

عنوان المشروع

الرضا الوظيفي وتأثيره على الانتاجية وجودة الخدمات المقدمة

(دراسة تطبيقية على شركة Prolin جدة، المملكة

العربية السعودية)

أسم الطالب

ليان ناصر محمد المشيعي

2021205862

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ - الفصل الدراسي الاول

جدول المحتويات

٧.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٨.....	١.١ المقدمة:
١٠.....	٢.١ مشكلة البحث:
١٠.....	١.٢.١ الفجوات النظرية:
١٠:	٢.٢.١ الفجوات العملية:
١١:	٣.١ أهمية البحث:
١١:	١.٣.١ الأهمية النظرية:
١٢:	٢.٣.١ للأهمية العملية:
١٢:	٤.١ أسئلة البحث:
١٢:	٥.١ أهداف البحث:
١٣:	٦.١ فرضيات البحث:
١٣:	٧.١ نموذج البحث:
١٤:	٨.١ منهجية البحث:
١٥:	٩.١ الدراسة الميدانية:
١٦:	١٠.١ مخطط البحث:
١٧.....	الثاني: الإطار النظري:
١٨:	١.٢ المقدمة:
١٨:	٢.٢ المبحث الأول: الرضا الوظيفي:
١٨:	١.٢.٢ تعريف الرضا الوظيفي:
١٩:	٢.٢.٢ نظرياته:
١٩:	٣.٢.٢ عوامل الرضا الوظيفي:
٢٠:	٤.٢.٢ تأثير الرضا الوظيفي:

٢١ :	٣.٢ المبحث الثاني: الإنتاجية والخدمات المقدمة.....
٢٢ :	١.٣.٢ المقدمة.....
٢٣ :	٢.٣.٢ أساليب زيادة الإنتاج البشري.....
٢٤ :	٣.٣.٢ تأثيرات الرضا الوظيفي على الانتاجية.....
٢٥ :	٤.٣.٢ خطوات تحسين وزيادة الإنتاجية فالعمل.....
٣٣ :	١.٤.٢ العلاقة بين المتغير المستقل والتابع:
٣٥ :	١.٣ الملاحق.....
٣٦ :	٢.٣ الخاتمة.....
٤٠ :	٣.٣ المراجع.....

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

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

ويؤثر الرضا الوظيفي تأثيرًا مباشرًا على إنتاجية الموظفين، فعندما يشعر الموظف بالرضا والسعادة في مكان تزداد جديته ويزداد تركيزه في العمل، ويتحمس للقيام بأدواره، ويسعى للمساهمة في نجاح الشركة، وهو ما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإنتاجية .

كما تزداد إنتاجية الموظف عندما يشعر بالرضا، هذا الشعور النابع من إدراكه أن له دورًا مهمًا في الشركة وأنه يحدث فرقًا ملحوظًا بها، وهو ما يشجعه على البقاء في وظيفته وعدم تركها .

والعكس صحيح، يؤدي انخفاض رضا الموظفين إلى انخفاض الإنتاجية في مكان العمل، فشعور الموظفين بالاستياء وعدم الرضا يفقدهم الحماس في العمل، وهو ما يؤدي إلى ضعف أدائهم وقلة إنتاجيتهم.

وضمن إطار حرص الشركات والمؤسسات الخدمية على رفع مستوى الأداء، وتحسين جودة تقديم الخدمات، والذي سيقود بالضرورة إلى انخفاض في عدد الشكاوى وزيادة في عدد المتعاملين الراضين عن الخدمة، فإنه لا بد لهذه الشركات الاهتمام ببعض التفاصيل المتعلقة بالعامل البشري، وبالأخص الاهتمام بالموظفين الذين يقدمون خدمة مباشرة أو يتعاملون بشكل مباشر مع المتعاملين، وهم من يطلق عليهم مصطلح (موظفو الصف الامامي) .

ويوجد أيضا علاقة بين رضا الموظف بالوجود بمعنى جودة الخدمات المقدمة وتلعب جودة الخدمة دوراً محورياً في تعزيز سمعة العلامة التجارية الإيجابية. عندما يتمتع العملاء بتجربة إيجابية ويكونون راضين عن

الخدمة التي يتلقونها، فمن المرجح أن يشاركوا تجربتهم مع الآخرين. يمكن أن يؤثر هذا التسويق الشفهي بشكل كبير على سمعة الشركة، ويجذب عملاء جدد ويعزز مكانتها في السوق

الرضا الوظيفي هو حالة وجدانية من القناعة تتمثل في يقين الانسان أنه يأخذ حقه لقاء مايقوم به الرضا الوظيفي على أنه الفرق بين ويعرف من جهد لجهة العمل التي يعمل فيها(شرشير, 2000),العلماء

مقدار ما يتلقاه الموظف من عائد أو مكافآت، وبين ما يشعر هو بأنه يستحقه نظير ما قام به من عمل

أكثر منه سلوك ا

(حسنين, 2003) لذا فإن الرضا الوظيفي يمثل اتجاه ا

وتعتبر القوى العاملة من أهم العوامل المحددة لدرجة نجاح المؤسسات وتمثل مؤشرا على قدرة هذه

المؤسسات على التجديد والتطوير ويعتمد نجاح المؤسسات على كفاية الأيدي العاملة ومدى وفرة الكفاءات

. (هاشم،1990)

من هنا تهدف الإدارة في المنظمات المتقدمة إلى تنمية العلاقات بين المنظمة والعاملين لضمان استمرار

، إيجاد وتنمية

القوى العاملة بها وضمان رضاهم الوظيفي وخاصة ذوي المهارات والتخصصات الفنية و ا

الدوافع لديهم لبذل مزيد من الجهود والأداء، ولقد أصبح من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك هو تحقيق الرضا

عن العمل لأن ذلك يؤدي إلى زيادة كبيرة في مستوى جودة العمل وبالتالي جودة الخدمة التي يقدمها هؤلاء

الموظفون للعملاء(فهيمة:2009)

هاتشر وبيتي (Petty&Hatcher,1999): (وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مجالات الرضا وعدم الرضا الوظيفي للعاملين في الكلية التقنية وكلليات المجتمع والكلليات الجامعية في ولاية تنسي الأمريكية ،

وكشفت نتائجها عن عدم الرضا العاملين عن الراتب، والظروف المناسبة للعمل، وسياسة العمل، وكان

العاملون في الكلية التقنية أقل رضا من العاملين الآخرين، وكانت مجالات عدم الرضا لديهم بالإضافة إلى

الراتب تتضمن المحاضرات وساعات العمل والعبء الدراسي .

دراسة (الزاغة، 1997 : (حيث أجرى الباحث دراسة بعنوان " الرضا الوظيفي للموظفين العاملين في بنك القاهرة _عمان في فروع العاملة في فلسطين". وقد هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في بنك القاهرة-عمان، في فروع العاملة في فلسطين .

مشكلة الدراسة

تبرز المشكلة في غموض درجات الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات وعدم الوعي بمدى تأثيره على الانتاجية حيث ان الرضا الوظيفي هو من العلوم الانسانية ويتعامل مع النفس البشرية وهي بطبيعة الحال متغيرة من شخص الى اخر بل أكثر من ذلك تتغير الحالة النفسية للشخص الواحد من وقت الى اخر وفترة الى اخرى وايضا تكمن المشكلة في مدى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي والعوامل التي تؤثر على العاملين في المنظمات من عوامل خاصة بالمنظمة وعوامل اخرى نفسية للعاملين، فمن الجدير بالاهتمام أن يكون هناك دراسات توضح الاهتمام الكامل لفئة الموظفين في منظمات الخدمات والشركات أحدها لقياس اتجاهاتهم وردود أفعالهم وظروف عملهم الإدارية والنفسية والاجتماعية وما لها من انعكاسات على عملهم وأدائهم وبالتالي سيقودهم إلى مستويات أداء عالية وينعكس ذلك على جودة الخدمة المقدمة للعملاء .

ولقد باتت معرفة من الضروري الوقوف على الرضاء الوظيفي لعمال أي مؤسسة

باعتباره المنعكس المهم على أدائه الوظيفي وبما أننا بصدد دراسة ذلك نظرياً وتطبيقياً على شركة برولاين لإدارة المشاريع والفعاليات .

الفجوات النظرية: حيث تهتم هذه الدراسة بالوصول إلى فهم أعمق لكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي من خلال جمع أهم ما كتب نظرياً حول المتغيرين في مختلف المراجع من كتب، رسائل، دوريات، دراسات، مقالات .

الفجوات العملية: تكمن أهمية الدراسة في محاولة إبراز أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين من وجهة نظر الموظفين في شركة برولاين.

سؤال البحث الرئيسي: أثر الرضا الوظيفي وتأثيره على الانتاجية والجودة المقدمة

ما أثر الرضا الوظيفي وتأثيره على الانتاجية والجودة المقدمة؟

أهمية الدراسة

انطلاقاً من الأهمية الكبيرة للإنتاجية ودقة العمل تتبع أهمية البحث حيث يمكن ان ينظر اليها كخطوة يمكن الاستفادة منها في رسم السياسات والخطط التي تساعد في حسن اختيار العاملين وتطوير اداء العاملين في المنظمات حيث ان الحفاظ على القوة البشرية تتطلب مزيد من التحفيز وتعزيز مستوى ادائه وارتباطهم بالمنظمات التي يعملون بها وان لدراسة الرضا الوظيفي ومدى صلتة بالإنتاجية ضرورة تتطلبها الادارة الحديثة حيث ان ه أصبح العمل جزء من الحياة واساس من اسس المجتمع فهو تعبير عن شخصية الفرد الذي له دور كبير في الحياة الاقتصادية والاجتماعية فان العمل هو احد الجوانب التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به وحيث أنه يرى علماء الادارة أن درجة نجاح جهود التطوير والتنمية يتوقف على مدى استجابة العنصر الإنساني في الادارة ومدى قدرته على زيادة الانتاجية التي تعد من متطلبات التنمية والتطوير

❖ التعرف على الرضا الوظيفي من خلال دراسة احدى شركات القطاع الخاص في مجال

❖ التعرف على العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الانتاجية لديه

❖ التعرف على العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي

❖ التوصل الى توصيات يمكن ان تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي

أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي: ما أثر الرضا الوظيفي وعلاقته الإنتاجية والجودة المقدمة؟

السؤال الفرعي ١: كيف يؤثر الرضا الوظيفي على الجودة المقدمة و الإنتاجية؟

السؤال الفرعي ٢: ما مؤشرات الرضا الوظيفي في العمل؟

السؤال الفرعي ٣: ماهي العوامل التي تتحكم الرضا الوظيفي ؟

السؤال الفرعي ٤: ماهي الآثار الناتجة عن رضا الموظف فالشركة؟

أهداف الدراسة

تأتي أهمية البحث من كون ه يدرس مدى تأثير الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى موظفي شركة proline كأحد شركات قطاع مختص في تنظيم وإدارة الفعاليات في المملكة العربية

السعودية، وكما أنه لم يتم عمل دراسة سابقة حول الرضا الوظيفي في الشركة

- ١-هدف البحث: دراسة تأثير الرضا الوظيفي على الجودة المقدمة والإنتاجية
- ٢-اهداف البحث : تقييم العوامل التي تتحكم في الرضا الوظيفي
- ٣-اهداف البحث: دراسة مدى تأثير الحوافز على الموظفين
- ٤-اهداف البحث: تقييم العوامل المؤثرة على تقليل الإنتاجية والخدمات المقدمة
- ٥-اهداف البحث: علاقة الرضا الوظيفي بالإنتاجية ونسبة الأرباح وسمعة الشركة

فرضيات الدراسة

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الشركة ونجاح المشروع .
- توجد علاقة معنوية سلبية ذات دلالة إحصائية بين تأخر الرواتب والحوافز ورضا الموظفين .
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى بيئة العمل الداخلية .
- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية تأثير الحوافز والمكافآت على الأداء الوظيفي والإنتاجية .
- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية على أهمية الموظف ونفسيته على رفع مستوى الإنتاجية وسمعة الشركة

نموذج الدراسة

اجية وجودة الخدمات:

زيادة مستوى الدخل

- سمعة الشركة
- زيادة العملاء

H1, Ha, Hb, Hc

الرضا الوظيفي:

- الحوافز والمكافآت
- الإجازات
- بيئة العمل

الدراسة الميدانية

أسست عام ٢٠١١، قطاعها المهني مقدمو الترفيه مقرها الرئيسي جدة

تتمتع شركة بروجيكت بالبحر بالخبرة في توفير أفضل القوى العاملة المؤهلة في إدارة الحشود والأمن، وذلك باستخدام قدراتها مع فريق من الخبراء في التشغيل والإدارة مع توثيق قوي. كشركة حاصلة على شهادة

ISO 9001:2015؛

تركز على إرضاء العميل من خلال تطبيق نظام صارم مع مجموعة من السياسات والإجراءات والعمليات التي تساعدنا على تحقيق هذا الهدف. تلتزم شركة بروجيكت بالبحر بدعمك في التحديات والعقبات التي تواجهها قبل وأثناء وبعد الحدث التشغيل باستخدام أحدث التقنيات .

لدى Proline تطبيق للهاتف المحمول لإدارة الحشود والأمن أثناء الحدث. المهمة: خلق تجربة لا تنسى من خلال ضمان رضا العملاء. الرؤية: أن نكون أو نكون الشركة الرائدة في إدارة الحشود الشركة ونحن نقدم تجربة فريدة من نوعها .

القيم: - الكفاءة - فريق واحد - نبهر عملائنا! - الاستمتاع بما نقوم به - الشغف - الالتزام - العمل على التغلب على كافة العقبات التي نواجهها

الموقع الإلكتروني

مخطط المشروع

الفصل الاول: الإطار العام للبح ث
الفصل الثاني: الإطار النظري
الفصل الثالث: منهجية البح ث
الفصل الرابع: التحليل الإحصائ ي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

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

بينت نتائج الدراسات أن العاملين السعداء ليسوا بالضرورة أكثر إنتاجية، وتبين نتائج الدراسات على مستوى الفرد أن العكس أكثر دقة، أي أن الإنتاجية العالية تؤدي إلى الرضا، ومن النتائج المثيرة أننا إذا تحركنا من مستوى الفرد إلى مستوى المنظمة يظهر التعزيز المتجدد للعلاقة بين الرضا والأداء، فحينما يتم جمع المعلومات عن العلاقة بين الرضا والإنتاجية على مستوى المنظمة بأكملها، وليس على المستوى الفردي، نجد أن المنظمات التي تتميز بالعاملين الأكثر رضا، تميل لأن تكون أكثر فاعلية من المنظمات التي يتميز عاملوها بالرضا الأقل. (العطية، 2003: ص 108).

انه لا يمكن رفع معدلات الإنتاجية البشرية فقط من خلال المداخل الفنية، وإنما يتطلب الأمر أيضا الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين والاهتمام برفع روحهم المعنوية أي بتحقيق وزيادة رضائهم. (مصطفى، 2005: ص 195)

2.2. المتغير المستقل

تعريفه:

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.

- ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف والتقدير.

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع.

• وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفي أ يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين، وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح.

كذلك يعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه اعمالهم وانه ينتج عن ادراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي ان حصلوا عليه من وظائفهم كما انه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل المتمثلة بسياسة الادارة في تنظيم عمل ونوعية الإشراف والعلاقة مع الرؤساء المباشرين والعلاقة بين العاملين والمرتب وفرص الترقية والتقدم في العمل ومزايا العمل في المنظمة الأمان في العمل ومسئوليات العمل وانجازه والمكان والاعتراف والتقدير)السالم 1997 (

ويرى بعض المختصين ان إشباع حاجات العاملين هو احد المحددات الخاصة بالرضا , وآخرون يعطون الاهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل روابط وأواصر الصداقة التي تربط العاملين وبعضهم البعض , ومنهم من يرجع مستوى الرضا الى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الإشراف الذين يخضعون له , وهناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا.

عليه يمكن القول ان الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الابعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمد الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومن رؤسائه اللذين يخضع لإشرافهم وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها وباختصار فإن الرضا الوظيفي هو داله لسعادة الانسان واستقراره في عمله وما يحققه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته . ويمكن القول بشكل عام ان الرضا الوظيفي يتكون من الرضا عن الوظيفة والرضا عن علاقات العمل والرضا عن زملاء العمل والرضا عن الرؤساء والرضا عن المرؤوسين والرضا عن الاساليب التوجيه ولأشراف والقيادة والرضا عن بيئة العمل والرضا عن سياسات الافراد (بدر 1995).

1- دراسة (2001) Testa Mark انصبت الدراسة بهدف التحقق من وجود العلاقة الفعلية بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي فضلا عن كيفية تفاعل متغيرات مع بعضها(الولاء، والرضا، والجهد) في بيئة العامل الخدمي وقد اشتملت الدراسة على استطلاع آراء 425 موظف ضمن 24 إدارة أمريكية وأظهرت النتائج ان متغير الرضا الوظيفي يؤثر بدرجة منخفضة في تغير الجهد وأفادت الدراسة أيضا بوجود علاقات مهمة بين المتغيرات الثلاث ضمن بيئة العمل .

- 2- دراسة (Chen,yen 2005) تناولت هذه الدراسة مندوبي المبيعات العاملين في صناعة المستحضرات الصيدلانية. وهدفت دراسة هذه الآثار من سمات الشخصية المختلفة على الرضا الوظيفي. وتم أخذ بعين الاعتبار المتغيرات الديموغرافية لمعرفة ما إذا كانت تلعب دورا في العلاقة بين سمات الشخصية المختلفة، والرضا الوظيفي، وأشارت النتائج إلى أن معظم السمات الشخصية تؤدي إلى مستويات مختلفة من الرضا الوظيفي ما عدا سمة فقدان الأعصاب وكذلك وبعض المتغيرات الديموغرافية، مثل الخبرة الصيدلانية، ومستوى التعليم، والعمر وهي من العوامل التي قد تؤثر على الرضا الوظيفي. وقد اوصت الدراسة بأن تقوم المنظمة بزيادة توظيف الأموال لزيادة الدافعية لدى مندوبي المبيعات المحترفين وسيكون أكبر عامل، لا سيما في صناعة المستحضرات الصيدلانية.
- 3- دراسة سيسانجا وروجر (2005) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين في الدول النامية وأجريت هذه الدراسة على جامعتين في اوغندا وطبقت على عينة تمثل 182 فرد وذلك لمعرفة العوامل التي تساهم وتدعم الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم العالي حيث بين تحليل دونز للنتائج ان العوامل الأكثر تأثيرا " على الرضا الوظيفي وهي كل ما هو متصل بسلوك زملاء العمل، الإشراف، نواحي التعليم الجوهري والحقيقي، وكانت دوافع عدم الرضا أكثرها خارجية مثل المكافآت، والسيطرة، والترقية، وبيئة العمل، كما وجد ان الرتبة الأكاديمية والعمر لهما دلالات على الرضا الوظيفي بينما لم يكن هناك دلالة لتأثير الجنس على الرضا الوظيفي وقد أوصى بأجراء المزيد من البحوث.
- 4- دراسة حلمي لحدود (2006) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى مديري شبكة الانترنت في ولاية كارولينا الشمالية على أساس استبيان مينيسوتا للرضا الوظيفي، واستندت البيانات التي تم جمعها من الإجابة على 20 سؤال تم إجراؤها على شبكة الانترنت وشارك ما مجموعه 381 لمسئولي الشبكة في ولاية كارولينا الشمالية المشاركة في هذه الدراسة وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة: ان هناك علاقة خطية بين الرضا الوظيفي والعمر، وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي والتعليم ، وجود علاقة خطية بين الرضا الوظيفي والخبرات ، إضافة لذلك أظهرت الدراسة بأن هناك رضا وظيفي لدى مسئول الشبكة بشكل عام مع وظائفهم حيث أشار نصف مسئول الشبكة بالرضا الوظيفي مع رؤسائهم والمشرفين على طريقة التعامل مع عمالهم وأظهرت الدراسة ان هناك عدم رضا على الطريقة التي يتم فيها وضع السياسات موضع التنفيذ. وقد اصتت الدراسة بأجراء المزيد من الدراسات لتحديد الاسباب التي أدت الى نسبة غير متكافئة من الرضا الوظيفي بين الرجال والنساء .

- نظريات الرضا الوظيفي:

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

من بين النظريات التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي:

- . نظرية العلاقات الإنسانية : هناك حاجات نفسية واجتماعية لدى العاملين أهمها احترام النفس وتأكيد الذات واحترام الآخرين .
- . نظرية التكيف الوظيفي : تقوم هذه النظرية على الانسجام بين الشخصية المطلوبة للعمل وبيئة العمل نفسه ، ويعد الانسجام هو العامل الرئيس في تفسير مدى تكيف الفرد مع بيئة العمل، كما يتجسد في شعوره بالرضا والقناعة والاستقرار في الوظيفة .
- . نظرية ثالثة تعتمد على عدة أمور من أهمها:
 - الثقة : فالإنتاجية والثقة لا يمكن فصلهما عن بعض .
 - الحذق والمهارة : وهنا يجب أن تكون الممارسة في العمل تتسم بالدقة والتهذيب وحدة الذهن .
 - الألفة والمودة : تعتمد عليها الرابطة المشتركة في الحياة والتي دعا إليها ديننا الحنيف وما

يترتب على ذلك من عيش آمن وحياة مطمئنة واهتمام ، ودعم للناس الآخرين وإقامة علاقات اجتماعية متينة وصدقات حميمة .

عوامل الرضا الوظيفي : -

• تعزيز ثقافة العمل الإيجابية وبيئة العمل الجيدة .

يشمل ذلك تعزيز التواصل المفتوح والشفافية والثقة بين الموظفين والإدارة، كما أن تشجيع التوازن بين العمل والحياة الشخصية وتوفير الفرص للنمو والتطوير المهني أمران أساسيان لخلق بيئة عمل داعمة.

• توفير فرص النمو والتطوير .

تتمثل فرص النمو في تقديم برامج تدريبية وورش عمل وفرص إرشادية للمساهمة في هدف أكبر، لمساعدة الموظفين على تعزيز مهاراتهم والتقدم في حياتهم المهنية من خلال تقديم التحديات والتواصل بوضوح حول فرص التعلم والتطوير الوظيفي.

• تكريم الموظفين ومكافأتهم عن جهودهم .

سواء من خلال حوافز مالية أو ترقيات قائمة على الأداء للاعتراف بالإنجازات، أو ببساطة الثناء اللفظي، حيث يساهم تقدير المساهمات ومكافأتها في تعزيز الرضا الوظيفي.

• ضمان التعويضات والمزايا العادلة

تقديم رواتب ومزايا تنافسية تتوافق مع معايير الصناعة لضمان شعور الموظفين بالتقدير والأمن الوظيفي والأجر العادل.

• معالجة مخاوف الموظفين

إجراء استبيانات للموظفين لجمع ملاحظاتهم بانتظام وفهم احتياجاتهم واهتماماتهم، من أجل اتخاذ إجراءات وخطوات استباقية لمعالجة الشكاوى وأي مجالات للتحسين بسرعة وبشكل عادل.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

من العوامل التي اثبتت ان الدراسات ان لها تأثيرها على درجة رضا الافراد والعوامل الآتية:

1. عوامل شخصية: مثل السن ,مستوى التعليم ,اهمية العمل بالنسبة للعامل والمستوى الاداري للوظيفة والحالة الصحية والمزاجية والسمات الشخصية وهذه العوامل جميعها ذات اثر بالغ على رفع رضا الفرد.
2. عوامل متعلقة بظروف العمل: مثل نوع العمل ,وطبيعة وظيفته_ومهنته كعمل روتيني او متنوع , ابتكاري او عادي , والأمان , والتقدم بالعمل , الاجر والراتب والرئيس والزملاء العمل وساعات العمل.

ما يلي توضيح لتأثير بعض هذه العوامل على الرضا الوظيفي: -

- لقد اظهرت بعض الدراسات انه توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين السن درجة الرضا الوظيفي , اذا نه كلما زاد عمر الفرد زادت درجة رضائه عن العمل , وكلما تمسك به واستقر فيه.

- اما بالنسبة لمستوى التعليم و تأثيره على رضا الفرد فقد بينت بعض البحوث ان العامل الاكثر تعلما يكون اقل

رضا عن عمله من العامل الاقل تعلما حيث تكون طموحات الاول مرتفعة عن الاخر الذي يكون في العادة قانعا بعمله راضيا به

- بالنسبة للمستوى الاداري وجد من خلال الدراسات ان العاملين الذين يحتلون مناصب اداريه مرتفعه يكون رضاهم الوظيفي اعلى من هؤلاء الذين هم اقل منهم في المستوى الإداري . أما من حيث المستوى الوظيفي فتشير الدراسات انه كلما ارتفع المستوى الوظيفي للفرد زاد رضاه الوظيفي , نضرا لما تتضمنه الوظائف العليا من إشباع لمختلف حاجات الفرد , بينما في المستويات الوظيفية الدنيا تلعب الحاجات المادية دورا اكثر اهميه في تحديد الرضا الوظيفي (سلامه 1999)
- وكذلك وجد انه كلما كان العمل هو مركز حياه العامل central life interest اي انه مهم جدا بالنسبة له من اجل معيشته ومعيشة أسرته , كلما كانت درجه الرضا لهذا العامل عن العمل اكثر من درجه رضا العامل الذي يعتبر مركز حياته في اشياء خارج العمل , ابي ان هذا العمل لا يعتبر مهما بالنسبة له.
- وهناك عوامل مهنيه ترتبط بالرضا الوظيفي , والعوامل الغالبه في هذه الناحية هي: -
(الاجر , زملاء العمل , نوع العمل والترقي)

2.3. المتغير التابع

المقدمة:

لقد اهتم الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي بموضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينيات من القرن السابق حتى اصبح من الموضوعات الهامة والحيوية وذلك لانه يتناول البعد الانساني لدى العنصر البشرى وهو الذي يعتبر من اهم الموارد للمنظمة وهي التي بدورها تقود وتسطير على الموارد الأخرى بل هو يعتبر من اهم الموارد والثروة الحقيقية للمنظمة والمحركة للمنظمة وبرغم التطور الهائل والمذهل في التكنولوجيا الانتاج من معدات واجهزة الا ان الذي يقوم بادارة هذه الاجهزة والمعدات هو العنصر البشرى

وتشير زيادة الإنتاجية في العمل إلى قدرة الموظفين على إنتاج المزيد من السلع أو الخدمات في فترة زمنية معينة.

يمكن تحقيق ذلك من خلال وسائل مختلفة مثل تطبيق التقنيات الجديدة ، وتبسيط العمليات ، وتوفير التدريب والموارد للعمال. يمكن أن تؤدي زيادة الإنتاجية إلى توفير التكاليف وزيادة الإيرادات وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة.

إن زيادة الإنتاجية في العمل دليل على صحة بيئة المؤسسة الفعالة. ستزداد الإنتاجية عندما يكون موظفوك سعداء ويتم تشجيعهم ولديهم المعدات المناسبة لأداء مهام عملهم. كلما كانت الشركة أكثر إنتاجية ، كان من سهل إنشاء نمو مؤسسي وخلق بيئة عمل صحية.

تعد زيادة الإنتاجية عملية معقدة تتطلب مجموعة من الاستراتيجيات المختلفة. تتضمن بعض الطرق الفعالة لزيادة الإنتاجية توفير تدريب منتظم للموظفين ، وخلق بيئة عمل إيجابية ، وتطبيق تقنيات جديدة ، وقياس الأداء بانتظام.

بالإضافة إلى ذلك ، من المهم وضع أهداف وغايات واضحة ، ومواءمتها مع الاستراتيجية العامة للشركة ، والتركيز على التحسين المستمر. لزيادة الإنتاجية ، من الضروري أيضًا إشراك الموظفين وتحفيزهم ، فضلاً عن ضمان التواصل الجيد والتعاون والعمل الجماعي.

بشكل عام ، تعد زيادة الإنتاجية عملية مستمرة ، ويجب تصميمها وفقاً للاحتياجات المحددة للمؤسسة وموظفيها. و هنا يأتي دور منصة الإدارة المتكاملة دفاتر وتوفر الكثير من حلول إدارة الشركات لتحسين بيئة العمل و زيادة الانتاجية بأسعار تنافسية، تحدث مع أحد متخصصي الخدمة واختر الباقية المناسبة لشركتك أو دع متخصصينا يساعدونك في اتخاذ القرار.

أساليب زيادة الإنتاج البشري:

تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في كافة المناصب، من حيث الرواتب، والأجور، والتأمين الصحي، والضمان الاجتماعي.

تأمين بيئة عمل سليمة خالية من المخاطر التي تشكل خطراً على حياة العاملين .

العمل بروح الفريق الواحد الذي تجمعه مصلحة عمل واحدة ومشاركة، والابتعاد تماماً عن المنافسة غير الشريفة التي تضر المصلحة الخاصة والعامة. التحفيز المعنوي، وتقدير مخرجات الأعمال الإيجابية للعمال

. الالتزام بقوانين العمل والعمال، وتجنب اضطهاد حقوقهم. توزيع المهام بشكل واضح وسليم، وبصورة مناسبة مع قدرات كل موظف، تقادياً للتشتت، وتجاوز الصلاحيات والمشكلات الأخرى التي تعيق الإنتاج السلي والبشري .

تأثيرات الرضا الوظيفي على الانتاجيه:

الرضا الوظيفي يعُدُّ أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين وإنتاجيتهم في بيئة العمل. إذا كان الموظف راضياً عن عمله وظروفه، فإنه يظهر تفاناً أكبر في أداء واجباته ويسهم بشكل إيجابي في تطوير الأداء العام للشركة. في هذا المقال، سنلقي نظرة على أهمية الرضا الوظيفي وتأثيره على الإنتاجية وتطوير الأداء.

زيادة الإنتاجية 1.

عندما يكون الموظف راضياً عن بيئة عمله وظروفه، فإنه يعمل بشكل أكثر فعالية وإنتاجية. إذا شعر الموظف بالتقدير والاحترام، فإنه يكون على استعداد للتفاني في أداء مهامه بشكل أفضل، مما يؤدي بالتأكيد إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق نتائج أفضل للشركة.

تحسين جودة العمل 2.

الموظفون الراضون عن عملهم عادة ما يبذلون جهودًا إضافية لتحسين جودة العمل وتقديم أفضل النتائج. إذا كانوا يشعرون بالفخر بالشركة التي يعملون فيها وبما يقدمونه، فإنهم سيكونون أكثر انخراطاً واهتماماً بتحقيق أهداف الشركة وتلبية احتياجات العملاء.

:تقليل نسبة الانقطاع والتحول الوظيفي 3.

الموظفون الراضون عن عملهم عادةً ما يظلون في الشركة لفترات أطول، وبالتالي يقللون من نسبة الانقطاع والتحول الوظيفي. هذا يقلل من تكاليف التوظيف والتدريب اللازمة لتعويض فقدان الموظفين، ويسهم في تعزيز الاستقرار العملي والتواصل المستمر في الفريق.

:تعزيز روح الفريق والتعاون 4.

الموظفون الراضون يساهمون بشكل إيجابي في بناء روح الفريق وتعزيز التعاون داخل الشركة. إذا كانوا يشعرون بأنهم جزء لا يتجزأ من النجاح والنمو الشركة، فإنهم سيكونون مستعدين للعمل مع الآخرين بروح تعاونية وإيجابية لتحقيق الأهداف المشتركة.

:تحسين سمعة الشركة 5.

الموظفون الراضون هم أفضل سفراء للشركة، حيث ينقلون تجاربهم الإيجابية إلى الآخرين ويساهمون في بناء سمعة الشركة كمكان ممتاز للعمل. هذا يجذب المواهب الجديدة ويسهم في نمو الشركة وتحقيق النجاح على المدى الطويل.

خطوات تحسين و زيادة الإنتاجية في العمل:

١-تعزيز التواصل بين الموظفين

تحسين الطريقة التي يتواصل بها الموظفون مع بعضهم البعض، مما يزيد من التعاون والتنسيق وفاعلية الإدارة، وذلك يشمل العديد من الإجراءات، مثل:

- عقد الاجتماعات الدورية لمناقشة الأزمات الحالية والإجراءات اللازمة منحة فرصة للموظفين للتعبير عن العوائق و الأزمات التي تواجههم أثناء العمل . التعاون بين جميع الموظفين في المشروعات الكبيرة .

- التحدث مع الموظفين عن الخطط والإجراءات الجديدة المتعلقة بالمؤسسة التأكيد على الشفافية من قبل الإدارة والتعامل مع الأزمات .
- إجراءات التعزيز و التواصل بين الأقسام هي أساس لإدارة فعالة، فهي تزيد من الثقة والتعاون وتحسين الأداء العام للشركة
- التحدث عن إنجازات الشركة حتى يكون حافز للموظفين و نشر الإيجابية في مكان العمل
- منح الموظفين فرصة للتعبير عن آرائهم وتقديم اقتراحات و أفكار للعمل .

ووفقاً لتقرير صادر عن الشركة العالمية ويليس تاور واتسون لإدارة المخاطر والاستشارات أن الشركات التي تنمي مهارات التواصل الداخلي تحقق عائداً أعلى بنسبة 47 في المئة للمساهمين مقارنة بالمنظمات ذات التواصل الضعيف.

2- خلق بيئة مناسبة للعمل

طبقاً لقضاء الموظفين من 8 الى 9 ساعات في العمل يومياً لذلك يستوجب خلق بيئة عمل ملهمة تساعد على التطور وتحسين أداء الموظفين ويتم ذلك كالآتي:

- بناء بيئة عمل إيجابية: هذه البيئات هي الأكثر ملاءمة لوجود قوى عاملة ناجحة لأنها تشجع الموظفين على الأداء بأعلى طاقاتهم وقدراتهم.
- يجب أن توفر بيئة العمل الهدوء لمساعدة الموظفين على التركيز: كلما كان مكان العمل أكثر هدوءاً، زاد قدرة الأشخاص على التركيز وزيادة الإنتاجية.
- بيئة عمل نظيفة ومنظمة: يساعد المكان المنظم الموظفين على العثور على الأدوات والمعلومات التي يحتاجون إليها بسرعة، ويسهل التنظيم والتخطيط والتوجيه في العمل، مما يزيد من الإنتاجية والدقة.
- توزيع مهام العمل بشكل جيد و تحديد الأدوار
- مراعاة الصحة النفسية للموظفين عن طريق تقليل الضغط والتوتر أثناء وقت العمل توفير وقت للراحة ثم العودة للعمل .

تشير الدراسات إلى أن الإنتاجية تزيد بشكل كبير في مكان العمل الترحيبي على عكس بيئة العمل السلبية التي ينتشر فيها الضغط على الموظفين و الذي ينتهي بهم الأمر بترك العمل.

٣- تقدير ومكافأة الموظفين

خلق بيئة عمل مناسبة ليست بالأمر الصعب على المديرين و الإدارة خاصة وأن الموظفين يقضون أكثر من نصف يومهم في العمل وبالتالي فإن الموظف أثناء وقت عمله يجب أن يشعر بالتقدير و الأهمية خاصة عندما يبذل مجهود زائد إذا تطلب الأمر.

إليك أهم الطرق التي يمكنك اتباعها:

المكافآت المالية

الزيادة في الأجر الشهري والأجر الإضافي للأداء المميز للموظفين.

المكافآت المعنوية

الترقيات الوظيفية، الإجازات الطويلة، التدريب المهني، كل ذلك يمكن أن يشجع الأفراد على العمل بشكل أكثر جدية وإنتاجية.

عدم تصيد الأخطاء

التغاضي عن بعض الأمور أو الأخطاء الذي يقوم بها الموظف خاصة اذا كان الموقف لا يستدعي اتخاذ إجراء .

مراعاة العمل وتقدير الجهود

في بعض الأحيان يقوم الموظفون ببذل مجهود لا يمكن إنكاره لذلك على الإدارة إظهار العمل وتقديم شكر علي أداء العمل الرائع للموظف .

٤- الاهتمام بالتكنولوجيا

لا شك أن الاهتمام بالتكنولوجيا أمر هام لزيادة إنتاجية العمل و الدقة ويسهل التواصل بين جميع إدارات العمل والتنظيم، ويزيد من الأداء العام للشركة. يمكن للشركات الاستفادة من التطبيقات والبرامج الجديدة لزيادة الإنتاجية والدقة، وتحسين الجودة، وتخفيض التكاليف، وتحسين الخدمة المقدمة للعملاء.

تساعد التكنولوجيا في زيادة الإنتاجية بعدة طرق ، مثل:

- تطبيقات وبرامج الإنتاجية: هناك العديد من التطبيقات والبرامج المتاحة التي يمكن أن تساعد في إدارة الوقت وإدارة المهام والأنشطة الأخرى المتعلقة بالإنتاجية.
- سهولة الإتصال: يمكن أن تساعد التكنولوجيا مثل البريد الإلكتروني والمراسلة الفورية الموظفين على التواصل بشكل أسرع وأسهل ، مما يقلل من الحاجة إلى الاجتماعات وجهًا لوجه .
- تحليل البيانات: يمكن لتقنيات مثل برامج التحليلات وتصور البيانات أن تساعد الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة بشكل أفضل من خلال السماح لها بتحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة.
- التعاون: يمكن لأدوات مثل برنامج إدارة المشاريع والتعاون عبر الإنترنت للمستندات أن تساعد الفرق على العمل معًا بشكل أكثر فعالية وكفاءة .

٥- الاهتمام بالتدريب والتطوير

تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة عبر أقسام متعددة داخل الشركة، تمكن الموظف من أداء مجموعة متنوعة من الأدوار داخل المنظمة.

يتم ذلك من خلال

- إبقاء الموظفين على اطلاع دائم بالتقنيات والأساليب الجديدة: يمكن أن يساعد ذلك الموظفين على العمل بكفاءة وفعالية أكبر.
- تحسين المهارات وزيادة المعرفة: عندما يكتسب الموظفون مهارات في مناصب مختلفة ، فإنهم قادرون على التناوب عليها على أساس سنوي أو شهري من أجل القضاء على الملل.

- يمكن أن يساعد التدريب الموظفين على تطوير مهارات ومعارف جديدة يمكن أن تساعد على أداء وظائفهم بشكل أفضل.
 - زيادة مشاركة الموظفين وتحفيزهم: الموظفون الذين يشعرون أنهم يتعلمون وينمون هم أكثر عرضة للتحفيز في عملهم.
 - تحسين الجودة والسلامة: يمكن أن يساعد التدريب الموظفين على فهم معايير الجودة والسلامة والالتزام بها، مما قد يساعد في تقليل الأخطاء وتحسين الأداء العام.
 - تعزيز العمل الجماعي والتعاون: يمكن أن يساعد التدريب الموظفين على تعلم كيفية العمل بشكل أكثر فعالية مع زملائهم ، مما يمكن أن يحسن العمل الجماعي والتعاون بشكل عام.
- تدريب الموظفين هو عملية مستمرة ، ويمكن إجراؤه داخلياً أو ، ويمكن إجراؤه عبر الإنترنت. من المهم تقييم احتياجات الموظفين ومواءمة التدريب وفقاً لذلك ، وكذلك التأكد من أن التدريب منظم جيداً و ملائم وفعال .

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

- الرضا العالي يولد الأداء:
- توفر الرضا لدى العاملين سوف يؤدي إلى أداء مرتفع، فهناك علاقة طردية بين طرفين الأول مستقل وهو الرضا والثاني تابع وهو الأداء، وكلما زادت درجات الرضا ارتفعت معدلات الأداء .
- الأداء العالي يولد الرضا:
- يعني أن الرضا ما هو إلا متغير تابع لمتغير مستقل وهو الأداء، على أساس أن الأداء الجيد

للموظف وما يعقبه من مكافآت يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته وبالتالي زيادة درجة رضاه .

الرضا يحتاج للإرادة والرغبة في العمل والإنتاج:

- . حينما يقوم الشخص بأداء العمل الذي يرغب فيه، ويتعامل رؤسائه ومروؤسيه معه باحترام وتقدير، وتهياً له البيئة المناسبة لإنجاز العمل المكلف به، عندئذ فإنه سيشعر براحه نفسه وبدرجة عالية من الرضا الوظيفي .
- . اما اذا كان الإنسان لا يحب العمل المكلف بأدائه ، أو لم يجد عملاً مناسباً لقدراته يقوم به أو لم يكن العمل كافياً ليشعره بأهميته ، أو لم يحض بالاحترام من قبل رؤسائه والتقدير من قبل مروؤسيه، فإنه من المؤكد أن ذلك سيؤثر سلباً على نفسه ودرجة رضاه الوظيفي.

طبيعة العلاقة بين الرضا والأداء الوظيفي:

q. المناخ التنظيمي عامل وسيط بين الرضا والأداء:

- يركز على المناخ التنظيمي باعتباره العامل الوسيط بين الرضا والأداء، فالمناخ التنظيمي هو المرآة التي تعكس الانطباع الذي يكون لدى العاملين بالمنظمة عن جميع العناصر الموضوعية بها .
- طالما أن العاملين هم الوسيلة الأساسية لأداء الأعمال وبلوغ الأهداف فإنه كلما كانت صورة المنظمة إيجابية لديهم كلما أدى ذلك إلى رفع الروح المعنوية، وبالتالي الارتقاء بأدائهم .
- ومن ثم يمكن القول أن المناخ التنظيمي هو العامل الوسيط الذي يربط بين الرضا والأداء .

اولاً: الدراسات العربية

دراسة العمري عبدالمطلب (2006م) تهدف هذه الدراسة الى محاولة التعرف على رضا العاملين في شركة البوتاس العربية وقد أشارت نتائج الدراسة بأن مستوى الرضا العام كان متوسط حيث كان ذروته عند زملاء العمل بمتوسط 3,32 بينما بلغ المتوسط الحسابي للرضا عن الأجور والحوافز 2,70 وعن نمط الإشراف 2,83 وعن طبيعة العمل 2,96 أما الخدمات المقدمة للعاملين 2,81 كما أشارت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو الرضا الوظيفي تعزى لأثر الجنس وجاءت الفروق لصالح الإناث وأوصت الدراسة بالاهتمام بمعايير فرص الترقية وزيادة الحوافز وإعادة النظر بمكافأة نهاية الخدمة وتحسين الظروف المادية والتقليل من مخاطر العمل

ثانيا: الدراسات الاجنبية:

- 1- دراسة (Testa Mark, 2001) انصبت الدراسة بهدف التحقق من وجود العلاقة الفعلية بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي فضلا عن كيفية تفاعل متغيرات مع بعضها (الولاء، والرضا، والجهد) في بيئة العامل الخدمي وقد اشتملت الدراسة على استطلاع آراء 425 موظف ضمن 24 إدارة أمريكية وأظهرت النتائج ان متغير الرضا الوظيفي يؤثر بدرجة منخفضة في تغير الجهد وأفادت الدراسة أيضا بوجود علاقات مهمة بين المتغيرات الثلاث ضمن بيئة العمل .
- 2- دراسة (Chen,yen 2005) تناولت هذه الدراسة مندوبي المبيعات العاملين في صناعة المستحضرات الصيدلانية. وهدفت دراسة هذه الآثار من سمات الشخصية المختلفة على الرضا الوظيفي. وتم أخذ بعين الاعتبار المتغيرات الديموغرافية لمعرفة ما إذا كانت تلعب دورا في العلاقة بين سمات الشخصية المختلفة، والرضا الوظيفي، وأشارت النتائج إلى أن معظم السمات الشخصية تؤدي الى مستويات مختلفة من الرضا الوظيفي ما عدا سمة فقدان الأعصاب وكذلك وبعض المتغيرات الديموغرافية، مثل الخبرة الصيدلانية، ومستوى التعليم، والعمر وهي من العوامل التي قد تؤثر على الرضا الوظيفي. وقد اوصت الدراسة بأن تقوم المنظمة بزيادة توظيف الأموال لزيادة الدافعية لدى مندوبي المبيعات المحترفين وسيكون أكبر عامل، لا سيما في صناعة المستحضرات الصيدلانية.
- 3- دراسة سيسانجا وروجر (2005) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين في الدول النامية وأجريت هذه الدراسة على جامعتين في اوغندا وطبقت على عينة تمثل 182 فرد وذلك لمعرفة العوامل التي تساهم وتدعم الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم العالي حيث بين تحليل دونز للنتائج ان العوامل الأكثر تأثيرا " على الرضا الوظيفي وهي كل ما هو متصل بسلوك زملاء العمل، الإشراف، نواحي التعليم الجوهري والحقيقي، وكانت دوافع عدم الرضا أكثرها خارجية مثل المكافآت، والسيطرة، والترقية، وبيئة العمل، كما وجد ان الرتبة الأكاديمية والعمر لهما دلالات على الرضا الوظيفي بينما لم يكن هناك دلالة لتأثير الجنس على الرضا الوظيفي وقد أوصى بأجراء المزيد من البحوث.
- 4- دراسة حلمي لحدود (2006) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الرضا الوظيفي لدى مديري شبكة الانترنت في ولاية كارولينا الشمالية على أساس استبيان مينيسوتا للرضا الوظيفي، واستندت البيانات التي تم جمعها من الإجابة على 20 سؤال تم إجراؤها على شبكة الانترنت وشارك ما مجموعه 381 لمسئولي الشبكة في ولاية كارولينا الشمالية المشاركة في هذه الدراسة وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة: ان هناك علاقة خطية بين الرضا الوظيفي والعمر، وجود

علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي والتعليم ، وجود علاقة خطية بين الرضا الوظيفي والخبرات ، إضافة لذلك أظهرت الدراسة بأن هناك رضا وظيفي لدى مسئولي الشبكة بشكل عام مع وظائفهم حيث أشار نصف مسئولي للشبكة بالرضا الوظيفي مع رؤسائهم والمشرفين على طريقة التعامل مع عمالهم وأظهرت الدراسة ان هناك عدم رضا على الطريقة التي يتم فيها وضع السياسات موضع التنفيذ. وقد اصت الدراسة بأجراء المزيد من الدراسات لتحديد الاسباب التي أدت الى نسبة غير متكافئة من الرضا الوظيفي بين الرجال والنساء .

الفصل الثالث: منهجية البحث

1.3 المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى تقديم منهجية البحث التي تم اعتمادها في دراسة أثر الرضا الوظيفي وتأثيره على الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة في شركة برولاين. سنقوم توضيح التعريفات الأساسية المتغيرات البحث وسنعرض تفاصيل تصميم البحث بما في ذلك فلسفة منهجه

واستراتيجيات، إضافة إلى طرق المستخدمة في جمع وتحليل البيانات. كما سنتناول مجتمع البحث وطرق اختيار العينه، مع التأكيد على الاعتبارات الأخلاقية المتبعة في الدراسة.

٢.٣ التعريفات الإجرائيه المتغيرات البحث:

أ: الرضا الوظيفي: رد فعل شعوري لاستجابة وانتماء العامل لمكان العمل حسب توقعه وطبيعة شخصيته وذلك الشعور الذي يعبر عنه الفرد يوضح مدى تفاعله مع بيئته العملية من خلال المظاهر المختلفة المرتبطة بالعوامل المؤثرة علي بيئة العمل.

ب: الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة : تعتبر جودة الخدمة احد اهم العوامل الاساسية التي تسعى اليها جميع منظمات الاعمال بسبب التنافس الكبير بين المنشآت الصناعية والسعي الى كسب ولاء الزبون من خلال تقديم افضل الخدمات , وهذا ما سوف نتناوله في هذا المبحث

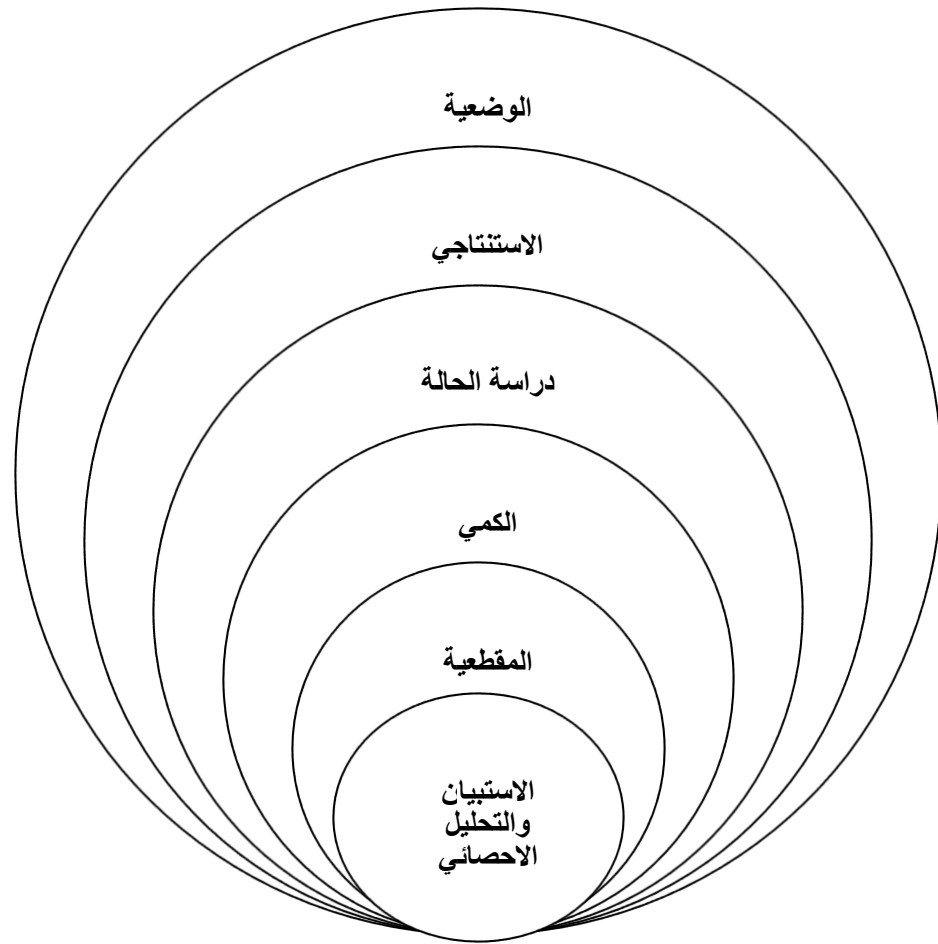
٣.٣. تصميم البحث :

فلسفة البحث : تفسيرية

منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: مسحي

نوع البحث: كمي



٤.٣ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة :

مجتمع البحث. جميع موظفي شركة برولاين

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

٥.٣ طريقة جمع البيانات:

سوف نقوم بصياغة استمارة استبانة من أجل جمع البيانات يتم توزيعها إلكترونياً على موظفي شركة برولاين ويقوم المجيب يملأ الاستمارة بنفسه، وهي استمارة تتكون من مجموعة أسئلة ترسل إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه وإعادة ثانياً ويتم ذلك دون مساعدة الباحث للأفراد سوا في فهم الأسئلة أو لتسجيل الإجابة عنها.

٦.٣: انواع البيانات:

البيانات الأولية:- يتم الحصول عليها من المعلومات المقدمة في الاستبانة من قبل موظفي شركة برولاين.

البيانات الثانوية:- ويتم ذلك بالتزود بالمعلومات عن طريق البحث في الكتب والرسائل الجامعية والمجلات ذات الصلة بموضوع البحث سواءً تم ذلك بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر وذلك يهدف إلى تقديم إطار مفاهيم نظري للمتغيرين ومحاولة الإحاطة بالموضوع.

٧.٣ إجراءات التحليل الإحصائي : اعتمدنا في الدراسة على الجداول البسيطة واستخدام برنامج spss

١- اختبار التوزيع الطبيعي.

٢- قياس معامل الثبات.

٣- قياس الاتساق الداخلي.

٤- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

٥- التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والمتابعة.

٦- تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط.

٨.٣ الاعتبارات الاخلاقية:

سيتم اتخاذ الاحتياطات. الازمة لحماية خصوصيه وسريه المشاركين في البحث. سيتم الحصول على موافقة مستتية من جميع المشاركين قبل جمع البيانات وسيتم أخبارهم بأن مشاركتهم طوعية وانه يمكنهم الانسحاب في اي وقت. كما سيتم التعامل مع جميع البيانات بسرية تامة ولم يتم الكشف عن هويات المشاركين.

٨.٤ خاتمه: تمثلت منهجية البحث المعتمدة في هذا الفصل في الرضا الوظيفي و تأثيره على الانتاجية وجودة الخدمات المقدمة من خلال استخدام تصميم استنتاجي و استراتيجيه مسحيه. تم اختيار عينة عشوائية كم موظفي بروجرام وتوزيع استمارة استبانة إلكترونية لجمع البيانات الكمية اللازمة. يشير التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss إلى علاقة قوية بين المتغيرات المدرسة. كما تم التأكيد على احترام الاخلاقيات في جميع مراحل البحث، بما في ذلك الحفاظ على خصوصية المشاركين واحترام حقهم في الانسحاب في أي وقت.

٤. الفصل الرابع : التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

- تحليلات الاستبيان:

المبحث الثالث الجانب العملي للبحث أولاً : نتائج المتغيرات الشخصية :		
قام الباحث بتحليل نتائج البيانات الشخصية لأفراد العينة والتي تتعلق بالجنس , العمر , المؤهل العلمي وسنوات الخدمة وفيما يلي عرض لتلك النتائج وفق الخصائص والسمات الشخصية:		
جدول 1) توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس		
الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	20	33.9 %
انثى	39	66.1 %
المجموع	59	100 %
✓ يوضح الجدول 1) توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس والذي يبين أن أغلب المبحوثين كانوا من الإناث بعدد إجمالي بلغ 39) وبنسبة مئوية بلغت 1.66% (من إجمالي العينة المبحوثة.		
جدول 2) توزيع عينة البحث حسب متغير العمر		
العمر	العدد	النسبة المئوية
25 سنة فأقل	0	0 %
26 إلى 30 سنة	7	11.8 %
31 إلى 35 سنة	14	23.7 %
36 إلى 40 سنة	11	18.6 %
41 إلى 45 سنة	13	22 %
46 سنة فأكثر	14	23.7 %
المجموع	59	100 %
✓ يوضح الجدول 2) توزيع عينة البحث حسب متغير السن والذي يبين أن أعلى فئة عمرية بالنسبة للعينة كانت الفئة 31 - 35 سنة و 46) سنة فأكثر بنسبة مئوية 7.23% (من إجمالي العينة المبحوثة جدول 3) توزيع عينة البحث حسب متغير المؤهل		
المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
متوسطة فما دون	5	8.5 %
إعدادية	8	15.6 %

	دبلوم	0	0 %
	بكالوريوس	41	69.5 %
	دبلوم عال ي	0	0 %
	ماجستير	4	6.8 %
	دكتوراه	1	1.7 %
	المجموع	59	100 %
✓ يوضح الجدول (3) توزيع عينة البحث حسب متغير المؤهل العلمي ، فقد بلغت اعلى نسبة من أفراد العينة المبحوثة هم من حملة شهادة البكالوريوس بعدد (41) وبنسبة مئوية (5.69%) (من إجمالي العينة المبحوثة جدول) 4) توزيع عينة البحث حسب متغير الخدمة			
	سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية
	اقل من (5 سنوات	9	15.2 %
	من (5-10 سنوات	16	27.1 %
	من (11-15 سنة	10	16.9 %
	من (16-20 سنة	7	11.86 %
	من (21 سنة فأكثر	17	28.8 %
	المجموع	59	100 %
✓ يوضح الجدول (4) توزيع عينة البحث حسب متغير عدد سنوات الخدمة فقد بلغت اعلى فئة من حيث عدد سنوات الخدمة للعينة المبحوثة هي الفئة (21 سنة فأكثر بعدد إجمالي) 17) وبنسبة مئوية (8.28%) (من إجمالي العينة المبحوثة			
ثانياً / اختبار فرضيات البحث:			
<u>الفرضية الرئيسية/</u> توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجر، الرضا عن فرص الترقية ، الرضا عن محتوى العمل ، الرضا عن جماعة العمل ، الرضا عن الإشراف و الرضا عن ظروف العمل) وبين أبعاد جودة الخدمة (المعولية ، الملموسية ، التعاطف ، الاستجابة و الموثوقية) (من خلال استخدام اختبار تحليل التباين و كالتالي:			
✓ قبل البدء باختبار تحليل التباين يتم اختبار التوزيع الطبيعي لعينات المجتمع المبحوث:			
Tests of Normality (جدول 5)			

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
جودة الخدمة	.088	59	.200*	.978	59	.350
الرضا الوظيفي	.081	59	.200*	.975	59	.270

✓ يبين الجدول (5) بأن العينات تتوزع طبيعياً وبالتالي بالإمكان إكمال اختبارات التباين .

جدول (6)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.873	.871	.27996

Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي

يشير الجدول (6) (أن قيمة *R Square* (تبلغ) .378). وهذا يعني وجود ارتباط طردي قوي بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمة .

جدول (7)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	30.766	1	.03766	392.539	.000 ^b
Residual	4.467	57	.078		

Total	35.233	58			
a. Dependent Variable: جودة الخدمة					
Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي					
✓ (يشير الجدول 7) إلى أن قيمة Sig (تبلغ) .000. مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد .					
جدول (8)					
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	-.589	.189		-3.126	.003
(Constant) الرضا الوظيفي	1.079	.054	.934	19.813	.000
a. Dependent Variable: جودة الخدمة					
✓ (يشير الجدول 8) إلى أن قيمة Sig (تبلغ) .000. مما يعني أن الفرق بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية .					
الفرضية الفرعية (1) / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر وبين أبعاد جودة الخدمة.					
جدول (9)					
Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.958 ^a	.918	.916	.31219	

	1	.948 ^a	.899	.897	.31219	
	1	.521 ^a	.272	.259	.59476	
	1	.708 ^a	.501	.492	.55486	
	1	.976 ^a	.952	.951	.20115	
a. Predictors: (Constant), الرضا عن الأجر						
✓ يشير الجدول 9 أن قيم R Square (تتراوح بين 272.0 و 952.0) فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن الأجر وأبعاد جودة الخدمة وأن الارتباط الأقوى مع بعد الموثوقية ويبلغ 952.0) والارتباط الأضعف مع بعد التعاطف ويبلغ 272.0).						
جدول 10)						
ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	1 Regression	61.793	1	61.793	633.998	.000 ^b
	Residual	5.556	57	.097		
	Total	67.348	58			
	1 Regression	49.589	1	49.589	508.790	.000 ^b
	Residual	5.556	57	.097		
	Total	55.145	58			
	1 Regression	7.521	1	7.521	21.261	.000 ^b
		20.163	57	.354		

Residual Total		27.684	58			.000 ^b
1	Regression Residual Total	17.590	1	17.590	57.134	
		17.549	57	.308		
		35.138	58			
1	Regression Residual Total	45.625	1	45.625	1127.575	.000 ^b
		2.306	57	.040		
		47.931	58			

a. Dependent Variable: المعولية
Predictors: (Constant), الرضا عن الاجر

✓ (يشير الجدول) 10 (إلى أن قيم) Sig (تبلغ) .000. (مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد).

جدول) 11

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant) الرضا عن الأجر 1	-.054	.125		-.428	.670
	1.055	.042	.958	25.179	.000
(Constant) الرضا عن الأجر 1	.054	.125		.428	.670
	.945	.042	.948	22.556	.000

(Constant) الرضا عن الأجر 1	2.414	.238		10.125	.000
	.368	.080	.521	4.611	.000
(Constant) الرضا عن الأجر 1	1.913	.222		8.601	.000
	.563	.074	.708	7.559	.000
(Constant) الرضا عن الأجر 1	.213	.081		2.646	.011
	.906	.027	.976	33.579	.000

a. Dependent Variable: الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

✓ يشير الجدول 11 (إلى أن قيم Sig (تبلغ) .000). مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن الأجر وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية.

الفرضية الفرعية 2 () / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن فرص الترقية وبين أبعاد جودة الخدمة .

جدول 12)

Model Summary

	Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	1	.403 ^a	.163	.148	.99476
	1	.380 ^a	.145	.130	.90963

	1	.954 ^a	.910	.908	.20925	
	1	.524 ^a	.275	.262	.66849	
	1	.494 ^a	.244	.230	.79752	
a. Predictors: (Constant), الرضا عن فرص الترقية						
✓ (يشير الجدول) 12 (أن قيم) R Square (تتراوح بين) 145.0 (و) 910.0 (فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن فرص الترقية وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد التعاطف ويبلغ) 910.0 (والارتباط الأضعف مع بعد الملموسية ويبلغ) 145.0 .						
جدول) 13						
ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	1 Regression	10.944	1	10.944	11.060	.002 ^b
	Residual	56.404	57	.990		
	Total	67.348	58			
	1 Regression	7.981	1	7.981	9.646	.003 ^b
	Residual	47.164	57	.827		
	Total	55.145	58			
	1 Regression	25.189	1	25.189	575.278	.000 ^b
	Residual	2.496	57	.044		
	Total	27.684	58			

1	Regression	9.666	1	9.666	21.631	.000 ^b
	Residual					
	Total	25.472	57	.447		
1	Regression	11.677	1	11.677	18.360	.000 ^b
	Residual	36.254	57	.636		
	Total	47.931	58			

b. المعولية a. Dependent Variable: الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية

Predictors: (Constant), الرضا عن فرص الترقية

✓ (يشير الجدول) 13 (إلى أن قيم Sig) (أقل من 5%) (مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد).

جدول) 14

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.099	.565		1.947	.056
	.556	.167	.403	3.326	.002
1 (Constant)	1.163	.516		2.252	.028
	.475	.153	.380	3.106	.003
1 (Constant)	.681	.119		5.736	.000
	.843	.035	.954	23.985	.000

1 (Constant)	1.785	.379		4.706	.000
الرضا عن فرص الترقية	.522	.112	.524	4.651	.000
1 (Constant)	.886	.453		1.959	.055
الرضا عن فرص الترقية	.574	.134	.494	4.285	.000

a. Dependent Variable: الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية					
✓ يشير الجدول 14 (إلى أن قيم Sig) (أقل من 5%) مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن فرص الترقية وأبعاد جودة الخدمة معنوي وإذا دلالة إحصائية .					
الفرضية الفرعية 3 () / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن محتوى العمل وبين أبعاد جودة الخدمة.					
جدول 15)					
Model Summary					
	Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	1	.544 ^a	.296	.284	.91208
	1	.653 ^a	.426	.416	.74494
	1	.637 ^a	.406	.396	.53702
	1	.965 ^a	.932	.931	.20446
	1	.643 ^a	.413	.403	.70234

الرضا عن محتوى العمل, Predictors: (Constant)					
✓ يشير الجدول 15 (أن قيم R Square) (تتراوح بين 296.0 و 932.0) فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن محتوى العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة (ويبلغ 932.0) والارتباط الأضعف مع بعد المعولية (ويبلغ 296.0) .					

جدول 16)					
ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19.930	1	19.930	23.958	.000 ^b
Residual	47.418	57	.832		
Total	67.348	58			
1 Regression	23.514	1	23.514	42.372	.000 ^b
Residual	31.631	57	.555		
Total	55.145	58			
1 Regression	11.246	1	11.246	38.995	.000 ^b
Residual	16.438	57	.288		
Total	27.684	58			
1 Regression	32.756	1	32.756	783.540	.000 ^b
Residual	2.383	57	.042		
Total	35.138	58			
1 Regression	19.814	1	19.814	40.169	.000 ^b
Residual	28.117	57	.493		
Total	47.931	58			

a. Dependent Variable: <i>المعولية</i> / الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية					
<i>Predictors: (Constant)</i> , الرضا عن محتوى العمل					
✓ (يشير الجدول) 16 (إلى أن قيم) Sig (تبلغ) .000. مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد.					
جدول (17)					
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.354	.539		.656	.514
الرضا عن محتوى العمل	.728	.149	.544	4.895	.000
1 (Constant)	-.071-	.440		-.162-	.872
الرضا عن محتوى العمل	.790	.121	.653	6.509	.000
1 (Constant)	1.521	.317		4.793	.000
الرضا عن محتوى العمل	.547	.088	.637	6.245	.000
1 (Constant)	.204	.121		1.692	.096
الرضا عن محتوى العمل	.933	.033	.965	27.992	.000
1 (Constant)	.209	.415		.503	.617
الرضا عن محتوى العمل	.726	.114	.643	6.338	.000
a. Dependent Variable: <i>المعولية</i> / الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية					
✓ (يشير الجدول) 17 (إلى أن قيم) Sig (تبلغ) .000. مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن محتوى العمل وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية.					

الفرضية الفرعية (4) / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن جماعة العمل وبين أبعاد جودة الخدمة.

جدول (18)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.408 ^a	.167	.152	.99238
1	.376 ^a	.142	.127	.91123
1	.282 ^a	.080	.064	.66855
1	.593 ^a	.351	.340	.63240
1	.392 ^a	.154	.139	.84356

Predictors: (Constant), الرضا عن جماعة العمل

✓ يشير الجدول (18) (أن قيم) R Square (تتراوح بين) 080.0 (و) 351.0 (فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن جماعة العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة ويبلغ) 351.0 (والارتباط الأضعف مع بعد التعاطف ويبلغ) 080.0 .

جدول (19)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	11.214	1	11.214	11.386	.001 ^b
	Residual	56.135	57	.985		
	Total	67.348	58			
1	Regression	7.815	1	7.815	9.412	.003 ^b
	Residual	47.330	57	.830		
	Total	55.145	58			
1	Regression	2.208	1	2.208	4.940	.030 ^b
	Residual	25.476	57	.447		
	Total	27.684	58			
1	Regression	12.343	1	12.343	30.863	.000 ^b
	Residual	22.796	57	.400		
	Total	35.138	58			
1	Regression	7.371	1	7.371	10.358	.002 ^b
	Residual	40.560	57	.712		
	Total	47.931	58			
a. Dependent Variable: المعولية b. Predictors: (Constant), الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية / المعولية						
يشير الجدول 19) إلى أن قيم Sig) (أقل من 5%) مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد .						
جدول 20)						

Coefficientsa					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) الرضا عن جماعة العمل	-.308	.967		-.319	.751
	.765	.227	.408	3.374	.001
1 (Constant) الرضا عن جماعة العمل	.022	.888		.025	.980
	.639	.208	.376	3.068	.003
1 (Constant) الرضا عن جماعة العمل	2.018	.652		3.096	.003
	.339	.153	.282	2.223	.030
1 (Constant) الرضا عن جماعة العمل	.109	.616		.176	.861
	.803	.144	.593	5.555	.000
1 (Constant) الرضا عن جماعة العمل	.151	.822		.184	.855
	.620	.193	.392	3.218	.002
a. Dependent Variable: الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية					
✓ يشير الجدول 20 (إلى أن قيم Sig) (أقل من 5%) مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن جماعة العمل وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية.					

الفرضية الفرعية (5) / توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الإشراف وبين أبعاد جودة الخدمة

Model Summary (جدول 21)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.391 ^a	.153	.138	1.00049
1	.504 ^a	.254	.241	.84972
1	.421 ^a	.177	.163	.63216
1	.640 ^a	.410	.399	.60332
1	.453 ^a	.205	.192	.81738

الرضا عن الأشراف, Predictors: (Constant)

✓ (يشير الجدول 21) (أن قيم) R Square (تتراوح بين 0.153 و 0.410) فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن الأشراف وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة (ويبلغ 0.410) والارتباط الأضعف مع بعد المعولية (ويبلغ 0.153).

ANOVA^a (جدول 22)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.292	1	10.292	10.282	.002 ^b
	57.056	57	1.001		

	Residual Total	67.348	58			
1	Regression	13.990	1	13.990	19.375	.000 ^b
	Residual	41.155	57	.722		
	Total	55.145	58			
1	Regression	4.906	1	4.906	12.275	.001 ^b
	Residual	22.779	57	.400		
	Total	27.684	58			
1	Regression	.41390	1	14.390	39.534	.000 ^b
	Residual	20.748	57	.364		
	Total	35.138	58			
1	Regression	9.849	1	9.849	14.741	.000 ^b
	Residual	38.083	57	.668		
	Total	47.931	58			
b. المعولية / a. Dependent Variable: الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية						
Predictors: (Constant), الرضا عن الأشراف						
✓ (يشير الجدول) 22 (إلى أن قيم) Sig (أقل من) 5% (مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد).						
(جدول) 23						
Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
Model						
1	.778	.683		1.140	.259	

	(Constant) الرضا عن الإشراف	.553	.172	.391	3.207	.002
1	(Constant) الرضا عن الإشراف	.218	.580		.377	.708
		.644	.146	.504	4.402	.000
1	(Constant) الرضا عن الإشراف	1.970	.431		4.568	.000
		.382	.109	.421	3.504	.001
1	(Constant) الرضا عن الإشراف	.962	.412		2.338	.023
		.654	.104	.640	6.288	.000
1	(Constant) الرضا عن الإشراف	.672	.558		1.206	.233
		.541	.141	.453	3.839	.000
a. Dependent Variable: الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية						
✓ يشير الجدول 23 (إلى أن قيم Sig) (أقل من 5%) مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن الإشراف وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية.						
الفرضية الفرعية 6 (/) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف العمل وبين أبعاد جودة الخدمة.						
جدول 24						
Model Summary						
	Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
	1	.516 ^a	.266	.253	.93131	

	1	.621 ^a	.386	.375	.77099	
	1	.528 ^a	.279	.266	.59188	
	1	.803 ^a	.645	.639	.46763	
	1	.594 ^a	.353	.341	.73779	
a. Predictors: (Constant), الرضا عن ظروف العمل						
✓ (يشير الجدول) 24 (أن قيم) R Square (تتراوح بين) 266.0 (و) 645.0 (فهذا يعني وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن ظروف العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة ويبلغ) 645.0 (والارتباط الأضعف مع بعد المعولية ويبلغ) 266.0 .						
جدول) 25						
ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	1 Regression	17.910	1	17.910	20.649	.000 ^b
	Residual	49.438	57	.867		
	Total	67.348	58			
	1 Regression	21.263	1	21.263	35.770	.000 ^b
	Residual	33.882	57	.594		
	Total	55.145	58			
	1	7.716	1	7.716	22.026	.000 ^b

	Regression	19.968	57	.350		
	Residual	27.684	58			
1	Total					
	Regression	22.674	1	22.674	103.689	.000 ^b
	Residual	12.464	57	.219		
	Total	35.138	58			
1	Regression	16.904	1	16.904	31.055	.000 ^b
	Residual	31.027	57	.544		
	Total	47.931	58			

a. Dependent Variable: الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية
 Predictors: (Constant), الرضا عن ظروف العمل

✓ (يشير الجدول 25) إلى أن قيم Sig (تبلغ) .000. مما يعني أن اختبار التباين معنوي وننتقل بعده لأجراء الاختبار المتعدد.

26) Coefficients^a (جدول)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) الرضا عن ظروف العمل	.914	.459		1.990	.051
	.596	.131	.516	4.544	.000
1 (Constant) الرضا عن ظروف العمل	.530	.380		1.394	.169
	.649	.109	.621	5.981	.000

1 (Constant)	2.132	.292		7.306	.000
الرضا عن ظروف العمل	.391	.083	.528	4.693	.000
1 (Constant)	1.238	.231		5.370	.000
الرضا عن ظروف العمل	.671	.066	.803	10.183	.000
1 (Constant)	.819	.364		2.250	.028
الرضا عن ظروف العمل	.579	.104	.594	5.573	.000

a. Dependent Variable: الملموسية / التعاطف / الاستجابة / الموثوقية المعولية

✓ يشير الجدول 26 (إلى أن قيم Sig) (تبلغ) .000. مما يعني أن الفرق بين بعد الرضا عن ظروف العمل وأبعاد جودة الخدمة معنوي وذا دلالة إحصائية.

الفرضية الفرعية 7 () / يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية لأجمالي أبعاد الرضا الوظيفي على أبعاد جودة الخدمة الإجمالي.

جدول 27)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	59	
Cases Excluded ^a	0	100.0
		.0
Total	59	
		100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

جدول 28)

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid N	Percent	Mis sing N	Percent	Total N	Percent
جودة الخدمة	59	100.0%	0	0.0%	59	100.0%
الرضا الوظيفي	59	100.0%	0	0.0%	59	100.0%
✓ يشير الجدولين (27 و) 28 إلى أن جميع المتغيرات الداخلة لأبعاد الرضا الوظيفي وجودة الخدمة صالحة ولا يوجد متغير مستبعد مما يدل على وجود ارتباط بين جميع المتغيرات مدار البحث.						
Descriptives (جدول 29)						
			Statistic		Std. Error	
جودة الخدمة	Mean		3.0760		.10147	
	95% Confidence Interval for Mean		2.8729			
	Lower Bound					
	Upper Bound		3.2791			
	5% Trimmed Mean		3.0806			
	Median		3.2000			
	Variance		.607			
	Std. Deviation		.77940			
	Minimum		1.40			
	Maximum		4.60			

	Range	3.20	
	Interquartile Range	1.12	
	Skewness	-.169-	.311
	Kurtosis	-.636-	.613
الرضا الوظيفي	Mean	3.3965	.08786
	95% Confidence Interval for Mean	3.2206	
	Lower Bound	3.5723	
	Upper Bound	3.4092	
	5% Trimmed Mean	3.4092	
	Median	3.4348	
	Variance	.455	
	Std. Deviation	.67487	
	Minimum	1.83	
	Maximum	4.57	
	Range	2.74	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.263-	.311
	Kurtosis	-.490-	.613
✓ يوضح الجدول 29 عدد الحالات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري و اقل واكبر قيمة لكل عينة .			
المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات والمراجع أولا / الاستنتاجات :			

1) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي قوي بين استخدام أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمة وهذا الارتباط يدل على الأثر الواضح لأبعاد المتغير المستقل للبحث (الرضا الوظيفي) على أبعاد المتغير التابع (جودة الخدمة) حيث أن تقوية أبعاد الرضا الوظيفي لا بد وانها ستعكس بالإيجاب على تقوية وتعزيز جودة الخدمة المقدمة من قبل عاملي الجامعة المبحوثة.
2) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن الأجر وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الموثوقية وبالتالي فأن تقوية بعد الموثوقية لدى عاملي الجامعة يتطلب تعزيز وتقوية بعد الرضا عن الأجر للوصول إلى افضل مستويات الموثوقية لدى العامل.
3) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن فرص الترقية وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد التعاطف حيث أن هذا البعد سيحسن لدى العاملين في الجامعة حال تعزيز وتقوية بعد الرضا عن فرص الترقية.
4) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن محتوى العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة أي انه في حالة رغبة الجامعة بتعزيز بعد الاستجابة لا بد لها من تحسين بعد الرضا عن محتوى العمل لدى عاملها.
5) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن جماعة العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة وبالتالي فان تعزيز بعد الاستجابة يتطلب أيضا تعزيز بعد الرضا عن جماعة العمل.
6) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن الإشراف وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى كان أيضا مع بعد الاستجابة وعليه يجب تقوية بعد الرضا عن الإشراف لتقوية بعد الاستجابة.
8) أظهرت النتائج وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن ظروف العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة مما يدل على أن تقوية بعد الاستجابة يتطلب من الجامعة العمل على تقوية العديد من أبعاد الرضا الوظيفي وبضمنها بعد الرضا عن ظروف العمل.
9) أظهرت النتائج أن جميع المتغيرات الداخلة لأبعاد الرضا الوظيفي وجودة الخدمة صالحة ولا يوجد متغير مستبعد مما يدل على وجود ارتباط بين جميع المتغيرات مدار البحث.

التوصيات والاستنتاجات:

-أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي قوي بين استخدام أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمة وهذا الارتباط يدل على الأثر الواضح لأبعاد المتغير المستقل للبحث (الرضا الوظيفي) على أبعاد المتغير التابع (جودة الخدمة) حيث أن

تقوية أبعاد الرضا الوظيفي لا بد وانها ستعكس بالإيجاب على تقوية وتعزيز جودة الخدمة المقدمة من قبل عاملي الجامعة المبحوثة.

- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن الأجر وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الموثوقية وبالتالي فأن تقوية بعد الموثوقية لدى عاملي الجامعة يتطلب تعزيز وتقوية بعد الرضا عن الأجر للوصول إلى افضل مستويات الموثوقية لدى العامل.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن فرص الترقية وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد التعاطف حيث أن هذا البعد سيجتهد لدى العاملين في الجامعة حال تعزيز وتقوية بعد الرضا عن فرص الترقية.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن محتوى العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة أي انه في حالة رغبة الجامعة بتعزيز بعد الاستجابة لا بد لها من تحسين بعد الرضا عن محتوى العمل لدى عاملها.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن جماعة العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة وبالتالي فان تعزيز بعد الاستجابة يتطلب أيضا تعزيز بعد الرضا عن جماعة العمل.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن الإشراف وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى كان أيضا مع بعد الاستجابة وعليه يجب تقوية بعد الرضا عن الإشراف لتقوية بعد الاستجابة.
- أظهرت النتائج وجود ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن ظروف العمل وأبعاد جودة الخدمة وان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة مما يدل على أن تقوية بعد الاستجابة يتطلب من الجامعة العمل على تقوية العديد من أبعاد الرضا الوظيفي وبضمنها بعد الرضا عن ظروف العمل.
- 9) أظهرت النتائج أن جميع المتغيرات الداخلة لأبعاد الرضا الوظيفي وجودة الخدمة صالحة ولا يوجد متغير مستبعد مما يدل على وجود ارتباط بين جميع المتغيرات مدار البحث.

الخاتمة

انطلاقا من الفكرة الشاملة للبنية الاجتماعية للمؤسسة كنظام متكامل من الوظائف و كونها نطاق اجتماعيا تشمل أبعادا وعوامل مختلفة يكون الرضا الوظيفي تأثيرة واضح في تحسين أداء العاملين و هو الاستنتاج الذي خلصت إليه دراستنا كذلك المتغيرات العديدة والمرتبطة بهذه العلاقة و توضيح طبيعته مع مختلف عوامل الرضا إذا

ما أصابه الكثير من التحسن لاسيما إذا ما تأكد بأن دافعية الفرد نحو العمل تتوقف بدرجة كبيرة على الحاجات التي يرغب في تلبيتها و للمؤسسة مسؤولي ة كبيرة في ذلك

لذلك وجب على المؤسسات مضاعفة الجهود للحصول على أفضل النتائج التي من شأنها القضاء على إدراج التوازن المفقود وهو الدور الذي يمكن أن تلعبه المؤسسة في توجيه سلوك عمالها لتحقيق الفعالية كما أن التحكم في محددات السلوك التي ترفع الإدارة في تحقيقه مرتبط بتوفر شروط علاقات و

ظروف عمل ملائمة وهذا الحصد الايجابي لا ينتج إلا بقيادة فاعلة وهو ما أكدته العديد من الدراسات ومتى تكون نتائج مضمونة لابد من توفير هذه الشروط وذلك لتحسين الأداء باتخاذ مواقف ملموسة

من هذا المنطلق نتأكد لنا بأن الحاجات الاقتصادية والاجتماعية شرطان ضروريان يجب أن تعيه الإدارة إن أرادت للعامل أن يكون في استجابة تامة كما تريده المؤسسة وأن ما يجب أن تدركه اليوم هو السعي إلى معرفة وتحديد العوامل التي تؤمن رضا العامل نتائج الدراسة

وعلى ضوء موضوع البحث الذي يتمحور حول أثر الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين و انطلاقا من المعالجة الدقيقة للبيانات فإن صدق فرضيات الدراسة يتضح من خلال أننا نؤكد الفرضية الأولى التي تنص على أنه يؤدي الرضا الوظيفي الى التأثير على أداء العاملين حيث

يبدأ شعور الرضا الوظيفي بالنمو لدى الموظفين عند إحساسهم بأهميتهم وأهمية ما يقومون به من عمل وكذلك شعورهم بوجود ترابط بينه وبين مدراءهم والذي يظهر عن طريق العلاقة الجيدة بين المديرين والموظفين بالإضافة الى الاهتمام بتحفيزهم الدائم والمستمر بغية تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة وهو الأمر الذي يؤثر بالزيادة على تحسين أداء العاملين في المؤسسة.

نؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص على أنه يتحقق الرضا الوظيفي عن طريق مجموعة من المحفزات المادية والمعنوية نظرا لأن رضا العامل عن وظيفته يتحقق بعضها بالجان المادي التي تقدمه المؤسسة فالتحفيز يزيد من شعور العامل بالرضا عن عمله والذي يحقق الرضا الوظيفي.

قائمة المراجع

<https://www.slideshare.net/slideshow/ss-63247233/63247233>

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://lib.manaaraa.com/books/%25D8%25B1%25D8%25B3%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A9%2520%25D9%2585%25D8%25A7%25D8%25AC%25D8%25B3%25D8%25AA%25D9%258A%25D8%25B1%2520%25D8%25A8%25D8%25B9%25D9%2586%25D9%2588%25D8%25A7%25D9%2586%2520-%25D8%25A7%25D8%25AB%25D8%25B1%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25B9%25D9%2588%25D8%25A7%25D9%2585%25D9%2584%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D8%25B3%25D8%25A8%25D8%25A8%25D8%25A9%2520%25D9%2584%25D9%2584%25D8%25B1%25D8%25B6%25D8%25A7%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2588%25D8%25B8%25D9%258A%25D9%2581%25D9%258A%2520%25D8%25B9%25D9%2584%25D9%2589%2520%25D8%25B1%25D8%25BA%25D8%25A8%25D8%25A9%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25B9%25D8%25A7%25D9%2585%25D9%2584%25D9%258A%25D9%2586%2520%25D9%2581%25D9%258A%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A7%25D8%25B3%25D8%25AA%25D9%2585%25D8%25B1%25D8%25A7%25D8%25B1%2520%25D8%25A8%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25B9%25D9%2585%25D9%2584.pdf&ved=2ahUKEwjFhNLK-pCHAXWXSfEDHfHPABcQFnoECBgQAQ&usq=AOvVaw0ZQYD7ALar2ekdbNLpQBI>

W

<https://www.slideshare.net/slideshow/ss-63365880/63365880>

https://eco.najah.edu/sites/eco.najah.edu/files/%20%D8%B1%D8%B6%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86%20%D9%88%D8%A3%D8%AB%D8%B1%D9%87%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%AF%D9%85%D8%A9%20%D9%85%D9%86%20%D9%82%D8%A8%D9%84%20%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%84%D8%B3%D8%B7%D9%8A%D9%86%D9%8A%D8%A9_0.pdf ps://www.slideshare.net/slideshow/ss-63247233/63247233

https://eco.najah.edu/sites/eco.najah.edu/files/%20%D8%B1%D8%B6%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86%20%D9%88%D8%A3%D8%AB%D8%B1%D9%87%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%AF%D9%85%D8%A9%20%D9%85%D9%86%20%D9%82%D8%A8%D9%84%20%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%84%D8%B3%D8%B7%D9%8A%D9%86%D9%8A%D8%A9_0.pdf

[%88%D8%A3%D8%AB%D8%B1%D9%87%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%AF%D9%85%D8%A9%20%D9%85%D9%86%20%D9%82%D8%A8%D9%84%20%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%84%D8%B3%D8%B7%D9%8A%D9%86%D9%8A%D8%A9_0.pdf?_cf_chl_tk=T_6yPr_wc0vqqcg18GaOWlp5dURJQkR9B6rXTSl8VEA-1719955592-.1.0.01-5033](#)

[://eco.najah.edu/sites/eco.najah.edu/files/%2520%25D8%25B1%25D8%25B6%25D8%25A7%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25B9%25D8%25A7%25D9%2585%25D9%2584%25D9%258A%25D9%2586%2520%25D9%2588%25D8%25A3%25D8%25AB%25D8%25B1%25D9%2587%2520%25D8%25B9%25D9%2584%25D9%2589%2520%25D8%25AC%25D9%2588%25D8%25AF%25D8%25A9%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25AE%25D8%25AF%25D9%2585%25D8%25A7%25D8%25AA%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D9%2582%25D8%25AF%25D9%2585%25D8%25A9%2520%25D9%2585%25D9%2586%2520%25D9%2582%25D8%25A8%25D9%2584%2520%25D8%25B4%25D8%25B1%25D9%2583%25D8%25A9%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A5%25D8%25AA%25D8%25B5%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A7%25D8%25AA%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2581%25D9%2584%25D8%25B3%25D8%25B7%25D9%258A%25D9%2586%25D9%258A%25D8%25A9_0.pdf&ved=2ahUKEwjv-PapplmHAXUG8glHHeikA44QFnoECBsQAQ&usg=AOvVaw0Q8aghcq_Ms17LrzGvWGxm](#)

<https://ademics.uomustansiriyah.edu.iq/index.php/admeeco/article/view/302/276>

[https://libyanuniv.edu.ly/index.php/%D9%85%D8%AC%D9%84%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA/32-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%AF%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A7%D8%A8%D8%B9/113%D8%A3%D8%AB%D8%B1-%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%B1%D8%B6%D8%A7](#)

[%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%A1](#)

<https://fastercapital.com/arabpreneur/%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9--%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D9%81%D8%A7%D8%AF%D8%A9%D9%85%D9%86-%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%A1-%D9%84%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D9%88%D8%B2-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D9%82%D8%B9%D8%A7%D8%AA.html>
<https://ae.linkedin.com/pulse/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84-4-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D9%88%D8%A3%D8%AB%D8%B1%D9%87-%D8%B9%D9%84%D9%89%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-ruba-younes>

<http://www.proline.sa/>

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

https://www.starshams.com/2021/05/jop-satisfaction.html#google_vignette

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

<https://repository.qu.edu.iq/wp-content/uploads/sites/31/2018/06/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%AF%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%87%D8%A7%D8%A6%D9%8A.docx>

https://www.uobabylon.edu.iq/publications/economy_edition6/economy6_2.doc

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/451/1/1/73007>

[https://dafater.sa/blog/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B6%D8%A7 /%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A](https://dafater.sa/blog/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B6%D8%A7/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A)

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/451/1/1/73007> <https://sabbar.com/blog/job-satisfaction-impact-on-productivity>

<https://dafater.sa/blog/%D9%83%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D8%B2%D9%8A%D8%A7%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%A7%D8%AC%D9%8A%D8%A9-/%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84>

https://emea01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fjournals.ekb.eg%2Farticle_296630_0639768025f9dbf742af46a9023ecc99.pdf&data=05%7C02%7C%7C1bdc7733aed441ffa3eb08dced540ff1%7C84df9e7fe9f640afb435aaaaaaaaaaaa%7C1%7C0%7C638646192496812868%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLCJBTiI6Iik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C0%7C%7C%7C&sdata=pItcdGMruWf1cP5ns2QKQnA%2BwzEmrjhZG0StUZEFR5k%3D&reserved=0

<https://emea01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Ffalhadidi.wordpress.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2013%2F06%2Fd8a7d984d8b1d8b6d8a7-d8a7d984d988d8b8d98ad981d98a-d984d8afd989-d8a7d984d8b9d8a7d985d984d98ad986-d988d8a2d8abd8a7d8b1d987-d8b9d984d989.pdf&data=05%7C02%7C%7Cd2d4cb37abac45afd51108dced5671be%7C84df9e7fe9f640afb435aaaaaaaaaaaa%7C1%7C0%7C638646202732433649%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLCJBTiI6Iik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C0%7C%7C%7C&sdata=4mh9bxK8eCxWuovpJAvXumb8HHlw%2FE%2BCaYYw5pTOAeQ%3D&reserved=0>

الملاحق

المقدمة: سيتم دراسة الرضا الوظيفي وأثره على الإنتاجية والخدمة المقدمة ، وسيتم تعريف الرضا الوظيفي ، تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية وجودة الخدمة، التعريف الدافع، الرضا الوظيفي كمحرك للدافعية ، الحوافز وفلسفتها، تأثير الحوافز على الأداء الوظيفي .

وفي الفصل الرابع سيتم وضع الدراسة الميدانية ، التي سنتناول تحليل العينات والنتائج واختبار فروض الدراسة والتوصيات.

الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الملك عبد العزيز كلية الاقتصاد والإدارة قسم
إدارة الأعمال

أخي الكريم..... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
تحية طيبة وبعد،،

نتوجه إليكم بفائق التقدير والاحترام راجين حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة الميدانية التي تهتم القطاع الصناعي وتحقيقاً لأغراض استكمال برنامج البكالوريوس في إدارة الأعمال بعنوان:

الرضا الوظيفي وأثاره على الإنتاجية والأداء الوظيفي لدى العاملين
(دراسة تطبيقية في شركة عمليات الخفجي المشتركة)

ونأمل منكم التفضل بالمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تشكل رافداً مهماً في إتمام هذه الدراسة. لذا نرجو تعاونكم في تزويدنا بالبيانات اللازمة والضرورية، من خلال تعبئة هذه الاستبانة والإجابة العلمية الدقيقة على جميع الأسئلة المطروحة، لما لذلك من أثر جوهري في الوصول إلي نتائج دقيقة وقاطعة يمكن الاعتماد عليها ويمكن تعميمها.

ملاحظة: برجاء وضع علامة + التي تعبر عن مدى موافقتكم على العبارة الواردة في الإستبانة حسب الواقع الذي تعيشونه في العمل. ونوجه عنايتكم أن جميع الإجابات سوف تكون موضع ثقة، وسوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

القسم الأول: المعلومات العامة معلومات عن المجيب:

1- العمر:

2- المؤهل العلمي:

أ- دبلوم

د- دكتوراه

أ- فني

4- المسمى الوظيفي:

أ- موظف

ادارة

د- مشرف عام

هـ- أخرى حدد

ج- مدير

ب- رئيس قسم

5- الشهادات المهنية التي حصلت عليها: _____

6- عدد سنوات الخبرة في مجال العمل: _____ سنة

7- عدد الدورات التدريبية التي التحقت بها في مجال العمل: _____ دورة.

القسم الثاني: الرجاء وضع علامة + في الخانة التي تتوافق مع الإجابة التي تراها مناسبة:

رقم	المحور الرئيس: علاقة الرضا الوظيفي بالإنتاجية \ الأداء الوظيفي
١	هل أنت راضي عن أداءك الوظيفي؟
	ممتاز جيد لا أعلم لا
٢	هل تشعر بعدالة ما تحصل عليه مقابل ما تقدمه من أعمال؟
	ممتاز جيد لا أعلم لا
٣	هل تشعر بعدالة توزيع المهام على الموظفين؟
	نعم لا أعلم لا
٤	هل تشعر بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي؟
	نعم لا أعلم لا
٥	هل تشعر بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع خبرتك العملية؟
	نعم لا أعلم لا

	نعم	لا أعلم	لا
٦	ما هو مستوى تقييمك الشخصي لمستوى تفاعلك في الشركة (حجم المسؤوليات المناطة بك ومستوى الدعم والصلاحيات الممنوحة لك) ؟		
	جيد	متوسط	ضعيف
رقم	المحور الأول: علاقة أداء الموظفين بمدى قبول الموظف النفسي عن وظيفته		
٧	تشعر أنك تعمل في المكان المناسب لمؤهلك ولخبرتك ؟		
	نعم	لا أعلم	لا
٨	تشعر بأنك حققت طموحك الوظيفي في هذا العمل		
	موافق بشدة	موافق	تقريبا
		محايد	غير موافق
	غير موافق بشدة		
٩	أنت موظف تطمح للوصول لدرجات أعلى في هذه الشركة		
	موافق بشدة	موافق	تقريبا
		محايد	غير موافق
	غير موافق بشدة		
١٠	هل تشعر بأن ما تقوم به من أعمال يتناسب مع مستواك الإجتماعي ؟		
	نعم	لا أهتم	لا
١١	أنت راضي عن الصورة الإجتماعية التي يحققها لك تواجدك في هذا المنصب		
	غير موافق	موافق بشدة	موافق
		بشدة	تقريبا
	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	المحور الثاني: علاقة أداء الموظفين ببيئة العمل الداخلية		
١٢	هل تشعر بأن مكان عملك (المكتب مثلاً) يؤثر على أداءك الوظيفي		
	نعم	لا أهتم	لا

١٣ هناك أسلوب تواصل دوري ذو اتجاهين بين العاملين وإدارة الشركة من خلال وسائل الإتصال المختلفة مثل الاجتماعات، الحفلات ، لقاءات ...					
لا يوجد	نادرًا	لا أعرف	أحيانًا	نادرًا	
١٤ تشعر بأن مكان العمل يوفر لك الراحة التامة لأداء مهامك					
أوافق بشدة	أوافق	تقريبًا	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١٥ أنت مقتنع أن هناك علاقة وثيقة بين راحتك النفسية مع زملاء العمل وبين أداءك الوظيفي					
غير موافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	تقريبًا	محايد	غير موافق
١٦ تشعر برضا تام عن طريقة التعامل بين الإدارة والموظفين					

أوافق بشدة	أوافق	تقريبًا	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١٧ هل تعمل ضمن فريق عمل محدد					
نعم	ليس دائمًا	لا			
١٨ لو كنت تعمل ضمن فريق عمل ما مستوى رضاك عن عملك					
جيد جدًا	جيد	محايد	متوسط	ضعيف	ضعيف جدًا
الر قم المحور الثالث : علاقة الرضا الوظيفي بالأجر والحوافز والترقيات					
١٩ هناك آلية محددة لضمان تكافؤ الفرص لدى الموظفين					
نعم	لا أعلم	لا			
٢٠ ما مستوى رضاك عن الأجر الذي تحصل عليه مقابل ما تقدمه من أعمال					
جيد جدًا	جيد	محايد	متوسط	ضعيف	ضعيف جدًا

٢١	هناك سياسة محددة وواضحة للحوافز والترقيات	
نعم	لا أعلم	لا
٢٢	تشعر بأنك حصلت على ما تستحقه من ترقيات في الوقت المناسب	
نعم	محايد	لا

- مجموعة العناصر التالية تعمل على تحديد مدى جودة أداء الخدمة في شركة برولاين (الذي تتعامل معه، حدد إلى أي درجة تتوفر هذه العناصر في موظفي خدمة العملاء ؟
- برجاء وضع علامة (√) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة:

م	العبار ة	موافق تمام ا	موافق	محي د	غير موافق	غير تمام ا
---	----------	-----------------	-------	----------	--------------	---------------

					1	يتميز موظف مركز خدمة العملاء بالدقة في أداء العمل.
					2	يتعامل موظف مركز خدمة العملاء بإسلوب مهذب.
					3	يتميز موظف مركز خدمة العملاء بأخلاق عالية عند التعامل .
					4	يتميز موظف مركز خدمة العملاء باللباقة عند الحديث.
					5	توافر الصبر لدى موظف مركز خدمة العملاء عند التعامل مع العميل.

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محاي د	غير موافق	غير موافق تماماً
6	يتم الإنتهاء من تقديم خدماتك في وقت قليل جداً.					
7	يتم الوفاء بالوعد المقدمة لإنجاز الخدمة.					
8	يتم الإهتمام بشكاوي العملاء .					
9	تتوافر أنواع مختلفة من الخدمات تلبي إحتياجات العملاء.					
10	يظهر العاملون الإهتمام الشخصي بالعميل في م اركنز الخدمة.					
11	تضع الشركة مصالح وإهتمامات العملاء في					

					مقدمة أولويات عملها .	
					تكون م ارکز خدمة العملاء على إستعداد دائم للإستجابة إلى طلبات العملاء.	12

686

م	العبار ة	موافق تمام ا	موافق	محي د	غير موافق	غير موافق تمام ا
13	تستمع م ارکز خدمة العملاء إلى مقترحات المستفيدين من الخدمة بهدف تطوير هذا المرفق.					
14	تسعى م ارکز خدمة العملاء إلى حل جميع المشكلات التي تواجه					

					المستفيدين من الخدمة.	
--	--	--	--	--	--------------------------	--

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It` s Never Too Late to START. Just Begin! Best
of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*

