

جامعة الجميع الذكية

كلية الإدارة – برنامج ماجستير الادارة

أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في شركة المياه الوطنية

دراسة تطبيقية في وحدة اعمال مدينة الرياض

The Impact of Job Performance Evaluation on the Performance of Employees in National Water Company

An Applied Study in the Riyadh City Business Unit

خطة بحث المشروع النهائي الفصل الدراسي الأول لعام ٢٠٢٣

Final Project_MGM697_S3_MM_First Trimester 2023

إعداد:

- قائد الفريق/ عايش موسى الحربي
- الرقم الجامعي ٢٠٢٢٣٠٠٦٣٣٠
- عضو/ فاطمة سلمان اليامي
- الرقم الجامعي ٢٠٢٢٣٠٠٦٥٤٣
- عضو/ هبه احمد العنزي
- الرقم الجامعي ٢٠٢٢٣٠٠٦٤٨٠

إشراف

الدكتورة/ فاطمة مصطفى

الدكتور/ وليد سليمان

المقدمة:

اتسمت السنوات الماضية بالمنافسة الحادة والمتغيرات المتعاضمة والتطورات التقنية الهائلة، فكانت أقوى المنظمات هي تلك التي تمتلك الآلات والتكنولوجيا والمواد، حيث كان العنصر البشري ضئيلاً وتم التعامل معه كآلات دون مراعاة قدراته ومشاعره وتطوره، وبرزت الآن أهمية هذا العنصر من خلال دوره الأساسي في تطوير المنظمات ونموها، ففي العصر الحديث، أصبح تطبيق علم إدارة الموارد البشرية ضرورة ملحة وتطبيق وظائفه كالاستقطاب الأمثل والاختيار والتدريب والتطوير والمحافظة على الموارد البشرية وتحفيزها.

ويعد الأداء الوظيفي للعاملين الناتج النهائي الذي تسعى المنظمات إلى تحقيقه، فهو مؤشر يدل على نجاح أداء المنظمة أو فشلها، كما يتوقف الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين على عوامل عدة تؤثر عليها منها العوامل البيئية والعوامل الشخصية والعوامل الوظيفية، ولكي تتحقق التنمية الشاملة للعاملين ينبغي على المنظمة عامة، وعلى إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة الاهتمام بكل من شأنه أن يؤدي إلى تحسين مستوى أداء الموظفين، عن طريق تحديد مستوى أدائهم وتوافقهم مع الوظائف الحالية، وبناء كل ذلك على أساس النتائج التي تسفر عنها عملية التقييم. القرني (٢٠٢٢).

كما يعتبر الأداء الوظيفي من الأهداف الرئيسية التي تسعى بعض المؤسسات إليه، وذلك لما له من دور إيجابي في زيادة إنتاجية العمال وفي تحفيزهم على العمل، ويحقق الأداء الوظيفي العالي عوائد إيجابية مثل الأجور والترقيات والعلاقات المميزة مع الآخرين، وذلك عند إدراك العاملين أن هذه العوائد مرهونة بمستوى معين من الأداء. الوهبي (٢٠٢٠).

وحظي موضوع أداء الموظفين باهتمام العديد من الباحثين والدارسين والممارسين لأعمال الإدارة والتنظيم، وذلك لأن الأداء الجيد هو الطريق الوحيد للبقاء وتحقيق الأهداف التي نشأت من أجلها المنظمة لذا يجب توفير الإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية، كما يجب تهيئة الظروف والأوضاع التنظيمية والإدارية وتوفير المعلومات والإرشادات والمعايير الموجهة للأداء. العمامي (٢٠١٦).

وتقوم عملية التقييم على أساس وضع معايير وأهداف من قبل المنظمات، وإيضاح مستوى الأداء المتوقع لكل موظف، والمساعدة من قبل هذه الإدارة على إنجاز هذا العمل، ومن ثم تقييم النتائج المترتبة لهذا العمل. وهي تعرف

على أنها عملية تقييم الأداء السابق والحالي قياساً لمعايير الأداء الخاصة بهذا العمل والتي تم تحديدها مسبقاً، فعملية تقييم الأداء تهدف بصورة عامة إلى ضبط سلوك وأداء المرؤوسين، وإيجاد الأساس الموحد لاتخاذ القرارات السليمة بشأنهم، واختيار الأفراد المناسبين للأعمال المناسبة، بالإضافة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية والتطويرية اللازمة لهم وذلك بعد تحديد نقاط القوة والضعف عند العاملين، وهي وسيلة تساعد الإدارة العليا على إلقاء الضوء على مدى فعالية عملية التخطيط والتنظيم والتدريب، وهي وسيلة هامة لقياس مدى كفاءة وفعالية البرامج المتعلقة بشؤون الموظفين مثل الاختيار، التعيين، الترقية، التدريب. محمد (٢٠١٦).

وأداء العاملين هو المحصلة النهائية لجميع الأنشطة التي تقوم بها المنظمة، ويؤدي تميز أداء العاملين بالمنظمة إلى أن تكون أكثر بقاء واستقراراً وتميزاً، وبناءً عليه فإن اهتمام المنظمة برفع مستوى الأداء في العادة يكون أكثر من اهتمام العاملين بها، حيث تعتمد قدرة المنظمة على التقدم في مراحل دورة حياتها المختلفة بشكل أساسي على مستويات الأداء فيها. أبو جليدة (٢٠١٨).

ومهما كان النشاط الذي تمارسه المنظمة فإنها تعتمد على الأداء الوظيفي للعاملين فيها إذ توجد علاقة وطيدة بين القيام بأعمالهم وإنجازها بأفضل وجه والمخطط له من خلال الإدارة لأنها سوف تصل نحو تحقيق أهدافها بذلك من أجل النمو والبقاء والازدهار. حشاني وآخرون (٢٠٢١).

ولهذا فإن وجود نظام تقييم للأداء الوظيفي يزود الإدارة والعاملين بمعلومات تتعلق بمستوى الأداء ويساعد إدارة رأس المال البشري والمنظمة والعاملين فيها على تحسين مستوى الإنتاجية، ومن هذا المنطلق سيقوم البحث بالتعرف على أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في وحدة أعمال الرياض بشركة المياه الوطنية.

الفصل الأول:

مشكلة الدراسة:

يشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة عن طريق الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة وفرض السلطة على العاملين، بل تعتبر شريك في تحقيق أهداف المنظمة من خلال مساهمتها في اتخاذ القرارات المناسبة، لذا ينبغي إدارة هذه الموارد بكفاءة من خلال تحسينها وتنظيمها بحيث تكون قادرة على التطور والاستمرار.

وبالرغم من الإيمان بأهمية التقويم الجيد للأداء الوظيفي، إلا أن بعض المؤسسات تعاني من عدم توفر أساليب حديثة مناسبة لتقييم الأداء الوظيفي، ورؤية واضحة وواعية لاستخدام نتائج عملية التقييم. القرنى (٢٠٢٢) كما أشارت إبراهيم وسلمان (٢٠١٨) إلى أن المنظمات مازالت تواجه تحديات كبيرة في تقوية الأداء لدى العاملين الذي يأخذ صوراً وأشكالاً مختلفة تختلف بحسب طبيعة الفرد العامل في المنظمة والمجتمع الذي ينتمي إليه، لذا سيقوم الباحثين بدراسة أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في وحدة اعمال الرياض بشركة المياه الوطنية، وتحددت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في وحدة اعمال الرياض؟

وتفرع منه الأسئلة التالية:

١. ما واقع تطبيق نظام تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في وحدة اعمال الرياض؟
٢. ما مستوى أداء العاملين في وحدة اعمال الرياض؟
٣. هل يوجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في وحدة اعمال الرياض تبعاً لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟

أهداف الدراسة:

١. التعرف على أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في وحدة اعمال الرياض.
٢. الكشف عن واقع تطبيق نظام تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في وحدة اعمال الرياض.
٣. الكشف عن مستوى أداء العاملين في وحدة اعمال الرياض.
٤. الكشف عن وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في وحدة اعمال الرياض تبعاً لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من بعد علمي وآخر تطبيقي، يتلخصان فيما يلي:

١- الأهمية العلمية:

- تأتي أهمية الدراسة من موضعها والذي يعد حسب علم الباحثين الدراسة الأولى التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية تقييم الأداء الوظيفي وأداء العاملين في شركة المياه الوطنية.
- إلقاء مزيد من الضوء على تقييم الأداء الوظيفي، والذي يعد من المواضيع الهامة في مجال الإدارة، الذي يعد مصدراً هاماً لنجاح المنظمة واستمراريتها.
- إثراء الأدبيات في مجال إدارة المنظمات، والتركيز على موضوع الدراسة.
- يعد البحث الحالي نقطة انطلاق لدراسات المستقبلية في هذا الموضوع.

٢- الأهمية التطبيقية:

- تفيد هذه الدراسة القائمين على إدارة شركة المياه الوطنية، في معرفة أهمية تقييم الأداء الوظيفي وأثره على أداء العاملين فيها.
- تساعد الموظفين في إدارة رأس المال البشري في شركة المياه الوطنية على فهم تقييم الأداء الوظيفي ومدى تأثيره على أداء العاملين فيها.
- تقديم توصيات لمسئولي شركة المياه الوطنية وشركات القطاع الخاص بشكل عام بأهمية تقييم الأداء الوظيفي.

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: سيتم إجراء هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول لعام ٢٠٢٣ م.

الحدود المكانية: سيتم تطبيق هذه الدراسة على الموظفين العاملين في وحدة اعمال الرياض.

الحدود الموضوعية: سيتم التعرف على أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين.

مصطلحات الدراسة:

الأداء الوظيفي:

هو درجة الإنجاز وإتمام المهام الموكلة إلى وظيفة الفرد، ويعكس كيف يحقق الفرد أو يتبع متطلبات الوظيفة، وغالبًا ما يحدث ذلك لسبب وتداخل بين الأداء والجهد. ويمثل الأداء الوظيفي الوسيلة التي يتبع بها الفرد متطلبات وظيفته من خلالها. بن عثمان (٢٠١٩).

أداء العاملين:

هو المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، والأداء هو المجهود الذي يبذله كل عامل في المؤسسة. بن الحسن وبالقائيد (٢٠١٩).

الفصل الثاني: الاطار النظري والدراسات السابقة

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

١- دراسة بوعلالة (٢٠٢١) بعنوان: "نظام تقييم أداء العاملين وأثره على الأداء الوظيفي:

دراسة حالة عينة من الموظفين الإداريين في جامعة أدرار"

هدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام أنظمة تقييم أداء العاملين على أدائهم الوظيفي للتعرف على مدى فاعليته في تحسين مستوى أدائهم الوظيفي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٠) من الموظفين الإداريين بجامعة أدرار، وتم استخدام الاستبيان أداة لهذه الدراسة؛ وبعد جمع الاستبيانات تم إفراغ إجابات أفراد العينة في برنامج (SPSS) وفق مقياس ليكرت الخماسي، وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم الوقوف على مجموعة من النتائج تنص في مجملها وجود علاقة أثر مباشرة وغير مباشرة على أداء الموظفين؛ تنتج عن نظام التقييم المتبع في ذلك بشكل سلبي وإيجابي، وأوصت الدراسة بضرورة ربط معايير التقييم بشكل واقعي مع العملية المراد تحقيقها من أجل تحسين الأداء.

٢- دراسة سويطي (٢٠١٩) بعنوان: "نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في

ديوان الموظفين العام الفلسطيني"

هدفت الدراسة إلى عرض تجربة ديوان الموظفين العام في تطوير نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره على أداء العاملين فيه، واتبع الباحثين المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٨٨) مبحوثاً ومبحوثة يشكلون مجتمع الدراسة في الديوان، استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وتم تحليلها إحصائياً من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) وأظهرت نتائج الدراسة بأن أبعاد نظام تقييم الأداء الوظيفي في الديوان جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية، وأن واقع الإطار القانوني الناظم لعملية تقييم الأداء الوظيفي، جاءت بدرجة

متوسطة، وأن واقع ملائمة نظام تقييم الأداء الوظيفي مع عناصر الخطة الاستراتيجية في الديوان جاءت بدرجة متوسطة، ومدى الاستناد إلى نتائج تقييم الأداء الوظيفي بالقرارات المتعلقة (بالترقية، النقل، المكافآت والحوافز، الأجور والرواتب، تنمية المسار الوظيفي، تعديل المسمى الوظيفي) جاءت بدرجة منخفضة، وأن الدرجة الكلية للأداء الوظيفي للعاملين في الديوان جاءت بدرجة مرتفعة جدا، وخرجت الدراسة بوجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على الدرجة الكلية لواقع نظام تقييم الأداء الوظيفي في الديوان. وأوصت الدراسة بضرورة قيام الديوان بمعالجة القصور في بعض أحكام قانون الخدمة المدنية والمتعلقة بتنظيم علانية تقييم الأداء، وتحديد إنجازات الموظفين من خلال مؤشرات ومعايير يتم إدراجها في الإطار القانوني الناظم لعملية التقييم.

٣- دراسة المصري والحافظ (٢٠١٧) بعنوان: "أثر تقييم أداء العاملين على الأداء الوظيفي

في الإدارات العامة بجامعة عين شمس"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تقييم أداء العاملين على الأداء الوظيفي في الإدارات العامة بجامعة عين شمس. وتناول تقييم الأداء والأداء الوظيفي، فضلا عن العلاقة بين تقييم الأداء والأداء الوظيفي، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (١٥٠) موظف من موظفي جامعة عين شمس، وتمثلت الأدوات في استمارة الاستقصاء، وجاءت النتائج مؤكدة على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين تقييم الأداء للعاملين وبين الأداء الوظيفي، وتوصي الدراسة بضرورة تشجيع العاملين على تحمل مسئولية وظائفهم لتحقيق أهداف واستراتيجية منظماتهم والذي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، والعمل على تنمية أفكار ومقترحات العاملين للاستفادة من مهاراتهم، وتهيئة المناخ اللازم للعاملين لأداء وظائفهم وتوضيح أسلوب الترقيات والمكافآت.

٤- دراسة توام وكلاخي (٢٠٢١) بعنوان: "أثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي:

دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغاز تيارت"

هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير نظام الحوافز (الحوافز المادية، الحوافز المعنوية) في أداء العاملين في شركة سونلغاز تيارت، ومن أجل تحقيق هذا الهدف، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان لإجراء الدراسة الميداني، والذي تم توزيعه على عينة مكونة من ٩٣ عامل. حيث توصلت الدراسة إلى أن الحوافز المادية والمعنوية لها تأثير معنوي على الأداء من قبل العينة المدروسة، وتم تأكيد وجود علاقة إيجابية بين الحوافز المادية وكذا المعنوية وأداء العاملين بشركة سونلغاز. وتوصي بضرورة التزام الشركة بمواصلة تقديم المكافآت والحوافز والترقيات التي تحفز الموظفين على إنجاز مهامهم بكفاءة.

٥- دراسة شعيب ونصر (٢٠١٧) بعنوان: "التدريب وأثره على تحسين جودة أداء العاملين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب بأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، اختيار المدربين، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم العملية التدريبية) على تحسين جودة الأداء من وجهة نظر العاملين في مؤسسات التعليم العالي التقني العاملة في مدينة مسلاته، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وإلى جانب ذلك اعتمد البحث الميداني التحليلي لغرض جمع البيانات الأولية حيث استخدمت استمارة استقصاء لجمع البيانات حيث وزعت على عينة عشوائية طبقية تناسبية بلغ مجموعها (١٤٢) استمارة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أن التدريب بأبعاده يؤثر على تحسين جودة الأداء بنسبة (٩٧٥,٢)، إذا ما لم يتأثر مؤثرات أخرى يكون لها الأثر السلبي على مخرجات التدريس مثلما اختار المتدربين في القطاع محل الدراسة وفق العلاقات الشخصية وليس وفق احتياجات القطاع محل الدراسة، أما عن تحسين جودة الأداء فإنه من خلال إجابات المبحوثين بالقطاع محل الدراسة أن الإدارة العليا بالقطاع المبحوث لا تولي اهتماما بالغا لتحسين جودة الأداء وتشغلها الكثير من أعمالها عن حاجات ورغبات العاملين وحل مشاكلهم وهو ما كان له الأثر السلبي على العاملين بقلّة الشعور بالارتياح والاطمئنان لبرامج التقييم المعتمد من قبل الإدارة العليا.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

١- دراسة خان ووسيم (Khan & Waseem, 2016) بعنوان: "أثر تدريب وتطوير الموظفين

على أداء الموظف من خلال الرضا الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التدريب والتطوير على أداء الموظف من خلال الرضا الوظيفي. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع ١١٥ استبياناً على الموظفين، (المديرين التنفيذيين ومديري شركات الاتصالات في أبوت آباد وهاريبور ومانسيرا)، وقد أعيد ١٠٥ منها، وتم أخذ العينات الملائمة، فكانت نسبة الاستجابة ٩١٪. وأظهرت نتائج الدراسة الأثر الإيجابي للتدريب والتطوير والرضا الوظيفي عن أداء الموظف، وأن التدريب والتطوير سيؤدي إلى مستوى أعلى من الرضا الوظيفي في الموظفين وسوف يقومون بواجباتهم بقدر كبير من المسؤولية مع أفضل أداء.

٢- دراسة راموس أجيبار (Ramous Agyare et al, 2016) بعنوان: "آثار تقييم الأداء على

رضا الموظفين والالتزام التنظيمي: حالة مؤسسات التمويل الأصغر في غانا"

بحثت هذه الدراسة في آثار تقييم الأداء على الرضا الوظيفي والالتزام الموظفين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام العينة العشوائية الطبقية لعينة ٢٠٠ مستجيب من منظمات التمويل الأصغر في غانا. استخدمت الدراسة الاستبيانات كأداة لجمع البيانات، وكشفت الدراسة أن الرضا الوظيفي للموظفين يرتبط بشكل إيجابي بالعدالة في نظام التقييم ويتأثر بها، وربط التقييمات بالترقية، ووضوح الأدوار، وردود الفعل على أدائهم. وكشفت الدراسة أيضاً أن التزام الموظفين يرتبط ارتباطاً إيجابياً ويتأثر بربط التقييمات بالراتب، وتحديد الاحتياجات التدريبية، ووضوح الغرض من تقييم الأداء، ومشاركة الموظفين في صياغة أدوات التقييم. توصي الدراسة بأن تمثل المؤسسات لأنظمة المكافآت المرتبطة بمستويات الأداء، وأن توفر التدريب للموظفين الذين تم تحديدهم على أنهم بحاجة إلى التدريب من أجل زيادة تعزيز أهمية تقييم الأداء.

التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تسليط الضوء على أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين، واستفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في جوانب عدة أهمها التعرف على طبيعة المشكلة، وفي بناء الإطار النظري واختيار المنهج المستخدم وبناء أدوات الدراسة، وفي تحديد حجم العينة، وتميزت الدراسة الحالية بتناولها لموضوع مهم هو أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من وجهة نظر الباحثين، سيتم الاستفادة من الدراسات السابقة، من خلال ما يلي:

١. الاطلاع على منهجية البحث المتبعة في كل دراسة.

٢. الاطلاع على النتائج والمقترحات التي توصلت اليها الدراسات السابقة.

٣. المقارنة بين نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة

مقدمة

سيتناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع الدراسة والعينة المأخوذة منه، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، كما سيتضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحثين في تصميم أداة الدراسة وتقنياتها، والأدوات التي سيتم استخدامها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي ستستخدم في تحليل البيانات وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

أولاً: منهجية الدراسة:

سيستخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأغراض الدراسة، كونه المنهج الأكثر ملائمة للدراسة الحالية، وهو المنهج الذي يصف الظاهرة كما توجد في أرض الواقع. عبد الحميد (٢٠٢٠)، وذلك من خلال جمع بيانات حول أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في شركة المياه الوطنية، ثم تحليل البيانات التي ستجمعها من خلال أداة الدراسة للتوصل للنتائج والتوصيات.

ثانياً: مجتمع الدراسة.

سيتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في وحدة اعمال الرياض بشركة المياه الوطنية.

ثالثاً: عينة الدراسة.

سيتم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية بحيث تكون ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلاً صادقاً وفقاً لخصائص مجتمع الدراسة ومعبّر عنه تعبيراً إحصائياً،

رابعاً: أداة الدراسة.

سوف يستخدم الباحثين الاستبانة كأداة للدراسة الحالية، إذ تعد الاستبانة وسيلة من وسائل جمع المعلومات، حيث ينصب الجهد الأكبر في الاستبانة على بناء فقرات جيدة والحصول على استجابات كاملة ومن الأهمية أن تكون أسئلة الدراسة وفرضياتها واضحة ومعرفة كي يكون بالإمكان بناء فقرات بشكل جيد، وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) للتوصل لدرجة لكل عبارات الاستبانة.

خامساً: صدق وثبات أداة الدراسة:

- صدق أداة الدراسة: سيتم قياس صدق الأداة من خلال طريقتين، هما:

أ- الصدق الظاهري:

للتأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) في صورتها الأولية سيتم عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء في مجال إدارة الموارد البشرية، وإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج يتم إعداده لهذا الغرض، من خلال إبداء آرائهم لمدى ملائمة الفقرات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة الفقرات ومدى مناسبة كل فقرة للمجال الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية الفقرات لتغطية كل مجال من مجالات أداة الدراسة، بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً مع تعديل صياغة الفقرات أو حذفها، أو إضافة فقرات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأساسية، بالإضافة إلى مقياس ليكرت المستخدم في الاستبانة.

ب- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

سيتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له.

• ثبات أداة الدراسة:

سوف يتم حساب معامل ألفا كرونباخ (Alpha-Cronbach) لمحاوَر أداة الدراسة وللأداة ككل، وذلك من أجل التأكد من أن الاستبانة تتسم بثبات ودقة لكل محاور الدراسة وصلاحيّتها للتطبيق، لتعطي نفس النتائج عند استخدامها مرة أخرى لنفس الأفراد.

سادساً: إجراءات الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدب التربوي من دراسات سابقة، والعديد من المراجع والكتب المتعلقة بموضوع الدراسة، وأخذ رأي ذوي الخبرة، قام الباحثين بالتالي:

١. مراجعة الأدب النظري المتعلق بتقييم الأداء الوظيفي على أداء العاملين في عدة مؤسسات لبناء استبانة لتحقيق أهداف الدراسة.

٢. سيتم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص للتأكد من صلاحية فقراتها ومدى انتمائها لمجالاتها، وسلامتها من حيث الصياغة اللغوية.

٣. سيتم التأكد من صدق وثبات الأداة.

٤. سيتم تطبيق الاستبانات على عينة الدراسة الكلية.

٥. سيتم جمع الاستبانات من أفراد العينة بعد تعبئتها من قبلهم.

٦. سيتم ترقيم وترميز الاستبانات، وإدخال البيانات ومعالجتها إحصائياً من خلال برنامج الرزم الاحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) والحصول على نتائج الدراسة وتفسيرها.

سابعاً: أساليب الدراسة الإحصائية.

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي سيتم تجميعها، سيتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك باستخدام الحزم الإحصائية التالية:

١. المتوسطات الحسابية (Mean) والانحرافات المعيارية (std.deviation) لدرجات أفراد العينة عن كل

فقرة من فقرات الاستبيان؛

٢. اختبار (T-test) لمعرفة الفروق الدالة إحصائياً بين آراء أفراد العينة.

٣. اختبار معامل ألفا كرونباخ (Alpha-Cronbach) لحساب معامل الثبات لأداة الدراسة.

٤. معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة

الدراسة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

إبراهيم، مها صباح، وسلمان، نور علي. تأثير الالتزام في الأداء الوظيفي للعاملين في شركة التأمين العراقية. مجلة دراسات محاسبية ومالية. ١٣ (٤٤).

أبو جليدة، سعيد سمير. (٢٠١٨). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية. جامعة الشرق الأوسط.

بن الحسن، الهواري، و بلقايد، براهيم. (٢٠١٩). أثر الحوافز على أداء العاملين: دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للدهن وحدة وهران. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية: جامعة لونيبي علي البليدة ٢ - مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية، مج ١٠، ٣٤، ٥٨٢ - ٥٩٨.

بن عثمان، نورة. (٢٠١٩). الترقية ودورها في تحسين أداء الموظف العام (Doctoral dissertation), جامعة محمد بوضياف المسيلة).

بوعلال، عائشة. (٢٠٢١). نظام تقييم أداء العاملين وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة حالة عينة من الموظفين الإداريين في جامعة أدرار. مجلة البشائر الاقتصادية، مج ٧، ٣٤، ٥٣١ - ٥٤٧.

توام، زاهية، و كلاخي، لطيفة. (٢٠٢١). أثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغازتيارت. مجلة معهد العلوم الاقتصادية: جامعة الجزائر ٣ - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مج ٢٤، ١٤، ٦٤٥ - ٦٦٧.

حشاني، باكة، غرنوق، بية، وسعيد، ليلي. (٢٠٢١). القيادة التشاركية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي.

شعيب، عبد القادر التومي، ونصر، عبدالله محمد أبوشوشة. (٢٠١٧). التدريب وأثره على تحسين جودة أداء العاملين دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم العالي التقني بمدينة مسالته، مجلة علوم وتقنيات، مجلد ١، العدد ٢.

عبد الحميد، راندا. (٢٠٢٠). ما هو المنهج الوصفي التحليلي، مقال مسترجع من: [/https://mqaall.com](https://mqaall.com)

عبدالله، احمد عثمان محمد، و محمد، بكري الطيب موسى. (2016). أثر تقييم أداء العاملين على الأداء الوظيفي بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي في الفترة من ٢٠٠٦م - ٢٠١٦م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان.

العمامي، نهى محمد ميلاد. (٢٠١٦). إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على مديري الإدارات العليا والوسطى في المستشفيات العامة والخاصة العاملة في مدينة بنغازي.

القرني، علي عايض غفير. (٢٠٢٢). اثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ٧١ع، ١٦٥ - ٢٠٧.

المصري، علاء فتحى، و حافظ، إجلال عبد المنعم. (٢٠١٧). أثر تقييم أداء العاملين على الأداء الوظيفي في الإدارات العامة بجامعة عين شمس. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ٣ع، ٣٠٧ - ٣٣٦.

ميمي، علا، و سويطي، شلبي. (٢٠١٩). نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مج ٢٢، ١ع، ٢٥٣ - ٢٨٦.

الوهيبي، محمد بن حمود، السدراني، عبدالله بن حسن؛ والحموري، محمد عدنان. (٢٠٢٠). أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عمان. المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية.

ثانياً: المراجع الاجنبية

- Khan, A. A., Abbasi, S. O. B. H., Waseem, R. M., Ayaz, M., & Ijaz, M. (2016). Impact of training and development of employees on employee performance through job satisfaction: A study of telecom sector of Pakistan. *Business Management and Strategy*, 7(1), 29-46.
- Ramous Agyare, G. Y., Mensah, L., Aidoo, Z., & Ansah, I. O. (2016). Impacts of performance appraisal on employees' job satisfaction and organizational commitment: A case of microfinance institutions in Ghana. *International Journal of Business and Management*, 11(9), 281-297.