

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة مورد بشرية

تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية دراسة حالة على الهيئة الملكية للجبيل وينبع

إعداد الطالب/ فيصل بن سعيد بن مرزوق الغامدي

إشراف الدكتورة/ أسماء أبوعنزة

العام الدراسي:

1446هـ - 2024م

لا شك أن الدولة الحديثة بمفهومها الحالي تتحمل العديد من الأعباء والواجبات لصالح المواطنين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والسياسية والأمنية وغيرها من الجوانب التي تؤثر على حياة الفرد داخل المجتمع. هذا يدفع الدولة إلى تقديم المزيد من الخدمات والاحتياجات التي تهم المواطنين وتساعدهم على البذل والعطاء من أجل مواصلة الإنتاج وتطور الدولة ونموها. وقبل الحديث عن دور الدولة في خدمة الفرد، لا يمكننا أن نغفل أهمية الموارد البشرية التي تعتبر عماد التقدم والإنتاج في مختلف المؤسسات. فلا مؤسسات بدون أفراد يديرونها، ومن هنا تأتي أهمية البحث في كيفية الاهتمام بهذا العنصر البشري وتوفير كافة وسائل الراحة والأمان له من أجل الحصول على رضاه أثناء القيام بعمله. فموضوع الرضا الوظيفي لا يتوقف فقط على الخطط والبرامج وعمليات التنظيم، بل هناك العديد من العوامل الأخرى التي توضح دور الرضا الوظيفي عند العاملين. (النمر، 1993)

تولي المملكة العربية السعودية أهمية كبيرة لعوامل الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسساتها، حيث تسعى المملكة لتحقيق المزيد من التقدم والازدهار في مختلف المجالات من خلال الاهتمام بالخطط المستقبلية. وتعتبر الموارد البشرية من أولويات هذه الخطط، إذ لا يمكن تجاهل دورها في تنفيذ تلك الخطط والإنجازات التي تحققت حتى الآن. إن الرضا الوظيفي يعتمد بشكل أساسي على توفير الفرص لإشباع رغبات وأحلام واحتياجات العاملين، إلى جانب التطور الاقتصادي والاجتماعي في المجتمع السعودي. (العتيبي، 1990)

نود أن نشير إلى أهمية الباحثين والدارسين في مجال الرضا الوظيفي على مر العقود، حتى أصبح موضوع الموارد البشرية عنصراً أساسياً في المؤسسات. يتناول هذا المجال البعد الإنساني الهام الذي يؤثر على جميع جوانب المؤسسات والشركات والموارد الأخرى. فالثروة الحقيقية لأي مجتمع تكمن في أبنائه، تلك الثروة البشرية التي تسهم في الإنتاج. وعلى الرغم من دور الآلات والمعدات الحديثة التي حلت محل البشر، إلا أن هذه التقنيات لا قيمة لها بدون العقول البشرية التي تديرها وتتحكم فيها.

يتضح من ذلك أن الرضا الوظيفي يلعب دورًا حيويًا في زيادة إنتاجية الفرد. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر العمل وسيلة لاندماج الفرد في المجتمع ومشاركته في البيئة المحيطة به، مما يجعله أحد عوامل السعادة في حياة الإنسان. على الرغم من التحديات التي قد يواجهها الفرد في العمل، إلا أن الشخص الذي يعمل ويجتهد يشعر بسعادة أكبر مقارنة بمن لا يعمل. لذا، يمكن القول إن هناك علاقة وثيقة بين رضا الفرد عن عمله ومستوى إنتاجيته..

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة في استكشاف عوامل الرضا الوظيفي للأفراد، والتعرف على مستويات الرضا لديهم. كما تهدف إلى كيفية استثمار العوامل المحفزة لزيادة الإنتاجية العامة للفرد، مما يساهم في تحقيق أقصى درجات النجاح في العمل. بالإضافة إلى ذلك، تتناول الدراسة تأثير الرضا الوظيفي على الحياة الاجتماعية للفرد.

مشكلة الدراسة:

يعتبر العمل والإنتاج أساس تقدم الأمة وازدهارها. عند النظر إلى العاملين في المؤسسات المختلفة، نجد أن هناك العديد من الظروف التي تسبب لهم صعوبات ومشكلات نفسية، اجتماعية، واقتصادية. هذه المشكلات تنشأ نتيجة الضغوط المستمرة في العمل أو بسبب عوامل خارجية أخرى..

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية في الهيئة الملكية للجبيل وينبع. من خلال تحليل العوامل المختلفة مثل التمكين، التطوير والابتكار، التميز، المسؤولية الاجتماعية، والتركيز على العملاء، تهدف الدراسة إلى فهم كيفية تحسين مستوى الأداء وزيادة القيمة المضافة. كما تسعى إلى تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحقيق الأهداف المشتركة ورؤية المملكة 2030، بالإضافة إلى استقطاب وتطوير مستثمري التقنيات الناشئة وتحسين الاستدامة المالية. ومن هنا تأتي مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤل التالي:

ما تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية العامة للفرد؟

أهمية الدراسة:

تعتبر إحدى أهم ركائز الإدارة الحديثة اليوم هي الربط بين رضا الموظفين في المؤسسات المختلفة ومستوى الإنتاجية، حيث يُعد العمل والإنتاج من أسس التقدم ومن ركائز المجتمعات الحديثة، وهو مقياس للتطور وعنوان لشخصية الفرد داخل المجتمع. العمل هو أساس التقدم الاقتصادي والاجتماعي وغيره من المجالات في المجتمع. كما أن العمل هو وسيلة لتفاعل الفرد مع المجتمع وتحقيق الذات، ومستوى النجاح في العمل وزيادة الإنتاج يعتمد على مستوى رضا الفرد عن عمله، مما يُعد وقودًا لزيادة الإنتاج نحو مزيد من التطور والازدهار. من هنا تتضح أهمية البحث في عوامل الرضا الوظيفي لدى الفرد وعلاقة هذا الرضا بتأثيره على الإنتاجية العامة للفرد..

أهداف الدراسة:

1. التعرف على العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي؟
2. التعرف على علاقة الرضا الوظيفي على الإنتاجية العامة للفرد؟

تساؤلات الدراسة

1. ما هي العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي؟
2. ما علاقة الرضا الوظيفي بالإنتاجية العامة للفرد؟

فروض الدراسة:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية العامة للفرد.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة الشايب (2023)

بعنوان " أثر الرضا الوظيفي على زيادة الإنتاجية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني 2017-2021 م.". هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين وزيادة الإنتاجية. تتجلى أهمية البحث في الدور الحيوي الذي يحتله الرضا الوظيفي في تعزيز الإنتاجية، وما يمكن أن يقدمه من حلول واقتراحات بديلة وأفكار جديدة. كما يساهم البحث في زيادة الاهتمام العلمي بتطبيق نظريات الرضا الوظيفي باعتباره ركيزة أساسية لتحسين الإنتاجية وتحليلها واستقراء النتائج. تم اختيار عينة عشوائية من 100 فرد من مجتمع البحث البالغ عدده 150 فرداً، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لإثراء المفاهيم المتعلقة بالموضوع. استخدمت الدراسة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها أن استثمار الإدارة للأفكار والمبادرات يشجع على تحسين المردودية لدى العاملين، وأن رضا العامل عن الأداء ونظام العمل وتوفر الخدمات الاجتماعية يحفزه على زيادة الإنتاجية، كما أن عدم التمييز بين الزملاء في العمل يشجع على تحسين المردودية.

2- دراسة بن يحي (2019)

بعنوان " أثر الرضا الوظيفي في إنتاجية الأستاذ الباحث: دراسة ميدانية لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة". هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء تأثير الرضا الوظيفي على إنتاجية الأساتذة الباحثين في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. تم استخدام استبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من 70 أستاذًا باحثًا، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع عدد من الأساتذة. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

وتوظيف عدة أساليب إحصائية مثل التكرارات والنسب والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة مرتفع.
2. إنتاجية الأساتذة الباحثين في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة مرتفعة.
3. توجد علاقة طردية قوية بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الأساتذة الباحثين في كلية العلوم الاقتصادية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية مثل الجنس، العمر، الرتبة، سنوات الخبرة، القسم، عدد الكتب المنشورة خلال الخمس سنوات، عدد المقالات المنشورة خلال الخمس سنوات، عدد الملتقيات المشارك فيها خلال الخمس سنوات، وعدد المنح المستفاد منها خلال الخمس سنوات.

3- دراسة عبد السلام (2015)

بعنوان " الرضا الوظيفي: المفهوم، الأهمية، القياس". هدف هذا البحث هو التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وطرق قياسه. يشير البحث إلى أن الموظف الراضي عن عمله يكون أكثر إنتاجية من زميله غير الراضي، مما يجعل الرضا الوظيفي أحد المكونات الأساسية لبيئة العمل. يتناول البحث نبذة تاريخية عن الرضا الوظيفي، ويقدم تعريفاً شاملاً له، موضحاً أنواعه المختلفة من حيث الشمولية والزمن. كما يستعرض طرق قياس الرضا الوظيفي، مثل الملاحظة، والمقابلات الشخصية، وتحليل البيانات الثانوية، والمواقف الحرجة، والقصة. يبرز البحث أهداف مقاييس الرضا الوظيفي، ويوضح كيفية حدوثه وأهميته. كما يتطرق إلى أهم مظاهر الرضا الوظيفي وعدمه، والعوامل المؤثرة فيه، والعوامل المرتبطة بالمناخ الوظيفي. ويختتم البحث بالإشارة إلى أن للمناخ التنظيمي أبعاداً متعددة يمكن تحديدها من خلال البيئة الداخلية، مثل نوع العمل وظروفه، والإشراف، والأجر أو الراتب الشهري، والتحفيز، وفرص التقدم، والترقية.

4- دراسة بومنقار (2015)

بعنوان " مظاهر الرضا الوظيفي ومسبباته". يهدف هذا البحث إلى التعرف على مظاهر الرضا الوظيفي وأسبابه. يتضمن البحث أربعة محاور رئيسية. المحور الأول يتناول تعريف الرضا الوظيفي، حيث يُعرف بأنه الحالة التي يندمج فيها الفرد مع وظيفته ويصبح متفاعلاً معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية. المحور الثاني يفسر أسباب الرضا الوظيفي، ويقسم إلى قسمين: الأسباب التنظيمية والأسباب الشخصية. المحور الثالث يوضح كيفية حدوث الرضا الوظيفي من خلال الحاجات، والدافعية، والأداء، والإشباع. المحور الرابع يتتبع مظاهر الرضا الوظيفي، مثل زيادة الإنتاج وجودته، وقلة الفاقد والتالف من خامات الإنتاج، مما يعكس رضا العمال عن عملهم. يختتم البحث بالإشارة إلى أن الرضا الوظيفي هو شعور داخلي يمكن أن يظل كامناً في نفسية الفرد دون أن يظهر في سلوكه، أو يمكن أن يعبر عنه من خلال سلوك ظاهر. كلما كانت مشاعر الاستياء من العمل قوية، انعكس ذلك على سلوك الأفراد مثل التغيب المتكرر أو كثرة الشكاوى. ونظراً لأهمية هذا الموضوع، ورغم تعدد الدراسات التي تناولته، يبقى من المواضيع التي تحتاج إلى التجديد في الطرح أو المضمون، نظراً لارتباطه بالعملية الإنتاجية والسلوك الفردي داخل المنظمة وخارجها.

5- دراسة الزغبيني (2023)

بعنوان " أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى مرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض". تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى مرضي القطاع الصحي الحكومي في مدينة الرياض، مع التركيز على مرضي مستشفى الإيمان العام. تسعى الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية لدى هؤلاء المرضى، وتقديم توصيات لتحسين الإنتاجية وجودة الخدمات الصحية المقدمة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واعتمدت على استبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من 173 ممرضاً وممرضة يعملون في مستشفى الإيمان العام. أظهرت النتائج أن أفراد العينة يوافقون بدرجة عالية على مستوى الرضا الوظيفي في بُعد المكانة والتقدير، بمتوسط 4.08 من 5.00، مما يشير إلى تجانس في

موافقتهم على هذا البُعد. كما أظهرت النتائج أن أفراد العينة يوافقون بشدة على مستوى الإنتاجية، بمتوسط 4.43 من 5.00، مما يعكس رضاهم العالي عن إنتاجيتهم. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، مما يعني أن زيادة الرضا الوظيفي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية. توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بعوامل الرضا الوظيفي، مثل تحسين الرواتب ووضع نظام محدد للحوافز المادية والمعنوية، لما لها من أثر كبير في رفع مستوى الإنتاجية لدى الممرضين.

6- دراسة الصباحي (2013)

بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة". يهدف البحث الحالي إلى دراسة مستوى الرضا الوظيفي لعضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة وعلاقته بالإنتاجية العلمية لديهن. تكونت عينة الدراسة من 41 عضوة هيئة تدريس تشمل الرتب الأكاديمية: أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، وأستاذ. تم تطبيق استبيان الرضا الوظيفي الذي أعدته الباحثة، والذي يغطي سبعة محاور رئيسية: طبيعة الوظيفة، أنظمة الرواتب، العلاقة مع الهيئة التدريسية، التسهيلات ووسائل التدريس، الإجراءات والبحث العلمي، الخدمات التي تقدمها الجامعة، وتقييم الأداء. بالإضافة إلى ذلك، تم إعداد استمارة لقياس الإنتاجية العلمية، والتي تشمل الكتب المؤلفة، الأبحاث العلمية المنشورة، الأوراق المقدمة في الندوات والمؤتمرات العلمية، الإشراف على الرسائل العلمية، ومناقشة رسائل الدراسات العليا. تم تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS. تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لعضوات هيئة التدريس في كليات جامعة طيبة؟
2. هل توجد فروق في درجة الرضا الوظيفي بين عضوات هيئة التدريس السعوديات وغير السعوديات؟
3. هل توجد فروق في درجة الرضا الوظيفي باختلاف الرتبة العلمية (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ)؟
4. هل توجد فروق في درجة الرضا الوظيفي باختلاف التخصص (نظري وعلمي)؟
5. هل توجد فروق في درجة الرضا الوظيفي باختلاف سنوات الخبرة؟

6. هل يؤثر مستوى الرضا الوظيفي على الإنتاجية العلمية لعضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة؟

7- دراسة عبد القادر (2018)

بعنوان " أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الأداء ". تُعد السياحة في الوقت الراهن مورداً اقتصادياً مهماً يُسهم بفاعلية متزايدة في الناتج المحلي. هدف البحث إلى بيان أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء. اتبع البحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة البحث من ثلاثة مصانع للملابس الجاهزة في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، حيث تم استطلاع آرائهم باستخدام أداة البحث (الاستبيان). أظهرت النتائج أن البحث حقق أهدافه وأجاب على تساؤلاته، كما تبين من التحليل الإحصائي لإجابات عينة البحث أن نسبة علاقة الرضا الوظيفي بجودة أداء العمال تراوحت بين 66.7% و 100% من مجموع أفراد العينة، وهي نسب عالية. أوصت الباحثة بأن تحرص إدارة الموارد البشرية على توفير مؤشرات عادلة ومعايير موضوعية للأداء لتقييم العاملين بناءً عليها، مع ضرورة تخصيص صندوق خاص بالشكاوى والمقترحات والأخذ به لأنه يعبر عن مدى رضا العاملين ويساهم في اكتشاف الفجوات وتصحيحها. كما أوصت بالاستعانة بأحد المتخصصين لتدريب الكوادر على أدوات العصر الحديث، مع إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين، وإجراء المزيد من الدراسات والبحوث الميدانية في دور الأزياء ومصانع الملابس والنسيج حول الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين.

8- دراسة العبدان (2019)

بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية التقنية بالرياض وحائل ". هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات التقنية بالرياض وحائل. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 52 عضواً من أعضاء هيئة التدريس في الكليات التقنية بالرياض وحائل. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في

مجالات ظروف العمل وطبيعته، العلاقات الإنسانية، الراتب، الحوافز، والعلاقة مع الرؤساء. وأكدت النتائج أن مجال العلاقات الإنسانية كان الأكثر ارتباطاً بالرضا الوظيفي. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس من خلال وضع نظام حوافز يشجع على العطاء المستمر.

9- دراسة محمود (2018)

بعنوان " الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وعلاقته بالإنتاجية العلمية. (دراسة ميدانية)". هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس غير السعوديين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي والوصفي الارتباطي، حيث تم تطبيق استبانة على عينة مكونة من 227 عضواً من غير السعوديين في الجامعة. أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي العام لأفراد العينة كان "راض إلى حد ما"، حيث جاء بُعد العلاقة مع الزملاء في المرتبة الأولى، يليه بُعد أسلوب القيادة، ثم بيئة العمل، فالعلاقة مع الإدارة، ثم النمو المهني والترقيات، وأخيراً الراتب والحوافز. كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية العلمية في جوانب مثل الإشراف على الرسائل العلمية، مناقشة الرسائل العلمية، عدد المشاريع البحثية الممولة، والبحوث التي أجراها العضو خلال وجوده بالجامعة. في المقابل، لم تظهر علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي وجوانب أخرى من الإنتاجية العلمية مثل أوراق العمل، الكتب المترجمة، أو الكتب المؤلفة. بالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث حسب متغير الجنس، ولصالح الأساتذة حسب متغير الرتبة العلمية، بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير مدة العمل بالجامعة.

10- دراسة محمد (2014)

بعنوان " الرضا الوظيفي وأثره الاستراتيجي على رفع الكفاءة الإنتاجية بالشركة السودانية لتوليد الحراري لإنتاج الكهرباء ". يهدف هذا البحث إلى دراسة واقع الرضا الوظيفي ومستويات الأداء في الشركة السودانية لتوليد الحراري، بالإضافة إلى تحليل مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية. اعتمد

البحث على المنهج الوصفي والتحليلي، وتوصل إلى عدة نتائج منها: عدم وجود رضا وظيفي بين أفراد العينة فيما يتعلق بالأجور، ورضا كبير عن بيئة العمل، واعتماد التحفيز كعامل لزيادة الإنتاجية، وزيادة الإنتاجية عند منح الصلاحيات للعاملين. كما أظهرت النتائج أن ساعات العمل مرضية ومناسبة للموظفين، وأن هناك نقصاً في العدالة في توزيع الفرص التدريبية مما أدى إلى زيادة حالات ترك العمل. ومن توصيات البحث: الاهتمام بالدورات التدريبية لتعزيز قدرات العاملين، تحسين نظام الأجور والحوافز، تحقيق تكافؤ الفرص في الترفيع بين العاملين، والاهتمام بالعنصر الإنساني ومعاملته بوعي.

11- دراسة أحمد (2013)

بعنوان " أثر الرضا الوظيفي على الكفاءة الإنتاجية بالتطبيق على شركة الاماتونج لدباغة الجلود بالسودان 2007 - 2012م". تناول هذا البحث أثر الرضا الوظيفي على الكفاءة الإنتاجية في شركة الأماتونج لدباغة الجلود. تتمثل مشكلة البحث في عدم إعطاء المنشآت الاهتمام الكافي للرضا الوظيفي، وشركة الأماتونج ليست استثناءً. يمكن صياغة المشكلة في الأسئلة التالية: هل تهتم شركة الأماتونج بالرضا الوظيفي للعاملين؟ هل تهتم بالعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي؟ ما هو أثر الرضا الوظيفي على الإنتاجية؟ وما هي نسبة دوران العمالة؟ يهدف البحث إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الأماتونج. والتعرف على العوامل الأساسية المؤثرة على الرضا الوظيفي في الشركة. والتعرف على الفوائد التي يحققها الرضا الوظيفي والكفاءة الإنتاجية. والتعرف على مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين. والتعرف على مدى تأثير الرضا الوظيفي على مجمل أداء الشركة. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي واستفادت من المنهج التاريخي. وكانت فرضيات الدراسة كما يلي: يؤثر الرضا الوظيفي على الكفاءة الإنتاجية في الشركة. يؤثر الأجر على الكفاءة الإنتاجية. وتؤثر القيادة على الكفاءة الإنتاجية. ومن خلال تحليل البيانات الميدانية باستخدام أساليب الإحصاء التحليلي.

وتوصل البحث إلى النتائج التالية أن غالبية العاملين يرون أن مستوى الرضا الوظيفي مرتفع. وغالبية العاملين يرون أن وظائفهم توفر لهم فرصة تطوير مؤهلاتهم العلمية. وغالبية العاملين يرون أن طريقة تقويم

الأداء عادلة وواضحة. وغالبية العاملين يرون أن القيادة تشركهم في صياغة الرؤية المستقبلية، وتعتبر قدوة صالحة، وتحسن التعامل معهم، وتدعم التطوير المستمر، وتشجع المبادرات. وقد انبثقت عن هذه النتائج عدد من التوصيات، أهمها مزيد من إشراك العاملين في وضع الخطط والاستراتيجيات. والتركيز على العمل بروح الفريق لزيادة الكفاءة الإنتاجية. واستحدث طرق أكثر فاعلية لتقويم أداء العاملين.

12- دراسة سبيل (2020)

تناول هذا البحث دور الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية، مع التركيز على رئاسة الشركة السودانية للتوليد الحراري. هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين وتحليل العوامل المؤثرة فيه، بالإضافة إلى استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية. كما استعرض البحث مفهوم الإنتاجية والنظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي. تتمثل مشكلة البحث في الاعتقاد السائد في الدول النامية بأن العوامل المادية هي الأهم لتحقيق الرضا الوظيفي، رغم أن الأجور في هذه الدول غالباً ما تكون غير كافية لتلبية احتياجات العاملين، مما يدفعهم للبحث عن أعمال إضافية ويؤثر سلباً على أدائهم في وظائفهم الرسمية، وبالتالي على إنتاجية المؤسسات، كما هو الحال في الشركة السودانية للتوليد الحراري. وضعت الدراسة عدة فرضيات لاختبارها، منها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، وأخرى بين عوامل الرضا الوظيفي وتحقيق أهداف الشركة. لاختبار هذه الفرضيات، تم اختيار عينة عشوائية من 65 فرداً من مجتمع الدراسة، واستخدم المنهج الوصفي لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة، أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، وكذلك بين الرضا الوظيفي وتحقيق أهداف الشركة. بناءً على هذه النتائج، أوصى الباحث بضرورة الاهتمام بعوامل الرضا الوظيفي لدورها الفعال في تحسين الإنتاجية في الشركة السودانية للتوليد الحراري.

1- دراسة Dubrin, A. J. (1991)

بعنوان " مقارنة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية العاملين عن بعد مقابل الموظفين الداخليين: مذكرة بحثية حول العمل الجاري " تمت مقارنة الرضا الوظيفي والإنتاجية بين 34 موظفًا يعملون في المكتب و34 موظفًا يعملون عن بُعد في مهام إدخال البيانات والترميز. تم قياس الرضا الوظيفي باستخدام استبيان الرضا الوظيفي في مينيسوتا ومقياس فرعي مكون من خمسة بنود لترتيبات العمل. تم قياس إنتاجية المجموعة بعدد المعاملات المدخلة في الساعة. لم تُظهر النتائج فروقًا بين المجموعتين في الرضا الوظيفي العام ودرجات المقياس الفرعي؛ ومع ذلك، تميزت المجموعتان في سبعة بنود فردية تتعلق بمخاوف العمل من المنزل. وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية في ترتيب الأهمية بين المجموعتين في 12 من أصل 25 بندًا في الاستبيان. على الرغم من وجود قيود هامة في تصميمنا التجريبي، تشير النتائج إلى أن العمل عن بُعد يميل إلى زيادة الرضا بترتيبات العمل المحددة وأن الموظفين عن بُعد من المحتمل أن يكونوا أكثر إنتاجية من الموظفين في المكتب في المهام المهيكلة والمتكررة.

2- دراسة Fassoulis, K (2015)

بعنوان " مكان العمل كعامل للرضا الوظيفي والإنتاجية: دراسة حالة الموظفين الإداريين في جامعة أثينا". تهدف هذه الدراسة إلى فحص درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة أثينا (UOA)، مع التركيز بشكل خاص على بيئة العمل وتأثيرها على إنتاجيتهم. تم توزيع استبيانات على 160 موظفًا إداريًا في جامعة أثينا. تتضمن الدراسة تحليلًا وصفيًا، واختبارات العينات المستقلة (t-tests)، وتحليل التباين (ANOVA)، وارتباطات بيرسون (ثنائية الذيل)، وتحليل الانحدار للبيانات التي تم جمعها. تشير النتائج إلى أن الموظفين الإداريين في جامعة أثينا غير راضين عن معظم جوانب بيئة العمل، والتي تتميز بعدم القدرة على تشجيع ودعم أشكال جديدة من العمل المكتبي. كما وجد أن هذا الوضع له تأثير سلبي على الإنتاجية.

بالإضافة إلى ذلك، أظهر تحليل الانحدار أن الرضا عن بيئة العمل هو مؤشر مهم لإنتاجية الموظفين. من قيود هذه الدراسة أن العينة لم تشمل الموظفين الإداريين في جامعة أثينا الذين يعملون في مباني مكتبية تم إنشاؤها حديثاً بعيداً عن مركز مدينة أثينا. كما ستكون هناك حاجة لمزيد من التحقيق لتحديد الفروقات المحتملة في الرضا عن بيئة العمل وتأثيرها على الإنتاجية بناءً على الخصائص الديموغرافية، مثل مستوى التعليم وسنوات العمل. قد تكون نتائج البحث مفيدة لإدارات المؤسسات العامة مثل جامعة أثينا، حيث تسلط الضوء على التغييرات في بيئة العمل التي يمكن أن يكون لها تأثير كبير على رضا الموظفين الوظيفي وإنتاجيتهم، وبالتالي على كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة.

3- دراسة Arnold, A. E. (2016)

ب عنوان " العلاقة بين الرضا الوظيفي والتكاليف المتعلقة بالإنتاجية: تحليل طولي ". هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة الطولية بين الرضا الوظيفي والتكاليف الإجمالية المتعلقة بالإنتاجية، وبين الرضا الوظيفي وتكاليف التغيب والحضور الجزئي بشكل منفصل. كما هدفت الدراسة إلى استكشاف ما إذا كانت هذه العلاقات تختلف باختلاف أنواع الوظائف. تم استخدام تحليلات معادلات التقدير المعممة الخطية لاستكشاف العلاقات الطولية. ولتحديد ما إذا كانت العلاقات تختلف باختلاف أنواع الوظائف، تم إجراء تحليلات طبقية. تم العثور على علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والتكاليف الإجمالية المتعلقة بالإنتاجية $\beta =$ €-273؛ فترة الثقة 95% (-407 إلى 200) وبين الرضا الوظيفي وتكاليف الحضور الجزئي $\beta =$ €-276؛ فترة الثقة 95% (-367 إلى -235)، ولكن لم يتم العثور على علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتكاليف التغيب. وقد اختلفت هذه العلاقات باختلاف أنواع الوظائف. ومن أهم نتائجها أن ارتبطت مستويات أعلى من الرضا الوظيفي بشكل طولي بتكاليف إجمالية أقل متعلقة بالإنتاجية وتكاليف الحضور الجزئي، ولكن ليس بتكاليف التغيب. وتبدو هذه العلاقات مختلفة باختلاف أنواع الوظائف.

التعقيب على الدراسات السابقة:

في ضوء ما قدمته الدراسات السابقة من جوانب نظرية ومنهجية، تُعد الدراسة الحالية امتداداً لنتائج العديد من الأبحاث التي تناولت تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية. ومن هذا المنطلق، سيتم تحليل الدراسات السابقة من حيث نقاط الاتفاق والاختلاف، وأوجه الاستفادة منها، وأهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

■ أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

الاتفاق من حيث الموضوع: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في دراسة إحدى المتغيرات التالية: تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية.

1- الاتفاق من حيث الأهداف: تعتبر أكثر الدراسات السابقة اتفاقاً مع الدراسة الحالية هي دراسة الزغبيني (2023)، ودراسة الصبحي (2013)، ودراسة عبد القادر (2018)، ودراسة العبدان (2019)، ودراسة محمود (2018)، حيث تم من خلالها دراسة متغيرات الدراسة بالمملكة العربية السعودية.

2- الاتفاق من حيث العينة: اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الشايب (2023)، ودراسة عبد القادر (2018)، ودراسة محمد (2014)، ودراسة أحمد (2013)، ودراسة Dubrin, A. J. (1991)، ودراسة Fassoulis, K (2015) في نوع عينة الدراسة وهم العاملين في القطاع الصناعي.

■ أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1- الاختلاف من حيث الأداة: دراسة Arnold, A. E. (2016) تم استخدام تحليلات معادلات التقدير المعممة الخطية. ودراسة عبد السلام (2015) حيث تم استخدام الملاحظة، والمقابلات الشخصية، وتحليل البيانات الثانوية

2- الاختلاف من حيث النطاق الجغرافي: دراسة بن يحي (2019) الجزائر، ودراسة محمد (2014) ودراسة أحمد (2013)، ودراسة سبيل (2020) السودان، ودراسة Fassoulis, K (2015) أثينا.

- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:
- دراسة تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية، وتحديد متطلبات تطبيقها، مما يسهم في تمكين الباحث من تناول الموضوع وتحليله بشكل شامل.
- استعراض المصادر والمراجع الحديثة المتعلقة بموضوع الدراسة.
- اختيار المنهجية المناسبة لتطبيق الدراسة بما يتوافق مع طبيعتها.
- تمكين الباحث من تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) وتطويرها من النسخة الأولية إلى النهائية، بما يحقق أهداف الدراسة بشكل دقيق.
- أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:
- امتازت الدراسة الحالية إنها من الدراسات القليلة التي تعني بدراسة الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية في القطاع الصناعي بالملكة العربية السعودية وخاصة في حالة الهيئة الملكية بالجبيل.

المنطلقات النظرية للدراسة:

يمكن للإدارة تعزيز خدماتها وزيادة إنتاجيتها من خلال تحديد رؤيتها وأهدافها بوضوح، وتحديد الموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. يُعتبر المورد البشري من أهم هذه الموارد، لذا يجب على الإدارة توظيف رأس مال بشري يتمتع بالمهارات والكفاءات اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة وأهداف الأفراد العاملين فيها. كما يجب على الإدارة التأكد من أن كل فرد يؤدي العمل الذي يناسبه ويتوافق مع قدراته ومهاراته، مما يضمن أداءً مناسباً وصحيحاً. لتحقيق ذلك، يجب على الإدارة العمل على رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

تُعد الموارد البشرية لأي منظمة حكومية أو خاصة العمود الفقري لتلك المنظمة، إذ لا يمكن أن تستمر أو تزدهر بدونها. فهذه الموارد، بفئاتها المختلفة من إدارية وفنية وعلمية ومهنية، عندما تعمل وفق أساليب وسياسات وخطط محددة لتحقيق أهداف معينة، تشكل الهيكل التنظيمي للمنظمة (العبدان، 2019).

يُعتبر الرضا الوظيفي من أبرز الموضوعات التي نالت اهتمام الباحثين والدارسين في مجالات الإدارة الصناعية والتجارية وعلم النفس التنظيمي، نظراً لتأثيره الكبير على إنتاجية العمل وتطوره. يُعبر الرضا الوظيفي عن شعور يتكون من مجموعة من المتغيرات المحيطة ببيئة العمل التي يعمل فيها الفرد داخل المنظمة. لذا، أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس توجهاتهم وردود أفعالهم تجاه وظائفهم. ويُعد اهتمام المدراء بالجوانب النفسية للعاملين من التحولات الأساسية في مجال إدارة الأفراد، حيث أُعطي موضوع الرضا الوظيفي اهتماماً خاصاً باعتباره عنصراً أساسياً من عناصر التحفيز في العمل، لما له من علاقة إيجابية في تحفيز العاملين ودفعهم لتحقيق أداء وإنجاز أكبر في العمل (مختار، 2022).

المبحث الأول: الرضا الوظيفي

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

الرضا لغة: هو عكس السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلاً ورضى عنه، أحبه وأقبل عليه (ابن منظور، 1992).

وجاءت كلمة رضا من الفعل رضي عن الشيء أي اختاره وقنع به، كما أن الرضا يدل أيضاً على السرور بما تم الحصول. (لويس، 1997).

الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد، وقد وردت له تعريفات عديدة. يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه مشاعر واتجاهات الفرد نحو عمله، حيث يؤدي الرضا إلى شعور الفرد بالسعادة، بينما يؤدي عدم الرضا إلى نقصان الرغبة في العمل (بن دانية، 1998).

الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة نتيجة إشباع الحاجات والرغبات والتوقعات المتعلقة بالعمل نفسه، ومحتوى بيئة العمل، والثقة والولاء والانتماء للعمل، بالإضافة إلى العوامل والمؤشرات الأخرى ذات الصلة (المصري وعامر، 2014).

أما بورتر ولولر وهاكمن، فيصفون الرضا الوظيفي على أنه شعور يتعلق بالوظيفة ويتحدد هذا الشعور بما يتلقاه الفرد في الواقع وما ينبغي أن يتلقاه وفقاً لمشاعره. كما عرفه فروم بأنه اتجاه إيجابي من الفرد نحو عمله الذي يمارسه. ويرى هاربرت أن الرضا الوظيفي يشمل مشاعر العاملين تجاه عملهم، ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين: ما يوفره العمل للعاملين فعلاً وما ينبغي أن يوفره لهم (المصري وعامر، 2014).

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن الرضا الوظيفي يعبر عن مدى قبول وقناعة العاملين بالعوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل ومدى إشباع حاجاتهم من خلال العمل الذي يقومون به.

بناءً على التعريفات المقدمة، يمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه حالة شعورية إيجابية يشعر بها الفرد تجاه جميع جوانب وظيفته. تنشأ هذه الحالة نتيجة لتلبية الوظيفة لحاجات الموظف ورغباته الوظيفية، بالإضافة إلى تعزيز شخصيته بين زملائه ورؤسائه. يرتبط الرضا الوظيفي بعوامل وأبعاد متعددة ومتداخلة، تشمل طبيعة العمل، وظروفه، وجماعة العمل، والبيئة الداخلية والخارجية للعمل، والأجر، والحوافز، والترقية، ونمط الإشراف.

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي:

نظراً للأهمية الكبيرة للموارد البشرية في بناء المنظمة ونجاحها، فإن رضا الموظفين يعد محركاً رئيسياً لتعزيز فعالية هذا المورد. وبالتالي، فإن الرضا الوظيفي يكتسب أهميته من أهمية الموارد البشرية نفسها. تشمل هذه الأهمية الفرد العامل، والمؤسسة، والمجتمع ككل.

الفرع الأول: أهمية الرضا الوظيفي للموارد البشرية:

- يُعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين وقدرتهم على التكيف مع بيئة العمل. إذ أن الحالة النفسية المريحة التي يتمتع بها الموظفون تُمكنهم من التحكم بشكل أفضل في مهامهم والبيئة المحيطة بهم (العكش والحسين، 2008).
- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يعزز من الطموح والإبداع والابتكار، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وإتقان العمل.
- يساهم الرضا الوظيفي في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي، وزيادة الثقة بالنفس والشعور بالانتماء والروح المعنوية.
- كما يعزز من الصحة النفسية والجسدية للموظفين، حيث يجد الفرد في الرضا عن عمله منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته، مما يحقق له القيم الإيجابية التي يسعى إليها.
- وأخيراً، فإن الموظفين الذين يتمتعون برضا وظيفي عالٍ يكونون أقل عرضة لحوادث العمل، مما يعزز من سلامتهم ويقلل من المخاطر المرتبطة بالعمل (مختار، 2022).

ثالثاً: أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:

- يُعتبر الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة عاملاً حيوياً ينعكس إيجابياً على عدة جوانب، منها:
- زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء: يؤدي الرضا الوظيفي إلى رفع مستويات الإنتاجية وتحسين الأداء العام للموظفين.
- ارتفاع مستوى الفعالية والكفاءة: يساهم الرضا الوظيفي في تعزيز فعالية وكفاءة العمليات داخل المؤسسة.
- تقليل الأعباء المالية واقتصاد الوقت: يساعد الرضا الوظيفي في تقليل التكاليف المالية وتوفير الوقت من خلال تقليل معدلات الغياب والدوران الوظيفي.

- زيادة الاستقرار التنظيمي: يعزز الرضا الوظيفي من الاستقرار التنظيمي، حيث يزيد من ممارسة الرقابة الذاتية للأفراد على أنفسهم وأعمالهم، مما يقلل من الحاجة إلى الإشراف المكثف من قبل الرؤساء.
- ضمان استمرارية نشاط المنظمة والمحافظة على مكانتها: يساهم الرضا الوظيفي في ضمان استمرارية نشاط المنظمة والحفاظ على مكانتها التنافسية في السوق (مختار، 2022).

رابعاً: أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع:

- يستفيد المجتمع بشكل كبير من رضا الموظفين داخل مؤسسات عملهم، حيث يساهم ذلك في:
 - ارتفاع معدلات النمو والتطور: يؤدي رضا الموظفين إلى زيادة معدلات النمو والتطور في المجتمع.
 - زيادة الإنتاجية والفعالية الاقتصادية: يساهم الرضا الوظيفي في رفع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
 - حماية المجتمع من المشاكل الاجتماعية: يساعد رضا الموظفين في تقليل المشاكل الاجتماعية مثل عدم استقرار الشباب في وظائفهم، مما قد يؤدي إلى البطالة والشعور بالاغتراب وضعف الانتماء. كما يساهم في توفير الإمكانات اللازمة لتكوين أسرة وتحقيق التوافق النفسي، بالإضافة إلى الحد من مشكلات التلوث الاجتماعي مثل المخدرات والعنف والهجرة غير الشرعية (زرقاوي، 2014).

المبحث الثاني: الإطار النظري للإنتاجية:

تُعد الإنتاجية المؤشر الأساسي الذي يعكس النمو الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية وتحسين مستوى المعيشة في أي دولة. وعلى الرغم من وجود العديد من المؤشرات لتقييم الأداء، إلا أن الإنتاجية تظل أفضلها، حيث إن تحليل معدلات نموها وعناصرها يكشف عن نقاط القوة والضعف في النشاط الاقتصادي. كما أن هناك عوامل تؤثر على رفع الإنتاجية أو خفضها، ومن بينها الرضا الوظيفي الذي يلعب دوراً هاماً في تعزيزها والمساهمة في نموها واستدامتها داخل المؤسسة الاقتصادية.

أولاً: ماهية الإنتاجية:

يُعد مصطلح الإنتاجية من أكثر المصطلحات تداولاً وأهمية في الوقت الراهن عبر مختلف المجالات الاقتصادية والصناعية وغيرها. تُعتبر الإنتاجية مؤشراً حيوياً لقياس كفاءة عناصر الإنتاج في تحقيق المستويات المطلوبة، وتحديد موقع المؤسسة بين منافسيها في قطاع الأعمال. كما أن الإنتاجية تلعب دوراً محورياً في تعزيز المنافسة، مما يدفع المؤسسات إلى السعي المستمر لتحسينها، نظراً لأهميتها في تحقيق أهداف المؤسسة والوصول إلى الريادة في السوق.

ثانياً: نشأة الإنتاجية:

يُعتقد أن مصطلح "الإنتاجية" (Productivity) قد استُخدم لأول مرة في بحث للاقتصادي الفرنسي كيني (Quesnay) الذي نُشر عام 1766. منذ ذلك الحين، ظل مفهوم الإنتاجية غامضاً وغير مفهوم بشكل كامل. على الرغم من أن الدراسات والأبحاث التي أُجريت بعد الحرب العالمية الثانية ساهمت في تطوير هذا المفهوم، إلا أنها زادت من تعقيده أيضاً. ظهرت مفاهيم متعددة للإنتاجية، وأصبحت لها معانٍ وتعريفات مختلفة. في بحث بعنوان "تحليل منحنى الإنتاجية"، ذكر فينيسكي (Feniske.R) خمسة عشر تعريفاً مختلفاً للإنتاجية وردت في المراجع والأدبيات المتخصصة. وصف فابريكانت (Fabricant.S)، أحد أبرز الخبراء الأمريكيين في مجال الإنتاجية، حالة الاختلاف وعدم الاتفاق حول ماهية الإنتاجية بقوله: "الإنتاجية موضوع تحيطه فوضى كبيرة... الناس يستعملون نفس المصطلح، لكنهم يعنون به أشياء مختلفة". أما البروفيسور سالتر (Salter.G.E. W) فقد كتب معبراً عن هذه المشكلة بقوله: "إن كلمة الإنتاجية تحمل اليوم معانٍ متعددة؛ فهي بالنسبة للبعض مقياس لكفاءة العامل، وللـبعض الآخر تعني المخرجات المطلوبة من مجموعة من المواد، وبالنسبة للبعض الأكثر فلسفة، فهي مرادفة لكلمة الرفاهية، وفي حالة متطرفة، رُبطت بعامل الزمن" (ماركتي، 2022).

ثالثاً: الفرق بين الإنتاج والإنتاجية

يعتبر هذان المصطلحان مترابطين بشكل وثيق، ورغم وجود علاقة قوية بينهما، إلا أن هناك اختلافاً جوهرياً بين الإنتاج والإنتاجية. فالإنتاج يشير إلى سلسلة من المراحل المتعاقبة أو غير المتعاقبة التي يتم فيها تحويل المادة من شكل إلى آخر. أما الإنتاجية، فهي مفهوم نسبي يتعذر تحديده بشكل مطلق، حيث يتأثر بعوامل اقتصادية، واجتماعية، وفنية، وبيئية. من التعريف، يتضح أن الإنتاجية تركز على كونها مؤشراً للكفاءة والفعالية معاً، حيث تربط بين الفعالية في تحقيق الأهداف والكفاءة في استخدام الموارد والعناصر المتاحة لتحقيق هذه الأهداف.

أولاً: تعريف الإنتاج:

يشير مفهوم الإنتاج إلى العملية التي تتضمن تنمية وإعداد المزيج المناسب من المدخلات وتحويلها عبر العملية الإنتاجية إلى مخرجات ذات قيمة للمستهلك. كما يعرف الإنتاج بأنه النشاط الذي يمارسه فرد أو منظمة بالتعاون مع آخرين بهدف إنتاج سلعة أو تقديم خدمة ذات منفعة. وفقاً لهذين التعريفين، يتضمن مفهوم الإنتاج ثلاث مكونات أساسية: مدخلات الإنتاج، العملية الإنتاجية، ومخرجات الإنتاج. الإنتاج هو عملية دمج عناصر الإنتاج في مراحل متعاقبة لتغيير شكلها والحصول على منتج يلبي حاجة معينة. تُستخدم الإنتاجية كمؤشر لقياس حجم المدخلات المطلوبة لتحقيق حجم معين من المخرجات، مما يعكس العلاقة بين المدخلات من عناصر الإنتاج والمخرجات من السلع المنتجة. (سليمان، 2020)

ثانية تعريف الإنتاجية:

يعتقد العديد من الأفراد أن زيادة الإنتاج تعني بالضرورة زيادة الإنتاجية. ومع ذلك، يستخدم الكثيرون مصطلح "الإنتاجية" للإشارة إلى مفاهيم مختلفة، كما أشار هاتون، الذي وصف الإنتاجية بأنها واحدة من أكثر الكلمات غموضاً وصعوبة في الفهم والتطبيق (Bakewell, 1980).

تم استخدام مصطلح "الإنتاجية" لأول مرة في عام 1766 في بحث للاقتصادي الفرنسي فرانسوا كيناي. في عام 1883، عرف ليتر الإنتاجية بأنها القدرة على الإنتاج. في أوائل القرن العشرين، بدأ المصطلح يكتسب دقة ووضوحاً أكبر، وأصبح يُنظر إليه على أنه العلاقة بين الناتج والموارد المستخدمة في إنتاجه. في عام 1959، عرّفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) الإنتاجية بأنها "كمية الإنتاج (المخرجات) المنسوبة إلى عنصر من عناصر الإنتاج". (بن عنتر، 2004)

رابعاً: العلاقة بين الرضا والإنتاجية

بالنسبة للعلاقة بين الإنتاجية والرضا الوظيفي، فقد أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة مباشرة بين الرضا عن العمل والتأثير على الإنتاجية العامة للفرد. لا يمكن إغفال الجوانب النفسية والرضا الوظيفي للفرد والأنماط السلوكية التي يتبناها. ومن المؤكد أن العامل الذي يشعر بالسعادة والراحة في مكان العمل يبذل جهداً أكبر ويحقق مستوى إنتاجياً عالياً. بذلك، توجد علاقة سببية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية العامة للفرد. الموظف الذي يشعر بالرضا عن عمله يمتلك دافعية وحماساً لبذل جهد كبير، مما يؤدي إلى زيادة معدلات الأداء وارتفاع الإنتاجية. وعلى النقيض من ذلك، عندما يكون الرضا عن العمل منخفضاً، تتخفف الدافعية نحو الإنجاز وتقل حماسة الفرد، مما يؤدي إلى تراجع الإنتاجية. (عاشور، 1985).

لا يمكن إغفال الرأي القائل بعدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية العامة للفرد. هذا الرأي يستند إلى أن العمل يفرض على الفرد العمل بجد وإخلاص نتيجة للرقابة الصارمة ومعايير الضبط والربط التي تدفع العاملين لبذل المزيد من الجهد. وإذا كانت هناك علاقة بين الرضا والإنتاجية، فإنها تكون نتيجة للعائد الذي يحصل عليه العامل، مما يشير إلى أن العلاقة تكون بين عوائد العمل والإنتاجية العامة للفرد.

- المنهجية وطرق البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من صحة الفرضيات، سوف يتم استخدام مزيج من المناهج. في الإطار النظري، تم الاعتماد على المنهج الوصفي للتعرف على مفهوم الرضا الوظيفي وتبيان العلاقة بين عناصره. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم استخدام المنهج التحليلي والمنهج الإحصائي، لكونهما الأنسب لأهداف الدراسة. فسوف يتم استخدام برنامج Excel والبرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات الاستبيان، وتصنيف وتحليل الآراء التي تم جمعها. بالإضافة إلى ذلك، سوف يتم استخدام منهج دراسة الحالة لدراسة تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية في الهيئة الملكية للجبيل وينبع.

- أدوات الدراسة:

ضمن مراحل تطوير البحث المعنون بـ " تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية دراسة حالة على الهيئة الملكية للجبيل وينبع "، سوف يتم إعداد استبانة محددة يتم توزيعها على 100 (موظفة وموظف) الذين تم اختيارهم ليمثلوا عينة الدراسة.

- حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية دراسة حالة على الهيئة الملكية للجبيل وينبع.

الحد الزمني: الفصل الدراسي الصيفي من العام الدراسي 1446 هـ.

الحد المكاني: الهيئة الملكية للجبيل وينبع

الحد البشري: اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية من الموظفين العاملين بالهيئة الملكية للجبيل وينبع.

قائمة المصادر والمراجع:

ابن منظور. (1992). لسان العرب. ج1، بيروت دار صادر.

أحمد، أحلام إبراهيم عبد الله. (2013). أثر الرضا الوظيفي على الكفاءة الإنتاجية بالتطبيق على شركة الاماتونج لدباغة الجلود بالسودان 2007 - 2012م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان.

أدم غازي العتيبي. (١٩٩٠) الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت. الرياض، مجلة الإدارة العامة.

بن دانية، أحمد محمد العيد، وحسن، محمد محمود الشيخ. (1998). علاقة الرضا الوظيفي والتكيف الدراسي، المجلة التربوية، عدد 46.

بن عنتر، عبد الرحمان. (2004). إدارة الإنتاج في المنشآت الخدمية والصناعية، مدخل تحليلي، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

بومنقار، مراد. (2015). مظاهر الرضا الوظيفي ومسبباته. عالم التربية، س16، ع52، 1 - 9.

الدوريات العلمية:

زرقاوي، أمل. (2014). أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية في مؤسسة التوابل، بسكرة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (تخصص علم اجتماع التنظيم)، جامعة محمد خيضر: بسكرة.

الزغبيني، صالح محمد. (2023). أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض. مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج7، ع6، 42 - 61.

- سبيل، خالد آدم عبد الله. (2020). دور الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية بالتطبيق على رئاسة الشركة السودانية للتوليد الحراري ولاية الخرطوم (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- سعود بن محمد النمر. (1993). الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص. الرياض، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية.
- سليمان، أماني سليمان أحمد. (2020). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الكفاءة الإنتاجية بمنظمات الأعمال. مجلة العلوم والتقانة في العلوم الاقتصادية مج. 21، ع. 1، ص. 174-192.
- الشايب، البشير التجاني محمد، ويس، أحمد الطيب السيد. (2023). أثر الرضا الوظيفي على زيادة الإنتاجية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني 2017-2021 م. مجلة القلزم العلمية، ع27، 7 - 36.
- الصبحي، فوزية سعد ساعد. (2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة. دراسات تربوية ونفسية، ع 79، 353 - 402.
- الطنوبي، محمد عمر. (1995). الإنتاجية الزراعية بين البحث العلمي والإرشاد الزراعي، منشأة المعارف بالإسكندرية، مصر
- عاشور، احمد صقر. (1985). السلوك الإنساني في المنظمات. الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- عبد السلام، عيسى محمد عيسى، والحسيني، حسين محمد سعد الدين. (2015). الرضا الوظيفي: المفهوم، الأهمية، القياس. المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، مج1، ع3، 240 - 262.
- العبدان، سعد محمد. (2019). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية التقنية بالرياض وحائل. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، ع9، 46 - 82.

العكش، فوزي عبد الله والحسين، أحمد مصطفى. (2008). الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية. المنارة للبحوث والدراسات، مج 14، ع. 1، ص. 11-44.

عواريب، عبدالحاكم. (2019). أثر الرضا الوظيفي في إنتاجيه الأستاذ الباحث: دراسة ميدانية لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.

محمد، عوضية محمد عبد الوهاب. (2014). الرضا الوظيفي وأثره الاستراتيجي على رفع الكفاءة الإنتاجية بالشركة السودانية لتوليد الحراري لإنتاج الكهرباء (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.

محمود عبد العليم عبد القادر، رمضان. (2018). الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وعلاقته بالإنتاجية العلمية. (دراسة ميدانية). مجلة كلية التربية. جامعة طنطا، 72(3)، 85-137.

مختار، طكوبا. (2022). الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ابن سينا أدرار. رسالة ماجستير. جامعة أحمد دراية.

مركتي، عبد الواحد. (2022). أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مطاحن عمر بن عمر الفجوج قالمة. رسالة ماجستير. جامعة 8 ما 1945.

المصري، إيهاب عيسى وعامر، ظرف عبد الرؤوف. (2014). الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني في العمل، ط 01، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.

معلوف، لويس. (1997). قاموس المنجد في اللغة والإعلام، بيروت: ط1، دار المشرق.

Arnold, A. E., Coffeng, J. K., Boot, C. R., Van Der Beek, A. J., Van Tulder, M. W., Nieboer, D., & Van Dongen, J. M. (2016). The relationship between job satisfaction and productivity-related costs: a longitudinal analysis. **Journal of occupational and environmental medicine**, 58(9), 874–879.

Bakewell, Hutton. (1980). K. **Management and productivity**, pergamon press, london,

Dubrin, A. J. (1991). Comparison of the Job Satisfaction and Productivity of Telecommuters versus in-House Employees: A Research Note on Work in Progress. **Psychological Reports**, 68(3_suppl), 1223–1234. <https://doi.org/10.2466/pr0.1991.68.3c.1223>

[Fassoulis, K.](#) and [Alexopoulos, N.](#) (2015), "The workplace as a factor of job satisfaction and productivity: A case study of administrative personnel at the University of Athens", **Journal of Facilities Management**, Vol. 13 No. 4, pp. 332–349. <https://doi.org/10.1108/JFM-06-2014-0018>