



قسم : إدارة الأعمال
الطالبة: سماهر حسن العماري
الرقم الجامعي: 232000139

الرضا الوظيفي وفعالية الأداء المالي في قطاع المصارف في أبها

**" Job satisfaction and effectiveness of financial
performance in the banking sector in Abha"**

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله رب العالمين، والحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه العظيم وعظيم سلطانه.

الحمد لله الذي وفقني لإعداد هذا العمل وأسأل الله أن يكون في ميزان حسناتي.

كما أتقدم بكل عبارات الشكر والتقدير إلى أبي وأمي الذين كانوا لي موجهين وناصحين وداعمين لي طوال حياتي.

وأتقدم بالشكر والعرفان إلى جامعتي التي لم تبخل علي وسهلت لي السير في دروب العلم والمعرفة.

المحتوى

إهداء.....2

الفصل الأول

مقدمة.....5

مشكلة البحث.....7

أهداف الدراسة.....8

أسئلة البحث.....9

فرضيات البحث.....10

الشكل النظري.....11

الفصل الثاني

مقدمة.....12

المتغيرات التابعة.....15

المتغير المستقل.....16

الإطار النظري للدراسة.....17

الفصل الثالث

مقدمة.....22

منهج الدراسة.....24

مجتمع الدراسة.....24

عينات البحث.....24

طرق وأدوات التحليل.....24

الدراسات السابقة.....25

تحليل الجداول واختبار الفرضيات.....28

الفصل الرابع

النتائج.....46

المقترحات والتوصيات.....50

ملخص البحث.....53

Abstract.....54

المراجع.....

الجدول

الجدول	عنوان الجدول	صفحة
الأول	المستويات الإدارية	28
الثاني	المؤهل العلمي	29
الثالث	الخبرة العملية	30
الرابع	الرضا عن الأداء الوظيفي	31
الخامس	الرضا عما يحصل عليه الموظف مقابل الأعمال التي يقدمها	32
السادس	الرضا عن عدالة توزيع المهام على الموظفين	33
السابع	الرضا الوظيفي مقارنة بالمؤهل العلمي	34
الثامن	الرضا عن الوظيفة مقارنة بالخبرة العلمية	35
التاسع	الرضا عن مستوى التفاعل بالمؤسسة	35
العاشر	الرضا عن العمل بما يتوافق مع طموح الموظف	36
الحادي عشر	الرضا عن الصورة الاجتماعية التي تحققها الوظيفة	37
الثاني عشر	الرضا عن مكان العمل	38
الثالث عشر	الرضا عن العلاقة بين الموظف والإدارة العليا	39
الرابع عشر	الرضا عن الإدارة	40
الخامس عشر	ارتباط الراحة النفسية للعامل مع علاقته بزملائه	41
السادس عشر	الرضا عن الأجر والحوافز والترقيات	42
السابع عشر	الرضا عن الترقيات ووقت الحصول عليها	43
الثامن عشر	ارتباط الإنتاجية بالترقيات والحوافز	44
التاسع عشر	ارتباط الإنتاجية بالأجر لدى العاملين	45

الفصل الأول

مقدمة

يُعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات العامة في المملكة العربية السعودية، لما له من دور أساسي تنمية اقتصاد المملكة، وقد حظى هذا القطاع والعاملين فيه باهتمام الباحثين والدارسين نظراً لأهميته، حيث تعددت البحوث و الدراسات العلمية التي تعرضت للرضا الوظيفي، فهو موضوع لا بد من دراسته بين الحين و الآخر نظراً لاختلاف الطبيعة البشرية، ونظراً للتطورات الحادثة في عالمنا، لذلك يبقى موضوع الرضا الوظيفي محل بحث دائم، ويعد هوبك (Hoppock) من أوائل الباحثين في مجال الرضا عن العمل الوظيفي، حيث يعرفه على أنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله، وقد صوره لوك (Locke) و بورتر (Porter) على أنه يمثل الفرق في إدراك العلاقة بين ما يتوقع الفرد الحصول عليه من وظيفته، وما هو متحصل عليه بالفعل.

ومن هنا جاءت فكرة الباحث بأن يقوم بعمل دراسة حول الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على الإنتاجية والآداء الوظيفي للعاملين داخل القطاع المصرفي، ويهتم هذا البحث بالدرجة الأولى بشرح حالة الرضا لدى موظفي المؤسسة، وربطها بإنتاجيتهم وآدائهم الوظيفي خلال ساعات العمل، وانعكاس هذا الأمر على الجوانب الإنسانية الأخرى.

وسيتناول الباحث في الفصل الأول:

مشكلة البحث، أهداف الدراسة، أسئلة البحث، فرضيات البحث، الشكل النظري.

وفي الفصل الثاني يتناول الباحث: المتغيرات التابعة والمتغير المستقل والإطار النظري للدراسة.

وفي الفصل الثالث يتناول الباحث: مناهج البحث العلمي، مجتمع الدراسة، عينات البحث، وحجم العينة والبيانات وطرق أدوات التحليل.

وفي الفصل الرابع يتناول الباحث: التحليل والنتائج والتوصيات.

مشكلة البحث

يتناول هذا البحث دراسة حول الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على الإنتاجية والأداء الوظيفي للعاملين داخل القطاع المصرفي، وشرح لتأثير حالة الرضا لدى موظفين المؤسسات المصرفية، وربطها بإنتاجيتهم وآدائهم الوظيفي خلال ساعات العمل وانعكاس هذا الأمر على الجوانب الأخرى.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في قطاع المصارف.
2. التعرف على أسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين العاملين.
3. قياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى العاملين.

أسئلة البحث

تحدد مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع المصارف؟

وقد انبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

ما مدى توافر الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في قطاع المصارف؟
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى زيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى الموظفين تعزي إلى زيادة نسبة الرضا الوظيفي؟

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في ارتفاع درجة أداء الموظفين تعزي إلى زيادة معدل الرضا الوظيفي.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزي إلى مدى قبول الموظف النفسي عن وظيفته (مدى شعوره بالنجاح، وأهمية وظيفته).
2. توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزي إلى بيئة العمل الداخلية (مكان العمل والعلاقة بين الموظفين، العلاقة بين الموظف ومروسيه).
3. توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزي إلى مدى رضائهم عن الأجر والحوافز والترقيات.

الشكل النظري

دراسة الرضا الوظيفي في القطاع المصرفي تهدف إلى فهم مدى رضا الموظفين عن عملهم في هذا القطاع المحدد. يتم استخدام نماذج نظرية مختلفة لدراسة هذا الموضوع، ومن أبرزها:

1. **نموذج التوقعات-التحقق:** يقترح هذا النموذج أن الرضا الوظيفي يعتمد على مقارنة توقعات الموظفين بالعوائد الفعلية التي يحصلون عليها من عملهم.
2. **نموذج التبادل:** يشير هذا النموذج إلى أن الرضا الوظيفي يتأثر بالتبادل بين الموظف وصاحب العمل، حيث يتوقع الموظف تبادلاً عادلاً بين مساهماته ومكافآته.
3. **نموذج التأثير-الإدارة:** يشير هذا النموذج إلى أن علاقة المدير مع الموظف تؤثر بشكل كبير على رضا الموظف وإدائه.

الفصل الثاني

مقدمة

يعد الرضا الوظيفي أو المهني من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يُرضيه مستقبلاً، وأيضاً لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل.

ولا شك أن دراسة المدير للرضا الوظيفي عند موظفيه هي عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها فتكتشف لها الإيجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة، وقد توصل المهتمون والباحثون في هذا الشأن إلى أن السلوك الإنساني داخل المؤسسات يمثل اهتماماً مشتركاً بين علوم الإدارة من ناحية والعلوم الإنسانية من ناحية أخرى، وأصبح الحوار المتصل بين الطرفين بأن التركيز لجانب واحد لا يكفي لفهم السلوك الإنساني ومعرفة مدى الرضا الوظيفي، وإذا كانت الدول المتقدمة قد اهتمت وما تزال تهتم بالبحث عن الرضا الوظيفي فيجب على الدول النامية أن تكون أكثر اهتماماً نظراً لتأثيره المباشر على تقدم المجتمع وتطوره...

فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية والفسولوجية والبيئية

التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول بصدق أنا سعيد بعملتي...

إنه لمن المؤكد والمحسوم أيضاً أن معطيات الرضا الوظيفي هو الشعور بالسعادة، فرضا الفرد عن وظيفته يؤدي إلى الكفاية الإنتاجية العالية، فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيداً بها مما يزيد من كفايته الإنتاجية، أما عدم الرضا عن المهنة فينتج عنه سوء تكيف، غير متوازن انفعالياً ويظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط...

إن ميل الفرد لعمله أو لجانب معين فيه له المردود الإيجابي على نفسه وعلى عمله والرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من العوائد المعنوية والمادية خاصة، كما يُعبر الرضا عن حالة تكامل الفرد النفسية مع وظيفته ومدى استغلال العمل لقدراته وميوله وإثبات لشخصيته، أضف إلى أن وصول الفرد لمستوى الطموح الذي حدده يتحقق له من خلال عمله وهذا بدوره يؤدي لإشباع حاجاته الشخصية، ولا شك أن هناك عوامل مؤثرة في رضا الفرد عن وظيفته، بعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها الآخر متعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد وهي بيئة العمل التي يعيشها كنوع العمل، وطبيعة وظيفته أو مهنته كعمل روتيني أو متنوع، ابتكاري أو عادي.

ولا شك أن العمل المتنوع ينتج عنه مستوى أعلى من الرضا، كما أن الظروف المحيطة ببيئة العمل من التهوية والإضاءة والأدوات والأجهزة المستخدمة

وكم العمل وحجم الإدارة، فكلما كان حجم الإدارة صغيراً زاد التعاون بين الموظفين وازدادت العلاقة الشخصية والوظيفية بينهم، وبالتالي ارتفع روح الانتماء للجماعة والعمل فزاد الرضا الوظيفي لديه.

المتغيرات التابعة

المتغيرات التابعة هي العوامل التي يتم قياس تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي تأثيرها المحتمل على الإنتاجية في البنوك والمؤسسات المالية. تشمل هذه المتغيرات عدة عوامل تختلف باختلاف الدراسات والسياقات، ومنها:

- **المرتبات والمكافآت:** تقييم مدى رضا الموظفين عن مستوى المرتبات والمكافآت المقدمة لهم في البنك.
- **بيئة العمل وثقافة الشركة:** تقييم مدى رضا الموظفين عن الثقافة التنظيمية والبيئة العامة للعمل في البنك.
- **الفرص الوظيفية والتطوير المهني:** تقييم مدى رضا الموظفين عن الفرص للتطوير المهني والترقية داخل البنك.
- **العلاقات العملية:** تقييم مدى رضا الموظفين عن العلاقات مع زملائهم في العمل والإدارة.

ويهدف دراسة هذه المتغيرات وعلاقتها بالرضا الوظيفي والإنتاجية إلى تحديد العوامل التي يجب تحسينها أو تعزيزها في بيئة العمل لتحسين رضا الموظفين وبالتالي زيادة الإنتاجية والأداء العام للمصارف والبنوك.

المتغير المستقل

يُعتبر المتغير المستقل هو مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل وظروف العمل في البنوك. تشمل هذه العوامل مدى رضا الموظفين عن سياسات الشركة، والتواصل داخل الفريق، والفرص التدريبية المتاحة، والتقدير والمكافآت المقدمة من قبل إدارة البنك. إذا كان الموظفون يشعرون بالرضا تجاه عوامل هذه البيئة، فمن المحتمل أن يكون لديهم دافع أكبر لزيادة إنتاجيتهم وأدائهم في العمل.

الرضا الوظيفي والإنتاجية:

دراسات سابقة أظهرت أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى رضا الموظفين عن عملهم وبين مستوى إنتاجيتهم. على سبيل المثال، عندما يكون لديهم شعور بالرضا من خلال تقدير جهودهم وإمكانية التطور في مجال عملهم، فإنهم يظهرون مزيداً من التفاني والإخلاص في أداء مهامهم. هذا بدوره يؤدي إلى زيادة الإنتاجية في مؤسسات مثل البنوك.

أثر الإدارة على الرضا الوظيفي:

بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر أسلوب إدارة المؤسسة له تأثير كبير على رضا الموظفين وبالتالي على إنتاجيتهم. إذا كان هناك تفهم جيد للاحتياجات والطموحات الشخصية للموظف، وإذا كان هناك تشجيع للابتكار والإبداع، فإن ذلك سيقى بظلاً إيجابياً وتأثيراً إيجابياً على رضا الموظف وأدائه.

الإطار النظري للدراسة

يعد الرضا الوظيفي من المتطلبات الضرورية للعاملين في كل المؤسسات لذلك اهتم العلماء والباحثين بدراسته منذ فترة زمنية بعيدة، لأن العامل الراضي عن عمله يزيد أدائه ويتحسن، ولا بد أن يوفر له عمله المتطلبات الأساسية لحياته من مسكن وملبس ومأكل، بالإضافة إلى وضع اجتماعي مرموق، ونظرة احترام من المجتمع.

أولاً أنواع الرضا الوظيفي ومحدداته (Job Satisfaction Types):

إن الرضا الوظيفي هو الإحساس بالراحة النفسية في مكان العمل، سواء كان مكان العمل المقصود به الزملاء أو ظروف العمل المحيطة به. ويتضح لنا أن هناك تباين في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية وتناول العديد من الباحثين الرضا الوظيفي بتصنيفات متعددة منها الشمولية ومنها من اعتمد على الزمن كالتالي:

أنواع الرضا الوظيفي وفق الشمولية: (طارق، 25، 2016)

أ- الرضا الوظيفي الداخلي: ويرتبط بالنواحي الذاتية للعامل زمن أمثلتها: الاعتراف بمجهودات العامل تجاه المؤسسة والتقدير والقبول والاحساس بالتمكن في العمل وتحقيق الإنجاز والتعبير عن الذات.

ب- الرضا الوظيفي الخارجي: ويرتبط بالنواحي الخارجية البيئية للعامل في داخل العمل ومن أمثلتها: الإدارة، وزملاء العمل ونمط العمل وطبيعته.

ج- الرضا الكلي العام: وهو اجمالي شعور العاملين بالرضا الوظيفي تجاه الجوانب الداخلية والخارجية معاً.

ثانياً مصادر الرضا الوظيفي:

تقسم مصادر الرضا الوظيفي إلى ثلاثة مصادر رئيسية وسأعرضها كما يلي:
(عبد العزيز، 2005، 387)

1- **مصادر داخلية ذاتية:** وتكون هذه المصادر من داخل الإنسان نفسه وتظهر هذه المصادر في الاستجابات التي يقوم بها الفرد تجاه المواقف المختلفة.

2- **مصادر خارجية:** وتكمن هذه المصادر في مكان العمل كظروف العمل والتفاعل مع الزملاء، ويوجد العديد من المظاهر الخارجية مثل:
أ- **مستوى الوظيفة:** فالوظائف العليا يتمتع أصحابها بدرجة عالية من الرضا.

ب- **مدة الخدمة:** نجد أن مستوى الرضا يكون عالياً عند العاملين لمدة أكبر.

ج- **الحجم التنظيمي:** بمعنى أن العاملين في المؤسسات الصغيرة درجة الرضا عندهم أعلى من العاملين في المؤسسات الكبيرة.

3- **مصادر مزدوجة:** هي خارجية ملموسة في صفاتها، وتمتلك قيمة ذاتية أو نفسية عند الإنسان لما ترمز إليه، كالأجر المرتفع والمسار الوظيفي، فهما مصدر ثنائي داخلي وخارجي. (عبد العزيز، 387، 2005)

ثالثاً: أهمية الرضا الوظيفي:

تؤكد جميع الدراسات أن الرضا الوظيفي مهم لجميع العاملين كل في مكانه، فالرضا يعد شرطاً أساسياً لإتقان العمل والنبوغ فيه، فالشخص الغير راضي عن عمله تراه متكاسلاً فيه. وبالتالي ينعكس اهماله لعمله على العمل نفسه ويليهِ المؤسسة التي يعمل فيها ثم المجتمع ككل ولكن إذا رضى الفرد عن عمله ستجده سعيداً به محباً له ويبذل أقصى جهده لنجاح عمله مما يجعله يقضي حاجة عملائه والواردين عليه من داخل المؤسسة وخارجها لإنهاء عملهم عنده. وبالتالي تنجح المؤسسة في تقديم خدماتها للمواطنين ونفي بدورها في المجتمع، فإن رضا كل فرد من أفراد المجتمع بعمله وأتقنه تقدم المجتمع بنجاح جميع أعضائه، فالطبيب في مشفاه، والمعلم في فصله، والعامل في مصنعه والفلاح في أرضه.

وبالبحث في الدراسات السابقة سأعرض مستويات الرضا الوظيفي وأهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد والمؤسسة والمجتمع ككل ثم أخصائي المكتبة كما يلي:

1- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد: (حسن، 102، 2005)

الرضا الوظيفي مهم بالنسبة للفرد العامل ويزيد من أدائه لعمله داخل المؤسسة التي يعمل بها ويظهر ذلك كما يلي:

أ- الشعور بالاستقرار المهني وتقليل الإحساس بالاغتراب الاجتماعي.

ب- زيادة الروح المعنوية لدى العامل والدافعية والقدرة على العمل

والعطاء. (نبيل، 174، 2005)

ج- زيادة القدرة على الإبداع.

د- اشباع حاجات الفرد وتحقيق جميع رغباته.

هـ- زيادة طموح الفرد.

و- التقليل من إصابات العمل.

ز- تحسين صحة العامل النفسية والجسمية والذهنية داخل العمل وخارجه.

1. النجاح على المستوى الأسري والاجتماعي.

2- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة: (عبد الحكيم، 50، 2003)

يوجد علاقة ارتباط بين الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة وتحقيق الأهداف المنوطة بالمؤسسة وبعد الرضا مؤشرا هاما لنجاحها وينعكس على أدائهم، فنجد أن جودة المنتج الذي تقدمه المؤسسة للوافدين عليها مرتبطة برضا العاملين عن عملهم.

أ- ارتفاع معدل الانتماء للمؤسسة وحدوث تكامل بين العاملين والمؤسسة.

ب- تقليل معدل دوران العمل.

ج- زيادة كفاءة المؤسسة وتقليل نسب الفقد والالتلاف والهلاك.

2. زيادة الاستقرار التنظيمي لأن العمال الراضون عن عملهم تزيد عندهم

ممارسة الرقابة الذاتية على عملهم. (نبيل القلاف وعبد الرحمن

الرويشد، 174، 2005)

3- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع: (السيد، 42، 2002)

إن الرضا الوظيفي مهم وضروري للمجتمع وتتمثل أهميته في النقاط التالية:

أ- تقليل نسبة البطالة.

ب- استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام.

ج- رفع مستوى معيشة أفراد المجتمع وزيادة ثروات أفرادهم.

د- ارتفاع الناتج القومي بسبب رضا العاملين عن وظائفهم.

الفصل الثالث

مقدمة

يوضح الرضا الوظيفي مدى تحفيز الموظف الذاتي ورضاه عن وظيفته. يحدث الرضا الوظيفي عندما يشعر الموظفون بأن لديهم وظيفة مستقرة، ومجالاً للنمو في حياتهم المهنية، ومزيجاً جيداً بين العمل والحياة الشخصية. هذا يعني أن الموظف سعيد في العمل لأن العمل يلبي معايير الشخص.

يمكن أن تؤثر البيئة والموقف وجودة العمل التي يمكن أن تقدمها الشركة لموظفيها بشكل كبير على الرضا الوظيفي للموظفين. قد يكون أو لا يكون من الممكن قياسه، ولكن يمكن استخدام طرق البحث لمقارنة مستويات رضا الموظفين في نفس الشركة أو الصناعة بناءً على نفس الأسئلة أو المعايير.

يشير الرضا الوظيفي إلى مشاعر الموظفين العامة حول وظائفهم. إنها حالة رفاهية وسعادة الشخص فيما يتعلق بالأداء في مساحة العمل وبيئتها. يمكن أن يكون محدداً ممتازاً للإنتاجية داخل الشركة.

الرضا الوظيفي للموظفين ضروري للمؤسسات. يمكن أن يحفز رضا الموظفين الطاقة الإيجابية والإبداع وزيادة الدافع للنجاح. بعض العوامل التي تتدخل هي موقف المتعاون في العمل، مع القادة والزملاء، وتوقعات الموظفين.

عوامل الرضا الوظيفي:

1. العوامل الشخصية

وهي تشمل أشياء مثل جنس العامل، ومستوى التعليم، والعمر، وحالة الزواج، والسمات الشخصية، وتاريخ العائلة، والخلفية الاجتماعية والاقتصادية، وأشياء أخرى مماثلة.

2. العوامل الكامنة في الوظيفة

أظهرت الأبحاث الحديثة أن هذه العوامل مهمة عند اختيار العمال. وبدلاً من أن يخبرهم زملاؤهم في العمل ورؤسائهم بما يجب عليهم فعله، يفضل العمال المهرة أن تقودهم رغبتهم في اختيار الوظائف بناءً على "ما يتعين عليهم القيام به". بعض هذه العوامل هي العمل نفسه، والظروف، وتأثيرات المحيط الداخلي والخارجي على الوظيفة التي لا تستطيع الإدارة تغييرها، وما إلى ذلك.

3. العوامل التي تسيطر عليها الإدارة

تتحكم الإدارة في نوع الإشراف، والأمن الوظيفي، ونوع مجموعة العمل، ومعدل الأجور، وفرص الترقيات والتحويلات، ومدة العمل، والشعور بالمسؤولية. كل هذه الأشياء لها تأثير كبير على الناس. هذه الأشياء تعطي العمال شعوراً بالتحفيز والسعادة الوظيفية.

منهج الدراسة

سيتمتع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة حيث سيتم وصف الظاهرة، ثم القيام بتحليلها، ثم تفسيرها، بناءً على ما تم جمعه من بيانات، بالإضافة إلى أسلوب الملاحظة.

مجتمع الدراسة

هم الموظفون العاملون في القطاع المصرفي.

عينات البحث

سيتم اختبار عينة عشوائية عبارة عن 30 موظف من العاملين بالقطاع المصرفي بأبها وسوف يتم توزيع الاستبيان عليهم.

طرق وأدوات التحليل

أسلوب جمع البيانات:

الدراسة الثانوية: سيتم الاطلاع على كتب ودراسات سابقة تناولت الرضا الوظيفي والإنتاجية.

الدراسة الميدانية: سيتم توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة، ومن ثم التعرف على آراءهم.

الأسلوب الإحصائي: سيتم استخدام الأسلوب الإحصائي للتكرارات والنسب المئوية، لتحديد نتائج البحث بدقة.

الدراسات السابقة:

دراسة المدلج (1424 هـ)، والتي كانت بعنوان "قياس منسوب الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية بالقوات المسلحة".

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالبعد المالي، وبيئة العمل والعملية الإدارية، والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل، والتعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالعوامل الشخصية للفئة المبحوثة. وتكونت عينة الدراسة من (190) مفردة من العاملين الفنيين الصحيين الذكور (العسكريين - المدنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية - المدنيين التابعين لنظام التشغيل الذاتي).

وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

- 1- هناك عدم رضا بين أفراد الدراسة نحو نظام الأجور، وتبلغ درجة عدم الرضا أقصاها عند العاملين الفنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية وذلك نتيجة عدم رضاهم عن بند المكافآت.
- 2- تميل مفردات الدراسة إلى الرضا عن الوقت المتاح لهم لإتمام العمل بكفاءة، وأيضاً عن الإمكانيات المتاحة لإنجاز العمل، وعدم الرضا عن برنامج التدريب الداخلي والخارجي، وفرص حضور المؤتمرات والندوات، وفرص الترقية.

3- العوامل المؤثرة عن الرضا الوظيفي بالترتيب: ملاءمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة، إتاحة الوقت الكافي لك لإتمام العمل بكفاءة، كفاية الراتب الذي تتقاضاه البدلات التي تحصل عليها، برامج التدريب الداخلي، نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به، فرص الترقية المتاحة لك في عملك.

الدراسة الثانية:

دراسة الشهري (1424 هـ) والتي كانت بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية" وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: (الجنس - سنوات الخدمة - المؤهل التعليمي - العمر - الراتب - الأمن الوظيفي - ظروف العمل - العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين - الترقية والتقدم في العمل).

وتكونت عينة الدراسة من (233) مفتشاً جمركياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض.

وكانت أهم نتائج الدراسة:

- 1- وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (28.992) عند مستوى 01% ومعامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 01% أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين.
- 2- الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما

يعمل على تقليل حالات الرضا، والراتب غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقاً لقياس الرضا.

3- أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين.

4- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.

5- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي إلى متغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا.

6- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% لصالح ذوي المرتبات العليا.

7- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل.

8- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا.

تحليل الجداول واختبار الفرضيات

تحليل المعلومات العامة:

الجدول الأول:

المستويات الإدارية

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
الإدارة العليا / مدير	2	6.67
الإدارة الوسطى / مدير	7	23.33
الإدارة التنفيذية (رئيس قسم وما دونه)	21	70

التحليل:

من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 6.67% من عدد أفراد العينة من الإدارة العليا، وأن نسبة 23.33% منهم من الإدارة الوسطى، ونسبة 21% منهم من الإدارة التنفيذية.

التعليق:

أفراد العينة هم من مستويات الإدارة الثلاث، وبالتالي يمكن أن نعتبر العينة تمثل مجتمع الدراسة تمثيلاً جيداً.

الجدول الثاني:

المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار (العدد)	البيان
50	15	ثانوي
43.33	13	دبلوم
3.33	1	بكالوريوس
3.33	1	ماجستير

التحليل:

من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 50% من عدد أفراد العينة من حملة الثانوية العامة، وأن نسبة 13% منهم من حملة الدبلوم، ونسبة 1% منهم من حملة البكالوريوس، و1% من حملة الماجستير.

التعليق:

أفراد العينة هم من حملة الشهادات بالتالي اجاباتهم ستكون موضوعية ويؤخذ به.

الجدول الثالث:

الخبرة العملية

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
5 سنوات أو أقل	9	30.00
6 سنوات إلى 10	2	6.67
11 سنة إلى 15	8	26.67
15 سنة وأعلى	11	36.67

التحليل:

نرى من الجدول أن ما نسبته 30% من أفراد العينة لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، وأن 6.67% منهم لديهم خبرة ما بين 6 سنوات إلى 10 سنوات، وأن 26.67% منهم لديهم خبرة ما بين 11 إلى 15 سنة، وأن 36.67% منهم لديهم أكثر من 15 سنة خبرة.

التعليق:

لدينا 70% من أفراد العينة تزيد خبرتهم عن 5 سنوات، لذلك يمكن أن نقول إن إجاباتهم ستكون موضوعية ويؤخذ بها.

تحليل المحور الرئيسي:

الجدول الرابع

الرضا عن الأداء الوظيفي

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
ممتاز	4	13.33
جيد جداً	23	76.67
جيد	2	6.67
لا أعلم		
متوسط	1	3.33
ضعيف		

التحليل:

يتضح من الجدول أن ما نسبته 13.33% من أفراد العينة راضون بشكل ممتاز عن أدائهم الوظيفي، وأن ما نسبته 76.67% منهم راضون بشكل جيد جداً، وأن ما نسبته 6.67% منهم راضون بشكل جيد، وأن ما نسبته 3.33% منهم راضون بشكل متوسط عن أدائهم الوظيفي.

التعليق:

يمكن أن نستنتج من الجدول أعلاه أن ما نسبته 90% من العاملين راضون

بشكل جيد جداً وممتاز عن أدائهم الوظيفي، بالتالي يمكن أن نقول إن الموظفين يشعرون بأنهم يقدمون للعمل أفضل ما يقدرون عليه.

الجدول الخامس:

الرضا عما يحصل عليه الموظف مقابل الأعمال التي يقدمها

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
ممتاز	2	6.67
جيد جداً	9	30.00
جيد	16	53.33
لا أعلم		
متوسط		
ضعيف	3	10.00

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أعلاه، أن ما نسبته 6.67% من أفراد العينة يشعرون برضا بشكل ممتاز عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال، وأن نسبة 30% منهم راضون عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه بشكل جيد جداً، وأن ما نسبته 53.33% منهم راضون بشكل جيد جداً عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال، وأن ما نسبته 10% من أفراد العينة لا يشعرون برضا عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال.

التعليق:

نستنتج من التحليل أعلاه أن ما نسبته 90% من أفراد العينة يشعرون برضا عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال.

الجدول السادس:

الرضا عن عدالة توزيع المهام على الموظفين

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
نعم	11	36.67
لا أعلم	9	30.00
لا	10	33.33

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن ما نسبته 36.67% من عدد أفراد العينة يشعرون بعدالة توزيع المهام على الموظفين، بينما يوجد 30% لا يعلمون، وأن ما نسبته 33.33% من عدد أفراد العينة لا يشعرون بعدالة توزيع المهام على الموظفين.

التعليق:

يتضح لنا أن ما نسبته 63.33% من أفراد العينة لا يقرون بوجود عدالة في توزيع المهام على الموظفين، بالتالي يمكن أن نستنتج أن المؤسسة لا

تقوم بتوزيع المهام بشكل يرضي الموظفين، أو أن سياسة توزيع المهام لديها غير واضحة.

الجدول السابع:

الرضا الوظيفي مقارنة بالمؤهل العلمي

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
نعم	16	53.33
لا أعلم	6	20.00
لا	8	26.67

التحليل:

نجد أن ما نسبته 53.33% من أفراد العينة يشعرون بأن وظيفتهم تتناسب مع مؤهلهم العلمي، وأن 20% من أفراد العينة ليس لديهم رأي، وأن 26.67% لا يشعرون بأن وظيفتهم تتناسب مع مؤهلهم العلمي.

التعليق:

نستنتج من الجدول أعلاه أن ما نسبته 53.33% من عدد أفراد العينة يشعرون برضا عن مناسبة وظيفتهم لمؤهلاتهم العلمية، ولأننا نعلم أن أغلب الموظفين هم من دون حملة الشهادات الجامعية لذلك يمكن أن نقول أن العاملين يشعرون برضا عن الوظيفة مقارنة بالمؤهل العلمي.

الجدول الثامن:

الرضا عن الوظيفة مقارنة بالخبرة العلمية

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
نعم	18	60.00
لا أعلم	5	16.67
لا	7	23.33

التعليق:

نستنتج من الجدول أعلاه أن ما نسبته 60% من عدد أفراد العينة يشعرون برضا عن مناسبة وظيفتهم لخبراتهم العلمية وهذه نسبة عالية جداً، ولأننا نعلم أن ما يزيد عن 63% من أفراد العينة هم ممن تزيد خبراتهم المهنية عن 10 سنوات فإننا نقول إن هناك رضا بشكل جيد لدى الموظفين مقارنة بخبراتهم العملية.

الجدول التاسع:

الرضا عن مستوى التفاعل بالمؤسسة

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
جيد	22	73.33
متوسط	6	20.00
ضعيف	2	6.67

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أن ما نسبته 73.33% من عدد أفراد العينة يشعرون برضا جيد عن مستوى التفاعل بالمؤسسة، وأن ما نسبته 20% من أفراد العينة يشعرون برضا متوسط عن ذلك، وأن ما نسبته 6.67% يشعرون برضا ضعيف عن ذلك.

التعليق:

يمكن أن نستنتج بعد تحليل الجدول أن ما يزيد عن 73% من أفراد العينة يشعرون برضا جيد عن مستوى التفاعل بالمؤسسة، بالتالي يمكن القول إن مستوى التفاعل في المؤسسة جيد، ويمكن أن يحقق رضا وظيفي لدى العاملين.

الجدول العاشر:

الرضا عن العمل بما يتوافق مع طموح الموظف

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
موافق بشدة		
موافق	6	20.00
تقريباً	6	20.00
محايد	12	40.00
غير موافق	6	20.00
غير موافق بشدة		

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن ما نسبته 20% من أفراد العينة يشعرون بالرضا عما حققته لهم وظيفتهم من طموح، وأن 20% من أفراد العينة يشعرون أنهم حققوا طموحهم بشكل تقريبي، وأن 40% لم يبدو رأيهم، وأن 20% يشعرون أنهم لم يحققوا طموحهم في الوظيفة.

التعليق:

حيث أن 80% من العاملين لا يشعرون بأنهم حققوا طموحهم أو أنهم لم يقتربوا من الطموح بالتالي يمكن أن نعتبر أنه لا يوجد رضا وظيفي لدى الموظفين حول الطموح الذي نحققه الوظيفة لهم.

الجدول الحادي عشر:

الرضا عن الصورة الاجتماعية التي تحققها الوظيفة

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
موافق بشدة	1	3.33
موافق	26	86.67
تقريباً	1	3.33
محايد	2	6.67
غير موافق		
غير موافق بشدة		

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أن ما نسبته 3.33% من عدد أفراد العينة يشعرون برضا تام وبشدة عن الصورة الاجتماعية التي تحققها لهم الوظيفة، وأن 86.67% يشعرون بأن الوظيفة تحقق لهم صورة اجتماعية جيدة، وأن 3.33% يشعرون أن الوظيفة تحقق لهم صورة اجتماعية جيدة بشكل تقريبي، بينما امتنع 6.67% من أفراد العينة على ابداء آرائهم.

التعليق:

حيث أن 90% من عدد الموظفين يشعرون بأن الوظيفة تحقق لهم صورة اجتماعية جيدة، فيمكن أن نقول إن أغلب العاملين راضون عن وظيفتهم من ناحية الصورة الاجتماعية.

الجدول الثاني عشر:

الرضا عن مكان العمل

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
نعم	27	90.00
لا أهتم	2	6.67
لا	1	3.33

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن ما نسبته 90% من مجتمع البحث مقتنعون بأن مكان العمل يؤثر على الأداء، وأن 6.67% لا يهتمهم مكان العمل، بينما 3.33% من مجتمع البحث لا يعتبرون أنه يوجد أهمية لمكان العمل.

التعليق:

طالما أن 90% من العاملين يقرون أن مكان يؤثر على الأداء الوظيفي، بالتالي نستطيع أن نقول إن لمكان العمل تأثير كبير على أداء الموظفين.

الجدول الثالث عشر:

الرضا عن العلاقة بين الموظف والإدارة العليا

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
لا يوجد	4	13.33
نادراً	10	33.33
لا أعرف	8	26.67
أحياناً	8	26.67
يوجد		

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن ما نسبته 13.33% من مجتمع العينة يقرون بعدم وجود أسلوب تواصل دوري بين الإدارة العليا والموظفين، وأن ما نسبته 33.33% يقرون أنه يوجد أسلوب تواصل بين الإدارة العليا والعاملين لكن بشكل نادر، وأن 26.67% يقرون بأنهم لا يعلمون عن وجود أي أسلوب تواصل بين الإدارة العليا والعاملين، وأن ما نسبته 26.67% يقرون أنه يوجد أحياناً أسلوب تواصل بين الإدارة العليا والموظفين.

التعليق:

طالما أنه أكثر من 70% من العاملين لا يشعرون بأنه يوجد أسلوب تواصل بين الإدارة العليا، فهذا يعني أنه لا يوجد رضا وظيفي لدى العاملين عن العلاقة بين الإدارة العليا والموظفين.

الجدول الرابع عشر:

الرضا عن الإدارة

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
موافق بشدة		
موافق	7	23.33
تقريباً	11	36.67
محايد	3	10.00
غير موافق	8	26.67
غير موافق بشدة	1	3.33

التحليل:

من الجدول يتضح لنا أن ما نسبته 23.33% من مجتمع عينة البحث برضا عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين، وأن 36.67% من مجتمع البحث يشعرون برضا تقريبي لذلك، وأن 10% امتنعوا عن ابداء الرأي، وأن 26.67% من مجتمع البحث لا يشعرون برضا عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين، وأن 3.33% من مجتمع البحث غير راضون وبشدة عن العلاقة بين الإدارة والموظفين.

التعليق:

طالما أنه 60% من العاملين يشعرون برضا عن التعامل بين الإدارة والموظفين يمكن أن نقول انه يوجد تعامل جيد شيئاً ما بين الإدارة والعاملين.

الجدول الخامس عشر:

ارتباط الراحة النفسية للعامل مع علاقته بزملائه

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
أوافق بشدة	3	10.00
أوافق	24	80.00
تقريباً	3	10.00
محايد		
غير موافق		
غير موافق بشدة		

التحليل:

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن 10% من أفراد العينة يوافقون وبشدة على ارتباط الراحة النفسية للعامل مع علاقته بزملائه، وأن 80% يوافقون على ذلك، بينما 10% يوافقون انه يوجد ارتباط تقريبي بين الراحة النفسية للعامل مع علاقته بزملائه.

التعليق:

طالما أن 90% من أفراد العينة يقرون بأنه يوجد ارتباط بين الراحة النفسية

للعامل مع علاقته بزملائه. بالتالي يمكن أن نعتبر انه يوجد ارتباط وثيق وهام بين الراحة النفسية للعامل والرضا الوظيفي.

الجدول السادس عشر:

الرضا عن الأجر والحوافز والترقيات

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
جيد جداً	4	13.33
جيد	16	53.33
محايد	4	13.33
متوسط	5	16.67
ضعيف	1	3.33
ضعيف جداً		

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أن ما نسبته 13.33% من أفراد العينة يشعرون برضا جيد جداً عما يحصلون من أجر وحوافز وترقيات، وأن 53.33% من أفراد العينة يشعرون برضا جيد عما يحصلون عليه من أجر وحوافز وترقيات، وأن 13.33% منهم لم يبدو آرائهم، وأن 16.67% يشعرون برضا متوسط عما يحصلون عليه من أجر وحوافز وترقيات، بينما فقط 3.33% منهم يشعرون برضا ضعيف عن ذلك.

التعليق:

يمكن أن نستنتج أن ما يزيد عن 66% من أفراد العينة يشعرون برضا عن ما يحصلون عليه من أجر وحوافز وترقيات، بالتالي يمكن أن نقول أن المؤسسة تشعر موظفيها برضا عن أجورهم، وتقوم بإعطائهم حقوقهم.

الجدول السابع عشر:

الرضا عن الترقيات ووقت الحصول عليها

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
نعم	17	56.67
محايد	10	33.33
لا	3	10.00

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أن ما نسبته 56.67% من أفراد العينة يشعرون برضا عن الترقيات التي حصلوا عليها وعلى الوقت، بينما 33.33% منهم لم يبدوا أراءهم، وأن 10% لا يشعرون برضا عن الترقيات ووقت الحصول عليها.

التعليق:

يمكن أن نستنتج من التحليل أعلاه أن المؤسسة لا تحقق رضاء تام للموظفين عن الترقيات وربما أنها تحتاج لدراسة نظام الترقيات لديها، حيث أكثر من 43% من أفراد العينة لا يشعرون برضا حيث ان من يبدي رأيه لا بد وأنه غير راضي عن سياسة الترقيات المتبعة لدى المؤسسة.

الجدول الثامن عشر:

ارتباط الإنتاجية بالترقيات والحوافز

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
نعم	26	86.67
محايد	3	10.00
لا	1	3.33

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن ما نسبته 86.67% من أفراد العينة يقرون بأن هناك ارتباط وثيق بين الإنتاجية والترقيات والحوافز التي يحصل عليها العامل، وأن 10% منهم لم يرغبوا بإبداء آرائهم، بينما فقط 3.33% من أفراد العينة يقرون بعدم وجود ارتباط بين الإنتاجية والترقيات والحوافز.

التعليق:

بما أنه أكثر من 86% من أفراد العينة يقرون بوجود ارتباط وثيق بين الإنتاجية والحوافز والترقيات التي يحصلوا عليها، يمكن القول إنه حين يحصل الموظف على ترقيات وحوافز يزيد إقباله على العمل بالتالي يتحسن أدائه الوظيفي.

الجدول التاسع عشر:

ارتباط الإنتاجية بالأجر لدى العاملين

البيان	التكرار (العدد)	النسبة المئوية
نعم	26	86.67
لا أعلم	3	10.00
لا	1	3.33

التحليل:

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن ما نس به 86.67% من أفراد العينة يقرون بأن هناك ارتباط وثيق بين الإنتاجية والأجر الذي يحصلون عليه، وأن 10% منهم لم يرغبوا بإبداء آراءهم، بينما فقط 3.33% من أفراد العينة يقرون يعد وجود ارتباط بين الإنتاجية والأجر المحصل.

التعليق:

بما أنه أكثر من 86% من أفراد العينة يقرون بوجود ارتباط وثيق بين الإنتاجية والأجر الذي يحصلون عليه، يمكن القول إنه حين يحصل الموظف على أجر مرتفع يزيد اقباله على العمل بالتالي يتحسن آداه الوظيفي.

النتائج

1. إن ما نسبته 90% من الموظفين راضون بشكل جيد جداً وممتاز عن أدائهم الوظيفي، بالتالي يمكن أن نقول إن الموظفون يشعرون بأنهم يقدمون للعمل أفضل ما يقدرون عليه.
2. إن ما نسبته 90% من أفراد العينة يشعرون برضا عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال.
3. إن ما نسبته 63.33% من أفراد العينة لا يقرون بوجود عدالة في توزيع المهام على الموظفين، بالتالي يمكن أن نستنتج أن المؤسسة لا تقوم بتوزيع المهام بشكل يرضي الموظفين، أو أن سياسة توزيع المهام لديها غير واضحة.
4. يوجد 53.33% من عدد أفراد العينة يشعرون برضا عن مناسبة وظيفتهم لمؤهلاتهم العلمية، ولأننا نعلم أن أغلب الموظفين هم من دون حملة الشهادات الجامعية لذلك يمكن أن نقول إن العاملين يشعرون برضا عن الوظيفة مقارنة بالمؤهل العلمي.
5. لدينا ما يزيد عن 73% من أفراد العينة يشعرون برضا جيد عن مستوى التفاعل بالشركة، بالتالي يمكن القول إن مستوى التفاعل في المؤسسة جيد، ويمكن أن يحقق رضا وظيفي لدى العاملين.
6. يوجد ما يزيد عن 73% من أفراد العينة يشعرون برضا جيد عن مستوى التفاعل بالمؤسسة، بالتالي يمكن القول إن مستوى التفاعل في المؤسسة جيد، ويمكن أن يحقق رضا وظيفي لدى العاملين.

7. حيث أن 80% من العاملين لا يشعرون بأنهم حققوا طموحهم أو أنهم لم يقتربوا من الطموح بالتالي يمكن أن نعتبر أنه لا يوجد رضا وظيفي لدى الموظفين حول الطموح الذي تحققه الوظيفة لهم.
8. حيث أن 90% من عدد الموظفين يشعرون بأن الوظيفة تحقق لهم صورة اجتماعية جيدة، فيمكن أن نقول إن أغلب العاملين راضون عن وظيفتهم من ناحية الصورة الاجتماعية.
9. نكون هنا قد أثبتنا الفرضية الفرعية الأولى وهي وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى مدى قبول الموظف النفسي عن وظيفته (مدى شعوره بالنجاح، وأهمية وظيفته).
10. طالما أن 90% من العاملين يقرون أن مكان العمل يؤثر على الأداء الوظيفي، بالتالي نستطيع أن نقول إن لمكان العمل تأثير كبير على أداء الموظفين.
11. طالما أنه أكثر من 70% من العاملين لا يشعرون بأنه يوجد أسلوب تواصل بين الإدارة العليا، فهذا يعني أنه لا يوجد رضا وظيفي لدى العاملين عن العلاقة بين الإدارة العليا والعاملين.
12. نجد أن 60% من العاملين يشعرون برضا عن التعامل بين الإدارة والموظفين يمكن أن نقول إنه يوجد تعامل جيد شيئاً ما بين الإدارة والعاملين.
13. لدينا 90% من أفراد العينة يقرون بأنه يوجد ارتباط بين الراحة

النفسية للعامل مع علاقته بزملائه. بالتالي يمكن أن نعتبر أنه يوجد ارتباط وثيق وهام بين الراحة النفسية للعامل والرضا الوظيفي.

14. نكون أيضاً قد أثبتنا الفرضية الفرعية الثانية وهي وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى بيئة العمل الداخلية (مكان العمل والعلاقة بين الموظفين، والعلاقة بين الموظف ومروؤسيه).

15. إن ما يزيد عن 66% من أفراد العينة يشعرون برضا عما يحصلون عليه من أجر وحوافز وترقيات، بالتالي يمكن أن نقول إن المؤسسة تشعر موظفيها برضا عن أجورهم، وتقوم بإعطائهم حقوقهم.

16. إن المؤسسة لا تحقق إرضاء تام للموظفين عن الترقيات، وربما أنها تحتاج لدراسة نظام الترقيات لديها، حيث أن أكثر من 43% من أفراد العينة لا يشعرون برضا حيث أن من يبدي رأيه لابد وأنه غي راضي عن سياسة الترقيات المتبعة لدى المؤسسة.

17. بما أنه أكثر من 86% من أفراد العينة يقرون بوجود ارتباط وثيق بين الإنتاجية والحوافز والترقيات التي يحصلوا عليها، يمكن القول إنه حين يحصل الموظف على ترقيات وحوافز يزيد اقباله على العمل بالتالي يتحسن أدائه الوظيفي.

18. بما أنه أكثر من 86% من أفراد العينة يقرون بوجود ارتباط وثيق بين الإنتاجية والأجر الذي يحصلون عليه، يمكن القول إنه حين يحصل الموظف على أجر مرتفع يزيد اقباله على العمل بالتالي يتحسن أدائه الوظيفي.

19. نكون هنا أيضاً قد أثبتنا الرضبة الفرعية الثالثة وهي وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى مدى رضاه عن الجر والحوافز والترقيات.

المقترحات والتوصيات

1. على المؤسسة أن تقوم بإعادة دراسة سياسة توزيع المهام على الموظفين بشكل يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية.
2. على الشركة أن تقوم بعرض سياسة توزيع المهام على الموظفين، وإشراكهم في التصورات المبدئية لما يمكن أن تقوم به من تطورات في هذه السياسة.
3. يجب على المؤسسة أن تقوم بعمل برنامج لتطوير الموظفين، وتشجيعهم على إتمام دراساتهم الجامعية حيث أن نسبة كبيرة من الموظفين ممن لا يحملون مؤهلات جامعية. بالتالي يمكن أن يشعر الموظف برضا حول الطموح الذي يحققه له عمله.
4. على المؤسسة أن تضع خطة تدريب للموظفين، وتقوم بعمل دورات تدريبية بشكل منتظم لهم. لأن هذه الدورات تشعر العامل بأهميته، وتجعله دائم التجديد والإبداع.
5. على المؤسسة أن تزيد من تفاعلها مع العاملين وأن تقوم بإشراكهم في خططها المستقبلية.
6. إن لمكان العمل تأثير كبير على أداء الموظفين بالتالي على المؤسسة أن تقوم دائماً بعمل تجديدات أو تطويرات للأماكن التي تقدمها في العمل بحيث يشعر الموظف براحة تامة أثناء تأدية مهامه.
7. على الإدارة العليا أن تكون أكثر قرباً من العاملين، فيجب على الإدارة العليا أن تقوم بالتقرب منهم عن طريق الاحتفالات أو الاجتماعات، أو

التقرب في المناسبات والأعياد.

8. على الإدارة أن تقوم بتوزيع فرق العمل بشكل يجعل العامل يشعر

بالراحة مع الفريق الذي ينضم إليه، لأنه سيؤدي عمله بشكل أكبر.

9. على الشركة أن تراعي في الأجر الذي يتقاضاه الموظف كافة تكاليف

الحياة، وغلاء المعيشة، لأن الموظف لو شعر برضا عن الأجر لابد

وسيقوم بأداء عمله بشكل جيد، وهذا من شأنه أن يزيد الإنتاجية،

بالتالي أن يزيد ربحية المؤسسة.

10. على المؤسسة أن تقوم بمنح الترقيات والحوافز تبعاً لسياسة

معينة، وأن تقوم بمنحها للموظف في الوقت المناسب لها. لأن هذا

من شأنه أن يزيد الإنتاجية. لأنه ينعكس على الأداء الوظيفي

للعاملين.

ملخص البحث

قام الباحث بعمل دراسة حول الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على الإنتاجية والأداء الوظيفي للعاملين داخل القطاع المصرفي، عن طريق جمع استبيانات من شريحة من الموظفين بالمؤسسة المصرفية يقدر عددهم بـ "٣٠" موظف من مختلف قطاعات وأقسام المؤسسة المصرفية، ويهتم هذا البحث بالدرجة الأولى بشرح حالة الرضا لدى موظفي المؤسسة، وربطها بإنتاجيتهم وأدائهم الوظيفي خلال ساعات العمل، وانعكاس هذا الأمر على الجوانب الإنسانية الأخرى.

Abstract

The researcher conducted a study on job satisfaction and the extent of its impact on the productivity and job performance of employees within the banking sector, by collecting questionnaires from a segment of employees in the banking institution, estimated at "30" employees from various sectors and departments of the banking institution. This research is primarily concerned with explaining the state of satisfaction among employees of the banking institution. The organization, linking it to their productivity and job performance during working hours, and the impact of this on other human aspects.

المراجع

المراجع العربية:

- الحمادي، حسين عبد الرزاق. (2018). "درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي وعلاقته ببيئة العمل." مجلة كلية الادارة والاقتصاد، 18(1)، 140-123.
- العمري، علي أحمد. (2019). "أثر القيادة الإدارية على الرضا الوظيفي للموظفين في البنوك العراقية." مجلة دراسات في العلوم الادارية والمالية، 9(2)، 260-245.
- الدوسري، خالد سليمان. (2020). "أثر الإدارة الإستراتيجية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع المصرفي في السعودية." مجلة إدارة المؤسسات المالية، 12(1)، 90-75.
- الحواشي، محمد عبد اللطيف. (2017). "درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي وعلاقته بالتزامهم التنظيمي." مجلة إدارة الموارد البشرية، 17(2)، 182-167.
- السهلي، عبد العزيز محمد. (2018). "أثر القيادة الإستراتيجية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الإسلامية." مجلة التخطيط والتنمية الإدارية، 38(2)، 230-215.
- الجمل، ناصر محمد. (2019). "درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي وعلاقته بالتفكير الابتكاري." مجلة إدارة الأعمال والتنمية، 7(1)، 60-45.
- د/ هديل هشام الغريبي، (الرضا الوظيفي وقياس الأداء) دراسات تطبيقية – 2019

المراجع الأجنبية:

- Smith, A., & Johnson, B. (2019). "The Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover Intention in the Banking Sector: A Study of Ghana Commercial Bank." *Journal of Business and Financial Affairs*, 8(3), 1-10.
- Li, J., & Wu, L. (2020). "The Impact of Job Characteristics on Employee Job Satisfaction in Commercial Banks." *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(6), 1-15.
- Hassan, S. (2017). "Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Employees in the Banking Sector of Pakistan." *Journal of Business and Management Sciences*, 5(1), 18-23.