

التأثير المعدل للإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى
بالتطبيق على المديرين بالبنوك التجارية الخاصة بمدينة المنصورة

د/ حميدة محمد النجار

أستاذ مساعد إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة المنصورة

التأثير المعدل للإلتزام العاطفي فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى بالتطبيق على
المديرين بالبنوك التجارية الخاصة بمدينة المنصورة

د/ حميدة محمد النجار

أستاذ مساعد إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة المنصورة

ملخص الدراسة:

إستهدفت هذه الدراسة قياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفى على أبعاد الأداء الوظيفى . وقياس التأثير المعدل للإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى . وتم التعامل مع المديرين فى البنوك التجارية الخاصة بمدينة المنصورة والبالغ عددهم ١٠٥ مفردة . وإعتمدت الباحثة على أسلوب الحصر الشامل وبلغت نسبة الاستجابة ١٠٠% وتصميم استقصاء مكون من ٤١ عبارة. وأوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوى لأبعاد النجاح الوظيفى على أبعاد الأداء الوظيفى، كما أوضحت أن دخول الإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى (أداء المهمة والأداء السياقى) أدى إلى زيادة العلاقة الطردية بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى (أداء المهمة والأداء السياقى) وهذا مايعكسه زيادة معامل التحديد.

Abstract :

The study aimed to measure the effect of the dimensions of job success on the dimensions of job performance. As well as measuring the adjusted effect of emotional commitment in the relationship between job success and job performance. The managers of the commercial banks in Mansoura were treated as 105 individuals. The researcher relied on a comprehensive inventory method. The response rate was 100% , a survey of 41 words was designed. The results of the study showed that there is a significant effect on the dimensions of job success on the dimensions of the job performance. The study also showed that the entry of emotional commitment in the relationship between job success and job performance (Task performance and Contextual performanc) supported the positive relationship between job success and job performance (Task performance and Contextual performance) this was reflected by the increased The coefficient of determination.

مقدمة:

حظى النجاح الوظيفي باهتمام الباحثين لما له من أهمية كبيرة على مستوى الفرد والمنظمة . حيث يعد أحد الأهداف الأكثر أهمية في حياة الفرد لما يحققه من نتائج إيجابية مثل الرفاهية والمرتبة الوظيفية والاجتماعية (Spurk & Abele, 2014)، ويؤثر على إدراك الفرد وإستجابته للتطوير والتنمية الوظيفية داخل المنظمة ، كما أن النجاح الذي يحققه الفرد في وظيفته ينعكس على نجاح المنظمة (Pan & Zhou, 2015).

ويعد الإلتزام العاطفي مكون أساسي لتوازن وإستقرار العلاقات داخل المنظمة حيث يدعم أعضاء المنظمة بالمرونة في التعاملات ،كما يساعد على حل مشكلات فريق العمل والإختلاف في الآراء الشخصية. وتظهر أهمية هذه العلاقة عندما تواجه المنظمة تحديات تتمثل في تغيرات البيئة الخارجية في سوق العمل (Jussila & Byrne, 2012).

وعلى الجانب الآخر فإن غالبية المسؤولين الإداريين يعطون موضوع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه الأهمية القصوى، نظراً لأن أداء إدارتهم ما هو إلا انعكاس للأداء الفردي داخلها، كما يُعد الأداء الوظيفي الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل بالمنظمات (Van & Motowidlo, 2000).

أولاً: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة:

١- مفهوم النجاح الوظيفي.

عرف (Judge et al., 1995) النجاح الوظيفي بأنه: الإنجازات الإيجابية والنتائج المتحققة والمتعلقة بالوظيفة والتي تراكمت نتيجة الخبرات المكتسبة من الحياة الوظيفية. وعرفه (Arthur et al., 2005) بأنه: تحقيق النتائج المرغوب فيها ذات الصلة بالوظيفة نتيجة الخبرات المكتسبة للأفراد من خلال الفترة الوظيفية . كما عرفه (Bolatete et al., 2012) بأنه : تحقيق أهداف وطموحات الأفراد من خلال وظائفهم. ويعرفه (Spurk & Abele, 2014) بأنه: التقدم الوظيفي والتطور الذاتي الذي يحققه الموظف في حياته الوظيفية. وإعتمدت الباحثة على التعريف الذي وضعه (Bolatete et al., 2012) في دراستها.

٢- أبعاد النجاح الوظيفي:

إتفق العديد من الباحثين (Joseph et al., 2013, Vos et al., 2009, Bos, 2012,) (Jordan, 2012, Spurk & Abele, 2014, Frear, 2014, Royle, 2015) على أن أبعاد النجاح الوظيفي تتمثل في : زيادة الراتب ، عدد الترقيات ، الرضا الوظيفي ، العلاقة الناجحة مع الزملاء . وإعتمدت الباحثة على هذه الأبعاد في دراستها.

ويمكن التعرض لهذه الأبعاد على النحو التالي (Joseph et al., 2013) .

أ- زيادة الراتب : يشير إلى المبلغ النقدي الذي يحصل عليه الفرد نظير قيامه بعمله اليومي الذي يقدم فيه جهده للمنظمة ويستخدمه لإشباع حاجاته الأساسية .

ب- عدد الترقيات : تشير إلى التغيير الذي يطرأ على المركز الوظيفي للفرد وما يترتب عليه من زيادة في واجباته وصلاحياته وحقوقه بعد أن تتوفر لديه شروط شغل الوظيفة المراد ترقيته إليها.

ج- الرضا الوظيفي : يشير إلى شعور الفرد الإيجابي تجاه المنظمة، ومدى إقتناعه بأن ما يتقاصه من مكافآت وحوافز يتناسب مع ما بذله من جهد في العمل .

د- العلاقة الناجحة مع الزملاء : تشير إلى شعور الفرد بوجود تضامن بين الأفراد لإنجاز المهام بشكل صحيح، وما يترتب على ذلك من تعلق الفرد بالمنظمة والعمل الذي يشغله.

٣- الدراسات السابقة المتعلقة بالنجاح الوظيفي:

توصلت دراسة (Smithikrai, 2007) إلى أن الشخصية الانبساطية والضمير لهما علاقة قوية ذات دلالة إحصائية وبشكل إيجابي مع النجاح الوظيفي، بينما العصبية ترتبط سلباً وبشكل كبير مع النجاح الوظيفي. وتوصلت دراسة (Rode et al., 2008) إلى أن الاستقرار العاطفي والشخصية الاستباقية يرتبطان معنوياً وبشكل متساوٍ مع النجاح الوظيفي. كما أشار (Smith & Firmin, 2009) في دراسته إلى أن النجاح الوظيفي يتحقق عندما تتفوق الجوانب الإيجابية للوظيفة على الجوانب السلبية. وأوضحت دراسة (Rahimi et al., 2011) أن الذكاء له تأثير معنوي على النجاح الوظيفي. كما توصلت دراسة

(الكساسبة، ٢٠١٣) إلى أن زيادة الراتب كأحد أبعاد النجاح الوظيفي له تأثير إيجابي على أداء العاملين. في حين توصلت دراسة (الدمناوي، ٢٠١٣) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لزيادة الراتب على الأمان المدرك للوظيفة. وأشار (Hentschel et al., 2014) إلى أن القادة يلعبون دوراً مهماً في تحقيق النجاح الوظيفي، حيث إنهم يؤثرون في الأداء والرضا الوظيفي للموظفين مما يدعم النجاح الوظيفي، وتستطيع القيادة أن تؤثر على أعضاء المنظمة، كما تشارك الموظفين في تحقيق الأهداف التنظيمية بما يساعد في تحقيق النجاح الوظيفي. كما أوضحت دراسة (Bozionelos, 2014) أن العلاقات السلبية في مكان العمل قد تؤثر بشكل سلبي على نتائج النجاح الوظيفي. في حين أوضحت دراسة (Miller, 2014) أن المرونة في العمل تؤثر بشكل سلبي على النجاح الوظيفي. وقد أوضحت دراسة (Tremblay et al., 2014) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير الأداء والنجاح الوظيفي. وتوصلت دراسة (Gladies & Kennedy, 2015) إلى وجود علاقة مباشرة بين البيئة التنظيمية والنجاح الوظيفي. كما أوضحت دراسة (Choi, 2015) أن المتغيرات الشخصية (العمر، الإشراف، دعم وتأييد الأسرة/ الزوج)، لها تأثير كبير على النجاح الوظيفي .

وأوضحت دراسة (Mahan, 2015) أن الراتب له تأثير معنوي على الرضاء الوظيفي.

كما توصلت دراسة (Verbruggen, et al, 2015) إلى أن البطالة المُقنعة لديها تأثير سلبي كبير على الراتب الذي يتم تقاضيه بعد التخرج كأحد أبعاد النجاح الوظيفي .وأوضحت دراسة (Guerrero et al., 2016) أنه لا توجد علاقة طردية بين التخطيط الوظيفي وأبعاد النجاح الوظيفي . كما أشارت دراسة (Santos, 2016) إلى وجود عوامل قد تساعد على النجاح الوظيفي وهي العلاقات الناجحة بين الزملاء في الوظيفة ،الاستقرار الوظيفي والترقية والرضا الوظيفي والراتب ويمكن أن تؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي.و توصلت دراسة (أحمد ، ٢٠١٦) إلى وجود علاقة معنوية بين القيادة الريادية و النجاح الوظيفي .

٤- مفهوم الأداء الوظيفي :

عرف (Campbell et al., 1990) الأداء الوظيفي على أنه : الدرجة التي من خلالها يساعد الفرد المنظمة على تحقيق أهدافها ، وبالتالي فهو يدل على نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف التنظيمية . ويعرفه (Thompson et al., 2012) بأنه : السلوك أو الإجراءات ذات الصلة بأهداف المنظمة والتي يمكن زيادتها من خلال رفع مستوى الكفاءة الذي يمثله إجراء معين أو مجموعة من الإجراءات .

كما عرفه (Adebayo et al., 2012) بأنه: العمل الذي يؤديه الفرد والإنجازات التي يحققها وفقاً للمعايير الموضوعية من حيث الكم والنوع والزمن وسلوكه في وظيفته وكذلك سلوكه مع زملائه ورؤسائه في العمل . وإعتمدت الباحثة على هذا التعريف في دراستها.

٥ - أبعاد الأداء الوظيفي:

حدد (Viswesvaran & Ones, 2000) أبعاد الأداء الوظيفي في: أداء المهمة، العلاقات والاتصالات الشخصية، الأداء السياقي، سلوكيات التوقف، السلوكيات السلبية. كما حدد (Kahya, 2009) أبعاد الأداء الوظيفي في : أداء المهمة ، الأداء السياقي. وحدد (Koopmans et al., 2011) أبعاد الأداء الوظيفي في : الأداء العكسي ، الأداء المتكيف ، الأداء السياقي ، أداء المهمة. وإعتمدت الباحثة على الأبعاد التي حددها (Kahya, 2009) في دراستها. ويمكن التعرض لها على النحو التالي:

أ. أداء المهمة: تشير إلى الكفاءة التي يؤدي بها شاغلي الوظائف أداء الأنشطة المعترف بها رسمياً كجزء من وظائفهم ، والتي تسهم بشكل مباشر في تنفيذ جزء من العملية الفنية بالمنظمة أو بشكل غير مباشر عن طريق تزويد المنظمة بالسلع أو الخدمات .

ب. الأداء السياقي : يشير إلى الجهود الفردية التي لا تتصل بشكل مباشر بمهامهم الرئيسية وهي في غاية الأهمية ، لأنها تشكل السياق التنظيمي والاجتماعي والنفسي التي هي بمثابة المحفز للأنشطة الهامة والعمليات المهمة .

٦- الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي:

توصلت دراسة (Edwards et al., 2008) إلى وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي وكلاً من الأداء السياقي وأداء المهمة. وتوصلت دراسة (Kahya, 2009) إلى وجود علاقة بين الأداء الوظيفي بشقيه (أداء المهمة، الأداء السياقي) والفاعلية. كما توصلت دراسة (Tutu & Constantin., 2011) إلى وجود علاقة إيجابية بين الأداء الوظيفي والكفاءة الوظيفية. بينما توصلت دراسة (Elsalanty,2012) إلى وجود علاقة ارتباط مباشرة بين إدارة المواهب والأداء الوظيفي ، وأثر معنوي مباشر لإدارة المواهب على الأداء الوظيفي وغير مباشر على الأداء الوظيفي وذلك عبر أساليب تنمية المهارات القيادية كمتغير وسيط . كما أوضحت دراسة (Joo,2012) وجود أثر معنوي لعلاقة القائد بتابعيه على الأداء الوظيفي وأن ثقافة المنظمة المتعلمة تُعدل إيجابياً العلاقة بين علاقة القائد بتابعيه والأداء الوظيفي. فى حين توصلت دراسة (Arshadi & Hayavi, 2013) إلى وجود أثر إيجابي معنوي للتنظيم القائم على إحترام الذات على الأداء الوظيفي للعاملين. بينما توصلت دراسة (Yozg et al.,2013) إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. أما دراسة (Naharuddin & Sadegi , 2013) فتوصلت إلى وجود أثر إيجابي معنوي لعوامل بيئة العمل على أداء العاملين ووجود أثر إيجابي معنوي للدعم المقدم للموظفين على الأداء الوظيفي. كما توصلت دراسة (Kazan, 2013) إلى وجود أثر إيجابي معنوي لشعور العاملين بالانتماء على أدائهم، وأن السلوك القيادي والإشرافي يؤثران في أداء العاملين ،كما أشارت الدراسة أيضاً إلى أن البيئة المادية والمعنوية تؤثران معنوياً في أداء العاملين. فى حين توصلت دراسة (مرسي، ٢٠١٣) إلى أن الشعور بالمسؤولية الوظيفية يؤثر في كل من أداء المهمة والأداء السياقي ، كما أوضحت النتائج أيضاً أن التحكم المدرك يتوسط العلاقة بين الشعور بالمسؤولية الوظيفية وكلاً من أداء المهمة والأداء السياقي. وتوصلت دراسة (Jackson, 2014) إلى وجود علاقة إيجابية بين الإرتباط الوظيفي والأداء الوظيفي. كما توصلت دراسة (ماضي، ٢٠١٤) إلى وجود تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي. وتوصلت دراسة (مشالى ، ٢٠١٥) إلى وجود تأثير معنوي لجودة حياة العمل على الأداء الوظيفي بينما توصلت دراسة (الوصيف ، ٢٠١٦) إلى وجود تأثير معنوي للحوافز المادية على الأداء الوظيفي. وتوصلت دراسة (طعيمة ، ٢٠١٧) إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد القيادة الأخلاقية على أبعاد الأداء الوظيفي. كما توصلت دراسة (حامد ، ٢٠١٧) إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين الإرتباط الوظيفي والأداء الوظيفي.

٧- مفهوم الإلتزام العاطفي:

عرفه (Stephens et al., 2004) بأنه الدرجة التي يبذل فيها الفرد جهوده لصالح المنظمة بناءً على رغبته. في حين عرفه (حسانين، ٢٠٠٤) بأنه: مؤشر يعكس توجه إيجابي أو شعوراً عاطفياً من قبل الموظف نحو التنظيم ، بما يعني أن العاملين الذين يظهرون معدلات

عالية من الالتزام الوجداني نحو منظماتهم يبقون فيها بسبب علاقة الحب أو الميل التي يشعرون بها نحو تلك التنظيمات . كما عرفه (مرزوق، ٢٠١١) بأنه: قوة رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بالمنظمة لأنه يتفق مع أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف. وعرفه (Dehaghi et al., 2012) بأنه: تعلق الفرد وتوافقه مع المنظمة والعمل على تحقيق أهدافها ويبقى الفرد الذي يشعر بميل عاطفي قوي نحو المنظمة في العمل فيها لأنه يرغب في ذلك . وإعتمدت الباحثة على هذا التعريف في دراستها.

٨- الدراسات التي تناولت الإلتزام العاطفي:

توصلت دراسة (Guchait, 2007) إلى أن الفرد الذي يكون التزامه نحو المنظمة عاطفياً تتوفر عنده ثلاثة أمور هي: الإيمان بأهداف وقيم المنظمة، العمل بجد لصالح المنظمة، الحرص على البقاء في العمل بالمنظمة. في حين توصلت دراسة (Cichyet et al., 2009) إلى أن الإلتزام العاطفي له أثر إيجابي قوي على الأداء السياقي. كما توصل (Weng et al., 2010) في دراسته إلى أن أبعاد النجاح الوظيفي والمتمثلة في التقدم في الهدف الوظيفي وعلاقة ناجحة مع الزملاء وسرعة الترفي وزيادة الراتب تربطها علاقة إيجابية بالالتزام العاطفي. أما دراسة (Riaz, 2010) فتوصلت إلى وجود تأثير معنوي للإلتزام العاطفي على الأداء الوظيفي. في حين توصلت دراسة (Rimes, 2011) إلى وجود علاقة إرتباط معنوية إيجابية بين أبعاد القيادة الخادمة والإلتزام العاطفي. كما توصلت دراسة (Yucel, 2012) إلى وجود تأثير معنوي للرضا الوظيفي على الإلتزام العاطفي. وتوصل (Farris, 2012) في دراسته إلى أن الرضا الوظيفي يتأثر بالالتزام العاطفي. كما توصلت دراسة (Zehir et al., 2012) إلى وجود علاقة إيجابية بين الإبداع والإلتزام العاطفي. في حين توصلت دراسة (Ahmad et al., 2012) إلى أنه لا يوجد تأثير معنوي للإجتهاد الناتج عن استخدام وسائل التكنولوجيا في مكان العمل على الإلتزام العاطفي للعاملين. أما دراسة (البقي، ٢٠١٢) فتوصلت إلى وجود تأثير معنوي للإلتزام العاطفي على الأداء الوظيفي. ويرى (Wahba, 2013) أن الإلتزام العاطفي لدى الفرد يمر بثلاث مراحل تبدأ بالتوافق مع هوية المنظمة، ثم تكون الشعور بالإلتزام نحو المنظمة، ثم التعبير عن هذا الشعور والذي يظهر في تصرفات الفرد داخل المنظمة. كما توصلت دراسة (فارس، ٢٠١٤) إلى وجود علاقة إرتباط معنوية بين الثقة التنظيمية والإلتزام العاطفي. في حين توصلت دراسة (مقري وحياوي، ٢٠١٤) إلى أن إدارة المواهب تؤثر على الأداء الوظيفي من خلال الإلتزام العاطفي. كما توصلت دراسة (Zayas-Ortiz, et al., 2015) إلى وجود إرتباط إيجابي معنوي بين الإلتزام العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية. وتوصلت دراسة (غالي، ٢٠١٥) إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد القيادة الخادمة على الإلتزام العاطفي. أما دراسة (Celik et al., 2015) توصلت إلى أن القيادة الأخلاقية لها أثر إيجابي معنوي على الإلتزام العاطفي.

في ضوء العرض السابق يتضح مايلي:

- ١- يوجد إتفاق بين الباحثين على أبعاد النجاح الوظيفي .
- ٢- يوجد إتفاق بين الباحثين على (أداء المهمة والأداء السياقي) أبعاد الأداء الوظيفي.
- ٣- لاتوجد دراسة عربية أو أجنبية -في حدود علم الباحثة- تناولت التأثير المعدل للإلتزام العاطفي فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والاداء الوظيفى . وهذا ما تتعرض له الباحثة فى دراستها.

ثانياً :أهمية الدراسة:

- ١- الأهمية العلمية:
 - أ- إلقاء الضوء على موضوع النجاح الوظيفى باعتباره من الموضوعات الهامة والتي يمكن أن يكون لها تأثير على الأداء الوظيفى.
 - ب- إلقاء الضوء على الدور الذى يمكن أن يقوم به الإلتزام العاطفى فى التأثير فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى .
 - ج- لاتوجد دراسات أجنبية أو عربية - فى حدود علم الباحثة - تناولت دراسة التأثير المعدل للإلتزام العاطفى على العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى ، وهذا ماتحاول الباحثة دراستها.

٢- الأهمية العملية :

- أ- تفيد نتائج الدراسة المسؤولين فى البنوك محل الدراسة فى فهم دور النجاح الوظيفى فى التأثير على الأداء الوظيفى.
- ب- تفيد نتائج الدراسة المسؤولين فى البنوك محل الدراسة فى فهم طبيعة تأثير الإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى.
- ج- تقديم عدد من التوصيات التي يمكن أن تساهم فى تدعيم النجاح الوظيفى نظرا لطبيعة الدور الذى يمكن أن يقوم به فى التأثير على الأداء الوظيفى ، وتدعيم الإلتزام العاطفى لما له من دور يمكن أن يقوم به بالتأثير فى علاقة النجاح الوظيفى بالأداء الوظيفى .
- د- إن المجتمع محل الدراسة من المجتمعات الحيوية لإرتباطه بتقديم خدمات مصرفية لقطاع كبير من المواطنين فى محافظة الدقهلية ، إلى جانب إحداث تنمية إقتصادية وتعديل فى نمط الممارسات المصرفية للمواطنين.

ثالثا : مشكلة الدراسة :

فى ضوء العرض السابق للدراسات السابقة تبين للباحثة أنه لاتوجد دراسة عربية أو أجنبية -فى حدود علم الباحثة- تناولت التأثير المعدل للإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى ، ومن ثم تتمثل مشكلة الدراسة فى محاولة سد الفجوة البحثية

بدراسة التأثير المعدل للإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى، وتحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١ - ماهى درجة تأثير أبعاد النجاح الوظيفى على أبعاد الأداء الوظيفى فى البنوك محل الدراسة؟.
- ٢ - ماهو التأثير المعدل للإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى فى البنوك محل الدراسة؟ .

رابعاً: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١ - قياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفى على أبعاد الأداء الوظيفى .
- ٢ - قياس التأثير المعدل للإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى.

خامساً: فروض الدراسة :

تم صياغة فروض الدراسة كمايلى:

- ١ - يوجد تأثير معنوى لأبعاد النجاح الوظيفى على أبعاد الأداء الوظيفى ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية :
 - ١/١ - يوجد تأثير معنوى لأبعاد النجاح الوظيفى على أداء المهمة.
 - ١/٢ - يوجد تأثير معنوى لأبعاد النجاح الوظيفى على الأداء السياقى .
- ٢ - إن الإلتزام العاطفى يعدل العلاقة بين النجاح الوظيفى و أبعاد الأداء الوظيفى. ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:
 - ١/٢ - إن الإلتزام العاطفى يعدل العلاقة بين النجاح الوظيفى وأداء المهمة.
 - ٢/٢ - إن الإلتزام العاطفى يعدل العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء السياقى.

سادساً : منهجية الدراسة :

تتضمن مجتمع الدراسة ، أداة الدراسة ، قياس صدقها وثباتها، الأساليب الإحصائية التى تم إستخدامها وذلك على النحو التالي :

١ - مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة فى مدير إدارة الإئتمان ، إدارة الخدمات والمنتجات المصرفية ، إدارة التسويق المصرفى ، إدارة خدمة العملاء وإدارة نظم المعلومات الإدارية - وهى الإدارات المشتركة بين البنوك التجارية الخاصة بمدينة المنصورة محل الدراسة من حيث المسمى وطبيعة النشاط والبالغ عددهم ١٠٥ مفردة من واقع السجلات الإدارية لمجتمع الدراسة (سبتمبر، ٢٠١٧). موزعة بالتساوى على البنوك محل الدراسة ويوضح الجدول (١) أعداد البنوك والمديرين محل الدراسة.

جدول رقم (١)

أعداد البنوك والمديرين محل الدراسة

الرقم	إسم البنك	عدد مديري الإدارات المشتركة	الرقم	إسم البنك	عدد مديري الإدارات المشتركة
١	الإسكندرية	٥	١٢	المؤسسة العربية المصرفية	٥
٢	فيصل الإسلامي - مصر	٥	١٣	بلوم مصرش.م.م	٥
٣	قطر الوطني الأهلي	٥	١٤	العربي ش.م.ع	٥
٤	إتش إس بي إس - مصر	٥	١٥	البنك الأهلي المتحد - مصر	٥
٥	الأهلي الكويتي	٥	١٦	عودة ش.م.م	٥
٦	مصرف أبو ظبي الإسلامي	٥	١٧	الكويت الوطني - مصر	٥
٧	البركة - مصر	٥	١٨	وفا (باركليز سابقا) ش.م.م	٥
٨	الشركة المصرفية العربية الدولية (سابق)	٥	١٩	التجاري الدولي - مصر سى أى بي	٥
٩	المصري الخليجي	٥	٢٠	الإمارات دبي الوطني	٥
١٠	أبو ظبي الأول (الوطني سابقا)	٥	٢١	كريدي أجريكول - مصر	٥
١١	الإتحاد الوطني مصر ش.م.م	٥			

المصدر : إعداد الباحثة فى ضوء البيانات الواردة من السجلات الإدارية بالبنوك محل الدراسة.

وإعتمدت الباحثة على أسلوب الحصر الشامل و بلغت نسبة الاستجابة ١٠٠% . ونظرا لصغر حجم المجتمع فقد حرصت الباحثة على إستيفاء جميع الإستمارات مما تطلب مزيد من الوقت والجهد وذلك بقيام الباحثة بإجراء مقابلة مع المديرين لشرح مفاهيم متغيرات الدراسة والتأكد من فهم وإستيعاب الموضوع محل الدراسة وكان الإجراء مناسب حيث تم إستيفاء جميع الإستمارات بدرجة عالية من الدقة .

٢ - أداة الدراسة :

اعتمدت الباحثة على قائمة إستقصاء تتضمن المقياس الذى وضعه (Gattiker & Larwood,1986) لقياس النجاح الوظيفي (المتغير المستقل) الذي يتضمن أربعة أبعاد هي (زيادة الراتب، عدد الترقيات، الرضا الوظيفي، العلاقة الناجحة مع الزملاء) وإستخدامه (Joseph et al., 2013) و (أحمد ، ٢٠١٦) ويحتوى هذا المقياس على (٢٤) عبارة منها (٤) لقياس زيادة الراتب ، (٤) لقياس عدد الترقيات ،(١٠) لقياس الرضا الوظيفي(٦) لقياس العلاقة الناجحة مع الزملاء . والمقياس الذى وضعه (Trevino-Gander, 2012) لقياس الإلتزام العاطفي (المتغير المعدل) ويحتوى هذا المقياس على (٦) عبارات وإستخدامه (الباز ، ٢٠١٥) والمقياس الذى وضعه (Kahya,2009) لقياس الأداء الوظيفي (المتغير

التابع) والذي يتضمن بعددين هما : أداء المهمة ، الأداء السياقي وإستخدامه (طعيمة ، ٢٠١٧) ويحتوى هذا المقياس على (١١) عبارة منها (٤) لقياس أداء المهمة ، (٧) لقياس الأداء السياقي. والجدول رقم (٢) يوضح العبارات والمقاييس التي تقيس متغيرات الدراسة.

جدول رقم (٢)

العبارات والمقاييس التي تقيس متغيرات الدراسة

المقياس	العبارات	متغيرات
		النجاح الوظيفي
Gattiker & (Larwood,1986)	(١) يتناسب راتبي مع طبيعة العمل الذي أقوم به .	- زيادة الراتب
	(٢) يُشبع دخلي من الوظيفة حاجاتي الأساسية.	
	(٣) أحصل على مقابل مالي عادل بالمقارنة مع زملائي.	
	(٤) أعتقد أن عملي يستحق راتب ومكافآت أكبر.	
Gattiker & (Larwood,1986)	(٥) سعدت بالترقية التي حصلت عليها مؤخراً.	- عدد الترقيات
	(٦) حققت أهدافي الوظيفية في الفترة الزمنية التي حددتها لنفسى.	
	(٧) أنا في طريقي لتحقيق طموحي الوظيفي.	
	(٨) تمنحني وظيفتي فرص جيدة للترقية.	
Gattiker & (Larwood,1986)	(٩) أنا راض عن مهام وظيفتي.	- الرضا الوظيفي
	(١٠) أشعر بالرضا عن المرتبة الوظيفية التي حققتها في حياتي الوظيفية.	
	(١١) أشعر بالاطمئنان على مستقبلي الوظيفي.	
	(١٢) أنا راض عن فرص التدريب المتاحة أمامي.	
	(١٣) أشعر بالرضاء عن توافر الدعم اللازم لي في العمل .	
	(١٤) أتلقى ردود فعل إيجابية عن أدائي من جميع الأطراف .	
	(١٥) أشعر بالرضاء عن إنجازاتي في وظيفتي	
	(١٦) تُتيح لي وظيفتي الفرصة لتعلم مهارات جديدة.	
	(١٧) أشعر بالراحة الكبيرة حين أكون في العمل.	
	(١٨) أقوم بالعمل الذي أحبه بالفعل .	
Gattiker & (Larwood,1986)	(١٩) يحترمني زملائي في العمل.	- العلاقة الناجحة مع
	(٢٠) يُبدي الزملاء اعجابهم بأدائي في العمل.	
	(٢١) إنسجامي مع زملائي يجعلني أعمل بجدية كاملة.	
	(٢٢) اشارك الزملاء في تحمل مسؤولية نجاح البنك.	

	<p>(٢٣) أحظى بثقة زملائي في العمل.</p> <p>(٢٤) أتبادل المعلومات والمعرفة مع زملائي في العمل .</p>	الزملاء
(Trevino-Gander, 2012)	<p>(٢٥) سأكون سعيد جدا لو أكملت بقية حياتي الوظيفية في هذا البنك .</p> <p>(٢٦) أشعر بأن مشاكل هذا البنك هي مشاكلنا الخاصة-</p> <p>(٢٧) أشعر بانتماء قوي لهذا البنك.</p> <p>(٢٨) أشعر بأن هناك ارتباط نفسي بيني وبين هذا البنك.</p> <p>(٢٩) أشعر بأنني فرد من أفراد العائلة في هذا البنك.</p> <p>(٣٠) يمثل هذا البنك معنى كبير بالنسبة لي.</p>	الإلتزام العاطفي
		الأداء الوظيفي
(Kahya,2009)	<p>(٣١) أؤدي الواجبات المسندة لي بالشكل المطلوب.</p> <p>(٣٢) أحرص علي تنفيذ المهام المتوقعة مني.</p> <p>(٣٣) لندى إلمام بمتطلبات الوظيفة.</p> <p>(٣٤) ألتزم بالمسؤوليات المنصوص عليها في وصف الوظيفة.</p>	- أداء المهمة
(Kahya,2009)	<p>(٣٥) أقوم بعمل الزملاء عند غيابهم عن العمل.</p> <p>(٣٦) لا أعرض تنظيم وتعديل جداول العمل بما يتوافق مع احتياجات الزملاء .</p> <p>(٣٧) أهتم بتسهيل مهام الزملاء الجدد ليشعروا بأنهم موضع ترحيب .</p> <p>(٣٨) أميل إلى مساعدة زملاء العمل في الأعمال الشاقة .</p> <p>(٣٩) أتطوع للقيام بالمهام غير المطلوبة مني والتي تساعد في تحسين صورة البنك.</p> <p>(٤٠) أحرص على الدفاع عن صورة البنك عندما ينتقدها الآخرون.</p> <p>(٤١) أقدم ما لدي من اقتراحات لتحسين طرق العمل.</p>	- الأداء السياقي

المصدر : إعداد الباحثة من واقع إستمارة الإستقصاء المعدة للدراسة.

٣ - ثبات وصدق قائمة الاستقصاء :

بالرغم من أن المقاييس التي تم الإعتماد عليها قد ثبت صدقها وثباتها إلا أن الباحثة قامت بإجراء اختبار الثبات حيث تم الإعتماد على إختبار ألفا كرونباخ، كما تم إجراء اختبار الصدق عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات وكانت النتائج كما يوضحها جدول رقم (٣).

جدول رقم (٣)

نتائج اختبار الثبات والصدق لقائمة الاستقصاء

المتغيرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
زيادة الراتب	٠,٧٥	٠,٨٧
عدد الترقيات	٠,٨١	٠,٩٠
الرضا الوظيفي	٠,٨٢	٠,٩١
العلاقة الناجحة مع الزملاء	٠,٨٦	٠,٩٣
الإلتزام العاطفي	٠,٩٥	٠,٩٧
أداء المهمة	٠,٧١	٠,٨٤
الأداء السياقي	٠,٧٦	٠,٨٧

المصدر : إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول السابق يتضح أن قيم معاملي الثبات والصدق أعلى من ٠,٧ لجميع أبعاد قائمة الاستقصاء وهي قيم مقبولة ، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الإعتماد عليها في تعميم النتائج علي مجتمع الدراسة (العباسي، ١٩٩٩) .

٤ - أساليب تحليل البيانات:

اعتمدت الباحثة على الأساليب الإحصائية التالية :

أ- إختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات وصدق قائمة الاستقصاء.

ب- الإحصاء الوصفي بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ج- تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفي على أبعاد الاداء الوظيفي .

د- تحليل الانحدار الهيراركي لقياس التأثير المعدل للإلتزام العاطفي في العلاقة بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي. وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS, Ver23) .

سابعاً: نتائج الدراسة:

تتمثل النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء نتائج التحليل الوصفي واختبارات الفروض فيما يلي:

١ - نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

قامت الباحثة بإجراء تحليل وصفي لمتغيرات الدراسة للتعرف على قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط بين المتغيرات. وكانت النتائج كما يوضحها جدول رقم (٤).

جدول رقم (٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النجاح الوظيفي	زيادة الراتب	عدد الترقيات	الرضا الوظيفي	العلاقة الناجحة مع الزملاء	الالتزام العاطفي	الأداء الوظيفي	أداء المهمة	الأداء السياقي
النجاح الوظيفي	٣,٧٨	٠,٧٥	١	**٠,٨٥١	**٠,٨٩٧	**٠,٨٢١	**٠,٨٩٠	**٠,٦٢٧	**٠,٦٤٨	**٠,٤٤٨	**٠,٧٠٨
زيادة الراتب	٣,٩٦	٠,٨٢		١	**٠,٧٣٤	**٠,٥٦٥	**٠,٦٦٧	**٠,٥٠٤	**٠,٣٨٧	**٠,٢٤٣	**٠,٤٩٤
عدد الترقيات	٣,٥٥	٠,٨٤			١	**٠,٦١٠	**٠,٧٧١	**٠,٤٢٤	**٠,٥٣٨	**٠,٤٠٢	**٠,٥٩٤
الرضا الوظيفي	٣,٩٧	٠,٩٢				١	**٠,٦٣٦	**٠,٦٨٠	**٠,٦٦٨	**٠,٥١٦	**٠,٧١٢
العلاقة الناجحة مع الزملاء	٣,٦٥	٠,٨٨					١	**٠,٥٤٣	**٠,٦٣١	**٠,٥١٢	**٠,٦٣٧

**٠,٥٥١	**٠,٤٨٩	**٠,٥٧٦	١						١,٠١	٣,٨٠	الالتزام العاطفي
**٠,٤٨٧	**٠,٩٢٧	١							١,٢٨	٣,٦٩	الأداء الوظيفي
**٠,٥٨٦	١								١,٦٩	٣,٨٣	أداء المهمة
١									٠,٨٩	٣,٥٥	الأداء السياقي

المصدر : إعداد الباحثة إعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي.

**مستوى المعنوية ١%

ومن الجدول السابق يتضح :

- بلغت قيمة الوسط الحسابي للنجاح الوظيفي ٣,٧٨ وهو أعلى من المتوسط العام بإنحراف معياري ٠,٧٥ مما يعكس مدى وعى المسؤولين بأهمية النجاح الوظيفي في البنوك محل الدراسة وإنعكاس ذلك على أداء المديرين ويتفق ذلك مع ما أشار إليه (Hentschel et al., 2014) إلى أن المدراء والقادة يلعبون دوراً مهماً في تحقيق النجاح الوظيفي، حيث إنهم يؤثرون في الأداء والرضا الوظيفي للموظفين مما يدعم النجاح الوظيفي، وتستطيع القيادة أن تؤثر على أعضاء المنظمة، كما تشارك الموظفين في تحقيق الأهداف التنظيمية بما يساعد في تحقيق النجاح الوظيفي. وتراوحت قيمة الوسط الحسابي لأبعاد النجاح الوظيفي ما بين ٣,٩٧ - ٣,٥٥ حيث بلغ أكبر وسط حسابي ٣,٩٧ بإنحراف معياري ٠,٩٢ وهو أعلى من المتوسط العام ويتعلق ببعد الرضا الوظيفي وتفسر الباحثة ذلك بمدى وعى المسؤولين في البنوك محل الدراسة بأهمية شعور المديرين بالرضا وذلك من خلال دعم القيادة والحرص على توافر الإطمئنان على مستقبلهم الوظيفي ، وإتاحة

الفرصة التدريب وتعلم مهارات جديدة، والشعور بالرضا عن إنجازاتهم الوظيفية. ، يليه بعد زيادة الراتب بمتوسط حسابي ٣,٩٦ وهو أعلى من المتوسط العام وإنحراف معياري ٠,٨٢ ويشير ذلك إلى أن المديرين في البنوك محل الدراسة يحصلون على مقابل مالي أعلى بالمقارنة مع زملائهم ، وأن زيادة الراتب تناسب إلى حد ما مع طبيعة العمل الذي يقومون به حيث إن دخلهم من الوظيفة يُشبع حاجاتهم الأساسية.

- يلي ذلك بعد العلاقة الناجحة مع الزملاء بمتوسط حسابي ٣,٦٥ وهو أعلى من المتوسط العام وإنحراف معياري ٠,٨٨ ويعكس ذلك مدى قوة العلاقات بين المديرين في البنوك محل الدراسة وأنها تتسم بالإحترام ، والإنسجام والثقة بينهم . يلي ذلك بعد عدد الترقيات بمتوسط حسابي ٣,٥٥ وهو أعلى من المتوسط العام وإنحراف معياري ٠,٨٤ ويعكس ذلك مدى وعى المسؤولين في البنوك محل الدراسة بإتاحة فرص الترقية المديرين وتحقيق طموحاتهم الوظيفية.

- بلغت قيمة الوسط الحسابي للإلتزام العاطفي ٣,٨٠ وهو أعلى من المتوسط العام بإنحراف معياري ١,٠١ ويشير ذلك إلى أن المديرين يظهرون معدلات عالية من الإلتزام العاطفي نحو بنوكهم ، ويوجد لديهم رغبة بالبقاء في العمل فيها بسبب علاقة الحب التي يشعرون بها نحو تلك البنوك.

- بلغت قيمة الوسط الحسابي العام للأداء الوظيفي ٣,٦٩ وهو أعلى من المتوسط العام بإنحراف معياري ١,٢٨ . وتراوحت قيم الوسط الحسابي لأبعاد الأداء الوظيفي بين ٣,٨٣ - ٣,٥٥ ، وبلغ أعلى وسط حسابي ٣,٨٣ بإنحراف معياري ١,٦٩ وهو أعلى من المتوسط العام ويتعلق ببعد أداء المهمة . ويشير ذلك إلى مدى حرص المديرين في البنوك محل الدراسة علي تنفيذ المهام الوظيفية المطلوبة ، وإلمامهم بمتطلبات الوظيفة وإلتزامهم بالمسؤوليات المنصوص عليها في وصف الوظيفة ، كما بلغ الوسط الحسابي للأداء السياقي ٣,٥٥ وهو أعلى من المتوسط العام بإنحراف معياري ٠,٨٩ ويعكس ذلك مدى حرص المديرين على تسهيل مهام الزملاء الجدد ليشعروا بأنهم موضع ترحيب ومساعدتهم في الأعمال الشاقة ، والحرص على الدفاع عن صورة البنك عندما ينتقده الآخرون، أوتقديم ما لديهم من اقتراحات لتحسين طرق العمل .

كما يتضح من نفس الجدول:

- وجود إرتباط طردى ومعنوى بين أبعاد النجاح الوظيفي وكانت معاملات الارتباط معنوية عند ٠,٠١ . وإرتباط طردى ومعنوى بين أبعاد الأداء الوظيفي.

- وجود إرتباط طردى ومعنوى بين أبعاد النجاح الوظيفي والإلتزام العاطفي وتتفق هذه النتيجة مع ماتوصلت إليه دراسة (Weng et al., 2010) إلى أن أبعاد النجاح الوظيفي عند المديرين والمتمثلة في التقدم في الهدف الوظيفي وعلاقات ناجحة مع الزملاء وسرعة الترقى وزيادة الراتب تربطها علاقة إيجابية بالإلتزام العاطفي . وكان أعلى إرتباط بالإلتزام العاطفي هو بعد الرضا

الوظيفي بمعامل ارتباط (0,680) ، وأقل ارتباط هو بعد عدد الترقيات بمعامل ارتباط 0,424 ، وكانت معاملات الارتباط عند مستوى معنوية 0,01 .

- وجود ارتباط معنوي طردي بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Santos, 2016) من وجود عوامل قد تساعد على النجاح الوظيفي وهي العلاقات الناجحة بين الزملاء في الوظيفة ، الاستقرار الوظيفي والترقية والرضا الوظيفي والراتب ويمكن أن تؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي.

- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين أبعاد النجاح الوظيفي وأداء المهمة وكان أعلى ارتباط بأداء المهمة هو بعد الرضا الوظيفي بمعامل ارتباط 0,516 وأقل ارتباط بأداء المهمة هو بعد زيادة الراتب بمعامل ارتباط 0,243 وكانت معاملات الارتباط معنوية عند 0,01 .

- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين أبعاد النجاح الوظيفي والأداء السياقي وكان أعلى ارتباط بالأداء السياقي هو بعد الرضا الوظيفي بمعامل ارتباط 0,712 وأقل ارتباط بالأداء السياقي هو بعد زيادة الراتب بمعامل ارتباط 0,494 وكانت معاملات الارتباط معنوية عند 0,01 .

- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين الأداء الوظيفي والإلتزام العاطفي وتفسر الباحثة ذلك بأن الميل الوجداني للمديرين ورغبتهم في البقاء في البنوك محل الدراسة يمكن أن يؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي للمديرين .

- وجود ارتباط طردي ومعنوي بين أبعاد الأداء الوظيفي والإلتزام العاطفي وكان أعلى ارتباط بالإلتزام العاطفي هو بعد الأداء السياقي بمعامل ارتباط 0,551 يليه بعد أداء المهمة بمعامل ارتباط 0,489 وكانت معاملات الارتباط معنوية عند 0,01 .

وتخلص الباحثة إلى أن بعد الرضا الوظيفي قد حقق أعلى معاملات ارتباط مع أبعاد الأداء الوظيفي والإلتزام العاطفي وتفسر الباحثة ذلك بمدى توافر هذا البعد في المجتمع محل الدراسة حيث أنه أكثر أبعاد النجاح الوظيفي توفرا ، ويعكس ذلك مدى أهمية هذا البعد ومدى حرص المسؤولين في البنوك محل الدراسة على تدعيمه بما يعكس على الإلتزام العاطفي للمديرين وإنعكاسه على أدائهم.

٢- قياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفي على أبعاد الأداء الوظيفي:

لقياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفي على أبعاد الأداء الوظيفي قامت الباحثة باستخدام الإنحدار المتعدد وذلك على النحو التالي :

أ- نتائج قياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفي على أداء المهمة:

لقياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفي على أداء المهمة كانت النتائج كما يوضحها جدول رقم (٥).

جدول رقم (٥)

نتائج الإنحدار المتعدد لتأثير أبعاد النجاح الوظيفي على أداء المهمة

الترتيب	التقديرات			F	R ²
	Sig	T	B		
-	٠,٦٩	٠,٤٠٦-	٠,٢٨٤-	١٤,٣١	٠,٤٦
٣	٠,٠١٦	٢,٤٦٠	٠,٦١٧	Constant	
-	٠,٦٣٢	٠,٤٨١	٠,١٣٩	زيادة الراتب	
١	٠,٠٠١	٣,٤٣١	٠,٦٩٦	عدد الترقيات	
٢	٠,٠٠٢	٣,١١٦	٠,٨٠٦	الرضا الوظيفي	
				٠,٠٠٠	العلاقة الناجحة مع الزملاء

مستوى المعنوية ٥%

مستوى المعنوية ١%

المصدر : إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق يتضح :

- وجود تأثير معنوي طردى لبعد زيادة الراتب على أداء المهمة وهذا ماتوضحه قيمة Sig بالجدول. وتفسر الباحثة ذلك بأن زيادة راتب المديرين بالدرجة التي تتناسب مع مهاراتهم ومؤهلاتهم ويشبع حاجاتهم ورغباتهم ، يمكن أن يؤثر على أداء المديرين لمهامهم الوظيفية وتحملهم مسؤولية هذه المهام. وإتفقت هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط التي أثبتت وجود ارتباط معنوي طردى بين زيادة الراتب وأداء المهمة .

- عدم وجود تأثير معنوي لبعد عدد الترقيات على أداء المهمة وهذا ماتوضحه قيمة Sig بالجدول. وإختلفت هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط التي أثبتت وجود ارتباط معنوي طردى بين عدد الترقيات وأداء المهمة.

- وجود تأثير معنوي طردى لبعد الرضا الوظيفي على أداء المهمة وهذا ماتوضحه قيمة Sig بالجدول ، وتفسر الباحثة ذلك بأن شعور المديرين بالرضا وذلك من خلال دعم القيادة والحرص على توافر الإطمئنان على مستقبلهم الوظيفي ، وإتاحة الفرصة للتدريب وتعلم مهارات جديدة، والشعور بالرضاء عن إنجازاتهم الوظيفية، يمكن أن يؤثر على أداء المديرين لمهامهم الوظيفية وتحملهم مسؤولية هذه المهام. وإتفقت هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط التي أثبتت وجود ارتباط معنوي طردى بين الرضا الوظيفي وأداء المهمة.

- وجود تأثير معنوي طردى لبعد العلاقة الناجحة مع الزملاء على أداء المهمة وهذا ماتوضحه قيمة Sig بالجدول، وتفسر الباحثة ذلك بأن إقامة علاقة ناجحة بين الزملاء قائمة على الود والتفاهم والتفاعل داخل المنظمة والعمل بروح الفريق، يمكن أن يؤثر على أداء المديرين لمهامهم الوظيفية وتحملهم مسؤولية هذه المهام. وإتفقت هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط التي أثبتت وجود ارتباط معنوي طردى بين العلاقة الناجحة مع الزملاء وأداء المهمة.

- إحتل بعد الرضا الوظيفى الترتيب الأول فى التأثير على أداء المهمة بحسب قيمة T وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الإرتباط ويعكس ذلك مدى أهمية هذا البعد . يليه بعد العلاقة الناجحة مع الزملاء ثم بعد زيادة الراتب .
- بلغت قيمة F المحسوبة (٤,٣١) عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) مما يعنى معنوية نموذج الإنحدار ككل .
- بلغت قيمة معامل التحديد R² (٠,٤٦) مما يعنى أن أبعاد النجاح الوظيفى (زيادة الراتب ، الرضا الوظيفى ، العلاقة الناجحة مع الزملاء) تفسر ٤٦ % من التغير الذى يحدث فى أداء المهمة أما باقى التغير يرجع عوامل أخرى لم ترد فى النموذج أو للخطأ العشوائى .
- إن إشارة معامل الإنحدار B موجبة مما يعنى طردية العلاقة بين أبعاد النجاح الوظيفى وأداء المهمة .
- إن الإشارة السالبة للثابت (Constant) لاتؤثر على نوع العلاقة بين المتغيرات وبالتالي ليس لها تفسير فى العلاقات .
- ب- نتائج قياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفى على أداء المهمة:
- لقياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفى على الأداء السياقى كانت النتائج كما يوضحها جدول رقم (٦) .

جدول رقم (٦)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لتأثير أبعاد النجاح الوظيفى على الأداء السياقى

الترتيب	التقديرات				F	R ²
	Sig	T	B			
-	٠,١٠٦	١,٦٢٩-	٠,٦٦٠-	Constant	٣٣,٠٩٣	٠,٥٧
-	٠,٥٥٤	٠,٥٩٤	٠,٠٨٦	زيادة الراتب	٠,٠٠٠	
-	٠,٢٤٧	١,١٦٥	٠,١٩٦	عدد الترقيات		
١	٠,٠٠٠	٥,٦٤٥	٠,٦٥٠	الرضا الوظيفى		
٢	٠,٠٢٤	٢,٢٨٦	٠,٤٣٢	العلاقة الناجحة مع الزملاء		

مستوى المعنوية ٥%

مستوى المعنوية ١%

المصدر : إعداد الباحثة إعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق يتضح :

- عدم وجود تأثير معنوي لبعد زيادة الراتب على الأداء السياقي وهذا ماتوضحه قيمة Sig بالجدول وإختلفت هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط التي أثبتت وجود ارتباط معنوي طردى بين زيادة الراتب والأداء السياقي.

- عدم وجود تأثير معنوي لعدد الترقيات على الأداء السياقي وهذا ماتوضحه قيمة Sig بالجدول وإختلفت هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط التي أثبتت وجود ارتباط معنوي طردى بين عدد الترقيات على الأداء السياقي .

- وجود تأثير معنوي طردى لبعد الرضا الوظيفي على الأداء السياقي وهذا ماتوضحه قيمة Sig بالجدول ، وتفسر الباحثة ذلك بأن رضا المديرين عن وظائفهم وذلك من خلال دعم القيادة للعاملين والحرص على توافر الإطمئنان على مستقبلهم الوظيفي ، وإتاحة الفرصة للعاملين التدريب وتعلم مهارات جديدة، والشعور بالرضاء عن إنجازاتهم الوظيفية يمكن أن يؤثر على الأداء السياقي للعاملين.

- وجود تأثير معنوي طردى لبعد العلاقة الناجحة مع الزملاء والأداء السياقي، وتفسر الباحثة ذلك بأن إقامة علاقة ناجحة بين المديرين على أساس الود والتفاهم والتفاعل داخل البنك والعمل بروح الفريق يمكن أن يؤثر على الأداء السياقي للعاملين.

- إحتل بعد الرضا الوظيفي الترتيب الأول فى التأثير على الأداء السياقي بحسب قيمة T وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الارتباط ويعكس ذلك مدى أهمية هذا البعد . يليه بعد العلاقة الناجحة مع الزملاء .

- بلغت قيمة F المحسوبة للنموذج ككل ٣٣,٠٩٣ وهى معنوية عند (٠,٠٠٠) مما يعنى معنوية نموذج الانحدار

- بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (٠,٥٧) مما يعنى أن أبعاد النجاح الوظيفي(الرضا الوظيفي ، العلاقة الناجحة مع الزملاء) يفسران ٥٧% من التغير الذى يحدث فى الأداء السياقي وأن باقى التغير يرجع إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها فى النموذج أو للخطأ العشوائى. وتفسر الباحثة ذلك بأن أبعاد النجاح الوظيفي ذات العائد المعنوي مثل الرضا الوظيفي للعاملين والعلاقات الناجحة بينهم أقوى من الأبعاد التى لها عائد مادي مثل زيادة الراتب والترقيات فى التأثير على رغبة المديرين للتطوع بالقيام بكل مايدعم البنوك محل الدراسة .

- إن إشارة معامل الإنحدار B موجبة مما يعنى طردية العلاقة بين أبعاد النجاح الوظيفي والأداء السياقي.

- إن الإشارة السالبة للثابت (Constant) لاتؤثر على نوع العلاقة بين المتغيرات وبالتالي ليس لها تفسير فى العلاقات.

٣- قياس التأثير المعدل لعدالة التوزيعات في العلاقة بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي:
 لقياس التأثير المعدل لعدالة التوزيعات على العلاقة بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي قامت
 الباحثة باستخدام تحليل الإنحدار الهيراركي وكانت النتائج كما يوضحها جدول رقم (٧).

جدول رقم (٧)

نتائج الإنحدار الهيراركي للتأثير المعدل للإلتزام العاطفي في العلاقة
 بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي.

الأداء السياقي					أداء المهمة					المتغيرات
التقديرات					التقديرات					
R ²	F	Sig	T	B	R ²	F	Sig	T	B	
		٠,٠٩١	٠,٧٠٧-	٠,٧٢٩-			٠,٦٤١	٠,٤٦٨-	٠,٣٥٢-	Constant
٠,٥٠٣	١٠٤,١٤٦	٠,٠٠٠	١٠,٢٠٥	٠,٨٦٢	٠,٢٣٨	٣٢,١٢٣	٠,٠٠٠	٥,٦٨٩	١,١٠٤	النجاح الوظيفي
		٠,٧٠٢	٠,٣٨٤-	٠,٥١١-			٠,٧٢٣	٠,٣٥٥-	٠,٦١٨-	Constant

٠,٥٢٢	٣٦,٧٥٤	٠,٠٢١	٢,٣٤٣	٠,٨٦٢	٠,٢٩٠	١٣,٩٧٣	٠,٦٢٠	١,١٣٢	٠,٧٢٠	النجاح الوظيفي
		٠,٨٩٦	٠,١٣١	٠,٠٦٩			٠,٥٢٧	٠,٦٣٤	٠,٥٧٥	الإلتزام العاطفي
		٠,٧٨٩	٠,٢٦٨	٠,٠٣٦			٠,٩٣٨	٠,٠٧٨	٠,٨١٠	النجاح الوظيفي X الإلتزام العاطفي

مستوى المعنوية ٥%

مستوى المعنوي ١%

المصدر : إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق يتضح أن:

- دخول الإلتزام العاطفي أدى إلى زيادة معامل التحديد R^2 من ٠,٢٣٨ إلى ٠,٢٩٠ بالنسبة لأداء المهمة ، كما أدى إلى زيادة معامل التحديد من ٠,٥٠٣ إلى ٠,٥٢٢ بالنسبة للأداء السياقي ويعكس ذلك الدور الإيجابي الذي يقوم به الإلتزام العاطفي في العلاقة بين النجاح الوظيفي وأبعاد الأداء الوظيفي (أداء المهمة والأداء السياقي). وتفسر الباحثة ذلك بأن إرتباط المديرين عاطفيا بالبنوك محل الدراسة وشعورهم بأن هذه البنوك تمثل معنى كبير لهم وسعادتهم بالعمل فيها والإنسجام بين المديرين يمكن أن يؤدي إلى زيادة تفانى المديرين في أداء مهامهم الوظيفية وتحملهم مسؤولية هذه المهام، إلى جانب زيادة تعاون المديرين مع بعضهم وتقديم مآلدتهم من إقتراحات لتحسين طرق العمل والحرص على الدفاع عن صورة البنك عندما ينتقده الآخرون.

- التغير الإيجابي في معامل التحديد R^2 لدخول الإلتزام العاطفي في العلاقة بين النجاح الوظيفي وأداء المهمة أكبر من التغير الإيجابي في معامل التحديد R^2 بالنسبة للأداء السياقي ويعكس ذلك قوة العلاقة الطردية بين النجاح الوظيفي وأداء المهمة لدخول الإلتزام العاطفي. وتفسر الباحثة ذلك بأن أداء المهمة هو الأداء الأساسي بالنسبة للمديرين لذلك فإن توافر مقومات النجاح الوظيفي مع الميل الوجداني للمديرين تجاه بنوكهم يؤدي إلى زيادة رغبتهم في القيام بمهامهم الوظيفية الأساسية وتحملهم مسؤولية هذه المهام.

ولمعرفة إتجاه التعديل قامت الباحثة بتقسيم العينة إلى عینتين (Vincent & Rob,2011) .

هما ذوى الإلتزام العاطفى المرتفع ($x^- + 1SD$) وذوى الإلتزام العاطفى المنخفض $x^- - 1SD$) تشير إلى الإنحراف المعياري. x^- تشير إلى الوسط الحسابى .

- إتضح أن النجاح الوظيفى لايؤثر معنويا على أداء المهمة بالنسبة لذوى الإلتزام العاطفى المرتفع حيث بلغت قيمة Sig (٠,٩٣١) بينما يؤثر معنويا على أداء المهمة لذوى الإلتزام العاطفى المنخفض Sig (٠,٠٠٠) B (٠,٦٤٥) T (١٧,١٧) ومعامل التحديد R^2 (٠,٩٤) .

كما إتضح أن النجاح الوظيفى لايؤثر معنويا على الأداء السياقى بالنسبة لذوى الإلتزام العاطفى المرتفع حيث بلغت قيمة Sig (٠,٦٤٢) بينما يؤثر معنويا على الأداء السياقى لذوى الإلتزام العاطفى المنخفض حيث بلغت قيمة Sig (٠,٠٠٠) وقيمة B (٠,٦٨١) T, (٦,١٢٦) ومعامل التحديد R^2 (٠,٦٧٦) .

تاسعا : مناقشة النتائج :

إستهدفت هذه الدراسة قياس تأثير أبعاد النجاح الوظيفى على أبعاد الأداء الوظيفى. وقياس التأثير المعدل للإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء الوظيفى. وكانت النتائج التى توصلت إليها الدراسة كما يلى :

١- إن قيمة الوسط الحسابى للنجاح الوظيفى أعلى من المتوسط العام ويعكس ذلك مدى وعى المسؤولين فى المجتمع محل الدراسة بأهمية النجاح الوظيفى وإنعكاس ذلك على أداء المديرين ، وتتفق هذه النتيجة مع ماأشار إليه (Hentschel et al., 2014) من أن القادة يلعبون دوراً مهماً فى تحقيق النجاح الوظيفى حيث إنهم يؤثرون فى الأداء والرضا الوظيفى للموظفين مما يدعم النجاح الوظيفى، وتستطيع القيادة أن تؤثر على أعضاء المنظمة، كما تشارك الموظفين فى تحقيق الأهداف التنظيمية بما يساعد فى تحقيق النجاح الوظيفى . كما أن قيمة الوسط الحسابى للإلتزام العاطفى أعلى من المتوسط العام ويشير ذلك إلى أن المديرين يظهرون معدلات عالية من الإلتزام العاطفى نحو بنوكهم ويوجد لديهم رغبة بالبقاء فى العمل فيها بسبب علاقة الحب

التي يشعرون بها نحو تلك البنوك. بالإضافة إلى زيادة قيمة الوسط الحسابي للأداء الوظيفي عن المتوسط العام ويعكس ذلك مدى إلتزام المديرين بأداء مهامهم الوظيفية وتحملهم مسؤولية هذه المهام وتفانيهم في تحسين صورة بنوكهم أمام الآخرين ومدى التعاون بينهم ورغبتهم في تطوير أنفسهم بما يخدم مصلحة العمل.

٢- وجود إرتباط إيجابي طردى ومعنوى بين أبعاد النجاح الوظيفي وكانت معاملات الارتباط معنوية عند ٠,٠١ وإرتباط طردى ومعنوى بين أبعاد الأداء الوظيفي.

٣- وجود إرتباط طردى ومعنوى بين أبعاد النجاح الوظيفي والإلتزام العاطفي ، وتتفق هذه النتيجة مع ماتوصلت له دراسة (Weng et al., 2010) إلى أن أبعاد النجاح الوظيفي والمتمثلة في التقدم في الهدف الوظيفي وعلاقات ناجحة مع الزملاء وسرعة الترقى وزيادة الراتب تربطها علاقة إيجابية بالالتزام العاطفي.

٤- وجود إرتباط طردى ومعنوى بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي ، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Santos, 2016) من وجود عوامل قد تساعد على النجاح الوظيفي وهي العلاقات الناجحة بين الزملاء في الوظيفة ،الاستقرار الوظيفي والترقية والرضاء الوظيفي والراتب ويمكن أن تؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي لدى المديرين .

٥- وجود إرتباط طردى ومعنوى بين الأداء الوظيفي والإلتزام العاطفي وتفسر الباحثة ذلك بأن الميل الوجداني للمديرين ورغبتهم في البقاء في البنوك محل الدراسة يمكن أن يؤدي إلى زيادة أدائهم الوظيفي ، وإرتباط طردى ومعنوى بين أبعاد الأداء الوظيفي والإلتزام العاطفي .

٦- أن بعد الرضا الوظيفي قد حقق أعلى معاملات إرتباط مع أبعاد الأداء الوظيفي والإلتزام العاطفي ويعكس ذلك مدى أهمية هذا البعد ومدى حرص المسؤولين في البنوك محل الدراسة على تدعيمه بما ينعكس على الإلتزام العاطفي للمديرين تجاه البنوك محل الدراسة وأدائهم الوظيفي .

٧- وجود تأثير معنوى طردى لبعد زيادة الراتب على أداء المهمة ، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الإرتباط التي أثبتت وجود إرتباط معنوى طردى بين زيادة الراتب وأداء المهمة

٨- عدم وجود تأثير معنوى لبعد عدد الترقيات على أداء المهمة ، وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الإرتباط التي أثبتت وجود إرتباط معنوى طردى بين عدد الترقيات وأداء المهمة .

٩- وجود تأثير معنوى طردى لبعد الرضا الوظيفي على أداء المهمة ، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الإرتباط التي أثبتت وجود إرتباط معنوى طردى بين بعد الرضا الوظيفي وأداء المهمة .

١٠- وجود تأثير معنوى طردى لبعد العلاقة الناجحة مع الزملاء على أداء المهمة ، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة تحليل الإرتباط التي أثبتت وجود إرتباط معنوى طردى بين بعد العلاقة الناجحة مع الزملاء وأداء المهمة.

١١- دخول الإلتزام العاطفي في العلاقة بين النجاح الوظيفي وأداء المهمة أدى إلى زيادة معامل التحديد R^2 مما يعكس تأثير الإلتزام العاطفي الإيجابي في العلاقة بين النجاح الوظيفي وأداء المهمة . وإتضح أن النجاح الوظيفي لا يؤثر معنويا على أداء المهمة لذوى الإلتزام العاطفي

المرتفع بينما يؤثر معنويا لذوى الإلتزام العاطفى المنخفض ، وتفسر الباحثة ذلك بأنه عندما يكون هناك نجاح وظيفى فإنه يكون حافزا للمديرين ذوى الإلتزام العاطفى المنخفض على أداء مهامهم الوظيفية .

١٢- دخول الإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء السياقى أدى إلى زيادة معامل التحديد R^2 مما يعكس تأثير الإلتزام العاطفى الإيجابى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى والأداء السياقى . ويتفق ذلك مع دراسة (Cichyet et al., 2009) إلى أن الإلتزام العاطفى له أثر إيجابى قوى على الأداء السياقى كما توضح أن النجاح الوظيفى لا يؤثر معنويا على الأداء السياقى لذوى الإلتزام العاطفى المرتفع ، بينما يؤثر معنويا على الأداء السياقى لذوى الإلتزام العاطفى المنخفض وتفسر الباحثة ذلك بأن الأداء السياقى أداء تطوعى يتطلب رغبة شديدة من القائمين عليه لزيادته وبذلك عندما يكون هناك نجاح وظيفى فإنه يكون حافزا للمديرين ذوى الإلتزام العاطفى المنخفض على زيادة هذا الأداء .

١٣- التغير الإيجابى فى معامل التحديد لدخول الإلتزام العاطفى فى العلاقة بين النجاح الوظيفى وأداء المهمة أكبر من التغير الإيجابى فى معامل التحديد بالنسبة للأداء السياقى ويعكس ذلك قوة العلاقة الطردية بين النجاح الوظيفى وأداء المهمة لدخول الإلتزام العاطفى. وتفسر الباحثة ذلك بأن أداء المهمة هو الأداء الأساسى بالنسبة للمديرين لذلك فإن توافر مقومات النجاح الوظيفى مع الميل الوجدانى للمديرين تجاه بنوكهم يؤدي إلى زيادة رغبتهم فى القيام بمهامهم الوظيفية الأساسية وتحملهم مسؤولية هذه المهام.

عاشرا:التوصيات:

فى ضوء نتائج الدراسة يمكن للباحثة الخروج بالتوصيات التالية :

- ١- إعادة النظر فى هيكل المرتبات فى البنوك محل الدراسة والعمل على زيادة الراتب بالدرجة التى تشبع حاجات ورغبات المديرين، وتتناسب مع طبيعة العمل وتحقق العدالة بين المديرين مع زيادة المكافآت بما ينعكس ذلك بشكل إيجابى على الأداء الوظيفى .
- ٢- إعادة النظر فى تصميم الوظائف بالبنوك محل الدراسة بالشكل الذى يظهر القدرات الإبداعية لدى المديرين عند قيامهم بهذه الوظائف ويكون تقدمهم فيها أساسا للترقى بما يحقق الطموح الوظيفى للمديرين وينعكس على أدائهم الوظيفى.
- ٣- زيادة الشعور بالرضا الوظيفى لدى المديرين بالبنوك محل الدراسة وذلك بالإطمئنان على مستقبلهم الوظيفى ، والرضا عن مهامهم الوظيفية ، والتقدم الوظيفى ، إلى جانب توفير الدعم اللازم للقيام بمهامهم الوظيفية ، وردود الفعل الإيجابية عن نتائج أدائهم .بما ينعكس بشكل إيجابى على أدائهم الوظيفى.

٤- حث المديرين بالبنوك محل الدراسة على العمل بروح الفريق، وعلاقات قائمة على الإحترام والثقة وتبادل المعلومات ، مما يولد لديهم الإحساس بوجود تضامن ظاهري ومعنوي يساعدهم على إنجاز المهام بشكل صحيح، وما يترتب على ذلك من تعلق الفرد بالعمل الذي يشغله الأمر الذي ينعكس على أدائه الوظيفي.

٥- العمل على زيادة الإلتزام العاطفي للمديرين من خلال تحسين الشعور بالأهمية لدور كل فرد في مكانه بالبنك ، ودعم جو الثقة بين المديرين وبعضهم وتطوير الدورات التدريبية التي يقدمها قطاع التدريب بالبنك ووضع قواعد واضحة للمكافآت وضرورة الإلتزام بها . إلى جانب توفير بيئة عمل تسمح بالإبداع الوظيفي وتقديم الأفكار والمقترحات التي من شأنها تحسين تقديم الخدمة، والحرص على دعم علاقات الاحترام بين المديرين وبين رؤسائهم مما يضمن اندماجهم أكثر في العمل وشعورهم بأن مصالح العمل هي أحد مصالحهم الشخصية مما سيسهم كثيراً في شعور المديرين بالاستقرار ومن ثم بقائهم في العمل بها، وتزيد من إلتئامهم وإرتباطهم النفسي بالبنك الذي يعملون فيه.

مقترحات لأبحاث مستقبلية:

- ١- تأثير الإلتزام العاطفي كمتغير وسيط على العلاقة بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي.
- ٢- تأثير النجاح الوظيفي على البراعة التنظيمية.
- ٣- التأثير المعدل للإرتباط الوظيفي في العلاقة بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي.
- ٤- التأثير المعدل لعادلة التوزيعات في العلاقة بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي.
- ٥- تطبيق هذه الدراسة على البنوك التجارية العامة في مدينة المنصورة.

المراجع

المراجع العربية :

أحمد ، خالد على .(٢٠١٦) . العلاقة بين القيادة الريادية والنجاح الوظيفي ، دراسة تطبيقية على المديرين في شركات الإتصالات بمحافظة السلمانية بإقليم كردستان العراق ، رسالة ماجستير ، جامعة المنصورة ، كلية التجارة .

الباز، أحمد عبد اللطيف .(٢٠١٥) .توسيط الثقة التنظيمية في العلاقة بين الثقافة التنظيمية و الإلتزام التنظيمي

بالتطبيق على العاملين في شركة وسط الدلتا لإنتاج الكهرباء بجمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير، جامعة المنصورة ، كلية التجارة.

البقي، سعد غنام (٢٠١٢). الإلتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

حامد ، عثمان عبد القادر.(٢٠١٧). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بالتطبيق على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي.

حسانين، جاد الرب عبد السميع (٢٠٠٤). أثر إدراك المديرين للعدالة التنظيمية على الإلتزام التنظيمي : دراسة تطبيقية، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق: كلية التجارة ، ٢٦ (٢) ، ٧٣-١٣٠.

الدمناوي، زينب المتولي،(٢٠١٣)، توسيط الأمان الوظيفي في العلاقة بين النجاح المهني والاستغراق الوظيفي، بالتطبيق على المديرين في ميناءي دمياط وبورسعيد، رسالة ماجستير، جامعة المنصورة ، كلية التجارة.

طعيمة ، حسين على (٢٠١٧) . أثر القيادة الأخلاقية على الأداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية على شركة دمياط لتداول الحاويات والبضائع بميناء دمياط ، رسالة ماجستير ، جامعة دمياط ، كلية التجارة.

العباسي، عبد الحميد.(١٩٩٩). التحليل الإحصائي بإستخدام SPSS، جامعة القاهرة، معهد الإحصاء.

غالي، محمد أحمد (٢٠١٥). القيادة الخادمة وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي : دراسة تطبيقية على الجامعات في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة فلسطين.

فارس، محمد جودت محمد (٢٠١٤). العلاقة بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على جامعة الأزهر غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٢ (٢) ، ١٦٥-١٩٥.

الكساسبة، يوسف سالم.(٢٠١٣). أداء الموظفين كمتغير وسيط في العلاقة بين ممارسات إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية والمنظمة الساعية للتعلم، دراسة حالة، شركة ميناء الحاويات العقبة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط ، كلية الأعمال.

ماضي، خليل (٢٠١٤). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، كلية التجارة.

مرزوق، ابتسام يوسف محمد. (٢٠١١) . إستراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين، رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية: كلية التربية.

مرسي، ميرفت محمد .(٢٠١٣). أثر الشعور بالمسئولية الوظيفية على الأداء الوظيفي من خلال التحكم المدرك كمتغير وسيط : دراسة ميدانية على مستشفيات جامعة الزقازيق، دراسات العلوم الإدارية، ٤٠(٢)، ٢٤٠-٢٥٧.

مشالى ، أحمد إبراهيم . (٢٠١٦) . أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة الدلتا للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير ، جامعة المنصورة ، كلية التجارة.

مقري، زكية ؛ حياوي، نعيمة. (٢٠١٤). أثر إدارة المواهب على أداء المنظمة من خلال الإلتزام التنظيمي كمتغير وسيط. وذلك بالتطبيق على المنظمة الوطنية للعصائر والمصبرات الغذائية بالجزائر، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة البصرة ٧(١٣)، ١٧٠-١٩٥.

الوصيف ، سامح على.(٢٠١٦). أثر الحوافز المادية على الأداء الوظيفي ، بالتطبيق على المديرين بالشركة المتحدة للأدوية بمحافظة الدقهلية، رسالة ماجستير ، جامعة المنصورة ، كلية التجارة

المراجع الاجنبية:

Adebayo, J., Olayide, R.& Saheed, O. (2012) . Influence of leadership styles and emotional intelligence on job performance of local government workers in osun state, Nigeria , **Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences**, 3 (4), 973–996.

Ahmad, N., Amin, S. & Ismail, W. (2012). The Relationship Between Technostress Creators and Organisational Commitment Among Academic Librarians, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 40, 182-186.

Arshadi,N., Hayavi.,G. (2013). The influence of perceived organizational support on affective commitment and job performance: Mediating role of OBSE, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 84 , 739 – 743.

Arthur, M., Khapova, S. & Wilderom, C. (2005). Career success in a boundaryless career world. **Journal of Organizational Behavior**, 26(2), 177-202.

- Bolatete, Y., Calio, J., Neri, J., Pamisa, R., Salon, S., Quan, L. & Martin, N. (2012). Career choice job success and job satisfaction among licean nurses in the clinical setting, **Advancing Nursing Research**, 4(1), 186-202.
- Bos, C. (2012). The employee evaluation of career success, **Master thesis**, University Twente Enschede, Nederland, 1-46.
- Bozionelos, N. (2014). Careers patterns in greek academia: Social capital and intelligent careers, but for whom?. **Development International**, 19(3), 264, 294.
- Campbell, J., Mchenry, J. & Wise, L. (1990) . Modeling job performance in a population of jobs. **Personnel Psychology**, 43(2) , 313-333.
- Celik, S., Dedeoglu, B. & Inanir, A. (2015). Relationship between ethical leadership, organizational commitment and job satisfaction at hotel organizations, **Ege Akademik Bakis**, 15(1),pp.53-63.
- Choi, Y. (2015). Career success factors of women in the public sector: An empirical analysis of the korean central government, **Asian Social Science**, 11(9), 300-311.
- Cichyet, F., Cha,J. & Kim,S. (2009). The relationship between organizational commitment and contextual performance among private club leaders, **International Journal of Hospitality Management**, 28, 53–62.
- Dehaghi, R., Goodarzi, M. & Arazi, K. (2012). The effect of spiritual values on employees, organizational commitment and its models, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 62, 159-166.
- Edwards, D., Bell, T., Jr, A. & Decuir, D. (2008). Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance, **Applied Psychology:An International Review**, 57(3), 441-465.
- Elsalanty,L.(2012). Mediating methods of leadership development In the relationship between talent management and Job performance, **Journal Of International Business&Finance**, 4 (1), 61-81.
- Farris, J. (2012). Organizational commitment and job satisfaction: a quantitative investigation of the relationships between affective, continuance and normative constructs, **Ph.D dissertation**, Capella University.
- Frear, K. (2014). A grounded theory study of the meaning of career success, **Ph. D.** the university of North Carolina at Charlotte.
- Gattiker, U. & Larwood, L. (1986). Subjective career success: A study of managers and support personnel, **Journal of business and psychology**, 2(1), 78-94.
- Gladies, J. & Kennedy, D. (2015). Impact of institutional environment on career success of faculty in higher education institutions, **International Journal of Management** , 6(1), 129-138.
- Guchait, P. (2007). Human resource management practices and organizational commitment and intention to leave: The mediating role of perceived

- organizational support and psychological contracts, **Master Thesis**, University of Missouri-Columbia.
- Guerrero, S., Jeanblanc, H., & Veilleux, M., (2016), Development idiosyncratic deals and career success, **Career Development International**, 21(1), 19-30.
- Hentschel, S., Muehlheusser, G. & Sliwka, D. (2014). The contribution of managers to organizational success: Evidence from University of Hamburg, **Discussion Paper**,856, 1-27.
- Jackson, L.(2014). The work engagement and job performance relationship: Exploring the mediating influence of trait emotional intelligence, **Master Thesis Unpublished**, San Jose State University.
- Joo, B. (2012). Leader-member exchange quality and in-role job performance:The moderating role of learning organization culture, **Journal of Leadership and Organizational Studies**, 19(1), 25– 34.
- Jordan, E. (2012). Examining career success and mentorship among African - American practitoners in public relation, **Master Thesis**, University of Houston.
- Joseph, C., Marne, L., Christine, H., Mooney, P. & Timothy, T.(2013). Ability and personality predictors of salary, perceived job success, and perceived career success in the initial career stage , **International Journal of Selection and Assessment**, 16 (3) ,292-299.
- Judge, T., Cable, D., Boudreau, J. & Bretz, R. (1995). An empirical investigation of the predictors of executive career success, CAHRS. **Working Paper Series**. School of industrial and labor relations, Cornell University, 48(3), 485-519.
- Jussila, I., Byrne, N.. (2012). Affective commitment in co-operative organizations what makes members want to stay, **International Business Research**, 10(5), 1-11.
- Kahya ,E. (2009). The influences of job performance on influenceiveness. **International journal Of Industrial Ergonomics**, 39 , 96–104.
- Kazan, H.(2013). Measurement of employees' performance: A state bank application ,**International Review of Management and Business Study**, 2 (2), 430-441.
- Koopmans, L., Bernaards,C., Schaufeli,W. & Beek,A. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance A Systematic Review, **Journal of Occupational and Environmental Medicine**, 53(8), 856-866.
- Mahan, V. (2015). An examination of the relationship of adjunct faculty job dimensions and job satisfaction of ohio's community colleges, **Ph.D.dissertation**, Northcentral University.

- Miller, T. (2014). Career success perceptions of professional working mothers utilizing flexible work options, **Ph.D. dissertation**, Wilmington University (DELAWARE).
- Naharuddin, N. & Sadegi, M. (2013). Factors of workplace environment that affect employees performance: A case study of Miyazu Malaysia, **International Journal of Independent Study and Studies**, 2 (1), 66-78.
- Pan, J. & Zhou, W. (2015). How do employees construe their career success: An improved measure of subjective career success. **International Journal of Selection and Assessment**, 23(1), 45-58.
- Rahimi, G. & Irani, F. (2011). A Survey on the effects of employees' Moral Intelligence on Job Success in Islamic Azad University in Local 13, **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, 2(11), 675-697.
- Riaz, M. (2010): The impacts of organizational commitment on Employee job performance, **European Journal of Social Sciences**, 15 (3), 292-298.
- Rimes, W. (2011). The Relationship between servant leadership and organizational commitment, **Ph.D. dissertation**, Tennessee Temple University.
- Rode, J., Mooney, C., Near, J. & Baldwin, T. (2008). Ability and personality predictors of salary, perceived job success and perceived career success in the initial career stage, **International Journal of Selection and Assessment**, 16(3), 292-299.
- Royle, M. (2015). Theoretical drivers of early career success for new entrants to the job market, **International Journal of Management and Marketing Research**, 8(1), 31-56.
- Santos, G. (2016). Career barriers influencing career success: A focus on academics' perceptions and experiences, **Career Development International**, 21(1), 60-84.
- Smithikrai, C. (2007). Personality traits and job success: An investigation in a thai sample1, **International Journal of Selection and Assessment**, 15(1), 134-138.
- Smith, S. & Firmin, M. (2009). School nurse perspectives of challenges and how they perceive success in their professional nursing roles, *The Journal of School Nursing*, 25(2), 152-162.
- Spurk, D. & Abele, A. (2014). Synchronous and time-lagged effects between occupational self-efficacy and objective and subjective career success: Findings from a four-wave and 9-year longitudinal study, **Journal of Vocational Behavior**, 84(2), 119-132.
- Stephens, R., Dawley, D. & Stephens, B. (2004). Commitment on the board: A model of volunteer directors' levels of organizational commitment

- and self-reported performance, **Journal of Managerial Issues**, 16(4), 483-504.
- Thompson,R.,Payne,S., Horner,M.& Morey,L.(2012). Why borderline personality features adversely affect job performance: The role of task strategies, **Personality and Individual Differences** , 52 ,32–36.
- Tremblay, M., Dahan, J., & Gianecchini, M., (2014), The mediating influence of career success in relationship between career mobility criteria, career anchors and satisfaction with organization, **Personnel Review**, 43(6), 818-844..
- Trevino-Gander, S. (2012). Relationship between cultural scripts and organizational commitment among latino professionals, **Master Thesis**, California State University.
- Tutu,A.& Constantin,T. (2011). Understanding job performance through persistence and job competency, **Procedia- Social and Behavioral Sciences** , 33, 612-616.
- Van, S.& Motowidlo, S. (2000). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance, **Journal of APPLIED Psychology**, 81(5),525–531.
- Verbruggen, M., van Emmerik, H., Van Gils, A., Meng, C., & de Grip, A. (2015). Does early-career underemployment impact future career success? A path dependency perspective, **Journal of Vocational Behavior**, 90(1), 101-110.
- Vincent, C.& Rob, B.(2011). The relationship between psychological contract breach and organizational commitment: Exchange imbalance as a moderator of the mediating role of violation. **Journal of Vocational Behavior**, 78, 283–289.
- Viswesvaran, C., Ones, D. (2000). Perspectives on models of job performance, **International Journal Of Selection And Assessment** , 8 (4), 216-226.
- Vos, A., Clippeleer, I. & Dewilde, T. (2009). Proactive career behaviours and career success during the early career, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 82(4), 761-777.
- Wahba, M. (2013). The impact of leadership empowerment behavior dimensions on employees organizational commitment an applied study on the egyptian customs sector, **Journal of the faculty of commerce for scientific reseach - Alexandria University**, 50(1), 51-74.
- Weng, Q., Mcelroy, J., Morrow, C. & Liu, R. (2010). The relationship between career growth and organizational commitment, **Journal of Vocational Behavior**, 77(3), 391-400.
- Yozg, U., Yurtkoru, S. & Bilginoglu,E. (2013). Job stress and job performance istanbul: Axamining the moderating role of emotional intelligence, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 75 , 5.

- Yucel, I. (2012). Examining the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: **An Empirical Study, International Journal of Business and Management**, 7 20, 44-58.
- Zayas-Ortiz, M., Rosario, E., Marquez, E. (2015). Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behaviour in a sample of private banking employees, **International Journal of Sociology and Social Policy**, 35. (12), 91-106.
- Zehir, C., Muceldili, B. & Zehir, S. (2012). The moderating effect of ethical climate on the relationship between job satisfaction and organizational commitment: evidence from large companies in turkey, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 58, 734-743.

قائمة الاستقصاء

د/ حميدة محمد النجار

كلية التجارة - جامعة المنصورة

السيد الفاضل /

السيدة الفاضلة /

تقوم الدكتورة / حميدة محمد النجار أستاذ مساعد إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنصورة بإعداد بحث بعنوان التأثير المعدل للإلتزام العاطفي في العلاقة بين النجاح الوظيفي والأداء الوظيفي بالتطبيق على المديرين بالبنوك التجارية الخاصة بمدينة المنصورة ، أرجو من سيادتكم إبداء الرأي فيما يعرض عليكم من إستبيان علما بأنه لا يستخدم إلا لأغراض البحث وشكرا لحسن تعاونكم .

الباحثة.

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات
النجاح الوظيفي					
					١. يتناسب راتبي مع طبيعة العمل الذي أقوم به.
					٢. يُشبع دخلي من الوظيفة حاجاتي الأساسية.
					٣. أحصل على مقابل مالي عادل بالمقارنة مع زملائي.
					٤. أعتقد أن عملي يستحق راتب ومكافآت أكبر.
					٥. سعدت بالترقية التي حصلت عليها مؤخراً.
					٦. حققت أهدافي الوظيفية في الفترة الزمنية التي حددتها لنفسي .
					٧. أنا في طريقي لتحقيق طموحي الوظيفي .
					٨. تمنحني وظيفتي فرص جيدة للترقية.
					٩. أنا راض عن مهام وظيفتي .
					١٠. أشعر بالرضا عن المرتبة الوظيفية التي حققتها في حياتي الوظيفية.
					١١. أشعر بالاطمئنان على مستقبلي الوظيفي.
					١٢. أنا راض عن فرص التدريب المتاحة أمامي.
					١٣. أشعر بالرضا عن توافر الدعم اللازم لي في العمل.
					١٤. أتلقى ردود فعل إيجابية عن أدائي من جميع الأطراف.
					١٥. أشعر بالرضا عن إنجازاتي في وظيفتي.
					١٦. تُتيح لي وظيفتي الفرصة لتعلم مهارات جديدة.
					١٧. أشعر بالراحة الكبيرة حين أكون في العمل.
					١٨. أقوم بالعمل الذي أحبه بالفعل.
					١٩. يحترمني زملائي في العمل.
					٢٠. يُبدي الزملاء إعجابهم بأدائي في العمل.
					٢١. إنسجامي مع زملائي يجعلني أعمل بجدية كاملة.
					٢٢. اشارك الزملاء في تحمل مسؤولية نجاح البنك.
					٢٣. أحظى بثقة زملائي في العمل.
					٢٤. أتبادل المعلومات والمعرفة مع زملائي في

العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
العمل.					
الالتزام العاطفي					
٢٥. سأكون سعيد جدا لو أكملت بقية حياتي الوظيفية في هذا البنك.					
٢٦. أشعر بأن مشاكل هذا البنك هي مشاكل الخاصة.					
٢٧. أشعر بانتماء قوي لهذا البنك.					
٢٨. أشعر بأن هناك ارتباط نفسي بيني وبين هذا البنك.					
٢٩. أشعر بأنني فرد من أفراد العائلة في هذا البنك.					
٣٠. يمثل هذا البنك معنى كبير بالنسبة لي.					
الأداء الوظيفي					
٣١. أؤدي الواجبات المسندة لي بالشكل المطلوب.					
٣٢. أحرص علي تنفيذ المهام المتوقعة مني.					
٣٣. لدى إلمام بمتطلبات الوظيفة.					
٣٤. ألتزم بالمسؤوليات المنصوص عليها في وصف الوظيفة.					
٣٥. أقوم بعمل الزملاء عند غيابهم عن العمل.					
٣٦. لا أعارض تنظيم وتعديل جداول العمل بما يتوافق مع احتياجات الزملاء.					
٣٧. أهتم بتسهيل مهام الزملاء الجدد ليشعروا بأنهم موضع ترحيب.					
٣٨. أميل إلى مساعدة زملاء العمل في الأعمال الشاقة.					
٣٩. أتطوع للقيام بالمهام غير المطلوبة مني والتي تساعد في تحسين صورة البنك.					
٤٠. أحرص على الدفاع عن صورة البنك عندما ينتقدها الآخرون.					
٤١. أقدم ما لدي من اقتراحات لتحسين طرق العمل					