مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر أنماط الشخصية على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة شركة سيرياتل للاتصالات
اسم الكاتب: هزار العيسى
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5023
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 21:51 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (4) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (4) 2017

The effect of personality traits on the employees' performance in the organization
Case study of syriatel Telecommunication Company

Hazar Al Issa*

(Received 25 / 4 / 2017. Accepted 28 / 8 / 2017)

□ ABSTRACT □

This study aim at exploring the effect of the different traits on the performance of the employees in syriatel Telecommunication Company to achieve the objectives of the study a questionnaire was designed to collect the data depending on the big five personality model, a total of 175 questionnaires were distributed 145 questionnaires were returned and were ready for analysis, the evaluation of the employees during 2016 was used in the statistical analysis method as a representative for employees performance, Data were analyzed using a number of statistical techniques including: the mean , frequencies and Multiple Regression, .etc. it was found that the independent variables represented by the personality traits (extraversion ,conscientiousness) affect the dependent variable (employees performance).While the independent variables represented by the personality traits (neuroticism, agreeableness, openness) do not have a statistically significant effect.

Keywords: Big Five Personality Model, Neuroticism , Conscientiousness, Agreeableness, Openness, Extraversion ,Performance Indicators.

***Master-Banking And Finance Department-Higher Institute Of Business Administration- Damascus Syria.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (4) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (4) 2017

أثر أنماط الشخصية على أداء العاملين في المنظمة
دراسة حالة شركة سيرياتل للاتصالات

هزار العيسى*

(تاريخ الإيداع 25 / 4 / 2017. قُبِل للنشر في 28 / 8 / 2017)

□ ملخّص □

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر أنماط الشخصية المختلفة على سلوك العاملين في شركة الاتصالات سيرياتل ولتحقيق أهداف الدراسة صممت استبانة لجمع البيانات بالاعتماد على نموذج العوامل الخمسة للشخصية ووزعت على عينة بلغ حجمها 175 فرد وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 145 استبانة وفي المقابل تم جمع درجة تقييم العاملين قيد الدراسة خلال الربع الأول من العام 2016 من أجل استخدامها في التحليل الاحصائي للبيانات كمؤشر على أداء العاملين ،تم اتباع عدة أساليب إحصائية تضمنت المتوسط الحسابي ،التكرارات، النسب وتحليل الانحدار المتعدد .....الخ ، وقد توصلت الدراسة الى نتائج تفيد أن المتغيرات المستقلة المتعلقة بأنماط الشخصية (الحسية، المتفانية) لها أثر إيجابي على المتغير التابع وهو سلوك العاملين أصحاب هذه الأنماط بينما المتغيرات المستقلة المتعلقة بأنماط الشخصية (الانفعالية،القبولية،المنفتحة) ليس لها أثر ذو دلالة احصائية.

الكلمات المفتاحية : نموذج العوامل الخمسة للشخصية، الشخصية الانفعالية، الشخصية المتفانية، الشخصية القبولية،الشخصية المنفتحة،الشخصية الحسية، مؤشرات قياس الأداء.

* ماجستير–قسم المالية والمصارف–المعهد العالي لإدارة الاعمال– دمشق–سورية.

مقدمة:

أنماط الشخصية في وقتنا الراهن مهمة جداً في إطار عمل منظمات الأعمال التنافسي ويمكن القول أن جميع العاملين في منظمات الأعمال سواء العامة أو الخاصة يملكون أنماط شخصية متنوعة يمكن أن تؤثر بشكل سلبي أو إيجابي على أداء المهام الموكلة لهم وعلى سير العمل في منظمات الأعمال.على الرغم من وجود دراسات كثيرة أولت إهتمام كبير في دراسة العلاقة المباشرة بين أنماط الشخصية المختلقة وأداء العاملين إلا أنه لا يزال هناك عدم تحديد دقيق لطبيعة العلاقة ودرجة تأثيرها،وهل الأنماط المختلفة للشخصية مسؤولة بشكل مباشر عن نجاح العامل في أداء مهامه في المنظمة أم تفضيلات العاملين المتعلقة ببيئة عملهم تلعب دور أكبر في تفسير هذه العلاقة.

مشكلة البحث:

من المعروف أن شخصية الفرد بسماتها المختلفة قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على سلوكه بشكل عام و على إنتاجيته في إطار العمل بشكل خاص، وإن منظمات الأعمال تسعى دائماً لتحقيق أكبر قدر ممكن من إنتاجية الأفراد العاملين بها،إنطلاقاً من ذلك تهدف هذه الدراسة إلى تحديد هل هناك أثر لأنماط الشخصية المتنوعة للعاملين في شركة سيرياتل للاتصالات على سلوكهم وأدائهم لمهامهم وبالتالي أداء العمل في الشركة بشكل عام.مما سبق يمكن تلخيص المشكلة في الأسئلة التالية:

1-ماهي أنماط الشخصية التي يمتلكها العاملين في شركة سيرياتل؟

2-ماهي أنماط الشخصية التي تؤثر على أداء العمل؟

3-ماهي طبيعة تأثير أنماط الشخصية على أداء العمل؟

أهمية البحث وأهدافه:

تكمن أهمية الدراسة بأنها تركز على كيف تؤثر أنماط الشخصية المختلفة على أداء العاملين وبالتالي على أداء العمل في المنظمة، ويمكن القول أن هذه الدراسة ستكون مفيدة لمدراء الموارد البشرية والفريق الاداري المسؤول عن الاختيار والتعيين في شركة سيرياتل واختيار الأشخاص الأكفاء وتوظيفهم وأيضاً ستساعد بشكل كبير على تحديد المسؤوليات الوظيفية وتوزيعها بشكل صحيح يتناسب مع أنماط شخصية العاملين بحيث توكل المهام الى الشخص الأجدر بتنفيذها.

أهداف البحث:

1-التعرف على أنماط الشخصية التي يحملها العاملين في شركة سيرياتل.

2-توضيح أثر أنماط الشخصية للعاملين في شركة سيرياتل على أداء العمل.

3-الوصول الى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساهم في تحسين أداء العاملين بشركة سيرياتل.

منهجية البحث:

تم الاعتماد على مصادر البيانات الأولية والثانوية في جمع المعلومات حيث تم الحصول على البيانات المتعلقة بالعاملين في شركة سيرياتل عن طريق توزيع استبيان وبالنسبة لتقييم أداء العاملين تم الحصول عليه من المقابلة الشخصية مع رؤساء الأقسام، بالإضافة لذلك تم الإعتماد على المصادر الثانوية وهي الأبحاث والمنشورات العلمية للحصول على معلومات كافية عن موضوع البحث.

وتم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية لأغراض تحليل الاستبانات الموزعة على العينة وهي :

1. مقاييس الاحصاء الوصفي: لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية.
2. تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد ومعامل الثبات ألفا كرونباخ.
3. تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS في تحليل البيانات.

فرضيات البحث :

الفرضية الأساسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05\geq\alpha$) بين أنماط الشخصية المختلفة وبين أداء العاملين.

ويتفرع من الفرضية الأساسية الفرضيات الفرعية التالية:

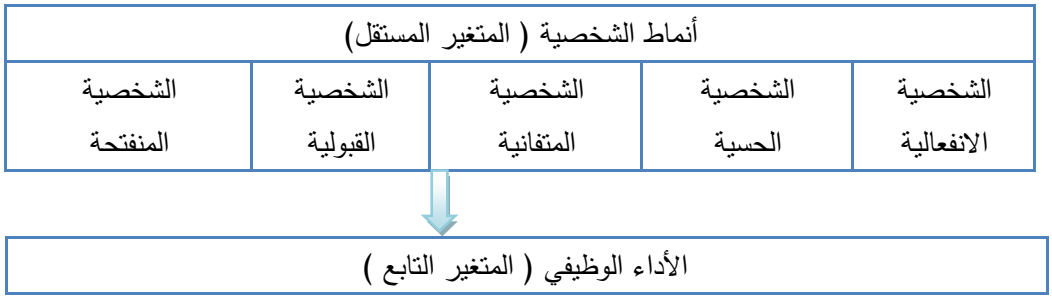
1- لاتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نمط الشخصية الانفعالية وبين سلوك العاملين.

2- لاتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نمط الشخصية الحسية وبين سلوك العاملين.

3- لاتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نمط الشخصية المتفانية وبين سلوك العاملين.

4- لاتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نمط الشخصية القبولية وبين سلوك العاملين.

5- لاتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نمط الشخصية المنفتحة وبين سلوك العاملين.



الشكل رقم (1) من إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة (أبو سريع،2004) بعنوان :

العوامل الخمسة الكبرى في شخصية مدير المدرسة وكفاءته في أداء أدواره الأساسية في سلطنة عمان.

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العوامل الخمسة الكبرى في شخصية مدير المدرسة وعلاقتها بكفاءته في أداء أدواره الأساسية في سلطنة عمان ،تألفت عينة الدراسة من 218مديرا ومديرة، تم توزيع استبانة على العينة المذكورة وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل الخمسة الكبرى في شخصية مدير المدرسة يمكن ترتيبها كما يلي(الحسية،الانفعالية،القبولية،المنفتحة،المتفانية)وأظهرت النتائج كذلك الى وجود فروق دالة إحصائيا تبعا لمتغير الجنس في عاملي الحسية والانفتاح على الخبرة لصالح الإناث في حين لم تكن الفروق دالة إحصائيا في جميع العوامل الخمسة تبعا لمتغير المؤهل التعليمي.

2-دراسة (اسحاق،2005) بعنوان:

العوامل الكبرى للشخصية وعلاقتها بتقييم الذات لدى طلبة جامعة صلاح الدين في الأردن

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستويات العوامل الخمسة الكبرى وعلاقتها بتقييم الذات لدى طلبة الجامعة فضلا عن تعرف على معاملات الارتباط بين العوامل الخمسة الكبرى وتقييم الذات بحسب الجنس والمرحلة الدراسية والاختصاص ،أظهرت النتائج تمتع عينة الدراسة بمستوى عال وذو دلالة لكل عامل من العوامل الخمسة ما عدا عامل الانفعالية، وكذلك أظهرت النتائج ارتباطات دالة إحصائيا بين كل من عامل(الانفعالية ، الحسية ،القبولية ، والمتفانية) وبين تقييم الذات تبعا لمتغير المرحلة الدراسية.

ثانياً:الدراسات الأجنبية:

1- Study(sayed Mohsen Allameh,sayyed Mohammad reza davoodi,2012).Studying impact of personality traits on job performance(the case of university of Isfahan's personnel)

دراسة (سيد محسن اللمة، سيد محمد ريزا دافودي،2012) دراسة تأثير أنماط الشخصية على سلوك العمل :دراسة حالة الموظفين العاملين في جامعة أصفهان.

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أثر أنماط الشخصية على سلوك العمل وعلى التأقلم مع بيئة العمل ولتحقيق الهدف من هذه الدراسة تم استخدام استبيان مكون من 60 بند بالاستعانة بنموذج العوامل الخمسة للشخصية وتم توزيع الاستبيان على 160 من العاملين في جامعة أصفهان في إيران ، تم استخدام أساليب إحصائية تضمنت المتوسط الحسابيوتحليل الانحدار المتعدد توصلت الدراسة إلى أن الشخصية المتفانية والمنفتحة تؤثر على أداء العمل وبأن لا يوجد أثر لأي نمط شخصية على التأقلم مع بيئة العمل.

-2study (Mark Collins , 2014).The effects of group personality composition on project team performance: operationalization and outcomes .

دراسة (مارك كولنز،2014) تأثير تنوع الشخصيات في فريق العمل الواحد على أداء الفريق: التركيز على العمليات والنتائج.

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أثر تنويع الشخصيات ضمن فريق العمل على أداء الفريق بشكل عام ومعرفة ماهي أنماط الشخصية الأكثر تأثيراً في أداء العمل، تم تطبيق الدراسة على مجموعة من طلاب جامعة تينيسي في الولايات المتحدة الأمريكية ، تم تشكيل فرق وكل فريق مكون من 5 طلاب وتم توزيع استبيان مكون من عدة محاور تختبر أنماط الشخصية ثم استخدمت الدراسة برنامج spss لتحليل النتائج وأهم النتائج التي تم التوصل لها أن نمط الشخصية المتفانية والحسية يؤثران بشكل إيجابي على سلوك الفريق وأن نمط الشخصية المنفتحة يؤثر بشكل سلبي على أداء الفريق وأن الفريق المكون من نمطي الشخصية المتفانية والقبولية هو الأفضل من حيث الأداء.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً : نموذج العوامل الخمسة للشخصية:

تعد قائمة كوستا وماكري للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية أول أداة موضوعية تهدف إلى قياس العوامل الأساسية الكبرى للشخصية بواسطة مجموعة من البنود، 60 بند تم استخراجها عن طريق التحليل العاملي مشتقة من عديد من استخبارات الشخصية وتختلف هذه القائمة عن القوائم الأخرى التي تهدف إلى قياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في كونها اعتمدت منهج الاستخبارات التي تعتمد على عبارات في قياسها للشخصية.

تعريف(كوستا وماكري،1992) : هو نموذج يصنف سمات الشخصية إلى خمس سمات أساسية هي:

الانفعالية (neuroticism):

وتشير إلى الاستعداد للإصابة بالاضطراب النفسى والعصبية Neurosis وتشير الدرجات المرتفعة للأفراد الحاملين لهذا النمط إلى عدم الثبات الانفعالى ، والمبالغة فى الاستجابة للانفعالية ، ومن سماتهم : القلق ، الاكتئاب ، الشعور بالذنب ، انخفاض احترام الذات ، التوتر ، عدم المعقولية ، الخجل ، تقلب المزاج والانفعالية.

الحسية(extraversion):

لهذا النمط مكونان أساسيان هما : الاجتماعية Sociability والاندفاعية Impulsiveness يعكس هذا العامل التفضيل للمواقف الاجتماعية والتعامل معها ، فالدرجة المرتفعة تدل على أن الأفراد مندفعين ونشطين ويبحثون عن الجماعة ، بينما تدل الدرجة المنخفضة على الانطواء ، والهدوء أهم سمات هذا النمط : الميول الاجتماعية ، والاندفاعية ، والميل إلى المرح ، والحيوية ، والنشاط ، والاستثارة ، وسرعة البديهة ، والتفاؤل.

المنفتحة (openness) :

يعكس هذا النمط النضج العقلي والاهتمام بالثقافة ، والدرجة المرتفعة تدل على أن الأفراد خياليون ، ابتكاريون ، يبحثون عن المعلومات بأنفسهم ، بينما تدل الدرجة المنخفضة على أن الأفراد يولون اهتماماً أقل بالفن ، وأنهم عمليون فى الطبيعة أهم السمات المميزة لهؤلاء الأفراد هي : الخيال ، والاستقلالية فى الحكم ، حب الاستطلاع ، سرعة البديهة ، السيطرة ، الطموح والمنافسة.

القبولية (agreeableness):

يعكس هذا العامل كيفية التفاعل مع الآخرين ، فالدرجة المرتفعة تدل على أن الأفراد يكونون أهل ثقة ويتميزون بالود والتعاون والإيثار والتعاطف والتواضع ، ويحترمون مشاعر وعادات الآخرون ، بينما تدل الدرجة المنخفضة على العدوانية وعدم التعاون أهم سمات هذا النمط: الثقة ، والاستقامة ، الإيثار، الإذعان أو القبول ، التواضع ، واعتدال الرأى.

المتفانية (conscientiousness):

يعكس هذا العامل المثابرة والتنظيم لتحقيق الأهداف المرجوة ، فالدرجة المرتفعة تدل على أن الفرد منظم ويؤدى واجباته باستمرار وبإخلاص ، بينما الدرجة المنخفضة تدل على أن الفرد أقل حذراً وأقل تركيزاً أثناء أدائه للمهام المختلفة أهم سمات هذا النمط الاقتدار والكفاءة ، مناضلين فى سبيل الإنجاز، التأني أو الروية ، ضبط الذات كما يتميزون بالأمانة ، الإيثار والتسامح.

وفقاً لكوستا وماكري يوجد مقياس خماسي أو ثلاثي لتقدير كل فقرة من فقرات المقياس. الخماسي وهو بصياغة (غير موافق على الاطلاق ، غير موافق ، محايد ، موافق ، موافق جدا) ويعطى عند التصحيح الدرجات (1-5)،اما المقياس الثلاثي يصاغ وفقاً للشكل (موافق ، محايد، غير موافق) يعطى عند التصحيح الدرجات من (1-3).

ثانياً: طرق تقييم الأداء الوظيفي:

هناك العديد من الطرق المستخدمة في تقييم أداء العاملين في منظمات الأعمال نذكر منها أكثر الطرق استخداماً:

الطرق التقليدية:

1-طريقة التدرج البياني : يستعمل المشرف في هذه الطريقة نموذجاً يتضمن خصائص وصفات معينة يحكم من خلالها على أداء مرؤوسيه، وأمام كل صفة من الصفات يضع وزن أو درجة تبدأ من الواحد وتنتهي بخمسة، فيقوم المشرف بوضع علامة أمام الدرجة التي يراها تتناسب وتقدير العاملين بخصوص الصفة التي تتعلق بها.

2-طريقة التوزيع الإجباري: تعتمد هذه الطريقة على مبادئ التوزيع الطبيعي ، حيث يتركز غالبية العاملين حول الوسط الحسابي بينما تأتي المجموعة الممتازة حول أحد الأطراف تقابلها المجموعة الضعيفة حول الطرف الأخر ، فيكون كل رئيس مجبر نسبياً على توزيع مرؤوسيه على درجات قياس الكفاءة بشكل تحدده المؤسسة ، وفقاً لهذا التوزيع الغالبية تأخذ درجة وسيطة من المقاييس وتبدأ النسبة بالانخفاض كلما بعدنا عن هذه الدرجة الوسطية.

الطرق الحديثة :

1- طريقة التدرج البياني السلوكي: استحدثت هذه الطريقة للتغلب على العيوب التي ميزت طريقة التدرج البياني، هذه الطريقة تعكس المستويات المتباينة لسلوكيات الموظف، من خلال بعض الوقائع المتعلقةبالعمل، (مثلا: مدى معرفة الموظف لطبيعة واجبات الوظيفة، طريقة تعامله مع الزبائن، مدى اهتمامه الجديد في نطاق عمله، ..)، ويتم التقدير بشكل متدرج (1) كأقل قيمة في التقدير إلى (5) أعلى قيمة.

وتتمثل الإجراءات المطلوبة لإجراء هذا التقويم فيما يلي:

1- تقوم مجموعة من الخبراء ممن يعرفون الوظيفة باتخاذ قرار حول جانبين هما:

أ- تحديد أعمدة الوظيفة المختلفة (مثل: تحديد الأهداف وإنجازها، تطوير

قدرات المرؤوسين، ...).

ب- توضيح وتحديد نماذج السلوك الفعال، وغير الفعال لكل بعد من الأبعاد، والمسؤوليات السابقة.

2- تقوم مجموعة ثانية من الخبراء، بتقويم نتائج المجموعة السابقة من زاويتين هما:

أ- ربط نماذج السلوك المختلفة بأبعاد ومسؤوليات الوظيفة المراد تقويمها (كل مسؤولية على حدا).

ب- إعطاء درجة تقدير لكل نموذج من نماذج السلوك المحددة، من منظور فعاليته أو عدم فعاليته، في إنجاز المسؤولية المقررة.

3- تقوم مجموعة ثالثة من الخبراء واستنادا على أعمال المجموعة السابقة، بتحليل نماذج السلوك المختلفة وتقدير ما إذا كانت مرتبطة فعلا بمسؤوليات الوظيفة موضوع الدراسة،وعلى ضوء ذلك يتم الاحتفاظ بمجموعة السلوكيات التي يتم الاتفاق عليها و التجاوز عن السلوكيات التي لا يتم الاتفاق بشأنها.

وتميز هذه الطريقة بأنها دقيقة في القياس مقارنة بالطرق السابقة، في تقييم أداء الموظف،وأن مقاييس التقويم واضحة ومتعددة، وكذلك نماذج سلوكيات الأداء أعدت بدقة،وبالإمكان ربط هذه السلوكيات بمقاييس معروفة (ممتاز، جيد جدا، ... ولغاية ضعيف)وهذه الطريقة المتبعة في تقييم الأداء في شركة سيرياتل.

2- طريقة الملاحظة السلوكية : هذه الطريقة نتيجة تطوير طريقة التدرج البياني السلوكي السابقة حيث يتم وفق هذه الطريقة التركيز على السلوك الملاحظ والمتوقعة للأداء كما في الطريقة السابقة إلا أن المقيم يقوم بمتابعة ومراقبة سلوك الأفراد العاملين ويكون تقييم الأداء إعتماداً على النتائج المحققة فعلاً ، فتحديد الأبعاد السلوكية المتوقعة للأداء الفعال وملاحظة سلوك الأفراد يتم بالاعتماد على خمسة أوزان لكل بعد، بدلاً من وزن واحد، وتجميع الدرجات التي يحصل عليها الفرد في تقييم أبعاد العمل.

3-الإطار الميداني للبحث:

يركز هذا البحث على دراسة خصائص مبحوثي الدراسة ووصف المتغيرات الأساسية للبحث واختبار صحة الفرضية.

أولاً: مجتمع الدراسة وعينته:

يتمثل مجتمع الدراسة بشركة سيرياتل اما عينة البحث فتكونت من جميع العاملين في شركة سيرياتل في دمشق من مختلف المستويات الإدارية (مدير إدارة، مدير قسم ،موظف) والبالغ عددهم 175 عامل ضمن الإدارات التالية (الموارد البشرية،المالية،المبيعات،خدمة الزبائن،الإدارة التقنية)حيث تم توزيع 175 استبانة استرد منها 145 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي أي أن نسبة الاسترداد بلغت 75%.

ثانياً: حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال العام 2016.

الحدود المكانية : تم تطبيق الدراسة على شركة سيرياتل للاتصالات في مدينة دمشق.

ثالثاً : أداة الدراسة :

تم إعداد استبانة حول " أثر أنماط الشخصية على سلوك العاملين" حيث تم القيام بعدة خطوات لضمان صدقها وثباتها وقد قسمت الاستبانة إلى قسمين رئيسين:

القسم الأول :وهو القسم الخاص بالبيانات الشخصية للمستجوب وهي : (الجنس، العمر، المؤهل العلمي ، الوظيفة ، عدد سنوات الخبرة، الإدارة التي يعمل بها)

القسم الثاني :وهو القسم الخاص بمحاور الاستبانة ويتكون من خمسة محاور تشمل أنماط الشخصية (العصابية،الانبساطية،المتفانية،القبولية،المنفتحة) حيث يتضمن كل محور مجموعة من الأسئلة التي تعكس سمات كل نمط شخصية لاكتشاف أنماط الشخصية التي يحملها العاملين في الشركة وذلك باستخدام مقياس لايكرت الثلاثي (موافق، محايد ،غير موافق).

رابعاً: صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها وللتحقق من صدق الاستبانة مرت الاستبانة بمرحلتين:

1. عرضت على هيئة من المحكمين من الأكاديميين المختصين في مجال الإدارة لمعرفة مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد العبارات وشموليتها وتنوع محتواها ومستوى الصياغة اللغوية وقد تم التعديل على العبارات بالشكل المناسب.

2. تم التأكد من مدى ثبات أداة القياس بالاعتماد على معامل كرونباخ الفا Cronbach Alepha وبلغت النسبة (0.971) للاستبانة كاملة كما هو موضح في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) معامل ثبات ألفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات	معامل ثبات ألفا كرونباخ
الشخصية الانفعالية	10	0.982
الشخصية المتفانية	10	0.966
الشخصية الحسية	10	0.984
الشخصية القبولية	6	0.976
الشخصية المنفتحة	7	0.992
كامل المحاور	43	0.971

المصدر:من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

خامساً:أسلوب تحليل البيان

عرض جداول تحليل الاستبانات:

أولاً : خصائص عينة البحث:

يمثل الجدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس والعمر والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخدمة والمركز الوظيفي.

الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة

الخصائص		الانفعالية		المتفانية		القبولية		المنفتحة		الحسية		الاجمالي	
#	فئات المتغير	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	المجموع	النسبة
حسب الجنس	ذكر	12	%8	19	%13	19	%13	6	%4	9	%6	65	%45
	أنثى	18	%12	8	%6	21	%14	11	%8	27	%19	80	%59
	المجموع	30	%21	27	%19	40	28%	15	10%	33	23%	145	%100
العمر	أقل من 25 سنة	9	%6	8	%6	13	9%	7	5%	8	6%	40	%31
	من 26–35 سنة	10	%7	12	%8	8	6%	9	6%	16	11%	65	%38
	من36–45 سنة	4	%3	7	%5	9	6%	8	6%	7	5%	30	%24
	أكثر من 45 سنة	2	%1	1	%1	2	1%	3	2%	2	1%	10	%7
	المجموع	25	%17	28	%19	32	22%	27	19%	33	23%	145	%100
المؤهل العلمي	معهد	9	%6	8	%6	5	3%	12	8%	6	4%	40	%28
	جامعة	18	%12	15	%10	21	14%	10	7%	11	8%	75	%52
	دبلوم	0	%0	1	%1	2	1%	0	0%	2	1%	5	%3
	ماجستير	4	%3	3	%2	7	5%	3	2%	3	2%	20	%14
	دكتوراه	0	%0	0	%0	2	1%	0	0%	3	2%	5	%3
	المجموع	31	%21	27	%19	37	26%	27	19%	23	16%	145	%100
عدد سنوات الخبرة	أقل من خمس سنوات	10	%7	12	%8	7	5%	9	6%	7	5%	45	%31
	6–10 سنوات	7	%5	5	%3	16	%11	12	8%	15	10%	55	%38
	11–15 سنة	4	%3	7	%5	10	7%	4	3%	5	3%	30	%21

	15 سنة فأكثر	0	%0	2	%1	6	4%	4	3%	3	2%	15	%10
	المجموع	21	%14	26	%18	39	27%	29	20%	30	21%	145	%100
	مدير قسم	7	%5	9	%6	4	3%	5	3%	3	2%	28	%19
	موظف	28	%19	25	%17	30	21%	18	%12	9	6%	110	%76
	المجموع	36	%25	39	%27	24	17%	33	23%	13	9%	145	%100
الإدارة	الموارد البشرية	2	%1	3	%2	4	3%	2	1%	12	8%	15	%10
	خدمة زبائن	10	%7	12	%8	21	14%	15	5%	4	3%	70	%48
	المبيعات	5	%3	4	%3	8	6%	7	10%	6	4%	30	%21
	المالية	1	%1	0	%0	2	1%	4	3%	3	2%	10	%7
	التقنية	3	%2	5	%3	8	6%	2	1%	2	1%	20	%14
	المجموع	21	%14	32	%22	35	24%	30	21%	27	19%	145	%100

المصدر : من إعداد الباحث

يلاحظ من الجدول ما يلي:

1. النسبة الأكبر من أفراد العينة يحملون نمط الشخصية القبولية بنسبة 24%،تليها الشخصية المتفانية بنسبة 22% ثم الشخصية المنفتحة 21% ثم الشخصية الانبساطية 19% وأقل نسبة كانت لأصحاب الشخصية العصابية بنسبة 14%.

2. شكلت عينة الإناث النسبة الأكبر من المبحوثين بواقع 59% وكانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة تتروح أعمارهم 26-35 بواقع 38% أما بالنسبة للمؤهل العلمي فكانت نسبة حملة الشهادة الجامعية أكبر نسبة بواقع 52% وكانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة لديها من6-10 سنوات خبرة عمل بواقع 38% وكانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة من العاملين في قسم خدمة الزبائن 48%.

3. المركز الوظيفي: بلغت نسبة مدراء الإدارة أقل نسبة من المبحوثين بواقع 5% والنسبة الأغلب منهم يحملون نمط الشخصية المنفتحة تلتها نسبة مدراء الأقسام بواقع 19% والنسبة الأكبر منهم يحملون نمط الشخصية المتفانية وبلغت نسبة الموظفين أكبر نسبة بواقع 76% والنسبة الأكبر منهم يحملون نمط الشخصية القبولية.

4. النسبة الأكبر من العاملين في قسم الموارد البشرية يحملون نمط الشخصية الحسية 8% ، النسبة الاكبر من العاملين في قسم خدمة الزبائن يحملون نمط الشخصية القبولية 14% ،النسبة الأكبر من العاملين في قسم المبيعات يحملون نمط الشخصية المنفتحة6% ، النسبة الأكبر من العاملين في قسم المالية يحملون نمط الشخصية المنفتحة6% والنسبة الأكبر من العاملين في القسم التقني يحملون نمط الشخصية القبولية6% .

5. النسبة الأكبر من أصحاب الشخصية الانفعالية هي من الإناث بواقع 12% والنسبة الأكبر منهم تتراوح أعمارهم من 26–35 سنة بواقع 7% وأغلبهم من حملة الشهادة الجامعية 12% و لديهم أقل من خمس سنوات خبرة عمل بنسبة 7% ويعملون في قسم خدمة الزبائن بنسبة 7%.

6. النسبة الأكبر من أصحاب الشخصية المتفانية هي من الذكور 13% والنسبة الأكبر منهم تتراوح أعمارهم من 26–35 سنة 8% وأغلبهم من حملة الشهادة الجامعية بنسبة 10% و لديهم أقل من خمس سنوات خبرة عمل بنسبة 8% و النسبة الأغلب منهم يعملون في قسم خدمة الزبائن 8%.

7. النسبة الأكبر من أصحاب الشخصية القبولية هي من الإناث 14% والنسبة الأكبر منهم تتراوح أعمارهم أقل من 25 سنة 9% وأغلبهم من حملة الشهادة الجامعية بنسبة 14% و لديهم 6–10 سنوات خبرة عمل بنسبة 11% ويعملون في قسم خدمة الزبائن بنسبة 14%.

8. النسبة الأكبر من أصحاب الشخصية المنفتحة هي من الإناث 8% والنسبة الأكبر منهم تتراوح أعمارهم 26–35 و36–45 سنة بنسبة 6% وأغلبهم من حملة شهادة المعهد المتوسط بنسبة 8% و لديهم 6–10 سنوات خبرة عمل بنسبة 8% ويعملون في قسم المبيعات بنسبة 10%.

9. النسبة الأكبر من أصحاب الشخصية الحسية هي من الإناث بنسبة 19% والنسبة الأكبر منهم تتراوح أعمارهم 26–35 سنة بنسبة 11% وأغلبهم من حملة الشهادة الجامعية بنسبة 8% و لديهم 6–10 سنوات خبرة عمل بنسبة 10% ويعملون في قسم الموارد البشرية بنسبة 8%.

ثانياً: عرض نتائج إجابات العينة:

سيتم استخدام الإحصاء الوصفي باستخدام التكرارات والنسب والمتوسطات الحسابية لمعرفة نسب المبحوثين وتوزيعاتهم على محاور أنماط الشخصية المختلفة.

جدول رقم (3) أنماط الشخصية للعاملين

المحور		التكرار		النسبة	
		موافق	غير موافق	موافق	غير موافق
الشخصية الانفعالية	أنا نادراً ما أشعر بالقلق أو التوتر	29	116	20	80
	بعض الأحيان أشعر بالسخط والغضب	15	130	10	73
	أتجنب الزحمة والتجمعات قدر الإمكان	7	75	5	95
	مزاجي يتفاعل بسهولة مع المحفزات كأسماء الأماكن والروائح	13	132	9	91
	لا أرى نفسي شخص موجه بالأهداف	12	133	8	92
	أحياناً لا أستطيع القيام بمهامي عندما أتعرض للضغوطات	22	123	15	85
	ينظر إلي الناس على أنني بارد وجامد	15	130	10	90
	لا أؤمن بأنني أفضل من غيري	13	132	9	91
	أرى نفسي كشخص انعزالي	17	128	12	88
	أرى نفسي كشخص متحفظ	44	101	30	70
	المتوسط الحسابي	19	120	14	86
الشخصية	أنا شخص إحترافي	58	87	40	60

المتقانية	أنا شخص موجه لتحقيق الإنجازات	74	71	51	49
	أنا منظم	58	87	40	60
	أنا أسعى للكمال	29	116	20	80
	أنا مرتب جداً	48	97	33	67
	أنا متيقظ دائماً لأكون قادر على اتخاذ القرارات الصائبة	65	80	45	55
	أنا شخص واقعي	51	94	35	65
	أرى نفسي مناسب للأماكن القيادية	32	112	22	88
	أسعى دائماً لأداء مهامي على أكمل وجه	51	94	35	65
	يعتمد عليي زملائي أغلب الأحيان في إتخاذ القرارات	55	90	38	62
	المتوسط الحسابي	52	93	22	65
الشخصية القبولية	أرى الناس طيبون بطبيعتهم	17	128	12	88
	أنا صبور	22	123	15	85
	أغلب الأحيان أترك الأخرين يديرون النقاشات	20	125	14	86
	أشعر بالارتياح أكثر مع وجود مشرف على أدائي لمهامي	22	123	15	85
	أتسامح مع الإساءة بسهولة	7	75	5	95
	أرغب بالتعاون أكثر من المنافسة مع الأخرين	13	132	9	91
	المتوسط الحسابي	17	118	23	88
الشخصية المنفتحة	أنفذ مهامي باندفاع وحماس	17	128	12	88
	أنجذب للنظريات والأفكار المبتكرة	7	75	5	95
	أختار المهام التي أستطيع إنجازها بمفردي من دون مقاطعة الأخرين	48	97	33	67
	أختار القيام بمهامي بطرق جديدة ومبتكرة	17	128	12	88
	أعتمد على حدثي بشكل كبير	15	130	10	90
	أرى نفسي كشخص مبدع	22	123	15	85
	لا أحب الأعمال الروتينة	51	94	35	65
	المتوسط الحسابي	25	111	21	83
الشخصية الحسية	أحب أن أسرح في الخيال	7	75	5	95
	أنا لست خجول أو متردد	23	122	16	84
	أنا نادراً ما أشعر بالإحباط والتعاسة	26	119	18	82
	أنا قادر على جعل الناس تنفذ ما أطلبه منها	33	112	23	77
	أشعر أغلب الأحيان بالطاقة والحيوية	41	104	28	72
	أرى نفسي شخص مستقر عاطفياً	64	81	44	56

	أنا لا أشعر بالتوتر أغلب الأحيان	45	100	31	69
	أرى إن الحاجات الإنسانية أهم من الحاجات المادية	22	123	15	85
	أنا شخص متحدث ناجح	35	110	24	76
	أحب أن أعرف جيداً الناس اللذين أعمل معهم	28	117	19	81
	المتوسط الحسابي	32	106	19	78

المصدر:من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

وفقاً للجدول رقم (3) تظهر النتائج أن 14% من المبحوثين يحملون الشخصية الانفعالية حيث كانت إجاباتهم عن جميع الأسئلة المتعلقة بسمات الشخصية العصابية بنعم ، هؤلاء الأشخاص يميلون لاتخاذ قرارات غير عقلانية ويكونون أقل قدرة على التحكم بانفعالاتهم ويتأثرون كثيراً بضغوطات العمل ، هؤلاء الأشخاص يختبرون أكثر من غيرهم المواقف السلبية و المشاعر السلبية كالخوف واليأس والغضب هؤلاء الأشخاص هم الأقل كفاءة من غيرهم في أداء العمل في مختلف المستويات الوظيفية.

وأيضاً الجدول رقم (3) يظهر أن 22% من المبحوثين يحملون سمات الشخصية المتفانية، هؤلاء الأشخاص يملكون قدرة كبيرة على التحكم وضبط زمام الأمور يميلون للتنظيم والعمل وفق خطط استراتيجية لتحقيق أهدافهم يحبون العمل في بيئة محكومة بقواعد وأنظمة وهؤلاء الأشخاص ناجحون في جميع المستويات الوظيفية نظراً لدقتهم وفاعليتهم في تنفيذ مهامهم.

أما بالنسبة للشخصية القبولية فيظهر من الجدول (3) أن 23% يحملون سمات الشخصية القبولية وتعتبر أعلى نسبة من عينة الدراسة، هؤلاء الأشخاص يتصفون بالطيبة والتسامح ويحبون مساعدة الأخرين وتجدهم دائماً محط ثقة بالنسبة للأخرين ويتجنبون الخلافات ويعتبرون أكثر الأشخاص قدرة على ضبط انفعالاتهم ينجح هؤلاء الأشخاص بشكل كبير في إدارة الموارد البشرية وخدمة الزبائن.

وبلغت نسبة المبحوثين الحاملين لسمات الشخصية المنفتحة 21% ، هؤلاء الأشخاص يتمتعون بمشاعر وأحاسيس مرهفة لديهم إبداع وتفكير بطريقة خارجة عن المألوف ، يميلون للفن والموسيقا ويبادرون باقتراح كل ما هو جديد ، وينجح هؤلاء الأشخاص بشكل كبير في إدارة التسويق و المبيعات.

أما أصحاب الشخصية الحسية فيشكلون نسبة 19% من إجمالي المبحوثين وتعتبر أهم الصفات لديهم هي الاهتمام بالأخرين والتعاطف معهم ، الثقة بالنفس ، الحس الفكاهي، إيجابيين بطبيعتهم ونشيطين ومندفعين لتحقيق أهدافهم ، ينجح أصحاب الشخصية الانبساطية في العلاقات العامة وكمدراء أقسام.

ثالثاً : تقييم أداء المبحوثين:

تفادياً لحصول أي تحيز في النتائج حيث أن أداء العامل قد يتغير ، اعتمد الباحث الحصول على تقييم الأداء على مدار السنة كاملة حيث تم الحصول على تقييم أداء العاملين في شركة سيرياتل من رؤساءهم المباشرين خلال (الربع الأول، الربع الثاني، الربع الثالث) من العام 2016ومن ثم تم حساب المتوسط الحسابي لهذه القيم لاستخدامها في التحليل الاحصائي كمؤشر على أداء المبحوثين.

كما ذكرنا سابقاً أن شركة سيرياتل تستخدم أسلوب التدرج البياني السلوكي لقياس أداء العاملين (الدرجة 1 تعبر عن أداء غير مقبول، الدرجة 2 تعبر عن أداء سيئ ، الدرجة 3 تعبر عن أداء مقبول ،الدرجة 4 تعبر عن أداء جيد والدرجة 5 تعبر عن أداء جيد جداً).

الجدول رقم (4) يبين التكرارات والنسب لتقييم أداء العاملين وفقاً لنمط الشخصية التي يحملونها:الجدول رقم (4) أداء المبحوثين

نمط الشخصية	أداء غير مقبول		أداء سيئ		أداء مقبول		أداء جيد		أداء جيد جداً	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الانفعالية	3	%15	3	%16	9	%48	4	%21	0	%0
المتفانية	0	%0	0	%0	15	%29	32	%62	5	%9
القبولية	0	%0	4	%24	8	%46	3	%18	2	%12
المنفتحة	0	%0	5	%20	4	%16	16	%64	0	%0
الحسية	0	%0	0	%0	16	%50	12	%38	4	%12

المصدر:من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (4)أن المبحوثين أصحاب الشخصية الانفعالية يعتبر 10% منهم أصحاب أداء غير مقبول و16% منهم يعتبر أدائهم سيئ و48% منهم كان أدائهم مقبول و21% كان أدائهم جيد و5% يعتبر أدائهم جيد جداً.

بالنسبة للمبحوثين أصحاب الشخصية المتفانية نلاحظ أيضاً من الجدول رقم (4) أن أدائهم يتراوح بين المقبول والجيد جداً،حيث أن29% منهم أدائهم مقبول و62% من أصحاب هذه الشخصية أدائهم جيد و9 % منهم أدائهم جيد جداً.

أما المبحوثين أصحاب الشخصية القبولية فنلاحظ من الجدول أن 24% منهم أدائهم سيئ و46% أدائهم مقبول و18% أدائهم جيد و12% أداء جيد جداً.

وبالنسبة للمبحوثين أصحاب الشخصية المنفتحة نجد أن 20% منهم أصحاب أداء سيئ و16% أدائهم مقبول و64% أدائهم جيد.

أما بالنسبة للمبحوثين أصحاب الشخصية الحسية فنجد أن أدائهم يتراوح بين المقبول والجيد جداً حيث 50% منهم أدائهم مقبول و38% أدائهم جيد و12% أدائهم جيد جداً

رابعاً : اختبار الفرضية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين نمط الشخصية وبين الأداء الوظيفي لذلك سوف نستخدم تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

الجدول رقم (5) تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1001.312	5	200.262	13.326	0.000
الخطأ	1262.350	84	15.028		
المجموع الكلي	2263.662	89			

المصدر:من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

مستوى الدلالة (a≤0.05) معامل الارتباط R=0.665 ومعامل التحديد R^2 =0.442 يتبين لنا من الجدول رقم (5) ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة F المحسوبة 13.326 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من (a=0.05) يتبين أيضاً من الجدول أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو أنماط الشخصية يفسر ما مقداره 44.2% من التباين في المتغير التابع وهو أداء العاملين أي أن هناك أثر لأنماط الشخصية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سيرياتل ، وبالتالي نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بأبعادها كما في الجدول رقم (6).

الجدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر المتغيرات المستقلة أو أنماط الشخصية على أداء العاملين

المتغيرات المستقلة	الخطأ المعياري	Beta	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانفعالية	0.08	−0.16	−1.89	0.0622
المتفانية	0.08	0.29	3.48	0.0008
القبولية	0.08	0.16	1.89	0.5069
المنفتحة	0.09	0.05	0.6	0.5529
الحسية	0.07	0.16	2.15	0.0352

المصدر:من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (6) أن قيم إختبار t للمتغيرات الفرعية (الشخصية المتفانية، الشخصية الحسية) لها تأثير على المتغير التابع أداء العاملين حيث بلغت قيم F المحسوبة(3.48،2.15) على الترتيب بمستوى دلالة (0.0008،0.0352) وهي قيم معنوية ذات دلالة إحصائية عند دلالة (a≤0.05) ونلاحظ أن المتغير التابع الشخصية المتفانية هو الأكثر معنوية والأكثر تأثيراً في النموذج.

بينما أشارت النتائج إلى أن المتغيرات الفرعية (الشخصية المنفتحة،القبولية،الانفعالية) ليس لها تأثير على أداء العاملين حيث بلغت قيم F المحسوبة(1.89،0.6،−1.89) بمستوى دلالة (0.0622،0.5529،0.5069) وهي قيم غير معنوية عند مستوى دلالة (a≤0.05).

من الجدول رقم (6) نلاحظ أن الشخصية الانفعالية لها علاقة سلبية مع أداء العاملين حيث أن Beta قيمتها 0.16− ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين أصحاب الشخصية الانفعالية يميلون للتصرفات والأفكار الغير عقلانية وتكون قدرتهم أقل من غيرهم في ضبط إنفعالاتهم.

الاستنتاجات والتوصيات:

1- يتوزع العاملون في شركة سيرياتل على جميع أنماط الشخصية الخمسة والنسبة الأكبر منهم من أصحاب الشخصية القبولية 24% والنسبة الأقل كانت لأصحاب الشخصية الانفعالية14%.

2- كان تقييم أداء العاملين أصحاب الشخصية المتفانية أفضل تقييم حيث أن 62% منهم تقييمهم جيد و9% منهم تقييمهم ممتاز والباقي منهم تقييمهم مقبول والنسبة الأكبر منهم من العاملين في قسم خدمة الزبائن وطبيعة العمل في هذا المجال تناسب أصحاب هذه الأنماط من حيث أنهم يميلون للعمل في بيئة محكومة بقواعد وأنظمة ولوائح تنفيذية.

3-كان تقييم أداء العاملين أصحاب الشخصية الحسية ثاني أفضل تقييم من بعد نمط الشخصية المتفانية حيث 50% منهم تقييمهم مقبول و38% أدائهم جيد و 12% أدائهم جيد جداً. النسبة الأكبر من أصحاب الشخصية الحسية

من العاملين في قسم الموارد البشرية في شركة سيرياتل وطبيعة العمل في هذا المجال تناسب أصحاب هذا النمط من حيث أنهم يميلون للاهتمام بالأخرين والتعاطف معهم.

4- كان أسوء تقييم يحمله العاملون أصحاب نمط الشخصية الانفعالية حيث أن 15% منهم أدائهم غير مقبول و16 % منهم أدائهم سيئ و48% منهم أدائهم مقبول و21% منهم أداء جيد وهناك نسبة كبيرة من أصحاب الشخصية الانفعالية يعملون في قسم خدمة الزبائن في شركة سيرياتل وهذا يدل على خلل في طريقة تعيين الموظفين حيث أن طبيعة هذا المجال لا تناسب أصحاب الشخصية الانفعالية من حيث أنهم أقل قدرة على التحكم بانفعالاتهم ويتأثرون كثيراً بضغوط العمل.

5-هناك علاقة طردية بين أنماط الشخصية المتفانية والحسية و أداء العمل حيث أنها تؤثر إيجاباً وهي قيم معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a\leq0.05$).

6- لا يوجد علاقة أو تأثير لأنماط الشخصية (العصابية، المنفتحة، القبولية) على أداء العاملين .

التوصيات :

1- يجب على رؤساء الأقسام في شركة سيرياتل فهم أنماط الشخصية بشكل جيد من أجل تحديد العاملين أصحاب أقل تقييم أداء ومن ثم تصميم البرامج التدريبية التي تحسن أدائهم وذلك بما يتناسب مع أنماطهم الشخصية من أجل الحفاظ على إنتاجية عالية للعاملين لديهم.

2- تفيد هذه الدراسة رؤساء الأقسام في شركة سيرياتل عند وضع معايير تقييم الأداء حيث تساعدهم على فهم أنماط الشخصية بشكل أفضل وبالتالي وضع أهداف قابلة للتحقيق وفقاً لأنماط الشخصية المختلفة.

3-يجب على الموظفين في قسم الموارد البشرية في شركة سيرياتل أن لا يركزوا فقط على الخبرة والتحصيل العلمي بل يجب أيضاً الانتباه إلى أنماط الشخصية واختيار الأنسب منها للعمل وإعتماد عدة إختبارات لإكتشاف نمط شخصية المتقدمين إلى فرص العمل مما يساعد في تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب.

4-على مدير الموارد البشرية في شركة سيرياتل التركيز أثناء عملية التوظيف على اختيار المرشحين أصحاب أنماط الشخصية المتفانية والحسية حيث تم اكتشاف إن هؤلاء الأشخاص أصحاب أداء أفضل من غيرهم ويؤثرون إيجاباً على أداء العمل ويلائمهم العمل في قسم خدمة الزبائن والمبيعات والموارد البشرية.

المراجع:

المراجع العربية:

1. ابو سريع ، أسامة. العوامل الخمسة الكبرى في شخصية مدير المدرسة وعلاقتها بكفاءته في اداء ادواره الاساسية في سلطنة عمان. مجلة جامعة قابوس، سلطنة عمان، مجلد 162،العدد 4 ،2004،110-69 .

2. عبد الخالق، محمد.الأبعاد الأساسية للشخصية . دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية،1999،300.

3. إسحاق، اسيل. العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بتقييم الذات لدى طلبة جامعة صلاح الدين.مجلة جامعة صلاح الدين ، كلية التربية للعلوم الإنسانية ،الأردن، مجلد 120، العدد 2 ،2005،130-96 .

4. عبد الباقي، صلاح الدين. السلوك الفعال في المنظمات.دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية،2002،260.

5. حنفي، عبد الغفار. محاضرات في السلوك التنظيمي.ط1 ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ،المعمورة مصر،2002،420.

المراجع الأجنبية :

−1BAER, M. G. ; JACOB, G.C. ; and Hollingshead, A. B. *The personality composition of teams and creativity: The moderating role of team creative confidence*. The Journal of Creative Behavior, vol.42,N.4, 2008, 255-282.

-2Barrick, M. R. ; and Mount, M. K. *The Big 5 personality dimensions and job-performance* : A meta-analysis. Personnel Psychology, vol.44,N1, 1991, 1-26.

-3Bell, S. T. *Deep-level composition variables as predictors of team performance:* A meta analysis. Journal of Applied Psychology, vol.92 ,N3, 2007 , 515-595.

-4Dumont, F. A.*History of Personality Psychology: Theory, Science, and Research* from Hellenism to the Twenty-First Century.2nd.ed , Cambridge University Press, 2010,514.

-5 Griffith, R. ; Steelman, L. A. *Team performance: The effect of team conscientiousness and task type. Small Group Research*, vol.35,N6, 2004,643-665.

6 -Sayed M. A. ; Sayyed M.D.*studying the impact of personality traits on job performance(the case of university of Isfahan's personnel* , Journal of Basic and Applied Scientific Research, Islamic Azad University, Isfahan, Iran,vol.60,N1, 2012,320-394.