

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الخدمية بأبعادها على الأداء الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الأداء المهامي، الأداء السياقي، والأداء التكيفي) لدى الموظفين ببنك الجزائر الخارجي (BEA) _وكالة العلمة_، كما هدفت للتعرف على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجاباتهم تعزى للاختلافات في بياناتهم الشخصية والوظيفية. ولتحقيق هذه الأهداف، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاستعانة بالاستبيان والمقابلات الشفهية الاستكشافية، حيث وُزع الاستبيان على عينة قصدية متاحة من موظفي وإطارات الوكالة البنكية تم جمع (30) إجابة منها. وبعد تحليل البيانات المجمعة ومعالجتها إحصائياً بالاستعانة ببرنامج (SPSS)، توصلنا إلى: أن للقيادة الخدمية أثراً ذو دلالة إحصائية على الأداء المهامي فقط لدى أفراد عينة الدراسة، في حين تبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية على كل من الأداء السياقي والأداء التكيفي نظراً لخصوصية وضغوط العمل المصرفي. كما أسفرت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين حسب متغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، والدخل)، بينما كانت غير محققة نسبياً حسب متغير العمر.

الكلمات المفتاحية: القيادة الخدمية، الأداء الوظيفي، الأداء المهامي، الأداء السياقي، الأداء التكيفي، بنك

الجزائر الخارجي (BEA).

Abstract in English :

This study aimed to identify the effect of servant leadership on job performance across its three dimensions (task performance, contextual performance, and adaptive performance) among employees at the Foreign Bank of Algeria (BEA) —El-Euma branch—. It also aimed to determine whether there are statistically significant differences in their responses due to differences in their personal and occupational data. To achieve these objectives, a descriptive-analytical approach was used, relying on a questionnaire and exploratory interviews. The questionnaire was distributed to a purposive convenience sample of employees and executives at the bank, where (30) valid responses were collected. statistically using the (SPSS) program, we concluded that servant leadership has a statistically significant effect only on the task performance of the sample members, while there is no statistically significant effect on both contextual and adaptive performance due to the nature and pressures of banking operations. Furthermore, the results showed no statistically significant differences among respondents' answers according to the variables of (gender, educational level, and income), while it was relatively unverified according to the age variable.

Keywords: Servant Leadership, Job Performance, Task Performance, Contextual Performance, Adaptive Performance, Foreign Bank of Algeria (BEA).

Résumé : Cette étude visait à identifier l'effet du leadership serviteur sur la performance au travail à travers ses trois dimensions (performance des tâches, performance contextuelle et performance adaptative) chez les employés de la Banque Extérieure d'Algérie (BEA) — agence d'El-Euma —. Elle visait également à déterminer s'il existait des différences statistiquement significatives dans leurs réponses en raison de variations dans leurs données personnelles et professionnelles. Pour atteindre ces objectifs, une approche descriptive-analytique a été adoptée, s'appuyant sur un questionnaire et des entretiens exploratoires. Le questionnaire a été distribué à un échantillon dirigé de convenance composé d'employés et de cadres de l'agence, permettant de collecter (30) réponses valides. Après l'analyse statistique des données via le logiciel SPSS, nous avons conclu que le leadership serviteur a un effet statistiquement significatif uniquement sur la performance des tâches des membres de l'échantillon. En revanche, aucun effet statistiquement significatif n'a été enregistré sur les performances contextuelle et adaptative, en raison de la nature et des pressions des opérations bancaires. De plus, les résultats ont révélé l'absence de différences statistiquement significatives entre les réponses des répondants selon les variables (genre, niveau d'instruction et revenu), alors que cela était relativement non **vérifié selon la variable de l'âge**. **Mots-clés** : Leadership Serviteur, Performance au Travail, Performance des Tâches, Performance Contextuelle, Performance Adaptative, Banque Extérieure d'Algérie (BEA).