

الرقم التسلسلي:/2022

الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية

(دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية - المسيلة)

مذكرة مكملة لنيل شهادة **الليسانس** في

تخصص: علم النفس تنظيم وعمل

شعبة: علم النفس

إشراف الدكتور:

إعداد الطلبة:

- علوطي عاشور

-شريك نور الهدى

-جناوي هاجر

-ملاك نور الهدى

السنة الجامعية : 2021/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد لله والشكر لله الذي وفقنا بتوفيه وأعاننا بعونه إلى حسن التوكل عليه لإنجاز هذا العمل فنسأله عز وجل أن يتقبله منا ويجعله لنا في ميزان حسناتنا، ويجد في نفوس المطالعين عليه راحة واطمئنان آمين.

نتقدم بخالص الشكر والتحية والتقدير لمن غمنا بفضلته وتوجيهاته القيمة التي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذه المذكرة أستاذنا المشرف الدكتور **علوطي عاشور** التي لم يبخل علينا بقبول الإشراف على شهادة الليسانس، وكذلك صبره الجميل علينا طوال السنة فلك منا كل الاحترام. كما يسعدني أن أتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من علمني حرفا من المعلمين والأساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور **مكفس عبد المالك** والتي لم نعهد له إلا بالمثل الأعلى في العلم والأسوة الصالحة في العمل فيعجز القلم وتعجز الكلمات عن مدى شكرنا له فنسأل الله أن يوفقا لما يحب ويرضى ، كما يمتد الشكر إلى ادارة قسم علم النفس.

كما لايفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى عائلتنا الكريمة والى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل المتواضع...

نور الهدى

هاجر

نور الهدى

الإهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأعلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأعلى

هي ذي ثمرة جهدنا نجنيها وهي ذي هدية نهدبها إلى :

أبائنا الغاليين الذين علمونا معنى الصبر وكانوا لنا السند

حفظهم الله

وإلى أمهاتنا العزيزات أطال الله في عمرهم

وإلى أشقائنا وشقيقاتنا وإلى جميع أصدقائنا

وإلى كل الأشخاص الذين نحمل لهم المحبة والتقدير

وإلى جميع من ساندنا من قريب أو بعيد ووقف بجانبنا

في إنجاز هذه العمل

ونسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب

اللهم آمين

نور الهدى - هاجر - نور الهدى

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
-	إهداء
-	شكر وعرفان
-	فهرس الموضوعات
-	فهرس الجداول
-	ملخص الدراسة باللغة العربية
-	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
-	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
أ - ج	مقدمة
الباب الأول: الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
5	1. الإشكالية
6	2. الفرضيات
7	3. أسباب اختيار الموضوع
7	4. أهداف الموضوع
8	6. تحديد المفاهيم والمصطلحات
10	7. الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الأمن الوظيفي	
15	تمهيد
15	1. مفهوم الأمن الوظيفي
15	2. أهمية الأمن الوظيفي
16	3. أنواع الأمن الوظيفي
17	4. عناصر الأمن الوظيفي
26	5. متطلبات تحقيق الأمن الوظيفي
27	6. نظريات الأمن الوظيفي
31	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
33	تمهيد
33	1. مفهوم الأداء الوظيفي
34	2. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
39	3. عناصر ومحددات الأداء الوظيفي
41	4. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ومؤشراته
42	5. طرق قياس الأداء الوظيفي ومؤشراته
44	6. تشخيص الأداء الوظيفي
45	7. تقييم الأداء الوظيفي
47	خلاصة
الباب الثاني: الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
49	تمهيد
49	1. منهج الدراسة
50	2- الدراسة الاستطلاعية
50	1-2- أهداف الدراسة
51	2-2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية
51	3-2- نتائج الدراسة الاستطلاعية
51	3- حدود الدراسة
53	4- مجتمع الدراسة
53	5- عينة الدراسة
55	6- أدوات الدراسة
58	7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
59	8- تفسير وتحليل ومناقشة النتائج
70	الاستنتاج العام
71	توصيات و اقتراحات
73	خاتمة
74	قائمة المصادر و المراجع
79	ملاحق

- فهرس الجداول -

الرقم	الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.	
02	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.	
03	المقياس الخماسي لتحديد مستويات الموافقة على كل عبارات المقياسين.	
04	دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة على الدرجات الدنيا والعليا لمقياس الأمن الوظيفي.	
05	معامل الثبات مقياس الأمن الوظيفي بالاتساق الداخلي.	
06	مستوى الأمن الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية.	
07	تحليل التباين الأحادي في الدرجة الكلية لمقياس الأمن الوظيفي تبعا لمتغير السن .	
08	المقارنات البعدية لصالح الفروق في مستوى التوافق النفس الاجتماعي تبعا لمتغير السن.	
09	تحليل التباين الأحادي في الدرجة الكلية لمقياس الأمن الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة.	
10	مستوى الأداء الوظيفي.	
11	تحليل التباين الأحادي في الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة.	
12	تحليل التباين الأحادي في الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي تبعا لمتغير السن.	
13	معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس الأمن الوظيفي و الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي.	

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن طبيعة وواقع الأمن الوظيفي وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، حيث كانت دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية المسيلة، وعليه فقد تناولت هذه الدراسة متغيرين أساسيين هما الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان بحيث تكونت عينة الدراسة من (30) عون اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة في ظل متغير هو سنوات الخبرة وذلك من خلال طرح التساؤل التالي :

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة من أعوان الحماية المدنية بمديرية الحماية المدنية؟
وانطلاقا منها تفرعت التساؤلات التالية:

- ما مستوى الأمن الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن الوظيفي تبعا لمتغير السن؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة من أعوان الحماية المدنية؟
- هل توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة؟

• هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تبعا لمتغير السن؟
وعليه أسفرت نتائج الدراسة بعد التحليل الإحصائي على أن مستوى الأمن الوظيفي متوسط لدى أعوان الحماية المدنية وكذلك على أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط لدى أعوان الحماية المدنية كما أشارت النتائج أيضا إلى وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأمن الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بالمسيلة .

Résumé de l'étude en français :

Cette étude visait à tenter de révéler la nature et la réalité de la sécurité de l'emploi et sa relation avec le niveau de performance

L'emploi des agents de la protection civile, car il s'agissait d'une étude de terrain à la Direction de la Protection Civile de l'Etat de M'silla, et en conséquence

Cette étude portait sur deux variables principales : la sécurité d'emploi et le rendement au travail.

L'étude a consisté en (30) sujets choisis de manière aléatoire simple au titre des années d'expérience variables, en posant la question suivante :

Existe-t-il une relation statistiquement significative entre le niveau de sécurité de l'emploi et la performance au travail parmi un échantillon d'agents de la protection civile de la Direction de la protection civile ?

A partir de là, les questions suivantes se sont posées :

Quel est le niveau de sécurité d'emploi du personnel de la protection civile ?

Existe-t-il des différences statistiquement significatives dans le niveau de sécurité d'emploi selon les années d'expérience variables ?

Existe-t-il des différences statistiquement significatives dans le niveau de sécurité d'emploi selon la variable d'âge ?

Quel est le niveau de performance professionnelle d'un échantillon d'agents de la protection civile ?

Existe-t-il des différences individuelles statistiquement significatives dans le niveau de performance au travail en fonction des années d'expérience variables ?

Existe-t-il des différences statistiquement significatives dans le niveau de performance au travail selon la variable d'âge ?

En conséquence, les résultats de l'étude ont été

L'analyse statistique indique que le niveau de sécurité d'emploi est moyen pour les agents de la protection civile, ainsi que

Cependant, le niveau de performance au travail est moyen pour les agents de la protection civile, et les résultats ont également indiqué l'existence d'une relation positive forte et significative

Une statistique entre le niveau de sécurité de l'emploi et le niveau de performance au travail chez les agents de la protection civile à M'sil a.

Study summary in English:

This study aimed to try to reveal the nature and reality of job security and its relationship to the level of performance

The employment of civil protection agents, as it was a field study in the Directorate of Civil Protection of the State of M'sila, and accordingly

This study dealt with two main variables: job security and job performance.

The study consisted of (30) subjects chosen in a simple random way under the variable years of experience, by asking the following question:

Is there a statistically significant relationship between the level of job security and job performance among a sample of civil protection agents in the Civil Protection Directorate?

From this, the following questions arose:

What is the level of job security for civil protection personnel?

Are there statistically significant differences in the level of job security according to the variable years of experience?

Are there statistically significant differences in the level of job security according to the age variable?

What is the level of job performance for a sample of civil protection agents?

Are there individual statistically significant differences in the level of job performance according to the variable years of experience?

Are there statistically significant differences in the level of job performance according to the age variable?

Accordingly, the results of the study were

Statistical analysis indicates that the level of job security is average for civil protection agents, as well as

However, the level of job performance is average for civil protection agents, and the results also indicated the existence of a strong and significant positive relationship

A statistic between the level of job security and the level of job performance among civil protection agents in M' sila.



مقدمة

الأمن هو شعور وهاجس قديم قدم الإنسان ذاته وجد معه لمواجهة الوحدة والخوف، فكان هاجس الإنسان حماية نفسه، فمن هنا كان بداية مفهوم الأمن كان ذاتيا يعتمد على حماية الإنسان نفسه من المخاطر البيئية والبشرية التي يتعرض لها، الأمر الذي دفعه للاستئناس والعيش مع الآخرين للقضاء على الوحدة لإدراكه أن الاتحاد قوة لمواجهة الخوف والخطر، فالأمن الفردي لا يمكن أن يتحقق دون الانصهار في إطار تجمع بشري يضمن له الأمن والاستقرار، يدل تاريخ البشرية أن العمل لا يثمر والحضارة لا تزدهر ولا ترقى والرخاء لا يعم ولا يسود والتقدم لا يطور إلا في ظلال الاستقرار، وان الأمن هو الشعور بالسلم والأمان وهو مقياس تقدم الأمم والشعوب وبدون الأمن لا تستقر الحياة ولا تفر العيون ولا تهدأ القلوب.

ولذلك لم يعد أمن الفرد مقتصرًا على حقوقه المنصوص عليها في القوانين الوضعية فقط، وإنما يمتد أمنه أساسًا لحقوقه ومبادئه وحرية التي يناهز بها الدين الإسلامي الحنيف وتطلبها الأخلاق الحميدة والعرف والمواثيق الدولية والعالمية والقيم المتجددة النابع من روح العصر الحديث .

حيث تسعى الإدارة في أي منظمة من أجل رفع أداء العاملين وللاستغلال الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة للحصول على أحسن نتيجة، فقد كان الاعتقاد السائد سابقًا يتم رفع الأداء عن طريق تطوير المنتج، واستخدام التكنولوجيا الحديثة، رقي الأساليب، بالإضافة إلى مهارات العاملين مما يعني اعتبار الجانب الإنساني المتمثل في الأفراد شيء ثانوي .

أما في الوقت الحالي فيمثل العنصر البشري أهم مدخلات النظام الإنتاجي وأعظم القوى المؤثرة في تحديد هوية المنظمة الحديثة، ورسم معالم مستقبلها، فالأفراد هم حجر الزاوية والدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها لذلك كان لابد من زيادة

الاهتمام به والعمل على استخدامه الاستخدام الفعال، وكذلك الاهتمام بالعلاقة بين الإدارة والعاملين، مما قد يؤثر على مستوى رضا العاملين وبالتالي على إنتاجيتهم ومستوى أدائهم من خلال إدراك الأهداف الشخصية والطموحات المستقبلية والتي قد تكون دافعا للأداء المتميز، فرضا الفرد عن عمله يحدث توافقا نفسيا واجتماعيا لديه لارتباطه بمجال العمل لذلك فإن شعور الفرد بعدم تحقيق الأمن الوظيفي، سيؤدي إلى انشغاله فكريا ونفسيا في السعي لإشباع هذه الحاجة مما يؤثر على أدائه، أما إذا تحققت هذه الحاجة فإن الفرد يشعر بالاستقرار والرضا.

وانطلاقا من هذا سنتناول في هذه الدراسة الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية المسيلة، بهدف التعرف على واقع وطبيعة العلاقات الإنسانية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الأعوان، وتحقيقا لما سبق فقد قسمت الدراسة إلى بابين أساسيين هما: الباب النظري والباب الميداني .

ففي الباب النظري فقد قسم إلى ثلاثة فصول وهي كالتالي :

الفصل الأول: اختص بالإطار العام للدراسة، حيث تم فيه طرح الإشكالية وتحديد الفرضية العامة والفرضيات الجزئية، مع التطرق إلى أهمية الموضوع وأهدافه، وأسباب اختياره، وكذا تحديد أهم المفاهيم والمصطلحات الإجرائية، وكذا تم عرض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: وجاء بعنوان الأمن الوظيفي، حيث تم التطرق فيه إلى مفهوم الأمن الوظيفي، أهميته، أنواعه وعناصره وكذلك متطلبات تحقيقه، وأهم النظريات المفسرة للأمن الوظيفي. الفصل الثالث : وجاء بعنوان الأداء الوظيفي ، حيث تم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي، النظريات المفسرة للأداء الوظيفي ، عناصر ومحددات الأداء الوظيفي،العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ومؤثراته،أهمية قياس الأداء الوظيفي،تشخيص الأداء الوظيفي، وأخيرا تقييم الأداء الوظيفي.

أما الباب الميداني تضمن فصل هو :

الفصل الرابع: وجاء بعنوان الدراسة الميدانية تضمن الدراسة الاستطلاعية ونتائجها و

مقدمة

مجالات الدراسة، ومنهج الدراسة، ثم الدراسة الأساسية، والتي تمحورت حول عينة الدراسة وخصائصها، أدوات جمع البيانات، وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة، وكذلك عرض وتحليل وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات الإحصائية، إلى غاية عرض النتائج النهائية إضافة إلى تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات التي خرجت بها الدراسة.

الفصل الأول

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية
2. الفرضيات
3. أهمية الموضوع
4. أهداف الموضوع
5. أسباب اختيار الموضوع
6. تحديد المفاهيم والمصطلحات
7. الدراسات السابقة

1/ الإشكالية:

عندما يتعلق الأمر بالحياة المهنية فإن الموظف بطبيعة الحال يريد الشعور بالأمان والاطمئنان على الاستمرارية في العمل وتأمين العيش الكريم لعائلته ولتلبية بعض من احتياجاته ، وشعوره أنه محاط بمختلف التأمينات الجسدية والنفسية والمادية ضد العجز المهني وحوادث العمل والأمراض المهنية والشيخوخة والبطالة والوفاة لأنه يعكس على أداء العامل . وإن غاب الأمان يتحول ذلك إلى هاجس يؤثر فيه فلا هو واثق من مستقبله ولا هو تعرض للبحث عن فرصة عما بديلة فيبقى يتأرجح ايزاء الخوف والقلق والتوتر فإن عدم تحقيق الأمان في العمل يؤثر على أدائه في محيط عمله لأنه أحد أكثر العوامل تأثيراً على التحفيز الوظيفي ... ووفقاً لأحد الإحصائيات فإن الشعور بالأمان الوظيفي يشكلان أهم العوامل التي يبحث عنها الإنسان في وظيفته.

ويعتبر الأمان الوظيفي من الموضوعات المهمة التي يواجهها العامل في وظيفته من جميع مستوياته فهو لا يؤثر على الجانب الاقتصادي من التأمين فقط بل يجعل التخطيط المالي صعب للغاية فانهدام الأمان يضرب في الصميم من نعتبر أنفسنا انه _ هويتنا _ يمكن أن يكون له تداعيات أوسع على المجتمع فإن كان تأمين الفرد أساس توازنه النفسي فأمن الجماعة أساس الإصلاح الاجتماعي ، لذلك يعتبر الأمان الوظيفي تلك البيئة الصحية الصالحة للتغيير والنمو والأداء الجيد للأفراد الذي ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف العمل. إذ تعتبر مؤسسة الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي تتعرض في عملها للكثير من الإصابات في العمل والأمراض المهنية نتيجة ما يمرون به من مخاطر ومشاهد أثناء أداء وظيفتهم المطلوبة في إنقاذ أرواح الناس ، وتعرضهم للخطر في محيط عملهم الغير مستقر في مكان واحد . والذي يتطلب منهم اخذ الحيطة والحذر والانتباه المستمر خاصة عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر في نفسية أفراد هذه الوظيفة . والذي يتعلق هدفها في تحقيق الحماية لأفراد المجتمع وجميع ممتلكاته وان الإخفاق في انجاز المهام يقلل من مستوى أدائه وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية سواء على الفرد أو المنظمة على حد سواء.

لذا فإن في دراستنا سنتناول علاقة الأمان الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية لولاية المسيلة وذلك من خلال طرح التساؤل التالي : هل توجد علاقة ذات دلالة

إحصائية بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة من أعوان الحماية المدنية بالمسيلة ؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هو مستوى الأمن الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية بالمسيلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية تبعا لمتغير السن؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة؟

- ما هو مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية تبعا لمتغير سن؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية تبعا لمتغير سنوات الخبرة؟

2-الفرضيات :

بما أن الفرضيات من أهم عناصر البحث العلمي حيث تمثل رثيا لحل المشكلة التي يدرسها الباحث إذ أنها تسهم في شرح العلاقة بين مجموعة من المتغيرات التي يتضمنها البحث وفي أنها وسيلة مهمة لبناء ووضوح الأهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها بصورة علمية .

-الفرضية العامة:

- توجد علاقة إرتباطية بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية.

-الفرضيات الجزئية:

- مستوى الأمن الوظيفي متوسط لدى أفراد الحماية المدنية.

- فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن الوظيفي تبعا لمتغير سن لدى أفراد الحماية المدنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة.
- الأداء الوظيفي متوسط لدى أفراد الحماية المدنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية تبعا لمتغير سن.
- السادسة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

3/ أسباب اختيار الموضوع:

- أ/ الأهمية الكبيرة لمسألة الأمن الوظيفي داخل المؤسسات التنظيمية.
- ب/ مدى اهتمام هذه المؤسسات بالأمن الوظيفي.
- ج/ معرفة بعض المخاطر التي يواجهها أفراد الحماية في محيط عمله.

4/ أهداف الدراسة:

- لأي بحث علمي أهداف محددة ومسطرة، ويمكننا من خلال النقاط التالية تحديد أهداف دراستنا من خلال إطارها العام ومضامينها المحورية:
- أ/ التعرف على مدى تأثير الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى قطاع الحماية المدنية.
- ب/ إعطاء القارئ فكرة على أهمية الأمن في محيط العمل
- ج/ إظهار المعضلات والتي يواجهها قطاع الحماية المدنية جراء الضغوطات وحوادث العمل .
- د/ محاولة اقتراح وإعطاء توصيات لتوفير الأمن وإعطاءه الأهمية اللازمة.

5/ تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة :

تعتبر عملية تحديد المفاهيم من أكثر الخطوات حساسية وأهمية في البحث وذلك كما يمكن أن تساعدنا في تبسيط موضوعنا أكثر وجعله أكثر فهما وتحديدًا إن عملية تحديد المفاهيم تساعدنا في ضبط اشكاليتنا وتدقيقها، وهو ما سنحاول الأخذ به في دراستنا هذه.

الأمن الوظيفي:

-الأمن في اللغة :الأمن ضد الخوف، والأمن ضد الخيانة، قال تعالى "الذين أطعمهم من جوع وآمنهم من خوف" وهذا يوضح أهمية الأمن للإنسان.

(ابن منظور ،2005:ص163)

وفي الاصطلاح:"الحالة السائدة في مؤسسة ما ينعم فيها العامل بنوع من الأمان في استمراره في عمله،وتضاءل احتمال إنهاء خدماته،ورفع درجة الطمأنينة لدى الموظف على مستقبله، وإنهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل".

(الصوص،2008:ص25)

-**الوظيفة :** تشمل كل من المتطلبات و التحديات و ما تحويه و تقدمه من فرص عمل.

-**التعريف الإجرائي للأمن الوظيفي:**

إن الأمن الوظيفي هو الوقاية التي تجعل الموظف يشعر بالراحة وبالأمان في محيط عمله ليستمر فيه بدون قلق ليعيش حالة من الاستقرار دون خوف من الخسران في تلك الوظيفة سواء كان خسران مادي أو جسدي ، ويعتبر من الإجراءات بالغة الأهمية للتحفيز الوظيفي في زيادة العمل والإنتاجية.

• الأداء الوظيفي:

_ **الأداء في اللغة:**الإيصال والقضاء والايثيان.

_ **في الاصطلاح:**الأداء هو تنفيذ أمر أو عمل مما اسند لشخص أو مجموعة أشخاص معينة و ذلك بهدف تنفيذه و القيام به.

(بو الشرش ، 2015 :ص 85-83)

-الأداء بمفهوم مختصر هو انجاز هدف أو أهداف مؤسسة .

(بلوط 2002 :ص 360)

_ حسب بعض العلماء:

- تعريف توماس (يعني تفاعل بين السلوك و الانجاز بحيث أن النتائج يجب أن تكون قابلة للقياس).

(بو الشرش ، 2015 :ص 85-83)

•التعريف الإجرائي:

-الأداء هو ذلك النشاط الذي يبذله العامل في القيام بعمله سواء كان عضليا أو فكريا من أجل تحقيق أهداف وظيفية بكفاءة وفعالية.

•الحماية المدنية:

مرفق عمومي مهامه حماية الأشخاص والممتلكات وطبيعة مهامه تتطور باستمرار لمسايرة التطورات

التكنولوجية والتقنية وهي مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية تتمتع بهيكل خاص وميزانية مستقلة كما أنها تتمتع بتنظيم إداري تقني وعملي ضمانا للتكفل بالمهام الإنسانية المنوطة بها.

•عون الحماية المدنية:

يعد موظفي الحماية المدنية الأعوان المعينون في منصب دائم والمساهمون في المهام العامة للحماية المدنية

ويكون موظف الحماية المدنية في وضعية عمل داخل وحدات الحماية المدنية والمصالح الخارجية ويمكن أن

يكون فضلا عن ذلك في وضعية عمل ضمن الإدارة المركزية للحماية المدنية.

(عصام ، 2015:ص16)

6/الدراسات_السابقة:

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على البحوث السابقة التي سبقت بحثه ليجنب التكرار ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين ويسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر وليختار الطرق المنهجية المناسبة والملائمة لبحثه .

ويسهل عليه أن يستفيد من المصادر والمراجع من هذه الدراسات السابقة . لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة ومتشابهة مع موضوع دراستنا ولقد نتج عن جهدنا في الحصول على 8 دراسات وهي كالتالي:

6-1/دراسة دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي : لـ سعاد قسوم سنة

2019 بسكرة ، ويعود الهدف من هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه التمكين الإداري في العمل ، ومن فرضيات الدراسة أن لفرق العمل والتحفيز دور في تطوير الأداء الوظيفي ،ولهذا تم حصر (63) فردا والذين تتوفر فيهم الخصائص المطلوبة في العينة القصدية بمؤسسة سونا طراك محطة الضخ رقم 1. تطوير الأداء الوظيفي و دور تفويض السلطة في تطويره مع إبراز دور فرق

6-2/الأمن الوظيفي للمورد البشري وعلاقته بالاستقرار الوظيفي: لـ شلباب راوية

سنة 2018 بالمسيلة . وتتلخص أهداف هذه الدراسة رصد واقع الأمن المهني التعرف على أبعاده ودلالاته وعلاقته بالاستقرار الوظيفي، بالإضافة إلى الفهم الموضوعي للأمن الوظيفي والاستقرار الوظيفي والعلاقة الموجودة بينهما ،وكذلك الخروج بالتوصيات التي تساهم في تحقيق الأمن الوظيفي للمورد البشري في المؤسسات الجزائرية .

أما عن فرضيات هذه الدراسة فتتمثل: في انه هناك علاقة رتيبه بين الأمن المهني

والاستقرار الوظيفي ،بالإضافة إلى أخلاقيات الإدارة تساعد في تحقيق الاستغراق

الوظيفي وأيضا تمكين العاملين يساهم في تفعيل سلوك التماثل الوظيفي ، وتم إجراء هذه

الدراسة الميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالمسيلة.

6-3/دراسة الاحتراق المهني وعلاقته بالأداء لدى أعوان الحماية المدنية : لـ د.بن

موسى سمير سنة 2018 تيارت ،ومن أهداف هذه الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة بين

الاحترق المهني والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية وعن مستوى الاحترق إن وجد وكذلك يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الإجهاد الانفعال والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت. ومن بين فرضيات هذه الدراسة أنه: يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الشعور بانخفاض الانجاز الشخصي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية حيث طبقت هذه الدراسة على عينة قوامها مئة (100) عون، اختيروا بطريقة عشوائية بسيطة.

6-4/ إجراءات الأمن المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي : لـ عرباوي قوته ، سنة 2016
بالمسيلة ، حيث تتلخص أهدافها في التعرف على الالتزام بتطبيق إجراءات الأمن المهني وعلاقته بأداء العاملين في المؤسسة الوطنية وإظهار العلاقة بين الأجهزة الوقائية ومستوى أداء العاملين .

ومن بين فرضيات الدراسة انه : توجد علاقة بين الالتزام بتطبيق الأنظمة والقوانين والأجهزة الوقائية وبين أداء العاملين وتم إجراء هذه الدراسة الميدانية على عينة من العمال التنفيذيين بمؤسسة مطاحن الحضنة.

6-5/دراسة دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين : لـ آية عبد القادر إبراهيم صرصور سنة 2015 بجامعة الأقصى في قطاع غزة:

حيث سعت هذه الدراسة إلى التعرف على انعكاسات الأمن الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى من خلال معرفة اتجاهات الموظفين الإداريين العاملين في الجامعة نحو ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، من بين فرضيات الدراسة لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≥ 0.05) بين استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية : الجنس -العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة -

نوع العقد (دائم أو مؤقت) ، حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (216) موظف وموظفة تمثل نسبة (54,7%) من مجتمع الدراسة.

6-6/دراسة العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية : ل عطابي عصام سنة 2015 المسيلة ، إذ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع العلاقات الإنسانية والعلاقات الإنسانية في قطاع الحماية المدنية للتمكن من إبراز بعض المعضلات أو النقائص التي يعاني منها هذا التنظيم الحيوي ، ومن فرضيات هذه الدراسة وجود علاقة إرتباطية بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية حيث تمثلت عينة الدراسة في (73) عون مختار بصفة عشوائية وهي تعادل (24,33%) من حجم المجتمع الأصلي البالغ عدده (300) مستخدم من المديرية الولائية للحماية المدنية.

6-7/الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، ل حسن محمود حسن ناصر 2010 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنماط القيادة السائدة في المنظمات الأهلية الفلسطينية، والتعرف على الأداء الوظيفي في المنظمات ، حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام بتصميم استبانته كأداة للدراسة ، وقد تكون مجتمع البحث من (138) منظمة أهلية فلسطينية.

6-8/ الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة لإيمان جبريل جبريل، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي ،وهي دراسة ميدانية أجريت على الجامعات الفلسطينية ، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة العينة العشوائية الطبقية للموظفين العاملين تحت مسمى وظيفي، حيث تم توزيع (175) استبانته ، ومن أهم النتائج

المتوصل إليها وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين الأمن الوظيفي و الأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: الأمن الوظيفي

تمهيد

- 1/ مفهوم الأمن الوظيفي
- 2/ أهمية الأمن الوظيفي
- 3/ أنواع الأمن الوظيفي
- 4/ عناصر الأمن الوظيفي
- 5/ متطلبات تحقيق الأمن الوظيفي
- 6/ نظريات الأمن الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر الأمن الوظيفي من الموضوعات المهمة التي يواجهها عالم العمل في جميع مستوياته فهو يؤثر على اتجاهات العاملين نحو عملهم، ويحاول الجميع التركيز على المميزات التي أمكن الحصول عليها إذا ما توفر الأمن الوظيفي لقوة العمل، فهو بمثابة البيئة الخصبة الصالحة للتغير والنمو و الأداء الجيد الذي ينعكس إيجاباً على الإنتاجية.

1/ تعريف الأمن الوظيفي:

الأمن الوظيفي هو أحد المطالب الأساسية للعامل في جميع القطاعات سواء الصناعية أو التربوية أو الثقافية... الخ فهو يتضمن تحقيق جميع حاجات الأفراد بناء على جملة من القوانين و الاعتبارات الموضوعية من طرف رب العمل، فهو التزام من طرف صاحب العمل من خلال توفير بيئة عمل آمنة للعمال داخل المؤسسة، ولتسهيل مهمة كل موظف لأداء عمله بنجاح وفي الوقت المحدد .

(لحيلة عائشة، 2013: ص 11)

2/ أهمية الأمن الوظيفي في المنظمات:

الأمن الوظيفي متغير مهم يؤثر بشكل مباشر على دوران العمل في المنظمات

بالإضافة إلى العديد من

المتغيرات الرضا التنظيم، العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية.

إذا كان الموظف على يقين من أنه لن يتم إنهاء عقده من المنظمة في أي وقت، فإنه بالتأكيد سوف يعمل بجدية أكثر بحيث يستقطع زمن إضافي خارج إطار الوقت الرسمي في الواقع، وبالتالي يزيد من مستوى ارتياح الأفراد الموظفين، وهناك صور وأشكال مختلفة لذلك

النوع من الإدارة الخاطئة، ومن بينها القاعدة التي استخدمها جاك ويلش، الرئيس السابق لشركة جنرال إلكتريك، والتي تدعو إلى فصل 10 في المئة من الموظفين ذوي الأداء الأضعف. وهناك شكل آخر يعرف باسم صعود أو خروج"، وهو يمثل إستراتيجية تستخدمها بعض الشركات في مجال القانون والاستشارات، والتي تتطلب الاستغناء عن الموظفين ذوي الأداء الضعيف الذين لا يتقدمون في وظائفهم أو لا يحصلون على ترقية لصعود السلم الوظيفي (Shagholi&Hussein ,2009,1993).

3/أنواع الأمن الوظيفي :

للأمن الوظيفي مجموعة من الأنواع تتمثل في :

- أ/ أمن المنظمة :هو شعور القائمين على إدارة على إدارة المنظمة أن العاملين بها يرغبون في البقاء، وفي حالة مغادرتهم، فإن المنظمة ستحتضنهم بأفضل مناهجهم، ويتحقق ذلك برضا العاملين عن العمل، وأمن المنظمة ذو علاقة وثيقة إيجابية بالحد من دوران العمل.
- ب /الأمن الحافز :هو أدنى درجات الأمن الوظيفي، الذي إذا تحقق فإنه يحفز الموظف لمزيد من الأداء، وهو الأمن مقابل الأداء، بمعنى أن الموظف بأدائه الجيد هو الذي يحقق لنفسه الأمن الوظيفي، فإذا قصر فإنه يكون عوضه للفصل من الوظيفة.
- ج/الأمن الطبيعي :هو درجة متوسطة من الأمن الوظيفي، يكون للموظف فيها عهد على المنظمة أنها لا تتخلص منه، وعندها يشعر الموظف بوجود انتماء بينه وبين المنظمة، وهو درجة متوسطة بين الأمن الحافز وأمن الاستمرار.
- د/ أمن الاستمرار :وهو أعلى درجات الأمن الوظيفي، وهو شعور الموظف بأن المنظمة لا يمكن أن تستغني عنه.

(عايدة سيد خطاب، 2001 :ص40)

4/عناصر الأمن الوظيفي:

4-1/الأجور :

أ- تعريف الأجور :

تعرف بأنها جميع أشكال التعويضات المادية والخدمات والفوائد التي يحصل عليها الموظف من المنظمة، مقابل الجهد الذي بذله في العمل، واستغلاله لكافة طاقاته وإمكانياته والقيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة إسهاما منه في تحقيق أهداف المنظمة، وقد يكون الأجر على أساس وحدة الزمن أو وحدة الإنتاج، وتنقسم الأجور إلى تعويضات مباشرة وغير مباشرة.

تعريف "حماد محمد شطا " :الأجر أو الراتب هو نصيب العامل أو الموظف في الدخل القومي، يتحدد بما يضمن مستوى لائقا من الحياة طبقا للمستوى الاقتصادي والحضاري للبلد، ويتفاوت هذا الأجر أو الراتب بمقدار ما يسهم به العامل في تكوين هذا الدخل القومي.

(نور الدين ، 2011:ص107)

ب- أهمية الأجور :

تكتسي الأجور والرواتب أهمية بالغة بالنسبة للعامل، فهي التي كلها تطالب برفع الأجور وزيادتها من فترة لأخرى، كما أن الأجر يعتبر العائد الوحيد الملموس والممكن قياسه لتوظيف العاملين إمكانياتهم، وهناك عدة عوامل مؤثرة في تحديد مستوى الأجر.

(مرجع نفسه،ص109)

تتمثل أهمية الأجور على مستوى الفرد في أنها الوسيلة لإشباع الاحتياجات المختلفة للفرد، سواء كانت احتياجات أساسية لمعيشته وبقائه ، أو شعوره بالأمان، أو للاندماج في العلاقات الاجتماعية، أو باعتبارها الوسيلة المناسبة للشعور بالتقدير من قبل الشركة التي يعمل بها أو كوسيلة يقيس بها تقديره واحترامه لذاته، أما على مستوى المنظمة، فإن الأجر ذو أهمية بالغة لأنه يؤدي إلى الوظائف التالية:

- الأجر وسيلة المنظمة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل بها.
- الأجر هو وسيلة المنظمة للإبقاء على أفضل الكفاءات العاملة حالياً بها.
- الأجر هو المقابل العادل للعمل، وهو الوسيلة لإشاعة العدالة بين العاملين.

(أحمد، 2007:ص285)

ج- مكونات الأجر :

يمكن تبويب الأجر إلى ثلاثة مكونات هي :

أولاً- الأجر النقدي :

يتكون الأجر النقدي من جزأين، جزء ثابت يدفع بشكل دوري وجزء متحرك يرتبط في قيمته بظروف

العمل والجهد المبذول من جانب العامل.

ثانياً- الأجر الثابت :

يدفع الأجر الثابت عن الساعة أو اليوم أو الأسبوع أو الشهر أو السنة، حسب العمل الذي يؤدي، وحسب نظام دفع الأجر في المشروع، فالعمال المؤقتين الذين يؤدون عملاً مؤقتاً ثم تنتهي علاقتها بالمنشأة، تدفع لهم مستحقاتهم يومياً أو في نهاية الأسبوع، أما العمال الدائمين فعادة ما يتم لهم الدفع في نهاية الشهر، والمبلغ الذي يدفع بشكل ثابت يرتبط بأيام العمل التي تؤدي ويدفع للعمال المؤقتين عن أيام العمل الفعلية أو حسب المبلغ المتفق عليه مقدماً عن كل يوم عمل، أما بالنسبة للعمال الدائمين فيدفع لهم المبلغ كل شهر وفقاً للنظام الموضوع والذي يحدد لكل وظيفة بصرف النظر عن أيام العمل، بشرط أن تكون أيام الغيابات في حدود المدة المسموح بها وفقاً للقانون.

ثالثاً- الأجر المتحرك:

تدفع المنشأة لعمالها علاوة على الأجر الثابت مبالغ إضافية مثل :

- الأجر التشجيعي الذي يعطى للعامل نتيجة لتحقيق زيادة في إنتاجه.
- المكافأة التشجيعية التي ترتبط بالأعمال الخلاقة أو المبتكرة التي يحققها العامل، بحيث تحقق فائدة للمشروع تتمثل في تخفيض التكاليف أو زيادة الإيرادات.

- الأجر الإضافية التي تدفع للعامل مقابل الساعات الإضافية التي تفرض طبيعة أو ظروف العمل بقاء العامل في عمله زيادة عن عدد الساعات المطلوبة.
- البدلات التي تدفعها المنشأة للعاملين بها بصفة سنوية، نتيجة لتحقيق أرباح على مستوى الشركة.

(صلاح الدين، 1988: ص 202_204)

د- أنواع الأجر :

أولاً- الأجر الزمني المطلق :

وهو الذي يدفع على أساس وحدة الزمن، أي بالساعة أو باليوم أو بالأسبوع أو بالشهر، دون أن تكون هناك علاقة بين الأجر وبين الإنتاج الذي تحقق، وهناك علاقة بين الأجر وبين الإنتاج الذي تحقق، وهناك ظروف يستحسن فيها دفع الأجر على أساس الزمن، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- ✓ عندما يصعب تمييز الوحدات المنتجة أو قياسها.
- ✓ عندما لا يكون للعامل دخل في تحديد كمية الإنتاج، كما هو الحال في الإنتاج الذي تحدد سرعته ميكانيكياً.
- ✓ عندما يكتنف العمل الكثير من التعطيلات الذي لا يستطيع العامل الهيمنة عليها.

ثانياً- أجر القطعة المطلق :

وهو الذي يدفع على أساس كمية الإنتاج التي تحققت دون أن تكون هناك علاقة بين الأجر وبين الزمن الذي اشتغله العامل، ويحدد في هذا النوع من الأجر ، الأجر الذي يستحقه العامل لإنتاج القطعة الواحدة، وبذلك يحسب أجره بضرب عدد الوحدات التي أنتجها العامل في القطعة الواحدة

(أمين أحمد، ص 402_403)

ثالثاً- الأجر الذي يجمع بين الأجر الزمني وبين أجر القطعة :

وفي هذا النوع من الأجور يعطي العامل أجراً زمنياً كأساس، لا علاقة له بكمية الإنتاج، ثم يعطى علاوة على ذلك مكافأة، أو أجر قطعة إذا زاد إنتاجه عن الإنتاج القياسي، أي زاد إنتاجه عن حد معين أو عدد معين من القطع، وهذه المكافأة هي عبارة عن أجر القطعة التي أنتجت زيادة عن الإنتاج القياسي.

(المرجع نفسه ص404)

هـ- إدارة الأجور :

قد يتساءل البعض لماذا يتقاضى المهندس المعماري أجراً أعلى من عامل البناء؟ والإجابة المنطقية على هذا السؤال هي أن المهندس المعماري أعلى مهارة من عامل البناء، غير أن التساؤل عن التفاوت بين أجور المهندس المعماري والمهندس المدني قد تكون بنفس السهولة، وقياساً على ذلك فإن المقارنة بين هيكل الأجور الخاص بوظائف مختلفة يحتاج إلى نوع آخر من التفكير، إن الأساس في تحديد أجور الوظائف هو تقييم الوظائف وتعرف عملية تقييم الوظائف على أنها العملية التي يتم من خلالها تحديد القيمة النسبية للوظائف داخل المنظمة، ويتم ذلك من خلال مقارنة الوظائف التنظيمية بغرض تحديد الأجر المناسب لها، ويتضح من ذلك أن عملية إدارة التعويضات تهدف إلى تصميم هيكل أجور يتميز بتعظيم العائد من التكاليف الأجور، وتهدف هذه العملية بذلك إلى جذب وتحفيز العمالة والحفاظ عليها من خلال بناء هيكل أجر عادل، ويستخدم مفهوم العدالة هنا ليشير إلى مستوى الأجور الذي يتناسب مع متطلبات أداء الوظيفة، غير أنه في كل الأحوال تسعى المنظمة إلى تخفيض تكاليف الأجور إلى أدنى حد ممكن، ومن هذا يتضح أن مفهوم العدالة له شقين أساسيين هما:

- الشق الأول: يعكس رغبة العاملين في الحصول على عائد مادي مناسب مقابل أداء الوظيفة.

- الشق الثاني : يعكس رغبة المنظمة في تخفيض تكاليف الأجور إلى حد أقصى ممكن بما لا يؤثر على جودة الإنتاج.

(عادل محمد، 2003: ص 394_395)

4_2 / الإشراف:

أ- مفهوم الإشراف :

يعرفه فتوح أبو العزم: "هو عبارة عملية تعليمية أو تدريسية تهدف إلى تنمية وتحسين الموارد البشرية، حيث يعرف هذا المعنى على أنه عملية تعليمية بواسطتها يساعد قادة الجماعات عن طريق مشرف ليتعلموا ولنموا وليطوروا وليحسنوا من مهاراتهم، بما يتفق مع احتياجاتهم وقدراتهم بغرض الوصول بالجماعات إلى أفضل المستويات الممكنة وبما يتفق مع أغراض وأهداف المنظمة.

(يوسف، 2007:ص15)

ب- أهداف الإشراف :

للإشراف مجموعة من الأهداف يمكن إبرازها فيما يلي:

-التأكد من أن العمل ينفذ وفقا لمبادئ وأصول الإدارة ، ووفقا للخطة والتنظيم والبرامج والتعليمات المقررة.

-الأخذ بيد أفراد القوى العاملة بالمنظمة من خلال القيادة الرشيدة وتوجيه جهودهم نحو

تحقيق الأهداف

المنشودة.

-التعرف على الأعمال التي تمت مع اكتشاف الصعوبات التي قد تعترض التنفيذ.

-توجيه وتعليم العامل بما يجعله أقل احتياجا للإشراف في المستقبل.

-تقييم قدرة ودرجة إتقان العاملين لأعمالهم وذلك بهدف بحث حاجة العاملين إلى التدريب

أو مدى

صلاحيتهم للوظائف المسندة إليهم أو لمكافئة المجهود.

-إيجاد التوافق والتنسيق بين جهود العاملين وإثارة الوعي الجماعي بينهم كتكثيف كافة

الجهود

في اتجاهات تسعى إلى تحقيق الأهداف المشتركة.

(إبراهيم، 2005:ص316)

ج- مبادئ الإشراف:

يتمثل الإشراف في جملة من المبادئ هي:

- يجب أن يتفهم الفرد ما هو متوقع منه بمعنى أن الموظف الجديد يجب أن يعرف بعض الأمور بعد أن يبدأ عمله مباشرة ، مثل نوع العمل، مكان العمل، مكان الحصول على الموارد والعتاد.

- يجب على المشرف تقدير العمل الجيد باستمرار.

- العمل غير المتقن يستحق النقد البناء، وهنا على المشرف أن يعرف كيف وأين ينتقد العامل.

- يجب أن تتاح الفرصة للعامل من أجل إظهار استعداداتهم لتقبل المسؤولية.

- تشجيع المرؤوسين على تنمية أنفسهم.

- توفير الظروف الصحية الملائمة لأداء العمل بشكل جيد.

(طلعت إبراهيم، 2007:ص163)

د- أنواع الإشراف :

أولاً- الإشراف الديمقراطي :

يعتمد على العلاقات الإنسانية والمشاركة في اتخاذ القرارات وتفويض السلطة، ذلك أن المشرف يسعى عادة في ظل هذا النمط إلى ضرورة إشراك كل فرد من الجماعة في نشاطها بيده، إنما يوزع المسؤوليات على المرؤوسين ويشجعهم ويحثهم على العمل كما أنه يعمل على إشراكهم في اتخاذ القرارات ويستشيرهم.

ثانياً - الإشراف التسلطي :

يتميز هذا النوع باجتماع السلطة المطلقة بيد المشرف الذي هو واضع سياسة الجماعة ورأسم أهدافها وواضع الخطط اللازمة لتنفيذها، وهو كثيرا ما يلجأ إلى استخدام القوة والتخويف بإصدار الأوامر والنواهي .

وفي مناقشة "كاتز كاهن" نتائج مركز بحوث المسح بجامعة ميتشيغن " الخاصة بالإشراف الدقيق أو التفصيلي أو العام، أو الإشراف الذي يهتم أساسا بالإنتاج ، والإشراف الذي يهتم أساسا بالمستخدمين، فالإشراف الدقيق الذي يهتم أساسا بالإنتاج والذي يتضمن تعليمات تفصيلية ومراجعة مستمرة بواسطة المشرف، ويتضمن التركيز على الطرق الفنية والعمليات أكثر من الاهتمام بالعمل في محاولة الوصول إلى مستوى عالمي في الإنتاج.
(عائشة، 2013:ص21)

هـ- نطاق الإشراف :

من المواضيع ذات العلاقة بالتنظيم الهيكلي وتصميمه هو نطاق الإشراف ويقصد به عدد المرؤوسين الذين يمكن لرئيس أو مدير واحد أن يشرف عليهم ، ويوجههم ويخضع هذا التحديد للعديد من العوامل هي:

- **طبيعة العمل:** إذا كانت طبيعة العمل صعبة فإنه يتطلب من المدير تخصيص وقت أكبر في الإشراف، وإذا كان العمل يتصف بالسهولة فإن عدد المرؤوسين يكون أكثر.
- **مهارة الرئيس:** إذا كان الرئيس مؤهلا ، وخبرته عالية وذات كفاءة يكون عدد المرؤوسين أكبر والعكس صحيح.
- **عبء العمل:** أي حجم وكمية ونوعية العمل المكلف به الرئيس، فإذا كان العبء كبيرا يزيد عدد المرؤوسين، وإذا كان عبء العمل قليل يقل عدد المرؤوسين.
- **مهارة المرؤوسين:** إذا كان الموظفون ذوي مؤهلات عالية وكفاءة يمكن للرئيس أن يشرف على عدد أكبر.

(علي، 2004:ص183)

3-4 / الرقابة :

أ- تعريف الرقابة :

الرقابة هي وظيفة أخرى من وظائف الإدارة، وتعني باختصار قياس وتصحيح أداء المرؤوسين لغرض التأكد من أهداف المشروع والخطط الموضوعة لبلوغها قد تم تحقيقها،

ولهذا فإن الرقابة تتعلق بوضع هدف وقياس الأداء، واتخاذ الإجراء التصحيحي، وتقوم كل نظم الرقابة بتجميع وتخزين وتمويل المعلومات عن الأرباح والمبيعات، أو أي عامل آخر، كما تهدف كل نظم الرقابة إلى التأثير على سلوك العاملين.

(بشير، 2008:ص30)

ب- أهداف الرقابة :

أولاً- أهداف الرقابة الداخلية :

الرقابة الداخلية هي الرقابة الذاتية للحدادة على نفسها لذلك تعتبر أكثر تعمقا وتغلغلا في صميم النشاط الإداري للوحدة، وفي الوقت الذي تسعى فيه الرقابة لمنع الانحراف وتحديد أسبابه ووسائل تلافيه فإنها في سبيل الوصول لهذا الهدف تحقق أهداف أخرى جزئية وعلى مراحل متتالية فالإدارة الدنيا هدفها ضمان سلامة العمل وتجنب الأخطار والإدارة الوسطى هدفها وفرة الإنتاج وسرعة الانجاز، والإدارة العليا هدفها الوصول لتحقيق الخطط المستهدفة في حدود ما أتيج من موارد وفي الزمن المحدد، والرقابة الداخلية من شأنها أن تؤدي إلى ضبط إيقاع العمل داخل الوحدة وإحكام السيطرة عليه، حيث يكون من السهل اكتشاف مواطن الخطأ والانحراف الإداري، وهو أخطر مشاكل الإدارة وأكثرها ضررا على الأهداف المراد تحقيقها.

(حسين عبد العال، 2004:ص93)

ثانياً - أهداف الرقابة الخارجية :

هناك أهداف عامة للدولة ككل، وهذه الأهداف يتم تقسيمها إلى أهداف فرعية وأهداف يتولى تنفيذ كل منها وحدة من وحدات الجهاز الإداري للدولة كل حسب اختصاصها، فالعملية التعليمية تتولى تنفيذها الوزارة المختصة والهيئات العلمية التابعة لها، وهكذا الأمن والصحة والعدالة، وتتولى وزارة التخطيط وضع الإطار العام للخطة على أن يتم تمويلها ماليا من الميزانية العامة للدولة، وعلى ذلك فإن الأهداف العامة للخطة هي ذاتها الأهداف العامة التي تسعى الرقابة الخارجية لحمايتها، ويتم تنفيذها ماليا من الموازنة العامة

للدولة، سواء كان تلك الأهداف سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية ، وتستعين أجهزة الرقابة في ذلك بكل أنواع الرقابة المالية، أو المحاسبية ، أو رقابة الأداء، أو الرقابة القانونية، أو عن طريق رقابة المخالفات المالية.

(المرجع نفسه، ص94_95)

ج- الأسس التي تقوم عليها الرقابة:

يجب أن يقوم النظام الرقابي في أي منظمة من المنظمات على مجموعة من الأسس أهمها:

- أن تتناسب الرقابة مع طبيعة النشاط وظروف ومقتضيات العمل الإداري.
- يجب أن تمارس الرقابة في الوقت المناسب ، بحيث تسهم في اكتشاف الانحرافات أو الأخطاء في الوقت المناسب، حتى يتمكن من علاج الموقف قبل استفحاله.
- الموضوعية: وهذا يعني أن تكون المعايير المحددة للرقابة معايير موضوعية، بحيث لا يتدخل العامل الذاتي في الرقابة، كأن تكون المعايير الموضوعية معايير كمية يمكن قياسها :
- المرونة: يجب أن يتميز نظام الرقابة بالمرونة والقابلية للتعديل وفقا للظروف المتغيرة للعمل، وهذا يتطلب إعادة النظر في المعايير التي تستخدم في الرقابة وفقا للظروف المتغيرة.
- أن يتصف نظام الرقابة بالوضوح والبساطة، حتى يسهل فهمه، بينما النظام الرقابي الذي يتصف بالتعقيد وصعوبة الفهم يصبح ضئيل الفعالية.
- أن تتصف الرقابة بالاقتصاد وهذا يعني أن يكون النظام الرقابي قليل التكاليف، بحيث لا يشكل عبئا اقتصاديا وتكلفة إضافية على المنظمة.
- أن يقدم نظام الرقابة الإجراءات الواجب اتخاذها لتصحيح الأوضاع ومعالجة الأخطاء، وهذا يعني أن نظام الرقابة يجب أن لا يقتصر على اكتشاف الأخطاء أو الانحرافات عن الخطط الموضوعية، بل من الواجب أن يكون النظام الرقابي نظاما مثيرا ، بحيث يبين الطريق والأعمال الواجب إتباعها لتصحيح هذه الأمور .

(عائشة، 2013:ص23)

5/ متطلبات تحقيق الأمن الوظيفي :

يعتبر الأمن الوظيفي محرك أساسي لدفع عجلة الفرد نحو التقدم والرقى بالمنظمة متى ما توفر فكان واجباً على المنظمات المتطلعة للنجاح أن توفر جهودها نحو هذا المحرك لدفع الموظفين واستنهاض همهم لمصلحة العمال، فمتى نجحت الإدارة في أي منظمة في ذلك فهي قد نجحت بدرجة كبيرة في تحقيق أهدافها بنسبة عالية من الكفاءة والجودة. ومن المتطلبات اللازم توفرها لتحقيق الأمن الوظيفي في أي منظمة ولاسيما في جامعة الأقصى منها:

(الشمري، 2013:ص47)

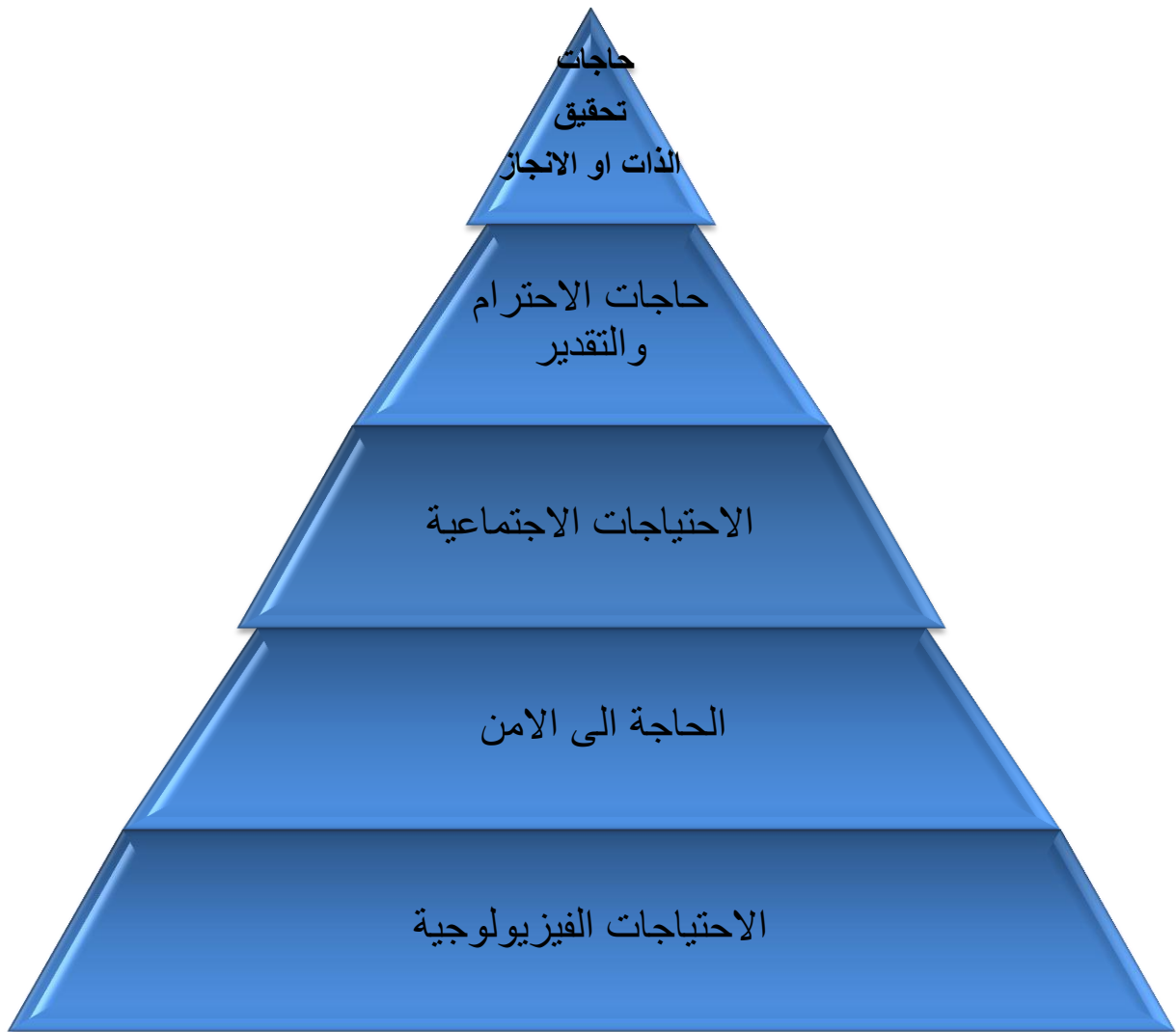
- 1-وجود آلية واضحة وثابتة لتثبيت الموظفين الإداريين أو عدم تمديد عقودهم لأكثر من 18 شهر ما ينص عليه قانون العمل الفلسطيني.
- 2-اعتماد نظام التحفيز الدوري للموظفين سواء مادي أو معنوي.
- 3-وجود نسبة وتناسب بين الأجر ونوع العمل مع الظروف الاقتصادية المحيطة ومراعاة تكلفة المعيشة.
- 4-وضوح بنود العقد التي تحفظ للموظف حقوقه.
- 5-مساعدة الموظف عند تعرضه لمشكلات اجتماعية وإحاقه بالتأمينات الاجتماعية.
- 6-وجود سياسات واضحة لنوع العمل الذي يشغله الموظف مخطط لها.
- 7-العدالة في الإشراف والموضوعية في التقييم مع اطلاع الموظف على نتائج تقييمه دورياً.
- 8-تجنب الإشراف المباشر وإتباع أساليب إشرافية غير مباشرة.
- 9-إتاحة الفرص أمام الموظف لإبراز ما لديه من مهارات وقدرات.
- 10-فتح باب الابتكار والمبادرة من جانب الموظف.
- 11-وجود بيئة تأهيل وتدريب مناسبة وخاصة بالموظفين في الجامعة.
- 12-مشاركة الموظف اجتماعياً لتحقيق المكانة الاجتماعية من جهة عمله.
- 13-توفير وسائل النقل المناسبة لمن يحتاجها من الموظفين، خصوصاً من ذوي الاحتياجات الخاصة أو سكان المناطق البعيدة.
- 14-توفير الرعاية الصحية والتأمين الصحي لمن يحتاجها من الموظفين.

6/ نظريات الأمن الوظيفي:

6_1/ نظرية هرم الحاجات لماسلو :

انطلق أبراهام ماسلو في دراسته للدافعية من فرضية أن معظم الناس يحفزون من خلال الرغبة في إشباع مجموعات محدد من الحاجات ووضع نموذجاً لهيكلية هذه الحاجات، مبتدئاً بالحاجات الأساسية في قاعدة الهرم، وتليها الحاجات الأخرى تباعاً إلى قمة الهرم.

هرم الحاجات



الشكل رقم (1): يوضح هرم الحاجات لماسلو

أ- الحاجات الفيزيولوجية أو حاجات وظائف الأعضاء :

وتهدف هذه الحاجات إلى المحافظة على حياة الإنسان وبقائه وهي تقع ضمن هرمية لامتناهية في أولويات إشباعها عندما تبرز الحاجة لإشباعها، ومن هذه الحاجات، حاجة الإنسان إلى الهواء وإلى الماء، والطعام ، وإلى الراحة والنوم، وإلى المأوى والملبس والجنس للمحافظة على النسل واستمرار بقاء الإنسان...الخ.

(صبيحي،2005: ص44_45)

ب- حاجات الأمن :

وتتمثل هذه الحاجات في توفير حاجات الأمن وتأمين البيئة المادية وتواجد مجتمع منظم أيضا، وتنعكس هذه الحاجات في بيئة العمل من خلال توفير وظائف فوائد ومكاسب مضمونة للعاملين.

ج- حاجات الانتماء :

وتنعكس هذه الحاجات من خلال قبول الآخرين للفرد سواء من خلال العائلة أو الأصدقاء أو المجتمع ككل، ويكون الفرد جزءا من الآخرين وجزءا من جماعة العمل أو جماعة الأسرة أو جماعة الصداقة، وتنعكس هذه الحاجات على مستوى البيئة التنظيمية للعمل من خلال بناء علاقات تعاون واحترام متبادل مع جماعات العمل والأقسام والإدارات وغيرها.

د- حاجات التقدير :

وترتبط بالحاجة إلى وجود صورة جيدة للفرد ولنفسه وأن يتلقى اهتمام وتقدير واعتراف الآخرين له، أي أن الفرد يحب أن يكون متواجدا أو مدركا من جانب الآخرين، سواء على مستوى العائلة أو الأصدقاء أو الجماعات المجتمعية، وعلى مستوى المنظمة في المشاركة ومساهمة الأفراد في اتخاذ القرارات.

هـ- حاجات تقدير الذات :

وهي أعلى الحاجات وتهتم بتنمية إمكانيات الفرد وتزيد من كفاءته ليصبح أفضل، ويمكن تحقيق هذه الحاجات من خلال تقديم فرص النمو والإبداع والتدريب للأفراد، لكي يقوموا بمسؤولياتهم على أكمل وجه.

(سيد محمد، 2005: ص 40_41)

6-2 / نظرية التوقع ل فروم :

لقد سعى فكتور فروم من خلال قيامه بعدة دراسات إلى تقديم نموذج نظري متكامل ودقيق في تفسير سلوك الإنسان ودوافعه و تأتي هذه النظرية إلى تبيان سبب لجوء الفرد في اختياره لسلوك معين دون غيره في موقف العمل، حيث يفترض أن الفرد قبل أن يقدم على أداء معين فإنه يقوم أولاً بعملية عقلية متمثلة في المفاضلة بين البدائل المتاحة أمامه من أنماط السلوك والجهد، وبعد هذه العملية الإدراكية لمختلف البدائل يقبل الفرد حينها إلى اختيار نمط السلوك الذي يتوقع على إثر القيام به إمكانية حصوله على مختلف العوائد التي تثير جاذبيته وتحقق الإشباع لحاجاته وعليه يمكن رصد توقعاته على الشكل التالي:

التوقع الأول: في هذه المرحلة المبدئية يتوقع الفرد بأن الجهد المبذول من طرفه سوف يوصله إلى الإنجاز المطلوب.

التوقع الثاني: يتوقع الفرد من الإنجاز الذي قام به أنه سيحقق من ورائه المكافأة أو العائد المرغوب به.

(بسمه، 2012: ص160)

6_3 / نظرية العلاقات الإنسانية:

قال ساعاتي (1405هـ) نبهت هذه المدرسة الأذهان إلى أهمية العنصر الإنساني في إدارة الأعمال ونادت بأهمية دراسة السلوك البشري، وقال في موضع آخر "من رواد المدرسة السلوكية ماري فوليت، وألتون مايو" وكانت نشأة هذه النظرية تحت وطأة الكساد العالمي الكبير وظروف الحرب العالمية الثانية، وخروجاً على مبادئ الإدارة العلمية التي تسببت كثيراً من المشكلات العمالية وكانت هذه النظرية تعتمد على كون أن الإنسان هو محور العمل الإداري، وهو العنصر الهام في تحديد الإنتاجية، وقد النظرية بأهمية تدريب الرؤساء على

أسس المعاملة الإنسانية للعاملين، وأضاف تركي أن هذه النظرية بينت أن الإنسان ليس اقتصادياً بطبعه بل هو اجتماعي بسلوكه، وسماها النظرية التقليدية الحديثة، أما اللوزي فقد سماها المرحلة السلوكية حيث سمى المرحلة التي قبلها المرحلة الكلاسيكية، وما بعدها المرحلة الحديثة، واعتبر أن ظهورها كان بسبب قصور المرحلة الكلاسيكية في معالجة الجانب

الإنساني، وذكر من جهود روادها ، جهود (هورتون) ،ومن أساليبهم التي أثرت النظرية الحديثة للإدارة:

- أسلوب التدريب المخبري الذي يعتمد على أساس وجود مجموعة من العاملين يترك لهم مجال التفاعل مع بعضهم ثم يتم تعديل سلوكهم وأسلوب البحث الإجرائي الذي تم تطويره ليشمل استخدام التغذية الراجعة ،أما أسباب ظهور الاهتمام بالعلاقات الإنسانية هي:
- 1-إن منظمات الأعمال تضم كماً هائلاً من الناس.
 - 2-إن المادة والآلة لا قيمة لها إلا بالإنسان.
 - 3-للإنسان إرادته المستقلة.

(طارق فرج، 2006:ص 56_57)

خلاصة

للأمن الوظيفي أهمية كبيرة داخل المؤسسات الصناعية ، فالفرد العامل يسعى إلى بلوغ أهدافه المادية والمعنوية من خلال إتباعه لمختلف الطرق التي توفر له الأمن داخل المؤسسة، ولهذا فإن للأمن الوظيفي دور كبير وفعال في زيادة قوة وفعالية أداء الفرد لرفع الإنتاج والقدرة على منافسة المؤسسات الأخرى في سوق العمل .

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
3. عناصر ومحددات الأداء الوظيفي
4. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ومؤشراته
5. طرق قياس الأداء الوظيفي ومؤشراته
6. تشخيص الأداء الوظيفي
7. تقييم الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر إدارة الموارد البشرية العنصر الأساسي في المؤسسات والإدارات لتحقيق إنتاجية عالية، لذلك فهي تهتم بكل ما يتعلق بالموارد البشري والعمل على تقييم أدائه، حيث حظي الأداء الوظيفي على اهتمام العديد من الباحثين الذين أجمعوا على أن الاهتمام به ضروري لاستمرار نشاط المؤسسات ونموها، لأنه يعطي صورة واقعية عن الوضع الحالي للمؤسسة.

لذلك يعتبر الأداء الوظيفي مفهوم جوهري وأساسي لكونه يرتبط بمدى تحقيق المنظمة لأهدافها الإستراتيجية والتشغيلية بكفاءة وفعالية.

ومن هذا المنطلق سيتم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي، النظريات المفسرة للأداء ، عناصر ومحددات الأداء ، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، طرق قياس الأداء الوظيفي، تشخيص الأداء ، و تقييم الأداء الوظيفي.

1/ مفهوم الأداء الوظيفي:

ظهر مصطلح الأداء في القرن التاسع عشر إذ تعود جذوره الأصلية إلى اللغة الفرنسية (performance) وكان يعرف آنذاك على أنه النتيجة المحصلة من قبل حسان المسابقات والنجاح الذي حصده في ذلك السباق ثم أصبح يستعمل مصطلح أداء للدلالة على نتائج السباق العدو للرجال ليتطور بعدها على مدى القرن العشرين ليكون مؤشرا رقميا لاستطاعة الآلة القصوى للإنتاج.

(شادلي شوقي، 2007_2008:ص79)

وهناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي وهي كالاتي:

-التعريف الأول: مفهوم لأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. ومنه الأداء ناتج عن الجهد، القدرات وإدراك الدور أو المهمة.

التعريف الثاني: يعتبر الأداء بأنه مستوى الانجاز الذي يصله الفرد في عمله. أو كما يرى منصور أحمد منصور أن الأداء هو كفاءة العامل لعمله ويسلكه فيه ومدى صلاحيته في النهوض بأعباء عمله وتحمله لمسؤولياته في فترة زمنية محددة.

-التعريف الثالث: يعرف مفهوم الأداء عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

(مصطفى يوسف، 2016:ص19)

-التعريف الرابع: يعتبر الأداء سلوكا من حيث أنه الطريقة التي يؤدي بها الفرد أو الفريق، وباعتبار أن السلوك يفرز أفعال تمثل ناتج الجهد الجسمي أو الذهني المبذول، أي أن السلوك يمثل المدخلان ، بينما النتائج تمثل المخرجات، و حيث يمكن تقييم الجهد بحد ذاته بعيدا عن النتائج. فقد يبدو هذا الشخص سليما لكنه لا يبلغ الهدف المخطط الذي يحقق الناتج المطلوب لأسباب خارجة عن إرادته أو بسبب أحداث عشوائية.

(أحمد سيد مصطفى، 2010:ص29)

2/ النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

أ_ مدخل الإدارة العلمية:

- النشأة و التطور:

تطورت حركة الإدارة العلمية في الولايات المتحدة الأمريكية في العشرية الأولى من القرن العشرين، و قد كانت أمريكا في هذه الفترة تشهد تطورا كبيرا في أساسها الاقتصادي، حيث التوسع الملحوظ في شبكة الطرقات ووسائل المواصلات الحديثة، إلى جانب زيادة السكان

(كفاية أعداد العاملين)، و الاتساع المطرد للأسواق الداخلية و الخارجية، كل هذه المعطيات ساعدت المنتجين في زيادة الاهتمام بمشاكل الإنتاج لسبب بسيط، أن التسويق لم يكن يمثل أدنى مشكلة بالنسبة لهم، لكن بالرغم من هذه التطورات الهامة و ما صاحبها من ظروف و عوامل مساعدة فقد كان الإسراف والتبذير و تذبذب الإنتاجية من أهم ما اتسمت به المؤسسات الصناعية في تلك الفترة . و لقد أخذ هذا الموضوع اهتمام مجموعة من الخبراء من بينهم " فريدريك وينسلو تايلور "(F.W.Taylor)، من الذين يفكرون في أسباب انخفاض الإنتاجية الصناعية، و كيفية التوصل إلى إيجاد حلول كفيلة لتجاوز تلك المشاكل، وهنا بدأ التفكير الجدي في وضع نظرية للتنظيم تساعد على تحديد المتغيرات الأساسية التي تحكم السلوك التنظيمي، و من ثم تطرح الحلول الكفيلة بحل مشكلة الإنتاجية المنخفضة (علي الغربي، 2002:ص33-34)

-أهم مبادئ نظرية الإدارة العلمية:

توصل تايلور خلال دراسته إلى أربعة مبادئ علمية في الإدارة و هي:

- ✓ تطوير علم لكل عنصر من عناصر العمل ليحل التحليل العلمي و المنطقي محل التجريب و التخمين اللذان كانا يستخدمان في مجال الأداء و العمل.
- ✓ إيجاد أسلوب علمي لطريقة اختيار، تدريب ، تعليم و تطوير العمال وتحسين أدائهم، بدلا من الطريقة القديمة التي تعتمد على قيام الملاحظ بهذا الدور بالقدر الذي يستطيعه، وطبقا لخبراته و قدراته و تجاربه الخاصة .

(ناصر محمد العديلي، 1995:ص27)

- أهم الانتقادات الموجهة لنظرية الإدارة العلمية:

أن الإدارة العلمية قد واجهت مجموعة من الانتقادات، نتيجة لمبادئها التي أغفلت العديد من الأمور و القضايا المتعلقة أساسا بالجانب الإنساني في العامل، أهمها ما يلي:

- ✓ حدد تايلور الأداء النمطي على أساس أكفأ عامل، و فرض على باقي العمال أن يصلوا إليه، على ما بينهم من فروق في القدرة و القوة و درجة الاحتمال و إلا كان مصيرهم الطرد، في حين أنه كان من المفروض أن يقاس هذا الأداء النمطي على أساس العامل المتوسط، و بذلك يكون تايلور قد استخدم في سبيل وصوله إلى الأداء النمطي، الضغط و الرقابة الصارمة، مما خلق جوا من التناقض بين العمال و هذا ما أدى إلى توتر علاقات العمل.
- ✓ لم تهتم هذه النظرية بالمتغيرات النفسية و الاجتماعية، و تأثيرها على سلوك العمال - فيما عدى و عاملتهم كآلات بحيث أن على الفرد تنفيذ ما يطلب منه من عمل مهما كان غير عادل أو كانت شروطه غير مناسبة، و لا تهتم بأرائه في حل المشاكل .

- ✓ التجاهل التام لوجود الحوافز المعنوية و أثرها على زيادة جهد العاملين و بالتالي الارتفاع بمعدلات الأداء و تحقيق رضاهم عن العمل ، و اعتبر أن الحافز الوحيد للعمل هو الأجر .

التجاهل التام لوجود الحوافز المعنوية و أثرها على زيادة جهد العاملين و بالتالي الارتفاع بمعدلات الأداء و تحقيق رضاهم عن العمل ، و اعتبر أن الحافز الوحيد للعمل هو الأجر، ما دام العامل "مخلوقا اقتصاديا".

(نورة ديب، [1998-1999](#):ص 15-16)

مدخل العلاقات الإنسانية:

-النشأة و التطور: ظهر مدخل العلاقات الإنسانية نتيجة قصور الفكر الكلاسيكي عامة ،
و مدخل

الإدارة العلمية و مبادئه خاصة في معالجة قضايا الجانب الإنساني في المؤسسة، ويعتبر
"إلتون مايو (E. Mayo) و "روتلسبرجر" (F.Rothlisberger) من الرواد الأوائل لهذه
النظرية، و يعتبر الاهتمام بالعنصر البشري محور تركيز هذا المدخل الذي يقوم على
افتراض مؤداه:

أن العنصر الإنساني يمكن أن يؤثر تأثيرا كبيرا على الإنتاج و من ثم فإن زيادة ارتفاع
الإنتاج يتحقق من خلال فهم طبيعة الأفراد و تشجيعهم و تكيفهم مع التنظيم.
و قد توصل "إلتون مايو" من خلال سلسلة من التجارب التي أجريت في مصنع هاوثورن
التابع لشركة "وسترن إيكترينك" بالولايات المتحدة الأمريكية في الفترة ما بين 1927 حتى
1932 ، إلى أن الإنتاجية لا تتأثر فقط بالنواحي الفنية، و أن الفرد لا يمكن معاملته كآلة،
فالأفراد هم أحد عناصر الإنتاج لهم مشاعرهم الخاصة و حاجاتهم و أهدافهم و علاقاتهم
الاجتماعية... الخ، بالإضافة إلى بيئة العمل المادية (كالإضاءة و التهوية و الضوضاء و
الأجور) كلها عوامل تؤثر على إنتاجية و أداء الأفراد.

(عبد السلام قحف، 2002:ص 44-45)

-أهم مبادئ مدخل العلاقات الإنسانية:

يمكن تجميع آراء رواد مدخل العلاقات الإنسانية أو المدخل السلوكي و تلخيصها في
المبادئ التالية:

- ✓ يتأثر الأفراد في سلوكهم داخل العمل باحتياجاتهم الاجتماعية في الإنتاج الآخرين
- يشعر الأفراد بأهميتهم من خلال العلاقات الاجتماعية في العمل.
- ✓ يتأثر الأفراد بهذه العلاقات الاجتماعية أكثر من تأثرهم بأنظمة العمل و الرقابة المفروضة من المؤسسة.
- ✓ يختلف الأفراد في حاجاتهم، و قيام المؤسسة بالمساعدة في إشباع هذه الحاجات يساعد على إبراز طاقاتهم.
- ✓ يسعى الأفراد إلى النضج و النجاح ، و إذا كانت وظائفهم مصممة بشكل سليم فإنهم سينجحون في أعمالهم، و ينجح عملهم بهم.
- ✓ لدى الأفراد قدر مناسب من الشعور بالانضباط الذاتي، و أن أساليب الرقابة و الإشراف المباشر يمكنها أن تؤدي هذا الشعور، و من الأفضل أن تكون الرقابة و الإشراف غير مباشرين، و ذلك لتعميق الإحساس بالانضباط الذاتي.

(أحمد ماهر ، [2003-2004](#):ص 63-64)

-أهم الانتقادات الموجهة لمدخل العلاقات الإنسانية:

إذا كانت مدرسة العلاقات الإنسانية قد أولت اهتماما كبيرا بالعنصر الإنساني في مجال العمل، و أثرت بذلك على السياسات التي تتعامل بها المؤسسات مع العاملين، مثل أنظمة المشاركة في اتخاذ القرارات، و أنظمة الشكاوي ووضع أسس لحلها، و أنظمة الاقتراحات، و الأنشطة الترفيهية فإن ما يعيب هذه المدرسة أنها تغالي في استخدام العلاقات الإنسانية، الأمر الذي قد يصل إلى التدليل أو الإفساد، إضافة إلى إغفالها الجانب الرسمي للتنظيم، و عدم إشارتها إلى وجود صراع مصالح حق يقي بين الأفراد و صاحب العمل، و لذلك فإن ما قدمته من علاج لمشكلات التنظيم لم تكن شاملة . و عليه فقد لقيت أشد الانتقادات من

ممثلي مدرسة الصراع، لرؤيتها للتنظيم على أنه بيئة تتصف بالسلام و التناغم الداخلي بين مكوناته إذا ما تحقق للجماعات الرسمية الإحساس بالإنتمائية .

(علي غربي، مرجع سابق، ص 46)

3/ عناصر ومحددات الأداء الوظيفي:

أ/ عناصر الأداء الوظيفي:

و يتألف الأداء الوظيفي من مجموعة عناصر التي يمكن توضيح أهمها في الآتي:

المعرفة بمتطلبات الوظيفة: الخلفية العامة عن الوظيفة و المهنية و المهارات الفنية، و وتشمل المعارف العامة، والمجالات المرتبطة بها .

نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به و ما يمتلكه من

رغبة ومهارات وبراعة و القدرة على التنظيم و تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطار.

كمية العمل المنجزة: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

(اسعد محمد عكاشة، 2008:ص 34)

ب/ محددات الأداء الوظيفي:

يحاط أداء الفرد بالعديد من المحددات المترابطة والمتداخلة، وحتى يتسنى لإدارة الأفراد

بكفاءة لابد أولاً من فهم العوامل و المحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي

سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته، وقد سعى الباحثون في علم لإدارة إلى تحديد أهم تلك

المحددات وقد خلصوا إلى أن أداء الفرد يحدث نتيجة للتفاعل ما بين القدرة على العمل

والدافعية ودرجة الدعم التنظيمي، كما هو موضح في المعادلة التالية :

أداء الفرد = الدافعية + القدرة + الدعم التنظيمي + الإدراك.

-**الدافعية:** تعرف الدافعية بأنها "منبع السلوك ووقود الأداء، وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحددة، والاندفاع الذاتي والفوري لأداء هذه المهام.

-**القدرات:** القدرات عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله، مثل القدرة على القيام بالعمل كما هو مخطط له، القدرة على الاتصال لتحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المعلومات، القدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب للقيام بالعمل بشكل صحيح، وهذه القدرات لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة ويمكن بناء هذه القدرات من خلال التدريب، التعلم، ويجب أن تكون هذه القدرات تتناسب مع الوظيفة التي يتم أداؤها.

-**الدعم التنظيمي:** يشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات و انصاب شكواهم وبمعنى آخر فالدعم التنظيمي ينعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين وتقديم المساعدات والمساهمات والعناية بهم وبصحتهم النفسية وتبدو إيجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام، مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.

-**الإدراك:** يشير الإدراك إلى: العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات أو أنه عملية استقبال المؤثرات الخارجية وتفسيرها من قبل الفرد تمهيداً لترجمتها إلى سلوك معين لذا فإن هذه العملية هي الأساس الذي تقوم عليه سائر العمليات الأخرى، وبدونها لا يستطيع الفرد أن يعي أو أن يتعلم، وتجدر الإشارة إلى أن الإدراك يختلف بين الأفراد، لذا لا بد من تفهم قدرات الموظفين وأسلوب تنظيمها للمعلومات الواردة إليها.

(زيد صالح حسن، 2009:ص 101)

4/ العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما يلي:

أ/ غياب الأهداف المحددة:

فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها و أهدافها و معدات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج و الأداء الجيد فعندما يساوي الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

ب/ المشاركة في الإدارة:

إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و صنع القرارات يساهم في وجود فجوة

بين القيادة الإدارية و الموظفين في المستويات الدنيا و بالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية و العمل الجماعي

لتحقيق أهداف المنظمة ، و هذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب انجازها أو في حلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة .

ج/ اختلاف مستويات الأداء:

من العوامل المؤثرة على أداء الوظيفي عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء و المردود المادي و المعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالتقنيات و العلاوات و الحوافز التي يحصلون عليها كلها كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين ، و هذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي و الموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط أو الموظف الكسول و الموظف غير المنتج .

د/مشكلات الرضا الوظيفي:

فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف و إنتاجية أقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كثير من العوامل الاجتماعية كالسن و المؤهل التعليمي و الجنس والعادات و التقاليد و العوامل التنظيمية كالمسؤوليات و الواجبات و نظام الترقيات و الحوافز في المنظمة.

ه/السبب الإداري:

فالسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين ,و قد ينشأ التسبب الإداري نتيجة أسلوب القيادة و الإشراف أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

(عيساوي وهيبة، 2011، ص:17)

5/ طرق قياس الأداء الوظيفي:

توجد عدة طرق للتقويم ومن هذه الطرق ما يلي:

أ/طريقة استخدام الإدارة بالأهداف:

إن هذا الأسلوب يراعي التخطيط المستقبلي لأهداف المنظمة الإدارية، إضافة إلى مراعاة الأولوية لهذه الأهداف سواء أكانت أهدافا فرعية أم رئيسية وتراعي هذه الطريقة ما قام الموظف بانجازه من أعمال خلال الفترة الماضية. حيث أن هذه الطريقة تعمل على ضرورة مشاركة الفرد العامل في تحديد معايير أدائه، وكذلك تحديد النتائج والأهداف المطلوب منه إنجازها في فترة زمنية محددة للتعرف على ما يواجهه من معوقات خلال فترة عمله والعمل على إيجاد الحلول الملائمة لها، ويترتب على هذه الطريقة نتائج إيجابية منها تطوير علاقات جيدة بين مختلف الإدارات والأفراد والعمل على تحمل المسؤولية وتحديد أهدافها ورفع الروح المعنوية للعاملين نتيجة لشعورهم بأهمية دورهم في العمل ولكن بالرغم من إيجابيات هذه الطريقة، إلا أنها تواجه مشكلات عدة منها:

(الحمود، 1995:ص316)

1- تفترض هذه الطريقة أن الأهداف الموضوعية تتفق مع أهداف المنظمة أو التنظيم القائم.

2- لا يوجد معايير عملية وموضوعية لقياس كفاءة الإنجاز.

3- عدم دقة التقارير المرفوعة عن التقويم.

ب/ طريقة التوزيع الإجباري:

تميل هذه الطريقة إلى ما يعرف بظاهرة التوزيع الطبيعي حيث يعبر إحصائياً عن دراسة الظواهر لمعرفة كيفية متغيراتها، وهذا الأسلوب يمكن استخدامه لتقويم أداء الموظف، وذلك لتجنب أخطاء الطرق السابقة حيث يتساوى الأداء و يحققون اداء ممتازا وقلّة قليلة يحققون أداء ضعيفا بينما الغالبية العظمى يكون أدائها متوسطا ويلاحظ أن استخدام هذا الأسلوب يشير إلى أن الأداء الوظيفي يميل إلى التوزيع كأبي ظاهرة عادية وهنا يقوم المشرف أو القائم على عملية التقويم بتوزيع تقديرات الأداء الوظيفي على فئات تم إعدادها سابقا وتتراوح بين الضعيف والممتاز.

(آل سعود، 1993: ص24)

ج /طريقة تسجيل الأحداث:

تعتمد الإدارة في هذه الطريقة على فتح ملفات خاصة لكل موظف داخل التنظيم ويدون في هذا السجل الأحداث الحرجة والايجابية التي قام بها أو واجهها الموظف أثناء تأديته لعمله وكيف كان سلوك هذا الموظف في مواجهة هذه الأحداث أما سلوكه العادي فلا يتم تسجيله أثناء القيام بهذه العملية وتساعد هذه الطريقة في بيان نقاط القوة والضعف في سلوك هذا الموظف خلال هذه الفترة أثناء مواجهة هذه الأحداث إلا أن هذا الأسلوب يحتاج إلى

جهد فكري وحيوي يبذله المشرف بمراقبة الموظف

(عبد الباقي، 2002م: ص387)

د/ طريقة الدرجات:

هنا يتم اختيار عدة خصائص لقياس مستوى أداء الفرد وتقسّم كل منها إلى درجات تعطي أرقاما للدلالة عليها، حيث يتم ترتيب الموظفين ترتيبا تنازليا أو تصاعديا وفقا لكفاءتهم في أداء أعمالهم وتتفاوت هذه الأوزان وفقا لتقديرات المشرف فأحيانا يعطي الوزن (1) للدلالة أدنى درجات الإنتاجية، والرقم (10) للدلالة على أعلى درجات الفرد، ويستفاد من هذه الطريقة في مقارنة الأداء للأفراد بحيث يتم تجزئة عمليتهم تجزئة عمل الفرد إلى أجزاء يعطي كل جزء وزنا معينًا ويقارن مع فرد آخر أي توصيف أعمال الفرد ويعطي كل وصف وزنا معينًا يدل على أهميته.

(عبد الباقي، 2002م: ص387)

6/ تشخيص الأداء الوظيفي:

إن الفكرة الأساسية في شخصية الأداء هي انه غالبا ما ينحرف الأداء الفعلي عن الخطة المحددة سواء من حيث الكمية، التوقيت، الفجوة، التكلفة وتبدو من أهم مشكلات الأداء في المنظمات وهي أهم الهائل من ضياع الخدمات، الموارد الوقت، الجهد، المال، وعدد إصدار ثروات المنظمة أيضا ظاهر ومعروف للتأمين، الاستثمار الجيد للمعلومات المتاحة والعمل بالأداء في العمل على علاج أسباب القصور، ومن ثم توفير الأسس الموضوعية لتحسين الإنتاجية وزيادة الفعالية وتنمية القدرات التنافسية.

- رصد فجوة الأداء: الهدف مكنه تحديد مصادره وأسبابه ويقصد برصد فجوة الأداء اكتشاف الفرق بين متوسط الأداء الفعلي (الكمية، الحجم، السرعة، الجودة، التكلفة)، وبين مستوى المخطط والأساس في رصد فجوة الأداء هو الكشف المبكر عن اتجاه الأداء للانحراف والمتابعة والملاحقة المستمرة.

- تحديد مصادر فجوة الأداء: ليس المهم فقط التعرف على فجوة الأداء بل أيضا مصادرها سواء داخليا وما بها من نظم وعناصرها أو خارجيا.

-تحليل فجوة الأداء: ويقصد بالتحليل البحث عن أسباب حدود الفجوة في المصدر أو المصادر التي تم تحديدها وغالبا تنحصر أسباب فجوة الأداء في اختلال أداء الموارد

البشرية، أيضا اختلال الموارد التقنية وأيضا الأداء التنظيمي المتمثل في زيادة التعقيدات الإدارية أو بطء الاتصالات وتتم عملية تشخيص فجوة الأداء من خلال التحليل المنطقي للمعلومات والقياس المرجعي وتقديم التحليل فرديا بواسطة الرئيس المسؤول عن العمل أو مجموعات عمل أو وحدة تنظيمية متخصصة.

(بهاء الدين ، 2008:ص 234 -231)

7/تقييم الاداء الوظيفي :

أ/ مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:

لقد تعددت التعاريف التي تناولت عملية تقييم الأداء الوظيفي إلا انه لا يوجد تعريف محدد لهذه العملية، وفيما يلي سنتطرق إلى بعض هذه التعاريف:

- يعرف تقييم الأداء انه: "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 حضور برامج تدريبية أو قرارات تتعلق بترقية الموظف أو نقله وفي أحيان أخرى الاستغناء عن خدماته

(فيصل حسونة ، 2011:ص147)

- ويعرف أيضا: "عملية تهدف إلى تحديد أداء العامل وتعريفه به وكيف ينبغي أن تؤدي عمله وتصميم خطة لتطوير العامل، فمن شأن تقييم الأداء ليس فقط تعريف العامل بمستوى أدائه بل التأثير على مستوى أدائه مستقبلا".

(حنا نصر الله، 2009:ص 169)

- ويعرف أيضا: " أنه تقييم الأداء الحالي أو الماضي للفرد بالنسبة لمعدلات أدائه".

(جاري ديستر : 2003،ص 322)

-ويعرف كذلك بأنه: "قياس كفاءة الأداء الوظيفي لفرد ما والحكم على قدرته واستعداده للتقدم.

(محمد سعيد انور سلطان ،2003:ص 294)

ب/أهداف عملية تقييم الأداء الوظيفي:

تسعى المنظمات من القيام بعملية تقييم الأداء لتحقيق عدة أهداف يمكن إبراز بعضها فيما يلي:

- توفير معلومات أدائية يستفيد منها الفرد من جهة كتبصير الفرد بمستوى أدائه حتى يقيم الصورة الذاتية والمنظمة من جهة أخرى كتفعيل نشاطات المنظمة مثل في مصلحة الموارد البشرية فيما يتعلق بالأجور، الحوافز، والترقيات، النقل من أجل الوصول إلى العدالة بالمعيار والمقياس في كافة فعاليات المصلحة.

(محمد حافظ حجازي، 2007:ص 171)

- عملية التقييم تكشف للرئيس قدرات ومواهب و إمكانيات الموظفين وتكشف كذلك المهارات والخبرات التي يفتقرون لها مما يساعد على التعيين الصحيح أي الشخص المناسب في المكان المناسب.

(ظاهر محمود، 2008:ص 185).

- يسمح التقييم من اكتشاف العوامل التي تعوق المنظمة وتمنعها من تحقيق ن تحقيق أهدافها ومراقبة هذه العوامل تسمح لها من إعادة تعريفها لوظائفها، تغيير سياساتها أو أساليب تسييرها ومن تعديل معلوماتها عن الأفراد العاملين بها.

(سهيلة حمداوي ، 2004:ص 125)

خلاصة الفصل

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل نجد أن الأداء الوظيفي يعتبر محصلة النتائج والمخرجات التي حققها العامل وهذا ببذله جهد أثناء قيامه بالمهام والواجبات الموكلة إليه، ويمكن النظر إلى الأداء على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات ، وإدراك الدور .

كما يعتبر تقييم الأداء عملية مهمة بحيث تميز للرئيس القدرات والمواهب للموظفين أي الشخص المناسب في المكان المناسب.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- الدراسة الاستطلاعية

2-1- أهداف الدراسة

2-2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية

2-3- نتائج الدراسة الاستطلاعية

3- حدود الدراسة

4- مجتمع الدراسة

5- العينة

6- أدوات الدراسة

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

8- تفسير وتحليل ومناقشة النتائج

خاتمة

تمهيد

لا يمكن بأي حال من الأحوال الحديث عن دراسة علمية مهما كان مجالها دون ضبط إطارها المنهجي، الذي يعتبر نقطة تلاقي الجانب التطبيقي مع الجانب النظري، فالباحث العلمي لا يتمثل في جمع المعلومات النظرية والاطلاع على مختلف البحوث والدراسات التي تناولت المشكلة فحسب وإنما يعتمد كذلك على العمل الميداني الذي يمكن الباحث من جمع المعلومات من المجتمع الذي يقوم بدراسته، لذلك فإن هذا الفصل يتضمن شرح وتفصيل الإجراءات والوسائل التي ستتبع في الدراسة لجمع البيانات، والتي ستشكل قاعدة للحصول على النتائج، وبالتالي تحقيق الهدف من البحث.

1- منهج الدراسة :

المنهج العلمي هو وسيلة العلم ووسيلة البحث العلمي التي يمكننا بواسطتها الوصول إلى الحقيقة أو مجموعة من الحقائق ومحاولة اختبارها وتعميمها في محاولة الوصول إلى النظرية وهي هدف كل بحث علمي أو هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة من خلال مجموعة من القواعد تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى النتائج. (السماك: 2011، ص60)

إن طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوع المنهج ولقد وقع اعتماد دراستنا على المنهج الوصفي كونه يتناسب مع خصائص الدراسة. وذلك لإعطاء وصف دقيق عن الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

* ويعتبر المنهج الوصفي أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم، لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كما وكيفا عن طريق جمع وتحليل البيانات وإخضاعها للدراسة الدقيقة. (ملحم: 2001، ص3)

حيث يقوم المنهج على مرحلتين أساسيتين هما :

المرحلة الأولى: مرحلة الاستكشاف والصياغة.

المرحلة الثانية: وتعتبر مرحلة التشخيص والوصف وذلك بتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها تحليلًا يؤدي إلى اكتشاف العلاقة بين المتغيرات وتقديم التفسير الملائم لها

2- الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من الإجراءات الواجب توفرها في أي بحث من البحوث، حيث تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أدوات البحث ومعرفة ثباتها وصدقها، ومدى صلاحيتها في أداء مهمتها في الظروف التي سيجري فيها البحث.

2-1/ أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الاستطلاعية للتعرف على المشكلات التي تحددها الأداة المعتمدة في البحث لأفراد الدراسة وكذا مدى تغطية الموضوع للجوانب التي وضع من أجل تغطيتها و بذلك يمكن أن تصبح الأدوات جاهزة و مضمونة وبالتالي اعتمادها في الدراسة لأساسية و هدفت هذه الدراسة إلى :

1-ضبط الإشكالية .

2-تحديد خصائص المجتمع عامة والعينة بصفة خاصة.

3-الوقوف أكثر على بعض الصعوبات التي يمكن أن نواجهها في البحث.

4-التأكد من مدى صلاحية أداة الأمن الوظيفي المعدل أي إعادة حساب صدق وثبات هذا المقياس على البيئة المحلية.

5-التعرف أكثر على المجال المكاني لعينة الدراسة.

2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية :

حيث قمنا بالتنقل إلى مديرية الحماية المدنية بولاية المسيلة، وقمنا بإجراء الدراسة الاستطلاعية ، وفي ضوء ذلك قمنا بإجراء اختبار أولي لأداة جمع البيانات وهو الاستبيان موجه إلى أعوان الحماية المدنية بالمسيلة، ويتكون من محورين:

محور يدرس مستوى الأمن الوظيفي يتكون من (15) عبارة، ومحور يدرس مستوى الأداء الوظيفي يتكون من (15) عبارة.

وبعد قراءة المشرف لبنود الاستبيان طلب إعادة النظر فيه وتعديله بما يناسب طبيعة البحث. وقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في شهر مارس على عينة مكونة من (30) عون من أعوان الحماية بمديرية الحماية المدنية بولاية المسيلة، وقد استغرق تطبيق الاستبيان (4) أيام لاسترجاع أوراق الاستبيان، ولقد أجريت هذه الدراسة بعد أن تم أخذ الموافقة من طرف مدير الحماية المدنية لولاية المسيلة، بعد أن وضعنا طلب لإجراء الدراسة الميدانية بالمديرية، كما تم جمع المعلومات والبيانات الأولية الخاصة بالحماية المدنية بولاية المسيلة والمتعلقة بالتعداد والهيكل التنظيمي والمجال الجغرافي ووزعنا مقياس الأمن الوظيفي و الأداء الوظيفي قصد حسب صدقهم وثباتهم.

2-3/ نتائج الدراسة الاستطلاعية :

هي نتائج حساب صدق و ثبات مقياس الأمن الوظيفي التي سنتطرق إليها في عنصر أدوات الدراسة.

3- حدود الدراسة :**أ/ لمحة عامة عن ميدان الدراسة:**

تم إنشاء الحماية المدنية بالمسيلة بعد الاستقلال مباشرة وكانت تابعة إقليميا لولاية

سطيف وذلك قبل ترقية المسيلة إلى مصاف الولايات في التقسيم الإداري لسنة 1974م، حيث انشأت مصلحة للحماية المدنية بالمسيلة وكان مقرها وسط المدينة أمام دار البلدية ونظرا لصغر مساحتها تم تحويلها سنة 1987م إلى منطقة النشاطات الصناعية وهي موجودة إلى حد الآن في هذا الموقع وتتراوح مساحتها بحوالي 1 هكتار حيث تضم مديرية الحماية المدنية بالمسيلة وكذا الوحدة الرئيسية. كما توجد 12 وحدة ثانوية موزعة على اغلب دوائر الولاية وفق دراسة عدد حوادث المرور وكذا الكثافة السكانية والطرق الوطنية بذات الدوائر.

ب/ المجال المكاني للدراسة :

أجريت الدراسة الميدانية على مستوى مديرية الحماية المدنية بولاية المسيلة، حيث تعتبر الوحدة الرئيسية على مستوى الولاية المكلفة بمهام حماية المواطنين ومنع أي خطر يهدد حياتهم، وتقع بالضبط جنوب ولاية المسيلة بمنطقة النشاطات الصناعية.

ج/ المجال الزمني للدراسة:

وهو المدة الزمنية التي استغرقتها في الميدان، وقد بدأنا بدراسة الميدانية بتاريخ 19/03/2022 إلى غاية 27/04/2022 .

حيث انقسمت هذه الفترة إلى مرحلتين :

المرحلة الأولى : قمنا بزيارة المؤسسة وأخذنا نظرة عامة وشاملة للمؤسسة من خلال التعرف على مرافقها وهيكلها التنظيمي ، وقد التقينا بأحد المسؤولين هناك حيث أفادنا بمجموعة من المعلومات القيمة حول سير العمل ونشاطاته ومختلف التخصصات الموجودة والفروع والأقسام وكل ما يخص هذا القطاع.

المرحلة الثانية : قمنا بإحضار الاستبيانات إلى المقر وطلبنا من احد الموظفين توزيعها على باقي العمال في المؤسسة، وبقيت الاستثمارات في حوزتهم لفترة وجيزة ثم ذهبنا لإحضارها وشكرناهم على حسن استقبالهم ومساعدتهم لنا.

4-مجتمع الدراسة :

أجريت الدراسة في مديرية الحماية المدنية بولاية المسيلة ،لذلك فإن مجتمع الدراسة يضم كل الأعوان العاملين المؤسسة.حيث تم الترخيص بإجراء الدراسة الميدانية بالمديرية بتاريخ 19/03/2022 إلى غاية 27/04/2022. وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (300) بمختلف رتبهم و سنوات خبرتهم وسنهم .

5-العينة :

وهي العينة التي تمت عليها الدراسة، والتي من خلالها نجتمع البيانات الميدانية من اجل معرفة مدى تأثير الأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي، وهي تتمثل في مجموعة من العمال بمديرية الحماية المدنية بالمسيلة، اعتمادا عل العينة العشوائية البسيطة، حيث إن العدد الإجمالي لعمال مديرية الحماية المدنية 300 عامل، واخترنا نسبة 10% والتي توافق 30 عامل .

5-1/خصائص عينة الدراسة :

5-1-1/ متغير السن :

خصائص العينة حسب متغير السن:

الجدول رقم (01) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
من 25-30	2	6,9
31-35 سنة	8	27,6
36-40 سنة	8	27,6
41-45 سنة	7	24,1
أكثر من 45 سنة	4	13,8

100,0	29	Total
-------	----	--------------

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً

(29) فرداً، نلاحظ أن (2) أعوان من (25-30 سنة) بنسبة بلغت 6.9 %، و قد بلغ

عدد الأعوان الذين تراوحت أعمارهم بين (31-35 سنة) ب(8) أفراد بنسبة قدرت بـ 27.6

%، و قد بلغ عدد الأعوان الذين تراوحت أعمارهم بين (36-40 سنة) ب(8) أفراد بنسبة

قدرت بـ 27.6 % أما من تراوحت أعمارهم بين (41-45 سنة) فقد بلغ عددهم (7) أفراد

بنسبة قدرت بـ 13.8 %، و من تجاوزت أعمارهم 45 سنة فقد بلغ عددهم (4) أفراداً بنسبة

13.8 % .

5-1-2 / متغير الخبرة :

- خصائص العينة حسب متغير سنوات الخبرة:

الجدول رقم (02) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	13,8
5-10 سنوات	12	41,4
6-11 سنة	7	24,1
أكثر من 15 سنة	6	20,7
المجموع	29	100,0

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً

(29) فرداً، نلاحظ أن (4) عون بلغت اقدميتها (أقل من 5 سنوات) بنسبة بلغت 13.8

%، و قد بلغ عدد الأعوان الذين تراوحت أقدميتهم بين (5-10سنوات) ب(12) أفراد
بنسبة قدرت بـ 41.1 %، و قد بلغ عدد الأساتذة الذين تراوحت أقدميتهم بين (16-
11سنوات) ب(7) فراد بنسبة قدرت بـ 20.7% أما من تجاوزت أقدميتهم (15-سنة) فقد
بلغ عددهم (6) أفراد بنسبة قدرت بـ 20.7%.

6- أدوات الدراسة :

6-1 / مقياس الأمن الوظيفي :

أعدّه أية عبد القادر إبراهيم صرصور سنة 1436هـ-2015م. طبق في جامعة
الأقصى في قطاع غزة. احتوى على مجموعة من الفقرات بلغ عددها (52) فقرة، حيث تعلقت
الفقرات من (1-21) بمحور الأمن الوظيفي أما الفقرات من (22-52) فقد تعلقت بمحور
سلوك المواطنة التنظيمية.

(صرصور، 2015: ص60)

6-1-2/ تقدير استجابات المقياس:

تم تصحيح المقياس بإعطاء أعلى درجة في المقياس (5) وأدنى درجة (1) والفرق بينهما
يمثل مدى الفئة مقسوم على عدد الفئات المطلوبة وهي كالتالي : $0.8 = 5 / (1 - 5)$ وبناء
عليه تم تحديد المستويات التالية

جدول رقم (03) يوضح المقياس الخماسي لتحديد مستويات الموافقة على كل عبارات
للمقياسين

المتوسط الحسابي يتراوح بين	تقدير الاستجابة للعبارات
] 1.80-1[منخفض جدا
]2.60-1.80[منخفض

متوسط]3.40-2.60[
مرتفع]4.20-3.40[
مرتفع جدا]5-4.20[

6-1-3/ إعادة حساب صدق وثبات الأمن الوظيفي :

-حساب الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية) للمقياس:

بأخذ (27%) من أدنى درجات من المقياس و نفس النسبة من أعلى درجات للمقياس للعينة التي تكونت من (20) عون في الحماية المدنية ،بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجتين الدنيا والعليا حيث أسفر اختبار (ت) لدلالة الفروق في الدرجات على النتائج التالية:

جدول رقم (04): دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة على الدرجات الدنيا والعليا لمقياس الأمن الوظيفي.

الدرجة الكلية	الفئة	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الدلالة
الدرجة الكلية	المجموعة العليا	5	33,200 0	5,8051 7	- 7,768	0.01	دال
	المجموعة الدنيا	5	60,200 0	5,1672 0			

من خلال الجدول رقم () نلاحظ أن قيمة (ت) التي بلغت قيمتها (-7.768) دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 ، إذا نستنتج أن المقياس له القدرة على التمييز في قياس ما أعد لأجله.

-إعادة حساب ثبات المقياس

الثبات بمعامل الثبات ألفا كرومباخ:

تم حساب الثبات بمعامل ألفا كرومباخ

جدول // رقم (05): معامل ثبات مقياس الأمن الوظيفي بالاتساق الداخلي

الدرجة الكلية للمقياس	عدد الفقرات	معامل ثبات ألفا كرومباخ
	15	0.826

من خلل الجدول نلاحظ أن معامل الثبات للدرجة الكلية لمقياس الأمن النفسي الذي قيمته بلغت (0.826) عالية ، ما يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

- الثبات بطريفة التجزئة النصفية:

جدول رقم (): ثبات مقياس الأمن الوظيفي بالتجزئة النصفية.

معامل الارتباط بين النصفين	0.785
معامل الثبات الكلي جيتمان	0.857

تم حساب معامل الارتباط بين نصفي والذي بلغت قيمته (0.785) وبالتعويض في

معادلة التصحيحية لجيتمان بلغت قيمة الثبات الكلي (0.857)، وهذا ما يدل على أن المقياس يتمتع بثبات عالي.

6-2/ مقياس الأداء الوظيفي :

استبيان ناصر بن محمد بن عقيل ،سنة 2006، طبق في البيئة السعودية. قام الباحث بعرض أداة الدراسة (الاستبيان) على مجموعة من المحكمين (11) من ذوي الاختصاص ثم قام بإجراء التعديلات التي اتفق عليها أكثر من 75 % من المحكمين.

(عطابي عصام، 2015: ص148-154)

لا داعي لإعادة حساب صدقه وثباته لأنه طبق في البيئة المحلية.

7- الأساليب المستخدمة في الدراسة بالاستعانة بالحزمة الإحصائية

SPSS22:

- الإحصاء الوصفي (التكرارات -النسب المؤوية والمتوسطات الحسابية و الانحرافات، المعيارية)
- معامل الثبات ألفا كرومباخ لحساب الثبات .
- معامل الارتباط بار سون لحساب الفرضية العامة.
- اختبارات لعينة واحدة لاختبار الفرضية الجزئية الأولى و الخامسة
- الاختبارات البعدية لمعرفة الفروق لصالح من في الفرضية الجزئية الثانية
- تحليل التباين الأحادي لحساب الفروق في السن وسنوات الخبرة والمستوى.

8- تفسير و تحليل ومناقشة النتائج :

1- عرض وتحليل و مناقشة نتائج الفرضيات الجزئية :

1-1 عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

نصت الفرضية الجزئية الأولى على أن: مستوى الأمن الوظيفي متوسط لدى عينة أعوان الحماية المدنية بمدينة المسيلة.

ولاختبار الفرضية الجزئية الأولى تم استخدام اختبار (T.test) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة في الدرجة الكلية لمقياس الأمن الوظيفي ، مع المتوسط النظري للمقياس ، فكانت النتيجة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) : مستوى الأمن الوظيفي

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	الفرق بين المتوسطين	درجة الحرية	قيمة اختبار "T"	مستوى الدلالة	القرار	المستوى
الأمن الوظيفي	3,000	,84478	2	00.00	28	,000	1	غير دال إحصائياً	متوسط

حيث وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الأمن الوظيفي ومقارنته بالمتوسط النظري تبين أن متوسط درجات أفراد مجتمع الدراسة في البعد بلغ (3) وبانحراف معياري قدره (0.844) ، وعند إجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق

(المحسوب) والمتوسط النظري البالغ (2) ، حيث أن الفرق بين المتوسطين بلغ (0.00) ، كما أن المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [2.60-3.40] أي المجال المتوسط وباستخدام الاختبار التالي لعينة واحدة كوسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق غير دال إحصائياً بين كلا الوسطين المحسوب والنظري، وما يؤكد ذلك هو قيمة (t) التي بلغت (00.0) وهي :

غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5% وعليه نستنتج : مستوى الأمن الوظيفي متوسط لدى عينة من أعوان الحماية المدنية بمدينة المسيلة.

يمكن أن نفسر ذلك أن أفراد الحماية المدنية لا يشعرون بدرجة الأمن الكافية وهذا راجع لعدم توفير المؤسسة لوسائل الوقاية الكافية التي تدعم الفرد في مواجهة مخاوفه وقلقه، عدم توفير بيئة مناسبة للإبداع والابتكار ،قلة الحوافز المادية، انعدام العدالة والتميز لبعض دون آخر، حجب المكافآت عن مستحقيها وعدم تناسب المردود المالي مع ما يبذله الأفراد من جهد. اختلفت مع دراسة آية عبد القادر صرصور (2015) التي توصلت إلى أن مستوى الأمن الوظيفي لدى الموظفين منخفض يعود ذلك إلى عدم وجود رئيس للجامعة منذ عام 2008.

1-2 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

نصت الفرضية الجزئية الثانية على أن: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير السن.

أسفر اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مقياس الأمن الوظيفي على

تبعا لمتغير السن على النتائج التالية:

جدول رقم (07) تحليل التباين الأحادي في الدرجة الكلية لمقياس الأمن الوظيفي تبعا لمتغير السن.

الدرجة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	الدلالة
الدرجة الكلية الأمن الوظيفي	بين المجموعات	1577,446	4	394,362	3,243	0.05	دال
	داخل المجموعات	2918,554	24	121,606			
	المجموع	4496,000	28				

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة (ف) التي بلغت (3.243) دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ومن نستنتج أنها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعا السن

وبما أن اختبار الدلالة الإحصائية (ف) لا يحدد لصالح من الفروق في حالة ما إذا كانت الفروق دالة كما في هذه الحالة فإننا نلجأ إلى استخدام معامل الشيفي (Scheffe) وهذا لتحديد لصالح من الفروق وهذا ما بينه الجدول التالي:

الجدول رقم (08) المقارنات البعدية بهدف تحديد لصالح من الفروق في مستوى التوافق النفس اجتماعي تبعا لمتغير السن.

السنة (I)	السنة (J)	متوسط الفروقات (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
أقل من 25 سنة	من 25-30 سنة	-15,25000	8,71803	,093
	31-35 سنة	-1,12500	8,71803	,898
	36-40 سنة	-16,71429	8,84169	,071

,075	9,55012	-17,75000	أكثر من 40	
,093	8,71803	15,25000	أقل من 25 سنة	من 25-30 سنة
,017	5,51376	14,12500*	31-35 سنة	
,800	5,70729	-1,46429	36-40 سنة	
,714	6,75295	-2,50000	أكثر من 40	
,898	8,71803	1,12500	أقل من 25 سنة	31-35 سنة
,017	5,51376	-14,12500*	من 25-30 سنة	
,012	5,70729	-15,58929*	36-40 سنة	
,021	6,75295	-16,62500*	أكثر من 40	
,071	8,84169	16,71429	أقل من 25 سنة	36-40 سنة
,800	5,70729	1,46429	من 25-30 سنة	
,012	5,70729	15,58929*	31-35 سنة	
,882	6,91187	-1,03571	أكثر من 40	
,075	9,55012	17,75000	أقل من 25 سنة	أكثر من 40
,714	6,75295	2,50000	من 25-30 سنة	
,021	6,75295	16,62500*	31-35 سنة	
,882	6,91187	1,03571	36-40 سنة	

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن متوسط الفروقات بالنسبة لأفراد عينة الدراسة في مقياس الأمن الوظيفي كانت لصالح الفئة (31-35 سنة). نفسر ذلك أن أفراد عينة

الدراسة يهتمون بمجال الأمن الوظيفي خاصة الفئة العمرية من [31_35] وهذا يعني أن متغير العمر يؤثر في الأمن الوظيفي هذا دليل على الخبرة والمهارة التي اكتسبها العمال خلال مدة عملهم بالمؤسسة وذلك من اجل ضمان مستقبلهم. اتفقت هذه الدراسة مع دراسة آية عبد القادر صرصور (2015) توصلت إلى نتيجة مفادها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير السن.

1-3 - عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

نصت الفرضية الجزئية الثانية على أن: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة أسفر اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مقياس الأمن الوظيفي على تبعا لمتغير سنوات الخبرة على النتائج التالية:

جدول رقم (09) تحليل التباين الأحادي في الدرجة الكلية لمقياس الأمن و الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة

الدرجة الكلية الأمن الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	الدلالة
	بين المجموعات	974,536	3	324,845	2,306	,101	دال
	داخل المجموعات	3521,464	25	140,859			
	المجموع	4496,000	28				

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة (ف) التي بلغت (2.306) غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 ومن نستنتج أنها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأمن الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعا سنوات الخبرة.

نفسر ذلك بأن أفراد عينة الدراسة سواء ذوي الخبرة العالية أو المتوسطة لا يعانون من نقص في مستوى الأمن الوظيفي وهذا راجع لارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى العمال الذي ينعكس على حبهم لعملهم، وهنا تلعب التأمينات الوظيفية دورا هاما في زيادة الرضا، فهي تحقق لهم الاستقرار النفسي والمهني، إضافة إلى الرقابة الإدارية وبرامج الوقاية والأمن والسلامة. حيث تتعارض مع دراسة العريايوي(2016) التي توصلت إلى أن هناك علاقة بين إجراءات الأمن المهني وأداء العمال التنفيذيين بمطاحن الحنطة. و اختلفت مع دراسة آية عبد القادر صرصور (2015)توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

1-4- عرض وتحليل مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة :

نصت الفرضية الجزئية الرابعة على أن: مستوى الأداء الوظيفي متوسط لدى عينة أعوان الحماية المدنية بمدينة المسيلة.

ولاختبار الفرضية الجزئية الخامسة تم استخدام اختبار (T.test) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة في الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي ، مع المتوسط النظري للمقياس ، فكانت النتيجة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) : مستوى الأداء الوظيفي									
المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط	الفرق بين	درجة	قيمة اختبار	مستوى	القرار	المستوى

		الدلالة	"T"	الحرية	المتوسط	النظري			
متوسط	غير	,287	-	28	-	2			الأداء
[3.40 2.60]	دال		1,08		,163		,80939	2,836	الوظيفي
	احصاء		6		22				
	يا								

حيث وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الأداء الوظيفي ومقارنته بالمتوسط النظري تبين أن متوسط درجات أفراد مجتمع الدراسة في البعد بلغ (2.836) وبانحراف معياري قدره (0.809) ، وعند إجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط النظري البالغ (2) ، حيث أن الفرق بين المتوسطين بلغ (-0.163) ، كما أن المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [3.40.-2.60] أي المجال المتوسط وباستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة كوسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق غير دال إحصائياً بين كلا الوسطين المحسوب والنظري، وما يؤكد ذلك هو قيمة (t) التي بلغت (-1,086) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

وعليه نستنتج : مستوى الأداء الوظيفي متوسط لدى عينة من أعوان الحماية المدنية بمدينة المسيلة. مستوى الأداء الوظيفي متوسط لدى أفراد الحماية المدنية. وهذا يرجع لكون المؤسسة قد تغاضت على بعض الأمور التي ترفع من دافعية العمال لمستوى أعلى من الأداء الوظيفي، كتفويض السلطة للعاملين في بعض القرارات ، إضافة إلى الترقيات للعمال الكفاء ، وتكثيف عامل الرقابة الإدارية لزيادة فعاليتهم، حيث اتفقت مع دراسة سعاد قسوم (2019) في كون التمكين الإداري له دور فعال في تطوير الأداء الوظيفي من خلال إشراك

العمال في اتخاذ القرارات. اختلفت هذه الدراسة مع دراسة عطابي عصام(2015)التي توصلت إلى إن مستوى الأداء الوظيفي جيد لدى أفراد الحماية المدنية

5-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

نصت الفرضية الجزئية الخامسة على أن: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير السن.

أسفر اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مقياس الأداء الوظيفي على

تبعا لمتغير السن على النتائج التالية:

جدول رقم (11) تحليل التباين الأحادي في الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي تبعا لمتغير السن.

الدرجة الكلية الأمن الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	الدلالة
	بين المجموعات	870,172	4	217,543	1,603	,206	غير دال
	داخل المجموعات	3257,000	24	135,708			
	المجموع	4127,172	28				

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة (ف) التي بلغت (1.603) غير دالة إحصائياً

عند مستوى الدلالة 0.05 ومن نستنتج أنها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير السن

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية تبعا

لمتغير السن . نفسر ذلك إن جل الأعوان على مستوى المديرية يعملون بنفس الوتيرة وبنفس

المستوى ،وهو مؤشر جيد على الجدية والتفاني في العمل وقدرة العامل على تحمل مسؤولية

العمل وانجاز المهام في أوقاتها المحددة، وهذا يعود للمؤسسة في توفيرها الجو الملائم للعمل مع منح الحوافز المادية والمعنوية، وتحقيق عامل العلاقات الاجتماعية بين الرئيس والمرووسين، إضافة إلى الإشراف الجيد الذي يزيد من فعالية العمال وكفاءتهم، وذلك يتوافق مع دراسة عطابي عصام (2015) الذي توصل إلى إن العلاقات الإنسانية ترتبط بالأداء الوظيفي. اتفقت هذه الدراسة مع دراسة إيمان جبريل جبريل (2016) توصلت إلى عدم وجود فروق بين استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن ويعود ذلك إلى غالبية الموظفين الإداريين قيد الدراسة من فئات عمرية مختلفة وبالتالي لن يكون هناك استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي لديهم. واختلفت مع دراسة ناصر (2016) أظهرت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين بالنسبة للأداء الوظيفي لمتغير السن

6-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة:

نصت الفرضية الجزئية السادسة على أن: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .
أسفر اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مقياس الأداء الوظيفي على تبعاً لمتغير سنوات الخبرة على النتائج التالية:
جدول رقم (12) تحليل التباين الأحادي في الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الدرجة الكلية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	الدلالة
بين	1008,577	3	336,192	2,695	,068	دال	

			المجموعات			الأمن الوظيفي
			داخـل	3118,595	25	
			المجموعات			
			المجموع	4127,172	28	

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة (ف) التي بلغت (2.695) غير دالة إحصائياً

عند مستوى الدلالة 0.05 ومن نستنتج أنها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

مستوى الأمن الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعاً لسنوات الخبرة.

نفسر ذلك بأن العمال في المؤسسة لا يختلفون عن بعضهم في مستوى الأداء بغض النظر

عن سنوات الخبرة وذلك يعود للمؤسسة وتكوينها الممتاز وعدم وجود فوارق بين العمال

فالكل يثابر ويعمل بكد وجهد لتحقيق الكفاية والفعالية للمؤسسة ، وقد اتفقت مع دراسة سعاد

قسوم (2019) في كون التمكين الإداري يساهم في تطوير الأداء الوظيفي.

اتفقت مع دراسة إيمان جبريل جبريل (2016) التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق بين

استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. كما اتفقت مع دراسة

ناصر (2010) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول الأداء

الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على أن: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن

الوظيفي و الأداء الوظيفي لدى عينة من أعوان الحماية المدنية بمدينة المسيلة

وبعد المعالجة تم الحصول على النتائج التالية :

جدول رقم (13) : معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس الأمن الوظيفي ودرجة الكلية للمقياس الأداء الوظيفي.

القرار	مستوى الدلالة	معاملات الارتباط	العينة	الأمن الوظيفي
دال	0.01	0.780	29	الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي

يتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة معامل الارتباط بين درجة الأمن الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس الأداء الوظيفي التي بلغت (0.780) دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) ، وهي مرتفعة و الارتباط موجب والقوي. نستنتج أنها توجد علاقة طردية قوية دالة إحصائياً بين مستوى الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة .

نفسر ذلك أنه كلما زاد شعور وإحساس العاملين بالأمن الوظيفي كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أدائهم الوظيفي ،والأمن الوظيفي سببه شعور العاملين بالاطمئنان على مستقبلهم الوظيفي وتوفير المناخ التنظيمي يساعدهم على تطوير أدائهم.

اتفقت مع دراسة عطابي عصام (2015) التي توصلت إلى وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية وهذا راجع إلى طبيعة سلم الحماية المدنية الذي يدعم أواصر التكافل والمساندة داخل الوحدات و اتفقت أيضا مع دراسة عرباوي (2016) التي تؤكد على وجود علاقة بين إجراءات الأمن المهني وأداء العمال التنفيذيين بمطاحن الحضنة واختلفت مع دراسة بن موسى سمير (2018) أسفرت النتائج إلى عدم وجود ارتباط إحصائي بين الاحترق والأداء الوظيفي.

3- الاستنتاج العام :

انطلاقاً مما تم عرضه من خلفية نظرية في كل ما يتعلق بالأمن الوظيفي و الأداء الوظيفي، واعتماداً على البيانات الإحصائية، وفي إطار الهدف الرئيسي للدراسة وهو الوقوف على واقع الأمن الوظيفي وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية حيث حددت أهدافها كالتالي :

- 1- التعرف على الأمن الوظيفي لأعوان الحماية المدنية .
- 2- التعرف على الأداء الوظيفي لأعوان الحماية المدنية .
- 3- الكشف عن العلاقة بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي لأعوان الحماية المدنية وبعد إجرائنا للدراسة الميدانية على عينة مكونة من (29) عون وبتطبيق الاستبيان يتضمن محوري الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي ، وبعد تفريغ البيانات المأخوذة من ميدان الدراسة، تمت معالجتها إحصائياً وتحليلها تم التوصل إلى النتائج التالية :
- 1- مستوى الأمن الوظيفي متوسط لدى أفراد الحماية المدنية.
- 2- مستوى الأداء الوظيفي متوسط لدى أفراد الحماية المدنية.
- 3- توجد علاقة إرتباطية بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية. ومنه فالفرضية العامة محققة تبعاً لتحقق الفرضيات الجزئية التابعة لها التي تؤكد على وجود علاقة إرتباطية بين طبيعة العلاقات الإنسانية ومستوى الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية .

4-التوصيات و الاقتراحات :

- _إشراك الأعوان في اتخاذ القرارات التي تخص مسارهم الوظيفي .
- _الحصول على التقدير والاهتمام في العمل والاهتمام بالأمن الوظيفي كمنهج وأسلوب حياة يومي .
- _مكافأة من يقوم بالمواقف الإنسانية الإيجابية مع زملائه .
- _توعية أعوان الحماية المدنية من حين لأخر بأهمية الأمن في الحياة بصفة عامة والعمل بصفة خاصة والحرص على نشرها بين الزملاء .
- _أن يتبنى قطاع الحماية المدنية إستراتيجية محددة تقوم على اعتبار الأمن جزء من السلوك التنظيمي للقطاع، ومن ثم اعتمادها ضمن عناصر تقييم الأداء الوظيفي .
- _وضع آلية تحقق استجابة للظروف الخاصة للزملاء في العمل مما يقوي العلاقات الإنسانية بين الزملاء .
- _عقد دورات تدريبية مكثفة ومستمرة للمديرين ورؤساء الأقسام والمصالح المهتمين بالأمن الوظيفي من اجل توظيفها التوظيف السليم، وتطوير الأفراد.
- _عقد دورات تدريبية وندوات ومحاضرات على مستوى وحدات الحماية المدنية وتعقد بصفة شهرية عن طريق متخصصين والتي سيكون لها دور في التقارب بصفة اكبر على مستوى القطاع وتشجيع التواصل والود وتبادل الآراء حول أفضل السبل لتحقيق الكفاءة والفعالية في العمل .
- _وضع إستراتيجية لتدعيم وتطوير مستوى الأداء الوظيفي لأعوان الحماية المدنية .
- _معالجة الأداء المنخفض بإجراءات إيجابية، مما يترك أثارا إيجابية ومعنوية على الأعوان.
- _محاولة معرفة المشكلات التي تعيق الأداء الوظيفي سواء كانت هذه المشكلات تتعلق بتوفير الإمكانيات أو تحسين أساليب التعامل بين الرؤساء والمرؤوسين .
- _السعي لتطوير معايير موضوعية لتقييم الأداء الوظيفي وذلك من خلال استقصاء مزايا وعيوب المعايير الحالية .
- _الاهتمام بالجانب النفسي من خلال التخفيف قلق العاملين اتجاه مستقبلهم الوظيفي.
- _توفير برامج تدريبية مخصصة تساعد العاملين على إنجاز أعمالهم بطريقة صحيحة وترفع

من مستوى الأداء .

_عقد لقاءات دورية لمناقشة مستويات أداء الأفراد على مستوى مديرية الحماية المدنية.

خاتمة

وفي نهاية موضوعنا عن علاقة الأمن الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية، هذا القطاع أو هذه الوظيفة التي لا تخلو من الصعوبات والمخاطر في مزاوله العمل كما أن لها دور كبير في المجتمع في مواجهة التحديات تحدي الكوارث والأحداث المختلفة التي تواجه الفرد والمجتمع، كما تم تحقيق الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها في دراستنا والتحقق من الفرضيات التي تم وضعها مسبقا في بداية الدراسة بالإضافة إلى أننا تمكنا في دراستنا من التعرف على قطاع الحماية المدنية عن قرب وما يحمله من تفرعات وعلاقته مع تخصصات كثيرة كالطب والرياضيات وغيرها من التخصصات المهمة .حيث كانت هذه الدراسة وفي هذا القطاع جد مهمة وحيوية من حيث أنها تقدم وتعود بفائدة عليه ونتمنى من كل الباحثين أن يستفيدوا منها وأن يتقدموا في إضافة شيء جديد بمواضيع جديدة لهذا القطاع بعد إطلاعهم على دراستنا .

ونسأل الله أن يجعل كل جهدنا في ميزان حسناتنا الجارية يا رب و اللهم صل وسلم وبارك على سيدنا معلم البشرية محمد صلى الله عليه وسلم.

قائمة المصادر و المراجع

❖ قائمة الكتب:

- أحمد بن حماد، المحمود.(1995).تقييم الأداء الوظيفي الطرق،المعوقات، البدائل، الإدارة العامة. العدد2 .
- إبراهيم عبد الهادي، المليجي.(2005)،الإدارة ومفهومها وأنواعها وعملياتها. مصر: دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية.
- أحمد،ماهر.(2004).إدارة الموارد البشرية.(ط¹). مصر: الإسكندرية. الدار الجامعية.
- أحمد، ماهر.(2007).إدارة الموارد البشرية،الدار الجامعية،القاهرة مصر .
- أمين أحمد،عوضا لله. إدارة الإنتاج الصناعي .لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر بيروت .
- أنور سلطانك، محمد سعيد.(2003).إدارة الموارد البشرية .مصر،الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- بشير،العلاق.(2008).الإدارة الحديثة. الأردن:اليا زوري، عمان.
- بلوط حسن، إبراهيم.(2002).إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي.(ط1) لبنان: دار النهضة العربية.
- بهاء الدين،ماجدة؛السيد،عبيد.(2008).الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع .
- الجابي،علي عبد الرزاق السيد؛عبد العاطي،السيد؛ بيومي محمد،احمد؛جابر، سامية محمد.(2003).البحث العلمي الاجتماعي، لغته، ومداخله،و مناهجه، وطرائقه. (د ط). دار المعرفة الجامعية.

قائمة المصادر والمراجع

- الجراح محمود، محمد. (2008). أصول البحث العلمي. (ط¹). الأردن: عمان. دار الراجحة للنشر والتوزيع. جمال الدين، ابن منظور. (2005). لسان العرب. بيروت: دار لسان العرب للنشر والتوزيع.
- حسين عبد العال، محمد. (2004). الرقابة الإدارية بين علم الإدارة والقانون الإداري. مصر: دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
- حنا، نصر الله. (2009). إدارة الموارد البشرية. الأردن، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- السماك محمد، زهر سعيد. (2011). طرق البحث العلمي اسس وتطبيقات. (د ط). الأردن: عمان. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- سهيلة، حمداوي. (2004). إدارة الموارد البشرية. الجزائر، قالمة: مديرية النشر لجامعة قالمة.
- سيد محمد، جاد الرب. (2005). السلوك التنظيمي. مصر مطبعة العشري.
- صبحي، العتبي. (2005). تطور الفكر وا لأساليب في الإدارة. (ط1). دار الحامد للنشر والتوزيع والطباعة.
- صلاح الدين، الباقي؛ عبد الغفار، حنفي. (1988). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. مصر: المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.
- الصوص، سمير زهير. (2008). مصطلحات الإقتصاد و المال والأعمال. قلقيلة. فلسطين.
- طاهر محمود، الكلالدة. (2008). تنمية و إدارة الموارد البشرية. (ط¹). الأردن، عمان: دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع.
- طلعت، ابراهيم لطفى. (2007). علم الاجتماع التنظيم. مصر: دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

قائمة المصادر والمراجع

- عادل محمد، زايد. (2003). إدارة الموارد البشرية. مصر: الدار الجامعية القاهرة.
- عايدة، سيد الخطاب. (2001). العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية .
- علي، عباس. (2004). أساسيات علم الإدارة. (ط1). دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- علي، الغربي؛ بالقاسم، سلاطنة؛ إسماعيل، قيرة. (2002). تنمية الموارد البشرية. الجزائر: عين مليلة . دار الهدى للطباعة و النشر والتوزيع.
- عبد السلام، أبو قحف. (2002). أساسيات التنظيم والإدارة. مصر: الإسكندرية دار الجامعة الجديدة .
- فيصل، حسونة. (2011). إدارة الموارد البشرية. الأردن، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- غريب محمود، سيد احمد. (1886). تصميم تنفيذ البحث الاجتماعي. (د ط). مصر: دار المعرفة الجامعية.
- كمال، بو شرش. (2015). الثقافة التنظيمية. (ط1). عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- محمد حافظ، حجازي. (2007). إدارة الموارد البشرية. (ط¹). مصر، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر.
- ملحم، سامي محمد. (2001). مناهج البحث في التربية وعلم النفس. (د ط). الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع. عبد الباقي، صلاح الدين. (2000). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. مصر: الإسكندرية دار الجامعة الجديدة للنشر.
- ناصر محمد، العديلي. (1995). السلوك الإنساني والتنظيمي منظور كلي مقارن. الرياض :معهد الإدارة العامة .
- نور الدين، حاروش. (2011). إدارة الموارد البشرية. (ط1). دار الأمة.
- يوسف، عنصر. (2007). الإشراف والتنظيم لصناعي في الجزائر، مخبر علم الاجتماع. جامعة منتوري، قسنطينة: الجزائر.
- يوسف، مصطفى. (2016). إدارة الأداء. الأردن: عمان . دار الحامد للنشر والتوزيع.

- جاري، ديسل. (2003). إدارة الموارد البشرية. ترجمة (محمد أحمد، عبد المتعال). الرياض: جدة، دار المريخ للنشر والتوزيع .

❖ قائمة الرسائل والدراسات:

- أسعد محمد، عكاشة. (2008). أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي . رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة: فلسطين.
- بسمة، بوكروش. (2012). سياسة التحفيز وتنمية العلاقات العامة في المؤسسة. دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيلورميتال، عنابه جامعة برج باجي مختار، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: الجزائر.
- زيد صالح، حسن. (2009). أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة حلوان: مصر.
- لكحيلة، عائشة. (2013). تأثير الأمن الوظيفي على أداء العامل داخل المؤسسة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علم الاجتماع. جامعة المسيلة: الجزائر.
- محمد، آل سعود. (1993). أثر بعض أساليب العلاقات الإنسانية على كفاءة الأداء. دراسة تحليلية تطبيقية على أقسام الشرطة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية : الرياض.
- نورة، ديب. (1999). التحفيز بوحدة نوميديا التابعة للديوان الشرقي للحليب ومشتقاته. رسالة مكملة للحصول على درجة ماجستير في التسيير. معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة : الجزائر.
- الشمري، عمشى. (2013). دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الأمن الوظيفي من وجهة نظر موظفي الإدارة العامة لجمعيات تحفيظ القرآن الكريم. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإدارية. جامعة نايف للعلوم الإدارية والأمنية :الرياض.

قائمة المصادر والمراجع

- طارق فرج، عبد الله عركوك. (2006). الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام بتعليم العاصمة المقدسة. دراسة مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة القرى: السعودية.
- وهيبة، عيساوي. (2011). أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي. دراسة حالة فئة الأغراض شبه طبيين بالمؤسسة العمومية ترابي بو جمعة . رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان: الجزائر.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,826	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,577
		Nombre d'éléments	8 ^a
	Partie 2	Valeur	,771
		Nombre d'éléments	7 ^b
		Nombre total d'éléments	15
		Corrélation entre les sous-échelles	,785
Coefficient de Spearman-Brown		Longueur égale	,880
		Longueur inégale	,880
		Coefficient de Guttman	,875

Statistiques de groupe صدق المقارنة الطرفية

الفئة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجة دنيا	5	33,2000	5,80517	2,59615
الدرجة عليا	5	60,2000	5,16720	2,31084

الملاحق

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الدرجة	Hypothèse de variances égales	,063	,809	-7,768	8
	Hypothèse de variances inégales			-7,768	7,894

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur
الدرجة	Hypothèse de variances égales	,000	-27,00000	3,47563	-35,01482
	Hypothèse de variances inégales	,000	-27,00000	3,47563	-35,03359

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 25 سنة	2	6,9	6,9	6,9

الملاحق

من 25-30 سنة	8	27,6	27,6	34,5
من 31-35 سنة	8	27,6	27,6	62,1
من 36-40 سنة	7	24,1	24,1	86,2
أكثر من 40	4	13,8	13,8	100,0
Total	29	100,0	100,0	

الرتبة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validه عون	18	62,1	62,1	62,1
رقيب	6	20,7	20,7	82,8
ملازم	4	13,8	13,8	96,6
مساعد	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validه أقل من 5 سنوات	4	13,8	13,8	13,8
5-10 سنوات	12	41,4	41,4	55,2
11-15 سنة	7	24,1	24,1	79,3
أكثر من 15 سنة	6	20,7	20,7	100,0
Total	29	100,0	100,0	

الملاحق

الفرضية الجزئية 01 Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
1م	29	3,0000	,84478	,15687

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
1م	,000	28	1,000	,00000	-,3213	,3213

الفرضية الجزئية 02 ANOVA

امن الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1577,446	4	394,362	3,243	,029
Intragroupes	2918,554	24	121,606		
Total	4496,000	28			

الملاحق

المقارنات البعدية Comparaisons multiples :

Variable dépendante: امن

LSD

السن (I)	السن (J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %
					Borne inférieure
أقل من 25 سنة	من 25-30 سنة	-15,25000	8,71803	,093	-33,2431
	31-35 سنة	-1,12500	8,71803	,898	-19,1181
	36-40 سنة	-16,71429	8,84169	,071	-34,9626
	أكثر من 40	-17,75000	9,55012	,075	-37,4605
من 25-30 سنة	أقل من 25 سنة	15,25000	8,71803	,093	-2,7431
	31-35 سنة	14,12500*	5,51376	,017	2,7451
	36-40 سنة	-1,46429	5,70729	,800	-13,2436
	أكثر من 40	-2,50000	6,75295	,714	-16,4374
31-35 سنة	أقل من 25 سنة	1,12500	8,71803	,898	-16,8681
	من 25-30 سنة	-14,12500*	5,51376	,017	-25,5049
	36-40 سنة	-15,58929*	5,70729	,012	-27,3686
	أكثر من 40	-16,62500*	6,75295	,021	-30,5624
36-40 سنة	أقل من 25 سنة	16,71429	8,84169	,071	-1,5341
	من 25-30 سنة	1,46429	5,70729	,800	-10,3150
	31-35 سنة	15,58929*	5,70729	,012	3,8100
	أكثر من 40	-1,03571	6,91187	,882	-15,3011
أكثر من 40	أقل من 25 سنة	17,75000	9,55012	,075	-1,9605
	من 25-30 سنة	2,50000	6,75295	,714	-11,4374
	31-35 سنة	16,62500*	6,75295	,021	2,6876

الملاحق

36-40 سنة	1,03571	6,91187	,882	-13,2297
-----------	---------	---------	------	----------

Comparaisons multiples :

ANOVA الفرضية الجزئية 04

امن

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	974,536	3	324,845	2,306	,101
Intragroupes	3521,464	25	140,859		
Total	4496,000	28			

05 الفرضية الجزئية Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
2م	29	2,8368	,80939	,15030

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
2م	-1,086	28	,287	-,16322	-,4711	,1447

الملاحق

ANOVA الجزئية 06

اداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	870,172	4	217,543	1,603	,206
Intragroupes	3257,000	24	135,708		
Total	4127,172	28			

ANOVA الجزئية 07

اداء

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1008,577	3	336,192	2,695	,068
Intragroupes	3118,595	25	124,744		
Total	4127,172	28			

Total	4127,172	28			
-------	----------	----	--	--	--

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations الفرضية العامة

	امن	اداء
امن	Corrélation de Pearson 1	,780**

الملاحق

	Sig. (bilatérale)		,000
	N	29	29
اداء	Corrélation de Pearson	,780**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	29	29

استبيان الدراسة (الأمن الوظيفي و الأداء الوظيفي)

اختي الكريمة ...أخي الكريم...

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته....

يقوم الباحث بدراسة بعنوان "الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية بولاية المسيلة " وذلك لنيل درجة ليسانس من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس عمل وتنظيم .

و الغرض من هذا الاستبيان هو جمع معلومات حول آراء أعوان الحماية المدنية لولاية المسيلة في الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي .

لذا يرجى إن تولي هذا الاستبيان اهتمامك بالإجابة على فقراته بصراحة و دقة ووضع إشارة (X) أمام ما يتلاءم مع موقفك، علما انه لا توجد عبارات صحيحة أو خاطئة ، فكن صريحا واختر الإجابة التي تتناسب مع وجهة نظرك.

وبما أنك احد أعوان الحماية المدنية، فإن إجابتك ستساهم في تحقيق هدف هذه الدراسة علما بان إجابتك على هذا الاستبيان سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، والباحث يشكركم على صدق تعاونكم.

أولا :البيانات الشخصية

1-العمر:.....

2-الجنس : ذكر أنثى

3-سنوات الخبرة المهنية :

ثانيا :محاور دراسة الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لأعوان الحماية المدنية.

المحور الأول :قياس الأمن الوظيفي لأعوان الحماية المدنية:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف الأمن الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية المرجو منك تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة التي تمثل وجهة نظرك :

الرقم	العبارة	درجة الموافقة			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق
01	اشعر بالأمان في عملي الحالي				
02	لا أفكر في البحث عن أي عمل آخر في الوقت الحالي				
03	تسعى مؤسسة الحماية المدنية على توفير الأمن الوظيفي				
04	تستخدم المؤسسة الحوافز المادية والمعنوية لتعزيز العاملين				
05	التعرض المستمر لحوادث العمل يؤثر على اتقاني في عملي				
06	احصل على ترقيات بناء على ما أقدمه في عملي				
07	تقدم المؤسسة تعويضات عند التعرض لحوادث العمل				

الملاحق

					08	اتقاني في عملي يضمن استمراري في العمل
					09	أنا مطمئن لمستقبلي الوظيفي في المؤسسة
					10	الحصول على التأمينات الوظيفية يشعرني بالاطمئنان
					11	أنا متأكد أنني لن أتعرض للفصل من العمل دون مبرر
					12	أشعر إنني عضو فعال ذو مكانة في مؤسسة الحماية المدنية
					13	أتفاجئ في الكثير من الأحيان من القرارات التي تخص مساري الوظيفي
					14	وجود التأمينات الوظيفية شرط أساسي لضمان الأمن الوظيفي في مؤسسة الحماية المدنية
					15	أشعر أن حياتي مهددة بالخطر نتيجة التعرض المفاجئ لحوادث العمل

المحور الثاني: قياس مستوى الأداء الوظيفي لأعوان الحماية المدنية:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف مستوى الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية المرجو منك تحديد درجة موافقتك عليها، وذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة التي تمثل وجهة نظرك :

الرقم	العبرة	درجة الموافقة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	التزم باللوائح وأوقات الدوام الرسمي					
02	احرص دائما على الحضور في الوقت المحدد للدوام					
03	احرص على تحسين مستوى أدائي					
04	انتقد الأداء الضعيف وأشجع تحسينه					
05	التزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملي					
06	أحث زملائي في العمل على تحسين أدائهم					

الملاحق

					لا يؤثر غياب التأمينات الوظيفية على عملي	07
					أنا راض على ما قدمته في عملي	08
					ابتعد عن المجاملات في تقييم أداء الآخرين	09
					احصل على التقدير و الاهتمام في عملي	10
					أنا راض عن حجم العمل الذي أقوم به	11
					يؤثر الأمن الوظيفي على أدائي الوظيفي في مؤسسة الحماية المدنية	12
					تقييم الأداء الوظيفي يعتمد على مدى إتقانه	13
					يعتبر تقييم الأداء من الحوافز التي تساهم في تطوير أداء العاملين	14
					أتلقي الدعم الكافي لتحسين وتطوير مهاراتي في إتقان العمل	15

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
الهاتف: 0355353054

المسيلة في : 2022/03/19

إلى السيد: مدير مديرية الحماية المدنية بالمسيلة

الموضوع: تسهيل مهمة إجراء الدراسة الميدانية

تحية عطرة وبعد ...

في إطار انجاز دراسة ميدانية (مذكرة تخرج) لطلبة السنة الثالثة ليسانس
الشعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس تنظيم وعمل

نرجو من سيادتكم المحترمة تسهيل مهمة الطالب (ة) المذكور (ة) أدناه وتقديم المساعدة الممكنة واللازمة في حدود
أغراض البحث العلمي، وما يسمح به القانون، وهذا على مستوى المصالح التي تشرفون عليها.

عنوان الدراسة: الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية، دراسة ميدانية بمديرية الحماية
المدنية بالمسيلة-

الرقم	الاسم واللقب	تاريخ ومكان الميلاد	رقم التسجيل
01	ملاك نور الهدى	2001/03/01 بمقرة المسيلة	191935078519
02	جناوي هاجر	1998/12/05 بمقرة المسيلة	181835083909
03	شريك نور الهدى	2001/05/31 برهوم المسيلة	191935078605

في الفترة الممتدة من: 2022/03/19 إلى غاية 2022/04/04

في الأخير لكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.
رئيس القسم

نائب العميد المكلف بالبحث العلمي



B.P.

د. خطاب مسيح

Téléphone / Fax
E-mail

(213) 0355353054
univ28psy@yahoo.com

قسم علم النفس . الهاتف / الفاكس
البريد الإلكتروني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

University of Mohammed Boudiaf - M'sila
Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Psychology



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

تصريح شرقي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله:

السيد (ة): مستبدل نور الهدى.....الصفة: طالب، أستاذ، باحث..... طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 110011013004590003 والصادرة بتاريخ: 2018/07/31

والمسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، تنظيم وعمل

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة تخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)

عنوانها: المأمن الوطني وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أفراد التماثيل

المهنية بالمسيلة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة

في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2022/05/31

توقيع المعني (ة)

المرجع: القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

University of Mohammed Boudiaf - M'sila
Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Psychology



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

تصريح شرقي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله:

السيد (ة): ميناوي هاجر.....الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 202333381 والصادرة بتاريخ: 2018/01/31

والمسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس تنظيم وعمل

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة تخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)

عنوانها: الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أفراد الحماية

المدنية بالمسيلة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة

في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2022/05/31

توقيع المعني (ة)

المرجع: القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

University of Mohammed Boudiaf - M'sila
Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Psychology



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا المعضي أسفله:

السيد (ة): هلاك نور الهدى الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1100011012001640004 والصادرة بتاريخ: 2022/08/24

والمسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس تطبيقي وعمل

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة تخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)

عنوانها: الأداء الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أفراد الجماعة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

أصبح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة

في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2022/05/31

توقيع المعني (ة)

المرجع: القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020