

دراسة الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين العاملين في مؤسسات القطاع الخاص

A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector
Organizations

إعداد

1. Rajaa Mohammad Saeed Waznah
2. Shabbab Hamed Alshamrani

إشراف/

Dr/ Walid Soliman

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتوى:

٤	المستخلص: Abstract
٦	المقدمة:
٧	مشكلة الدراسة.
٧	أهمية الدراسة.
٧	أهداف الدراسة.
٨	تساؤلات الدراسة (الفروض).
٨	الدراسات السابقة.
١٠	المنهجية وطرق البحث.
١٠	أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).
١٠	مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زماني).
١١	الملخص: Summary
١٢	التوصيات:
١٣	المراجع والمصادر:

قائمة الجداول:

المستخلص : Abstract

هدفت الدراسة الى التعرف على الرضا الوظيفي بأبعاده، وواقع الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات القطاع الخاص كما هدفت الى التعرف على أثر الثراء الوظيفي على أداء الموظف من خلال الرضا الوظيفي.

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم الأسباب أو الدوافع المهمة للأداء الوظيفي المتميز، فوجود بيئة عمل إيجابية يؤدي إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي، وزيادة الالتزام والولاء للمنظمة، وهناك العديد من الدلائل التي تشير إلى ارتباط الرضا الوظيفي بالاستقرار ودوران العمل فعندما يكون الرضا منخفض يكون الاستقرار الوظيفي منخفض

ويشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة وفرض السلطة على العاملين، بل شريك في تحقيق أهداف المنظمة عن طريق مساهمتها في اتخاذ القرارات المناسبة، لذلك يجب إدارة هذه الموارد بكفاءة من خلال تحسينها وتنظيمها لتصبح المنظمة قادرة على التطور والاستمرار.

The study aimed to identify job satisfaction in its dimensions, and the reality of job satisfaction on the performance of employees in private sector institutions. It also aimed to identify the impact of job richness on employee performance through job satisfaction.

Job satisfaction is considered one of the most important reasons or drivers for outstanding job performance. The presence of a positive work environment leads to raising levels of job satisfaction and increasing commitment and loyalty to the organization. There are many indications that job satisfaction is linked to stability and turnover. When satisfaction is low, job stability is low.

Job performance is of fundamental importance to any organization through the optimal exploitation of its human resources, and it is not just a tool to control and impose authority on employees, but rather a partner in achieving the organization's goals through its contribution to making appropriate decisions. Therefore, these resources must be managed efficiently by improving and organizing them to become the organization. Able to develop and continue.

الفصل الأول

المقدمة:

الرضا الوظيفي هو أحد العناصر الرئيسية للرضا العام، حيث يوفر الطاقة اللازمة لإنجاز المهمة، ومواصلة العمل، والتطور، والإبداع في العمل. هذا يحقق للمنظمات المتقدمة هدف تطوير العلاقات بين المنظمات والموظفين، وتطوير السلوكيات الإبداعية للموظفين، وإيجاد الدافع لجعلهم يفعلون المزيد. من خلال تحقيق الرضا الوظيفي، يمكن للمنظمات الحفاظ على قوة عاملة مستقرة ورغبة قوية في أداء وظائف مستقبلية.

يعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات، والسبب الرئيسي لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالأراء والافكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الراتب أو الاشراف أو التدريب وغيرها، وكثير من المنظمات تستخدم استطلاعات الرأي لتعرف اتجاهات العاملين وقياسها نحو الامور ذات العلاقة بالعمل والمنظمة وسياساته.^١

تظهر الأبحاث أن الرضا الوظيفي المرتفع بين العمال يميل إلى زيادة الإنتاجية، وتقليل معدل دوران الوظائف، وتقليل التغيب، وتحسين معنويات العمال، وجعل حياة الفرد أكثر جدوى. الدافع هو أحد تلك المصطلحات. وهذا يزيد من الاهتمام بدراسة علم النفس مما يؤثر على أداء الفرد ومستوى إنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة التي يواجهها. ويعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم الأسباب أو الدوافع المهمة للأداء الوظيفي المتميز، فوجود بيئة عمل إيجابية يؤدي إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي، وزيادة الالتزام والولاء للمنظمة، وهناك العديد من الدلائل التي تشير الى ارتباط الرضا الوظيفي بالاستقرار ودوران العمل فعندما يكون الرضا منخفض يكون الاستقرار الوظيفي منخفض.

وبناءً على ما تقدم تتمحور الدراسة الحالية في التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظف من خلال الرضا الوظيفي.

^١ حسين حريم، (١٩٩٧)، السلوك التنظيمي: سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، الاردن: دار زاهر للنشر والتوزيع، ص ١٠٥.

مشكلة الدراسة.

تكمن مشكلة البحث في أن الوصول إلى التقدم المهني يتطلب التحقيق المنطقي والعملي للدوافع النفسية التي تتعلق بصورة وثيقة ومشاركة في تقويم الرضا عن العمل وان دراسة الرضا لدى موظفي إدارة التعليم يعد مؤشرا لتحديد مستوى أدائهم وانجازهم للمسؤوليات التي يتوجب عليهم إنجازها لأن الصفات الشخصية التي يتحلون بها من رضا العمل واستقرار وحماس سنعكس على نجاح مهام موظفي إدارة التعليم من ناحية ومدى تقبلهم لأنفسهم وقدراتهم على الإيفاء بمتطلبات المهنة من ناحية أخرى،

من خلال تحسين استخدام الموارد البشرية ، يعد الأداء الوظيفي أمراً بالغ الأهمية لأي مؤسسة وليس مجرد أداة للتحكم في الموظفين وفرض السلطة عليهم.. بل شريك في تحقيق أهداف المنظمة عن طريق مساهمتها في اتخاذ القرارات المناسبة، لذلك يجب إدارة هذه الموارد بكفاءة من خلال تحسينها وتنظيمها لتصبح المنظمة قادرة على التطور والاستمرار ويأتي من هنا السؤال البحث:

- ما أثر الرضا الوظيفي و أثره على أداء الموظفين العاملين في مؤسسات القطاع الخاص؟

أهمية الدراسة.

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى ما يلي:

الأهمية التطبيقية:

إن معرفة مدى تطبيق الإثراء الوظيفي على العاملين يساعد في التعرف على مدى قبول المنظمات والعاملين لهذا النوع من التحفيز ومدى تجاوبهم معه، كما أن هذه الدراسة سوف تساهم في تقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين نتيجة تطبيق الإثراء الوظيفي ومدى تأثير ذلك على أدائهم، بالإضافة إلى تشخيص الجوانب الإيجابية والسلبية في المستوى المهني لموظفي مؤسسات القطاع الخاص وبالتالي توجيه القائمين عليها لتقديم الدورات التدريبية والبرامج العلاجية المناسبة لهم، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية والتي تساهم في زيادة مستوى الرضا وبالتالي الاستقرار الوظيفي ورفع مستوى الأداء.

الأهمية الأكاديمية:

تكمن أهمية الدراسة الأكاديمية من ندرة الدراسات المحلية والعربية التي تناولت موضوع الدراسة ومتغيراتها، فالباحثة تأمل أن تساهم الدراسة الحالية في إثراء الأدب النظري المتعلق بموضوعها ومتغيراتها.

أهداف الدراسة.

(١) التعرف إلى الإثراء الوظيفي بأبعاده وأثره على أداء العاملين.

(٢) التعرف إلى أثر الإثراء الوظيفي على الرضا الوظيفي.

(٣) التعرف على أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي.

٤) التعرف إلى أثر الإثراء الوظيفي، في ظل وجود الرضا الوظيفي على أداء الموظفين.

تساؤلات الدراسة (الفروض).

تسعى الدراسة الى الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ١) ما أثر الإثراء الوظيفي على أداء العاملين؟
- ٢) ما أثر الإثراء الوظيفي على الرضا الوظيفي؟
- ٣) ما أثر الإثراء الوظيفي، في ظل وجود الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في مؤسسات القطاع الخاص؟

الدراسات السابقة.

- دراسة باصفار، آمال عبد القادر (٢٠١٨) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الأداء، تعد السياحة في الوقت الراهن موردا اقتصاديا مهما يسهم بفاعلية متزايدة في الناتج هدف البحث إلى بيان اثر الرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الملابس الجاهزة علي جودة الأداء وقد اتبع البحث المنهج الوصفي وتكونت عينة البحث من (٣) مصانع للملابس الجاهزة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية وتم استطلاع رأيهم عن طريق أداة البحث (الاستبيان)، وأظهرت النتائج أن هذا البحث قد حقق أهدافه و أجاب على تساؤلاته كما تبين من التحليل الاحصائي لإجابات عينة البحث أن نسبة علاقة الرضا الوظيفي بجودة اداء العمال تراوحت ما بين النسبة ١٠٠% و النسبة ٦٦,٧ من مجموع أفراد العينة وهي نسب عالية، وأوصت الباحثة بأن تحرص إدارة الموارد البشرية على توفير مؤشرات عادلة و معايير موضوعية للأداء لتقييم العاملين بناء عليها مع ضرورة تخصيص صندوق خاص بالشكاوي و المقترحات و الأخذ به لأنه يعبر عن مدى رضى العاملين ويساهم في اكتشاف الفجوات و تصحيحها كما أوصت بالاستعانة بأحد المتخصصين لتدريب الكوادر على أدوات العصر الحديث مع إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين و إجراء المزيد من الدراسات و البحوث الميدانية في دور الأزياء و مصانع الملابس و النسيج حول الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين.

^٢ باصفار، آمال عبد القادر (٢٠١٨) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الأداء، ، المصدر: مجلة بحوث التربية النوعية، الناشر جامعة المنصورة - كلية التربية النوعية

- دراسة حلمي لحدود (٢٠٠٦) 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 ٢٠ سؤال تم إجراؤها على شبكة الانترنت وشارك ما مجموعه ٣٨١ مسئول 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.٣

- دراسة Sisanga and Roger (٢٠٠٥) 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 ١٨٢ فرد وذلك لمعرفة العوامل التي تساهم وتدعم الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم العالي حيث بين تحليل دونز للنتائج ان العوامل الأكثر تأثيراً "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.٤

٣ حلمي لحدود (٢٠٠٦)، الرضا الوظيفي وسط مسؤولي شبكات الاتصال في شمال كارولينا : تحليل مبني على استبيان مينيسوتا الخاص بالرضا، جامعة كايلا، الولايات المتحدة الأمريكية.
٤ دراسة Sisanga and Roger (٢٠٠٥) مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين في الدول النامية

المنهجية وطرق البحث.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

سوف يتم استخدام أداة الاستبانة ومن أدوات البحث العلمي للحصول على المعلومات والحقائق وسوف يتم توزيع مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة ومجموعهم (١٠٠) من العاملين بمؤسسات القطاع الخاص.

مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).

الحدود المكانية:

الحدود الزمانية: العام الدراسي الحالي ٢٠٢٤

الحدود البشرية: مجموعة من العاملين بمؤسسات القطاع الخاص

Summary: الملخص

التوصيات:

- (١) عقد دورات تدريبية لتمكين العاملين من المهارات اللازمة لإنجاز العمل.
- (٢) تقييم مستوى المهارات للعاملين بشكل منتظم.
- (٣) زيادة درجة الاستقلالية في العمل دون تدخلات من الإدارة، والتقليل من المركزية المعيقة للعمل.
- (٤) العمل على تحسين برامج الحوافز، ومستوى الأجور وتحسين مستوى الرضا عن المناخ التنظيمي.
- (٥) دراسة أسباب عدم الرضا الوظيفي والعمل على تعزيز قيمة الحوافز المعنوية في أذهان الموظفين من خلال الدورات التدريبية والتشجيع والاعتراف من قبل المديرين.
- (٦) اجراء المزيد من البحوث والدراسات حول الاثراء الوظيفي حيث تبين للباحثة ندرة الدراسات العربية التي تناولت موضوع الاثراء الوظيفي.

المراجع والمصادر:

- حسين حريم، (١٩٩٧)، السلوك التنظيمي: سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، الاردن: دار زاهر للنشر والتوزيع.
- باصفار، آمال عبد القادر (٢٠١٨) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الأداء ، المصدر: مجلة بحوث التربية النوعية، الناشر جامعة المنصورة - كلية التربية النوعية
- حلبي لحدود (٢٠٠٦)، الرضا الوظيفي وسط مسؤولي شبكات الاتصال في شمال كارولينا : تحليل مبني على استبيان مينيسوتا الخاص بالرضا، جامعة كابيللا، الولايات المتحدة الامريكية.
- دراسة Sisanga and Roger (٢٠٠٥) مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين في الدول النامية
- الخناق، سناء (٢٠٠٥). مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية. مطبوعات الملتقى العلمي الدولي- الأداء المتميز والحكومات. جامعة ورقلة. الجزائر.
- الدلبي، سيف بن صالح (٢٠٠٢). أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء. المملكة العربية السعودية، الرياض: مطبوعات أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- زكي، أحمد (١٩٩٢). معجم المصطلحات الاجتماعية. مكتبة لبنان. بيروت
- السعودي، موسى (٢٠١٣)، أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية: دراسة ميدانية. مجلة دراسات - العلوم الإدارية، ٤٠(١)، ٣٤-١٨، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن.
- أبو شرخ، نادر (٢٠١٠). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
- جرادات، نور (٢٠٠٨). الإثراء الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي "دراسة اتجاهات العاملين في المؤسسات العامة المستقلة في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- عبد القادر، أحمد مهدي، و أبو سن، أحمد ابراهيم (٢٠١٢). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الإنتاجية بالقطاع الصناعي السوداني بالتطبيق على مجموعة شركات جياذ الصناعية. مجلة العلوم والتقانة. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ١٢(٢).
- العواودة، عاطف (٢٠١٤)، العوامل التنظيمية المؤثرة في التفويض الإداري: تصورات الموظفين (المديرين) في مراكز الوزارات الأردنية. مجلة دراسات، العلوم الإدارية، ٤١(١)، ٩١-٧٢، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- فليه، فاروق، وعبد المجيد، محمد (٢٠٠٥)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.
- الوديعاني، محمد (٢٠١٤)، اتجاهات المشرفين التربويين ومديري المدارس نحو استخدام الإثراء المهني في مجال القيادة المدرسية بمؤسسات التعليم العام السعودي. مجلة دراسات، العلوم التربوية، ٤١(٢)، ٨٦٢-٨٨٠.

Midocean University

College of Management

Department of.....



A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector
Organizations

Prepared by:

- 1. Raja Muhammad Saeed Waznah**
- 2. Shabab Hamed Al-Shamrani**

Supervised by:

Dr/ Walid Soliman

Year:2024