

أثر الرضا الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي
(بالتطبيق على موظفي أمانة منطقة تبوك)
المملكة العربية السعودية

**The impact of job satisfaction on job performance
efficiency**

**(Appling to Tabuk Region Municipality employees)
Kingdom of Saudi Arabia**

اعداد الطالب

مشاري عبدالله الغنزي

٢٥٢٠٠٠٧٦٣

بكالوريوس إدارة الأعمال

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

اشراف

د.فايز جراد

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

٢٠٢٥ - ٢٠٢٦ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر و التقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه
أجمعين. أما بعد:

عرفاناً بالجميل أتقدم بالشكر والعرفان لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل، وأخص بالشكر

د. فايز جراد

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

المشرف على هذا البحث، الذي كان له الفضل بعد الله في خروج هذا البحث بهذا الشكل
لما أسداه لي من نصائح وتوجيهات كانت بمثابة النبراس المنير في كل مراحل البحث .

والله ولي التوفيق

ملخص

أثر الرضا الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي

(بالتطبيق على موظفي أمانة منطقة تبوك)

اعداد الطالب

مشاري عبدالله الغنزي

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي في أمانة منطقة تبوك في من وجهة نظر العاملين في أمانة منطقة تبوك، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من عدد من الموظفين بأمانة منطقة تبوك (٨٠) مفرد (عينة طبقية عشوائية) ، أما عن الأداة المستخدمة في هذه الدراسة فكانت الاستبيان، حيث ضم الاستبيان عدد (١٦) سؤالاً، وقد تضمنت الرد على السؤال الرئيسي للدراسة وهو: ما العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظرهم؟ ومن ضمن الفرضيات هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة تُعزى لاختلاف المتغيرات (الجنس - سنوات الخبرة الوظيفية - المؤهل العلمي)؟ وقد توصلت الدراسة إلى نتائج منها أن الموظفين بأمانة منطقة تبوك يرون أن هناك علاقة الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي حيث يسهم كلاً من الحوافز و التدريب في الرضا الوظيفي، وأوصت الدراسة بتحسين وتطوير نظام الحوافز والبرامج التدريبية المقدمة للموظفين من أجل زيادة رضاهم الوظيفي الذي سينعكس بالإيجاب علي تحسين أدائهم ونموهم المهني.

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي - الأداء الوظيفي

ABSTRACT

The Impact of Job Satisfaction on Job Performance Efficiency

(Applied to Employees of Tabuk Region Secretariat)

Prepared by student

Meshari Abdullah Alenazi

The study aimed to determine the impact of job satisfaction on job performance efficiency in Tabuk Region Secretariat from the perspective of employees in Tabuk Region Secretariat. A descriptive analytical approach was used in this study, and the study sample consisted of a number of employees at Tabuk Region Secretariat (80 individuals, a random stratified sample). The used tool in this study was the questionnaire, which included 16 questions, including the response to the main question of the study: What are the factors that affect job satisfaction and its relationship to job performance from their point of view? Among the hypotheses was whether there were statistically significant differences in the responses of the sample individuals attributable to differences in variables (gender, years of work experience, and educational qualifications). The study concluded some results, Prominent among them: the employees at Tabuk Region Secretariat believe that there is a relationship between job satisfaction and job performance, since both incentives and training contribute to job satisfaction. The study recommended to improve and develop the incentives and training programs system offered to employees in order to increase their job satisfaction, which will positively reflect on improving their performance and professional growth.

Keywords: Job satisfaction - Job performance

الفهرس

م	الموضوع	رقم الصفحة
١	البسمة	١
٢	الشكر والتقدير	٢
٣	مخلص الدراسة	٣ - ٤
٤	فهر المحتويات - فهرس الجداول - فهرس الأشكال	٥ - ٨
٥	الفصل الأول: الإطار العام المقدمة مشكلة الدراسة أسئلة الدراسة أهداف الدراسة أهمية الدراسة متغيرات الدراسة حدود الدراسة	٩ - ١٤
٦	الفصل الثاني الدراسات السابقة والإطار النظري الدراسات السابقة الإطار النظري .	١٦ - ٢٤
٧	الفصل الثالث منهجية الدراسة عينة الدراسة أدوات الدراسة	٢٦ - ٣٦

٤٥ - ٣٨	الفصل الرابع مناقشة النتائج	٨
٤٧	الفصل الخامس الخاتمة - التوصيات	٩
٤٨	المراجع	١٠
٥٢ - ٥٠	الملاحق الاستبيان	

فهرس الجداول

م	عنوان الجدول	رقم الصفحة
١	جدول رقم (١) وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير النوع (ذكر / انثى)	٢٨
٢	جدول رقم (٢) وصف العينة تبعا لمتغير سنوات الخدمة	٢٨
٣	جدول رقم (٣) وصف العينة تبعا لمتغير المؤهل العلمي	٢٩
٤	جدول رقم (٤) تصنيف مقياس ليكرت الخماسي	٣٢
٥	جدول رقم (٥) معاملات الارتباط لفقرات الخاصة بالرضا الوظيفي وكفاءة الأداء الوظيفي	٣٢
٦	جدول رقم (٦) معاملات الارتباط لفقرات اسئلة الخاصة بالمناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي	٣٣
٧	جدول رقم (٧) معاملات الارتباط لفقرات أثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي	٣٣
٨	جدول رقم (٨) فقرات اسئلة الدراسة ومعامل الارتباط لكل محور بالدرجة الكلية	٣٤
٩	جدول رقم (٩) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة	٣٥
١٠	جدول رقم (١٠) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية فقرات اسئلة الرضا الوظيفي وكفاءة الأداء الوظيفي	٣٩
١١	جدول رقم (١١) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لفقرات المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي	٤١
١٢	جدول رقم (١٢) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لأثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي	٤٣

فهرس الأشكال

م	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	الشكل رقم (١) وصف عينة البحث وفق متغير النوع	٢٨
٢	الشكل رقم (٢) وصف عينة البحث وفق متغير سنوات الخدمة	٢٩
٣	الشكل رقم (٣) وصف عينة البحث وفق متغير المؤهل	٣٠

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة

أن إدارة الأفراد في أي منظمة بمختلف عملياتها الإدارية تحتل مركزاً مؤثراً ، سواءً أكانت هذه الإدارة صناعية، أو تجارية، أو صحية ، أو تعليمية ، إذ إنها الأداة المسؤولة عن إدارة دفة التطور والتقدم ودفعه لتحقيق الأهداف من خلال إدخال التحسينات الضرورية لأفرادها ، أو في سلوك العاملين ، أو في الوسائل والأساليب الإدارية المتبعة معهم ، أو في كل هذه النواحي مجتمعة، مما يؤثر على مسيرة المنظمة سلباً أو إيجاباً ، لذا يمكن القول أن إدارة الأفراد الفعّالة هي الأساس الضروري لتكوين قاعدة ملائمة للتطوير والتقدم.

وتعتبر تلبية احتياجات العاملين الوظيفية والشخصية، وتوفير الخدمات العامة لهم في أي منظمة من شأنها تعزيز أواصر الألفة والانتماء وتحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو منظماتهم ، وتقديم الخدمات لجميع العاملين ، والاستجابة لحاجاتهم المادية والمعنوية، وتحسين المناخ التنظيمي ليساعدهم علي تحسين أدائهم وفعاليتهم ، وبالتالي لم تعد إدارة الأفراد هي عملية روتينية تقليدية تعتمد علي تنفيذ أوامرها ضمن منهج واحد وثابت، بل أصبحت عملية إنسانية دينامية تهدف إلى تلبية احتياجات العاملين من الخدمات الضرورية العامة الملائمة .

ويعد الرضا الوظيفي للموظفين من أهم العوامل ذات التأثير الإيجابي نحو بذل المزيد من الجهود باتجاه تحسين وتطوير أداء العاملين وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة ،ومن النظريات التي حاولت تفسير الرضا عن العمل وعوامله ومسبباته نظرية الإدارة العلمية، حيث اهتمت على يد روادها تاييلور وفايول وفيبير بالحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، وحاولت توفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل وتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى، ومع ذلك لم تستطع الإدارة تحقيق الرضا المطلوب، ويؤخذ عليها إهمالها للجوانب الإنسانية وما يتعلق بها من ظروف العمل لذا فإن محور اهتمام هذه الدراسة يدور حول مفهوم (أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي بالتطبيق على موظفي أمانة منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية) .

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف علي أهم العوامل المؤثرة في أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي أمانة منطقة تبوك، بالإضافة إلى دراسة أثر بعض

المتغيرات الديموجرافية، كالجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، على درجة الرضا الوظيفي للموظفين.

مشكلة البحث :

ذكر الخيري، حسين، (٢٠٠٨) في دراسة له تميز بعض المنظمات الإدارية من خلال عمل الموارد البشرية لها بكل إخلاص وأمانة، ومن هنا يتحقق الانتماء والولاء للمنظمة والحرص على بذل الجهد في سبيل استمرارياتها وتحقيق أهدافها المرجوة والذي ينعكس بدوره على تحقيق الجودة ورفع معدلات الإنتاجية.

وتناولت الدراسات كثيراً من الأمور المهمة والظواهر السلوكية في المنظمات ومنها الرضا الوظيفي باعتباره أحد ظواهر السلوك التنظيمي الذي يتناول مشاعر الفرد إزاء مؤثرات العمل الذي يقوم به وكذلك البيئة المحيطة بالعمل، وإن في إشباع حاجات الأفراد بالمنظمة تحقيق لمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي لديهم وهذا بدوره يؤثر على الإنتاجية، ومعدل الغياب وسلوك الفرد بشكل عام تجاه عمله ومنظمته، وكذلك الالتزام التنظيمي هو إحدى الموضوعات التي تناولتها الدراسات من جوانب متعددة وبأساليب مختلفة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على أثر الرضا الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي للموظفين بأمانة منطقة تبوك من وجهة نظر الموظفين .

أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية :

١. تلقي مثل هذه البحوث الضوء على أهم الظروف والعوامل التي تسهم في الرضا الوظيفي للموظفين مما يسهم في تطوير وتحسين أدائهم .
٢. التعرف على دور المناخ التنظيمي في المنظمات وأثره على دافعية العمل لدى الموظفين .
٣. التعرف على الحاجات الحقيقية للموظفين من أجل تحسينها وتطويرها .

الأهمية التطبيقية :

(١) تسهم هذه الدراسة بتطبيقها على الواقع في التعرف على أهم العوامل التي ترفع من أداء الموظفين وعن رضاهم عن ما تقدمه لهم الجهات الإدارية في أمانة منطقة تبوك من ظرف عمل جيدة .

(٢) تسهم في خدمة دراسات أخرى تربط بمجال الرضا الوظيفي وأثره على الأداء .

أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في :

معرفة أثر الرضا الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي بالنسبة لموظفي أمانة منطقة تبوك.

ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

(١) التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي .

(٢) التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء الموظفين بأمانة منطقة تبوك.

(٣) التعرف على أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لموظفي أمانة منطقة تبوك.

(٤) التعرف على أثر بعض المتغيرات المؤثرة في الرضا الوظيفي وتطوير فعالية الأداء الوظيفي (المؤهل العلمي - سنوات الخدمة)

(٥) وضع بعض التوصيات والمقترحات لتحسين الرضا الوظيفي للموظفين لتطوير فعالية أداءهم .

تساؤلات الدراسة :

تبلورت مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي :

- ما العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظرهم؟

ويتفرع من السؤال الرئيس السابق الفرضيات التالية :

١- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة البحث عن الرضا الوظيفي وتطوير

فعالية أداء الموظفين تعزي لمتغير المناخ التنظيمي في أمانة منطقة تبوك ؟

٣- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء الموظفين تعزى إلي متغير التدريب و الحوافز (المادية والمعنوية) ؟

٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة البحث عن الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء الموظفين تعزى إلى متغير الخبرة ؟

فروض الدراسة:

HA يوجد أثر للرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في أمانة منطقة تبوك. .

HB يوجد أثر للمناخ التنظيمي في الرضا الوظيفي ورفع كفاءة أداء الموظف بأمانة منطقة تبوك.

HC يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي يعزى إلى التدريب والحوافز

مصطلحات البحث :

الرضا الوظيفي : يشير مفهوم الرضا الوظيفي إلى وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه. (عباس و على ، ٢٠٠٠ : ١٧٧).

"الشعور بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات عن العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل.." (العديلي، ١٤٢٤ : ٨٢)

ويعرف الرضا الوظيفي إجرائياً:

هو شعور ذاتي ايجابي الذي يعمل به الموظف أثناء أداء المهام والواجبات المكلف بها في جهة عمله

الأداء الوظيفي : الأداء الوظيفي يعني (القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب). (زكي، بدون: ١٠٩).

الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة. (عبد الغني ، ٢٠٠١ : ٥٦)

التعريف الإجرائي :

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها.

المناخ التنظيمي عرفه الطويل (٢٠٠١) المناخ التنظيمي بأنه "مجموعة الخصائص التي يدركها ويشعر بها العاملون في النظام بما تميز به بيئة العمل سواء شعر به العاملون بصورة مباشرة أو غير مباشرة ويكون لها تأثير وانعكاس على دوافعهم وسلوكهم".

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

الإطار النظري

أولاً : الدراسات السابقة:

(١) دراسة / الكميشي، بدرية الهادي وآخرون (٢٠٢٥) بعنوان (أثر الرضا الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم التقني).

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات التعليم التقني في ليبيا، واستكشاف أثره على الأداء المهني، واستخدمت الدراسة أدوات شملت الاستبيان والمقابلة ، أما عينة الدراسة فتكونت من الموظفين والإداريين والفنيين حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من أربعة معاهد فنية بمدينة طرابلس الليبية.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها: أن مستوى الرضا الوظيفي العام جاء بدرجة متوسطة، أبعاده المختلفة (القبول النفسي، بيئة العمل، الحوافز والترقيات) ومستوى الأداء الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل التنظيمية والمادية، ومراجعة سياسات الحوافز والترقيات لضمان العدالة والشفافية.

(٢) دراسة / بوبكر، طيبي (٢٠٢٥) بعنوان (دور الرضا الوظيفي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة بمؤسسة مركز التكوين المهني)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الرضا الوظيفي في زيادة الأداء الوظيفي للعاملين وعلاقة أبعاد الرضا الوظيفي . وتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة ، أما عن عينة الدراسة فقد تكونت من (٣٦) من أصل (٥٦) موظف . أما عن أداة الدراسة فكانت الاستبيان .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها : أن هناك علاقة بين الرضا عن الأجر والحوافز والأداء الوظيفي جاء بدرجة متوسطة، كذلك عدم وجود دلالة إحصائية بين بعد الرضا عن بيئة العمل والأداء الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين أنظمة الترقية ، كذلك أوصت الدراسة بتطوير بيئة العمل المادية والتنظيمية بما يعزز الرضا الوظيفي لدى العاملين ويرفع جودة أدائهم.

٣) باحشوان، فتحية محمد محفوظ وآخرون (٢٠٢٤) بعنوان (الرضا الوظيفي وأثره في أداء العاملين في مصنع تعليب الأسماك بمدينة المكلا).

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي وأثره في أداء العاملين من خلال التعرف إلى مستوى الأداء ومستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى العاملين وفق متغير (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي، الراتب، سنوات العمل). واستخدم الباحثون في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع المنهج المسحي الاجتماعي، أما عن أداة الدراسة فكانت الاستبيان ، وتكونت عينة الدراسة من (٢٣٥) عاملاً وعاملة .

وتوصلت الدراسة على عدد من النتائج منها : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول رضاهم الوظيفي تعزى لمتغير (النوع ، العمر ، مستوى الدخل) وكشفت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير المستوى التعليمي وسنوات الخبرة . وأن بعد تقويم الأداء وبعد المناخ التنظيمي وبعد الأجور والحوافز كان متوسطاً لدى العمال. أما عن التوصيات فقد أوصت الدراسة عقد دورات تدريبية لتمكين العاملين من المهارات اللازمة لإنجاز العمل، كذلك العمل على تحسين برامج الحوافز، ومستوى الأجور وتحسين مستوى الرضا عن المناخ التنظيمي.

٤) دراسة / يونس، عبد الشافع محمد ابركر وآخرون (٢٠٢٣) بعنوان (أثر الرضا الوظيفي على اداء العاملين بالمصارف العاملة في ولاية وسط دارفور).

هدفت الدراسة الى معرفة اثر الرضا الوظيفي في اداء العاملين، وقد استخدم الباحثون المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الدراسة أداة الاستبانة لجمع المعلومات. وتكونت عينة الدراسة (٢٢) موظفاً من أصل (٢٢) موظف .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها : ظروف العمل بالبنك له اثر إيجابي على اداء العاملين بالمصارف، كذلك من النتائج يوجد اثر إيجابي للعوامل المالية على اداء العاملين بالبنك وعلاقات العمل له اثر إيجابي على اداء العاملين بالبنك. وقد أوصى الباحثون الاهتمام بالتدريب وتأهيل العاملين بالبنك، ضرورة اجراء مراجعات دورية للمرتبات ليتواءم مع التغيرات الجارية في السوق العمل.

٥) دراسة/ الوهبي، محمد بن حمود بن ناصر (٢٠٢٠) بعنوان (أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عمان)

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عمان، وأستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات ، وتكونت عينة الدراسة من (٦٢١) موظفاً أما عن أداة الدراسة فكانت الاستبيان .

وتوصلت الدراسة الي أهم النتائج وهي وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي، وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز والأداء . واوصت الدراسة بوضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين بحيث يتم مكافأة الموظفين أصحاب الأداء الفعال، كما أوصت الدراسة بالعمل على تطوير مهارات الأداء ومواكبة التطور وذلك عن طريق البرامج التدريبية .

٦) دراسة لياكو وشوماخر (Liacqu, & Schumacher) بدون تاريخ

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالسعادة أو عدم الارتياح في العمل، وأستخدم الباحث تقسيم هرز برج (Herz berg, 1968) في نظرية العاملين التي ركزت على تحليل العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الدراسات العليا الجامعية ، وقد توصلت نتائج البحث إلى أن العوامل المسببة للرضا عن العمل أو ما يسمى بالعوامل الدافعة تمثلت في توزيع المهام بين الموظفين وكذلك الشعور بالإنجاز وفرص النمو و، وتقدير الآخرين. ولاحظ أن إشباع هذه الحاجات وما تتطلبه من خدمات تقدمها المنظمة للعاملين فيها تؤدي إلى درجة عالية من الرضا عن العمل وتحسين الأداء. أما العوامل التي يؤدي عدم وجودها إلى عدم الرضا (العوامل الصحية) فترتبط بالأجور، وبسياسة المنظمة، والإشراف الفني، والعلاقات الشخصية، وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والمركز الاجتماعي.

تعليق علي الدراسات السابقة:

التشابه :

ينضح من خلال عرض الدراسات السابقة أن كل دراسة من الدراسات السابقة ركزت علي أحد الجوانب أو العوامل التي تؤثر علي الرضا الوظيفي ، منها ما ركز علي دور العلاقات الإنسانية وعلاقته بالرضا الوظيفي ، ومنها ما ركز علي الكفايات المهنية للموظفين والتطور المهني والقدرة علي الاتصال والتواصل وتحمل المسؤولية ومنها ما ركز علي الجانب المادي كالأجور ، ومنها ما ركز علي السياسة التعليمية وأثرها علي تحسين الرضا الوظيفي، وقد أجمعت كافة الدراسات علي وجود علاقة قوية بين كل جانب من هذه الجوانب المادية والمعنوية علي تحسين الرضا الوظيفي للعاملين وتحسين أداءهم .

الاختلاف :

الدراسة الحالية تميزت عن باقي الدراسات السابقة في أنها تحاول إيجاد أثر الرضا الوظيفي وربطه بكفاءة بالأداء الوظيفي للموظفين في أمانة منطقة تبوك .

ثانياً: الإطار النظري

أولاً: الرضا الوظيفي :

يعد الرضا الوظيفي للموظفين من أهم العوامل ذات التأثير الإيجابي نحو بذل المزيد من الجهود باتجاه تحسين وتطوير أداء العاملين وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة

ويمكن تعريفه بأنه " يشير مفهوم الرضا الوظيفي إلى وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه ، فقبول الأفراد لعملهم يولد لديهم مشاعر الرضا عنه . فيؤثر بدرجة كبيرة على الكثير من الظواهر في المنظمة منها (معدلات الدوران) والغياب والشكاوى والحوادث أثناء العمل والرضا عن العمل ومعدلات الأداء. ولذا فإن كثير من المنظمات غالباً ما تجرى مسوحات ودراسات دورية حول رضا الأفراد العاملين عن أعمالهم لكي تكون أكثر معرفة وإدراك لحقيقة مشاعر الأفراد ولتجنب الكثير من المشاكل الناجمة عن عدم الرضا " . (عباس و علي ، ٢٠٠٠) .

وذكر العديلي، ناصر محمد بأنه الشعور بالقناعة والارتياح او السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات عن العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ، ومع العوامل وبيئة والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة. (العديلي ، ١٤٢٤ ، ٨٢) .

محددات الرضا الوظيفي

هناك محددات تؤدي إلى تحقيق الرضا عن العمل كما ذكرتها حس، ن راويه تتلخص في الآتي :

- التباعد : وهو أن الرضا عن العمل يتحقق من التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد في تحقيقها

- العدالة : هي شعور الفرد بالعدالة عندما يحصل على ما يعتقد انه يستحقه من العمل
- الوضع الشخصي المسبق للفرد . فقد تؤثر شخصية الفرد على مدى شعوره بالرضا عن العمل فبالرغم من إمكانية التأثير على مستوى الرضا من خلال تغيير بيئة العمل ، إلا أن الموقف الشخصي المسبق للفرد قد يؤثر على مستوى شعوره بالرضا بالرغم من التغيرات الإيجابية في بيئة العمل . (حسن ، ٢٠٠٢ ، ١٧٢)

العوامل التي تسهم في الرضا الوظيفي :

تطرق أحمد (٢٠٠٣) إلى عدد من العوامل التي يمكن استخدامها من قبل الإدارة في المنظمة بصورة مباشرة في التأثير وتوجيه سلوك العاملين وتحسين أدائهم بما ينعكس بالإيجاب علي تحسين الأداء بشكل عام من خلال توفير ما يلي:

- الاهتمام بعملية النمو المهني للموظفين من خلال استخدام أساليب جديدة وبأسلوب علمي بناء علي حاجاتهم المهنية والإدارية والتي تأهلهم للعمل .
- تقديم الحوافز المادية والمعنوية للموظفين بناء علي نشاطهم وخبراتهم وقدراتهم ، حتي يشعر العاملين بانتمائهم للمنظمة ، وهذا يتطلب سياسة واضحة من قبل الإدارة توفر لهم بيئة تناسب أدائهم الوظيفي.
- التعرف علي حاجات العاملين المهنية في عملية أدائهم لعملهم وتقديم دورات تدريبية أثناء الخدمة لهم بناء علي هذه الحاجات من اجل إكسابهم العديد من المهارات التي تساعدكم وتسهم في تحقيق أهداف المنظمة في أقل جهد وتكلفة ووقت .
- استخدام أنماط قيادية ديمقراطية تركز علي رفع الروح المعنوية والانتماء للموظفين ، وتزيد دافعيتهم نحو العمل وحب المهنة التي يعلمون بها من خلال زيادة التفويض وحسن التعامل ومراعاة شؤونهم الشخصية وإقامة علاقات متوازنة معهم تحببهم في العمل .
- تبتعد الإدارة العليا عن الأسلوب التسلطي وتصيد أخطاء العاملين ، والتعامل حسب الأصول العلمية الحديثة والتي تعتمد علي التعاون والمشاركة .

ثانيا : الأداء الوظيفي :

الأداء الوظيفي يعني (القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب.) (زكي، بدون : ١٠٩) .

الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة. (عبد الغني ، ٢٠٠١ : ٥٦)

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلاً الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد لامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض. (عبد الغني ، ٢٠٠١ : ٥٥).

مفهوم الأداء :

يرتبط مفهوم الأداء بسلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، ومن بين هذه التعاريف نذكر:

الأداء الوظيفي يعني (القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب). (زكي ، بدون : ١٠٩)

الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة. (عبد الغني ، ٢٠٠١ : ٥٦).

عناصر الأداء :

يتكون الأداء بشكل عام من عدة عناصر يمكن تلخيصها فيما يلي:

المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والتمكن التقني والقدرة على تنظيم العمل والتحرر من الأخطاء؛ كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز؛

المثابرة والوثوق: ويدخل فيها التقاني والجدي في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

محددات الأداء :

يرى هلال أن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي، وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به (عبد الغني ، ٢٠٠١ : ٥٦)

و لا يوجد اتفاق موحد بين الكتاب والباحثين حول محددات الأداء، ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها أن هذه المحددات تختلف باختلاف فئات العمال، وتختلف أيضا من مؤسسة إلى أخرى، كما أن العوامل البيئية الخارجية لها تأثير في تحديد محددات الأداء.

ويمكن تلخيص محددات الأداء الوظيفي في ثلاثة عوامل رئيسية:

١. الجهد المبذول، وهو الذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل؛
٢. قدرات الفرد وخبراته السابقة، وهي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول؛
٣. إدراك الفرد لدوره الوظيفي وتصوراتِه وانطباعاته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.

الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين :

إن العاملين هم العنصر الأساسي في نجاح المنظمة ، وبالتالي هم بحاجة إلي المزيد من العناية والرعاية والبحث عن الأسباب الي تعيق نشاطهم من اجل التخلص منها وتدعيم المواقف الإيجابية وتعزيزها وتوفير كافة الإمكانيات المادية والمعنوية التي تزيد من إنتاجهم ، وتساعد العاملين علي تحسين أداءهم وزيادة فعاليتهم وهذه الأدوار تتعلق بطبيعة عمله .

إن العاملين بحاجة إلي المزيد من الاهتمام في كافة الجوانب المادية والمعنوية التي تساعدهم للقيام بدورهم الكبير اتجاه العمل المكلفين به ، ومن هنا يمكن دور الإدارة في المنظمة في توفير كافة الخدمات المادية التي يحتاجها العاملين والتي تعتبر من أهم العوامل التي يشعر من خلالها بتوفر عنصر الأمن والأمان والروح المعنوية والطمأنينة ، وتزيد دافعيتهم نحو تحسين الأداء.(جميل ويعقوب ، ٢٠٠٠ : ١٩).

وهذه الخدمات تتعلق بتحسين الأجور وطرق الترقيات والنقل لأماكن العمل وتقديم حوافز مادية ومعنوية لهم تشجعهم علي المزيد من العطاء والجهد . أما الجوانب المعنوية فيجب أن تركز علي تحسين نموهم الإداري المهني من خلال التدريب المستمر أثناء الخدمة لتدعيم وتوليد مهارات جديدة في كافة المجالات تزيد من فعاليتهم الأدائية ، وعمل دورات تدريبية مناسبة لحاجاتهم بإشراف متخصصين بالجوانب المهنية اللازمة للموظفين لأداء عملهم ضمن المواصفات والتوصيف الوظيفي المطلوب منهم .

ويتطلب ذلك أيضاً توفير مهارات وقدرات قيادية من قبل المديرين الإداريين في عملية الاتصال والتواصل الفعال مع العاملين ضمن استخدام أساليب إشرافية متنوعة و حديثة في التقويم الأداء . كذلك احترام آرائهم وأفكارهم وميولهم، بعيداً عن استخدام أساليب الإشراف القديمة التي تركز علي تصيد أخطاء العاملين ومحاسبتهم ، الأمر الذي يولد لديهم جوانب سلبية نحو العمل ، ويولد لديهم أيضاً عدم الرغبة في تحسين وتطوير أدائهم بشكل فعال .

الفصل الثالث

المنهجية وطرق الدراسة

المنهجية وطرق الدراسة :

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي ، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة .

١. فلسفة البحث philosophy المنهج الوضعي positivist
٢. أسلوب التحليل Approaches استنتاجي deductive
٣. استراتيجيات البحث Strategies دراسة حالة case study
٤. نوع البحث choice كمية quantitative
٥. المدة الزمنية Time horizon مقطعية cross-sectional
٦. طريقة جمع وتحليل البيانات Data collection and analysis techniques الاستبيان Questionnaire

أداة البحث :

سوف أقوم في هذه الدراسة باستخدام أداة (الاستبيان) الإلكتروني حيث يتم نشر الاستبيان عبر موقع بتم تحديده بعد تحكيم اسئلة الاستبيان حيث تتضمن (١٦) سؤال موزعة على ثلاث محاور هي:

المحور الأول : الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

المحور الثاني : المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي.

المحور الثالث: أثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي.

مجتمع وعينة الدراسة:

لما كان توجه الدراسة لمعرفة تأثير الرضا الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي فإن مجتمع الدراسة يتمثل في موظفي أمانة منطقة تبوك، والبالغ عددهم ٢٣٠٠ موظف ، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية دون تحديد للوظائف التي يشغلونها.

حدود الدراسة

تتضمن حدود البحث ما يلي:

حدود موضوعية : وتشمل أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي.

حدود زمانية ومكانية : الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ٢٠٢٦

الحدود البشرية : سيطبق البحث علي عدد من الموظفين في أمانة منطقة تبوك.

متغيرات الدراسة :

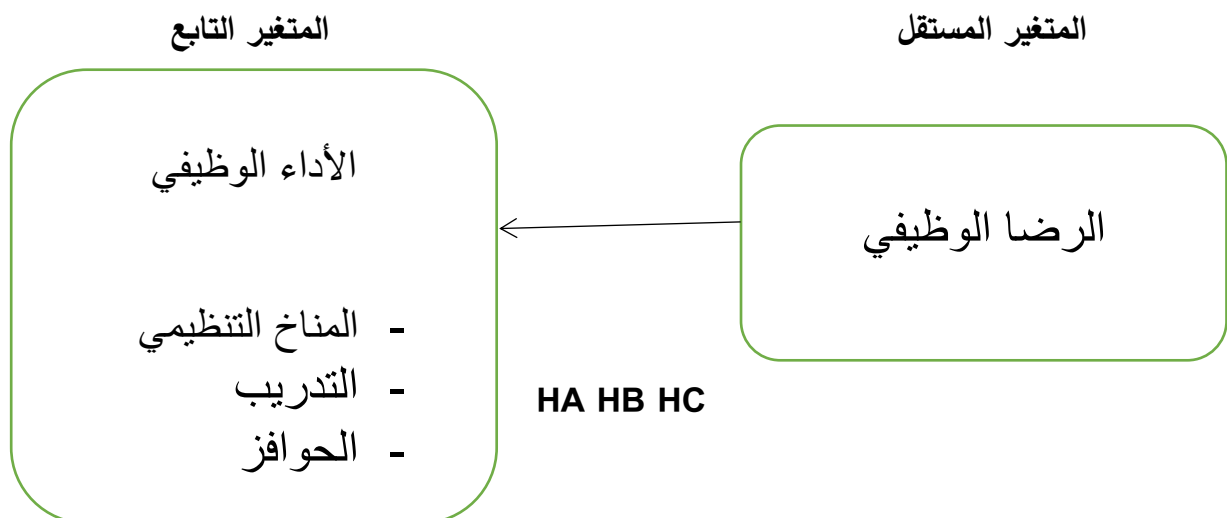
تعريف المتغير المستقل : هو المتغير الذي يؤثر على المتغيرات الأخرى ولا يتأثر بها.

تعريف المتغير التابع : هو: المتغير الذي يتبع المتغير المستقل، التأثير من المتغير المستقل يقع على المتغير التابع، من السهل جدًا قياس التأثيرات على المتغيرات التابعة.

العلاقة بين المتغيرات في الدراسة :

تظهر العلاقة بين المتغيرات أولاً حينما يقوم المتغير المستقل في التأثير على المتغيرات الأخرى، دون أن يتأثر المتغير المستقل بها.

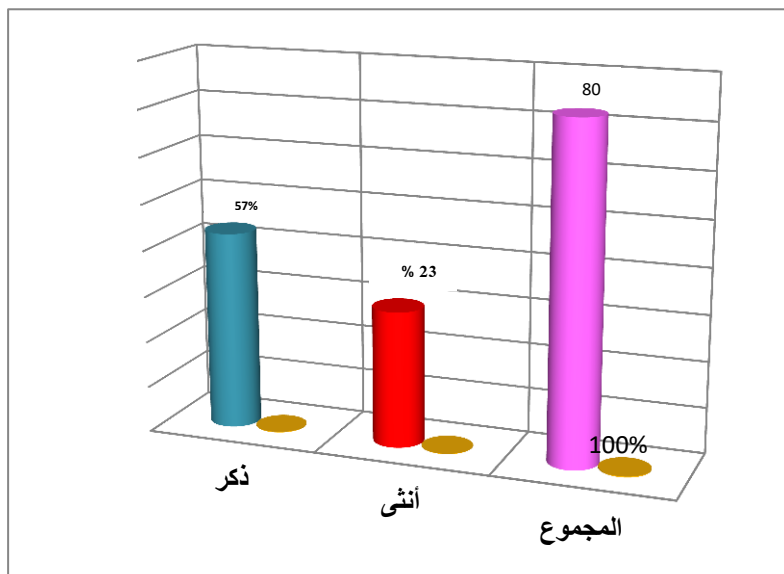
وفي هذه الدراسة نجد أن الرضا الوظيفي كمتغير مستقل لا يتغير بل يظل هو الثابت بينما عوامل الأداء الوظيفي وغيرها من الموضوعات التي يتناولها المتغير التابع يمكنها أن تتأثر حسب السير في الدراسة .



جدول رقم (١) وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير النوع (ذكر / انثى)

المحور الأول: متغيرات العينة (النوع)			
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
جنس المشارك/المشاركة	ذكر	57	%62.5
	انثى	23	%37.5
المجموع		80	100%

يتضح من الجدول السابق، أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور بنسبة (%62.5) مقارنة بعدد الإناث التي بلغت نسبتهم (%37.5). والشكل التالي يبين ذلك :

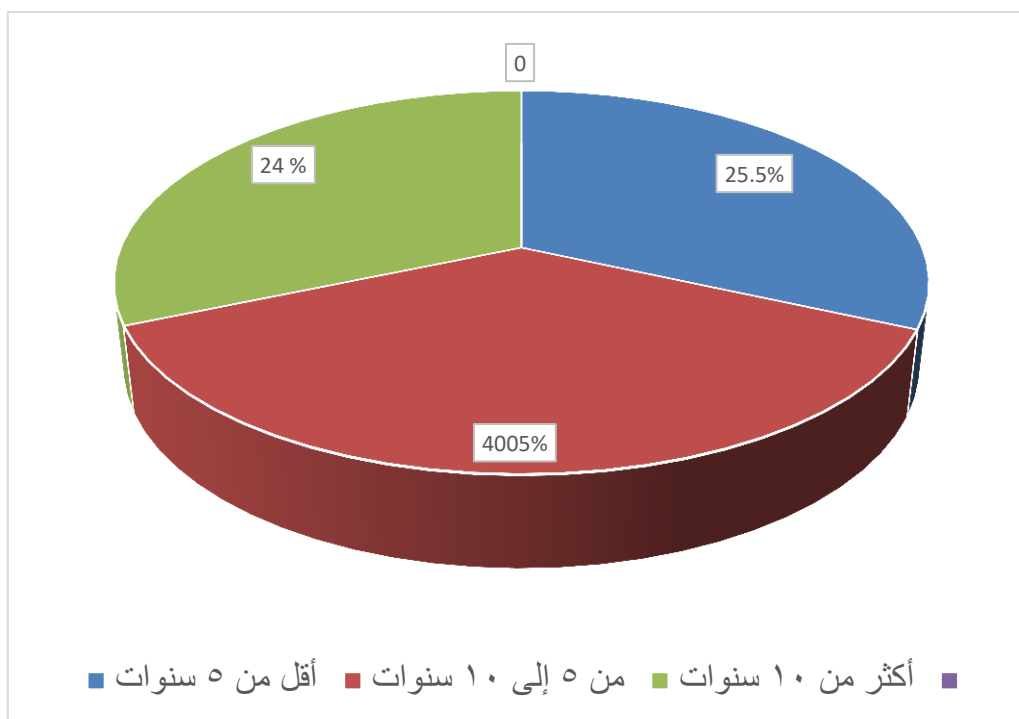


الشكل رقم (١) وصف عينة البحث وفق متغير النوع

جدول رقم (٢) وصف العينة تبعا لمتغير سنوات الخدمة

المحور الأول: متغيرات العينة (سنوات الخبرة)			
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
عدد سنوات الخبرة في الوظيفة	٥ سنوات فأقل	21	%25.5
	أكثر من ٥ سنوات وأقل من ١٠ سنوات	41	%40.5
	أكثر من ١٠ سنوات وأقل من ١٥ سنوات	18	%10.0
	من ١٥ سنة وأكثر	20	%24.0
المجموع		80	100%

وستضح من خلال الجدول السابق فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة في الوظيفة ، بحملة الخبرة من ٥ سنوات وأقل الذين بلغت نسبتهم (%25.5)، ومن يمتلكون الخبرة أكثر من ٥ سنوات وأقل من ١٠ سنة (40.5 %) ومن يمتلكون الخبرة أكثر من 10 سنوات وأقل من ١٥ سنة (10%) أما الخبرة من ١٥ سنة وأكثر فقد بلغت (%24.0). والشكل التالي يبين ذلك :

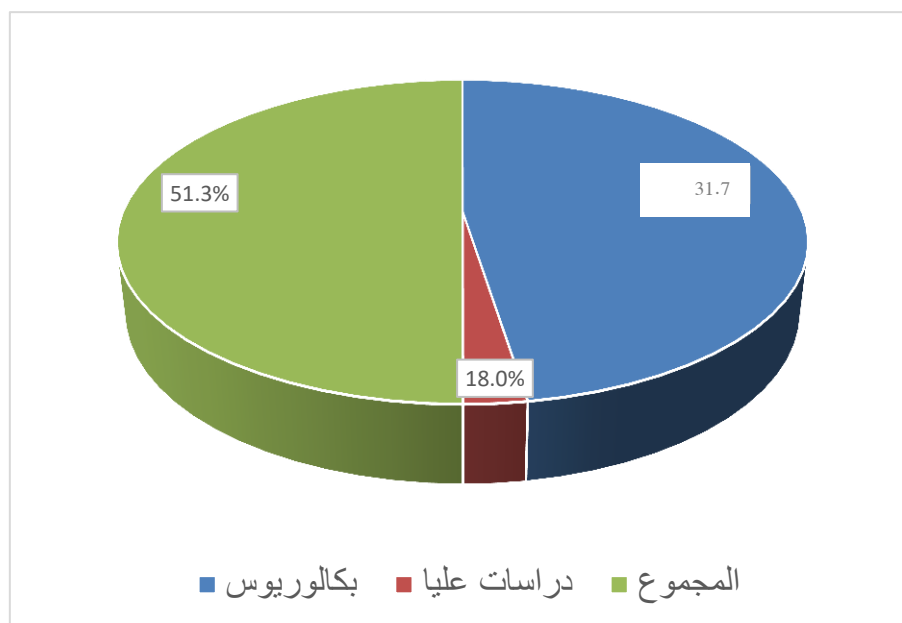


الشكل (٢) وصف عينة البحث وفقا لمتغير سنوات الخدمة

جدول رقم (٣) وصف العينة تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المحور الأول: متغيرات العينة (المؤهل العلمي)			
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المؤهل التعليمي	ثانوي أو أقل	37	31.7%
	بكالوريوس	54	51.3%
	دراسات عليا	8	18.0%
	المجموع	80	100%

ويتضح من الجدول السابق الخاص بالمؤهل العلمي لأفراد العينة فقد كانت أعلى نسبة للبكالوريوس حيث بلغت نسبته 51.3% في المرتبة الثانية مؤهل الثانوية أو أقل فقد حصلت هذه الفقرة على 31.7% مقارنة بالدراسات العليا بنسبة 18.0% حيث جاءت في المرتبة الأخيرة. والشكل التالي يبين ذلك :



الشكل رقم (٣) وصف عينة البحث وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

صدق الأداة:

صدق الإداء يعد من أهم الموضوعات التي يجب توافرها في الدراسة حيث تدرس الاختبارات النفسية وتأتي أهمية هذا الموضوع في أنه يكون شامل لمفهوم الثبات ، ويعرف صدق الأداة بأنه بيان مدى الصلاحية للاختبار وصحته من أجل القياس ما تم الإعلان عنه فيدلنا صدق الاختبار إذن عن أمرين أساسيين هما: ما الذي يقيسه الاختبار؟ وكيف ينجح في قياسه؟ وليس لذلك علاقة باسم الاختبار بل بمضمونه". (عبد الخالق، ١٩٩٦) وهو مقسم إلى:

الصدق الظاهري:

يقصد بالصدق الظاهري الشكل العام للأداة من حيث نوع العبارات المتضمنة فيها، وكيفية صياغتها، ومدى وضوحها، وما تتمتع به من موضوعية في تناولها، وأنها تقيس ما وضعت لقياسه".

وللتحقق من صدق أداة الدراسة؛ قام الباحث بعد انتهائها من إعداد الصورة الأولى لأداة الدراسة وذلك للحكم على شكلها ومضمونها.

صدق الاتساق الداخلي :

صدق الاتساق الداخلي هو مقياس لمدى ارتباط بنود أو أسئلة الأداة البحثية (مثل الاستبيان) ببعضها البعض لقياس نفس المفهوم . ويعني أن جميع الأسئلة التي تهدف لقياس شيء معين يجب أن تُعطي نتائج متشابهة ومتسقة. ويتم قياسه عادة باستخدام معامل ألفا كرونباخ . (سلامة، ٢٠٠٢).

ولتحديد الاتساق الداخلي لعبارات الأداة حُسِبَت معاملات الارتباط باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه من محاور الاستبانة، وبينها وبين الدرجة الكلية في كل محور من محاور الاستبانة، حيث طبق الباحث الأداة على عينة استطلاعية من العاملين بفرع وزارة العدل ، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

أولاً: الاتساق الداخلي

يقصد الاتساق الداخلي للاستبانة إلى مدى تجانس الأسئلة والمعايير المستخدمة في الاستبيان، وقد قام الباحث بقياس الاتساق الداخلي لكل سؤال، وقياس مدى ارتباطهم، لضمان جودة البيانات وصحة التحليلات المستندة إلى الاستبيان.

١- الاتساق الداخلي للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي :

جدول رقم (٤) تصنيف مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥
المتوسط الحسابي	١,٨٠ - ١	٢,٦٠ - ١,٨٠	٣,٤٠ - ٢,٦١	٤,٢٠ - ٣,٤١	٤,٢١ - ٥

جدول رقم (٥) معاملات الارتباط للفقرات الخاصة بالرضا الوظيفي وكفاءة الأداء الوظيفي

م	الفقرات	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
١	تهيئة الإدارة العليا بأمانة منطقة تبوك مناخ تنظيمي خصب للعاملين وتتيح لهم فرص الارتقاء والتقدم في الأداء	.840**	0.000
٢	تحرص الإدارة على تحقيق العدالة عند توزيع المهام بين العاملين	.873**	0.000
٣	تبذل الإدارة جهدها للحفاظ على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص	.852**	0.000
٤	تهتم الإدارة بوضع لجان محددة للتطوير الوظيفي .	.873**	0.000
٥	توجد سياسة شاملة للنقل والتدوير الوظيفي بين الاقسام بشكل يسهم في الرضا الوظيفي	.851**	0.000
٦	تتبنى الإدارة مبدأ تغيير السياسات الادارية التي تقف عائقا امام الاداء للموظفين	.840**	0.000

** . الارتباط مهم عند المستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن القيم الاحتمالية لفقرات الخاصة بالرضا الوظيفي وكفاءة الأداء الوظيفي كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) بمعنى ان

معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً وذلك دليل على مصداقيه فقرات المحور لما وضعت لأجل قياسه.

٢- الاتساق الداخلي للمناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي

جدول رقم (٦) معاملات الارتباط لفقرات اسئلة الخاصة بالمناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي

م	الفقرات .	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
١.	محيط المناخ التنظيمي في أمانة منطقة تبوك الداخلي مرضي ومريح في أداء المهام الموكلة لي بشكل جيد	.434**	0.000
٢.	تمتاز أوامر وتوجيهات مشرفي في العمل بالوضوح والدقة	.847**	0.000
٣.	تقوم الإدارة العليا بمناقشة مشاكل العمل مع العاملين بشكل جماعي قبل اتخاذ القرارات	.829**	0.000
٤.	تسهم المشاركة في اتخاذ القرارات في رفع مستوى الأداء الوظيفي	.436**	0.000
٥.	عند قيامك بأعمال مميزة تكون محل شكر وتقدير رؤسائك	.845**	0.000

** . الارتباط مهم عند المستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن القيم الاحتمالية لفقرات الاسئلة الخاصة بالمناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) بمعنى ان معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً وذلك دليل على مصداقيه فقرات المحور لما وضعت لأجل قياسه.

٣- الاتساق الداخلي لأثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي

جدول رقم (٧) معاملات الارتباط لفقرات أثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي

م	الفقرات .	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	تسعى الإدارة لتوفير فرص مناسبة لعاملها لمواصلة التعليم العالي والتخصص في عملهم	.875**	0.000
٢	تهتم الادارة بتدريب العاملين كحاجة ضرورية لـ من أجل رفع كفاءة أداء الموظفين.	.858**	0.000

٣	تنتى الإدارة مبدأ الجدارة في ترقية العاملين للمناصب الإدارية	.734**	0.000
٤	الإدارة قادرة على تحديد قيمة وأهمية العامل المتميز ومكانته الاجتماعية	.875**	0.000
٥	تقدم الإدارة للعاملين حوافز مادية ومعنوية لغرض رفع كفاءة العمل وتحفيز العاملين	.859**	0.000

** الارتباط مهم عند المستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن القيم الاحتمالية لفقرات أثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) بمعنى أن معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً وذلك دليل على مصداقيه فقرات المحور لما وضعت لأجل قياسه.

ثانياً: الصدق البنائي

يشير إلى مدى قدرة الاستبانة على قياس المفهوم أو الظاهرة التي تهدف إلى قياسها بشكل دقيق وصحيح. يتم تحقيق الصدق البنائي من خلال تصميم الأسئلة والمعايير بشكل يضمن قدرتها على قياس المفهوم بشكل دقيق ومن خلال إجراء اختبارات الصدق للتأكد من صحة النتائج. يعتبر الصدق البنائي هاماً لضمان موثوقية الاستبانة وصحة التحليلات المستندة إليها، وذلك بقياس مدى الارتباط كل فقرات أسئلة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة

جدول رقم (٨) فقرات أسئلة الدراسة ومعامل الارتباط لكل محور بالدرجة الكلية

المحاور	معامل الارتباط	عدد الفقرات
١ فقرات أسئلة: الرضا الوظيفي وكفاءة الأداء الوظيفي	.821**	6
٢ فقرات أسئلة: المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي	.866**	5
٣ فقرات أسئلة : أثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي	.905**	5

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن القيم الاحتمالية للفقرات كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) بمعنى أن معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً وهذا ما يثبت الصدق البنائي للاستبانة.

ثبات الاستبانة

تشير إلى قدرة الاستبانة على إعطاء نتائج متسقة ومتكررة عند إجرائها عدة مرات على نفس المجموعة من الأفراد أو المتغيرات. يتم تحقيق ثبات الاستبانة من خلال اختبارات الثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ ويستخدم هذا التحليل من أجل اختبار مدى مصداقية وثبات فقرات الأسئلة المستخدمة في الاستبيان لدراسة أثر الرضا الوظيفي في كفاءة الأداء الوظيفي بأمانة منطقة تبوك من وجهة الموظفين . استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ ، لتحقيق من جودة وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة من خلال منظومة التحليل الإحصائي " SPSS " حيث تكون قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (1.0) ، وهو يبين درجة الارتباط الداخلي بين إجابات عناصر العينة، فعندما تكون قيمته صفر فإن ذلك يدل على عدم وجود ارتباط بين الإجابات، أما إذا كانت قيمته واحد فإن ذلك يدل على أن الإجابات مرتبطة مع بعضها البعض ارتباطاً تاماً، وتعتبر القيمة المقبولة لمعامل ألفا كرونباخ هي ٠,٦ (٦٠%) فأكثر، وفي الجدول التالي يوضح قيمة معامل الثبات لكل محور من محاور الاستبيان:

جدول رقم (٩) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات
١ فقرات أسئلة: الرضا الوظيفي وكفاءة الأداء الوظيفي	6	0.814
٢ فقرات أسئلة: المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي	5	0.791
٣ فقرات أسئلة : أثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي	5	0.771
الثبات الكلي للاستبانة	16	0.739

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ محاور أداة الدراسة تراوحت ما بين (0.814) و(0.623)،، حيث نجد ان معامل ألفا كرونباخ لنموذج الدراسة ككل بلغ (0.739) وهو معامل ثبات مرتفع نسبياً، وهذا يدل على أن جميع عبارات الاستبيان مهمة وأن حذف أي عبارة سوف يؤثر سلباً على ثبات المقياس، وبذلك يمكن الاعتماد على مجموعة العبارات بأكملها دون حذف أي عبارة منها للوصول إلى نتائج جيدة لدراسة أثر الرضا الوظيفي في كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في أمانة منطقة تبوك من وجهة نظرهم.

إجراءات الدراسة

تم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة كما يتضح على النحو التالي:

أ- قوائم الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث.

ب- الدراسة التحليلية:

وتم تفرغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصفيتها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع الدراسة باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الأسئلة الأساسية الخاصة بالدراسة.

البرامج الإحصائية المستخدمة

قام الباحث باستخدام برنامج SPSS الإصدار 24 وذلك لحساب الصدق والثبات والاحصاء الوصفية ودراسة أسئلة الدراسة لنموذج الدراسة.

أساليب الدراسة الإحصائية

- المتوسطات الحسابية (Mean) والانحرافات المعيارية (std deviation) لدرجات أفراد العينة عن كل فقرة من فقرات الاستبيان.
- اختبار معامل الفا كرونباخ (Alpha-Cronbach) لحساب معامل الثبات لأداة الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) للتأكد من صدق الاتساق وداخلي لأداة الدراسة.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج وتفسيرها

طريقة تحليل البيانات:

تحليل البيانات هو "عملية ذهنية تتضمن تفكيك الواقع إلى عناصره بهدف معرفة طبيعته، وهي مرحلة ترتيب البيانات وتهيئتها، وتتمثل عملية تحليل البيانات في تجزئة الواقع من خلال عرض كل الملاحظات ثم العلاقات السببية أو التبعية المتبادلة بين المتغيرات، والأهمية النسبية للروابط بين مختلف الظواهر، إذ يمكننا التحقق من الفرضية وهدف الدراسة من خلال البيانات المهيأة. (أنجوس، ٢٠٠٤، ٤٢٢)

التكرار :

تكرار الدراسة هو تكرار إجراءات الدراسة وملاحظة ما إذا كانت النتائج السابقة ستكرر في ظروف مماثلة. تُكرر الدراسة عندما تكون نتائج الدراسة الأصلية وثيقة الصلة بالبيانات الجديدة المجمعة.

المتوسط الحسابي :

المتوسط الحسابي ، المعروف أيضًا بالمعدل الحسابي ، هو مجموع جميع القيم في قائمة من القيم العددية مقسومًا على عدد عناصرها.

معامل الارتباط:

معامل الارتباط هو مقياس إحصائي، يقيس العلاقة بين متغيرين، وتتراوح قيمته من -١ إلى ١.

الانحدار الخطي البسيط :

يعتبر الانحدار الخطي البسيط من الأساليب الإحصائية التي تستخدم في قياس العلاقة بين متغيرين على هيئة علاقة دالة، يسمى أحد المتغيرات (متغير تابع) والآخر (متغير مستقل أو مُفسر) وهو المتسبب في تغير المتغير التابع.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية

للإجابة عن السؤال الأول الذي نصة، ما العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظرهم؟

تم إيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لنموذج الدراسة كما يلي:

جدول رقم (١٠) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية فقرات أسئلة الرضا

الوظيفي وكفاءة الأداء الوظيفي

م	الفقرات	المتوسط	المعياري	الوزن النسبي	الاتجاه العام	الترتبة
١	تهيئة الإدارة العليا بأمانة منطقة تبوك مناخ تنظيمي خصب للعاملين وتتيح لهم فرص الارتقاء والتقدم في الأداء	4.63	0.543	92.6%	موافق	2
٢	تحرص الإدارة على تحقيق العدالة عند توزيع المهام بين العاملين	4.64	0.512	92.8%	موافق	1
٣	تبذل الإدارة جهدها للحفاظ على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص	4.61	0.546	92.2%	موافق	3
٤	تهتم الإدارة بوضع لجان محددة للتطوير الوظيفي .	4.53	0.542	91.6%	موافق	4
٥	توجد سياسة شاملة للنقل والتدوير الوظيفي بين الاقسام بشكل يساهم في الرضا الوظيفي	4.51	0.532	91.7%	موافق	6
٦	تتبنى الإدارة مبدأ تغيير السياسات الادارية التي تقف عائقا امام الإداء للموظفين	4.52	0.531	91.2%	موافق	5
المجموع الكلي		4.62	0.456	92.4%	موافق	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أسئلة أثر الرضا الوظيفي في كفاءة الأداء الوظيفي في أمانة منطقة تبوك من وجهة نظرهم ، وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأعلى استجابة فالأقل استجابة وكان أعلاها متوسطا وهي في المرتبة الاولى هي الفقرة رقم (1) والتي تنص (تحرص الإدارة على تحقيق العدالة عند توزيع المهام بين العاملين)، بمتوسط حسابي يبلغ (4.64) ووزن نسبي (92.8%) وانحراف معياري (0.512) بدرجة استجابة "موافق" يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) والتي تنص على (تهيئة الإدارة العليا بأمانة منطقة تبوك مناخ تنظيمي خصب للعاملين وتتيح لهم فرص الارتقاء والتقدم في الأداء) ، بمتوسط حسابي

يبلغ (4.63) ووزن نسبي (92.6%) وانحراف معياري (0.543) بدرجة استجابة "موافق"، يليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (3) والتي تنص على (تبذل الإدارة جهدها للحفاظ على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص)، بمتوسط حسابي يبلغ (4.61) ووزن نسبي (92.2%) وانحراف معياري (0.546) بدرجة استجابة "موافق"، يليها في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (4) والتي تنص على (تهتم الإدارة بوضع لجان محددة للتطوير الوظيفي)، بمتوسط حسابي يبلغ (4.53) ووزن نسبي (91.6%) وانحراف معياري (0.542) بدرجة استجابة "موافق"، يليها في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (6) والتي تنص على (تتبنى الإدارة مبدأ تغيير السياسات الادارية التي تقف عائقا امام الإداء للموظفين) بمتوسط حسابي يبلغ (4.52) ووزن نسبي (91.2%) وانحراف معياري (0.531) بدرجة استجابة "موافق"، يليها في المرتبة السادسة الفقرة رقم (5) والتي تنص على (توجد سياسة شاملة للنقل والتدوير الوظيفي بين الاقسام بشكل يسهم في الرضا الوظيفي) بمتوسط حسابي يبلغ (4.51) ووزن نسبي (91.2%) وانحراف معياري (0.532) بدرجة استجابة "موافق".

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (4.62) بوزن نسبي بلغ (92.4%) مما يدل على وجود فاعلية كبيرة بين الرضا الوظيفي وكفاءة الأداء الوظيفي في أمانة منطقة تبوك وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث تبين ذلك من خلال اتجاهات عينة الدراسة والتي جاءت " موافق " على فقرات الأسئلة الخاصة بالرضا الوظيفي وكفاءة الأداء الوظيفي، وهذا يتناسب مع دراسة بوبكر، طيبي (٢٠٢٥) حيث توصلت الدراسة أن هناك علاقة بين الرضا عن الأجر والحوافز والأداء الوظيفي. كذلك تتناسب مع دراسة يونس، عبد الشافع محمد ابكر وآخرون (٢٠٢٣) حيث توصلت الدراسة يوجد اثر إيجابي للعوامل المالية على اداء العاملين بالبنك وعلاقات العمل له اثر إيجابي على اداء العاملين بالبنك.

فقرات أسئلة: ما العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدي موظفي أمانة منطقة تبوك؟

المناخ التنظيمي.

جدول رقم (١١) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لفقرات المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي

م	الفقرات .	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاتجاه العام	الترتبة
١	محيط المناخ التنظيمي في أمانة منطقة تبوك الداخلي مرضي ومريح في أداء المهام الموكلة لي بشكل جيد	4.66	0.535	93.2%	موافق	1
٢	تمتاز أوامر وتوجيهات مشرفي في العمل بالوضوح والدقة	4.39	0.708	87.8%	موافق	3
٣	تقوم الإدارة العليا بمناقشة مشاكل العمل مع العاملين بشكل جماعي قبل اتخاذ القرارات	4.66	0.535	93.2%	موافق	2
٤	تسهم المشاركة في اتخاذ القرارات في رفع مستوى الأداء الوظيفي	4.37	0.707	87.7%	موافق	4
٥	عند قيامك بأعمال مميزة تكون محل شكر وتقدير رؤسائك	4.35	0.533	93.1%	موافق	5
المجموع الكلي			0.456	89.8%	موافق	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أسئلة المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأعلى استجابة فالأقل استجابة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة بدرجة استجابة "موافق" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (4.66,4.41) وانحرافات معيارية ما بين (0.708,0.535)، وكان أعلاها متوسطا وهي في المرتبة الاولى هي الفقرة رقم (1) والتي تنص على (محيط المناخ التنظيمي في أمانة منطقة تبوك الداخلي مرضي ومريح في أداء المهام الموكلة لي بشكل جيد) بمتوسط حسابي يبلغ (4.66) ووزن نسبي (93.2%) وانحراف معياري

(0.535) بدرجة استجابة "موافق". يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (3) والتي تنص على (تقوم الإدارة العليا بمناقشة مشاكل العمل مع العاملين بشكل جماعي قبل اتخاذ القرارات) بمتوسط حسابي يبلغ (4.41) ووزن نسبي (88.2%) وانحراف معياري (0.648) بدرجة استجابة "موافق". يليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (2) والتي تنص على " (تمتاز أوامر وتوجيهات مشرفي في العمل بالوضوح والدقة) بمتوسط حسابي يبلغ (4.39) ووزن نسبي (87.8%) وانحراف معياري (0.708) بدرجة استجابة "موافق". يليها في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (4) والتي تنص (تسهل المشاركة في اتخاذ القرارات في رفع مستوى الأداء الوظيفي) بمتوسط حسابي يبلغ (4.37) ووزن نسبي (87.7%) وانحراف معياري (0.707) بدرجة استجابة "موافق".

يليها في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (5) والتي تنص على (عند قيامك بأعمال مميزة تكون محل شكر وتقدير رؤسائك) بمتوسط حسابي يبلغ (4.35) ووزن نسبي (93.1%) وانحراف معياري (0.533) بدرجة استجابة "موافق".

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (4.49) بوزن نسبي بلغ (89.8%) حيث تبين ذلك من خلال اتجاهات عينة الدراسة والتي جاءت " موافق " على فقرات الأسئلة الخاصة بالمناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين بأمانة منطقة تبوك.

وهذه النتائج تتناسب مع دراسة وتتطابق مع دراسة لياكو وشوماخر (بدوت تاريخ) وقد توصلت نتائج البحث إلى أن العوامل المسببة للرضا عن العمل أو ما يسمى بالعوامل الدافعة تمثلت في العدالة في توزيع الحوافز بين الموظفين وكذلك الشعور بالإنجاز وفرص النمو، وتقدير الآخرين وهذه النتائج يمكن أن تعود للمناخ التنظيمي المتبع في المنظمة.

فقرات الاسئلة الخاصة أثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي

جدول رقم (١٢) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لأثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاتجاه العام	الترتبة
١	تسعى الإدارة لتوفير فرص مناسبة لعاملها لمواصلة التعليم العالي والتخصص في عملهم	4.11	0.925	82.2%	موافق	1
٢	تهتم الادارة بتدريب العاملين كحاجة ضرورية لـ من أجل رفع كفاءة أداء الموظفين.	3.47	1.20	69.4%	موافق	3
٣	تتبنى الإدارة مبدأ الجدارة في ترقية العاملين للمناصب الإدارية	3.87	0.931	77.4%	موافق	2
٤	الإدارة قادرة على تحديد قيمة واهمية العامل المتميز ومكانته الاجتماعية	3.42	1.18	69.2%	موافق	4
٥	تقدم الإدارة للعاملين حوافز مادية ومعنوية لغرض رفع كفاءة العمل وتحفيز العاملين	3.40	1.17	68.2%	موافق	5
المجموع الكلي		3.82	0.775	76.4%	موافق	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات اسئلة أثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأعلى استجابة فالأقل استجابة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة "موافق" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (4.11,3.47) وانحرافات معيارية ما بين (0.762,1.20)، وكان أعلاها متوسطا وهي في المرتبة الاولى هي الفقرة رقم (1) والتي تنص (تسعى الإدارة لتوفير فرص مناسبة لعاملها لمواصلة التعليم العالي والتخصص في عملهم) بمتوسط حسابي يبلغ (4.11) ووزن نسبي (82.2%) وانحراف معياري (0.925) بدرجة استجابة "موافق" يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (3) والتي

تنص على (تتنى الإدارة مبدأ الجدارة في ترقية العاملين للمناصب الإدارية) بمتوسط حسابي يبلغ (3.87) ووزن نسبي (77.4%) وانحراف معياري (0.931) بدرجة استجابة "موافق". يليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (2) والتي تنص على (تهتم الادارة بتدريب العاملين كحاجة ضرورية لمن أجل رفع كفاءة أداء الموظفين) بمتوسط حسابي يبلغ (3.47) ووزن نسبي (69.4%) وانحراف معياري (1.20) بدرجة استجابة "موافق". يليها في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (4) والتي تنص (الإدارة قادرة على تحديد قيمة وأهمية العامل المتميز ومكانته الاجتماعية) متوسط حسابي يبلغ (3.42) ووزن نسبي (69.2%) وانحراف معياري (1.18) بدرجة استجابة "موافق".

يليها في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (5) والتي تنص على (تقدم الإدارة للعاملين حوافز مادية ومعنوية لغرض رفع كفاءة العمل وتحفيز العاملين) بمتوسط حسابي يبلغ (3.40) ووزن نسبي (68.2%) وانحراف معياري (1.17) بدرجة استجابة "موافق".

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (3.82) بوزن نسبي بلغ (76.4%) مما يدل على وجود علاقة بين التدريب والحوافز والرضا الوظيفي. وتتناسب هذه النتيجة مع دراسة الكميشي، بدرية الهادي وآخرون (٢٠٢٥) حيث توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها: أن مستوى الرضا الوظيفي العام جاء بدرجة متوسطة، أبعاده المختلفة (القبول النفسي، بيئة العمل، الحوافز والترقيات) ومستوى الأداء الوظيفي.

الفصل الخامس

ملخص نتائج الدراسة

تمهيد.

الخاتمة.

مناقشة النتائج.

توصيات على المستوى العملي.

توصيات ببحوث مستقبلية.

تمهيد

بعد أن أُسْتُعْرِضَتْ مشكلة الدراسة في الفصول السابقة، والتي تتلخص معرفة تأثير الرضا الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي حيث هدفت إلى قياس العوامل التي لها تأثير على الرضا الوظيفي ممثل المناخ التنظيمي والتدريب والحوافز

مناقشة النتائج:

ونقصد بمناقشة النتائج مدى مطابقة أو مخالفة النتائج لفرضيات الدراسة.

١. النتيجة الأولى تتوافق مع الفرضية الأولى القائلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في كفاءة الأداء الوظيفي) حيث أظهرت النتائج بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرضا الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي بالنسبة لموظفي أمانة منطقة تبوك.

٢. النتيجة الثانية تتوافق مع الفرضية الثانية القائلة (يوجد أثر للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي). حيث أظهرت النتائج بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي

٣. التوصيات:

وفي ضوء نتائج الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

توصيات على المستوى العملي:

١. ضرورة إظهار المزيد من الاهتمام بالتأثير الذي يحدثه الرضا الوظيفي من أجل رفع كفاءة أداء الموارد البشرية .
٢. تعزيز الوعي بدور الرضا الوظيفي في رفع كفاءة الأداء الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية .
٣. توجيه الجهود المؤسسية نحو توفير مناخ تنظيمي جيد يسهم في رضا الموظفين يمكن من خلال المناخ التنظيمي أن يساعد في التعزيز الإيجابية للموارد البشرية وزيادة معدلات كفاءتهم.

توصيات ببحوث مستقبلية:

لما كان ميدان الدراسة يفتقر إلى الدراسات والبحوث العلمية التي تتناول موضوعات مماثلة لموضوع هذه الدراسة، وسعيًا نحو إثراء الميدان بالبحوث ذات الصلة، فإن الباحث يقترح إجراء الدراسات والبحوث الآتية:

١. إجراء دراسات حول أثر الرضا الوظيفي في رفع كفاءة الأداء الوظيفي في مؤسسات مختلفة..
٢. إجراء دراسات حول المناخ التنظيمي وإثره في رفع كفاءة الموارد البشرية..

المراجع:

١. أحمد، إبراهيم أحمد (٢٠٠٣) ،الإدارة المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين ، القاهرة ، دار الفكر العربي ،
٢. أنجرس، مورييس(٢٠٠٤) ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، الجزائر، دار القصة للنشر
٣. جميل، نشوان (٢٠٠٠م)، السلوك التنظيمي في الإدارة والإشراف التربوي ، غزة : دار المنارة ،
٤. حسن، راوية (٢٠٠٢) ، السلوك التنظيمي المعاصر ، الدار الجامعية . .
٥. الخيري، حسين، (٢٠٠٨) ، الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين بمراحل التعليم العام بمحافظتي الليث والقنفذة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى،
٦. زكي، بدوي أحمد ، معجم مصطلحات العلوم الإدارية ، دار الكتاب المصري، القاهرة.
٧. سلامة، عبد الحافظ. (٢٠٠٢). أساسيات في تصميم التدريس. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع
٨. الطويل، هاني عبدالرحمن.(٢٠٠١)، الإدارة التعليمية (مفاهيم وآفاق)، دار وائل للطباعة والنشر
٩. عباس، سهيله محمد وعلى السيد على (٢٠٠٠) م ، ادارة الموارد البشرية ، دار وائل للطباعة والنشر الطبعة الأولى..
١٠. عبد الغني، هلال محمد (٢٠٠١) مهارات إدارة الأداء ، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة..
١١. عبدخالق، احمد محمد(١٩٩٦). استخبارات الشخصية. القاهرة: دار المعرفة الجامعية
١٢. العديلي، ناصر محمد (١٤٢٤) ، ادارة السلوك التنظيمي ، الطبعة الاولى - الرياض.

الملاحق

الاستبيان

أخي

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإعداد دراسة ميدانية حول (الرضا الوظيفي وعلاقته بكفاءة الأداء الوظيفي
بالتطبيق على الموظفين في أمانة منطقة تبوك)

نرجو مشاركتك معنا في هذه الدراسة من أجل التعرف على مدى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء
في المنظمات الحكومية والتي من ضمنها أمانة تبوك ، وستكون إجاباتك في غاية السرية وهي
لغرض الدراسة فقط .

أولاً: المعلومات الشخصية:

الرجاء وضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب لسعادتكم.

الجنس:

() أنثى

() ذكر

عدد سنوات الخبرة:

() من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات

() من ٥ سنوات فأقل

() أكثر من ١٥ سنة

() من ١١ سنة إلى ١٥ سنة

المؤهل العلمي:

() دراسات

() بكالوريوس

() ثانوي أو أقل

اسئلة الاستبيان

م	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
المحور الأول : الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي						
١	تهيئة الإدارة العليا بأمانة منطقة تبوك مناخ تنظيمي خصب للعاملين وتتيح لهم فرص الارتقاء والتقدم في الأداء					
٢	تحرص الإدارة على تحقيق العدالة عند توزيع المهام بين العاملين					
٣	تبذل الإدارة جهدها للحفاظ على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص					
٤	تهتم الإدارة بوضع لجان محددة للتطوير الوظيفي .					
٥	توجد سياسة شاملة للنقل والتدوير الوظيفي بين الاقسام بشكل يسهم في الرضا الوظيفي					
٦	تتبنى الإدارة مبدأ تغيير السياسات الادارية التي تقف عائقا امام الإداء للموظفين					
المحور الثاني : المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي						
٧	محيط المناخ التنظيمي في أمانة منطقة تبوك الداخلي مرضي ومريح في أداء المهام الموكلة لي بشكل جيد					
٨	تمتاز أوامر وتوجيهات مشرفي في العمل بالوضوح والدقة					

					٩	تقوم الإدارة العليا بمناقشة مشاكل العمل مع العاملين بشكل جماعي قبل اتخاذ القرارات
					١٠	تسهم المشاركة في اتخاذ القرارات في رفع مستوى الأداء الوظيفي
					١١	عند قيامك بأعمال مميزة تكون محل شكر وتقدير رؤسائك
المحور الثالث: أثر التدريب والحوافز في الرضا الوظيفي						
					١٢	تسعى الإدارة لتوفير فرص مناسبة لعاملاتها لمواصلة التعليم العالي والتخصص في عملهم
					١٣	تهتم الإدارة بتدريب العاملين كحاجة ضرورية من أجل رفع كفاءة أداء الموظفين.
					١٤	تتبنى الإدارة مبدأ الجدارة في ترقية العاملين للمناصب الإدارية
					١٥	الإدارة قادرة على تحديد قيمة وأهمية العامل المتميز ومكانته الاجتماعية
					١٦	تقدم الإدارة للعاملين حوافز مادية ومعنوية لغرض رفع كفاءة العمل وتحفيز العاملين