

أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية بالتطبيق على شركة الازدهار
والرفاه بمدينة جدة

The Impact of Job Satisfaction on Productivity Improvement: A Case Study of Al-Izdihar and Al- Rafah Company in Jeddah City

اسم الطالب

ياسمين علي إبراهيم

الرقم الجامعي

222000377

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الثالث

الاهداء

بكل محبة وامتنان، أهدي هذه الدراسة إلى من كان لهم الفضل بعد الله في دعمي وتشجيعي
إلى أهلي الأعزاء، سندي وموطني الأول، الذين أحاطوني بدعائهم، وصبرهم، وتحفيزهم الدائم في كل
مراحل حياتي
وإلى أصدقائي الداعمين، الذين كانوا لي عونًا بكلماتهم ومواقفهم وصدق مشاعرهم، شكرًا لكم من القلب،
فبفضلكم كان للطريق معنى وللإنجاز قيمة

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من كان له دور في إنجاز هذه الدراسة، ولكل من قدّم لي الدعم والمساندة خلال مراحل إعدادها

أعبر عن امتناني العميق للمشرف الأكاديمي الكريم، على ما قدّمه من توجيه وإرشاد وملاحظات بناءة أسهمت في تطوير هذه الدراسة ورفع جودتها العلمية

كما أخص بالشكر الجهات التي تعاونت معي وسهّلت لي جمع البيانات والمعلومات، وكل من شاركني الرأي أو ساعدني بكلمة أو نصيحة

ولا يفوتني أن أشكر زملائي وأصدقائي وأفراد عائلتي الكرام، الذين كانوا خير سند لي في هذه الرحلة العلمية، فلکم جميعاً مني أسمى آيات الشكر والتقدير

المستخلص

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية لدى الموظفين في شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة، من خلال دراسة بيئة العمل المحفزة، دافعية الموظفين، جودة الأداء، ومستوى تحسين الإنتاجية.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة نماذج الارتباط والانحدار لقياس أثر الرضا الوظيفي على الإنتاجية، وذلك على عينة مكونة من (33) موظفًا خلال عام 2025 ، مع تحديد دقيق للحدود الموضوعية والبشرية والمكانية والزمنية.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية ($R = 0.347$) $(R^2 = 0.121)$ ، حيث يفسر الرضا الوظيفي نحو 12% من التغير في الإنتاجية، وجميع النتائج كانت دالة إحصائيًا عند $(p < .05)$ ، مما يدعم صحة فرضيات الدراسة.

المساهمة النظرية: تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بدور الرضا الوظيفي في تحسين الأداء والإنتاجية، من خلال إبراز أثر بيئة العمل المحفزة والدافعية على جودة الأداء.

التطبيقات العملية: توصي الدراسة بضرورة تعزيز رضا الموظفين من خلال تحسين بيئة العمل، رفع الدافعية، وتحسين جودة الأداء لضمان تحسين الإنتاجية واستدامتها في المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي – تحسين الإنتاجية – دافعية الموظف – بيئة العمل المحفزة – جودة الأداء – شركة الازدهار والرفاه – جدة.

Abstract

Purpose of the Study: This study aimed to analyze the impact of job satisfaction on improving employee productivity at Al-Izhar and Al-Rifaa Company in Jeddah, by examining factors such as a motivating work environment, employee motivation, performance quality, and the level of productivity improvement.

Research Methodology: The study employed a descriptive–analytical approach, using correlation and regression models to measure the effect of job satisfaction on productivity. The sample consisted of 33 employees during the year 2025, with precise definition of the study’s objective, human, spatial, and temporal boundaries.

Findings: The results showed a significant relationship between job satisfaction and productivity improvement ($R = 0.347$, $R^2 = 0.121$), indicating that job satisfaction explains approximately 12% of the variance in productivity. All results were statistically significant at ($p < .05$), supporting the study’s hypotheses.

Theoretical Contribution: The study contributes to the literature on the role of job satisfaction in enhancing performance and productivity, highlighting the impact of a motivating work environment and employee motivation on performance quality.

Practical Applications: The study recommends enhancing employee satisfaction by improving the work environment, increasing motivation, and raising performance quality to ensure improved and sustainable productivity within organizations.

Keywords: Job Satisfaction – Productivity Improvement – Employee Motivation – Motivating Work Environment – Performance Quality – Al-Izhar and Al-Rifaa Company – Jeddah

جدول المحتويات

9	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
10	1.1 المقدمة.....
12	1.2 مشكلة الدراسة.....
12	1.2.1 فجوات على المستوى النظري.....
12	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي.....
13	1.3 أهمية الدراسة.....
13	1.3.1 على المستوى النظري.....
13	1.3.2 على المستوى التطبيقي.....
14	1.4 أسئلة الدراسة.....
14	1.5 أهداف الدراسة.....
15	1.6 فرضيات الدراسة.....
15	1.7 نموذج الدراسة.....
16	1.9 الدراسة الميدانية.....
16	1.10 مخطط المشروع المقترح.....
17	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
18	2.1 المقدمة.....
19	2.2 المتغير المستقل (الرضا الوظيفي).....
25	2.3 المتغير التابع (تحسين الإنتاجية).....
28	2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
29	2.5 الخاتمة.....
30	3. الفصل الثالث منهجية البحث.....
31	3.1 المقدمة.....
31	3.2 التعريفات الإجرائية.....

33	3.3 تصميم البحث.....
34	3.4 مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات.....
35	3.5 طرق جمع البيانات.....
37	3.6 أنواع البيانات.....
38	3.7 طرق وأساليب تحليل البيانات.....
39	3.8 الخاتمة.....
40	4. الفصل الرابع التحليل الإحصائي.....
41	4.1 المقدمة.....
41	4.2 تحليل البيانات.....
45	4.3 قياس صدق وثبات الدراسة.....
45	4.4 صدق المقاييس.....
48	4.5 ثبات أداة الدراسة.....
49	4.6 التحليل الوصفي.....
51	4.7 معاملات الارتباط الخطي.....
51	4.8 اختبار صدق الدراسة.....
53	5. الفصل الخامس.....
54	5.1 المقدمة.....
54	5.2 مناقشة النتائج والاستنتاجات.....
54	5.3 التوصيات.....
55	5.4 الخاتمة.....
56	قائمة المراجع
58	الملاحق

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	النموذج المقترح للمشروع (الطالب، 2025)	15
2	أنواع الرضا الوظيفي (مريخي وآخرون، 2022)	21
3	نظرية تدرج الحاجات (بن يوب وآخرون، 2019)	23
4	نظرية العاملين (هرزبرغ) (بن يوب وآخرون، 2019)	24
5	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي (بن يوب وآخرون، 2019)	24
6	العوامل المحددة لتحسين الإنتاجية (غربي، 2008)	27
7	العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية (مركتي وآخرون، 2022)	28
8	ملخص منهجية البحث (الطالب، 2025)	33
9	التصنيف وفق الجنس الطالبة، 2025	43
10	التصنيف وفق العمر الطالبة، 2025	44
11	التصنيف وفق الخبرة	44

	الطالبة، 2025	
--	---------------	--

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
34	مجتمع الدراسة الطالبة، 2025	1
35	عينة البحث الطالبة، 2025	2
36	المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) الطالبة، 2025	3
37	المتغير التابع (تحسين الإنتاجية) الطالبة، 2025	4
42	خصائص العينة (الطالبة، 2025)	5
46	جدول التكرارات (الطالبة، 2025)	6
48	ثبات أداة الدراسة (الطالبة، 2025)	7
49	خيارات التحليل الإحصائي (الطالبة، 2025)	8
50	تفسيرات التحليل الإحصائي (الطالبة، 2025)	9
51	التحليل الوصفي (الطالبة، 2025)	10
51	معاملات الارتباط الخطي (الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية) (الطالبة، 2025)	11
52	جدول الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية (الطالبة، 2025)	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يعتبر القطاع الصناعي من أبرز القطاعات الحيوية في المملكة العربية السعودية، لما له من دور محوري في دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق أهداف التنمية، وقد حظي هذا القطاع، والعاملون فيه، باهتمام واسع من قبل الباحثين والمختصين، نظرًا لأهميته المتزايدة، وتعددت الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، باعتباره جانبًا جوهريًا في بيئة العمل، ويستدعي الدراسة المستمرة نظرًا لتغير الطبيعة البشرية وتطور الظروف الاقتصادية والاجتماعية، مما يجعل من الرضا الوظيفي موضوعًا متجددًا يستحق البحث والمتابعة الدائمة. (الشمري، 2009)

ويُعد الرضا الوظيفي أحد أبرز الموضوعات التي نالت اهتمام الباحثين والمفكرين، نظرًا لما له من دور فعال في التأثير الإيجابي على الأداء الوظيفي، فهو يُمثّل شعورًا نابغًا من تفاعل مجموعة من العوامل المرتبطة ببيئة العمل، والتي تنعكس في سلوك الموظف واتجاهاته نحو مهامه الوظيفية، ويُعتبر الرضا الوظيفي المحفز الأساسي الذي يدفع الأفراد إلى أداء أعمالهم بجدية والتزام، مما يسهم في رفع مستوى التقدم المهني وزيادة فرص النجاح داخل بيئة العمل. (بن يوب، 2019)

وموضوع الرضا الوظيفي من القضايا المحورية في الحياة التنظيمية، نظرًا لما يمثله من أهمية في تحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة واحتياجات العاملين، فالتحدي الأساسي يكمن في كيفية توحيد جهود مجموعة من الأفراد، يختلفون في معتقداتهم وأفكارهم وقدراتهم، وتوجيههم نحو التعاون الفعال بما يضمن نجاح المؤسسة وتحقيق رضاهم الوظيفي في آن واحد. (بن عبيلة وآخرون، 2017)

وفي ظل التسارع والتداخل في المتغيرات الاقتصادية والتنظيمية، شددت الدراسات الأكاديمية على أهمية المورد البشري باعتباره العنصر الأساسي في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحقيق الربحية، فهو المحرك الفعلي لبقية موارد المؤسسة، وتُعد فاعلية وكفاءة الأفراد عاملاً حاسماً في تحقيق الإبداع والتميز، مما يجعل المورد البشري مصدرًا رئيسيًا للميزة التنافسية والاستراتيجية لأي مؤسسة. (مركتي وآخرون، 2022)

لذلك أصبح الرضا الوظيفي من الاتجاهات الحديثة التي تُعتمد لقياس تصورات العاملين وردود أفعالهم تجاه بيئة عملهم، حيث أدركت الإدارة أهمية الجوانب النفسية للموظف وسعت إلى تلبية احتياجاته وتحقيق رضاه، نظرًا لما يمثله من عنصر أساسي في تحفيز الأداء، ويُعد مفهوم الأداء الوظيفي كذلك من المفاهيم التي

حظيت باهتمام واسع في الدراسات الإدارية، ولا سيما في مجال الموارد البشرية، نظرًا لتأثيره المباشر على كفاءة الفرد وفعالية المنظمة. (بن يوب واخرون، 2019)

وتم التوصل إلى مجموعة من العوامل التي تُعد أساسية لتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظف، حيث يُشكل توفرها عنصرًا ضروريًا لتعزيز الشعور بالرضا والاستقرار المهني، وفي المقابل فإن غياب هذه العوامل يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا، مما ينعكس سلبيًا على أداء الموظف ودرجة التزامه في تنفيذ مهامه الوظيفية. (بن صوشة، 2015)

ومن أبرز العوامل المؤثرة في أداء الفرد وإنتاجيته، إذ لا ينبع من عامل واحد، بل يتكوّن من مجموعة عوامل تشمل بيئة العمل، وسياسات المنظمة، إضافة إلى العوامل الشخصية، فعندما يشعر الموظف بالرضا تجاه وظيفته، ينعكس ذلك في نشاطه وحيويته وفاعليته، مما يعزز من إبداعه وتطوره في العمل، أما في حال غياب الرضا، فقد تظهر عليه مشاعر الإحباط والتوتر، مما يؤثر سلبيًا على توازنه النفسي وأدائه المهني، ومن هنا تبرز أهمية الرضا الوظيفي كأحد الاتجاهات الأساسية المرتبطة بجودة الأداء واستمراريته. (الحوتي، 2018)

ويشكل الرضا الوظيفي شعورًا إيجابيًا لدى الموظف تجاه عمله، وينشأ عن تحقيق احتياجاته وتطلعاته المهنية، وتحرص العديد من المؤسسات على تحقيق هذا الرضا لما له من أثر مباشر في رفع الإنتاجية وتحفيز العاملين، كما يسهم الرضا الوظيفي في تعزيز الأداء، خاصة عندما يُدرك الموظف أن المكافآت كالأجور والترقيات والعلاقات الإيجابية ترتبط بمستوى أدائه الوظيفي. (الوهبي واخرون، 2020)

ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة، تبين وجود بعض الفجوات العلمية المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي وأثره على تحسين الإنتاجية، وهو ما يُبرز الحاجة إلى تناول هذا الموضوع بعمق أكبر، ويُسهم هذا البحث في سد تلك الفجوات، مما يعزز من فهمنا له، ويضيف قيمة معرفية جديدة للمكتبة الأكاديمية، كما من المتوقع أن يُثري هذا العمل النقاشات العلمية ذات الصلة، ويشكّل قاعدة قوية تُبنى عليها دراسات مستقبلية في هذا المجال.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن للرضا الوظيفي دورًا مؤثرًا في تحسين الإنتاجية، مما يبرز أهمية التعمق في هذا الموضوع وتحليله للوصول إلى نتائج إيجابية، وفهم العوامل التي تسهم في تعزيز هذا الأثر، ومن هذا المنطلق، جاء اختيار موضوع الدراسة بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية في شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

1.2. مشكلة الدراسة

يُعد تحقيق التوازن بين رضا الموظفين وتحسين الإنتاجية أحد أبرز التحديات التي تواجه المنظمات، إذ إن السعي لرفع مستوى رضا العاملين قد يتطلب استثمارات إضافية في بيئة العمل والحوافز والتطوير المهني، مما قد يؤثر على التكاليف العامة والموارد التشغيلية، ومع ذلك فإن تجاهل هذا الجانب قد يؤدي إلى انخفاض الأداء وضعف الإنتاجية، وتكمن المشكلة في مدى قدرة المنظمات على تحقيق هذا التوازن بطريقة تُعزز من كفاءة الأداء دون الإضرار بالموارد وتنقسم المشكلة إلى قسمين:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- نقص الاهتمام الكافي من قبل المنظمة بالعلاقة بين رضا العملاء وكفاءة الأداء الإنتاجي.
- التحدي في تحقيق مستوى مرضٍ من رضا العملاء دون تجاوز الإمكانيات والموارد المتاحة.
- وجود صعوبات في توحيد وتكامل الجهود بين الوحدات التنظيمية بما يعزز تأثير رضا العملاء على النتائج الإنتاجية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- وجود تحديات في تقييم مستوى رضا العملاء بطريقة دقيقة ومحايدة ضمن البيئات التنظيمية المتنوعة.
- محدودية الدراسات التي تتناول الوسائل الفعلية التي من خلالها يؤثر رضا العملاء على مستوى الإنتاج.
- افتقار الأدبيات إلى نموذج نظري متكامل يوضح كيفية تحويل رضا العملاء إلى نتائج إنتاجية ملموسة.

وإشكالية الدراسة هي: ما هو أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية في شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من تركيزها على موضوع حيوي يتمثل في مدى تأثير الرضا الوظيفي على رفع مستوى الإنتاجية، ونظرًا لما لرضا العملاء من دور محوري في تحقيق نجاح الشركات وتعزيز قدرتها على التطور والاستمرار، بات من الواضح أن المؤسسات التي تسعى إلى التميز في جودة الخدمات المقدمة وتحسين تجربة العميل تُعد أكثر قدرة على المنافسة في الأسواق وتحقيق الاستدامة، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية

1.3.1. على المستوى النظري:

- تعزيز التزام الموظفين واستبقائهم في العمل، مما يقلل من تكاليف التوظيف والتدريب للموظفين الجدد.
- تصميم برامج تحفيزية تشجع الموظفين على تبني سلوكيات إيجابية ترفع من جودة أدائهم وتساهم في زيادة الإنتاجية.
- الاستفادة من ملاحظات الموظفين لتطوير بيئة العمل وتحسين الإجراءات، بما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فاعلية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- ابتكار أدوات تقييم لمستوى رضا العملاء وربط نتائجها بكفاءة أداء المنظمة، مما يساهم في توضيح كيفية تأثير رضا العملاء على الإنتاجية.
- استكشاف العوامل المؤثرة في رضا العملاء، مثل جودة المنتجات، سرعة الاستجابة، وسهولة التواصل والتعامل.
- فحص تأثير تصرفات الموظفين في تعزيز رضا العملاء، من خلال التركيز على تلبية احتياجاتهم ومعالجة مشكلاتهم بشكل فعال.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما العلاقة بين بيئة العمل المحفزة ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة؟
- كيف يؤثر الرضا الوظيفي على دافعية الموظف وجودة أدائه الوظيفي بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة؟
- ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على مستوى إنتاجية الموظفين في المؤسسة بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة؟
- ما العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي التي تسهم بشكل أكبر في تحسين الأداء والإنتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام: معرفة أثر الرضا الوظيفي على تحسين الانتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

الأهداف الفرعية:

- تقييم العلاقة بين بيئة العمل المحفزة ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.
- تحليل أثر الرضا الوظيفي على دافعية الموظف وجودة أدائه الوظيفي بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.
- تحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي على مستوى إنتاجية الموظفين في المؤسسة بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.
- تحديد العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي التي تسهم بشكل أكبر في تحسين الأداء والإنتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

1.6. فرضيات الدراسة

H1 : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المحفزة ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

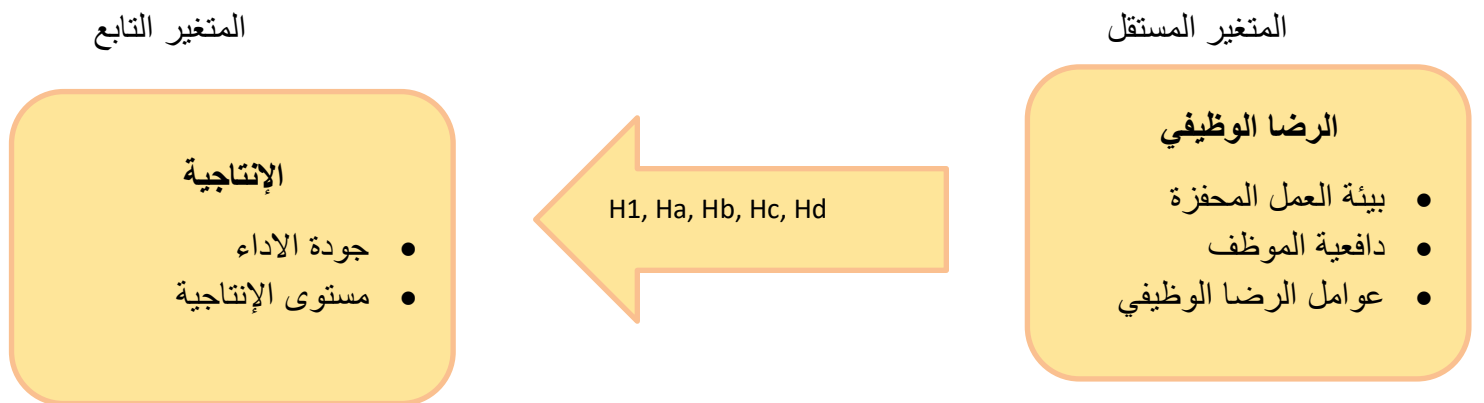
Hb : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ودافعية الموظف وجودة أدائه الوظيفي بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

HC : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى إنتاجية الموظفين في المؤسسة بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

Hd : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي ومستوى تحسين الأداء والإنتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



الشكل 1، النموذج المقترح من المشروع

المصدر: الطالب، 2025

1.8. الدراسة الميدانية

تم اختيار شركة الازدهار والرفاه للتجارة المحدودة بمدينة جدة كمجال تطبيقي لهذه الدراسة، وهي شركة سعودية متخصصة في تشغيل المطاعم والمقاهي، تأسست عام 2016، وتدير عدة مشاريع من أبرزها "مختارات زد" و"دار زيد".

وتُعرف الشركة بتركيزها على الجودة والابتكار في مجال الضيافة، وتضم بيئة عمل متنوعة تشمل عدة أقسام تشغيلية وإدارية، مما يجعلها نموذجًا مناسبًا لدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية

1.9. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

حظي مفهوم الرضا الوظيفي والإنتاجية باهتمام واسع من قبل الباحثين والمفكرين، إذ يُعدّ الرضا الوظيفي من أكثر المفاهيم تعقيدًا وغموضًا، نظرًا لارتباطه بحالة انفعالية يصعب قياسها وتحليلها بشكل دقيق وموضوعي، وربما يُعزى هذا الغموض إلى تنوع التفسيرات والاتجاهات التي تناولته، حيث سعى كل باحث إلى دراسته من منظور يتماشى مع تخصصه ومجال اهتمامه العلمي. (عميور، 2017)

لما له من دور محفّز في رفع إنتاجية العاملين وتعزيز نشاطهم في أداء المهام، وقد أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي لا يقتصر تأثيره على الأداء المهني فحسب، بل يسهم أيضًا في تحسين الصحة الجسدية والنفسية للعاملين، ويعزز جودة الحياة داخل بيئة العمل وخارجها، ويُعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تساهم في رفع مستوى الأداء داخل المنظمة. (المعايطه، 2017)

ونظرًا لأهمية الدور الذي يؤديه المورد البشري في رفع إنتاجية المؤسسة، بات من الضروري الاهتمام به والبحث في سبل دعمه وتطويره، وقد تناول العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي هذا الموضوع، من خلال دراسة العوامل المؤثرة في أداء المورد البشري، ودورها في توجيه سلوك العاملين تجاه وظائفهم ومؤسساتهم، وانطلاقًا من أن تحسين الأداء، وبالتالي رفع الإنتاجية، يمثل هدفًا رئيسيًا تسعى إليه جميع المؤسسات، فإن تحقيق هذا الهدف لا يتأتى إلا من خلال تعزيز رضا العاملين عن عملهم، وجعلهم يقبلون عليه برغبة واهتمام. (عميور، 2017)

ومن هذا المنطلق، يمكن القول إن درجة رضا الأفراد عن عملهم تُعد المحرك الأساسي لدافعيتهم نحو الأداء، فكلما زادت الحوافز الإيجابية والمنافع التي يحصلون عليها من وظائفهم، ارتفعت مستويات رضاهم، مما يدفعهم إلى بذل مزيد من الجهد، والمساهمة في تحقيق أداء متميز، كما يسهم ذلك في توظيف إمكانياتهم بأفضل شكل ممكن، وتحفيز طاقاتهم الإبداعية الكامنة، مما ينعكس إيجابًا على تطوير أدائهم الفردي والارتقاء بالأداء العام للمنظمة. (عياد وآخرون، 2023)

2.2. المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)

يُعد الرضا الوظيفي من أبرز الظواهر التي حظيت باهتمام واسع من قبل الباحثين والعلماء في مجالات السلوك التنظيمي، حيث بدأ التركيز عليه منذ ظهوره الأول في السياق الصناعي، باعتباره أحد المحاور الأساسية المرتبطة بالبيئة العملية، وتعتمد المنظمات بدرجة كبيرة على فاعلية الأفراد في أداء مهامهم، وهي فاعلية تتأثر بشكل مباشر بمستوى رضاهم وحماسهم تجاه العمل، ويُبرز هذا الترابط أهمية العنصر البشري كعامل محوري في استمرارية ونجاح المنظمات، مما يستدعي إيلاء العناية والاهتمام اللازمين. (عياد وآخرون، 2023)

اختلفت تعريفات الباحثين لمفهوم الرضا الوظيفي نتيجة لتعدد الدراسات التي تناولته من زوايا مختلفة، حيث سعى كل باحث إلى تقديم تعريف يتماشى مع أهداف دراسته وظروفها، سواء من حيث الإطار الزمني أو السياق المكاني، ويُنظر إلى الرضا الوظيفي غالبًا كونه مفهومًا نسبيًا، إذ قد يشعر أحد الموظفين بالرضا تجاه عمله، بينما قد لا يشعر زميله في نفس الوظيفة والبيئة بالرضا ذاته، وذلك لاختلاف الحاجات والرغبات والدوافع الفردية لكل منهما. (عميور، 2017)

ويُعرّف الرضا الوظيفي بأنه انعكاس لمشاعر العاملين تجاه وظائفهم، ويعتمد هذا الشعور على مدى رضا الفرد الناتج عن المقارنة بين تطلعاته الشخصية وما تقدمه له الوظيفة فعليًا، أي من خلال مدى التوافق بين الواقع الوظيفي وما ينبغي أن يكون عليه لتحقيق توقعاته واحتياجاته. (عميور، 2017)

يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه الحالة النفسية أو الانفعالية الإيجابية التي يشعر بها الموظف عند بلوغه مستوى معينًا من الإشباع، والذي ينتج عن تفاعل مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية والمادية التي يتعرض لها في بيئة العمل. (الشمري، 2009)

يرى بعض الباحثين أن الرضا الوظيفي يمثل درجة إشباع حاجات الفرد الناتجة عن عمله، ويتحقق هذا الإشباع غالبًا من خلال عدة عوامل، أبرزها الأجر، وظروف العمل، وأسلوب الإشراف، وطبيعة المهام، إضافة إلى شعور الفرد بالتقدير والاعتراف من الآخرين. (المعايطه، 2017)

تُظهر هذه التعاريف أن الرضا الوظيفي يمثل مجموعة من المشاعر والمعتقدات التي يحملها الموظف تجاه عمله، حيث يُكوّن تصوّرًا مسبقًا عن الوظيفة، يستند إليه في تحديد أهدافه وتطلّعاته، ويقوم بعد ذلك بمقارنة هذا التصور بما توفره الوظيفة فعليًا من امتيازات ومزايا، ومن خلال هذه المقارنة يتحدد مدى رضاه أو عدم رضاه، وذلك بناءً على مدى انسجام توقعاته المسبقة مع الواقع الحالي للوظيفة وما يأمل أن تكون عليه مستقبلاً. (عميور، 2017)

أهمية الرضا الوظيفي:

يُعدّ المورد البشري العامل الأساسي في نجاح أي منظمة وتحقيق أهدافها، مما يستدعي ضرورة الاهتمام به والعمل على إشباع حاجاته وتحقيق رضاه الوظيفي. ومع ذلك، ساد في بعض الحالات اعتقاد بأن الفرد يُجبر على العمل بغض النظر عن مدى رضاه عن الوظيفة التي يشغلها، نظرًا لحاجته الاقتصادية، وهو ما أدى إلى تهميش أهمية العنصر البشري، وقد تترتب على ذلك تراجع ملحوظ في مستوى أداء العاملين في هذه الجهات، ومن هنا برزت الحاجة الملحة لإيجاد حلول فعالة لهذه المشكلة، ويكمن أحد أهم هذه الحلول في السعي إلى تحسين مستوى رضا العاملين داخل المنظمات. (طالب، 2019)

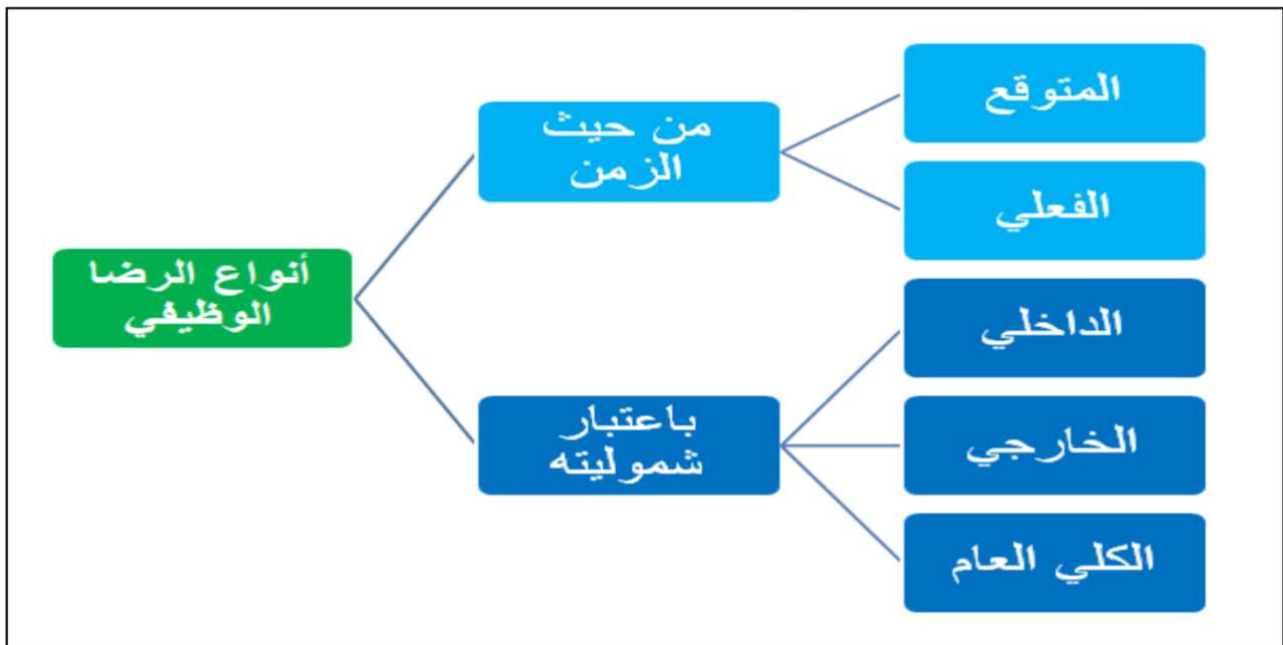
ويشكل الرضا الوظيفي عنصرًا أساسيًا في تعزيز كفاءة المورد البشري، حيث يسهم في رفع قدرته على التكيف مع بيئة العمل، ويعزز رغبته في الإبداع والابتكار، ويزيد من طموحه لتطوير مستقبله المهني، وعندما تُلبّى حاجات الموظف المادية والمعنوية، ينعكس ذلك إيجابًا على المؤسسة من خلال تحسين الفعالية والإنتاجية، وخفض التكاليف الناتجة عن الغياب أو الشكاوى، إضافة إلى رفع مستوى الولاء التنظيمي، كما تمتد آثار الرضا الوظيفي لتشمل المجتمع ككل، من خلال زيادة معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية. (عياذ واخرون، 2024)

ويوفر هذا الرضا عاملاً مهمًا في رفع الروح المعنوية لدى العاملين، مما ينعكس إيجابًا على انخفاض معدلات الغياب، وترك العمل، وتراجع حجم الشكاوى والصراعات، سواء بين العاملين أنفسهم أو بينهم وبين الإدارة، كما يسهم الرضا الوظيفي في تعزيز الولاء والالتزام التنظيمي، إذ يؤدي ارتفاع مستوى الرضا إلى زيادة فاعلية المؤسسة وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الأمر الذي يُسهم في نجاحه المهني ورفع إنتاجيته،

ويُعد الرضا عن العمل مؤشراً مهماً على نجاح الفرد، ليس فقط في المجال المهني، بل أيضاً في حياته الاجتماعية والأسرية، نظراً لارتباطه الوثيق بالإحساس بالإنجاز وتحقيق الذات. (طالب، 2019)

أنواع الرضا الوظيفي:

ينقسم الرضا الوظيفي إلى ثلاثة أنواع رئيسية: الرضا الداخلي، والذي ينشأ من شعور الفرد بالمتعة أثناء انخراطه في العمل وإحساسه بالإنجاز وتقديره لذاته من خلال ما يحققه، والرضا الذاتي (المصاحب)، الذي يرتبط بالظروف النفسية والتنظيمية المحيطة بالعمل والتي تؤثر في تجربة الفرد أثناء أدائه لمهامه؛ وأخيراً الرضا الخارجي، وهو ناتج عن العوائد الملموسة، مثل الأجر، ومدى توافقها مع توقعات الفرد وقيمه وأهدافه المهنية. (عياد وآخرون، 2023)



الشكل رقم: 2

أنواع الرضا الوظيفي

المصدر: مريخي وآخرون، 2022

نظريات الرضا الوظيفي:

نظرية عدالة العائد فروم: يرى فروم أن الرضا الوظيفي ينشأ من خلال عملية مقارنة يُجريها الموظف بين ما كان يتوقعه من عوائد نتيجة سلوكه المهني، وبين ما يحصل عليه فعليًا من منافع، وبعد هذه المقارنة، يقوم الموظف باختيار النشاط أو السلوك الذي يرى أنه يحقق له أقصى عائد ممكن، بحيث يتوافق مع ما يحصل عليه فعليًا من فوائد، سواء كانت مادية أو معنوية، وتفترض هذه النظرية أن الفرد يسعى إلى تحقيق مكاسب معينة من خلال أدائه لعمله، ويعتمد مستوى رضاه الوظيفي على مدى توافق هذه المكاسب مع ما يعتقد أنه يستحقه في مقابل جهده وأدائه. (الشمري، 2009)

نظرية القيمة: التي قدمها لوك من أبرز النظريات في تفسير الرضا الوظيفي، حيث يرى أن الرضا هو حالة عاطفية إيجابية تنشأ عندما يدرك الفرد أن عمله يحقق له ممارسة القيم التي يراها مهمة، وقد أوضح كل من لاندي وترومبو هذا المفهوم، مبينين أن القيم التي تُشبع من خلال العمل يجب أن تتوافق مع احتياجات الفرد، وقد ميّز لوك بين الحاجات والقيم، فالحاجات ترتبط باستمرار الحياة البيولوجية وتُعد موضوعية ومستقلة عن رغبات الفرد، بينما القيم ذات طابع شخصي وتمثل ما يرغب فيه الفرد، سواء بوعي أو دون وعي. (مريخي وآخرون، 2022)

نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو: من أبرز نظريات الدافعية، حيث صنّف الحاجات الإنسانية في تسلسل هرمي يبدأ بالحاجات الفسيولوجية الأساسية كالغذاء والماء والنوم، تليها حاجات الأمان المرتبطة بالشعور بالاستقرار والحماية. ثم تأتي الحاجات الاجتماعية المتمثلة في الانتماء والتفاعل مع الآخرين، تليها حاجات التقدير التي تشمل احترام الذات وتقدير الآخرين، وأخيرًا حاجات تحقيق الذات، والتي تتعلق برغبة الفرد في تطوير إمكاناته وتحقيق طموحاته، ويرى ماسلو أن إشباع هذه الحاجات وفقًا لتدرجها يساهم في تحفيز السلوك الإنساني ودفعه نحو الإنجاز. (بن يوب وآخرون، 2019)

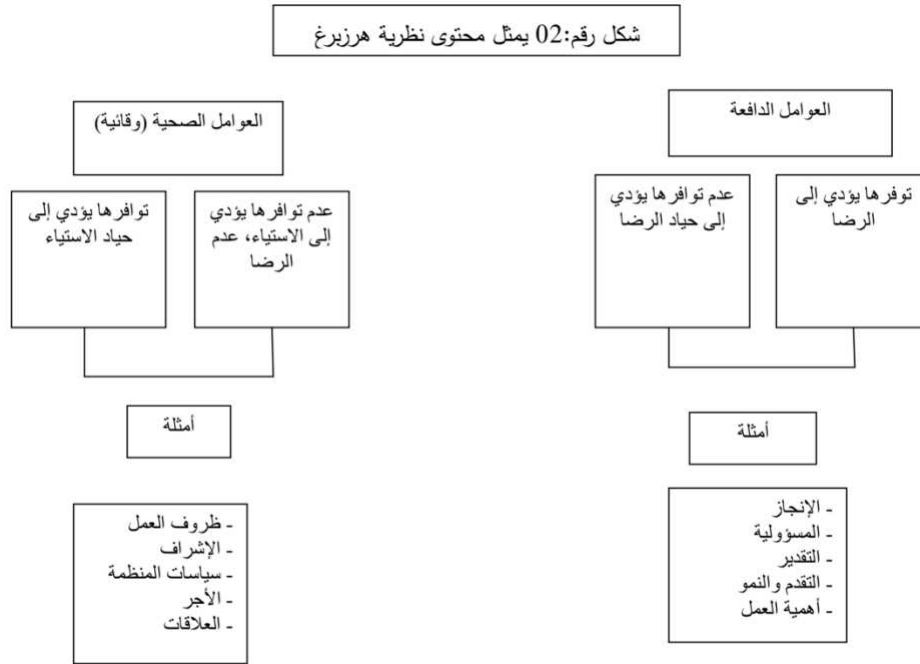


الشكل رقم: 3

نظرية تدرج الحاجات

المصدر: بن يوب واخرون، 2019

نظرية العاملين: وضع فريدريك هيرزبرج "نظرية العاملين" استنادًا إلى تطبيقات نظرية ماسلو للحاجات في بيئة العمل، حيث قسم العوامل المؤثرة في رضا الموظفين إلى مجموعتين: الأولى عوامل مرتبطة بطبيعة العمل ذاته، وتُعد محفزات إيجابية تؤدي إلى رضا الموظف، وتشمل الإحساس بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وفرص الترقية، والمشاركة في اتخاذ القرار. أما المجموعة الثانية فهي عوامل محيطة بالعمل، وتُعد من مسببات عدم الرضا، وتشمل أسلوب الإدارة، ونمط القيادة، والعلاقات بين الموظفين وزملائهم أو رؤسائهم، والبيئة العامة للعمل. (بن عبيلة واخرون، 2017)

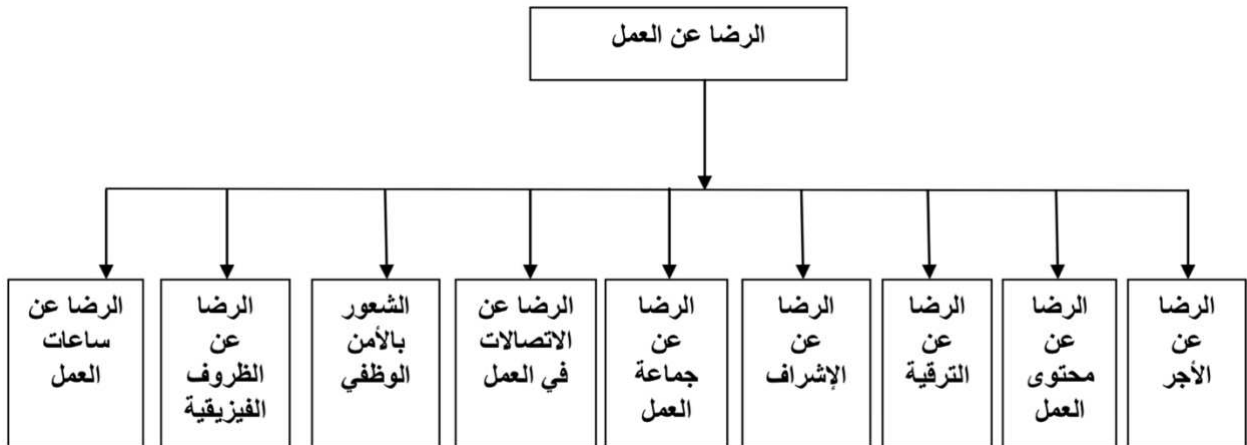


الشكل رقم: 4

محتوى نظرية هوزبرغ

المصدر: بن يوب وآخرون، 2019

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:



الشكل رقم: 5

2.3. المتغير التابع (تحسين الإنتاجية)

تهدف عملية تحسين الإنتاجية إلى تحقيق مستويات أعلى سواء على المستوى الكلي أو الجزئي، ويُفترض أن تكون هذه الجهود مستمرة ومنهجية، دون الاكتفاء بنتائج مؤقتة قد تبدو مرضية، ويُفضل أن تتم هذه العملية ضمن إطار من السياسات والبرامج المحددة التي تستهدف تحقيق غايات واضحة، بمشاركة جميع أقسام المؤسسة، بل وقد تشمل أيضًا بعض الأطراف الخارجية مثل الموردين، وتشمل وسائل تحسين الإنتاجية مجموعة متنوعة من الإجراءات، مثل التدريب، والتحفيز، والصيانة الدورية، واستبدال الآلات، وإعادة توزيع عناصر الإنتاج بما يحقق الاستخدام الأمثل لها. (مركتي وآخرون، 2022)

يُعد تحسين الإنتاجية جهداً منظماً ومخططاً يعكس فعالية الإدارة ومستوى تطور المؤسسة، إذ يُعتبر من الأهداف الأساسية للإدارة الجيدة العمل على رفع الإنتاجية بشكل مستمر والحفاظ عليها، ومن هذا المنطلق، فإن عملية تحسين الإنتاجية تتطلب تفعيل كافة وظائف الإدارة، مثل تحديد الأهداف، التخطيط، الرقابة، التقييم، اتخاذ القرارات، والبحوث، إلى جانب إدارة العمليات الإنتاجية، مما يجعلها أقرب إلى مفهوم إدارة الإنتاجية، كما يُمكن اعتبار تحسين الإنتاجية أحد أشكال إدارة التغيير، حيث تُعد مواجهة مقاومة التغيير وتحقيق نتائج إيجابية من أبرز مسؤوليات هذا النوع من الإدارة. ولضمان نجاح هذه الجهود، من المفيد اعتماد منهج منظم يقوم على أسس علمية وإدارية واضحة. (دواجي، 2019)

وتُعد الإنتاجية من أهم المؤشرات التي تعكس النمو الاقتصادي، والرفاهية الاجتماعية، وتحسين مستوى المعيشة في أي دولة، ورغم تعدد أدوات تقييم الأداء، تبقى الإنتاجية المؤشر الأكثر دقة وفعالية، إذ يساعد تحليل معدلات نموها وعناصرها في تحديد نقاط القوة والضعف في النشاط الاقتصادي، وتؤثر عدة عوامل في مستوى الإنتاجية، من أبرزها الرضا الوظيفي، الذي يُسهم بشكل كبير في رفع الإنتاجية وتعزيز استمراريته داخل المؤسسات الاقتصادية. (مركتي وآخرون، 2022)

وتُعرّف الإنتاجية بأنها الناتج الملموس وغير الملموس الذي يعكس مدى تحمّل القيادات الإدارية لمسؤولياتها في مواجهة التحديات وتجاوزها، بما يتوافق مع معايير الأداء المحددة سلفاً، ويتحقق ذلك من خلال تحقيق الأهداف والبرامج الزمنية الموضوعة بدقة ووضوح، إلى جانب الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وتبني أنماط تنظيمية فعّالة، مع القدرة على مواكبة التغيرات وإحداثها ضمن حدود الإمكانيات والظروف المتوفرة. (عميور، 2017)

وتُعرّف الإنتاجية بأنها مقياس يعبر عن العلاقة بين المدخلات والمخرجات، أي القدرة على تحقيق نتائج ملموسة من خلال استخدام عناصر إنتاج محددة، وتُحسب غالباً بقسمة قيمة المخرجات سواء كانت سلعة أو خدمات على قيمة المدخلات. (مركتي وآخرون، 2022)

تبرز هذه التعاريف أن تحسين الإنتاجية يعتمد على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة داخل المؤسسة، مع مراعاة إمكانياتها المادية والبشرية، ويتحقق ذلك من خلال توظيف هذه الموارد بكفاءة وفعالية، مستندين إلى الخبرات والمعارف العلمية والفنية التي يمتلكها العنصر البشري، والذي يُعدّ من الركائز الأساسية في دعم الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف المرجوة. (عميور، 2017)

أهمية تحسين الإنتاجية:

تبرز أهمية تحسين الإنتاجية في دورها المحوري في استثمار وحماية الموارد الوطنية، سواء المادية أو البشرية، وفي دعم نمو الدخل القومي، إذ تسهم في تعظيم الاستفادة من عنصر العمل وبقية عناصر الإنتاج، كما تؤدي الإنتاجية دوراً فعّالاً في زيادة إنتاج السلع والخدمات، وتقليل تكاليف الإنتاج، وتحسين كفاءة استخدام طاقات العاملين، مما ينعكس على ارتفاع أرباح المشروعات وتحسن متوسط دخل الأفراد، ويساعد ذلك المؤسسات على زيادة الإنفاق في مجالات التطوير والاستثمار، وبناء تراكمت رأسمالية تُسهم في التوسع المستقبلي وتعزيز النمو الاقتصادي. (مركتي وآخرون، 2022)

آثار تحسين الإنتاجية:

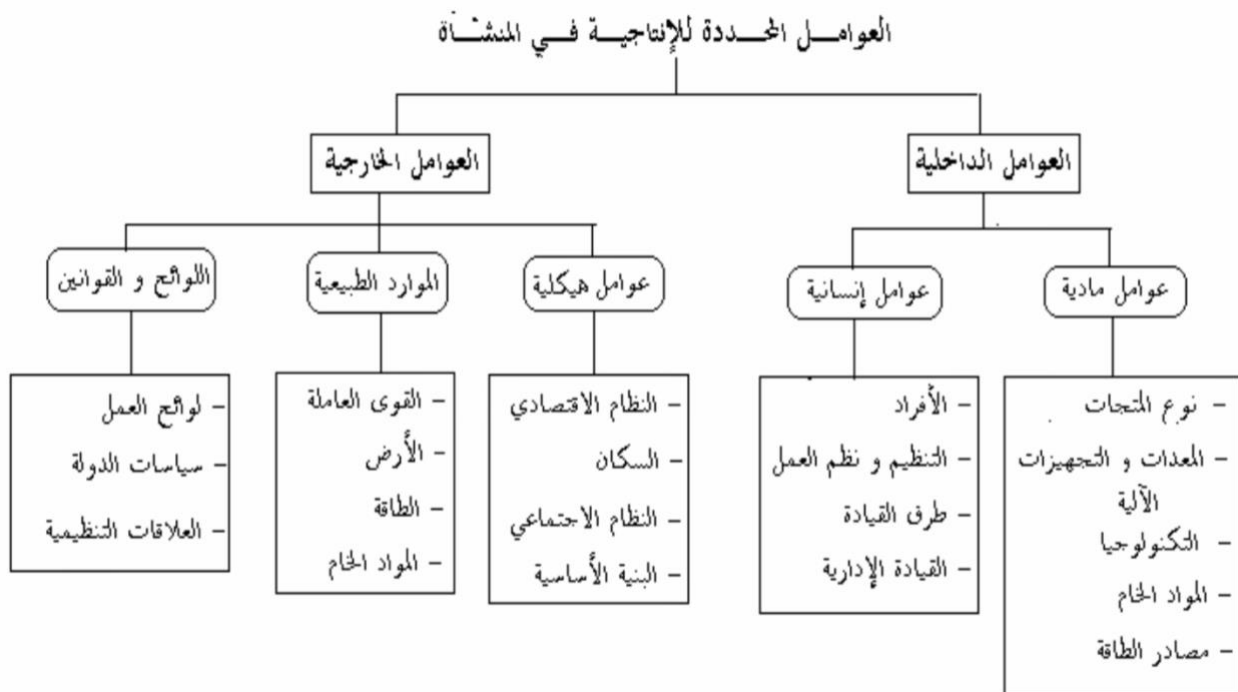
ينعكس تحسين الإنتاجية إيجاباً على عدة أطراف، بدءاً من الفرد الذي يستفيد من ارتفاع دخله وتحسن وضعه الاقتصادي نتيجة زيادة الكفاءة الإنتاجية، وصولاً إلى المنشأة التي تزداد قدرتها التنافسية بفضل خفض التكاليف

والأسعار، مما يسهم في تعزيز أرباحها وتوسيع حصتها السوقية، ولا تقتصر آثار تحسين الإنتاجية على الفرد والمنشأة فحسب، بل تمتد لتشمل الدولة أيضاً، حيث يؤدي ارتفاع الإنتاج إلى زيادة الصادرات وتقليل الاعتماد على الواردات، مما يعزز مكانة الدولة في الأسواق العالمية، ويحسن المستوى المعيشي لمواطنيها، هذا بدوره يسهم في تقليص المشكلات الاجتماعية وترسيخ الأمن والاستقرار، وتمثل الدول التي تجاوزت أزماتها من خلال التركيز على تنمية الإنسان وتعزيز الإنتاج نماذج حية لنجاح هذا التوجه. (دواجي، 2019)

خصائص وأدوات تحسين الإنتاجية:

لتحقيق نجاح الإدارة في تنفيذ برنامج فعال لتحسين الإنتاجية، لا بد من توظيف نوعين متكاملين من الأدوات: أدوات فنية وأخرى دافعية، إذ تركز الأدوات الفنية على تحليل العوامل المؤثرة في الإنتاجية وقياس مستوياتها، وهي ترتبط بجوانب المهارة والقدرة لدى الأفراد، أما الأدوات الدافعية، فتهدف إلى تعزيز رغبة الأفراد في تحسين الأداء، وتحفيزهم على ابتكار أساليب إنتاج أكثر كفاءة، إذ تتعامل مع المشاعر والاتجاهات والجوانب النفسية التي تؤثر في سلوكهم المهني. (غربي، 2008)

العوامل المحددة لتحسين الإنتاجية:



الشكل رقم: 6

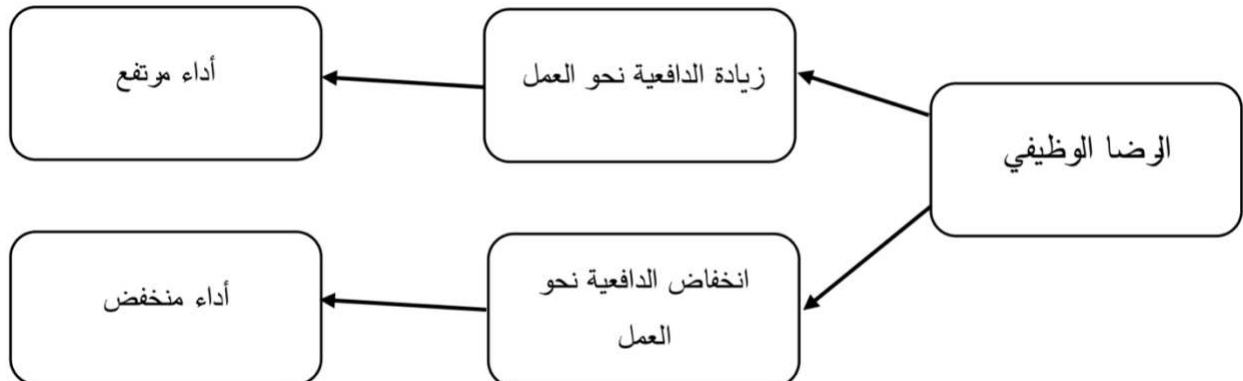
العوامل المحددة للإنتاجية في المنشأة

المصدر: غربي، 2008

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تُظهر العديد من الدراسات أن اتجاهات الأفراد وقيمهم تتأثر بعدم إشباع حاجاتهم أو تلبية طموحاتهم من خلال العمل، مما ينعكس على مستوى كفاءتهم المهنية، ويُعد رضا الفرد عن عمله وشعوره بالنجاح والتقدم في المؤسسة التي ينتمي إليها من العوامل الأساسية التي تؤثر على أدائه، إذ أن الرضا الوظيفي ينعكس مباشرة على سلوك العاملين وإنتاجيتهم، فكلما كانت مشاعرهم تجاه المنظمة إيجابية، زادت دافعيتهم للعمل وارتفعت إنتاجيتهم، في حين أن المشاعر السلبية تُضعف الروح المعنوية وتقلل من الحماس، مما يؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء والإنتاجية داخل المنظمة. (مركتي واخرون، 2022)

وأوضحت نتائج الدراسة بوجود علاقة وثيقة وإيجابية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، حيث يُعد الرضا الوظيفي دافعاً رئيسياً ومحركاً أساسياً لزيادة عطاء الفرد في بيئة العمل، من خلال شعوره بالتوازن بين توقعاته من وظيفته وما يتحقق له فعلياً منها. هذا الشعور بالتوافق يعزز لدى الموظفين روح الإبداع والابتكار، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفاعلية عالية. (بن يوب واخرون، 2019)



الشكل رقم: 7

الرضا الوظيفي

المصدر: (مركتي واخرون، 2022)

2.5. الخاتمة

أظهرت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي يُعد من العوامل الأساسية التي يجب على أي مؤسسة توفيرها لموظفيها، إذ يمثل تحقيقه أحد المرتكزات التي تعتمد عليها الإدارة الحديثة في سعيها لكسب العنصر البشري، وتعزيز كفاءة أدائه وولائه للمنظمة، فالموظف يُعد الركيزة الأساسية في أي مؤسسة، لما له من دور فاعل في تنفيذ المهام وتحقيق الأهداف، مما يساهم في الحفاظ على مكانة المؤسسة وتعزيز دورها في خدمة المجتمع. (بن يوب واخرون، 2019)

أظهرت نتائج دراسة غربي، إن مسؤولية تحسين إنتاجية العمل هي مسؤولية جميع أفراد المؤسسة كل واحد في مجال وظيفته، فعندما يدرك الجميع أن مسألة رفع الإنتاجية وتطور المؤسسة مرهون بهم، فإن ذلك سيولد لديهم حب العمل وزيادة إنتاجيتهم. (غربي، 2008)

وجاءت نتائج دراسة دواجي، إن تحسين الإنتاجية يعد مطلباً أساسياً لجميع المستويات سواء على مستوى الوحدات الاقتصادية أو على مستوى القومي وفي هذا الصدد نشير إلى أن الإنتاجية تعتبر عن الحالة التي تكون فيها المؤسسة منتجة. (دواجي، 2019)

وأكدت نتائج دراسة بن عبيلة واخرون، بأنه يجب على الشركة أن تضع خطة تدريب للموظفين، وتقوم بعمل دورات تدريبية بشكل منتظم لهم، لأن هذه الدورات تشعر الموظف بأهميته، وتجعله دائم التجديد والإبداع. (بن عبيلة واخرون، 2017)

واستنتجت نتائج دراسة غربي، إن العوامل المؤثرة على تحسين الإنتاجية وعلى إنتاجية العمل بشكل خاص لا تخضع لتقسيم ثابت فهي متعددة ولا حصر لها، فالعوامل التي تؤثر في نشاط معين بدرجة عالية من التأثير قد لا تكون كذلك في نشاط آخر أي تختلف حدة تأثيرها، لهذا لا بد على كل مؤسسة أن تقوم بدراسة هذه العوامل ووضع التصنيف اللازم لها. (غربي، 2008)

وأظهرت نتائج دراسة الشمري، بأنه على الإدارة أن تقوم بتوزيع فرق العمل بشكل يجعل العامل يشعر براحة مع الفريق الذي ينضم إليه، لأنه سيؤدي عمله بشكل أكبر. (الشمري، 2009)

3. الفصل الثالث: منهجية البحث

المقدمة:

تُعد منهجية البحث العلمي الإطار الأساسي لأي دراسة أكاديمية حيث تحدد الخطوات المنهجية الدقيقة لجمع البيانات وتحليلها واستنتاج النتائج بطريقة موضوعية تضمن مصداقية البحث وسلامة استنتاجاته ونتائج هذه المنهجية للباحث تحويل أهداف الدراسة إلى إجراءات عملية منظمة تمكنه من فهم الظاهرة المدروسة بعمق وشمولية في هذه الدراسة التي تهدف إلى استكشاف أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية بالتطبيق على شركة الإزدهار والرفاه بمدينة جدة حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لدراسات الإدارة إذ يتيح وصف الظواهر كما هي وتحليل العلاقات بين متغيراتها دون التدخل في سيرها الطبيعي وكما يوفر قدرة على تقديم صورة واضحة وشاملة عن تأثير الرضا الوظيفي على الأداء والإنتاجية مع تفسير العوامل المؤثرة فيها وصُمم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة ممثلة لموظفي الشركة ليشمل جميع أبعاد المؤشرات الاستراتيجية مثل جودة البرامج التدريبية وأساليب تنفيذها وارتباطها بتحسين الأداء العام وتطوير المؤسسات وكما توضح المنهجية الإجراءات المتبعة في تحديد مجتمع الدراسة وعينته واختيار المشاركين والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واستخلاص النتائج بدقة ويهدف هذا الإطار البحثي إلى توفير قاعدة علمية متينة يمكن الاستناد إليها في تفسير النتائج وصياغة توصيات عملية تساهم في تعزيز أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية بما يدعم اتخاذ قرارات إدارية فعالة قائمة على فهم دقيق للعلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

تُعد التعريفات الإجرائية للمتغيرات البحثية من الركائز الجوهرية التي يقوم عليها أي بحث علمي إذ تمثل حلقة وصل بين المفاهيم النظرية المجردة والواقع العملي القابل للقياس والملاحظة فهي تمكن الباحث من تحديد المقصود الدقيق بكل متغير وتوضيح كيفية قياسه أو ملاحظته بطريقة منظمة ومنهجية مما يقلل من احتمالية الالتباس أو التفسير الخاطئ أثناء تطبيق الدراسة أو تحليل نتائجها وتكمن أهمية التعريفات الإجرائية في دورها الحيوي في تحقيق الدقة والاتساق خلال عملية جمع البيانات حيث توفر معايير واضحة لضبط المتغيرات وتقييمها بشكل علمي محكم وكما تساهم هذه التعريفات في تعزيز موضوعية البحث إذ يتيح وجود إطار محدد لقياس المتغيرات إمكانية المقارنة بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج أبحاث سابقة أو مستقبلية تناولت موضوعًا مشابهًا بالإضافة إلى ذلك تعتبر التعريفات الإجرائية أداة رئيسية لرفع مستوى موثوقية البحث وقابليته للتكرار والتحقق مما يعزز القيمة العلمية للنتائج المستخلصة ومن خلال تحديد مؤشرات واضحة وقابلة للقياس لكل

متغير يتمكن الباحث من بناء قاعدة معرفية دقيقة يمكن الاستفادة منها في الدراسات المستقبلية سواء لتأكيد النتائج أو لتطوير نظريات جديدة بما يسهم في إثراء المعرفة العلمية وتعزيز أسس البحث العلمي في المجال المدروس.

الرضا الوظيفي

التعريف الإجرائي: يُعرف الرضا الوظيفي على أنه الاستجابة النفسية والإدراكية التي يعبر من خلالها الموظف عن شعوره بالارتياح والقناعة تجاه مهامه الوظيفية والبيئة التنظيمية التي يعمل فيها ويشمل هذا المفهوم مدى رضاه عن محتوى العمل وطبيعة المسؤوليات الموكلة إليه ودرجة التوافق بين قيمه الشخصية وأهداف المنظمة إضافة إلى شعوره بالارتياح تجاه بيئة العمل المادية والتنظيمية والعلاقات المهنية مع الزملاء والمشرفين ومستوى الدعم الاجتماعي المتاح وكما يتضمن الرضا الوظيفي شعور الموظف بالاعتراف بمجهوده ومساهماته، والحصول على المكافآت والحوافز المادية والمعنوية التي تعكس قيمة عمله ويتم قياس الرضا الوظيفي باستخدام أدوات جمع البيانات المنهجية مثل الاستبيانات والمقاييس النفسية والإحصائية مما يتيح للباحث تقييم مستويات الرضا بين الموظفين وتحليل أثره على الأداء الوظيفي وتقديم توصيات عملية قائمة على أساس علمي لتعزيز بيئة العمل وتحسين الإنتاجية. (بن يوب وآخرون، 2019)

تحسين الإنتاجية

التعريف الإجرائي: يقصد بتحسين الإنتاجية في هذه الدراسة الارتفاع الملموس في مستوى أداء الموظفين وجودة إنجازهم للمهام الموكلة إليهم كنتيجة مباشرة لحالتهم من الرضا الوظيفي ويُقاس هذا التحسن من خلال مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية التي تشمل زيادة معدل الإنجاز في العمل ودقة تنفيذ المهام والالتزام بساعات العمل والقدرة على الابتكار والمبادرة إضافة إلى انخفاض معدلات الأخطاء والتأخير ويُعد هذا المفهوم انعكاساً لتفاعل الموظف الإيجابي مع بيئة العمل عندما يشعر بالتقدير والعدالة والانتماء مما يدفعه إلى بذل جهد أكبر وتحسين كفاءته الذاتية والإنتاجية العامة للمؤسسة ويتم تقييم تحسين الإنتاجية في ضوء مستوى الرضا الوظيفي عبر أدوات جمع بيانات مثل الاستبيانات وتحليل الأداء الفعلي للعاملين وذلك بهدف تحديد العلاقة المباشرة بين رضا الموظف ودوره في رفع فعالية الأداء وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أعلى. (مركتي وآخرون، 2022)

تصميم البحث:

فلسفة البحث: المنهج الوضعي positivism

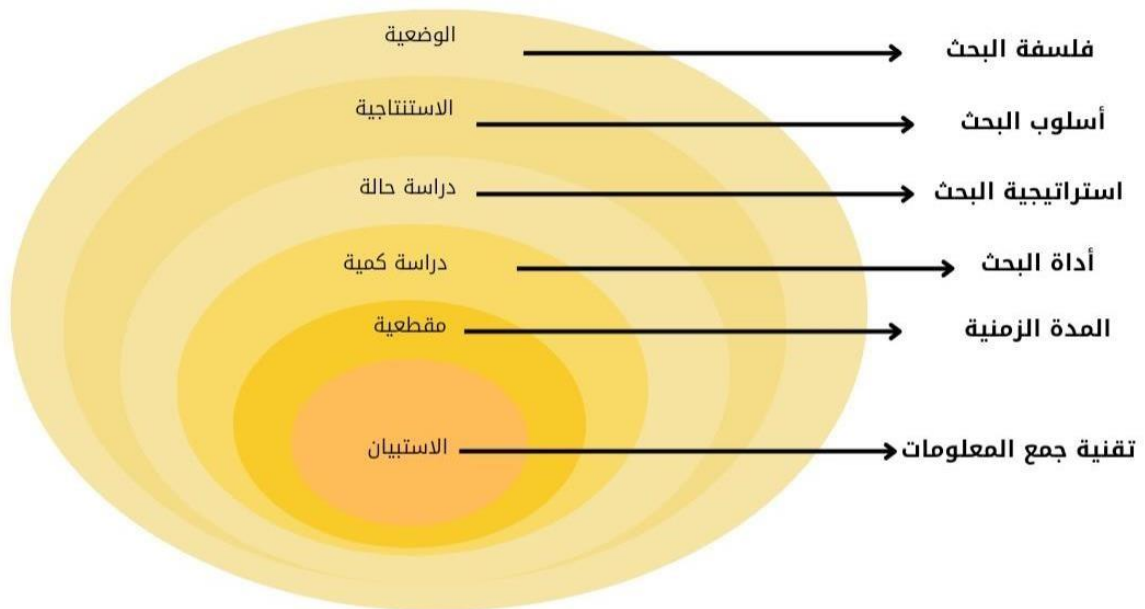
أسلوب البحث: استنتاجي Deductive

استراتيجية البحث: دراسة حالة Case study

أداة البحث: كمية Mono method

المدة الزمنية: مقطعية cross sectional

تقنية جمع المعلومات: استبيان



الشكل 8

ملخص منهجية البحث

المصدر الطالب، 2025

مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات

تعد عينة البحث وآليات اختيارها من الركائز الجوهرية التي تستند إليها أي دراسة علمية إذ تمثل العينة المنطلق الأساسي الذي تُستمد منه البيانات اللازمة لإجراء التحليلات الإحصائية الدقيقة التي تُبنى عليها النتائج والتفسيرات العلمية وتكمن أهمية العينة في كونها تمثل مجتمع الدراسة بصورة واقعية وشاملة بحيث تعكس خصائصه وميزاته بشكل يضمن دقة النتائج وصدقها الداخلي والخارجي وهو ما يعزز موثوقية البحث العلمي ويمنحه القوة في التعميم على مجتمعات مشابهة كما أن اختيار العينة بدقة وعناية وتحديد حجمها الملائم وتطبيق أساليب السحب العلمية يعد خطوة محورية في ضمان حياد البيانات وموضوعية التحليل إذ تتيح هذه العملية تمثيلاً عادلاً لمختلف فئات مجتمع الدراسة وتعكس التنوع الطبيعي القائم فيه مما يجعل النتائج أكثر واقعية وقابلة للتحقق في تطبيقات مستقبلية وكما أن عملية اختيار العينة لا تقتصر على كونها إجراءً إحصائياً فحسب بل هي عملية منهجية دقيقة تسهم في توجيه مسار البحث نحو تحقيق أهدافه العلمية والعملية حيث تساعد على الكشف عن العلاقات بين المتغيرات المدروسة بشكل واضح ومدعوم بالبيانات الموضوعية وكما تسهم في بناء قاعدة بيانات متينة تمكّن الباحث من تحليل الظواهر وفهمها بعمق واستنباط استنتاجات دقيقة تُعبّر عن الواقع الميداني بصورة أقرب للحقيقة وفي هذا الإطار يقدم هذا القسم وصفاً مفصلاً لمجتمع الدراسة موضحاً خصائصه الرئيسية والعوامل المؤثرة فيه مع بيان خصائص العينة المختارة من حيث حجمها وتوزيعها وأساليب اختيارها كما يتناول الأسس العلمية والإجراءات المنهجية المتبعة في عملية جمع البيانات وتحليلها بما يضمن سلامة النتائج ودقتها ورفع قيمتها العلمية وبذلك تسهم منهجية اختيار العينة في بناء دراسة علمية متكاملة تتسم بالموضوعية والمصداقية وتوفر أرضية صلبة يمكن الاستناد إليها في تطوير أبحاث مستقبلية تتناول الظاهرة نفسها أو ظواهر مشابهة.

مجتمع الدراسة

القطاع	التصنيفات	عدد الموظفين
شركة الازدهار والرفاه	الإدارة العليا	10

37	الموظفين	
----	----------	--

جدول رقم 1
المصدر: الطالبة 2025

عينة البحث

عينة البحث	حجم العينة
نستهدف الموظفين في شركة الازدهار والرفاه	30

جدول رقم 2
المصدر: الطالبة 2025

طريقة وتقنيات أخذ العينة

يتم أخذ العينات بالطريقة الإحصائية وتقنيات أخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة.

طريقة جمع البيانات

ستتم عملية جمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية دقيقة تعتمد على منهج إحصائي منظم يهدف إلى الوصول إلى نتائج موثوقة تعكس واقع العلاقة بين متغيرات الدراسة حيث سيتم التعامل مع البيانات الأولية بعناية من خلال تصنيفاتها ومعالجتها لضمان جودتها وصلاحياتها للاستخدام في التحليل العلمي والتطبيقي ويتركز هذا التحليل على دراسة العلاقة بين المتغير المستقل وهو الرضا الوظيفي والمتغير التابع المتمثل في تحسين الإنتاجية داخل شركة الإزدهار والرفاه بمدينة جدة إذ يسعى الباحث من خلال هذا الإجراء إلى استكشاف مدى

تأثير تطبيق أساليب الرضا الوظيفي على رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق الكفاءة في الأداء بما يساهم في بناء بيئة عمل محفزة ومستقرة كما تهدف هذه العملية إلى تقييم فعالية الممارسات الإدارية التي تعزز الرضا لدى الموظفين ومدى انعكاسها على جودة العمل ومخرجاته ويُعد هذا التحليل خطوة جوهرية في مسار البحث إذ يتيح الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في صياغة توصيات عملية تدعم فرضيات الدراسة وتساهم في تطوير أداء المؤسسات وتحقيق التميز في بيئة العمل.

الرضا الوظيفي

اعتمد الطالب على استبانة تغلبت وآخرون، 2017، من أجل قياس المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) بإجمالي 11 عنصر للمتغير وكما أن نوع الأداة المستخدمة هي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	11 عبارة	تغلبت وآخرون ، 2017، استبيان الرضا الوظيفي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية

جدول رقم 3

المصدر الطالبة 2025

تحسين الإنتاجية

اعتمد الطالب على استبانة تغلايت وآخرون، 17، من أجل قياس المتغير التابع (تحسين الإنتاجية) بإجمالي 9 عناصر للمتغير وكما أن نوع الأداة المستخدمة هي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

المتغير التابع (تحسين الإنتاجية)

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
تحسين الإنتاجية	تحسين الإنتاجية	9 عبارات	تغلايت وآخرون ، 2017، استبيان تحسين الإنتاجية، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية

جدول رقم 4

المصدر الطالبة 2025

أنواع البيانات:

تنقسم أنواع البيانات إلى بيانات أولية وهي التي تم جمعها من قبل الباحث وبيانات ثانوية تم جمعها بواسطة باحثين آخرين وهي كالتالي:

البيانات الأولية:

- توزيع مجموعة من الاستبيانات على عينة من الموظفين العاملين في شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة بهدف جمع معلومات دقيقة حول آرائهم واتجاهاتهم المتعلقة بتأثير الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية.

- تهدف الدراسة إلى فحص أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية وذلك من خلال تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وأثره على تحسين الإنتاجية.
- إجراء مقابلات مع عدد من المسؤولين للتعرف على آرائهم المباشرة حول مدى أثر الرضا الوظيفي على رفع مستوى وتحسين الإنتاجية وإبراز التجارب العملية المرتبطة بذلك.
- تسجيل ملاحظات الباحث الشخصية أثناء العمل الميداني والتي توضح أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية.

البيانات الثانوية:

- الاعتماد على الكتب والمراجع الأكاديمية والمجلات العلمية المتخصصة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي وأثره في تحسين الإنتاجية بهدف بناء خلفية نظرية متينة تدعم الإطار العلمي للدراسة.
- تحليل الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت العلاقة بين تطبيق برامج الرضا الوظيفي ومستوى تحسين الإنتاجية وذلك لاستخلاص أبرز النتائج والنماذج التي يمكن الاستفادة منها في الدراسة الحالية.
- مراجعة التقارير الرسمية الصادرة عن المؤسسات والشركات التي تناولت أثر الرضا الوظيفي في تطوير الأداء وتحسين الإنتاجية.
- مقارنة وتحليل الدراسات الميدانية والمقارنة التي تناولت فعالية أنماط مختلفة من الرضا الوظيفي لتحسين الإنتاجية في الشركات.

طرق إجراء التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع البيانات الأولية تم الانتقال إلى مرحلة تحليلها بطريقة علمية دقيقة تهدف إلى تحويلها من مجرد أرقام ومعلومات خام إلى نتائج ذات قيمة معرفية تُمكن الباحث من تفسير الظواهر المدروسة واستنتاج العلاقات التي تربط بين المتغيرات قيد البحث وقد تم تنفيذ عملية التحليل وفق منهج إحصائي منظم يضمن تحقيق أعلى مستويات الدقة والموضوعية حيث اعتمد التحليل في بدايته على الأساليب الإحصائية الوصفية التي تُعنى بتلخيص خصائص العينة محل الدراسة من خلال تحديد السمات العامة للعاملين مثل العمر والجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة إلى جانب التعرف على الممارسات والسلوكيات المرتبطة بمستوى الأداء الوظيفي مما أتاح بناء صورة شاملة توضح طبيعة مجتمع الدراسة وتركيبته الواقعية وكما

جرى التحقق من جودة أدوات القياس ودقتها عبر تطبيق اختبارات الصدق والثبات باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي الذي يهدف إلى التأكد من أن الأدوات البحثية المستخدمة قادرة على قياس المتغيرات المستهدفة بموضوعية إلى جانب الاعتماد على معامل كرونباخ ألفا لقياس مستوى الاتساق الداخلي في استجابات المشاركين بما يعزز من موثوقية النتائج ويؤكد ثباتها وقد ساهمت هذه الخطوات في ضمان مصداقية البيانات ومعالجة أي انحرافات أو أخطاء محتملة وبناء على ذلك تم تحليل البيانات بصورة علمية متكاملة أتاحت الوصول إلى استنتاجات دقيقة وموضوعية تعكس الواقع الميداني وتسهم في تحقيق أهداف الدراسة ودعمها بنتائج يمكن الاعتماد عليها في صياغة توصيات علمية وعملية تسهم في تطوير الأداء المؤسسي ورفع كفاءته بما يتناسب مع متطلبات بيئة العمل المعاصرة.

الخاتمة

في ختام هذا الفصل تم استعراض منهجية البحث بشكل مفصل ومنظم حيث بدأنا بمقدمة أسهمت في وضع الأساس النظري والفكري للدراسة موفرة إطاراً واضحاً لفهم طبيعة البحث وأهدافه ومدى ارتباطه بالمجال العلمي الذي ينتمي إليه وكما تناول الفصل التعريفات الإجرائية للمفاهيم الرئيسة ما ساعد في توضيح المصطلحات الأساسية المستخدمة وتجنب أي لبس أو غموض قد يطرأ أثناء تطبيق أدوات الدراسة ولم يقتصر الفصل على ذلك بل شمل تصميم البحث الذي يوضح الأساليب والإجراءات العلمية المتبعة لتحقيق أهداف الدراسة مع إبراز المنهجية المتبعة في جمع البيانات وتحليلها بطريقة منهجية دقيقة وكما تم تحديد مجتمع البحث بدقة مع تقديم شرح مفصل لطرق أخذ العينات وتقنياتها بما يضمن تمثيلاً مناسباً للعينة وموثوقية النتائج المستخلصة وكما تم التركيز على وسائل جمع البيانات وأنواعها المختلفة مع تقديم شرح وافي لأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة وذلك لضمان استخلاص نتائج دقيقة وموثوقة تسهم في فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات لموضوع الدراسة واختتم الفصل بعرض شامل يلخص جميع عناصر المنهجية موفراً تصوراً متكاملًا يربط بين جميع مكوناتها ويعكس مدى التدرج والتنظيم الذي اتسمت به خطوات البحث مما يعزز من وضوح منهجية الدراسة ويجعلها نموذجاً متكاملًا يمكن الاعتماد عليه في تحليل النتائج واستنتاجاتها.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التطبيقية التي تم التوصل إليها بشأن دراسة أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية في شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

وقد انطلقت الدراسة من أهمية فهم العوامل التي تشكّل رضا الموظفين وتدعم شعورهم بالانتماء والالتزام، مقابل قياس انعكاس ذلك على الأداء الفعلي داخل بيئة العمل، باعتبار الإنتاجية المؤشر الأبرز لفاعلية المنظمة وقدرتها على التطور وتحقيق أهدافها.

ولتحقيق ذلك، تم توظيف الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج التحليل الإحصائي، حيث جرى أولاً تحليل الخصائص الديموغرافية للعينة مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، بهدف تكوين صورة شاملة عن طبيعة المشاركين.

كما تم التحقق من كفاءة أداة الدراسة من خلال اختبارات الصدق والثبات لضمان موثوقية البيانات، وانتقل التحليل بعد ذلك إلى دراسة العلاقة بين متغيري الرضا الوظيفي والإنتاجية باستخدام اختبارات الانحدار والارتباط لقياس قوة التأثير واتجاهه، إضافة إلى تحديد الأبعاد الأكثر إسهاماً في تعزيز الإنتاجية لدى موظفي الشركة.

وتسعى هذه الدراسة من خلال تحليل نتائجها إلى توضيح الدور المركزي الذي يلعبه الرضا الوظيفي في دعم الأداء المؤسسي، وإبراز العوامل التي يمكن لشركة الازدهار والرفاه التركيز عليها لتحسين إنتاج موظفيها.

خصائص عينة الدراسة

جرى تنظيم بيانات أفراد العينة وفق مجموعة من المتغيرات الديموغرافية الرئيسية، التي شملت الجنس والعمر وسنوات الخبرة.

وقد تمت معالجة هذه البيانات من خلال تحليل التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لكل فئة من فئات تلك المتغيرات، وذلك بهدف تكوين صورة وصفية متكاملة عن خصائص المشاركين في الدراسة. ويسهم هذا التحليل الوصفي في توفير قاعدة معلومات موثوقة تدعم تفسير النتائج اللاحقة بطريقة أكثر دقة وموضوعية، وتشمل الخصائص الديموغرافية المدروسة ما يلي:

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: من 18 إلى 30 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐ من 40 إلى 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

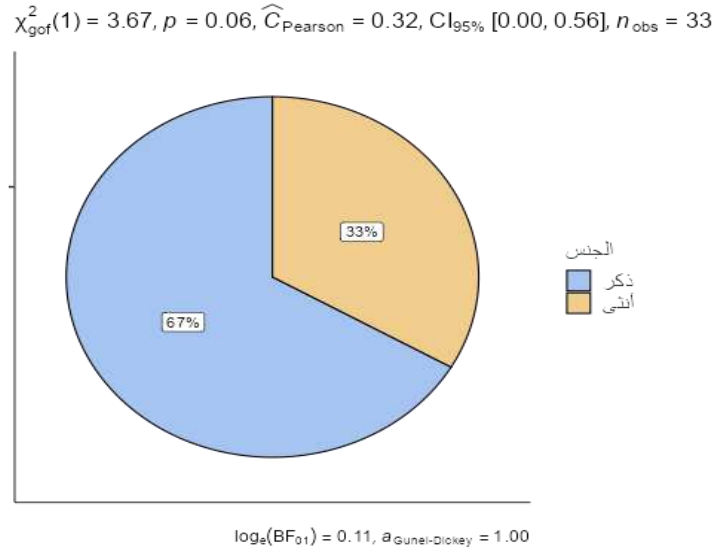
سنوات الخبرة: من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر ☐

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
الجنس	ذكر	22	66.7%
	أنثى	11	33.3%
	الإجمالي	33	100%
العمر	من 18 إلى 30 سنة	16	48.5%
	من 30 إلى 39 سنة	14	42.4%
	من 40 إلى 50 سنة	3	9.1%
	50 فأكثر	0	0%
	الإجمالي	33	100%
سنوات الخبرة	من سنة إلى 5 سنوات	17	51.5%
	من 5 إلى 10 سنة	12	36.4%
	10 سنوات فأكثر	14	12.1%
	الإجمالي	33	100%

جدول رقم 5 المصدر الطالبة 2025

من بيانات جدول 5 تم استنتاج الآتي: أظهرت نتائج التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية لأفراد العينة عدداً من المؤشرات المهمة المتعلقة بالجنس والعمر وسنوات الخبرة.

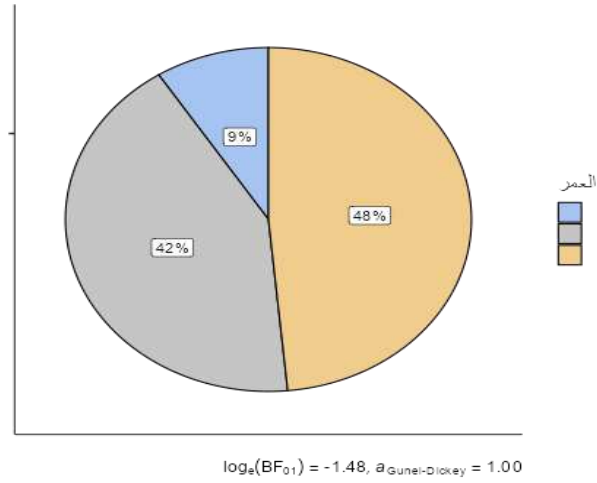
ففيما يتعلق بمتغير الجنس، بينت النتائج أن عدد الذكور المشاركين في الاستبيان بلغ 22 موظفاً بنسبة 66.7% من إجمالي أفراد العينة، بينما بلغ عدد الإناث 11 موظفة بنسبة 33.3%. وتشير هذه النتائج بوضوح إلى أن معدل مشاركة الذكور يفوق مشاركة الإناث في هذه الدراسة، مما يعكس ربما التركيب الوظيفي السائد داخل شركة الازدهار والرفاه.



شكل 9 التصنيف وفق الجنس، المصدر الطالبة

أما بالنسبة لمتغير العمر، فقد أوضحت البيانات أن الفئة العمرية من 18 إلى 30 سنة هي الأكثر تمثيلاً ضمن العينة، حيث بلغ عدد أفرادها 16 مشاركاً بنسبة 48.5%. تلتها الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بعدد 14 مشاركاً بنسبة 42.4%، في حين جاءت الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة كمجموعة الأقل تمثيلاً بعدد 3 مشاركين فقط بنسبة 9.1%. ويعكس هذا التوزيع أن العينة يغلب عليها الموظفون الأصغر سناً، وهو ما قد يشير إلى أن الشركة تعتمد بدرجة أكبر على الكوادر الشابة.

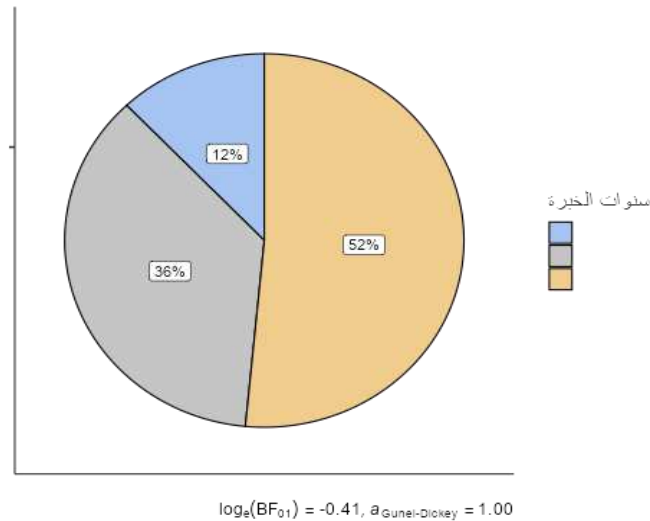
$$\chi^2_{\text{gof}}(2) = 8.91, p = 0.01, \hat{C}_{\text{Pearson}} = 0.46, \text{CI}_{95\%} [0.12, 0.64], n_{\text{obs}} = 33$$



شكل 10 التصنيف وفق العمر، المصدر الطالبة

وفيما يخص متغير سنوات الخبرة، فقد أظهرت النتائج أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين سنة إلى 5 سنوات، حيث بلغ عددهم 17 موظفاً بنسبة 51.5%. تليها فئة ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بعدد 12 موظفاً وبنسبة 36.4%، بينما كانت الفئة الأقل خبرة هم الموظفون الذين يملكون 10 سنوات فأكثر، حيث بلغ عددهم 4 موظفين بنسبة 12.1%. ويبين هذا التوزيع أن غالبية المشاركين يمتلكون خبرة عملية متوسطة وقصيرة نسبياً، مما قد يؤثر على مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية داخل الشركة.

$$\chi^2_{\text{gof}}(2) = 7.82, p = 0.02, \hat{C}_{\text{Pearson}} = 0.44, \text{CI}_{95\%} [0.06, 0.63], n_{\text{obs}} = 33$$



شكل 11 التصنيف وفق الخبرة، المصدر الطالبة

وبشكل عام، تسهم هذه المؤشرات الديموغرافية في تقديم صورة واضحة عن خصائص العينة المشاركة، بما يساعد على تفسير النتائج المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي وتأثيره على الإنتاجية في شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

قياس الصدق والثبات

حرصت هذه الدراسة على ضمان أعلى درجات الجودة في البيانات وموثوقية أدوات القياس، لذا فقد خضعت الأداة المستخدمة لسلسلة من الفحوصات المنهجية الهادفة إلى تقييم خصائصها القياسية، سواء من حيث صدق البناء أو ثبات القياس عبر المتغيرات المختلفة. ويُقصد بالصدق قدرة الأداة على التعبير بدقة عن المفهوم الذي صُممت لقياسه، دون انحرافات أو تأثيرات خارجية، بينما يشير الثبات إلى مدى استقرار النتائج واتساقها عند إعادة تطبيق الأداة في ظروف مشابهة وعلى الفقرات نفسها، بما يعكس اعتماديتها كمصدر للبيانات. وانطلاقاً من أهمية تحقيق التحقق العلمي اللازم، استعانت الدراسة بنموذج المعادلات البنائية كإطار تحليلي متقدم، نظراً لقدرته على اختبار مدى توافق النموذج النظري مع البيانات الفعلية، ويسهم هذا الأسلوب في رفع قوة النموذج وتحسين تفسير النتائج، إضافة إلى تعزيز مصداقية الاستنتاجات المستخلصة. كما تم قياس درجة الثبات الداخلي للأداة باستخدام معامل "ألفا كرونباخ"، والذي يعد من أكثر مؤشرات الاتساق الداخلي شيوعاً وموثوقية، ويسهم هذا المؤشر في التأكد من أن الفقرات المكونة لكل بعد تقيس المفهوم نفسه بدرجة عالية من الاتساق، مما ينعكس على جودة الأداة ككل. وقد نُفذت جميع التحليلات الإحصائية وفق خطوات علمية دقيقة ومتسقة، لضمان سلامة البيانات وموثوقية النتائج، وتستعرض الجداول والفقرات اللاحقة المؤشرات الكمية الخاصة بدرجات الصدق والثبات التي تم التوصل إليها، بما يوفر رؤية واضحة حول جودة أداة القياس واعتماديتها في تحليل المتغيرات قيد الدراسة.

صدق المقاييس المستخدمة

في إطار تعزيز الصدق البنائي للأداة، تم اختبار الصدق التقاربي باستخدام مؤشر متوسط التباين

المستخرج (AVE)، الذي يُظهر مدى انسجام البنود المرتبطة بكل بُعد وقدرتها على تمثيل المفهوم الكامن بصورة دقيقة ومتماسكة، ويُعد هذا الإجراء خطوة أساسية للتأكد من أن الأداة تقيس فعليًا ما صُممت لقياسه.

كما جرى فحص قوة ارتباط كل بند بالدرجة الكلية للبُعد الذي ينتمي إليه اعتمادًا على معيار Kaiser (1974)، حيث تم تحديد قيمة (0.50) كحد أدنى لقبول معاملات الارتباط.

Average variance expected متوسط التباين المستخرج		P Value s	Standard deviation الانحراف المعياري	Factor loadings معامل الارتباط	KMO	Statements العبارات	Variable المتغير	
0.556	0.556	0.00	0.600	0.560	754	A1	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي
		0.00	0.659	0.674		A2		
		0.00	0.612	0.550		A3		
		0.00	0.619	0.593		A4		
		0.00	0.723	0.756		A5		
		0.00	0.661	0.904		A6		
		0.00	0.770	0.727		A7		
		0.00	0.728	0.602		A8		
		0.00	0.574	0.843		A9		
		0.00	0.663	0.997		A10		
		0.00	0.637	0.843		A11		

0.34 6	0.34 6	0.00	0.619	0.706	709	Aa1	تحسين الإنتاجية	تحسين الإنتاجية
		0.00	0.566	0.594		Aa2		
		0.00	0.637	0.737		Aa3		
		0.00	0.617	0.573		Aa4		
		0.00	0.502	0.813		Aa5		
		0.00	0.619	0.711		Aa6		
		0.00	0.603	- 0.132		Aa7		
		0.00	0.496	- 0.2699		Aa8		
		0.00	0.619	0.546		Aa9		

جدول رقم 6 المصدر الطالبة 2025

مقياس الرضا الوظيفي

أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط بين العبارات جاءت متفاوتة؛ إذ تجاوزت بعض القيم مستوى (0.7) مثل 0.756 و 0.904 و 0.843 و 0.997، بينما ظهرت عدة قيم ضمن المستوى المتوسط (0.674–0.550)، وعلى الرغم من هذا التفاوت، كانت جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية أقل من (0.001)، مما يشير إلى تحقق درجة جيدة من الصدق الداخلي للمقياس. أما بالنسبة لقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE)، فقد بلغت 0.556، وهي قيمة مقبولة إلى جيدة تعكس تحقق الصدق التقاربي للمقياس وفق المعايير العلمية المعتمدة لتقييم جودة المقاييس.

مقياس تحسين الإنتاجية

أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط بين العبارات جاءت متفاوتة للغاية؛ إذ تجاوزت بعض القيم مستوى (0.7) مثل 0.737 و 0.813، بينما ظهرت عدة قيم منخفضة جدًا، بما في ذلك قيم سالبة (-0.132، -0.2699)، مما يشير إلى تفاوت قوة العلاقة بين العبارات والمتغير، وعلى الرغم من هذا التفاوت، كانت بعض معاملات الارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية أقل من (0.001)، مما يعكس تحقق درجة مقبولة من الصدق الداخلي لبعض العبارات. أما بالنسبة لقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE)، فقد بلغت 0.346، وهي قيمة منخفضة نسبيًا، وتشير إلى أن الصدق التقاربي للمقياس ضعيف نسبيًا وفق المعايير العلمية المعتمدة.

ثبات أداة الدراسة

يُعتبر ثبات الاستبيان من المؤشرات الجوهرية التي تعكس قدرة أداة القياس على إنتاج نتائج مستقرة ومتسقة عند تكرار التطبيق في ظروف مماثلة. ولتقييم هذا الجانب، تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ، المعروف بانتشاره الواسع في قياس الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس، وبحسب معايير Hair، فإن القيم التي تتجاوز (0.70) تُعد مؤشراً مقبولاً يشير إلى مستوى جيد من الثبات، مما يعكس انسجام وتوافق الفقرات المكونة للاستبيان، ويضمن موثوقيته ودقته في قياس المتغيرات محل الدراسة.

Cronbach's alpha		Number of statements عدد العبارات	Variable المتغير	
0.881	0.871	11	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي
	0.881			
	0.872			
	0.870			
	0.869			
	0.868			
	0.869			
	0.866			
	0.871			
	0.875			
	0.869			
0.843	0.810	9	تحسين الانتاجية	تحسين الانتاجية
	0.835			
	0.840			

	0.827			
	0.807			
	0.847			
	0.832			
	0.826			
	0.814			

جدول رقم 7 المصدر الطالبة 2025

الرضا الوظيفي

أظهرت النتائج الإحصائية أن معامل ألفا كرونباخ لمتغير الرضا الوظيفي وصل إلى 0.881، وهي قيمة عالية تدل على مستوى قوي من الثبات الداخلي لأداة القياس، وبحسب ما أشار إليه (Kird 2015)، فإن القيم التي تتجاوز 0.90 تعكس اتساقاً داخلياً شديداً القوة، إلا أن القيمة المحققة (0.881) تقع ضمن نطاق الثبات العالي المقبول في الدراسات السلوكية، ويشير هذا إلى أن المقياس يتمتع بدرجة موثوقية كبيرة، مما يعزز صلاحية استخدامه في قياس متغير الرضا الوظيفي بدقة وثقة.

تحسين الإنتاجية

أظهرت النتائج الإحصائية أن معامل ألفا كرونباخ لمتغير تحسين الإنتاجية بلغ 0.843، وهي قيمة مرتفعة تدل على مستوى جيد من الثبات الداخلي لأداة القياس، وتشير هذه القيمة إلى أن البنود المكونة لهذا المتغير مترابطة بشكل متسق، مما يعكس موثوقية عالية للأداة ويؤكد صلاحيتها لاستخدامها في قياس متغير تحسين الإنتاجية بدقة، ويعزز هذا الثبات قوة الاستنتاجات التي يمكن التوصل إليها عند تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في شركة الازدهار والرفاه.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
------------	-------	-------	-----------	----------------

جدول رقم 8 المصدر الطالبة 2025

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في 5×100 (المقياس الخماسي) $[20\% =]$

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	من 20 إلى أقل من 36 %	منخفض جداً
من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	من 36 إلى أقل من 52 %	منخفض
من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	من 52 إلى أقل من 68 %	متوسط
من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	من 68 إلى أقل من 84 %	مرتفع
من 4.20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	من 84 إلى أقل من 100 %	مرتفع جداً

جدول رقم 9 المصدر الطالبة 2025

يعرض الجدول التالي دلالات المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة، حيث يقدم التحليل الوصفي للقيم الخاصة بالمتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغير باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

وقد تم تفسير هذه المتوسطات وفق الجدول المرجعي المعتمد لتحديد مستويات أهمية المتوسط الحسابي، وذلك بهدف التعرف على درجة استجابة أفراد العينة لكل متغير، ومدى قدرة هذه المتوسطات على تمثيل الظاهرة قيد الدراسة بشكل دقيق وموضوعي:

المتغير		المتوسط الحسابي		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	1.95	1.95	غير موافق	غير موافق	منخفض	منخفض
تحسين الإنتاجية	تحسين الإنتاجية	1.56	1.56	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	منخفض جداً	منخفض جداً

جدول رقم 10 المصدر الطالبة 2025

معاملات الارتباط الخطي

يعرض الجدول التالي قيم معامل الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل بيرسون، بعد جمع البيانات من عينة الدراسة ومعالجتها إحصائياً بالطرق المناسبة، ويساعد هذا التحليل في توضيح طبيعة العلاقة بين المتغيرات محل البحث، حيث يُعتبر الارتباط أداة أساسية لتقدير مدى الترابط بين المتغيرات، دون الإيحاء بوجود علاقة سببية بالضرورة، كما يشكل هذا التحليل خطوة أولية مهمة تمهّد للانتقال إلى اختبارات أكثر تعقيداً، مثل تحليل الانحدار ونماذج المعادلات البنائية، بما يتوافق مع أهداف الدراسة وإطارها النظري.

تحسين الإنتاجية	الرضا الوظيفي	
0.347	Pearson correlation	الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية
<0.01	Sig. (2 tailed)	
33	N	

جدول رقم 11 المصدر الطالبة 2025

اختبار صدق فرضيات الدراسة

فرضيات الدراسة

H1 : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المحفزة ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ودافعية الموظف وجودة أدائه الوظيفي بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

HC: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى إنتاجية الموظفين في المؤسسة بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي ومستوى تحسين الأداء والإنتاجية بشركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة.

العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية (12)

Model Fit Measures

Model	R	R ²
1	0.347	0.121

Omnibus ANOVA Test

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
المتغير الاول الرضا الوظيفي	0.593	1	0.593	4.26	0.048
Residuals	4.319	31	0.139		

المتغير الثاني تحسين الإنتاجية - Model Coefficients

Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	0.975	0.292	3.34	0.002
المتغير الاول الرضا الوظيفي	0.299	0.145	2.06	0.048

تحسين الإنتاجية

الرضا الوظيفي

5. الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات

المقدمة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية لدى الموظفين في شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة، من خلال تحليل عناصر الرضا الوظيفي مثل بيئة العمل المحفزة، دافعية الموظفين، جودة الأداء، ومستوى تحسين الإنتاجية.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، دون التطرق إلى عوامل أخرى قد تؤثر على الأداء مثل الموارد المالية أو التكنولوجيا.

الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على عينة من موظفي شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة، ممن لهم دور مباشر في العمليات الإنتاجية وخدمة العملاء.

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة داخل فروع شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة فقط، دون تعميم النتائج على مؤسسات أخرى.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال عام 2025، وتعكس النتائج الفترة الزمنية المحددة.

مناقشة النتائج

أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية ($R^2 = 0.347$ ، $R = 0.121$)، مما يدل على أن الرضا الوظيفي يفسر نحو 12% من التغير في الإنتاجية.

كما بينت النتائج أن العوامل المرتبطة بالرضا مثل بيئة العمل المحفزة ودافعية الموظفين تؤثر بشكل إيجابي على جودة الأداء ومستوى الإنتاجية، وجميع النتائج كانت دالة إحصائيًا عند مستوى ($p < 0.05$)، مما يؤكد صحة فرضيات الدراسة.

التوصيات

- تعزيز رضا الموظفين عبر تحسين بيئة العمل المحفزة.
- رفع دافعية الموظفين من خلال الحوافز والتقدير المستمر.
- تحسين جودة الأداء الوظيفي لضمان زيادة الإنتاجية.
- إجراء تقييمات دورية لقياس رضا الموظفين وتحسين معايير الأداء.

الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يمثل عاملاً أساسياً في تحسين الإنتاجية داخل شركة الازدهار والرفاه، حيث يؤثر بشكل مباشر على دافعية الموظفين وجودة الأداء.

وتبرز النتائج أهمية العمل على تحسين بيئة العمل وتحفيز الموظفين لضمان إنتاجية مرفعة ومستدامة.

قائمة المراجع

- غربي، ف، 2008، دراسة مقارنة بين مؤسسة عمومية ومؤسسة خاصة دراسة حالة مؤسسة الزجاج "NOVER" العمومية والأجر "CCB" الخاصة خلال الفترة 2002-2006.
- الشمري، س. (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة. قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز.
- بن صوشة، ج. (2015). واقع ومتطلبات تجسيد الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة كوندور ببرج بوعريرج. قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- المعايطة، ع، 2017، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين (دراسة تطبيقية في شركة مناجم الفوسفات الأردنية المساهمة العامة المحدودة).
- بن عبيلة، أ.، & صامت، أ. (2017). أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي. معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح.
- عميور، س، 2017، علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية - جيجل -.
- الحوتي، خ. (2018). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة: دراسة تطبيقية على مديري المدارس العامة بمدينة بنغازي. كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي.
- بن يوب، د.، & لبيض، خ. (2019). الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية لمؤسسة عمر بن عمر. فرع علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة 8 ماي، قالمة.

- دواجي، خ، 2019، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين إنتاجية المؤسسة.
- طالب، م، 2019، الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة - دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية.
- الوهيبي، م، & السدراني، ع. (2020). أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عمان. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، 27.
- مركتي، ع، & كانون، ي. (2022). أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مطاحن عمر بن عمر الفجوج، قالمة. قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي، قالمة.
- مريخي، خ، & بولخطوط، م، 2022، العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين حالة الدراسة: المؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة - ميله -.
- عياد، س، & مصطفى، ن، 2023، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبليس ورقلة.

الملاحق

من خلال الدراسة الميدانية أضع بين يديكم استبيان لقياس مدى أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية بالتطبيق على شركة الازدهار والرفاه بمدينة جدة، يرجى الإجابة على الأسئلة بوضع علامة ✓ على الخيار المناسب، ويجب ان تعلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو إجابة خاطئة، فالهدف هو قياس وجهات نظرك.

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: من 18 إلى 30 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐ من 40 إلى 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐
سنوات الخبرة: من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر ☐

استبيان الرضا الوظيفي

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	11 عبارة	تغلبت وآخرون، 2017، استبيان الرضا الوظيفي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يعتبر الاجر الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مسؤولياتك داخل العمل مرضي					

					توجد عدالة في الحصول على الحوافز والمكافآت
					الترقية تتم على أساس الكفاءة والأداء
					ساعات العمل تتوافق مع طبيعة عملك
					تشعر بالسهولة في تأدية عملك
					ظروف العمل المادية (إضاءة، تهوية ...) مقبولة
					تشعر بأن المؤسسة توفر لك الأمن في مكان العمل
					الاحترام والتقدير من طرف الرؤساء
					تجد سهولة في الاتصال بزملائك
					تشعر بسهولة التواصل مع رئيسك المباشر
					يهتم مديرك بحل المشكلات التي تواجهها خارج المؤسسة

استبيان تحسين الإنتاجية

يرجى الإجابة على الأسئلة بوضع علامة ☒ على الخيار المناسب، ويجب ان تعلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو إجابة خاطئة، فالهدف هو قياس وجهات نظرك.

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: من 18 إلى 30 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐ من 40 إلى 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

سنوات الخبرة: من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر ☐

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
تحسين الإنتاجية	تحسين الإنتاجية	9 عبارات	تغلبت وآخرون، 2017، استبيان تحسين الإنتاجية، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تتحمل مسؤولية الاعمال التي تنجزها					

					تسعى لتطوير مهاراتك المهنية باستمرار
					لديك الاستعداد للمشاركة في دورات تدريبية
					تحضر في الوقت المحدد للعمل
					تبذل أقصى جهدك في تنفيذ الأعمال الموكلة لك
					إذا تطلب الأمر تزيد ساعات العمل ولو في الاعياد والعطل الاسبوعية
					اطلعت على قائمة المهام المطلوبة منك
					تعرف جيدا العمل المطلوب منك
					تفضل القيام بالعمل المطلوب منك في وقته