

أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين بشركه المياه الوطنية

(العرض المبدئي لبحث مشروع التخرج)

إعداد

محمد محمود عبدالله سعداوي 2021203044

MohammedSaadawi@hotmail.com

إشراف

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

1446هـ/2025م

مقدمة:

يعتبر الأداء الوظيفي بلا شك من المطالب الهامة لكل منظمة لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها ويسعى المديرين لقياس هذا الأداء من خلال معايير لتحسين وتطوير مهارات الموظفين وزيادة قدراتهم على الأداء، ويعبر الأداء عن إنجاز الموظف لمهامه وعمله على الوجه المطلوب، وهو يعكس الطريقة التي تحقق بها، والنتائج التي يحققها الموظف هي مقياس لأدائه أما قياس الأداء للعاملين فهو تقدير الكفاءة ويعني تحليل وتقييم الأداء للعاملين في عملهم وتصرفاتهم وسلوكياتهم وقياس صلاحياتهم وكفاءتهم بالقيام بأعمالهم الحالية ومدى تحملهم للمسؤولية .

وعملية قياس الأداء الوظيفي هي عملية مراقبة مستمرة لإنجازات برامج المنظمة وتسجيلها وكذلك تسجيل جوانب سير التقدم نحو تحقيق الأهداف الموضوعة والجهة التي تقوم بإجراءات عملية قياس الأداء هي الإدارة المسؤولة عن مفردات برنامج المنظمة الغالبية وعملية قياس الأداء من العمليات الصعبة والمعقدة وتتطلب من القائمين عليها تخطيطها وتنفيذها على أسس منطقية ذات خطوات متتابعة بغية تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة وهي وضع توقعات الأداء، ومراقبة التقدم في الأداء، والتغذية الراجعة واتخاذ القرارات الإدارية، ووضع خطط تطوير الأداء .

ويوجد مجموعة لطرق قياس الأداء منها طريقة المقارنة الثنائية بين العاملين هذه الطريقة تقوم على ترتيب المديرين اعتماداً على المقارنة بين الفرد وباقي الأفراد لمعرفة أفضل الموظفين، وطريقة التوزيع الإجباري: تقوم هذه الطريقة على قيام المشرف بتوزيع الموظفين على حسب كفاءاتهم وقدراتهم في شكل منحني طبيعي بحيث تقع النسبة المرتفعة في أي مجموعة تكون في الفئة المتوسطة وتندرج التوزيعات النسب بشكل متساوي على جانبي المنحنى، وطرق القوائم تعتمد طرق القوائم على مجموعة من الجمل توضع بقائمة معينة، وتعبّر هذه الجمل عن صفات معينة لأداء الفرد والمشرف يقوم بالاختيار من الجمل حسب ما يتناسب مع أداء الفرد كما حدد الدراسات مجموعة من الطرق الحديثة لقياس الأداء وهي: التقييم على أساس النتائج، والوقائع ذات الأهمية القصوى والإدارة بالأهداف والتدرج البياني السلوكي وكذلك عناصر الأداء الوظيفي بمعرفة مهام الوظيفة وتشمل جميع المعارف العامة والمهنية والمهارات المرتبطة بالوظيفة، ونوعية العمل وتتمثل في إدراك الموظف بمهام عمله الوظيفية وما يمتاز به من مهارات ومؤهلات على تنفيذ العمل متفادي للأخطاء، وحجم العمل المنجز: أي مدة

الوقت الذي يستغرقه الموظف للإنجاز، وأيضا المثابرة والثوق أي العمل بتفاني وجدية وسرعة ومدى تحمل الموظف للمسؤولية ومدى حاجته لتوجيهه. (عبدالله و القرني 2022).

كما حظى موضوع الرضا الوظيفي وما يزال باهتمام علماء السلوك الإنساني والتنظيمي حيث جاء الاهتمام به كأحد الأهداف التي يفترض في إدارات المنظمات تحقيقها لمن يعملون بها، وذلك لأن الفرد يقضي ثلث حياته على الأقل مشغولا بعمله، أو في أوجه نشاط ترتبط بهذا العمل، وتؤثر تجارب الفرد وعلاقته بالآخرين، والظروف التي يعمل في ظلها في رضاه عن عمله، وفي كثير من الحالات تحدد المواقف المستمدة من العمل نوع المواقف التي يتخذها الفرد في حياته الخاصة أو العامة، كما أن مواقف الفرد في حياته تحدد في كثير من الحالات نوع مواقفه في العمل.

إن رضا الفرد عن عمله يعتبر صفة مميزة للإدارة الناجحة، ونتيجة للسلوك الإداري الفاعل، فقد بينت دراسات الرضا الوظيفي أن الرضا العالي غالبا ما يؤدي الى رفع مستوى الأداء ويزيد الإنتاجية، ويقلل نسبة الغياب ويقلل دوران العمالة، ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد. أما انخفاض الرضا عن العمل، فإنه من المظاهر المؤكدة للأحوال المتدهورة لأي منظمة، فهو يقف خلف الإضراب عن العمل وفقدان الإهتمام به، والتباطؤ في الإنتاج، وغياب العاملين وتركهم لوظائفهم، كما يمكن أن يؤدي الى انخفاض مستوى الأداء ورداءة نوعية الإنتاج أو تدني مستوى الخدمة التي يقدمها العاملون للجمهور، كما يؤدي إلى صعوبات تنظيمية تكلف المنظمة المعنية ثمنا باهظا. مقبل وعساف (2016).

مشكلة الدراسة:

يعتبر الرضا الوظيفي من القضايا الإدارية الحديثة التي انتشرت على نطاق واسع في الفكر والممارسة الدبلوماسية والإدارية في الربع الأول من القرن الماضي، ومن خلال ملاحظة الباحثين للاهتمام بالرضا الوظيفي في بعض الجهات الحكومية، وجد أن البعض يفتقر إلى رؤية واضحة لتبني مفهوم الرضا الوظيفي وتطبيقه، حيث أن الوعي بأهمية العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين وقدرتهم على ابتكار طرق جديدة للعمل في هذه المؤسسات لا يزال محدوداً. علاوة على ذلك، لا يزال بعض المديرين يعتقدون أن الرضا الوظيفي للموظفين وتمكينهم معرفياً ونفسياً سيأتي على حساب تأثيرهم وسلطتهم وحتى صرامتهم، وهذا نابع من العقلية البيروقراطية التي لا تزال

موجودة في شركة المياه الوطنية ، والتي تتجلى في عدم الثقة في العمال وال فشل في تمكينهم من تطوير مهاراتهم ومستوى أدائهم الوظيفي للتعبير عن إبداعهم في العمل.

و تكمن مشكلة الدراسة أيضا بالإجراءات المتبعة في عقد الدورات و الندوات للموظفين، فلا يزال الرضا الوظيفي يأخذ شكلا واحدا بدء من تدريب الموظف الجديد من خلال تعلمه المهام من زملائه في العمل، وإتباع خطواتهم العملية دون الالتزام بالمعايير المثلي في أداء المهام، مما يؤدي إلى أن يكتسب الموظف بعض المعارف والسلوكيات و المهارات والاتجاهات الموظفين التي توارثوها من زملائهم السابقين والتي تتصف بالقدم و الروتين وهدر الكثير من الوقت والجهد ،وقلة التكنولوجيا المستخدمة ، و هذه الطريقة نادرا ما تصل إلى نتائج صحيحة وهذا ينعكس سلباً على مستوى الإنجاز الموظف لأعمال المؤسسة. ويعتبر تنوع أعمار الموظفين في المؤسسة ومستوياتهم العلمية والثقافية تقف عائقا أمام تطبيق نظام الرضا الوظيفي حيث أن الكثير من الموظفين لا يرغبون بالالتحاق بالبرامج التدريبية ويعتبروها مضيعة للوقت، أو يعتبروها إجازة مدفوعة الأجر والتكاليف والحصول من خلالها على شهادة حضور للدورة تمكنه من المنافسة بها في عملية الترقية أو ميزات أخرى يحصل عليها دون وجود أي أثر للتدريب على المتدرب. وهذا أيضا يخفض درجة رضائهم لأعمالهم، ويقلل من ولائهم لمؤسستهم.

كما أن بعض المؤسسات لم تولي الاهتمام بأهمية الرضا الوظيفي ولا توجد سياسات واضحة لتطبيق نظام للرضا الوظيفي بغرض تحسين الأداء، الأمر الذي يشير إلى ضعف في إدراك أهمية دور الرضا الوظيفي وتكامله مع الأداء، ومن الملاحظ أن شركة المياه الوطنية في الرياض هي ليست بالبعيدة عما يحدث وتعانيه مثيلاتها من المؤسسات الحكومية من سوء نظام الرضا الوظيفي، والعشوائية في اختيار القوى العاملة وعدم استخدام الأساليب العلمية تطبيق نظام للرضا الوظيفي.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لسد الفجوة من خلال دراسة اثر الرضاء الوظيفي على أداء الموظفين بأبعاده (المثابرة والمواظبة في العمل، الدقة والجودة في الإنجاز، التحفيز، العمل بروح فرق العمل). دراسة تطبيقية على موظفين شركه المياه الوطنية.)

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- تساهم الدراسة في فهم العلاقة بين مستوى رضا الموظفين على وظائفهم وأدائهم الوظيفي في شركة المياه الوطنية. هذا يساعد في تحليل كيف يؤثر الرضا الوظيفي على تحقيق الأهداف والمهام المحددة للموظفين.
- تقدم الدراسة ركيزة للأبحاث المستقبلية في مجال تأثير الرضا الوظيفي على الأداء في الشركات الحكومية أو الشركات ذات الطابع الخاص، مما يمكن من تطوير إطارات أفضل لتعزيز الأداء الموظفين.
- تقدم الدراسة إشارات حول كيف يمكن تحسين سياسات إدارة الموارد البشرية في شركة المياه الوطنية بناءً على تعزيز رضا الموظفين، مما يؤثر إيجابياً على أدائهم.
- يساهم الرضا الوظيفي في تحفيز الموظفين لتحقيق أعلى مستويات الإبداع والكفاءة في أداء مهامهم. يمكن أن تعزز هذه الدراسة الفهم حول كيف يمكن للإدارة تحسين بيئة العمل لتحفيز الابتكار وتعزيز الأداء.
- تظهر الدراسة أن الرضا الوظيفي يرتبط إيجابياً بأداء الموظفين، فإن تعزيز رضا الموظفين يمكن أن يلعب دوراً في تعزيز استدامة الشركة عبر الحفاظ على فرق العمل المهمة والفعالة.

الأهمية العملية

- يساعد فهم الرضا الوظيفي إدارة الشركة في تحسين بيئة العمل بما يجعلها أكثر جاذبية وراحة للموظفين، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والرفاهية العامة.
- فهم كيف يؤثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين يساهم في تعزيز الالتزام والولاء للشركة. الموظفون الذين يشعرون بالرضا يكونون عادة أكثر انخراطاً وولاءً، مما يحد من نسبة التحول ويساهم في استمرارية العمل.
- يمكن للرضا الوظيفي أن ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة التي يقدمها الموظفون للعملاء. الموظفون الراضون عن وظائفهم عادة ما يكونون أكثر استعداداً لتقديم خدمة عالية الجودة وتلبية احتياجات العملاء.

- يقلل الرضا الوظيفي من نسبة التحول في المؤسسة، وهو أمر يقلل من التكاليف المتعلقة بتدريب وتكوين الموظفين الجدد.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى تقييم تأثير الرضا الوظيفي، بأبعاده المختلفة (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل)، على أداء الموظفين في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية .

من خلال الأهداف التالية:

1. قياس مدى تأثير الرضا الوظيفي على سرعة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية.
2. تحليل تأثير الرضا الوظيفي على دقة الأداء لدى الموظفين في الشركة.
3. فحص تأثير الرضا الوظيفي على حجم الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية.
4. فحص العلاقة بين مستويات الرضا الوظيفي وأداء الموظفين في جوانبه المختلفة.
5. تقديم تحليل شامل لفهم الديناميات بين العوامل النفسية والبيئية في محيط العمل وكيف يمكن أن تؤثر على أداء العاملين في الشركة .

تساؤلات الدراسة:

- السؤال الرئيس: هل هناك أثر للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) على أداء الموظفين بأبعاده المختلفة (سرعة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء) في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية؟

ويتفرع منه عدة أسئلة فرعية منها:

- هل يوجد أثر للرضا الوظيفي على سرعة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية؟

- هل يوجد أثر للرضا الوظيفي على دقة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية؟
- هل يوجد أثر للرضا الوظيفي على حجم الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة:

- الفرضية الرئيسية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) على أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة (سرعة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء) في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية.

تتفرع منها عدة فرضيات فرعية منها :

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) في سرعة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) في دقة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية.
- "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) في حجم الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية	
البشير و ابوسن (2022)	1-الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وتطوير أداء العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين بالسودان.	أهداف الدراسة

إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط الموارد البشرية، الاختيار والتعيين، التدريب، تقييم الأداء، الحوافز)	المتغير المستقل
أداء العاملين بأبعادها (أداء العاملين، إنتاجية الموظفين)	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهدافها، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة على البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين إدارة الموارد البشرية وتطوير أداء العاملين، وأن تخطيط الموارد البشرية يؤثر بشكل كبير على أداء العاملين، وأن تخطيط الموارد البشرية يؤثر على إنتاجية الموظف. وأوصت الدراسة: على إدارة الموارد البشرية بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين الاهتمام بالاختيار والتعيين وتحديد الاحتياجات الفعلية للوظيفة الفعلية من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين أداء العمل.	أهم النتائج والتوصيات
(يوسف 2022).	2-الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات؟"، وقد تعرضت الدراسة لثلاثة مفاهيم أساسية، هي: ضغوط العمل ومصادرها، والرضاء الوظيفي، وبيئة العمل. كما اعتمدت على مدخل نظري مكون من ثلاث نظريات، هي: نظرية النسق الاجتماعي، ونظرية المعوقات الوظيفية، ونظرية مدخل التوافق القيمي.	أهداف الدراسة
ضغوط العمل	المتغير المستقل
الرضاء الوظيفي	المتغير التابع
تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن تنظيم مجال الدراسة يقوم بإعداد برامج تدريبية وتأهيلية تشجع العاملين على تقبل الظروف	أهم النتائج والتوصيات

الوظيفية لمهنتهم، مما يسهم في التخفيف من وطأة ضغوط العمل، وكذلك تقديم الحوافز المادية والمعنوية؛ لما لهما من أثر كبير في التخفيف من ضغوط العمل، وبالتالي يقلل من نسبة الضغوط عليهم، كما كشفت الدراسة الراهنة عن المزيد من أسباب ضغوط العمل ومحاولة إيجاد حلول لها، تمثلت في أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالتنظيم مجال الدراسة بدرجة (متوسطة)، وكانت أهم الضغوط التي كانوا يتعرضون لها: كثرة ساعات العمل، وسوء الإضاءة في المكان، كما توصلت الدراسة -كذلك- إلى أن الرضاء الوظيفي لدى العاملين بالتنظيم مجال الدراسة متحقق بدرجات متفاوتة بين المستويات الإدارية المختلفة.	
الللصاممة (2021)	3-الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في "بلدية عبدالله بن رواحه" في الأردن، وذلك للتعرف على أثر البرامج التدريبية المناسبة في تحسين أداء الموظفين، وبيان العلاقة بين تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين التي تناسب مهامهم الوظيفية واختصاصاتهم والأساليب التدريبية والتنمية التي تزيد من الأداء الفعلي الذي يسعى التدريب إلى تحقيقه، وتقييم التدريب لمعرفة أثر التدريب ومدى كفاءته وتصميمه في تحقيق أهداف التدريب المتمثلة في رفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية لدى الموظفين.	أهداف الدراسة
التدريب والتنمية (خطة التدريب، تحديد احتياجات التدريب ، أساليب التدريب ، تقييم التدريب .)	المتغير المستقل
أداء الموظفين.	المتغير التابع

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع كما أنه يتلاءم مع طبيعة المشكلة المدروسة ومتابعتها ميدانياً، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.	منهجية البحث
توصلت الدراسة بأن هناك أثر لإدارة المشاريع وتطبيقها للمعايير الدولية لتحسين جودة المشاريع الصناعية في إقليم الشمال في الأردن. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات مستندة على معايير المشاريع للاحتمالية وتبعات عدم الوصول إلى أهداف المشروع كما تم تحديدها والتخطيط لها مسبقاً، حيث إن المخاطر تكمن في حالة عدم التأكد، وفي حال نقص المعرفة عن الأحداث المستقبلية.	أهم النتائج والتوصيات
عبد الله والزعي (2020)	4- الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده (تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب الإلكتروني، تنفيذ التدريب الإلكتروني، تقييم التدريب الإلكتروني) في الأداء الوظيفي باستخدام برنامج حكيم في المستشفيات الحكومية الأردنية.	أهداف الدراسة
التدريب الإلكتروني بأبعاده (تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب الإلكتروني، تنفيذ التدريب الإلكتروني، تقييم التدريب الإلكتروني)	المتغير المستقل
الأداء الوظيفي	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهدافها، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة على البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.	منهجية البحث
توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية الأردنية.	أهم النتائج والتوصيات

أوصت الدراسة إدارة المستشفيات الحكومية الأردنية عينة الدراسة بضرورة زيادة التدريب الإلكتروني في المستشفيات الحكومية الأردنية والتي تؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين على برنامج حكيم الإلكتروني.	
5-الدراسة	بن عمار وبن عياد (2020)
أهداف الدراسة	هدف الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على أداء العاملين، حيث قامت الدراسة بمعالجة إشكالية الموضوع المتمثلة في "ما مدى مساهمة التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية كون محل الدراسة.
المتغير المستقل	التدريب
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد تمثلت الأدوات التي استعملناها: "وثائق مقدمة من طرف المؤسسة بالإضافة إلى الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد العينة."
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أنه يوجد اهتمام من طرف إدارة الموارد البشرية بتدريب موظفيها دراية منها على أهميته وضرورته لتحسين الخدمة الصحيحة، ووجود قناعة كبيرة أن التدريب ليس أمر روتيني في المؤسسة وان له عائد يعود على العمال بالنفع. وأوصت الدراسة بضرورة توفير أدوات التدريب والقيام بمراقبة العملية التدريبية من : تحديد الاحتياجات وتقييم العملية.
6-الدراسة	نور (2020)
أهداف الدراسة	هدف الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على أداء العاملين بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي
المتغير المستقل	التدريب
المتغير التابع	أداء العاملين

استخدم الباحث المنهج الاستقرائي والاستنباطي والتاريخي والتحليلي.	منهجية البحث
أظهرت النتائج أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب وأداء العاملين ببنك فيصل الإسلامي، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع التدريب وأداء العاملين ببنك فيصل الإسلامي، إن تطبيق برامج تدريبية فعالة خاصة إذا ما كانت حديثة ومتطورة تساهم في تطوير الأداء، العمل على برامج تدريبية تناسب العاملين يتطور من الأداء كثيراً، التركيز على مختلف أنواع التدريب في العملية التدريبية يطور من أداء العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطبيق برامج تدريبية فعالة وحديثة لتساهم في تطوير الأداء، ضرورة وضع برامج تدريبية تناسب العاملين لتطوير الأداء.	أهم النتائج والتوصيات
(نسيب و بلحاج 2021).	7-الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضاء الوظيفي للعاملين بشركة TPL بالوادي .	أهداف الدراسة
المسؤولية الاجتماعية .	المتغير المستقل
الرضاء الوظيفي .	المتغير التابع
تم استخدام الدراسة المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
توصلت الدراسة لنتيجة مفادها تأكيد الفرضية الرئيسية التي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الرضاء الوظيفي للعاملين بالشركة محل الدراسة. ونقترح توصية لمسؤولي الشركة، محاولة خلق جو ملائم للعمل، وتحسين رواتب العاملين.	أهم النتائج والتوصيات
(مقبل و عساف 2016)	8-الدراسة

أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى البحث في سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية الرسمية والجامعات الأردنية الخاصة .
المتغير المستقل	سياسات التعويض المالي.
المتغير التابع	في الرضاء الوظيفي.
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت نتائج الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لسياسات التعويض المالي بأبعادها (المباشر وغير المباشر) في مستوى الرضاء الوظيفي بالجامعة الأردنية، وجامعة العلوم التطبيقية الخاصة. وقد جاء أثر سياسات التعويض المالي المباشر أقوى من سياسات التعويض المالي غير المباشر في الجامعة الأردنية، بينما جاء أثر سياسات التعويض المالي غير المباشر أقوى من سياسات التعويض المالي المباشر في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. -هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين عن مقياس الرضاء الوظيفي ومقياس سياسات التعويض المالي تعزى لاختلاف الجامعة الأردنية وجامعة العلوم التطبيقية. وقد بينت النتائج أن متوسط إجابات عينة جامعة العلوم التطبيقية على مستوى الرضاء الوظيفي أعلى من متوسط إجابات الجامعة الأردنية. -إن مستوى تطبيق سياسات التعويض المالي جاء متوسطا في كلا الجامعتين، مع اختلاف بسيط بالقيم لصالح جامعة العلوم التطبيقية. -إن تصورات الباحثين في الجامعات المبحوثة نحو إدراك العاملين لماهية وتطبيق سياسات التعويض المالية جاءت بدرجة متوسطة. -توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للإجابات عن مقياس الرضاء

	الوظيفي تعزى لاختلاف متغيرات مستوى التعليم، أي الرضاء أعلى لصالح من يحمل مؤهل الدكتوراه. والمستوى الإداري، لصالح الإدارة العليا، ومستوى الراتب، لصالح من يحصل على راتب (1000 دينار فأكثر) في الجامعات المبحوثة. وقدمت الدراسة عدة توصيات كان أبرزها العمل على بناء سياسات تعويض مالية متكافئة بين الجامعات بطرق علمية وموضوعية لتحقيق العدالة ولتجنب الفساد المالي والإداري، ولتحقيق الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات.
9-الدراسة	العجلى (2018)
أهداف الدراسة	هدف الدراسة إلى التعرف على مستوى التدريب وأثره على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية.
المتغير المستقل	التدريب بأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ العملية التدريبية، وتقييم العملية التدريبية)
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة علي اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، و تم جمع البيانات من خلال استمارة الاستبيان واستخدام برنامج (spss) للتحليل الإحصائي.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة الي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير التدريب بأبعاده مجتمعة (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ العملية التدريبية، وتقييم العملية التدريبية) في متغير أداء العاملين ككل، كما أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديد الاحتياجات التدريبية على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم البرامج التدريبية على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، حيث أن التدريب يؤدي بالموظف إلى السعي المستمر لتحسين عمله

والبحث عما هو جديد خاصة الطرق التي تفيده في تحسين إنجاز المهام الوظيفية وحل المشكلات التي تواجهها. أوصت الدراسة على عمل إدارة البنك على تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين بعد إجراء اختبارات وتحليل معمق بعد طرح برامج التدريب التي تكون مناسبة وتمكن الموظف من الحصول على المهارات التي يحتاجها فعليا.	
الشريفة وبني ياسين (2016)	10-الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إستراتيجية التدريب على الولاء الوظيفي من خلال دور الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي كعاملين وسيطين،	أهداف الدراسة
إستراتيجية التدريب	المتغير المستقل
الولاء الوظيفي	المتغير التابع
الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	المتغير الوسيط
استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، و تم تصميم إستبانة خاصة لجمع البيانات الأولية.	منهجية البحث
أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير مباشر لإستراتيجية التدريب على كل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ما بين إستراتيجية التدريب و الولاء الوظيفي من خلال دور الرضا الوظيفي كوسيط بينهما , وبعبكس ذلك عدم وجود علاقة ما بين إستراتيجية التدريب و الولاء الوظيفي من خلال دور الأداء الوظيفي كوسيط بينهما. وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية تحقق للموظفين النمو الحقيقي لوظائفهم وبرامج تدريبية شخصية والتي تتناسب مع شخصياتهم وتعزز مبدأ الثقة بالنفس واعطائهم اللامركزية لأعمالهم وتحفيزهم لتحقيق الأهداف الشخصية والتي في الوقت نفسه تحقق هدف المؤسسة.	أهم النتائج والتوصيات

الدراسات الأجنبية	
1-الدراسة	Bytyqi, F. (2022).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة الى فحص مستوى رضا الموظفين على الوظائف وتأثيره على أدائهم.
المتغير المستقل	رضا الموظفين
المتغير التابع	الاداء
منهجية البحث	اعتمدت على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج البحث الكمي أنه عندما يكون الموظفون راضين عن وظائفهم، سيكونون أكثر التزاماً تجاه أرباب عملهم وستزيد إنتاجيتهم نظراً لرضاهم عن وظائفهم. ومع ذلك، تشير النتائج إلى أن القوى العاملة المتراحة ليست هي المؤشر الوحيد أو الضمان لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي. هناك عوامل أخرى مثل القيم التنظيمية، وجدول العمل، والأجر والفوائد، وثبات ومصداقية الشركة يجب أن تكون موجودة لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي .
2-الدراسة	Hassan& Gillani 2020). ()
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة للتعرف على أداء الوظيفة والضغط الوظيفية والرضا وكذلك مع الدافع على الأداء الوظيفي .
المتغير المستقل	الرضا الوظيفي والضغط الوظيفية والدافع
المتغير التابع	الأداء الوظيفي
منهجية البحث	تم استخدام أسلوب البحث الكمي في هذا المشروع البحثي .
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج الناتجة من اختبار الفرضيات إلى جانب تحليل الانحدار أنه لا يوجد علاقة ملحوظة بين ضغوط العمل وأداء الوظيفة وفقاً

للبحث. بينما، من جهة أخرى، توجد علاقة قوية بين رضا الوظيفة وأداء الوظيفة. في حين لم يتم العثور على علاقة بين الدافع الوظيفي وأداء الوظيفة خلال الدراسة. لذلك، يبدو أن هناك حاجة إلى استكشاف أفضل الممارسات لمديري الموارد البشرية في البحوث المستقبلية لتحسين أداء الموظفين من خلال رضا الوظيفة والدافع	
3-الدراسة	Waqas & Arshad 2014). ()
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي، وتأثيره على الولاء، والعوامل التي تؤثر عليه، لدعم نظام إدارة فعال وفَعَال في البلدان النامية مثل باكستان
المتغير المستقل	الرضا الوظيفي
المتغير التابع	الولاء
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج الدراسة ان المكافأة والتقدير وبيئة العمل هي العوامل الأكثر تأثيراً على رضا الوظيفة، ولكن المشاركة في اتخاذ القرارات ورضا الوظيفة لها علاقة غير مهمة. علاوة على ذلك، هناك أيضاً علاقة إيجابية بين رضا الوظيفة والولاء للوظيفة. يدعي إدارة الموارد البشرية (HRM) قياس رضا الوظيفة في الشركات المتقدمة أو متعددة الجنسيات. بالتأكيد، في البلدان النامية مثل باكستان، يتم استخدام هذه التطبيقات نادراً. لذلك، يدعم هذا البحث استخدام تطبيقات إدارة الموارد البشرية في البلدان النامية. سيساعد ذلك المديرين في فهم أفضل مستوى رضا الموظفين ويمكنهم تحفيزهم.
4-الدراسة	Frieder, Wang (2018).

أهداف الدراسة	هدفت الدراسة الى التعرف على دمج المبادئ الأساسية لنظرية سلوك العمل الهادف مع نظرية نظام المعرفي العاطفي (CAPS) نظرية (، تم دراسة السمات الشخصية المرتبطة بالوظائف بأدائها
المتغير المستقل	السمات الشخصية (الضمير ، الانبساط ، الانفتاح على الخبرة)
المتغير التابع	الأداء الوظيفي
منهجية البحث	استخدام الباحث المنهج الوصفي ..
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن بيانات من 496 من مندوبي المبيعات في الهواء الطلق و 218 من المشرفين والمديرين الإقليميين الدعم للفرضيات المتعلقة بالضمير والانفتاح ، ولكن ليس الانبساط. على وجه التحديد، فإن الآثار غير المباشرة الشرطية للضمير أو الانفتاح على الأداء من خلال المعنى المدروس أكثر إيجابية في ظل المستويات المنخفضة وليس العالية للقيادة التحويلية. وتناقش الآثار المترتبة على البحث والممارسة جنبا إلى جنب مع القيود المفروضة على الدراسة واتجاهات البحوث المستقبلية.
5-الدراسة	Uzma Hafeez) (2015
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة الي التعرف على قيمة التدريب وأثره على أداء العاملين في مؤسسات صناعة الأدوية بكراتشي -الباكستان
المتغير المستقل	التدريب
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي والمقارن وتم توزيع استبيان على عينة عشوائية.

أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن التدريب يساهم في تحسين أداء العمال، مع ضرورة إعداد وتنفيذ البرامج التدريبية التي تعزز الأداء، واستراتيجية التدريب تمارس لتعزيز أداء العاملين لتحقيق بقاء ونمو المؤسسة.
-----------------------	---

المنطلقات النظرية للدراسة:

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي أحد المواضيع الإدارية الهامة اللازمة للنجاح في مختلف منظمات الأعمال، حيث أن الفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله يزداد بالتالي حماسة للعمل، ويزداد إقباله عليه ويزداد أيضاً انتماءه لوظيفته وللمنظمة، فترتفع بذلك إنتاجيته وأداؤه وبالعكس، فالفرد الذي ينخفض رضاه عن عمله يقل نتيجة لهذا حماسه للعمل، ويقل إقباله عليه، وتقل أيضاً مشاعر الإمكان والولاء للوظيفة والمنظمة، فتقل نتيجةً لهذا إنتاجيته وأداؤه (يوسف، 2022).

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها، والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين (عطية وعباس، 2019).

مفهوم الرضا الوظيفي:

يرى (يوسف، 2022) أن الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه وظيفته، وهو عبارة عن مدركات الفرد للمواقف بالمقارنة مع القيمة التفضيلية لهم، حيث يحدث للفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له .

وقد عرف (نسيب وبلحاج، 2021) الرضا الوظيفي على أنه الإتجاه العام للفرد نحو عمله، بحيث أن الشخص الذي يشعر بدرجة كبيرة من الرضا ستكون إتجاهاته ومواقفه إيجابية نحو العمل، بينما الفرد الذي لا يشعر برضا عن عمله سوف يتخذ موقفا سلبيا من عمله.

وقد عرف (الشريدة وبنى ياسين، 2016) (الوظيفي الرضا على أنه عبارة عن إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل، ويعتبر الرضا هو الاتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمد من هذا العمل، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وأثر هذا الشعور النفسي الارتياح على أداء الإنسان وولائه وانتمائه للمنظمة التي يعمل بها .

وحسب عطية وعباس (2019) فإن الرضا الوظيفي هو نطاق من المشاعر الإيجابية أو الاتجاهات التي يملكها الأفراد تجاه عملهم، فعندما يقول الفرد انه يملك رضا وظيفي، فان ذلك يعني انه حقيقة يحب عمله، ويشعر بشكل جيد عنه، ويقدر عمله بشكل عالي.

هذا واعتبر (الإمام وعبد الفتاح، 2021) أن الرضا الوظيفي هو كمية التأثير الإيجابي العام أو المشاعر التي يملكها الأفراد تجاه عملهم، ويعتبر الرضا الوظيفي مجموعة من المشاعر المفضلة أو غير المفضلة التي يصورها العاملين عن عملهم، فإذا أحب العامل عمله فانه يشعر برضا وظيفي عالي، وإذا لم يحب عمله فانه يشعر بعدم الرضا.

يمكن تعريف رضا الموظفين على أنه مجموعة من المشاعر والمعتقدات التي لدى الموظفين حول وظيفتهم الحالية، ومن الممكن أن تتراوح مستويات رضا الموظفين من راضي للغاية إلى غير راض تماما. من ناحية أخرى، يمكن للموظفين أيضاً أن يكون لديهم مواقف حول الجوانب المختلفة لوظائفهم مثل نوع العمل الذي يقومون به وزملائهم في العمل ورؤسائهم أو مرؤوسهم وأجورهم. Aburumman et al, 2020

يعرف رضا الموظفين على أنه الحالة المتوقعة للموظفين بين ما هو متوقع منهم وما يتحصلون عليه الإشباع احتياجاتهم مما ينعكس ايجاباً على فاعلية الأداء وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة بشكل عام (البعداني، 2017).

كما يعرفها Elrehail et al (2019) على أنه حالة شعورية معقدة تختلف من فرد إلى آخر فالأشياء التي قد ترضي شخصاً ما لا ترضي شخصاً آخر حيث يتأثر رضا الموظفين بالعديد من المتغيرات الداخلية والخارجية.

كما يعبر الرضا الوظيفي عن الحالة العاطفية الإيجابية التي تنتج عن الخبرة الوظيفية أو تقييم الوظيفة كما يعبر عن مدى قبول الموظف للوظيفة والأحاسيس الإيجابية له وتفضيله للعمل، لكون رضا الموظف أحد أهم العوامل المحددة لإنتاجية الموظف وولائه (الإمام وآخرون، 2021)

وعرفه عبد اللطيف وآخرون (2018) على أنه الشعور النفسي بالارتياح والقناعة والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع محتوى بيئة العمل والعمل نفسه ومع الانتماء والولاء والثقة بالعمل، كما يعتبر اتجاه إيجابي نحو الوظيفة يشعر من خلالها الموظف في الرضا عن كافة العوامل الاقتصادية والبيئية والإدارية والاجتماعية والفنية الخاصة بالوظيفة.

ويشير الرضا الوظيفي إلى الحالة الانفعالية أو النفسية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجات إشباع محددة وتنتج هذه الحالة عن تعرضه لجملة من العوامل الاجتماعية والمادية والنفسية والمهنية، ومدى الانسجام بين المكافآت المقدمة في بيئة العمل وأولوياته لهذه الوظائف (الألمعي، 2020).

ويرى الباحث من خلال المفاهيم والتعريفات السابقة أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن حالة من الشعور بالارتياح الناتج عن إشباع حاجاته المهمة بالنسبة له، سواء أكانت مادية أم معنوية.

أهمية الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي ذو أهمية وقيمة لما ينتج عنه من آثار إيجابية على صعيد الفرد والمؤسسة، حيث إن الموظف الراضي عن عمله يُشكل نقطة قوة للمؤسسة لأنه يعمل على تحسين صورة المؤسسة والارتقاء بها من خلال إتقان العمل والإبداع فيه (نسيب وبلحاج، 2021)

أهمية الرضا الوظيفي للفرد:

يُعد الرضا الوظيفي دافع إيجابي للفرد وذلك لأنه يوجه سلوكيات الفرد النابعة من سعادته ورضاه عن العمل. مشاعر الرضا تخلق موظفًا واثقًا من نفسه ومطمئنًا وهادئًا ، بالإضافة إلى أنه تخلق موظفًا مبدعًا في عمله. الموظف الراضي عن عمله يكون راض عن سياسات المؤسسة وقراراتها وأدائها اتجاهه.

أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

شعور الفرد بالرضا الوظيفي ناتج عن سياسات واستراتيجيات المنظمة وجهودها؛ وذلك لأن شعور الفرد بالرضا يعكس عديدًا من المظاهر ذات الطابع الإيجابي على المؤسسة مثل: (مقبل وعساف، 2016)

- تطوير نسبة مشاركة الموظف في العمل بالإضافة إلى الانضباط.
 - تنمية الشعور بالانتماء للمنظمة.
 - الحفاظ على الموظفين والتقليل من نسبة ترك العمل
 - ازدهار المنظمة ونموها من خلال الحفاظ على نشاطها ومكانتها في سوق العمل.
- كما أضاف (عبد الله والقري، 2022) أن الرضا الوظيفي يشكل نقطة قوة للمنظمات والعاملين؛ وذلك بسبب نتائجه التي تنعكس بشكل إيجابي على كل من الفرد والمنظمة.

نتائج الرضا الوظيفي الإيجابية على الفرد:

1. يرفع الأداء.
2. يحقق الاستقرار في العمل.
3. التقدم والنمو الوظيفي.
4. يعزز الشعور بالولاء والانتماء التنظيمي.

نتائج الرضا الوظيفي الإيجابية على المنظمة:

1. الحصول على نتائج أفضل تتعلق بالعائد والأرباح بالإضافة إلى تقارير الأداء.

1. تمكين المنظمة من الاحتفاظ بالموارد البشرية بشكل أفضل

مما سبق يمكن القول إن شعور الفرد بالرضا الوظيفي يؤدي إلى خلق موظف متميز ومبدع في عمله مما ينعكس هذا الشعور إيجابياً على المنظمة من خلال زيادة معدل الأداء والأرباح بالإضافة إلى توافر بيئة عمل صحية خالية من الفوضى.

خصائص الرضا الوظيفي:

تتلخص سمات وخصائص الرضا الوظيفي في التالي: (عطية وعباس، 2019)

1. تعد مفاهيم ومصطلحات قياس الرضا الوظيفي متنوعة؛ بسبب تباين وجهات النظر بين العلماء والباحثين.
2. يتم النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي؛ وذلك لأن السلوك الإنساني مختلف من فرد لآخر ، وما يمكن اعتباره مرضى لفرد قد يكون غير مرضى لغيره.
3. يتداخل الرضا الوظيفي مع سلوك الأفراد وهذا ما يفسر ظهور نتائج متناقضة في الدراسات التي تتناول رضا الأفراد عن العمل حيث إن سلوكيات وأنماط الأفراد متباينة من وقت لآخر.
4. يعتبر الرضا الوظيفي شعور داخلي مبني على القناعة والقبول وينمو نتيجة لتفاعل الفرد مع بيئة العمل والظروف المحيطة بالعمل.
5. يرتبط الرضا الوظيفي بأسلوب تنظيم العمل والنظام الاجتماعي وذلك لأن الرضا الوظيفي عبارة عن مجموعة من المشاعر والخبرات التي يكتسبها الفرد خلال العمل وتظهر عن طريق تقدير الفرد لعمله والانتماء للمنظمة والالتزام بالبيئة التنظيمية للعمل.
6. رضا الفرد عن عامل أو مؤثر معين لا يعتبر برهان على رضاه عن كل العوامل الأخرى، وكذلك ليس بالضرورة ما يرضي ويُسعد فرد أن يرضي ويُسعد غيره.

أنواع الرضا الوظيفي:

قسم العلماء والباحثين الرضا الوظيفي إلى أنواع عدة بناءً على عدة اعتبارات مختلفة: (الإمام وآخرون،

(2021)

1. الشمولية: وينقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين من حيث الشمولية: . الرضا الوظيفي الداخلي: يتعلق الرضا

الداخلي بالجوانب الشخصية كالتقدير، والقبول، والاعتراف، واحترام الذات والتعبير عنها بحرية. . الرضا

الوظيفي الخارجي يتعلق الرضا الخارجي بالبيئة المحيطة في العمل مثل: الزملاء، والمشرفين، والإدارة.

2. الزمن وينقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين من حيث الزمن:

الرضا الوظيفي المتوقع: يشعر العامل بالرضا عن الأداء المهني، إذا توقع أن ما يبذله من مجهود من أجل

إنجاز المهمة يتناسب مع أهمية وغاية المهمة.

الرضا الوظيفي الفعلي: يتكون هذا النوع من الرضا بعد الشعور بالرضا المتوقع، ويشعر به الفرد بعد

إنجاز المهمة وتحقيق الغاية منها.

مما سبق يتضح أن مصطلح الرضا الوظيفي معقد للغاية، ويتم النظر إليه من اتجاهات مختلفة، وعلى

المنظمة أن تسعى إلى تحقيق الرضا الوظيفي بكافة أنواعه وأشكاله حتى تستطيع خلق ميزة تنافسية من خلال

إدارة الموارد البشرية وبالتالي النجاح في تحقيق أهداف المنظمة.

مظاهر الرضا الوظيفي:

لقد تعددت المظاهر التي تناولت رضا الفرد عن العمل والتي يمكن ملاحظتها من خلال سلوك الفرد

وتعامله مع الآخرين، وقد وضع كل من (يوسف، 2022)، ومن هذه المظاهر:

1. ارتفاع معدل الأداء: لقد توجه العلماء إلى عدة اتجاهات تربط بين الرضا عن العمل والأداء

الجيد، فمنهم من يرى أن الأجور العادلة تؤدي إلى الرضا عن العمل، والبعض الآخر يرى أن رضا

العامل عن عمله ينعكس على الأداء ويؤدي إلى زيادته، لذلك عد الباحثين أن ارتفاع معدل

الأداء مؤشر على الرضا عن العمل.

2. ارتفاع معدل الحضور: كلما زاد مستوى رضا الفرد عن العمل، كانت إنتاجية الفرد أعلى، وهذا

ينعكس على نسبة الحضور والإلتزام بساعات العمل.

3. الرضا العام عن الحياة: يعتبر الرضا الوظيفي من أهم المظاهر التي تشير إلى الرضا العام عن الحياة، وتشير الأدلة التجريبية إلى أن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والرضا العام عن الحياة.

ويضيف (الامام وعبد الفتاح، 2021) عددًا من المؤشرات الأخرى التي تدل على ارتفاع مستوى الرضا عن العمل، وهي كالآتي:

1. الاستقرار في العمل :

غالبية العاملين الذين يشعرون بالأمان والحصانة من فقدان العمل تتولد لديهم مشاعر السعادة والحرية، والتي تشير إلى رضا الفرد عن عمله.

2. العلاقات الجيدة

تتميز العلاقات الجيدة بين العمال فيما بينهم من ناحية، وبين العمال والإدارة من ناحية أخرى بالاحترام والتقدير المتبادل، بالإضافة إلى تعاون أفراد الجماعة من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وتشير هذه العلاقات الحسنة إلى رضا العمال عن عملهم.

3. تقليل نسبة الشكاوى والتظلمات :

تُعبّر الشكاوى والتظلمات عن عدم رضا الفرد عن عمله، وهذه الشكاوى ناتجة عن عدم إشباع العمل لحاجات الفرد الشخصية، وبناءً على ذلك فإن انخفاض نسبة الشكاوى يدل على رضا الفرد عن عمله.

4. انخفاض نسبة النزاع والصراع في العمل:

التفاعل بين أفراد الجماعة المتجانسة والمتضامنة يؤدي إلى تقليل نسبة النزاع والصراع وذلك لأن هدفهم إنجاز العمل وتحقيق مصلحة المنظمة.

مما سبق يتضح أن سلوك الفرد في المنظمة يُعبّر عن مدى رضاه وسعادته في العمل، وأن هناك دلائل تشير إلى هذا الرضا، ومن أهمها زيادة معدل أداء الفرد بالإضافة إلى التزام الفرد بمواعيد الحضور والانصراف من العمل مما يساهم في إنجاز العمل وتحقيق أهداف المنظمة

المنهجية وطرق البحث:

تعتبر الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، التي تهدف لبيان أثر المتغير المستقل، والمتمثل في أثر الرضا الوظيفي وتتمثل أبعاده في (عمل الترقيات، التدريب المحقق، الرواتب)، وبالمتغير التابع والمتمثل في أداء الموظفين، حيث قام الباحثون بعمل دراسة ميدانية بشركه المياه الوطنية، وعمل وصف شامل للبيانات التي تم استخدامها في هذه الدراسة، كما قام الباحثون باستخدام الأساليب الإحصائية لتحويل البيانات من النوعية إلى كمية من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS)، إضافة إلى أن هذه الدراسة تم إجرائها على بالهيئة العامة للإحصاء في الرياض، ويتم وصفها بأنها دراسة ميدانية جراء قيام الباحث بالحصول على المعلومات من العينة مباشرة.

مصادر والأساليب الإحصائية للدراسة:

مصادر جمع البيانات:

يعتمد البحث على مصدرين أساسيين في جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

المصادر الثانوية :

وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على

الأبحاث والدراسات السابقة، والدوريات، والمجلات العلمية، والمقالات.

المصادر الأولية:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً

لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

قد تم الاعتماد على مقياس المحصلة (Summated Scales) وهذا المقياس يسعى للتعرف على درجة

موافقة أو عدم الموافقة على أمر ما، وتتكون مقاييس المحصلة من عدد من العبارات تعبر عن موقف ايجابي أو

سلبي تجاه أمر معين، ويطلب من المشارك الاستجابة وفقاً لها، وبيان موقفه إما بموافقه أو عدم موافقه على

العبارات في المقياس، تعطى كل إجابة درجة عددية تشير إلى التفضيل أو عدم التفضيل، ويتم جمع الدرجات

لمقياس موقف المشارك تجاه قضية ما، وغالباً ما يشار إليها باسم مقياس (Likert) والموضح في الشكل (4)، ونجد

أن هذه النقاط الخمس تشكل المقياس، ففي أقصى طرف المقياس هنالك موافقة قوية، وعلى الطرف الآخر هنالك خلاف قوي وبينهما توجد نقاط وسيطة، كل نقطة على المقياس تحمل درجة، وتعطى الاستجابة التي تشير إلى أقل درجة موافقة (1)، ويتم إعطاء الأكثر موافقة درجة (5) والأمر نفسه لكل من لردود الخمسة

وتم معالجة مقياس ليكرت وفقا للمعادلة التالية

$$\text{طول الفئة} = \text{الحد الأعلى للتبديل} / \text{عدد المستويات} = 3 / 5 - 1 = 1.33$$

طول الفئة + أقل وزن = $1.33 + 1 = 2.33$ فتصبح درجة الموافقة الأولى $(1 - 2.33)$ وبمستوى متدنى وللانتقال للفئة الثانية $2.33 + 1.33 = 3.66$ فتصبح درجة الموافقة الثانية $(2.34 - 3.66)$ وبمستوى متوسط وللانتقال للفئة الثالثة $3.66 + 1.33 = 5$ فتصبح درجة الموافقة الثالثة $(3.67 - 5)$ وبمستوى مرتفع

صدق وثبات أداة الدراسة:

الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، والتحقق ما إذا كانت الأداة قادرة على قياس مضمونها الذي صممت من أجله، ويقاس الصدق البنائي عن طريق احتساب قيمة معامل ارتباط (Pearson Correlation) والذي يبين مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية لمحورها، وذلك لتحديد قدرة كل فقرة من فقرات المقياس على التمييز، وتعتبر الفقرات السالبة أو التي يقل معامل ارتباطها عن (0.25) متدنية ويفضل حذفها والجداول التالية توضح نتيجة الصدق البنائي.

الجدول (1) معامل ارتباط فقرات الرضا الوظيفي بمحورها

أبعاد المتغير المستقل: الرضا الوظيفي					
النمو الوظيفي		التحفيز		بيئة العمل	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	0.684	9	0.704	17	0.717
2	0.752	10	0.713	18	0.656
3	0.464	11	0.712	19	0.693
4	0.731	12	0.657	20	0.710
5	0.726	13	0.730	21	0.674
6	0.578	14	0.740	22	0.613
7	0.670	15	0.727	23	0.667
8	0.665	16	0.735	24	0.681

يتضح من الجدول (3) أن قيمة معامل الارتباط لفقرات المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) تراوحت بين (0.578 – 0.752) وهي فقرات تتمتع بنميز مقبول كونها أعلى من (0.25) وجميعها تحمل اتجاه طردى (+) وعليه تعتبر صادقة بنائياً.

الجدول (2) معامل ارتباط فقرات أداء العاملين بمحورها

أبعاد المتغير التابع: أداء الموظفين					
سرعة الأداء		دقة الأداء		حجم الأداء	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
25	0.642	31	0.736	37	0.784

0.721	38	0.734	32	0.738	26
0.720	39	0.646	33	0.659	27
0.759	40	0.726	34	0.703	28
		0.752	35	0.733	29
		0.660	36	0.642	30

يتضح من الجدول (4) أن قيمة معامل الارتباط لفقرات المتغير التابع (أداء العاملين) تراوحت بين

(0.642 – 0.784) وهي فقرات تتمتع بتميز مقبول كونها أعلى من (0.25) وجميعها تحمل اتجاه طردي (+) وعليه تعتبر صادقه بنائياً.

ثبات أداة الدراسة :

تم التأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الاستبانة، من خلال احتساب قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمته أكبر من (0.70) ، وكلما اقتربت القيمة من (1) واحد أي 100%، دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة (وجاءت النتائج .

ونجد أن نتيجة ألفا كرونباخ والتي تراوحت بين (73.4% - 91.9%) بالإضافة إلى أن قيمة كرونباخ ألفا لجميع الفقرات كانت (95.1%)، لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها مناسبة لقياس المتغيرات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

ملائمة أنموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة:

إن الوسائل الأقرب ملائمة لتحديد الأثر وسائل الإحصاء المعلمي (Parametric) كونها الأكثر ملائمة لطبيعة البيانات، وإن استخدامها يستلزم تشخيص الارتباطات المتداخلة (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة، حيث أن الوضع المثالي في الانحدار المتعدد أن ترتبط المتغيرات المستقلة بشكل قوي مع المتغير التابع وفي نفس الوقت لا ترتبط مع بعضها البعض، فإذا كان هنالك ارتباط قوي بين المتغيرات المستقلة يؤدي إلى تقليل

قيمة (R) والسبب أن المتغيرات المستقلة تتشارك في نفس تباين المتغير التابع، وصعوبة تحديد الأهمية النسبية لكل متغير مستقل (دودين، 2018) وعليه تم إجراء الاختبارات التالية:

اختبار التوزيع الطبيعي :

تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات التي تم جمعها وذلك للتأكد إذا ما كانت البيانات تقع تحت التوزيع الطبيعي أم لا ، حيث تم استخراج قيم معامل الالتواء (Skewness) وتشير القيمة التي تقع خارج نطاق (1) إلى أن التوزيع منحرف إلى حد كبير، وتم استخراج قيمة اختبار التفلطح (Kurtosis) ويكون التوزيع طبيعياً إذا لم تتجاوز قيمته ± 1.96 (عند مستوى 0.05) (Hair, et. Al. 2018).

الجدول (3) التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على (Skewness & Kurtosis)

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التفلطح
النمو الوظيفي	3.70	0.66	-0.448	0.402
التحفيز	3.58	0.653	-0.546	0.883
بيئة العمل	3.68	0.590	0.275	0.272
الرضا الوظيفي	3.65	0.532	-0.534	0.732
سرعة الأداء	3.70	0.590	0.243	0.378
دقة الأداء	3.69	0.616	-0.358	0.356
حجم الأداء	3.68	0.635	-0.401	0.738
أداء العاملين	3.69	0.556	-0.277	0.162

اختبار الارتباط الخطي المتعدد : (Multicollinearity)

للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد، تم استخراج معامل تضخم التباين (Variance Inflation

Factor (VIF)) والتباين المسموح به (Tolerance) وبعد إجراء المعالجة الإحصائية، يشير الجدول (7) إلى أن

معامل التباين المسموح به للمتغيرات المستقلة كان أقل من (1) وأكبر من (0.2) كما كانت قيمة معامل تضخم

التباين أقل من (5) حيث يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة وهذا يدل على قبول القيم وأنها مناسبة لإجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Hair et. Al. 2018).

الجدول (4) نتائج اختبار (Multicollinearity):

Tolerance (التباين المسموح به)	VIF (معامل تضخم التباين)	المتغيرات المستقلة	الرضا الوظيفي
0.629	1.590	النمو الوظيفي	
0.443	2.256	التحفيز	
0.490	2.042	بيئة العمل	

ولتأكيد النتيجة السابقة تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) بين أبعاد المتغير المستقل

للتأكد من عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة والنتائج موضحة في الجدول (8).

الجدول (5) نتائج اختبار معامل ارتباط (Pearson) بين المتغيرات المستقلة

المتغير	النمو الوظيفي	التحفيز	بيئة العمل
النمو الوظيفي	1.00		
التحفيز	0.588	1.00	
بيئة العمل	0.526	0.700	1.00

يبين الجدول (5) أن أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة هو (0.700) بين المتغيران (بيئة العمل) و

(التحفيز)، بينما كانت قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة الأخرى أقل من ذلك، وهذا يدل على عدم

وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد العالي بين المتغيرات المستقلة، حيث أنها قيم كانت أقل من (80%) ، وعليه

فان العينة تخلو من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي (Gujarati, Porter & Gunasekar, 2017).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية : اهتم البحث بمعرفة أثر الرضا الوظيفي بأبعاده في (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) على أداء الموظفين بأبعاده (سرعة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء) .
- حدود مكانية تم تطبيق الدراسة على شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية العربية السعودية .
- حدود زمنية : تم إعداد الدراسة في عام 2023.

المراجع

المراجع العربية:

- الألمعي، علي (2020) الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين التدوير الوظيفي والأداء الوظيفي في الفنادق الخمس نجوم في المملكة العربية السعودية مجلة كلية السياحة والفنادق. 4(2)، 21-40.
- الإمام، محمود وعبد الفتاح، إيمان وعبد الوهاب، فتحية (2021) أثر جودة الخدمة الداخلية في تحقيق رضا العاملين والعملاء في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية. مجلة البحوث المالية والتجارية 22(4)، 357-379
- أبو نصيب، عرفة (2017) أثر السلوك القيادي على أداء العاملين : دراسة تطبيقية جامعة المجمعة. مجلة الثقافة والتنمية. 17(112). 129-168
- الأمين، تسابيح (2018) الحوافز ودورها في أداء العاملين بتطبيق على الموظفين بجامعة النيلين في الفترة من 2013 إلى 2017 رسالة ماجستير غير منشورة جامعة النيلين، السودان.
- بن عمار، بلقاسم و بن عياد بلال، (2020) . أثر التدريب على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية اتصال الجزائر، رساله ماجستير غير منشورة ، جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم ، الجزائر .

- البشير، محمد معاوية عبد الباقي، و أبو سن، أحمد إبراهيم. (2022). أثر إدارة الموارد البشرية في تطوير أداء العاملين بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع12، 1- 25.
- نسيب، أحمد، و بلحاج، ياسين علي. (2021). أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضاء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة شركة TPL بولاية الوادي. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مج7، ع1، 323 - 338. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1202066>
- الرميدي، بسام ومحمد رضا (2020) أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية مجلة كلية السياحة والفنادق. 4(1) 25-1
- زراري، بثينة. (2013). تقييم أثر نظام الحوافز على أداء العاملين دراسة عينة المنظمة الوطنية للخدمات في الآبار. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة قاصدي مرباح، الجزائر .
- الشريده، عرفات تركي راجي، و بني ياسين، رائد محمد تيسير مساعدة. (2016). أثر استراتيجية التدريب على الولاء الوظيفي من خلال دور الرضاء الوظيفي والأداء الوظيفي كعاملين وسيطين: دراسة ميدانية على وظفي مؤسسة الإقراض الزراعي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- العجيلي، عمر وصفي مخلف، العون، سالم سفاح، والقرعان، علي زكريا. (2018). أثر التدريب على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق.
- عبد اللطيف، آلاء وابو شوق، محمد وفوزي، نانسي (2018). دراسة تحليلية لأثر مبادئ اخلاقيات المهنة على رضاء وأداء العاملين في شركات السياحة المصرية المجلة الدولية لثراث والسياحة والضيافة. 12(2) 21-1
- العبرية، ليلي والحضرمي أحمد (2021). ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في أداء العاملين في وزارة البلديات الإقليمية و موارد المياه في سلطنة عمان ، المجلة العربية للإدارة. 2(13) 145-198
- علام، وليد. (2017) أثر البيئة الوظيفية التكنولوجية على تحسين اداء العاملين. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية. 29-861

- عطية، راغب وعباس، اسامة (2019). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء : بحث تطبيقي على عينة من العاملين بالمجلس الاتحادي للمراجعة العليا . مجلة دراسات محاسبية ومالية ،28(2) ، 234- 256
- مقبل، صبحية عبدالعزيز أحمد، و عساف، عبدالمعطي محمد. (2016). سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية: دراسة مقارنة (رسالة دكتوراه غير منشورة).
جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من
[864854/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/864854)
- عبد الله، محمد محمود عودة، و الزعبي، فراس علي خليفة. (2020). أثر التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي باستخدام برنامج حكيم: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- عبد الله، معتز طلعت محمد، و القرني، علي سعد علي. (2022). نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة. المجلة العربية للإدارة، مج42، ع2 ، 271 - 292. مسترجع من
[1288001/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1288001)
- اللصاصمة، إبراهيم قفطان إبراهيم. (2021). أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبد الله بن رواحة. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ع74 ، 62 - 81.
- نفيسة أمير محمد نور. (2020). اثر التدريب علي اداء العاملين بالتطبيق علي بنك فيصل الاسلامي 2019-2020م (رسالة ماجستير غير منشورة. ، جامعة العلوم والتقانة ،السودان
- يوسف، ياسمين علاء الدين علي. (2022). أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات: دراسة ميدانية. المجلة العلمية لكلية الآداب، مج25، ع83 ، 1037 - 1092. مسترجع من
[1335728/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1335728)

- Aropah, V. D. W., & Sumertajaya, I. M. (2020). Factors Affecting Employee Performance during Work from Home. *International Research Journal of Business Studies*, 13(2), 201-214.
- Alsafadi, Y., & Altahat, S. (2021). Human resource management practices and employee performance: the role of job satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 8(1), 519-529.
- Aburumman, O., Salleh, A., Omar, K & Abadi, M. (2020). The impact of human resource management practices and career satisfaction on employee's turnover intention. *Management Science Letters*, 10(3), 641-652.
- Albloush, A., Taha, S., Nassoura, A., Al-Utaibi, G., Masoud, N., Vij, A., & Bohra, O. P. (2020). The Impact Of Organizational Politics On Employees Performance In Jordan. *Journal of Critical Reviews*, 7(17) 133 - 1137
- Bello, Z. (2019). Technical Resources in E-training Acceptance. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 5(1), 201-212.
- Elrehail, H., Harazneh, I., Abuhjeeleh, M., Alzghoul, A., Alnajdawi, S., & Ibrahim, H. M. H. (2019). Employee satisfaction, human resource management practices and competitive advantage: The case of Northern Cyprus. *European Journal of Management and Business Economics*. 29(2), 125-149.
- Frieder, R. E., Wang, G., & Oh, I.-S. (2018), Linking job-relevant personality traits, transformational leadership, and job performance via perceived meaningfulness at work: A moderated mediation model. *Journal of Applied Psychology*, 103(3), 324-333.

- Hafeez, U., & Akbar, W. (2015). Impact of training on employees performance (Evidence from pharmaceutical companies in Karachi, Pakistan). *Business Management and Strategy*, 6(1), 49-64. –
- Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I. H., & Gillani, S. H. M. (2020). Impact of job satisfaction, job stress and motivation on job performance: a case from private universities of karachi. *Arabian Journal of Business and Management Review (Kuwait Chapter)*, 9(2), 76-86. –
- Massoudi, A. (2016). Employees Performance Dimensions In Kurdistan Region Hotel Industry. *International Journal of Recent Scientific Research*. 7(10), 13534-13539 –
- Martini, I. A. O., Rahyuda, I. K., Sintaasih, D. K., & Piartrini, P. S. (2018). The influence of competency on employee performance through organizational commitment dimension. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(2), 29-37. –
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69 - 85 –
- Waqas, A., Bashir, U., Sattar, M. F., Abdullah, H. M., Hussain, I., Anjum, W., & Arshad, R. (2014). Factors influencing job satisfaction and its impact on job loyalty. *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 141-161. –