

عنوان البحث

**أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بالمصارف العاملة في ولاية وسط دارفور
دراسة تطبيقية على البنك الزراعي السوداني فرع زالنجي**

د. عبد الشافع محمد ابكر يونس¹ أ. مختار عبد المالك ادم إدريس² د. حمزه عبدالله عبدالرحمن يحيى³

¹ جامعة زالنجي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال. البريد الإلكتروني: Abdelshafi1200@gmail.com

² باحث. البريد الإلكتروني: mukhtarabdelmalik@gmail.com

³ جامعة الجوف – كلية الأعمال – قسم إدارة الاعمال. البريد الإلكتروني: Hamza1552015@gmail.com

HNSJ، 202،3 4(5); <https://doi.org/10.53796/hnsj4510>

تاريخ القبول: 2023/04/12م

تاريخ النشر: 2023/05/01م

المستخلص

هدفت الدراسة الى معرفة اثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين، وقد استخدم الباحث المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق اهداف الدراسة طور الباحث استبانة لجمع المعلومات. واختبرت الدراسة فرضيات تمثلت في: ان درجة الرضا الوظيفي لها اثر على أداء العاملين بالبنك الزراعي فرع زالنجي، وان ظروف العمل بالبنك لها اثر على أداء العاملين، وان اسلوب القيادة و انظمة و علاقات العمل بالبنك يؤثران على أداء العاملين.

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج تتمثل أهمها في : ظروف العمل بالبنك الزراعي السوداني فرع زالنجي له اثر إيجابي على أداء العاملين بالمصارف، يوجد اثر إيجابي للعوامل المالية على أداء العاملين بالبنك والمرتببات لا يفي بحاجات العاملين بالبنك وعلاقات العمل له اثر إيجابي على أداء العاملين بالبنك.

واوصت الدراسة بتوصيات اهمها :الاهتمام بالتدريب وتأهيل العاملين بالبنك الزراعي السوداني فرع زالنجي لمواكبة التطور التكنولوجي في سوق العمل المصرفي ضرورة مراجعة ساعات الدوام المتبعة بالبنك ليتواءم مع طبيعة العمل ضرورة اجراء مراجعات دورية للمرتببات ليتواءم مع التغيرات الجارية في السوق لا يفي بالحاجات المعيشية للعاملين .

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي ، التدريب ، الحوافز .

RESEARCH TITLE**THE IMPACT OF JOB SATISFACTION ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN OPERATING BANKS IN CENTRAL DARFUR STATE
AN APPLIED STUDY ON THE SUDANESE AGRICULTURAL BANK, ZALINGEI BRANCH****Dr. Abdel Shafie Mohamed Abakar Younes¹ prof. Mukhtar Abdul Malik Adam Idris²
Dr. Hamza Abdullah Abdul Rahman Yahya³**

¹ Zalingei University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration. Email: Abdelshafi1200@gmail.com

² researcher. Email: mukhtarabdelmalik@gmail.com

³Jouf University - College of Business - Department of Business Administration. Email: Hamza1552015@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(5); <https://doi.org/10.53796/hnsj4510>

Published at 01/05/2023

Accepted at 12/04/2023

Abstract

The research reflect effectiveness of Job satisfaction in the Agricultural Bank employees in Central Darfur state (Zalingei city brunch). The objective of study to reveal impacts of job satisfaction in Bank employees performances.

The research used historical and Analytical descriptive method in the study. The presumptions were tested while the questioner was developed by researcher to get information to enable study to achieve the goal. The following are result of study: job satisfaction and work environment has impacts on employees' performances in the bank, work performances influences by leadership style and work system. The study find out the following output, working environment in the Bank have positive impact to the employees performances, finance implication play positive role in the employees performances, salary did not satisfy needs of the workers in the Bank and working relationship have positive impact to employees performances in the Agriculture bank .

The Study was coming with following recommendation: Training and capacity building necessary for bank employees in Central Darfur to enable them to adapt the banks market technical requirement, Review working hours in the banks in central Darfur state to much with working environment, Regular salary increment to much current market changes to cover living cost of the banks employees.

Key Words: Job satisfaction , Training ,incentives.

تمهيد :

نظراً لأهمية العنصر البشري وباعتباره المحور الأساسي للإنتاج في المنظمات المعاصرة فإن الاهتمام بدرجة الرضا عن العمل يعتبر عاملاً مهماً ومساعداً في رفع كفاءة وفعالية المنظمات وفي مواجهة التحديات والمنافسة، فسر نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يعتمد على تحريك الطاقات البشرية وتطويرها وتحفيزها على العمل، وذلك من خلال توفير جميع الوسائل اللازمة التي تؤدي إلى تحقيق الرضا للعاملين.

يعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات العاملة في السودان، لما له من دور أساسي في تنمية اقتصاد الدولة، وقد حظي هذا القطاع والعاملين به بإهتمام الباحثين والدارسين في مجال إدارة الموارد البشرية.

مشكلة البحث : تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي :

- ما اثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين في البنك الزراعي السوداني فرع زالنجي؟
ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل للرضا الوظيفي اثر في أداء العاملين في البنك الزراعي فرع زالنجي ؟
2. هل ظروف العمل بالبنك تؤثر على أداء العاملين فيها؟
3. هل لأسلوب القيادة والإشراف في البنك اثراً على أداء العاملين فيها؟
4. هل انظمة العمل في البنك تؤثر على أداء العاملين فيها ؟
5. هل للعوامل المادية بالبنك أثراً على أداء العاملين فيها ؟
6. هل علاقات العمل في البنك لها اثر على أداء العاملين فيها؟

فرضيات الدراسة

استند الباحث في صياغة فرضيات الدراسة على الدراسات السابقة التي تم مراجعتها .

- تدور الدراسة حول الفرضية الرئيسية التالية :ان درجة الرضا الوظيفي لها اثر على أداء العاملين بالبنك الزراعي فرع زالنجي.
- ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. ان لظروف العمل بالبنك الزراعي فرع زالنجي اثر على أداء العاملين فيها.
2. ان العوامل المادية بالبنك الزراعي فرع زالنجي لها اثر إيجابي على الأداء العاملين.
3. ان اسلوب القيادة بالبنك الزراعي فرع زالنجي يؤدي الى رفع مستوى أداء العاملين بالبنك.
4. ان علاقات العمل بالبنك الزراعي فرع زالنجي يساهم في زيادة أداء العاملين.
5. ان انظمة العمل بالبنك الزراعي فرع زالنجي يحفز العاملين على أداء العاملين.

أهداف البحث:

تتلخص أهداف هذا البحث في الآتي :

1. التعرف على اثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بالبنك الزراعي فرع زالنجي
2. التعرف على أهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين بالبنك الزراعي فرع زالنجي .

3. توضيح أهمية الحوافز -انظمة العمل- اسلوب القيادة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء.

4. دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي واثره على أداء العاملين في البنك الزراعي فرع زالنجي.

حدود البحث

- الحدود الموضوعية: أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين.
- الحدود الزمانية 2015-2016م
- الحدود المكانية: البنك الزراعي فرع زالنجي - السودان
- الحدود البشرية : العاملين بالبنك الزراعي فرع زالنجي

الدراسات السابقة :

1. دراسة علاء خليل محمد 2007 (1)

هدفت الدراسة الى التعرف على دور نظام الحوافز والمكافآت واثره في تحسين الاداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، وذلك من خلال دراسة نظام حوافز والمكافآت واثره على الأداء ، وتأتى اهميه الرضا في التعرف على فعالية النظام واثره في تحسين اداء العاملين. اعتمد الباحث المنهج الوصف التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة وتفسيرها. ومن اهم نتائج البحث هناك أثر ضعيف لفعالية نظام الحوافز والمكافآت في تحسين اداء العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية، وان نظام المكافآت غير فعالة ومدتدى ومعظم العاملين ليس لديهم علم بنظام المكافآت والحوافز. ومن اهم توصيات الدراسة يجب اعاده مراجعة تقييم النظام والحوافز الحكومية وتطويره بشكل يتناسب مع الموظف العام، وان تمنح الحوافز والترقيات وفقاً للضوابط والمعايير التي حددها قانون الخدمة.

2. دراسة سالم عواد الشمري 2009م(2)

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين من قطاع الصناعي بعمليات الخفجي المشتركة بالمملكة العربية السعودية، وتأتى اهمية البحث في تناوله لمدى تأثير الاداء الوظيفي بالرضا لدى العاملين، وانتهجت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي التي حدثت في منطقة الدراسة، وتوصلت هذه الدراسة الى ان هناك عدم الرضا بين افراد عينة الدراسة في نظام الاجور وبلغ درجة عدم الرضا اقصاه عند العاملين الفنيين، وذلك نتيجة لعدم رضاهم عند بند المكافآت، وتمثل الرضا عند الوقت المتاح لهم لإتمام العمل بكفاءة وعن الامكانيات المتاحة لإنجاز العمل والتدريب. واوصت الدراسة بان على الشركة ان تقوم بإعادة دراسة سياسة توزيع المهام على العاملين بشكل يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية. وان تزيد الشركة من تفاعلها مع العاملين وان تقوم بأشراكهم في خططها المستقبلية وان تكون خطط التدريب واضحا للعاملين.

¹ - علاء خليل محمد- نظام الحوافز والمكافآت واثره في تحسين الأداء الوظيفي في الوزارات رسالة ماجستير منشورة جامعة الاسلامية قطاع غزة-السلطة الفلسطينية 2007

² - سالم عود الشمري الرضا الوظيفي على العاملين واثاره على الاداء الوظيفي رسالة ماجستير منشورة جامعة ملك عبدالعزيز السعودية 2009

3. دراسة فاروق ابوجديع 2010⁽³⁾

هدفت الدراسة الى التعرف على أهمية الرضا الوظيفي في تنمية وتطوير أداء العاملين والارتقاء بسلوكياتهم، و تأتي أهمية البحث باعتباره اضافة مادة علمية جديدة في الرضا الوظيفي واثاره على أداء العاملين، وانتهجت البحث الاسلوب الوصفي التحليل و اهم النتائج التي توصلت اليه البحث هناك ارتباط بين الحوافز والرضا الوظيفي لان الحوافز تساعد على ايجاد شعور نفسى يتسم بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات مع محتوى العمل نفسه ومن اهم التوصيات يجب الاهتمام بالرضا الوظيفي في محيط العمل ويعتبر من المؤثرات الاساسية فى حصيله العمل بالمنظمة.

4. دراسة بوقال نسيم 2012⁽⁴⁾

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين، ويأتي اهميته في فهم تدنى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الجزائرية واهمية الرضا الوظيفي وتأثيره على العاملين. و من اهم نتائج البحث هناك علاقة بين بيئة العمل الداخلية للمنظمة والرضا الوظيفي بديوان الترقية والتسيير و انتهجت البحث الدراسة الميدانية لمواقع الدراسة (ديوان الترقية والتسيير العقاري). واوصت البحث بالاهتمام بالبيئة الداخلية وتحسينه داخل المنظمة.

التعليق على الدراسات السابقة:

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة فى ان بيئة العمل الداخلية للمنظمة لها اثر على أداء العاملين ، وان الحوافز لها اثر على أداء العاملين أيضا. وبينت الدراسة على ان العوامل المالية لها اثر على أداء العاملين بالبنك .

واختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة فيما يتعلق بان العاملين بالبنك يشعرون بالأمن عند العمل و ان البنك يوفر للعاملين الخدمات الصحية، وان علاقة العاملين مع بعضهم البعض وعلاقة العاملين مع العملاء في البنك لها اثر إيجابي على أداء العاملين بالبنك .

الاطار النظري

المحور الأول: الرضا الوظيفي

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

تعريف الرضا الوظيفي:

التعريف اللغوي للرضا الوظيفي: في معجم متن اللغة العربية تم شرح فعل راض ،انه ضد سخط، فهو راض، واما في معجم التراث الأمريكي عرف الرضا بأنه تحقيق اشباع ورغبة حاجة وميل، واما في المعجم السلوكي الرضا بأنه حالة من السرور لكائن الحى عندما يتحقق هدف او ينتج عن ميوله ودوافعه السائدة (الشمري، 2009:24).⁽⁵⁾ .

التعريف الاصطلاحي للرضا الوظيفي: يعرف الرضا بأنه ردود افعال المستخدم ورضا الشخص ومشاعره

³- فاروق ابوجديع الرضا الوظيفي رسالة ماجستير منشورة جامعة دمشق كلية الاقتصاد - سوريا 2010

⁴- بوقال نسيم اثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين رسالة ماجستير منشورة جامعة منتوري كلية الاقتصاد -قسنطينة الجزائر 2011

⁵- سالم عود الشمري الرضا الوظيفي على العاملين واثاره على الاداء الوظيفي رسالة ماجستير (منشورة جامعة ملك عبدالعزيز 2009)

وموقفه جسدياً وفكرياً فيما يتعلق بالبيئة، والموقف العام الذي يحفز المستخدم نحو واجباته في العمل (الشمري، 2009: 24).⁽⁶⁾

وكما عرف الرضا الوظيفي بان احساس داخلي للفرد يتمثل في شعوره والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته المهنة التي يعمل بها. والذي ينتج عنه من الرضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام (عبدالحكيم، 2009: 25).⁽⁷⁾

ويعرفه احمد فاضل بأنه درجة الاشباع التي تحقق لدى الافراد والنابعة من حاجاته الاساسية وهي الحاجات من مأكلا و الشرب والشعور بالانتماء والاحترام والحاجة الى تحقيق الذات، وهذا ما يتوافق مع سلم ابراهام ماسلو للحاجات والتي تعتبر من اهم النظريات الرئيسية التي تفسر العلاقات الإنسانية (محمد، 2007، 53).⁽⁸⁾

ثانيا : اهمية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي مهم في منظمات الاعمال وخاصة لها اثر فعالة في الانتاجية وجودة الانتاج لتحقيق الهدف المنشود وترقية الخدمات، لان المنظمات الخدمية تبحث عن عملاء مقابل خدماتها المنتجة لتحقيق ارباح طائلة، واما العملاء يبحثون عن خدمات راقية ذات جودة عالية، لا يمكن تحقيق ذلك الا بالتنمية البشرية وتحقيق رضا العاملين بالمنظمة.

واظهرت كثير من الدراسات والبحوث بوجود علاقة ارتباط بين الرضا الوظيفي وتحليل و تصميم العمل. فنجد ان تحقيق اشباع حاجات الموظفين نفسيا والمزايا المادية والرواتب تشجع الافراد بهدف تحقيق التفوق في مجال زيادة الانتاج (محمد، 2009، 55).⁽⁹⁾

ثالثا :العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

هناك عدة عوامل مؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة من ان تركز عليها لتحقيق الرضا للعاملين، واهم هذه العوامل (كريمة وآخرون، 2012، 65).⁽¹⁰⁾

أ- الاجور: يعد الاجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد اشارت الكثير من الدراسات الى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الفرد ارتفع رضاه عن العمل والعكس هو صحيح .والاجر هو المبلغ المادي الذي يدفعه المنظمة للعامل مقابل العمل الذي ينجزه العامل للمنظمة سواء كان مباشر او غير مباشر، ويعتبر عنصر أساسي في تحقيق اهداف المنظمة، والاجر يمكن العامل من مواصلة وتوطيد علاقاته الاجتماعية سواء كانت بالاشتراك في كثير من المناسبات المختلفة والزيارات وايضا الاجر تلعب دورا في درجة تفوق الفرد ونجاحه وقد يمكنه في اخذ موقع اجتماعيا مرموقا و يعزز مستوى

⁶ - سالم مرجع سبق ذكره ، 24 .

⁷ - عبدالحكيم بن عبدالحكيم الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين-دراسة مقارنة منشورة كلية الجامعية ام القرى 2009 ، ص 25 .

⁸ - علاء خليل محمد- نظام الحوافز والمكافآت واثره في تحسين الأداء الوظيفي في الوزارات رسالة ماجستير منشورة جامعة الاسلامية قطاع غزة 2007م 53.

⁹ - وفاء احمد محمد ، اثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل رسالة ماجستير (منشورة كلية البغداد للعلوم الاقتصادية 2009) ، ص 55 .

¹⁰ - بن مبارك كريمة واخرون محددات الرضا الوظيفي واساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات رسالة للبيانس منشورة (جامعة قاصدي مرياح _ ورقلة 2011 -2012) ، ص 65 .

الشعور بالأمان والاستقرار .

ب :الترقية :

الترقية لها أهمية كبير فيما يتعلق بتوفير الكادر البشري التي تحتاجها المنظمة وذلك يمكنها من شغل الوظائف الشاغرة، وتعتبر الترقية من انجح وسائل لتحفيز العاملين وخاصة اصحاب الكفاءات .
والترقية ترتبط بتقييم أداء الفرد (أيا كان وضعه بالمنظمة) ومن ثم تحدد مدى قدرته على التدرج الى درجة اعلى وتحمل مسؤوليات وظيفية اكبر. (11)

ج: نمط الاشراف :

يتأثر الرضا عن العمل بنمط الاشراف الذي يعتمده الرئيس مع الموظفين، وهو ما أكدته الدراسات التي اجريت بجامعة متشجن التي ترى ان المشرف الذي يجعل محور اهتمامه عن طريق تنمية علاقات مساندة بينه وبين الموظفين بالإضافة الى ابداء تفهم لصعوباتهم ، والتسامح عن اخطائهم، قد يربح ولائهم ويرفع مستوى رضاهم عن العمل (كريمة وآخرون، 4، 2012). (12)

د : العلاقة مع الزملاء : (13)

تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد او مصدر توتر له، فكلما كان تفاعل الفرد مع افراد اخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر الرضا للفرد عن عمله، وكلما تفاعل الفرد مع افراد اخرين يخلق تواتر لديه او يعوق اشباعه لحاجات او وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسببا لاستياء الفرد عن العمل .

هـ : ظروف البيئة المحيطة بالعمل (14)

ان تحسين الظروف البيئية المحيطة بموقع العمل كالاعتدال درجة الحرارة والاضاءة المناسبة والتهوية الجيدة وما الى ذلك يمكن ان يرفع معنويات العامل ويدفعه لزيادة الاداء والانتاجية ومن ثم يتمسك بعمله .

و: فرص التدريب:

يرى الباحث بان فرص التدريب و التطوير و الترقية للفرد داخل المنظمة مهمة جدا باعتبار الية مفيدة تتيح فرص الترقية وفقاً لكفاءة الافراد وتساهم في تحقيق الرضا الوظيفي بشكل اكبر وتحفيز العاملين على المنافسة وجودة الاداء . وان اشباع الحاجات العليا كما في التطوير و النمو التي تنتج من التدريب ذو أهمية لدى الافراد ذوي الحاجات العليا و الرؤية المستقبلية.

المحور الثاني: الاداء الوظيفي

أولاً: تعريف الاداء الوظيفي

الأداء الوظيفي: هو العملية التي يتم التعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الاداء والخصائص الازمة لتأدية العمل بنجاح. وايضا يعرف الاداء بانه العملية التي يقوم به الافراد من اعمال داخل المنظمة .

¹¹ - ذكي مكي اسماعيل مرجع سبق ذكره ص 95

¹² - بن مبارك كريمة مرجع سبق ذكره ص 14

¹³ - فاروق ابوجديع مرجع سابق ذكره ص 10

¹⁴ - فاروق ابوجديع مرجع سابق ذكره ص 11

وعرف الاداء بانه المسؤوليات والواجبات والانشطة والمهام التي يتكون منها عمل فرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب.⁽¹⁵⁾

يعتبر الاداء الوظيفي عنصرا من عناصر الانتاجية، وهو يختص بالجانب الإنساني ويتم تحديد الانتاجية تبعا لعدة ابعاد وهي: (اسماعيل، 233، 2005).⁽¹⁶⁾

1. العمل الذي يؤديه العامل ومدى تفهمه لدوره واختصاصه، ومدى اتباعه للتعليمات التي تصل اليه من الادارة والمشرف المباشر له.

2. الانجاز الذي يحققه العامل ومدة توافقه على المعايير ومستويات الجودة

3. سلوك العامل في وظيفته من حيث اهتمامه بالعمل وادوات العمل وشعوره بالانتماء لمكان العمل وتطوره المهني واتقانه.

4. سلوك العامل مع زملائه ورؤسائه ومدى تعاونه مع زملائه .

5. الحالة النفسية التي يوجد عليها العامل من حيث الرغبة في العمل واتقان عمله والسعي لتطوير نفسه.

6. طرق التحسين والتطوير التي يمكن ان يوفرها العامل في عمله، وبالتالي انعكاسه على ترقيته ويعرف

البعض بان مستوى الاداء يساوى القدرة التي يمتلكه العامل مضروب في رغبته مضروب في بيئة العمل

(الزملاء-الادارة والاشراف-الاضاءة الى الخ) والبيئة الخارجية (العلاء-الشركاء-المجتمع من حوله-

الظروف سياسية الخ). كمت في المعادلة التالية :

ومستوى الاداء = القدرة * الرغبة * البيئة (الداخلية و الخارجية) ويعتبر الاداء بنتائجه الفعلية محصلة للعوامل الثلاثة السابق (القدرة - الرغبة - البيئة)

ويعرف الباحث الاداء الوظيفي : هو المحصلة التي ينتج من خلال اداء الفرد لمهام الذي اوكل اليه و

المسؤوليات والواجبات والانشطة على الوجه المطلوب حسب استطاعته والكفاءة الذي يستخدمه في العمل

ويتأثر الاداء بكفاءة العامل كما في معدلات الدوران العاملين-الحوادث العمل- الغياب والتأخير ويقارن

جودة العمل بمعدل الاداء المستخدم وكمية الانتاجية . فكلما كانت نسبة الكفاءة والفعالية عالية نقل نسب

الحوادث والتأخير الى الخ وعندئذ تكون الاداء جيد ولذلك يعتبر الاداء هو الناتج النهائي لمحصلة جميع

الانشطة .

ثانيا : علاقة الرضا بالأداء

فيما يلي يبين العلاقة بين الأداء و الرضا الوظيفي كما في الاتجاهات الآتية : (أبو جديع، 98، 2010).⁽¹⁷⁾

1- الاتجاه الاول حيث تعبر على ان الرضا عن العمل يودي الى زيادة الانتاجية . هذا الاتجاه ظهر نتيجة

تجارب وابحاث هورثون في الثلاثينات حيث ركز على العلاقات الانسانية واهتمام بالعاملين ومعالجة مشاكلهم

واشباع حاجاتهم وتشجيعهم للمشاركة في الادارة و الغرض من ذلك زيادة الدافعية للعمل، وهذه العلاقات

¹⁵ - انعام بشير الفضل محاضرة بعنوان الرضا الوظيفي منشورة الموقع <https://faculty.psau.edu.sa/.../doc-6-pptx-7710caff9842968fac743...> ومكان المحاضرة جامعة الامير سطاتم بن عبدالعزيز

¹⁶ - ذكى مكي اسماعيل أصول الادارة الموارد البشرية ط 4 (الخرطوم شركة مطابع السودان للعملة المحدودة- 2005) ص 233

¹⁷ - فاروق ابوجديع الرضا الوظيف رسالة ماجستير (منشورة جامعة دمشق كلية الاقتصاد 2010م ، ص 98 .

السببية بين الرضا عن العمل والأداء التي أسهمت بها مدرسة العلاقات الإنسانية ، حيث قدمت أساليب متعددة للعلاقات الإنسانية بهدف زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين وهذه الأساليب مثل المشاركة في الإدارة والنصح والإرشاد والإشراف الجيد.

وعن حركة العلاقات الإنسانية : بدأت الأبحاث في الثلاثينات بواسطة التون مايو مؤسس المدرسة السلوكية ، واتى بخلاصة أبحاثها لتربط وتحدد العلاقة المباشرة بين ظروف العمل المادية وأثرها في إنتاجية العاملين كقياس أثر الضوء وفترات الراحة و الضجيج . وأكدت هذه الدراسات والأبحاث الى وجوب تركيز الإدارة على تلبية الحاجات الشخصية للعاملين بجانب توفيرها لظروف العمل حيث ان الروح المعنوية العالية هي تقود الى زيادة الإنتاجية. فقد اثبت التون مايو خطأ المفهوم الميكانيكي للعامل وفق النظريات القديمة لتطوير العمل وهي التي كانت تعتبر ان العوامل المادية كفترات الراحة و الاضاءة و الاجر وحدها المؤثر في كفاءة الإنتاجية.

2- الاتجاه الثاني لا يوجد علاقة مباشرة بين الرضا والأداء، حيث اكدت بعض البحوث في الخمسينات ان بعض الحالات ومواقف يكون فيها العاملون على درجة كبيرة من الروح المعنوية لكنهم انتاجهم قليل كما ظهرت بعض المواقف عكس ذلك، حيث ان العاملون على درجة منخفضة من الروح المعنوية غير ان انتاجهم عالية . وهذا يفسر بانه يمكن زيادة انتاجية الفرد بالضغط او استخدام الاسلوب الديكتاتوري في الإدارة، بذلك نكون الانتاج مرتفع والرضا الوظيفي متدن .

3- الاتجاه الثالث : وفي هذا الاتجاه بان الرضا الوظيفي يتحقق نتيجة الأداء العالي يتبعه عوائد ايجابية مثل الحوافز - الاجور - الترقيات وخاصة عند ادراك العامل ان هذه العوائد مرهونة بمستوى معين من الاداء.

ثالثاً : محددات الاداء

ان محددات الاداء كثيرة ومختلفة بالاختلاف طبيعة العاملين والبيئة المنظمة والثقافة السائدة ومحيط العمل والسياسات المتبعة وفيما يلي بعض محددات الاداء (زكي، 2013م)..(18)

أ : كفاءة العاملين والمهام بمتطلبات العمل و تشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن مجال العمل والخبرة التي تم اكتسابها من التجارب السابقة وفي نفس مجال العمل. المؤهلات أيضا تلعب دورا أساسيا في الاداء من حيث الجودة حسب المعايير المطلوبة وسرعة الانجاز كما ونوعا. كما ان العاملين الذين لا يمتلكون الخبرات كافية او التدريب والمؤهلات لأداء العمل على سبيل المثال، قد يواجهون صعوبات بالغة لإنجاز مهامهم وواجباتهم، وخاصة اذا لم يتم الاشراف عليهم بصور دقيقة والاحرى في المؤسسات التي تغيب عنها روح العمل الجماعي وعدم المزج بين عمال حديثي واصحاب الخبرات والكفاءات العالية .

ب: دوران العمل هو ترك العمل نتيجة لعوامل تتعلق بشروط العمل او البحث عن فرص عمل بشروط محفزة وبامتيازات مغرية، وهذا يؤدي الى تغير العاملين بصورة دوريا مما يسبب في عدم الاستقرار القوى العاملة داخل المنظمة، ومن سلبيات دوران العمل هو مغادرة الموظفين ذو الكفاءات و الخبرات والمؤهلات العالية بعد ما تلقوا

¹⁸ - بهاء زكي تقوم الشكاوى في مكتب المفتش العام 2013 دراسة وصفية تحليلية منشورة انترنت -www.igoil.gov.iq/Publications/ba7th-3n-

تدريباً في مجال العمل، إلى منظمة جديدة لبحث عن الوضع أفضل ويتم إحلالهم بموظفين ذو كفاءات وخبرات أقل، وقد يحتاجون وقتاً لتدريب وسد الثغرة التي نتجت عن مغادرة الموظفين الأكفاء وهكذا تستمر الأمور إلى أن يتم البحث من الإدارة العليا لمعرفة أسباب وراء هذا الظاهرة ومعالجتها.

ج : الغياب عن العمل و تعنى الغياب أو الحضور في موقع العمل متأخراً عن ساعات الحضور وبدء العمل، وهذا الغياب لها دوافعها، قد تكون مرتبطة بالرضا عن العمل نفسه أو شروط الخدمة أو الحوافز المادية أو معنوية أو امتيازات أخرى كالتأمين الاجتماعي أو الصحي وما إلى ذلك، أو الغياب تتعلق بالأساليب الإدارية كالإشراف والإرشاد والتوجيه وتطبيق القوانين و السياسات وهذا كلها تلعب دوراً سلبياً على العامل في قدرته على تحمل المسؤولية والعمل وإنجازه في الوقت المحدد ومدى التزامه بتنفيذ الأوامر لتحقيق الأداء المطلوب منه إن ينجزه .

د : الأجر: هو المبلغ المادي ويعتبر نصيب العامل من الإنتاج المنظمة التي يعمل بها أو المقابل المادي للجهد البشري والمتمثل في كل ما يدفع للعامل بطريقة مباشرة مقابل عمله الذي يؤديه و بالإضافة إلى مزايا المالية الغير دورية (اسماعيل، 2005م، 95).⁽¹⁹⁾

ويعتبر الأجر هو المحرك الأساسي والمقابل الذي يعمل العامل من أجله و هو عنصر ضروري لإشباع حاجات الإنسان من توفير المسكن والملبس والغذاء ويؤثر إيجاباً وسلباً في الوضع الاقتصادي والاجتماعي والنفسي للعامل، فعندما تكون الأجر متدني أو أقل من المجهود الذي تبذره العامل لأداء العمل، ذلك يولد شعوراً بعدم الرضا وأحياناً يؤدي إلى التذمر والشكاوى ومطالبة بامتيازات إضافية، وإذا لم يتم القبول والتفاعل من جانب الإدارة العليا، قد يترجم بقله الأداء أو تقليل المجهود المبذول بحيث يتساوى مع الأجر الذي يتلقاه العامل في فترة زمنية محددة مع حجم الشغل والجهد المبذول لتنفيذ مهمته ما، وذلك ينتج عنه قلة الأداء وكل ذلك يحدث حسب تقديرات العامل.

هـ : التحفيز قد يكون تحفيز مادي أو معنوي ، نجد أن التحفيز المادي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات الإنسان وتؤثر على المستوى المعيشي للإنسان ويساهم في توطيد العلاقات الاجتماعية (مناسبات، زيارات) وأما الحافز المعنوي مهم جداً في رفع الروح المعنوي للعامل وتلعب دوراً إيجابياً في الأداء، لأنه يؤثر على الجوانب النفسية ويولد ارتياحاً للعامل وهذا يؤدي إلى زيادة الأداء والعكس كما في عدم التحفيز والتشجيع وعدم الرضا عن الأداء العامل يؤثر على عوامله النفسية ويقود إلى الاكتئاب والقلق وقلة التركيز، وهذا بدوره يؤدي إلى نقص أو تدني في الأداء الوظيفي.

و : بيئة العمل، هو المحيط التي يتم فيها تنفيذ العمل وقد تكون البيئة داخلية أو خارجية ، فالبيئة الداخلية عن العمل يتمثل في العمال وفريق العمل وكيفية تجاوبهم وتعاونهم (روح الجماعة) في تنفيذ الأداء والإضاءة وتهوية والإشراف فإذا كانت إيجابية تؤدي إلى زيادة الأداء والعكس صحيح كما في إذا كانت البيئة الداخلية سلبية تخفض من درجة الأداء . أما في البيئة الخارجية كالعلاقات مع المنافسين والشركاء والعملاء والمجتمع الخارجي لإنجاح المهام أما إن تكون مساعداً ومحفزاً في تنفيذ المهام بسهولة ويسر وأما إن تكون معسراً في تنفيذ العمل و

19- ذكي مكي اسماعيل أصول الإدارة والتنظيم منشورات جامعة السودان المفتوحة (الخرطوم شركة مطابع السودان للعملة المحدود 2005) ص 95

الإداء وهذا يؤثر سلبا على النفسية والعقلية و البدنية للعامل ويؤدي الى انخفاض درجة الاداء .

المحور الثالث: الدراسة الميدانية

اجراءات الدراسة الميدانية

أولاً : مجتمع البحث وعينة الدراسة

1- مجتمع البحث :

يمثل مجتمع الدراسة كل الموظفين العاملين بالبنك الزراعي السوداني فرع زالنجي ، في الفترة من 2015 - 2016م والبالغ عددهم العدد (22) موظفا .

2- عينة البحث:

أخذت عينة الدراسة بطريقة الحصر الشامل نسبة لصغر حجم المجتمع، حجم 22 موظف في الفترة من 2015-2016م.

والجدول ادناه يوضح ذلك :

الجدول (4/1)

البيان	العدد	النسبة
الاستبيانات الموزعة	22	100%
الاستبيانات التي تم ارجاعها	22	100%
الاستبيانات التي لم يتم ارجاعها	0	0%
الاستبيانات غير صالحة للتحليل	2	9.09
الاستبيانات صالحة للتحليل	20	90.9

المصدر : اعداد الباحثين 2017

3- وصف أداة الدراسة : اعتمدت الدراسة على وسيلة الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات و تحقيق للغرض قام الباحث بتصميم الاستبانة في المرحلة الاولى علي المراجع والدراسات السابقة وأدبيات البحوث المتصلة بالبحث .:

القسم الاول : تضمنت البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة حيث شملت قسمين

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من اختبارات الصدق والثبات على الاداة الدراسة بطريقتين هما :-

1 - عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين وهو ما يعرف بالصدق الظاهري، وقد اجريت بعض التعديل على اسئلة الاستبانة بحسب رؤية المشرف والمحكمين حتى ظهرت في صورته النهائية.

2 - صدق القياس ويقصد به الاتساق الداخلي والبنائي واحد مقياس صدق الاداة الذي يقيس مدى تحقق الاهداف التي تزيد الاداة قياسها والوصول اليها، وقد استخدم في ذلك معامل الارتباط لسيرمان.

3 - مقياس الدراسة : تم استخدام القياس ليكرت الثلاثي في توزيع اوزان اجابات عينة الدراسة

أولاً : تم وضع استبانة ثلاثية حسب مقياس ليكرت وخيارات هي اوافق - محايد - لا اوافق والدرجات كما في

الجدول (4/2) درجات مقياس ليكرت

الوزن	درجة الاستبانة
3 درجات	اوافق
2 درجة	محايد
1 درجة	لا اوافق

المصدر : اعداد الباحثين 2017

ثبات الاستبانة :

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطى هذه الاستبانة نفس النتيجة لو أعاد توزيع الاستبانة اكثر من مرة تحت نفس الظروف ، أي ثبات الاستبانة يعنى الاستقرار في النتائج.

وقد قام الباحث بتوزيع 15 استبانة للتأكد من صدق وثبات الاستبانة ، وقد وجد ان :
معامل الصدق = 0.69

$$\sqrt{\text{نسبة معامل الصدق}}$$

وهذا العامل = 83%

وهذا يعنى ان معامل الثبات مرتفع مما يؤكد صدق وثبات الاستبانة.

الاساليب الاحصائية المستخدمة في البحث:

أولا تم وضع استبانة ثلاثية حسب مقياس ليكرت وخيارات هي اوافق - محايد - لا اوافق والدرجات كما في الجدول (4/3) درجات مقياس ليكرت

الوزن	درجة الاستبانة
3 درجات	اوافق
2 درجة	محايد
1 درجة	لا اوافق

المصدر : اعداد الباحثين 2017

ثانيا: الاساليب المستخدمة في التحليل الاحصائي لهذا البحث :

التكرارات والنسب المئوية والانحراف المعياري.

وقد تم حساب الوسط الفرضي بحسب مقياس ليكرت الثلاثي الفرضي .

$$2 = 6/3 = \frac{1+2+3}{3}$$

ثانيا : عرض وتحليل البيانات الأساسية لعينة الدراسة

توزيع افراد العينة حسب النوع

جدول (4/4) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع

النوع	العدد	النسبة
نكر	18	90%
انثى	2	10%
	20	100%

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتبين من الجدول (4/4) اعلاه ان غالبية المبحوثين من الذكور بنسبه 90% وهذا يشير الى ان معظم موظفي البنك الزراعي السوداني فرع زالنجي من الذكور .

ويتضح من ان نسبة 90% من الذكور هذا انما يدل على نسبة تعليم الذكور فى المنطقة اعلى من نسبة الاناث .

جدول (4/5) المسمى الوظيفي:-

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة
مدير	2	10%
مدير ادارة	-	صفر
رئيس قسم	5	25%
موظف	13	65%
	20	100%

المصدر : اعداد الباحثين 2017

نلاحظ من الجدول (4/5) اعلاه ان معظم المبحوثين من الموظفين بنسبة 65% ويليهِ روسا اقسام بنسبه 25% بينما المدراء بنسبه 10% ولا يوجد بين المبحوثين مدراء الادارة.

جدول (4/6) المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
ثانوي	1	5%
جامعي	14	70%
فوق الجامعة	5	25%
	20	100%

المصدر : اعداد الباحثين 2017

نلاحظ من الجدول (4/6) اعلاه ان معظم موظفي البنك الزراعي السوداني فرع زالنجي من حملة الشهادات الجامعية حيث النسبة المئوية لحاملي المؤهل الجامعي 70% بينما نجد نسبة المؤهل فوق الجامعي بنسبه 25% ونسبة حاملي الشهادة الثانوية 5% فقط .

التعليق : ومن نتيجة التحليل ان 70% من المبحوثين من اصحاب المؤهلات الجامعية هذا يدل بان معظم الموظفين البنك من اصحاب المؤهلات الجامعية وتقل نسبة الموظفين للشهادات الثانوية والفوق الجامعية .

الجدول (4/7) سنوات الخبرة :-

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
اقل من 5 سنة	6	30%
من 5 الى 10 سنة	3	15%
اكثر من 10 سنة	11	55%
	20	100%

المصدر : اعداد الباحثين 2017

يتبين من الجدول (4/7) ان غالبية المبحوثين من ذوى الخبرات اكثر من 10 سنة بنسبه 55% بينما نلاحظ نسبه الخبرة الاقل من 5 سنة 30%، و من 5 الى 10 سنة 15%.

التعليق : يتضح من نتيجة التحليل في الجدول اعلاه (4/7) ان نسبة 55% من المبحوثين من ذوى الخبرات اكثر من 10 سنة هذا يدل على غالبية المبحوثين من ذوى الخبرات العالية.

المبحث الثاني : اختبار الفروض

الفرضية الاولى:-

الجدول (4/8) ان ظروف العمل بالبنك الزراعي فرع زالنجي لها اثر على أداء العاملين فيها.

العبارة	وافق	محايد	لا اوافق
	النسبة	النسبة	النسبة
يشعر العاملین بالأمن والسلامة في العمل	50%	45%	5%
يدعم البنك سكن العاملين	55%	20%	25%
يوفر البنك الامكانيات اللازمة لأداء العمل	75%	15%	10%
يوفر البنك الرعاية الصحية للموظفين	80%	20%	-
راض عن بيئة العمل بشكل عام	65%	20%	15%

المصدر : اعداد الباحثين 2017

نلاحظ من الجدول (4/8) اعلاه ان العبارة يشعر العاملین بالأمن والسلامة في العمل ، الذين يوافقون عليه 50% بينما المحايد بنسبه 45% ونجد الذين لا يوافقون على العبارة بنسبة 5%، اما العبارة يدعم البنك سكن العاملين الذين يوافقون عددهم 11 مبحوث بنسبه 55% والذين لا يوافقون عددهم 5 بنسبه 25% ونجد ان المحايدون 4 مبحوث ويمثل نسبه 20%، اما العبارة يوفر البنك الامكانيات اللازمة لأداء العمل نجد ان معظم المبحوثين يوافقون عليه بنسبه 75% بينما المحايد بنسبه 15% ونجد ان الذين لا يوافقون بنسبة 10%، اما العبارة يوفر البنك الرعاية الصحية للموظفين نجد ان معظم المبحوثين يوافقون عليه بنسبه 80% بينما المحايد

بنسبه 20% ولا يوجد غير الموافقين، العبارة راض عن بيئة العمل بشكل عام الذين يوافقون عدد 13 بنسبه 65%، والمحايدون عددهم 4 مبحوث بنسبه 20% بينما الذين لا يوافقون عليه 3 مبحوث بنسبه 15%.
التعليق : من نتيجة الجدول اعلاه (4/8) ان نسبة الراضين عن بيئة العمل بشكل عام 65% وهذا يدل على ان اغلب المبحوثين راضين عن بيئة العمل بشكل عام.

الفرضية الثانية: جدول (4/9) ان العوامل المادية بالبنك الزراعي لها اثر على اداء العاملين فيها.

العبارة	اوافق	محايد	لا اوافق
	النسبة	النسبة	النسبة
تتناسب الراتب ففي البنك مع عبء العمل	55%	15%	30%
تتناسب الراتب في البنك مع متطلبات المعيشة	30%	35%	35%
يتم صرف المرتبات فتي موعدها دائما	95%	-	5%
يوجد نظام الحوافز في البنك بالعدالة	70%	20%	10%
يمنح البنك علاوة ومكافئات باستمرار	65%	20%	15%
انا راض عن الجوانب المالية بشكل عام	65%	30%	5%

المصدر : اعداد الباحثين 2017

يتبين من الجدول (4/9) اعلاه ان اجابات المبحوثين للأسئلة المتعلقة بهذا المحور على النحو التالي :-
العبارة تتناسب الراتب في البنك مع عبء العمل الذين يوافقون عليه عددهم 11 بنسبه 55% بينما المحايدون عددهم 3 بنسبه 15% ونجد البعض الاخر لا يوافقون وعددهم 6 بنسبه 30%، اما العبارة تتناسب الراتب في البنك مع متطلبات المعيشة جاءت اجابات المبحوثين متباينة فالذين يوافقون عليه 6 بنسبه 30% ونجد المحايدون عددهم 7 بنسبه 35% بينما الذين لا يوافقون وعددهم 7 بنسبه 35%، اما العبارة يتم صرف المرتبات في موعدها دائما نجد ان معظم المبحوثين يوافقون عليه بنسبه 95% بينما نجد 5% لا يوافقون عليه، اما العبارة يوجد نظام الحوافز في البنك بالعدالة نجد ان اجابات المبحوثين الذين يوافقون عليه بنسبه 70% ونجد ان 20% منهم محايدون بينما الذين لا يوافقون 10%، اما العبارة يمنح البنك علاوة ومكافئات باستمرار اجابات المبحوثين نحوه موافق بنسبة 65% ومحايدون بنسبه 20% بينما الذين لا يوافقون بنسبه 15%، اما العبارة انا راض عن الجوانب المالية بشكل عام جاءت الاجابات المبحوثين الذين يوافقون بنسبة 65% ونجد المحايدون بنسبه 30% بينما الذين لا يوافقون بنسبه 5%.

التعليق : من الجدول (4/9) اعلاه اغلب المبحوثين يعتبرون ان راتب في البنك يتناسب مع عبء العمل و متطلبات المعيشة. وغالبية المبحوثين يوافقون على ان المرتبات تصرف في موعدها 70% من المبحوثين يوافقون بان نظام الحوافز وفي البنك بالعدالة ، ونسبة 65% من المبحوثين راضين عن الجوانب المالية بشكل وهذا اثبتت الفرضية بان ظروف العمل بالبنك الزراعي فرع زالنجي لها اثر على اداء العاملين فيها.
الفرضية الثالثة :

جدول (4/10) ان اسلوب القيادة بالبنك الزراعي فرع زالنجي يؤدي الى رفع مستوى أداء العاملين بالبنك.

العبرة	اوافق	محايد	لا اوافق
	النسبة	النسبة	النسبة
يحظى العاملين بالبنك باحترام وتقدير المدير تتوفر القدوة في سلوك المدير يثنى المدير على العمل الجيد ان المدير واسع الاهتمام بحاجات الموظفين نظام التوجيه الفني المتبع في البنك جيد يتبنى البنك التدريب المستمر للعاملين العاملين في البنك راضون عن اسلوب القيادة والاشراف بشكل عام	%90	-	%10
	%80	10%	%10
	%75	%20	%5
	%70	%20	%10
	%80	%15	%5
	%55	%45	-
	%65	%25	%10

المصدر : اعداد الباحثين 2017

نلاحظ من الجدول (4/10) ان اجابات المبحوثين نحوه العبرة يحظى العاملين بالبنك باحترام وتقدير المدير عدد الذين يوافقون 18 بنسبه %90 بينما الذين لا يوافقون 2 بنسبه %10، اما العبرة تتوفر القدوة في سلوك المدير اجابات المبحوثين معظمها موافقون 16 مبحوث بنسبه %80 ونجد محايدون بنسبه %10 بينما لا يوافقون بنسبه %10، اما العبرة يعزز المدير العمل الجيد نجد ان %75 من اجابات المبحوثين موافقون بينما %20 محايدون و%5 لا يوافقون، اما العبرة ان المدير واسع الاهتمام بحاجات الموظفين نجد اجابات المبحوثين يوافقون عليه بنسبه %70 والمحايدون بنسبه %20 بينما الذين لا يوافقون بنسبه %10، اما العبرة نظام التوجيه الفني المتبع في البنك جيد نجد ان المبحوثين يوافقون عليه بنسبه %80 ونجد المحايدون بنسبه %15 بينما الذين لا يوافقون عليه بنسبه %5، اما العبرة يتبنى البنك التدريب المستمر للعاملين حيث نلاحظ ان اجابات المبحوثين الذين يوافقون بنسبه %55 والمحايدون بنسبه %45، واما العبرة راض عن اسلوب القيادة والاشراف بشكل عام يتبين لنا ان اجابات المبحوثين الذين يوافقون عليه %65 و المحايدون %25 بينما الذين لا يوافقون عليه بنسبه %10.

التعليق: الفرضية من نتيجة التحليل في الجدول (4/10) اعلاه %65 راضون عن اسلوب نظام اسلوب القيادة والاشراف بشكل عام ، وهذا له اثر إيجابي ويؤدي الى رفع مستوى الاداء بالبنك .

الفرضية الرابعة: جدول (4/11) ان علاقات العمل بالبنك الزراعي فرع زالنجي يساهم في زيادة أداء العاملين.

العبرة	اوافق	محايد	لا اوافق
	النسبة	النسبة	النسبة
يتوفر الاحترام بين الزملاء في العمل علاقة البنك بعملائه جيد يوجد انسجام شخصي بين الزملاء في العمل يوجد تعاون بين الزملاء في العمل انا راضي عن علاقات جماعة العمل بشكل عام	%90	%10	-
	%95	%5	-
	%85	%15	-
	%85	%15	-
	%60	%30	%10

المصدر : اعداد الباحثين 2017

نلاحظ من الجدول اعلاه (4/11) ان اجابات المبحوثين على نحو التالي :-
 العبارة يتوفر الاحترام بين الزملاء في العمل وافق بنسبه 90% اما المحايد بنسبه 10%، والعبارة علاقة البنك بعملائه جيد نجد ان معظم المبحوثين يوافقون على هذه العبارة بنسبه 95% بينما المحايدون بنسبه 5%، والعبارة يوجد انسجام شخصي بين الزملاء في العمل نلاحظ ان معظم المبحوثين يوافقون عليه بنسبه 85% بينما نجد المحايدون بنسبه 15% اما اجابات المبحوثين حول العبارة يوجد تعاون بين الزملاء في العمل 85% يوافقون بينما 15% محايدون. ومن الملاحظ في هذا المحور لا يوجد لا وافق عدا العبارة الاخيرة وهي انا راضي عن علاقات جماعة العمل بشكل عام نجد ان 60% يوافقون و30% محايدون و10% لا يوافقون.
 التعليق : من الجدول(11-4) اعلاه 90% من المبحوثين يوافقون بان هناك احترام شخصي بين الزملاء في العمل و ان هناك انسجام و التعاون بين الزملاء العمل في البنك ، وهذا يساهم في زيادة أداء العاملين .
 الفرضية الخامسة :

جدول (4/12): ان انظمة العمل بالبنك الزراعي فرع زالنجي يحفز العاملين على اداء العاملين.

العبارة	وافق	محايد	لا وافق
	النسبة	النسبة	النسبة
ساعات الدوام المتبع في العمل مناسبة	20%	40%	40%
نظام الاجازات المتبع في العمل جيد	65%	5%	30%
نظام الترقيات في البنك عادلة	60%	25%	15%
راض عن انظمة الوظيفة بشكل عام	60%	25%	15%
للمصرف نظم ولوائح واضحة لسير العمل	85%	5%	10%
يتم الانجاز العمل في وقت وجيز	55%	25%	20%
تتمتع بسرعة انجاز العمل	75%	15%	10%
تتمتع بالتعامل الجيد مع العملاء	80%	20%	-
انا راضي عن الاداء الوظيفي بشكل عام	80%	15%	5%
الاداء في البنك يحقق طموحاتي وطموحات البنك	65%	30%	5%
نستطيع تنفيذ المهام والواجبات بدقة	90%	10%	-
رضاك عن المكافآت المالية وعلاوات تؤدي الى زيادة الاداء	70%	25%	5%

المصدر : اعداد الباحثين 2017

يتبين من الجدول (4/12) ان اجابات المبحوثين عن اسئلة هذا المحور على النحو التالي :-
 العبارة ساعات الدوام المتبع في العمل مناسبة اجاب المبحوثين 20% يوافقون ونجد ان 40% محايدون وكذلك 40% منها لا يوافقون . اما العبارة نظام الاجازات المتبع في العمل جيد نلاحظ اجابات المبحوثين 65% منها يوافقون و5% محايدون و30% لا يوافقون. اما في العبارة نظام الترقيات في البنك عادلة نلاحظ عدد الذين وافقوا 12 بنسبه 60% ونجد 5 منهم محايدون بنسبه 25% بينما نجد 15% لا يوافقون .

ونجد اجابات المبحوثين عن العبارة راض عن انظمة الوظيفة بشكل عام 60% من المبحوثين يوافقون عليه و25% منهم محايدون و15% منهم لا يوافقون على هذه العبارة . اما العبارة للمصرف نظم ولوائح واضحة لسير العمل نجد ان الذين يوافقون عليه 85% والمحايدون بنسبه 5% بينما الذين لا يوافقون بنسبه 10% . اما العبارة يتم الانجاز العمل في وقت وجيز معظم اجابات المبحوثين يوافقون عليه بنسبه 55% ونجد اجابات الذين هم محايدون 25% بينما الذين لا يوافقون بنسبه 20%. اما العبارة تتمتع بسرعة انجاز العمل نلاحظ ان معظم اجابات المبحوثين يوافقون عليه بنسبه 75% بينما نجد ان 15% من الاجابات محايدون ونجد كذلك 10% لا يوافقون عليه . اما العبارة تتمتع بالتعامل الجيد مع العملاء 80% من المبحوثين يوافقون عليه وان 20% من الاجابات محايدون ، اما اراء المبحوثين نحو العبارة انا راضي عن الاداء الوظيفي بشكل عام نلاحظ ان 80% من المبحوثين يوافقون عليه، ونجد ان 15% من المبحوثين محايدون بينما نجد 5% من المبحوثين لا يوافقون عليه . اما العبارة الاداء في البنك يحقق طموحاتي وطموحات البنك نجد ان 65% من المبحوثين يوافقون عليه ونجد ان 30% من المبحوثين محايدون بينما 5% من المبحوثين لا يوافقون . اما العبارة نستطيع تنفيذ المهام والواجبات بدقة نلاحظ في هذه العبارة ان 90% من المبحوثين يوافقون بينما نجد 10% من المبحوثين لا يوافقون عليه . اما العبارة رضاك عن المكافآت المالية وعلاوات تؤدي الى زيادة الاداء نجد ان معظم المبحوثين يوافقون عليه بنسبه 70% ونجد ان 25% محايدون ، بينما 5% من المبحوثين لا يوافقون عليه.

التعليق : ويتضح من الجدول (4/12) اعلاه 85% من المبحوثين يوافقون بان للبنك لوائح واضحة لسير العمل و معظم المبحوثين عن اداء الوظيفة بشكل عام.

المبحث الثالث : المناقشة والتحليل والتفسير والاجابة على اسئلة البحث

السؤال الاول

جدول (4/13) يبين الوسط الحساب والانحراف المعياري للعبارة مدى رضا العاملين عن الظروف العمل والبيئة المادية .

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
شعور العاملين بالأمن والسلامة في البنك	2.5	.6
يدعم البنك سكن العاملين	2.3	.8
يوفر البنك الامكانيات اللازمة لاداء العمل	2.7	.7
يوفر البنك الرعاية الصحية للموظفين	2.8	.6
راض عن بيئة العمل بشكل عام	2.5	.7

المصدر : اعداد الباحث 2017

يتبين من الجدول (4/13) وسط حسابي لكل الفقرات او الاسئلة المتعلقة بالجوانب المالية اكبر من 2 والنسب المئوية للفقرات عالية جدا مما يؤدي على موافقة معظم المبحوثين عن رضاهم ظروف العمل والبيئة المادية. كما نجد ان الوسط الحسابي لجميع فقرات الرضا عن ظروف العمل والبيئة المادية يساوي 2.6 وهو اكبر من الوسط الحسابي الغرض (2)، كما نجد ان الانحراف المعياري لجميع اسئلة المحور يساوي فاصل 7 مما يؤكد القبول والرضا عن ظروف العمل .

النتائج :

مما سبق نستنتج ان العاملين يشعرون بالأمن في بيئة العمل و البنك يدعم سكن العاملين ويوفر لهم الرعاية الصحية المناسبة ويوفر البنك المعينات اللازمة للأداء العمل .
اذا يوجد اثر إيجابي لظروف العمل والبيئة المادية على العاملين لأنه كلما رضا العامل اكبر انعكس ذلك على الاداء .

جدول (4/14) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارة الجوانب المتعلقة بالعوامل المالية :

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تناسب الراتب في البنك مع عبء العمل	2,3	9,٠
تناسب الراتب في البنك مع متطلبات المعيشة	9,1	8,٠
يتم صرف المرتبات في موعدها دائما	9,2	4,٠
يوجد نظام حوافز في البنك بالعدالة	6,2	7,٠
يمنح البنك علاوة ومكافآت باستمرار	5,2	7,٠
انا راضي عن الجوانب المالية بشكل عام	6,2	7,٠

المصدر : اعداد الباحثين 2017

يتبين من الجدول(4/14) ان الوسط الحسابي لكل فقرة من فقراتها اكبر من 2 ماعدا الوسط الحسابي للعبارة (تناسب الراتب في البنك مع متطلبات المعيشة) نجدها اقل من 2 الوسط العرض مما يدل على عدم رضا المبحوثين حول هذه العبارة مما يؤكد رضا المبحوثين عن الجوانب المالية في البنك بشكل عام عدا متطلبات المعيشية وتناسبها مع الرتب .

كما نجد ان الوسط الحسابي لجميع اسئلة هذا المحور يساوى 2,5 اكبر من الوسط الحسابي الغرض ، ونلاحظ ان الانحراف المعياري لجميع اسئلة هذا المحور يساوى 6,٠ مما يدل على تجانس اجابات المبحوثين بالإضافة الى النسب المئوية والتكرارات يؤكد ان الموظفين راضين عن الجوانب المتعلقة بالجوانب المالية .

النتائج :

مما سبق نستنتج ان الموظفين راضين عن كل الفقرات ماعدا تناسب الراتب مع متطلبات المعيشة

جدول (4/15) يتبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة الرضا عن اسلوب القيادة

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يحظى العاملين بالبنك باحترام وتقدير المدير	2,8	.6
تتوفر القدوة في سلوك المدير	7,2	.6
يثنى المدير على العمل الجيد	7,2	.6
ان المدير واسع الاهتمام بحاجات الموظفين	6,2	.7
نظام التوجيه الفني المتبع في البنك جيد	7,2	.6
يتبنى البنك التدريب المستمر للعاملين	6,2	.5
العاملين في البنك راضون عن اسلوب القيادة والاشراف بشكل عام	6,2	.7

المصدر : اعداد الباحثين 2017

يلاحظ من الجدول (4/15) ان الوسط الحسابي للفقرات كلها اكبر من الوسط الحسابي الغرض وهو 2 وكذلك التكرار والنسب المئوية عالية جدا، كل ذلك يؤكد رضا معظم المبحوثين عن الجوانب المتعلقة حول الرضا عن سلوك القيادة او اسلوب القيادة ونلاحظ ان الوسط الحسابي لجميع الفقرات المحور يساوى 2,8 وهذا يؤكد ان

معظم المبحوثين راضين على أسلوب القيادة المتبع في البنوك بزالنجي ، كما نجد ان الانحراف المعياري لجميع فقرات المحور 6، وهو ما يدل على تجانس اجابات المبحوثين ويؤكد رضاهم حول هذا المحور .
 مما سبق نستنتج ان العاملين راضين عن أسلوب القيادة المتبع في البنوك بزالنجي وهو ما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين ، ان يوجد علاقة او اثر إيجابي لأسلوب القيادة المتبع في البنك واداء العاملين.
جدول (4/16) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور رضا العاملين عن علاقة العمل .

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يتوفر الاحترام بين الزملاء في العمل	2،9	3،
علاقة البنك بعملائه جيد	9،2	2،
يوجد انسجام شخصي بين الزملاء في العمل	9،2	4،
يوجد تعاون بين الزملاء في العمل	9،2	4،
انا راضي عن جماعة العمل بشكل عام	5،2	7،

المصدر : اعداد الباحثين 2017

يتبين من الجدول (4/16) ان الوسط الحسابي لكل فقرة من الفقرات المحور اكبر من الوسط الحسابي الفرضي والانحراف المعياري يؤكد تجانس اجابات المبحوثين ، ينتج من ذلك رضا العاملين بالبنوك في زالنجي عن علاقات العمل .

ونلاحظ ان والوسط الحسابي لجميع فقرات أسئلة المحور يساوي 2،8 وهو اكبر بكثير عن الوسط الحسابي الغرض وهو 2 مما يشير الى رضا العاملين عن علاقات العمل بشكل عام . ونجد ان الانحراف المعياري لجميع الفقرات المحور يساوي 4، مما يؤكد صحة الفرضية يوجد اثر بين الرضا العاملين عن علاقات العمل و الاداء الوظيفي للعاملين وينعكس ذلك ايجابا على النتائج .

مما سبق نستنتج ان العاملين راضين عن علاقات العمل بشكل عام ومن خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري يتبين صحة الفرضية يوجد اثر إيجابي بين علاقات العمل واداء العاملين بالبنوك العاملة بزالنجي .

جدول (4/17) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمدى الرضا عن انظمة الوظيفة

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ساعات الدوام المتبع في العمل مناسبة	1،8	7،
نظام الاجازات المتبع في العمل جيد	4،2	9،
نظام الترقيات في البنك عادلة	5،2	7،
راضي عن انظمة الوظيفة بشكل عام	5،2	7،
للمصرف نظام ولوائح واضحة لسير العمل	8،2	6،
يتم الانجاز العمل في وقت وجيز	4،2	8،
تتمتع بسرعة انجاز العمل	7،2	6،
تتمتع بالتعامل جيد مع العملاء	8،2	4،
أنا راضي عن اداء الوظيفي بشكل عام	8،2	6،
الاداء في البنك يحقق طموحاتي وطموحات البنك	2،6	5،
تستطيع تنفيذ المهام والواجبات بدقة	2،9	3،
رضاك عن المكافآت المالية والعلاوات تؤدي الى زيادة الاداء	2،7	6،

المصدر : اعداد الباحثين 2017

يتبين من الجدول (4/17) ان الوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات الرضا عن انظمة الوظيفة اكبر من الغرض الفقرة (ساعات الدوام المتبع في العمل مناسب) نجد وسطها الحسابي 1,8 أي اقل من الوسط الغرض مما يدل على عدم رضا المبحوثين عن هذه الفقرة ، فيما عدا ذلك نجد ان معظم اجابات المبحوثين يشير الى رضاهم عن انظمة الوظيفية المتبع في البنوك بزالنجي .

ونلاحظ ان الوسط الحسابي لجميع فقرات محور الرضا عن انظمة الوظيفة يساوى 2,6 وهو اكبر من الوسط الحسابي الغرض 2 مما يدل على قبول ورضا المبحوثين عن انظمة الوظيفة.

والانحراف المعياري لجميع فقرات المحور يساوى 6، يؤكد رضا المبحوثين عن انظمة الوظيفة ، ويؤكد صحة الفرضية القائلة يوجد اثر لأنظمة الوظيفة على أداء العاملين .

مما سبق نستنتج ان العاملين بالبنك الزراعي السوداني فرع زالنجي راضين عن انظمة الوظيفة المتبع ، من خلال التكرارات والنسبة المئوية والوسط الحسابي يثبت صحة الفرضية ان الانظمة الوظيفة اثر على أداء العاملين بالبنك.

النتائج والتوصيات :

توصل الباحثون الى عدة نتائج اهمها :

- 1 - اكدت الدراسة ان المبحوثين في البنك الزراعي فرع زالنجي يشعرون بالأمان عند تأدية عملهم.
- 2 -اثبتت الدراسة ان المبحوثين يوافقون بان للبنك لوائح واضحة لسير العمل.
- 3 -توصلت الدراسة ان المبحوثين يوافقون بأن يتبع السلوك القيادي في البنك جيد.
- 4 -اكدت الدراسة ان المبحوثين يوافقون بان لأسلوب القيادة اثر إيجابي على أداء العاملين و راضون عن اسلوب نظام اسلوب القيادة والاشراف بشكل عام .
- 5 -بينت الدراسة ان المبحوثين يوافقون بان علاقات العاملين بالبنك مع العملاء جيدة.
- 6 -اكدت الدراسة ان المبحوثين فقط يوافقون بان ساعات الدوام المتبع مناسب مع طبيعة العمل بالبنك.
- 7 -اثبتت الدراسة المبحوثين يوافقون بان هناك احترام شخصي بين الزملاء في العمل و ان هناك انسجام و تعاون بين زملاء العمل في البنك ، مما يساهم في زيادة أداء العاملين بالبنك .
- 8 -اكدت الدراسة ان المبحوثين فقط يوافقون بان المرتبات في البنك يتناسب مع عبء المعيشة . وهذا يدل على ان المرتبات لا تتناسب مع الوضع المعيشي للعاملين وان المرتب في البنك لا يكفي لمتطلبات المعيشة مع الغلاء الجاري في اسعار المواد في السوق .
- 9 -اثبتت الدراسة ان المبحوثين يوافقون بان المدير يثنى على العمل الجيد ، مما يعتبر ذلك تحفيز معنوي للعاملين .
- 10 -بينت الدراسة ان المبحوثين يوافقون بان البنك يوفر الرعاية الصحية للعاملين فيها .
- 11 -توصلت الدراسة ان المبحوثين راضين عن الجنوب المالية بشكل وهذا اثبتت الفرضية بان ظروف العمل بالبنك الزراعي فرع زالنجي لها اثر على أداء العاملين فيها .

اهم التوصيات :

بعد استعراض الدراسة الميدانية والنتائج يمكن وضع التوصيات التالية :

- 1 - الاهتمام بالتدريب والتأهيل للعاملين بالبنك للتطور والمواكبة التكنولوجي الجاري في سوق العمل المصرفي .
- 2 - ضرورة مراجعة ساعات الدوام المتبع في البنوك ليتماشى مع طبيعة العمل .
- 3 - ضرورة اجراء مراجعات دورية للمرتبات ليتواءم مع التغيرات الجاري في الاسواق ليفي حاجات العاملين .

المراجع والمصادر**أولاً: الكتب**

- 1- ذكى مكي اسماعيل أصول الادارة والتنظيم منشورات جامعة السودان المفتوحة (شركة مطابع السودان للعملة المحدودة 2007 .
- 2- _____ أصول إدارة الموارد البشرية ط 4(الخرطوم شركة مطابع السودان للعملة المحدودة - السودان 2005) .
- 3- مايكل ارمسرنج ترجمة عمر احمد عثمان المقلّى ادارة الافراد (الخرطوم شركة مطابع السودان للعملة المحدودة 2005 .

ثانياً/ الرسائل الجامعية:

- 1- اكثم ماجد العوجين اثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي رسالة ماجستير منشورة - جامعة الشرق الاوسط 2013 .
- 2 - بن مبارك كريمة واخرون محددات الرضا الوظيفي واساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات رسالة ليسانس منشورة (جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة 2012 .
- 3- بوقال نسيم اثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين رسالة ماجستير منشورة جامعة منتوري كلية الاقتصاد -قسنطينة الجزائر 2011.
- 4- سالم عود الشمري الرضا الوظيفي على العاملين واثاره على الاداء الوظيفي رسالة ماجستير منشورة جامعة ملك عبدالعزيز السعودية 2009 .
- 5- علاء خليل محمد- نظام الحوافز والمكافآت واثره في تحسين الأداء الوظيفي في الوزارات رسالة ماجستير منشورة جامعة الاسلامية قطاع غزة-السلطة الفلسطينية 2007 .
- 5-فاروق ابوجديع الرضا الوظيفي رسالة ماجستير منشورة جامعة دمشق كلية الاقتصاد - سوريا 2010 .
- 6- وفاء احمد محمد ، اثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل رسالة ماجستير (منشورة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية 2009) .

ثالثاً / التقارير والمنشورات

- 1- انعام بشير الفضل محاضرة بعنوان الرضا الوظيفي منشورة الموقع www.faculty.psau.edu.sa/.../doc-6-pptx-c7710caff9842968fac743ومكان المحاضرة جامعة الامير سطاتم بن عبدالعزيز
- 2- عبدالحميد بن عبدالحكيم الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين- دراسة مقارنة منشورة الكلية الجامعية ام القري
- 3- بهاء زكى تقويم الشكاوى في مكتب المفتش العام - 2013 دراسة وصفية تحليله منشورة في انترنت www.igoil.gov.iq/Publications/ba7th-3n-shakoa.doc