

العنوان باللغة العربية

(علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء في قطاع المصارف)

إعداد الطلاب/

هاني الجعيد

علياء المطرف

نوره المطرف

إشراف/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتوى:

التسلسل	العنوان	رقم الصفح
١	المستخلص	٣
٢	المقدمة	٤
٣	مشكلة البحث	٧
٤	أهمية البحث	٧
٥	أهداف البحث	٨
٦	التساؤلات	٩
٧	الفرضيات	٩
٨	الدراسات السابقة	١٠
٩	المنهجية والأدوات	١٢/١١
١٠	المجالات الدراسة	١٢
١١	التوصيات	١٣
١٢	الخاتمة	١٣
١٣	المراجع	١٤

المستخلص : Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على رضا العاملين الإداريين في قطاع المصارف وإبراز دور الرضا الوظيفي ومدى ارتباطه بالأداء ورفع مستوياته، وذلك من خلال تحديد مجموعة من المتغيرات لبيان ذلك التأثير، ومن أجل الوصول إلى هدف الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية من المصارف العمومية (الوكالات العاملة بمدينة المديية)، حيث بلغت العينة 75 عاملا، وتم اعتماد مقياس ليكرت، واعتمد على التحليل باستعمال برنامج spss لقياس آراء العاملين، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة مدركين للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والآثار الناتجة عنه، ليتم فيما بعد تقديم بعض التوصيات الإدارات المصارف التي يمكن من خلالها تعظيم الآثار الإيجابية والتقليل من الآثار السلبية. الكلمات الدالة الرضا الوظيفي الأداء، المصارف العمومية العاملة بمدينة المديية، العوامل المؤثرة على رضا العاملين.

Résumé

Cette étude vise à identifier les facteurs qui influent sur les administrateurs de satisfaction qui travaillent dans le secteur bancaire, et mettre en évidence le rôle de la satisfaction au travail et la façon dont elle se rapporte à la performance et augmenter le niveau, et par l'identification d'un ensemble de variables pour démontrer cet effet, et dans le but d'atteindre l'objectif de l'étude a été sélectionné un échantillon aléatoire des banques publiques (agences travaillant dans Médéa), où l'échantillon est élevée à 75 travailleurs, a été adopté l'échelle de Likert, et complained sur l'analyse en utilisant le programme de spss pour évaluer les points de vue des travailleurs, et les résultats de l'étude ont montré que la majorité des répondants sont conscients des facteurs qui influent sur la satisfaction professionnelle et les effets qui en découlent, à la suite introduit quelques-unes des recommandations' pour les départements de banques dans lesquelles ils peuvent maximiser les effets positifs et minimiser les effets négatifs. Mots clés: la satisfaction au travail, la performance, les banques publiques opérant .dans Médéa, les facteurs qui Influent sur la satisfaction des employés

الفصل الأول

المقدمة:

ترجع أهمية دراسة الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين، إلى حقيقة أن العمل له أثر بالغ في حياة الأفراد كما أن له الأثر في استمرار وبقاء المؤسسة، فضلاً عن تأثيره على نفسية العامل واتزان مشاعره وتأمين الحياة السعيدة له، إذ تجعل منه عضواً فعالاً في مجال عمله ومجتمعه، وهذه الحقيقة تدفع إلى الاعتقاد بأن للرضا الوظيفي علاقة مباشرة بالأداء، إذا اتفقت بعض الدراسات والبحوث التي تناولت جوانب العمل والعاملين على وجود علاقة إيجابية وصلة وثيقة بين رضا الفرد عن عمله وبين نوعية أدائه.

وهو ما تحاول استعراضه من خلال رصد اتجاهات العمال في البنوك العمومية بمدينة المدية تجاه العوامل المسببة للرضا أو عدم الرضاء مما لها تأثير سلبي أو إيجابي على أدائهم لمهامهم، وبنفس درجة التأثير من جهة أخرى على البنك فيؤثر على إمكانية تحقيقه لأهدافه.

حيث أن قطاع المصارف يُعتبر أحد القطاعات الحيوية في اقتصاد الدول، حيث يلعب دوراً أساسياً في تحفيز النمو الاقتصادي وتطوير البنية المالية. ولضمان استدامة هذا الدور، تتطلب المصارف وجود كوادر بشرية متميزة ومحفزة، تتمتع بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي والفعالية في الأداء.

يُعرف الرضا الوظيفي بأنه تقدير الموظف لظروف عمله ومحتواه، ومدى استجابة هذه الظروف لاحتياجاته وتوقعاته، وهو عامل مهم يؤثر بشكل كبير على أداء الموظف وإنتاجيته. من جانب آخر، تعتبر فعالية الأداء مؤشراً حاسماً لقدرة المصرف على تحقيق أهدافه ومنافسة الأسواق بنجاح.

إن فهم ودراسة علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء في قطاع المصارف يعتبر أمراً حيوياً لإدارة الموارد البشرية بكفاءة وتحقيق أهداف الشركة بشكل فعال. وبالتالي، يُعتبر هذا البحث محورياً في تحسين أداء العاملين والمؤسسات في هذا القطاع الحيوي.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف وفعالية أدائهم في تحقيق أهداف الشركة ورضا العملاء. ومن خلال تحليل البيانات المتوفرة، ستمكن الدراسة من الكشف عن التأثير المتبادل بين الرضا الوظيفي والفعالية في الأداء، وكيفية تحسين هذه العلاقة لضمان التطور المستدام لقطاع المصارف.

نتوقع أن نتوصل إلى نتائج شاملة ودقيقة تساهم في تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ورفع كفاءة العاملين في قطاع المصارف، وبالتالي تعزيز تنافسية الشركات وتحقيق النجاح المستدام في هذا القطاع المهم.

Introduction

The importance of studying job satisfaction among working individuals is due to the fact that work has a significant impact on the lives of Individuals and has an Impact on the continuation and survival of the organization, in addition to its Impact on the worker's psychology, the balance of his feelings, and securing a happy life for him, as it makes him an effective member in his field of work and society. This fact leads to the belief that job satisfaction has a direct relationship with performance, if some studies and research that dealt with aspects of work and employees agree on the existence of a positive relationship and a close link between an individual's satisfaction with his work and the quality of his performance

This is what we are trying to review by monitoring the attitudes of workers in public banks In the city of Medea towards the factors that cause satisfaction or dissatisfaction, which have a negative or positive impact on their performance of their tasks, and to the same degree of impact on the other hand on the bank, affecting the possibility of achieving its goals

The banking sector is considered one of the vital sectors in the countries' economy, as it plays an essential role in stimulating economic growth and developing the financial structure. To ensure the sustainability of this role, banks require the presence of distinguished and motivated human cadres with a high level of job satisfaction and effectiveness in performance

Job satisfaction is defined as the employee's appreciation of the conditions and content of his work, and the extent to which these conditions respond to his needs and expectations, and it is an important factor that significantly affects the employee's performance and productivity. On the other hand, the effectiveness of performance is a decisive indicator of the bank's ability to achieve its goals and compete successfully in the markets

Understanding and studying the relationship of job satisfaction to effective performance in the banking sector is vital for managing human resources efficiently and achieving the company's goals effectively. Therefore, this research is considered pivotal in improving the performance of workers and institutions in this vital sector

This study aims to analyze the relationship between the level of job satisfaction among bank employees and the effectiveness of their performance In achieving the company's goals and customer satisfaction. By analyzing the available data, the study will be able to reveal the mutual Influence between job

satisfaction and effectiveness In performance, and how to Improve this relationship to ensure the .sustainable development of the banking sector

We expect to reach comprehensive and accurate results that contribute to developing human resources management strategies and raising the efficiency of employees in the banking sector, thus enhancing .companies' competitiveness and achieving sustainable success in this important sector

- مشكلة البحث:

قد تواجه البحوث حول علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء في قطاع المصارف بعض المشكلات أو التحديات، ومن بين هذه المشكلات يمكن ذكر:

1. صعوبة الوصول إلى بيانات: قد تواجه الباحثين صعوبة في الحصول على بيانات موثوقة وكافية من شركات المصارف لتحليل علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء.
2. التحفظ والحساسية: بعض الشركات قد تكون حساسة للكشف عن معلومات داخلية حول مستوى الرضا الوظيفي للموظفين أو أداءهم، مما قد يجعلها تتعامل بحذر مع الباحثين وتقيد الوصول إلى بعض البيانات.
3. التباين في الثقافات المؤسسية: يمكن أن تكون هناك تحديات في فهم وتحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء بسبب تباين الثقافات المؤسسية بين مختلف البنوك والمؤسسات المالية.
4. المتغيرات الخارجية: قد تواجه البحوث صعوبة في عزل تأثير المتغيرات الخارجية مثل التغيرات الاقتصادية أو التشريعات المالية على علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء.
5. التقنيات والأساليب البحثية: قد تتطلب البحوث في هذا المجال استخدام تقنيات وأساليب بحثية معقدة وتحليلات إحصائية دقيقة لفهم وتفسير النتائج بشكل صحيح.

- أهمية البحث:

تعتبر أهمية البحث حول علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء في قطاع المصارف كبيرة نظراً لعدة أسباب، منها:

1. تحسين الأداء المؤسسي: يُعتبر الرضا الوظيفي للموظفين عاملاً أساسياً لدفع الأداء المؤسسي إلى الأمام، حيث يُعتبر الموظف الراضي أكثر انخراطاً في عمله والمساهمة بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة.
2. زيادة الكفاءة والإنتاجية: عندما يكون الموظف راضياً عن بيئة العمل وظروفه، يزداد إمكانية تحقيق عوائد أعلى وزيادة كفاءة العمل، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والربحية للمصارف.
3. تحسين رضى العملاء: يقدم الموظفون الراضون عن عملهم خدمة أفضل للعملاء، مما يساهم في بناء علاقات إيجابية ودائمة مع العملاء، وبالتالي زيادة رضاهم وولاءهم للمصرف.
4. جذب واحتفاظ المواهب: يؤدي وجود بيئة عمل إيجابية ومريحة إلى جذب المواهب الناجحة والاحتفاظ بها في المصارف، مما يساهم في بناء فرق عمل قوية ومتناسكة.
5. تحقيق التنمية الاقتصادية: يُعتبر قطاع المصارف محركاً رئيسياً للتنمية الاقتصادية في العديد من الدول، وبالتالي فإن فهم علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء يمكن أن يساهم في تعزيز النمو الاقتصادي والاستقرار الاقتصادي.

- أهداف البحث:

أهداف الدراسة حول علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء في قطاع المصارف تشمل عدة أهداف رئيسية، منها:

1. تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وفعالية الأداء: الهدف الرئيسي من الدراسة هو تحليل العلاقة بين مستوى رضا الموظفين عن العمل ومدى تأثيره على أدائهم في قطاع المصارف. يتمثل هذا الهدف في فحص دقيق للتأثير المتبادل بين الرضا الوظيفي والأداء الفعال.
2. تحديد عوامل تأثير الرضا الوظيفي والأداء: تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل التي قد تؤثر على مستوى رضا الموظفين في قطاع المصارف، وكذلك عوامل تحسن أدائهم. يمكن أن تشمل هذه العوامل البيئة العملية، والتوجيه والدعم من الإدارة، وفرص التطوير المهني.
3. تطبيق النتائج عملياً: يهدف البحث إلى توفير توصيات عملية ومقترحات لقطاع المصارف التي يمكن تطبيقها لتعزيز الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين الأداء العام للموظفين والمؤسسات. يعتبر تطبيق النتائج البحثية في العمل اليومي جزءاً هاماً من جدوى الدراسة.
4. ملائمة الاستراتيجيات الإدارية: الدراسة تهدف إلى توفير المعرفة الضرورية التي يمكن للقادة والمديرين في قطاع المصارف استخدامها لتطوير استراتيجيات إدارية تعزز الرضا الوظيفي وتحسين الأداء العام.
5. إثراء الأدبيات العلمية: يهدف البحث إلى توفير مساهمة علمية جديدة في مجال علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء في قطاع المصارف، وبالتالي إثراء الأدبيات الحديثة في هذا المجال وتزويدها بالمزيد من الأدلة والنتائج البحثية.

- تساؤلات الدراسة (الفروض):
- ما المقصود بالرضا الوظيفي في المصارف؟ وما هي مؤشرات؟
- ماذا نعني بتقييم الأداء في المصارف؟
- أي العوامل التالية يؤثر على الرضا الوظيفي بالمصارف محل الدراسة : طبيعة العمل، والآخر والحوافز الإنجاز، والقدرة على الوصول لمستوى الأداء المطلوب؟
- هل تؤثر العوامل الشخصية على رضا العاملين في المصارف محل الدراسة؟

- الفرضيات:
- 1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة العمل على الرضا الوظيفي في قطاع المصارف؛
- 2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأجر والحوافز على الرضا الوظيفي في قطاع المصارف
- 3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإنجاز والقدرة على الوصول لمستوى الأداء المطلوب على الرضا الوظيفي في قطاع المصارف.
- 4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس العمرة المستوى التعليمي سنوات الخبرة، الدخل الشهري).

أما هيكل البحث فيشتمل على المحاور التالية:

- الإطار النظري للرضا الوظيفي
- تقييم أداء المصارف
- علاقة الرضا الوظيفي بالأداء
- دراسة ميدانية بالوكالات العاملة بمدينة المدية.

أهمية الدراسة من أهمية المصارف ودورها في الاقتصاد الوطني

تحسين مستوى أداء العاملين في المصارف من خلال زيادة شعورهم بالرضا في وظائفهم
 مساعدة إدارة المصارف في حل المشاكل المتعلقة بسلوك عمالها وحاجياتهم والعمل على إشباعها
 مساعدة العامل على تغيير دوافعه السلبية تجاه العمل للوصول إلى مستوى إنجاز أعلى.

- الدراسات السابقة:

- (خالد عبود، ٢٠٢٣).

رأس المال الفكري وتأثيره على فاعلية الأداء في القطاع المصرفي الليبي دراسة ميدانية على المصارف التجارية
الليبية

Journal of Humanitarian and Applied Sciences 8 (15), 320-327, 2023

تهدف الدراسة إلى التعرف على مكونات رأس المال الفكري ومدى توفر هذه المكونات، وما تأثير رأس المال الفكري على فعالية أداء البنوك محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن هناك تبايناً في مكونات رأس المال الفكري على فعالية أداء البنوك محل الدراسة، وإن كان العنصر الثالث وهو علاقة رأس المال هو الأقل تأثيراً، ومتطلبات رأس المال البشري. ومن أجل تطبيقها تحتاج إلى تدريب الموظفين وتشجيعهم على الوصول إلى المعرفة النادرة. وتبين وجود بعض نقاط الضعف في الهيكل التنظيمي وفي بعض الأنظمة الإدارية التي تشجع الابتكار والإبداع والتطوير، كما تبين وجود نقاط ضعف في بعض الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك محل الدراسة تؤثر على فعالية الأداء. ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات منها: يجب التعامل مع رأس المال الفكري باعتباره مورداً استراتيجياً من بين الموارد المختلفة التي تمتلكها البنوك وتحفظ بها، والعمل على تطويره المستمر لدوره في نجاح العمل المصرفي. الأعمال وتحقيق الميزة التنافسية. ومن الضروري التركيز والاهتمام بمكونات رأس المال الفكري لأنه يتفوق على رأس المال المادي في العصر الحديث. كما لا بد من استقطاب الأفراد من ذوي الكفاءة والمهارة، وضرورة الاهتمام والتركيز على رأس المال الفكري لدوره الهام والكبير في إدارة الأزمات والتحديات، والعمل على الإفصاح عن مختلف مكونات رأس المال الفكري بالشكل المناسب لتقديم معلومات مفيدة وصادقة لمستخدمي البيانات المالية، وتشجيع وبناء وتأسيس فرق العمل لما لها من دور في تكوين رأس مال بشري متميز يساهم في تحقيق الميزة التنافسية والأداء الأفضل، وإنشاء إدارة وإدارة متخصصة أو وحدة تعمل على إدارة وتطوير رأس المال الفكري من خلال توفير الكوادر البشرية المتخصصة في مجال إدارة الأزمات لما لها من دور حيوي في الحد من الأزمات والتحديات ودعمها في مكتبة إلكترونية.

- (سلطان حميد عبدالحميد اللحياني، سلطان، ٢٠٢١).

و وقع الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في إدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة من وجهة نظر القيادات التربوية.

مجلة كلية التربية (أسيوط) 37 (12.2)، 2021، 288-266

هدفت الدراسة إلى التعرف على حقيقة الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين من وجهة النظر القيادات التنظيمية، وفقاً للمجالات التالية: (الالتزام الشعوري، الالتزام المطاطي، الالتزام، بينة العمل). وقد

استهدفت الدراسة الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الأداء التنظيمي لدى الموظفين الإداريين، تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، التخصص). استخدم الباحث في الوصف الوصفي للمسح، والمنهج النوعي الموزع، حيث تم تطوير شبكة معقدة من (46) فقرة إلى (4) أقسام إطارات فعلية تنظيمية لدى الموظفين الإداريين، وتم وضع سؤال مفتوح (منظم) لعينة الدراسة بما في ذلك الكشف عن أهم العامل الذي من الممكن أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين. تم التأكد من صدق أداة الدراسة وإثباتها. تكونت الدراسة الإبداعية من (113) قائداً تربوياً، والمزاويلين فرقههم خلال الفصل الأول من العام الدراسي 1435/1436هـ، وقد طبقت الدراسة على كامل المجتمع، وذلك بعد استثناء العينة العامة والبالغ عددها (10) من السياسيين البارزين. وتوصلت إلى الدراسة إلى إن التنفيذ التنظيمي الفعلي للموظفين الإداريين من وجهة نظرهم التربوية كان متوسطاً. حصل المجال (بيئة العمل) على الضوء الأول، ثم جاء المجال (الالتزام) بالمقاتلة الثانية، وجاء في المجال الثالث (الالتزام الشعوري)، وجاء في الأخير مجال (الالتزام المطاطي)..

- (ايمن فوزي عبد الحميد، ٢٠٢١).

دور التدوير الوظيفي في تطوير الأداء الإداري

المجلة التربوية لتعليم الكبار 3 (1)، 133-160، 2021

هدفت الدراسة إلى تعرف دور التدوير الوظيفي في تطوير الأداء الإداري، والتوصل إلى وضع تصور مقترح لكيفية تطبيق التدوير الوظيفي لتطوير الأداء الإداري، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لمناسبتها لطبيعة الدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وطبقت الإستبانة على عينة من العاملين بكلية التربية جامعة أسيوط وبلغ عددهم (153) موظف وموظفة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها ضرورة تطبيق التدوير الوظيفي داخل المؤسسات لما له من أهمية في تطوير ورفع كفاءة العاملين، وبالتالي يساهم في تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة.

- المنهجية والأدوات (طرق البحث):

المنهج المستخدم:- منهج التحليل الوصفي، ومنهج دراسة الحالة.

منهج الوصفي التحليلي هو نهج بحثي يجمع بين الوصف والتحليل، وهو منهج يُستخدم في العديد من المجالات البحثية والعلمية. يهدف هذا المنهج إلى وصف الظواهر أو الظواهر المعينة بدقة واستقامة، ثم تحليلها بشكل عميق ومفصل.

عند استخدام منهج الوصفي التحليلي في البحث، يتم جمع البيانات الوصفية من مصادر مختلفة مثل المقابلات والملاحظات والوثائق. ثم يتم تحليل هذه البيانات بشكل منهجي ومنطقي لفهم أفضل للظاهرة المدروسة.

- مجالات الدراسة (أدوات جمع البيانات):

مجتمع الدراسة وعينتها :

يعتبر مجتمع الدراسة الركيزة الأساسية لإجراء الدراسة الميدانية من خلال عملية الاستقصاء، وذلك بجمع المعلومات اللازمة التي تساعد على قياس وتحليل الآثار المترتبة على الرضا الوظيفي من وجهة نظر موظفي المصارف، وبالتالي يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي الوكالات بمدينة المدية البنوك العمومية: بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني.

والبنك الخارجي ، القرض الشعبي ، بنك التنمية المحلية الصندوق الوطني للتوفير والادخار). وقد تم توزيع استبيان صمم الأغراض هذه الدراسة على عينة من موظفي البنوك المعنية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتلبية لأغراض الدراسة تم توزيع 100 استمارة بطريقة عشوائية، تم استرجاع 80 استمارة، وبعد فرزها تم استبعاد 05 استبيانات لأنها لم تستوف البيانات اللازمة للدراسة، فأصبحت 75 استمارة صالحة، أي ما نسبة 75% من الاستمارات المسترجعة وهي نسبة معقولة

2 صدق أداة الدراسة وثباتها واختبار الطبيعة

ستعرض إلى صدق محاور الاستبانة ومدى ثباتها، وكذا اختبار الطبيعة لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا. 1.2 صدق الاتساق البنائي للمحاور: تم إيجاد معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة، المعرفة مدى صدق المحاور القياس أهداف الدراسة، وأن محتوى كل بعد من أبعاد الاستبيان له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى دلالة 0.05

- مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).

- الحدود البشرية: العاملين في قطاع المصارف.
- الحدود المكانية: في المصارف.
- الحدود الزمانية: في عام ٢٠٢٣.

التوصيات:

بناءً على نتائج البحث حول علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء في قطاع المصارف، يمكن تقديم بعض التوصيات التالية:

1. تعزيز برامج وسياسات الرعاية الاجتماعية والاهتمام بالجوانب الإنسانية للعاملين في المصارف، لزيادة مستوى الرضا الوظيفي وتعزيز الولاء والانتماء للشركة.
2. توفير برامج تدريبية وتطوير مهني للموظفين في المصارف، لزيادة مهاراتهم وتعزيز قدراتهم في تحقيق أهداف الشركة وتحسين فعالية الأداء.
3. إقامة آليات لقياس مستوى الرضا الوظيفي بانتظام وتحليل النتائج بدقة، لاكتشاف المشاكل المحتملة واتخاذ التدابير اللازمة لتحسين البيئة العملية.
4. تشجيع التواصل الفعال والشفاف بين إدارة الشركة والموظفين، وتبادل الملاحظات والاقتراحات بصورة منتظمة لتحسين العلاقة ورفع مستوى الرضا الوظيفي.
5. مراعاة توازن بين الأهداف المالية والأهداف الاجتماعية في إدارة المصارف، لضمان استمرارية العمل وتحقيق النجاح المستدام على المدى الطويل.

من خلال تبني هذه التوصيات وتطبيقها بشكل منهجي وفعال، يمكن تعزيز علاقة الرضا الوظيفي بفعالية الأداء في قطاع المصارف، وبالتالي تعزيز نجاح واستدامة هذا القطاع الحيوي في الاقتصاد.

الخاتمة

من التحليل العام، نستنتج أن أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في المصارف، إضافة لما سبق هي:

- رضا العامل عن وضوح أهداف المصرف مع مهام وظيفته التي يؤديها رضا العامل عن ثقافة المصرف والتي تساعده على الأداء المميزة.
- رضا العامل عن اعتراف المسؤولين بالأداء الجيد له المهام عمله
- رضا العامل عن التقدير الذاتي التي يتيح له العمل، وكذلك الرضا عن إشباع الحاجات الشخصية والمعنوية.

وعلى ضوء هذه النتائج المتواصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات تتمثل في: يجب على المصارف أن تضع خطة تدريب للعمال، وتقوم بعمل دورات تدريبية بشكل منتظم لهم، لأن هذه الدورات تشعر العامل بأهميته، وتجعله دائم التحديد والإبداع؛ على المصارف أن تداوم على دراسة الأجر الذي يتقاضاه العامل إذا ما كان يراعي كافة تكاليف الحياة، وغلاء المعيشة دائما، لأن العامل لا بد وأنه سيقوم بأداء عمله بشكل جيد ما دام يشعر برضا عن الأجر، وهذا من شأنه أن يرفع من مستوى الأداء.

المراجع

- 1 جمال الدين محمد المرسى ثابت عبد الرحمان إدريس السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي الإدارة السلوك في المؤسسة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004 .
- 2 جمال الدين محمد المرسى الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية المنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003
- 3 راوية حسن إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2001
- 4 زهير ثابت كيف تقيم أداء الشركات والعاملين دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
- 5 كامل بريرة إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية لبنان 2000.
6. محمد الصيرفي السلوك الإداري العلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٧.
- 7 محمد الصيرفي السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005.
- 8 محمد جمال الكفاني الاستثمار في الموارد البشرية للمنافسة العالمية الدار الثقافية للنشر، القاهرة، مصر، 2007.
- 9 محمد سعيد أنور سلطان السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003 .
- 10 محمد صالح الحناوي، محمد سعيد سلطان السلوك التنظيمي الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 11 محمد الصيرفي إدارة الموارد البشرية المفاهيم والمبادئ ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 12 مدحت كاظم القريشي، الاقتصاد الصناعي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000.
- 13 مصطفى تجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية "إدارة الأفراد"، الطبعة الثالثة، دار الشروق، عمان، الأردن، 2004.
- 14 نصر حمود مزنان فهد أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2009
- 15 يوحنا عبد آل آدم، سليمان اللوزي، دراسة الجدوى الاقتصادية وتقييم كفاءة أداء المنظمات، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.

المجلات ومذكرات الماجستير:

- 1 أمارة محمد يحي عاصي، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن، الأردن، (هـ)
- 2 حياة طهراوي، أهمية الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة المدية، الجزائر، 2011.
- 3 صلاح الدين الهيني تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين المحلة الأردنية في إدارة الأعمال، مطبعة الجامعة الأردنية، العدد 1، 2005.
4. رجاء رشيد عبد الستار تقييم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الحادي وثلاثون العراق 2012
5. عواد سالم الشهري الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية، 2009

Midocean University

College of Management

Master of Business Administration

Title in English

The relationship of job satisfaction effectiveness in the banking sector

Prepared by:

Hani Algead

Alyaa Almetrf

Norah Almetrf

Supervised by:

Dr. Waleed Abdul Jawad Suleiman Siddiq

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Year:

2024