)
mengone.2016.p35ميدزو منجون) .

❖ من خلال سبق نستنتج أن الرفاهية هي شعور داخلي يدرك الفرد, من خلاله السعادة في حياته ويتحقق هذا الشعور عندما يكون الفرد مقتنعا بحياته الشخصية وصحته الجسدية, وما حققه من أهداف وطموحات وحياته العملية أي يكون راضيا على منصبه وصلاحياته وانجازاته والإقناع بجودة علاقاته مع الآخرين .

أبعاد الرفاهية :

يضع كل أبورد دو شاننت يون وريشا رد E.Aborb de chantillon Richard أربعة أبعاد الرفاهية في العمل حيث يعرفها البعض بنموذج **SLAC** كمايلي (**Ottmann,2015,p76**).

- معني العمل Le Sens donne au Travail : أن النشاط مفيد وذو قيمة .
- الرابط الاجتماعي Lien social :العلاقات بين العامل بصفة خاصة .
- النشاط L'Activite : التحكم فيه .القيادة الجيدة لهالخ .
- الراحة Le Confort :بيئة العمل وجودة الحياة في العملالخ.

أنواع الرفاهية :

يمكن تلخيص أنواع الرفاهية فيما يلي **Luxury.lexico.Retrieved.2022.:**

1-**الرفاهية الاجتماعية :** هي عبارة عن أساليب منظمة من الخدمات والمؤسسات الاجتماعية هدفها مساعدة الجماعات والأفراد على تحقيق مستوى مناسب, من المعيشة والصحة كما تهدف إلى تنمية قدرة الفرد وتحسين الوضع المعيشي لهم, وبمعنى آخر فالرفاهية الاجتماعية عبارة عن مجموعة من العوامل التي تساعد الأفراد على الوصول إلى مستويات مثالية من نوعية الحياة.

2-**الرفاهية الروحية :** هو مصطلح حديث في علم النفس وله العديد من التعريفات كطيب العيش وجودة الحياة والهناء النفسي وكلها معان ايجابية, وتتضمن الرفاهية رفاهية المزاج والعواطف والرضا الشخصي عن الحياة العامة

والخاصة للفرد، وهي تعني التواصل المنتظم مع النفس الداخلية في فترات منتظمة .

3- الرفاهية الاقتصادية : تعني الرفاهية الاقتصادية توفر السلع والخدمات، والتي يحتاج أن يكتنيها الأفراد ويشترونها بالنقود وغالبا ما يرتبط مفهوم الرفاهية بالرفاهية المادية .

4- الرفاهية الجسدية : وهي اختيار أسلوب حياة يومي مثل الروتين اليومي وعادات الأكل التي تنعكس على الصحة الجسدية .

5- الرفاهية الفكرية : الرفاهية الفكرية تعني الانخراط والمشاركة في النشاطات الفكرية، حيث أن هذه النشاطات تؤثر بشكل مفيد وإيجابي على الفرد. كما أنها تتيح للفرد فرصة اكتساب المهارات والمعرفة والتي تقلل من التوتر وتساعد على تحسين صحة الفرد العقلية أيضا .

6- الرفاهية العاطفية : تشكل الرفاهية العاطفية جزءا مهما من الصحة العامة للفرد، وعندما يفقد الفرد الرفاهية العاطفية فإنه سوف يعاني السلبية والتوتر والتعب وهو بالتالي يفقد قدرته على التعامل مع التحديات اليومية في حياته .

محركات الرفاهية :

أ. الموارد الشخصية : هي المكونات التي تحدد كيف تسير الحياة العامة للموظفين، الصحة والحيوية والمرونة والسعادة العامة والثقة بالنفس التي يجلبها الأفراد إلى العمل وتجربة العمل وتوازن بين الحياة والعمل. العديد من الموارد الشخصية التي يجلبها الموظفين إلى العمل تساهم بشكل كبير في رفاهيتهم في العمل حيث يتم تشكيلها وتجربتها ضمن المجال الشخصي وليس من خلال المنظمة، حيث يمكن أن يلعب مكان العمل دورا مهما في دعم الأفراد ، بحيث يمكن دعم الصحة والحيوية وثقافة مكان العمل على سبيل المثال من خلال توفير الفرص للأفراد للقيام بنشاط بدني. تلعب المنظمات دورا رئيسيا في مساعدة الموظفين على تحقيق توازن صحي بين العمل والحياة والذي بدوره يضمن أن الأفراد في وضع أفضل لتقوية الموارد الشخصية التي يمتلكونها في العمل (Kevin thomsom .p16).

ب. **العمل في العمل:** يتعلق العمل في العمل بما إذا كانت الأشياء التي يقوم بها الموظفون في عملهم اليومي تخلق تفاعلات إيجابية مع محيطهم وتساعدهم على تلبية احتياجاتهم النفسية الأساسية، يتضمن ذلك ما إذا كانوا يشعرون بأنهم يستطيعون التعبير عن أنفسهم، واستخدام قوتهم، ولديهم إحساس بالسيطرة.

ث. **الخبرة في العمل:** تدور تجربة العمل حول ما يشعر به الموظفون في حياتهم العملية اليومية، يستكشف هذا المفهوم ضغوط وإحباط العمل ومدى شعور الأفراد بالسعادة والمشاركة في وظائفهم، وكذلك إلى مدى يجدونهم جديرين بالاهتمام.

نظريات الرفاهية :

من أجل سرد النظريات الرئيسية التي تركز على شرح الرفاهية نستخدم لتصنيف الذي اقترحه بوفارد: هذا التصنيف ليس شاملا لكنه مع ذلك يميز النظريات بصيغة تفسيرية كبيرة وأهمية بالغة.

أولا: النظرية التصاعدية (الرفاه الموضوعي):

تنص النظريات التصاعدية على أن السعادة تأتي من الرفاهية التي نعيشها في مختلف مجالات الحياة أو من التأثيرات الإيجابية المرتبطة بأحداث الحياة والسعادة العامة تتوافق مع إضافة الملذات الصغيرة لهذا المفهوم.

ويعتبر الفرد صفحة نظيفة تتأثر ببيئته وبالتالي يخزن واقعا يتم اختياره بموضوعية، في هذا السياق الرفاهية ليس سوى مجموع الجوانب الإيجابية والسلبية التي يواجهها الشخص وبالتالي فإن الأحداث الموجودة في البعاد المختلفة لحياة الفرد (الأسرة

والمهنة) هي التي تشكل مستوى الرفاهية التي يشعر بها، يتم تصنيف هذه النظرية من أسفل على أعلى، لأن الرفاهية في الحياة تستمد مصدرها من الرضا الفرعي الذي يتم من خلاله تحديدها بالكامل (**sabella Achete p31**).

ثانيا: النظريات من أعلى إلى أسفل (الرفاهية الذاتية):

تقترح النظرية التنازلية مفهوما يتبع منطقا معكوسا، بحيث يكون لمستوى الرفاهية تأثيرا على جميع مجالات الحياة. ولن يكون الفرد سلبيا في تفسير واقعه، وسيصبح مرشحا تفسيريا لبيئته لذلك تفترض النظريات التنازلية أن الناس لديهم استعداد لتفسير أحداث الحياة بطريقة إيجابية أو سلبية، وبالتالي ستكون هناك خصائص ثابتة للشخصية

والتي من شأنها أن تؤثر على تقييم رفاهيتنا بعبارة أخرى لن تكون الرفاهية في العمل هي التي من شأنها أن تسهم في الرفاهية العامة، ولكن الرفاهية العامة هي التي تجعل الفرد سعيدا في وظيفته من الممكن التعرف على الأبعاد المختلفة للسعادة الذاتية وهي مج أ زة بين تيارين نظريين يمثلان أبعاد متميزة وثالثا بإتباع نهج تكاملي للمفهومين:

- البعد العاطفي أو بعد المتعة.
- البعد المعرفي أو البعد. eudemonic
- تكامل مفاهيم اللذة و. eudemonic
- البعد العاطفي يسعى إلى قياس جودة الحياة من وجهة نظر ذاتية ومع ذلك تم تسليط الضوء على فكرة

الرفاهية النفسية من قبل دنير (دهاني محمد جلال. ص 78) في الثمانينات الذي نشر استخدام مصطلح الرفاهية الذاتية. وغالبا ما يستخدم بالتبادل مع مصطلح السعادة لوصف هذا المجال من السعادة.

- البعد المعرفي أو البعد eudemonic نشأت فكرة الرفاهية النفسية في مجال eudemonic في الثمانينات

من القرن الماضي وتشير إلى تحقيق الإمكانيات الكاملة للفرد وتقرير للمصير.

- وقد تأثرت الرفاهية بشدة بعمل RYFF ، وترتبط بشكل عام بمفاهيم قبول الذات والعلاقات الإيجابية مع الآخرين والاستقلالية.

- **تكامل مفاهيم اللذة** : هناك نقاش يهدف إلى تحديد المقاربات سواء أكانت المتعة أم السعادة تتوافق أكثر مع

الواقع. بحيث يرى البعض أن الرفاهية بناء متعدد الأبعاد، ويرى دينر ومعاونوه أو زملاؤه أن الرفاهية الذاتية هي

الأساس للرفاهية لأن التأثيرات الإيجابية والرضا في الحياة يمكن أن تتبع من مظاهر مثل وجود إيجابي للعلاقات الشخصية ووجود أهداف ذات مغزى للنفس. (سارة سليمان عبد الله. ص 51).

نظريات مكملة للنظريات العامة.

أ/نظرية التكيف : لم يتضمن العديد من النظريات في المخطط المذكور أعلاه، تم طرح نظرية التكيف (Brickmaneta1978) بحيث يفترض بأن الناس يتأقلمون مع الأحداث، سواء كانت سعيدة أو غير سعيدة أو لديهم تأثير قصير الأجل على السعادة.

ب/نظرية المعايير : تتضمن من خلال التقييم، مقارنة بين الحالة الحالية ومعياري معين، يمكن أن يكون هذا المعيار مقارنة اجتماعية مع الآخرين، والفرق بين الهدف المحقق يتأثر بمستوى الطموح وطريقة تفسير حدث فيما يتعلق بالسياق ، هذا الأخير تم إنشاؤه بواسطة جميع التجارب.

ج/نظرية الهدف : قريبة جدا من المفاهيم السابقة وغالبا ما يتم تضمينها فيما بينها، وتقتصر أن يكون الفرد سعيدا إذا كان قادرا على تلبية احتياجاته وتحقيق أهدافه (يمكن تأسيسها من الاحتياجات أو القيم أو الأعراف الاجتماعية) بحيث أن السعادة تعتمد على التكامل المتناغم للأهداف أو تحقيقها أو التقدم نحو هذا الإنجاز.

علاقة بين الرفاهية بالأداء الوظيفي:

إهتمت بعض الدراسات الأجنبية ببحث طبيعة العلاقة بين رفاهية العاملين والأداء الوظيفي، حيث بحثت دراسة Bryson et al. (2015) العلاقة بين الرفاهية الشخصية للموظفين وأداء مكان العمل في بريطانيا . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين متوسط مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مكان العمل

والأداء الوظيفي في مكان العمل والرفاهية .

وفي نفس السياق توصلت دراسة wadhawan (2016) إلى وجود علاقة وثيقة بين الرفاهية والأداء الوظيفي، علاوة على ذلك، فإن هذا الرفاهية الشخصية أو الشاملة أكثر أهمية من الرضا الوظيفي لأن الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي يعتمدان إلى وعلى نفس المنوال، هدفت دراسة (PWB). (2017) حد كبير على الرفاهية إلى التحقق من العلاقة بين الرفاهية والأداء الوظيفي للعاملين بشركات

Usman شركات تكنولوجيا المعلومات بباكستان، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة
إيجابية بين الرفاهية والأداء الوظيفي للعاملين.

بينما تناولت دراسة (Nielsen 2017) تأثير موارد مكان العمل على مستوى الفرد
والمجموعة والقائد والمستوى التنظيمي على رفاهية الموظف والأداء . وتوصلت
الدراسة إلى أن المستويات الأربعة مرتبطة برفاهية الموظف وأدائه وفي نفس
السياق،توصلت دراسة (warr 2018) إلى وجود علاقة ايجابية بين رفاهية العاملين
والأداء الوظيفي وذلك من خلال تحليل الدراسات البحثية المرتبطة برفاهية العاملين
والأداء الوظيفي.

وفي نفس الاتجاه سعت دراسة (Krishantha 2018) إلى دراسة العلاقة بين
رفاهية العاملين والأداء الوظيفي، وقد اتبعت الدراسة من هجاً استنتاجاً لفحص النظريات
والأدلة العلمية المرتبطة برفاهية العاملين، وتوصلت تلك الدراسة إلى وجود علاقة
إيجابية بين رفاهية العاملين والأداء الوظيفي .بينما هدفت دراسة Sahin
and (2018) إلى تحديد الدور الوسيط للارتباط بالعمل في العلاقة بين الرفاهية
والأداء الوظيفي، حيث تم جمع البيانات من عينة من ٣٢٢ عامل .وتوصلت الدراسة
إلى أن وجود علاقة بين أية الرفاهية والارتباط بالعمل والأداء الوظيفي .ونتيجة
لذلك، تقرر أن الارتباط بالعمل يتوسط جزئياً العلاقة بين الرفاهية والأداء الوظيفي.
وعلى نفس المنوال، هدفت دراسة Christian et al. (2019) إلى اكتشاف
العلاقة بين رفاهية العاملين وإنتاجية وأداء المنظمة، وتم تحليل نتائج ٣٣٩ دراسة
بحثية .وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين إنتاجية المنظمة والرضا
الوظيفي ورفاهية العاملين وأيضاً وجود ايجابية

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- منهج الدراسة
- الدراسة الاستطلاعية
- أداة الدراسة ومواصفاتها
- الدراسة الأساسية : مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
- الأساليب الإحصائية

الإجراءات المنهجية للدراسة :

المنهج المتبع في الدراسة : اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي واختبار الفرضيات وذلك بهدف دراسة الأداء الوظيفي وعلاقته بالرفاهية على الممرضات بالمستشفى رزق البشير ببوسعادة, باستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات الكافية للدراسة. إذا تم دراسة وتحليل ومقارنة أبعاد الموضوع من خلال تحويل المتغيرات غير الكمية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس, بهدف تقديم نتائج موضوعية حول إشكالية الدراسة.

الدراسة الاستطلاعية : تعتبر الدراسة الاستطلاعية أول خطوة يقوم بها الباحث العلمي في الدراسة الميدانية وأهمها, وهذا من أجل : التعرف على مدى ملائمة الأداة للدراسة وللتأكد من خصائصها السيكمترية, زيادة على ذلك التعرف على عينة الدراسة ومعرفة أهم العراقيل التي يمكن أن تواجه الباحث لاحقاً, ومعرفة مدى تجاوب مفردات العينة مع الأداة من خلال استجابتهم لها بالشكل المطلوب.

عينة الدراسة الاستطلاعية: أجرينا الدراسة الاستطلاعية على عينة من الممرضات بمستشفى رزق البشير ببوسعادة, وشملت عينة الدراسة الاستطلاعية على (20) الممرضات تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة, وذلك خلال الموسم الحالي 2023/2024 .

أداة الدراسة ومواصفاتها : لجهد البيانات قمنا بإعداد استبيان كأداة رئيسية للبحث, وقمنا بتوزيعها على عينة مجتمع البحث لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة. تم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية الأفراد عينة الدراسة, وكذا لتحديد استجابات أفرادها الأسئلة محاور الاستبيان وشمل هذا الاستبيان ثلاثة محاور محور خاص بالتعليمية والبيانات الشخصية , ومحور ثاني خاص بقياس الأداء الوظيفي و الذي يتكون من 15 فقرة 3 بدائل للأجوبة: (موافق /غير موافق /محايدة) وأما الأوزان كانت (1/2/3) ,و أما بالنسبة للمحور الثالث الخاص بقياس الرفاهية والذي ضم هو

الآخر 16فقرة و3 بدائل للأجوبة كالاتي: (موافق /غير موافق /محايدة) والأوزان هي(1/2/3) كانت الإجابة على هذا الاستبيان بوضع علامة في الخانة المناسبة (+) على هذا الاستبيان بوضع علامة .

صدق وثبات أداة: : لتحديد مدى ترابط الأسئلة في الاستبيان وللتأكد من مدى اتساق الفقرات تم إعداد الاستبيان أولي من اجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات وتم عرضه عرض الاستمارة على المشرف من اجل مناقشتها واختيار مدى ملائمتها لجمع البيانات وتم توزيعه على جميع أفراد العينة وتحليله باستخدام البرنامج الإحصائي Spss وللتأكد من صلاحية الاستبيان في قياس متغيرات الدراسة.

1- حساب ثبات وصدق مقياس الأداء الوظيفي :

الجدول رقم(1) يوضح ثبات مقياس الأداء الوظيفي باستخدام ألفا كرونباخ .

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
15	0.555

2- حساب صدق مقياس الأداء الوظيفي :

الجدول رقم(2) يوضح بيانات صدق المقياس الأداء الوظيفي .

العبارات	معامل ثبات	معامل صدق
انضبط والتزم بمواقيت العمل الرسمية	0.536	0.73
أقوم بانجاز الأعمال الموكلة في حينها	0.473	0.68
أتغيب عن العمل في وقوع مشاكل داخل العمل	0.491	0.70
أتمتع بالقدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن أداء عملي	0.499	0.70
ارتدي ملابس واقية أثناء عملك	0.496	0.70
اشعر بالرغبة والحماس لانجاز العمل	0.573	0.75
تعطيني الإدارة حوافز ومكافآت شخصية عن الأداء الجيد	0.539	0.73
أنت راضي عن أدائك الوظيفي	0.611	0.78
هناك علاقة بين الأداء الوظيفي والراحة النفسية مع زملائك في العمل	0.530	0.72
شعور الراحة في عملك يدفعك إلى تحسين أدائك الوظيفي	0.581	0.76
يتوفر عندي الاستعداد الكافي في تحمل المسؤوليات	0.481	0.69
توفر لي مؤسستي وسائل وأساليب جديدة تساعدني في حل مشكلات عملي	0.494	0.70
امتلك قدرة التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل	0.484	0.69
اشعر بايجابية لالتزاماتي الوظيفية	0.550	0.74
اشعر بالثقة في أداء عملي	0.653	0.80
الأداء الوظيفي	0.555	0.74

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات لأداء الوظيفي التي تساوي (60%) على الأقل قيمة مقبولة للتحكم على أداة البحث أو الاستبيان بالصدق، وكلما زادت قيمة معامل ألفا زادت درجة الثبات. لزيادة الثقة في أداة الدراسة والتأكد من صلاحيتها للاستخدام في الدراسة الحالية تم حساب الصدق الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات

علما أن ثبات اختبار الأداء الوظيفي الذي قدر ب $0.74=0.555$ وهي قيمة عالية، إذا نقول أن الأداة تتمتع بصدق مرتفع .

3- حساب ثبات وصدق المقياس الرفاهية :

الجدول رقم (3) يوضح ثبات مقياس الرفاهية باستخدام ألفا كرونباخ .

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
16	0.594

الجدول رقم (4) يوضح بيانات صدق المقياس الرفاهية .

العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
اشعر بأنني منهك عاطفيا بسبب عملي	0.581	0.76
اشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح وأواجه يوما آخر من العمل	0.523	0.72
العمل طوال اليوم يسبب عملي	0.543	0.73
اشعر بأنني مرهق في نهاية اليوم	0.542	0.73
أنا قادر على حل المشاكل التي تظهر في عملي بفعالية	0.546	0.73
اشعر وكأنني محروق بسبب عملي	0.603	0.77
اشعر بأنني أساهم بفعالية في نشاطات مؤسستنا .	0.591	0.76
منذ أن بدأت عملي فقدت الاهتمام به.	0.644	0.80
لقد فقدت الحماس في عملي .	0.571	0.75
في رأيي أنا بخير في عملي.	0.623	0.78
اشعر بانني في حالة جيدة عندما أقوم بإعداد شيئا ما في عملي.	0.539	0.73
أنا أدرك بأنه هناك العديد من الأشياء التي لها قيمة في عملي .	0.543	0.73
أريد فقط القيام بعملي دون إزعاج	0.536	0.73
أصبحت أكثر سخرًا علما بان عملي له قيمة بالغة .	0.595	0.77
اشك في قيمة عملي.	0.668	0.81
في عملي أنا , واثق بأنني أقوم بمهامي بفعالية	0.555	0.74
الرفاهية	0.594	0.77

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات لأداء الوظيفي التي تساوي (60%) على الأقل قيمة مقبولة للتحكم على أداة البحث .، وكلما زادت قيمة معامل ألفا زادت درجة الثبات . لزيادة الثقة في أداة الدراسة والتأكد من صلاحيتها للاستخدام في الدراسة

الحالية تم حساب الصدق الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات . علما أن ثبات اختبار الرفاهية الذي قدر ب $0.77=0.594$ وهي قيمة عالية ,أذا نقول أن الأداة تتمتع بصدق مرتفع .

حدود الدراسة :

- 1- **حدود المكانية** : تم إجراء الدراسة الحالية على مستوى مستشفى رزيق البشير ببوسعادة .
- 2- **حدود الزمنية** : تم إجراء الدراسة الأساسية خلال الموسم الجامعي 2023/2024.
- 3- **حدود البشرية** : بلغ حجم العينة الدراسة 50المرضات من المستشفى رزيق البشير ببوسعادة .

الدراسة الأساسية :

أ- **عينة الدراسة** : هي جزء من مجتمع البحث أو الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية , وهي تعتبر جزءا من الكل ,بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث ,فالعينة جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ,ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله .وحدات العينة قد تكون أشخاصا ,كما قد تكون أحياء أو شوارع أو غير ذلك (... **عيشور**

وآخرون , 2017 ,ص228

فبالنسبة للمجتمع الكلي الدراسة بلغ30,من المرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة وتم أخذ المجتمع ككل عينة للدراسة الأساسية عن طريق الحصر الشامل حيث تم توزيع 30 إستبانة على عينة الدراسة .

ب -خصائص عينة الدراسة الأساسية:

لقد تضمنت الدراسة متغيرات تصنيفية مختلفة وتتمثل في متغيرين هما :العمر وعدد سنوات الأقدمية

ويمكن توضيح خصائص وسمات عينة الدراسة في الجدول التالية:

الوصف الإحصائي للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (5) توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية العمر وعدد سنوات الأقدمية .

المتغير	الفئة	التكرار	النسب المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	10	33.33%
	من 30-40 سنة	12	40%
	من 40-50 سنة	8	26.67%
	مجموع	30	100
عدد سنوات الأقدمية	أقل من 5 سنوات	7	23.33%
	من 5-10 سنوات	9	30%
	من 10-20 سنوات	12	40%
	من 20 سنة فأكثر	2	6.67%
	مجموع	30	100

يتضح من الجدول (5) أن غالبية أفراد العينة يتراوح أعمارهم من (30-40 سنة) بنسبة تقدر 40% وهي الفئة الغالبة في عينة الدراسة، ثم تليها الفئة (أقل من 30 سنة) التي تقدر بنسبة 33.33% الفئة أخرى هي (من 40-50 سنة) بنسبة 26.67%. أما فيما يخص سنوات العمل فأغلبية أفراد العينة لديهم الخبرة من 10-20 سنوات في العمل، ثم الفئتين التي قدرت نسبتهن ب 30% و 23.33%. ثم الفئة أخرى من 20 سنة فأكثر التي قدرت نسبة 6.67%. ويعود ذلك إلى طبيعة مجتمع الدراسة والتي تتطلب توفر قدرا معتبرا من الخبرة واعتمادها كذلك على فئة الشباب .

عملهم لاسيما عند قيامهم بشيء في عملهم خاصة وأن مهنة ممرضات من أنبل المهن وأكثر قيمة في المجتمع فهم يريدون فقط القيام بعملهم دون تدخل أو أية إزعاج هذا ما يجعلهم يقومون بمهامه بفعالية .

الأساليب الإحصائية للدراسة :

تتميز جل البحوث العلمية باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية والتي تناسب موضوع الدراسة, وذلك من أجل التوصل إلى معطيات كمية تساعد الباحث في قياس الخصائص السيكومترية (الصدق و الثبات لأداة الدراسة ولاختبار الفرضيات المطروحة, ولعرض وتحليل وتفسير ومعالجة نتائج الدراسة الأساسية في ذلك ,وتتمثل هذه الأساليب الإحصائية في ما يلي:

- التكرار والنسبة المئوية .
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .
- معادلة ألفا كرونباخ .
- معامل الارتباط بيرسون .
- تحليل التباين الأحادي ANOVA .
- جذر التربيعي لحساب الصدق .

الفصل الخامس:

عرض وتحليل وتفسير

النتائج

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير النتائج

- عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الأول
- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأول
- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية
- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول :

H0: نصت الفرضية الأولى على أنه : يوجد مستوى في الأداء الوظيفي لدى الممرضات مستشفى رزيق البشير ببوسعادة . وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الأفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي وتم التحصل على النتائج الموضحة في الجدول التالي :

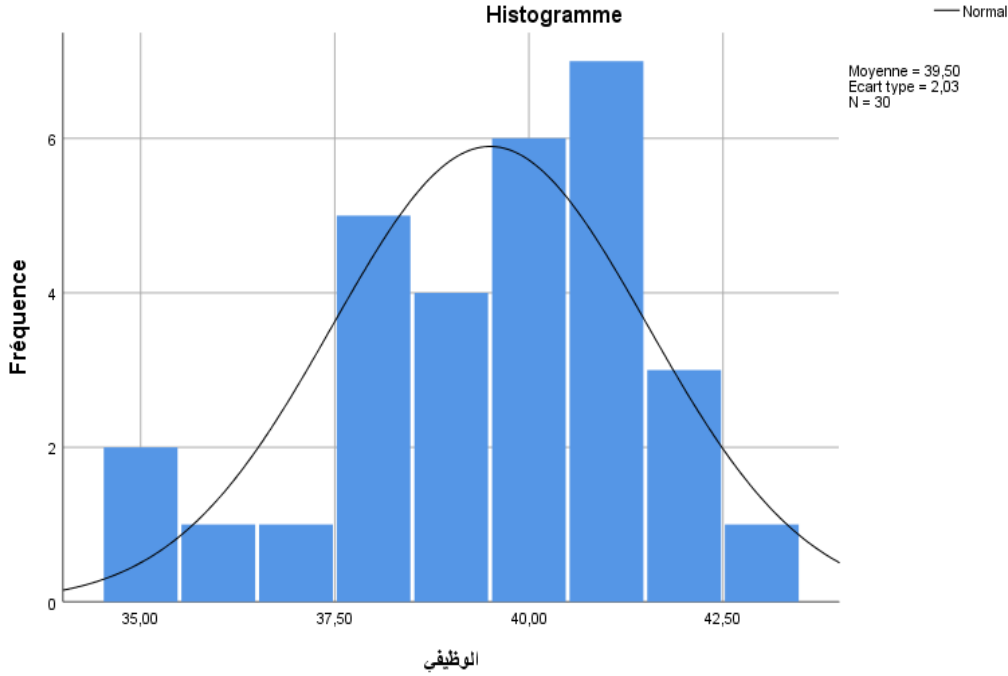
الجدول رقم (6) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ولأداء الوظيفي .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	الأداء الوظيفي
2.03	39.50	30	الدرجة الكلية لمستوى الأداء الوظيفي .

أشارت نتائج الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي لمستوى الأداء الوظيفي للممرضات مستشفى رزيق البشير ببوسعادة . قد بلغ (39.50) بانحراف معياري (2.03) وهو مرتفع مقارنة بالمتوسط النظري الذي قدر بـ (30) وهو مستوى مرتفع، وعليه نقبل

الفرضية التي نصت على أنه يوجد مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة, و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2) يوضح مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة



ويمكن تفسير ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة, حيث نرى على أن: الممرضات مستشفى رزيق البشير ببوسعادة, لديهم رغبة كبيرة ودافعية عالية اتجاه العمل ورضا وظيفي عن طبيعة العمل وبيئة العمل, وما توفره من اشباعات لحاجاتهم المختلفة وإلى وجود توافق مهني مرتفع بين الفرد والوظيفة بالإضافة إلى حبهم للوظيفة التي يشغلونها و الدور الكبير الذي يقومون بت. من خلال تقديم مساعدات لأفراد المجتمع عند الحوادث والحماية من الأمراض التي يتعرضون لها في أي وقت, وإلى وجود حماس اتجاه الوظيفة التي يشغلونها و القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفئ المدرب, بكل فاعلية خلال فترة زمنية محددة ففاءة الممرضة تنتج عنها أداء فعال, وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم الشخصية. بالإضافة إلى ذلك يمكننا أن نرجع ارتفاع مستوى الأداء لدى عينة الدراسة إلى وجود تناسق وتجانس بين

أنشطة العمل وتصميمه المناسب وتطابق مواصفات وقدرات و مهارات و معارف وخبرات والاستعدادات الشخصية للممرضات, مع المنصب المشغول أي وضع الشخص المناسب في المكان المناسب, كما لا ننسى العمل على التدريب و التكوين هو أيضا له تأثير كبير على مستوى الأداء الوظيفي لهم, حيث أن الممرضة غير المدرب على عمل معين أو لديه نقص في التدريب من المؤكد أن يكون أداءه ضعيف مقارنة بغيره.

- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى :

H0 : توجد علاقة ذات إحصائية بين الأداء الوظيفي والرفاهية لدى ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة . وللتحقق من هذه الفرضية استخدمنا معامل الارتباط بيرسون لتوضيح دلالة العلاقة بين المتغيرين وجاءت النتائج حسب ما هو موضح في الجدول الموالي :

الجدول رقم (7) يوضح معامل الارتباط بيرسون للدلالة على العلاقة بين الأداء الوظيفي والرفاهية لدى عينة الدراسة .

		الرفاهية		المتغيرين
القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	معامل الارتباط		
108	0.00	0.34		الأداء الوظيفي

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح لنا أنه توجد علاقة وطيدة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين الرفاهية و الأداء الوظيفي لدى ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة ومعامل ارتباط قدر (ب0.34) . ومنه ترفض الفرضية التي تقضي بوجود علاقة دالة إحصائية بين الرفاهية والأداء الوظيفي لدى

عينة الدراسة الحالية, حيث يتبين لنا أنه كلما زاد مستوى الرفاهية زاد الأداء الوظيفي لديهم والعكس صحيح.

ويمكن أن نفسر هذه النتيجة بأن انخفاض مستوى الرفاهية يؤدي حتماً إلى انخفاض الأداء الوظيفي لدى ممرضات, وهذا ما أكدته دراسة Boyd (1997) بأن : الصحة النفسية والرفاهية مهمان أيضاً بسبب نتائجهما, فقد أدرك الباحثون والمديرون ذلك بشكل عام بأنه يمكن أن تؤثر الصحة والعافية على كل من العمال المؤسسات بشكل : سلبي فعلى سبيل المثال العمال الذين يعانون من سوء الصحة الرفاهية في العمل, قد تكون إنتاجيتهم أقل ويتخذون قرارات ذات جودة وفعالية أقل, ويكونون أكثر عرضة للتغيب عن العمل". والعكس بأن ارتفاع الأداء الوظيفي مرتبط بدرجة قوية بشعور العامل الرفاهية داخل بيئة العمل وما توفره من خصائص مساعدة على ارتياح العامل واستقراره في عمله مثل العدالة التنظيمية وهو ما تؤكد عليه دراسة (ستينرو رولاند , 2007) بأن "يؤثر الافتقار إلى العدالة في العمل على الأداء في المنظمة عن طريق التسبب في التغيب عن العمل, دوران العمل, والسرقة وفي مستوى الأشخاص وما إلى ذلك, و العدالة في العمل تساهم في رفاهية العمال لأنها تزيد من مشاعر احترام الذات و الفعالية الذاتية, "وكذلك الأجر, فرص الترقية, نظام الحوافز, توفير مناخ تنظيمي مناسب للعمل بالإضافة إلى العلاقات الجيدة مع الآخرين, الشعور بالسعادة في مكان العمل وانخفاض مستوى الضغوط في العمل... فكلها تساهم بالضرورة في رفع مستوى شعور العامل في ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة برفاهية عالي وهذا ما يؤثر على درجة أداءه للمهام الموكلة إليه وارتفاع إنتاجيته ولهذا يلعب دور كبير في التأثير على أداء ممرضات . والعلاقة بين الرفاهية و الأداء الوظيفي علاقة وطيدة, فزيادة شعور ممرضات بالرفاهية يصاحبه زيادة في مستوى الأداء الوظيفي والعكس انخفاض مستوى الرفاهية يؤدي حتماً إلى انخفاض الأداء الوظيفي لدى ممرضات .

- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

H0: تتصت الفرضية على أنه : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاهية لدى ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة لمتغير (الأقدمية) وللتعرف دلالة الفروق

وفق البيانات الشخصية قامنا باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول أدناه :

الجدول رقم (8) يوضح نتائج تحليل التباين في الرفاهية تبعا لمتغير الأقدمية :

مصدر التباين	مجموعة المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين مجموعة	9.149	3	3.050	1.067	380	غير دال
داخل المجموعة	74.317	26	2.858			
مجموع الكلي	83.466	29	/			

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغت قيمته (9.149) وتمثلت درجة الحرية بقيمة (3) ومتوسطها الحسابي (3.050), وأما قيمة مجموع المربعات داخل المجموعات قدرت ب لكل منهما قدرت ب (74.317) بدرجة حرية (26) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (2.858) أما قيمة وهي أكبر من 0.05 ومنه نرفض الفرضية التي تقضي $Sig = 1.067$ وهي غير دالة إحصائياً حيث بوجود فروق دالة إحصائياً في الرفاهية حسب الأقدمية, ونقبل الفرض الصفرية الذي ينفي وجود فروق في الرفاهية حسب الأقدمية لدى ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة .

حيث نرى أن سبب عدم وجود فروق في الرفاهية لدى عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل قد يرجع إلى أنهم جميعا يسعون إلى العيش بسلام وطمأنينة رفاهية عالية خالية من الضغوط

سواء بالنسبة للممرضة التي له سنوات عمل أقل في المؤسسة أو التي له 5 أو 10 أو 20 سنة فما أكثر فكلهم لديهم نفس المشاعر ونفس الأفكار ,ويسعون إلى تحقيق أهداف محددة مثلا كإنجاز مشروع أو بناء أسرة أو شراء بيت أو سيارة ,... كذلك رضاهم الوظيفي اتجاه العمل وبيئة العمل وحتى زملاء العمل (وجود علاقات اجتماعية ايجابية) مع ما يحققه العمل من اشباعات لحاجاتهم المختلفة وما يوفره من فوائد مادية ونفسية واجتماعية بالإضافة إلى تحقيق الاستقلالية وعدم الاعتماد على الآخرين في انجاز المهام الموكلة إليهم ,وتحقيق دواتهم وتطويرها من خلال سنوات الخدمة التي يقضونها في المؤسسة, فكل العمال يتقاسمون ويتشاركون في نفس السمات مهما كانت مدة العمل في المؤسسة وكلهم لديهم شعور بالرفاهية .

- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

H0: نصت الفرضية على أنه : توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة تعزى لمتغير الأقدمية وللتعرف على دلالة الفروق في الأداء الوظيفي تبعا للأقدمية قامنا بمعالجة الفرضية إحصائيا باستخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA فتم التوصل إلى النتائج التالية :

الجدول رقم (9) يوضح نتائج تحليل التباين في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية

مصدر التباين	مجموعة مربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة	مستوى الدرجة	القرار الإحصائي
بين مجموعات	3.726	3	1.242	0.279	0.840	غير دال
داخل المجموعات	115.774	26	4.453			

			/	29	119.500	مجموع الكلي
--	--	--	---	----	---------	-------------

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغت قيمته (3.726) وتمثلت درجة الحرية بقيمة (3) ومتوسطها الحسابي (1.242)، وأما قيمة مجموع المربعات داخل المجموعات قدرت ب لكل منهما قدرت ب (115.774) بدرجة حرية (26) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (4.453) أما قيمة وهي أكبر من 0.05 ومنه نرفض الفرضية التي تقضي $Sig= 0.279$ وهي غير دالة إحصائياً حيث (0.840) بوجود فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي حسب الأقدمية، ونقبل الفرض الصفري الذي ينفي وجود فروق في الأداء الوظيفي حسب الأقدمية لدى ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة

يمكننا تفسير ذلك بأن: لا فرق بين ممرضة المبتدئ التي له سنوات عمل أقل و التي له سنوات أكثر في المستشفى من حيث أنهم ينتمون إلى نفس بيئة العمل ويتقاسمون نفس الظروف، وأن كل واحد لديه كفاءة عالية في الأداء ولديهم معارف وقيم واتجاهات مشتركة، ويخضعون لنفس نظام العمل ونفس إجراءات ومتطلبات العمل، بالإضافة إلى وجود دافعية مرتفعة وروح معنوية عالية وعلاقات عمل جيدة فيما بينهم... فكل هذه العوامل تساهم في ارتفاع مستوى الأداء لديهم باختلاف مدة العمل داخل هذه المؤسسة وربما قد تعود هذه النتيجة إلى وجود أهداف وطموحات يسعى إلى تحقيقها ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة وإلى إشباع حاجاتهم.

الخاتمة

خاتمة:

بعد ما تطرقنا في الفصول السابقة إلى الدراسة النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة الحالية التي تهدف إلى التعرف على العلاقة بين الأداء الوظيفي والرفاهية لدى ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة وبعد معالجة البيانات إحصائياً تم التوصل إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة وطيدة ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والرفاهية لدى ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة
- لا توجد فروق دالة إحصائية في الرفاهية لدى ممرضات المستشفى رزيق البشير ببوسعادة في تعزي للحالة الأقدمية .
- لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى ممرضات المستشفى رزيق البشير تعزي للحالة الأقدمية .

الاقتراحات التي وصلنا إليها:

- 1- التقليل من ضغوط وتحسين بيئة العمل لخلق جو مريح ومساعد في زيادة مستوى الدافعية لهم وبالتالي رفع مستوى أداءهم.
- 2- ولتحقيق الرفاهية يجب غرس روح التفاؤل في النفس وتجنب التفكير السلبي والزائد ,الاستمتاع بالحياة والرضا بما هو موجود مع الالتزام بتحقيق الأهداف .
- 3-زيادة شعور ممرضات بالسعادة في الحياة، ويمكن أن يكون العمل جزء من تحقيق هذه السعادة على سبيل المثال زيادة قدرة الموظف على مواجهة أعباء الحياة وتحقيق التوازن بين العمل والحياة.

4-زيادة شعور ممرضات بتحقيق أحلامهم في الحياة ويمكن تحقيق ذلك من خلال العمل على تدريب ممرضات لزيادة مهاراتهم وبالتالي التطور في المسار الوظيفي.

5-العمل على إحداث توازن بين حياة المهنية والحياة الخاصة من جانب ممرضات وذلك بممارستهم أنشطة ترفيهية وثقافية تعلم على تفريغ الضغوط العمل لكل يوم العمل .

6-التحسيس بأهمية ممارسة الرياضة والاستماع بالحياة مع العائلة والأصدقاء حتى تكون نفسية ممرضات سليمة من مختلف الأمراض والتوترات التي يمكن أن يخلقها العمل المجهد .

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا المراجع اللغة العربية :

الكتب :

1. ابن منظور الأنصاري : لسان العرب, ج10, دار الكتب العلمية, بيروت, 2003 .
2. إبراهيم محمد المحاسنة :إدارة تقييم الأداء الوظيفي (بين النظرية ولتطبيق), دار الجرجير للنشر والتوزيع, عمان, 2003 .
3. راوية حسن :إدارة الموارد البشرية, المكتب الجامعي الحديث, مصر, 1999.
4. حسين محمد الحراشة : إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي, دار جليس الزمان للنشر والتوزيع, 2014.
5. سهيلة محمد عباس : إدارة الموارد البشرية, دار وائل للنشر والتوزيع, الأردن, 2006.
6. سهيلة محسن كاظم الفتلاوي: كفايات التدريس, دار الشرق للنشر والتوزيع, الأردن, ط1, 2003.
7. سيد محمد جاد الرب: التخطيط الاستراتيجي منهج لتحقيق التميز التنافسي, دار الفجر للنشر والتوزيع, الأردن, ط1 , 2010.
8. سارة سليمان :
9. صلاح الدين محمد عبد الباقي: الجوانب التعليمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية, مصر, دار الجامعية, 2001.
10. عادل هادي حسين البغدادي هاشم فوزي دباس العبادي: التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلقة وعلاقتها بالمفاهيم الإدارية المعاصرة, دار الوراق للنشر والتوزيع, الأردن, ط1 2010,
11. عطا الله محمد تسير الشرعة: غالب محمود سنجق ادراة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة الألفية الثالثة, دار المنهجية للنشر والتوزيع, الأردن, ط1, 2015

12. فايزة عبد الرحمن الفروخ: التعلم التنظيمي وأثره على تحسين الأداء الوظيفي, دار المجلس الزمان للنشر والتوزيع, عمان, ط1, 2015.
13. مصطفى يوسف كافي: إدارة الأداء, دار حامد للنشر والتوزيع, عمان, ط1, 2016 .
14. محمد جاسم الشبعان محمد صالح الأبعج: إدارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة الجودة الشاملة -الهندرة , دار الرضوان للنشر والتوزيع, عمان, ط1, 2014.
15. محمد جرادات أسامة المبيضين عقلية محمد : التدريب الإداري الموجه للأداء القاهرة المنظمة العربية الإدارية .
16. ناصر محمد مسعود جرادات وآخرون إدارة المعرفة إثراء للنشر والتوزيع الأردن ط1 2011.
17. ياسر عبد طه الشرف الهام اسماعيل حسونة القيادة التحويلية وعلاقتها بالأداء التنظيمي جامعة الدول العربية مصر ط1 2017.

المجلات :

1. إيمان بن محمد: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة , مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية, 2(3) , 2018 .
2. أمنية قهواجي : صراع الدور وتأثيره على الأداء الوظيفي, دراسة ميدانية في علم الاجتماع المنظمات, 2(12), 2018.
3. الزهرة بن بريكة وطارق بن قسبي : محددات الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع الصحي /دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات ببريكة, مجلة الباحث, ل15(15), 2015.
4. سامية بن طالب : العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة, أبعاد اقتصادية, 8(1) , 2018 .
5. سهام موفق ونجوية الجدي نموذج مقترح يوضح العوامل المؤثرة في الأداء للعاملين في المستشفيات العمومية الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد زيوشي طولقة, مجلة دفاتر اقتصادية, 7(2), د.دس.

6. مصطفى سحنون وعمر رويحي فيسة : جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع ولاية المدية, مجلة

7. فيصل حسونة : إدارة الموارد البشرية, ط1, عمان, الأردن, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, 2008.

8. مريم أرفيس: الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة, مجلة التغيير الاجتماعي والعلاقات في الجزائر, جامعة محمد خيضر بسكرة, العدد 6, د.س .

المذكرات والرسائل الجامعية :

1. رنا سامي محمد فضل النديم, الاتصال الإداري وعلاقته بجودة الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة -مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال, الجامعة الافتراضية الشرق الأوسط, للدراسات العليا , 2014.

2. سارة سليمان عبد الله السويلم: الرفاهية النفسية لدى عينة من طالبات جامعة الحدود الشمالية ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية, ماجستير معهد الدراسات العليا التربوية, جامعة الملك عبد العزيز, السعودية .

3. محمد إسماعيل داود الجماسي :العلاقة الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة, البرنامج المشترك للدراسات العليا بين جامعة الأقصى أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا القيادة والإدارة, غزة, فلسطين, 2016 .

4. عيسى إبراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم, دراسة الحالة -مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال, الأردن : جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا, 2009.

5. هاني محمد جلال عبد الشكور: مدرس إدارة الأعمال تأثير مكان العمل على الرفاهية العاملين وسلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل, دراسة تطبيقية على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ, جمهورية مصر العربية .

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية :

1. Sabella Achete,jeam-lucDelaplore et all.comment concilier la performance et le bienetre au travail

2. Kevin Thomson: **Well being at work**. A review of the literature economics as it people and the planet mattere ..

3. Medzo-M'engone Joseph. (2016) Usage des TIC, qualité de vie , bien-être et santé psychologique au travail, Thèse de doctorat en psychologie, Université de Lyon, France

4. Ottmann Jean-Yves. (2015) Bien-être et mal-être au travail dans les métiers scientifiques, Thèse de doctorat et sciences de gestion, Université Paris Dauphine, France.

5. Soulez Guillot Chloé. (2017) Petit Lexique Gestion des ressources humaines, Gualino éditeur, Lexctenso éditions, Paris, France

6. Christian K., George, W., and De Neve, J. (2019). Employee Wellbeing, Productivity, and Firm Performance, Saïd Business School, University of OXFORD, EI SEVIER ,13(1), 1-44.

7. Wadhawan, K. (2016). Psychological well-being as a predictor to job performance and job satisfaction. International Journal of Academic Research and Development, 62 (1), 1-23

8. Nielsen, K., Nielsen, B.M. and Isaksson, K. (2017). Workplace resources to improve both employee well-being and performance: A systematic review and meta-analysis. An


International Journal of Work, Health & Organisations, 31(2), 187-206.

9. Montgomery, S. M., Cook, D. G., Bartley, M. J., & Wadsworth, M. E. (1999) Unemployment pre-dates symptoms of depression and anxiety resulting in medical consultation in young men. International Journal of Epidemiology, 28, pp. 95-

10. Sivapragasam, P. (2017). HRM and Employee Engagement Link: Mediating Role of Employee Well-being. Global Business Review SAGE Publications, 2(6), 429-444.

11. Kowalski, T. & Loretto, W. (2017). Well-being and HRM in the changing workplace. The International Journal of Human Resource Management, 28(6), 22-37.

المواقع الإلكترونية :



الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص علم النفس عمل وتنظيم

استمارة بعنوان

الأداء الوظيفي وعلاقته بالرفاهية لدى ممرضات

سيدتي : الاستبيان الذي بين أيديكم يمثل جزء من البحث الذي نقوم به ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في علم النفس عمل وتنظيم.

وأحيطكم علما أن المعلومات التي ستدلون بها نستخدمها فقط لهذا البحث .

إجاباتكم على هذا الاستبيان تعد كرمًا وتعاونًا منكم

ملاحظة: ضعوا علامة (+) أمام العبارة التي تختارونها

وأرجو منكم أن تسجلوا وجهات نظركم بكل أمانة وموضوعية وشكرا على مساهمتكم.

المحور الأول :البيانات الشخصية

العمر: اقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة

من 40 إلى 50 سنة من 50 سنة فأكثر

عدد سنوات الأقدمية :

من 5 الى 10 سنوات

اقل من 5 سنوات

من 20 سنة فأكثر

من 10 الى 20 سنة

المحور الثاني الأداء الوظيفي

العبارات	موافق	غير موافق	محايد
انضبط والتزم بمواقيت العمل الرسمية			
أقوم بانجاز الأعمال الموكلة في حينها			
أتغيب عن العمل في وقوع مشاكل داخل العمل			
أتمتع بالقدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن أداء عملي			
ارتدي ملابس واقية أثناء عملي			
اشعر بالرغبة والحماس لانجاز العمل			
تعطيني الإدارة حوافز ومكافآت شخصية عن الأداء الجيد			
أنت راضي عن أدائك الوظيفي			
هناك علاقة بين الأداء الوظيفي والراحة النفسية مع زملائك في العمل			
شعور الراحة في عملي يدفعك إلى تحسين أدائك الوظيفي			
يتوفر عندي الاستعداد الكافي في تحمل المسؤوليات			
توفر لي مؤسستي وسائل وأساليب جديدة تساعدني في حل مشكلات عملي			

			امتلك قدرة التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل
			اشعر بايجابية لالتزاماتي الوظيفية
			اشعر بالثقة في أداء عملي

المحور الثالث: الرفاهية

محايدة	غير موافق	موافق	العبارات
			اشعر بأنني منهك عاطفيا بسبب عملي
			اشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح وأواجه يوما آخر من العمل
			العمل طوال اليوم يسبب عملي
			اشعر بأنني مرهق في نهاية اليوم
			أنا قادر على حل المشاكل التي تظهر في عملي بفعالية
			اشعر وكأنني محروق بسبب عملي
			اشعر بأنني أساهم بفعالية في نشاطات مؤسستنا.
			منذ أن بدأت عملي فقدت الاهتمام به.
			لقد فقدت الحماس في عملي .
			في رأيي أنا بخير في عملي.
			اشعر بانني في حالة جيدة عندما أقوم بإعداد شيئا ما في عملي.
			أنا أدرك بأنه هناك العديد من الأشياء التي لها قيمة في عملي .
			أريد فقط القيام بعملي دون إزعاج

			أصبحت أكثر سخرا علما بان عملي له قيمة بالغة .
			اشك في قيمة عملي .
			في عملي أنا , واثق بأنني أقوم بمهامي بفعالية

قائمة الجداول و الأشكال :

قائمة الجداول

41	يوضح ثبات مقياس الأداء الوظيفي باستخدام ألفا كرونباخ
42	يوضح بيانات صدق مقياس الأداء الوظيفي
43	يوضح ثبات مقياس الرفاهية باستخدام ألفا كرونباخ
44	يوضح بيانات صدق مقياس الرفاهية
45	توزيع الأفراد العينة حسب البيانات الشخصية العمر وعدد سنوات الأقدمية
49	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء الوظيفي
51	يوضح معامل الارتباط بيرسون لدلالة على العلاقة بين الأداء الوظيفي والرفاهية لدى عينة الدراسة
53	يوضح نتائج تحليل التباين في الرفاهية تبعا لمتغير الأقدمية
54	يوضح نتائج تحليل التباين في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية

قائمة الأشكال

25	شكل يوضح خطوات تقييم الأداء
50	شكل يوضح مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences

Vice-Deanship of the College for Studies and

Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ليسانس

الموضوع:

الدراس الوظيفية وممارستها بالرقابة لدى المحرضات
صنعتي رزقي البشير ريموسعادة

اعداد الطلبة:

- 1- وحادي سعيدة رقم التسجيل: 202031073193
- 2- حياة يوسافية رقم التسجيل: 202031070066
- 3- هاجر البشير رقم التسجيل: 202031070149
- 4- هجران آريال البرحان رقم التسجيل: 202035070044

القسم: علم النفس الشعبة علوم الحجة والتخصص علم النفس اعلا ونظيم
إشراف: زعيبل بوجعفة الرتبة: استاذ محاضر

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2022-
2023 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وامضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة):

رئيس القسم

Web site : <http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/> الموقع الالكتروني:
Face book : <https://www.facebook.com/FshsUnivMsila/> الفيسبوك:



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences

Vice-Deanship of the College for Studies and

Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

الرقم: 2023/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): حياة بوعافية

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 205060006 / 110011013001630000

الصادرة بتاريخ: 2019/09/23 عن دائرة: مسيرة

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس على مستوى تحت رقم التسجيل: 202035070066

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج ليسانس، مذكرة ماجستير، مذكرة ماجستير اطروحة

دكتوراه) .

عنوانها: الاداء الوظيفي وعلاقته بالرفاهية لدى الممرضات

دراسة صيغتيية يصفين ترويقا الشيريه وسعادة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

11 JUN 2023

11 JUN 2023

المسيلة في:

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): وادي سمية

الصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 208967215

الصادرة بتاريخ: 103/07/2023 عن دائرة: بوسعادة

المسجل(ة) بكلية: علوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس تحت رقم التسجيل: 202035073523

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج, مذكرة ماستر, مذكرة ماجستير, اطروحة دكتوراه)

عنوانها: الأداء الوظيفي والإقته بالرفاهية لدى

دسيدات حسنة شفي زبيدة الشير بوسعادة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في

انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 11 جوان 2023

امضاء المعني (ة):



وادي سمية

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المخذول للواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.





كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2023/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): م. حسن آية الرحمان

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث داه): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 205259938 / 110011013004780006

الصادرة بتاريخ: 29/10/2019 عن دائرة: الدراسات

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم تحت رقم التسجيل: 202035070042

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج ليسانس، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة

دكتوراه).

عنوانها: الأداء الوظيفي مع اذقة بالواقع لدى المحروكين

دراسة ميدانية بمسائل في طريق التيسير ليو سعاد

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

11 JUN 2023

11 JUN 2023

المسيلة في:

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2023/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): إيمان مسيس

الصفة(طالب، استاذ/باحث، باحث دائم): طالبة

العامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 11001101301760001

الصادرة بتاريخ: 2019/7/29 عن دائرة: تعليمات ربح القضاير

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم تحت رقم التسجيل: 202035070149

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج ليسانس، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير اطروحة

دكتوراه).

عنوانها: الاداء الوظيفي وعلاقته بالروايات لدى الصغيرات

دراسة ميدانية بتمويل من ربح القضاير بولاية مسيلة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

21 JUN 2023

المسيلة في:

21 JUN 2023

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.