

العنوان باللغة العربية

(أثر الرضا الوظيفي على فعالية الأداء في قطاع المصارف)

إعداد الطلاب:

هاني الجعيد

علياء المطرف

نوره المطرف

إشراف:

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصـل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتوى:

4.....	شكر وتقدير
5.....	اهداء
6.....	المستخلص: Abstract
7.....	الفصل الأول: مقدمة الدراسة
7.....	المقدمة:
8.....	- مشكلة الدراسة
9.....	- أهمية الدراسة
9.....	- أهداف الدراسة
10.....	- تساؤلات الدراسة (الفروض).
11.....	الفروض
11.....	أما هيكل البحث فيشتمل على المحاور التالية:
11.....	أهمية الدراسة من أهمية المصارف ودورها في الاقتصاد الوطني
12.....	- الدراسات السابقة
14.....	- المنهجية وطرق البحث
14.....	- أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).
15.....	- مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زماني).
16.....	الفصل الثاني: الاطار النظري
16.....	المبحث الأول: الرضا الوظيفي
16.....	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
17.....	المطلب الثاني قياس الرضا الوظيفي:
21.....	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
24.....	المطلب الرابع مفهوم الإحتراق الوظيفي:
25.....	المطلب الخامس: نظريات الرضا الوظيفي
28.....	المبحث الثاني تقييم الاداء
28.....	المطلب الأول: مفهوم تقييم الاداء المصرفي:
29.....	المطلب الثاني إجراءات تقييم الأداء:
30.....	المطلب الثالث الأساليب أو المعايير الحديثة في تقييم الأداء المصرفي
32.....	المبحث الثالث دور بيئة العمل الداخلية في تعزيز الرضا الوظيفي

32	المطلب الأول مفهوم بيئة العمل:
33	المطلب الثاني أبعاد البيئة الداخليّة:
37	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
37	مناقشة النتائج
46	الاستنتاجات
48	التوصيات:
49	الخاتمة
50	المراجع

شكر وتقدير

بعد الشكر والامتنان لله سبحانه وتعالى على ما أنعمه علينا من فضله وكرمه بالعلم والبصيرة،

نتقدم بعظيم الشكر والتقدير لجامعتنا العزيزة، جامعة ميد او شن، وخاصةً كلية الادارة، قسم ماجستير إدارة أعمال.

ونتوجه بالشكر الجزيل والثناء الخالص والتقدير إلى نبع العون،

إلى الأساتذة الفاضلين ، المشرفين على هذا البحث،

الذين وجهنا دون وهن، وزودنا بكل شحن.

لكم منا الشكر الجزيل وخالص الاحترام والتقدير،

ودمتم الشعلة المنيرة،

جزاكم الله عنا كل خير.

إهداء

أولاً، نحمد الله ونشكره على توفيقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع.

نهدي هذا العمل إلى:

- الوالدين الكريمين، الذين أعطوا ولم يبخلوا، وجادوا ولم يتوانوا، وعانوا ولم ييأسوا،

إلى أمي الغالية، سر الوجدان، منبع العطف والحنان.

أبي العزيز، الذي علمني معنى الكفاح والنضال، وكان قوتي في الحياة، وأفنى عمره من أجل تربيتي وتعليمي.

- اخوتي الغوالي وكل أصدقائي الذين رافقوني في مشواري الدراسي.

أسأل الله أن يحفظهم ويرعاهم، وأن يجعلهم دائماً في حفظه ورعايته.

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 استخدام منهج التحليل الوصفي، ومنهج دراسة الحالة.

ثم اختيار عينة عشوائية من المصارف العمومية (الوكالات العاملة بمدينة المدية)، حيث بلغت العينة 60 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 المدية، العوامل المؤثرة على رضا العاملين.

الفصل الأول: مقدمة الدراسة

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.

- مشكلة الدراسة.

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 أدائهم، مما قد يجعلها تتعامل بحذر مع الباحثين وتقيّد 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 الدراسة.

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

1. تحسين الأداء المؤسسي: تُعتبر 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 ومتماسكة.
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 الدراسة.

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 مؤشراتته؟
- 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؟

الفروض

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 انجاز أعلى.

1. (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.

2. (سلطان حميد عبد الحميد اللحياي، 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، والمزاولين 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)..

3. (ايمان فوزي عبد الحميد، ٢٠٢١).

دور التدوير الوظيفي في تطوير الأداء الإداري

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

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 يسهم في تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة.

- المنهجية وطرق 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.

- أدوات 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 المديّة 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، زماني).

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

الفصل الثاني: الاطار النظري

المبحث الاول: الرضا الوظيفي

تعتبر المؤسسات المصرفية من أبرز المؤسسات التي تعمل على تأمين وتسهيل الخدمات المالية للأفراد والشركات، وفي هذا السياق يلعب الموظف المصرفي دورًا حيويًا كوسيط بين العملاء والمؤسسة المالية، حيث يساهم في تقديم الخدمات وتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال ومهني. ونظرًا لأهمية دور الموظف المصرفي، يأتي الاهتمام بمدى رضاه عن عمله على رأس الأولويات، حيث إن لكل موظف متطلباته الشخصية والمهنية والمالية، وعدم توفر هذه الاحتياجات بشكل كافٍ قد يؤدي إلى تدهور الأداء وتقليل الكفاءة، وتعتبر الوظيفة التي يقوم بها الموظف المصرفي مصدرًا لتحقيق هذه الاحتياجات، وبالتالي، يؤثر الشعور بالرضا الوظيفي على أدائه وفعاليته في تقديم الخدمات المصرفية بشكل متميز ومحترف.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

تعريف الرضا الوظيفي يظل مسألة متنوعة ومعقدة، حيث قدّم العديد من الباحثين تعريفات مختلفة عنه. ومن بين هذه التعاريف، يُعرف الرضا الوظيفي على أنه مجموعة من المشاعر والاتجاهات التي يمتلكها الفرد تجاه عمله، والمزايا المادية والنفسية والاجتماعية التي يتلقاها من خلاله، وهذه المشاعر والاتجاهات تتأثر بعوامل متعددة مثل الإدارة، والإشراف، وجودة الاتصال، والعلاقات الاجتماعية، بالإضافة إلى الرواتب والمكافآت المادية والمعنوية، وينعكس هذا الرضا على أداء الفرد وإنتاجيته في العمل، ويمكن أيضًا تعريف الرضا الوظيفي بأنه درجة إشباع الفرد وراحته في عمله، والتي تجعله يقبل عليه ويتحقق من خلاله طموحاته ورغباته وميوله المهنية. ويكون هذا التعريف متناسبًا مع توقعات الفرد من عمله وما يحققه فعليًا من خلال تلك الوظيفة. (منيرة الشрман، 2014)

بحسب رأي سانجماني (Sangmanee, 2003) ، يُعتبر رضا العاملين عن عملهم مرتبطاً بالمدى الذي يجدون فيه فرصاً مناسبة لتعبير قدراتهم وميولهم وسماتهم الشخصية، كما يتأثر رضاهم أيضاً بموقفهم الفعلي في العمل، وبالطريقة التي يعيشون بها والتي تسمح لهم بالتطور واكتساب الخبرات، ومن ناحية أخرى ينظر سميث (Smith, 2002) إلى الرضا الوظيفي على أنه "المدى الذي يتيح الوظيفة لحاملها لتحقيق نتائج إيجابية ذات قيمة". (محمد الخزاعلة، 2014).

وفقاً لهربوك (Herzberg)، يمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه "مجموعة من الاهتمامات النفسية والمادية والبيئية، التي تتفاعل معاً لخلق الظروف التي يشعر فيها الفرد بالرضا"، وهذا الرضا يعبر عن مشاعر السعادة والارتياح الناتجة عن تجربة الفرد لوظيفته، ويمكن تفسيره كتعبير عن مدى استجابة الفرد لما يعتبره جوهر العمل وما يحققه من تلبية للحاجات والطموحات الشخصية. (صوفي عبد الوهاب، 2021).

تسبب مفهوم الأداء التنظيمي في جدل واسع بين الباحثين نظراً للتنوع في الاهتمامات والتخصصات التي شغلتها هذه القضية، ومن هنا فإن التعريفات المختلفة التي قدمها الباحثون أدت إلى تباين في فهمها وتحديدها. على سبيل المثال، عرّف مصطفى (2002) الأداء التنظيمي بأنه القدرة على تحقيق الأهداف المخطط لها بفاعلية وكفاءة سواء للفرد أو لفريق العمل أو للمؤسسة بأسرها. (صفاء جعافرة، 2014).

المطلب الثاني قياس الرضا الوظيفي:

أولاً أساليب قياس الرضا الوظيفي:

الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر لقياس الرضا يمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسيين من المقاييس:

✓ المقاييس الموضوعية:

4. معدل الدوران: يقيس عدد الموظفين الذين يغادرون المنظمة خلال فترة زمنية محددة.
5. معدل ترك الخدمة: يعكس نسبة الموظفين الذين يتركون وظائفهم بشكل دائم خلال فترة زمنية محددة.
6. معدل الحوادث في العمل: يقيس عدد الحوادث التي تحدث في بيئة العمل وتؤثر على سلامة الموظفين.
7. معدل الشكاوي: يتعلق بعدد الشكاوي التي يقدمها الموظفون بشأن الظروف العملية أو المشاكل الداخلية.
8. مستوى إنتاج الموظف: يعكس مدى إنتاجية الموظفين في أداء مهامهم وواجباتهم.

✓ المقاييس التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين:

9. صحيفة الاستقصاء: يتم توزيع استبيانات أو أوراق استقصاء لجمع آراء الموظفين حول مختلف جوانب العمل والمنظمة.
10. المقابلات الشخصية: يتم إجراء مقابلات فردية مع الموظفين لجمع معلومات حول مستوى رضاهم وآرائهم حول بيئة العمل.

هناك أيضًا طرق أخرى لقياس الرضا تشمل:

11. (مؤشرات قياس الرضا MSQ): تعتمد على الردود على مجموعة متنوعة من الأسئلة المصممة لقياس مستوى رضا الموظفين.
12. الأجندة الوظيفية للعمل: تتبع مدى تحقيق الأهداف والمهام المحددة لكل موظف في إطار عمله. (بشرى عبد العزيز، 2013).

ثانياً نتائج الرضا الوظيفي المرتفع:

يحمل الرضا الوظيفي المرتفع العديد من النتائج الإيجابية، كما أشار إليه (عوض الله، ٢٠١٢):

13. انخفاض نسبة غياب الموظفين: يؤدي ارتفاع درجة الرضا الوظيفي إلى تقليل نسبة الغياب في بيئة العمل، حيث يكون الموظفون أكثر انضباطاً والتزاماً بواجباتهم عندما يكونون راضين عن بيئة العمل.
14. ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين: يعزز الرضا الوظيفي المرتفع الطموح والدافع للتفوق لدى الموظفين، مما يساهم في تحقيق الأهداف الشخصية والمهنية لهم.
15. زيادة الرضا عن الحياة الشخصية: يشعر الموظفون ذوو درجات الرضا الوظيفي المرتفع بالسعادة والرضا أكثر في حياتهم الشخصية، بما في ذلك الوقت الذي يقضونه مع عائلاتهم وجودتهم لحياتهم بشكل عام.
16. انخفاض حوادث العمل: تظهر الدراسات علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي وسلامة الموظفين، حيث يكون الموظفون الذين يشعرون بالرضا أقل عرضة للمخاطر والحوادث في مكان العمل.
17. زيادة الإنتاجية في العمل: يعمل الرضا الوظيفي كعامل محفز يزيد من الإنتاجية والأداء العام في العمل، إذ يشجع الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم والعمل بجدية وتفانٍ لتحقيق أهداف المؤسسة. (منى

مالك، 2016)

ثالثاً نتائج عدم الرضا الوظيفي:

نتائج عدم الرضا الوظيفي يمكن تلخيصها كما يلي وفقاً لما ذكره (العميان، 2004):

18. الانسحاب من العمل: يتجلى عدم الرضا الوظيفي في محاولات الفرد للابتعاد عن بيئة العمل، سواء من خلال التغيب عن العمل بشكل متكرر أو البحث عن فرص عمل أخرى. يمكن أن يؤدي ذلك إلى ترك الوظيفة بشكل نهائي، مما يؤثر سلباً على استمرارية العمل واستقرار المؤسسة.
19. مستوى أداء العمل: على الرغم من الافتراض الشائع بأن الأفراد الراضين عن وظائفهم هم الأكثر إنتاجية، إلا أن الدراسات تشير إلى أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ليست دائماً قوية، قد يكون هناك حدًا أدنى للإنتاجية يتطلبه العمل، وبالتالي فإن عدم الرضا الوظيفي قد لا يؤثر بالضرورة على مستوى الأداء في بعض الحالات. (علي عليمات، 2014).
20. بدء الرأي: عندما يشعر الموظف بعدم الرضا عن عمله، قد يبدأ في تقديم الآراء والتوصيات لتحسين الوضع داخل المنظمة. يمكن أن تشمل هذه الآراء تقديم مقترحات لتحسين العمليات أو تسهيل التواصل داخل الفريق.
21. الولاء: يعبر هذا السلوك عن رغبة الموظف في رفع مستوى المنظمة والتمسك بها، حتى في حالة عدم الرضا. يمكن أن يكون هذا بسبب الولاء للزملاء أو الانتماء للقيم والثقافة المؤسسية.
22. الإهمال: يعكس هذا السلوك قلة الاهتمام بالعمل وتقليل الجهد المبذول، وقد يكون ناتجاً عن عدم الرضا عن الوضع داخل المنظمة. يمكن أن يؤدي هذا السلوك إلى تدهور جودة العمل وانخفاض الإنتاجية.

تلك السلوكيات تعكس تفاعلات الموظف مع بيئة العمل وكيفية تأثير عدم الرضا على سلوكه وأدائه. قد يحاول الموظف تحسين الوضع، أو يظل ملتزمًا بالمنظمة رغم عدم الرضا، أو قد ينخرط في سلوك غير مرغوب به يؤثر على جودة العمل وإنتاجيته. (عبدالعزیز العبد الجبار، 2016).

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

1- العوامل التنظيمية:

تُعتبر العوامل التنظيمية من الجوانب الحيوية التي تؤثر على رضا الفرد عن عمله، وتشمل عدة عناصر مهمة يجب مراعاتها لضمان تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة كفاءة العمل. وفيما يلي عرض لبعض العوامل التنظيمية المؤثرة على رضا العامل في المؤسسة:

✓ **الأجر:** يعتبر الأجر أحد أهم العوامل التي تؤثر على رضا الفرد عن عمله. فالأجر ليس مجرد إشباع للحاجات المالية الأساسية، بل يمكن أن يرمز أيضًا إلى المكانة الاجتماعية والتقدير من المؤسسة. ويعتبر في بعض الأحيان وسيلة لتلبية الحاجات الاجتماعية وتعزيز التفاعل الاجتماعي.

✓ **محتوى العمل:** يشمل محتوى العمل المسؤوليات والصلاحيات وتنوع المهام. يعتبر الشعور بأهمية الدور الذي يؤديه الفرد ومنحه صلاحيات لتنفيذ عمله جزءًا أساسيًا من الرضا الوظيفي.

✓ **الترقية:** تعتبر فرص الترقية والتقدم المهني للفرد عاملاً مهمًا في رضاه عن العمل، حيث يؤثر طموح الفرد وتوقعاته في هذا الصدد على مدى رضاه.

✓ نمط الإشراف: يتعلق بأسلوب الإشراف المتبع ومدى مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات وتقدير الرئيس لجهودهم، ويعتبر مستوى الثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين جزءاً أساسياً من هذا العامل.

✓ جماعة العمل: يؤثر التفاعل مع زملاء العمل على رضا الفرد، حيث يمكن أن يساهم التعاون والتفاعل الإيجابي بين الزملاء في زيادة الرضا الوظيفي.

✓ ساعات العمل: توفر ساعات العمل المرنة والقدرة على استخدام الوقت بحرية تزيد من رضا الفرد عن العمل، بينما يمكن أن تؤدي ساعات العمل المتعارضة مع وقت الراحة إلى خفض الرضا.

✓ ظروف العمل المادية: تشمل الظروف المادية في مكان العمل مثل التجهيزات والمرافق، حيث تؤثر على رضا الفرد وقدرته على أداء عمله بكفاءة.

✓ نظام العائد: يشير إلى العدالة في توزيع المكافآت والمكافآت بالنسبة للجهد المبذول، ويؤثر بشكل كبير على رضا الفرد عن العمل.

2- العوامل الشخصية

تعتبر جزءاً أساسياً من عوامل الرضا الوظيفي، حيث ترتبط بطبيعة وتفاعل الفرد مع بيئة عمله، وتشمل عدة جوانب يجب مراعاتها لفهم وتحسين رضا الفرد عن عمله. وفيما يلي سنذكر بعض العوامل الشخصية المؤثرة على رضا العامل في المؤسسة:

✓ احترام الذات: يعتبر احترام الذات وثقة الفرد بنفسه عاملاً هاماً في رضاه عن عمله. فكلما كان الفرد يعتمد على آرائه ويحترم قدراته، كلما زاد مستوى رضاه عن العمل.

✓ تحمل الضغوط: يعتمد رضا الفرد عن العمل أيضاً على قدرته على تحمل الضغوط والتكيف معها، فكلما كان الفرد قادراً على التعامل مع الضغوط بكفاءة، كلما زاد مستوى رضاه.

✓ المكانة الاجتماعية: يؤثر مستوى المكانة الاجتماعية والوظيفية للفرد على رضاه عن عمله، حيث يمكن أن يزيد الشعور بالتقدير والاحترام من رضا الفرد، بينما يمكن أن يقلل منه إذا شعر الفرد بتراجع مكانته.

✓ قدرات العاملين ومهاراتهم: تتأثر رضا الفرد أيضاً بقدراته ومهاراته، فكلما كان الفرد متمكناً ومتفوقاً في أداء مهامه، كلما زاد رضاه عن عمله.

✓ استعداد العاملين: يعتمد رضا الفرد عن العمل أيضاً على استعداده لتحمل التحديات والتطلع لتحقيق النجاح، حيث يمكن أن يزيد زيادة المهارات والقدرات من رضا العامل عن عمله.

✓ مستوى الدافعية لدى العامل: يؤثر مستوى الدافعية والحماس لدى الفرد على رضاه عن عمله، حيث يمكن أن يزيد الدافع والاهتمام بالعمل من مستوى الرضا الوظيفي. (سيفي يوسف، 2021).

المطلب الرابع مفهوم الاحتراق الوظيفي:

مفهوم الاحتراق الوظيفي قد استوعبته وجهات نظر الباحثين والكتاب بطرق مختلفة، ولكن يظهر تشابه في مضمونها رغم التباين في اللفظ والشكل. يُعرف الاحتراق الوظيفي عمومًا بأنه ظاهرة نفسية سلبية تصيب المهنيين العاملين في تقديم الخدمات، نتيجة للضغوط والأعباء العالية التي تفرض عليهم في بيئة العمل. يُصنف الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإنهاك وعدم التوازن النفسي يُصاب بها الفرد نتيجة للضغوط الشديدة التي يواجهها، مما يؤدي إلى شعوره بالتعب والإرهاق، تلك الحالة تؤثر بشكل سلبي على العملاء وعلى المنظمة بشكل عام.

بمعنى آخر يُعد الاحتراق الوظيفي حالة نفسية تصيب الأفراد الذين يعملون في مجالات تقديم الخدمات، وتنشأ نتيجة الضغوط الشديدة والأعباء العملية التي يتعرضون لها، تلك الحالة تعكس توازنًا نفسيًا مفقودًا وتسبب إرهاقًا وتعبًا، مما ينعكس سلبيًا على أدائهم وعلى جودة الخدمات التي يقدمونها.

أعراض الاحتراق الوظيفي

يُصنفون عادة إلى أربعة فئات رئيسية وهي كما يلي:

• الأعراض النفسية:

23. الإرهاق النفسي: شعور المهني بالتعب والإرهاق النفسي الشديد نتيجة للضغوط العملية والمتطلبات النفسية العالية.

24. الشعور بالضيق: الشعور بالتوتر والقلق بشكل مستمر داخل بيئة العمل.

25. عدم الرضا: شعور بعدم الرضا وعدم الراحة في العمل، وعدم الاستمتاع بالمهام المنجزة.

26. تدني إنجاز المهام: انخفاض في مستوى أداء المهام والمسؤوليات المهنية.

• الأعراض الجسدية:

27. الإرهاق الجسدي: ظهور اضطرابات في النوم وتقوس الظهر وارتفاع ضغط الدم وزيادة دقات القلب وشعور دائم بالإرهاك البدني.

• الأعراض الاجتماعية:

28. وجود مشاعر سلبية تجاه الآخرين: شعور بعدم الرغبة في التواصل الاجتماعي وكبت المشاعر والانطواء والشعور بالاستنزاف العاطفي.

• الأعراض المرتبطة بالعمل:

29. النظرة السلبية تجاه العمل: شعور بالتشاؤم وعدم الرغبة في القيام بالمهام الوظيفية.

30. كثرة الغياب: زيادة في معدل الغياب عن العمل بدون سبب مبرر.

31. دوران العمل: عدم الاستقرار في العمل والبحث المستمر عن فرص عمل جديدة.

32. ظهور الملل: شعور بالملل والرتابة من العمل الروتيني.

33. نقص الإبداعية: انخفاض في القدرة على التفكير الإبداعي وابتكار الحلول للمشاكل.

34. الرغبة في ترك العمل: الشعور بالرغبة القوية في الاستقالة من الوظيفة.

تلك الأعراض تشير جميعًا إلى حالة الاحتراق الوظيفي، وتؤثر سلبيًا على صحة المهني وعلى أدائه في العمل وعلى رضاه الشخصي. (Areej Abdulrahman، 2021).

المطلب الخامس: نظريات الرضا الوظيفي

بسبب أهمية الرضا الوظيفي في تحقيق إنتاجية ورضا العاملين في المؤسسات التربوية والمهنية، يُعتبر من الضروري التعرف على أهم النظريات التي تفسر هذه الظاهرة. ومن بين هذه النظريات:

(1) نظرية سلم الحاجات الإنسانية:

في عام 1949، قام ماسلو بوضع نظريته حول "سلم الحاجات الإنسانية"، حيث أوضح أن الفرد يحتاج إلى تحقيق مجموعة متسلسلة من الحاجات لتحقيق الرضا الوظيفي، فعندما يتمكن الفرد من إشباع حاجاته الأساسية الموجودة في أسفل السلم، يتطلع إلى تحقيق الحاجات الأخرى المتتالية لتحقيق الذات، ويؤدي تحقيق هذه الحاجات إلى اكتمال درجة الرضا الوظيفي وزيادة إنتاجية الفرد. وحدد ماسلو هذه الأولويات كالتالي:

الحاجات المادية والفسولوجية، وحاجات الحماية والطمأنينة والأمن، والحاجات الاجتماعية، والحاجة التقدير، والحاجة الإنجاز.

(2) نظرية العلاقات الإنسانية:

تعتمد نظرية العلاقات الإنسانية على ضرورة فهم العاملين في المؤسسات والمنظمات المهنية بعضهم البعض، حيث يركز هذا الفهم بشكل أساسي على طبيعة العمل وسلوك العاملين وتصرفاتهم وميولهم ورغباتهم، ويهدف ذلك إلى خلق بيئة من التفاهم المتبادل والتعاون المشترك والمشاركة الجماعية، نظرًا لدور هؤلاء الأفراد في تحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسات والمنظمات، وتعتمد نجاح هذه العملية على مدى التواصل والتفاهم بين العاملين والمرؤسين، حيث تساهم المشاعر الودية والعلاقات الإنسانية الجيدة بينهم في زيادة مستوى الإنتاجية وتحقيق الأهداف بكفاءة عالية.

(3) نظرية التوقع:

تشير إلى أن استمرارية الفرد في العمل وفاعليته تعتمد على رضاه وقناعته الشخصية. تعتمد هذه النظرية على افتراض يفترض أن سلوك الفرد يعتمد على تحليله وتقييمه للبدائل المختلفة، بهدف اتخاذ القرار الذي يتوقع أن يحقق أكبر فوائد ويجنبه أكبر صعوبات. يتأثر الفرد في اختيار سلوكه بالبيئة التي يعمل فيها وبالعوامل الخارجية، ويختار السلوك الذي يتوافق مع مستوى رضاه عن عمله.

4) تؤكد نظرية المشاركة في تحديد الأهداف:

تركز هذه النظرية على أن دافعية العاملين في المؤسسات المهنية مرتبطة بالأهداف والغايات التي يسعون لتحقيقها. وتشير إلى أن عوامل مهمة في تحقيق رضا الفرد عن عمله تتضمن المكافآت المادية والمعنوية، إلى جانب توفير مناخ عمل ملائم والتقدير الذاتي.

5) نظرية الحاجة للإنجاز:

تركز على الدوافع الداخلية للفرد، حيث يعتبر الفرد دافعاً لتحقيق التميز والإبداع في عمله. يُفضل الأفراد القيام بأعمال تتطلب تحدياً وإبداعاً، وتوفر لهم فرصاً لإظهار قدراتهم ومهاراتهم. يتحمل الأفراد جهوداً إضافية ويعملون بجدية لتحقيق النجاح في المهام التي تمكّنهم من الشعور بالإنجاز والتميز، ويعتبر الفرد هنا الحاضن لدافعيته وتحفيزه، حيث يسعى لتحقيق أهدافه الشخصية والمهنية دون الاعتماد بشكل كبير على المكافآت المادية، كما يعتبر الإنجاز والتميز في العمل مصدراً للرضا الذاتي والإشباع الشخصي، ولذلك فإن الأفراد يبذلون مزيداً من الجهد والتفاني في العمل الذي يمكنهم من تحقيق ذلك الإنجاز والتميز. (محمد الخزاعلة، 2014).

المبحث الثاني تقييم الاداء

التقييم يعتبر عملية تحليلية يقوم بها شخص متخصص بهدف تحقيق هدف معين، وعادة ما يكون هذا الهدف هو تحديد قيمة شيء ما خلال فترة زمنية معينة. الخصائص الأساسية لعملية التقييم تتمثل في المقيم والهدف والشيء المحلّ التقييم والمدة الزمنية للتقييم والقيمة، ويُعتبر التقييم مزيجاً من العلم والفن؛ حيث يستخدم العلم نماذج كمية للتحليل، بينما يستند الفن إلى الخبرة والحكم، ومهمة التقييم تكمن في اكتشاف المتغيرات التي تفسر معظم اختلافات الأداء، وتجميعها بأفضل ترتيب ممكن مع التوجيهات المناسبة لتحقيق أقصى قدر ممكن من النجاح في التنبؤ بالأداء المستقبلي .

المطلب الأول: مفهوم تقييم الاداء المصغر في:

- التقييم هو عملية تحليلية يقوم بها شخص متخصص بهدف تحقيق هدف معين، وعادة ما يتمثل هذا الهدف في تحديد قيمة شيء معين خلال فترة زمنية معينة. الخصائص الأساسية لعملية التقييم تتمثل في المقيم والهدف والشيء المحلّ التقييم والمدة الزمنية للتقييم والقيمة، ويُنظر إلى عملية التقييم على أنها مزيج من العلم والفن؛ حيث يستخدم العلم النماذج الكمية للتحليل، بينما يعتمد الفن على الخبرة والحكم لإعطاء التقييم بدقة.
- مفهوم الأداء يعد من أكثر المفاهيم سعة وشمولاً، حيث يتضمن العديد من الجوانب الجوهرية المتعلقة بنجاح المؤسسة أو فشلها، نظراً لارتباطه بجوانب مهمة من حياتها. يحتل مفهوم الأداء مكانة مهمة ويستمر في الأهمية طالما بقيت المؤسسات موجودة، ويعود مصطلح "الأداء" إلى الكلمة اللاتينية "Performer"، ومع ذلك، أعطت اللغة الإنجليزية لهذا المصطلح معنى واضحاً ومحددًا، حيث يعني "to Perform" تأدية العمل أو إنجاز النشاط أو تنفيذ المهمة أو القيام بالعمل الذي يساعد على تحقيق الأهداف المحددة. ويشير مصطلح "Performance" إلى مراحل تنفيذ العمل أو درجة أو مستوى المهارة والجهد المبذول في التنفيذ.

- تقييم الأداء يُعرف في الأدبيات وعلى نطاق واسع بأنه عملية تقييم الكفاءة التي ينجح بها الكيان من خلال اقتنائه للموارد الاقتصادية وتوزيعها بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق أهدافه، ويستند تقييم الأداء على المعلومات المالية وغير المالية، حيث يتم من خلاله تطوير مؤشرات قابلة للقياس ويمكن تتبعها بشكل منهجي لتقييم التقدم المحرز في تحقيق الأهداف المحددة مسبقًا، كما يُعرف أيضًا بتقييم الأداء بأنه عملية منهجية منظمة لجمع البيانات وتحليلها وتقديم التقارير ليتم استخدامها من قبل المؤسسة لمتابعة الموارد التي تم استخدامها والنتائج التي تم الحصول عليها، مما يساعدها في تحديد نقاط القوة والضعف والتهديدات التي تواجهها. (منتظر فاضل، 2021).

المطلب الثاني إجراءات تقييم الأداء:

(1) مرحلة التخطيط:

يتم في هذه المرحلة إعداد الموازنات والقوائم التقديرية، وتحديد الأدوات المستخدمة في عملية التقييم مثل مؤشرات الأداء، وقوائم الدخل المقارنة، والميزانية العمومية المقارنة، والتكاليف المعيارية، ووسائل التحليل المالي مثل النسب المالية، كما يتم تحديد المراكز المسؤولة عن عملية التقييم وتحديد الأهداف المستقبلية المتوقعة.

(2) مرحلة مقارنة النتائج:

بعد انتهاء الفترة الزمنية المحددة، تتم مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط، ومقارنة الأداء الفعلي بالمعدلات الفعلية، بهدف معرفة مدى تحقيق الأهداف الموضوعة وتحليل الانحرافات ومعرفة أسبابها.

(3) مرحلة تحديد الانحرافات وتفسيرها:

تتضمن معرفة الفروق والانحرافات بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع، وتحليل هذه الفروق لمعرفة الأسباب التي أدت إلى حدوثها.

(4) مرحلة التعامل مع الانحرافات ومعالجتها:

تتم معالجة هذه الانحرافات لتلافيها في المرحلة القادمة، حيث يتم تحديد الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء وضمان تحقيق الأهداف المرسومة.

المطلب الثالث الأساليب أو المعايير الحديثة في تقييم الأداء المصرفي

في الوقت الحاضر تشهد صناعة الخدمات المصرفية تطورات كبيرة في البيئة المالية والتكنولوجيا والقوانين التي تنظمها، مما يجعل الاتجاه التقليدي في تقييم الأداء غير كافٍ لتلبية متطلبات السوق وتحديات العصر الحديث، لذلك تطورت أساليب تقييم الأداء المصرفي لتشمل عدة عناصر حديثة منها:

1. استخدام تقنيات التحليل البيانات الضخمة: (Big Data)

يسمح تحليل البيانات الضخمة بالحصول على معلومات شاملة ومفصلة عن سلوك العملاء وتفاعلاتهم مع المنتجات المصرفية، مما يساعد في تحسين خدمات العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

2. تطبيق تقنيات التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي:

يمكن استخدام التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المصرفية بشكل أكثر دقة وسرعة، واكتشاف الاتجاهات والأنماط في سلوك العملاء وتوقع احتياجاتهم المستقبلية.

3. تبني نهج متعدد القنوات (Omni-channel):

يُعتبر تقييم الأداء المصرفي الحديث الآن يشمل جميع قنوات التفاعل مع العملاء، سواء كان ذلك عبر الفروع البنكية التقليدية أو الهاتف أو الإنترنت أو التطبيقات المصرفية الذكية، مما يسمح بتقييم شامل لتجربة العملاء وتحسينها عبر جميع القنوات.

التركيز على مؤشرات الأداء غير المالية: بالإضافة إلى البيانات المالية، يتم الآن التركيز أيضًا على مؤشرات الأداء غير المالية مثل رضا العملاء، ونسبة الاحتفاظ بالعملاء، وسرعة تقديم الخدمات، وتنوع المنتجات، وسمعة العلامة التجارية، وغيرها، حيث تعكس هذه المؤشرات جودة الخدمات المقدمة وفعالية العمليات.

الامتثال للتشريعات واللوائح الجديدة: يجب على البنوك الالتزام بالقوانين واللوائح المتغيرة بشكل مستمر، وتطبيق معايير الامتثال والتدقيق الداخلي بشكل فعال، وتقييم الأداء من خلال مدى الامتثال لهذه القوانين واللوائح

المبحث الثالث دور بيئة العمل الداخلية في تعزيز الرضا الوظيفي

يعتبر العنصر البشري أحد أهم عوامل نجاح المنظمات، مما أدى إلى زيادة الاهتمام به من قبل الإداريين والباحثين وأرباب العمل. تتضمن هذه الاهتمام جميع الجوانب والوسائل والمصادر التي تسهم في تحقيق رضاه. وقد بدأ الباحثون في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي في دراسة موضوع الرضا الوظيفي منذ الثلاثينات من القرن العشرين، وأصبح هذا الموضوع حيويًا ومهمًا بسبب اهتمامه بالبعد الإنساني للعنصر البشري الذي يُعتبر أهم موارد المنظمة والمسيطر على الموارد الأخرى المادية والفنية، ويظل الرضا الوظيفي موضوعًا يحظى بالاهتمام المديرين في مختلف المنظمات، والسبب الرئيس لدراسته هو تزويد المديرين بالأراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الزملاء أو الإشراف أو التدريب وغيرها. تعتبر عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل، وتساعد الإدارة على فهم نفسها بشكل أفضل، وتكشف النقاط الإيجابية والسلبية، وبناءً على ذلك يتم التطوير وصياغة السياسات المستقبلية للإدارة.

المطلب الأول مفهوم بيئة العمل:

يمكن تعريف بيئة العمل كالحيز الذي يُمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم. وفي سياق الأدبيات الإدارية، تُقسم بيئة العمل إلى بيئة داخلية وبيئة خارجية. فالبيئة الداخلية تتألف من البنية التنظيمية والمجموعات والتقنيات والتشريعات والنظم التي تعمل المنظمة بموجبها، وهذا هو موضوع بحثنا الحالي.

وتتكون بيئة العمل من مجموعة من المتغيرات أو العوامل التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على العاملين داخل محيطها. يمكن أن يكون تأثير هذه العوامل إيجابيًا أو سلبياً على أدائهم. بيئة العمل تُعتبر الوسيلة الرئيسية لتحسين الأداء وزيادة إنتاجية العاملين ورضاهم عن المنظمة، وهذا يعتمد على توافر الظروف الملائمة لكل فرد وفقاً لاحتياجاته الفردية. إدارة فعالة تسعى إلى التعرف على هذه العوامل والتغيرات والعلاقات بينها من وجهة نظر العاملين، مما يسهم في خلق بيئة عمل نموذجية تعزز الرضا وتحسن الأداء. (بشرى عبد العزيز، 2013)

كما يمكن تعريف بيئة العمل الدّاخلية على أنّها هي الجو الذي يتشكل داخل المنظمة، ويتأثر بها أداء الموظفين وسير العمل بشكل مباشر أو غير مباشر، كما يعرف هذا الجو بأنه مجموعة من العناصر والقوى المحيطة بالمنظمة، سواء كانت داخلية أو خارجية، والتي تؤثر في تشكيل خصائص المنظمة وتميزها عن غيرها من المنظمات، ووفقاً للظفيري (2018)، تشمل بيئة العمل الدّاخلية جميع الجوانب التنظيمية والإدارية والقوى المحيطة بالمنظمة، والتي تشكل سياق عمل الموظفين وتؤثر على أدائهم. بينما يصف جونز (2014) بيئة العمل الدّاخلية على أنّها مجموعة من العناصر والقوى التي تؤثر على أداء المنظمة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وتسهم في توفير الموارد اللازمة للاستمرارية وتحسين أداء العمليات الأساسية للمنظمة. (2021، Laila Ail).

المطلب الثاني أبعاد البيئة الدّاخلية:

علاقات العمل تمثل جوهرية في بناء بيئة عمل إيجابية وفاعلة داخل المنظمة. عندما تكون هذه العلاقات مبنية على التعاون، الثقة، والتفاهم، فإنها تؤثر بشكل كبير على رضا العاملين وأدائهم، حيث أن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يعتمد بشكل كبير على بيئتها الداخلية، حيث تتوفر فيها العديد من المؤثرات والأبعاد التي يمكنها أن تحدث التغيير والتطور، ومن بين هذه الأبعاد:

35. علاقات العمل: تمثل علاقات العمل نوعاً من التواصل والتفاعل بين طرفين أو أكثر، سواء بين الموظف ورئيسه، أو بينه وبين زملائه في العمل. تحكم هذه العلاقات قوانين العمل والتشريعات، وتعتمد على التعاون والتفاهم من أجل أن تكون إيجابية وتسهم في رفع مستوى أداء العاملين وإنتاجيتهم، حيث يجب أن تسود في البيئة الداخلية للمنظمة علاقات عمل تعاونية ومحترمة، حيث يتمتع العاملون بالثقة والاحترام المتبادلين مع رؤسائهم وزملائهم، وهذا يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة تعزز الأداء والإنتاجية.

36. التعاون: عنصر أساسي في علاقات العمل، حيث يعمل الأفراد بروح الفريق لتحقيق أهداف المنظمة المشتركة. يساعد التعاون على تبادل المعرفة والمهارات وتحسين التواصل بين أفراد الفريق، مما يعزز الإنتاجية ويحقق الأهداف بشكل أفضل.

37. الثقة: بناء الثقة بين الزملاء وبين العاملين وإدارتهم يعزز الروح الجماعية ويزيد من مستوى التفاهم والاحترام. عندما يشعر العاملون بالثقة في بعضهم البعض وفي القيادة، يكونون أكثر عرضة للتعاون والتفاني في عملهم.

38. التفاهم: فهم احتياجات وآراء الآخرين يعتبر أساسياً لبناء علاقات عمل قوية. يسهل التفاهم بين الزملاء حل النزاعات بشكل فعال ويعزز التواصل الفعال في المنظمة.

باختصار، تلعب علاقات العمل دوراً حيوياً في تحقيق أهداف المنظمة، وتشكل البيئة الداخلية الصحية والمحفزة التي تسهم في رفع مستوى الأداء والإنتاجية وتحقيق رضا العاملين.

تتفاوت عوامل بيئة العمل بين المنظمات والمجالات المختلفة، ويعود ذلك إلى التنوع في البحوث والدراسات التي أجريت في هذا المجال، حيث يشير البحث والدراسات إلى أن كل عامل أو متغير بيئي يمكن أن يؤثر على الرضا الوظيفي، وسنتناول عدة عوامل من هذه العوامل وتتمثل في ما يلي:

(1) أسلوب القيادة والإشراف:

يعتبر العلاقة بين القائد والمرؤوسين من العوامل الهامة في بيئة العمل، حيث يؤثر نوع هذه العلاقة على رضا الموظفين واستعدادهم للعمل بتوجيهات القائد وتنفيذها. فعندما تكون تصرفات القائد تجاه المرؤوسين مصدراً للرضا عن أداءهم، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على أدائهم وإنتاجيتهم. وبالتالي، فإن طبيعة

العلاقة القائد-مرؤوس لها تأثير كبير على أداء الموظفين ورضاهم في العمل، حيث تم تصنيف أساليب القيادة إلى ثلاثة أساليب رئيسية كما يلي:

أ. القيادة الاستبدادية: هي نوع من القيادة التي تتسم بالتسلط والتحكم، حيث تنعدم فيها الثقة بين القائد والمرؤوسين، ولا يولي هذا النمط الاهتمام الكافي بالعلاقات الإنسانية، مما يترتب عنه آثار سلبية على نفوس العاملين.

ب. القيادة الديمقراطية: تعتمد هذه القيادة على الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل، ورفع الروح المعنوية، وتعزيز التفاعل بين العاملين.

ت. القيادة الحرة: يتميز هذا النمط بمنح المزيد من الحرية في ممارسة السلطة، ويقتصر دور القائد على تقديم المشورة وتقديم الدعم.

39. ويمكن خلاصة نمط الإشراف الذي يخلق درجة أعلى من الرضا بالنقاط التالية:

40. يأمر بما يمكن القيام به.

41. يكرم الإنجازات الجيدة والتميزة.

42. يشارك المرؤوسين مصائرهم ويقدرهم.

43. يخلق مناخاً مشجعاً بروح المودة.

44. يشجع الأداء الجيد والابتكار الفردي والجماعي.

(2) محتوى العمل :

محتوى العمل يمثل جوهر الوظيفة ويتعلق بطبيعة الواجبات والمسؤوليات التي يتعين على الفرد أداؤها في إطار عمله، و قد تكون هذه العوامل مرتبطة بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات مع قدرات وميول

الشخص. أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي للعاملين يتناسب بشكل طردي مع مدى ملائمة العمل لميولهم وقدراتهم، حيث ترتبط مدى إشباع الوظيفة بالحاجات الشخصية للفرد ونظراته الاجتماعية لوظيفته، ويفضل العاملون الأعمال التي تحمل أهدافاً واضحة، حيث يتسبب الدور الوظيفي المهم والمتضارب في زيادة الضغوط على العامل، مما يؤدي إلى تقليل رضاه الوظيفي.

الثقافة التنظيمية تشكل نظاماً يتألف من مجموعة من العناصر أو القوى التي تؤثر بشكل كبير على سلوك الأفراد داخل المنظمة. يُعرف الثقافة التنظيمية بأنها النظام الشامل للقيم والمعايير والاتجاهات والسلوكيات والعادات التي تحكم تصرفات الأفراد داخل المنظمة. فهي العنصر الذي يحدد كيفية تفاعل الأفراد كأعضاء في العمل الجماعي داخل المنظمة.

(3) الثقافة التنظيمية هي التي تُعطي العاملين شعوراً بالانتماء والتفرد داخل المنظمة، وتسهل توجيه جهودهم نحو مصلحة الجماعة بدلاً من المصالح الشخصية. ومن المهم أن يتمتع الأفراد بأهداف وقيم مشتركة قد تتماشى أو تتعارض في بعض الأحيان مع أهداف المنظمة. وهذا التضارب يمكن أن يؤدي إلى نزاعات بين المنظمة والأفراد حيث يسعى كل منهما لتحقيق مصالحه الخاصة، مما يتسبب في حالة صراع يحاول فيه كل طرف تحقيق أهدافه الخاصة على حساب الآخر.

(4) ظروف العمل المادية:

ظروف العمل المادية تشير إلى الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل، وتشمل عوامل مثل الإضاءة، والتهوية، والضوضاء، والنظافة، وترتيب الأثاث، بالإضافة إلى التجهيزات الفنية المساعدة في مكان العمل. يعود اهتمام الباحثين بظروف العمل المادية إلى فترة ظهور علم النفس الصناعي، حيث أجرى العديد من الباحثين تجارب وأبحاث لفهم تأثير هذه الظروف على العامل وسلوكه، حيث تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تحمل الفرد وتقبله لبيئة العمل، وبالتالي تؤثر على رضاه عن عمله. فظروف

العمل المادية غير المريحة والتي تتضمن سوء الإضاءة، وضوضاء البيئة، وعدم التهوية الجيدة، قد تؤدي إلى انخفاض مستوى راحة العامل وإحساسه بالارتياح النفسي وقد تؤثر بشكل سلبي على رضاه الوظيفي. (العبيدي، 2013)

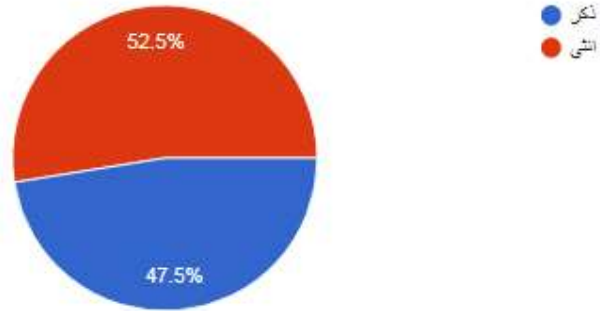
(

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

مناقشة النتائج

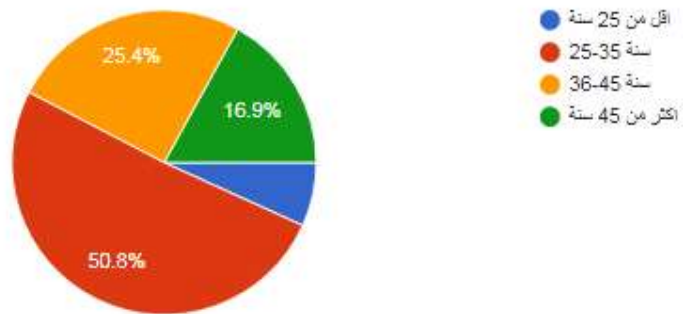
الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس:



الجنس: كانت غالبية المشاركين من الإناث بنسبة 52.5%، بينما شكل الذكور 47.5% من العينة.

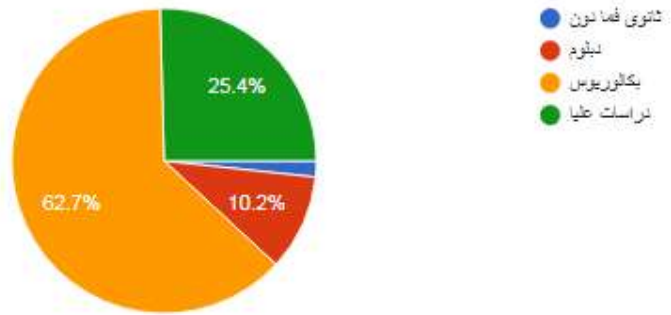
العمر:



العمر: تراوحت أعمار نصف العينة تقريباً (50.8%) بين 25-35 سنة، يلهم الفئة العمرية 35-25 سنة بنسبة

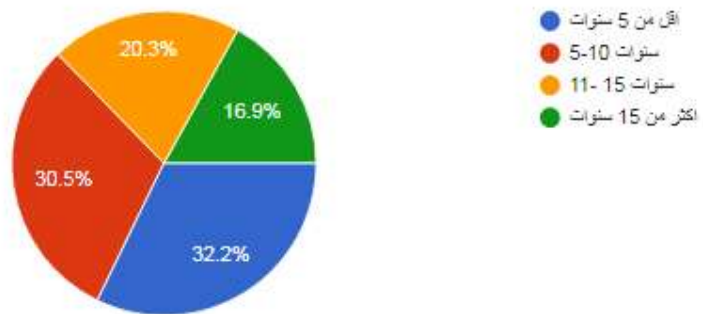
25.4%، ثم فئة أكثر من 45 سنة بنسبة 16.9%، وأخيراً فئة أقل من 25 سنة بنسبة 6.8%.

المستوى التعليمي:



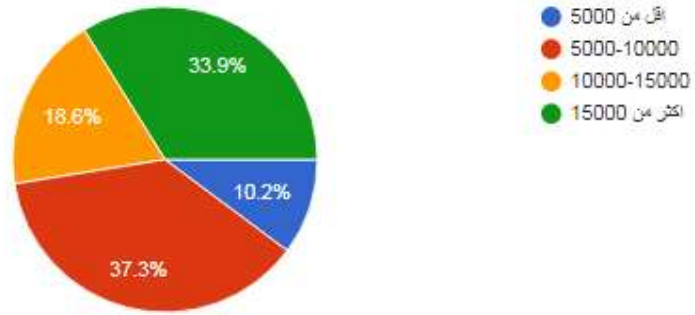
أما من حيث المستوى التعليمي، فقد كانت أعلى نسبة 62.7% حاصلين على درجة البكالوريوس، تليها 25.4% حاصلين على دبلوم، و10.2% حاصلين على الثانوية العامة فما دون، و1.7% حاصلين على دراسات عليا.

سنوات الخبرة :



فيما يتعلق بسنوات الخبرة، كانت أعلى نسبة 32.2% لديهم أكثر من 15 عامًا من الخبرة، تليها 30.5% لديهم 11-15 عامًا، و20.3% لديهم 5-10 أعوام، و16.9% لديهم أقل من 5 أعوام.

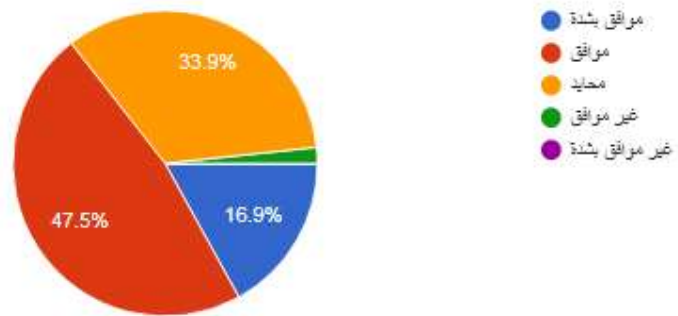
الدخل الشهري:



أما بالنسبة للدخل الشهري، فقد كانت أعلى نسبة 37.3% يتقاضون أكثر من 15000، يليها 33.9% يتقاضون 5000-10000، و18.6% يتقاضون 10000-15000، و10.2% يتقاضون أقل من 5000.

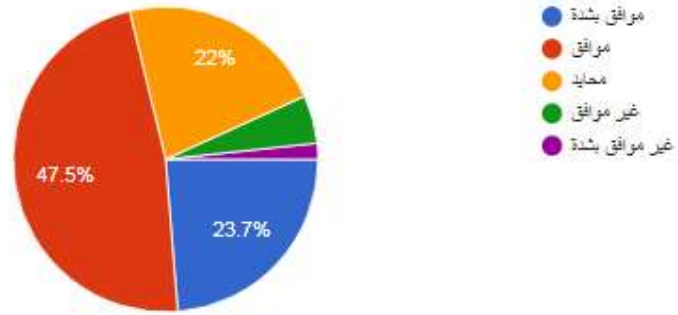
الجزء الثاني: الرضا الوظيفي وفعالية الأداء

أ- طبيعة العمل: أشعر بالرضا عن طبيعة عملي في المصرف.



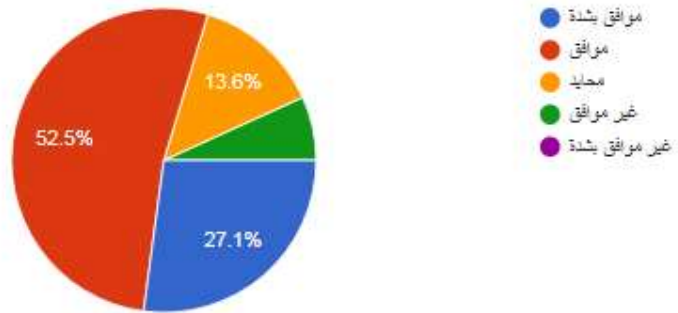
حوالي نصف المشاركين كانوا محايدين تجاه رضاهم عن طبيعة عملهم في المصرف، حيث بلغت نسبتهم 33.9%. بينما كانت هناك نسبة كبيرة 47.5% موافقين على شعورهم بالرضا عن طبيعة عملهم. كما أن 16.9% كانوا موافقين بشدة على ذلك، مما يشير إلى مستوى جيد من الرضا لدى عدد لا بأس به من المشاركين تجاه طبيعة أعمالهم.

يتناسب عملي مع قدراتي ومهاراتي.



كانت أعلى نسبة 47.5% من المشاركين محايدين تجاه مدى توافق أعمالهم مع قدراتهم ومهاراتهم، مما يعكس عدم تأكدهم من ذلك. بينما كانت نسبة لا بأس بها 22% موافقين على أن أعمالهم تتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم. كما كانت نسبة 23.7% موافقين بشدة على ذلك. ومن ناحية أخرى، كانت هناك نسبة 5.1% غير موافقين و 1.7% غير موافقين بشدة على توافق أعمالهم مع قدراتهم ومهاراتهم.

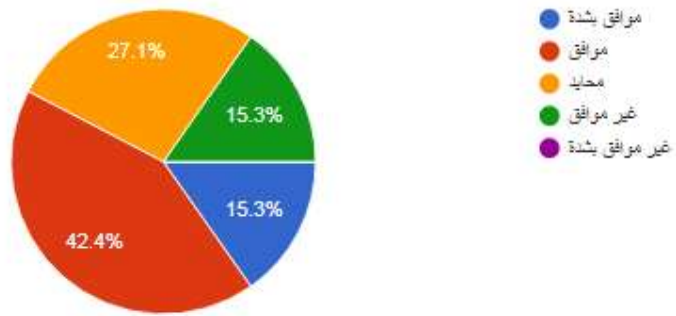
أتمتع بمرونة في أداء مهامي الوظيفية.



أظهرت النتائج أن غالبية المشاركين كانوا راضين عن مرونتهم في أداء مهامهم الوظيفية، حيث كانت نسبة 52.5% موافقين على ذلك. كما كانت نسبة 27.1% محايدين، في حين كانت نسبة 13.6% موافقين بشدة على تمتعهم بالمرونة في أداء مهامهم. ومن ناحية أخرى، كانت هناك نسبة 6.8% غير موافقين على ذلك.

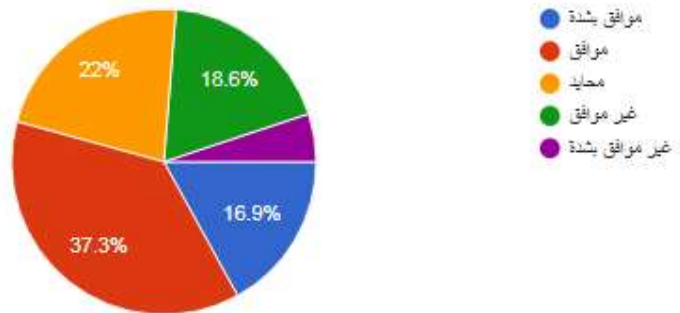
ب- الأجر والحوافز

أنا راضي عن راتي الشهري مقارنة بالعمل الذي أؤديه.



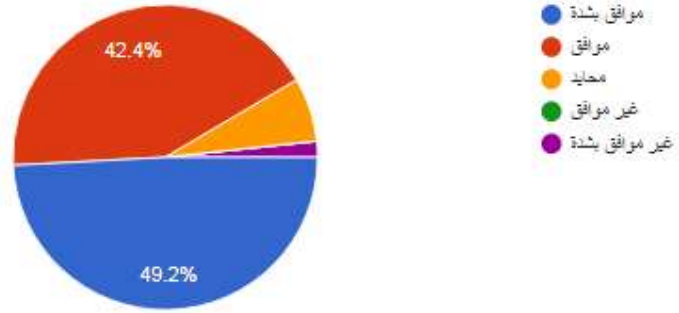
كشفت النتائج عن عدم رضا نسبة كبيرة من المشاركين عن رواتبهم الشهرية مقارنة بالعمل الذي يؤدونه، حيث كانت نسبة 42.4% غير موافقين على الرضا عن رواتبهم. كما كانت نسبة 27.1% محايدين تجاه ذلك. في المقابل، كانت نسبة 15.3% موافقين و15.3% موافقين بشدة على رضاهم عن رواتبهم.

تتوافر نظام عادل للحوافز والمكافآت في المصرف.



أظهرت النتائج عدم رضا نسبة كبيرة من المشاركين عن نظام الحوافز والمكافآت في المصرف، حيث كانت نسبة 37.3% غير موافقين على توافر نظام عادل لذلك. كما كانت نسبة 22% محايدين تجاه هذه المسألة. في المقابل، كانت نسبة 18.6% موافقين و16.9% موافقين بشدة على توافر نظام عادل للحوافز والمكافآت. كما كانت هناك نسبة 5.1% غير موافقين بشدة على ذلك.

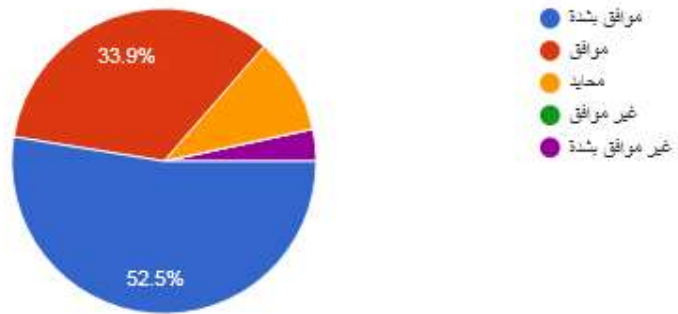
تساهم الحوافز في زيادة دافعيته للعمل.



أظهرت الإجابات أن غالبية المشاركين كانوا موافقين على أن الحوافز تساهم في زيادة دافعيتهم للعمل، حيث كانت نسبة 49.2% موافقين على ذلك، و42.4% موافقين بشدة. في المقابل، كانت نسبة 6.8% محايدين و1.7% غير موافقين بشدة حول مساهمة الحوافز في زيادة دافعيتهم للعمل.

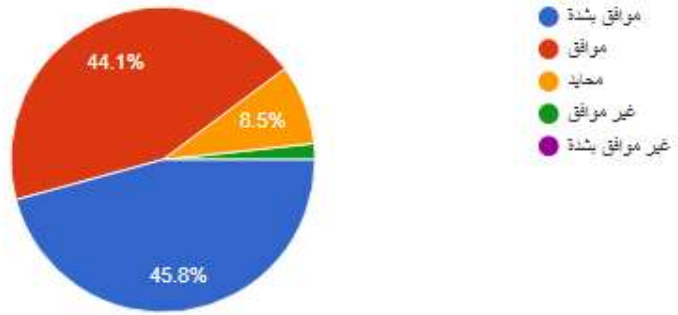
ج- الإنجاز والقدرة على تحقيق الأداء المطلوب

أشعر بالرضا عند إنجاز المهام الوظيفية بنجاح.



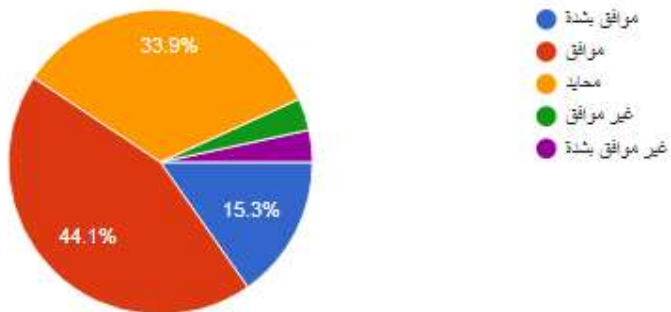
أظهرت الإجابات أن غالبية المشاركين كانوا موافقين على أنهم يشعرون بالرضا عند إنجاز مهامهم الوظيفية بنجاح، حيث كانت نسبة 52.5% موافقين على ذلك، و33.9% موافقين بشدة. في المقابل، لم يكن هناك أي مشارك غير موافق، بينما كانت نسبة 10.2% محايدين و3.4% غير موافقين بشدة.

لدي القدرة على الوصول للمستوى المطلوب من الأداء في عملي.



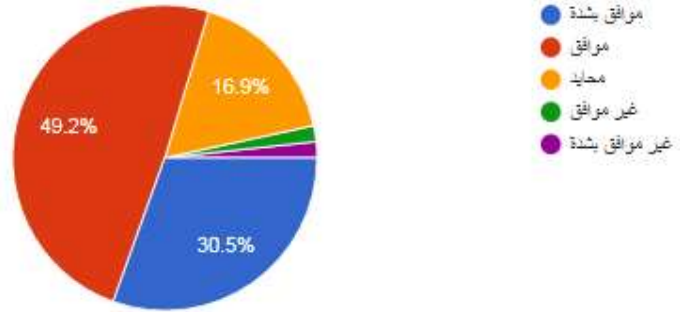
تشير النتائج إلى أن غالبية المشاركين يعتقدون أن لديهم القدرة على الوصول للمستوى المطلوب من الأداء في عملهم، حيث كانت نسبة موافقين على ذلك، و44.1% موافقين بشدة. في المقابل، كانت نسبة 8.5% محايدين و1.7% غير موافقين.

توفر لي إدارة المصرف فرص التطوير والنمو المهني.



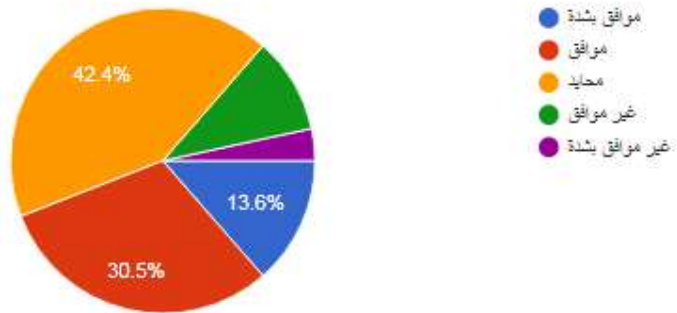
فيما يتعلق بتوفير فرص التطوير والنمو المهني، كانت نسبة 44.1% من المشاركين محايدين حول هذا الموضوع. في حين كانت نسبة 33.9% موافقين على توفر هذه الفرص، و15.3% موافقين بشدة. من ناحية أخرى، كانت نسبة 3.4% غير موافقين و3.4% غير موافقين بشدة.

د- عوامل أخرى: تسود علاقات جيدة بيني وبين زملائي في العمل.



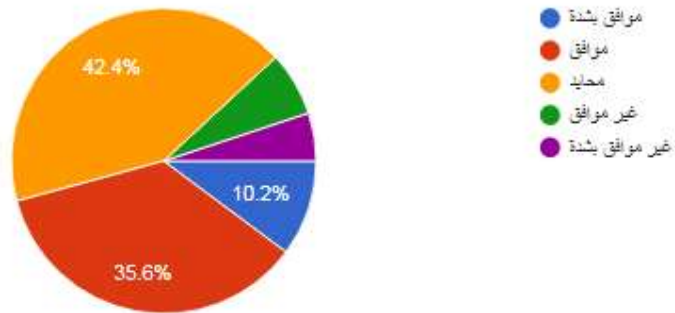
أظهرت النتائج أن غالبية المشاركين يوافقون على أن هناك علاقات جيدة بينهم وبين زملائهم في العمل، حيث كانت نسبة 49.2% موافقين على ذلك، و16.9% موافقين بشدة. بينما كانت نسبة 30.5% محايدين، و1.7% غير موافقين، و1.7% غير موافقين بشدة.

تتسم إدارة المصرف بالعدالة والنزاهة في تعاملها مع الموظفين.



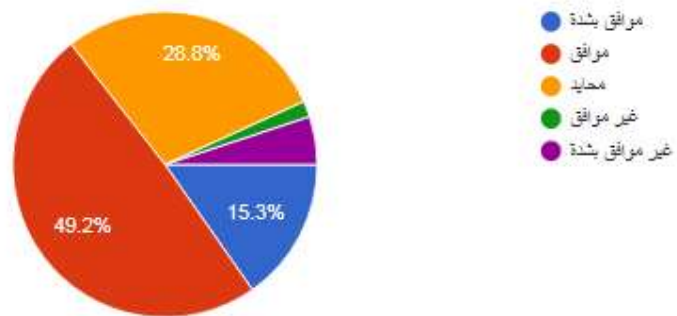
فيما يتعلق بعدالة ونزاهة إدارة المصرف في تعاملها مع الموظفين، كانت نسبة 42.4% من المشاركين موافقين على ذلك، في حين كانت نسبة 30.5% محايدين. من ناحية أخرى، كانت نسبة 13.6% موافقين بشدة، و10.2% غير موافقين، و3.4% غير موافقين بشدة.

هناك فرص جيدة للترقي الوظيفي في المصرف.



حول وجود فرص جيدة للتقدم الوظيفي في المصرف، كانت نسبة 42.4% من المشاركين موافقين على ذلك، و35.6% محايدين. في المقابل، كانت نسبة 10.2% موافقين بشدة، و6.8% غير موافقين، و5.1% غير موافقين بشدة.

أشعر بالرضا العام عن عملي في المصرف.



فيما يتعلق بالرضا العام عن العمل في المصرف، كانت نسبة 49.2% من المشاركين محايدين حول هذا الموضوع. بينما كانت نسبة 28.8% موافقين، و15.3% موافقين بشدة. من ناحية أخرى، كانت نسبة 1.7% غير موافقين، و5.1% غير موافقين بشدة.

الاستنتاجات

1. الرضا الوظيفي العام:

- حوالي نصف العينة (49.2%) لديها رضا محايد عن العمل في المصرف بشكل عام، في حين أن 28.8% راضون و15.3% راضون بشدة.

- هناك نسبة صغيرة فقط (6.8%) غير راضية عن عملها في المصرف.

2. طبيعة العمل:

- غالبية العينة راضية عن طبيعة عملها ومدى تناسبه مع قدراتها ومهاراتها، حيث أن 50.8% موافقة بشدة أو موافقة على ذلك.

- هناك مرونة جيدة في أداء المهام الوظيفية لدى 65.1% من العينة.

3. الأجور والحوافز:

- عدم الرضا عن الأجور والحوافز هو أحد أبرز نقاط الضعف، حيث أن 42.4% غير راضين عن رواتبهم و54.2% غير راضين عن نظام الحوافز والمكافآت.

- مع ذلك، فإن 91.6% يرون أن الحوافز تساهم في زيادة دافعيتهم للعمل.

4. الإنجاز والقدرة على تحقيق الأداء المطلوب:

- غالبية العينة (86.4%) تشعر بالرضا عند إنجاز مهامها الوظيفية بنجاح.

- 89.9% لديهم القدرة على الوصول للمستوى المطلوب من الأداء في عملهم.

5. التطوير والنمو المهني:

- هناك آراء متباينة حول ما إذا كانت إدارة المصرف توفر فرص جيدة للتطوير والنمو المهني أم لا، حيث اختار 49.2% محايد و37.3% غير موافق.

6. العلاقات في بيئة العمل:

- تسود علاقات جيدة بين الزملاء لدى 66.1% من العينة.

- هناك شعور متباين حول عدالة ونزاهة الإدارة في تعاملها مع الموظفين، حيث اختار 55.9% محايد أو غير موافق.

- هناك آراء متباينة أيضًا حول فرص الترقى الوظيفي، حيث اختار 52.6% محايد أو غير موافق.

بشكل عام، يبدو أن هناك رضا معتدل إلى جيد عن العمل في المصرف لدى العينة، مع بعض نقاط القوة مثل طبيعة العمل والإنجاز والأداء، ونقاط الضعف الرئيسية مثل الأجور والخوافز والفرص للتطوير والنمو المهني والترقى الوظيفي.

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

في الختام، يمكن أن نستنتج أن الرضا الوظيفي يلعب دورًا حاسمًا في تحسين فعالية الأداء في قطاع المصارف. إذ يؤثر الرضا الوظيفي بشكل مباشر على مستوى الالتزام والإنتاجية للموظفين، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة للعملاء والأداء العام للمؤسسة.

تشير الأبحاث والدراسات إلى أن العاملين الذين يشعرون بالرضا والراحة في بيئة عملهم يكونون أكثر تفانيًا وإنتاجية، كما يكونون أكثر استعدادًا لتحقيق أهداف المؤسسة والمساهمة في نجاحها، وعلى العكس يمكن أن يؤدي عدم وجود الرضا الوظيفي إلى تراجع في الأداء وزيادة في معدلات الغياب والتحويلات الوظيفية، مما يؤثر سلبًا على الاستقرار والفعالية العامة للمؤسسة.

فبالنالي يجب على إدارة المصارف والقادة في هذا القطاع الاهتمام بتحسين بيئة العمل وتوفير الظروف المناسبة للموظفين، بما يشمل التواصل الفعال، وتوفير فرص التطوير والتدريب، وتقديم الدعم والتحفيز المستمر، وتقديم مكافآت ومزايا تشجع على الأداء المتميز.

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 طبيبة 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 أمانة 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 تقويم 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 وآثاره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية، 2009 بشري عبد العزيز العبيدي. دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (36). 2013.

منيرة الشрман وصفاء جعافرة. درجة الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي. مجلة المنارة ، مجلد 20 عدد 1/ب. 2014.

محمد الخزاعلة. مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك فيصل في المملكة العربية السعودية. مجلة المنارة ، مجلد 20 عدد 1/ب. 2014.

Abstract

This study aims to identify the factors influencing the satisfaction of administrative workers in the banking sector and to highlight the role of job satisfaction and the extent of its relationship to performance and raising its levels, by identifying a set of variables to demonstrate that influence. In order to reach the goal of the study, the descriptive analysis approach was used, and the Case Study. Then a random sample was chosen from public banks (agencies operating in the city of Medea), where the sample amounted to 60 workers, and a Likert scale was adopted, and analysis was relied upon

using the SPSS program to measure the opinions of employees. The results of the study showed that the majority of the sample members are aware of the factors affecting job satisfaction and the effects Resulting from it, some recommendations will later be presented to bank departments through which the positive effects can be maximized and the negative effects can be minimized.

Keywords: job satisfaction, performance, public banks operating in the city of Medea, factors affecting employee satisfaction.

Midocean University

College of Management

Master of Business Administration



Title in English

(The effect of job satisfaction on performance 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