

## الأداء الوظيفي وعلاقته بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة من العاملين دراسة ميدانية في محافظة ريف دمشق

د. محمد عماد سعدا \*

### الملخص

سعت الدراسة الحالية التي تحقيق الأهداف الآتية: الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، وبقظة الضمير والأداء الوظيفي، وتحديد عوامل الشخصية الخمسة الكبرى الأكثر تأثيراً في الأداء الوظيفي للعاملين، وتعرف طبيعة العلاقة الارتباطية بين العمر المهني وكل من: العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، وبقظة الضمير والأداء الوظيفي. وتعرف دلالة الفروق في كل من: العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، وبقظة الضمير وفي الأداء الوظيفي تبعاً لمتغيري الجنس والمؤهل التعليمي. تكوّنت عينة الدراسة من 195 عاملاً وعاملة من العاملين في الدوائر الرسمية في منطقة الزيداني بمحافظة ريف دمشق؛ بالاعتماد على المنهج الوصفي، وباستخدام قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية "لكوستا" و"ماكري" Costa and McCrae 1992 تعريب ملحم 2009، ومقياس الأداء الوظيفي إعداد الباحث؛ بعد التحقق من صلاحيتهما للعينة المستهدفة وصدقهما وثباتهما بالطرق العلمية والإحصائية المناسبة.

\* استاذ مساعد في قسم عام النفس - كلية التربية - جامعة دمشق.

**أهم النتائج:**

- بلغ الترابط بين كل من: العصبيّة، والانبساطيّة، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، وبقظة الضمير والأداء الوظيفي: -0.319، 0.515، 0.427، 0.493، 0.512، على الترتيب وهي دالة عند 0.01.
- أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أنّ: الانبساطيّة وبقظة الضمير تُسهم إيجابياً في الأداء الوظيفي، في حين تُسهم العصبيّة سلبياً في الأداء الوظيفي.
- وجود علاقة ارتباطيّة دالة موجبة وضعيفة بين العمر المهني وكلّ من: الانبساطيّة، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، وبقظة الضمير العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، عدم وجود علاقة ارتباطية دالة بين العمر المهني والعصبيّة.
- عدم وجود فروق دالة حسب المؤهل التعليمي في كلّ من العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: العصبيّة، والانبساطيّة، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، وبقظة الضمير، وفي الأداء الوظيفي.
- عدم وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في كل من: الانبساطيّة، والانفتاح على الخبرة، والطيبة؛ في حين كانت الفروق دالة في العصبيّة التي كانت لدى الإناث أعلى منها للذكور، وفي بقظة الضمير لصالح الذكور.
- وجود فروق دالة في الأداء الوظيفي لصالح الذكور.

**الكلمات المفتاحية:** الأداء الوظيفي لدى العاملين، العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، العصبيّة، الانبساطيّة، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، بقظة الضمير.

## **Job Performance and Its Relationship to The Big Five Factors of Personality of a sample of Workers. " A field study in the Damascus countryside"**

**Dr. M. Emad Sa'ada \***

### **Abstract**

The study aimed to reveal the nature of the correlation between the five big factors of personality and job performance, identifying the most influential personality factors in job performance, identifying the significance of the differences in the five big factors of personality and career performance depending on gender variations, educational qualification, and occupational age. The sample consisted of 195 workers working in the governmental and official departments in Damascus countryside

Governorate depending on the descriptive approach and using the five big factors of personality for Costa & McCrae (1992), Melhem Arabization (2009), and the job performance scale prepared by the researcher. Their validity and reliability were verified by using the appropriate scientific and statistical methods.

### **The most important results:**

- The correlation between: neuroticism, extroversion, openness to experience, kindness, conscience awakening and functionality -0.319, 0.515, 0.427, 0.493, 0.512, respectively and are indicative of 0.01.
- The results of multiple regression analysis showed that diastolic, neurotic, and conscientiousness contribute to job performance.
- There is a correlation between years of experience, the five Big factors of personality and job performance.
- There are no differences according to the educational qualification on the scale of the five big factors of personality and on the scale of job performance.

---

\* Assistant Professor in Psychology Department, College of Education Damascus University.

- There are no differences between males and females in: extroversion, openness to experience, and kindness.
- There are higher neurotic differences in females than males, and conscientiousness in favor of males.
- There are differences in job performance in favor of males.

**Key words:** employee Job performance, Big Five Factors of Personality, Neuroticism, Extroversion, Openness, Agreeableness, Conscientiousness.

**المقدمة:**

إنّ من أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة هو العنصر البشري ومدى اهتمامها به وبمدى تحقيق رغباته وآماله، فبقاء المؤسسات واستمرارها في ظلّ المنافسة الكبيرة والشديدة مرهون بالإنسان، ولكن لا يكفي للبقاء والاستمرار جلب عاملين مهرة فقط، بل يجب الاهتمام بهم وتحسين مستواهم عن طريق تقييم أدائهم الوظيفي وتحسينه باستمرار، وتُعد سياسة دراسة الأداء الوظيفي وتقييمه من أهم السياسات المستعملة من قبل المؤسسات العالمية لكونها تدرس أداء العاملين دراسة شاملة وكاملة بالإضافة إلى تقديمها معلومات تفيد حتماً المؤسسات في اتخاذ إجراءات وحلول لبعض المشكلات.

إنّ المهمة الأساسية للإدارة هي تحقيق الهدف أو الأهداف التي وُجدت المؤسسة من أجلها، ومن ثمّ لا بدّ من توفر مجموعة من الموارد اللازمة وتنسيقها وتوجيهها بما يجعل الإدارة قادرة على تحقيق أهداف المؤسسة، وتأتي الموارد البشرية في مقدمة هذه الموارد؛ إذ يُعد المورد البشريّ المحرك الأساسي لبقية الموارد الأخرى المادية والتقنية والمعلوماتية وغيرها. ومع هذه الأهمية للعنصر البشريّ تحوّل اهتمام الأول للإدارة إلى دراسة الأداء الوظيفي على مستوى الفرد والتعرّف على المتغيرات الفردية والتنظيمية المؤثرة فيه أملاً في تحسين أداء مواردها البشرية لتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والفعالية والكفاءة والتأكد من توافقها من حيث مستويات الجودة والتناسق والتكامل مع باقي الموارد المستخدمة، الأمر الذي يصل بالمؤسسة في نهاية المطاف إلى تحسين أدائها التنظيمي واستدامته. ويُشير الأداء الوظيفي إلى التفاعل بين السلوك الذي يُمارسه العامل ومدى إنجازه في مجال عمله؛ فالسلوك الإنساني من أهم مُحددات الأداء الوظيفي للفرد، وهو مُحصلة التفاعل بين خصائص الفرد والموقف الذي يوجد به، فالأداء الوظيفي يظهر نتيجة التفاعل بين خصائص الفرد والموقف.

يُعدّ تقييم الأداء الوظيفي من الموضوعات ذات الأهمية الكبيرة في مجالات العمل في المؤسسات قاطبة سواء كانت صناعية، أم خدمية، أم إنتاجية، أم إدارية، لأنه على

علاقة مباشرة بفاعليتها وعليه يتوقف بقاؤها واستمرار نشاطها، لأنّ عملية تقييم الأداء الوظيفي تُقدّم للمؤسسة تغذية راجعة مناسبة ومفيدة عن مستوى أداء العاملين لديها وكفاءتهم، ومعرفة حقيقة هذا الأداء وإيجابياته وسلبياته وطرق تحسينه في المستقبل. تؤثر في الأداء الوظيفي للعامل عدة عناصر منها: خصائصه الفردية والشخصية، وخصائص تتعلق بالمؤسسة التي يعمل لديها.

احتلت العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) دوراً بارزاً في الدراسات النفسية مؤخراً، ويُشير ذلك إلى أهميتها في حياة الفرد الاجتماعية والمهنية وفي الأعمال التي يقوم بها في حياته اليومية، وبما أن الأداء الوظيفي للعامل يعكس اهتماماته وقدراته وميوله نحو الأعمال التي يقوم بها، فإن السمات الشخصية تُشكّل إحدى العوامل التي تؤدي دوراً بارزاً في الأداء الوظيفي للعامل.

**مشكلة الدراسة:** يتميز الأداء الوظيفي بأنه يحتل مكانة خاصة في حياة أية مؤسسة لأنه يمثل المُحصلة النهائية لجميع الأعمال والأنشطة على مستوى الفرد أو المؤسسة، فالأداء الوظيفي المُتميز للعاملين في المؤسسة يُساعد على الاستمرار والمنافسة؛ لذلك تسعى جميع المؤسسات نحو تحسين الأداء الوظيفي لعمالها، وبالطبع تتطلب عملية تحسين الأداء الوظيفي قياسه لمعرفة جوانب النقص أو الخلل والعوامل المؤثرة سلباً عليه، وتقوم المؤسسات بقياس الأداء الوظيفي لدى العاملين لديها لأسباب متعددة، ومنها:

- تحسين أداء المؤسسة عامةً بواسطة متابعة الأداء وتحديد المشكلات ومعالجتها سريعاً.
- التخطيط والتوقع لأن قياس الأداء وسيلة لتحقيق تقدم المؤسسة ونجاحها، فالتخطيط والتوقع يساعدان المؤسسة على بيان مدى تحقيق أهدافها، وفيما إذا كانت بحاجة إلى تعديلات مُعينة في خططها.

- يُساعد قياس الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة على تحديد قدرتها على منافسة المؤسسات الأخرى ومعالجة نقاط الخلل والضعف في القدرة التنافسية للمؤسسة وتحسينها.
- مكافأة العاملين ذوي الأداء الوظيفي المتميز من خلال حوافز ومكافآت عادلة مبنية على الأداء الوظيفي الفعلي رغبة منها في الوفاء بوعودها للعاملين المتميزين والمحافظة عليهم لديها.
- وبطبيعة الحال فإن عملية قياس الأداء الوظيفي يجب أن تهتم بالعوامل المؤثرة فيه الأمر الذي دفع المختصين والباحثين في علم النفس التنظيمي والصناعي وفي السلوك التنظيمي وفي الاقتصاد والإدارة إلى بذل المزيد من الجهود في دراسة الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، فقد توصل الباحثون في مجال الأداء الوظيفي إلى وجود عوامل متعددة تؤثر في الأداء الوظيفي للعامل:
- العوامل الفردية الداخلية: هي عوامل ترتبط بالعامل نفسه مثل الخصائص الشخصية، والذكاء، والخصائص الانفعالية، والتعليم، والخصائص الصحية الجسدية، والتدريب، والخبرات السابقة، والمهارات المهنية، والمثابرة، والقدرة على العمل والتأقلم مع الظروف المتغيرة، والقدرة على التعلم والتحكم في التقنيات التكنولوجية، والتعامل الإيجابي مع الآخرين.
- العوامل الخارجية: هي عوامل لا ترتبط بالعامل ومنها ما له علاقة بالمؤسسة، وأهدافها، وسياساتها، والاتصالات الإدارية، ونظام الحوافز والأجور، وطبيعة العمل نفسه وكميته وحجمه والمناخ التنظيمي، والدعم التنظيمي. ومنها ما له علاقة بالبيئة الطبيعية في مكان العمل كالضوضاء، والإضاءة، والتصميم الهندسي لمكان العمل، وتوفر أدوات العمل المناسبة مثل الحواسيب والبرمجيات اللازمة والمعدات الأخرى، ووجود مصادر مناسبة للمعلومات التي يحتاجها العامل.

حاول الباحثون في علم النفس التنظيمي والصناعي وفي السلوك التنظيمي تحديد السمات الشخصية المرتبطة بالأداء الوظيفي؛ إذ يُقدم "شميت وريان" (Schmidt and Ryan, 1993) دليلاً على أن يقظة الضمير مرتبطة بالأداء الوظيفي، كما وجد "هورتز" و"دونوفان" (Hurtz and Donovan, 2000) أنه من بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية كانت يقظة الضمير أفضل مؤشر على الأداء الوظيفي (Towler, 2018). كما تبين في دراسة (Tuteja and Sharma, 2016) أن العصبيّة ترتبط سلبياً بالأداء الوظيفي وأن الانفتاح على الخبرة والطيبة يرتبطان بشكل كبير بالأداء الوظيفي ويُنْبئان به؛ كما توصلت دراسة (De Fruyt, Hofmans, ) (Sosnowska, 2019) إلى أن العصبيّة مرتبطة بالأداء المنخفض؛ أي أن المستوى العالي من العصبيّة ضار بالأداء الوظيفي. وتوصلت دراسة (Gupta and Gupta, 2020) إلى أن سمات شخصية المدير تؤثر في الأداء الوظيفي للعاملين. أما دراسة (Hsiao, Wang, 2020)، فقد بينت أن درجة عالية من الشخصية الاستباقية بين المدربين الرياضيين لها تأثير كبير وحاسم في أداء وظيفتهم.

من خلال مراجعة الأدبيات السابقة حول العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصبيّة، الانبساطيّة، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) والأداء الوظيفي، لاحظ الباحث أن هذا الموضوع لم يتم تناوله محلياً باستثناء دراسة المحمود 2013 التي تناولت العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والكفاءة الذاتية واتخاذ القرار لدى عينة من مُدبري المدارس العامة ومعاونيهم في محافظة دمشق، أما عربياً فقد وجد الباحث دراسة واحدة قديمة بعض الشيء هي دراسة البيالي أُجريت في عام 2009 في المملكة العربية السعودية لدى عينة من ضباط الشرطة. يحاول الباحث في الدراسة الحالية إلقاء المزيد من الضوء على طبيعة العلاقة الارتباطية بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصبيّة، الانبساطيّة، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) والأداء الوظيفي لدى عينة من العاملين في منطقة الزيداني بمحافظة ريف دمشق؛ ومن

ثم يُمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية بالسؤال الآتي: ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين الأداء الوظيفي والعصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، ويقظة الضمير العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة من العاملين في الدوائر الرسمية الإدارية في منطقة الزيداني بمحافظة ريف دمشق؟

أهمية الدراسة: تتجلى أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

- أهمية الأداء الوظيفي للعاملين في حياة المؤسسة.
- أهمية دراسة العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعامل ولاسيما العوامل الفردية الشخصية.
- يمكن أن تُسهم الدراسة من خلال النتائج التي تُسفر عنها في تعرف دور العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) في الأداء الوظيفي للعامل، وتحديد درجة إسهام كل عامل في الأداء الوظيفي.
- تُضيف الدراسة الحالية إلى المكتبة مقياساً لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين يعتمد على أسلوب التقدير الذاتي، كما يمكن استخدامه في قيام الآخرين بتقدير للأداء الوظيفي للعامل، ويمكن تعميمه بعد تطويره والتحقق من ثباته وصدقه على فئات مهنية متنوعة.
- إمكانية استخدام النتائج المتعلقة بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) في فهم سلوك العاملين في العمل وتفسيره والتنبؤ به، بوصفه أساساً مهماً لوضع سياسات برامج إدارة الأداء الوظيفي للعاملين وتخطيطها.
- يمكن أن تزود نتائج الدراسة مُتخذي القرار بمعلومات مُفيدة في عملية الانتقاء المهني وفي الأداء الوظيفي بحيث تختار المؤسسة الأفراد الذين يتصفون بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية التي ترتبط بالأداء الوظيفي المُرتفع وتجنب المؤثرة منها سلباً على الأداء الوظيفي.

**أهداف الدراسة:** سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) والأداء الوظيفي.
- تحديد العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) الأكثر تأثيراً في الأداء الوظيفي.
- الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين العمر المهني وكل من العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) والأداء الوظيفي.
- التعرف إلى طبيعة الفروق في العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) وفي الأداء الوظيفي تبعاً لمُنغبر المؤهل التعليمي.
- التعرف إلى طبيعة الفروق بين الذكور والإناث في كل من العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) وفي الأداء الوظيفي.

**فرضيات الدراسة**

- (1) لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة في: العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ودرجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي.
- (2) لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العمر المهني ودرجات أفراد العينة في العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، ويقظة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ودرجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي.

(3) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، وبقطة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلى مقياس الأداء الوظيفي حسب المؤهل التعليمي.

(4) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث في العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، بقطة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ومتوسطات درجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي.

#### مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

**الأداء الوظيفي Job Performance:** يُشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد وإتمامها، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يُلبى بها الفرد متطلبات وظيفته، ووفقاً لـ"روبنز" (Robbins, 2007) و"موهيرينو" (Moheriono, 2020) يعكس الأداء الوظيفي مستوى إنجاز برنامج أو سياسة منفاذة لتحقيق الغايات والأهداف والرؤية والمهام للمؤسسة يتم صياغتها من حيث التخطيط الاستراتيجي، يُشير الأداء الوظيفي إلى الإنجاز المتعلق بالوظيفة، والأداء هو نتيجة للجودة والكمية التي حققها العامل في أداء واجباته (Sunarsih, Helmiatn, 2017, 263).

**الأداء الوظيفي إجرائياً:** الدرجة التي يحصل عليها العامل على المقياس المُخصص المكون من الأبعاد الآتية: المعرفة بالعمل، وجودة العمل، والإنتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وعلاقات العمل، ووقت العمل، والمبادرة والحضور، وصنع القرار.

#### العوامل الخمسة الكبرى للشخصية Big Five Factors Of Personality

**1-العصابية Neuroticism:** تعكس الميل إلى الأفكار والمشاعر السلبية أو الحزينة، تدل الدرجة المرتفعة على أن الأفراد يتميزون بالعصابية، فهم أكثر عُرضة لعدم الأمان والأحزان. في حين تدل الدرجة المنخفضة على أن الأفراد يتميزون بالاستقرار الانفعالي، وأكثر مرونة، وأقل عُرضة للأحزان ولعدم الأمان.

وتُعرف سمة العصابية إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها العامل على المقياس المُخصص لها.

2- الانبساطية **Extraversion**: يعكس هذا العامل التفضيل للمواقف الاجتماعية والتعامل معها، فالدرجة المرتفعة تدل على أن الأفراد مُرتفعي الانبساطية يكونون نشيطين، ويبحثون عن الجماعة. في حين تدل الدرجة المنخفضة على الانطواء والتحفُّظ.

وتُعرف سمة الانبساطية إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها العامل على المقياس المُخصص لها.

3- الانفتاح على الخبرة **Openness**: يعكس هذا العامل الاهتمام بالثقافة والمعرفة والخبرة الجديدة، وتدل الدرجة المرتفعة على أن الأفراد خياليون، ابتكاريون، يبحثون عن المعلومات بأنفسهم. في حين تدل الدرجة المنخفضة على أن الأفراد يولون اهتماماً أقل بالفن، وأنهم عمليون في الطبيعة.

وتُعرف سمة الانفتاح على الخبرة إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها العامل على المقياس المُخصص لها.

4- الطيبة **Agreeableness**: يعكس هذا العامل كيفية التفاعل مع الآخرين، فالدرجة المرتفعة تدل على أن الأفراد أهل للثقة، ويتميزون بالود، والتعاون، والإيثار، والتعاطف، والتواضع، ويحترمون مشاعر الآخرين وعاداتهم. في حين تدل الدرجة المنخفضة على العدوانية، وعدم التعاون.

وتُعرف سمة الطيبة إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها العامل على المقياس المُخصص لها.

5- يقظة الضمير **Conscientiousness**: يعكس هذا العامل المثابرة والتنظيم لتحقيق الأهداف المرجوة، فالدرجة المرتفعة تدل على أن الفرد مُنظم، ويؤدي واجباته باستمرار

وبإخلاص. في حين تدل الدرجة المنخفضة على أن الفرد أكثر حذراً، وأقل تركيزاً في أثناء أدائه للمهام المختلفة (الأنصاري وسليمان، 2014، 105-106).  
وتُعرف سمة يقظة الضمير إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها العامل على المقياس المخصص لها.

#### الإطار النظري؛

**الأداء الوظيفي:** هو المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط الأنشطة الوظيفية بأهداف المؤسسة (خليفة والمطارنة، 2010، 605). كما يُنظر إلى الأداء الوظيفي على أنه القيمة أو النتيجة المتوقعة من سلوكيات منفصلة يقوم الفرد بها على مدى فترة زمنية قياسية، فالأداء هو خاصية للسلوك ويُشير إلى ما تنتظره المنظمة من أفرادها. ومن الضروري التمييز بين السلوكيات التي يقوم بها الأفراد، وبين مجموعات من السلوكيات التي يقوم بها الفرد نفسه في أوقات مختلفة؛ ويستند التمييز إلى مجموعات من السلوكيات يمكن أن تُسهم في زيادة أو إنقاص فعالية المنظمة أو المؤسسة (Borman et al., 2003, 39).

**مكونات الأداء الوظيفي:** للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية يمكن تحديدها كالاتي: أنشطة العمل، المشرفون والرؤساء والزعماء، العلاقة بين أنشطة العمل ومهامه والتصميم الملائم للعمل، الصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل، معرفة متطلبات العمل، نوعية العمل، كمية العمل المنجز، المثابرة والثوق، الرغبة في الأداء، الرغبة في البقاء في الوظيفة.

**أساليب قياس الأداء الوظيفي:** يرى مكتب إدارة الأفراد في الولايات المتحدة الأمريكية Office of Personnel Management United States 2001، أن أبرز مجالات قياس الأداء الوظيفي تتمثل في: المعرفة بالعمل، جودة العمل، الإنتاجية، تخطيط وتنظيم العمل، علاقات العمل، وقت العمل، المبادرة والحضور، صنع القرار (الحراشنة، 2011، 109-111).

**العوامل الخمسة الكبرى للشخصية Big Five Factors Of Personality:** هي خمسة عوامل أساسية تُفسر سمات الشخصية، وتهدف إلى تجميع السمات في فئات أو أبعاد أساسية، ويضم كل بُعد من هذه الأبعاد مجموعة من السمات المتقاربة والمتناغمة.

**العصابية Neuroticism:** السمات المميزة لها: القلق، وغضب العداوة، والاكتئاب، والوعي بالذات، والاندفاع، والقابلية للتأثر بالضغط.

**الانبساطية Extraversion:** السمات المميزة لها: المودة والاجتماعية، والحزم، والنشاط، والبحث عن الإثارة، والانفعالات الإيجابية.

**الانفتاح على الخبرة Openness:** السمات المميزة لها: الخيال، والحس الجمالي، والمشاعر، والأنشطة، والأفكار، والقيم.

**الطيبة Agreeableness:** السمات المميزة لها: الثقة، والاستقامة، والإيثار، والإذعان، والتواضع، والمرونة، واعتدال الرأي.

**يقظة الضمير Conscientiousness:** السمات المميزة لها: الكفاءة، والتنظيم، والالتزام بالواجبات، والنضال في سبيل الإنجاز، والانضباط الذاتي، والتأني أو التروي (الأنصاري وسليمان، 2014، 105-106).

#### دراسات سابقة

- دراسة المحمود 2013 في سورية بعنوان: اتخاذ القرار وعلاقته بالكفاءة الذاتية والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية: هدفت إلى تعرف العلاقة الارتباطية بين اتخاذ القرار والكفاءة الذاتية والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية، والكشف عن الفروق في الأداء على: مقياس اتخاذ القرار، مقياس الكفاءة الذاتية، وقائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى أفراد عينة البحث تبعاً إلى متغيرات الدراسة (الجنس، الصفة التعليمية، الخبرة، الدورات التدريبية)، لدى عينة من مديري المدارس العامة ومعاونيهم في محافظة دمشق تكونت من 226 مديراً ومديرة منهم 113 ذكور، 113 إناث، بالاعتماد على المنهج الوصفي، وباستخدام مقياس اتخاذ القرار، ومقياس

الكفاءة الذاتية، وقائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية إعداد "كوستا" و"ماكري Costa, & McCrae (1992)؛ بينت النتائج: أن عامل يقظة الضمير هو الأكثر انتشاراً لدى أفراد العينة في حين كان عامل العصابية الأقل انتشاراً، وجود ارتباط دال وموجب بين اتخاذ القرار وكل من: الانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، ويقظة الضمير، وجود ارتباط دال وسالب بين اتخاذ القرار والعصابية، وجود ارتباط دال وسالب بين الكفاءة الذاتية والعصابية، وجود ارتباط دال وموجب بين الكفاءة الذاتية وكل من: الانبساطية، والطيبة، وجود ارتباط دال وموجب بين الكفاءة الذاتية وكل من: يقظة الضمير، والانفتاح على الخبرة، عدم وجود فروق دالة إحصائية في متوسط أداء أفراد عينة البحث على مقياس اتخاذ القرار تُعزى لمُتغيري: الجنس، والصفة التعليمية. في حين وجدت فروق تُعزى لمُتغيري الخبرة لصالح أصحاب الخبرة (10) سنوات فأكثر، والدورات التدريبية لصالح مَنْ اتبع ثلاث دورات تدريبية فأكثر. عدم وجود فروق دالة إحصائية على مقياس الكفاءة الذاتية تُعزى لمُتغيرات (الجنس، والصفة التعليمية، والخبرة، والدورات التدريبية)، عدم وجود فروق دالة بين الذكور والإناث على مقياس: العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، وجود فروق دالة على مقياس يقظة الضمير لصالح الإناث، عدم وجود فروق دالة إحصائية في: العصابية، الانبساطية، الطيبة، الانفتاح على الخبرة، يقظة الضمير تُعزى لمُتغير الخبرة.

• دراسة أسعد 2014 في سورية بعنوان: الأداء الوظيفي وعلاقته بدوافع العمل

هدفت إلى تعرّف العلاقة بين الأداء الوظيفي ودوافع العمل لدى عمال المُعامل والشركات التابعة لوزارة الصناعة في مدينة حمص، معرفة أثر المُتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية، طبيعة العمل، الجنس، الحالة الاجتماعية) في كل من الأداء الوظيفي وأهمية دوافع العمل وتوفر إشباع الدوافع، باستخدام الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من 656 عاملاً وعاملة من العاملين في المُعامل والشركات التابعة

لوزارة الصناعة في مدينة حمص؛ باستخدام استبانة لقياس الأداء الوظيفي لدى العاملين، واستبانة ثانية لقياس دوافع للعاملين، وبينت النتائج وجود فروق في الأداء الوظيفي لصالح ذوي المؤهل العلمي الأعلى (جامعي ومعهد)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لأفراد عينة البحث تُعزى لمُتغير الخبرة الوظيفية؛ أي أنه كلما زادت الخبرة تحسن أداء العامل، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تُعزى لمُتغير طبيعة العمل، ووجود فروق في الأداء تُعزى لمُتغير الجنس لصالح الذكور.

• **دراسة فروانة وآخرون 2016 في فلسطين بعنوان: أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في شركة كهرباء غزة.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في شركة كهرباء غزة. تكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظات غزة، وقد قام الباحثون باستخدام طريقة العينة العشوائية؛ إذ ورّعت (150) استبانة على عينة الدراسة، وقد استُردت (144) استبانة بنسبة (96%)، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي؛ بينت النتائج: وجود علاقة بين الحوافز المادية وأداء العاملين في شركة كهرباء غزة، ووجود علاقة بين الحوافز المعنوية وأداء العاملين، ووجود علاقة بين الإنصاف في الحوافز المادية والمعنوية وأداء العاملين، وعدم وجود فروق في الحوافز وفي الأداء تُعزى للمتغيرات التالية (العمر، المؤهل العلمي، المُسمى الوظيفي)، في حين توجد فروق في الحوافز تُعزى لمُتغير (العمر المهني).

• **دراسة عربي 2016 في الجزائر بعنوان: أثر التمكين على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.**

هدفت إلى معرفة أثر التمكين على الأداء الوظيفي بمؤسسة "Civenco" في الجزائر. تم استخدام الاستبانة وإجراء مقابلة لجمع المعلومات من عينة الدراسة 249 فرداً؛ بينت النتائج أن مستوى التمكين في مؤسسة "Civenco" مُرتفع نسبياً، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين بأبعاده الخمسة (فرق العمل، توافر المعلومات وامتلاكها، القوة،

تفويض السلطة، التحفيز) ومستوى الأداء الوظيفي، تبين أن التمكين داخل مؤسسة "Civenco" يؤثر في الأداء الوظيفي.

• دراسة عقباني 2016 في الجزائر بعنوان: علاقة سمات الشخصية حسب نموذج

العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بالذكاء الانفعالي لدى الممرضين بولاية وهران.

هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين سمات الشخصية والذكاء الانفعالي لدى عينة مكونة من 300 ممرض بمختلف المؤسسات الاستشفائية والصحية بولاية وهران، باستخدام مقياس سمات الشخصية حسب نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، ومقياس الذكاء الانفعالي، بينت النتائج: وجود فروق دالة إحصائياً في سمات الشخصية السائدة لدى الممرضين؛ إذ احتلت سمة الحيوية والنشاط المرتبة الأولى، ووجود فروق في أبعاد الذكاء الانفعالي السائدة لدى الممرضين، واحتلت مهارة التعاطف وإدارة الانفعالات المراتب الأخيرة، ووجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين سمات الشخصية والذكاء الانفعالي، ووجود فروق في سمات الشخصية والذكاء الانفعالي لدى الممرضين بدلالة العوامل الفردية المتمثلة في السن، والأقدمية، والمستوى الدراسي، وعدم وجود فروق دالة بدلالة الجنس، والرتبة المهنية، ووجود تباين في سمات الشخصية يُرافق التباين في الذكاء الانفعالي بدلالة سمات الشخصية جميعها ما عدا سمة العصبيّة، أما عن العلاقة التنبؤية، فقد تبين أن سمة الحيوية والنشاط هي أكبر مؤشر للتنبؤ بالذكاء الانفعالي و مهاراته جميعها .

• دراسة ظواهري 2016 في الأردن بعنوان: تنبؤ عوامل الشخصية الخمسة الكبرى

بالاحترق النفسي لدى ممرضتي العناية المركزة.

هدفت إلى تنبؤ عوامل الشخصية الخمسة الكبرى بالاحترق النفسي ومعرفة أثر كل من (الجنس، العمر، المستوى التعليمي) في تقديراتهم للقدرة التنبؤية لعوامل الشخصية الخمسة الكبرى في الاحترق النفسي لدى 100 ممرض من العاملين في العناية المركزة في عمان؛ تم استخدام المنهج الوصفي ومقياس الاحترق النفسي، ومقياس (نيو) لعوامل

الشخصية الخمسة الكبرى. بيّنت النتائج: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في عوامل الشخصية الخمسة، ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين العمر وعامل الموافقة، وعدم وجود علاقة بين العمر وباقي العوامل، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل الخمسة حسب المستوى الثقافي لديهم. وأشارت النتائج إلى قدرة العوامل الشخصية الخمسة الكبرى في التنبؤ بالاحترق النفسي.

- دراسة الدوري، 2018، في الأردن: بعنوان أثر تمكين العاملين في الأداء الوظيفي. هدفت إلى تحديد أثر تمكين العاملين في الأداء الوظيفي لدى شركة زين للاتصالات الأردنية، وقد تحدد تمكين العاملين بأبعاده الأربعة التي تمثلت في (معنى العمل، كفاءة العمل، استقلالية العمل، تطوير العمل)، كما حُدثت أبعاد الأداء الوظيفي ببُعديه (أداء المهمة، الأداء السياقي). لدى عينة مكونة من 385 فرداً، استُخدمت الاستبانة لجمع البيانات، فكانت أهم النتائج: هناك أثر لكل من (معنى العمل، واستقلالية العمل) على الأداء الوظيفي لدى شركة زين للاتصالات الأردنية، وعدم وجود أثر لكل من بُعدي (كفاءة العمل، وتطوير العمل) على الأداء الوظيفي لدى شركة زين للاتصالات الأردنية.
- دراسة Sharma، Tuteja، 2016 في الهند بعنوان:

**linking job performance and big five personality traits of employees in Chandigarh IT sector.**

العلاقة بين الأداء الوظيفي والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات.

هدفت إلى استكشاف صلاحية تنبؤية العوامل الخمس الكبرى الشخصية بالأداء الوظيفي لدى 404 موظفاً لشركات تكنولوجيا المعلومات في شانديغار. أجري تحليل الانحدار المتعدد وظهر أن الانفتاح على الخبرة والقبول يرتبطان بشكل كبير وبنيتان بالأداء الوظيفي، وأوضح 35.2% من التباين في الأداء للمشاركين، تبين أن العصابية مرتبطة ارتباطاً سلبياً بالأداء الوظيفي من جهة، ومن ناحية أخرى، كانت يقظة الضمير ذات ارتباط أقل بالأداء الوظيفي.

• دراسة de Fruyt ،Hofmans ،Sosnowska ،2019، في هولندا بعنوان:

**Revisiting the neuroticism – performance link: A dynamic approach to individual differences.**

إعادة النظر في العصبيّة منهج ديناميكي في الفروق الفردية.

هدفت إلى فحص العلاقة بين العصبيّة والتصنيفات الإشرافية للأداء الوظيفي باستخدام منهج ديناميكي للشخصية يدمج الفروق داخل الفرد من خلال النظر إلى الفروق الفردية في العصبيّة. أظهرت النتائج أن العصبيّة الأساسية المتعلقة بالتصنيفات الإشرافية مرتبطة بالأداء المنخفض، وأن المستوى العالي من العصبيّة ضار بالأداء الوظيفي. تُظهر هذه النتائج أن اعتماد منهج أكثر تكاملاً وديناميكياً للشخصية لديه القدرة على المساهمة في فهم أفضل للعلاقة بين الشخصية والأداء الوظيفي.

• دراسة Gupta ،Gupta ،2020 في الهند بعنوان:

**Big Five Personality Traits and Their Impact on Job Performance of Managers in FMCG Sector.**

العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمديرين في قطاع السلع الاستهلاكية.

هدفت إلى تحديد تأثير العوامل الخمسة الكبرى للشخصية على أداء المديرين في مكان العمل ولا سيما في قطاع السلع الاستهلاكية لدى عينة من 350 مديراً. استُخدم استبيان يتألف من ثلاث مراحل؛ إذ تستند الأسئلة في المرحلة الأولى إلى التفاصيل الشخصية للمستجيب، وتوضع الأسئلة في المرحلة الثانية في إطار عوامل الشخصية الخمسة الكبرى، مما يساعد المديرين على أداء وظائفهم في غضون مدة زمنية محددة، الجزء الثالث لأداء الوظيفة، جمعت البيانات بواسطة المقابلات والاستبيانات، وحلّلت البيانات بواسطة الإحصائيات الوصفية؛ أي قياس النسبة المئوية، والمتوسط والانحراف المعياري، والارتباط، وتقانة الانحدار، وتحليل الوثوقية. حاولت هذه الدراسة فحص أثر العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في الأداء الوظيفي للمدير، أظهرت النتائج أن سمات شخصية المدير تؤثر في الأداء الوظيفي للعاملين.

## • دراسة Wang ، Hsiao 2020 في الصين بعنوان:

**Proactive personality and job performance of athletic coaches: organizational citizenship behavior as mediator.**

الشخصية الاستباقية والأداء الوظيفي للمدربين الرياضيين: سلوك المواطنة التنظيمية كوسيط.

هدفت إلى دراسة العلاقة بين الشخصية الاستباقية والأداء الوظيفي للمدربين الرياضيين وسلوك المواطنة التنظيمية بوصفها متغيراً وسيطاً لدى 91 مدرباً. تُشير النتائج إلى وجود ارتباط كبير بين الشخصية الاستباقية والأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك، تتوسط المواطنة التنظيمية بين الشخصية الاستباقية والأداء الوظيفي. تُقدم النتائج دليلاً قوياً على أن درجة عالية من الشخصية الاستباقية بين المدربين الرياضيين لها تأثير كبير وحاسم في سلوك المواطنة التنظيمية وفي الأداء الوظيفي.

**مكانة الدراسة الحالية بين الدراسات السابقة**

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة الأجنبية في موضوع الدراسة؛ أي العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والأداء الوظيفي للعاملين. في حين تختلف عن الدراسات المحلية وكثير من الدراسات العربية في ذلك. من ناحية أخرى تتفق الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في أدوات الدراسة المستخدمة، وفي استخدام المنهج الوصفي. يتبين من خلال استعراض الدراسات الأجنبية السابقة وجود تقاطع كبير في محاورها؛ إذ ركزت معظمها على العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والأداء الوظيفي إضافة إلى متغيرات أخرى، فأشبع هذا الجانب بالدراسة سواء في الدراسات العربية منها أم الأجنبية، كما أن العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والأداء الوظيفي قد نالت نصيباً وافراً من الدراسة، وعلى الرغم من تعدد الدراسات في هذا المجال فإن الباحث لم يجد دراسة محلية واحدة تناولت العلاقة بين العوامل الخمسة

الكبرى للشخصية والأداء الوظيفي للعاملين، ما دفعه إلى محاولة تقصي هذه العلاقة، وذلك لما لهذين المتغيرين من أثر بالغ في تطور منظمات الأعمال.

**مجتمع الدراسة:** يضم مجتمع الدراسة العاملين كافةً في الدوائر الرسمية الإدارية في منطقة الزيداني بمحافظة ريف دمشق البالغ عددهم نحو 450 فرداً.

**عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من 195 عاملاً وعاملة من العاملين في الدوائر الرسمية الإدارية في منطقة الزيداني بمحافظة ريف دمشق، ويبين الجدول التالي خصائصها حسب متغيرات الدراسة.

الجدول رقم 1 خصائص عينة البحث

الجنس	العمر المهني/ المؤهل التعليمي	إعدادية أو أقل	ثانوية	معهد	جامعية	الكلية
الذكور	من 10 إلى 15 سنة	3	11	24	15	53
	من 16 إلى 20 سنة	2	4	4	4	14
	من 21 إلى 25 سنة	2	9	13	9	33
	من 26 سنة أو أكثر	0	8	2	0	10
	مجموع الذكور	7	32	43	28	110
الإناث	من 10 إلى 15 سنة	10	14	16	5	45
	من 16 إلى 20 سنة	9	2	0	0	11
	من 21 إلى 25 سنة	9	7	7	1	24
	من 26 سنة أو أكثر	4	1	0	0	5
	مجموع الإناث	32	24	23	6	85
الكلية	من 10 إلى 15 سنة	13	25	40	20	98
	من 16 إلى 20 سنة	11	6	4	4	25
	من 21 إلى 25 سنة	11	16	20	10	57
	من 26 سنة أو أكثر	4	9	2	0	15
	المجموع الكلية	39	56	66	34	195

بلغت نسبة تمثيل المجتمع الأصلي في العينة  $43.33\% = 195 \div 450$ .

أدوات الدراسة: تم بالاعتماد على الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة والتراث النظري في علم النفس الصناعي والتنظيمي والمهني والسلوك التنظيمي إعداد الأدوات الخاصة بالدراسة وهي:

- قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: إعداد "كوستا" و"ماكري" (Costa, 1992) تهدف إلى قياس العوامل الأساسية للشخصية لدى فئات اجتماعية متنوعة، أستخدمت في عدد كبير من الدراسات، تتألف من 60 عبارة موزعة على العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، ويقظة الضمير؛ يحتوي كل عامل 12 عبارة؛ قام ملحم 2009 بالتأكد من ترجمتها ودراسة خصائصها السيكومترية على البيئة السورية، وأستخدمت في الدراسة الحالية بعد التحقق من صلاحيتها للعينة المُستهدفة وخصائصها السيكومترية.
- مقياس الأداء الوظيفي: قام الباحث بإعداد مقياس الأداء الوظيفي المكون من 26/ بنداً تُغطي المجالات الآتية: المعرفة بالعمل، جودة العمل، الإنتاجية، تخطيط وتنظيم العمل، علاقات العمل، وقت العمل، المبادرة والحضور، صنع القرار.

**إجراءات الدراسة:** وُرعت 240 نسخة من أداتي الدراسة: قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، ومقياس الأداء الوظيفي على عينة من العاملين في الدوائر الرسمية الإدارية في منطقة الزيداني بمحافظة ريف دمشق خلال الفترة 2020/2/1 إلى 2020/3/30 وتمت استعادة 220 منها، وفي أثناء تدقيقها استبعدت 25 نسخة منها غير مكتملة ولا تصلح للمعالجة الإحصائية.

**منهج الدراسة:** اعتمد المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة؛ إذ إنَّ المنهج الوصفي يدرس الظواهر الطبيعية والاجتماعية والنفسية والاقتصادية الراهنة دراسة كيفية توضح خصائص الظاهرة، ومقدار حجمها، وتغيُّراتها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى (الشماس وميلاد، 2013، 41). ويُعد المنهج الوصفي إحدى طرق التحليل والتفسير بشكل علمي مُنظم من أجل الوصول إلى أهداف مُحددة؛ فهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ثم يُعبّر عنها كماً أو كيفاً؛ فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي، فيُعطيها وصفاً رقمياً يوضح حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، مع تحليل هذه العلاقة وتفسيرها.

#### حدود الدراسة

**الحدود البشرية:** عينة من العاملين في الجهات والمؤسسات الحكومية الإدارية في منطقة الزيداني بمحافظة ريف دمشق.

**الحدود المكانية:** أجريت الدراسة في منطقة الزيداني التابعة لمحافظة ريف دمشق.

**الحدود الزمانية:** طبّقت أدوات الدراسة خلال المدة 2020/2/1 إلى 2020/3/30.

**الحدود العلمية:** تتمثل الحدود العلمية في العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) والأداء الوظيفي، وفي الخصائص السيكومترية للأدوات المستخدمة في الدراسة وأبعادها أو مجالاتها، تضم قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، ويقظة الضمير. كما يضم مقياس الأداء الوظيفي: المعرفة بالعمل، وجودة

العمل، والإنتاجية، وتخطيط وتنظيم العمل، وعلاقات العمل، ووقت العمل، والمبادرة والحضور، وصنع القرار، كما تتمثل الحدود العلمية في طبيعة العينة وخصائصها. متغيرات الدراسة: العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: العصائية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، ويقظة الضمير، والأداء الوظيفي، والعمر المهني، والمؤهل العلمي، والجنس أو النوع الاجتماعي.

#### الخصائص السيكومترية لأدوات البحث:

**الصدق الظاهري:** طُبقت أدوات الدراسة تطبيقاً استطلاعياً أولاً في مجموعات صغيرة 3-5 أفراد، لسهولة التواصل والحديث معهم حول العبارات ومدى وضوحها على عينة مكونة من 20 عاملاً وعاملة استبعدوا من عينة التطبيق الاستطلاعي الأساسية ومن عينة الدراسة الأساسية، وكان الهدف من هذا التطبيق الاستطلاعي الأولي التأكد من وضوح العبارات ومدى ملاءمتها، وأجريت في ضوء ذلك التعديلات المناسبة ولاسيما الصياغة اللغوية. وبعد تطبيق الأدوات تطبيقاً استطلاعياً أولاً عُرضت على عدد من السادة المحكمين في كلية التربية بجامعة دمشق، وقد تم الالتزام بالتعديلات التي قدمها السادة المحكمون، وقد تضمنت ملاحظاتهم تعديلات طفيفة مثل تحسين الصياغة اللغوية لبعض العبارات تمهيداً لتطبيق أدوات الدراسة تطبيقاً استطلاعياً أساسياً على عينة بلغ عدد أفرادها 35 عاملاً وعاملة استبعدوا من عينة الدراسة الأساسية، ولكن تم التطبيق مرة ثانية على 30 فرداً منهم فقط، لأن 5 أفراد لم يتمكن الباحث من اللقاء بهم مرة ثانية، وبالتالي تم الاكتفاء بالمعلومات الناتجة عن 30 فرداً في التطبيقين الأول والثاني، والتحقق من صدق الأدوات وثباتها كما يأتي:

#### صدق البناء الداخلي:

**قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية:** حُسبت معاملات الترابط بين كل عبارة والعامل الذي تنتمي إليه، تراوحت معاملات الترابط بين 0.461 إلى 0.870 وكلها دالة.

**مقياس الأداء الوظيفي:**

- تراوحت معاملات الترابط بين كل عبارة والمجال الذي تنتمي إليه من 0.539 إلى 0.882.
- تراوحت معاملات الترابط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس من 0.493 إلى 0.820.
- تراوحت معاملات ترابط أبعاد المقياس مع بعضها من 0.549 إلى 0.797.
- تراوحت معاملات ترابط أبعاد المقياس مع الدرجة الكلية من 0.778 إلى 0.866.
- كانت معاملات الترابط السابقة كلها دالة.

**الصدق التمييزي:** تم التحقق من الصدق التمييزي لأدوات الدراسة بتقسيم درجات أفراد العينة الاستطلاعية الأساسية في التطبيق الأول إلى رُبَيعيات، ثم حساب دلالة الفروق بين الدرجات المُنخفضة (الرُبيع الأول) أدنى 25% من الدرجات، والدرجات المُرْتفعة (الرُبيع الرابع) أعلى 25% من الدرجات باستخدام اختبار (مان ويتي)، بالنسبة لقائمة العوامل الخمسة للشخصية تراوحت قيم Z المقابلة لقيم U بين -3.017 إلى -3.372 وجميعها دالة، أما بالنسبة لمقياس الأداء الوظيفي، فقد تراوحت قيم Z المقابلة لقيم U بين -2.795 إلى -3.325 وكلها دالة، الأمر الذي يُشير إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين الدرجات المُرْتفعة والمُنخفضة، ما يؤكد أن الأداة تتصفان بالقدرة على التمييز بين الدرجات المُرْتفعة والمُنخفضة.

**الثبات:** تم التحقق من ثبات الأداة بطرق عدّة: الثبات بالإعادة، الثبات بالاتساق الداخلي، الثبات بالتنصيف "سييرمان براون" و"جوتمان"، وكانت معاملات الثبات كافة جيدة ومناسبة لأغراض الدراسة الحالية؛ بعد التحقق من صلاحية الأداة وصدقها وثباتها يمكن القول: إنها أصبحت جاهزة للاستخدام في الدراسة الحالية.

**الإجابة عن أسئلة الدراسة**

حوّلت المُتوسّطات إلى المستويات المناسبة استناداً إلى المعيار المبين في الجدول الآتي:

الجدول رقم 2 معيار تحويل المتوسطات إلى مستويات مقابلة لها

المستوى	مُنخفض جداً	مُنخفض	مُتوسط	مُرتفع	مُرتفع جداً
قيمة المُتوسط من	1.00	1.81	2.61	3.41	4.21
قيمة المُتوسط إلى	1.80	2.60	3.40	4.20	5.00

**السؤال الأول:** ما الترتيب التنازلي لأبعاد قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة الدراسة؟

حُسبت المتوسطات الحسابية ورتبت تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر في الجدول الآتي:

الجدول رقم 3 متوسطات درجات أفراد العينة على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية

الترتيب	المستوى	المُتوسط	الأبعاد
1	مُتوسط	2.82	يقظة الضمير
2	مُتوسط	2.74	الطيبة
3	مُتوسط	2.64	العصابية
4	مُنخفض	2.56	الافتتاح على الخبرة
5	مُنخفض	2.33	الانبساطية

جاء الترتيب التنازلي للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة الدراسة كما يأتي: يقظة الضمير 2.82 متوسط، الطيبة 2.74 متوسط، العصابية 2.64 متوسط، الافتتاح على الخبرة 2.56 مُنخفض، الانبساطية 2.33 مُنخفض؛ وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المحمود 2013 التي بينت أن عامل يقظة الضمير هو الأكثر انتشاراً لدى أفراد عينة الدراسة، وتختلف معها؛ إذ بينت دراسة المحمود أن عامل العصابية الأقل انتشاراً، ولكن كانت الانبساطية الأقل انتشاراً في الدراسة الحالية.

**السؤال الثاني:** ما الترتيب التنازلي لأبعاد مقياس الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة؟

حُسبت المتوسطات الحسابية ورتبت تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر في الجدول الآتي:

الجدول رقم 4 متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي

الأبعاد	تخطيط وتنظيم العمل	المبادرة والحضور	المعرفة بالعمل	جودة العمل	صنع القرار	وقت العمل	علاقات العمل	الإنتاجية	الأداء الوظيفي
المتوسط	3.7	3.53	2.99	2.96	2.91	2.8	2.72	2.4	3.01
المستوى	مرتفع	مرتفع	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	منخفض	متوسط
الترتيب	1	2	3	4	5	6	7	8	الكلية

جاء الترتيب التنازلي لمجالات أو أبعاد مقياس الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة كما يأتي : تخطيط وتنظيم العمل، 3.70 مرتفع، المبادرة والحضور 3.53 مرتفع، المعرفة بالعمل 2.99 متوسط، جودة العمل 2.96 متوسط، صنع القرار 2.91 متوسط، وقت العمل 2.80 متوسط، علاقات العمل 2.72 متوسط، الإنتاجية 2.40 منخفض، أما المتوسط الكلي في الأداء الوظيفي فقد بلغ 3.01 ومستوى متوسط.

#### التحقق من فرضيات الدراسة

**الفرضية الأولى:** لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة في: العصائية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، وبقظة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ودرجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي.

الجدول رقم 5 نتائج اختبار معامل ترابط بيرسون بين درجات أفراد العينة في العصائية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، وبقظة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ودرجاتهم

على مقياس الأداء الوظيفي ن=195

الأداء الوظيفي	العصائية	الانبساطية	الانفتاح على الخبرة	الطيبة	بقظة الضمير
ر	-0.319	0.515	0.427	0.493	0.512
القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
القرار	دال 0.01	دال 0.01	دال 0.01	دال 0.01	دال 0.01

• **العصائية:** بلغ معامل الترابط بين العصائية والأداء الوظيفي -0.319 وهو دال عند 0.01 أي أن الأداء الوظيفي ينخفض مع ارتفاع العصائية لدى العامل في عينة الدراسة.

- **الانبساطية:** بلغ مُعامل الترابط بين الانبساطية والأداء الوظيفي 0.515 وهو دال عند 0.01 أي أن الأداء الوظيفي يرتفع مع ارتفاع الانبساطية لدى العامل في عينة الدراسة.
  - **الانفتاح على الخبرة:** بلغ مُعامل الترابط بين الانفتاح على الخبرة والأداء الوظيفي 0.427 وهو دال عند 0.01؛ أي إن الأداء الوظيفي يرتفع مع ارتفاع الانفتاح على الخبرة لدى العامل في عينة الدراسة.
  - **الطيبة:** بلغ مُعامل الترابط بين الطيبة والأداء الوظيفي 0.493 وهو دال عند 0.01؛ أي إن الأداء الوظيفي يرتفع مع ارتفاع الطيبة لدى العامل في عينة الدراسة.
  - **يقظة الضمير:** بلغ مُعامل الترابط بين يقظة الضمير والأداء الوظيفي 0.512، وهو دال عند 0.01؛ أي إن الأداء الوظيفي يرتفع مع ارتفاع درجة يقظة الضمير لدى العامل في عينة الدراسة.
- تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المحمود 2013 التي توصلت إلى وجود ارتباط دال وموجب بين اتخاذ القرار وكل من: الانبساطية والانفتاح على الخبرة والطيبة ويقظة الضمير، ووجود ارتباط دال وسالب بين اتخاذ القرار والعصابية إذا نظرنا إلى اتخاذ القرار في العمل على أنه شكل خاص من أشكال الأداء الوظيفي؛ كما تتفق مع نتيجة دراسة Tuteja and Sharma 2016 التي توصلت إلى أن العصابية مُرتبطة سلبياً بالأداء الوظيفي، في حين تختلف معها في أن يقظة الضمير كانت ذات ارتباط أقل بالأداء الوظيفي، في حين في الدراسة الحالية كانت العصابية ذات ارتباط أقل بالأداء الوظيفي، وربما يعود هذا الأمر إلى الاختلاف في طبيعة النشاط المهني لكل من العنيتين المدروستين؛ كما تتفق مع نتيجة دراسة De Fruyt Hofmans Sosnowska 2019 من حيث ارتباط العصابية سلبياً مع الأداء الوظيفي؛ كما تتسجم عموماً مع نتيجة دراسة Gupta and Gupta 2020 التي توصلت إلى أن سمات شخصية المدير تؤثر في الأداء الوظيفي للعاملين.

وللمزيد من التعمق في طبيعة العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والأداء الوظيفي ولبيان العوامل الخمسة الأكثر تأثيراً في الأداء الوظيفي استُخدم تحليل الانحدار المُتعدد بالطريقة التدريجية Stepwise التي تقوم على أساس إدخال المتغيرات كافة على مراحل؛ إذ تُدخل المتغيرات التي لها قيمة تنبؤية أعلى أولاً، ليُدخل المتغير الذي له أعلى ارتباط بالمتغير التابع ويكون دالاً إحصائياً، وفي المرحلة الثانية: يُدخل المتغير الذي يصاحب الارتباط شبه الجزئي الأعلى والدال إحصائياً، ثم تُفحص الدلالة الإحصائية للمتغير المُدخل في المرحلة الأولى، وإذا لم تثبت دلالاته الإحصائية يُحذف، ثم تكرر المراحل الثلاث لكل متغير من المتغيرات المستقلة، ومن ثم لا يبقى إلا المتغيرات التي تُسهم إسهاماً دالاً إحصائياً في تباين المتغير التابع، والجدول الآتي يُوضح ذلك.

الجدول رقم 6 نتائج مُعامل التحديد المتعدد (الطريقة التدريجية)

النموذج	المتغير	مُعامل الارتباط	مُعامل التحديد
1	الانبساطية	0.515	0.265
2	الانبساطية، العصابية	0.769	0.591
3	الانبساطية، العصابية، يقظة الضمير	0.808	0.653

الجدول رقم 7 نتائج اختبار تحليل تباين الانحدار المتعدد (الطريقة التدريجية)

النموذج	المتغير	الانحدار	مجموع المربعات	دح	مُتوسط المربعات	ف	القيمة الاحتمالية	القرار
1	الانبساطية	الانحدار	18611.645	1	18611.645	69.488	0.000	دالة 0.01
		الباقي	51693.073	193	267.840			
		الكلي	70304.718	194				
2	الانبساطية العصابية	الانحدار	41566.230	2	20783.115	138.851	0.000	دالة 0.01
		الباقي	28738.488	192	149.680			
		الكلي	70304.718	194				
3	الانبساطية العصابية يقظة الضمير	الانحدار	45934.215	3	15311.405	120.001	0.000	دالة 0.01
		الباقي	24370.503	191	127.594			
		الكلي	70304.718	194				

الجدول رقم 8 نتائج معاملات الانحدار المتعدد (بالطريقة التدرجية)

النموذج	المتغير	المعاملات		ف	القيمة الاحتمالية	القرار
		غير المعيارية	المعاملات المعيارية			
		بيتا	الخطأ المعياري			
1	القيمة الثابتة	47.754	3.833	12.457	0.000	دالة 0.01
	الانبساطية	1.088	0.130	8.336	0.000	دالة 0.01
2	القيمة الثابتة	85.116	4.161	20.455	0.000	دالة 0.01
	الانبساطية	1.614	0.106	15.166	0.000	دالة 0.01
	العصابية	1.644-	0.133	12.384-	0.000	دالة 0.01
3	القيمة الثابتة	56.841	6.174	9.207	0.000	دالة 0.01
	الانبساطية	1.455	0.102	14.283	0.000	دالة 0.01
	العصابية	1.304-	0.136	9.613-	0.000	دالة 0.01
	يقظة الضمير	0.648	0.111	5.851	0.000	دالة 0.01

يُلاحظ من الجدول السابق أن الانبساطية كان لها أعلى ارتباط؛ إذ أُدخلت في المرحلة الأولى وفي المرحلة الثانية أُدخلت العصابية، وفي المرحلة الثالثة أُدخلت يقظة الضمير، وبلغت قيمة (بيتا) للانبساطية 0.688 وهي أعلى من قيمة (بيتا) للعصابية التي بلغت -0.494، وليقظة الضمير التي بلغت 0.277، وكانت قيم (ف) دالة إحصائياً في المراحل الثلاث؛ ما يُشير إلى أن تباين المتغير التابع كان دالاً إحصائياً، وكانت قيم معامل الانحدار لجميع المتغيرات التي أُدخلت في المراحل الثلاث دالة إحصائياً ما يعني أن جميع المتغيرات الداخلة تُسهم إسهاماً دالاً إحصائياً في تباين متغير الأداء الوظيفي. ولمعرفة مقدار التباين المُفسر التي يُسهم بها كل متغير من المتغيرات المستقلة في تباين المتغير التابع، يُحسب مربع معامل الارتباط المتعدد، وهو ما يُعرف بمعامل التحديد، فقد كانت قيم معامل التحديد في المراحل الثلاث: 0.265، 0.591، 0.653، أي أنه كلما زادت الانبساطية وانخفضت العصابية وزادت يقظة الضمير تحسّن الأداء الوظيفي لدى العامل، ويمكن صياغة معادلة مستقيم الانحدار كما يأتي:

$$(الانبساطية \times 0.688) - (العصابية \times 0.494) + (يقظة الضمير \times 0.277) = \text{الأداء الوظيفي}$$

**الفرضية الثانية:** لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العمر المهني ودرجات أفراد العينة في العصبيّة، والانبساطيّة، والانفتاح على الخبرة، والطبيّة، وبقظة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ودرجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي. الجدول رقم 9 نتائج اختبار مُعامل ترابط "بيرسون" بين العمر المهني ودرجات أفراد العينة في العصبيّة، والانبساطيّة، والانفتاح على الخبرة، والطبيّة، وبقظة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ودرجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي ن=195

العمر المهني	العصبيّة	الانبساطيّة	الانفتاح على الخبرة	الطبيّة	بقظة الضمير	الأداء الوظيفي
ر	0.133-	0.360	0.240	0.194	0.196	0.436
القيمة الاحتمالية	0.063	0.000	0.001	0.007	0.006	0.000
القرار	غير دال	دال 0.01	دال 0.01	دال 0.01	دال 0.01	دال 0.01

**أولاً- العمر المهني والعوامل الخمسة الكبرى:** كانت جميع مُعاملات الترابط إيجابية ودالة إحصائياً ولكنها ضعيفة أقل من 0.50، وبعض مُعاملات الترابط على الرغم من أنها دالة لكنها تُعبر عن علاقة ضعيفة أو ليس لها أية أهمية تُذكر، أما مُعامل الترابط بين العصبيّة والعمر المهني، فقد كان غير دال، الأمر الذي يؤكد أن: الانبساطيّة، والانفتاح على الخبرة، والطبيّة، وبقظة الضمير، ليست مُستقلة عن العمر المهني وتتأثر به تأثيراً ضعيفاً؛ وتتسجم هذه النتيجة عامةً مع نتيجة دراسة المحمود 2013 التي توصلت إلى أن: العصبيّة، والانبساطيّة، والطبيّة، والانفتاح على الخبرة، وبقظة الضمير لا تتأثر بسنوات الخبرة أي العمر المهني، كما تتوافق مع نتيجة دراسة عقباني 2016 التي توصلت إلى وجود فروق في سمات الشخصية حسب الأقدمية. يرى الباحث أن هذه النتيجة تتطلب المزيد من الدراسة والتقصي والتعمق حول طبيعة العلاقة الارتباطية بين العمر المهني والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية، لأن هناك عوامل أخرى تؤثر في كل من العوامل الخمسة الكبرى للشخصية.

**ثانياً-العمر المهني والأداء الوظيفي:** بلغ مُعامل الترابط بين العمر المهني والأداء الوظيفي 0.436 وهو دال عند 0.01، ما يؤكد وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة

ذات دلالة إحصائية عند 0.01 بين العمر المهني والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة الحالية؛ أي يتحسن الأداء الوظيفي مع التقدم في العمر المهني، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المحمود 2013 التي وجدت فروقاً دالةً في اتخاذ القرار تُعزى لمُنغيري الخبرة والدورات التدريبية، كما تتفق مع نتيجة دراسة أسعد 2014 التي بينت فروقاً ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تُعزى لمُنغيري الخبرة الوظيفية، كما تتفق مع نتيجة دراسة فروانة وآخرون 2016 التي بينت وجود فروق تُعزى لمُنغيري العمر المهني. ويرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية لأنه مع تقدم العامل في العمر المهني يُتوقع أن تتحسن مهاراته المهنية وتتطور ويزداد إتقانها، ما يؤثر إيجابياً في أسلوبه في العمل وطريقة أدائه لمهامه الوظيفية، ولكن يُلاحظ أن مُعامل ترابط العمر المهني مع الأداء الوظيفي جاء مُتوسطاً، ما يؤكد وجود عواملٍ أخرى تؤثر في الأداء الوظيفي للعامل مثل: المشرفين والرؤساء والزملاء، جماعات العمل، بيئة العمل المادية والتنظيمية، العلاقة بين أنشطة العمل ومهامه والتصميم الملائم للعمل، الصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل، معرفة متطلبات العمل وإتقانها، نوعية العمل، كمية العمل المنجز، المناورة والثوق، الرغبة في الأداء الجيد، الرغبة في البقاء لدى الجهة التي يعمل لديها، فقد توصلت دراسة الدوري 2018 إلى وجود أثر لكل من: معنى العمل واستقلالية العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، كما بينت دراسة غربي 2016 أن مستوى التمكين بأبعاده الخمسة (فرق العمل، توافر المعلومات وامتلاكها، القوة، تفويض السلطة، التحفيز) يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي.

**الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مُتوسطات درجات أفراد العينة في العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، وبقظة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلى مقياس الأداء الوظيفي حسب المؤهل التعليمي.

الجدول رقم 10 نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، ويقظة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ومتوسطات درجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي حسب المؤهل التعليمي ن=195

المتغير	العصابية	الانبساطية	الانفتاح على الخبرة	الطيبة	يقظة الضمير	الأداء الوظيفي
ف	2.111	0.204	0.303	1.337	1.268	0.987
القيمة الاحتمالية	0.100	0.894	0.823	0.264	0.287	0.404
القرار	غير دالة	غير دالة	غير دالة	غير دالة	غير دالة	غير دالة

أولاً-العوامل الخمسة الكبرى: كانت جميع قيم (ف) غير دالة إحصائياً، الأمر الذي يؤكد أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية حسب المؤهل التعليمي، مما يؤكد أن العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير) لا تختلف باختلاف المؤهل التعليمي، ولا تتأثر بالمستوى التعليمي لدى عينة الدراسة الحالية. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ظاهري 2016 التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في عوامل الشخصية الخمسة حسب المستوى الثقافي، في حين تتعارض هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عقباني 2016 التي بينت وجود فروق في سمات الشخصية حسب المستوى الدراسي، وقد يكون هذا الاختلاف ناتجاً عن الاختلاف في طبيعة النشاط المهني وطبيعة العينة في الدراسة الحالية وفي دراسة كل من عقباني 2016 وظاهري 2016 وهي الممرضين، في حين في الدراسة الحالية كانت العينة من العاملين الإداريين، ويرى الباحث أن هذه النتيجة حول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في: العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، ويقظة الضمير على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية حسب المؤهل التعليمي تحتاج إلى المزيد من التقصي والدراسة لدى عينات أخرى من العاملين ومن فئات مهنية متنوعة.

ثانياً-الأداء الوظيفي بلغت قيمة (ف) 0.987، وهي غير دالة إحصائياً، الأمر الذي يؤكد أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي حسب المؤهل التعليمي؛ تتوافق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المحمود 2013 التي بينت عدم وجود فروق دالة إحصائياً في اتخاذ القرار تُعزى لمتغير الصفة التعليمية، ومع نتيجة دراسة فروانة وآخرون 2016 التي توصلت إلى عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث في العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، ويقظة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ومتوسطات درجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي.

الجدول رقم 11 نتائج اختبار (ت) 'ستودينت' لدلالة الفروق بين متوسطات الذكور ومتوسطات الإناث أفراد العينة في العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة، ويقظة الضمير، على قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ومتوسطات درجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي

المتغير	الذكور ن=110		الإناث ن=85		ت	د ح	القيمة الاحتمالية	القرار
	ع	م	ع	م				
العصابية	7.907	30.56	5.953	33.08	- 2.449	193	0.015	دالة 0.05
الانبساطية	8.760	28.28	9.347	27.56	0.551	193	0.583	غير دالة
الانفتاح على الخبرة	6.111	31.29	6.626	30.00	1.410	193	0.160	غير دالة
الطيبة	7.912	33.81	8.554	31.60	1.866	193	0.064	غير دالة
يقظة الضمير	8.171	35.10	7.825	32.20	2.503	193	0.013	دالة 0.05
المعرفة بالعمل	4.097	15.62	4.232	14.14	2.461	193	0.015	دالة 0.05
جودة العمل	3.465	12.42	3.443	11.07	2.701	193	0.008	دالة 0.01
الإنتاجية	2.672	7.61	2.970	6.67	2.316	193	0.022	دالة 0.05
تخطيط وتنظيم العمل	2.182	11.65	2.508	10.39	3.737	193	0.000	دالة 0.01
علاقات العمل	2.547	8.43	2.971	7.80	1.585	193	0.114	غير دالة

وقت العمل	6.12	1.765	4.94	1.892	4.475	193	0.000	دالة 0.05
المبادرة والحضور	11.22	2.268	9.75	2.694	4.120	193	0.000	دالة 0.05
صُنْع القرار	8.85	2.619	8.59	2.830	0.680	193	0.497	غير دالة
الأداء الوظيفي	81.91	17.564	73.35	19.871	3.185	193	0.002	دالة 0.05

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

#### أولاً-العوامل الخمسة الكبرى للشخصية:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العصابية فقد بلغت قيمة (ت) -2.449، وهي دالة عند 0.05، وبمقارنة المتوسطات نجد أن متوسط الإناث 33.08 ومتوسط الذكور 30.56؛ أي أن العصابية لدى الإناث أعلى من العصابية لدى الذكور في عينة الدراسة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في كل من: الانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والطيبة فقد كانت قيم (ت) جميعها غير دالة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في يقظة الضمير؛ فقد بلغت قيمة (ت) 2.503، وهي دالة عند 0.05، وبمقارنة المتوسطات نجد أن متوسط الإناث 32.20 ومتوسط الذكور 35.10، ومن ثم يكون الفرق لصالح الذكور.

تتفق هذه النتيجة جزئياً مع نتيجة دراسة ظواهري 2016 التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في عوامل الشخصية الخمسة، كما تتفق جزئياً مع نتيجة دراسة المحمود 2013 التي بينت وجود فروق دالة إحصائية على مقياس يقظة الضمير لصالح الإناث وعدم وجود فروق في العوامل الأخرى، ومع نتيجة دراسة عقباني 2016 التي بينت عدم وجود فروق دالة بين الجنسين.

#### ثانياً-الأداء الوظيفي:

- وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في كل من: المعرفة بالعمل، جودة العمل، الإنتاجية، تخطيط وتنظيم العمل، وقت العمل، المبادرة والحضور، الأداء الوظيفي، فقد كانت قيم (ت) جميعها دالة، وهذه الفروق لصالح الذكور.

- عدم وجود فروق ذات دلالة بين الذكور والإناث في: علاقات العمل، وفي صنع القرار؛ فقد كانت قيم (ت) جميعها غير دالة. تتفق هذه النتيجة مع دراسة أسعد 2014 التي بينت وجود فروق في الأداء الوظيفي بين الذكور والإناث لصالح الذكور، وتتفق جزئياً مع دراسة المحمود 2013 التي بينت عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في اتخاذ القرار.

#### المقترحات

في ضوء النتائج السابقة يقترح الباحث ما يأتي:

- (1) إمكانية استخدام قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في عملية الانتقاء المهني.
- (2) ضرورة وجود متخصص في علم النفس الصناعي والمهني في كل مؤسسة أو مجموعة مؤسسات على الأقل تعمل في المنطقة أو المحافظة من أجل مساعدة المؤسسة وتقديم المشورة العلمية المناسبة.
- (3) دراسة أثر العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى المدير في الأداء الوظيفي للعاملين.
- (4) إجراء دراسات مُعمّقة حول أسباب انخفاض الإنتاجية خاصة في القطاع الإداري، يقوم بها مختصون من علوم متنوعة؛ علم نفس تنظيمي وصناعي، واقتصاد، وإدارة.

## المراجع العربية:

1. أسعد، سحر إبراهيم. (2014). الأداء الوظيفي وعلاقته بدوافع العمل. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، كلية التربية.
2. الأنصاري، بدر محمد؛ سليمان، عبد ربه مغازي. (2014). نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى الشباب العربي. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 14، العدد 4.
3. البيالي، عبد الله بن أحمد نزال. (2009). العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في الشخصية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، المملكة العربية السعودية.
4. الحراشنة، حسين محمد. (2011). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. <https://books.google.com/books?id=XhkCgAAQBAJ&pg=PA113&lpg=PA113&dq=pg=PA113&ddq> تاريخ النشر 2011/1/1، تم الاسترجاع بتاريخ 2019/5/29، الصفحات: 109-111.
5. خليفات، عبد الفتاح صالح؛ والمطارنة، شيرين محمد. (2010). أثر الضغوط النفسية في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية. مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 1.
6. الدوري، زكريا مطلق. (2018). أثر تمكين العاملين في الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال. جامعة الإسراء، الأردن.
7. ريجيو، رونالد ي. (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. ترجمة: فارس حلمي. عمان: الجامعة الأردنية.
8. الشماس، عيسى؛ ميلاد، محمود. (2013). مناهج البحث في التربية وعلم النفس. دمشق: منشورات جامعة دمشق، كلية التربية.
9. ظواهري، رنيم. (2017). التنبؤ لعوامل الشخصية الخمسة الكبرى في الاحتراق النفسي لدى ممرضتي العناية المركزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان الأهلية، كلية الآداب.

10. عقباني، ربيعة. (2016). علاقة سمات الشخصية حسب نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بالذكاء الانفعالي لدى الممرضين بولاية وهران. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران بن محمد بن أحمد، كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر.
11. غربي، حنان. (2016). أثر التمكين على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
12. فروانة، أحمد؛ ديب، سليمان؛ مرابط، سليمان سليمان. (2016). أثر دور الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في شركة الكهرباء، محافظات غزة. مجلة كلية فلسطين التقنية، العدد 3.
13. المحمود، محمد عيسى. (2013). اتخاذ القرار وعلاقته بالكفاءة الذاتية والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.

### المراجع الأجنبية:

1. Annette Towler. (2018). *The Five Factor Model of personality: What does the evidence tell us in terms of job performance, job satisfaction, and leadership*. <https://www.ckju.net/en/category/methodologies-tools>
2. Chia-Huei Hsiao & Fong-Jia Wang. (2020). *Proactive personality and job performance of athletic coaches: organizational citizenship behavior as mediator*. Palgrave Communications volume 6, Article number: 33 (2020) Cite this article <https://www.nature.com/articles/s41599-020-0410-y#citeas>, <https://s100.copyright.com/AppDispatchServlet?publisherName=ELS&contentID=S2212567116303252&orderBeanReset>
3. Joanna Sosnowska JoeriHofmansFilip de Fruyt. (2020). *Revisiting the neuroticism – performance link: A dynamic approach to individual differences*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*,93( 2), 495-504.
4. Neema Gupta, Ashish K. Gupta. (2020). The Big Five Personality Traits and Their Impact on Job Performance of Managers in FMCG Sector. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*,8(5).

5. Sunarsih, Nenah, Helmiatin. (2017). Influence of Organizational Climate, Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 6(1), 262-267.
6. Tuteja, N. & Sharma, P., K. (2018). Linking job performance and big five personality traits of employees in Chandigarh IT sector, *Scholarly research journal for humanity science & English language*, 6, 7358 - 7370.
7. Walter C. Borman, Daniel R. Ilgen, Richard J. Klimoski. (2003). *Handbook of psychology, Industrial and Organizational Psychology*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.