

أثر الرضا الوظيفي في رفع الانتاجية لدى العاملين

دراسة تطبيقية على الادارة التعليمية بمدينة جدة

إعداد الطلاب

ابتسام أبوحيمد

سلطانة المجدل

نايف المهوس

إشراف

د/ وليد سليمان

العام الجامعي

1444 هـ / 2023 م

المقدمة

يعتبر العنصر البشري من الركائز الأساسية في العملية الإدارية، بل أن نجاح أي تنظيم في تحقيق أهدافه يعتمد على ما يبذله الإنسان من جهد تجاه هذا العمل. وإذا كانت المشروعات تحتاج إلى عناصر الإنتاج الرئيسية، فإن العنصر البشري يعتبر أهم هذه العناصر إذ بدونه لا يمكن لعناصر الإنتاج الأخرى أن تعمل، وبدون إخلاصه وتفانيه لا يمكن للمنظمة أن تحقق أهدافها المنشودة. لقد أثبتت الدراسات أن رأس المال والمواد كأحد عناصر الإنتاج تعتبر عناصر ثابتة لا تتغير، ويمكن توجيهها للاستفادة من طاقتها بحيث يبقى مردودها ثابتاً ما دامت قادرة على العطاء، بينما نجد أن الإنسان عنصراً متغيراً يتأثر بالكثير من المتغيرات والظروف المادية والمعنوية في العمل، ويتغير بذلك إنتاجه وعطاءه بالزيادة أو النقص، وحاولت الكثير من الدراسات النفسية والاجتماعية معرفة بعض العوامل التي تؤثر على سلوكيات الإنسان واستطاعت أن توضح بعض الأسباب في هذه السلوكيات، إلا أنه لا يزال غامضاً وغير واضح، ويثير العديد من التساؤلات حول طبيعة بعض التصرفات البشرية.

لقد تعاظم دور الدولة في الوقت الحاضر، وتنوعت الخدمات التي تقدمها، فقد تعددت مطالب المواطنين واحتياجاتهم للخدمات بأفضل السبل بحيث تعود على المواطن بالنفع المنشود. إن نسبة كبيرة من نجاح تلك الأجهزة في تحقيق أهدافها إنما تعود للعنصر البشري الذي يعتبر أحد أهم مقومات الإنتاج.

ونظراً لأهمية الرضا الوظيفي في إشباع الحاجات المختلفة للموظف وتحقيق طموحاته وسعادته في العمل الذي ينتهي إليه وأثر ذلك على أدائه، فإن هذا البحث سيركز على دراسة بعض العناصر ذات العلاقة بالرضا الوظيفي لمعرفة مدى رضا أو عدم رضا الموظف السعودي.

وقد تم إعداد هذه الدراسة لمعرفة اثر الرضا الوظيفي في رفع الكفاءة الإنتاجية بالإدارة التعليمية.

مشكلة البحث :

تنبع أهمية ومشكلة هذه الدراسة من خلال محاولة معالجتها لموضوع هام يعد على درجة عالية من الأهمية لا سيما وأن المتغيرات المقترنة به تشكل جوانب أساسية تحيا بمقتضاها المنظمات الإنسانية عموماً، حيث أن الرضا الوظيفي يعتبر من الأركان الأساسية في بناء وتطوير المنظمات العاملة في مختلف الحقوق الاقتصادية وغير الاقتصادية.

إن الرضا الوظيفي المتحقق للعاملين في المنظمات من شأنه أن يلعب دوراً متميزاً في تحقيق الإنتاجية وتطويرها سيما أن الفرد بطبيعته يسهم بشكل مبدع في الميادين التي يتطلع لذات العامل الرغبة في الانتماء عضوياً فيها. إن الرضا الوظيفي من شأنه أن يحقق لذات العامل الرغبة في الانتماء العضوي للمنظمة من جهة ويحقق من خلالها أيضاً التطلع الطموح لبناء صرحه الاجتماعي وقيمه الهادفة في إطار المنظمة والمجتمع على حد سواء.

ويمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال التالي :

ما هي نتائج عدم إشباع الرضا الوظيفي للموظفين في الإدارة التعليمية؟

أهمية البحث :

- 1- قلة أو ندرة الدراسات بالمكتبة العربية والتي تتناول موضوع الرضا الوظيفي بالنسبة للإدارة التعليمية .
- 2- ترتبط هذه الدراسة بالإدارة التعليمية وهي أحد الدعامات الأساسية وهي فئة متميزة في مستوى تعليمها وذات تكلفة عالية نظراً لما استثمرته وتستثمره المملكة لإعدادها ولما يلاحظ من ظاهرة تسرب العديد من القطاعات الأخرى.

أهداف البحث :

- 1- تحديد مصادر الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي بالإدارة التعليمية .
- 2- التعرف على طبيعة الاتجاهات المسببة للرضا أو عدم الرضا الوظيفي.
- 3- التوصل إلى أثر الخصائص الفردية على درجة الرضا الوظيفي.
- 4- تقديم التوصيات والمقترحات لوضعي السياسات الخاصة بالإدارة التعليمية للمساهمة في تحسين مستويات الرضا الوظيفي الخاص بهم .
- 5- يهدف هذا البحث إلى التعرف على اتجاهات الموظفين لدى الإدارة التعليمية فيما يتعلق بمدى رضاهم أو عدم رضاهم عن بعض جوانب العمل.
- 6- التعرف على مستويات الرضا الوظيفي أو عدم الرضا بين الموظفين لدى الإدارة التعليمية.
- 7- التعرف على العوامل التي تؤثر على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي بين الموظفين لدى الإدارة التعليمية والإسهام في نقل مشاعر عينة الدراسة من موظفي الإدارة التعليمية حول أوضاعهم الوظيفية واتجاهاتهم نحو أعمالهم إلى المسؤولين في الأجهزة المعنية بتطوير القوى البشرية.
- 8- التوصل إلى مقترحات بهدف زيادة الدافع للعمل في بيئة مناسبة وجعل العمل يزيد من الانتماء والعطاء.
- 9- حث الباحثين إلى مزيد من الدراسات حول بيئة العمل في المجتمع السعودي والتعرف على مكان القوة والضعف فيها.

فروض البحث :

1. هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية.
2. عناصر إدارية بالإدارة التعليمية لا تعتبر كافية في منح الرضا الوظيفي للموظفين.
3. دوافع العمل والمناخ التنظيمي لدى الإدارة التعليمية.
4. سياسة الأجور والحوافز وظروف العمل لدى الإدارة التعليمية هناك رضا وظيفي نحو نظم العمل اليومية.

منهج البحث:

سوف يتبع الباحث في هذا البحث:

المنهج الاستقرائي والوصفي إذ أن الباحث يصف إطلاعاته في الكتب والمراجع والمقابلات الشفوية للموظفين بالإدارة التعليمية التي تتعلق بموضوع الدراسة مع ربطها بذلك..

مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع البحث في الموظفين بالإدارة التعليمية بمنطقة جدة

أداة البحث :

أداة البحث هي الرجوع إلى الكتب والمراجع وشبكة الانترنت

عمل استبيان وتوزيعه على العاملين لمعرفة آرائهم حول اثر الرضا الوظيفي في رفع الإنتاجية.

عينة البحث :

يتم توزيع الاستبيان على عدد أفراد العينة وهم (50) من الإدارة التعليمية .

حدود البحث :

أ/ الحدود المكانية :

تتمثل الحدود المكانية لهذا البحث في الإدارة التعليمية في جدة

ب/ الحدود الزمانية :

الحدود الزمانية لهذا البحث العام الدراسي 1444 هـ -2023 م

ج/ الحدود البشرية : العاملون في الإدارة التعليمية بمدينة جدة

الدراسات السابقة :

أولاً: الدراسات العربية

الدراسة الأولى:

دراسة المدلج (1424هـ) والتي كانت بعنوان قياس منسوب الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة.

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة ، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالبعد المالي ، وبيئة العمل والعملية الإدارية ، والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل ، والتعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة ، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالعوام الشخصية للفئة المبحوثة.

وتكونت عينة الدراسة من (190) مفردة من العاملين الفنيين الصحيين الذكور (العسكريين – المدنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية – المدنيين التابعين لنظام التشغيل الذاتي) وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

- هناك عدم رضا بين أفراد الدراسة نحو نظام الأجور وتبلغ درجة عدم الرضا أقصاه عند العاملين الفنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية وذلك نتيجة عدم رضاهم عن بند المكافآت .
- تميل مفردات الدراسة إلى الرضا عن الوقت المتاح لهم لإتمام العمل بكفاءة ، وأيضاً عن الامكانيات المتاحة لإنجاز العمل ، وعدم الرضا عن برنامج التدريب الداخلي والخارجي ، وفرص ضحور المؤتمرات والندوات ، وفرص الترقية .
- العوامل المؤثرة عن الرضا الوظيفي بالترتيب : ملاءمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة ، إتاحة الوقت الكافي لك لإتمام العمل بكفاءة ، كفاية الراتب الذي تتقاضاه البدلات التي تحصل عليها ، برامج التدريب الداخلي ، نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به ، فرص الترقية المتاحة لك في عملك.

الدراسة الثانية :

دراسة الشهري (1424هـ) والتي كانت بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالانتاجية وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الانتاجية وفقاً للمتغيرات

الشخصية والوظيفية الآتية (الجنس - سنوات الخدمة - المؤهل التعليمي - العمر - الراتب - الأمن الوظيفي - ظروف العمل - العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين - الترقية والتقدم في العمل) وتكونت عينة الدراسة من (233) مفتشا جمركيا يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض. وكانت أهم نتائج الدراسة:

- وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (28,992) عند مستوى 01% ومعامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 01% أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين .
- الانتاجية تتأثر بمحيط العمل ، والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإلتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا ، والراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضى حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العين وفقا لقياس الرضا.
- أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي إلى متغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 15 لصالح ذوي المرتبات العليا .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا .

الدراسة الثالثة :

دراسة (ناصف عبد الخالق) ١٩٨٢ (عن الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف وأجريت في جامعة الكويت ، كلية التجارة ، والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي الكلي والإنتاجية وتحليل هذه العلاقة بوضع العوامل الوسطية بين هذين المتغيرين التي بوجودها أو انعدامها يتحقق التأثير بين الرضا والإنتاجية ويخرج العلاقة بينهما .والتي قام الباحث باستعراض جميع الدراسات والنظريات في هذا المجال ، وقد توصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ليست علاقة مباشرة وأن التغير في أحد هذين الأمرين) المتغيرين (لا يقابله بالضرورة تغير مماثل الأمر الذي يتطلب البحث عن محددات وعوامل أخرى تربط بين الرضا والإنتاجية.

كما أوضحت أن العوامل والمحددات الوسطية هي الدافعية للعمل و هذه الدافعية بمثابة المحرك الأول للإنتاجية كما أن هناك عوامل تنظيمية وبيئية وذاتية تتعلق بالفرد وتحدد مستوى إنتاجيته.

الدراسة الرابعة :

كما توصل التويجري (١٩٨٨) (في دراسة عن تأثير مراكز التحكم العام كعامل وسطي في علاقة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والتي أجراها على عينه من عدة مستويات في مختلف الصناعات والخدمات من تشغيل وصيانة و فندقة في المنطقة الشرقية بالسعودية وقد شملت العينة ١٦٥ مشاركاً إلى أن هنالك علاقة إيجابية ومعنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا بصفة عامة والرضا عن الراتب. وأن هنالك رضا فيما يخص العلاقة بين الزملاء ، كما أوضحت وجود علاقة بين الرضا والأداء ، كما أن الأفراد يعززون النجاح والفشل إلى مسببات داخلية ووجود تفرقه في المعاملة.

الدراسة الخامسة :

أما الدراسة التي قام بها مصطفى عيسى 199 عن العلاقة السببية بين مستويات الإنتاجية والرضا عن العمل عن طريق الارتباط المتقاطع المتفاوت زمنياً والتي أجريت على عينه من ١٦٩ فرداً من العاملين والعاملات في معمل النسيج والغزل الصوفي في بغداد حيث شملت العينة ٥٤ عامل و ١٤٢ عاملة ، فقد توصلت الدراسة إلى أنه ليس هناك احتمال وجود علاقة بين متغيري الرضا عن العمل والإنتاجية. وأحياناً تشير إلى أنه ليس هناك علاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية بشكل مطلق بحيث تكون متفقة مع الرأي القائل بأن الظروف يمكن أن تهيأ عن طريق أنظمة الأجور والمكافآت بحيث تؤدي إلى نموذج سبي ، كما وجدت علاقة بين العوامل مثل العمل والخبرة العملية للأفراد ونوعية بيئة العمل التي يعملون فيها ومستويات الرضا عن العمل والإنتاجية.

الدراسة السادسة :

كما قام الرحيمي ١٩٩٠ م (بدراسة عن الرضا الوظيفي بالقطاع الحكومي السعودي على عينه بلغ عددها ٣١١ موظفًا وقد توصلت إلى نتائج أوضحت ١ (محمد إبراهيم التويجري) ١٩٨٨ " . (تأثير مركز التحكم كعامل وسطي في علاقة الأداء الوظيفي والرضا)

أن هنالك شعور بالرضا لدى الموظفين وذلك فيما يتعلق بعدالة الأسلوب الذي تتم الترقية على أساسه ، وعن الرواتب وعدالتها مقارنة بالجهد المبذول ، وظروف العمل والإمكانات المادية وطبيعة العلاقة القائمة بين الموظفين ورؤسائهم في العمل من حيث مدى الاهتمام بهم والرعاية التي يولونهم إياها ومعالجة أخطائهم في العمل . كما أوضحت أن هنالك تدني في مستوى الرضا فيما يتعلق بمشاركة في القرارات التي تتخذ في المنظمات التي يعملون بها ، كما أنهم يشعرون بالتفرقة فيما بينهم استناداً إلى الأقدمية والمؤهلات والمنطقة التي ينتمي إليها المدير . كما أوضحت نتائج الدراسة شعور العاملين بعدم استغلال كافة مهاراتهم وقدراتهم في العمل وكذلك شعورهم بالنمطية والتكرار فيما يؤدون من أعمال بشكل يومي مما يؤدي إلى الملل وعدم القدرة على الإبداع والابتكار.

الدراسة السابعة : فعالية نظم الحوافز في الخدمة المدنية :

قام بهذه الدراسة كل من عبدالله الزامل وعبد المنعم خطاب (1402هـ) للتعرف على نقاط القوة والضعف في نظم الحوافز في الخدمة المدنية للكشف عن مداخل تطورها .

وينتمي أفراد العينة إلى الدارسين في برامج مختلفة بمعهد الإدارة العامة بالرياض ، وجدة ، والدمام ، مما يبين تنوع واختلاف المؤهلات الدراسية للمشاركين ، وخبراتهم العملية ، ومراتبهم الوظيفية . وقد بلغ عدد أفراد العينة (402) دارس .

ولقد قسم الباحثان الحوافز إلى عدة تقسيمات :

- الحوافز المستمدة من الوظيفة مثل ملائمة العمل في كل من التخصص الدراسي ، ومسمى الوظيفة ومسؤولياتها .
 - الحوافز المالية ، مثل الرواتب والمكافآت التشجيعية وخارج الدوام والترقية
 - الحوافز النابعة من علاقة العمل مثل علاقة الرئيس بالمؤسسين والعلاقات بين جماعة العمل .
 - حوافز بيئة العمل الإدارية والمكانية مثل النظم والإجراءات الإدارية وظروف العمل المكانية ولقد توصل الباحثان إلى النتائج التالية :
- اهتم أفراد العينة بنظم الحوافز المختلفة إلا إنهم اعتبروا ما يقدم إليهم من حوافز غير كاف وقد اتخذ الترتيب التالي لعرض أولويات الشكوى من هذا القصور .

الدراسة الثامنة :

الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي :

هذه الدراسة عبارة عن بحث ميداني قام به ناصر محمد العديلي (1402هـ) للتعرف على دوافع الموظفين السعوديين في القطاع العام والتي تتمثل في احتياجاتهم ورغباتهم ومدى إتياعهم لها ورضاهم عنها كذلك التعرف على أهمية الحوافز المادية والمعنوية الموجودة والتي يرغب الموظف السعودي تواجدها في وظيفته .

وينتمي أفراد البحث إلى مختلف المؤسسات والمصالح الحكومية من مناطق ومدن المملكة المختلفة وبلغ عددها خمسمائة واثنين وستين (562) موظفا من مستويات وظيفية مختلفة .

ثانياً: الدراسات الاجنبية :

الدراسة الاولى :

اهتم الباحثون الأوائل من أنصار المدرسة العلمية في مجال الصناعة بالإنتاجية والدوافع لدى العاملين لزيادتها . وقامت هذه الدراسات على اعتبار أن تعد العامل التابع الرئيسي في أبحاثهم . ثم تلا ذلك ما Productivity الإنتاجية والتي اتسع محيطها Human Relations عرف باسم مدرسة العلاقات الإنسانية ليشمل علاوة على الإنتاجية اتجاهات العاملين وخاصة الرضا عن العمل، وفي أواسط الخمسينات أجريت العديد من الدراسات ومنها ما قام به هرزبرغ وجماعته ١٩٥٧ م وألقت الضوء على مستويات الإنتاجية والرضا عن العمل والذي يرى ان الدوافع والاداء على علاقة مباشرة بدرجة الرضا الوظيفي والتحدي الذي يشعر به العاملون ويعيشونه في عملهم رأياً مفاده أن الرضا عن Locke وفي أوائل السبعينات اقترح لوك ١٩٧٠ العمل يأتي نتيجة لتحقيق الفرد مستوى إنتاجياً معيناً كما أن الرضا عن العمل سبب غير مباشر في الإنتاجية وأن قوة هذه العلاقة تعتمد على الدرجة التي تؤدي فيها الإنتاجية إلى تحقيق قيم العمل المهمة للفرد . وقد وجد لوك أن الحالات

الانفعالية) كالرضا عن العمل (لا تحدد السلوك بصورة عامة وذلك لأن سلوك

(الفرد ينتج من أهداف العمل الخاصة بالفرد) ١٩٧١ (والتي توصلت إلى أن الرضا عن العائد lowler

الدراسة الثانية :

أما دراسة لولار المادي من الوظيفة يتوقف على حجم العائد المادي الذي يشعر الموظف أنه يستحق الحصول عليه وحجم العائد المادي الذي يحصل عليه فعلاً وقد بينت الدراسة أن حجم العائد المادي الذي يشعر الموظف أنه يستحق الحصول عليه يتوقف على تقييم الموظف لمدخلات الوظيفة (مستوى التعلم، التدريب، الجهد

المبذول في الأداء والإنتاجية، مدة الخدمة والولاء التنظيمي (وتقييمه لمتطلبات

وظيفته من حيث صعوبتها بمستوى المنوطة بها، وتقييمه لمدخلات الآخرين المماثلين ومخرجاتهم وتقييم حجم العوائد ، المزايا غير المادية Sinzek & Bullard كما أجريت دراسة سويك وبيلارد ١٩٨٣ عينة بلغ قوامها ٩٢ فرداً من موظفي الحكومة في ولاية فرجينيا من الولايات المتحدة الأمريكية بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين درجة البيروقراطية والرضا الوظيفي . وقد تبين منها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة البيروقراطية في العمل ومستوى الرضا الوظيفي، وأن درجة الرضا الوظيفي تنخفض في المنظمات التي يزداد فيها تسلسل السلطة وتقسيم العمل وتزداد في المنظمات التي تطبق إجراءات عمل محدودة وواضحة.

١٩٨٥ (دراسة على عينة قوامها) Lee & Wilbur (وقد أجرى لي وويلبر) ١٧٠٧ موظفًا حكوميًا في الولايات المتحدة الأمريكية بهدف معرفة العلاقة بين

العمر والرضا الوظيفي ومدى تأثير هذه العلاقة ببعض المتغيرات الشخصية مثل : التعليم، ومدة الخدمة، والراتب، وخصائص الوظيفة . وأظهرت هذه الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي وأن الرضا يزداد بتقدم العمر، أما متغيرات الدراسة الأخرى فلم تؤثر على هذه العلاقة.

١٩٨٥ (فقد هدفت إلى معرفة الرضا الوظيفي) Diener (أما دراسة داينر لدى أعضاء هيئة التدريس في جنوب شرق الولايات المتحدة وطُبقت الدراسة على عينة بلغت ١٣١ فردًا في أربع كليات للاتصالات وتوصل الباحث إلى أن هنالك ارتفاع في مستوى الرضا الوظيفي في العلاقة بين الطلاب ومدرسيهم وما يحققه هؤلاء الطلاب من إنجاز ونمو معرفي . فيما اتضح عدم الرضا من شروط الوظيفة والعائد المادي والعلاقة بين الزملاء.

وهكذا يمكن القول بعد مراجعة دراسات الرضا الوظيفي والإنتاجية ذات الصلة بمتغيرات هذه الدراسة ومجالها التطبيقي واستعراض محتواها أن تلك الدراسات تدور بشكل عام حول محور يتعلق بقياس مستوى الرضا الوظيفي من خلال أبعاد مختلفة وتكشف عن العوامل المؤثرة في ارتفاعه وتدنيه . أما المحور الثاني فيتعلق بالرضا وعلاقته بالإنتاجية وهو المحور الارتباطي أو العلائقي والمتضمن الكشف عن مدى وجود ارتباط أو علاقة ما بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات السلوكية والتنظيمية وما بين مستوى إنتاجية الأفراد والتي تتفق مع الدراسة التي نحن بصدد القيام بها وتعد أقرب الدراسات ما قام به الصبحي ولكنها تختلف في طريقة قياس الإنتاجية لدى موظفي الجمارك حيث استعمل فيها طريقة الملاحظة ، كذلك هنالك الدراسة التي قام بها المالكي ، وتختلف عن هذه

الدراسة كونها تناولت جهة عسكرية تعتمد على نظام الضبط والربط.

وتختلف هذه الدراسة كونها ركزت على مجموعة من العوامل الوظيفية والفردية لقياس الإنتاجية كما قامت بالتعرف على مستوى الرضا والإنتاجية في قطاع عام وليست قطاع خاص كما في دراسة أبو شعرة ، ومصطفى عيسى ، كما قامت بدراسة بيئة عمل مستقلة هي الجمارك بمنطقة الرياض دون التعرض لقياس الفروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في قطاعات مختلفة كما ذهبت إليه دراسة العديلي والتويجري والفضيلي ، كما قامت على العلاقة الارتباطية بين الرضا والإنتاجية ومدى تأثير الرضا على الإنتاجية والعكس ، في حين نجد دراسة التويجري تقيس مدى انعكاس الرضا على الأداء فقط ، ومن المتوقع أن تثرى هذه الدراسة جانبًا مهمًا من جوانب العمل الجمركي.

المراجع:

- 1- العتيبي ، آدم غازي ، الرضا الوظيفي في القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت ، مجلة الإدارة العامة ، 1991 م .
- 2- العديلي ، ناصر الرضا الوظيفي ، دراسة الاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، 1991 م .
- 3- نبيل راغب النجار (1992) علاقات الإنسانية ، القاهرة : الشركة العربية للنشر والتوزيع .
- 4- كامل مصطفى (1994 م) إدارة الموارد البشرية ، القاهرة : الشركة العربية للنشر والتوزيع .
- 5- احمد منصور منصور (1973م) المبادئ العامة في إدارة القوى العاملة، الكويت : وكالة المطبوعات.
- 6- على عبد الوهاب (1418هـ) الحوافز في المملكة العربية السعودية ، الرياض : معهد الإدارة العامة ..
- 7- محمد قاسم القريوني (1993م) السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية، عمان: الجامعة الأردنية .
- 8- مهدي زويلف وعلى العضيلة (1996م) إدارة المنظمة ، نظريات وسلوك ، عمان : دار مجدولا، الأردن .
- 9- العتيبي ، آدم غازي ، الرضا الوظيفي في القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت ، مجلة الإدارة العامة ، 1991 م .
- 10- العديلي ، ناصر الرضا الوظيفي ، دراسة الاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، 1991 م .
- 11- نبيل راغب النجار (1992) علاقات الإنسانية ، القاهرة : الشركة العربية للنشر والتوزيع .
- 12- كامل مصطفى (1994 م) إدارة الموارد البشرية ، القاهرة : الشركة العربية للنشر والتوزيع .

13- احمد منصور منصور (1973م) المبادئ العامة في إدارة القوى العاملة، الكويت : وكالة المطبوعات.

14- د. على عبد الوهاب (1418هـ) الحوافز في المملكة العربية السعودية ، الرياض : معهد الإدارة العامة ..

15- محمد قاسم القريوني (1993م) السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية، عمان: الجامعة الأردنية .

16- مهدي زويلف وعلى العضيلة (1996م) إدارة المنظمة ، نظريات وسلوك ، عمان : دار مجدولا، الأردن .

17- أبو شعرة ، عبد الرزاق (١٩٨٥ م) (العمالة المحلية في مجال الإحصاء في المملكة العربية السعودية ، مجلة الإدارة العامة الرياض ، معهد الإدارة العامة ، العدد السابع الأربعين.

18- ابن منظور ، أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم (١٩٥٦ م . (لسان العرب بيروت .، دار صادر بيروت ، المجلد ١٤

19- .أسعد ، محسن أسعد ، رسلان ، نبيل إسماعيل (١٩٨٢ م . (الرضا الوظيفي للقوة البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية، جدة ، مركز البحوث والتنمية ، كلية الاقتصاد والادارة ، جامعة الملك عبد العزيز.

20- البديوي، بدر محمد ، وحمزة، عدنان (١٩٨٧ م . (ندوة الإنتاجية في القطاع الحكومي – العوامل المؤثرة في الإنتاجية بالقطاع الحكومي الرياض معهد الإدارة العامة ، إدارة البرامج العليا ، مطابع معهد الإدارة العامة.

21- التميمي ، فهد بن سعد (٢٠٠٠ م . (التسرب الوظيفي وانعكاساته السلبية على الأداء في جمرک مطار الملك خالد الدولي الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

- 22- التوجيهي ، محمد إبراهيم (١٩٨٨ م . تأثير مركز التحكم كعامل وسطي في العلاقة الاداء الوظيفي والرضا ، المجلة العربية للإدارة ، المجلد الثاني ، العدد الأول.
- 23- .يوسف ، درويش عبد الرحمن (١٩٩٩) ، تحليل العلاقة بين الرضا عن العدالة الداخلية والخارجية ومستوى العائد المادي الفعلي من الوظيفة والولاء التنظيمي
- 24- والأداء الوظيفي دراسة ميدانية ، الكويت ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد رقم العدد الأول
- 25- . الروبي ، محمد سعد حافظ (١٩٩٤ م . (التعريف الجمركية وفقاً للنظام المنسق الرياض ، معهد الإدارة العامة ، إدارة البرامج المالية والإدارية.
- 26- السيد ، محمود محمد و حسين ، تحية محمد (١٩٩١ م . (إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، التعليم المفتوح ، كلية التجارة.
- 27- الشقاوي ، عبد الرحمن و المهوس ناصر (١٩٨٠ م . (ندوة الإنتاجية في القطاع الحكومي ومعوقاتهما ، أثر التدريب الإداري في الزيادة الإنتاجية ، معهد الإدارة العامة
- 28- ، إدارة البرامج العليا ، المملكة العربية السعودية. .الشمري ، فهد عايض (٢٠٠١ م
- 29- . المناخ التنظيمي في المنافذ الجمركية وعلاقته بالإبداع الإداري دراسة تطبيقية على مفتشي الجمارك بالمملكة العربية السعودية
- 30- الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية والعلوم الإدارية
- 31- الصبيحي ، أحمد راجح (١٩٩٣ م . (قياس الرضا الوظيفي لمنسوبي الجمارك وأثره على الأداء الرياض ، دراسة لاستكمال الحصول على درجة دبلوم الإدارة الجمركية ، معهد الإدارة العامة.
- 32- الصراف ، قاسم وآخرون (١٩٩٤ م . (مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم الكويت ، الصفاء ، الجمعية الكويتية لتعليم الطفولة العربية.

- 33- العامر ، سعيد يسن ، الخلف ، خالد يوسف (١٩٨٤ م . (الإنتاجية القياسية معايير الأداء مقياس الأداء الفعلي الرياض ، دار المريخ.
- 34- العتيبي ، آدم غازي (١٩٩٠ م . (الرضا الوظيفي بن موظفين القطاعين الحكومي والخاص في الدولة الكويت ، الرياض ، مجلة الإدارة العامة ، العدد التاسع والستون.
- 35- العتيبي ، آدم غازي (١٩٩٥ م . (علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي: دراسة مقارنة بين العمالة الوطنية والوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت ، الرياض ، مجلة الإدارة العامة ، العدد السادس والسبعون ، ربيع الآخر.
- 36- الدلبي ، سيف (١٩٩٧ م . (أثر العوامل الوظيفية والفردية على الرضا الوظيفي وانعكاسها على كفاءة الأداء رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية والعلوم الإدارية.