



مجلة العلوم الاقتصادية

Journal homepage:

<http://scientific-journal.sustech.edu/>

اثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي

(دراسة ميدانية بالتطبيق على القطاع المصرفي بمدينة بور تسودان)

محمد احمد الخليفة علي

المملكة العربية السعودية - جامعة المجمعة - كلية العلوم والدراسات الإنسانية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي. وافترضت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي ، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي، حيث تم استخدام الإستبانة لجمع بيانات الدراسة لتحقيق أهدافها وفرضياتها. ولقد أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من (100) مستجيب من الموظفين العاملين بالقطاع المصرفي بمدينة بورتسودان أن هناك علاقة طردية قوية بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي وان هناك علاقة طردية بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي.

ABSTRACT:

This study aimed to identify the impact of performance appraisal practices on job satisfaction. This study hypothesized the existence of a statistical significant relationship between performance appraisal practices and job satisfaction. Also, there is a statistical significant relationship between appraisal practices and job satisfaction. A questionnaire was used to fulfill the study objectives and to test its hypotheses. The results that had been obtained from (100) employees from banks sector in Portsudan city had shown the existence of a significant positive relationship between performance appraisal practices and job satisfaction; as well as the existence of a positive relationship between appraisal practices and job satisfaction.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، تقييم الأداء، إدارة الموارد البشرية.

المقدمة:

إن ممارسة تقييم الأداء تعتبر من أهم الممارسات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية. وفي هذه الدراسة سوف نركز على اثر ممارسة تقييم الأداء التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي، وسوف نحاول أن نجيب على بعض الأسئلة المتعلقة بأثر ممارسة تقييم الأداء من ناحية عدالة ووضوح وشفافية التقييم على الرضا الوظيفي للموظف الذي هو عبارة من مجموعة من الأحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية متعة العمل ومتعة الحياة.

مشكلة الدراسة:

بالنظر إلى الدراسات السابقة يلاحظ قلة الدراسات المحلية التي تناولت اثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي ، مما دفع الباحث للقيام بهذه الدراسة وتطبيقها في بيئة عربية أما الدراسات الأجنبية فهناك دراسات كثيرة تناولت هذا الموضوع، فدراسة (Rabia etal,2011) أوجدت أن هناك علاقة ايجابية وقوية بين نظام تقييم الأداء والرضا الوظيفي للموظفين، وأيضا توصلت دراسة (Mohsin etal,2013) إلى انه لا توجد علاقة بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي، وجد الباحث انه على الرغم من قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع إلا انه هناك اختلاف في النتائج التي توصلت إليها، مما دفع الباحث للقيام بدراسته هذه لمعرفة أثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي، وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة التالية:

1- إلى أي مدى يمكن أن تؤثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي؟

2- ماهو أثر مكافأة الأداء على الرضا الوظيفي؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية بالقطاع المصرفي بمدينة بورتسودان والمتمثلة في تقييم أداء العاملين، كما تهدف هذه الدراسة إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي السائد بين العاملين بالقطاع المصرفي بمدينة بورتسودان. ودراسة العلاقة بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي، وكذلك معرفة العلاقة بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي.

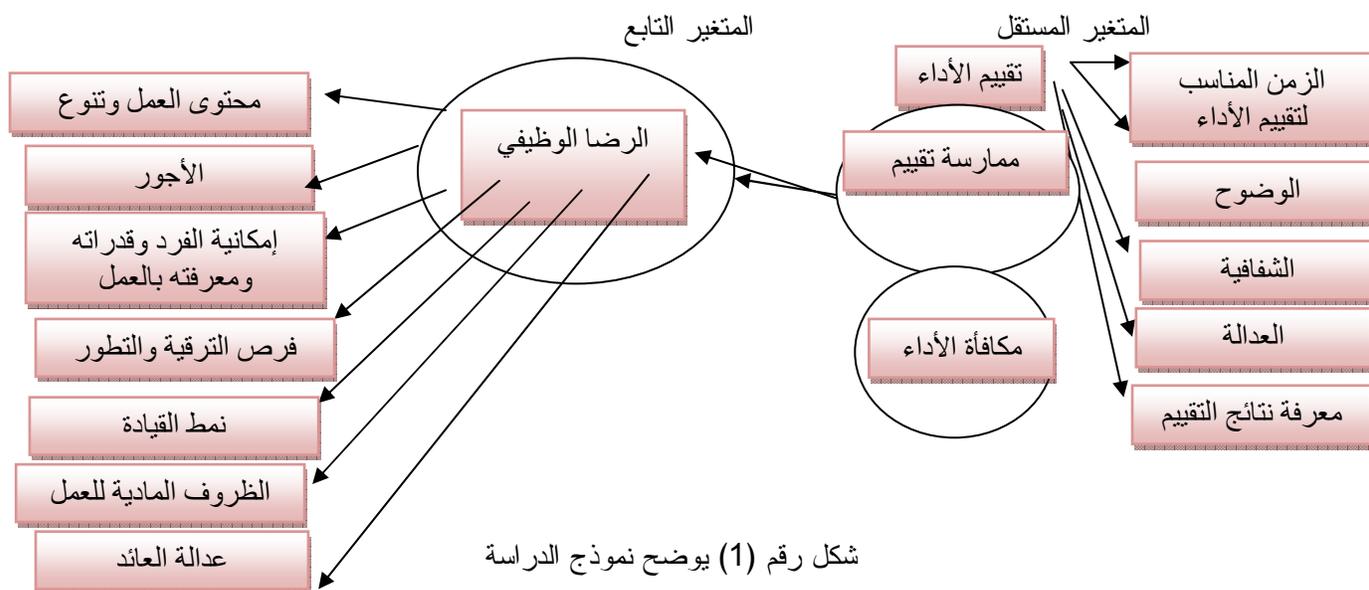
أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة في معرفة اثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي، لقلة الدراسات المحلية التي تفسر أثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي، أما الدراسات الأجنبية التي تناولت هذا الموضوع على الرغم من قلتها إلا انه هناك اختلاف في النتائج التي توصلت إليها، مما دفع الباحث للقيام بهذه الدراسة. وتحاول هذه الدراسة أن تضيف مادة علمية جديدة إلى المكتبة العربية بصفة عامة وإلى المكتبة السودانية بصفة خاصة في مجال اثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي.

إن استقرار العاملين في المؤسسة يؤدي إلى تحسين أدائها وينعكس ذلك على جمهور المتعاملين معها وعلى المجتمع في استقراره فقطاع البنوك يلعب دورا هاما في الاقتصاد السوداني و زيادة نموه و استقراره تعني المزيد من الارتقاء والاستقرار للاقتصاد الوطني ككل، كما أن نتائج هذه الدراسة ستوفر لمتخذي القرار في القطاع المصرفي بمدينة بورتسودان معلومات مهمة عن ممارسات إدارة الموارد البشرية لوظيفة تقييم الأداء ومدى رضاء الموظفين عن هذه الممارسات.

نموذج الدراسة:

تم تطوير نموذج هذه الدراسة اعتمادا على نموذج (Davood Babaei,et al,2012) الذي قام بإعداده في دراسة بعنوان *The Impact of Human Resource Practices and Organizational Citizenship Behaviors On firm performance* وقد وضع منه مقياس ممارسة تقييم الأداء ومكافأة الاداء. كما تم قياس الرضا الوظيفي اعتماداً على مقياس مينسوتا الشهير والمكون من 20 فقرة والذي طوره (Weiss etal,1967) من خلال دراسة (Helena&Teresa,2012). انظر الشكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة.



المصدر: إعداد الباحث، 2015م.

فرضيات الدراسة:

قام الباحث بصياغة فرضيات الدراسة وفقاً لنموذجه على النحو التالي:

الفرضية الأولى: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي.

منهجية البحث وأدوات جمع البيانات:

تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعبر عن الظاهرة الإجتماعية المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً، فعلى الصعيد الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي و الإستعانة بشبكة الإنترنت للوصول إلى المقالات و الأبحاث العلمية المحكمة والدوريات العالمية، وذلك لبناء الإطار النظري، أما على الصعيد التحليلي فقد تم جمع البيانات من خلال الإجابة على الإستبانة، وإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

مصادر البيانات:

البيانات الثانوية: تم جمعها من الكتب والمقالات والبحوث العلمية المحكمة ذات الصلة بالموضوع من خلال الاستعانة بالمكتبات وشبكة الإنترنت.

البيانات الأولية: تم جمعها من خلال أداة الإستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة.

الدراسات السابقة:

تطرق باحثون كثيرون إلى موضوعات كثيرة في مجال ممارسات تقييم الأداء والرضا الوظيفي مما يدل على أهمية هذا الموضوع. وقد تم تقسيم هذه الدراسات إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية، وفق ترتيب زمني على النحو التالي:

دراسة: بندر وآخرون، (2012م):

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، والتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والعوامل الديمغرافية في مجموعة من منظمات الأعمال الأردنية. ومن أجل تحقيق تلك الأهداف؛ تم الاعتماد على الإستبانة

لغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة، وقد توصلت الدراسة التي شملت (259) موظفاً إلى نتائج من أهمها وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للمركز الوظيفي والمؤهل العلمي للموظفين، وبناء على النتائج خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى توفير مناخ تنظيمي داعم للعاملين كإتباع أسلوب اللامركزية الإدارية ومشاركة الموظفين في صنع القرارات.

دراسة : خالد إدريس، (2012م) :

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة انتقال العاملين بأقسام الكهرباء بالمحليات وسلطة الطاقة للعمل بشركة توزيع كهرباء محافظات غزة بما تمثله البيئة الجديدة من تغيير وتحديات وانعكاس ذلك على رضا العاملين المنقولين، كما هدفت أيضاً إلى التعرف على مدى فهم العاملين لطبيعة التغيير وأثره على مستوى رضاهم، وكيفية المحافظة على الحقوق والمزايا المكتسبة والمتغيرات التنظيمية وبيئة العمل وأثر ذلك على رضا العاملين بالشركة. ولتحقيق تلك الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة طبقية منتظمة من مجتمع الدراسة البالغ عدد أفرادها (260) موظفاً وتمثلت أهم نتائج الدراسة وجود رضا بدرجة متوسطة لدى العاملين المنقولين من المحليات وسلطة الطاقة إلى شركة توزيع الكهرباء بغزة. كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجالات الدراسة مجتمعة تعزى إلى العمر وعدد سنوات الخبرة وعدد سنوات الخدمة والمستوى التعليمي، باستثناء مجال فهم عملية التغيير حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين مستوى تعليمهم دبلوم.

دراسة : الخليفة (2013 م)

في هذه الدراسة تم تطبيق الدراسة علي (257) من الموظفين العاملين بالبنوك التجارية بالسودان، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة وجود علاقة مباشرة بين ممارسة تقييم الأداء ونية ترك العمل من خلال سلوك المواطنة التنظيمية.

دراسة : (Azzat et al., 2008):

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية المتمثلة في (تقييم الأداء، تطوير المهنة والتدريب) على الالتزام التنظيمي، وقد اشتملت عينة الدراسة على (214) مستخدم من قطاع الصناعة في ماليزيا، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تطوير وتقييم أداء المهنة له علاقة هامة وإيجابية ومباشرة مع الالتزام التنظيمي.

دراسة: (Rabia et al, 2011):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين نظام تقييم الأداء والرضا الوظيفي، وقد اشتملت عينة الدراسة على (101) موظف في منظمات عالمية غير ربحية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن هناك علاقة ايجابية بين نظام تقييم الأداء والرضا الوظيفي.

دراسة : (Mohsin et al, 2013) :

هدفت هذه الدراسة إلي معرفة اثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي، وقد اشتملت عينة الدراسة على (36) موظف بشركات الطيران في باكستان، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تقييم الأداء يؤثر على الرضا الوظيفي.

تقييم الأداء:

يعرف تقييم الأداء بأنه هو (الإجراءات التي تساعد في تجميع، مراجعة، مشاركة، إعطاء، واستخدام المعلومات المتجمعة من وحول الأفراد لغرض تحسين أدائهم في العمل) (مصطفى كامل، 1994).

ومن خلال التعريف السابق يمكن التوصل إلى النقاط التالية:

1- تقييم الأداء هو سلسلة من الإجراءات التي تشتمل على تجميع، مراجعة، مشاركة، إعطاء، واستخدام المعلومات عن الأفراد.

2- يتم تجميع المعلومات عن أداء الأفراد في العمل لغرض تقييم أدائهم وتحسينه.

وهناك تعريف آخر لعملية تقييم أداء العاملين (بأنه نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل عن طريق الملاحظة المستمرة لهذا الأداء ونتائجه وذلك من خلال فترات زمنية محددة وبشكل موضوعي دون تحيز) (زكي مكي، 2009).

ويمكن التوصل إلى النقاط التالية من خلال هذا التعريف:

1- تقييم أداء العاملين هو نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء العاملين أثناء العمل.

2- تتم عملية تقييم أداء العاملين خلال فترة زمنية محددة.

3- يجب أن تتم عملية تقييم أداء العاملين بشكل موضوعي دون تحيز.

تقييم وتقويم الأداء: (أحمد ماهر، 2007).

يترادف استخدام مصطلح تقييم الأداء ومصطلح تقويم الأداء بمعنى قياس الأداء والمعني واحد في كليهما وأن كان تعبير تقويم الأداء أشمل لأنه يعني عملية القياس (تقييم) ومن ثم تحديد نقاط الضعف وبالتالي معالجتها.

الرضا الوظيفي: (Jehad et al., 2011)

يساهم الرضا الوظيفي في تحقيق رفاهية الموظف، ورفع معنوياته ولذلك يؤثر بشكل مباشر على سلوكيات الموظف المتعلقة بالإنتاجية والتغيب وعلاقات الموظفين (Becker, 2004). كما انه يلعب دورا هاما في تحسين الوضع المالي للمنظمات (Aronson et al, 2005).

ويعرف (Locke, 1983) الرضا الوظيفي بأنه الحالة العاطفية الايجابية للموظف الناتجة من تقييمه لوظيفته. ويمكن تقسيم مصادر الرضا الوظيفي وفقا لدراسة (Smith et al, 1969) إلى فئتين، مصادر ذاتية ومصادر خارجية، فالمصادر الذاتية تتبع من داخل الفرد، أما المصادر الخارجية فتتبع من خارج الفرد مثل التقدم الوظيفي السريع، الراتب المرتفع مقارنة مع المنظمات الأخرى.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي: (Mullins, 2002)

و يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى خمسة عوامل رئيسية هي:

1-العوامل الفردية كالتعليم والشخصية والعمر والقدرات.

2-العوامل الاجتماعية كالعلاقات مع زملاء العمل والجماعات غير الرسمية.

3-العوامل الثقافية كالمعتقدات والقيم.

4-العوامل التنظيمية كالهيكل التنظيمي والإجراءات وطبيعة العمل ونمط القيادة.

5-العوامل البيئية كالظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

طرق الدراسة:

تم إجراء هذه الدراسة في 2015م، ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بالقطاع المصرفي في مدينة بورتسودان بمختلف درجاتهم الوظيفية.

أما عينة الدراسة فقد تم اختيار كل الموظفين العاملين بالقطاع المصرفي بمدينة بورتسودان والبالغ عدد بنوكها 20 بنك، وقد كان عدد البنوك التي شملتها الدراسة 16 بنك وهي (بنك الخرطوم، البنك الزراعي، مصرف المزارع التجاري، بنك الاستثمار المالي، مصرف الادخار، بنك الشمال، بنك الثروة الحيوانية، البنك السعودي السوداني، البنك العقاري، البنك الأهلي التجاري، بنك التضامن، بنك امدرمان الوطني، البنك السوداني المصري، بنك السودان، بنك تنمية الصادرات، البنك السوداني الفرنسي) أي بنسبة 80% وهي نسبة جيدة يمكن أن تعمم عليها نتائج الدراسة.

تم توزيع عينة الدراسة على البنوك موضع الدراسة على أساس عدد العاملين بكل بنك، وقد استخدم الباحث طريقة العينة العنقودية، قام الباحث بجمع البيانات من قوائم الاستقصاء المعدة لذلك، وذلك من خلال توزيع القوائم على العاملين ثم المرور عليهم بعد فترة للحصول عليها، وكان عدد القوائم التي تم توزيعها 120 قائمة وكان عدد القوائم السليمة والصالحة للتحليل 100 قائمة بنسبة استجابة 83.3%.

تم قياس الرضا الوظيفي اعتماداً على مقياس مينسوتا الشهير والمكون من 20 فقرة والذي طوره (Weiss et al, 1967) من خلال دراسة (Helena&Teresa, 2012).

كما قام الباحث بقياس ممارسة تقييم الأداء اعتماداً على مقياس (Davood et al., 2012) الذي تم استخدامه في دراسة بعنوان *The Impact of Human Resource Practices and Organizational Citizenship Behaviors On firm performance*. وقد قام بوضع خمسة معايير تشتمل على 10 عبارات لقياس ممارسة تقييم الأداء وهذه المعايير هي: الزمن المناسب لتقييم الأداء، وضوح عملية تقييم الأداء، العدالة بين العاملين في عملية تقييم الأداء، معرفة العاملين نتائج تقييم أدائهم، والشفافية في عملية التقييم.

كما تم قياس مكافأة الأداء باستخدام مقياس (Davood et al., 2012) الذي تم استخدامه في دراسة بعنوان *The Impact of Human Resource Practices and Organizational Citizenship Behaviors On firm performance*.

وقد قام بوضع خمسة معايير تشتمل على 10 عبارات لقياس ممارسة مكافأة الأداء. تحتوي هذا الدراسة على نوعين من المتغيرات: المتغير المستقل ويتمثل في ممارسة تقييم الأداء ومكافأة الأداء أما المتغير التابع فهو الرضا الوظيفي.

بعد جمع بيانات الدراسة قام الباحث بمراجعتها وذلك تمهيداً لإدخالها الحاسوب، وتمت هذه العملية بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة أوافق بشدة (5) درجات، أوافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق درجتان، وأعطيت غير موافق بشدة درجة واحدة.

تمت المعالجة الإحصائية لبيانات هذه الدراسة بالطرق الإحصائية التالية: استخراج الأعداد (التكرارات) Frequency، المتوسطات الحسابية Means، الانحرافات المعيارية Standard Deviations، إختبار ت T test، إختبار تحليل التباين Cronbach، الانحدار المتعدد، معامل التحديد لقياس القوة التفسيرية للنموذج R^2 ، ومعامل التحديد المعدل (R^{-2}). وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Packages Social Sciences.

جودة وثبات المقاييس المستخدمة في أداة الدراسة:

الصدق والثبات لأداة الاستبيان:

أولاً: صدق وثبات المحكمين

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها في صورتها على مجموعة من المختصين من أساتذة جامعيين متخصصين في الدراسات التجارية واللغة العربية، ممن يعملون في الجامعات حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الإستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل محور من المحاور الثلاثة للإستبانة، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء والملاحظات تم إضافة وتعديل بعض الفقرات ليصبح عدد فقراتها (35) فقرة موزعة كما في الجدول رقم (1)

جدول رقم (1) محاور وعدد فقرات إستبانة البحث

المحاور	عدد الفقرات
المحور الأول- ممارسة تقييم الأداء	10
المحور الثاني- مكافأة الأداء	05
المحور الثالث - الرضا الوظيفي	20
المجموع	35

المصدر: إعداد الباحث، 2015م.

ثانياً: صدق وثبات الاتساق الداخلي

طريقة ألفا كرونباخ:

من أجل اختبار ثبات الأداة (الإستبانة) نحو إعطاء نفس النتائج أو نتائج قريبة منها فيما لو كررت عملية القياس في ظروف مشابهة على نفس العينة أو على عينة مماثلة من مجتمع الدراسة، فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ من أجل اختبار ثبات الإجابات على فقرات الإستبانة حيث يقيس هذا المعامل مدي الثبات الداخلي لفقرات الإستبانة ومقدرته على إعطاء نتائج متوافقة لإجابات المبحوثين تجاه فقرات الإستبانة، وتتراوح قيمة معامل ألفا بين (0 - 100)، وتكون مقبولة إحصائياً إذا زادت عن (60%) فعندها يكون ثبات الأداة جيداً ويمكننا تعميم النتائج. والجدول رقم (2) يوضح نتيجة اختبار المصادقية لعبارات الدراسة :

جدول رقم (2) نتيجة اختبار المصادقية لعبارات الدراسة

الفقرات	العبارات	معامل ألفا
ممارسة تقييم الأداء	10	90%
مكافأة الأداء	5	70%
الرضا الوظيفي	20	80%
مجموع الأسئلة	35	85%

المصدر : اعداد الباحث، 2015 م.

من الجدول رقم (2) يتضح أن اختبار ألفا لفقرات فرضيات الدراسة كل على حده ولجميع الفقرات معاً حيث بلغت قيمة ألفا لجميع الفقرات (85%) وتعتبر هذه النسبة عالية وبالتالي يمكن الاعتماد على مصادقية أداة القياس وتعميم نتائج الدراسة، وأن قيمة معامل ألفا للإجابات على فقرات الإستبانة الخاصة بكل فرضية من فرضيات الدراسة كانت أكبر من

الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60%) ويعني هذا توفر درجة كبيرة من الثبات في الإجابات، وبالتالي فإنه يمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

الارتباطات، المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

جدول رقم (3) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ممارسة تقييم الأداء	مستقل	3.41	.001
مكافأة الأداء	مستقل	3.44	.003
الرضا الوظيفي	تابع	3.99	.002

المصدر: إعداد الباحث، 2015م.

تبين من الجدول رقم (3) أن الوسط الحسابي لمتغير ممارسة تقييم الأداء بلغ 3.41 وهو أكبر من الوسط الحسابي الافتراضي والذي قيمته (3)، وتبين أيضاً أن الوسط الحسابي لمتغير مكافأة الأداء بلغ 3.44 وهو أكبر من الوسط الحسابي الافتراضي والذي قيمته (3)، وقد بلغ الوسط الحسابي لمتغير الرضا الوظيفي 3.99 بدرجة أكبر من الوسط الحسابي الافتراضي والذي قيمته (3). ولمعرفة الارتباطات بين متغيرات الدراسة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (R) لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات. ويبين الجدول رقم (4) نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة.

جدول رقم (4) نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون (R) بين المتغيرات

المتغير	ممارسة تقييم الأداء	مكافأة الأداء	الرضا الوظيفي
ممارسة تقييم الأداء	1	.339 (**)	.359 (**)
مكافأة الأداء	.339 (**)	1	.364 (**)
الرضا الوظيفي	.359 (**)	.364 (**)	1

المصدر: اعداد الباحث 2015 م .

ملحوظة: ** مستوى المعنوية 0.05 ، n=100

من الجدول رقم (4) يتضح أن قيمة معامل الارتباط (R) بين كل متغيرين اقل من (0.05) ويدل ذلك على وجود ارتباط بين متغيرات الدراسة.

اختبار فرضيات الدراسة:

تناول هذا الجزء من الدراسة اختبار فرضيات الدراسة التي تمت صياغتها، وباستخدام الانحدار المتعدد لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (ممارسة تقييم الأداء، ومكافأة الأداء) والمتغير التابع الرضا الوظيفي، تم الحصول على نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما هو موضح في الجدول رقم (5).

جدول رقم (5) نتائج اختبار الانحدار المتعدد للعلاقة بين متغيرات الدراسة

المتغير	الرضا الوظيفي	معامل بيتا	مستوى المعنوية
ممارسة تقييم الأداء	.267	.000	
مكافأة الأداء	.273	.018	
النسب الإحصائية			
معامل التحديد 2	.442		
معامل التحديد المعدل 2	.173		
التغير في معامل التحديد 2 R	.195		

المصدر: إعداد الباحث، 2015م

يتبين من الجدول رقم (5) أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.442$ يدل ذلك على أن التأثيرات الناتجة في الرضا الوظيفي تفسرها المتغيرات المستقلة بنسبة (44.2%) والباقي يرجع لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي. كما يتبين من الجدول رقم (5) أن هناك علاقة ايجابية معنوية بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة بيتا (.267) ومستوى المعنوية (.000). كما توجد علاقة ايجابية بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة بيتا (.273) ومستوى المعنوية (.018) .

النتائج:

- 1- وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي.
- 2- وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي.
- 3- الرضا الوظيفي للموظفين العاملين بالقطاع المصرفي بمدينة بورتسودان سائد بدرجة عالية.

مناقشة النتائج:

- 1- تبين أن الرضا الوظيفي سائد بدرجة عالية بين الموظفين العاملين بالقطاع المصرفي بمدينة بورتسودان بمتوسط 3.99.
- 2- أظهرت النتائج أن الموظفين العاملين بالقطاع المصرفي بمدينة بورتسودان راضين عن ممارسة تقييم الأداء بمعدل أعلى من المتوسط حيث بلغ المتوسط 3.41.
- 3- كما أظهرت النتائج أن الموظفين العاملين بالجهاز المصرفي بمدينة بورتسودان راضين بدرجة أعلى من المتوسط عن سياسات البنوك في مكافأة الأداء. ولكن بدرجة أقل من ممارسة تقييم الأداء، حيث بلغ المتوسط 3.44.
- 4- وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي، وهذا يعني أن إحساس العاملين بعدالة تقييم الأداء في البنوك التي يعملون بها يؤدي إلى زيادة رضائهم الوظيفي، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Rabia et al, 2011) في هذه النتيجة، وكذلك أيضا مع دراسة (Mohsin et al, 2013).
- 5- وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين مكافأة تقييم الأداء والرضا الوظيفي ، وهذا يعني أن إحساس العاملين بعدالة مكافأة الأداء في البنوك التي يعملون بها يزيد من معدل رضائهم الوظيفي. وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Rabia et al, 2011) في هذه النتيجة، وكذلك أيضا مع دراسة (Mohsin et al, 2013).

التوصيات:

أولاً: التوصيات العملية:

- 1- ضرورة أن تعمل إدارات البنوك بمدينة بورتسودان علي المحافظة على المستوى العالي لدرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها من خلال العوامل التي تؤثر عليه.
- 3- تبين من نتائج هذه الدراسة أن ممارسة تقييم الأداء لها علاقة طردية بالرضا الوظيفي، فعلي إدارات المصارف بمدينة بورتسودان إذا رغبت في زيادة معدل الرضا الوظيفي أن تعمل على أن تكون معايير تقييم الأداء واضحة لجميع الموظفين وأن يتعرفوا على نتائج تقييم أدائهم فذلك يزيد من اعتقاد الموظف بعدالة ونزاهة التقييم ويزيد ذلك من رضائهم الوظيفي.
- 4- تبين من نتائج هذه الدراسة أن مكافأة الأداء لها علاقة طردية بالرضا الوظيفي، فعلي القيادات القطاع المصرفي بمدينة بورتسودان إذا رغبت في زيادة معدل الرضا الوظيفي أن تعمل على أن تكون معايير مكافأة الأداء عادلة لجميع الموظفين .

ثانياً: التوصيات العلمية:

- 1- اتخذ الباحث القطاع المصرفي بمدينة بورتسودان مجال لدراسته، فيمكن أن يسعى أحد الباحثين لدراسة أثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي في القطاعات السودانية الأخرى، كالقطاع الطبي (المستشفيات) لإبراز أهمية ممارسة تقييم الأداء و كيف يمكن أن يساهم في زيادة الرضا الوظيفي.
- 2- إجراء دراسات مستقبلية حول أثر بعض المتغيرات الديمغرافية مثل : السن و الجنس، و المستوى التعليمي على الرضا الوظيفي .
- 3- إجراء دراسة حول دور ممارسة تقييم الأداء في تحسين جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي السوداني.
- 4- إجراء دراسات حول علاقة الأجور بالرضا الوظيفي وأيضا العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية ترك العمل

المراجع:

- 1- الخليفة، محمد احمد(2013) "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على نية ترك العمل دور سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط". مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 14(2): 1-14.
- 2- أحمد ماهر،(2007) " إدارة الموارد البشرية"، الإسكندرية، الدار الجامعية، ص388.
- 3- زكي مكي، (2009)"إدارة الموارد البشرية"، الخرطوم، مطابع السودان للعملة، ص191.
- 4-مصطفى كامل، (1994)" إدارة الموارد البشرية"، القاهرة، الشركة العربية للنشر، ص186.
- 5-ابوتايه، بندر كريم (2012) "أثر العدالة التنظيمية علي سلوك المواطنة التنظيمية"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية، الأردن:2: ص 153.
- 6-خالد إدريس شاكر دحلان (2012)"أثر التغيير على مستوى رضا العاملين". رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية. ص 37-38.

7.Aizzat Mohd. Nasurdin, Mohamad Abdullah Hemdi and Lye Phei Guat. (2008). Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship Between Human resource Management Practices and Organizational Commitment, *Asian Academy of Management Journal*, vol.(13), No.(1), pp.15-36.

8. Aronson, K. R., Laurenceau, J. P., Sieveking, N., & Bellet, W. (2005). Job satisfaction as a function of job level. *Administration and Policy in Mental Health Services Research*, 32(3): 285–291.
9. Becker, T. E. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89, 991–1007.
10. Helena Martins & Teresa Proença. (2012). Minnesota satisfaction questionnaire –psychometric properties and validation in population of portugues, FEP working paper, 471, 1-20.
11. Jehad, et al. (2011). job satisfaction and organization citizenship behavior. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149–165.
12. Locke, E. A. (1983). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial Psychology* (1297–1349). Chicago, IL: Rand–McNally College Publishing Company.
13. Mohsin et al. (2013). The Effect of Performance Evaluation on Employee's Job Satisfaction, <http://mpira.ub.uni-muenchen.de/46415/2013,3/3/2015>.
14. Mullins, L., (2002). *Management and Organisational Behaviour*, 6th Edition, Harlow, Prentice Hall
15. Rabia et al. (2011). Examining the relationship of performance appraisal system and employee satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*, 22(2), 243-247.
16. Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago, IL: Rand McNally.
17. Weiss, H. M., and Cropanzano, R. (1996), "Affective Events Theory: a Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work" In *Research in Organization Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, ed. B. M. Staw and L. L. Cummings. Greenwich, CT, pp. 1–74.