

Midocean University College
of Management
Master of Project Management



**" The effect of job satisfaction on the performance of workers in
the National Water Company in Madinah "**

Team leader:

AMMAR OMAR ALAHARBI

221000406

Team members:

Mohammed SAUD ALANAZI

221000407

WALLED BASIM ALAWMI

221000413

Advisor:

Dr. Walid Suliman

2023



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة المشاريع

مدى تأثير الرضاء الوظيفي بأداء العاملين في شركة المياه الوطنية

بالمدينة المنورة

The effect of job satisfaction on the performance of workers in

the National Water Company in Madinah

اعداد الطلاب:

(1) عمار عمر الحربي (قائد الفريق) 221000406

(2) محمد سعود العنزي 221000407

(3) وليد باسم العومي 221000413

المشرف:

د: وليد سليمان

2023

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه
أجمعين:

فما كان لهذا العمل المتواضع أن يتم لولا فضل الله عز وجل وتوفيقه وفضل أصحاب
الفضل الذين لهم أدين وكنت بهم بعد الله أستعين.

الشكر لله أولا وأخيرا فهو الذي أعاننا على إكمال هذا البحث المتواضع ويسعدنا بعد
ذلك أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى:

الدكتور / وليد سليمان

لتفضله بالإشراف على هذا البحث ولما بذله من جهد في توجيهنا ومتابعتنا وحرصه الدائم
على تقديم الدعم والعون فله كل الشكر والامتنان جزاه الله تعالى خير الجزاء عنا ومتعه
الله بوافر الصحة والعافية.

وخالص المحبة والوفاء وجزيل الامتنان إلى جامعة الجميع الذكية منارة العلم والمعرفة التي
أتاحت لي فرصة الدراسة لنيل هذه الدرجة

كما نشكر كل من تعاون وقدم يد المساعدة في توفير البيانات والمعلومات لإتمام هذا البحث
الشكر لكم جميعا

المستخلص

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على أثر مستوى الرضا الوظيفي على أداء العاملين من المستويات الإدارية المختلفة العلى والوسطى والدنيا في شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة ومن هنا ظهرت مشكلة الدراسة ومحاولة للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة وهو هل يؤثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة؟

ومن هنا قمنا بعمل دراسة استطلاعية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضائهم عن العمل وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستنادا إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئيا إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث امن خلال عمل استبياننا على عينة من موظفيها ومن خلال تحليل إجاباتهم تم التوصل إلى أن درجات الأداء مرتفعة رغم توسط مستويات الرضا الوظيفي عن معظم العوامل هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة وتكونت عينة الدراسة من 130 موظفا وأستخدم الأسلوب الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج وهي وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز والاداء واوصت الدراسة وضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين بحيث يتم مكافأة الموظفين أصحاب الأداء الفعال وكذلك العمل على تطوير مهارات الأداء ومواكبة التطور وزيادة فعالية الاتصال بطرق وأساليب متنوعة تساهم في مستوى أداء العاملين وتحسين من فعالية إنتاج الشركة في تقديم خدماتها بالشكل المطلوب للمجتمع.

Abstract

The aim of this study is to identify the impact of the level of job satisfaction on the performance of employees of the various upper, middle and lower administrative levels in the National Water Company in Madinah, and from here the problem of the study appeared and an attempt to answer the main question of the study, which is does job satisfaction affect the performance of employees working in the National Water Company in Madinah

Hence, we conducted an exploratory study with the aim of identifying the factors that may limit their level of job satisfaction and the impact of those factors on their level of performance. It was found that the performance degrees are high despite the average levels of job satisfaction for most of the factors. This study aimed to test the effect of the relationship of job satisfaction with the performance of employees in the National Water Company in Madinah. The study sample consisted of 130 employees and the analytical descriptive method was used to collect data. The existence of a direct relationship between job satisfaction and institutional performance, and that there is a statistically significant relationship between motivation and performance. Variety that contributes to the level of employee performance and improve the effectiveness of the company's production in providing its services as required for society.

فهرس المحتويات

البيان	رقم الصفحة
الغلاف عنوان البحث	1
شكر وتقدير	2
المستخلص	3
فهرس محتويات البحث	5
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	7
1- مقدمة	8
2- مشكلة الدراسة	8
3- اهدف الدراسة	10
4- اهمية الدراسة	10
5- منهجية الدراسة	11
6- نطاق وحدود الدراسة	12
7- فروض الدراسة	12
8- الدراسات السابقة	13
9- مصطلحات ومفاهيم الدراسة	16
الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة	19
الإطار النظري	20
المبحث الاول: - الرضا الوظيفي ماهيته اهميته ونظرياته	20

28	المبحث الثاني: - الانتاجية اهميتها وعلاقتها بالأداء
30	المبحث الثالث: تطوير الأداء للعاملين
35	ثانيا: أنواع الحوافز وانعكاساتها على الأداء الوظيفي
38	الفصل الثالث منهجية البحث
39	اولا. منهج الدراسة:
39	ثانيا. مجتمع الدراسة وعينته
39	ثالثا: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات
41	القسم الأول: البيانات الشخصية.
43	القسم الثاني: العوامل أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين
47	الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتحليلها والتوصيات
49	اولا: مناقشة وتحليل النتائج
48	القسم الأول: البيانات الشخصية.
51	القسم الثاني: العوامل المؤثرة في بيان أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين
59	ثانيا- النتائج والتوصيات
60	ثالثا- الخاتمة
61	رابعا: المراجع والمصادر المقترحة
63	خامسا: الملاحق

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة.
2. مشكلة الدراسة.
3. أهداف الدراسة.
4. أهمية الدراسة.
5. منهجية الدراسة.
6. الحدود.
7. فروض الدراسة.
8. الدراسات السابقة.
9. مصطلحات ومفاهيم الدراسة.

أولاً- مقدمة الدراسة

الرضا الوظيفي ضروري وضرورته ليست مقصورة فقط على بيئة العمل بل قد تعدته إلى حياة الانسان الشخصية من كافة الجوانب كما ان برامج تنمية الموارد البشرية في أي شركة ومؤسسة يستحيل تطبيقها دون ان يشعر الانسان او الموظف او العامل بالرضا الوظيفي في أداء العمل المكلف ومن هنا تنبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من الشعور بالسعادة نتيجة تصوره للوظيفة والقيمة التي تعطيها له والتي تتمثل في رغبة الفرد في العمل وما يحيط به والتي تعكس بالضرورة كفاءة أدائه حيث أن مساهمة العنصر البشري في نجاح الشركة وتحقيق أهدافها الطويلة والقصيرة الاجل يختلف باختلاف الحالة التي يكون على ها هذا العنصر البشري فإذا كان الأفراد العاملين في شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة بمختلف الفئات والمستويات الإدارية والفنية راضيين ومحفزين على أداء أعمالهم فان مساهمتهم في تحقيق الأداء تكون عالية مما يعكس العلاقة القوية بين مستوى الرضا ودرجة الأداء للأعمال فنجد انها علاقة طردية ذو درجة ارتباط عالية وهذا ما تسعى إلى تحقيقه داخل شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة حيث يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من المفاهيم الإدارية التي لها أثر فعال في إنتاجية العمل وزيادة الولاء للشركة فهو يعتبر الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين ويحسن من مستوى أدائهم ويتوقف نجاح أي شركة أو فشلها على مدى اهتمام الإدارة بالعاملين من خلال تنمية قدراتهم ومهاراتهم وزيادة دافعيتهم للعمل والإنتاج من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم ودوافعهم وذلك ألن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين يؤثر في نوعية أدائهم ومن ثم يحقق نتائج إيجابية تخدم كافة اطراف العملية الإدارية وتحقق أهداف شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة بكفاءة.

ثانياً- مشكلة الدراسة

شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة لديها مشكلة كبيرة تتمثل في كيفية تحقيق التوافق بين مستوى الرضا المطلوب توفيره لتحقيق مستوى الأداء المرغوب فيه لتحقيق الولاء والانتماء اللازم الوصول إليه من

جانب العاملين لتحقيق أهداف شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة من السعي إلى زيادة الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي كأحد الأدوات الهامة لتحقيق ما سبق ويلاحظ أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الأداء عند العاملين ومن خلال الملاحظة ومن خلال النقاشات المباشرة وجدنا أنه يوجد خلل في الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة ومن هنا قمنا بدراسة استطلاعية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضاؤهم عن العمل بشركة المياه الوطنية في المدينة المنورة وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستنادا إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئيا إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث لذا كان الدافع للدراسة الحالية وذلك للمحاولة إجراء دراسة ميدانية على شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة للتعرف على أسباب هذه المشكلة والعمل على توفير عدة حلول ممكنة لتلك المشكلة والعمل على تجنب أسباب حدوثها في المستقبل والعمل على تخفيف الآثار السلبية لتلك المشكلة.

ومن هنا ظهرت مشكلة الدراسة ومحاولة للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة وهو: -

س: هل يؤثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة؟

ومن هنا قمنا بعمل دراسة استطلاعية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضاؤهم عن العمل وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستنادا إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئيا إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث الأمر الذي طرح عد تساؤلات فرعية تحاول الدارسة الإجابة على ها وهذه التساؤلات هي:

س1/ ما هي عوامل التحفيز والمكافئات وتأثيرها على مستوى الأداء في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة ؟

س2/ ما هو تعريف الرضا الوظيفي وما أسباب تحقيقه للعاملين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة ؟

س3/ أهل يؤثر الرضا الوظيفي تأثير مباشر على الإنتاجية للعاملين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة؟

س4/ ما هي المؤثرات السلبية التي تؤثر على الرضا الوظيفي ومن ثم الأداء لدى العاملين بشركة المياه

الوطنية بالمدينة المنورة ؟

ثالثا - اهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة والتعرف على اسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين العاملين وقياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى العاملين.

ويمكن تلخيص الأهداف التي يمكن الوصول إليها من خلال الدراسة فيما يلي:

- الربط بين الاسس النظرية والواقع العملي للعلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة
- بيان دور الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي والتعرف على مختلف العوامل المؤثرة فيهم والدور الحيوي الذي يؤديه المورد البشري في تحقيق أهدافه.
- محاولة إبراز العلاقة الموجودة بتبين الرضا الوظيفي وأداء الأفراد وصياغتها في صورة احصائية.
- دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية لموظفي شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة
- معرفة المؤثرات التي تؤثر سلبيا في الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية ومستوى الأداء.

رابعا- أهمية الدراسة

اهمية هذه الدراسة أساسها الرئيسي هو قياس إلى أي حد قد يتأثر الأداء الوظيفي بمستوى الرضا الوظيفي الموجود لدي العاملين في شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة للعاملين بالشركة من كافة المستويات الإدارية العلى ا والوسطى والدنيا و الخاص بالأفراد العاملين بالشركة ومعرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي في تلك الشركة من خلال ما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج البحث و ما سوف تطرحه من مقترحات و توصيات قد تستفيد منها جميع الاطراف الفاعلة والتي من شأنها اتخاذ القرارات التي تحسن من وضع الرضا الوظيفي بالشركة في التعرف على مستويات الرضا الوظيفي و انعكاساته على

الأداء مما يستدعي فهم لنقاط الخلل ولفت الانتباه إلى أهمية الرضا الوظيفي في الرفع من أداء الموظفين في حياة الشركة عامة والسعي الدؤوب نحو العمل على بقائها ونموها خاصة.

وتتلخص أهمية الدراسة في: -

- ✓ 1/ من ضمن أهداف هذا البحث هو اظهار المزيد من المعلومات حول علاقة الرضا الوظيفي بالأداء وتأثيرهما على مستوى الإنتاجية في شركة المياه الوطنية.
- ✓ 2/ أهمية الرضا الوظيفي حيث أنه يؤثر تأثير مباشر على الأداء ومدي مساهمة ذلك في تحقيق الأهداف العامة للشركة وتحقيق الخطط المستهدفة.

خامسا- منهجية الدراسة وطرق جمع البيانات

تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة وعلى المنهج الوصفي التحليلي في سبيل الإجابة على السّؤال المطروح.

حيث سيتم وصف الظاهرة ثم القيام بتحليلها ثم تفسيرها بناء على ما تم جمعه من بيانات.

الطرق المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات وبيانها كالتالي:

- ✓ الجانب النظري: استخدم في الإطار النظري للدراسة مجموعة مدن الكتب والرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجلات.
- ✓ الجانب الميداني: تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة مدن أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر مستوى الرضا الوظيفي على مستويات الأداء.

سادسا -الحدود ونطاق الدراسة

الحدود العلمية: كانت حول دراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في شركة المياه

الوطنية بالمدينة المنورة

حدود الموارد البشرية: اعتمدت الدراسة على عينة من العاملين والموظفين بكافة مستوياتهم الإدارية العلى

ا والوسطى والدنيا في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة

حدود زمنية: تم الدراسة خلال الفترة من فبراير ومارس وابريل لعام 2023م.

حدود مكانية: حيث جرت الدراسة في شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية.

سابعا: فروض الدراسة

الفرضية الاولى: يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص

المميزة لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن والجنسية).

الفرضية الثانية: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء المرتبط بالروح المعنوية

ورح الفريق والولاء شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير

الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين بشركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز

والجدية في العمل داخل شركة المياه الوطنية.

• إذ تعمل على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة ووضع تفسيرات مقترحة للعلاقة بين

متغيرات الدراسة وهم المتغير المستقل (السبب) والآخر المتغير التابع (النتيجة) والمتغيرات

الديموغرافية.

- 1 - المتغير المستقل- الرضا الوظيفي للعاملين بشركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.
- 2- المتغير التابع- مستوى أداء للعاملين في شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.
- 3 - المتغيرات الديموغرافية- الخبرة والسن والدرجة العلمية وبيئة العمل والمهام الوظيفية.

ثامنا: الدراسات السابقة

الدراسة 1

يوسف حسن آدم بشير (2015 م): بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي" واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لمناسبته مع هذا النوع من الدراسات وتكون مجتمع الدراسة من جميع الاستاذة الاكاديميين والموظفين الإداريين في كلية الإمارات للعلوم والتكنولوجيا وتم توزيع الاستبيان على عدد 661 فرد وهم عدد الأفراد الذين يعملون فيها وتحصل الباحث على 26 فرد وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج وهي وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والاداء وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز والاداء واوصت الدراسة بوضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة بين العاملين في المؤسسات المختلفة وتحسين سلم الرواتب المعمول بها بتحسين الزيادة السنوية على الراتب حتي يتم رضا العاملين عن وظائفهم وتم اختيار هذه الدراسة لأنها تطرقت إلى موضوع أثر الرضا الوظيفي الذي يعتبر المتغير المستقل في هذا البحث ويميز الدراسة الحالية بأنها تختلف عنها في الإطارين الزماني والمكاني.

الدراسة 2

دراسة المدلج (١٤٢٤ هـ) والتي كانت بعنوان " قياس منسوب ي الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة.

وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة تم بحثها 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 تم بحثها والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالعوامل الشخصية للفئة تم بحثها وتكونت عينة الدراسة من (١٩٠) مفردة من العاملين الفنيين الصحيين الذكور العسكريين ومن المدنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية – المدنيين التابعين لنظام التشغيل الذاتي وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

أ) هنالك عدم رضا بين أفراد الدراسة نحو نظام الأجور وتبلغ درجة عدم الرضا أقصاه عند العاملين الفنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية وذلك نتيجة عدم رضاهم عن بند المكافآت.

ب) 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 والترقية.

ج) 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 على ها برامج التدريب الداخلي نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به فرص الترقية المتاحة لك في عملك.

الدراسة 3

دراسة الشهري (١٤٢٤ 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 (٢٣٣) مفتشا جمرkia يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض وكانت أهم نتائج الدراسة:-

(أ) وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (٢٨.٩٩٢) هناك علاقة طردية بين المتغيرين.

(ب) الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا والراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقا لقياس الرضا. (ج) أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين.

(د) هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.

(هـ) وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا.

-التعقيب على الدراسات السابقة

أولاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ❖ تحديد مشكلة الدراسة بشكل واضح.
- ❖ تحديد وجهة الدراسة وأهميتها وأهدافها.
- ❖ تحديد المتغيرات اللازمة لإجراء الدراسة.
- ❖ الاستفادة من المراجع والدوريات والدراسات العلمية.
- ❖ الاستفادة في تصميم الاستبيان الخاص بالدراسة.
- ❖ الاستفادة من النتائج والتوصيات.

ثانياً: أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- الاتفاق على أن الرضا الوظيفي له علاقة طردية بالأداء والإنتاجية.

- تأثير الرضا الوظيفي على مستويات الأداء الوظيفية كبير بشكل ملحوظ.
- وجود عوامل وخصائص تؤدي إلى ارتفاع او انخفاض مستوى الأداء.

ثالثاً: نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- ❖ وجود فروق في آراء المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي تعزي إلى متغيرات (الحالة الاجتماعية – الدرجة الوظيفية – سنوات الخبرة).
- ❖ أن الخصائص الشخصية لا يوجد لها تأثير على العلاقة بين الرضا الوظيفي وضغط العمل.

تاسعاً: مصطلحات ومفاهيم الدراسة

الرضا الوظيفي:

هو حالة العامل داخل المنظمة التي تعكس مدى قبوله وقناعته بالعوامل والظروف الوظيفية المحيطة ببيئة العمل داخل محل عمله.

معدل دوران:

معدل دوران العمل أوترك الخدمة الذي يتم باختيار الفرد استقالتهم كمؤشر لدرجة الرضا الوظيفي.

معدل الغياب:

معدل الغياب يعكس مدى انتظام الفرد في عمله وهو مؤشر يمكن استخدامه للدلالة على درجة الرضا الوظيفي للعامل.

الكفاية الانتاجية:

بانها هي الحصول على اكبر قدر ممكن من الانتاج او الخدمات بأبسط جهد وأقصر وقت وأقل تكاليف ممكنة.

الانتاجية:

بانها القيمة الفعلية او الكمية الفعلية للمخرجات للعمل او الخدمات او الناتج الذي تحقق من اداء العمل او الخدمة خلال فترة زمنية معينة بواسطة عامل واحد.

الاستمارة:

وهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما امثلة على الاستمارة استبيان دليل وصف العمل استبيان بيان الرضا الوظيفي.

المقابلة الشخصية:

تعرف المقابلة على أنها: تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات.

تعريف اداء العاملين:

يمثل مخرجات او كمية الانتاج للعامل الواحد مقدرة بوحدة زمنية محدد وهو يمثل انعكاس لمدى قدرته من عدمها في تحقيق الاهداف المتعلقة بعمله ايا كانت طبيعة هذا العمل.

مفهوم الأداء:

هو كمية العمل والجهد المبذول من قبل الموظفين سواء كانت تلك المجهودات جسمانية أو عقلية والأكيد أن تلك الطاقة المبذولة تقاس بسرعة الوقت في الإنجاز.

جودة العمل المنجز:

هي مستوى الدقة والاتقان ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة.

الالتزام:

هو استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية بينهما مما يترتب على ه سلوك مرغوب فيه من جانب الفرد تجاه المنظمة.

كمية العمل المنجز:

يقصد بها مقدار العمل الذي يستطيع الفرد العامل ان ينجزه في الظروف العادية للعمل خلال وحدة زمنية محددة عبر ما يبذله الفرد من طاقة جسمانية وعقلية اثناء تأديته ذلك العمل.

الحوافز المعنوية:

إن المقصود هنا بالحوافز المعنوية تلك التي لا تعتمد على المادة والأموال بصورة عامة في عملية إثارة ورفع كفاءة إنتاجية العاملين.

1- الحوافز المادية:

إن الحوافز المادية تلك التي تتعلق بالطابع المالي أو النقدي أو الاقتصادي وهي التي تقوم على إشباع الحاجات الأساسية للإنسان الحوافز المالية هي الشكل الأكثر مطلبا من الحوافز المعنوية ولديها القيمة الأكبر من باقي أنواع الحوافز.

الأداء الوظيفي:

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة التفاعل بين كلا من القدرة على الأداء والرغبة الموجودة في العامل لتأدية العمل.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

1. الإطار النظري
2. المبحث الأول: - الرضا الوظيفي ماهيته اهميته ونظرياته
3. المبحث الثاني: - الانتاجية اهميتها وعلاقتها بالأداء
4. المبحث الثالث: تطوير الأداء للعاملين
5. ثانيا: أنواع الحوافز وانعكاساتها على الأداء الوظيفي

الإطار النظري

تناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة محل البحث حيث حاول أن يحيط بالصورة النظرية علاقة الرضا الوظيفي وأداء العاملين وتبين من خلاله أنواع الخدمات والتحفيز والمكافئات وبيئة العمل التي تقدمها الشركة سواء كانت في صورة مادية او معنوية وتم تبين أهمية الرضى الوظيفي بالنسبة للفرد وللمجتمع ككل وبالنسبة للشركة التي تقدمها للعاملين فيها وتم الحديث عن أهم النظريات التي فسرت نظام الرضا الوظيفي والأداء بكافة أبعاده وما هي أهم العقبات التي تواجه تحقيق الرضا الوظيفي بالإضافة الى تحديد مقومات نظام الاداء الفعال للإدارة في الشركة الذي يحقق الرضا الوظيفي للعاملين وبالتالي تحسين أدائهم ويوضح هذا الفصل أيضا كيف يعد تحقيق الأداء العالي من الأهداف الرئيسية للشركة من أجل الحفاظ على مركزها التنافسي بالإضافة الى تحديد العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض على العاملين الإلمام بها في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة.

المبحث الاول: - الرضا الوظيفي ماهيته اهميته ونظرياته

١- مفهوم الرضا الوظيفي:

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي فعرفها عالم النفس هوب Hoppock (١٩٣٥) يرى أنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق: إنني راضي في وظيفتي ويرى فروم أنه المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيم إيجابية أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ.

ويرى ليولر أن الرضا هو عبارة عن الاختلاف ما بين:

✓ شعور الشخص تجاه ما سيحصل على هـ

✓ ما يدركه الشخص بأنه حصل على له بالفعل "فعندما تكون المكافأة المقدمة أقل مما كان يدرك الشخص أو الفرد أنه يجب الحصول على ه فإن عدم الرضا هو النتيجة وعندما يتساوى إدراكه مع المكافأة المقدمة يكون الرضا هو النتيجة.

ونستنتج ان المقصود بالرضا الوظيفي هو حالة العامل داخل المنظمة التي تعكس مدى قبوله وقناعته بالعوامل والظروف الوظيفية المحيطة ببيئة العمل داخل محل عمله.

ويتكون الرضا الوظيفي من العناصر التالية:-

- الرضا عن الوظيفة داخل محل العمل.
- الرضا عن علاقات العمل في محل العمل.
- الرضا عن زملاء العمل ودرجة التعاون بينهم.
- الرضا عن الرؤساء واتخاذهم قدوة.
- الرضا عن المرؤوسين ودعمهم.
- الرضا عن أساليب التوجيه والاشراف والقيادة داخل إطار العمل.
- الرضا عن بيئة العمل الداخلية والخارجية ومدى الانتاجية المحققة.

٢- دواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي:

ان الفهم الصحيح لدوافع العاملين في اعمالهم ورضاهم الوظيفي داخل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة يساعد الادارة على تصميم بيئة تساعد على الاستغلال الامثل لطاقات العاملين بحيث يمكن للإدارة التوفيق بين اهدافها واهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على شعور السخط والاستياء مم يكون له عظيم الاثر على تعظيم الانتاجية وتحسين وجودة الخدمة.

٣- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

- الانجاز: الجهد الذي يبذله العامل خلال ادائه لعمله والانتاجية.
- البيئة العمل العامة داخل شركة المياه الوطنية: ويقصد بها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والفنية المحيطة ببيئة عمل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة
- خصائص العامل والموظف داخل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة: والتي تتمثل شخصيته وقدراته واستعداداته وذكائه وطموحه ومدى ولائه وانتمائه للمنظمة والعمر والتجارب والدخل الشهري.
- خصائص بيئة العمل داخل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة: وتشمل الانظمة الاجراءات الرواتب والحوافز المادية والمعنوية وعلاقة ذلك بيئة وظروف ونوع العمل داخل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة.

٤- نظريات الرضا الوظيفي:

اولا - نظرية الإنجاز:

هي ان بعض الافراد يرغبون في اشباع حاجتهم هذه من خلال الالتحاق بالأعمال التي فيها تحدي وتغلب وهؤلاء يتصفون بصفات القيادة في اتخاذ القرارات والرغبة في تحمل المسؤولية وغيرها وانجاز تلك الاعمال في المقابل الحصول على مقابل يعمل على تلبية واشباع احتياجاتهم.

ثانيا - نظرية الدرفير:

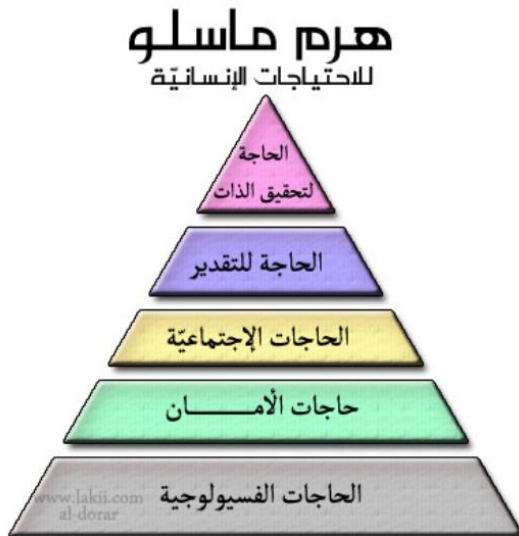
نتيجة للانتقادات التي وجهت إلى نظرية "ماسلو" فقد بذل العديد من العلماء جهود للحد من عيوب نظرية ماسلو وكان من أوائل هؤلاء العلماء الدرفير الذي اقترح استبدال مستوى الحاجات لدى ماسلو من خمسة مستويات إلى ثلاثة وعرفت نظريته التالي: -

1. حاجة البقاء وهي من الحاجات الضرورية التي يعمل الإنسان على تحقيقها لضمان بقاء حياته ويتم إشباعها من خلال عوامل البيئة مثل الحاجة الفسيولوجية وحاجات الأمن كالحاجة إلى الطعام والمأوى.
2. حاجة الارتباط: وهي عبارة عن درجة ارتباط الفرد مع البيئة المحيطة والعلاقة القائمة ما بين الفرد وأفراد المجتمع الذي يعيش فيه "العلاقات الشخصية".
3. حاجات النمو وهي جميع ما يتصل بتطور قدرات الإنسان واستعداداته بما في ذلك الحاجة إلى التقدير وتحقيق الذات.

ثالثاً- نظرية الحاجات هرم الحاجات لماسلو:

تعتبر هذه النظرية من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية.

وترتكز النظرية على أن الإنسان اجتماعي ويعتمد على ما يوجد لديه من حاجات لم يتم إشباعها في الوقت الحالي وهي بالتالي تؤثر على سلوكه حتى يتم إشباعها تمثل دوافع الفرد وفي حالة إشباع مستوى معين فإنه يتقدم للمستوى الثاني والمثال على ذلك نظرية هرم الحاجات لماسلو وتبدأ الحاجات حسب التسلسل التالي:-



1. الحاجات الفسيولوجية.
2. ثم الحاجات إلى الأمان.
3. وتلها الحاجات الاجتماعية.
4. ثم الحاجة إلى التقدير.
5. واخيرا الحاجة إلى تحقيق الذات وتمثل راس الهرم لماسلو.

رابعاً – نظرية عدالة العائد:

ويمكن تمثيلها بأنها المقارنة بين ادراك العامل او الموظف في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة لمعدل ادائه لوظيفته ومستوي انتاجيته وما يترتب على هذا الاداء من نتائج من اجر او ترقية بالمقارنة مع معدل اداء زميل له شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة وما يترتب على اداء ذلك الشخص من نتائج من اجر او ترقية ويترب على عدم التساوي بين محصلة الاداء والنتائج للعامل مع محصلة الاداء والنتائج للعامل الاخر سواء كان هذا التساوي في الدخل والامتيازات او فرص الترقى الى غير ذلك من مظاهر عدم الرضا الوظيفي ويؤدي ذلك بالتالي الى ان يخفض الفرد من انتاجيته او يزيد غيابه عن العمل او غير ذلك من التصرفات المرعوب فيها او الغير مرغوب فيها بناء على تقييم العامل للموقف.

- طرق قياس الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة في قياس:

لقد كان سائدا فيما سبق أنه من الصعب قياس الرضا الوظيفي بدقة وهو ما يعتبر خطأ في حق التقدم الهائل الذي حدث في العقود الستة الماضية في قياس المتغيرات الضمنية الكيفية المتعلقة بخصائص الأفراد مثل الشخصية الاتجاهات النفسية الدافعية الرضا وغيره يقسم الأخصائيون مقياس الرضا إلى رسمية وغير رسمية موضوعية وذاتية: -

أولا المقاييس الموضوعية

1 -معدل الغياب:

معدل الغياب يعكس مدى انتظام الفرد في عمله وهو مؤشر يمكن استخدامه للدلالة على درجة الرضا الوظيفي للعامل فالفرد الراضي يكون أكثر ارتباطا بالعمل وأشد حرصا على الحضور مقارنة بمن يشعر بالاستياء من عمله لذلك فإن احتفاظ الإدارة بسجلات الحضور والغياب لكل عامل وكل مجموعة عمل أو قسم في المنظمة يتيح لها تتبع معدلات الحضور والغياب واكتشاف أي ظاهرة اختلال تستدعي الدراسة.

1- مجموع عدد أيام الغياب للأفراد.

2- حساب معدل الغياب خلال فترة معينة = $100 \times$ على متوسط عدد الأفراد العاملين لكن يعاب على هـ ان لا يقف على مبررات الغياب.

2- دوران العمل:

يمكن استخدام معدل دوران العمل أوترك الخدمة الذي يتم باختيار الفرد استقالتهم كمؤشر لدرجة الرضا الوظيفي وعلى هـ فإن البيانات الخاصة بترك الخدمة الاختياري يمكن استخدامه لتقييم فاعلية مختلف البرامج من زاوية تأثيرها على الرضا.

ويحسب معدل دوران العمل كما يلي:

1- عدد حالات ترك الخدمة خلال فترة.

2- حساب معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة = $100 \times$ على إجمالي عدد العاملين.

ثانيا: المقاييس الذاتية للرضا الوظيفي:

ويقصد بالمقاييس الذاتية الحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي سواء كتابية مثل الاستمارة أو شفوية مثل مقابلة شخصية.

أ- الاستمارة:

وهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما امثلة على الاستمارة استبيان دليل وصف العمل استبيان بيان الرضا الوظيفي.

ب- المقابلة الشخصية:

تعرف المقابلة على أنها: " تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات وللمقابلة أنواع فقد تكون منظمة اجتماع رسمي أو غير منظمة لقاء عفوي فتسمح المقابلة بوصف وكشف جوانب العمل التي لا يمكن تقديرها عن طريق المقاييس الأخرى بالإضافة إلى أنها مفيدة في استجواب الأميين أو

الذين يتعذر عليهم الإجابة عن الاستمارة كتابة كما أنها تزيل اللبس والغموض في الأسئلة والتحقق من صحة الإجابات.

أما عيوبها فتتمثل في أن طريقة الأسئلة تختلف من موقف إلى آخر ومن شخص إلى آخر مما يؤثر على طريقة الإجابة وبالتالي يؤثر على موضوعية المعلومات كما تتطلب المقابلة وقتا طويلا لإجرائها وأناسا مدربين عليها.

ثانيا-أنواع الرضا الوظيفي وتحليل الأبعاد

1: أنواع الرضا الوظيفي

يمكننا تقسيم الرضا الوظيفي إلى عدة أنواع وفقا للاعتبارات التالية:

1-أنواع الرضا وفقا لشموليته:

أ- الرضا الوظيفي الداخلي: المتعلق بالجوانب الداخلية الذاتية ومثل الاعتراف والتقدير والشعور بالتمكن والانجاز والتعبير عن الذات.

ب- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية البيئة للموظف في محيط العمل مثل: المدير زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل.

ت- الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

2-أنواع الرضا الوظيفي وفقا للزمن:

أ- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

ب- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا.

تحليل أبعاد الرضا الوظيفي

يأخذ الرضا الوظيفي أبعاد مختلفة ويمكن أن نميز منها أربعة أبعاد رئيسية وهي:

- 1- الرضا عن علاقات العمل: وتشمل العلاقات في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء بالمرؤوسين وزملاء العمل والمتعاملين معهم وكان مستوى الرضا مرتفع.
- 2- الرضا عن سياسات العمل في المنظمة: وتشمل سياسات الأجور والتعويضات والترقيات ونظم الادخار والتقاعد وغيرها كان مستوى الرضا مرتفع.
- 3- الرضا عن العمل ذاته: وتشمل أهمية العمل وما تحتويه من واجبات ومسؤوليات وبمدى وملاءمتها مع مؤهلات العامل وقدراته البدنية والذهنية وقدرة الوظيفة على اشباع دوافعه وحاجياته حقق مستوى من الرضا الكبير بين معظم العاملين.
- 4- الرضا عن بيئة العمل: وتشمل ما توفره بيئة العمل من وسائل الراحة والأمان ووسائل المساعدة على العمل من مثل الامن والسلامة والعناية الصحية.

أنواع الأبعاد لمفهوم الرضا الوظيفي:

- البعد النفسي (تحقيق مستوى من الرضا العالي بين العاملين).
- البعد الاجتماعي (إمكانية العدالة في توزيع المهام والمسؤوليات ممتازة).
- البعد المادي (توزيع الأجور والخوافز بعدالة حققت رضا عالي للعاملين).
- محدّدات الرضا ومحدّدات عدم الرضا (حققت مستوى عالي من الرضا).

المبحث الثاني: - الانتاجية اهميتها وعلاقتها بالأداء داخل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة.

الانتاجية:-

بانها القيمة الفعلية او الكمية الفعلية للمخرجات للعمل او الخدمات او الناتج الذي تحقق من اداء العمل او الخدمة خلال فترة زمنية معينة بواسطة عامل واحد او الانتاجية لمجموعة من العمال داخل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة معين ويمكن اختصار مفهوم الانتاجية بانها تكون القدرة على استخدام أحد عناصر الانتاج او كلها بحيث يتم تحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة ممكنة.

الكفاية الانتاجية:-

بانها هي الحصول على اكبر قدر ممكن من الانتاج او الخدمات بأبسط جهد وأقصر وقت وأقل تكاليف ممكنة تهدف الكفاية الانتاجية الى مراعاة الناحية الاقتصادية المرتبطة بالتكاليف وفعالية الاداء وكذلك توفير البيئة الانسانية التي تساعد على نمو المواهب الفردية والقدرات وتتيح له اشباع حاجاته المادية والانسانية من اجل تحقيق الفعالية والكفاية الانتاجية في العمل.

علاقة الرضا بالانتاجية:-

علاقة الرضا بالانتاجية بانها الاتجاهات النفسية للعاملين او رضاهم عن العمل يؤثر على انتاجيتهم وادائهم لأعمالهم الى جانب انماط اخرى في سلوكهم فالموظف او العامل السعيد في عمله داخل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة هو موظف منتج وفعال.

تحسين الانتاجية:-

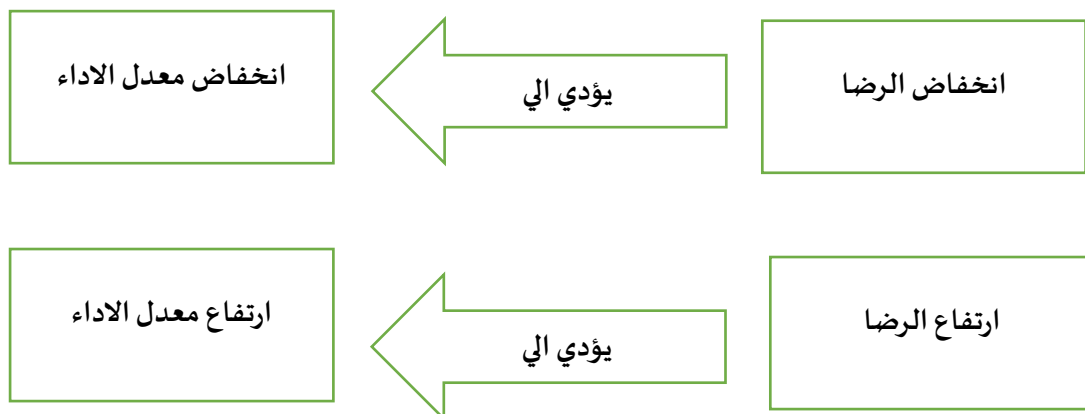
وحتى ترتفع إنتاجية المنشأة يجب أن تتوفر الإدارة الحكيمة القادرة على استغلال الموارد وتنظيم عملية الإنتاج واتخاذ القرارات المناسبة ولو حدث وتوافرت كافة العوامل التي تساعد على الوصول إلى عملية إنتاج صحيحة.

آثار تحسين الإنتاجية:-

لتحسين الإنتاجية العديد من الآثار الإيجابية التي تنعكس على جهات عدة أولها الفرد فإذا ما تحسنت الإنتاجية ارتفع دخل الفرد وتحسن مستواه الاقتصادي كما أنّ لتحسين الإنتاجية أثر مهم على المنشأة نفسها إذ يرفع ذلك القدرة التنافسية لها من خلال قدرتها على خفض الأسعار الأمر الذي سيؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة حجم الأرباح ومضاعفتها ورفع قدرها ومكانتها في السوق.

علاقة الرضا والاداء:-

ان علاقة الرضا والاداء هي علاقة سببية بين الرضا كمتغير مستقل والاداء كمتغير تابع اساس فكرة العلاقة ان الموظف او العامل داخل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة الذي يرتفع رضاه عن العمل يزداد بالتالي حماسه للعمل ويزداد ايضا امتنانه لوظيفته فترتفع بذلك انتاجيته وادائه للعمل المكلف به وبالعكس فان الفرد الذي ينخفض رضاه عن العمل يقل حماسه ويقل اقباله على ه وتقل مشاعر الامتنان والولاء للوظيفة والعمل ومركز الخدمة الذي يعمل فيه فتقل بالتالي انتاجيته وينخفض ادائه ويحل الشعور بالسخط محل الشعور بالرضا.



فروض العلاقة بين الإنتاجية والعمالة داخل بيئة العمل

ان العمالة داخل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة ليست بمنعزل عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية من ناحية وكيفية الاداء من ناحية اخرى وتأثير العلاقات داخل بيئة العمل بين الزملاء والرؤساء والمدرسين على كيفية اداء العامل او الموظف لمهام عمله والمقابل العادل الذي يلي حاجته ومدي قناعته بذلك المقابل وتقييم العامل لنفسه وإنتاجيته والعائد المقابل ذلك وتأثيره ذلك على اداء العمل إن نمو الإنتاجية يمكن أن يزيد الدخل وايضا تخفض نمو الإنتاجية تكاليف الإنتاج ويزيد عائدات الاستثمار التي يتحول بعضها إلى دخل لأصحاب المشاريع والمستثمرين وبعضها الآخر إلى أجور أعلى ويمكن أن تنخفض الأسعار وينمو الاستهلاك والعمالة ويتخلص الناس من الفقر ويساهم في استثمار بعض مكاسب الإنتاجية في تجديد المنتجات والعمليات وتحسين بيئة العمل داخل شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة والتجهيزات وتدابير التوسع في أسواق جديدة مما يفضي إلى زيادة نمو الناتج والإنتاجية والخدمات المقدمة على المدى الطويل تشكل الإنتاجية المحدد الرئيسي لنمو الدخل إذ تزيد مكاسب الإنتاجية الدخل الذي يمكن توزيعه.

المبحث الثالث: تطوير الأداء للعاملين

دور الأداء وأهميته وأهدافه

تعريف اداء العاملين:

يمثل مخرجات او كمية الانتاج للعامل الواحد مقدرة بوحدة زمنية محدد وهو يمثل انعكاس مدى قدرته من عدمها في تحقيق الاهداف المتعلقة بعمله ايا كانت طبيعة هذا العمل.

مفهوم الأداء:

هو كمية العمل والجهد المبذول من قبل الموظفين سواء كانت تلك المجهودات جسمانية أو عقلية والأكيد أن تلك الطاقة المبذولة تقاس بسرعة الوقت في الإنجاز.

-او هي نوعية العمل والجهد المقدم من قبل العاملين في الشركة حيث تشير إلى مستوى إنجازه ودرجة الموائمة والتطابق فيما بين الجهد المبذول والمواصفات النوعية.

- معيار نمط الأداء ويشير هذا المعيار للطريقة التي يتم من خلالها القيام بأنشطة العمل.

- معدلات الأداء أحد مقاييس الأداء بالنسبة للعاملين من ناحية الجودة والكمية وخلال فترة زمنية محددة.

أهمية الأداء:

يحتل اداء العاملين موقعا متقدما من حيث الأهمية لدى إدارة المنظمة ومسؤوليها بمستوياتهم المختلفة حيث يمثل الاداة او الوسيلة التي يمكن من خلالها تستطيع المنظمات من تحقيق اهدافها سواء كانت خدمية او انتاجية. بعبارة اوضح فأن اداء المنظمات هو حصلة تفاعل مجموعة الجهود المبذولة من قبل العاملين ومستوى تمتعهم بالكفاءة والقدرة والرغبة في اداء المهام الموكلة لهم ولذلك فهو الصورة التي تعكس وضع المنظمة والافراد العاملين فيها بمعنى اخر يمكن ان نقول بانه هو التفاعل بين السلوك والانجاز لإنتاج مخرجات ذات قيمة تساعد على بقاء المنظمة وعاملها ضمن البيئة التنافسية في سوق العمل.

ابعاد الأداء:

نظرا للعلاقة المباشرة بين نجاح تنفيذ تلك الاستراتيجيات الخاصة بالأداء ومستوى اداء العاملين من جهة وبين ذلك المستوى والاداء التنظيمي للمنظمة من جهة أخرى فنجاح استراتيجيات إدارة الموارد البشرية

يعني بالأساس اداء تنظيمي بشري عالي المستوى والذي يؤدي الى تحقيق اهداف المنظمة واستراتيجيتها الكلية.

ولقياس هذا النجاح تم تحديد ثلاثة ابعاد للمستوى الافضل لأداء العاملين وهي:

- جودة العمل المنجز:

هي مستوى الدقة والاتقان ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة

- الالتزام:

هو استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية بينهما مما يترتب عليه سلوك مرغوب فيه من جانب الفرد تجاه المنظمة.

- كمية العمل المنجز:

يقصد بها مقدار العمل الذي يستطيع الفرد العامل ان ينجزه في الظروف العادية للعمل خلال وحدة زمنية محددة عبر ما يبذله الفرد من طاقة جسمانية وعقلية اثناء تأديته ذلك العمل.

استراتيجية تقييم الأداء

وهذا يستدعي القيام بحالة تحقق لمستويات اداء العاملين من خلال عملية ممنهجة ودورية لتقييم ادائهم الوظيفي ومستويات انتاجيتهم. لوضع تصور نهائي عما يمكن ان يكون عليه الاداء المستقبلي بصيغته المطلوبة للوصول الى اعلى درجات الكفاءة والفاعلية في الاداء ان تقييم اداء العاملين له دور مؤثر في تحقيق التقدم الوظيفي وزيادة انتاجية الموظف مما يؤدي بدوره الى زيادة الاداء التنظيمي.

وتتمثل في مجموعة الطرق التي تعتمد على التقديرات الشخصية للمدراء كما أن طرق تقييم الأداء لا تعتمد على العوامل الموضوعية وغالبا ما يتم إدراجها في سلسلة من الطرق وهم:

- طريقة الترتيب البسيط: وتعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد العاملين بالتسلسل.

- طريقة المقارنة المزدوجة الثنائية: حيث يقوم المقيم بمقارنة كل فرد مع جميع الأفراد العاملين.
- طريقة التدرج: ومن خلال هذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد بشكل هرمي تدريجي.
- طريقة التدرج البياني: وتعتمد هذه الطريقة على عدد من الصفات أو الخصائص التي تتعلق بالعمل والأداء.

ومن أهم الطرق الحديثة في عملية التقييم هي:

- طريقة الإدارة بالأهداف أو التقييم بالنتائج:

تعتمد هذه الطريقة على العمل المشترك بين الرؤساء والمرؤوسين في تحديد الأهداف المطلوبة واليات وسبل تحقيقها فضلا عن وضع معايير الاداء التي ستعتمد وطريقة قياسها.

- طريقة المشاركة:

طبقت هذه الطريقة في بداياتها في الولايات المتحدة الأمريكية خاصة في المنظمات الكبيرة حيث تهدف الى اعتماد أكثر من مصدر أو مركز للتقييم اذ يقيم الفرد العامل من قبل عدة أطراف مثل الزملاء في العمل والمرؤوسين المباشرين والمدراء والزبائن بالإضافة الى التقييم الذاتي.

خطوات تقييم الأداء الوظيفي

تعتمد عملية تقييم الأداء الوظيفي على مجموعة من الخطوات والتي جاءت على النحو التالي:

- تحديد معايير الأداء: حيث يختلف المعيار المناسب للإداء الفعال للعمل وذلك وفقا لمواصفات العمل وشروطه كما أن هنالك مجموعة من الخصائص التي لابد من توافرها في معيار تحديد معايير الأداء كالصدق والثبات والتميز.

قياس الأداء: وترتبط خطوات قياس الأداء في المعلومات الفعلية حول الأداء الوظيفي علما أن هنالك

أربعة مصادر للمعلومات تستخدم لقياس الأداء وهم على التوالي الملاحظة للأفراد العاملين والتقارير الإحصائية والتقارير الشفوية والتقارير المكتوبة.

العوامل المؤثرة في مستويات أداء:

- عدم وضوح التعليمات من الرؤساء بشأن العمل.
- عدم امتلاك العامل للقيم الإيجابية للعمل.
- نقص أو خلل في التكوين النفسي للعامل أو اتجاهاته.
- انخفاض المعارف أو المهارات لدى العامل عما هو مطلوب لأداء العمل.
- عدم وجود معايير أداء كمية لقياس إنتاجية العمل.
- زيادة معدلات دوران العمل.
- وإهمال الرؤساء شرح وتفصيل هذه التعليمات للمرؤوسين.
- عدم كفاءة نظام المتابعة والتقييم في أثناء تنفيذ مهام العمل.
- الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهامه.
- القدرة على تحمل المسؤولية.
- الالتزام بإنجاز المهام في مواعيد محددة.
- الخصائص الشخصية التي يمتلكها الفرد كالجدية في العمل.
- نوعية العمل المكلف به ومدى تناسبها مع قدراته وامكانياته.
- إدراك الفرد لأبعاد الدور والمهام الموكلة إليه.
- خلل أو قصور بيئة العمل المادية (الإضاءة أو اتساع المكان أو التكييف).

- عدم وجود أدلة عمل إجراءات واضحة لتنفيذ المهام.
- المعرفة بمتطلبات العمل والخبرات التي يمتلكها الفرد تجاهه.
- ومدى اعتقاده بأهميتها في انجاز العمل.
- عدم امتلاك العامل للرغبة في العمل نتيجة شعوره بالإحباط.
- خلل في بيئة العمل الاجتماعية والتنظيمية جعل مكان العمل.

عناصر الأداء الإداري والوظيفي:

- نوعية العمل المنجز وتشمل الدقة والنظام والتمكن التقني والقدرة على تنظيم.
- المعرفة بمتطلبات الوظيفة وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة.
- كمية العمل المنجز العمل المنجز الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية.
- ومقدار سرعة هذا الإنجاز. وإنجازه في الوقت المحدد.
- المثابرة والوثوق التفاني في العمل وتحمل مسؤولية العمل.
- مدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.
- القدرة على الأداء وهي إمكانية الموظف على القيام بعمل ما وتكتسب بالتعليم والتدريب.
- الرغبة في الأداء وهي القوة الكامنة في العامل التي تحركه حاجات ورغبات الموظف.

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة التفاعل بين كلا من القدرة على الأداء والرغبة الموجودة في العامل لتأدية العمل.

ثانياً: أنواع الحوافز وانعكاساتها على الأداء الوظيفي

الحوافز المادية:

إن الحوافز المادية تلك التي تتعلق بالطابع المالي أو النقدي أو الاقتصادي وهي التي تقوم على إشباع الحاجات الأساسية للإنسان الحوافز المالية هي الشكل الأكثر مطلباً من الحوافز المعنوية ولديها القيمة

الأكبر من باقي أنواع الحوافز لأنها توفر للموظف السيولة اللازمة لشراء ما يحتاجهما يعطيها ميزة على أشكال أخرى من الحوافز وتشمل:

- الأجور: هي التي تعطى للعامل لتغطية أعمال تطلبت منه في وقت معين.
- الزيادات العادية وغير العادية: الزيادات الممنوحة كنوع من الحوافز.
- المكافآت: تمنح هذه المكافأة لأولئك الذين يقدمون خدمات ممتازة.
- العلاوات: تمنح للموظفين الذين تكون طبيعة عملهم تعرضهم لمخاطر معينة.
- الأرباح ونظام الأرباح يقتضي أن يحصل العاملون على حصة من الأرباح السنوية.
- ملكية العاملين لأسهم في الشركة.
- الحوافز لمواجهة غلاء المعيشة.
- التأمين ضد إصابات العمل والبطالة والتأمين الصحي.

الحوافز المعنوية:

إن المقصود هنا بالحوافز المعنوية تلك التي لا تعتمد على المادة والأموال بصورة عامة في عملية إثارة ورفع كفاءة إنتاجية العاملين بل العكس من ذلك فالحوافز المعنوية في الأساس تقوم على احترام العنصر البشري والتي ترى بأن العامل أو العاملين هم كائنات حية لها احساس خاصة به وتطلعات اجتماعية تسعى إلى تحقيقها من خلال عمله في الشركة كما أن الحوافز المعنوية تعمل على تنمية الشعور الإيجابي لدى الأفراد ومن أبرز صور الحوافز المعنوية وأكثرها تأثيراً تقدير جهود العاملين وذلك من خلال منحهم لشهادات التقدير وتوجيه رسائل الشكر للعاملين الذين يحققون نتائج إيجابية.

- إشراك الموظفين في الإدارة: إنها فرصة للموظفين لنشر آرائهم وأفكارهم.
- اقتراحات الأنظمة: مشاركة العمال في اتخاذ القرار.
- الترقية: توفر الفرص لتعزيز مشاركة الموظف في الشركة.

- الشعور بالاستقرار: أن يكون الإحساس بالاستقرار من حيث سياسات ولوائح الشركة.
- التكيف الاجتماعي وحب زملاء: إن الشعور بالحب والترابط بين الموظفين.
- ظروف العمل: تؤثر على أداء العامل مثل درجة الحرارة والرطوبة والإضاءة والتهوية.
- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب: يزيد من وتيرة العمل بشكل أفضل.
- إعطاء العمال خطابات شكر وشهادات تقدير: وإدراج أسمائهم في لوحات الشرف.
- إشراك العاملين في الإدارة أن يكون للعاملين ممثلون لهم في مجلس إدارة.

دور الحافز في تعزيز جودة الأداء الوظيفي

الدور الذي يعمل على الحافز في تعزيز جودة الأداء الوظيفي للأفراد داخل الشركة من أهم المحاور الذي تعطيها الشركات أولوية في إعداد خططها الإستراتيجية خاصة إذا ما علمنا أهمية الحاجة إلى العاملين ذو الخبرات والكفاءات العالية ومن خلال معرفة الإدارات بأهمية ودور التحفيز في التأثير إيجاباً أو سلباً في أداء وتطوير مهمة العاملين داخل الشركات بها وربط هذا الأداء بزيادة كمية الإنتاج وجودة المخرجات سواء كانت سلع أو خدمات فالتحفيز من أهم الوسائل التي يجب على المؤسسات إتباعها من أجل الوصول إلى درجة أداء عالية كما تعمل الحوافز على استثارة الدافع الإنساني لدى العاملين من أجل زيادة أدائه وتطويره من خلال تحقيق مستوى عالي من الرضا الوظيفي ثم إن نظام الحوافز يؤثر على درجة الأداء وفعاليته من خلال تعزيز نقاط القوة وتحسين نقاط الضعف لدى العاملين بالشركات وعليه لابد للشركات من التركيز على برامج التحفيز وضرورة ربطها بالإنتاج.

أبرز ملامح تأثير دور نظام الحوافز الجيد على الأداء الوظيفي الآتي:

- والتطوير في الأداء وزيادة فاعليته.
- تخفيض الفاقد في العمل.
- زيادة ولاء العاملين للشركة.
- إشباع حاجات الأفراد العاملين ورفع روحهم المعنوية.

الفصل الثالث: منهجية البحث

1. منهج الدراسة.

2. مجتمع وعينة الدراسة.

3. أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات.

القسم الأول: البيانات الشخصية.

القسم الثاني: أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين

1. منهج الدراسة:

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي والتحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها.

2. مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الوسطى والدنيا بشركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة والبالغ 240 عامل وموظف وإداري وفني وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 30 عاملا وموظف وإداريا حيث تم توزيع الاستبانة على هم عبر زيارة ميدانية استرجع منها 30 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 10 استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 20 استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 67 % من الجدول رقم (1): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	النهائي
المجموع	30	30	0	10	20
النسب	%100	%100	%0	%33	%67

3- أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي وأداء العاملين) تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " تأثير الرضا الوظيفي على اداء عمال وموظفي شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فثبات الاستبيان يعني التأكد من أن الإجابة واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم وصدقها

يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت من اجل قياسه وقد تم الاستعانة ف اعدادها بالاطلاع على مجموعة من الاستبيانات الخاصة بالرضا الوظيفي وكذا أداء العاملين.

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس السن الأقدمية والمؤهل).

القسم الثاني: الخاص بمحاور الاستبيان ويتكون من 4 فرضيات.

الفرضية الاولى: يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية – التعليم - الخبرة -السن -والجنسية).

الفرضية الثانية: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء المرتبط بالروح المعنوية وروح الفريق والولاء شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين بشركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز والجدية في العمل داخل شركة المياه الوطنية.

أدوات الدراسة

يتناول تحليل بيانات الدراسة التي تم استيفائها من خلال أداة الدراسة "الاستبيان" حول تأثير الرضا

الوظيفي على الأداء لدى العاملين بشركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة وخدمات السيارات حيث تمت

الإجابة على أسئلة الدراسة وسوف نستعرض فيما يلي النتائج الكلية للدراسة.

القسم الأول: البيانات الشخصية.

والذي يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتكون 05 من فقرات متمثلة في (الجنس - السن - الأقدمية - والمؤهل).

1. توزيع افراد العينة حسب الجنس:

لقد تضمنت الدراسة كلا من الجنسين وذلك لتمثيل العينة حسب الجنس بطريقة سليمة والجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجدول رقم (2): توزيع افراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	18	90%
انثى	2	10%
المجموع	20	100%

2. توزيع افراد العينة حسب السن:

- يتراوح سن أفراد العينة ما بين (18-60) سنة والنتائج المتحصل على ها موضحة في الجدول التالي

الجدول رقم (3): توزيع افراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 30 سنة	10	20%
30-40	15	30%
41-50	15	30%

3. توزيع افراد العينة حسب الاقدمية:

تم توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية إلى 6 فئات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): توزيع افراد العينة حسب الاقدمية المهنية.

الاقدمية المهنية	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	15	30%
5-10	10	20%
10-15	10	20%
15-20	8	16%
20-25	7	14%
أكثر من 25 سنة	0	0%
المجموع	50	100%

جدول 5 وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دبلوم	8	40%
	بكالوريوس	8	40%
	ماجستير	3	15%
	دكتوراه	1	5%
	المجموع	20	100%

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في بيان أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في شركة

المياه الوطنية بالمدينة المنورة وتتكون من أربع فرضيات كما يلي:

أولاً: - يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن والجنسية).

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية	10	5	2	2	1
2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين	7	8	1	1	3
3	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك.	5	5	5	3	2
4	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك.	6	7	3	2	2
5	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي	8	4	4	1	3
6	العدالة في توزيع أعباء العمل بين الموظفين	5	9	2	1	3

ثانياً: - هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء المرتبط بالروح المعنوية وروح الفريق والولاء شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	درجة علاقتك بزملائك في العمل.	4	7	7	1	1
2	هل تشعر بعدالة ما تحصل عليه مقابل ما تقدمه من أعمال؟	6	6	4	2	2
3	عدالة نظام تقييم الأداء تعد حافزا للعاملين لتطوير أدائهم	10	6	1	1	2
4	المكان الذي أعمل به مكيف ونظيف ومناسب لطبيعة العمل	7	7	3	2	1
5	المشاركة في الأنشطة التي تنظمها الإدارة وتكوين فرق العمل	4	4	4	4	4
6	الاستقرار الوظيفي في الشركة التي اعمل فيها مرتبط بالولاء للشركة	5	8	3	2	2

ثالثا: - هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين بشركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	استخدام للنظم المتطورة والحاسب الآلي يؤثر إيجابيا على الأداء	12	5	1	1	1
2	درجة الحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية نتيجة اداء العمل بفاعلية	8	6	1	3	2
3	درجة الشعور بتقدير الرؤساء وتقديرهم لما أقوم به من اعمال	9	7	2	1	1
4	درجة التفويض الممنوحة للموظف لاتخاذ القرارات الخاصة بالعمل	7	6	4	2	1
5	حرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين بشأن مشاكل العمل	4	9	3	1	3
6	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك.	3	10	1	4	2

رابعاً: - توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز
والجدية في العمل داخل شركة المياه الوطنية.

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	مساهمة المدير المباشر في مساعدة مرؤوسيه لإيجاد حلول لمشاكل العمل	10	7	1	1	1
2	هل تشعر بعدالة ما تحصل عليه مقابل ما تقدمه من أعمال؟	8	8	2	1	1
3	عدالة نظام تقييم الأداء تعد حافزا للعاملين لتطوير أدائهم	6	5	1	4	4
4	المكان الذي أعمل به مكيف ونظيف ومناسب لطبيعة العمل بكفاءة وفاعلية	7	7	3	1	2
5	المشاركة في الأنشطة التي تنظمها الإدارة	6	6	4	3	1
6	الاستقرار الوظيفي في الهيئة التي اعمل فيها يساعد على زيادة الأداء والانجاز	9	5	1	2	3

الفصل الرابع

نتائج الدراسة وتحليلها والتوصيات

أولاً: مناقشة وتحليل النتائج

القسم الأول: البيانات الشخصية.

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في بيان أثر علاقة الرضا

الوظيفي بأداء العاملين

ثانياً- النتائج والتوصيات

ثالثاً- الخاتمة

رابعاً: المراجع والمصادر المقترحة

خامساً: الملاحق

أولاً: مناقشة وتحليل النتائج

تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على تأثير الرضا الوظيفي في أداء العاملين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض

المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات أفراد العينة فيما يأتي عرض للنتائج التي تم الحصول على ها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقا لفرضيات الدراسة: تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة إجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى إلى اعتماد درجة كبيرة راض جدا وأيضا راضي نلاحظ من الجدول أن النسبة الكبيرة من العينة يؤكدون أن الرضا الوظيفي دور كبير في تحسين أدائهم بينما نسبة صغيرة من العينة لا يعتقدون بأن للرضا الوظيفي دورا في تحسين أدائهم بينما نلاحظ أن هناك غالبية المشاركين من العينة غير راضيين عن الحوافز المقدمة في شركة المياه الوطنية بالمدينة في المقابل هناك أقلية فقط راضيين عن الحوافز المقدمة لهم.

القسم الأول: البيانات الشخصية.

والذي يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتكون 05 من فقرات متمثلة في (الجنس-

السن- الأقدمية- الصنف والحالة المدنية).

1. توزيع افراد العينة حسب الجنس:

لقد تضمنت الدراسة كلا من الجنسين وذلك لتمثيل العينة حسب الجنس بطريقة سليمة والجدول

التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجدول رقم (2): توزيع افراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	18	90%
انثى	2	10%
المجموع	20	100%

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (18) شخص وبنسبة مقدارها (90%) في حين كان عدد الإناث فقط (2) إناث وبنسبة مقدارها (10%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة

2. توزيع افراد العينة حسب السن:

- يتراوح سن أفراد العينة ما بين (18-60) سنة والنتائج المتحصل على ها موضحة في الجدول التالي
الجدول رقم (3): توزيع افراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 30 سنة	10	50%
30-40	4	20%
41-50	4	20%
أكثر من 50	2	10%
المجموع	20	100%

تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 30 سنة وأقل حيث بلغ عددهم (10) بنسبة مقدارها (50%) تلتها الفئة العمرية 30 إلى 40 سنة وبنسبة (20%) وجاءت نسبة من هم في الأعمار من 40 إلى 50 سنة 20% من مجمل عينة الدراسة اما بالنسبة العمر الأكبر من 50 عام فيما فوق وبنسبة مقدارها (10%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يبين أن متوسط عمر الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة إلى الفئات الأقل عمرا.

3. توزيع افراد العينة حسب الاقدمية:

تم توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية إلى 6 فئات مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): توزيع افراد العينة حسب الاقدمية المهنية.

الاقدمية المهنية	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	5	25%
5-10	6	30%
10-15	5	25%
15-20	2	10%
20-25	2	10%
أكثر من 25 سنة	0	0%
المجموع	20	100%

تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة من 5-10 سنة فقد بلغ عدد أفرادها (6) أفراد ونسبة (30%) جاء بعدها عدد سنوات الخبرة 5 سنة فأقل فقد بلغت نسبتها (25%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 16 سنة فقد بلغت نسبتهم (10%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع أفراد عينة الدراسة بخبرات عملية طويلة نسبيا.

جدول 5 وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دبلوم	8	40%
	بكالوريوس	8	40%
	ماجستير	3	15%
	دكتوراه	1	5%
	المجموع	20	100%

تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (8) ونسبة تمثيل بلغت (40%) وجاء بعدها نسبة حاملي درجة الدبلوم ونسبة بلغت (40%) وجاء بعدها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (15%) أما نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه والتي بلغ عدد أفرادها (1) ونسبة مقدارها (5%) وهذا بالتالي يبين أن أفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في بيان أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في

شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة وتتكون من أربع فرضيات كما يلي:

أولاً: - يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة

لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن والجنسية).

م	العبرة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	مدى تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية	10	5	2	2	1
2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين	7	8	1	1	3
3	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك.	5	5	5	3	2
4	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك.	6	7	3	2	2
5	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي	8	4	4	1	3
6	العدالة في توزيع أعباء العمل بين الموظفين	5	9	2	1	3
	الإجمالي	41	38	17	10	14
	النسبة	34%	32%	14%	8%	12%
	الوسيط	6.5	6	2.5	1.5	2.5
	الوسط الحسابي	6.8	6.3	2.8	1.7	2.3
	الانحراف المعياري	1.8	1.8	1.3	0.7	0.7

تم تحليل النتائج بالنسبة لهذا المحور وهو يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير

الراضين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية - التعليم - الخبرة - السن - والجنسية) حيث بلغت

نسبة راض جدا 34% ومتوسط حسابي 6.8 وانحراف معياري 1.8 ونسبة راضي 32% اما بالنسبة إلى أقل درجة رأي في الأهمية كانت ل (غير راض) بنسبة 8% وانحراف معياري 0.7 ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أنه يوجد هنالك اختلاف بين فئة الراضيين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن والجنسية) يؤثر الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدى عينة البحث محل الدراسة بالنسبة إلى أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة.

ثانيا: - هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء المرتبط بالروح المعنوية وروح الفريق والولاء شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	درجة علاقتك بزملائك في العمل.	4	7	7	1	1
2	هل تشعر بعدالة ما تحصل عليه مقابل ما تقدمه من أعمال؟	6	6	4	2	2
3	عدالة نظام تقييم الأداء تعد حافزا للعاملين لتطوير أدائهم	10	6	1	1	2
4	المكان الذي أعمل به مكيف ونظيف ومناسب لطبيعة العمل	7	7	3	2	1

5	المشاركة في الأنشطة التي تنظمها الإدارة وتكوين فرق العمل					4	4	4	4	4
6	الاستقرار الوظيفي في الشركة التي اعمل فيها مرتبط بالولاء للشركة					5	8	3	2	2
	الإجمالي					36	38	22	12	12
	النسبة					30%	32%	18%	10%	10%
	الوسط الحسابي					6.00	6.33	3.67	2.00	2.00
	الوسيط					5.50	6.50	3.50	2.00	2.00
	الانحراف المعياري					2.28	2.37	1.97	1.10	1.10

تم تحليل النتائج بالنسبة لهذا المحور وهو يوجد هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء المرتبط بالروح المعنوية ورج الفريق والولاء شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة حيث بلغت نسبة (راض) 32% ومتوسط حسابي 6.33 وانحراف معياري 2.37 ونسبة راضي (جدا) 30% اما بالنسبة إلى أقل درجة رأي في الأهمية كانت ل (غير راض) بنسبة 10% وانحراف معياري 1.10 ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أن توجد هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء المرتبط بالروح المعنوية ورج الفريق والولاء شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة العلمية يؤثر الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدى عينة البحث محل الدراسة بالنسبة إلى أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة.

ثالثاً: - هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين بشركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	استخدام للنظم المتطورة والحاسب الألى يؤثر إيجابيا على الأداء	12	5	1	1	1
2	درجة الحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية نتيجة اداء العمل بفاعلية	8	6	1	3	2
3	درجة الشعور بتقدير الرؤساء وتقديرهم لما أقوم به من اعمال	9	7	2	1	1
4	درجة التفويض الممنوحة للموظف لاتخاذ القرارات الخاصة بالعمل	7	6	4	2	1
5	حرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين بشأن مشاكل العمل	4	9	3	1	3
6	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك.	3	10	1	4	2
	الإجمالي	43	43	12	12	10
	النسبة	36%	36%	10%	10%	8%
	الوسط الحسابي	7.17	7.17	2.00	2.00	1.67
	الوسيط	7.50	6.00	1.50	1.50	1.50
	الانحراف المعياري	3.31	1.52	1.26	1.26	0.82

تم تحليل النتائج بالنسبة لهذا المحور وهو هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين بشركة المياه الوطنية في المدينة المنورة

حيث بلغت نسبة (راض جدا) 36% ومتوسط حسابي 7.17 وانحراف معياري. 3.31 ونسبة راضي 36% اما بالنسبة إلى أقل درجة رأي في الأهمية كانت ل (غير راض) بنسبة 8% وانحراف معياري 0.82 ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين بشركة المياه الوطنية في المدينة المنورة يؤثر الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدى عينة البحث محل الدراسة بالنسبة إلى أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة.

رابعا: - توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز والجدية في العمل داخل شركة المياه الوطنية.

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	مساهمة المدير المباشر في مساعدة مروؤسيه لإيجاد حلول لمشاكل العمل	10	7	1	1	1
2	هل تشعر بعدالة ما تحصل على مقابل ما تقدمه من أعمال؟	8	8	2	1	1
3	عدالة نظام تقييم الأداء تعد حافزا للعاملين لتطوير أدائهم	6	5	1	4	4
4	المكان الذي أعمل به مكيف ونظيف ومناسب لطبيعة العمل بكفاءة وفاعلية	7	7	3	1	2
5	المشاركة في الأنشطة التي تنظمها الإدارة	6	6	4	3	1

3	2	1	5	9	6 الاستقرار الوظيفي في الهيئة التي اعمل فيها يساعد على زيادة الأداء والانجاز
12	12	12	38	46	الإجمالي
10%	10%	10%	32%	38%	النسبة
2.00	2.00	2.00	6.33	7.67	الوسط الحسابي
1.50	1.50	1.50	6.50	7.50	الوسيط
1.26	1.26	1.26	1.21	1.63	الانحراف المعياري

تم تحليل النتائج بالنسبة لهذا المحور وهو توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز والجدية في العمل داخل شركة المياه الوطنية حيث بلغت نسبة (راض جدا) 38% ومتوسط حسابي 7.67 وانحراف معياري 1.63 ونسبة راضي 32% اما بالنسبة إلى أقل درجة رأي في الأهمية كانت ل (غير راض) بنسبة 10% وانحراف معياري 1.26 ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أن توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز والجدية في العمل داخل شركة المياه الوطنية يؤثر الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدى عينة البحث محل الدراسة بالنسبة إلى أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة. يشير مفهوم الثبات إلى اتساق أداة القياس أو إمكانية الاعتماد على ها وتكرار استخدامها في القياس للحصول على نفس النتائج.

ثانيا: نتائج وتوصيات الدراسة:

كانت نتائج دراسة شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة لها التأثير الاكبر على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين والاداريين في الشركة حيث اذا كانت بيئة العمل مبنية على الجمود والقيود فإن العاملين سوف

يتهربون من الوظيفة في أي وقت سمح لهم بذلك على خلاف إذا كانت بيئة مرحة ومتجددة لا تتسم بالروتين الممل فإنها سوف تسهم في جعلهم يشعرون بالرضا وزيادة مستوى الإداري الوظيفي حيث تلعب الحوافز دورا كبيرا في تحسين أداء العاملين في العينة المدروسة حيث أن معظم أفراد العينة أكدوا على أهمية نظام الحوافز في زيادة مؤشر الرضا الوظيفي وبالتالي العمل على تحسين أداء العاملين في شركة المياه الوطنية ب الدما م.

- تدني نسبة مشاركة الإناث شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية حيث أن نسبة الذكور الذين شملتهم هذه الدراسة 90% وهذا بالتالي يدل على أن هناك معوقات اجتماعية تعود إلى العادات والتقاليد تواجهها النساء العاملات في الشركة تحول دون التحاقهن بهذه الوظائف وبالتالي عدم الوصول إلى المراكز القيادية في هذه الشركة.

- هناك نسبة كبيرة من أفراد العينة غير راضين عن الحوافز المقدمة في شركتهم.
- الشركة التي لا يمكنها ان تقدم أقل القليل للموظفين سوى الرواتب هي سوف تسقط عاجلا ام آجلا.

- تعد الحوافز المادية أكثر تأثيرا على أداء العاملين مقارنة مع الحوافز المعنوية.
- لدى العاملين المهارات الكافية لتنفيذ أعمالهم المطلوبة حيث أكد معظم أفراد العينة على امتلاك العاملين المهارات اللازمة لتنفيذ أعمالهم وهذا ما يبرر عدم رضا العاملين عن الحوافز المقدمة لهم في شركة المياه الوطنية.

- فرص الترقية تعتمد على الأقدمية في العمل الوظيفي بغض النظر عن الاختصاص وعن الشهادة العلمية.

- العمل على تفعيل المكافآت والحوافز المادية كذلك كونها تثير حماس ونشاط مجموعة من الأفراد مع ضرورة ربطها بالأداء فلا بد من تفعيلها وزيادتها بشكل أكبر لتتلاءم مع الغلاء المعيشي المتزايد وتناسب تطلعات العاملين.

- أظهرت الدراسة أن العاملين يتمتعون بالكفاءة والفاعلية المطلوبة للعمل لذا يجب تمييز العامل المميز في عمله وتخصيصه بمكافآت وحوافز إضافية.
- العمل بشكل أكبر على تحويل هذا التأكيد إلى ممارسات من خلال الاهتمام أكثر بالرضا الوظيفي حيث بينت الدراسة أنها أكثر أبعاد تأثيرا في أداء العاملين وذلك من خلال زيادة مشاركة العامل في صنع القرارات في الشركة وتأمين بيئة عمل مناسبة له.
- درجة اليقين التي يمتلكها العاملين حول موضوع الترقية حيث أن معظم أفراد العينة أكدوا على أنه لا يوجد انصاف في عملية الترقية التي تقوم بها الشركة.

التوصيات

اعتمادا على النتائج التي توصلنا من خلال الدراسة حالة الرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء و انتاجية عمال وموظفي شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة والاستفادة منها نقوم بتقديم توصيات يمكن العمل بها والاستفادة منها على مستوى الدراسات العلمية.

وتتمثل هذه التوصيات فيما يلي:

- الاهتمام بالعاملين من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية.
- استخدام أساليب دقيقة للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم اتجاه العمل.
- ضرورة تفهم حاجات أي العاملين والموظفين في شركة المياه الوطنية.
- إشراك الموظفين في النقاشات والاجتماعات المتعلقة بالمستويات العليا.
- تشجيع الموظفين على بذل جهد أكبر بغرض إثارة الجانب الإبداعي لديهم.
- مرونة القرارات باستخدام الخبرة المهنية للقائد.
- الاهتمام بعمليات التدريب.
- توفير فرص عادلة أمام الموظفين للترقية.

- الاعتراف بمجهود الموظف والنقاش معه حول تطوير ذاته.
- إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين.
- وضع هيكل للأجور والمكافآت يتسم بالعدالة يعمل على تحقيق الإشباع.
- إعادة صياغة معايير الترقية حتى تكون أكثر عدالة بمراعاة خبرة الموظف.
- تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين والعمل بروح الفريق.
- تعزيز وتطوير وتحديث ظروف وبيئة العمل مع توفير الوسائل والإمكانيات.
- وضع معايير موضوعية لتقييم الأداء يتم الالتزام.
- -العمل على تطوير مهارات الأداء ومواكبة التطور وزيادة فعالية الاتصال.

ثالثاً: الخاتمة

ان الرضا الوظيفي من بين الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام كبير من القيادات الإدارية في الشركة وذلك لأنه يتعبّر المحرك الأساسي للأداء الوظيفي وله علاقة إيجابية بالإنتاجية ورفع مستوى الروح المعنوية وذلك عن طرق توفير نظام جيد للتحفيز المادي والمعنوي بما يسهم في تحقيق الاحتياجات المادية والمعنوية للعاملين ان أهمية الرضا الوظيفي يمكن ان ترجع إلى حقيقة ان العاملين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة يعتبروها احد الطرق التي تمكنهم من تحقيق مستوى جيد من الأداء مما يؤثر بشكل مباشرة على الإنتاجية من حيث الكمية والجودة ولا شك ان القطاع الحكومي يختلف أدائه الوظيفي ودرجة رضا الموظفين لديه عن القطاعات الأخرى لاختلاف تكوينه وطبيعة النشاط وأيضا عامل المرونة التنظيمية المتاحة لوحده وخصوصا الإدارية وتسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا هؤلاء الموظفين وعلى العوامل التي تعتبر منطلقا لتحريك سلوكهم وتجعلهم قادرين على الوصول إلى الأداء الأمثل الذي ينتج عنه زيادة في مستوى الإنتاجية بما يضمن تحقيق أهدافهم الخاصة والتي تعتبر جزء من الهدف العام لشركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة.

المصادر والمراجع

1	Kenneth Jackson, "8 Ways to Increase Productivity in the Workplace"2018
2	ابراهيم محمود محمد الحداد بسمه محرم 2019 " منشآت الأعمال والتحول الرقمي "
3	أبو الغنم خالد 2018 العلاقة بين نظم دعم القرارات والفاعلية والأداء
4	احمد المصري (الجودة الشاملة مخرج الكفاية الانتاجية) ابريل 2010
5	احمد نبيل فرحات (قياس انتاجية الموظفين وطرق رفعها) ديسمبر 2013
6	الادريسي 2014 قياس إثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في المنظمات الصناعية
7	احمد ماهر (٢٠٠٢) (السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات" الدار الجامعية الإسكندرية
8	برباح محمد الأمين - تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية-2016.
9	د- بشير العلق (الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم) 2014م
10	د- إيهاب عيسى - الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني مفهومه عوامله نظرياته ومقياس الرضا الوظيفي والمهني في العمل 2020
11	د- عصام عمر 2018 الرضا الوظيفي - ومهارات إدارة ضغوط العمل
12	د- فاطمة دقماق 2021 الرضا الوظيفي نتاج تحفيز الإدارات
13	د- لكحل منيف -تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي 2018
14	د- محمد عبد الوهاب حسن عشناوي دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشري 2014.
15	د- محمد مصطفى 2018 الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء
16	د- منال البارودي - الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين 2019

17	د- موسى السعودي. 2014. أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين
18	د-نوره محمد البليهد 2014. مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية.
19	د-هند لبصير أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد 2016.
20	زيد منير عبودي 2009 إدارة المؤسسات العامة – الأردن
21	سعيد عشور (إدارة المنظومات الإنتاجية تخطيط تنظيم تحليل تحكم) 2011
22	شيخ التجاني مدثر حمادي "أثر الدوافع على أداء العاملين" 2015
23	صلاح الدين محمد عبد الباقي السلوك التنظيمي - مدخل تطبيقي معاصر مصر 2008م.
24	ناصر محمد العديلي (1999) (والسلوك الإنساني والتنظيمي منظور كلي مقارنة الرياض معهد الإدارة العامة للبحوث مركز البحوث
25	نايف بن سليمان الفالح (٢٠٠١ م) "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الأجهزة الأمنية" أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا
26	نمر سعود بن محمد وآخرون الإدارة العامة: الأسس والوظائف الرياض 2006 م.
27	وليد حميد رشيد الأميري تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين عمان الأردن 2016 م.

مدى تأثير الرضاء الوظيفي بأداء الموظفين في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة

الغرض من الاستبانة:

الاستبانة الغرض منها المشاركة الفاعلة والبناءة والتي تشكل مورد مهما في إتمام تلك الدراسة البحثية الاستبانة تتعامل بسرية واغراض البحث العلمي قد تستغرق الاستبانة دقائق من وقتكم الثمين لخدمتك بتميز ولتحقيق رضاك الوظيفي نرجو تعبئة هذا الاستبيان بشكل صحيح وصريح وموضوعي ويهدف إلى معرفة رضا الموظفين عن عملهم لذا نرجو تعاونكم في تزويدنا بالبيانات اللازمة والضرورية من خلال تعبئة هذه الاستبانة والإجابة العلمية الدقيقة على جميع الأسئلة المطروحة لما لذلك من أثر جوهري في الوصول إلى نتائج دقيقة وقاطعة يمكن الاعتماد على ها ويمكن تعميمها ويتوجه الباحثون بالشكر والتقدير إلى كل من دور في إتمام تلك الاستبانة.

الاسم/

رقم الجوال /

الايميل /

اشراف الدكتور / وليد سليمان

البيانات الشخصية

الاسم		الجنسية	سعودي	غير سعودي
الجنس	ذكر	انثى		
المؤهل	ابتدائي	متوسط	ثانوي	دبلوم في
السن		جهة وسنة الحصول على المؤهل	بكالوريوس	دارسات عليا

بيانات الوظيفة

الادارة		القسم	
الوظيفة		التخصص	

سنوات الخبرة

أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 15 سنة
من 15 إلى أقل من 20 سنة	من 20 إلى أقل من 25 سنة	من 25 سنة فأكثر

الرجاء وضع تظليل في المربع المناسب تحت التدرج الذي يعبر عن درجة رضاكم وأمام كل عبارة من

العبارات التالية:

أولاً: - يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن والجنسية).

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية					
2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين					
3	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك.					
4	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك.					
5	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي					
6	العدالة في توزيع أعباء العمل بين الموظفين					

ثانيا: - هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء المرتبط بالروح المعنوية وروح الفريق والولاء في شركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	درجة علاقتك بزملائك في العمل.					
2	هل تشعر بعدالة ما تحصل عليه مقابل ما تقدمه من أعمال؟					
3	عدالة نظام تقييم الأداء تعد حافزا للعاملين لتطوير أدائهم					
4	المكان الذي أعمل به مكيف ونظيف ومناسب لطبيعة العمل					
5	المشاركة في الأنشطة التي تنظمها الإدارة وتكوين فرق العمل					
6	الاستقرار الوظيفي في الشركة التي اعمل فيها مرتبط بالولاء للشركة					

ثالثاً: - هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري

والخصائص الشخصية للعاملين بشركة المياه الوطنية في المدينة المنورة.

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	استخدام للنظم المتطورة والحاسب الآلي يؤثر إيجابيا على الأداء					
2	درجة الحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية نتيجة اداء العمل بفاعلية					
3	درجة الشعور بتقدير الرؤساء وتقديرهم لما أقوم به من اعمال					
4	درجة التفويض الممنوحة للموظف لاتخاذ القرارات الخاصة بالعمل					
5	حرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين بشأن مشاكل العمل					
6	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك.					

رابعاً: - توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز
والجدية في العمل داخل شركة المياه الوطنية

م	العبارة	مستوي الرضا				
	درجة رضاك عن	راض جدا	راض	محايد	غير راض	غير راض اطلاقا
1	مساهمة المدير المباشر في مساعدة مرؤوسيه لإيجاد حلول لمشاكل العمل					
2	هل تشعر بعدالة ما تحصل عليه مقابل ما تقدمه من أعمال؟					
3	عدالة نظام تقييم الأداء تعد حافزا للعاملين لتطوير أدائهم					
4	المكان الذي أعمل به مكيف ونظيف ومناسب لطبيعة العمل بكفاءة وفاعلية					
5	المشاركة في الأنشطة التي تنظمها الإدارة					
6	الاستقرار الوظيفي في الهيئة التي اعمل فيها يساعد على زيادة الأداء والانجاز					

إذا كانت الإجابة راض جدا او راض ما هي الأسباب؟

-1

-2

-3

إذا كانت الإجابة غير راض أو غير راض إطلاقا ما هي الأسباب؟

-1

-2

-3

هل تتردد في العمل مع جهة أخرى خارج إدارتك إذا أتاحت لك الفرصة؟

☐ نعم ☐ لا ☐ غير قادر على التحديد

الاستبانة تتعامل بسرية واغراض البحث العلمي قد تستغرق الاستبانة دقائق من وقتكم الثمين لخدمتك بتميز ولتحقيق رضاك الوظيفي نرجو تعبئة هذا الاستبيان بشكل صحيح وصرح وموضوعي ويهدف إلى معرفة رضا الموظفين عن عملهم في شركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج ليتم معالجة نقاط الضعف والارتقاء بالموارد البشرية بشركة المياه الوطنية بالمدينة المنورة والذي سينعكس إيجابا على تحقيق الأهداف المنشودة للشركة.

