



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

علاقة الهوية المهنية بالأداء الوظيفي لدى العاملين

دراسة ميدانية على عينة من العاملين ببلدية جامعة- الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف:

أ.د. لامية بويدي.

إعداد الطالبتين:

- خديجة زينات
- شهيرة حمو

الموسم الجامعي: 2021/2020م.



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



علاقة الهوية المهنية بالأداء الوظيفي لدى العاملين

دراسة ميدانية على عينة من العاملين ببلدية جامعة - الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف:

أ.د. لامية بوبيدي

إعداد الطالبتين:

- خديجة زينات
- شهيرة حمو

الموسم الجامعي: 2021/2020م.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكراً واحساناً فائقاً

أولاً نحمد الله حمداً طيباً مباركاً فيه ونشكر الله عز وجل على فضله
وعطائه وتوفيقه

لنا في اتمام وانجاز هذا العمل المتواضع.

ونتقدم بأسمى المعاني الشكر والتقدير لمن منحهم الله حق في خدمة
الناس

إلى الأستاذة الدكتورة الفاضلة

"لامية بويدي"

على تفضلها بالإشراف على هذا البحث وحسن التوجيه لنا لأداءه بشكل
جيد.

كما نتفضل بالشكر الجزيل والامتنان الكبير كل من قام بمساعدتنا لإتمام
هذه الدراسة

من القريب أو البعيد.

كما لا ننسى أساتذة علم اجتماع تنظيم وعمل بجامعة الوادي.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تكتسي دراسة موضوع الهوية المهنية والأداء الوظيفي في العمل أهمية بالغة؛ نظرا للدور الذي تلعبه في بلوغ المؤسسات لأهدافها، وتحقيقها للفاعلية في النجاح والتسيير.

واستنادا على ذلك هدفت هذه الدراسة الإجابة على التساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة؟

والذي ينطوي على التساؤلات الفرعية الآتية:

(1) - هل توجد علاقة ارتباطية بين التماثل الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة؟

(2) - هل توجد علاقة ارتباطية بين الانتماء العمالي وأداءهم الوظيفي ببلدية جامعة؟

(3) - هل توجد علاقة ارتباطية بين الخبرات المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة؟

لقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وفيما يتعلق بجمع البيانات من الميدان فقد تم بناء استمارة تضمنت 40 بندا حيث طبقت على عينة عشوائية بسيطة قوامها (74) عاملا ببلدية جامعة خلال الفترة الممتدة من 26-27 ماي 2021.

لقد أسفرت هذه الدراسة على نتائج مهمة نوردتها كالاتي:

- توجد علاقة ارتباطية بين التماثل الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة.
- توجد علاقة ارتباطية بين الانتماء العمالي وأداءهم الوظيفي ببلدية جامعة.
- توجد علاقة ارتباطية بين الخبرات المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة.

ملخص الدراسة باللغة الأجنبية:

The study of the issue of Professional identity and job performance at work is of great importance, given the role it plays in institutions achieving their goals, and achieving effectiveness in success and management

Accordingly, the study aimed to answer the following question :

Is there a relationship between professional identity and job performance in the municipality of Djamàa ?

Which includes the following sub- questions :

Is there a correlation between the representation of workers and their job performance in the municipality of Djamàa ?

Is there a correlation between labor professional experiences and their job performance in the municipality of Djamàa ?

A field study was conducted in the municipality of Djamàa, and we followed the descriptive approach, and with regard to collecting data from the field, a questionnaire was built that includes 36 items, which was applied to a simple random sample of 74 workers during the period from May 26 to 27 ,2021.

This study yielded important results, which we list as follows :

There is a correlation between the representations of workers and their job performance in the municipality of Djamàa.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
أ	ملخص الدراسة باللغة العربية
ب	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
ج-هـ	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول
و	فهرس الأشكال
01	مقدمة
القسم النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
06	تمهيد
-07	أولاً: إشكالية الدراسة
-08	ثانياً: فرضيات الدراسة
09	ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة
10	رابعاً: دواعي اختيار الموضوع
10	خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة
14	سادساً: نموذج الدراسة
15	سابعاً: الدراسات السابقة
22	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الهوية المهنية	
24	تمهيد

25	أولاً: تعريف الهوية
27	ثانياً: تعريف الهوية المهنية
28	ثالثاً: خصائص الهوية المهنية
32	رابعاً: أسس تشكل الهوية المهنية
33	خامساً: أبعاد الهوية المهنية
34	سادساً: آليات تشكل الهوية المهنية
37	سابعاً: مراحل تشكل الهوية المهنية
38	ثامناً: النظريات المفسرة للهوية المهنية
39	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
41	تمهيد
42	أولاً: تعريف الأداء
43	ثانياً: تعريف الأداء الوظيفي
44	ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي
45	رابعاً: محددات الأداء الوظيفي
47	خامساً: أنواع الأداء الوظيفي
49	سادساً: أبعاد الأداء الوظيفي
51	سابعاً: أهمية الأداء الوظيفي
52	ثامناً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
54	تاسعاً: تقييم الأداء الوظيفي وأهميته
57	خلاصة الفصل
القسم الميداني	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	

60	تمهيد
61	أولاً: منهج الدراسة
62	ثانياً: أداة جمع البيانات
62	ثالثاً: مجالات الدراسة
66	رابعاً: عينة الدراسة
71	خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
73	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة	
74	تمهيد
75	أولاً: عرض ومناقشة وتفسير الفرضية العامة
75	ثانياً: عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الأولى
80	ثالثاً: عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثانية
85	رابعاً: عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثالثة
90	خامساً: النتائج العامة للدراسة
95	خلاصة الفصل
96	خاتمة
97	التوصيات والاقتراحات
100	قائمة المراجع
107	الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
67	يمثل توزيع العينة حسب الجنس	1
68	يمثل توزيع العينة حسب السن	2
69	يمثل توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	3
70	يمثل توزيع العينة حسب الرتبة المهنية	4
75	يوضح العلاقة بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي	5
76	يوضح استجابة المبحوثين على بعد التماثل الوظيفي	6
79	يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين التماثل الوظيفي والأداء الوظيفي	7
80	يوضح استجابة المبحوثين على بعد إالانتماء العمالي	8
83	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين إالانتماء الوظيفي والأداء الوظيفي	9
84	يوضح استجابة المبحوثين على بعد الخبرات المهنية	10
87	يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الخبرات المهنية والأداء الوظيفي	11

فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
14	نموذج الدراسة	1

مقدمة:

يحتل العنصر البشري مكانة هامة في النهوض بالمجتمعات الإنسانية ، كونه أحد الميادين الاستراتيجية للمؤسسة ، بالإضافة إلى أنه أسمى ما في الوجود ، ولما له دور أساسي في نجاح المؤسسات الإدارية الحديثة وتحقيق الطاقة الإنتاجية لها، وتوظيفها في مجال العمل من خلال اكتشاف ما يمتلكه من أدوار وعلاقات اجتماعية وارتباطه بالآخرين باعتباره أيضا كائن اجتماعي بطبعه.

ومما لا شك فيه أن نجاح أي منظمة إدارية في تحقيق أسمى أهدافها وتطلعاتها مرتبط أشد ارتباطا بقدرة العاملين بها في أداء وإنجاز الأعمال، كذلك على قيمهم وكفاءتهم التي يتصفون بها، مما يضمن لهم البقاء والاستمرارية في المنظمة.

وتعد البلدية إدارة محلية، وواحدة من المنظمات التي لها علاقة وطيدة بالفرد والمجتمع، والتي يتطلب إدارتها مورد بشري كفى ودو خبرة عالية تتماشى مع الاستراتيجية العمل بها، كذلك مدى تأقلم العاملين بها وتبنيهم لتلك القيم والأفكار والمعتقدات التي تمثلهم والمشاركة بينهم والتي تسمى بالهوية المهنية، هاته الأخيرة التي تتبناها أي منظمة والتي من شأنها أن تحقق الأهداف التي تصبو إليها وأن تحافظ على فعاليتها وحفظ البقاء على استمراريته، ولا يمكن تشكل هوية الفرد العامل إلا من خلال شعوره بالانتماء لجماعة مهنية معينة ، وتقبل هذه الجماعة له، لأن عضوية الأفراد في جماعات العمل تعتبر الوجه الأمر للهوية المهنية بناء على أسسها، حيث أننا لا نحدد أنفسنا في مجال العمل إلا من خلال الآخرين.

والهوية المهنية هي تنمية روح الانتماء وبناء علاقة مع الآخرين في العمل، أي إعطاء للعامل شخصية وشخصية الانتماء للجماعة أو الشعور بالانتماء، لأن الهوية لا تعني فقط بالانتماء بقدر ما تعني الشعور بالانتماء إلى الطرف الأمر، كذلك تعريف الذات وفق إدراك الفرد لمهنته ثم رؤيته لنفسه أثناء ممارسة الدور ضمن تنشئة المنظمة وخبرته وعلاقاته الاجتماعية.

ونظرا لأهميتها في زيادة فاعلية أداء العاملين في المنظمة، بصفته قوة تدفع الأفراد إلى القيام بسلوك مستمر إزاء تحقيق أهدافها، فإنه على المنظمات العمل على تحسين العلاقات العاملين بها، لتنعكس على رفع معدلات أدائهم في العمل.

وهذا ما سنوضحه في دراستنا هاته التي تسعى إلى التعرف والوقوف على طبيعة العلاقة الموجودة بين الهوية المهنية والأداء العامل في المؤسسة، خاصة البلدية التي تعتبر إدارة محلية تسعى لخدمة متطلبات الفرد والمجتمع.

تحمل الدراسة في طياتها القسم النظري والقسم الميداني، بحيث احتوى القسم النظري على ثلاثة فصول جاءت مرتبة حسب الخطوات التالية:

الفصل الأول جاء بعنوان "الإطار العام للدراسة"، حيث احتوى على مقدمة و اشكالية الدراسة وفرضياتها مع التعرض إلى أهميتها وأهدافها وكذا مفاهيم الدراسة، ودواعي اختيار موضوع الدراسة، بالإضافة إلى عرض بعض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: جاء بعنوان "الهوية المهنية"، حيث احتوى على مفهوم الهوية المهنية والأسس والخصائص ومراحل تشكلها، كذلك بعض النظريات المفسرة لها وآثارها على الفرد والمنظمة.

الفصل الثالث: جاء بعنوان "الأداء الوظيفي"، حيث احتوى على المفهوم وعناصر ومكونات الأداء الوظيفي، كذلك أنواعه وبعض العوامل المؤثرة عليه وعملية تقييم الأداء. أما القسم الميداني يتضمن فصلين:

الفصل الرابع: جاء بعنوان "الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية" حيث احتوى منهج وعينة الدراسة، والأداة جمع البيانات، ومجالات الدراسة والعينة، والأساليب المستعملة في الدراسة.

الفصل الخامس جاء بعنوان "عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة" حيث احتوى على عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية العامة.

مقدمة

وختمنا هذه الدراسة بتوصيات ومقترحات عامة متأملين أن تكون بداية لدراسات جديدة مكمله لها، ثم قائمة لمختلف المراجع والملاحق المعتمد عليها في هذه الدراسة.

القسم النظري

تمهيد.

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: فرضيات الدراسة.

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة

رابعاً: دوافع اختيار الموضوع

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة.

سادساً: نموذج الدراسة.

سابعاً: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تنطلق أي دراسة سوسيولوجية من تصور عام يوضح من خلاله الباحث الرؤى المفاهيمية والابسيتمية حول الموضوع محل الدراسة، وإن الاختيار الحسن والموافق لموضوع الدراسة تنجر عنه صياغة منهجية ومنطقية محكمة والتي نسعى من خلالها إلى طرح سؤال الانطلاق للإجابة عليه من قبل الباحث بكل وسائلها عن طريق تفسيرها وتحليلها، مع تحديد مفاهيم المتعلقة بدراسة، ودواعي اختيار الموضوع، وبيان أهمية وأهداف هذه الدراسة، بالإضافة كذلك الدراسات السابقة التي تعتبر عنصر فعال وهام نلجأ إليه عند وجود مواضيع لها علاقة بدراستنا.

أولاً: إشكالية الدراسة:

يعد المورد البشري عاملاً فعالاً وهاماً في بلوغ المنظمات لأهدافها بأكثر فاعلية ونجاح في التسيير، وهذا لا يمكن تحقيقه إلا من خلال توفر المنظمة على قدرات داخلية أهمها المورد البشري الكفاء والمؤهل داخل بيئة العمل.

مما لا شك فيه أنه مع الانتشار المتزايد للمنظمات المهنية وتفرعها، واهتمام كل منها بتحديد القيم والمعايير الخاصة بها في ظل تحديات العولمة، بدأ اهتمام الباحثين بمجال جديد إلا وهو الهوية المهنية (Professional Identity). تؤدي الهوية المهنية دوراً محورياً في تعزيز المجال التنظيمي لأي منظمة.

إن المحيط التنظيمي لم يعد مرتبطاً بالفئة أو الكفاءة، بل يتعدى ذلك ليشمل جل أساليب التنظيم الاجتماعي كالقدرات الفردية ودراسة فهم الفرد لهويته الذاتية وارتباطها بمهنته، والذي من شأنه أن يساعده على تحديد هويته المهنية.

تعد الهوية المهنية ذلك الإحساس الذي يعتمد ويختلج العامل بذاته من خلال الأدوار التي يؤديها، التي لا يمكن أن يكونها أو يعيشها دون أن يدرك تجربته المهنية في المنظمة التي ينتمي إليها، ويرسخ خبرته المعاشة من خلال أدائه.

يربط بعض الباحثين في الحقل السوسيولوجي - السيكولوجي مفهوم الهوية المهنية بمفهوم تصور الذات، ويقوم البعض الآخر بدراسة الهوية المهنية للعامل بناء على تقييم ذاته نسبة إلى التوقعات التي ينتظرها منه المجتمع، ونظرة المجتمع له كعامل. والبعض الآخر كذلك يربطها بالقيم والمعايير والتماثلات والانتماءات الفردية والجماعية والخبرات والأدوار التي يؤديها، والتي تميزه عن الجماعة التي ينتمي إليها، أو عن بقية المهن الأخرى في أداء مهامه.

يعد الأداء الوظيفي من أهم النشاطات التي تعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لأي منظمة، حيث يرتبط بالمنتجات التي تسعى لتحقيقها كالهوية

المهنية ومدى تعلقها وارتباطها بها. ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به العاملون في المنظمات بصفة عامة من مهارات وقدرات وامكانيات لازمة لأداء متميز، فإذا كان الأداء مناسب للعمل المطلوب فإنه يحقق الغرض منه.

ونظرا لأهمية كلا من الهوية المهنية والأداء الوظيفي في حياة المنظمة، فإن دراستنا تسعى إلى معرفة العلاقة بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة. وعليه تمت صياغة التساؤل العام كالتالي:

- هل توجد علاقة بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية

جامعة؟

التساؤلات الفرعية:

1- هل توجد علاقة ارتباطية بين التماثل الوظيفي والأداء الوظيفي لعمال بلدية

جامعة؟

2- هل توجد علاقة ارتباطية بين الانتماء العمالي والأداء لدى عمال الوظيفي بلدية

جامعة؟

3- هل توجد علاقة ارتباطية بين الخبرات المهنية العمالية والأداء الوظيفي لدى

عمال بلدية جامعة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

تعتبر فرضيات الدراسة اقتراح يضعه الباحث حول تساؤلات التي قام بصيغتها في

اشكالية الدراسة، حيث تساعد الباحث في توجيه سير بحثه بطريقة بمحضي

والوصول الى النتائج دقيقة حول الدراسة وتنطوي هذه الدراسة على:

• الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة بين الهوية المهنية وبالأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة.

وتتدرج تحتها الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1 - توجد علاقة ارتباطية بين التماثل الوظيفي والأداء الوظيفي لعمال بلدية جامعة.
- 2 - توجد علاقة ارتباطية بين الانتماء العمالي والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة.
- 3 - توجد علاقة ارتباطية بين الخبرات المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة.

ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة

1-أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة الحالية من أهمية الموضوع محور الدراسة والتحليل إلا وهو موضوع الهوية المهنية، في علاقته بالأداء الوظيفي. تعمل المنظمات باختلاف أنواعها وطبيعة نشاطها على تحقيقها أهدافها، وذلك في ظل ضمان الأداء الجيد والفعال للعاملين. ان وجود هذه المنظمة رهين بوجود معطيات كثيرة خاصة في ظل تنامي التنافسية فيما بينها، هذه التنافسية التي قد ينجم عنها طمسا لوجودها أو اثبات له، مضافة على نفسها ذاتا دلالية في السوق العالمية، من خلال رسم معالم هويتها من جهة وهوية العاملين بها من جهة اخرى.

2-أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة. ويتحقق ذلك في ضوء تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

- معرفة العلاقة بين التماثل الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة.
- معرفة العلاقة بين إالانتماء العمالي والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة.
- معرفة العلاقة بين الخبرات المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة.

رابعاً: دواعي اختيار الموضوع للدراسة:

ان كل موضوع علمي يكتسي أهمية بالغة لدى الباحث، وهذه الأهمية تتبع من الأسباب التي تدفع الباحث إلى التطرق لموضوع دراسة والبحث فيه من أجل كشف خفاياه. ودراستنا جاءت للدواعي التالية:

1- الدواعي الذاتية: والتي نوجزها في النقاط الآتية:

- الرغبة الذاتية والميل الشخصي لدراسة ومعالجة موضوع الهوية المهنية.
- ميولنا الشخصي إلى البحث في مواضيع جديدة وحديثة.
- الرغبة في إبراز حقائق علمية أهمها إبراز علاقة الأداء بالهوية المهنية.
- الرغبة في التأكد إلى مدى صحة الفرضيات الموضوعية.
- المساهمة في إثراء المكتبة العلمية بالمراجع عن الهوية المهنية.

2- الدواعي الموضوعية: نوجزها في:

- تعد الهوية المهنية من أبرز المواضيع التي لقت اهتماماً من قبل الباحثين.
- فتح المجال للباحثين لتطرق إلى موضوعات جديدة مثل الهوية المهنية
- باعتبار ان الهوية المهنية لها أهمية كبيرة في حياة الفرد في الآونة الأخيرة
- موصلة طريق البحث العلمي خاصة في النقاط الغامضة التي توقف عندها من سابقنا من الباحثين.

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة:

تعد المفاهيم أدوات أساسية يحتاج إليها الباحث لوصف وتفسير ما يريد من وقائع في العلوم الاجتماعية بل وربما في غيرها أيضاً، ويندر أن نجد اتفاقاً في الأوساط العلمية على المفهوم سواء من حيث المعنى أو من حيث جدواه، ومن أجل هذه الأسباب كان من الضروري على الباحث أن يقوم بتحديد ما يريده من هذا

المفهوم، وخاصة تلك التي يعتبرها أساسية، ويتوقف فهم ما يقترحه من قضايا وما يستعرضه من أفكار على فهمها بشكل واضح يزيل الغموض ومن خلال ذلك نحدد المفاهيم المتعلقة بالدراسة كالتالي:

1- الهوية المهنية:

-هي بعد من أبعاد الهوية النفسية والاجتماعية للفرد تتعلق بنشاطه المهني والاجتماعي والاقتصادي.¹

- يعرفها "ديبار" على أنها محصلة التنشآت الاجتماعية وتتعلق بأنماطها.

- يعرفها "سان سيليو" بأنها التجربة الاجتماعية وعلائقية لسلطة، بحيث تمثل كل المعيار والقيم، والقواعد والانتماءات المتعددة التي تعتبر المرجعيات التي يتم تعريف أعضاء جماعة العمل من خلالها، فهي تفسر كيف يؤدي الفاعل (على مستوى الفردي والجماعي)، مهامه، دوره، وماهي الصورة التي يقدمه فيها زملاءه في العمل. ويشير في هذا الصدد "هيريمان" إلى تأثير الهوية المهنية على الهوية الشخصية وذلك من خلال التأثير في الفرد من حيث تخطيطه لمستقبله، وتصوره لمركزه الاجتماعي كذلك.²

مما تقدم؛ نعرف الهوية المهنية إجرائيا على أنها " عبارة عن خصائص فريدة من نوعها تميز المؤسسة عن غيرها، حيث تلعب الادارة دورا مهما في تحديد معالم الهوية المهنية أمام الفاعلين داخل المنظمة، وهذا ما ينمي الانتماء والاندماج العاملين في مكان العمل. ومن خلال هذا التعريف تكمن أبعاد الهوية المهنية في ما يلي:

1- بن قفة سعاد، مسعودي كلثوم، الملتقى الدولي الثاني حول : المجالات الاجتماعية والتقليدية والحديثة وإنتاج الهوية الفردية

والجماعية في المجتمع الجزائري، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، ص.858

2- كاري نادية أمينة: العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، شعبة علم اجتماع، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012، ص ص94-95.

أ- التماثل التنظيمي: يشير الى التشابه في القيم والأهداف والرغبات بين العامل والمنظمة.

- يرى "دوتون" أنه الدرجة التي يعرف الأعضاء أنفسهم من خلال الصفات المميزة التي يعتقدون أنها تميز المنظمة.

- يرى "هال" هو تلك العملية التي من خلالها تتكامل وتتطابق أهداف المنظمة والأهداف الخاصة بالفرد.

ب- الانتماء العمالي: توجد العديد من التعريفات للانتماء التنظيمي نورد بعضها على النحو الاتي:

- ترى "كانتر" أن الانتماء هو الالتزام الوجداني والعاطفي الذي يبديه الفرد تجاه المجموعة.

- "هال" يعتبر إلتناء عملية تحدث تطابقا بين أهداف المنظمة وأهداف الفرد وذلك بشكل متزايد.

- موداي: يعتبره القوة النسبية لتطابق الفرد وانهماكه في منظمة معينة.¹

- هو الحالة النفسية التي تربط الفرد بالمنظمة التي ينتمي إليها، وتبني قيمها والعمل تحقيق أهدافها.²

ج- الخبرة المهنية: هي المهارات التي يكتسبها العامل من خلال سنوات العمل، وأدائه الوظيفة معينة تكسبه القدرة على التحكم في كل المهارات الوظيفية التي تساعده على أداء عمله بشكل جيد.

¹ - عبد القادر محيي: دور الديمقراطية التنظيمية في تحقيق إلتناء العمالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة مجد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص ص 53-54 .

² - عمر مجد دره: دور المنظمة المتعلقة في تعزيز إلتناء العمالي بالتطبيق على العاملين الإداريين في قطاع المستشفيات الحكومية بمحافظة حلب، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 69 لعام 20.

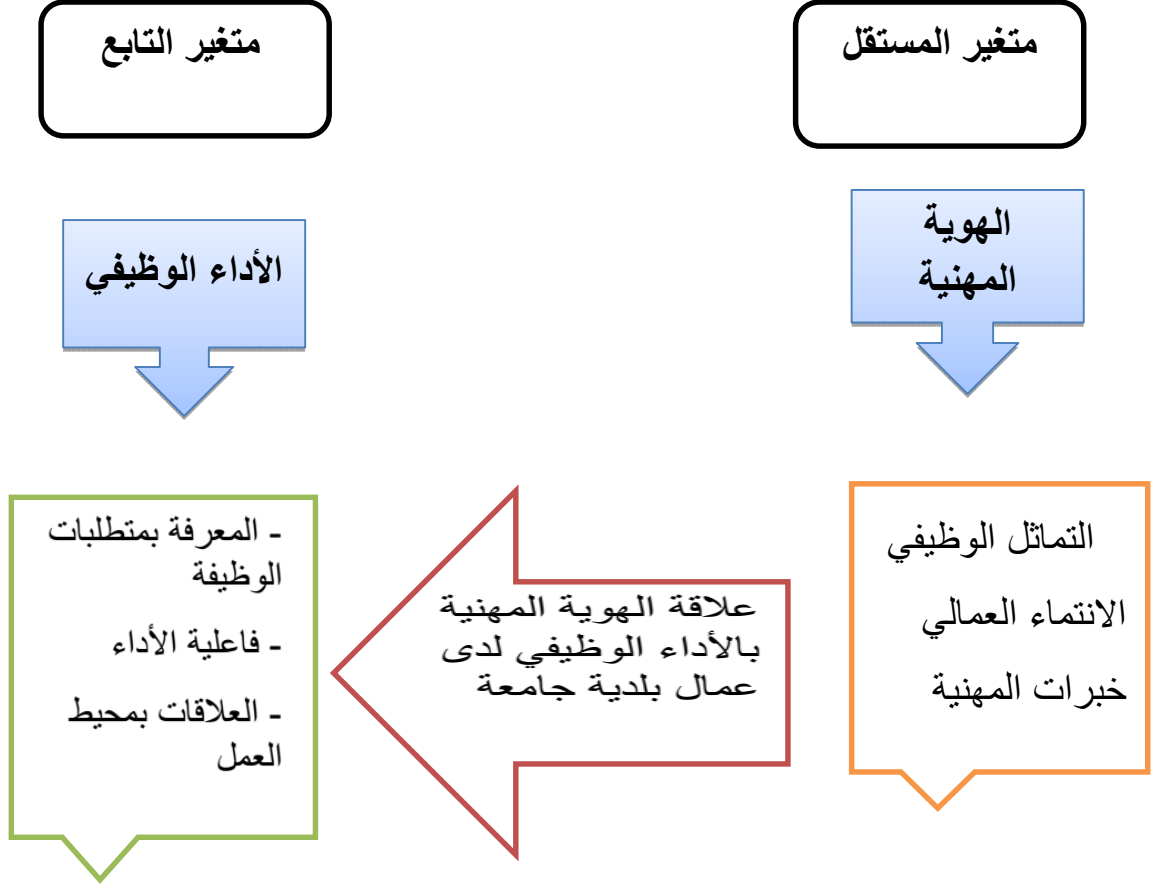
2- الأداء الوظيفي:

هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سوء كان هذا الجهد عضليا أو فكريا من أجل اتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

يرتبط مفهوم الأداء بكل سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء الوظيفي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.¹

¹ - عبد الواحد ، محمود صديق: الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرين، 2015، ط1، دار العلم والأيمان للنشر والتوزيع، ص63.

سادسا: نموذج الدراسة:



الشكل (1) يوضح نموذج الدراسة - من اعداد الباحثين.

سابعاً - الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة مصدراً هاماً من مصادر البحث العلمي وقاعدة انطلاقاً للعديد من الدراسات البحثية السوسولوجية سواء النظرية منها كانت أو التطبيقية وفي مختلف التخصصات، في إنجاز وإعداد البحوث والتقارير الأكاديمية (ماستر، ماجستير، دكتوراه) خاصة.

1- عرض الدراسات السابقة:

أ- عرض الدراسات السابقة التي تناولت الهوية المهنية:

- الدراسة الأولى: سوريا عثمانى مرابط (2019) بعنوان "التماثل التنظيمي وعلاقته بإدراك الهوية المهنية عند الإخصائي النفسي في القطاع الصحي العام".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين التماثل التنظيمي وإدراك الهوية المهنية عند الأخصائي النفسي في القطاع الصحي العام. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وجمع البيانات اعتمدت أداة المقابلة. وتكونت العينة من (110) أخصائي نفسي في القطاع الصحي العام وتم اختيارها بطريقة العينة القصدية من خلال اختيار أسلوب المسح الاجتماعي، حيث قدر حجم المبحوثات (82) أخصائي نفسي.

وتوصلت الباحثة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية بين التماثل التنظيمي وإدراك الهوية المهنية لدى الأخصائيين النفسيين في القطاع الصحي العام لولاية بسكرة.¹

-الدراسة الثانية: سالم يعقوب (2018) بعنوان " أخلاقيات العمل ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية دراسة ميدانية بلديات الوادي"

1- سورية عثمانى مرابط: التماثل التنظيمي وعلاقته بإدراك الهوية المهنية عند الإخصائي النفسي في القطاع الصحي العام ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل وتنظيم، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2018- 2019 .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مقومات وأبعاد أخلاقيات العمل التي تساعد على تشكل وبناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية، في ظل العديد من التغيرات والعوامل التي تعيق تطبيق وترسيخ لتلك المبادئ الأخلاقية، وكذا الوقوف على سمات الهوية التنظيمية التي تمكن من تحسين صورة البلدية مع المواطنين. استخدم الباحث العينة الحصصية لجمع معطيات الدراسة لعدد اجمال 06 بلديات لعدد 262 عامل.

توصل إلى: أنه تساهم أخلاقيات العمل في بناء الهوية التنظيمية للموظف في الإدارة الجزائرية.¹

- الدراسة الثالثة: كاري نادية أمينة (2012) بعنوان: "العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور كل من الثقافة المجتمعية والثقافة التنظيمية في عملية التنشئة الاجتماعية التي يتلقاها الاستاد الجامعي خلال مراحل مختلفة من حياته.

استخدمت الباحثة المنهج الكيفي، وأداة المقابلة لجمع بيانات الدراسة، حيث تمكنت من مقابلة 90 أستاذ بجامعة تلمسان واستعانت بتقنية تحليل المحتوى كذلك لجمع بيانات الدراسة.

توصلت الى أن الثقافة التنظيمية تستمد قيمها من الثقافة المجتمعية.²

1- سالم يعقوب : أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في إدارة الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، في علم الاجتماع ، تخصص ادارة والعمل ، جامعة مجد خيضر بسكرة.

2- نادية أمينة كاري: العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان، 2011-2012 ص95.

-الدراسة الرابعة: زينب شنوف (2010) أطروحة دكتوراه بعنوان "تشكل الهوية الجماعية عند المقاولين الشباب" دراسة ميدانية لعينة من المقاولين الشباب أصحاب مؤسسات الصناعة التقليدية الحرفية بورقلة.

هدفت الباحثة من خلال تناولها لظاهرة تشكل الهوية الجماعية عند المقاولين الشباب، إلى التعرف عن النشاط الحرفي الذي تظهر من خلاله الهوية الجماعية عند المقاولين الشباب من أصحاب مؤسسات الصناعة التقليدية الحرفية بولاية ورقلة من ثلاث جوانب: الجانب الاقتصادي والثقافي والاجتماعي.

اعتمدت الباحثة على المنهج الكيفي ومجموعة من الأساليب الأخرى من دراسة الحالة، والمسح الميداني على عينة نمطية ل (07) مؤسسات جماعية، بالاعتماد على مجموعة من تقنيات الملاحظة البسيطة وشبكة الملاحظة، والاعتماد على دليل المقابلة الجماعية كتقنية أساسية في الدراسة، السيرة الذاتية وتحليل المضمون.

نتجت عن هذه الدراسة أن في جانبها الاقتصادي تؤدي ممارسة نشاط الصناعة التقليدية الحرفية إلى اعتماد المقاولين على أسلوب لثقافة التسييرية الجماعية ونشر فلسفة التعاون في العمل بين المقاولين من أصحاب مؤسسات أصحاب الصناعة التقليدية الحرفية بولاية ورقلة.¹

ب- عرض الدراسات السابقة التي تناولت الأداء الوظيفي

-الدراسة الأولى: هيثم محمد عبد العزيز بعنوان "التمائل التنظيمي كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي" مدرس مساعد بكلية تكنولوجيا المعلومات.

1- زينب شنوف: تشكل الهوية الجماعية عند المقاولين الشباب، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع الإدارة وعمل، جامعة محمد بسكرة، 2013-2014.

استهدفت البحث عن دراسة أثر التماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية المصرية وتم الحصول على البيانات باستخدام أسلوب الاستقصاء وتم إجراء البحث على عينة بلغ عددها (265) مفردة وفق البرنامج الإحصائي (Spss).

توصل الباحث إلى وجود تأثير إيجابي للتماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس لجامعات الحكومية المصرية ، ثم تبين أيضا أن نتائج الوصفية للبحث أن درجة كل من التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي كانت (3.7-3.62) فوق المتوسط لدرجة موافق وهو ما يدل على مستوى جيد من التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي.

توصل البحث من خلال التحليل الإحصائي إلى مجموعة من نتائج أهمها: تأثير ايجابي مباشر لتماثل التنظيمي على الأداء الوظيفي ويوصي الباحث بأهمية اتباع التماثل التنظيمي في الجامعات لما له من آثار إيجابية على الجامعة والعاملين بها ،فبالنسبة للجامعة يؤدي تماثل التنظيمي إلى تقليل الاحتكاك بين الأفراد وتحسين الرضى الوظيفي ،كذلك لزيادة التعاون والمشاركة وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمي ، أما بالنسبة للفرد فيعزز التماثل التنظيمي من شعور الثقة بالنفس وشعور بالانتماء والعضوية والولاء للمنظمة الذي يؤثر إيجابيا في تحسين الأداء في الجامعة¹.

الدراسة الثانية: بوعطيط جلال الدين (2009) بعنوان "الاتصال التنظيمي

وعلاقته بالأداء الوظيفي" لدى العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة.

هدفت هذه الدراسة إلى ضرورة الوقوف على طبيعة العلاقة بين الاتصال

التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة.

¹ - هيثم محمد عبد العزيز، التماثل التنظيمي كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي ، كلية التكنولوجيا الادارة ونظم المعلومات، جامعة بورسعيد، د س،

استخدم الباحث المنهج الوصفي، والعينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة، على 49 عامل واستخدام معامل الارتباط بيرسون.

وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال النازل الأداء الوظيفي لدى عمال المنفذين.

كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي.

وهذا يؤكد على تحقيق الفرضية العامة في وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي.¹

الدراسة الثالثة: محمد بوقليع (2001) بعنوان " العدالة التنظيمية وأثارها في تحسين أداء العاملين " دراسة حالة على الشركة الجزائرية للمحروقات سونطراك".

هدف الباحث إلى التعرف على أثر العدالة التنظيمية في تحسين أداء العاملة وذلك من خلال تسليط الضوء على العدالة التنظيمية بأبعادها (التوزيعية، الإجرائية الأخلاقية) كمتغير مستقل، وتعرف على المتغير التابع المتمثل بتحسين أداء العاملين بأبعاده (الانضباط ، إنجاز المهام، علاقة مع الزملاء).

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، واعتمد على اختيار العينة ، العشوائية التي طبقت على (800) عضو وعلى الأداة الإستمارة لجمع البيانات الدراسة وعلى التحليل الإحصائي Spss لمعالجة المعطيات.

توصل إلى أن نتائج المتوسطات الحسابية لإدراك العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية في شركة الجزائرية للمحروقات سونطراك (توزيعية، إجرائية ، أخلاقية)، جاءت بدرجة المتوسط ، وان جميع علاقات الارتباطية دالة إحصائية عند مستويات

1- جلال الدين بوعطيط: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، شعبة علم النفس العمل وتنظيم - جامعة منتوري محمد، قسنطينة، 2009 م

إيجابية بين المتغيرات المستقلة للعدالة التنظيمية في تحسين أداء العاملين وذلك أشار إلى وجود أثر بدلالة إحصائية لأبعاد العدالة التنظيمية في تحسين أداء العاملين¹.

هدف البحث الى التعرف على أثر العدالة التنظيمية في تحسين أداء العاملين وذلك من خلال تسليط الضوء على العدالة التنظيمية بأبعادها

2-التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد اتفقت دراسة عثمانى سوريا وكاري نادية وزينب شنوف ومحمد بوقليع مع دراستنا في الأساليب البحثية، فمن حيث المنهج، فقد استخدمت المنهج الوصفي وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية، واختلفت في بعض النقاط كأهداف الدراسة كذلك. أفادت في تكوين صورة متكاملة حول متغير الهوية المهنية ومن خلال ذلك قامت الباحثتان من صياغة الإطار النظري لدراستهما وأبعادها، والأمر نفسه بالنسبة لدراسة الدكتور سالم يعقوب، واختلفت في المجال الزمني والمكاني الذي يرجع لظروف وطبيعة الدراسة، كذلك اتفقت مع هيثم محمد عبد العزيز جبريل في التوصل إلى نفس النتيجة مع بوعطيط جلال الدين التي حققتها الفرضية الجزئية في الدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين التماثل والأداء الوظيفي وهذا ما استشهدنا به في النتائج العامة لبعده التماثل.

3- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

لقد ساهمت هذه الدراسات السابقة في توجيه مسار دراستنا الحالية، وذلك بفضل ما قدمته من تراث علمي ونظري لموضوع الدراسة، حيث تكمن جوانب الاستفادة منها فيما يلي:

¹ محمد بوقليع ، العدالة التنظيمية ودورها في أداء العاملين ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا، 2011م.

- ساعدت على فهم أشمل وأوضح لدراسة موضوع الهوية المهنية بكل حيثياته ومن مختلف جوانبه المتعددة.
- ساعدت الدراسات السابقة في إعطاء تصور عام لموضوع الدراسة.
- لقد ساهمت الدراسات السابقة في إعداد الإطار النظري لدراستنا وتحديد أبعاده.
- لقد أفادت التنوع في هذه الدراسات في تكوين صورة متكاملة حول متغير الهوية المهنية والأداء الوظيفي.
- لقد استفادت الباحثتان من الدراسات السالفة الذكر من المنهجية التي طبقت في هذه الدراسات، من حيث المنهج، والأدوات والأساليب الإحصائية وكيفية تحليل بيانات الدراسة.
- لقد استفادة الباحثتان من الدراسات السابقة في بناء أداة الاستبيان.

خلاصة الفصل:

بعد التطرق لمشكلة الدراسة وخلفيتها، والإحاطة بجميع الجوانب الممكنة لفهمها، من تحديد للإشكالية وعرض للتساؤلات والأهداف، وتحديد المفاهيم التي لها علاقة بالدراسة، وتقديم فرضيات لمتغيرات الدراسة، وعرض الدراسات السابقة التي قمنا بجمعها والتي تدور حول كل متغير من متغيرتها الدراسة على حدى، ومن خلال ذلك سنعرض فصلين خاصين بمتغيرات الدراسة، وذلك لتوضيح لهما من ناحية التعريف والتناول النظري بشكل أوضح وأعمق.

الفصل الثاني: الهوية المهنية

تمهيد:

أولاً: تعريف الهوية

ثانياً: تعريف الهوية المهنية

ثالثاً: خصائص الهوية المهنية

رابعاً: أسس تشكل الهوية المهنية

خامساً: أبعاد الهوية المهنية

سادساً: آليات تشكل الهوية المهنية

سابعاً: مراحل تشكل الهوية المهنية

ثامناً: بعض النظريات المفسرة للهوية المهنية

تاسعاً: آثار الهوية المهنية على الفرد والمنظمة

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لقد اهتم الباحثون بموضوع الهوية المهنية من عدة جوانب وآراء مختلفة، لكن الجدير بالذكر هو صعوبة تحديد مفهوم لها، كذلك عدم وجود هوية واحدة لأن الهويات كثيرة ومتعددة والهوية المهنية هي أحد أنواع وأشكال هذه الهويات. نسعى من خلال دراستنا هذه إلى توضيح مفهوم الهوية والهوية المهنية من خلال التطرق إلى خصائصها ومراحل تنشئها كذلك أهم الرواد الذين عالجوا هذا الموضوع.

أولاً: تعريف الهوية:

1-1 تعريف الهوية لغة: يشتق المعنى اللغوي لمفهوم الهوية من الضمير "هو أي بمعنى الشيء هو هو"، ويمكن القول بأن الهوية هي حقيقة الشيء وصفاتها، التي يتميز بها عن غيره.

1-2 تعريف الهوية اصطلاحاً: عرف الجرجاني الهوية فقال: هي الحقيقة المطلقة المشتملة على الحقائق اشتمال النواة على الشجر. ومن الناحية الفلسفية، تعتبر الهوية عن حقيقة الشيء المطلقة المشتملة على صفاته الجوهرية التي تميزه عن غيره، كما تعبر عن خاصية المطابقة أي مطابقة الشيء لنفسه أو لمثله.¹

مصطلح الهوية لفظ تراثي قديم، موجود في كتب المصطلحات من التعريفات للجرجاني، ومعناه ان يكون الشيء هو هو، وليس له مقابل مما يدل على ثبات الهوية. وهو موجود وأحياناً من مصطلح الأنية *identité* و *èdentity* أيضاً في المعاجم والقواميس الغربية المشتق من أنا بنفس المعنى، ويستعمله الفارابي في كتاب الحروف.²

- يطلق مفهوم الهوية على نسق المعايير التي يعرف بها الفرد داخل المجتمع.³

- الهوية هي افتراض ضرورة إحساس الفرد داخلياً بأنه واحد وبأنه هو نفسه طيلة مسيرته الشخصية في الزمان. والمكان.⁴

1 محمد عمر أحمد أبو عنزة: واقع إشكالية الهوية العربية: بين الأطروحات القومية والإسلامية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في

العلوم السياسية، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص35

2- حسن حنفي: الهوية، القاهرة، المجلس الأعلى للثقافة ط2012، ص17

3- أليكس ميكشيللي: الهوية، ترجمة على وطفة، دمشق، دار الوسيم، ط1، 1993، ص07.

4- محمد مسلم: الهوية في مواجهة الاندماج عند الجيل المغاربي الثاني بفرنسا الجزائر، دار قرطبة للنشر والتوزيع

ط1، 2009، ص87.

- هي إحساس الفرد بأنه يعرف من هو وإلى أين يتجه، والفرد إن كان شعور قوي بالهوية يرى نفسه إنساناً فريداً مكتملاً تتوافر شخصيته وسلوكه قدر معقول من الثبات والاتساق على مر الزمن.¹

- الهوية في علم الاجتماع متعددة الجوانب ويمكن مقاربتها من عدة زوايا، فالهوية بشكل عام تتعلق بفهم الناس وتصورهم لأنفسهم ولما يعتقدون أنه مهم في حياتهم.

- الهوية تتعلق بكون شخص ما أو كون جماعة ما قادراً أو قادرة على الاستمرار في أن تكون ذاتها، وليس شخصاً أو شيء آخر.²
ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الهوية: هي مجموعة القيم التي نتلقاها والمعتقدات التي نتعلمها من الأفراد الذين نعيش معهم وهي تؤثر وتتأثر بسلوك الأفراد داخل المؤسسة التي يعمل بها.

1-3-1 التعريف الإجرائي:

هي تلك المميزات الشخصية والذاتية للفرد والتي تميزه عن غيره من قيم ومواقف وتوجهات ومقومات وتفاعل داخل المحيط الاجتماعي والثقافي والاقتصادي وبالتالي تمثل الهوية مجموعة بشرية يتفاعل أفرادها ضمن وسط معين تجمعهم خصوصيات نفسية ومهنية واجتماعية وعادات ونمط العيش.

¹- لحرش أسعد المحاسن: المؤتمر الدولي الخامس: المواطنة والهوية والأمن الوطني، مجلة التراث، جامعة عاشور زيان، الجلفة، العدد العاشر ديسمبر 2013.

²- أنتوني غندر: علم الاجتماع، ترجمة فائز الصياغ، بيروت، لبنان، 2001ص90.

ثانيا: تعريف الهوية المهنية:

- الهوية المهنية هي عملية بناء وتعريف الذات للفرد، حيث أنه يجب أن يكون راضيا عن تعريفه لنفسه ومؤكدا من طرف المؤسسة التي ينتمي إليها، ومرسحا اجتماعيا.
- هي مجموعة من السمات والمعتقدات والخبرات الاجتماعية والتعليم والقيم التي يستخدمها الناس لتعريف أنفسهم.
- يعرفها "جولدن" وآخرون " أنها الطريقة التي يرتبط بها الفرد بمجتمع محدد مشارك فيه، وأنها بناء الديناميكي المتغير عبر الزمن.
- حسب "سليين باكون" تعرف الهوية المهنية على أنها طريقة اجتماعية متعارف عليها في العمل، من أجل أن يعرف الأفراد أنفسهم كأفراد عن الآخرين في حقل العمل والتوظيف.
- حسب "هشام بركات" أنها رؤية العامل لنفسه كمختص وخبيرا في مجاله ورؤية الآخرين له بصفة عامة.
- هي مجموعة الخصائص الثقافية التي تعكس انتماء الفرد لجماعة العمل، ويطور ويتفاعل على أساسها مع باقي زملاءه.¹
- هي بعد من أبعاد هوية الشخص النفسية والاجتماعية، ولكنها في نفس الوقت محددة لأنماط من تفاعلات هذا الشخص في المجالات الاجتماعية التي يتواجد فيها وينشط داخلها.
- تعني الهوية المهنية تنمية روح الانتماء وبناء علاقة مع الآخرين في العمل، أي إعطاء للعامل شخصية وشخصية الانتماء للجماعة أو الشعور بالانتماء،

¹ صورية عثمانى مرابط: التماثل التنظيمي وعلاقته بإدراك الهوية المهنية عند الإخصائي النفسي في القطاع الصحي العام، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل وتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018-2019، ص 96-97.

لأن الهوية لا تعني فقط الانتماء بقدر ما تعني الشعور بالانتماء إلى الطرف الآخر.

1

- يعرفها "حسين سالم" الشرعة بأنها قدرة الفرد على تحديد مساره المهني وذلك بناء على معرفته لذاته، أي معرفته لقدراته وامكانياته المهنية ومعرفته لمتطلبات عالم الشغل، وبالتالي ربط هاتين المعرفتين لتحديد اتجاهه المهني.²

- ان مصطلح الهوية المهنية بدأ مع علم اجتماع المهن sociologie des

profession ويعني: هي مجموعة الأعمال والوظائف المعترف بها في لغة

الإدارة.³

- الهويات المهنية: أدوات معترف بها اجتماعيا، بالنسبة إلى الفرد في مماثلة

بعضهم البعض، في حقل العمل والوظيفة.⁴

التعريف الإجرائي: الهوية المهنية هي قدرة الفرد على معرفة امكانياته ومهاراته

وتطلعاته في العمل وكذلك معرفة المخرجات والميكانيزم وظيفته.

ثانيا: خصائص الهوية المهنية:

-تنطوي أهمية الهوية المهنية للمنظمة ضمن سلوكيات وخصائص مشتركة، والتي تهدف بدورها إلى تعزيز البيئة الشخصية والنفسية والاجتماعية لأفراد المنظمة، والتي تبرزها على بقية المنظمات الأخرى، وبالتالي فإن لمصطلح الهوية المهنية مميزات وخصائص نوردتها كالتالي:

¹ - منوية حمادي: المتقاعد فيسيولوجيا في الحياة اليومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمى لخضر - الوادي العدد 13/ 14ديسمبر 2015ص126.

² - سولاف مشري: الهوية المهنية للمدرس وعلاقتها بالالتزام بأخلاقيات المهنة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد 09سبتمبر 2018ص86.

³ - سامية بوشرمة: الهوية المهنية بين الواقع والتصورات الاجتماعية، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، ال عدد08 جوان 2018، ص348.

⁴ - كلود دوبار: أزمة الهويات، المكتبة الشرقية، بيروت، 2008، ص174.

المرجعية المتعددة للهوية المهنية: لا يمكن حصر هذا المفهوم في تعريف واحد اذ ينطوي على تعاريف متعددة، و ذو مرجعية متعددة حيث يتصل بتاريخ المصطلح ضمن تخصص استعماله، والتناول النظري له ضمن أي مقارنة، كما أن هذه المرجعية تتأثر بدخول الفرد داخل نشاطات مختلفة، جماعات العمل واطر الانتماء ونوعية المؤسسة التي ينتمي اليها والتخصص العلمي ونوعية وجوده التكوين، وطبيعة مصلحة العمل والقدرات التقنية والعلمية المعمقة، والتنظيم الذاتي للجماعة.

ازدواجية الهوية: تتميز الهوية المهنية حسب أبحاث "دوبار" بازدواجية السمة، من حيث الذات والآخر، أي أنها تكمن في ذاتها وفي الآخر، حيث على مستوى الذات نجد أن الأفراد لديهم قيم شخصية وتطلعات ذاتية إلى ماذا يريد الفرد أن يكون، أما على مستوى الآخر فلكل مؤسسة قيم مهنية حيث أنه من خلال الجماعة يتم تعريف الأفراد.

الطبيعية المتعددة للهوية المهنية: حسب desprairi تعتبر متحركة وديناميكية مبنية على التقدم في العمر والخبرة والتراجع والتقطعات أيضا التي قد تحدث في مسارات العمل، كما أنها مبنية على الهوية النفسية الشخصية والاجتماعية للفرد.¹

ذاتية: من حيث استقلالية الأداء في العمل والمسؤولية والخبرة المهنية.
تحويلية: قابلة للتعديل والتحويل.
كما تعتبر جماعية: تعتمد على آخر في تحديد مفهوم الذات في المهنة.
لديها ذاكرة: يعتمد الفرد من جهة على خبراته الذاتية في العمل، وعلى خبرات الأفراد ما يمثل الذاكرة الجمعية لهم أو للمؤسسة.

1- سوريا مرابط عثمانى: التماثل التنظيمي وعلاقته بإدراك الهوية المهنية عند الأخصائي النفسي في القطاع الصحي العام ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل وتنظيم، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2018- 2019 ، ص 96-97.

متناقضة: التطابق بين الأنا والدور ومكان وزمان العمل، والاختلاف والتمايز عن الآخرين.

تربوية تعليمية: أن التكوين الأولي الذي يسبق ممارسة المهنة من خلال المعارف النظرية والشبه تطبيقية، ما يمهد الاعتراف بذلك.

مهنية: لا يمكن للأفراد التعريف بأنفسهم داخل العمل دون أي سبق لهم مزاوله مهنية في المجال الذي كونوا فيه سابقا.

تقييم: يعتمد بناء هوية الأفراد في العمل على تقييمهم لذواتهم وتقييم الأخر لهم، ومقارنة تقييمهم بتقييم الآخرين، سواء في مرحلة التكوين الأولى أو في مرحلة الممارسة، كما يتغير تقييم الأفراد بتغير الخبرة والأقدمية في العمل.

تعتبر كلية: تشمل البعد الفردي والاجتماعي والمؤسسي والمهني.

اختيارية: ليست الزامية، وإنما تطور علاقة حسب التفاعل والحركة.

ديناميكية.

ثابتة.

مستقبلية إشرافية.

دورية.

مستمرة.¹

عدم استقلالية المصطلح: بحيث تسمح بمنحه محتوى اصطلاحي خاص به، وتجعل التحاليل العلمية في العلوم الاجتماعية تصب فيه، فالهوية المهنية تؤخذ في أغلب الأحيان على أنها البحث عن الاعتراف من قبل الآخرين في إطار فضاء العمل، إلى جانب أنها محصلة التنتشات المتتالية عبر تجارب العمل الفردية، بحيث

¹ - صورية عثمانى: مرجع سابق ص، 99.

أن هذين المعنيين يمثلان الاتجاهين الرئيسيين في سيكيولوجيا الهوية إلا وهما تيار "سانسيليو" و"ديبار"، اللذان يتفقان على ربط مفهوم الهوية المهنية بالظروف التي تشكل فيها:

فهي أما ناتج عن عمليتي التنافس والصراع داخل جماعة العمل، أي يسعى كل فاعل إلى انتزاع الاعتراف من الآخر أو صيرورة تعلم تعتمد على التجارب الفردية للعمال، وعليه يمكننا اعتبار أن هذين العاملين مصدرين أساسيين للتنشئة الاجتماعية والتنظيمية.

ارتباط المصطلح بالفئة السوسيو مهنية: حيث أن الدراسات السوسيوولوجية

تميل إلى تصنيف الهويات بناء على تصنيف الفئات السوسيو مهنية. الهوية المهنية دائما معرضة للتهديد والأزمات أكثر من تعرضها للبناء، وبالتالي البناء الاجتماعي للهوية المهنية، يفترض "ديبار" ضرورة دخول الأفراد في علاقات عمل سوسيو مهنية تجعلهم يشاركون من خلالها في نشاطات جماعات العمل.

عملية تجميعية: هي نتاج عن عمليتي التنافس والصراع داخل جماعة

العمل، أين يسعى كل فاعل إلى انتزاع الاعتراف من الآخر، أو صيرورة تعلم تعتمد على التجارب الفردية للعامل، وعليه يمكن اعتبار هذين العاملين مصدرين أساسيين للتنشئة الاجتماعية التنظيمية.¹

1-نادية أمينة كاري: العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان، 2011-2012ص95.

خامسا: أسس تشكل الهوية المهنية

تدرس الهوية المهنية على أسس مختلفة ذلك أنها تقوم على مايلي: تقوم على الاعتراف لا يمكننا التحدث عن الهوية المهنية دون عامل الاعتراف بممارسة المهنة من طرف سلطة شرعية تؤكد المعرفة والقدرات في إطار العمل في مؤسسة ما، كما يكون هذا الاعتراف على مستويين:

1- على مستوى الهوية المهنية الذاتية: وهي على مستوى الفرد، أي الخصائص المهنية التي يعتقد الفرد أنه يمتلكها، أو التي تريد معرفتها، ومفهومه عن المشروع المهني الذي هو بصدد إنجازه أو مفهومه عن عمله.

2- على مستوى الهوية المهنية العلائقية: هذه الهوية هي جزء من النظام الاجتماعي للمؤسسة، بمعنى الخصائص المهنية التي اكتسبها الفرد من خلال تواصله مع الآخرين داخل العمل.

أن هذين المستويين هما يسمح لأعضاء نفس المهنة Qiacques ton
1996 ويؤكد

بالاعتراف بأنفسهم في الخارج.

استيعاب القيم المهنية والشخصية: يكون من حيث الفرد في اتباع اللوائح المهنية المرتبطة بالعمل والتحلي بأخلاقيات المهنة، ويكون من حيث المؤسسة باحترام القيم الشخصية للأفراد.¹

الخبرة المهنية: ان التجارب التي يكتسبها الأفراد من خلال الأقدمية في عملهم تساهم في تكوين صورة واضحة عن أنفسهم في العمل.

1-صوريا عثمانى مرابط، مرجع سابق ص 100.

الانتماء والشعور بالانتماء: ان عضوية الأفراد في جماعات العمل تعتبر الوجه الآخر للهوية المهنية، حيث أننا لا نحدد أنفسنا في مجال العمل إلا من خلال الآخرين.

إدراك التفاعل الاجتماعي: حيث أن إدراك الأفراد لعضوية بعضهم البعض يساهم في التعبير عن الذات داخل الجماعة المهنية.

نوعية التمثلات الذهنية: أن كيفية تمثّل الفرد على مستوى الذات إلى قيمه الشخصية من جهة وقيم المهنة من جهة أخرى، وعلى المستوى الآخر إلى قيم الجماعة والمؤسسة.

الصورة الاجتماعية للهوية: ان تكوين الهوية المهنية يرتكز على الإطار الاجتماعي للفرد من حيث الدور، وما ينتظره المجتمع من دور المهني للأفراد يساهم في بناء تمثلاتهم عن المهنة.¹

سابعا: أبعاد الهوية المهنية

1- البعد البين شخصي: يعني بفرديّة الشخص من ميوله واهتمامات مهنية، كما ترتبط بصورة الذات لدى الفرد ومفهومه عن تحقيق الذات من خلال المشروع المهني الذي يتجه له كل فرد من خلال مساره المهني.

2- البعد الاجتماعي المهني: يعني بطريقة الشخص الذي يرى فيها نفسه داخل العوامل الاجتماعية كجزء من حقيقة واقعه المهني، ووضعيته من حيث معرفته ومسؤوليته وخبرته في تسيير علاقاته المهنية.²

¹ - سوريا عثمانى مرابط: مرجع سابق، ص 101

² - أحمد بجاج: سوسولوجيا الممرضة -إطار نظري لتشكل الهوية المهنية للممرضة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 20 سبتمبر 2015، ص 307-308.

3- البعد الشخصي الاجتماعي: يتعلق بتناول الفرد مقارنة بالجماعة التي ينتمي إليها، لأننا نحدد هويتنا من خلال المقارنة بالآخرين، ويدرس هذا البعد من خلال المشاركة في الجماعة تماثل أنا-نحن تمايز-أنا نحن.

-كما تلعب مشاعر الانتماء والثقة لجماعة العمل، ووضعية الدور وقدرات الفرد دورا مهما في رسم ملامح هد البعد في الهويات المهنية للأفراد.

4- البعد المؤسسي: تتعلق باستعمال الفرد للعناصر المؤسسية، كنعوية ومدة العقد، كمقر العمل وتطوير وتكوين المتمهين، ومستقبل المهنة في المؤسسة التي يعمل فيها.¹

سادسا: آليات تشكل الهويات المهنية

في هذا الصدد اعتمدنا الفعل "تشكل" وليس تشكيل ذلك أنه كما سلف الذكر أن الهوية المهنية ديناميكية، تأخذ وتطرح وفق عملية التواصل والتفاعل الاجتماعي للمنتج للقيم التي تساعد على التنشئة الاجتماعية والتنظيمية للعامل، من حيث أنها تترجم كأفعال وسلوكيات تتجسد عبر الممارسة المهنية. وبذلك فالهوية المهنية للفاعل في تشكل مستمر عبر الزمان والمكان قبل دخوله عالم المؤسسة، وتتواصل عبر مساره المهني، وهذا التشكل يرتكز على ثلاث آليات حسب "فيليب بورنو" وهي كالتالي:

1- التكوين:

يكتسي دور التكوين لأي منظمة مهمة على عاتقه في عملية تنشئة وبناء هوية العامل في البداية مع الآخرين والمنظمة من جهة أخرى، ويعطي لهم الأطر الأساسية في المنظومة القيمية الراسخة والتي تتجلى وتتضح فيما بعد في نجاح المنظمة التي يعمل فيها، ولهذا يصبح "التكوين عامل من عوامل بناء المسارات

¹ أحمد بجاج: مرجع سابق، ص 308

المهنية للعمال، هذا لا يعني أن مضمون التكوين يجسد فقط قيم وقناعات الهيئة المديرة في المؤسسة ، بل قد يكون مضمونة الاقتراح من طرف العامل ذاته ولكن لا بدى أن يكون ذلك ترجمة حقيقية وتعبير منه عن روح الانتماء للمؤسسة التي يعمل بها" وبهذا تعد هذه الألية هي النقطة الأساسية في تشكل هوية العامل في المرحلة الأولى ، انطلاقا من أن لكل فرد هوية شخصية واجتماعية يحملها في سياقها الاجتماعي، وبالتالي عند انضمامه لأي منظمة لا بدى من موافقتها للمنظمة ولأعضاء ككل، وتجنب تعدد الهويات المهنية والتي في غالبها تؤثر سلبيا في المنظمات، وعليه مرحلة التكوين نقطة فعالة في تشكل وترسيخ قيم وثقافة المؤسسة ومنه بناء هوية متكاملة تساهم في زيادة أداء العاملين وتميزها عن باقي التنظيمات الأخرى.¹

2-الخبرة المهنية:

تقتضي تشكل الهوية على مدى الخبرة المهنية التي يكتسبها العامل أثناء عمله في تلك المنظمة، غالبا ما نجد نجاح أو فشل المنظمة يرجع إلى كفاءة أو عدم كفاءة قيادتها " والسلوك القيادي" اذن لا يحدده المنصب، وإنما تحدده قدرة القائد على التأثير على الآخرين من خلال العلاقة بينه وبين التابعين، ولا يتحقق ذلك إلا بوجود مجموعة من الأطر والكفاءات والعلاقات الاجتماعية التي تربط العامل بالآخرين من قيم وعلاقات اجتماعية تساهم في تشكل هوية مهنية ،وهذا ما أكده "رونو سانسيليو" في كتابه الهوية في العمل لحصوله لما قبل لدور القيادة والعلاقات الاجتماعية والخبرة المهنية في عملية تشكل الهوية في المهنة " بأن لعلاقات السلطة والقيادة تأثير على سلوك العامل وثقافته في العمل والوضعية التنظيمية والمهنية كذلك لها دور في تحديد الهوية والشخصية المهنية والاجتماعية للعامل في العمل ، بل أكثر

1- سالم يعقوب : أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في إدارة الجزائرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، في علم الاجتماع ، تخصص ادارة والعمل ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017-2018م ، ص89.

من ذلك بين أن ممارسة مهنة معينة أو التحكم في تقنية معينة مرتبط بمعايير العلاقة التي تحكمه بالآخرين".¹

3-الإعتراف بالانتماء:

كثيرا ما نجد في بعض المنظمات وجود العديد من المشاكل التنظيمية، لكن الأكثر من ذلك الذي إن حل هذه المشاكل أو الأزمات التي تعترض هوية العامل يمكن تجاوز تلك المشاكل التنظيمية، إلا وهي السؤال الذي يطرحه العامل في الأول من أنا؟ ثم سؤال المنظمة أو الأعضاء ككل من نحن؟

وبالتالي نجد هناك العديد من التناقضات التي تواجه العاملين أثناء العمل، إما إثبات الذات أو الشخصية ومنه فرض هوية اجتماعية على الآخر، وهذا ما يوجب الصراع التنظيمي والذي في الغالب يؤدي فشل استراتيجيات المنظمة، وتستدعي التدخل وإيجاد حل لها، وبالتالي لابد من الاعتراف لكل طرف بالآخر وتجاوز ما يحدث والدخول في روح الجماعة، ومنه تعزيز روح الانتماء للمجموعة ككل وهي المنظمة، ومنه إعطاء الهوية وتشكيل مجموعة الانتماء هو أساس من أسس بناء الروابط الاجتماعية في أي مجال تنظيمي.

وبحسب هذه الآليات الثلاث المذكورة ، يمكن لأي منظمة في أسسها القيام بها في عملية تشكيل لهويتنا ، كما أن نجاح الآليات كذلك يبقى مرتبط بالاختيار الأمثل للعاملين في البداية ومدى تقبل أفكاره وأفكار المنظمة في بناء الاستراتيجية في الأول، ومنه تضمن وتزيد من روح الانتماء والولاء التنظيمي ، وزيادة كفاءة وفعالية العمل ونجاحها مع المحيط التنافسي والاجتماعي وتحقيق الاستقرار التنظيمي.²

¹ - سالم يعقوب: أخلاقيات العمل الوظيفي ودورها في بناء الهوية التنظيمية في إدارة الجزائرية، نفس المرجع السابق، ص 89.

² - سالم يعقوب: مرجع سابق، ص 89.

رابعاً: مراحل تشكل الهوية المهنية:

إن عملية تنشئة الهوية التنظيمية وما تتضمنه من عمليات اجتماعية، تتسجم

مع انتقال الفرد من مرحلة إلى أخرى وتتم بعدة مراحل وهي:

1- مرحلة الحذر والتطلع: حيث يبني العامل الجديد في هذه المرحلة مجموعة من

التوقعات بشأن وظيفته، مهامه، دوره داخل المؤسسة التي التحق بها.

2- مرحلة التعلم والتأقلم: يحاول العامل في هذه المرحلة التعرف على الأدوار

المختلفة والمتباينة التي يؤديها أعضاء جماعة العمل، ويعمل على تعلم بعض

الأدوار التي يقومون بها، وبالتالي يتمكن من اكتشاف المعايير التي تحكم هذه

الجماعة، وفي هذه المرحلة أيضاً يبدأ العامل الجديد بتكوين علاقات اجتماعية مع

بعض أعضاء الجماعة.

3- مرحلة اتقان الدور والتكيف معه: الفرد من خلال هذه المرحلة يثبت دوره ثم

ينتقل إلى مرحلة أخرى يصبح فيها عضواً دائماً في الجماعة ما، يسمح له بالمعرفة

الدقيقة لجميع جوانب معايير جماعة العمل.¹

ثامناً: بعض النظريات المفسرة للهوية المهنية:

1- الهوية المهنية عند كلود دوبار: Cloud Dubar-1

حسب "كلود دوبار" الهوية ليست معطى نهائي مند الولادة، وإنما تتشكل باستمرار

عبر صيرورة الزمن على مدى الحياة، كما أن الفرد لا يمكنه أن يشكل هويته بمعزل

عن الآخر وأحكامه وتصوراته عن إلانا.

فالهوية نسق من تمثلات الأنا مرتبطة بنسق القيم تمثلات الهوية الجماعية، حيث

تمكننا من معرفة ذاتنا وتقييم كيفية تعريفنا من قبل الآخرين. وتتشكل الهوية المهنية

من خلال الهوية الشخصية والهوية الجماعية وتفاعلات ذلك مع المهنة أو الحياة

¹ - يعقوب سالم: الهوية المهنية وأخلاقيات العمل في المؤسسة الجزائرية، مجلة علوم الأنتسان والمجتمع، جامعة الوادي، الجزائر

المهنية، فالشعور بالهوية المهنية هو محصلة للعلاقات التفاعلية المطورة ضمن ميدان العمل وبنائها، أي الهوية المهنية تتأسس عبر شكلين من مسار المعاملات الأولى تعامل موضوعي من خلال الآخرين بمعنى هوية معينة، والثانية شخصي من خلال الأنا بمعنى، هوية مهنية للذات. وفي مرحلة التعامل الموضوعي مع الآخرين يتطلع الفرد لاستيعاب توقعات الأدوار لتحقيق الاعتراف من عدمه، بينما التعامل الذاتي الداخلي يمكن أن يعرف بعدين الاستمرارية أو الانقطاع بين الهوية الموروثة والهوية المتوقعة، بمعنى أن الفرد يعيش ضمن تفاعلات لتحقيق الذات في إطار عملية الجمعنة بحيث لا يمكن أن يكون للذات معنى إلا من خلال وجود الآخر¹.

2- الهوية المهنية عند رونو سانسيليو:

يستند "سانسيليو" في تحديد مفهوم الهوية المهنية على المقاربة الثقافية والتي تنظر إلى المؤسسة ليس كمجال مختصر حول عملية الإنتاج، بل انطلاقاً من كون المؤسسة مجالاً للتنشئة الاجتماعية وتشكل الهويات الفردية والاجتماعية حسب القيم والمعايير التي تشكلت عليها بنية المؤسسة، بمعنى أنه ينظر للعامل ليس كعنوان منفرد بل كفاعل منتج ومبدع يساهم في إنتاج ثقافة المؤسسة، لذلك فإن الهوية عند "سانسيليو" لها سمات وبصمات البعد الثقافي، بمعنى أننا أمام مجتمع مؤسسة بحيث يكون الفاعل ملتزم بقواعد وضوابط هذا المجتمع أي أن سلوكياته تعكس امتثاله للقيم والمعايير المنتجة جماعياً عبر التفاعل اليومي بين مختلف الفاعلين الاجتماعيين، وبالتالي نحن أمام مؤسسة اجتماعية تساهم في التنشئة الاجتماعية لأفرادها والخروج عن قيم يعد السلوك فيها غير مناسب للنسق العام.²

1- أحمد بجاج: سوسيولوجيا الممرضة -إطار نظري لتشكل الهوية المهنية للممرضة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 20 سبتمبر 2015، ص 307-308.

2- أحمد بجاج، المرجع السابق، ص 308.

خلاصة الفصل:

لقد توصلنا من خلال هذا الفصل إلى تحديد مفهوم الهوية بصفة عامة وإلى الهوية المهنية بصفة خاصة والتي هي صدد دراستنا، والتي تعني تلك الماهية التي يتبناها الفرد نتيجة لتصوره حول مكانته وموقعه في البناء التنظيمي، وتلك المكانة والموقع الذين يحددهما له زملاؤه، كما لها خصائص ومميزات وأسس وأبعاد تؤثر وتتأثر بالفرد داخل المنظمة، التي تجعلها متميزة عن غيرها من المنظمات الناتجة عن هوية أفرادها الذين يتميزون بهوية مهنية ووعيهم برسالة المنظمة وقيما الجوهرية انطلاقا من أن الهوية المهنية تعبر عن هوية أفرادها المتميزة في أبعادها المهنية.

تمهيد

أولاً: تعريف الأداء

ثانياً: تعريف الأداء الوظيفي

ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي

رابعاً: محددات الأداء الوظيفي

خامساً: أنواع الأداء الوظيفي

سادساً: أبعاد الأداء الوظيفي

ثامناً: أهمية الأداء الوظيفي

تاسعاً: عوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

عاشراً: تقييم الأداء

خلاصة الفصل

تمهيد

إن نجاح أي مؤسسة لا يتم إلا باستغلال الجيد لمواردها البشرية والمادية، ووضع قواعد وخطط واستراتيجيات سليمة التي يجب أن تدير عليها المؤسسة والتنظيم بشكل رسمي لتحقيق أهدافها، لرفع مستويات الأداء الوظيفي وللحصول على الكفاءة الإنتاجية، من خلال هذا المنطلق يبدأ الاهتمام بأداء العمال داخل المؤسسات والعمل على وجود الطرق المنهجية والعلمية التي تكفل الاهتمام بالعامل أو بالأجرة، لتوفير الجو التنظيمي المناسب لتحسين أداءه الوظيفي على أكمل وجه، وعليه سوف نتطرق في فصلنا هذا إلى ماهية الأداء، ومفهوم الأداء، وعناصره، وأهم محددته وأهميته، وفي أخير نسعى إلى الأبعاد الذي يعتمدها ويحظى بها الأداء.

أولاً: تعريف الأداء :

يعد الأداء مفهوماً شمولياً وهاماً بالنسبة لجميع المنشآت الأعمال بشكل عام ويكاد يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقول المعرفة المحاسبية والإدارية وغيرها، وعلى رغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولت الأداء، إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع حول مفهوم محدد للأداء، فلا يزال الباحثون مشغولين بمناقشة الأداء كمصطلح فني وبمناقشة المستويات التي يحل عندها والقواعد الأساسية لقياسه ويعتقد البعض أن الخلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير و المقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه والتي يستخدمها الباحثون مع القول أن هذا اختلاف إنما يعود لتنوع أهداف واتجاهات الباحثين في دراستهم.¹

1- في المعنى اللغوي: أصل الأداء من اللفظة اللاتينية ومنها اشتقت اللفظة الإنجليزية والتي تعني إنجاز العمل وتأديته.²

يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى المعنى مشى مشياً ليس بالسرير ولا بالبطيء، وأدى الشيء قام به وأدى الشهادة أدلى بها، وأدى إليه الشيء أوصله إليه وهكذا يتم التوضيح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به.³

2- في المعنى الاصطلاحي: فيعرف الأداء بأنه قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها للتأكد من صلاحيتهم ولمباشرة مهام وأعباء وظائفهم، فهو عبارة عن سلوك عملي يؤديه.

- الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز هو ما تسعى المنظمة الوصول إليه.⁴

¹ - حمزة محمود الزبيدي: التحليل المالي (تقييم الأداء والتنقؤ بالفشل)، مؤسسة الوراق، ص 81.

² - أحمد بومجان: أساسيات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن، دار الرابية، عمان، 2010، ص 16.

³ - فايز عبد الرحمن الفروخ: التعليم التنظيمي، وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار الجليس الزمان، مملكة الأردنية، ط1، 2010، ص42.

⁴ - عبد المجيد أونيس: مدخل الضغوط العمل والمناخ التنظيمي، ص 261.

- الأداء هو مجموعة السلوكيات التي يمارسها الفرد في العمل.¹
 - الأداء هو باختصار إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة.²
- فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم.³
- عرفه "أندورد" الأداء بأنه: تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدراته.⁴
- كما يعرف الأداء بكونه إنجاز عمل معين. كما يعرفه "ويليام روثول" بأنه المخرجات والنتائج والإنجازات التي يتم بتحقيقها بواسطة فرد أو مجموعة أو منظمة.⁵

ثانياً: تعريف الأداء الوظيفي:

- وللأداء الوظيفي مجموعة من تعاريف نريدها كالتالي:
- هو ذلك النشاط الذي يقوم به العاملين من خلال أداء الواجبات ومهام والمسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه.⁶
- يشير إلى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس كيفية يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، ومنه الأداء ناتج عن الجهد، لقدرات وإدراك الدور أو المهمة.⁷

¹ - محمد السيد بشير: العدالة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي، دار العلم والإيمان، ط1، 2015م، ص40.

² - حسين بلوط: ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، لبنان، ط1، 2002م-1423هـ، ص 360.

³ - عقيلة محمد المبيضين: التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، 2001، ص 42.

⁴ - مصطفى محمد: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ابن النفيس، 2018 ط1، ص 78.

⁵ - سلوى عمر عبد الرحمان : الإدارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين، دار الجزائرية، الجزائر، 2015، ط1، ص 31.

⁶ - محمود صديق عبد الواحد: الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون، دار العلم والإيمان، 2015، ص 64.

⁷ - معين أمين السيد: ادراة الموارد البشرية" في ضل المتغيرات الاقتصادية العالمية الحالية" ط1، 2010م-1423هـ، ص310

الأداء أو الإنجاز أو الإنتاج، هو القيام بتنفيذ العمل في اطار واجباته ومسؤولياته وفق للمعدل المفروض أدائه من المحاور الكفاء.¹

يعرف كذلك هو العمل الذي يؤديه الفرد ومدى تفهمه لدوره واختصاصاته وفهمه للتوقعات المطلوبة منه، ومدى اتباعه لطريقة أو الأسلوب العمل الذي ترشد له الإدارة عن طريق الشرف المباشر.²

يعرف الأداء لأنه مدى قدرة تحقيق المؤسسة لأهدافها على المدى البعيد من خلال رشدتها في استغلال وتوظيف مختلف مواردها في اطار الأخذ بعين الاعتبار تأثيرات البيئة الداخلية وخارجية للانشطتها.³

يعرف الأداء في المعاجم والقواميس العربية بأنه مصدر فعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله وأدى الشيء الذي قام به.⁴

من خلال مجموعة التعاريف التي تطرقنا إليها يمكن أن نقول أن الأداء هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان فكرياً أو عضلياً من أجل إتمام المهام الوظيفية، ذلك من خلال التزام الموظف بواجبات الموكله إليه وتحمل أعباء و المسؤوليات اتجاه العمل الذي يقوم به، وكذا التزام بأخلاق والصفات الحميدة واحترام الوقت الرسمي داخل المنظمة.

ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي:

توجد العديد من العناصر محل الاتفاق أو الاختلاف بين الباحثين والتي يتكون منها الأداء الوظيفي للعاملين ومنها نذكر مايلي:

¹ - عبد القادر عبد الحافظ الشيلخي: هندسة الحوار، الرياض، ط1، 1423-2011، ص84.

² - عطا لله محمد تيسير الشرعة: ادراة موارد بشرية "الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة"، دار المنهجية، ط1، 2015م-1436هـ، ص 150.

³ - مصطفى يوسف: ادارة الأداء، دار الحامد، عمان، ط1، 2016م، 1427هـ، ص 21.

⁴ - ابن المنظور: لسان العرب، دار صادر، ط1، بيروت، 2001، ص 26.

أ- **معرفة متطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات مرتبطة بها.

ب- **جودة العمل المنجز:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

ج- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

د- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتقاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.¹

وبصفة عامة يمكن القول أن الأداء يتكون من ثلاثة عناصر وهي:

- 1- **الفرد:** أي ما يمتلكه الفرد من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- 2- **الوظيفة:** أي ما تتصف الوظيفة من متطلبات ونظم المعلومات والاتصالات.
- 3- **المواقف:** أي ما تتصف به البيئة التنظيمية، وتتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.²

رابعاً: **محددات الأداء الوظيفي:**

إن الأداء الوظيفي، هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتائج للعلاقة المتداخلة بين كل من:

الجهد- القدرات- إدراك الدور، المهام.

¹- أحمد محمد الدمرداش: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، 2018م-143هـ، حكمة، ص 38.

²- عمر محمد دره: العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار رضوان، 2008، ص120.

1- **جهد المبذول في العمل:** وهو يعكس درجة حماس الفرد للأداء العمل، فبمقدار ما يكشف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذه الدرجة دافعيته للأداء العمل، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية.

2- **القدرات والخصائص الفردية:** فهي تمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد فعالية الجهد المبذول.

3- **ادراك الفرد لدوره الوظيفي:** يعني تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.¹

- لتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لا بد من وجود الحد الأدنى من الإلتقان في كل من مكونات الأداء، بمعنى عند قيام الأفراد بتقديم جهود والقدرات الذي لديهم ولا يفهمون أدائهم يكون أداء المقدم من ظرفهم غير مقبول من وجهة نظر الآخرين، ومهما بدل الفرد من جهد طريق الكبير في العمل فان عمله لا يكون موجه في طريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل الفرد أيضا منخفضا، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتقعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر²

من خلال كل هذا يمكننا القول أن محددات الأداء هي مزيج بين الجهد الذي يبذله الفرد أثناء إنجاز عمله والقدرات الذي يمتلكها من مهارة وخبرات ومعلومات ومدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي يعمل بها وينتمي إليها.

¹ - محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار جامعة الجديدة، اسكندرية، 2004، ص 220.

² - وراية حسن: إدارة الموارد البشرية" رؤية مستقبلية" الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 210.

خامسا: أنواع الأداء الوظيفي:

بعد التعرف على مفهوم الأداء والتطرق إلى محدداته يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء هذا الأخير الذي يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية.

ويمكننا تقييم أنواع الأداء اختيار تقسيم لذلك:

- فان نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية.

1- حسب معيار المصدر:

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

1-1- الأداء الداخلي:

ويطلق على هذا الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مايلي:

الأداء البشري: وهو أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجي

قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.¹

1-2- الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي في المؤسسة لا تسبب في احداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر

¹ - جلال الدين بوعطيط ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، منتوري محمود قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، علم النفس عمل وتنظيم، السلوك التنظيمي وتسيير موارد بشرية، 2008-200، ص76.

البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء من سواء بالإيجاب أو السلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أن يمكن قياسها وتحديد أثرها.¹

2- حسب معيار الشمولية: يمكن تقسيم الأداء إلى قسمين:

2-1- الأداء الكلي:

أي الأداء التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقه، ولا يمكن نسبة انجازه إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر ومن خلاله يمكن النظر إلى مدى تحقق الأهداف الكلية للمنظمة بقياس عناصر كالأرباح والنمو.

2-2 الأداء الجزئي:

هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع باختلاف النظام الفرعي، حيث يمكن أن ينقسم حسب الوظائف إلى أداء مالي، أو تسويقي، أو بيعي وهكذا، وتجدر الإشارة إلى أن الأداء الكلي للمنظمة هو نتيجة تفاعل أداء مختلف أنظمتها الفرعية.

كما بإمكاننا أن ننظر إلى الأداء الوظيفي من عدة زوايا لا من زاوية واحدة وذلك حتى يتمكن التعامل مع كل نوع من أنواع الأداء طبقاً لزاوية التناول بما يتناسب معها سواء من جهة تخطيط الأداء أو تحديد أدوات قياسه أو تقويمه، عليه فإنه يمكن أن ننظر إلى الأداء من زوايا التالية:

¹ - جلال الدين بوعطيط ، المرجع السابق ، ص76.

3- حسب طبيعة العمل: وينقسم الى:

تحقيق غاية أو بدل عناية، وان كانت كل الوظائف تقريبا تلتزم بالعنصرين إلا أنه في بعض الوظائف مثلا: لا يمكن إلزام شاغليها بتحقيق الغاية طالما قاموا ببذل العناية مثل وظائف المحاماة والطب.

3-1- حسب المدى الزمني:

ينقسم الأداء حسب هذه الزاوية إلى طويل، قصير الأجل، وهذا النوع من التصنيف وان كان صعب التطبيق لصعوبة الفصل بين المدى الزمني لكل عمل وتحديد مواعده مسبقا إلا بصفة تقريبية في بعض الوظائف إلا أنه في وظائف أخرى يكون من الأهمية الاعتماد على المدى الزمني للعمل مثل وظائف المبيعات مثلا.¹

سادسا: أبعاد الأداء الوظيفي

نعني بالأداء الفرد للعمل، القيام بأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهي على النحو التالي:

- الجهد المبذول.

- كمية الجهد.

- نمط الأداء

الجهد المبذول:

فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد.

¹ - أحمد محمد الدمرداش: مرجع سابق، ص 38.

كمية الجهد المبذول:

تعبّر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يولدها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

نمط الأداء:

ويقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريق التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى اساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو أنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في اجراء بحث أو دراسة.¹ هناك أبعاد آخر للأداء تتمثل في بعدين: البعد التنظيمي والبعد الاجتماعي.

1- البعد التنظيمي:

يقصد به الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاقتصادية والاجتماعية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى المستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.

2- البعد الاجتماعي:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشر على وفاء الأفراد

¹-كمال بوالشرش، مرجع سابق، ص 91.

لمؤسستهم. وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لموارد البشرية، فكما هو معروف في أدبيات أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية، لذا يتضح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ماله صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة صراعات، أزمت...الخ).¹

هناك كذلك أرى أخرى في تحديد أبعاد الأداء:

1- **كيفية الأداء العمل:** وفق للمعايير معينة تحكم جودة الأداء.

2- **الاستخدام الجيد للوقت:** أي انجاز المطلوب في زمن محدد.

3- **التعاون:** من خلال تبادل المعلومات مع الزملاء العمل.

- العمل الذي يؤديه الفرد.

- الإنجازات التي يحققها الفرد.

- السلوك الفرد في وظيفته وتجاه رؤسائه وزملائه.

- حالة النفسية والمزاجية التي يوجد عليها الفرد.

- طرق التحسين والتطوير التي يسلكها الفرد ليزيد من كفاءة أدائه.²

سابعاً: أهمية الأداء الوظيفي:

- يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء في

المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ القرارات النقل والترقية.

- غالباً ما يتم بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة

تحسينه.

¹ - مصطفى يوسف: ادارة الأداء، دار حامد للنشر، الأردن، عمان، ط1، 2016م-1437هـ، ص ص 21-22-23.

² - محمد الريس العامري: نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي، دار الجزائرية، ط1، 2015، ص 47.

- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.¹
- دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه.
- يساعد في الترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة، وحتى يتحقق الأداء الفعال ينبغي أن يتصف الأداء بالجدية والنزاهة عند اتخاذ القرارات والابتعاد عن القرارات المزاجية.
- يدعم في القدرة الدائمة على تقديم نتائج ايجابية ومرضية على فترات.
- يدعم الأداء قائمة المهام الرئيسية الموكلة للإدارة بل يأتي في مقدمتها وأولها بالاهتمام والعناية لتحقيق أهدافها.
- استثمار القدرة لدى الفرد على العمل، والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة اللازمة للأداء عمله.²

ثامنا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

بتحديد مستوى الأداء الفردي لتفاعل جميع العوامل المؤثرة فيه، فهي متعددة فمنها ما يتعلق بالفرد ومنها ما يتعلق بالبيئة العمل الداخلية ومنها بيئة العمل الخارجية. ومن أهم العوامل:

8-1- العوامل الداخلية:

تتمثل بصفة عامة في ظروف العمل المادية والحوافز بأنواعها وكذا تحديد نوع عملية الاتصال اضافة إلى اساليب القيادة في المؤسسة.

أ- **ظروف العمل المادية:** جو العمل وما يحيط به من شروط (كالتهووية، الحرارة، الإضاءة،... الخ).

¹- فايز عبد الرحمن الفروخ: التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، مملكة الأردنية، ط1، ص 45.

²- عائشة يوسف الشميلي: تحسين الأداء، دار الفجر للنشر، القاهرة مصر، ط1، ص 10.

ب- الحوافز: تعبر الحوافز المادية والمعنوية عاملا فعالا لدفع العامل للارتقاء بأدائه وتقديم الأفضل بشرط أن تتناسب هذه الحوافز واحتياجاتهم.

ج- عملية الاتصال: تعني بها مدى مساهمة نوعية العملية الاتصالية في أداء العامل من خلال التفاوت في المهارات الاتصالية.

د- نمط القيادة: تتوقف فعالية القيادة على نمط وشكل العلاقة الشخصية بين القائد وأعضاء الجماعة.

8-2- العوامل الخارجية:

ويمكن حصر العوامل الخارجية في الجوانب الاقتصادية التكنولوجية، السياسية والاجتماعية.

أ-العوامل الاقتصادية: يلعب المحيط الاقتصادي دور مهما في تأثير على المؤسسة، وذلك من خلال التأثير على أداء الأفراد بداخلها ويتمثل تأثير في وفرة الموارد المادية والمالية وكذا درجة المنافسة في السوق.... فمثلا الأزمة المالية العالمية كأوضح مثال من خلال تأثيرها على المؤسسات ومن ثم على أداء الأفراد في أغلب أنحاء العالم. فتوفر الموارد الأولية والإمكانيات المادية والمعنوية للعامل فيعمل على زيادة ورفع مستوى الأداء كما أن نقص هذه الموارد وافتقارها إلى الجودة يؤثر سلبا على أداء الأفراد ما يسبب انحراف في الأداء المخطط له¹.

ب-العوامل التكنولوجية: تؤثر مستوى التكنولوجيا المستخدم في المؤسسة والتي تؤثر بدورها على أداء العامل بها حيث" أن التكنولوجيا أصبحت هي العصر الأساسي المعاون على اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف والتفوق والقدرة على المنافسة².

¹كريم دروزاي، الأداء الوظيفي الموارد البشرية وعلاقته بالمناخ التنظيمي في الإدارة الرياضية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر2، معهد التربية البدنية الرياضة، فرع الإدارة والتسيير الرياضي، 2010-2011م، ص ص41-42.

1- كريم دروزاي ،مرجع السابق ، ص ص41-42.

ج-العوامل السياسية: تتمثل في كل المعطيات وأوجه تدخل الدولة سواء كان مباشر أو غير مباشر في الميدان وذلك من خلال القوانين والتشريعات التي تخص كل من الأجور الضمان الاجتماعي، العطل مدفوعة الأجر حق الإضراب...الخ يوما إلى ذلك من القوانين المفروضة من طرف الدولة فالعوامل السياسية تتضح من خلال تدخل الدولة في المنظمات.

د-العوامل الاجتماعية: تشمل بالخصوص في المستوى الثقافي وكذا المعيشي الجيد والظروف الاجتماعية الملائمة كلها عوامل تؤدي زيادة الأداء، كلما كان المستوى عاليا زاد الاهتمام بتأدية واجبات العمل على أحسن ما يرام.¹

تاسعا: تقييم الأداء العاملين وأهميته:

تعتبر عملية تقييم الأداء من عمليات الهامة التي تمارسها ادارة الموارد البشرية في المنظمات وعلى جميع المستويات، من أجل تقييم أداء العاملين من أعلى مستوى إلى أدناه، بمعنى من ادراة العليا إلى مركز العاملين في أقل وظيفة.

1-تعريف تقييم: هو عملية مقارنة بين ما هو كائن، وما بما يجب أن يكون، ووضع حكم على الفرق الموجود بين ما يجب أن يكون، وما هو كائن في أي ميدان كان.

وعرفه " موناهان" التقييم بأنه اصدار حكم لفرض ما، ويتضمن التقييم استخدام المعايير لتقييم مدى دقة وفاعلية الأشياء.²

¹- كريم دروزاي، مرجع السابق ، ص ص42.

²-عمار بن عشي: اتجاهات التدريب وتقييم الأداء الأفراد العاملين، دار أسامة لنشر والتوزيع، الأردن-عمان، ط1، 2013م، ص14.

2- تعريف تقييم الأداء العاملين:

هناك جملة من تعاريف لتقييم أداء لعاملين، نذكر منها:

- هي عملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافاتهم بقدر ما يعملون وينتجون وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات تتم على أساس مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة اليهم.¹

-تقييم الأداء هو التقييم المنظم للفرد فيما يتعلق بأدائه الحالي لعمله وقدراته المستقبلية على النهوض بأعباء وظائف ذات مستوى أعلى.²

3-أهمية تقييم الأداء:

مما لا شك فيه أن لعملية تقييم الأداء أهمية كبيرة للمؤسسة التي تبحث عن النجاح، من خلال التحسين والتطوير المستمر في أداء العاملين فيها، وخاصة إذا تمت هذه العملية وفق أسس موضوعية بعيدة عن التحيز. وتبدي المنظمات تقريبا بأهمية قصوى لعملية تقييم أداء العاملين، فمن خلالها يمكن المنظمة:

- 1- أن تتأكد من أن جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة.
- 2- يسهم التقييم الأداء في توفير أساسا "موضوعي والعادل لكثير من أنشطة الموارد البشرية، كالترقية، والنقل، التحفيز، وغيرها.
- 3- يعد تقييم الأداء أساسيا "جوهريا" لعمليات تطوير الإداري، فمعرفة مستوى أداء موظف تمهد له الطريق وبالاتفاق مه رئيسه حول الخطوات القادمة فيما يتعلق بتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته.

1-عمار بن عيشي: دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجيستر، جامعة مجد بوضياف مسيلة، كلية علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، قسم علوم التجارية، فرع استراتيجية، 2005-2006م، ص 4.

2-توفيق مجد عبد المحسن: تقييم الأداء (مدخل جديد لعالم جديد)، دار النهضة العربية، 1999، ص 55.

- 4-يساعد تقييم الأداء على تمكين الموظفين والذي يعتبر من الاتجاهات الحديثة في مجال الإدارة، ويتم ذلك من خلال إعطاء الحرية والاستقلالية للموظفين.
- 5-يساعد المنظمات على الاستمرار والنمو وتحقيق أهدافها، وعليه فإن طريقة التي يتم بها التقييم يمكن أن تؤثر بشكل كبير في الروح المعنوية والدافعية لدى هؤلاء الموظفين نحو العمل.¹

3- فايز عبد الرحمان الفروخ: التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار الجليس الزمان، عمان، ط1، 2010م، ص48-49-50.

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال هذا الفصل أن الأداء الوظيفي والذي يعتمد على مجموعة من أنشطة ومهام يقوم بها الفرد العامل داخل المنظمة من أجل تحقيق أهداف وغايات خاصة مراد الوصول اليها، وإلى تحقيق نتائج وأهداف تخص المنظمة. يعود ذلك من خلال التطرق إلى عناصر الأداء، ومحدداته، وجوانبه ومن جهد الذي يبذله الفرد ومن متطلبات الوظيفة، كما تطرقنا إلى أنواعه والأبعاد الذي تحكمه لمعرفة مستوى الأداء الذي يصل اليه العامل.

وعموما مما تما تناوله تجدر الإشارة إلى اهمية الكبيرة التي يحظى بها الأداء وهي ابراز العنصر البشري في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي منظمة تسعى لتحقيق الميزة التنافسية على منافسيها من المؤسسات اخرى ويعود ذلك من خلال أداء الجيد للأفرادها والذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالموارد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي واجب عدم الاستغناء عنه.

القسم الميداني

تمهيد

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: أداة جمع البيانات

ثالثاً: مجالات الدراسة

رابعاً: عينة الدراسة

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد

بعد أن قمنا في الفصول النظرية لبحثنا بفرض مشكلة البحث، والتطرق لأهم الجوانب المتعلقة والمرتبطة بها، نحاول من خلال دراستنا الميدانية جمع المعطيات من الميدان والتي لها علاقة بمشكلة البحث وذلك استنادا إلى منهجية متكاملة تمكنا من ذلك، ويعد هذا الفصل نقطة البداية، حيث نسعى من خلاله إلى توضيح أهم الخطوات المنهجية التي اعتمدنا عليها في سبيل تحقيق الأهداف، والتحقق من الفرضيات السابقة الذكر، وبناء على ذلك قمنا بتخصيص الجزء الأول لمنهج الدراسة، وانتقلنا بعدها الأداة التي تم استخدامها في الدراسة، ثم وضعنا مجالات الدراسة، والعينة التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات، ثم تم التطرق إلى الأساليب الدراسة المستخدمة في جمع البيانات.

أولاً: منهج الدراسة:

يعتبر المنهج أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم للظواهر لذلك لا بد لكل باحث يرغب في الوصول إلى نتائج يجب أن يحرص على استخدام المنهج يتناسب مع طبيعة دراسته.

وقد تم في هذه الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي، حيث يعرف بأنه مجموعة من الإجراءات والطرق الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة¹. وهو في العلم مسألة جوهرية ومختلف تلك الإجراءات تحدد النتائج، من خصائص هذه الإجراءات أنها متسلسلة ومتتالية تمتاز بالتنسيق والتنظيم.²

يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة وموضوع معين محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.

فحين يرى آخرون بأن المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن المنهج الوصفي يهدف كخطوة أولى إلى جمع البيانات الكافية والدقيقة عن ظاهرة أو موضوع اجتماعي وتحليل ما تم جمعه من بيانات بطريقة موضوعية كخطوة ثانية تؤدي التعرف على العوامل المكونة والمؤثرة على الظاهرة كخطوة

ثالثة.³

¹ - إبراهيم خليل أبراج: المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، عمان، دار الشروق، ط1، 208، ص256.

² - عبد الباسط محمد: أصول البحث الاجتماعي، القاهرة، مكتب الأنجلو المصرية، ط1، 1997، ص52.

³ - محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد ومراحا وتطبيقات، ط2، عمان، دار وائل للنشر، 1999، ص ص42-43.

ثانيا: أداة جمع البيانات:

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أداة الاستبيان، حيث يعد وسيلة من وسائل جمع المعلومات، وقد يستخدم على إطار واسع ليشمل إلام، أو في إطار ضيق على نطاق المدرسة. وبطبيعة الحال فهو يختلف في طوله وفي درجة تعقيده، وان الجهد الأكبر فيه ينصب على بناء فقرات جيدة والحصول على استجابات كاملة. ومن الأهمية ذلك أن تكون أسئلة الدراسة وفرضياتها واضحة ومعرفة كي يكون بالإمكان بناء الفقرات بشكل جيد. ويعرف كذلك على أنه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث محددة عن طريق الاستمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب.¹

وقد تم في هذه الدراسة الاعتماد على الاستبيان حيث تضمن في شكله النهائي 40 بندا وتوزع على 3محاور نردها على النحو التالي:

المحور رقم 1: البيانات الشخصية: التي تتعلق (بالجنس، السن، خبرة المهنية، والرتبة المهنية).

المحور رقم 2: الهوية المهنية (من البند 5 إلى البند 22).

المحور رقم 3: الأداء الوظيفي (من البند 23 إلى البند 40).

ويشير أنه تم الاعتماد على البدائل التالية ذات التقديرات التالية: دائما/3، احيانا/ 2،

ابدا/1

ثالثا: مجالات الدراسة:

1-المجال المكاني:

ونعني به المكان الذي تمت فيه الدراسة الميدانية، حيث أجريت دراستنا الميدانية هذه على مستوى بلدية جامعة التي يقع مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 03 وسط المدينة، والتي فتحت لنا أبوابها لتساعدنا على ذلك وأيضا لاكتشاف واكتساب الخبرة المهنية التي

¹ مندر الضامن: أساسيات البحث العلمي، عمال دار الميرة، ط1، 2007، ص 91.

تمهد العمل في الميدان وقد كانت لنا الفرصة بالتجول داخل مصالحها والتعرف على كيفية العمل بها.

وفيما يلي نقدم تعريفاً للبلدية بشكل عام من الناحية القانونية وأهم مهامها من خلال القانون رقم 11-10 المؤرخ في: جوان 2011 والمتعلق بالبلدية، ثم نبذة موجزة حول بلدية جامعة.

- مفهوم البلدية: هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدد بموجب القانون.

- وهي أيضا القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية.¹

- هي جماعة إقليمية سياسية تتمتع بالخاصية المعنوية والاستقلال المالي ولها إقليم واسم ومركز، ويقوم بإدارتها مجلس منتخب يدعى المجلس الشعبي البلدي يرأسه رئيس مجلس الشعبي البلدي.²

1- تاريخ نشأة بلدية جامعة:

نشأة بلدية جامعة منذ عهد الاستعمار الفرنسي للجزائر، بالضبط خلال سنة 1958 تحت إشراف المجلس البلدي، ورئيس البلدية الفرنسي يدعى بيارالو. Pèyare-Lalo لكن بعد الاستقلال أشرف عليها المجلس البلدي الجزائري، وكان أول رئيس للبلدية هو المرحوم والمجاهد محمد بسره وكان تابعة إداريا لولايات الواحات وبعد التقسيم الإداري لسنة 1974 تحولت إلى ولاية بسكرة وبعد التقسيم الإداري لسنة 1984 تحولت إلى ولاية الوادي فأصبح تابعة لها.

¹- المرسوم التنفيذي رقم 134/10 المؤرخ في 28 جمادى الأولى الموافق ل 13 ماي 2010، يؤسس النظام التعويضي للموظفين المنتميين للأسلاك المشتركة في المؤسسات وادرات العمومية.

²- قانون رقم 10/11 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق ل 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية.

2- موقع بلدية جامعة:

- تقع بلدية جامعة على الطريق الوطني رقم 03 الرابط بين بسكرة وتقرت، وهو يقسم مركز المدينة إلى قسمين: شرقي وغربي، تمتد شرقا نحو خط السكة الحديدية وواحات النخيل، وغربا على طول الطريق المؤدي إلى مدينة المرارة، يحدها من الشمال أرضية شاغرة ومن الجنوب أيضا، كذلك التوسع العمراني في مقر البلدية محدود من الجهة الشرقية نظرا لوجود النخيل، وكذلك من الجهة الجنوبية الغربية بسبب الطبيعة الأرضية ومشكلة صعود المياه.

من الشمال بلدية تندلة ومن الجنوب بلدية سيدي عمران ومن الشرق بلدية الرقيبة، ومن الغرب بلدية المرارة.

تبلغ مساحة بلدية جامعة 780 كلم².

عدد سكان البلدية: 51783 نسمة.

- كما تمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون، وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في ادارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه.¹

3- المهام والمصالح:

المهام:

- تنمية التسيير الذاتي والمحافظة على الأنظمة.
- دراسة ومعالجة المشاكل لمختلف الوحدات.
- السهر على تطبيق جميع القوانين.
- المحافظة على النظام العام وسلامة الأشخاص.
- المصادقة على الوثائق الإدارية.

¹ - المرسوم التنفيذي رقم 334/11 المؤرخ في 22 شوال 1432 الموافق ل20 سبتمبر 2011 المتضمن القانون الأساسي الخاص لموظفي ادارة الجماعات المحلية" الجريدة الرسمية العدد53.

- السهر على راحة أفراد المجتمع.¹

المصالح:

- مصلحة كتابة المجلس الشعبي البلدي.
- مصلحة التوثيق والأعلام.
- مصلحة التنظيم.
- مصلحة المستخدمين.
- مصلحة المالية.
- مصلحة شؤون الفلاحين.
- مصلحة التعمير والبناء.
- مصلحة الهندسة والمراقبة.
- مصلحة الشبكات.
- مصلحة الصيانة.
- مصلحة الورشات.
- مصلحة الشؤون الاجتماعية والصحة.
- مصلحة الشؤون الثقافية والرياضية.²

عدد الموظفين:

- عدد الموظفون الدائمون 150 منهم 86 نساء ومنهم 64 رجال.
- عدد العمال المتقاعدين 138 منهم 06 نساء ومنهم 132 رجال

4- دور البلدية:

- تلعب البلدية دورا كبيرا وهاما كهيئة اللامركزية في عدة نواحي:
- تنمية التسيير الذاتي والمحافظة على الأنظمة وحسن التسيير.

¹ - القانون رقم 10-11 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق ل: 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية.

² - المرسوم التنفيذي رقم 10/134 المؤرخ في 28 جمادى الأولى الموافق ل 13 ماي 2010، يؤسس النظام التعويضي للموظفين المنتميين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والادارات العمومية.

- مساعدة الوحدات الاقتصادية في الميادين الثقافية والإدارية.
- دراسة المشكلات للوحدات الاقتصادية.
- المساهمة في التسيير الإداري لمرافق السياحة.
- الحفاظ على الفرد والمجتمع ومساعدتهم بإنشاء دور رياض الأطفال لحماية الطفولة والأمومة.
- المحافظة على ممارسة حق المواطنة.¹

2-المجال الزمني لدراسة:

لقد تمت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2021م، خلال فترة زمنية، من 12-15 جانفي 2021، كمقابلة أولية، من 26-27 ماي 2021م، كمقابلة ثانية لتوزيع استبيان على عمال بلدية جامعة.

3-المجال البشري لدراسة:

عينة من الموظفين الإداريين لبلدية جامعة.

رابعاً: عينة الدراسة وخصائصها:

هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من كل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة.²

وبالنظر إلى ما تم توزيعه من الاستمارات الاستبائية(75استمارة)، كما اعتمدنا على أسلوب العينة البسيطة حيث تعطي هذه الطريقة لجميع مفردات المجتمع نفس الفرصة في أن يكونوا من عينة البحث وهذا ما يعطي صبغة الموضوعية لأداة الدراسة.

¹- مرسوم تنقيدي رقم 134/10، مرجع سابق.

²- فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، الإسكندرية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 2002، ص185.

تعرف العينة العشوائية البسيطة على أنها: هي الاختيار على أساس اعطاء فرص متكافئة لكل فرد من أفراد المجتمع الأصلي¹، ويعرف كذلك بأنها العينة التي تكون فيها تكافؤ الفرص الاختيار لكل أفراد المجتمع البحث.²

سنعرض فيمايلي خصائص العينة:

1-الجنس: يعتبر الجنس من أهم المتغيرات التي تساعد على فهم معطيات وتفسيرها نظرا لفروقات اتي تميز كل من الرجل والمرأة، والجدول رقم (01) يوضح توزيع العينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (01) يمثل توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	17	%32
أنثى	57	%77
المجموع	74	%100

من خلال الجدول رقم(01) نلاحظ أن نسبة الذكور الذين يعملون في البلدية جامعة والمقدرة ب(32%) أقل بكثير من نسبة الإناث والتي تقدر ب (77%) ، راجع ذلك إلى أن الإدارة البلدية تعتمد بشكل كبير على جنس الإناث وذلك راجع لطبيعة العمل التي تقوم به المرأة، أي أن عمل المرأة أصبح يشكل دعما اقتصاديا قويا للأسرة في ضل غلاء المعيشة، كذلك نشر البطالة مما يجعل المرأة خروجها للعمل خارج البيت وتساويها مع الرجل وراجع كذلك لتحديات عصرنة العولمة والتقدم العلمي والتكنولوجي إعطاء لها فرصة المشاركة في كل قطاعات فلا يمكن تصور وتعطيل نصف المجتمع مع تشغيل مضاعف للنصف لآخر من هذا منطلق نجد المرأة كانت وستظل طرفا فاعلا في بناء المجتمع وتقدمه هذا ما يدل على وجود تفوق كبير بين الفئتين داخل مكان العمل.

¹-عمار بحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان مطبوعات الجامعية، ط1، بن عكنون، الجزائر، 1999، ص64.

²-فضيل ديبيلو، أسس البحث العلمي وتقنياته في العلوم اجتماعية، ديوان مطبوعات الجامعية، الجزائر، ص49.

2- السن: يعتبر السن من أهم المتغيرات التي تحدد لنا الفئات العمرية وتساعدنا على فهم معطيات وتفسيرها نظرا لفروقات بين عدد السنوات، وهذا ما سيوضحه الجدول رقم (02).
جدول رقم (02) يمثل توزيع العينة حسب السن:

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	2	5.3%
من 31 سنة إلى 40 سنة	17	44.7%
من 40 سنة إلى 50 سنة	15	39.5%
أكبر من 51 سنة	4	10.5%
المجموع	38	100%

يتضح لنا من خلال جدول رقم (02) أن طول الفئة المعتمدة هو 2 وذلك للوقوف على كل أعمار ،لأنه كل ما كان طول الفئة كبير لا نستطيع تحديد المعطيات، لذلك أهم ما يحتويه الجدول أو ما يوضحه لنا هو أن النسبة العمرية الغالبة على عينة الدراسة هي فئة (31 سنة إلى 40 سنة) بنسبة تقدر (44.%)، هذا ما يدل على أن ادارة البلدية تركز أساسا على الفئة العمرية الشبابية، ذلك لأنها تتكيف مع القوانين وسهولة الاندماج مع المتغيرات التي تحدث في مكان العمل، سواء من الناحية التنظيمية أو من الناحية اجتماعية، مما يتيح الاندماج مع أفراد المجتمع وتعامل بلطف ولين مع المواطنين بمختلف خصائصهم، وما يترتب عن ذلك لجوء البلديات إلى هذا النوع من الفئات التي تساعدهم على استقرار وفعالية أداء الإدارة بشكل عام، كما أن توجه الحديث للبلدية وما جاءت به خصائص العينة وهو ما أكدته معطيات على أن فئة العمرية (40 سنة إلى 50) بنسبة قدرت ب (39.5 %) تعد نسبة قريبة عن فئة العمرية التي بعدها، وهو ما يساهم في بناء مجموعة من خصائص وصفات بارزة تتميز بها البلدية تضعها في صورة ايجابية لتحديد امكانيات العاملين ورفع من معنوياتهم ، وتجديد الأداء والوظيفي لهم في مكان العمل ، أما بالنسبة للفئة المتبقية تدل على أن أعمارهم أكثر من 51 سنة وبحسب المبحوثين ومهامهم فهم رؤساء المصالح وطبيعة

العمل موكل اليهم حسب خبرتهم وعلمهم لسنوات متعددة وذلك على حسب طبيعة المهام الذي يتطلب أكبر خبرة وهو ما يعكسه السن.

3- سنوات الخبرة:

الأقدمية في العمل: حيث يعتبر من أهم المتغيرات التي تؤثر بشكل مباشر على قدرات التي يمتلكها الفرد العامل وفاعلية أداءه، وتكون اتجاهات الفرد حول مختلف المتغيرات التنظيمية، حيث لو توافق السن مع مختلف العوامل الاجتماعية والنفسية وتتماهى مع بيئة العمل فان ذلك سوف يؤدي بالعامل للإنجاز عمله على أكمل وجه ودون تقصير في ذلك، وسوف نلاحظ مايلي الجدول يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية.

جدول رقم (03) يمثل توزيع العينة حسب سنوات الخبرة:

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من سنة واحدة إلى 5	30	40.5%
من 6 سنوات إلى 10 سنة	29	39.2%
من 11 سنة إلى 15 سنة	7	9.5%
أكثر من 16 سنة	8	10.8%
المجموع	74	100%

من خلال الجدول رقم (03) يتضح لنا أن مجموع 74 يتوزعون على الأقدمية في العمل حيث تقدر فئة الأقدمية (من سنة إلى 5سنوات) أكبر نسبة قدرت ب (40.55%)، وتليها الفئة (من 6سنوات إلى 10) بنسبة (39.2%)، ثم فئة أكثر من 16 سنة بنسبة (10.8%)، وتليها في أخير فئة التي بين (11-15سنة) وهي قريبة جدا للفئة التي تليها. ونستنتج من خلال البيانات الجدول أن نسبة الأقدمية في العمل محصورة بين فئتين 30 و29، حيث نلاحظ أن هناك تفاوت كبير في الخبرة بين عمال البلدية وأن نسبة الأكبر خبرتهم المهنية تتراوح بين (من 1-05) سنة و(من 06-10) سنوات هم أصحاب الخبرة رغما أنهم يمثلون بدايات الأولى في العمل، وهذا راجع إلى الوصول لسن التقاعد بالنسبة لكبار في السن، مما يجعل الشباب متواجدين بنسبة أكبر بالمؤسسة، مما يساعد على زيادة

تحسين الأداء الوظيفي ويساهم على بناء تشكّل هوية المهنية خاصة بالبلدية، وكذلك نظراً لاستغلال المؤسسة (البلدية) في توظيف عنصر الشباب هو الأمر الذي يجعلهم حديثي في سيرورة العمل بالبلدية.

4- الرتبة المهنية:

الرتبة: ان الرتبة أو المكانة المهنية التي يتمتع بها العامل في البلدية دور كبير في تكوينه للاتجاهات سوى كانت من ناحية ايجابية أو من الناحية السلبية نحو مختلف المواضيع فيما يتعلق بالعمل، حيث شملت دراستنا هذه.

جدول رقم (04) يمثل توزيع العينة حسب الرتبة المهنية

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
عون رئيسي	7	9.5%
عون ادارة	31	41.9%
تقني سامي	6	8.1%
متصرف اقليمي	13	17.6%
ادماج مهني	17	10.8%
المجموع	74	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) ان أغلب عاملي المؤسسة ينتمون لرتبة عون

ادارة بلدية جامعة 31 عامل والمقدرة نسبتهم ب 41.9%، أما باقي أفراد العينة فكانت نسبتهم بين (17.6% - 10.8%) يتمتعون برتبة متصرف اقليمي وادماج مهني، وأخيرا فان العاملين بين عون رئيسي وتقني سامي نوعا ما قليل بالمؤسسة وتقدر نسبتهم ب (9.5%) و(8.15%).

نستنتج من خلال الجدول يلاحظ أن أغلب العاملين من رتبة عون ادارة وادماج

مهني، وهذا امر طبيعي يعود إلى المهام وأعمال الموكلة لهم التي يقومون بها داخل المؤسسة، حيث يتميز عملهم بلين المعاملة وحسن سلوك مع الآخرين وكثرة استقبال المورد

البشري بصورة مباشرة، عكس أطراف أخرى كعامل في مجال عون رئيسي وتقني سامي ومتصرف اقليمي يلاحظ أنه يوجد اختلاف في سيرورة العمل.

خامسا: الأساليب الإحصائية لدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على عدد من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع أهداف الدراسة، وذلك لإختبار الفرضيات ووصف العلاقة بين المتغير المستقل من جهة والمتغير التابع من جهة أخرى وذلك من خلال:

-لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم استخدام البرنامج spss والعديد من الأساليب الإحصائية الوصفية:

- تم استخدام التكرارات والنسبة المئوية: استخدمت لوصف خصائص أفراد العينة الدراسة واجاباتهم على عبارات الاستبيان.

- كما تم استخدام المتوسط الحسابي: الذي يعد من أهم مقاييس النزعة المركزية حيث يعد أكثر استخدام في وصف البيانات أو التوزيع التكرارية.

المتوسط الحسابي = مجموع القيم / عددها وبالرموز: $m = (س1 + س2 + س3 + \dots + س ن) / ن$ حيث إن: م: المتوسط الحسابي. س: قيم معطاة. ن: عدد القيم.

- الانحراف المعياري: مقاييس التشتت يلاحظ الانحراف المعياري التشتت في نسبة المبحوثين كلما اقتربت من الصفر هذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، أما إذا كانت قيمته تساوي الواحد الصحيح أو أكبر، فيعني ذلك عدم تركيز الإجابات وتشتتها، كما أنه يفيد أيضا في ترتيب الفقرات أو العبارات مدروسة.

الانحراف المعياري للعينة =

$$\left[\frac{\text{مجموع (القيمة - الوسط الحسابي للعينة)}^2}{\text{عدد قيم العينة} - 1} \right]^{1/2}$$

- كما تم استخدام معامل الارتباط برسون لمعرفة إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين متغيري الدراسة المتغير التابع والمستقل. ويحسب بالمعادلة التالية:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم عرض الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة، قمنا بعرض تفصيل انطلاقاً من التعريف على مجالاتها الثلاث المكانية والزمانية والبشري، وكذلك المنهج المتبع لهذه الدراسة وأدوات جمع البيانات التي تتكون من الاستبيان، كما لا ننسى عينة التي بنيت عليها درستنا وكذا عرضها بشكل مفصل وكيفية اختيارها، وأساليب معالجة احصائيا وهو ما يحل لنا البيانات والنتائج المحصل عليها والتي سنتطرق اليها في الفصل الموالي.

تمهيد

أولاً: عرض ومناقشة وتفسير الفرضية العامة

ثانياً: عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الأولى

ثالثاً: عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثانية

رابعاً: عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الثالثة

سادساً: النتائج العامة للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

في هذا الفصل سنتطرق إلى عرض مفصل لنتائج الدراسة التي تم توصل إليها والعمل على تفسير هذه النتائج وتحليلها ومناقشتها في ضوء الفرضيات، ثم صياغة خلاصة الدراسة والتي حملت في طياتها جملة من مقترحات وتوصيات يجب أن توضع في عين الاعتبار حتى يستفاد منها مستقبلا في تطوير الأداء الوظيفي للمؤسسة.

أولاً: عرض ومناقشة وتفسير الفرضية العامة:

أخذ موضوع الهوية المهنية محل اهتمام في المؤسسات العمومية وحضي بأهمية كبيرة في مجال العمل، وفي البلدية خاصة حيث أعطت للعامل بعد خاص في بناء هويته الشخصية واكتشاف قدراته المهنية اتجاه جماعات العمل التي ينتمي إليهم واتجاه المؤسسة التي يعمل بها.

جدول رقم (05) يمثل قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
الهوية المهنية	74	2.48	0.32	**0.837	دال عند مستوى 0.01
الأداء الوظيفي		2.48	0.30		

من خلال الجدول اعلاه؛ نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون ومقدرة ب (0.837) دالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه يمكن أن نقبل الفرض القائل أنه توجد علاقة بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي للعامل.

في إطار ذلك يسعنا القول أن العامل له دور كبير في تأدية الواجب الموكل اليه بشكل يومي والاطلاع على كافة القواعد المنسوبة في المؤسسة ومحاولة التزام بها وسيره عليها وحسن استغلالها في مكان العمل دون تماطل، وحسن تعامل مع المواطنين في ضمان تلبية متطلباتهم ضرورية، وسهر على تحقيق الرضا الوظيفي الذي يسهل للعامل بتطوير أداءه بشكل فعال.

ثانياً: عرض ومناقشة وتفسير الفرضية الأولى:

يشغل موضوع تماثل الهوية المهنية في المؤسسة (البلدية) حيز كبير من اهتمامات الباحثين حيث يساهم بشكل كبير في تحديد تماثلات العمال نحو اثبات

هويتهم المهنية في مكان العمل، وأداءهم الوظيفي حيث يعد بعد أساسيا ورئيسي بعلاقة تأثير وتأثر، أي كل منهما يؤثر في آخر ويكامل آخر في إطار ذلك سوف نقوم باختبار صحة فرضية الدراسة وسنعرض فيما يلي جدول احصائي الذي يوضح العلاقة بين التماثل الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة.

جدول رقم (06) يوضح استجابات المبحوثين نحو بعد التماثل الوظيفي

العبارات البعد التماثل للهوية المهنية	دائما		أحيانا		أبدا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
تعززت مهارتنا في العمل من خلال أدواتنا الوظيفية	58.1	28	37.8	3	4.1	3	2.54	0.57	مرتفع
أرى أن قيمي وقيم المؤسسة متماثلة	24.3	33	44.6	23	31.1	23	1.93	0.74	متوسط
أشعر أننا زملائي في العمل أننا ضمن أسرة مهنية في هذه المؤسسة	59.5	22	29.7	8	10.8	8	2.49	0.68	مرتفع
لدينا نحن العاملين بهذه البلدية تشابه في السلوكيات الذاتية للعمل	21.6	45	60.8	13	17.6	13	2.04	0.62	متوسط
أسهر مع زملاء العمل على النهوض بالمستقبل المؤسسة	56.8	22	29.6	10	13.5	10	2.43	0.72	مرتفع
لدي وزملاء العمل تماثل في القيم المهنية	45.9	36	48.6	4	5.4	4	2.41	0.59	مرتفع
المجموع	44.36	186	41.90	61	13.73	61	2.30	0.43	متوسط

ونستخلص من الجدول اعلاه؛ تركز استجابات المبحوثين عند قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (2.30) و بانحراف معياري قدر ب (0.43) وهو مستوى متوسط، بمعنى أن استجاباتهم تتمركز عند البديل (أحيانا). كما تراوحت قيم المتوسطات الحسابية (1.93 - 2.54)، قيم الانحرافات المعيارية.

أحتل البند "تعززت مهارتنا الوظيفية من خلال أدائنا الوظيفي" المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدر ب (2.54)، و بانحراف معياري قدر ب (0.57) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تركزت الاستجابة عند البديل (دائما). وعليه يمكن

القول انه كلما كانت المهارة التي يقوم بها الموظف ذات خبرة كلما زادت رغبته في العمل، وللمؤسسة التي يعمل فيها، وكذا اصحاب الشبكة الاجتماعية التي تستفاد من خبرات هذه المؤسسة. أما بالنسبة للموظف الذي ليس راضي على عمله الذي يقوم به يخلق له مشاكل مع مختلف أطراف مؤسسة، وأما الموظف الذي يهتم بتقديم ما لديه من مهارات في مكان عمل كان أفضل لتحقيق أهداف المؤسسة.

احتل البند "أشعر أنا وزملائي أننا ضمن اسرة مهنية في هذه المؤسسة" المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي قدر ب (2.49) وانحراف معياري (0.68) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل (دائماً). وعليه يمكن القول أن أفراد العينة يكونون أسرة مهنية مبنية على صلة قرابة والمحبة، حيث تكوين اسرة دور مهم بالنسبة للعامل في مكان العمل ولها تأثير ايجابي على المؤسسة. أما بالنسبة للبقية الذي أجابوا أحياناً وأبداً، قد يعود السبب إلى عدم انسجام مع زملاء، قد يكون عدم وجود تحاور مع أطراف اخرى في العمل، نقص ألفة مع الغير، وقد تكون عوامل شخصية أخرى.

احتل البند "أسهر مع زملاء العمل على النهوض بالمستقبل المؤسسة" بمتوسط حسابي قدر ب (2.43) وانحراف معياري (0.72) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل (دائماً). وعليه يمكن القول أن هذا الجانب جنب مهم جداً من ناحية إدراك الموظف لقيمة المؤسسة والعمل الذي يقوم به، الذي أجابوا أحياناً وأبداً هناك أسباب دافعتهم إلى هذا الجانب من الإجابة وراجع ذلك مدى اهتمام أفراد بالمؤسسة التي يعملون بها، وهي نقطة ايجابية تتمثل في أهمية ارتباط النفسي بالمؤسسة أو ملكية الأفراد للمؤسسة، حيث قد يرجع ذلك إلى ازدياد الشعور الفرد بالمسؤولية واحساسهم باعتماد على المؤسسة كمكسب لرزق.

أحتل البند "الذي وزملاء العمل تماثل في القيم المهنية" المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي قدر ب (2.41) وانحراف معياري (0.59) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل (أحيانا). وعليه يمكن يدل هذا على أن أفراد العينة كانت اجاباتهم حول البند تميل إلى أحيانا أكثر بقليل من دائما، لأن تماثل في قيم المهنية بين زملاء العمل حيث تعتبر ادارة أن عملهم مهم في حفاظ على تماسك ادارة المؤسسة، وفي جعل الموظف يرى نفسه ومهام الذي يقوم بها لها معنى وأهمية وتماثل مع قيم آخرين في أداء الواجب، أما بالنسبة لطبيعة العمل فهي تختلف من حيث الجنس والسلوكيات الذاتية التي يقوم بها العمال في مكان العمل.

أحتل البند "الدينا نحن العاملين في بلدية تشابه في سلوكيات العمل" المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.04) وانحراف معياري (0.62) لذا جاء اتجاه الاستجابة متوسط ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل (أحيانا). وعليه يمكن القول أن بالنسبة لهذا الجانب أغلبية أفراد العينة كانت اجاباتهم نحو أحيانا وبنسبة كبيرة جدا وهذا راجع إلى اختلاف في السلوكيات العمل، وكذلك راجع لتنشئة الاجتماعية داخل المؤسسة.

أحتل البند " أرى أن قيمي وقيم المؤسسة متماثلة" المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدر ب (1.93) وانحراف معياري (0.74) لذا جاء اتجاه الاستجابة متوسط ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل (أحيانا). وعليه يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة استجاباتهم حول هذا البند أن قيمي وقيم المؤسسة غير متماثلة، والسبب في ذلك يعود إلى وجود بعض المهام تفوق مهاراتي المهنية، تعارض في علاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، ظروف وخصائص بيئة العمل الداخلية هذا يمكن أن يؤثر على قيم المؤسسة، أما فيما يخص إجابة المبحوثين نحو أبدا كانت نسبة معتبرة كذلك حيث

أن قيمي وقيم المؤسسة غير متماثلة تماما، يدل على أن للمؤسسة والعامل قيم ليس لها تماثل لا من ناحية النفسية ولا من الناحية الاجتماعية. ان المؤسسات الحديثة تحتاج في أغلب إلى وجود موظفين لديهم تماثل أو تطابق فيما بينهم، وذلك من خلال رؤية الأفراد أنفسهم مماثلة لأعضاء المنظمة التي ينتمون إليها، وهذا ما أكدته الباحثة مرابط صورية في دراسة اجرتها حول موضوع "التماثل التنظيمي وعلاقته بادراك الهوية المهنية".

يعرف فرويد التماثل أنه أول تعبير عن الروابط العاطفية لشخص مع شخص لآخر كذلك عرف التماثل أو التطابق الاجتماعي بأنه قبول أو استيعاب الوحدة أي التوحد مع المجتمع البشري والانتماء إليه. أي أن التماثلات المهنية تتشكل هوية المهنية للموظف مما يساعده على تحقيق أهداف الفرد والمؤسسة.

جدول رقم (07) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين التماثل الوظيفي وأداء الوظيفي

المتغيران	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
التماثلات الأداء الوظيفي	74	2.30	0.43	0.695**	دال عند 0.01
		2.50	0.30		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون مقدر ب (0.695) هي دالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وعليه نقبل الفرض القائل أنه توجد علاقة ارتباطية بين التماثلات العمالية وأدائهم الوظيفي.

وفيما يخص تفسير في وجود علاقة بين التماثلات العمال وأدائهم الوظيفي فهي علاقة ايجابية ويعود هذا من خلال أن التماثل في المؤسسة يكون ضمن تفاعلاتنا مع المهنة في ميدان العمل وبناءه، وقد توضح لنا أن التماثل يخلق من

تصرفات العمال وأفعالهم وسلوكياتهم اتجاه المنظمة. وهذا ما أكدته نظرية سانسيليو، حيث يعد التماثل دافع للعمال نحو الأداء الأفضل.

ثالثاً: عرض ومناقشة وتفسير فرضية الثانية:

في إطار دراسة العلاقة بين البعد الانتماء العمالي وأداء الوظيفي، وينظر فيما يلي اختبار صحة الفرضية عن طريق نظام SPSS، حيث يعد الانتماء من أهم الركائز التي يبني عليها المحيط التنظيمي ومطلب أساسي لتطلعات العاملين في المؤسسة، لما له أهمية في تكوين علاقات متفاعلة بين جماعات العمل، حيث كلما كان انتماء الفرد إلى مجموعة المهنة التي يردّها كان أداء أفضل.

جدول رقم (08) يوضح استجابات المبحوثين نحو بعد الانتماء العمالي:

عبارات البعد الانتماء للهوية المهنية	دائماً		أحياناً		أبداً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
-أشعر بالانتماء إلى المؤسسة التي أعمل بها	45.9	34	41.9	31	12.2	9	2.34	0.68	مرتفع
-أشارك زملائي على تحقيق أهداف المؤسسة	63.5	47	32.4	24	4.1	3	2.59	0.57	مرتفع
-أعمل على تجنب أحداث المشكلات بين العاملين من أجل مصلحة المؤسسة	89.2	66	9.5	7	1.4	1	2.88	0.36	مرتفع
-أعارض كل من يشك بأهمية المؤسسة التي أعمل بها	52.7	39	36.5	27	10.8	8	2.42	0.68	مرتفع
-أتعاون مع زملائي في إنجاز الأعمال الموكلة من طرف المؤسسة	79.7	59	18.9	14	1.4	1	2.78	0.44	مرتفع
-أدافع على المؤسسة وسياساتها أمام الجميع	54.1	40	33.8	25	12.2	9	2.42	0.70	مرتفع
المجموع	46.18	285	28.82	128	6.99	31	2.57	0.38	مرتفع

نستخلص من الجدول أعلاه؛ تركز استجابات المبحوثين عند قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ (2.57) وبانحراف معياري قدر بـ (0.38) وهو مستوى مرتفع، بمعنى أن استجاباتهم تتمركز عند البديل (دائماً). لقد تروحت المتوسطات الحسابية (2.34-2.88)، قيم الانحرافات المعيارية (0.36 - 0.70).

وهذا يدل على أن الانتماء دور مهم بالنسبة للعامل في مكان العمل، من خلال فقرات البعد انتماء نستنتج أن الحرص على مكانة المؤسسة من قبل الموظف تجنب الوقوع المشاكل بين العاملين ويفضل التعاون مع الزملاء لتحقيق أهداف ومصالح المؤسسة والسهر على تطبيق الإجراءات التي تضعها المؤسسة حفاظ على سياساتها والوقوف على كل من يساهم في شك في أهمية ومصداقية المؤسسة.

احتل البند "أعمل على تجنب احداث المشكلات بين العاملين من أجل مصلحة المؤسسة" المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدر ب (2.88) وانحراف معياري قدر ب (0.36) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل (أحيانا). وعليه يمكن القول أن أفراد العينة الدراسة (عمال البلدية) يسعون جاهد في الحرص على سيرورة المؤسسة، وحمايتها من أن تتعرض لصراعات الخارجية أو داخلية، كما يحايدون عن احداث المشاكل التي قد تمس بسمعة المؤسسة من أجل الحفاظ على مصطلحتها واستمراريتها، كما أكدته اطروحة سالم يعقوب (أنظر في الفصل الثاني)، وشعور العاملين بروح الانتماء والتماثل التنظيمي تساعد الإدارة ككل على تجاوز الأزمات التي تواجهها هذه المؤسسة، وبالتالي نجاح ادارة المؤسسة وزيادة مستوى أدائها.

احتل البند "أتعاون مع زملائي في انجاز الأعمال الموكلة من طرف المؤسسة" المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي قدر ب (2.78) وبانحراف معياري (0.44) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل (دائما). وعليه يمكن القول أن هناك تعاون بين الزملاء في انجاز الأعمال الموكلة لهم من طرف المؤسسة وهذا يعكس جو من الترابط وعلاقات الود والمحبة بين الموظفين في نفس الإدارة التي تساهم في زرع أواصر المحبة والصداقة وعلاقات التفاعلية

والتعاونية في مواجهة ضغوط العمل، مما ينمي روح العمل الجماعي مما يساهم في انشاء هوية مهنية بين العاملين في مكان العمل.

احتل البند " أشارك زملائي على تحقيق أهداف المؤسسة" المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي قدر ب (2.59) وبانحراف معياري (0.57) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل (دائما).وعليه يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة كانت إجاباتهم ايجابية ويتشاركون على تحقيق أهداف المؤسسة سوى اجتماعية كانت أو اقتصادية أو أهداف اخرى تعمل على الحفاظ على استمراريتها، وتحقيق التكامل الوظيفي بين العاملين ، وانتماء المهني لدى الموظف يساهم في زيادة الكفاءة الإنتاجية بالمؤسسة التي يجب على العاملين التزام بها داخل عملهم، وزيادة الولاء التنظيمي لكي يحقق الرضا الوظيفي وتقدير انساني للموظف وأدائه وارتقاء المؤسسة .

أحتل البندين " أعارض كل من يشك بأهمية المؤسسة التي أعمل بها" " أدافع على المؤسسة وسياستها امام الجميع" المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.42) وبانحراف معياري (0.68) ا (0.70)، لذا جاء الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل (دائما).وعليه يمكن القول أن أفراد العينة الدراسة كانت اجاباتهم نحو أني أعارض كل من يشك بأهمية المؤسسة التي أعمل بها أي أن العاملين يتصدون لكل من يحاول انتقاد مؤسساتهم أو يشكك بمصداقيتها وهو ما يوحي بتمسكهم بها وهذا يثبت مدى وولائهم وانتماءهم لهذه المؤسسة، وهو ما يعطي هوية مهنية قوية مما يعزز رفع فعالية المهنة على اعتبار العمل تحت رحم المؤسسة وكما يساهم في تعزيز أداء العامل.

"ندافع على المؤسسة وسياستها أمام الآخرين" ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل(دائما). وعليه يمكن القول أن هذا الجانب مهم جدا من ناحية ادراك الموظف

لقيمة المؤسسة والعمل الذي يقوم به، لأن اذا حافظ على كرامة المؤسسة حفظت كرامته، وهذا يكون له حافز ودافع للحرص على سياسة مؤسسته أمام الآخرين، أما بالنسبة الذي أجابوا أحيانا وأبدا هناك أسباب دافعتهم إلى هذا الجانب من الإجابة وراجع ذلك إلى أن المؤسسة لم توفر بعض امكانيات التي تساعد الموظف على أداء عمله بشكل جيد، قد يكون عنصرية والتحيز بين العاملين، قد يكون وجود صراع بين الإدارة والعاملين، قد يكون عدم احترام القوانين وتطبيقها كما يجب.

أحتل البند "أشعر بالانتماء إلى المؤسسة التي أعمل بها" المرتبة الخامسة، بمتوسط حسابي قدر ب (2.34) بمستوى مرتفع وانحراف معياري (0.68)، لذا جاءت الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة عند البديل(دائما). وعليه يمكن القول إن أفراد عينة الدراسة يشعرون بالانتماء إلى المؤسسة فهم جزء لا يتجزأ منها ويمثلوها أي يشعر العامل بأن المؤسسة التي يعمل بها أصبحت جزء من حياته وشخصيته وأولى اهتماماته الأساسية، كما مساهمته في ارتباط مع جماعة العمل تخلق صورة ايجابية للمؤسسة التي ينتمي اليها، وهذا راجع للشعور الموظف بنوع من الرضا والارتياح بمكان عمله وباهتمام من قبل ادارة المؤسسة والعاملين.

جدول رقم (09) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون الانتماء العمالي وأداء الوظيفي:

المتغيران	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الانتماء	74	2.57	0.38	0.701**	دال عند 0.01
الأداء الوظيفي		2.50	0.30		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.701) هي دالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، وعليه يمكن أن نقبل الفرض القائل أنه توجد علاقة ارتباطية بين الانتماء العمالي والأداء الوظيفي. وفيما يخص التفسير في وجود علاقة بين الانتماء العمالي والأداء الوظيفي فهي علاقة ايجابية ويعود هذا من خلال أن الانتماء في المؤسسة يكون ضمن انتماءاتنا إلى مكان العمل.

رابعاً: عرض مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة:

يعتبر بعد الخبرة المهنية عنصر فعال في تحقيق الكفاءة الإنتاجية ومتطلبات معالم الوظيفة، ومن أهم عوامل المؤثرة في استمرارية المؤسسة والتي تساهم في قدرتها على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية لبيئة العمل في زمن العولمة وضمن هذه الفرضية الجزئية الثالثة سنعرض اثبات الصحي لصحتها:

جدول رقم (10) يوضح استجابة المبحوثين نحو بعد الخبرات المهنية

العبارات	دائماً		أحياناً		أبداً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
طيلة فترة عملي بهذه المؤسسة ازدادت خبرتي المهنية	79.7	14	18.9	1	1.4	1	2.78	0.44	مرتفع
أضع خبرتي المهنية في خدمة المؤسسة التي أعمل بها	78.4	15	20.3	1	1.4	1	2.77	0.45	مرتفع
عمل مؤسسة العمل على تطوير الخبرات المهنية من خلال تنظيم دورات تكوينية	23	30	40.5	27	36.5	27	1.86	0.76	متوسط
تواصلني دائم مع الزملاء العمل أتاح لي الفرصة تطوير خبراتي المهنية	71.6	20	27	1	1.4	1	2.70	0.48	مرتفع
أعمل شخصياً على تنمية خبراتي المهنية من خلال اضطلاع على كل مستجدات في بيئة العمل	68.9	21	28.4	2	2.7	2	2.66	0.53	مرتفع
أبادل المعارف والخبرات مع زملاء المؤسسة في العمل	71.6	19	25.7	2	2.7	2	2.69	0.52	مرتفع
المجموع	65.54	119	26.80	34	7.65	34	2.57	0.31	مرتفع

ونستخلص من الجدول أعلاه تركز استجابات المبحوثين عند قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (2.57%) وانحراف معياري قدر ب (0.31) وهو مستوى مرتفع، بمعنى أن استجاباتهم تتمركز عند البديل (دائماً). كما تراوحت المتوسطات الحسابية (1.86-2.78). كما تراوحت قيم الانحرافات (0.44-0.76) نحو بعد الخبرات المهنية ، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة اجاباتهم بدرجة دائماً مرتفعة حيث تمثل الخبرة المهنية للعامل زيادة في اداءه وخبرته المهنية طيلة تواجده بالمؤسسة التي يعمل بها وتواصله الدائم مع الزملاء يتيح له الفرصة في زيادة قدراته الفكرية المهنية من خلال تبادل المعارف والخبرات والأفكار بين أطراف العاملين بالمؤسسة وتنمية مهارته الذاتية من خلال اضطلاع على مستجدات بيئة العمل بينما يلاحظ غياب لدورات التكوينية التي تعمل على زيادة المهارات لدى الموظفين الجدد. احتل البند " طيلة فترة عملي بهذه المؤسسة ازددت خبرتي المهنية" المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدر ب (2.78) وبانحراف معياري (0.44) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تركزت الاستجابة عند البديل(دائماً). وعليه يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن دوام العمل يزيد من الخبرة المهنية للعامل بالمؤسسة، راجع إلى عدم اكتساب الخبرة طيلة عملها بالمؤسسة، واجابة نحو دائماً كانت ايجابية بدرجة الأولى وهذا يبين أن أفراد عينة الدراسة و الخبرات التي يكتسبونها مهمة جداً بالنسبة لهم بحيث تحقق لهم غاية تتمثل في زيادة أدائهم الوظيفي نحو الأفضل وتحقيق أهداف المؤسسة تعود عليهم بالمنفعة، وكلما كان أداء متميز للعامل كلما كانت خبرته أكثر وأوسع.

احتل البند "أضع خبرتي المهنية في خدمة المؤسسة التي أعمل بها" المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي قدر ب(2.77) وبانحراف معياري قدر (0.45) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تركزت الاستجابة عند البديل (دائماً). وعليه يمكن القول

أن أفراد عينة الدراسة يعتبرون أن خبرتهم المهنية التي يمتلكونها تخدم المؤسسة التي يعملون بها، راجع ذلك إلى انتقال معلومة الخاصة بالعمل وإنجازه له فائدة كبيرة لنقل خبرة المهنية للآخرين مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ونشر معلومة خاصة بالعمل، حيث يعتبر وسيلة هامة للتعلم التنظيمي بين الموظفين فهو يغضي النقص بالجانب التكويني والتدريب بالمؤسسة.

أحتل البند" تواصل الدائم مع الزملاء أتاح لي فرصة لتطوير خبرتي المهنية" المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي قدر ب (2.70) وانحراف معياري (0.48) لذا جاي اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة نحو البديل (دائماً). وعليه يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن التواصل بين العاملين يزيد في تطوير مهارتهم المهنية وتنمية خبراتهم وكذا تحاور بين أطراف العاملين بالمؤسسة وتبادل المعارف والأفكار مما يساهم في تحسين فعالية وكفاءة أداء الموظفين.

احتلت " أ تبادل المعارف وخبرات مع زملاء المؤسسة في العمل" المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي قدر ب (2.69) وانحراف معياري (0.52) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة نحو البديل (دائماً). وعليه يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن تبادل المعارف والخبرات مع الزملاء العمل لها فائدة في انتقال المعلومة الخاصة بالعمل وإنجازه ووسيلة لنقل الخبرة المهنية بين العاملين، حيث تعتبر وسيلة هامة للتعلم التنظيمي بين الموظفين، ويتم مشاركة للمعلومات الخاصة بالعمل عن طريق التواصل اللفظي، بينما هناك من يرجع سبب عدم المشاركة للمعلومات وتعلم المهارات الخاصة بالعمل إلى الشعور بعدم الارتياح بنقل المعارف والمهارات لشخص لآخر قلق وهذا راجع إلى أن زملاء العمل التقنيين والمسؤولين هناك أفكار ومعلومات لا يستطيعون فهمها.

احتل البند "أعمل شخصيا على تنمية خبراتي المهنية من خلال اضطلاع على كل المستجدات في بيئة العمل" المرتبة الخامسة، بمتوسط حسابي (2.66) وبانحراف معياري (0.53) لذا جاء اتجاه الاستجابة مرتفع ومنه تمركزت الاستجابة نحو البديل (دائما). وعليه يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة يرجعون إلى أن وجود أشياء جديدة في المؤسسة تعمل شخصيا على تطوير الخبرة المهنية، كعامل التكنولوجيا الحديثة التي تعمل على زيادة تنمية المهارات الفكرية للموظف كاستغلال الحاسوب في وقتنا الحالي الذي أصبح حديث العصر لكون العمل في المؤسسة له صبغته الخاصة المتمثلة في ارتباط العامل ببيئة العمل، حيث أن الموظف هدفه تحقيق رغباته التي تتصادف مع مستجدات التي تحدث في مكان العمل.

احتل البند "تعمل المؤسسة العمل على تطوير خبرات المهنية من خلال تنظيم دورات تكوينية" المرتبة السادسة، بمتوسط حسابي (1.86) وبانحراف معياري (0.76) لذا جاء اتجاه الاستجابة متوسط ومنه تمركزت الاستجابة نحو البديل (أحيانا). وعليه يمكن القول أن ضعف خبرات عينة الدراسة يعود إلى قلة وجود دورات تكوينية تساعد العامل على تطوير خبرته وتحسين أداءه الوظيفي.

جدول رقم (11) يوضح قيمة ارتباط بيرسون بين الخبرات المهنية والأداء الوظيفي:

المتغيران	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الخبرة المهنية العمالية	74	2.75	0.31	0.749**	دال عند مستوى 0.01
		2.50	0.30		

من خلال الجدول اعلاه؛ نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون ومقدرة ب (0.749) هي دالة عند مستوى دلالة 0.01، وعليه يمكن أن نقبل الفرض القائل أنها توجد علاقة ارتباطية بين الخبرات المهنية وأداء الوظيفي. وفيما يخص تفسير في وجود علاقة بين الخبرة المهنية للعامل وأداءه الوظيفي فهي علاقة ايجابية وتعود هذه العلاقة من خلال أن الخبرة المهنية تمكن العامل من انجاز عمله ومن اكتشاف ذاته وقدراته بأكثر كفاءة وفعالية، ويلعب كذلك عامل الزمن دور هام في قدرات المهنية نحو الأداء فكلما كانت أقدمية في سنوات الخبرة كان الأداء الذي يقوم به العامل مرتفع، كذلك للعلاقات اجتماعية بين جماعة العمل أهمية في ممارسة المهنة.

خامسا: النتائج العامة للدراسة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها ببلدية جامعة والتي تناولت موضوع "الهوية المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي وبعد حسابات العلاقات الارتباطية بين أبعاد الهوية المهنية والأداء الوظيفي وإحصاء التكرارات المشاهدة لكل بند من بنود الهوية المهنية عند المستويات الموافقة الثلاث، وبتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية، وباستقراء الجداول وتحليلها وترجمتها جاءت النتائج العامة للدراسة كالتالي:

من خلال ما توصل اليه لتحقق فرضيات الجزئية الثلاث، وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال الإداريين تعكس إلى حد ما وجود هذه العلاقة الموجبة، يمكن أن نقول أن الفرضية العامة قد تحققت بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي من خلال هذا تعد المنظمة العمود الفقري للإدارة، حيث أن عدم وجودها يعني عدم قدرتها على اداء وظائفها في حين وجودها يساعد على تحقيق أفضل أداء، بمثابة اطار تنظيمي وهيكلية لمسؤوليات ووظائف ووجبات الموظفين المختلفة من أجل تحقيق أهداف محددة مسبقا.

المنظمة تحتوي على ثقافة خاصة والتي تتطوي بدورها على السلوكيات والمعتقدات والتوقعات المشتركة والقيم الفردية والاجتماعية والخبرات التي ينبغي أن تكون فيها والتي تهدف بدورها إلى تعزيز البيئة الاجتماعية والنفسية للمنظمة وهي جزء لا يتجزأ من حياة العملية لجميع الموظفين داخل نطاق المؤسسة، وهناك ثقافة خاصة تخص السلوكيات والقيم التي يكتسبها العامل وتكون الهوية المهنية.

تتمثل الهوية المهنية كل المعايير والقيم والقواعد والانتماءات المتعددة التي تعتبر المرجعيات يتم تعريف أعضاء جماعة العمل من خلالها، وهي تفسر كيف يؤدي الفاعل سواء على مستوى الفردي أو الجماعي مهامه ودوره، وماهي الصورة التي يقدمه زملائه في العمل، أي بمعنى ان يكون الشخص أو الجماعة قادر أو قادرة على الاستمرار في بناء ذاتها.

وهذه الأخيرة تتكون من أبعاد التالية التماثل، الانتماء، الخبرة المهنية، وهذه الأبعاد متشعبة ضمن السلوك المهني وهذا الأخير يتجلى من خلال الأداء الوظيفي والذي يشر القيام الموظفين لتنفيذ الواجبات والمهام الوظيفية المنوطة بهم وفق ما جاءت به المراسيم والقوانين التنظيمية المحددة لكل وظيفة ، ومسؤولياتها وواجباتها المطلوبة لتحقيق أهداف المنظمة التي تحقق في الأخير تكامل أهداف المؤسسة بكل فاعلية وكفاءة في انجاز الوظيفة .

حيث تكمن علاقة بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي: بمأن الأداء الوظيفي مرتبط بسلوك الفرد داخل المنظمة، واعتباره الناتج النهائي لجميع الأنشطة المحصلة لها، فان الهوية المهنية تعني مجموعة الصفات والخصائص والقيم والمعايير التي يكتسب العامل من خلال أداء مهامه ودوره في البناء التنظيمي، وبالتالي فإن العلاقة بينهما ذات تأثير وتأثر فكل منهما يكمل الآخر ويساعد على تحقيق أهداف

المنظمة، فإذا كان الاحترام للقيم والقواعد والقوانين والمعايير التي تضبط سلوك الفرد داخل التنظيم، كان مستوى أداء المهام والأدوار بأكثر فاعلية.

ونتيجة لذلك لتصبح تلك القيم هي قيم العامل وجزء من شخصيته ويصبح بذلك لديه القدرة على الانتماء للمنظمة إضافة إلى القدرة على الاندماج وبناء على ذلك يصبح لديه وجود ذات اجتماعية ويصبح لديه الانتماء إلى المؤسسة التي يعمل بها، وهذا ما يترجم من خلال الأداء الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة.

نتائج الفرضية الأولى: وقد نصت الفرضية الأولى: "التماثل الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي"، وبناء على البيانات التي تضمنها الجدول، وحسب آراء الباحثين فإن ما مثله الجدول رقم (5)، فقد تحققت الفرضية حيث بين المتوسط الحسابي في "نشعر أنا وزملائي أننا ضمن أسرة مهنية في هذه المؤسسة" بمتوسط حسابي (2.49%) نحو البديل (دائما).

ويعود ذلك إلى وجود علاقة طيبة متماثلة بين أفراد المنظمة، حيث لتكوين أسرة دور مهم بالنسبة للعامل في مكان العمل، مما تعود بالإيجاب على أدائهم الوظيفي، كما أن تماثل الأفراد مع المنظمة واعتبار أنفسهم جزء لا يتجزأ منها يجعلهم يبذلون قصارى جهدهم لإنجاز المهام الموكلة لهم بأكثر كفاءة وفاعلية حيث يعتبرون أنفسهم مماثلين للمنظمة سوء دخلها أو خارجها، ويجعلوا لأهداف المنظمة الأولوية في جميع قراراتهم كما أن الأفراد يتماثلوا معها من أجل اشباع رغباتهم واحتياجاتهم وهذا يجعلهم يشعرون بالأمل الوظيفي وهذا بدوره ينعكس بصورة ايجابية على الأداء الوظيفي للفرد والمنظمة.

فكلما ارتفع مستوى التماثل بين الفرد والمنظمة كلما ارتفع مستوى الأداء الوظيفي، كذلك يلعب التماثل التنظيمي دور هام على استراتيجية الأداء الوظيفي، بحيث أن تماثل الأفراد مع المنظمة يجعلهم في استعداد لتكريس كل جهدهم

واندماجهم مع المنظمة وبالتالي تعاون مع زملاء داخل محيط العمل حتى أن تفكيرهم في عملهم يكون وفق لمعايير والقيم والمعتقدات المنظمة وبالتالي فإن تماثل له تأثير كبير على مخرجات المنظمة والأفراد متضمنة أداء وظيفي .
وعليه نستنتج أنه توجد علاقة ارتباطية بين التماثل العمالي وعلاقته بالأداء الوظيفي، بمتوسط حسابي (2.30%) علاقة ايجابية بدرجة متوسط، وبمعامل ارتباط (0.695) وهذا ما أتفق مع دراسة هيثم محمد عبد العزيز جبريل "التماثل التنظيمي كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي"، حيث توصل إلى أن هناك علاقة ارتباط بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي وذلك بمعامل ارتباط متوسط بدرجة (0.482).

نتائج الفرضية الثانية: وقد نصت الفرضية الثانية " الانتماء العمالي وعلاقته بالأداء الوظيفي"، وبناء على البيانات التي تضمنها الجدول، وحسب آراء الباحثين فإن ما مثله الجدول رقم (7)، فقد تحققت الفرضية حيث بين المتوسط الحسابي في "أعمل على تجنب احداث المشكلات بين العاملين من أجل مصلحة المؤسسة" بمتوسط حسابي (2.88%) وبأغلب البديل دائما، وهذا يعود إلى تجنب عدم وقوع في المشاكل من أجل حفاظ على مصلحة المؤسسة من قبل العاملين بالإدارة، حيث يسعون جاهد في الحرص على سيرورة المؤسسة واستمراريتها وحمايتها من التعرض للمشاكل داخلية كانت أو خارجية.

وهذا يدل على أن الانتماء دور مهم بالنسبة للعامل في مكان العمل، من خلال فقرات البعد انتماء نستنتج أن الحرص على مكانة المؤسسة من قبل الموظف تجنب الوقوع المشاكل بين العاملين وبفضل التعاون مع الزملاء تتحقق أهداف ومصالح المؤسسة والسهر على تطبيق الإجراءات التي تضعها المؤسسة حفاظ على سياستها والوقوف على كل من يساهم في شك في أهمية ومصداقية المؤسسة.

نتائج الفرضية الثالثة: وقد نصت الفرضية الثالثة "الخبرات المهنية وعلاقتها بالأداء" وبناء على البيانات التي تضمنها الجدول وحسب آراء المبحوثين فإن ما مثله الجدول رقم (9) فقد تحققت الفرضية، حيث بين المتوسط الحسابي في " طيلة فترة عملي بهذه المؤسسة ازدادت خبرتي المهنية" بمتوسط حسابي (2.57%) وبأغلب بديل دائماً.

ان طبيعة العمل تعكس نفسها على سلوك العاملين، وعلى انتماءهم الوظيفي وعلى مهام الوكالة لهم، مما يساهم في تعزيز الخبرة المهنية، حيث لا يسعنا معرفة محددات سلوك الفرد داخل المنظمة إلا إذا عرفنا ماذا يعمل وأي وظيفة يشغل، وماهي الوظيفة المناسبة له الآن و مستقبلا ، وهذا ما يميز المنظمات عن غيرها في التطور الحاصل للأفراد العاملين داخل المحيط التنظيمي، مما يساهم في تكوين الخبرة المهنية لدى الفرد داخل المنظمة.

كذلك فإن خصائص الفرد المرتبطة بالنظام المعرفي والتعليمي من تجارب وثقافة تدعم خبرة المؤسسة، وكلما ما امتلكت المنظمة موارد بشرية مؤهلة كلما تمكنت من الأداء الجيد لجميع قواعدها وأنشطتها وبأكثر كفاءة وبالتالي تحقيق المنظمة رسالتها وأهداف المنشودة، كذلك يساهم التدريب الكفؤ للأفراد العاملين في تراكم الخبرة المهنية للعاملين في المنظمة كذلك تساهم علاقات الاجتماعية بين افراد جمعة العمل للاكتساب الخبرة وبالتالي أداء المهام على أكمل وجه، والذي يثبت وجود علاقة بين بعد الخبرة والأداء الوظيفي، عند زيرتنا لمحل الدراسة كذلك، وجدنا أن العامل القديم يساعد العامل الجديد ويمده بالخبرة، وطريقة العمل مع المواطنين وهذا يرسخ له المبادئ والقيم ويجعل لهذه المبادئ كركيزة يسير عليها في المستقبل، فتصبح بذلك جزءا من هويته المهنية.

خلاصة الفصل:

في ضوء ما تم التوصل إليه في عرض وتحليل نتائج الدراسة نستنتج أن هناك علاقة ترابطية بين الهوية المهنية والأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة، باعتبار أن المؤسسات العمومية هي مكان لعيش التجربة المهنية للعامل الذي يعمل على إثبات أدائه من خلال الوظيفة التي ينتمي إليها، حيث يحدد سلوكه بكفاءة وفعالية لتحقيق الأهداف المنشودة داخل منظمة.

خاتمة:

يعد العنصر البشري أهم مورد في المنظمة باعتباره العامل الديناميكي المؤثر في جميع جوانبها الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وعملية انتاجه وتنميته، يعتبر أمر هام وضروري لما له من أهمية قصوى، فهو الثروة الإنتاجية المحققة لها، كذلك تتأثر به وتؤثر فيه ذلك من خلال أن المنظمة تعتبر مكان للتنشئة الاجتماعية، وذلك بغرس القيم والمعايير بين الأفراد العالمين وتعطيهم الشخصية الفردية والاجتماعية والتي تساهم في تكوين انطباعات حسنة في اذهان الأفراد حول هويتهم المهنية المؤسساتية ، وذلك ما ينعكس على طبيعة سلوكياتهم وأفعالهم ، وانشاء علاقات بين أفراد جماعات العمل بطريقة منظمة.

وان للهوية المهنية أهمية كبيرة نظرا للدور الذي تلعبه في تحقيق الطاقة الإنتاجية وزيادة أداء وفعالية أي مؤسسة، ولأن نجاحها يقوم على مدى ارتباطها بهويتها نحو العاملين فيها، كذلك تعزز من شأن الفرد وتزيد من رفعه لمعنوياته تجاه المنظمة ومما يخلق له الدوافع والشعور بانتمائه ورفع الهمم له، ودفعه للقيام بأقصى الجهود والإمكانات الملائمة لتحقيق النجاح ومما يزيد كذلك من زيادة الجهد والإنجاز في أدائه، فاذا كان الأداء مناسب للعمل المطلوب إنجازَه فإنه يحقق الغرض منه وهو التأثير في سلوك هوية العامل المهنية ومن ثم في أداء المنظمة.

ويؤدي ذلك إلى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المنظمة، خصوصا إذا تماشت تلك الأهداف مع أهداف العاملين فيها، وهذا ما يجعلها تصل إلى الهدف الأول والمرجو الذي انشئت من أجله وهو تحقيق المكانة والقدرة التنافسية التي تجعلها تتميز عن أقرانها ويكسبها قيمة ابداعية التي تمكنها من احتلال الصدارة عن باقي المؤسسات الأخرى.

التوصيات والإقتراحات:

التوصيات:

بناء على ما توصلنا اليه من خلال دراستنا هاته، والذي تناولت موضوع من مواضيع الإدارة وهو علاقة الهوية المهنية بالأداء الوظيفي لدى عمال بلدية جامعة تبين ضرورة تقديم مجموعة من التوصيات والإقتراحات التالية:

- ايجاد الانسجام في العمل بين مختلف أفراد المؤسسة.
- زيادة اهتمام العاملين بالأنماط السلوكية الفعالة التي تساهم في تعزيز مكانة المؤسسة وتطويرها.
- ضرورة الحرص على تبني أفكار وآراء ومقترحات العاملين البناءة والتي من شأنها أن تساهم في تطوير علاقات جماعة العمل بين الرؤساء والمرؤوسين.
- العمل على تعزيز الهوية المهنية للمنظمة ودعم أداءها لبلوغ الأهداف المسطرة.

- تقديم دورات تدريبية في مجالات التنظيم الإداري.
- العمل على تحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين لتحقيق أفضل أداء.
- زيادة رفع مستوى الأداء في المؤسسة وذلك من خلال البحث عن حاجات العمال ورغباتهم.
- ضرورة الاهتمام بالمناخ التنظيمي لأي مؤسسة لتفادي الوقوع في صرعات داخل بيئة العمل.

الإقتراحات: - دور السلوك التنظيمي في إدراك الهوية المهنية

- الالتزام في العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي.
- دور الهوية المهنية في تعزيز المجال التنظيمي.
- معايير التوظيف وأثرها على الأداء الوظيفي.

- دور الولاء التنظيمي في تعزيز الهوية المهنية
- الأداء المهني وعلاقته بالتطابق الوظيفي - أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء
الوظيفي.

- الأداء الوظيفي ودوره في تحسين الرقابة الإدارية.
- علاقة التمكين الإداري بالأداء الوظيفي.
- دور تقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية.
- الهوية المهنية ودورها في تحقيق المكانة الإجتماعية.
- الإنتماء التنظيمي وعلاقته بإدراك الهوية المهنية.
- الهوية المهنية وعلاقتها بالثقافة المؤسسة .
- الهوية المهنية وأثارها على الثقافة التنظيمية.
- دور الهوية المهنية في ضبط سلوك المنظمة.
- علاقة الهوية المهنية في تحسين المناخ التنظيمي.
- الهوية التنظيمية وأثارها على القيادة الإدارية.
- الموارد البشرية ودورها في تحقيق أهداف المنظمة.
- علاقة الهوية لمهنية بإستقرار الوظيفي للمؤسسة.
- الهوية المهنية ودورها في تشكل ثقافة المجتمع.
- علاقة الرقابة الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا الكتب:

- 1- أحمد بومجان: أساسيات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن، دار الراية، عمان، 2010.
- 2- أحمد محمد الدمرداش: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، حكمة، ط1، 2018م-143هـ.
- 3- محمد السيد بشير: العدالة التنظيمية وفاعلية الأداء الوظيفي، دار العلم والايمان، ط2015م.
- 4- مصطفى يوسف: ادارة الأداء، دار الحامد، عمان، ط1، 2016م، 1427هـ.
- 5- إبراهيم خليل ابراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، عمان، دار الشروق، ط1، 2008.
- 6- أليكس ميكشيللي، الهوية، ترجمة على وطفة، دمشق، دار الوسيم، ط1، 1993.
- 7- أنتوني غيدنز، علم الاجتماع، ترجمة فائز الصياغ، بيروت، لبنان، د ط، 2001.
- 8- توفيق محمد عبد المحسن: تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد، دار النهضة العربية، 1999.
- 9- حسن حنفي، الهوية، القاهرة، المجلس الأعلى للثقافة ط1، 2012.
- 10- حسين بلوط: ادارة الموارد البشرية من "منظور استراتيجي" دار النهضة العربية، لبنان، ط1، 2002م 1423هـ.

- 11- حمزة محمود الزبيدي: التحليل المالي (تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل) مؤسسة الوراق.
- 12- سلوى عمر عبد الرحمن: الادارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين، دار الجزائرية، الجزائر، ط1، 2015.
- 13- عائشة يوسف الشميلي: تحسين الأداء، دار الفجر للنشر، القاهرة مصر، د س، ط1.
- 14- عبد الباسط محمد، أصول البحث الاجتماعي، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، 1997.
- 15- عبد القادر عبد الحافظ الشبخلي: هندسة الحوار، الرياض، ط1، 1423-2011.
- 16- عبد المجيد أونيس: مدخل الضغوط العمل والمناخ التنظيمي، ص 261.
- 17- عطا الله محمد تيسير الشرعة: الموارد بشرية "الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة، دار المنهجية، ط1، 2015م-1436هـ.
- 18- عقيلة محمد المبيضين: التدريب الاداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جمهورية مصر العربية، د ط، 2001.
- 19- عمار بن عشي: اتجاهات التدريب وتقييم أداء العاملين، دار أسامة للنشر، الأردن-عمان، ط1، 2013.
- 20- عمر محمد دره: العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الادارية المعاصرة، دار رضوان، د ط، 2008.

- 21-فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، اسس ومبادئ البحث العلمي ط1، الاسكندرية، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية ،2002.
- 22-فايز عبد الرحمن الفروخ: التعليم التنظيمي، وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار الجليس الزمان، مملكة الأردنية، ط1، 2010.
- 23-كلود دوبار، أزمة الهويات، المكتبة الشرقية، د ط، بيروت،2008.
- 24-كمال بو الرشراش: الثقافة التنظيمية، دار الأيتام، عمان، ط1، 2015، ص88.
- 25-محمد الريس العامري: نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي، دار الجزائرية، ط1، 2015.
- 26-محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار جامعة الجديدة، اسكندرية، د ط، 2004.
- 27-محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، عمان، دار وائل للنشر،1999.
- 28-محمد مسلم، الهوية في مواجهة الاندماج عند الجيل المغاربي الثاني بفرنسا الجزائر، دار قرطبة للنشر والتوزيع ط1،2009.
- 29-محمود صديق عبد الواحد: الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون، دار العلم والايمان،2015.
- 30-مصطفى محمد: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ابن النفيس، ط1، 2018،

31-مصطفى يوسف: ادارة الأداء، دار حامد للنشر، الأردن، عمان، ط1،
2016م1437هـ.

32-معين أمين السيد: ادراة الموارد البشرية" في ضل المتغيرات الاقتصادية العالمية

33-منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة، عمان، ط 1،2007م.

ثانيا الدوريات والمجلات:

34- أسعد المحاسن لحرش: المواطنة والهوية والأمن الوطني، مجلة التراث، جامعة
عاشور زيان، الجلفة، العدد العاشر ديسمبر2013.

35- سالم يعقوب، الهوية المهنية وأخلاقيات العمل في المؤسسة الجزائرية، مجلة
علوم الانسان والمجتمع، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 2253-0347،السنة
(2018)

36- سامية بوشرمة، الهوية المهنية بين الواقع والتصورات الاجتماعية، مجلة العلوم
الإسلامية والحضارة، العدد 08 جوان 2018.

37- سعاد بن قفة، مسعودي كلثوم، الملتقى الدولي الثاني حول: المجالات
الاجتماعية والتقليدية والحديثة وإنتاج الهوية الفردية والجماعية في المجتمع الجزائري،
جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

38- سولاف مشري، الهوية المهنية للمدرس وعلاقتها بالالتزام بأخلاقيات المهنة
مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد 09سبتمبر2018.

39-أحمد بجاج، سوسيلوجيا الممرضة -إطار نظري لتشكل الهوية المهنية
للممرضة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد
20 سبتمبر 2015.

ثالثا الملتقيات:

40-منوبية حمادي، المتقاعد فيسيولوجيا فيا لحياة اليومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمى لخضر -الوادي العدد 13 /14ديسمبر 20

رابعا المعاجم والقواميس:

41- ابن المنظور: لسان العرب، بيروت، دار صادر.

خامسا المذكرات:

42- جلال الدين بوعطيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، منتوري محمود قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، علم النفس عمل وتنظيم، السلوك التنظيمي وتسيير موارد بشرية، 2008-2009.

43- سالم يعقوب، أخلاقيات العمل ودورها في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص الإدارة وعمل، 2018.

44- عمار بن عشي: دور تقييم اداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2005-2006.

45- كريم دروزاي، الاداء الوظيفي الموارد البشرية وعلاقته بالمناخ التنظيمي في الادارة الرياضية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 2، معهد التربية البدنية الرياضة، فرع الادارة والتسيير الرياضي، 2010-2011م.

46-زينب شنوف، تشكيل الهوية المهنية عند المقاولين الشباب أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2017.

47-صوريا عثمانى مرابط، التماثل التنظيمي وعلاقته بادراك الهوية المهنية عند الأخصائي النفسي في القطاع الصحي العام، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل وتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018-2019.

48-كاري نادية أمينة، العامل الجزائري بين الهوية المهنية وثقافة المجتمع، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان، 2011-2012.

49-محمد عمر أحمد أبو عنزة، واقع إشكالية الهوية العربية: بين الأطروحات القومية والإسلامية مذكرة، مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة الشرق الأوسط، 2011.

50 -محمد بوقليع، العدالة التنظيمية ودورها في أداء العاملين ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا ، 2011م.

سادسا المراسيم والقوانين:

51-المرسوم التنفيذي رقم 334/11 المؤرخ في 22شوال 1432الموافق ل 20 سبتمبر 2011المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي ادارة الجماعات المحلية "الجريدة الرسمية العدد 53.

52-المرسوم التنفيذي رقم 134/10 المؤرخ في 28 جمادى الأولى الموافق ل 13
ماي 2010 يؤسس النظام التعويضي للموظفين المنتمين لأسلاك المشتركة في
المؤسسات والإدارات العمومية.

53-القانون رقم 10/11 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق ل: 22/11/2011
المتعلق بالبلدية.

الملاحق

لملحق رقم (01) استمارة الدراسة

جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

استبيان

في إطار اعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر والموسومة بعنوان "علاقة الهوية المهنية بالأداء الوظيفي لدى العاملين " نضع بين أيديكم الاستبيان الاتي قصد استفتاء بياناته. لدى نرجو منكم وضع العلامة (x) التي تجيدونها مناسبة.

- ملاحظة: البيانات التي ستستدلون بها سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ولكم منا فائق الشكر والامتنان

السنة الجامعية: 2020-2021

المحور الاول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر () أنثى ()

2- السن:.....

3- الخبرة المهنية:.....

4- الرتبة المهنية:.....

المحور الثاني: الهوية المهنية

الرقم	الابعاد	العبارة	دائما	أحيانا	أبدا	
5	التماثل الوظيفي	تعززت مهارتنا في العمل من خلال أدائنا الوظيفية.				
6		أرى أنا قيمي وقيم المؤسسة متماثلة.				
7		أشعر أنا وزملائي أننا ضمن أسرة مهنية في هذه المؤسسة.				
8		لدينا نحن العاملين بهذه البلدية تشابه في السلوكيات الذاتية للعمل.				
9		أسهر مع زملاء العمل على النهوض بمستقبل المؤسسة.				
10		لدي وزملاء العمل تماثل في القيم المهنية.				
11		الإلتزام العمالي	أشعر بالانتماء إلى المؤسسة التي أعمل بها.			
12			أشارك زملائي على تحقيق أهداف المؤسسة.			
13			أعمل على تجنب احداث المشكلات بين العاملين من أجل مصلحة المؤسسة.			
14			أعارض كل من يشك بأهمية المؤسسة التي أعمل بها.			
15	أتعاون مع زملائي في انجاز الأعمال الموكلة من طرف المؤسسة.					
16	أدافع على المؤسسة وسياساتها أمام الجميع.					
17	التأهيل المهني	طيلة فترة عملي بهذه المؤسسة ازدادت خبرتي المهنية.				
18		أضع خبرتي المهنية في خدمة المؤسسة التي أعمل بها.				
19		تعمل مؤسسة العمل على تطوير الخبرات المهنية من خلال تنظيم دورات تكوينية.				
20		تواصلني الدائم مع زملاء العمل أتاح لي الفرصة لتطوير خبراتي المهنية.				
21		أعمل شخصا على تنمية خبراتي المهنية من خلال الإاضطلاع على كل المستجدات في بيئة العمل.				
22		أتبادل المعارف والخبرات مع زملاء المؤسسة في العمل.				

المحور الثالث: الأداء الوظيفي

الرقم	الأبعاد	العبارات	دائماً	أحياناً	أبداً
23	معرفة متطلبات الوظيفة	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها.			
24		لدي استعداد تحمل مسؤولية كل ما أقوم به			
25		ألتزم بتعليمات واجراءات المؤسسة عند تنفيذي لعملي			
26		ان العمل الذي أقوم به يتماشى مع قدراتي			
27		اشعر برضا على القرارات التي يتم أخذها من الإدارة			
28		تقوم المؤسسة بإنشاء دورات تكوينية لرفع أداء الموظفين			
29		انجز عملي بسرعة.			
30		توجد لدي قدرات على حل المشكلات			
31	فعالية الاداء	اعمل على تصحيح إخطاء الناتجة عن قيامي بأداء عملي			
32		أستطيع التأقلم مع كل المتغيرات التي تطرأ على المؤسسة.			
33		يمكنني العمل باستمرار ولمدة طويلة من الوقت			
34		اشعر بأن عملي له هدف ومعنى			
35		تربطني علاقة وطيدة وطيبة مع ادارة المؤسسة.			
36		نحصل على التقدير أنا وزملائي في العمل			
37		يسودنا جو من الصداقة بين أفراد المؤسسة التي أعمل بها			
38	العلاقات العمل	نتناقش مع زملائي بهدف تحسين أداء العمل			
39		أتعاون مع زملائي متى تطلب الأمر ذلك			
40		أشكل مع زملائي في العمل تكامل في اداء الواجب			

الملحق رقم (02) الهيكل التنظيمي لبلدية جامعة ولاية الوادي

