

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة



أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين بشركة أرامكو بمدينة الظهران

جدول المحتويات

3.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4.....	1.1 المقدمة
6.....	1.2 مشكلة البحث
7.....	1.2.1 فجوات على مستوى النظري:
7.....	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:
8.....	1.3 أهمية الدراسة
8.....	1.3.1 على المستوى النظري:
9.....	1.3.2 على المستوى التطبيقي:
10.....	1.4 اسئلة الدراسة
11.....	1.6 فرضيات الدراسة
12.....	1.7 نموذج الدراسة
13.....	1.8 منهجية الدراسة
14.....	1.9 الدراسة الميدانية
15.....	1.10 مخطط المشروع المقترح
16.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
17.....	2.1 المقدمة
18.....	2.2 مفهوم الرضا الوظيفي
21.....	2.3 مفهوم إنتاجية الموظفين
24.....	2.4 العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين
25.....	2.5 الخاتمة
28.....	قائمة المراجع
29.....	قائمة الملاحق

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مختلف المجالات الاقتصادية والإدارية، أصبحت الموارد البشرية تمثل الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات في تحقيق أهدافها وتعزيز قدرتها على المنافسة والاستمرار. فلم يعد نجاح المؤسسات مرتبطاً فقط بتوافر رأس المال أو التقنيات الحديثة، بل أصبح يعتمد بصورة كبيرة على كفاءة العاملين ومدى رضاهم عن وظائفهم، باعتبارهم العنصر الرئيس في تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف التنظيمية. ومن هذا المنطلق، حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام واسع من قبل الباحثين والمتخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية، لما له من دور مهم في تحسين أداء العاملين ورفع مستوى إنتاجيتهم وتعزيز انتمائهم للمنظمة (ضو البيت، 2014).

ويُعد الرضا الوظيفي من المفاهيم الإدارية المهمة التي تعبر عن درجة شعور الموظف بالارتياح والقبول تجاه عمله، ومدى اقتناعه ببيئة العمل التي يعمل فيها، وما توفره له المنظمة من حوافز مادية ومعنوية وفرص للتطوير والترقية. كما يعكس الرضا الوظيفي مدى توافق توقعات الموظف مع الواقع الوظيفي الذي يعيشه، الأمر الذي يؤثر بصورة مباشرة في مستوى أدائه ودافعيته للعمل. وعندما يشعر الموظف بالرضا عن وظيفته، فإنه يكون أكثر التزاماً بمهامه، وأكثر حرصاً على تحقيق أهداف المنظمة، وأكثر قدرة على الإبداع والابتكار، مما يؤدي في النهاية إلى رفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة الأداء (فقحة، وتجاني، وأحمد، 2025).

ومن ناحية أخرى، فإن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية، مثل انخفاض الدافعية، وضعف الأداء، وارتفاع معدلات الغياب، وزيادة معدل دوران العمل، إضافة إلى انخفاض مستوى الولاء التنظيمي، وهو ما يؤثر بصورة مباشرة في كفاءة المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها. لذلك أصبحت المنظمات الحديثة تولي اهتماماً كبيراً بقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين والعمل على تحسينه من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، وتحقيق العدالة في الأجور والحوافز، وإتاحة فرص التدريب والتطوير، وتعزيز العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل

وتُعد شركة أرامكو السعودية من أكبر الشركات الرائدة في قطاع الطاقة على مستوى العالم، إذ تحرص على الاستثمار في رأس المال البشري من خلال توفير بيئة عمل متطورة، وبرامج تدريب مستمرة، وحوافز متنوعة، وفرص للتطوير الوظيفي، إيمانًا منها بأن الموظف هو المحرك الأساسي لنجاح المنظمة واستمرارها. ورغم ما تقدمه الشركة من مزايا، فإن دراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين تظل ذات أهمية كبيرة، لما لها من دور في التعرف على مدى تأثيره في مستوى الإنتاجية، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

ويكتسب موضوع الرضا الوظيفي أهمية متزايدة في الوقت الحاضر نتيجة التغيرات المستمرة في بيئات العمل، وازدياد المنافسة بين المؤسسات، مما دفع إدارات الموارد البشرية إلى الاهتمام بتوفير بيئة عمل تحقق الاستقرار الوظيفي، وتعزز العدالة، وتشجع الإبداع والابتكار. كما أن الموظف الراضي عن عمله يكون أكثر استعدادًا للتعاون مع زملائه، وأكثر قدرة على تحمل ضغوط العمل، وأكثر التزامًا بالأنظمة والتعليمات، وهو ما ينعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة، ويؤدي في النهاية إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي (ضو البيت، 2014).

كما أشارت العديد من الدراسات إلى أن الاهتمام بالرضا الوظيفي يساهم في تحسين الأداء الفردي والجماعي، ويعزز الولاء التنظيمي، ويقلل من معدلات الغياب ودوران العمل، الأمر الذي يساعد المؤسسات على الحفاظ على الكفاءات البشرية واستثمارها بالشكل الأمثل. وأكدت دراسة ففحة، وتجاني، وأحمد (2025) وجود أثر إيجابي للرضا الوظيفي في أداء العاملين. وأن تحسين بيئة العمل والاهتمام بالحوافز والعلاقات الإنسانية يساهم في رفع كفاءة العاملين وتحسين نتائج المنظمة.

1.2 مشكلة البحث:

يعد الرضا الوظيفي من أهم العوامل التي تسهم في تحقيق النجاح المؤسسي، حيث يؤثر بشكل مباشر في مستوى أداء الموظفين وإنتاجيتهم داخل بيئة العمل. وقد حظي هذا المفهوم باهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية، نظراً لدوره في تعزيز دافعية الموظفين وزيادة التزامهم بأهداف المنظمة وتحسين جودة الأداء. كما أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة شعور الموظفين بالاستقرار والانتماء، مما ينعكس إيجابياً على قدرتهم على إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية.

وعلى الرغم من اهتمام المؤسسات بتوفير بيئة عمل مناسبة وتقديم الحوافز والمزايا المختلفة للعاملين، إلا أن مستوى الرضا الوظيفي قد يختلف من موظف إلى آخر تبعاً لعدة عوامل، مثل طبيعة العمل، والعلاقات بين الموظفين، وفرص التطور المهني، ونظام المكافآت والترقيات. وقد يترتب على انخفاض مستوى الرضا الوظيفي آثار سلبية تتمثل في انخفاض الإنتاجية، وضعف الالتزام الوظيفي، وزيادة معدلات الغياب ودوران العمل، الأمر الذي يؤثر في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة.

وتُعد إنتاجية الموظفين من المؤشرات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم كفاءة مواردها البشرية، إذ ترتبط بقدرة الموظفين على إنجاز المهام المطلوبة بجودة عالية وفي الوقت المناسب. ومن هنا، فإن دراسة العوامل التي تؤثر في الإنتاجية تُعد من الموضوعات المهمة التي تساعد المؤسسات على تحسين أدائها ورفع قدرتها التنافسية، ويأتي الرضا الوظيفي في مقدمة هذه العوامل لما له من دور في تعزيز الحماس والدافعية لدى العاملين.

وتبرز أهمية دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران، نظراً لما تتمتع به الشركة من مكانة رائدة في قطاع الطاقة واعتمادها على الكفاءات البشرية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. ومن هذا المنطلق، تتمثل مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران؟

كما تسعى الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين، ومدى إسهام الرضا الوظيفي في تحسين الأداء ورفع مستوى الإنتاجية، بما يساعد في تقديم توصيات يمكن الاستفادة منها في تعزيز بيئة العمل وتحسين كفاءة الموارد البشرية داخل الشركة.

الفجوة النظرية ١.٢.١

على الرغم من اهتمام الباحثين بدراسة موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالعديد من المتغيرات التنظيمية، مثل الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي والإنتاجية، إلا أن نتائج الدراسات السابقة أظهرت تبايناً في تحديد طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين، وذلك نتيجة لاختلاف بيئات العمل والقطاعات الاقتصادية التي أجريت فيها هذه الدراسات. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات محددة مثل القطاع التعليمي أو الصحي أو الحكومي، في حين أن الدراسات التي تناولت أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين في الشركات الكبرى ما زالت محدودة نسبياً.

إضافة إلى ذلك، فإن التطورات المستمرة في بيئة العمل والتغيرات التي تشهدها المؤسسات الحديثة تفرض الحاجة إلى إعادة دراسة العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والإنتاجية بصورة مستمرة، خاصة في المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على الكفاءات البشرية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. ومن هنا تظهر الحاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات التي تساهم في توضيح طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين في بيئات عمل مختلفة، والتعرف على مدى تأثير الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم.

وبناءً على ما سبق، تتمثل الفجوة النظرية لهذه الدراسة في السعي إلى إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين، من خلال دراسة أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران، وتقديم إطار نظري يساعد في فهم العلاقة بين هذين المتغيرين، بما يساهم في دعم الدراسات المستقبلية وتطوير المعرفة العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.

الفجوة العملية ١.٢.٢

تتمثل الفجوة العملية في الحاجة إلى توفير معلومات ونتائج يمكن الاستفادة منها في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى إنتاجية الموظفين داخل المؤسسات. فعلى الرغم من اهتمام الشركات الكبرى بتطوير مواردها البشرية، إلا أن التعرف على مدى تأثير الرضا الوظيفي في إنتاجية الموظفين يساعد متخذي القرار على وضع سياسات وإجراءات أكثر فاعلية لتعزيز رضا العاملين وتحسين أدائهم. لذلك تسعى هذه الدراسة إلى تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في دعم بيئة العمل وتحسين مستوى الإنتاجية في شركة أرامكو بمدينة الظهران.

أهمية البحث ١.٣

تُعد الموارد البشرية من أهم الأصول التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها ورفع مستوى كفاءتها، لذلك أصبح الاهتمام بالعوامل التي تؤثر في أداء الموظفين وإنتاجيتهم من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في مجال الإدارة. ويأتي الرضا الوظيفي في مقدمة هذه العوامل، حيث يُنظر إليه باعتباره عنصرًا أساسيًا يسهم في تعزيز دافعية الموظفين وزيادة التزامهم تجاه أعمالهم، مما ينعكس بصورة إيجابية على مستوى الإنتاجية والأداء داخل المؤسسات. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران، لما لهذا الموضوع من أهمية علمية وعملية

وتتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين، من خلال توضيح طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين في إحدى الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية. كما تسهم الدراسة في توفير إطار نظري يمكن أن يستفيد منه الباحثون والدارسون في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، بالإضافة إلى إمكانية الاستفادة من نتائجها في إجراء دراسات مستقبلية تتناول الموضوع نفسه أو موضوعات مرتبطة به.

أما من الناحية العملية، فإن هذه الدراسة تساعد في التعرف على مدى تأثير الرضا الوظيفي في مستوى إنتاجية الموظفين داخل شركة أرامكو بمدينة الظهران، مما يمكن الإدارة من اتخاذ القرارات المناسبة التي تسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين. كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير السياسات المتعلقة بالحوافز والمكافآت والتدريب والتطوير المهني، بما يحقق التوازن بين احتياجات الموظفين وأهداف المؤسسة، ويسهم في رفع مستوى الأداء والإنتاجية.

وتزداد أهمية هذه الدراسة نظرًا للمكانة التي تحتلها شركة أرامكو بوصفها إحدى أكبر الشركات في قطاع الطاقة، حيث تعتمد الشركة على الكفاءات البشرية المؤهلة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والمحافظة على قدرتها التنافسية. ولذلك فإن فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين يساعد في تقديم توصيات ومقترحات عملية يمكن أن تسهم في تعزيز رضا الموظفين ورفع مستوى إنتاجيتهم، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على أداء الشركة واستمرار نجاحها وتطورها في المستقبل.

1.3.1 الأهمية النظرية:

تتبع الأهمية النظرية لهذا البحث من تناوله لموضوع الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظفين، وهو من الموضوعات المهمة في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي. كما يسهم البحث في إثراء الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي والإنتاجية، من خلال تقديم إطار نظري يوضح العلاقة بين هذين المتغيرين. كذلك يمكن أن يشكل البحث مرجعًا علميًا للباحثين والطلاب الراغبين في إجراء دراسات مستقبلية في مجال الرضا الوظيفي وأثره على أداء وإنتاجية العاملين

1.3.2 الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية لهذا البحث في تناوله أحد الموضوعات المهمة في مجال إدارة الموارد البشرية، وهو الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظفين، حيث يُعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر في سلوك العاملين ومستوى أدائهم داخل المنظمات. كما يسعى البحث إلى توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية من خلال الاستناد إلى المفاهيم والنظريات والدراسات السابقة ذات الصلة، مما يسهم في تعزيز الفهم العلمي لهذا الموضوع.

وتبرز أهمية البحث العلمية كذلك في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بالرضا الوظيفي والإنتاجية، خاصة في بيئة العمل السعودية، من خلال تقديم دراسة تسلط الضوء على واقع هذه العلاقة في شركة أرامكو بمدينة الظهران. كما يساهم البحث في توفير قاعدة معرفية يمكن الاستفادة منها في إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية التي تتناول موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بمتغيرات تنظيمية أخرى مثل الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي والولاء المؤسسي.

إضافة إلى ذلك، يساعد البحث في توضيح أهمية الاهتمام بالعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، مثل الحوافز والأجور وبيئة العمل وفرص التدريب والتطوير، وبيان دورها في رفع مستوى إنتاجية الموظفين. ومن ثم فإن نتائج هذه الدراسة قد تشكل إضافة علمية تساهم في تطوير المعرفة الإدارية وتدعم الباحثين والمهتمين بمجال إدارة الموارد البشرية في فهم أعمق للعلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، بما يعزز من فعالية المنظمات وقدرتها على تحقيق أهدافها.

1.4 أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران؟

أسئلة البحث الفرعية:

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران؟

ما مستوى إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران؟

ما أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران؟

1.5 أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

ما أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران؟

اهداف البحث الفرعية:

التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران

قياس مستوى إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران

التعرف على مدى تأثير الرضا الوظيفي في رفع مستوى أداء وإنتاجية الموظفين

تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي وزيادة إنتاجية الموظفين داخل شركة أرامكو بمدينة الظهران

1.6 فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران.

الفرضية الفرعية الأولى Ha

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران.

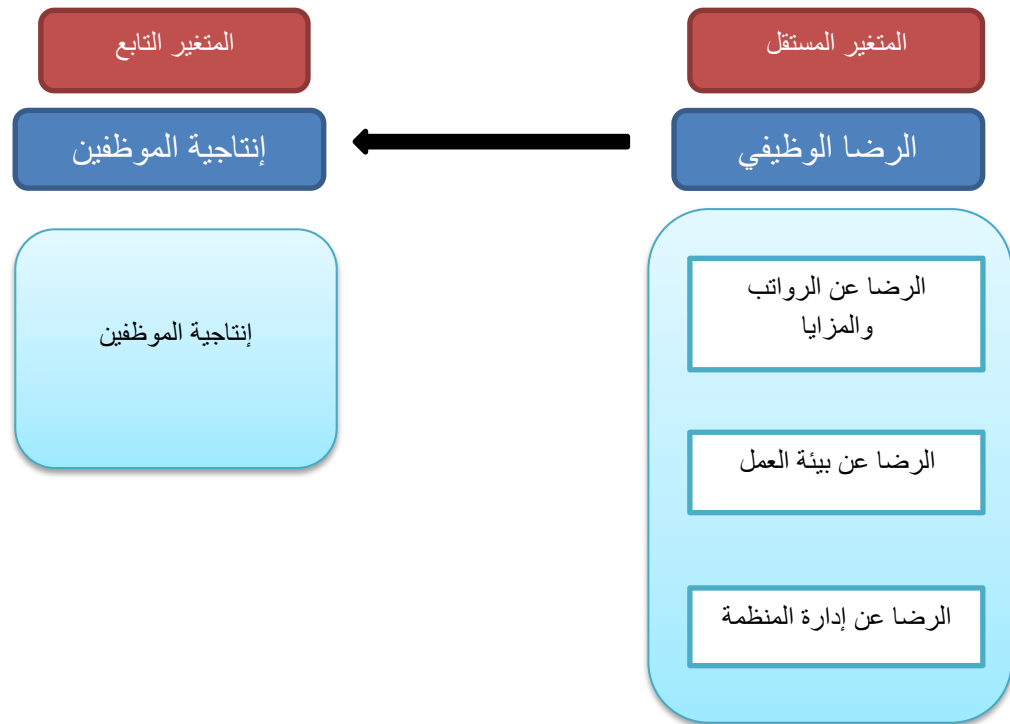
الفرضية الفرعية الثانية Hb

الفرضية الثالثة HC

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إنتاجية الموظفين تعزى إلى اختلاف مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة أرامكو بمدينة الظهران.

1.7 نموذج البحث:

شكل 1: نموذج البحث



من إعداد الباحثة بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة (2026م)

1.8 منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: الاستنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

طريقة البحث: أحادية

الأفق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبانة

شكل 2: تصميم البحث



1.9 نطاق الدراسة

الحدود الموضوعية:

تتناول الدراسة أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو السعودية، من خلال دراسة أبعاد الرضا الوظيفي المتمثلة في النمو الوظيفي والحوافز والظروف المادية والتنظيمية، وبيان أثرها في إنتاجية الموظفين.

الحدود الزمانية:

تم إعداد الدراسة خلال العام الدراسي 2025م-2026م

الحدود البشرية:

تتمثل الحدود البشرية للدراسة في موظفي شركة أرامكو السعودية بمدينة الظهران

الحدود المكانية:

تم إجراء الدراسة في شركة أرامكو السعودية بمدينة الظهران في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية. وتُعد شركة أرامكو السعودية من أكبر شركات الطاقة المتكاملة في العالم، حيث تعمل في مجالات استكشاف وإنتاج وتكرير وتسويق النفط والغاز ومشتقاتهما. ويقع المقر الرئيس للشركة في مدينة الظهران، وتتميز بامتلاكها بيئة عمل متطورة تعتمد على أحدث التقنيات والأنظمة الإدارية الحديثة. كما تولي الشركة اهتماماً كبيراً بتنمية مواردها البشرية من خلال توفير الحوافز وبرامج التدريب والتطوير المهني، الأمر الذي يجعلها بيئة مناسبة لدراسة أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين، وفهم طبيعة العلاقة بينهما في بيئة عمل احترافية ومتقدمة

مخطط المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة

تناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين في شركة أرامكو بمدينة الظهران، حيث يُعد الرضا الوظيفي من أهم المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين والمتخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما له من دور كبير في تحسين أداء العاملين ورفع مستوى إنتاجيتهم وتحقيق أهداف المنظمات. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يسهم في تعزيز الدافعية والالتزام الوظيفي، ويزيد من كفاءة العاملين وجودة أدائهم، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على إنتاجية المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها

ويستعرض هذا الفصل مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء والإنتاجية في بيئات عمل مختلفة، بهدف التعرف على أبرز النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات، والاستفادة منها في بناء الإطار النظري للبحث الحالي، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية. كما يسهم عرض الدراسات السابقة في توضيح الفجوة البحثية التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها

ويتضمن الفصل كذلك عرضاً للإطار النظري لمتغيرات البحث، حيث يتم تناول مفهوم الرضا الوظيفي، وتطوره، وأبعاده، وأبرز النظريات المفسرة له، ثم الانتقال إلى مفهوم إنتاجية الموظفين، والعوامل المؤثرة فيها، والنظريات المرتبطة بها، مع توضيح طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين في ضوء الأدبيات العلمية والدراسات السابقة

ويهدف هذا الفصل إلى تكوين أساس علمي ونظري متين للدراسة الحالية، بما يساعد على تفسير نتائجها وربطها بما توصلت إليه الدراسات السابقة، وصولاً إلى فهم أعمق للعلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين، وإبراز أهمية الاهتمام بهذا الموضوع في المنظمات المعاصرة، وبصفة خاصة في الشركات الكبرى مثل شركة أرامكو السعودية.

2.2 المتغير الأول: الرضا الوظيفي

2.2.1 التعريف:

يعرف الرضا الوظيفي لغةً واصطلاحاً كما يلي:

الرضا الوظيفي لغةً: هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه أهلاً ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه (ابن منظور وآخرون، 2010)

الرضا الوظيفي اصطلاحاً: يرى سميث أن الرضا يتمثل في مظاهر الثبات والاستقرار في مشاعر الفرد نحو الموقف والأبعاد المتعددة للعمل، ويتبين أيضاً أن الرضا عبارة عن اتجاه عام للفرد نحو عمله، ويكون هذا الاتجاه كمحصلة لمجموعة من العوامل والمؤثرات، ويظهر هذا الاتجاه على شكل زيادة في دافعية العامل نحو عمله حيث ينجم عنها زيادة في مستوى كفايته المهنية (الحيدر وآخرون، 2005)

ويرى John j. de Nobile بان الرضا هو مدى شعور الفرد إيجابياً أو سلبياً نحو عمله (De Nobile, 2008)

وعرفه لوك look بأنه (حالة وجدانية سارة تنتج عن تقويم الفرد أو خبرته) (chaur,2014)

ويرى هابوك أن الرضا الوظيفي عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014)

ويرى فروم أن الرضا الوظيفي هو المدى الذي توفر معه الوظيفة لشغلها نتائج ذات قيمة ايجابية، أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ (سارة، 2016)

2.2.2 التطور:

تطور مفهوم الرضا الوظيفي من كونه مجرد شعور الموظف بالارتياح تجاه عمله إلى مفهوم أوسع يشمل إشباع الحاجات والرغبات وتحقيق التوازن بين توقعات الموظف وما يحصل عليه من عمله. وقد تعددت تعريفاته بسبب اختلاف الباحثين وتنوع المجالات التي تناولته بالدراسة. كما ارتبط الرضا الوظيفي مع مرور الوقت بعوامل مثل الحوافز وبيئة العمل والنمو الوظيفي والأداء الوظيفي

2.2.3 الأبعاد:

يرى الباحثون أن الرضا الوظيفي يتكون من مجموعة من الأبعاد التي تؤثر في شعور الموظف بالرضا تجاه عمله، وتتمثل أهم هذه الأبعاد في الأجور والحوافز، وبيئة العمل، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء، وفرص الترقية والتطوير الوظيفي، حيث تسهم هذه الأبعاد مجتمعة في تكوين الاتجاهات الإيجابية أو السلبية لدى الموظف نحو عمله

أولاً: الرضا عن الأجور والحوافز

يُعد الرضا عن الأجور والحوافز من أهم أبعاد الرضا الوظيفي، حيث يشعر الموظف بالرضا عندما يحصل على مقابل مادي ومعنوي يتناسب مع جهوده ومسؤولياته الوظيفية. كما أن العدالة في توزيع الحوافز والمكافآت تسهم في زيادة الدافعية وتحسين الأداء الوظيفي

ثانياً: الرضا عن بيئة العمل

تشمل بيئة العمل الظروف المادية والتنظيمية المحيطة بالموظف أثناء أداء عمله، مثل توفر الأدوات والتجهيزات المناسبة ومستوى السلامة المهنية والعلاقات الإنسانية داخل المنظمة.

ثالثاً: الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والزملاء

تلعب العلاقات الإنسانية داخل المنظمة دوراً مهماً في تحقيق الرضا الوظيفي، حيث يسهم التعاون والاحترام المتبادل بين العاملين والرؤساء في خلق بيئة عمل إيجابية تساعد على رفع الروح المعنوية وتعزيز الانتماء للمنظمة

رابعاً: الرضا عن فرص الترقية والتطوير الوظيفي

عد فرص الترقية والتدريب والتطوير من العوامل المهمة التي تؤثر في الرضا الوظيفي، إذ يسعى الموظف إلى تحقيق النمو والتقدم في مساره المهني. وعندما تتوفر فرص عادلة للترقية والتطوير، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء والإنتاجية

2.2.4 النظريات

1- نظرية الحاجات لماسلو (Maslow, 1943)

تعد نظرية ماسلو من أشهر النظريات التي تناولت الدوافع الإنسانية، حيث افترض ماسلو أن الإنسان يسعى إلى إشباع مجموعة من الحاجات مرتبة بشكل هرمي تبدأ بالحاجات الفسيولوجية، ثم حاجات الأمن، والحاجات الاجتماعية، وحاجات التقدير، وأخيراً تحقيق الذات. وترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يتحقق عندما تتمكن الوظيفة من إشباع هذه الحاجات بدرجات مختلفة، مما ينعكس إيجابياً على أداء الموظف وإنتاجيته

1-نظرية العاملين لهيرزبرج (Herzberg, 1959)

قسم هيرزبرغ العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى مجموعتين، الأولى عوامل محفزة مثل الإنجاز والتقدير وتحمل المسؤولية وفرص النمو والتطور، والثانية عوامل وقائية مثل الأجور وظروف العمل والسياسات الإدارية. وترى النظرية أن وجود العوامل المحفزة يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي، بينما يؤدي غياب العوامل الوقائية إلى الشعور بعدم الرضا

2- نظرية العدالة والمساواة لأدمز (Adams, 1963)

ركز نظرية العدالة على إدراك الموظف للعدالة والمساواة في بيئة العمل، حيث يقارن الموظف بين ما يقدمه من جهد وما يحصل عليه من مكافآت ومزايا مقارنة بالآخرين. فإذا شعر الموظف بوجود عدالة في المعاملة والمكافآت ارتفع مستوى رضاه الوظيفي، أما إذا شعر بوجود تمييز أو عدم مساواة فقد ينخفض مستوى الرضا الوظيفي لديه

2.3 المتغير الأول: إنتاجية الموظفين

2.3.1 التعريف:

تشير إنتاجية الموظف إلى مدى كفاءة ودقة إكمال الفرد للمهمة ضمن إطار زمني محدد غالبا ما يتم قياسه على أنه نسبة المدخلات إلى المخرجات. يتعلق الأمر بالوقت الذي يستغرقه الموظف لإكمال مهمة ومدى جودة قيامه بها

تؤدي إنتاجية الموظفين إلى نتائج الأعمال الرئيسية مثل:

- زيادة رضا العملاء

- هوامش ربح أعلى

- تطوير وابتكار أسرع منتجات

- انخفاض تكاليف التوظيف

- جدولة أكثر كفاءة

مع تحسن الأداء, تزداد معنويات الموظفين أيضا مما يخلق دورة إيجابية حيث ترفع الفرق المتحمسة المستوى باستمرار. لكن الإنتاجية لا تتعلق فقط بالمخرجات- إنها تتعلق أيضا بخلق بيئة عمل إيجابية ل المستدام الانتاجية

يساعد إنشاء مكان عمل داعم على مشاركة الموظفين ويمكن الموظفين من الازدهار. من خلال فهم ما يعزز كفاءة الفريق ومعالجة الاختناقات، يمكنك مساعدة الفرق على الوصول إلى إمكاناتها الكاملة دون الإرهاق

بعد كل شيء، يعد أفضل اللاعبين ضروريين للفوز ، لذا فإن الاستثمار في أدائهم ورفاهيتهم هو مفتاح النجاح على المدى الطويل. يكلف إرهاق الموظفين الشركات الملايين ويمكن أن يضر بشكل كبير بالاحتفاظ بها.

2.3.2 الأبعاد:

تُعد إنتاجية الموظفين من المؤشرات الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات في قياس كفاءة العاملين ومدى قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية. ويمكن قياس إنتاجية الموظفين من خلال مجموعة من الأبعاد التي تعكس مستوى الأداء والإنجاز داخل بيئة العمل، ومن أبرزها:

1- الكفاءة في الأداء:

وتشير إلى قدرة الموظف على إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة عالية مع الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة

2- جودة العمل:

وتتمثل في قدرة الموظف على المحافظة على جودة المخرجات وتحقيق النتائج المطلوبة وفق المعايير المحددة

3- دارة الوقت والالتزام:

ويقصد بها قدرة الموظف على استثمار وقت العمل بصورة فعالة والالتزام بالمواعيد المحددة لإنجاز المهام

4- تحمل المسؤولية والاستقلالية:

وتعكس قدرة الموظف على أداء واجباته وتحمل مسؤولياته دون الحاجة إلى إشراف مستمر

5- المرونة والتكيف مع التغيير:

وتشير إلى قدرة الموظف على التعامل مع المتغيرات والتحديات المختلفة في بيئة العمل والتكيف معها بفاعلية

6- التعاون والعمل الجماعي:

ويتمثل في مشاركة الموظف مع زملائه والعمل بروح الفريق لتحقيق الأهداف المشتركة وزيادة الإنتاجية العامة

7- لتطوير والتحسين المستمر:

ويشمل سعي الموظف إلى تطوير مهاراته ومعارفه والبحث عن أساليب جديدة لتحسين الأداء ورفع مستوى الإنتاجية

2.3.3 النظريات

1- نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور:

ترى هذه النظرية أن إنتاجية الموظفين يمكن زيادتها من خلال تحليل العمل وتبسيط الإجراءات واختيار أفضل الطرق لأداء المهام، إضافة إلى تدريب العاملين وتحفيزهم لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والإنتاجية.

2-نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو:

تركز هذه النظرية على أهمية الجوانب الإنسانية والاجتماعية في بيئة العمل، وترى أن الاهتمام بالموظفين وتحسين العلاقات بينهم وبين الإدارة ينعكس إيجابياً على مستوى الإنتاجية.

3- نظرية الحاجات لماسلو:

تفترض هذه النظرية أن إشباع حاجات الموظفين المختلفة، بدءاً من الحاجات الأساسية وانتهاءً بتحقيق الذات، يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية.

4- نظرية العاملين لهيرزبرغ:

توضح النظرية أن هناك عوامل تؤدي إلى الرضا الوظيفي والتحفيز مثل الإنجاز والتقدير، وعوامل أخرى تمنع عدم الرضا مثل الأجور وظروف العمل، وأن توافر هذه العوامل يسهم في رفع إنتاجية الموظفين.

5- نظرية التوقع لفروم:

ترى هذه النظرية أن الموظف يبذل جهداً أكبر عندما يعتقد أن هذا الجهد سيؤدي إلى أداء أفضل ومكافآت ذات قيمة بالنسبة له، مما ينعكس على زيادة الإنتاجية.

2.4 العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين

تعد العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، وذلك لما لها من أثر مباشر في تحقيق أهداف المؤسسات ورفع كفاءة الأداء. فالرضا الوظيفي يمثل حالة نفسية إيجابية يشعر بها الموظف تجاه عمله، تنعكس على مستوى التزامه، ودفاعيته، وقدرته على الإنجاز، في حين تعبر إنتاجية الموظفين عن قدرة العاملين على تحقيق أفضل النتائج باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن الموظف الذي يشعر بالرضا عن طبيعة عمله، وعدالة الأجور، وفرص الترقية، والعلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل، يكون أكثر استعدادًا لبذل الجهد وتحمل المسؤولية، كما يزداد التزامه بأهداف المؤسسة، ويحرص على تحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على ارتفاع مستوى الإنتاجية. وفي المقابل، يؤدي انخفاض الرضا الوظيفي إلى ضعف الدافعية، وزيادة الغياب والتأخر، وارتفاع معدل دوران العمل، وانخفاض جودة الأداء والإنتاجية.

وقد أكدت العديد من الدراسات العربية وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين فقد توصلت دراسة الزغبيني (2023) التي أجريت على ممرضين مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في مستوى إنتاجية العاملين، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالحوافز، وتحسين بيئة العمل، وتعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين لما لذلك من أثر في رفع الإنتاجية.

كما توصلت دراسة مقران وفريال (2023)، التي أجريت على موظفي مؤسسة سونلغاز بولاية بومرداس، إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظف. وأظهرت النتائج أن تحسين ظروف العمل، والعدالة في الحوافز، والمشاركة في اتخاذ القرار تسهم في رفع مستوى الرضا، ومن ثم زيادة إنتاجية العاملين.

وفي السياق نفسه، بينت دراسة عبد الواحد مركتي ويسرى كانون (2022) أن الرضا الوظيفي بمختلف أبعاده يؤثر تأثيرًا إيجابيًا في إنتاجية العاملين بالمؤسسات الاقتصادية، وأن الاهتمام بالجوانب التنظيمية والإنسانية داخل بيئة العمل يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الكفاءة والإنتاجية.

2.5 الخاتمة:

2.5.1 ملخص نتائج الإطار النظري:

تناول الإطار النظري لهذه الدراسة موضوع أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين، من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين، وبيان أهم النظريات والأبعاد التي تناولتها الأدبيات الإدارية، بالإضافة إلى توضيح طبيعة العلاقة بين المتغيرين في ضوء الدراسات السابقة. (كريم، 2022)

وأظهر الإطار النظري أن الرضا الوظيفي يعد من أهم العوامل المؤثرة في سلوك الموظفين وأدائهم داخل المنظمة، إذ يسهم في رفع مستوى الدافعية والالتزام التنظيمي، وتحسين جودة الأداء، وتقليل معدلات الغياب ودوران العمل، مما ينعكس إيجاباً على إنتاجية الموظفين. (الزغبى، 2023).

كما بينت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بعدة عوامل، من أبرزها طبيعة العمل، وعدالة الأجور، وفرص الترقية، والعلاقات مع الرؤساء وزملاء العمل، وظروف بيئة العمل، وأن تحسين هذه الجوانب يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء والإنتاجية (مقران وناصرى، 2023).

وتؤكد الأدبيات أن المؤسسات التي تستثمر في تنمية مواردها البشرية، وتحسين بيئة العمل، وتطبيق نظم عادلة للحوافز والتقييم، تحقق مستويات أعلى من الإنتاجية مقارنة بالمؤسسات التي تهمل الجوانب الإنسانية والتنظيمية. (الزغبى، 2023؛ كريم، 2022)

وتتمثل المساهمة العلمية لهذه الدراسة في تقديم إطار نظري يجمع بين متغيري الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين، والاستفادة من نتائج الدراسات السابقة لتفسير العلاقة بينهما، بما يدعم الباحثين في إجراء دراسات مستقبلية في هذا المجال. (مقران وناصرى، 2023). وتوصي الدراسة مستقبلاً بإجراء بحوث تتناول العلاقة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات أخرى، مثل الالتزام التنظيمي والإبداع الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية، وإجراء دراسات مقارنة بين القطاعين العام والخاص وفي قطاعات اقتصادية مختلفة، بما يسهم في تطوير المعرفة العلمية وتقديم حلول عملية للمؤسسات (الزغبى، 2023؛ كريم، 2022).

2.5.2 آثار البحث المستقبلية:

في ضوء ما توصل إليه الإطار النظري والدراسات السابقة، يتضح أن موضوع الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين ما زال من الموضوعات التي تستحق المزيد من البحث والدراسة، نظراً للتغيرات المستمرة التي تشهدها بيئات العمل، والتطور المتسارع في ممارسات إدارة الموارد البشرية، مما يستدعي إجراء دراسات حديثة تسهم في تعميق الفهم العلمي للعلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين في مختلف القطاعات. كما أن اختلاف طبيعة المؤسسات والثقافات التنظيمية قد يؤدي إلى اختلاف مستوى الرضا الوظيفي وأثره في الإنتاجية، الأمر الذي يجعل الحاجة قائمة لإجراء دراسات في بيئات تنظيمية متنوعة

كما يمكن أن تتجه الدراسات المستقبلية إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين في قطاعات مختلفة، مثل القطاع الصحي، والقطاع التعليمي، والقطاع الصناعي، والقطاع المصرفي، وإجراء مقارنات بين القطاعين العام والخاص، للتعرف على أوجه التشابه والاختلاف في العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والإنتاجية، ومدى تأثيرها في تحقيق أهداف المؤسسات ورفع كفاءة الأداء

2.5.3 المساهمات الإجمالية للبحث في هذا المجال:

يسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، من خلال تناول العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين، والتي تعد من الموضوعات الأساسية في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها. وقد ساهم الإطار النظري في تقديم عرض متكامل لمفهوم الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين، مع توضيح أهم الأبعاد والنظريات التي فسرت العلاقة بينهما، الأمر الذي يوفر أساساً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية وفي تطوير الممارسات الإدارية داخل المؤسسات.

ما تتمثل المساهمة العلمية للبحث في توضيح أن الرضا الوظيفي لا يعد مجرد شعور إيجابي لدى الموظف تجاه عمله، وإنما يمثل عاملاً استراتيجياً يؤثر في مستوى الأداء والإنتاجية، ويسهم في تعزيز الالتزام التنظيمي، والحد من الغياب ودوران العمل، وتحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة. ويؤكد ذلك أهمية تبني المؤسسات لسياسات إدارية تهدف إلى تحسين بيئة العمل، وتوفير الحوافز المناسبة، وتحقيق العدالة التنظيمية، بما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين وكفاءة المؤسسة.

وتبرز أهمية هذا البحث كذلك في ربطه بين الجوانب النظرية والتطبيقية، حيث يوضح كيف يمكن للمؤسسات الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في تصميم سياسات واستراتيجيات تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، مثل تحسين نظم الحوافز، وتطوير أساليب القيادة، وتعزيز المشاركة في اتخاذ القرار، والاهتمام بالتدريب والتطوير المهني، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة إنتاجية الموظفين وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة في ظل بيئة عمل متغيرة.

3 قائمة المراجع

- 1- دويكات، نضال يوسف. (2023). أثر الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي على أداء الموظف: حالة شركات البرمجيات في فلسطين. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 37(4)، 775-803
- 2- القرامسة، هيفاء تيسير محمد. (2022). إدارة الأداء الوظيفي المؤسسي. مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد 68، 59-202
- 3- عبد اللطيف، عصام فتحي محمد، وسمعان، جرجس فوزي جرجس. (2019). أثر الثقة التنظيمية على زيادة إنتاجية العاملين: دراسة ميدانية على عينة من شركات الغزل والنسيج بمحافظة الإسكندرية. مجلة البحوث الإدارية، 36(1)، 1-203
- 4- تايلور، فريدريك وينسلو. (1911). مبادئ الإدارة العلمية
- 5- ماسلو أبراهام. (1943) نظرية الحاجات الإنسانية. مجلة المراجعة النفسية، 50(4) 370-396
- 6- هيرزبرغ، فريدريك، موسنر، برنارد، وسنايدرمان، باربرا. (1959) الدافع إلى العمل
- 7- فروم، فيكتور. (1964). العمل والدافعية.
- 8- مايو، التون. (1933). المشكلات الإنسانية في الحضارة الصناعية.
- 9- عزيز الرحمن، ريان عدنان (2022). الاندماج الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف: دراسة تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة
- 10- الزغببي، صالح محمد (2023). أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض- دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية.
- 11- مقران، فريدة، وناصر، وفريال (2023). الرضا الوظيفي وعلاقته بإنتاجية الموظف داخل المؤسسة الاقتصادية. جامعة مولود معمري- الجزائر

- 12- مركتي, عبد الواحد, وكانون, يسرى.(2022). أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية. جامعة قالمة- الجزائر.
- 13- كريم, رمضان سعد, (2022). الرضا الوظيفي: مفهومه وطرق قياسه. مجلة كلية الآداب.
- 14- الهيتي, خالد عبد الرحيم (2005). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. دار وائل للنشر.

4 الملاحق

4.1 الاستبيان:

عزيزي المشارك/ عزيزتي المشاركة

في إطار إعداد هذا البحث العلمي بعنوان " أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين", تم إعداد هذه الاستبانة بهدف التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين, ومدى تأثيره في مستوى إنتاجيتهم داخل بيئة العمل.

وتهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لأغراض البحث العلمي فقط، وذلك من خلال التعرف على آراء أفراد الدراسة حول أبعاد الرضا الوظيفي، ومدى انعكاسها على إنتاجية الموظفين في أداء مهامهم الوظيفية. وستسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم توصيات علمية وعملية تساعد المؤسسات على تحسين بيئة العمل، ورفع مستوى الرضا الوظيفي، وتعزيز إنتاجية الموظفين بما يحقق أهداف المنظمة.

نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي سيتم الإدلاء بها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لذا نأمل منكم الإجابة بكل دقة وموضوعية، مع خالص الشكر والتقدير لتعاونكم ومساهمتمكم القيمة في إنجاح هذه الدراسة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

أولاً: البيانات الشخصية

1/ الجنس:

☐ أنثى ☐ ذكر

2/ العمر:

☐ أقل من 25 سنة

☐ من 25 إلى أقل من 35 سنة

☐ من 35 إلى أقل من 45 سنة

☐ من 45 سنة فأكثر

2/ الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب/ عزباء

☐ متزوج/ متزوجة

☐ مطلق/ مطلقة

☐ أرمل/ أرملة

4/ المؤهل العلمي:

☐ ثانوي

☐ جامعي

☐ فوق الجامعة

5/ سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات ☐ 5 أو أقل من 10 سنوات ☐

10 وأقل من 15 سنوات ☐ 15 فأكثر ☐