

مستوى الأداء الوظيفي لعمال الحماية المدنية بولاية ورقلة
دراسة ميدانية بمختلف الوحدات

The level of job performance of civil protection workers in the wilaya of Ouargla
Field study in various units

بشير شربي^{1*} ، محمد قوارح² ،
^{2,1} جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)
bachircharbi@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020-10-08؛ تاريخ المراجعة: 2021-06-15؛ تاريخ القبول: 2021/06/30

ملخص :

هدفت الدراسة الحالية عن الكشف في مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة من عمال مؤسسة الحماية المدنية بولاية ورقلة ممثلة في (عمال التدخلات الميدانية)، حيث تكونت عينة البحث من 300 عامل بوحدة الحماية المدنية بولاية ورقلة (الرئيسية/ الثانوية)، وقد إتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع الدراسة، كما استعملنا الاستبانة لجمع البيانات واستخدمنا مقياس الأداء الوظيفي، والتي تم بنائه بالإطلاع على الدراسات والإطار النظري، وبعد التحليل الإحصائي باستخدام النظام الإحصائي (SPSS 25) ، توصلنا إلى النتائج التالية إلى أن مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة كان مرتفعا، كما أنه لا توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي باختلاف الأقدمية والسن

الكلمات المفتاح: الأداء، الأداء الوظيفي، عمال الحماية المدنية، وحدات الحماية المدنية.

Abstract:

The current study aimed to detect the level of job performance of a sample of civil protection workers in state Ouargla represented by (field intervention workers). The research sample consisted of 300 workers in civil protection units in Ouargla (main/ secondary). We have followed in this study the descriptive analytical approach to suit it with the study. Also we used the questionnaire to collect data, and we used the professional performance measure, which was built by examining the studies and the theoretical framework. After statistical analysis using the statistical system (SPSS 25), we reached the results that showed the level of job performance of civil protection workers in units of state Ouargla was high, and there are no differences in the level of job performance according to seniority and age

keywords : performance , job performance, civil protection workers, civil protection units

I - مقدمة:

يشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها ومواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة، وفرض السلطة على العاملين، بل أداة للتشخيص المحكم والموضوعي لأداء جميع العاملين، وذلك من أجل مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرار المناسب، وكذلك تقديم المعلومات اللازمة لإدارة الموارد البشرية لتمكينها من إدارة تلك الموارد بكفاءة واقتدار، ويتم ذلك من خلال تحسين وتنظيم واستغلال الموارد المتاحة، لتصبح المنظمة قادرة على التطور والتعامل الجيد مع كل المتغيرات التي تطرأ خلال إنجاز الأعمال.

1.I - اشكالية الدراسة:

إن التغيرات الكبيرة التي شهدتها الحصر الحالي فرضت جملة من التحديات، تتعلق بضرورة تطوير الأداء الوظيفي للمؤسسات عامة، ومؤسسة الحماية المدنية خاصة، لأنه يسهم في تحقيق الأهداف المرسومة، حيث نجده يأخذ عدة أشكال واتجاهات، والتي من بينها الإهتمام بالعامل وتهيئته علميا وعمليا، إضافة إلى توفير ظروف عمل مناسبة ماديا ومعنويا تمكنه من إبراز قدراته ومهاراته العلمية والفنية في أداء وظائفه وعلى مستوى جيد من الكفاءة والفعالية، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات على أن تحسين أداء العامل هو القضية الأكثر أهمية إذا ما أريد إصلاح المؤسسات مستقبلا، وان مراجعة الأدوار الوظيفية للعمال وتحديد المهام الوظيفية لهم هي القضية الجوهرية، وان المؤسسة الفعالة لا بد أن يكون لديها برنامج لتطوير أداء العمال بصورة مستمرة ومنظمة، وفي ضوء ما تقدم جاءت هذه الدراسة والتي تحاول من خلالها معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة، وكذا الفروق بين العمال بخصوص الأقدمية والسن بالنسبة للأداء، ومنه انبثقت التساؤلات التالية:

- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية بورقلة؟
- هل توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة باختلاف الأقدمية؟
- هل توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة باختلاف السن؟

2.I - الفرضيات:

- مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية بورقلة مرتفع.
- توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة باختلاف الأقدمية.
- توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة باختلاف السن.

3.I - أهمية الدراسة:

- العملية:
تتحقق هذه الأهمية من الدراسة نتيجة ما تتوصل إليه من نتائج تبرز أهمية الأداء الوظيفي في الحماية المدنية باعتبارها قطاعا حيويا هاما يمكن أن يؤثر سلبا على الخدمات المقدمة والواجبات المنوطة بها اذا ما ضعف الأداء الوظيفي بها خاصة من حيث المساهمة في حماية الأفراد والممتلكات.

- العلمية:
توجه هذه الدراسة اهتمها الرئيسي للتركيز والتطبيق لأعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة (عينة الدراسة)، ومن ثمة فان ما نتوصل إليه من نتائج ستعود بالدرجة الأولى على أعوان هذا القطاع، وما يترتب عن ذلك من التوصل للأسلوب الذي يحقق ارتفاع من مستوى الأداء الوظيفي ويعمل على تحقيق أهداف الفرد والمنظمة معا، إعطاء نظرة كافية عن سلوكيات الأداء الوظيفي وتعزيزه والعمل على الحد من المعوقات التي تقف حائلا أمام ممارسة هذا السلوك.

4.I - أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة. التعرف على الفروق الموجودة في الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة باختلاف السن/الأقدمية.

5.I - المفاهيم الإجرائية:

- التعريف الإجرائي: هي تلك الأعمال التي يمارسها اعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة المتمثلة في الجهد المبذول وإدراك الدور وامتلاك القدرات والإمكانيات والتي تحقق في الأخير الأهداف المسطرة.

* الجهد المبذول: هو يعكس درجة انسجام أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة لأداء عملهم، ويمثل حقيقة درجة دافعيتهم وحماسهم لأداء عملهم.

* إدراك الدور: ويمثل تصورات أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة وانطباعاتهم عن الأنشطة التي يتكون منها عملهم وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دورهم في الوحدة.

* القدرات والمهارات: تمثل قدرات أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة المكتسبة أثناء مراحل العمل وكذا خبراتهم السابقة، والمهارات المتوفرة لديهم والتي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

6.I - حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة بالحماية المدنية بولاية ورقلة باختلاف وحداتها.

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في الموسم الجامعي 2018/2019.

الحدود البشرية: والمتمثلة في عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة بمختلف رتبهم وطبيعة عملهم.

7.I - الدراسات السابقة:

- دراسة الخالدي(2008) والتي هدفت الى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر معلميه، استخدم المنهج الوصفي عينة الدراسة مكونة من (270) معلما و(219) معلمة، أظهرت النتائج ان مستوى الأداء الوظيفي كان بصورة عامة مرتفعا.

- دراسة الخالدي(2008) هدفت الى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر معلميه، استخدم المنهج الوصفي، عينة الدراسة مكونة من (270) معلما و(219) معلمة، أظهرت النتائج ان مستوى الأداء الوظيفي كان بصورة عامة مرتفعا.

- دراسة هند لبصير(2008) هدفت الى معرفة اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بشركة الخزف الصحي بالميلية جيجل، بلغت عينة الدراسة (91) عامل، أعتمد في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، اسفرت بالنتائج ان مستوى الأداء الوظيفي جاء مرتفع

- دراسة الحلابية (2013) هدفت الدراسة الى التعرف على اثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام بالأردن، اعتمدت الأستبانة في جمع البيانات، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، اظهرت النتائج، ان مستوى الأداء جاء بدرجة متوسطة يميل الى التذني.

- دراسة الشيايب (2016) هدفت الى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة اربد، عينة الدراسة بلغت (95) مديرا ومديرة، توصلت النتائج من بينها، ان مستوى الأداء الوظيفي جاء بدرجة كبيرة. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزي متغير السن.

- دراسة المرزايق (2015) هدفت الى الكشف عن درجة كفاءة مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظة جرش في تطبيق معايير الجودة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمعلمين، أستخدم المنهج الوصفي الإرتباطي، عينة الدراسة بلغت (304) معلمة ومعلم، أفسرت الى النتائج بان مستوى الأداء الوظيفي جاء بدرجة متوسطة، وانه لا توجد فروق باختلاف الجنس، السن، والحالة العائلية، والمؤهل العلمي.
- دراسة رمزي فوزي محمد ابوغزالة (2017) هدفت الى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة عمان، استخدم المنهج الوصفي الإرتباطي، أظهرت النتائج ان مستوى الأداء الوظيفي جاء مرتفع، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزي متغير الجنس، سنوات الخبرة. والسن.
- دراسة وليد بن صالح السبيعي (2016) هدفت الى التعرف على العلاقة بين التدوير الوظيفي وعلاقته بتحسين أداء العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني، عينة الدراسة بلغت (288) موظف، استعمل المنهج الوصفي، ، توصلت النتائج الى ان واقع جهود تحسين الأداء العاملين بالمديرية جاء بمستوى متوسط، وانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي متغير العمر.
- دراسة خالد احمد الصيايرة (2011) والتي هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية من وجهة رؤساء الأقسام فيها، توصلت الى نتائج عدم وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس باختلاف الأقدمية.
- دراسة عبد الفتاح صالح خليفات(2010) والتي هدفت الدراسة الى معرفة اثر الضغوط على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الأردن، توصلت الى انه يوجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس بالإختلاف الأقدمية.
- دراسة حاتم علي حسن رضا(2003) والتي هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الإبداع الإداري والأداء الوظيفي عند الأجهزة الأمنية لمطار الملك عبد العزيز الدولي، كانت من نتائجها وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس بالإختلاف الأقدمية.

8.I- الأطار النظري:

* تعريف الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي على انه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع العامل بها متطلبات الوظيفة. (محمد، 2001)، ويعرف الأداء الوظيفي عن الأثر الصافي لجهود العامل التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام وهو بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل. (سلطان، 2004).

من خلال التعاريف يمكن أن نقول إن الأداء الوظيفي بالنسبة لأعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف العون سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهامه الوظيفية الموكلة له، بكفاءة وفعالية، يحقق من خلالها الأهداف المسطرة والمنوطة به.

* أهمية الأداء الوظيفي:

الأداء يحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة كانت، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى العامل والمؤسسة، لأنها ستكون أكثر استقرار واطول بقاء حين يكون اداء العاملين متميزا. وتبرز أهمية الأداء الوظيفي في النقاط التالية:

- يساهم الأداء في تحديد مدى قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية العامل اتجاه عمله.
- يؤدي الأداء الفعال على خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء، وفي تخفيض التكاليف وترشيد النفقات.
- يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في المدخلات والمخرجات.
- يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين.
- يساهم الأداء الفعال في اشباع حاجات العمال وتحقيق اهدافه، واهداف المؤسسة.
- يعمل الأداء على مساعدة المسؤولين في ايجاد نظم ترقيات ومكافئات واجور ... تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة في المؤسسة. (ماضي، 2014)

* محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود العامل والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للعامل. (حسن راوية).

ومن خلال ما سبق يمكن توضيح :

الجهد: ويشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته أو وظيفته، وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

القدرات: وتشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للعامل التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

إدراك الدور: ويعني به الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه. ولتحقيق مستوى مرض من الأداء الوظيفي لأبد من وجود حد أدنى من الإتيقان في كل مكون من مكونات الأداء، بمعنى أن اعوان الحماية المدنية عندما يبذلون جهوداً قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ويفهمون أدوارهم فإن أدائهم يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين، أي ان محددات الأداء الوظيفي بالنسبة لأعوان الحماية المدنية مزيج بين المحددات الثلاثة السالفة الذكر، لإنجاز الأهداف المسطرة.

* العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

أكدت العديد من الدراسات ان من اهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي تتمثل في:

عوامل ايجابية:- كفاءة العامل والمهارات والقدرات التي يتميز بها،- البيئة التنظيمية الداخلية للمؤسسة مثل الهيكل التنظيمي

وخطوط السلطة والمسؤولية ونظام الحوافز والترقيات، ونظام الاتصالات ،- متطلبات العمل، كالجوبات، والمسؤوليات والتوقعات المطلوبة من العامل (عبد المحسن، 2004) عوامل سلبية:- غياب الأهداف المحددة ويقصد بها الرؤية و الاستراتيجية الخاصة بالمؤسسة، فالمؤسسة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها واهدافها، لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز او محاسبة عمالها على مستوى ادائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك- عدم المشاركة العاملين في مختلف المستويات مثل التخطيط وصنع القرار، يساهم في وجود فجوة بين القيادة والعاملين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي الى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق اهداف المؤسسة. (سلامة، 2014).

II - الطريقة والأدوات:

1.II - منهج الدراسة: يتبع الباحث المنهج المناسب حسب طبيعة مشكلة الدراسة ويعرف المنهج العلمي بأنه الأسلوب الذي يسلكه الباحث كي يجيب عن التساؤلات التي تثير المشكلة وإختبار فرضياتها، وبما أننا في صدد الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة، لذلك يعتبر المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المناسب لهذه الدراسة وذلك لمعرفة مستوى هذا السلوك من خلال جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها وإستخلاص دلالاتها بشكل عملي وبوصفها وصفا دقيقا، والتعبير عنها بصورة كمية وكيفية كما في الواقع. وحسب لامورو (Lamoureux, 1995) بأن المنهج الوصفي التحليلي يمكن الباحث من التصوير الدقيق للظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع وإقامة علاقات بين عناصرها المختلفة، كما أنه لا يقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة فحسب، بل يقوم بتحليلها وكشف علاقاتها المختلفة من أجل تفسيرها، والوصول إلى استنتاجات تسهم بشكل أو بآخر في تحسين الواقع وتطويره.

2.II - عينة الدراسة: شملت هذه الدراسة 300 عامل من الحماية المدنية بولاية ورقلة، تم اختيارهم بطريقة العشوائية الطبقية، وجاءت خصائص عينة الدراسة كالتالي:

الجدول (01) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	أقل من 03 سنوات	أكثر من 03 سنوات	المجموع
التكرارات	90	210	300
النسبة المئوية	%30	%70	100%

يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة (30%) من عينة الدراسة لمتغير الأقدمية تقل من 03 سنوات، في حين تمثل نسبة (70%) أكثر من 03 سنوات تبعا لأقدمية.

الجدول (02) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	أقل من 30 سنة	أكثر من 30 سنة	المجموع
التكرارات	110	190	300
النسبة المئوية	%37	%63	100%

يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة (37%) من عينة الدراسة لمتغير السن تقل من 30 سنة ، في حين تمثل نسبة (63%) أكثر من 30 سنة تبعا للسن.

3.II - أداة الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس الأداء الوظيفي المستند من الدراسات السابقة كدراسة قسيمي (2015)، ودراسة الشيباب (2016) في سلوك الأداء الوظيفي ويتكون هذا المقياس على 16 بند تقيس ثلاثة أبعاد (الجهد المبذول، إدراك الدور، القدرات والمهارات) يجاب على كل منهما على مقياس ليكرت الخماسي. وتم حساب الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة على عينة إستطلاعية عددها 30 عون، توصلنا إلى النتائج التالية:

- **صدق الأداة:** يعد الصدق من الخصائص المهمة التي يجب الإهتمام به عند إجراء البحوث، فالإختبار الصادق هو ذلك الإختبار القادر على قياس السمة أو الظاهرة التي وضع لإجلها. (إبراهيم، 2000).

- **صدق المحكمين:** وزع المقياس على مجموعة من أساتذة الإختصاص علم النفس العمل والتنظيم، حيث تم الأخذ باقتراحاتهم وتعديلاتهم لبعض البنود ليصل في الأخير إلى 16 بند وخمسة بدائل.

الاتساق الداخلي: تم اللجوء إلى الاتساق الداخلي للتأكد من مدى صدق بنود المقياس، وهذا من خلال حساب قوة ارتباط درجة البند من الأداة والدرجة الكلية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (03) يوضح الاتساق الداخلي لأداة الأداء الوظيفي

رقم البند	معامل الارتباط						
01	**0.82	05	**0.56	09	**0.76	13	**0.80
02	**0.74	06	**0.49	10	**0.84	14	**0.82
03	**0.65	07	**0.45	11	**0.69	15	**0.87
04	**0.56	08	**0.66	12	**0.62	16	**0.47

** دال عند 0.01

من خلال الجدول يتبين لنا قيمة معامل الارتباط للبنود كلها دالة عند 0.01، تراوحت معاملاتها (087-045) وبالتالي يمكن القول بأن المقياس يمتاز بالصدق.

- **ثبات الأداة:** يعتبر الثبات من أهم الأسس التي يقوم عليها إجراءات البحوث والدراسات، ويعرف بأنه ضمان الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيق الاختبار على نفس الفرد أو نفس المجموعة من الأفراد (معمرية، 2007)، تم ذلك عن طريق معامل ألفا كرونباخ والذي بلغت قيمته (0.83) وهي قيمة تدل على ثبات الأداة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (04) يوضح حساب ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي

نوع	عدد البنود	قيمة ألفا
ألفا كرونباخ	16	0.83

يبين لنا هذا الجدول قيمة ألفا (0.83)، وهي نتيجة قوية ودالة إحصائيا، وعليه نقول ان المقياس يتميز بقدرة ثبات عالية.

4.II - إجراءات الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة مكونة من 300 عون من الحماية المدنية بولاية ورقلة، خلال الشهور مارس وافريل وماي من الموسم الجامعي 2019/2018

5.II - الأساليب الإحصائية المستخدمة: استعملت في هذه الدراسة أساليب إحصائية منها المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، النسب المئوية، التكرارات، وإختبار (ت)، بواسطة برنامج (spss) الإصدار الخامس والعشرون {25}.

III - عرض النتائج:

1.III - الفرضية الأولى: تنص الفرضية أن مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة جاء مرتفع ولتأكد من صحة الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (05) يوضح مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة

الأداء الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية العليا
مرتفع	260	%86	%86
منخفض	40	%14	
المجموع	300	%100	%100

يتبين من خلال الجدول رقم (05) أن فئة مرتفعي الأداء الوظيفي والذي بلغ تكراراتهم (260) بنسبة مئوية قدرت (86%)، في حين نسبة منخفضي الأداء الوظيفي والذي بلغ تكراراتهم (40) بنسبة مئوية قدرت (14%) لتصل النسبة المئوية العليا (86%)، وعليه نقول أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع وبالتالي تحققت الفرضية

2.III - الفرضية الثانية:

تنص الفرضية بوجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة باختلاف الأقدمية، ولتأكد من صحة الفرضية تم استخدام T.Test والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (06) يوضح مستوى الأداء الوظيفي باختلاف الأقدمية

الأقدمية	العدد	المتوسط الحسابي	الأحرف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
أقل من 03 سنوات	90	72.83	3.77	5.29	298	Sig 0.56 غير دال
أكثر من 03 سنوات	210	65.67	12.59			

من خلال الجدول رقم (06) يتضح لدينا أن عدد الأفراد الأقل من (03) سنة أقدمية بلغ عددهم (90) فرد قدر المتوسط الحسابي لديهم (72.83) وبإنحراف معياري (3.77) ، وعدد الأفراد الأكثر من (03) سنة أقدمية بلغ عددهم (210) قدر المتوسط الحسابي لديهم (65.67) وبإنحراف معياري (12.59) ، ودرجة الحرية المقدر ب (298) ، وهي غير دال عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نقول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأداء الوظيفي باختلاف الأقدمية لدى أفراد عينة الدراسة وبالتالي لم تتحقق الفرضية.

3.III - الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية بوجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة باختلاف السن ، ولتأكد من صحة الفرضية تم استخدام T.Test والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (07) يوضح مستوى الأداء الوظيفي باختلاف السن

السن	العدد	المتوسط الحسابي	الأحرف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
أقل من 30 سنة	110	60.15	14.86	10.52	298	Sig 0.23 غير دال
أكثر من 30 سنة	190	72.25	4.21			

من خلال الجدول رقم (07) يتضح لدينا أن عدد الأفراد الأقل من (30) سنة بلغ عددهم (110) فرد قدر المتوسط الحسابي لديهم (60.15) وبإنحراف معياري (14.86) ، وعدد الأفراد الأكثر من (30) سنة بلغ عددهم (190) قدر المتوسط الحسابي لديهم (72.25) وبإنحراف معياري (4.21) ، ودرجة الحرية المقدر ب (298) ، وهي غير دال عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نقول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأداء الوظيفي باختلاف السن لدى أفراد عينة الدراسة وبالتالي لم تتحقق الفرضية.

IV - مناقشة النتائج وتفسيرها:**1.IV - الفرضية الأولى:**

تنص الفرضية بأن مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة مرتفع ، ومن خلال الجدول رقم (05) و المعالجة الإحصائية للبيانات تبين لنا أن نسبة مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى أفراد العينة قدر ب(86%) لدى (260) فرد بالمقارنة مع نسبة منخفضي الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة قدر ب (14%) لدى (40) فرد، وعلية فإن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي.

يمكن تفسير ذلك حسب رأي الباحث إلى الخبرة والمهارة العالية التي يتمتع بها الأعوان، إضافة إلى الدورات التدريبية المكثفة التي تقوم بها الإدارة من حين لآخر لتحسين مستوى الأداء، ووجود الإنسجام بين الأعوان واهتماماتهم بالعمل الإنساني النبيل الذين يؤدونه في مؤسستهم مما يزيد في ارتفاع الأداء، إضافة إلى المعرفة المسبقة لحقوقهم وواجباتهم اتجاه العمل والوقوف أمام مسؤولياتهم لإنجاز الأعمال الموكلة إليهم على أكمل وجه، وكذا شعورهم بالمرضى عن العمل، مما دفع بهم بتقديم المزيد من الإنجاز الأعمال المطلوبة وميلهم لاتخاذ سلوكيات ايجابية اتجاه المؤسسة التي يعملون بها، ويمكن إرجاعه إلى أن العون قبل النزول إلى ميدان التدخلات للمشاركة في حالات الطوارئ يخضع لتكوين نظري وتطبيقي وتمارين لمدة سنة يكتسب خلالها المهارات والتقنيات اللازمة للأداء، مما قد يذهب عنه هاجس الخوف من المهنة، وذلك من خلال (مدرسة الوقاية المدنية التي تكون جميع أطرافها متخصصة في المجالات التقنية والعلمية ذات الصلة بالحوادث والكوارث ومكافحة الحرائق)، والى قدرة الأعوان على التحكم في وسائل وأدوات العمل، زيادة على التعامل مع التقنيات الحديثة والتكيف مع المتغيرات الجديدة، ويمكن إرجاعه إلى امتلاك الأعوان قدرات جسمية وذهنية وإمكانيات متميزة زادت من استعدادهم النفسي للتعامل مع الأوضاع الصعبة وتقديم الأداء المناسب في الوقت المناسب وتحقيق الهدف العام ألا وهو حماية الأفراد وممتلكاتهم.

واتفقت الدراسة الحالية مع توصلت اليه دراسة الخالدي(2008) هدفت إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر معلميه، أظهرت النتائج أن مستوى الأداء الوظيفي كان بصورة عامة مرتفعا، ودراسة هند لبصير(2008) هدفت إلى معرفة اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بشركة الخزف الصحي بالميلية جيجل، أسفرت بالنتائج أن مستوى الأداء الوظيفي جاء مرتفع واختلقت مع نتائج دراسة الحلابية (2013) هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام بالأردن، أظهرت النتائج أن مستوى الأداء جاء بدرجة متوسطة يميل إلى التندني.

2.IV - الفرضية الثانية:

تنص الفرضية بوجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة باختلاف الأقدمية، ومن خلال الجدول رقم (06) و المعالجة الإحصائية للبيانات، إتضح لدينا أن قيمة sig بلغت 0.56 وهي غير دال عند مستوى الدلالة (0.05)، وعلية نقول بأن الفرضية تقرر بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأداء الوظيفي باختلاف الأقدمية لدى أفراد عينة الدراسة.

يمكن تفسير ذلك إلى أن عون الحماية المدنية يضع في حسبانته الوفاء والإخلاص والولاء لمهنته وهذا لحكم طبيعة عمله الإنساني، وللمميزات والخصائص التي يجب أن يتميز بها العون، حيث يعتبر قطاع الحماية المدنية من القطاعات الحيوية الأمنية التي يتم تأهيل الأعوان تأهيلا خاصا، وبصفة مستمرة من خلال التدريب لرفع كفاءتهم وقدراتهم على القيام بمهامهم والتحرك لمواجهة أي خطر، سواء تعلق الأمر بالأعوان الجدد أو القداماء لأنهم تربطهم هدفا واحد، ويمكن إرجاعه إلى أن أداء العون لا تمنعه سنوات العمل بالمؤسسة من التطوع في سبيل إنقاذ الأرواح وحماية الممتلكات، فالعون

الجدوى مثله مثل صاحب الأقدمية يجتهد وي عمل في نشاط دائم وبروح إنسانية عالية، وكل عون يدرك بأنه مسؤول عن عمله، وهناك من هو بحاجة إليه وينتظر مساعدته وأي تأخر منه أو تهرب قد يؤدي إلى كارثة إنسانية أو طبية فإلواقع يفرض عليه كإنسان واع وكفرد من أفراد المجتمع أن لا يتأخر في تأدية واجبه الإنساني قبل واجبه المهني واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة خالد عبد الله الحنيطة (2004) والتي هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية وكفاءة الأداء لدى العاملين بالخدمات الطبية بمدينة الرياض، السعودية، كانت من نتائجها عدم وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين باختلاف الأقدمية، و دراسة خالد احمد الصيايرة (2011) والتي هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية من وجهة رؤساء الأقسام فيها، توصلت الى نتائج عدم وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس باختلاف الأقدمية.

واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة عبد الفتاح صالح خليفات(2010) والتي هدفت الدراسة الى معرفة اثر الضغوط على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الأردن، توصلت الى انه يوجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس بالإختلاف الأقدمية، ومع دراسة حاتم علي حسن رضا(2003) والتي هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الإبداع الإداري والأداء الوظيفي عند الأجهزة الأمنية لمطار الملك عبد العزيز الدولي، كانت من نتائجها وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس بالإختلاف الأقدمية.

3.IV- الفرضية الثالثة:

تتص الفرضية بوجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية ورقلة باختلاف السن، ومن خلال الجدول رقم (07) و المعالجة الإحصائية للبيانات، إتضح لدينا أن قيمة sig بلغت 0.23 وهي غير دال عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نقول بأن الفرضية تفر بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأداء الوظيفي بالإختلاف السن لدى أفراد عينة الدراسة، يمكن تفسيره على أن الأداء لا يرتبط بالسن وإنما له علاقة بالقدرات العون وإمكانياته، ومدى تكيفه مع المهنة التي يعمل بها، وتوافقه مع أهداف وقيم المؤسسة ورضاه عنها، مما جعله أكثر استقرار مهني وتأثير على أداءه الوظيفي، إضافة إلى العوامل التنظيمية كالعلاقات الاجتماعية والاستقلالية والحوافز، ويرجع كذلك أن من موصفات أعوان الحماية المدنية سواء تعلق الأمر بصغار السن أو كبار السن التصرف بحزم وان لا ينظر للمصلحة الشخصية بقدر ما ينظر إلى مصالح الناس وحاجاتهم، وبالتالي فهم يحملون صفات الإلتقان والاستعداد لتلبية المطالب، ومساعدة الآخرين دوما ببذل قصارى جهدهم في ذلك وتحقيق الأداء المطلوب منهم، ويمكن إرجاعه إلى إن الأعوان الأقل سنا يتمتعون بجملة من الطاقات والمهارات والمعلومات التي تؤهلهم على التكيف والتوافق مع الأداء، وبالاستفادة من تجربة وخبرة الأعوان القدماء، مما يتولد لديهم دافعية عالية في الأداء الوظيفي مثلهم مثل القدماء، إلى جانب اعتياد الأعوان على مختلف المواقف حيث أصبحت في الأخير أعمال روتينية بالنسبة إليهم.

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الشيباب (2016) هدفت إلى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة اربد، توصلت النتائج من بينها انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي متغير السن، ودراسة المرازيق (2015) هدفت الى الكشف عن درجة كفاءة مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظة جرش في تطبيق معايير الجودة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمعلمين، فسرت إلى النتائج بأنه لا توجد فروق باختلاف السن.

واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة رمزي فوزي محمد ابوغزالة (2017) هدفت إلى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة عمان، اظهرت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزي متغير السن، ودراسة وليد بن صالح السبيعي (2016) هدفت الى التعرف على العلاقة بين التدوير الوظيفي وعلاقته بتحسين أداء العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني، توصلت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي متغير العمر.

الخلاصة:

من خلال كل ما تم تناوله لموضوع الأداء الوظيفي والذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها كل عامل داخل المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به والأهداف الخاصة بالمؤسسة، من خلال أداءه العالي والذي يفرض على المؤسسة الاهتمام به بصفته المحرك الأساسي والهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمؤسسة في عالم المؤسسات الناجحة في أعمالها، ويتضح من كل هذا أن للعنصر البشري أهمية قيمة في العملية التنظيمية لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية، فالأداء الوظيفي الجيد مرتبط بمدى اكتساب العمال للمعارف والمهارات الجديدة ومدى تنوع خبراتهم في مجال وظائفهم وهذا ما ينعكس بالإيجاب على تنمية كفاءتهم وزيادة دافعيتهم نحو الإنجاز الأمثل للمهام، والذي خلق التوازن بين ما يريده العمال وما تسعى إليه المؤسسة في إطار التوازن الرؤى والأهداف وهذا ما يسهم في استمرارية المؤسسة ونجاحها في جميع الأصعدة.

التوصيات:

على ضوء ما توصلت إليه الدراسة يوصى الباحث بما يلي:

- الحرص على تطوير وتأهيل القدرات الفكرية والبدنية لجميع الأعوان عن طريق زيادة وتحسين كفاءة وفاعلية التدريب المستمر لهؤلاء الأعوان داخل قطاع الحماية المدنية.
- دعم أفكار الأعوان ومشاركتهم في القرارات المتخذة داخل المؤسسة
- الممارسة الموضوعية في التعامل مع الأعوان من خلال تطبيق نظام حوافز ومكافآت عادلة حسب المجهودات المبذولة، يشبع حاجاتهم ويشعرهم بقيمتهم وأهميتهم في المؤسسة.
- إجراء بعض الدراسات حول علاقة الأداء الوظيفي بمتغيرات أخرى في قطاعات عمومية أخرى، وذلك لإبراز أهمية هذا السلوك ومساهمته في تحقيق كفاءة وفعالية المنظمات.

المراجع بالعربية:

- بشير، معمريّة، (2007)، بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس، الجزائر: منشورات الحبر
- إبراهيم مروان، عبد المجيد(2000)، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. الأردن.
- حاتم علي، حسن رضا(2003) الأبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، السعودية: رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- الحلابية، غازي حسن عودة (2013)، اثر الحوافز على تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، الأردن: رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- خالد، احمد الصيايرة (2011)، الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية من وجهة رؤساء الأقسام فيها، سورية: مجلة جامعة دمشق، المجلد 27 العدد(1-2).
- الخالدي، مشعل خالد(2008)، مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر معلمهم، الأردن: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ختام عبد الرحمان، السحيمات.(2007)، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي ، الأردن: رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة عمان. الأردن.
- رمزي، فوزي محمد ،ابو غزالة(2017)، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتهم بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة، الأردن: رسالة ماجستير تربية تخصص ادارة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

- الشايب، عمر ابراهيم (2016)، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتهم بالأداء الوظيفي في مدارس محافظة اربد، الأردن: رسالة ماجستير، جامعة جدارا، اربد، الأردن.
- عبد المحسن، توفيق (2000)، تقييم الأداء مداخل جديدة لعلم جديد، دار النهضة العربية.
- قسمي، بن طارق بن علي (2015)، محددات الأداء الوظيفي، بالقطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية، الجزائر: كلية العلوم الإقتصادية، الجزائر.
- مجد حسن، ريان. (2006)، سلوك المواطنة التنظيمية والثقة المتبادلة وأثرها على أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، الأردن: رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- المرزايق، علي جمال (2015)، كفاءة مديري المدارس الحكومية الثانوية لمحافظة جرش في تطبيق معايير الجودة وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر المعلمين، الأردن: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جرش، الأردن.
- هند لبصير، (2008)، اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنطقة، دراسة ميدانية بشركة الخزف الصحي بالميلية، الجزائر: رسالة غير منشورة.
- وليد، بن صالح السبيعي (2016)، التدوير الوظيفي وعلاقتها بتحسين أداء العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني، السعودية: رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم للأمنية، كلية العلوم الإدارية، الرياض، السعودية.
- عبد المحسن توفيق (2000) تقييم الأداء مداخل جديدة لعلم جديد، دار النهضة العربية.
- سلامة، عبد الحافظ (2014) علم النفس الإجتماعي، الأردن : دار اليازوري للنشر، ط 2، الأردن.
- ماضي، خليل اسماعيل ابراهيم (2014) جودة الحياة الوظيفية واثرها على الأداء الوظيفي، مصر : رسالة دكتوراه، جامعة مصر، مصر.

المراجع بالأجنبية:

Dewaker Goel,(2008) Performance Appraisal And Compensation Management : A Modern Approach. New Delhi: PHI Learning private Limited.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

بشير شربي ، محمد قوارح ، (2021)، مستوى الأداء الوظيفي لعمال الحماية المدنية بولاية ورقلة (دراسة ميدانية بمختلف الوحدات) ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد 13(02) //2021، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (ص.ص 149 - 160).