

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

Dr. Mona Moustafa Elashry
MIDOCEAN UNIVERSITY

تأثير الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية في شركة بصمة في الرياض
في المملكة العربية السعودية (دراسة حالة)

آمال نقاش صالح

2021205018

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
10	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
11	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
12	1.3. أهمية الدراسة.....
12	1.3.1. على المستوى النظري:.....
12	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
13	1.4. أسئلة الدراسة.....
13	1.5. أهداف الدراسة.....
14	1.6. فرضيات الدراسة.....
14	1.7. نموذج الدراسة.....
15	1.8. الدراسة الميدانية.....
16	1.9. مخطط المشروع.....
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
18	2.1. المقدمة:.....
19	2.2. المتغير المستقل.....
13	2.3. المتغير التابع.....
24	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
25	2.5. الخاتمة.....
26	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
27	3.1. المقدمة.....

27	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
29	3.3. تصميم البحث
30	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
30	3.5. طريقة جمع البيانات
30	3.6. أنواع البيانات
30	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
31	3.8. الخاتمة
33	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
34	4.1. المقدمة
34	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
36	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
36	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
36	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
37	4.6. الخاتمة
37	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
38	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
38	5.2. توصيات الدراسة
39	5.3. الخاتمة
39	قائمة المراجع
42	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

لقد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين اذ يشير كثير من الباحثين الى ان العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي الا انه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف او مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع الى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة، حيث ان النفس البشرية تميل للعمل. فما دام هناك شخص يعمل فهو اما ان يكون راضياً عن عمله واما ان يكون غير راضي عن هذا العمل يعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس اساس بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل او ضيق.

تعددت الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي، وكذلك الدراسات التي تناولت بيئة العمل الداخلية، الا ان هناك ندرة في الدراسات التي تناولت عالقة الرضا الوظيفي ببيئة العمل الداخلية، ويمكن تناول تلك الدراسات الدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي: تناولت العديد من الدراسات الرضا الوظيفي من حيث: كما يلي محدداته الأساسية والعالقة بين الرضا الوظيفة وكل من نوع المكتب، سهولة تعامل الموظفين، تغيير مكان العمل، ممارسات التسويق الداخلي ذات الجودة العالية، الالتزام التنظيمي والخصائص الديموغرافية، (Yuen et. al., 2018): والالتزام المهني، ويمكن تناول تلك الدراسات كما يلي

هدفت هذه الدراسة Determinants of job satisfaction and performance of seafarers تحليل المحددات الأساسية للرضا الوظيفي واداء البحارة، وقد اجريت الدراسة على عينة مكونة من 001 وقد خلصت نتائج. ضابطا بحريا وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام المعادلات الهيكلية الدراسة الى وجود ارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للبحارة، كما ان كمية الاجتهاد المرتبطة بالعمل على متن سفينة وجاذبية المكافآت هي المحددات الرئيسية للرضا الوظيفي، فضلاً عن وجود تأثير (otterbring et. al., (2018): The relationship between office type and job satisfaction: Testing a multiple mediation model through ease of interaction and well-being

هدفت هذه الدراسة فحص العالقة بين نوع المكتب وسهولة تعامل الموظفين مع زملاء العمل، والرفاه الشخصي، والرضا الوظيفي، حيث تم تصميم استبيان موجز يتضمن مقاييس نوع المكتب، وسهولة التفاعل مع زملاء العمل، والرفاه الشخصي، والرضا الوظيفي إلكترونياً، وتم إرساله إلى ١٥٠٠ من وكلاء العقارات السوديين، تم الإجابة على ٢٧١ استمارة وتم تحليل البيانات باستخدام نموذج الانحدار المتعدد الذي اختبر العالقة بين نوع المكتب والرضا الوظيفي سوف توسط بيسر التفاعل، وبالتالي الرفاه الشخصي، وقد توصلت النتائج الى وجود عالقة سلبية بين عدد زملاء العمل الذين يشتركون في الرضا الوظيفي للمكاتب والموظفين. وقد توسطت هذه الرابطة بشكل متسلسل من خلال سهولة التفاعل مع زملاء العمل والرفاهية الشخصية، مع الموظفين العاملين في المكاتب الصغيرة والمتوسطة ذات المخطط المفتوح والافصح عن مستويات ادنى من كمال الجانبين من الموظفين الذين يعملون في المكاتب الخلية او المشتركة .

يلعب الرضا الوظيفي دوراً لا يُستهان به في نجاح الشركات وبلوغ اهدافها والحفاظ على استقرارها، اذ يشمل جوانب مختلفة من تجربة الموظف ومنها تصوره لبيئة العمل والعلاقات التي تربطه مع الزملاء والإدارة وادوار الإدارة والمهام اليومية، وهناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي وانتاجية الأفراد والشركات، فكلما ازداد شعور الموظفون بالرضا تجاه وظائفهم ومكان العمل، ازدادت فرص نجاح الشركات، وفي هذا المقال نوضح اثر الرضا الوظيفي على الإنتاجية واداء الموظفين .

يرتكز تحسين انتاجية منشأة ما على رفع كفاءة العمل الذي يتم تأديته، ومن هنا فإنه يمكن القول إن المنشآت الناجحة المثالية تتوفر على بيئة عمل كفوءة، وان عناصر الإنتاج فيها متضافرة، هذا ويُعتبر العنصر البشري العامل الأهم في عملية الإنتاج، فدون هذا العنصر لن تتوفر القدرة على استغلال المواد الخام، وتطبيق العمليات الإنتاجية عليها، وادارة المنشأة، وما الى ذلك. حتى يتحسّن العنصر البشري ويؤدي عمله على اكمل وجه ممكن ينبغي توفير سبل الراحة، والأمان الوظيفي له، واعطاؤه اجرا يتناسب والمجهود الذي يبذله، الى جانب اهمية التعامل معه بإنسانية ورحمة، وتقدير المسافات بينه وبين رب العمل، فكل هذه الإجراءات تساعد على رفع كفاءة العامل، وبالتالي تحسين مستوى الإنتاجية. الى جانب ذلك، وحتى ترتفع إنتاجية المنشأة يجب ان تتوفر الإدارة الحكيمة القادرة على استغلال الموارد، وتنظيم عملية الإنتاج، واتخاذ القرارات المناسبة، ولو حدث وتوافرت كافة العوامل التي تساعد على الوصول الى عملية انتاج صحيحة، ولم تتوافر الإدارة الكفوءة لفشلت عملية الإنتاج برمتها، ولأهدرت المواد الخام، والمجهودات البشرية سدى .

1.2. مشكلة الدراسة

حظي الرضا الوظيفي باهتمام من قبل معظم الباحثين والكتاب نظرا لأهميته وارتباطه المباشر بالعنصر البشري والذي يعد محور العملية الانتاجية للمنشآت، كما تعتبر بيئة العمل من اهم مقومات نجاح اي منشأة والتي تقاس علي اساس رضا العاملين والتي تعكس مدي ادائهم وفاعلية انتاجهم مما يؤدي الى نجاح اي منشأة وتفوقها وخلق بيئة صحية خالص، حيث يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات ال تساعد علي العمل بجد والتي ينبغي ان تظل موضوعا للبحث والدراسة بين فترة واخرى وذلك لكونه من الموضوعات الهامة في مجال عملنا وحالة متغيرة بتغير الظروف المحيطة بالعاملين فما يرضى عنه الفرد حاليا قد لا يرضيه مستقبل ، فضلا عن تأثير رضا الفرد بالتغيير في م ارحل حياته فما ال يعد مرضيا حاليا قد يكون مرضا في المستقبل، وبالنظر لبرامج الإصلاح والتطوير الاداري والتنمية السياسية التي تقوم بها الحكومة من خلال تركيزها على بناء الانسان المصري الفعال القادر على التجاوب مع مختلف المتغيرات المحيطة به

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

يؤثر الرضا الوظيفي تأثيرا مباشرا على انتاجية الموظفين، فعندما يشعر الموظف بالرضا والسعادة في مكان في نجاح الشركة، عمله، تزداد جديته ويزداد تركيزه في العمل، ويتحمس للقيام بأدواره، ويسعى للمساهمة وهو ما يؤدي في النهاية الى زيادة الإنتاجية

كما تزداد انتاجية الموظف عندما يشعر بالرضا، هذا الشعور النابع من ادراكه ان له دورا مهما في الشركة وانه يحدث فرقا ملحوظا بها، وهو ما يشجعه على البقاء في وظيفته وعدم تركها

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

والعكس صحيح، يؤدي انخفاض رضا الموظفين الى انخفاض الإنتاجية في مكان العمل، فشعور الموظفين بالاستياء وعدم الرضا يفقدهم الحماس في العمل، وهو ما يؤدي الى ضعف (ادائهم وقلة انتاجيتهم)

وفقا لما سبق تهدف الدراسة الحالية للإجابة على سؤال البحث التالي:

(ما هو اثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية؟)

1.3. أهمية الدراسة

تنبثق أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله وهو الرضا الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات التعليم الحكومي عن وظيفتهم اذ يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي ان تظل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى، وماهي العوامل على مستوى هذا الرضا وما يترتب على هذا الموضوع من تأثيرات ايجابية وسلبية على اداء العاملين في المنظمة

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل أهمية هذا البحث في التعرف على العوامل المؤثرة في تدني الرضا الوظيفي من اجل تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية لدى العاملين خاصة وان تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلب اساسي يسعى اليه اي قطاع تنظمي لتعزيز وتدعيم الولاء الوظيفي كما يقوم هذا البحث بتشخيص المعوقات التي تقف دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى محافظة المزاحمية العام

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يساعد البحث الحالي المهتمين بمعرفة العوامل الإيجابية التي تزيد من الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، والتأكيد على الدور الذي يؤديه العامل في القطاع الصحي خاصة في ظل تحقيق الرضا الوظيفي له، قد تسهم نتائج البحث في مساعدة المسؤولين في القطاعات الصحية بالمملكة على اتخاذ بعض القرارات التي تسهم في تطوير النظام الوظيفي والإداري في القطاع الصحي ودفعه نحو الأفضل من خلال تفسير تدني لرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي، وبالتالي رسم خطة لعلاج تلك المشكلات

1.4. أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيسي: ما هو أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية؟
- السؤال الفرعي ١: ما هو أثر نمط الرضا الجوهري على تحسين الإنتاجية؟
- السؤال الفرعي ٢: ما هو أثر نمط الرضا الخارجي على تحسين الإنتاجية؟
- السؤال الفرعي ٣: ما هو أثر نمط الرضا الاجتماعي على تحسين الإنتاجية؟

1.5. أهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي: استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية
- الهدف الفرعي ١: تحديد أثر نمط الرضا الخارجي على تحسين الإنتاجية
- الهدف الفرعي ٢: تحديد أثر نمط الرضا الجوهري على تحسين الإنتاجية
- الهدف الفرعي ٣: تحديد أثر نمط الرضا الاجتماعي على تحسين الإنتاجية

1.6. فرضيات الدراسة

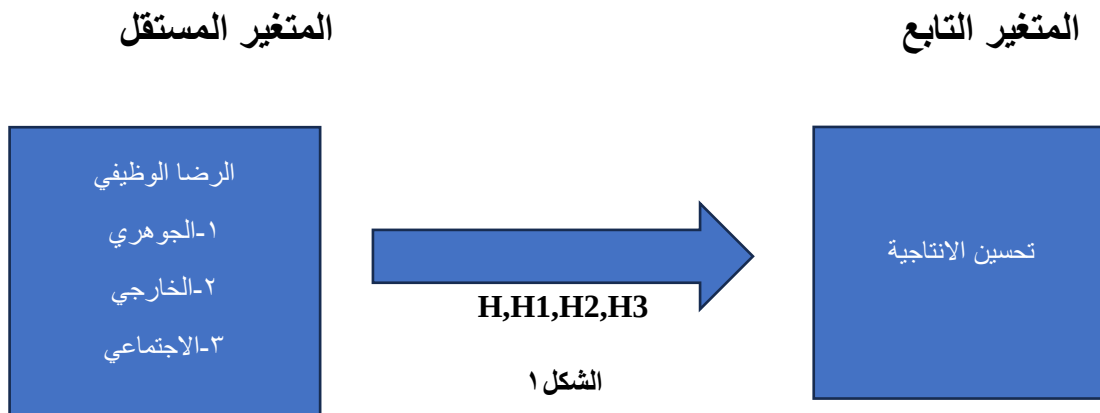
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية للرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية.

الفرضية الفرعية ١: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية لنمط الرضا الجوهري على تحسين الإنتاجية

الفرضية الفرعية ٢: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية لنمط الرضا الخارجي على تحسين الإنتاجية

الفرضية الفرعية ٣: وجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية لنمط الرضا الاجتماعي على تحسين الإنتاجية.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. الدراسة الميدانية

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف تأثير الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية. شركة بصمة لإدارة م. تأسست على ايدي 2008 العقارات هي شركة سعودية ذات مسؤولية محدودة انطلقت في مطلع عام مجموعة من المستثمرين وذوي الخبرة والاختصاص في المجال العقاري، حيث ولدت فكرة انشاء الشركة من خلال دراسة السوق العقاري في المملكة العربية السعودية وتلبية الاحتياجات التي تساعد في تطوير النشاط العقاري. تقوم بصمة على عدة أعمال تخصصية في المجال العقاري كالتثمين وتقديم الدراسات والبحوث وتسويق المنتجات العقارية وإدارة الأملاك والعديد من الخدمات الإستراتيجية ذات الجودة والتخطيط المتقن.

:ومن أبرز خدمات شركة بصمة

إدارة الأملاك

تعتبر بصمة من أوائل الشركات التي تعمل بنظام (فات) والذي يوفر للمؤسسة العقارية مجموعة من الإجراءات والسياسات الواضحة التي تنطبق على المنشآت العقارية للحد من معدلات انخفاض قيمة المباني وزيادة العائد المالي للعقار.

.

1.1. مخطط المشروع

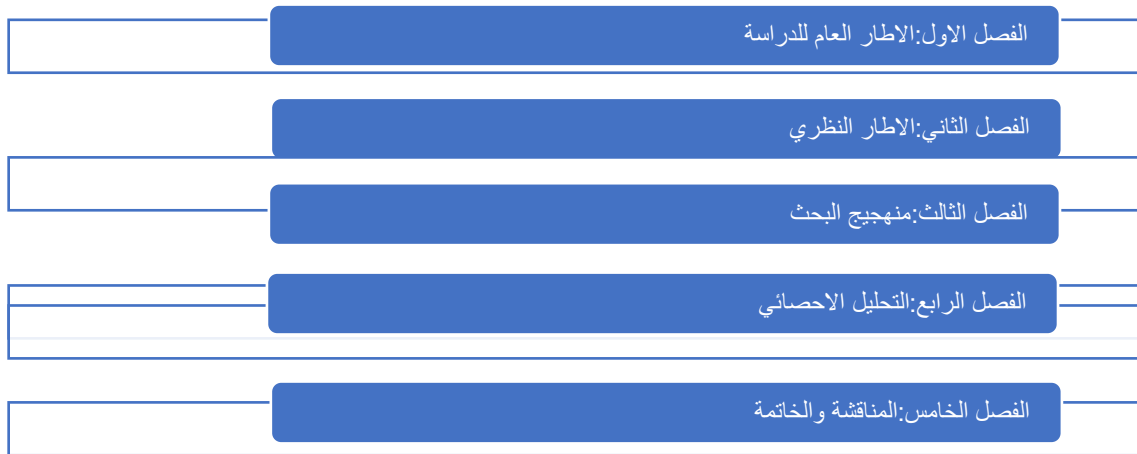
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري .

الفصل الثالث: منهجية البحث .

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي.

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة .



الشكل ٣

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

لقد شهد العالم في نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحديث، تطورات كثيرة ومتسارعة، اثرت في جميع مناحي الحياة، مما ساهم الى حد كبير في زيادة حجم الأعباء وزيادة مطالب الحياة على جميع الأنظمة الاجتماعية، بما فيها الأسرة واسفر عن ذلك خروج المرأة للعمل استجابة لمثل هذه المطالب وتعرضها للضغوط في العمل، والتي تحول دون قيام الموظف بدوره المطلوب منه بشكل فاعل، الأمر الذي يشعره بالعجز وانه غير قادر على أداء العمل بالمستوى الذي يتوقعه هو أو يتوقعه الآخرون.

ويعد موضوع الرضا الوظيفي احد اهم المؤشرات الدالة على طبيعة عمل المؤسسات المختلفة، من حيث التقويم والفاعلية، خاصة اذا ما ربطت هذه المؤشرات مع الأداء الوظيفي، وكيفية ادارتها، حيث انه يمثل انماطا متعددة من الاتجاهات والعلاقات، من طبيعة العمل في المدرسة والموقف الإنساني، وطبيعة فرص الترقية الممكنة، وسمات العلاقات القائمة بين الموظفين أنفسهم

(2001شمسان،)

وقد اختلفت الدراسات وتباينت وجهات نظر الباحثين حول تحديد الأبعاد والعوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، نظراً لاختلاف البيئات ومحاور الاهتمام بينهم، إذ أن ما يراه باحث أنه يرضي الفرد عن عمله، قد لا يراه اخر انه مرضياً للفرد عن عمله، ومن غير الضروري أن تكون هناك علاقة ارتباطية بين هذه العوامل، فقد يكون الفرد راضياً عن جوانب معينة، وغير راضٍ عن جوانب أخرى، ولكن من الأهمية بمكان أن الرضا عن العمل يرتبط بمشاعر الفرد وأحاسيسه تجاه العمل، وهي التي يعبر عنها بدرجة إشباع العمل لحاجات الفرد

(2000بني سلامة والجعيني،)

إلى أن الرضا الوظيفي يمثل شعوراً إيجابياً وقناعة وظيفية، (2002) لذا أشار كل من الحوامدة، والفهداوي واستجابة نفسية وعاطفية، ذات أبعاد إيجابية صادرة عن الموظف تجاه جوانب عديدة من مهامه وصلاحياته ومسؤولياته، وعن درجة رضاه حول أدائه أو حول فرص ترقيته، وما يمكن أن يحصل عليه في علاقته مع

رؤسائه وأقرانه، ممن يتعامل معهم في المدرسة، بسبب توافق ظروف العمل مع طموحاته. بعداً أساسياً من أبعاد (التقييم المؤسسي) (Job satisfaction) وبالتالي يُجسد الرضا الوظيفي ، من خلال معطياته المتضمنة، لمستويات الرضا عن المكافآت والمناخ (Institutional Evaluation والعلاقات والارتقاء ونظم العمل، بحيث أخذت المدخلات الحديثة في المؤسسات التربوية تحرص على المعطيات النفسية والاجتماعية لأعضائها، بحيث أصبح الرضا الوظيفي خياراً نفسياً واجتماعياً، وجميع الخيارات في حال تفاعلها يمكن أن تؤدي إلى تثبيت خصوصية المنظمة وتحديد معايير فاعليتها في النشاط (2003 والأداء والاستمرارية (الفهداوي، دراسة الحميد: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الحوافز على الأداء والرضا الوظيفي للعاملين 1- بقطاع الجمارك في المملكة العربية السعودية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات
--

2.2. الرضا الوظيفي

قد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إذ ان العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي الا انه مازال هناك اختلاف حول تحديد تعريف مفهوم واضح محدد لهذه المصطلح والسبب يرجع الي ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا ما يصعب (تفسيرها انها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة (الصبح، ٢٠١٣

وقد عرف (الأمين ويحيى، ٢٠١٣) الرضا الوظيفي هو الحالة الشخصية للفرد والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل

في حين أشار (حكيم، ٢٠٠٩) للرضا الوظيفي بأنه هو إحساس داخلي للفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولة لمهنته التي يعمل بها

وفي تعريف اخر يشير الفرجاني في دراسته (٢٠١٧) ان الرضا الوظيفي هو حالة الارتياح التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته ويصبح للفرد اتجاه إيجابي نحو عمله الذي يمارسه

نظريات الرضا الوظيفي

يمكن القول بشكل عام إنه لا توجد نظرية واحدة تفسر جميع حالات الرضا أو عدمه بل توجد عدة نظريات تمثل وجهات نظر متباينة وكلها تحاول تفسير السلوك الإنساني ودوافعه وطرق تحفيزه للوصول إلى درجة عالية من الرضا تساهم في خلق أداء سليم وإنتاجية عالية.

من بين النظريات التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي

- نظرية العلاقات الإنسانية: هناك حاجات نفسية واجتماعية لدى العاملين أهمها احترام النفس وتأكيد الذات . واحترام الآخرين

نظرية التكيف الوظيفي: تقوم هذه النظرية على الانسجام بين الشخصية المطلوبة للعمل وبيئة العمل . نفسه، ويعد الانسجام هو العامل الرئيس في تفسير مدى تكيف الفرد مع بيئة العمل، كما يتجسد في شعوره بالرضا والقناعة والاستقرار في الوظيفة

نظرية ثالثة تعتمد على عدة أمور من أهمها .

الثقة: فالإنتاجية والثقة لا يمكن فصلهما عن بعض .

الحذق والمهارة: وهنا يجب أن تكون الممارسة في العمل تتسم بالدقة والتهديب وحدة الذهن .

الألفة والمودة: تعتمد عليها الرابطة المشتركة في الحياة والتي دعا إليها ديننا الحنيف وما يترتب على ذلك . من عيش أمن وحياة مطمئنة واهتمام، ودعم للناس الآخرين وإقامة علاقات اجتماعية متينة وصداقات حميمة

ابعاد الرضا الوظيفي: تعتبر المهام الوظيفية ومكونات وتصميم الوظائف من العوامل والمكونات التي تسهم فيتحقيق الرضا الوظيفي لدى الافراد خاصة اذا كانت تركز على جوانب تحفيزية وتتوافق مع الطموح (2015,jalal and putri). الوظيفي والمهام التي يطمح الفرد الى أداء دوره من خلالها

حيث يمثل محتوى ومضمون العمل جانب مؤثر وهام في بناء الرضا الوظيفي لدى العاملين ،خاصة اذا كان تصميم الوظيفة يشتمل على مجموعة متنوعة من المهام والمسؤوليات تولد مساحة من التمكين لدى الموظف المسئول عن تلك الوظيفة ،لذلك تهتم بعض المؤسسات بعمل اثراء وظيفي في مضمون المهام والمسؤوليات الموكلة للأفراد حتى يتولد لديهم مستويات عالية من الرضا الوظيفي

يمكن سرد أهم الخصائص التي يتميز بها الرضا الوظيفي فيما يلي

تعدد مفاهيم طرق قياس الرضا الوظيفي-

النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي-

الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني-

الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول-

الرضا عن العمل يرتبط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي-

رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى-

2.3. تحسين الانتاجية

تحسين كفاءة الإنتاج هو عنصر أساسي في تحقيق التنمية الصناعية والاقتصادية المستدامة. يعتمد هذا التحسين على تبني استراتيجيات متعددة التوجهات تركز على تطوير التكنولوجيا وتعزيز إدارة الجودة الشاملة. تعتبر الجودة الشاملة والتكنولوجيا الحديثة عنصرين أساسيين للحفاظ على تنافسية الصناعات وتحقيق تحسينات ملموسة في كفاءة الإنتاج .

التطور السريع في مجال التكنولوجيا يشكل دعامة قوية للتطور الصناعي، حيث يمكن للتكنولوجيا الحديثة تحقيق زيادة كبيرة في الإنتاجية وتحسين الكفاءة بشكل عام. من خلال استخدام أحدث التقنيات في التصنيع، يمكن للشركات تحقيق نمو مستدام وتحسين أدائها بشكل كبير. الإنتاج

أساسية في تحقيق كفاءة الإنتاج والتأكد من جودة (TQM) (بالإضافة إلى ذلك، تعد إدارة الجودة الشاملة المنتجات النهائية. يتمحور التركيز في إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات بشكل مستمر وتشجيع الابتكار وتعزيز التفوق في الأداء. تعتبر هذه العملية أساسية في ضمان استمرارية النمو الصناعي. والمواكبة للتطورات الحديثة في سوق الصناعة

تشير الدراسات إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة بجانب تبني إدارة الجودة الشاملة يسهم بشكل كبير في تقليل الفاقد وتحسين الإنتاجية وزيادة رضا العملاء. يتعين على الشركات العاملة في القطاع الصناعي أن تكون على دراية بأحدث التقنيات وأفضل الممارسات في مجال الإنتاج من أجل الحفاظ على تنافسيتها وتحقيق النجاح المستدام في السوق العالمية

تظهر الاستراتيجيات المتكاملة بين التكنولوجيا الحديثة وإدارة الجودة الشاملة أنها أساسية في تحسين كفاءة الإنتاج وتحقيق التطور الصناعي المستدام. يجب على الشركات الاستثمار في هذه الاستراتيجيات لضمان تحقيق النجاح والنمو المتواصل في سوق الصناعة المتنافس .

ومن نظريات الانتاجية : ١-زيادة الإنتاجية: تهدف نظرية الإنتاجية الى زيادة إنتاجية الشركات والمؤسسات عن طريق الحد من الهدر في استخدام الموارد المتاحة وتنظيم عمليات الإنتاج بطريقة فعالة. وبالتالي، يتم تحقيق الإنتاجية المثلى التي تؤدي الى توفير المزيد من السلع والخدمات بأقل تكلفة ممكنة . ٢-تحسين نوعية المنتجات: يساعد تطبيق نظرية الإنتاجية في تطوير عملية الإنتاج وتحسين نوعية المنتجات التي تقدمها الشركات والمؤسسات وذلك من خلال مراجعة وتحسين المواد الخام المستخدمة والمعدات والتقنيات المستخدمة في الإنتاج . ٣-تقليل التكاليف وزيادة الأرباح: بتحسين عملية الإنتاج وتنظيم استخدام الموارد المالية والبشرية تقلل نظرية الإنتاجية من التكاليف وتزيد من الأرباح وذلك نتيجة توفير المزيد من المنتجات بأقل تكلفة ممكنة، مما يساعد في تحقيق التوازن الاقتصادي للشركات والمؤسسات . آثار تحسين الإنتاجية لتحسين الإنتاجية العديد من الآثار الإيجابية التي تنعكس على جهات عدة أولها الفرد؛ فإذا ما تحسنت الإنتاجية ارتفع دخل الفرد، وتحسن مستواه الاقتصادي، كما أن لتحسين الإنتاجية أثر مهم على المنشأة نفسها؛ إذ يرفع ذلك القدرة التنافسية لها، من خلال قدرتها على خفض الأسعار، الأمر الذي سيؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة حجم الأرباح ومضاعفتها، ورفع قدرها، ومكانتها في السوق. آثار تحسين الإنتاجية لا تتوقف على الفرد، والمنشأة وحسب؛ بل تطل الدولة أيضاً، إذ ستصير هذه الأخيرة رقماً صعباً في الأسواق العالمية، وسترتفع قيم صادراتها، وتنخفض قيم مستورداتها، وتحسن أوضاع مواطنيها، الأمر الذي سيؤدي إلى خفض المشكلات في المجتمع، وسيادة الأمن، والسلام بشكل كبير، ولعل الدول الكبيرة التي استطاعت ترك الكوارث التي حلت بها خلفها، والالتفات إلى بناء الفرد، وزيادة الإنتاج هي خير مثال على ذلك .

2.4. العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الانتاجية

لإنتاجية عوامل كثيرة ومختلفة تأثر بها ذات طبيعة متباينة بينها سواء بالتداخل أو الترابط، وطبيعة هذه العوامل أنها ال تتصف بالثبات وأنها تبادلية، ويمكن لكل عامل من هذه العوامل أن يسهم في الاتجاهين، بمعنى أن زيادته تزيد في معدل الانتاجية ونقصه يؤدي إلى نقص معدل الانتاجية، ومن أهم هذه العوامل سنتطرق إلى أثر الرضا الوظيفي على الإنتاجية وقبل ذلك سنتطرق لأثره على الأداء وعلى الإنتاج الذي يعود تأثيره في الاخير على الانتاجية

أثر الرضا الوظيفي على الإنتاج الرضا الوظيفي يلقي اهتماما مت ازيدا باعتبار أن العنصر البشري هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج، لذلك سعت المنشآت إلى أن يكون الفرد ارضيا عن عمله، ألن الوقت الذي يقضيه في عمله أكبر من الذي يقضيه مع أسرته، وقد استخدم علماء النفس الرضا الوظيفي لإشارة إلى المشاعر العاطفية التي يحملها الفرد نحو العمل، ويعد الرضا الوظيفي محصلة المشاعر الايجابية التي تتولد لدى الفرد تجاه الوظيفة التي يقوم بها، ويؤثر بدرجة كبيرة على الكثير من الظواهر في المنظمة مثل معدلات دورات العمل والغياب والشكاوى والحوارات أثناء العمل ومعدلات الإنتاج، لذلك كثير من المنظمات تجري مسوحات ودراسات دورية حول رضا الافراد العاملين عن أعمالهم

الرضا الوظيفي يمثل الاشباع الذي يحصل عليه الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع أو منافع كبيرة ومتعددة له بقدر ويعتبر الرضا الوظيفي من المؤثرات. رضاه عن هذه الوظيفة ويزيد بالتالي ارتباطهم بها 1 ما يزيد الأساسية التي تلعب دورا هاما وحيويا في سلوك الافراد فمن خلاله يمكن خلق الرغبة لدى الفرد في الأداء وزيادة الانتاج الأمر الذي يمكن معه القول أن قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها تتوقف إلى حد كبير على نجاح الادارة في توفير القدر الكافي من الدافعية لدى الافراد ووضع نظام فعال لرضا الافراد ومنها نظام الحوافز الذي يوجه لإثارة الدوافع التي بدورها تدفع العاملين لإنتاج وتحقيق لهم الرضا عن ذلك العمل مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة معدلات الإنتاج ويشهد العالم اليوم تطورات علمية وتكنولوجية متقدمة جدا لم يسبق للبشرية أن شهدتها من قبل، من الواضح أن المؤسسات تعي في فراغ بل تعي في بيئة مليئة بالمتغيرات والتطورات السريعة في المجالات التكنولوجية والتنظيمية، حيث أصبحت المؤسسات مضطرة لمواكبة التقدم والتطور حتى تتمكن من الحفا على بقائها في السوق

وفيما يلي بعض النتائج الرئيسية من دراسات مختلفة تظهر العلاقة بين الرضا والإنتاجية في اشكال مختلفة:

- 1- إعطاء الأولية لتجربة الموظف لتقليل معدل 2- زيادة الإنتاجية بنسبة ٤٠٪ من خلال العمل المرن
- 3- زيادة الاحتفاظ 4- التركيز على الرفاهية لتحقيق مشاركة اكبر بنسبة ٣٨٪ 3- دوران العمل بنسبة ٤٣٪
- 5- تقصير أسبوع العمل لتقليل الإرهاق بنسبة ٧١٪ 5- بنسبة ٥٠٪ من خلال التطوير المهني

2.5. الخاتمة

في ختام هذا البحث، يتضح أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً حيوياً في تحسين الإنتاجية داخل المنظمات. لقد أثبتت الدراسات أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يظهرون أداءً أعلى، ويميلون إلى تقديم جهود إضافية لتحقيق أهداف المؤسسة. كما أن الرضا الوظيفي يساهم في تقليل معدلات الغياب بالتالي، ينبغي على المنظمات أن. والتغيب، ويعزز من استمرارية الموظفين وتقليل معدلات الدوران تركّز على تحسين بيئة العمل وتقديم الحوافز المناسبة والاهتمام باحتياجات الموظفين لضمان تعزيز الرضا الوظيفي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الإنتاجية الإجمالية. من خلال تبني استراتيجيات فعالة لتحسين الرضا الوظيفي، يمكن للمنظمات أن تحقق نتائج مستدامة في تحسين الإنتاجية والنجاح المؤسسي.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة. توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وما تم تطبيقه كما يلي:

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

الرضا الوظيفي: هو وصف لحالة الرضا التي يكون عليها الفرد حيال وظيفته أو وظيفتها . كلما زادت سعادة المرء بوظيفته، كلما زادت حالة الرضا التي يشعر بها. فلا تعتبر حالة الرضا الوظيفي كحالة الحماس، برغم الترابط الشديد بينهما.

تحسين الإنتاجية: عملية تحقيق المزيد من الإنتاج من ساعة عمل هناك عدة أشكال لتحسين الإنتاجية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: رأس المال: الاستثمار في المرافق والبرمجيات والبنية الأساسية والآلات وما إلى ذلك.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث: الوضعية

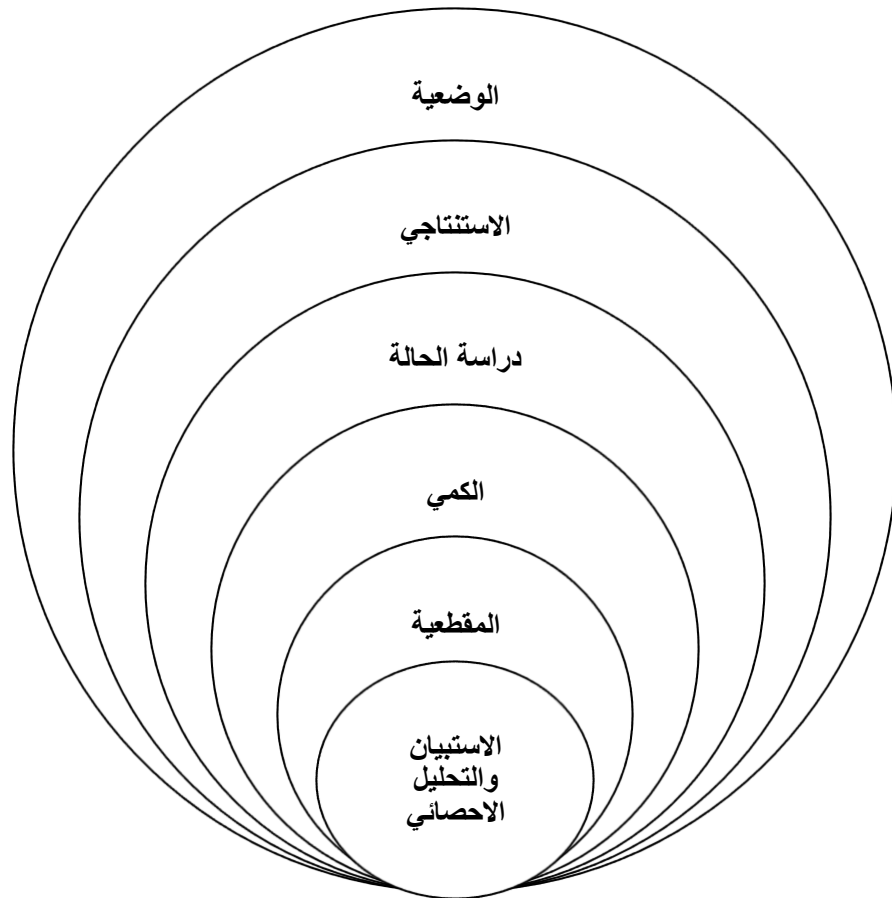
منهج البحث: الاستنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

نوع البحث: الكمي

الأفق الزمني: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث: جميع موظفي شركة بصمة.

طرق اخذ عينة البحث: سيتم اختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفي من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية بشركة بصمة.

3.5. طريقة جمع البيانات

سوف نقوم بصياغة استمارة استبانة من اجل جمع البيانات يتم توزيعها الكترونيا على موظفي شركة بصمة ويقوم المجيب بملأ الاستمارة بنفسه، وهي استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل الى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل اجابتهن عن الأسئلة الواردة فيه واعادته ثانية ويتم ذلك دون مساعدة الباحث لافراد سواء في فهم الأسئلة او لتسجيل الإجابة عنها.

3.6. أنواع البيانات

البيانات الأولية: ويتم الحصول عليها من المعلومات المقدمة في الاستبانة من قبل موظفي شركة بصمة. البيانات الثانوية: ويتم ذلك بالتزود بالمعلومات عن طريق البحث في الكتب والرسائل الجامعية والمجلات ذات الصلة بموضوع البحث سواء تم ذلك بشكل مباشر او بشكل غير مباشر وذلك يهدف الى تقديم اطار مفاهيمي نظري للمتغيرين ومحاولة الإحاطة بالموضوع.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

اعتمدنا في الدراسة على الجداول البسيطة واستخدام برنامج spss

١- اختبار التوزيع الطبيعي.

- ٢- قياس معامل الثبات.
- ٣- قياس الاتساق الداخلي.
- ٤- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.
- ٥- التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.
- ٦- تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط.

3.8. الخاتمة

في الختام تعد هذه الدراسة محاولة الالتقاء الضوء على الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية بشكل عام وخاصة في شركة بصمة.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

في هذا الفصل سنقوم بتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان الموجه الى عينة الدراسة من خلال البرنامج الاحصائي. يهدف هذا التحليل الى تقديم فهم شامل للخصائص الديموغرافية للعينة، واختبار صدق وثبات الاستبيان وتقديم الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث، والاجابة على تساؤلات البحث الرئيسية. كما سنقوم بتحليل الفرضيات التي تم صياغتها بناء على الاطار النظري للدراسة وربط النتائج المستخلصة بالدراسات السابقة في هذا المجال. يهدف هذا الفصل الى تقديم رؤى معقمة حول كيفية تأثير الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي للموظفين وتحديد التحديات والعقبات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات.

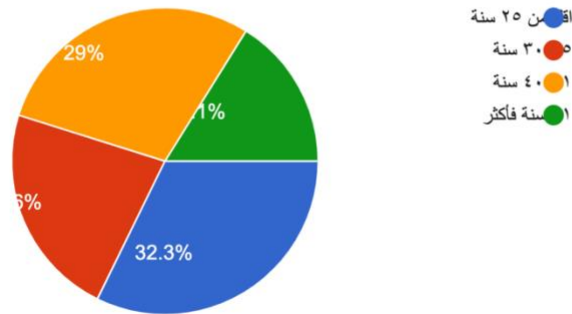
4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية – عدد سنوات الخبرة – والمستوى التعليمي. تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل: الفئة العمرية تشمل (أقل من ٢٥ سنة، من ٢٦ الى ٣٥ سنة، من ٣٦ الى ٤٥ سنة، أكثر من ٤٥ سنة). المؤهل العلمي يشمل (ثانوي، دبلوم، بكالوريوس، جامعي، دراسات عليا). عدد سنوات الخبرة تشمل (٥ سنوات- من ٥ الى ١٠ سنوات- من ١٠ الى ١٥ سنة- أكبر من ١٥ سنة).

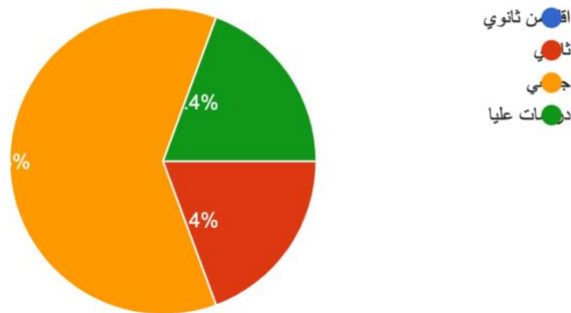
المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من ٢٥ سنة	١٠	٣٢.٣٪
	٢٥-٣٥ سنة	٧	٢٢.٥٪
	٣٦-٤٥ سنة	٩	٢٩٪
	٤٦ فأكثر	٥	١٦.٥٪
المؤهل العلمي	ثانوي	٦	١٩.٤٪
	جامعي	١٩	٦١.٣٪
	دراسات عليا	٦	١٩.٣٪
سنوات الخبرة	موظف عادي	١٥	٤٨.٤٪
	رئيس قسم	٦	١٩.٤٪
	رئيس وحدة	٣	٩.٧٪
	إداري	٧	٢٢.٦٪

يقدم هذا الجدول توصيفا تفصيليا لعينة الدراسة، مسلطا الضوء على ٣ متغيرات رئيسية: العمر -المؤهل العلمي – سنوات الخبرة.

العمر
رأ 31



المؤهل
رأ 31



4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

لقد أظهرت النتائج التي تم تحليلها في هذا الفصل ان لإدارة الالكترونية تأثيرا كبيرا على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال توفير التدريب المناسب، وتشجيع التعاون، وتقييم الأداء المستمر، والالتزام بالمواعيد، وتحفيز الابداع. بالرغم من الفوائد الواضحة، الا ان هناك تحديات تتعلق بوضوح السياسات التحفيزية والاستثمار في البحث والتطوير التي تحتاج الى معالجة لتحسين تطبيق الإدارة الالكترونية.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

١-

<https://www.uomus.edu.iq/NewDep.aspx?depid=7&newid=7315>

٢-

https://jes.journals.ekb.eg/article_21795_97844fd5ed82fd22d1bf53f5636647aa.pdf

<https://sabbar.com/blog/job-satisfaction-impact-on-productivity> - ٣

٤-

https://journals.ekb.eg/article_134807_fc64276f517c439aa41018bf1a2f62cf.pdf

٥ - <https://gobussma.com>

٦ - <https://gobussma.com/Service/Index>

٧- محمود عبد النبي , & جماعة, ع. ا. أ., عبد الله امين, الحويطي, محمد أحمد, منصور - عبد السميع . (2019). محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال شركة بنها *Journal of Environmental Studies and Researches*, 9(1), 135-144.

٨- عبد العزيز. (2016). الرضا الوظيفي ., & مالك احمد باوزير, م., العبد الجبار, ع. ا. - 92-65. مجلة بحوث التربية النوعية. لدى معلمات برامج صعوبات التعلم في مدينة الرياض (2016), 41,

٩- عبد القادر بإصفار, أ. (2018). أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس - 570-551. مجلة بحوث التربية النوعية. الجاهزة علي جودة الاداء (2018), 49,

١٠ - <https://www.riadhkraiem.com/administrative-topics/business-ethics/job-satisfaction>

20

١١-

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/172/139>

١٢ - <https://www.bskl.app/post/%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86-%D9%83%D9%81%D8%A7%D8%A1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%A7%D8%AC>

١٣- <https://www.ejaba.com/question/> - ما هي-نظرية-الانتاجية-وما-هو تأثيرها-على-العمل

يسرى كانون. (2022). أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية & عبد الواحد مركتي، - ١٤

<https://www.activtrak.com/blog/employee-satisfaction-> - ١٥

[/and-productivity](#)

<https://engmohannadb.github.io/etccourse7/inner-> - ١٦

[page/U1-L12.html](#)

- ١٧

https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%A7%D8%AC%D9%8A%D8%A9

- ١٨

[JcFGNwEGN4EGOAE2AECwgILEC4YgAQYxwEYrwHCAgUQL](#)

[hiABJgDB4gGAZAGDL0GBAgBGAI6BgYIAhABGBSSBwkzLjgu](#)

[My4wLjGgB-tW&sclient=gws-wiz-serp](#)

<https://sprigghr.com/blog/hr-professionals/11-productivity-> - ١٩

[/improvement-tips](#)

الملاحق

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

وبع...

انا الطالبة امال نقاش

تخصص إدارة مشاريع من جامعة ميدأوشن

اجري دراسة بعنوان "تأثير الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية في شركة بصمة في المملكة العربية السعودية الرياض"
اود ان اعبر عن بالغ شكري وامتناني لكم مقدما لتقديركم العميق لأهمية هذه الدراسة والتعاون المثمر الذي اظهرتموه معي طوال البحث

كما يطيب لي ان اطمئنكم بأن جميع المعلومات التي تقدمونها من خلال الاستبيان سيتم استخدامها بشكل حصري لأغراض البحث العلمي. أؤكد لكم ان هذه المعلومات ستحظى بأعلى درجات السرية والحماية ولن يتم مشاركتها مع أي طرف ثالث تحت أي ظرف من الظروف.

أتوجه اليكم بخالص الشكر وعظيم الاحترام لتعاونكم الكريم والدعم المستمر الذي لا غنى عنه في سبيل انجاز هذا المشروع البحثي. شاكرة لكم حسن التعاون والمساعدة التي لا تقدر بثمن .

رابط الاستبيان: <https://forms.gle/tWDcocptK64ein5h9>

***المحور الأول: المعلومات الشخصية.**

- الجنس:

ذكر

انثى

-العمر

اقل من ٢٥ سنة

٢٥-٣٠ سنة

٣١-٤٠ سنة

٤١ سنة فأكثر

-المؤهل العلمي:

اقل من ثانوي

ثانوي

جامعي

مستوى اعلى

-المركز الوظيفي:

موظف عادي

رئيس وحدة

رئيس قسم

اداري

-الخبرة المهنية:

اقل من ٥ سنوات

٦-١٠ سنوات

١١-١٥ سنة

اكثر من ١٥ سنة

***المحور الثاني:**

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	الراتب والمكافآت					
١	الراتب الذي حصل يتناسب مع حجم العمل الذي أقوم به					
٢	أشعر بأن عملي يتناسب مع الراتب الذي حصل عليه					
٣	العلاوات السنوية المقدمة لي مجزية					
٤	يتناسب الراتب مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع					
	مهام العمل وواجباته					
١	يعقد المدير اجتماعات خاصة من أجل مناقشات هادفة في مجال العمل					
٢	المهام المطلوبة في العمل واضحة ودقيقة					
٣	تتيح لي وظيفتي وقت مناسب للتواجد مع أسرتي					
٤	فترة الدورات التدريبية المنعقدة مناسبة مع تأديتي لعملي					
	العلاقة مع الزملاء والرؤساء					
١	هناك تفاهم بيني وبين مديري في العمل					
٢	يقبل مديري اقتراحاتي حول تطوير العمل					
٣	العمل يتيح لي الفرصة لتكوين الصداقات					
٤	أحصل على قدر مناسب من التحفيز والتطوير مع الزملاء					
	التقدير واحترام الذات					
١	عملي يمكنني من الحصول على ما استحقه من تقدير					
٢	أشعر بالأمان والطمأنينة في عملي					
٣	أشعر بالعدالة وعدم التحيز في وظيفتي					

*المحور الثالث

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
-------	--------	------------	-------	-------	----------	---------------

١	أحاول تحسين انتاجي بشكل مستمر					
٢	اسعى للحصول على الدورات التدريبية الحديثة في تخصصي					
٣	انتقد الإنتاج العلمي لزملائي بشكل موضوعي					
٤	ابتعد عن أي انتاج علمي يهدر ولا يضيف قيمة في مجال تخصصي					
٥	استعين بالقواعد المعرفية للتعرف على احدث انتاج علمي والاستفادة منه في انتاجي العلمي					
٦	تضع الجامعة مكافئة تشجيعية للبحوث المتميزة معرفيا					
٧	تسهم الجامعة في تمويل انتاجي العلمي لتحسينه					