مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي
اسم الكاتب: د. ربى عزت الكنج
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5484
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 23:15 +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.

Measuring The Level of Job Performance of Workers In The Banking Sector
A Field Study in The Private Syrian Banks in Lattakia Governorate

Dr. Ruba Ezzat Al-Kanj *

(Received 9 / 8 / 2020. Accepted 10 / 9 / 2020)

□ ABSTRACT □

The aim of the research is to determine the level of job performance of workers in private Syrian banks from the point of view of officials (director, assistant director, heads of departments and divisions), according to the following performance indicators: knowledge of job requirements, quality of work, amount of work performed, perseverance and confidence.

The research was based on the descriptive and analytical approach. The current research targeted (11) banks, (66) questionnaires were distributed, and (59) questionnaires were retrieved from them, with a response rate of (89.39%).

The results showed that the level of job performance of workers in the banks under study is high on the overall level, and with regard to the sub-indicators of performance.

Key Words: Job Performance, Syrian Private Banks.

*Assistant Professor, Technical Institute For Banking And Financial Sciences, Head Of Banking Department, Lattakia, Syria.

قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي "دراسة ميدانية في المصارف السورية الخاصة بمحافظة اللاذقية"

الدكتورة ربى عزت الكنج*

(تاريخ الإيداع 9 / 8 / 2020. قُبِل للنشر في 10 / 9 / 2020)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى تحديد مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المصارف السورية الخاصة من وجهة نظر المسؤولين (مدير، معاون مدير، رؤساء الأقسام والشعب)، وذلك وفق مؤشرات الأداء الآتية: المعرفة بمتطلبات الوظيفة، نوعية العمل، كمية العمل المنجز، المثابرة والوثوق.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استهدف البحث الحالي (11) مصرف، وتمّ توزيع (66) استبيان، واسترجع منها (59) استبيان بنسبة استجابة (89.39%).

أظهرت النتائج أنّ مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المصارف محل الدراسة هو مستوى مرتفع على المستوى الكلي، وفيما يخص المؤشرات الفرعية للأداء.

الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي، المصارف السورية الخاصة.

* مدرّسة، المعهد التقاني للعلوم المالية والمصرفية، رئيس قسم المصارف، اللاذقية، سورية.

مقدمة:

يُعدّ موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك بشكل عام، والتنظيم الإداري بشكل خاص، لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية؛ فإذا كان نجاح المنظمة مرهوناً بتحقيق أهدافها فإنّ الأفراد هم الوسيلة لتحقيق هذه الأهداف، وحتى تزدهر وتتطور المنظمة فإنّ عليها أن تعيد ترتيب أولوياتها وأن تتبنى مدخلاً بنّاءً وفعالاً لإدارة الموارد البشرية يقوم على تكوين فريق متكامل من العاملين لديهم الخبرة والمهارة ولديهم أيضاً الرغبة الاختيارية في العمل بكفاءة، والبقاء في المنظمة والولاء لها، ويتأكد ذلك بأهمية سعي المنظمة للإبقاء والمحافظة على قوة عاملة مستقرة، وتقوية جهود أعضاؤها بطريقة إيجابية وبناءة، ومن هنا زادت الاهتمامات والأولويات بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأنّ نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم.

إنّ الاهتمام بأداء الفرد وتوفير بيئة مناسبة له غاية كل منظمة للوصول مع العوامل الأخرى نحو تحقيق الأهداف، ذلك إنّ أداء الفرد أصبح عامل الحسم لدى الشركات العالمية الكبرى بسبب التقارب في إمكانية الحصول على كل الموارد الأخرى، وأنّ ما يميز منظمة عن أخرى هو كفاءة وفاعلية القوى البشرية التي تملكها، فالإنسان هو الذي يخطط ويصمم وينظم ويتخذ القرارات وينفذ ويتابع ويراقب سير العمل من أجل تحقيق أهداف معينة تسعى لها المنظمة.

إنّ الغرض من قياس الأداء هو إعطاء معلومات حول سلوك العمل، حيث إنّ الناتج النهائي لقياس الأداء هو المعلومات، وهذه المعلومات يمكن أن تستخدم كأساس للتغذية العكسية والتحفيز والتدريب والتطوير والتخطيط وإبداع الإنسان؛ لذلك يسعى البحث الحالي إلى قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي، وذلك بالتطبيق على المصارف السورية الخاصة في محافظة اللاذقية.

مشكلة البحث:

تُعدّ عملية قياس الأداء مهمة لجميع المستويات في المنظمة ابتداء من الإدارة العليا وانتهاء بالعاملين في أقسام ووحدات الإنتاج، ولكي تحقق العملية النتائج المستهدفة منها يجب أن يتم التعامل معها بشكل دقيق وبمشاركة جميع الأطراف التي يمكن أن تستفيد من النتائج؛ فالتغيرات في محتوى العمل وأساليب أدائه، والتغير في الخصائص المهاراتية والمعرفية للعاملين، والتغير في العوامل الطبيعية والذي ينعكس بتغيرات جوهرية في طبيعة أعمال المنظمات فرض على المنظمات ضرورة التفكير بشكل جدي في ضرورة قياس وتقويم أداء العاملين واستثمار نتائج التقويم في رسم المسارات لأنشطة إدارة الموارد البشرية فيها؛ بناءً على ذلك تكمن مشكلة البحث في أنّ بعض المصارف محل الدراسة لا تجري تقييماً دورياً لمستوى الأداء الوظيفي للعاملين لديها، الأمر الذي ينعكس سلباً على كفاءة العمل المصرفي، والذي يتجلى في ضعف المهارات الفنية والمهنية عن الوظيفة، ومقدار العمل المنجز، والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل. ويمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤل الآتي: ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف السورية الخاصة بمحافظة اللاذقية.

أهمية البحث وأهدافه:

تنبع أهمية البحث من أهمية الموضوع المدروس "الأداء الوظيفي"، حيث يمثل الأداء الوظيفي الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته، كما يُعدّ الأداء الوظيفي المحك الرئيس في عمل المنظمات سيما الخدمية منها، فالأداء

هو نفسه العملية التي تجري فيه تحويل المدخلات إلى مخرجات، ولذلك يُعدّ الأداء الوظيفي جوهر ومحور عمل المنظمة الذي يتوقف عليه نجاح المنظمة أو فشلها.

يهدف البحث إلى تحديد مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المصارف السورية الخاصة من وجهة نظر المسؤولين (مدير، معاون مدير، رؤساء الأقسام والشعب)، وذلك وفق مؤشرات الأداء الآتية: المعرفة بمتطلبات الوظيفة، نوعية العمل، كمية العمل المنجز، المثابرة والوثوق).

فرضيات البحث:

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسة الآتية: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وبين المتوسط الواجب توافره.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي المتعلق بالمعرفة بمتطلبات الوظيفة، وبين المتوسط الواجب توافره.

2- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي المتعلق بنوعية العمل، وبين المتوسط الواجب توافره.

3- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي المتعلق بكمية العمل المنجز، وبين المتوسط الواجب توافره.

4- لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي المتعلق بالمثابرة والوثوق، وبين المتوسط الواجب توافره.

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف التوصل إلى نتائج منطقية تدعم فرضيات البحث، كما تمّ استخدام المصادر الثانوية التي تشمل الأدبيات التي تناولت الموضوع، وكذلك ما تمّ نشره من أبحاث ورسائل علمية ومقالات في الدوريات المتخصصة، وفيما يتعلق بالمصادر الأولية فقد تمّ تطوير استبانة تضمنت الأسئلة المتعلقة بجوانب البحث (تضمنت الاستبانة أربع محاور تشمل مؤشرات الأداء الوظيفي: المعرفة بمتطلبات الوظيفة نوعية العمل، كمية العمل المنجز، المثابرة والوثوق)، وتمّ توزيعها على المسؤولين في فروع المصارف السورية الخاصة بمحافظة اللاذقية، والبالغ عددها (14) مصرف خاص، حيث استهدف البحث الحالي (11) مصرف، بينما تمّ استبعاد المصارف الإسلامية، كونها تخضع لإدارة التدقيق الشرعي (وفق أحكام الشريعة الاسلامية)، وبناءً على ذلك تمّ توزيع (66) استبيان، واسترجع منها (59) استبيان بنسبة استجابة (89.39%).

الدراسات السابقة:

1- دراسة (المسوري، 2012) بعنوان: واقع الأداء الوظيفي لمديري مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر المديرين والمعلمين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية الأداء الوظيفي لمديري مدارس الشق الأول من التعليم الأساسي (الابتدائية) وبحسب وجهة نظر معلمي تلك المدارس ومديريها، وكذلك الكشف عن دلالة الفروق بين الإجابات وفقا لطبيعة متغير العمل (إدارة، وتدريس)، في تقرير مدى فعالية الأداء الوظيفي لمديري المدارس، ولأجل تحقيق أهداف

الدراسة فقد أعدت أداة الدراسة (الاستبيان) لقياس الأداء الوظيفي لمديري المدارس، حيث وزعت على عينة تكونت من (35) مديراً و(175) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تنوع مستوى الأداء لمديري المدارس لمهماتهم الوظيفية بين الأداء الضعيف والمتوسط والعالي وبحسب وجهة نظر أفراد العينة.

2- دراسة (Olorunsola, 2012) بعنوان: الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة في النوع للموظفين الإداريين في جامعات جنوب غرب نيجيريا.

Job Performance And Gender Factors Of Administrative Staff In South West Nigeria Universities.

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين، وتمّ تطبيق هذه الدراسة على جامعات جنوب غرب نيجيريا، واتبعت الدراسة المنهج المسحي لمناسبته لطبيعة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (400) واستخدمت عينة متعددة المراحل وكانت أداة الدراسة استبانة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنّ الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين كان مرتفعاً، ولم يكن هناك فرق كبير بين الأداء الوظيفي من الموظفين الإداريين الذكور والإناث في الجامعات. وأكدت الدراسة على إدارة الجامعة ضرورة تحفيز تشجيع العمال من خلال توفير بيئة مواتية لدعم ورفع الروح المعنوية للإداريين، وإعطاء المزيد من الفرص لكلا الجنسين من الموظفين الإداريين.

3- دراسة (علي، 2013) بعنوان: مستوى أداء الموظفين الزراعيين بالإرشاد الزراعي وعلاقته ببعض عوامل بيئة العمل الداخلية في محافظة صلاح الدين.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى أداء الموظفين الزراعيين العاملين بالإرشاد الزراعي في الشعب الزراعية التابعة لمديرية زراعة صلاح الدين، شمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين الزراعيين العاملين بالإرشاد الزراعي في الشعب الزراعية البالغ عددها (14) شعبة زراعية، واختيرت عينة عشوائية بنسبة 060%) من الشعب الزراعية بلع حجمها (8) شعب زراعية، ثمّ اختيرت عينة بنفس النسبة من الموظفين الزراعيين والبالغ عددهم (84) موظف بلغ حجمها (50) مبحوثاً. استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ مستوى أداء الموظفين الزراعيين كان متوسطاً.

4- دراسة (سوفي، 2018) بعنوان: أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاسه على فعالية الإدارات العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمصالح الخارجية لوزارة المالية.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع بيئة العمل بالإدارات العمومية وأثرها على أداء الموظفين، وكمحصلة لهذا الأثر بحثت في انعكاسه على فعاليتها، مع محاولة إسقاط النتائج النظرية ميدانياً على الإدارات العمومية الجزائرية ممثلة بالمصالح الخارجية لوزارة المالية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وشمل مجتمع الدراسة المصالح الخارجية لوزارة المالية في الجزائر، حيث بلغ عدد موظفيها (95382) موظف، ونظراً لكبر حجم المجتمع اعتمدت الدراسة على العينة القصدية لعشر ولايات في الجزائر، حيث تمّ توزيع (200) استبيان، وبلغت عينة الدراسة الأساسية (183) استبيان. أظهرت النتائج مستويات عالية من الأداء لدى الموظفين، إذ يتمتعون بقدرة على حل المشاكل والتعامل مع المواقف، والدقة والجودة في العمل.

5- دراسة (سهو وعباس، 2019) بعنوان: أثر الأزمة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء الشعب في جامعة سامراء.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الأزمة التنظيمية في مستوى الأداء الوظيفي (الرضا الوظيفي، متطلبات الوظيفة) في جامعة سامراء، ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تمّ توزيع وإعادة استلام (50) استبانة على عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود رضا وظيفي ينعكس إيجاباً على الأداء عبر الارتياح لطبيعة العلاقة بين الموظفين ورؤسائهم حقق حب العمل وتنسيق عالي وأداء جيد في تحقيق الأهداف.

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت الأداء الوظيفي، نلاحظ أنّ الدراسة الحالية تميزت بقياس مستوى الداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي الخاص من وجهة نظر الإداريين المسؤولين في هذا القطاع، حيث استفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة (الاستبانة)، ويتوقع من نتائج هذه الدراسة أن تسهم في الإطلاع على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ومحاولة تحسينه بما يؤدي إلى تحسين أداء المصارف الخاصة بشكل عام.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي:

حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام إدارة الموارد البشرية وإدارة الأعمال وعلماء الإدارة العامة، لاتصاله الوثيق بمستقبل العنصر البشري في المؤسسات الإدارية، ويعتبر موضوع الأداء من الموضوعات التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل المنظرين والإداريين في المجالات الإدارية، إذ إنه يُعدّ الوسيلة لتحقيق أهداف العمل للمنظمات، فضلاً عن أنّ الأداء يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على السواء، ومن هنا نجد أنّ غالبية المسؤولين والإداريين يعطون موضوع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه الأهمية القصوى نظراً لأنّ أداء إدارتهم ما هو إلا انعكاس للأداء الفردي للمنظمة (سهو وعباس، 2019، ص81).

يُعرف الأداء الوظيفي بأنه: عبارة عن قدرة العاملين على القيام بمهمات وواجبات ومسؤوليات الوظيفة الواضحة العناصر والمعالم بأقل وقت وأقل تكلفة لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج (الحلبي، 2011، ص154). كما يُعرّف الأداء الوظيفي على أنه: سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب (الخناق، 2005، ص88).

وقد أكد (Byars, 2004, P7) أنّ الأداء يشير إلى درجة إنجاز المهام والأعمال من قبل العاملين، وهو يعكس مدى وفاء والتزام العاملين لمتطلبات الأعمال. كما وأشار العديد من الباحثون ومنهم (Dessler, 2008, P11) على أنّ الأداء الوظيفي هو جميع الأعمال التي يقوم بها الأفراد العاملين في المنظمة وفق نظام مشترك بين جميع الأفراد، ويشمل هذه النظام كافة مستويات المنظمة من أجل دعم الأهداف الخاصة بكلا الطرفين العاملين والمنظمة.

ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي:

يُعدّ موضوع أداء العاملين من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد في كل المجتمعات سواء المتقدمة منها أو النامية، حيث يسعى الجميع لتحسين مستوى أداء العاملين وزيادة معدلاته، حيث أصبح الأداء الوظيفي للعاملين معياراً ومؤشراً للتقدم الاقتصادي والاجتماعي لما له من أثر كبير في رفع معدلات التنمية في البلدان، واصبح من المؤكد أنّ رفع مستوى الأداء وكفاءته له دور كبير في زيادة ونمو الدخل القومي وارتفاع المستوى المعيشي، لذلك نرى الاهتمام به يتزايد في معظم دول العالم (أحمد ورشيد، 2020، ص57).

أ- أهمية الأداء بالنسبة للعاملين: تتمثل أهمية الأداء بالنسبة للعاملين في النقاط الآتية:

1- يعتبر أداء الفرد انعكاساً لأداء القسم أو الدائرة أو المنظمة التي يتبعها التنظيم، وإنّ اهتمام الفرد بأدائه واجادته لوظيفته ينعكس عليه شخصياً.

2- يعتبر أداء الفرد مقياساً على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أداء أعمال أخرى في المستقبل إذا ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية صحيحة لقياس كفاءة العاملين ومتابعتهم.

3- ينبغي على كل فرد يولي موضوع الأداء اهتماماً كبيراً، وذلك كونه يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستقبله الوظيفي.

4- اهتمام الفرد بأدائه والسعي لتنميته ودقته يساعده في تحقيق أهدافه والمتمثلة في الأهداف الاقتصادية الاجتماعية والنفسية (محمد وآخرون، 2016، ص179).

ب- أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة: للأداء أهمية كبيرة، فهو يعد الوسيلة الهادفة لتحقيق هدف معين ومحدد، ويرتبط مفهومه بسلوك الفرد والمنظمة إذ يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة بوصفه الناتج النهائي لمحصلة جملة النشاطات على مستوى الفرد والمنظمة (العلاف، 2009، ص16). ويمكن إيجاز أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة بالآتي (أحمد ورشيد، 2020، ص57-58):

1- تحسين الأداء يسهم في تعزيز مسيرة التنمية الشاملة باعتبار تلك العملية تتمخض عنها زيادة في قيمة المخرجات مقارنة بكلفة المدخلات المستخدمة.

2- تحسين الأداء يلعب دوراً بارزاً في زيادة تحقيق الأرباح التي تخدم المنظمة.

3- رفع مستوى الأداء يؤدي إلى تحسين ظروف العمل وخلق أجواء مساعدة.

4- رفع مستوى أداء الأفراد في المنظمة يعد من أهم الواجبات التي تعنى بها الإدارة لزيادة الإنتاجية للمنظمة والتي تؤدي إلى تحسين نوعية الخدمات والمنتجات ومنها ما يتعلق بالأفراد، وإنّ تحقيق هذه المعطيات يتوقف على طبيعة النظام السائد ومدى إيمانه بمصلحة الفرد.

ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي في التطبيق له ثلاثة أركان أو عناصر تقليدية معروفة، وهي: الموظف، والوظيفة، والبيئة، وبعيداً عن التصنيف التقليدي لعناصر الأداء الوظيفي هذه تبرز أهمية مجموعة أربع مكونات رئيسة على وجه الخصوص، وهي (شريف وعودة، 2016، ص181):

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2- نوعية العمل: وتشير إلى مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذه الإنجاز.

4- المثابرة والتفوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في وقتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

وتوجد أيضاً مجموعة أخرى تمثل عناصر للأداء الفعّال أبرزها ما يأتي (درة والصباغ، 2008، ص306):

1- كفايات الموظف: ويقصد بها معلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمه، أي الخصائص الأساسية التي تنتج أداءاً فعالاً يقوم به الموظف.

2- متطلبات العمل (الوظيفة): أي المهام والمسؤوليات أو الأدوار التي يطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

3- بيئة التنظيم: وتتكون من مجموعة عوامل داخلية وخارجية، فالعوامل الداخلية تؤثر في الأداء الفعّال للموظف وتشمل أهداف التنظيم والإجراءات المستخدمة فيه، وموارده ومركزه الاستراتيجي، أما العوامل الخارجية فهي التي تشكل بيئة التنظيم، وتشمل العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

رابعاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

هناك الكثير من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، منها العوامل الداخلية للمنظمة والتي يكون للفرد أو المنظمة دور مهم فيها، أو العوامل الخارجية المحيطة بالمنظمة وما تحتويه من قيم وعادات وتقاليد، وإنّ مراعاة المنظمة لهذه العوامل وحرصها الدائم لتلمس احتياجات الأفراد والعمل على تحسين أدائهم سوف ينعكس على الأداء العام للمنظمة والمتمثل في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها بكفاءة وفاعلية عالية.

بناءً على ذلك يجب على إدارة المنظمة التي تسعى إلى رفع كفاءة وأداء موظفيها أن تعمل دائماً على إزالة المعوقات التي تؤثر على إنتاجيتهم وذلك لبلوغ الأهداف المنشودة. وفيما يأتي أهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي (بظاظو، 2010، ص49):

1- تحديد أهداف المنظمة: إنّ المنظمات التي تعمل دون أن يكون لها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات، وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.

2- الرضا الوظيفي: انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.

3- مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات: إنّ ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين والذي بدوره ينعكس على أداء المنظمة ككل.

4- التسيب الإداري: يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

5- التطور التنظيمي: والمشكلات الناتجة عنه لها أثر في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

6- البيئة المادية: عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين يؤدي إلى ترك آثار سيئة في نفوس العاملين مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي.

7- نطاق الإشراف: يؤدي نطاق الإشراف دوراً في التأثير على الأداء الوظيفي، حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد، انخفاض الروح المعنوية للموظفين وخلق جو من عدم الثقة وبالتالي يترك أثراً على أداء الموظفين.

8- نظام الحوافز: إن نظام الحوافز على اختلاف أنواعها يسهم في تحفيز ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أدائهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل.

وقد أشار كل من (درة والصباغ، 2008، ص423-424) إلى العوامل الآتية التي تؤثر في الأداء الوظيفي:

أولاً: عوامل إدارية تنظيمية مثل:

1- عدم توفر مناخ يساعد على العمل والإنتاجية في المنظمة.

2- الصراع بين الموظف ورئيسه أو بين الموظف وزملائه في العمل.
3- عدم تحديد المهام الوظيفية تحديداً دقيقاً.
4- الإشراف السيئ والنقص في التدريب.
5- عدم تحديد واجبات الموظف.
6- نقص في الموارد المادية أو تأخر وصولها.

ثانياً: عوامل بيئية خارجية مثل:

1- الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع.
2- الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل.
3- التشريعات الحكومية وسياسات النقابات.

ثالثاً: عوامل تتعلق بالموظف مثل:

1- نقص في الرغبة والدافعية للعمل.
2- ضعف في الشخصية أو قصور في قدرات الموظف العقلية.
3- تغيب مستمر عن العمل.
4- مشكلات عائلية.

بناءً على ما سبق إنّ تميز الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة في أي منظمة، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة فيها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة، لذلك حظي مفهوم الأداء الوظيفي باهتمام بالغ، خاصةً أنه من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص، حيث يتم التأكيد على إعادة تصميم الهياكل التنظيمية، ومحاولة إشراك العاملين في وضع السياسات بصورة أكبر، واستخدام حلقات الجودة، والتركيز على أسلوب فرق العمل، وابتكار حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة، وغيرها من الأساليب التي تركز على تحسين الأداء الوظيفي.

النتائج والمناقشة:

تمّ توزيع الدرجات على بنود الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك بإعطاء الدرجة /5/ للإجابة بدرجة كبيرة جداً، والدرجة /4/ للإجابة بدرجة كبيرة، والدرجة /3/ للإجابة بدرجة متوسطة، والدرجة /2/ للإجابة بدرجة منخفضة، والدرجة /1/ للإجابة بدرجة منخفضة جداً، كذلك تمّ استخدام حزمة البرامج SPSS.25 للتحليل الإحصائي.

تمّ إخضاع الاستبانة (أداة البحث) لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، حيث تمّ عرضها على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظتهم، وقد أجريت التعديلات اللازمة، كما تمّ اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وكانت النتائج وفق الجدول الآتي:

الجدول (1) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

محاور الأداء الوظيفي	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
المعرفة بمتطلبات الوظيفة	4	0.911
نوعية العمل	4	0.897
كمية العمل المنجز	4	0.851

المثابرة والوثوق	4	0.865
الثبات الكلي	16	0.884

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات تساوي (0.884)، وهي أكبر من 0.70، كذلك يلاحظ أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل محور من المحاور الفرعية أكبر من 0.70، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للقياس والدراسة.

اعتمد البحث على الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري للعينة، الأهمية النسبية، اختبار (t) لعينة واحدة One- Sample T. test.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات (لعبارات الاستبيان) وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا)/عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = (5 – 1)/5 = 0.8

وبناءً عليه تمّ اعتماد التبويب المغلق، وتمّ تحديد المجالات الآتية:

الجدول (2) تبويب تدرجات سلم ليكرت الخماسي (تبويب مغلق)

المجال	المستوى	الأهمية النسبية
1 – 1.8	منخفض جداً	%(20-36)
1.81 – 2.60	منخفض	%(36.2-52)
2.61 – 3.40	متوسط	%(52.2-68)
3.41 – 4.20	كبير	%(68.2-84)
4.21 – 5	كبير جداً	%(84.2-100)

المصدر: من إعداد الباحثة

بناءً على نتائج تفريغ الاستبانة، نبين فيما يلي مستوى الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة، وفقاً للمحاور الآتية: المعرفة بمتطلبات الوظيفة، نوعية العمل، كمية العمل المنجز، المثابرة والوثوق، حيث قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الاستبيان وفق كل محور، ومن ثم حساب المتوسط الحسابي العام لكل محور واختبار معنويته، وذلك وفق الآتي:

1) المعرفة بمتطلبات الوظيفة:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي (محور المعرفة بمتطلبات الوظيفة)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
1.لدى العاملين المعرفة والإلمام	3.930	0.669	78.6	17.02	10.678	.000	دال

بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم.							
2.يقوم العاملون بتأدية الأعمال بكفاءة وفاعلية.	3.708	0.658	74.16	17.75	8.265	.000	دال
3.يخطط العاملون تخطيطاً جيداً للأعمال قبل تنفيذها.	3.718	0.638	74.36	17.16	8.644	.000	دال
4.يستطيع العاملون العمل ضمن فرق العمل.	3.893	0.743	77.86	19.09	9.232	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (3) أنّ جميع قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات على أنه لدى العاملين المعرفة والإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم، حيث يقوم العاملون بتأدية الأعمال بكفاءة وفاعلية، كما يخططون تخطيطاً جيداً للأعمال قبل تنفيذها، ويستطيعون العمل ضمن فريق العمل.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي المتعلق بالمعرفة بمتطلبات الوظيفة، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (4) نتائج اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
59	3.8136	.88033	.11461	76.27	23.08

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
7.099	.000	.81356	.5841	1.0430

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (4) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات محور المعرفة بمتطلبات الوظيفة ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.81356)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي إنّ مستوى الأداء الوظيفي المتعلق بالمعرفة بمتطلبات الوظيفة هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (76.27%)، ومعامل اختلاف $CV = 23.08\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

2) نوعية العمل:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي (محور نوعية العمل)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
5.يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدرائهم.	3.885	0.833	77.7	21.44	8.160	.000	دال
6.يمتلك جميع العاملين علاقات جيدة مع زملائهم في المصرف.	3.739	0.631	74.78	16.88	8.996	.000	دال
7.يمتلك جميع العاملين القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم.	3.903	0.578	78.06	14.81	12.000	.000	دال
8.تسود علاقات اجتماعية جيدة بين العاملين ومدرائهم.	3.809	0.814	76.18	21.37	7.634	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (5) أنّ جميع قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات على التزام العاملون بتعليمات وتوجيهات مدرائهم، حيث يمتلكون علاقات جيدة مع زملائهم في المصرف، ولديهم القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم، وتسود بينهم وبين مدرائهم علاقات اجتماعية جيدة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي المتعلق بنوعية العمل، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (6) نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
59	3.8305	.56179	.07314	76.61	14.67

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
11.355	.000	.83051	.6841	.9769

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (6) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات محور نوعية العمل ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.83051)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي إنّ مستوى الأداء الوظيفي المتعلق بنوعية العمل هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (76.61%)، ومعامل اختلاف $CV = 14.67\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

3) كمية العمل المنجز:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي (محور كمية العمل المنجز)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
9.يمتلك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم.	3.893	0.743	77.86	19.09	9.232	.000	دال
10.يبذل العالمون جهود استثنائية عندما تتطلب ضغوطات العمل ذلك.	3.885	0.833	77.7	21.44	8.160	.000	دال
11.يستطيع العاملون التكيف والتأقلم مع أي تغيرات قد تطرأ في المصرف.	3.739	0.631	74.78	16.88	8.996	.000	دال
12.تسهم الأنظمة والقوانين واللوائح المعتمدة بالمصرف في تطوير أداء العاملين.	3.903	0.578	78.06	14.81	12	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (7) أنّ جميع قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات على امتلاك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم، وبذلهم جهود استثنائية عندما تتطلب ضغوطات العمل ذلك، وقدرتهم على التكيف والتأقلم مع أي تغيرات قد تطرأ في المصرف، ومساهمة الأنظمة والقوانين واللوائح المعتمدة بالمصرف في تطوير أدائهم.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي المتعلق بكمية العمل المنجز، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (8) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
59	3.8566	.58530	.07620	77.13	14.18

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
11.242	.000	.85661	.7041	1.0091

يبين الجدول رقم (8) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات محور كمية العمل المنجز ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.85661)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي إنّ مستوى الأداء الوظيفي المتعلق بكمية العمل المنجز هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (77.13%)، ومعامل اختلاف $CV = 14.18\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

4) المثابرة والوثوق:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي (محور المثابرة والوثوق)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر tالاختبار	احتمال الدلالة	القرار
13.تسهم السياسات والإجراءات المتبعة في المصرف في إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية.	3.864	0.804	77.28	20.81	8.254	.000	دال
14.يوجد تنسيق مستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال.	3.733	0.700	74.66	18.75	8.043	.000	دال
15.يزود المصرف عامليه بتقارير دورية توضح مستوى أدائهم.	3.598	0.635	71.96	17.65	7.233	.000	دال
16.يسعى المصرف إلى تطوير أداء العاملين وذلك من خلال القيام بالدورات والبرامج التدريبية.	4.078	0.744	81.56	18.24	11.129	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (9) أنّ جميع قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات على أنّ السياسات والإجراءات المتبعة في المصرف في إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية، حيث يوجد تنسيق مستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال، كما يزود المصرف عامليه بتقارير دورية توضح مستوى أدائهم، ويسعى المصرف إلى تطوير أداء العاملين وذلك من خلال القيام بالدورات والبرامج التدريبية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي المتعلق بالمثابرة والوثوق، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (10) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
59	3.8215	.46573	.06063	76.43	12.16

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
13.549	.000	.82153	.7002	.9429

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (10) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات محور المثابرة والوثوق ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.82153)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي إنّ مستوى الأداء الوظيفي المتعلق بالمثابرة والوثوق هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (76.43%)، ومعامل اختلاف $CV = 12.16\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

اختبار الفرضية الرئيسة للبحث: لا يوجد فرق ذو دلالة معنوية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وبين المتوسط الواجب توافره.

الجدول (11) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة للبحث

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
59	3.8306	.41429	.05394	76.61	10.52

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
15.399	.000	.83055	.7226	.9385

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (11) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات مؤشرات الأداء الوظيفي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.83055)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل درجة الموافقة كبيرة على مجالات مقياس ليكرت، وبفرق معنوي بما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، وبالتالي إنّ مستوى الأداء الوظيفي في

المصارف محل الدراسة هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (76.61%)، ومعامل اختلاف $CV = 10.52\%$ يدل على تجانس إجابات أفراد العينة.

الاستنتاجات والتوصيات:

أ- الاستنتاجات:

1- أظهرت النتائج إنّ مستوى الأداء الوظيفي المتعلق بالمعرفة بمتطلبات الوظيفة هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (76.27%)، ويتجلى ذلك من خلال معرفة وإلمام العاملين بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم، حيث يقومون بتأدية الأعمال بكفاءة وفاعلية، كما يخططون تخطيطاً جيداً للأعمال قبل تنفيذها، ويستطيعون العمل ضمن فريق العمل.

2- أظهرت النتائج إنّ مستوى الأداء الوظيفي المتعلق بنوعية العمل هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (76.61%)، ويتجلى ذلك من خلال التزام العاملين بتعليمات وتوجيهات مدرائهم، حيث يمتلكون علاقات جيدة مع زملائهم في المصرف، ولديهم القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم، وتسود بينهم وبين مدرائهم علاقات اجتماعية جيدة.

3- أظهرت النتائج إنّ مستوى الأداء الوظيفي المتعلق بكمية العمل المنجز هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (77.13%)، ويتجلى ذلك من خلال امتلاك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم، وبذلهم جهود استثنائية عندما تتطلب ضغوطات العمل ذلك، وقدرتهم على التكيف والتأقلم مع أي تغيرات قد تطرأ في المصرف، ومساهمة الأنظمة والقوانين واللوائح المعتمدة بالمصرف في تطوير أدائهم.

4- إنّ مستوى الأداء الوظيفي المتعلق بالمثابرة والوثوق هو مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية بلغت (76.43%)، ويتجلى ذلك من خلال كفاءة وفعالية السياسات والإجراءات المتبعة في المصرف في إنجاز الأعمال، ووجود تنسيق مستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال، وتزويد المصرف عامليه بتقارير دورية توضح مستوى أدائهم، وسعي المصرف إلى تطوير أداء العاملين وذلك من خلال القيام بالدورات والبرامج التدريبية.

ب- التوصيات:

1- ضرورة العمل من قبل إدارة المصارف محل الدراسة على التحسين المستمر لواقع الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال تبسيط إجراءات العمل والسعي لتحسين سرعة إنجاز المهام والواجبات، بالإضافة إلى تنسيق حجم الأداء المطلوب بما يدعم تطوير نوعية وكفاءة ذلك الأداء، وكذلك من خلال زيادة الاعتماد على الوسائل والأدوات التقنية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات.

2- ضرورة التركيز على الجانب التدريبي لتطوير الأداء الوظيفي من خلال إشراك العاملين في دورات تطويرية ترفع من قدرتهم على الأداء، وتوفير المستلزمات المادية لذلك.

3- ضرورة تفعيل الرقابة على أداء العاملين من حيث استغلالهم للوقت استغلالاً جيداً، والعمل على تنمية الروح الجماعية في فريق العمل مما يؤدي إلى السرعة في إنجاز الأعمال.

References:

1- Ahmad, Mazhar Abdullah; Rasheed, Firas Hassan. The effect of training on improving job performance: an applied study in a number of colleges of Tikrit University, Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (16), Issue (49), Part Two, 2020, 54-65.
2- Barbar, kamel. Human Resources Management, Trends and Practices, Lebanese House of Manahel, first edition, Beirut, 2012, 256.
3- Tamimi, Mohsen Yassin Taha; Rajeeb wesam rajab And Najaf Abadi, Mustafa Al-Kazemi. Development and management of human resources in economic units mainly in the rationalization of job performance, Journal of the University Islamic College, Issue (51), 2019, 146-172.
4- Al-Jabari, Adnan (2009). The Role of Creativity in Improving Job Performance in Palestinian Authorities: An Applied Study on the Hebron Electricity Organization, Unpublished Master Thesis, Hebron University, Palestine, 2009, 46.
5- Al-Halabi, Ahmed Mahmoud Khaled. The Impact of Work Stress on Job Performance in Islamic Banks in Jordan, Master Thesis, College of Business, Middle East University, 2011, 154.
6- al kanaq, Sanaa Abdel Karim. Aspects of strategic performance and competitive advantage, intervention within the international conference on the distinguished performance of organizations and governments, University of Ouargla, Algeria, 2005, 88.
7- Sofi, Nabil. The impact of the work environment on the performance of employees and its reflection on the effectiveness of the Algerian public administrations: a field study of the external departments of the Ministry of Finance, PhD thesis, Mohamed Boudiaf University, M'sila, Algeria, 2018.
8- Saleh, Hanadi. The Role of the Institution and the Individual in Promoting Career Development and Career Path Planning Methodology in Non-Governmental Organizations in the Gaza Strip, Unpublished Master Thesis, Faculty of Commerce, Islamic University, Gaza, 2012.
9- Al-Anzi, Atallah. The relationship between the degree of job performance and job satisfaction for high school principals in the Northern Borders region of education, an unpublished master's thesis, Umm Al-Qura University, Kingdom of Saudi Arabia, 2003, 31.
10- Al-Faidi, Salem bin Barakeh. Work teams and their relationship to the performance of employees in the security services: a comparative study between security agencies in Riyadh, PhD thesis, Naif University for Security Sciences, Riyadh, 2008, 87.
11- Al-Murabbaa, Saleh bin Saad. Organizational development and its relationship to performance from the point of view of employees of the General Directorate of Passports, an unpublished master's thesis in Administrative Sciences, Naif Academy for Security Sciences, Riyadh, 2004, 65.
12- Bazou, Azmi. The Impact of Emotional Intelligence on the Job Performance of Managers Working in the UNRWA Gaza Field Office, Master Thesis, Islamic University, Palestine, 2010, 49.
13- Diphtheria, Sana Abdul Karim. Aspects of strategic performance and competitive advantage, intervention within the international conference on the distinguished performance of organizations and governments, University of Ouargla, Algeria, 2005, 88.
14- Dora, Abdel Bari; And Sabbagh, Zuhair. Managing Human Resources in the Twenty-first Century, "An Organizational Approach, Wael Publishing House, Amman, Jordan, 2008, 306.

15- Omission, Nizhan Muhammad; Abbas, Omar Aziz. The Impact of Organizational Crisis on the Level of Job Performance: An Exploratory Study of the Views of a Sample of People's Managers at Samarra University, Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (15), Issue (Private), 2019, 78-87.
16- Sharif, Atheer Anwar; And Odeh, Bilal Kamel. The role of information technology in job performance: an analytical study of the answers of a sample of directors of Iraqi private banks and their relationship to their personal characteristics, Journal of Economic and Administrative Sciences, No. (91), Volume (22), 2016, 174-196.
17- Al-Allaf, Akram Hamid Ahmed. Evaluating the efficiency of physicians' performance from the point of view of managers and beneficiaries: An analytical study at Al-Khansa Teaching Hospital, unpublished master's thesis, College of Business and Economics, University of Mosul, 2016, 16.
18- Ali, Majid Khalil. The performance level of agricultural employees in agricultural extension and its relationship to some factors of the internal work environment in Salah al-Din Governorate, Diyala Agricultural Journal, Volume (5), Second Issue, 2013, 396-406.
19- Muhammad, Jamal Hadash; And Ibrahim Ali; And Ahmed Farid. The role of training in improving employee performance: an applied study in a number of private banks, Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, College of Administration and Economics, Tikrit University, Volume (12), Issue (35), 2016, 179.

Foreign references:

20- 12-Al-Masuri, Ahmed Abdel-Qader. The reality of job performance for basic education school principals from the point of view of principals and teachers, Al-Ustad Magazine, No. (201), 2012, 665-688.
21- 13- Byars, Lloyd, Ruc. Lcslie. Human Resource Management, 7th/ed, Mc Graw- Hill Company, New York, USA, 2004, 7.
22- 14- Dessler, Gary. Human Resource Management, 11th / Ed, prentice Hall, New Delhi, India, 2008, 11.
23- 15- Olorunsola, E.O. Job Performance And Gender Factors Of Administrative Staff In South West Nigeria Universities, Journal of International Education Research, 2012, 8 (1), 49-54.