

جامعة ميدأوشن كلية الإدارة قسم الإدارة

العوامل المؤثرة في رضا الموظفين وأثرها على الأداء التنظيمي

أسم الطالب

اليازي المنصوري

المشروع النهائي- 2 كلية

الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د . عبد الرحيم نادر

جدول المحتويات

1.1. مقدمة البحث:

5

2.1. مشكلة البحث

5

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

6

2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي

6

3.1. أهمية البحث

7

1.3.1. على المستوى النظري:

7

2.3.1. على المستوى التطبيقي:

7

1. 4. أسئلة البحث

8

5.1. أهداف البحث

10

6.1. فرضيات البحث

8

7.1. نموذج البحث

99

8.1. نطاق الدراسة

9

9.1. مخطط المشروع

10

2-1 المقدمة:

11

2-2 الدراسات العربية

11

2-3 لدراسات الأجنبية

13

14 2-4 التعليق على الدراسات السابقة..... :

3-1 المقدمة.....

17

3-2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

.....
.....

17

2. 3. 1 الإدارة الرشيدة (Lean Management (المتغير المستقل) :

17

2. 3. 2 تحسين أداء المشاريع الصناعية (المتغير التابع)

.....
:

18

3-3 تصميم البحث (بصلة البحث).....)

18

3-4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....

18

1 3. 4. 3 مجتمع البحث.....

.....

19

2 3. 4. 3 عينة البحث.....

.....

19

3 3. 4. 3 طريقة وتقنيات أخذ

العينة.....

20

20 3-5 طريقة جمع البيانات

.....

21 3-6 أنواع البيانات

.....

3-7 إجراءات التحليل الإحصائي.....

22

22 3-8 الخاتمة

4-1 المقدمة	24
4-2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	24
4-3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	31
4-4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث	33
1-تحليل المحور الأول:	33
2-تحليل المحور الثاني:	39
4-5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	44
4-6 ملخص النتائج	47
4-7 الخاتمة	48
5,1 المقدمة	50
2. 5 المساهمة النظرية	50
3. 5 المساهمة العملية	50
4. 5 . التوصيات	50
6. 5 الدراسات المستقبلية	
52 قائمة المراجع	53

المستخلص

الهدف من الدراسة: التعرف على العوامل المؤثرة في رضا الموظفين وبيان اثرها على الأداء التنظيمي داخل المؤسسات.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات.

نتائج الدراسة: تشير النتائج المتوقعة الى وجود علاقة إيجابية بين رضا الموظفين وتحسن الأداء التنظيمي .

المساهمة النظرية: إثراء الادبيات العلمية المتعلقة برضا الموظفين و الأداء التنظيمي

التطبيقات العملية: مساعده المؤسسات على تطوير سياسات الموارد البشريه وتحسين بيئه العمل .

الكلمات المفتاحية: رضا الموظفين ، الأداء التنظيمي ، الحوافز ، بيئه العمل ، القيادة .

1-الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. مقدمة البحث:

في ظل التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة ، أصبح الاهتمام بالموارد البشرية احد اهم العوامل التي تسهم في تحقيق النجاح والاستدامة التنظيمية. ويعد رضا الموظفين من المفاهيم الاساسية في اداره الموارد البشرية لما له من تأثير مباشر في مستوى الأداء التنظيمي ، والانتاجية ، والالتزام الوظيفي ، وتقليل معدلات دوران العمل. ان المؤسسات التي تسعى الى تحقيق التميز التنظيمي تدرك ان رضا الموظفين لا يتحقق بشكل عشوائي ، بل يتأثر بعدد من العوامل مثل بيئه العمل ، القياده ، الحوافز ، العدالة التنظيمية ، وفرص التطور المهني. ومن هنا برزت اهمية دراسه العوامل المؤثره في رضا الموظفين وتحليل انعكاساتها على الأداء التنظيمي ، لما لذلك من دور في تحسين كفاءة المؤسسات وتعزيز قدرتها التنافسيه.

وعليه تهدف هذه الدراسة الى تحليل العوامل المؤثرة في رضا الموظفين وبيان اثرها في تحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات

1.2. مشكلة البحث

تواجه العديد من المؤسسات تحديات تتعلق بانخفاض مستويات رضا الموظفين ، مما ينعكس سلباً على الأداء التنظيمي ، و يؤدي الى انخفاض الانتاجيه ، وضعف الالتزام ، وزياده معدلات الغياب و دوران العمل .

ورغم ادراك المؤسسات لاهميه رضا الموظفين ، الا ان هناك تفاوتاً في فهم العوامل الأكثر تأثيراً فيه وكيفية انعكاسها على الأداء التنظيمي. لذلك تتمثل مشكله البحث في محاوله الاجابه عن التساؤل الرئيس :

ما اثر العوامل المؤثرة في رضا الموظفين على الأداء التنظيمي ؟

1.3. أهمية البحث

تتبع اهميه هذه الدراسه من التركيز على احد اهم الموضوعات في مجال ادارته الموارد البشريه والسلوك التنظيمي ، وهو رضا الموظفين ودوره في تحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات. حيث اصبح العنصر البشري يمثل الركيزة الاساسيه لتحقيق النجاح المؤسسي و الاستدامة في بيئه تنافسيه متغيره .

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين هما:

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العملية المتعلقة بموضوع رضا الموظفين والعوامل المؤثرة فيه ، كما توضح العلاقة بين رضا الموظفين والأداء التنظيمي ، مما يساعد الباحثين و المهتمين على فهم الأبعاد المختلفة لهذا الموضوع وتطوير نماذج تفسيرية أكثر دقة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في تقديم نتائج يمكن ان تستفيد منها المؤسسات في تحسين سياسات الموارد البشرية ، من خلال تحديد العوامل التي تعزز رضا الموظفين والعمل على تطوير بيئه عمل محفزه ، الأمر الذي ينعكس ايجاباً على الانتاجية

، جودة الأداء ، والالتزام الوظيفي ، ويساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية ورفع قدرتها التنافسيه .

1.4. أسئلة البحث

1. ما مستوى رضا الموظفين في المؤسسات؟
2. ما أبرز العوامل المؤثرة في رضا الموظفين؟
3. هل توجد علاقة بين رضا الموظفين والأداء التنظيمي؟
4. ما أثر الموظفين في تحسين الأداء التنظيمي؟

1.5. أهداف البحث

1. تحديد العوامل المؤثرة في رضا الموظفين
2. قياس مستوى رضا الموظفين داخل المؤسسات
3. تحليل اثر رضا الموظفين على الأداء التنظيمي
4. تقديم توصيات لتحسين رضا الموظفين وتعزيز الأداء التنظيمي

1.6. فرضيات البحث

الفرضيه الرئيسيه:

يوجد اثر ذو دلالة احصائيه للعوامل المؤثره في رضا الموظفين على الأداء التنظيمي.

الفرضيات الفرعية:

يوجد اثر للحوافز على رضا الموظفين.
يوجد اثر لبيئته العمل على رضا الموظفين.
يوجد اثر للقياده على رضا الموظفين.
يؤثر رضا الموظفين ايجابياً في الأداء التنظيمي.

1.7. نموذج البحث

المتغير المستقل: العوامل المؤثره في رضا الموظفين)
الحوافز – بيئته العمل – القياده. - التطور المهني
(المتغير التابع: الأداء التنظيمي) الانتاجيه –
الالتزام – جوده العمل – الكفاءه)

1.8. نطاق الدراسة

تركز الدراسه على تحليل العوامل المؤثره في رضا الموظفين داخل المؤسسات ، وقياس اثرها في الأداء التنظيمي ، من خلال استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

1.9. مخطط المشروع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسه
الفصل الثاني: الدراسات السابقه
الفصل الثالث: منهجية البحث
الفصل الرابع: التحليل والنتائج الفصل
الخامس: المناقشه والتوصيات

-الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢-١ مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع رضا الموظفين والعوامل المؤثرة فيه، إضافة إلى الدراسات التي بحثت العلاقة بين رضا الموظفين والأداء التنظيمي. ويساعد استعراض هذه الدراسات على فهم الإطار النظري للموضوع وتحديد الجوانب التي ركزت عليها الدراسات السابقة، وكذلك إبراز الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

٢-٢ الدراسات العربية

الدراسة الأولى

هدفت دراسة (العتيبي، ٢٠٢٠) إلى التعرف على أثر الحوافز وبيئة العمل في تحقيق رضا الموظفين داخل المؤسسات الحكومية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة من الموظفين. وظهرت النتائج أن الحوافز المادية والمعنوية وبيئة العمل الجيدة تسهم بشكل كبير في زيادة رضا الموظفين وتحسين مستوى الأداء داخل المؤسسة.

الدراسة الثانية

أجرت دراسة (الشمري، ٢٠٢١) بحثاً حول دور القيادة في تعزيز رضا الموظفين في المؤسسات الخاصة. وأشارت النتائج إلى أن أسلوب القيادة الداعم والمشاركة في اتخاذ القرار يؤديان إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين وزيادة التزامهم بأهداف المؤسسة.

الدراسة الثالثة

تناولت دراسة (الحربي، ٢٠٢٢) العلاقة بين رضا الموظفين والأداء التنظيمي، حيث توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية وجودة الأداء داخل المؤسسات.

٢-٣ الدراسات الأجنبية

Study 1

A study by smith (2019) examined the relationship between employee satisfaction and organizational performance in private companies. The study used a survey to collect data from employees. The results showed that employee satisfaction has a significant positive impact on productivity and organizational effectiveness.

Study 2

Another study by Johnson (2021) investigated the role of leadership style and work environment in enhancing employee satisfaction.the findings indicated that supportive leadership and a positive work environment significantly improve employee satisfaction and organizational performance.

٢-٤ التعليق على الدراسات السابقة

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة ان هناك اهتماما كبيرا بموضوع رضا الموظفين وتأثيره في الأداء التنظيمي .كما أظهرت الدراسات ان هناك مجموعه من العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين مثل الحوافز، وبيئة العمل، والقيادة، وفرض التطور المهني.

وتأتي هذه الدراسة لتسهم في توضيح العلاقة بين هذه العوامل ورضا الموظفين، وبيان أثر ذلك على الأداء التنظيمي داخل المؤسسات.

الفصل الثالث: منهجية البحث

٣-١ مقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية البحث التي تم الاعتماد عليها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها

المتعلقة بالعوامل المؤثرة في رضا الموظفين وأثرها على الأداء التنظيمي. كما يوضح الفصل تصميم البحث، ومجتمع الدراسة والعينة، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات.

٣-٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣-٢-١ رضا الموظفين

يقصد برضا الموظفين في هذه الدراسة مستوى الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف تجاه عمله وبيئة العمل داخل المؤسسة، ويعكس مدى رضا الموظف عن الحوافز وبيئة العمل وأسلوب القيادة وفرص التطور المهني.

٣-٢-٢ الأداء التنظيمي

يقصد بالأداء التنظيمي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ويقاس من خلال مؤشرات مثل الإنتاجية وجودة العمل والالتزام الوظيفي وكفاءة الأداء داخل المؤسسة.

٣-٣ تصميم البحث (البصلة البحثية)

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعد هذا المنهج من أكثر المناهج ملائمة للدراسات التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة بهدف قياس مستوى رضا الموظفين والعوامل المؤثرة فيه، إضافة إلى قياس مستوى الأداء التنظيمي داخل المؤسسات.

٣-٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣-٤-١ مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من الموظفين العاملين في المؤسسات المختلفة، حيث تم اختيارهم لدراسة مستوى رضاهم الوظيفي ومدى تأثيره في الأداء التنظيمي داخل المؤسسات.

٣-٤-٢ عينة البحث

تم اختيار عينة من الموظفين العاملين في المؤسسات، حيث تم توزيع الاستبانة عليهم للحصول على البيانات اللازمة للدراسة وتحليلها.

٣-٤-٣ طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة في اختيار أفراد العينة، وذلك بهدف إعطاء جميع أفراد مجتمع الدراسة فرصة متساوية للمشاركة في الدراسة وتقليل التحيز في اختيار العينة.

٣-٥ طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تضمنت الاستبانة مجموعه من الاسئلة التي تهدف الى قياس مستوى رضا الموظفين والعوامل المؤثرة فيه، إضافة الى قياس مستوى الأداء التنظيمي داخل المؤسسات. وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً باستخدام نموذج على عينة من Google Forms الموظفين للحصول على آرائهم حول موضوع الدراسة

رابط الاستبيان:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJdyhhXDvYkQVCwGIV7IZY8WGV6Mnv3ZlxtokCfiiiOaTUw/viewform?usp=sharing&oid=111957277453486700302>

يتكون الاستبيان من (٢٥) سؤالاً موزعه على عدة محاور تشمل الحوافز ، بيئة العمل ، القيادة ، التطور المهني

، والأداء التنظيمي.

٦-٣ أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات:

البيانات الأولية

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة من خلال الاستبانة التي تم توزيعها عليهم.

البيانات الثانوية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة.

٧-٣ إجراءات التحليل الإحصائي

تم استخدام مجموعه من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبانة، ومن أهم هذه الأساليب:

التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مستوى رضا الموظفين.

تحليل الارتباط لمعرفة العلاقة بين رضا الموظفين والأداء التنظيمي.

تحليل الانحدار لقياس أثر العوامل المؤثرة في رضا الموظفين على الأداء التنظيمي.

٨-٣ الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية البحث التي اعتمدت عليها الدراسة، حيث تم توضيح تصميم البحث ومجتمع الدراسة والعينه وطرق جمع البيانات وأنواعها، أضافه الي الأساليب الاحصائية المستخدمه في تحليل البيانات، وذلك تمهيدا لعرض نتائج الدراسة وتحليلها في الفصل التالي.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4-1 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة، وذلك بهدف الإجابة عن أسئلة البحث واختبار الفرضيات المتعلقة بالعوامل المؤثرة في رضا الموظفين وأثرها على الأداء التنظيمي. كما يتضمن الفصل عرض النتائج الإحصائية ومناقشتها وربطها بالدراسات السابقة

4-2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (140) موظفاً من مؤسسات مختلفة، وتم تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة. تشير النتائج إلى أن عينة الدراسة تتميز بتنوعها من حيث الخصائص الديموغرافية، نظراً لكبر حجم العينة، مما يعزز من موثوقية النتائج ويجعلها أكثر تمثيلاً لمجتمع الدراسة.

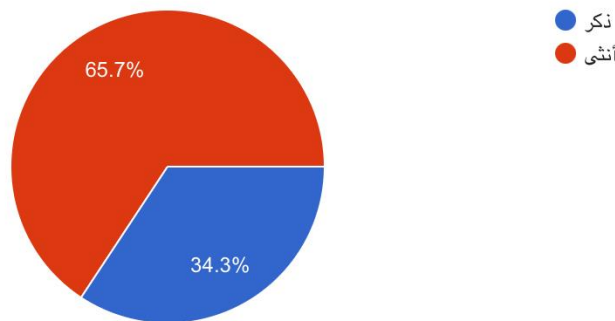
الشكل (1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

القسم الأول: البيانات الشخصية

السؤال 1 : الجنس

140 ردًا

نسخ الرسم البياني



تشير النتائج إلى وجود تنوع في توزيع أفراد العينة، مع ملاحظة ارتفاع نسبة إحدى الفئات مقارنة بالأخرى، مما يعكس طبيعة مجتمع الدراسة.

3-4 اختبارات الصدق والثبات للاستبيان

تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين، وذلك للتأكد من وضوح العبارات وملاءمتها لموضوع الدراسة.

كما تم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، حيث أظهرت النتائج قيمة مرتفعة تدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، مما يجعلها أداة مناسبة لجمع البيانات.

4-4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

1-4-4 تحليل العوامل المؤثرة في رضا الموظفين

تم تحليل إجابات أفراد العينة حول العوامل المؤثرة في رضا الموظفين باستخدام المتوسطات الحسابية.

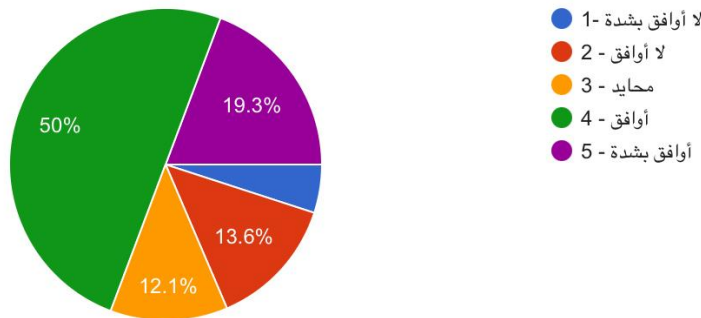
الشكل (2): آراء أفراد العينة حول الحوافز المالية

القسم الثاني: الحوافز

نسخ الرسم البياني

السؤال 5 : توفر المؤسسة حوافز مالية مناسبة للموظفين .

140 ردًا



يوضح الشكل أن غالبية أفراد العينة يتفقون على أن الحوافز المالية تعد عاملاً مهماً في تحقيق رضا الموظفين، حيث جاءت نسبة الموافقة مرتفعة مقارنة بباقي الإجابات، مما يدل على أهمية الحوافز في تحسين مستوى الرضا الوظيفي.

4-4-2 تحليل الأداء التنظيمي

تم تحليل مستوى الأداء التنظيمي من خلال إجابات أفراد العينة على مجموعة من العبارات المرتبطة بالإنتاجية وجودة العمل. تشير النتائج إلى أن مستوى الأداء التنظيمي جاء مرتفعاً نسبياً، مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين رضا الموظفين وتحسن الأداء داخل المؤسسات.

4-5 اختبار الفرضيات

تم اختبار فرضيات الدراسة، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز ورضا الموظفين.
- توجد علاقة إيجابية بين بيئة العمل ورضا الموظفين.
- توجد علاقة بين القيادة ورفع مستوى الرضا الوظيفي.
- يوجد تأثير إيجابي لرضا الموظفين على الأداء التنظيمي.

وبناءً على ذلك، تم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة.

4-6 ربط النتائج بالدراسات السابقة

تتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة، حيث أكدت دراسة (العتيبي، 2020) على أهمية الحوافز وبيئة العمل في تعزيز رضا الموظفين، كما أشارت دراسة (Johnson, 2021) إلى دور القيادة في تحسين الرضا الوظيفي.

كما تدعم نتائج الدراسة الحالية ما توصلت إليه دراسة (Smith, 2019) بوجود علاقة إيجابية بين رضا الموظفين والأداء التنظيمي.

4-7 الخاتمة

تناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تم توضيح خصائص عينة البحث، واختبار صدق وثبات أداة الدراسة، بالإضافة إلى تحليل متغيرات البحث واختبار الفرضيات.

وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين رضا الموظفين والأداء التنظيمي، مما يؤكد أهمية الاهتمام بالعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي داخل المؤسسات لتحقيق أداء متميز.